

# PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Výroční zpráva za rok 2018



<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	5
Článek 6 Principy	5
Článek 7 Poskytování pečovatelské služby	5
Článek 8 Rozpočet pečovatelské služby	8
Článek 9 Kontrolní a metodická činnost	9
Článek 11 Cíle pečovatelské služby pro rok 2018	16
Článek 10 Charitativní projekt	19
Článek 11 Domy s pečovatelskou službou	19
Článek 12 Závěr	19
Příloha č. 1 Aktivity klubu seniorů	20

## 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 pečovatelská služba v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Název: Pečovatelská služba

Adresa: náměstí Dr. E. Beneše 555/6, 729 29 Ostrava

Sídlo pečovatelské služby: Nádražní 110/970, 702 00 Ostrava

Telefon: 599 442 643, 599 442 919

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

IČO: 00845451

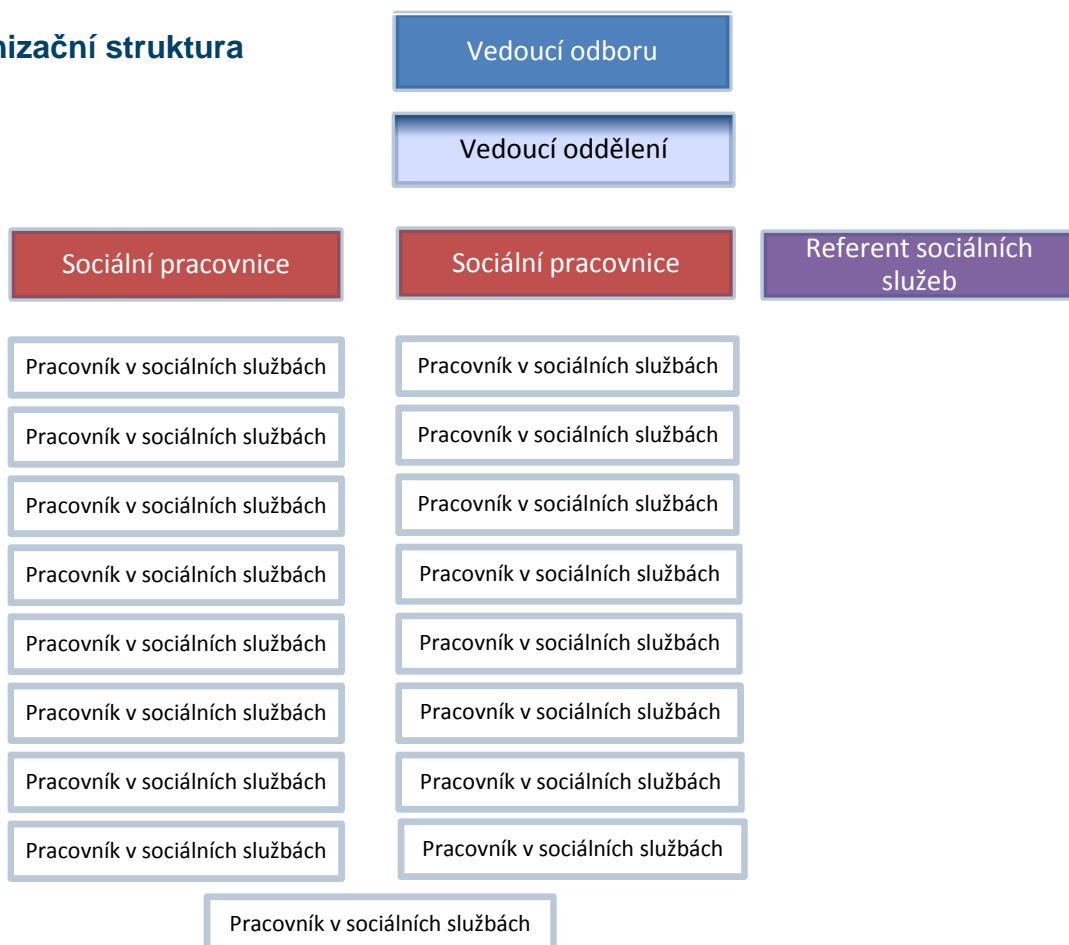
DIČ: CZ00845451

Vedoucí odboru sociálních věcí: Mgr. Alena Antoszyková

Vedoucí oddělení sociálních služeb: Mgr. Renáta Kunzová

Sociální pracovníce: Bc. Jana Kielarová

## 2. Organizační struktura



Od 1. března 2018 došlo ke změně organizační struktury pečovatelské služby. Počet pracovníků v sociálních službách byl nezměněn u sociálních pracovníků došlo ke změně úvazků. Pečovatelská služba má 17 pracovníků v sociálních službách, 2 sociální pracovníky s úvazkem 0,8 a 0,2 a 1 referenta sociálních služeb s úvazkem 0,7. 16 pracovníků v sociálních službách má plný úvazek 40 hod. týdně, 1 pracovník 35 hod týdně. Vedoucí oddělení se s 0,2 úvazkem podílí na sociální práci. 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. 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 2018 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 jednotlivce nebo v rámci celého týmu.

V roce 2018 byl ukončen pracovní poměr se čtyřmi zaměstnanci z tohoto důvodu:

- 1x skončením uplynutí doby určité (zástup za mateřskou dovolenou)
- 3x dohodou na vlastní žádost

Za všechny zaměstnance byli přijati noví pracovníci.

Umožňujeme rovněž praxi studentům vyšších odborných a vysokých škol z oborů se sociálním zaměřením. V r. 2018 vykonávali na úseku sociálních služeb tuto praxi celkem 2 studenti Ostravské univerzity a 1 student Vyšší odborné školy sociální Ostrava.

### **3. Poslání**

Posláním městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz jako registrovaného poskytovatele sociálních služeb je formou terénní a ambulantní pečovatelské služby zajistit potřebnou pomoc seniorům a zdravotně postiženým osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, při zvládání péče o vlastní osobu a domácnost. Městský obvod poskytuje pečovatelskou službu v rozsahu svých možností definovaných v „Nabídce poskytovaných úkonů pečovatelské 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 je při poskytování pečovatelské služby (dále jen PS):

1. umožnit klientům žít běžným způsobem života, podporovat je v činnostech, kde jsou sníženy jejich schopnosti zejména v oblasti osobní péče a péče o domácnost,
2. poskytovat sociální službu, která zachovává a rozvíjí důstojný život klientů s maximálním důrazem na jejich svobodnou vůli a soukromí,
3. spolupracovat s úřady, organizacemi a veřejně dostupnými službami k zajištění nebo zlepšení nepříznivé sociální situace klienta.

## 5. Cílová skupina

Pečovatelská služba je určena osobám, které

- mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení
- 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 aktivního přístupu a rozvoje samostatnosti
- 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 pečovatelské služby

Pečovatelská služba je poskytována v souladu se standardy kvality tak, jak nám ukládá zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb.

Se způsobem poskytování pečovatelské 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 2018 článek v červnovém čísle „Sociální služby obvodu pomáhají“, na webových stránkách městského obvodu, formou letáčků i osobní účastí na akcích. V roce 2018 to byla akce „Den seniorů“ pořádaný naším městským obvodem a „Gerontologické dny“ podporované statutárním městem Ostrava a pod záštitou primátora Ostravy.

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 1 787, 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 2018 jsme se v rámci pracovních porad, pořádaných Magistrátem města Ostravy, setkávali také s pracovníky jiných obvodů a předávali si vzájemně informace o dobré praxi. V souladu s posláním městského obvodu při poskytování pečovatelské 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. Přehled o jednotlivých aktivitách klubu seniorů tvoří přílohu č. 1 této zprávy.

V neposlední řadě také předáváme klientům seznam spolupracujících odborníků, tj. zdravotnické dopravy, nemocnice, lékařské služby první pomoci apod.

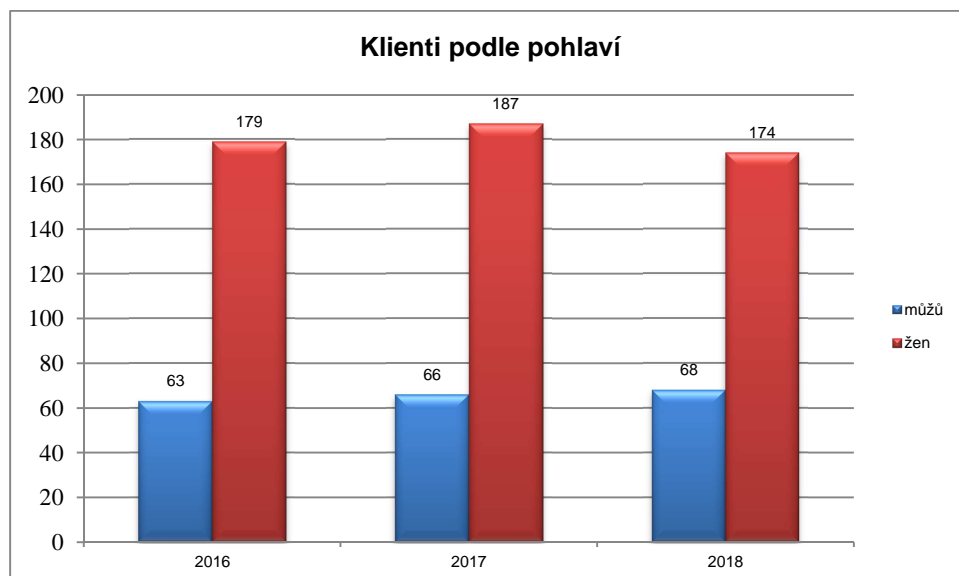
V roce 2018 jsme aktivně spolupracovali s pracovní skupinou Senioři v rámci 4. Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava, pravidelně se účastníme pracovních schůzek, vyhodnocování akčních plánů apod. Naše aktivní účast bude pokračovat i nadále.

Pečovatelská služba má své zázemí od října 2013 na ul. Nádražní 110/970. Terénní sociální služba pomáhá ke zlepšení kvality života nejen vlastních klientů, ale také jejich rodinných příslušníků. V městském obvodu žije 6 577 občanů nad 65 let a v roce 2018 byla tato služba poskytnuta průměrně měsíčně 186 klientům. V rámci poskytování pečovatelské služby se v tomto roce mírně snížil počet klientů. Z tohoto důvodu byla provedena cílená depistáž ve spolupráci s oddělením sociální péče, ve které byli osloveni občané starší 70 let.

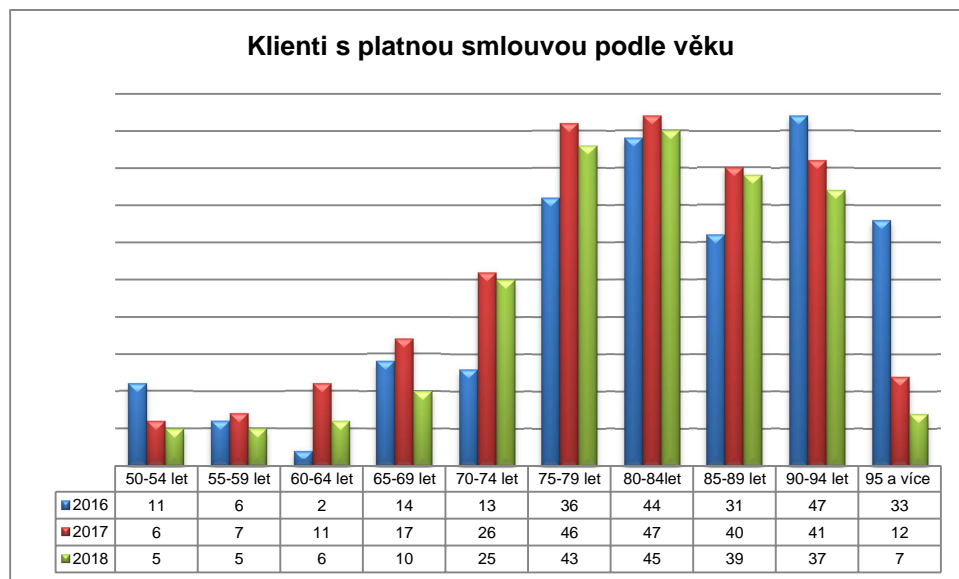
Třem klientům byla pečovatelská služba poskytnuta bezplatně, neboť dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon) § 75, odst. 2, se pečovatelská služba s výjimkou nákladů za stravu poskytnutou v rámci základní činnosti poskytuje bez úhrady účastníkům odboje, osobám rehabilitovaným, osobám zařazeným v táboře nucených prací, popř. pozůstalým manželům (manželkám).

#### Klienti podle pohlaví:

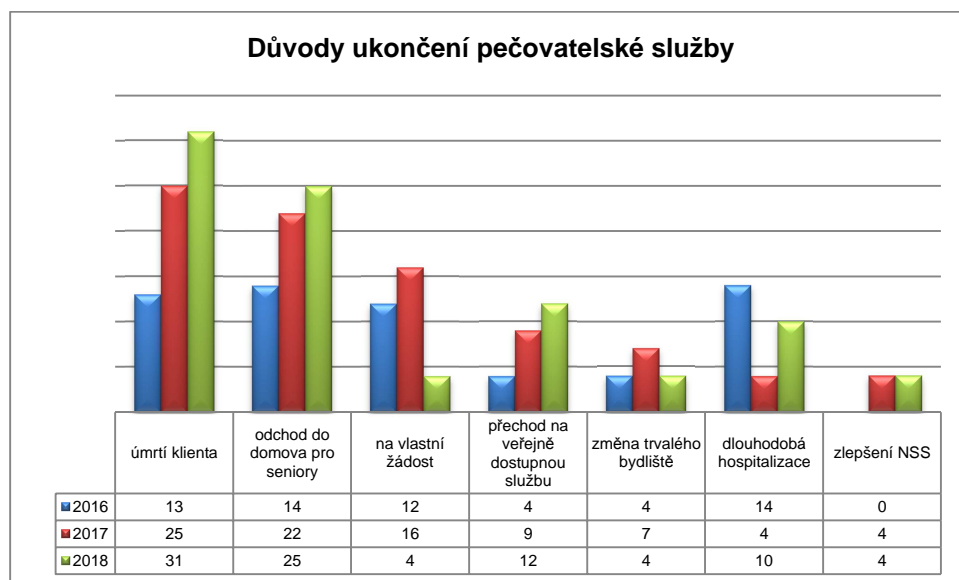
mužů	68
žen	174



Pro přesuny k jednotlivým klientům je využívána pracovníky v sociálních službách městská hromadná doprava. Pečovatelská služba je poskytována na základě písemné smlouvy a podle předem dojednaného individuálního plánu. V roce 2018 bylo uzavřeno 81 nových smluv o poskytování pečovatelské služby. Průměrný věk klienta pečovatelské služby je 76,3 let.

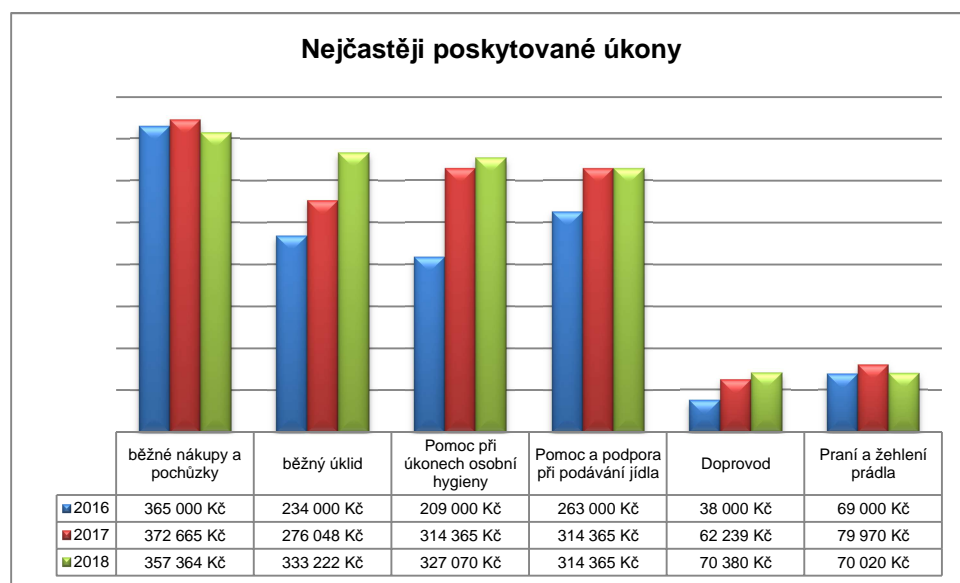


Klientů, kteří ukončili smlouvu o poskytování pečovatelské služby, bylo celkem 90. Nejčastějším důvodem byla v tomto roce dlouhodobá hospitalizace a s tím spojené akutní zhoršení nepříznivé sociální situace klientů, kteří se již nemohli vrátit do svého přirozeného prostředí, domů. Dalším důvodem pro ukončení péče byl nástup do domova pro seniory. A také velký přirozený úbytek klientů - úmrtí. Naopak se snížil počet klientů, kteří v souvislosti se zlepšením své stávající sociální situace nebo zdravotního stavu, již nepotřebovali velkou míru podpory a službu po dohodě ukončili. Zároveň jsme byli nápomocni při zajištění veřejně dostupné služby – např. pedikúra, velký úklid apod.



V roce 2018 došlo k nárůstu úkonu „Běžný úklid a údržba domácnosti“, ostatní úkony se pohybují v průměru. Na základě rozhodnutí Rady městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz č. 2421/RMOB1418/74/17 ze dne 30. 11. 2017 byl zrušen úkon "Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy potřebám dietního stravování" – tj. 1 jídlo (oběd) a „Dovoz jídla“ a převeden na komerční firmu, a to s účinností od 1. 3. 2018. Všem

klientům byla poskytnuta pomoc při této změně, přičemž klienti měli na výběr z několika dodavatelů. Těm, kteří projeví zájem i nadále pomáháme se zprostředkováním těchto úkonů.



## 8. Rozpočet pečovatelské služby

### Příjmy (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Plnění	% plnění
<b>Úkony</b>	<b>1 720</b>	<b>1 733</b>	<b>101</b>

Příjmy jsou tvořeny úhradami za provedené úkony, kdy průměrná úhrada od jednoho klienta činila 990,- Kč měsíčně.

Hodnota úhrad za úkony, které jsme poskytli bezplatně v souladu se zákonem (viz výše) činí ve sledovaném roce celkem 72 tis. Kč.



V roce 2018 jsme jako každoročně požádali o dotaci z Ministerstva práce a sociálních věcí prostřednictvím Krajského úřadu Moravskoslezského kraje na provozování pečovatelské služby. Obdrželi jsme 2 mil. Kč.

### Výdaje (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Plnění	% plnění
<b>Provoz</b>	<b>456</b>	<b>152</b>	<b>104</b>	<b>68</b>
<b>Platy*</b>	<b>7 545</b>	<b>8 205</b>	<b>7 454</b>	<b>91</b>

\*včetně odvodů sociálního a zdravotního pojištění + zákonného pojištění



V roce 2018 jsme koupili schránku na klíče, pračku LG, 2 rychlovarné konvice, mikrovlnou troubu, flipchart a lampičku. K usnadnění a zkvalitnění komunikace mezi klienty, sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách byly zakoupeny mobilní telefony.

## 9. Kontrolní a metodická činnost

V souladu s pokynem vedoucí odboru byl zpracován plán řídicích kontrol pro rok 2018, na základě kterého prováděli příslušní vedoucí pracovníci odboru sociálních věcí kontroly individuálních plánů klientů a kontrolu statistických údajů služby. Protokoly z jednotlivých kontrol jsou součástí spisové dokumentace oddělení sociálních služeb. Kontrolami nebyly zjištěny žádné závažné nedostatky. U zjištěných drobných nedostatků bylo uloženo opatření, jehož plnění bylo předmětem následné kontroly, případně bylo splněno ihned.

V roce 2018 proběhlo **dotazníkové šetření spokojenosti zaměstnanců** - pracovníků v sociálních službách (pečovatelek). Dotazník byl anonymní a obsahoval několik hodnocených oblastí:

- Oblast řízení sociální pracovníci - průměr 1,13 vypovídá o vysokém hodnocení jednotlivých oblastí. Je zde patrný posun ve srovnání z loňským hodnocením a průměrem 1,6. Byly specifikovány různé role sociálního pracovníka tj. odborná způsobilost, dovednost dobře zadávat práci, lidský přístup, předávání informací, umění zhodnotit mou práci, umění vést lidi.
- Oblast řízení vedoucí oddělení je hodnocena průměrem 1,05 oproti loňskému 1,22. V březnu 2018 došlo ke změně v obsazení vedoucí oddělení, na tuto pozici byla jmenována sociální pracovníce této sociální služby. Úzká spolupráce s pracovníky v sociálních službách, nutnost neodkladně řešit problémy v terénu, to vše se projevilo v hodnotících komentářích.
- Spokojenost se supervizí byla v letošním roce ohodnocena průměrnou odpovědí 1,47 oproti loňskému 1,27. Část pracovníků se domnívá, že si dokáže poradit tým, jako takový. V praxi musí řešit vzniklé problémy pohotově, okamžitě. „Raději si vše vyříkám s kolegyněmi sama“. Většina si však uvědomuje její potřebnost.
- Spokojenost s obsahem práce se v letošním roce zlepšila 1,29 oproti loňskému hodnocení 1,69. Pečovatelky dlouhodobě uvádějí, že jim vyhovuje různorodost práce. Současně poukazují na zvyšující se počet úklidů. Je zcela přirozené, že právě u úklidu potřebují klienti podporu druhé osoby jako první a oslovují sociální službu. Běžný úklid bývá zpravidla odrazovým můstkem k dalším poskytovaným úkonům.
- Komunikace na pracovišti zaznamenala ve srovnání s předešlým rokem (1,45) mírné zhoršení 1,58. I přesto je výsledek velmi dobrý. Tato hodnocená oblast úzce koresponduje s hodnotícím kritériem „Pracovní prostředí“. V březnu 2018 došlo k reorganizaci pečovatelské služby, v této souvislosti došlo ke spojení dvou pracovních týmů. Hlavním důvodem bylo efektivní a jednotné předávání informací. Je otázkou času, kdy si pracovníce zvyknou v novém prostředí a nastaví si např. reálná pravidla pro komunikaci.
- Vztahy na pracovišti se ve srovnání s loňským rokem (1,76) mírně zlepšily na 1,58. Vztahy na pracovišti jsou úzce spjaty s komunikací na pracovišti. Spojením obou týmů si nyní pracovníce na sebe navzájem zvykají.
- Stabilita v zaměstnání byla ohodnocena průměrem 1,64 oproti loňskému 1,75. Hodnocení patrně ovlivnili pracovníci se smlouvou na dobu určitou.

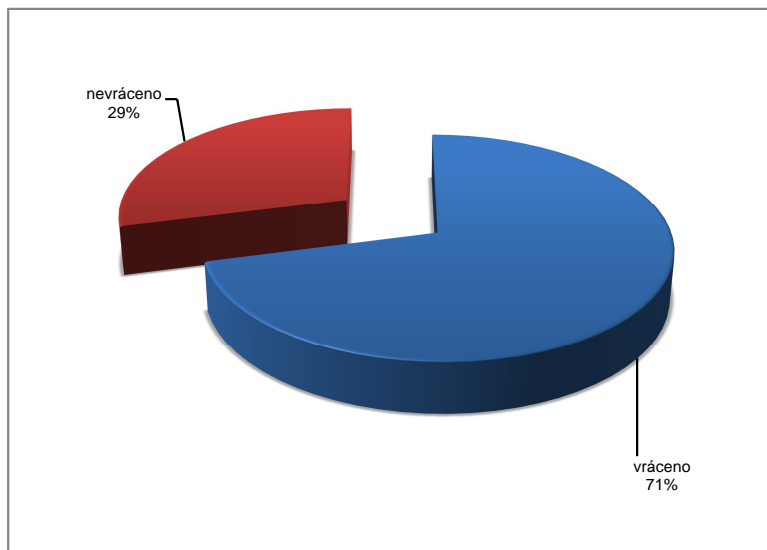
- Pracovní prostředí bylo v letošním roce ohodnoceno průměrnou odpovědí 2,18 oproti loňskému průměru 1,63. Změny, spojené s reorganizací se projeví také v této oblasti.
- Vzdělávací aktivity – hodnocení 1,41 oproti loňskému 1,35. Hodnocený průměr je i přesto vysoký a je známkou spokojenosti pečovatelek se vzděláváním. V roce 2018 pracovníce absolvovaly témata „Práce s rodinou uživatele sociálních služeb“, „Základy manipulace a rehabilitace s klienty, škola zad“ a „Specifika komunikace se seniory“.

Celkový průměr 1,48 oproti loňskému 1,52 vypovídá o velmi vysoké spokojenosti zaměstnanců pečovatelské služby. Spokojený zaměstnanec, stabilní a výkonný kolektiv může dobře odvádět práci vůči klientům služby, ale také zvyšovat úroveň kvality poskytované služby a tím prezentovat také svého zaměstnavatele. Konec roku 2017 byl náročný, co do obměny pracovníků, stejně jako začátek roku 2018, který byl spojen s organizačními změnami pečovatelské služby a s dlouhodobou pracovní neschopností sociální pracovníce. Kolektiv se i přesto vypořádal se všemi příchozími změnami.

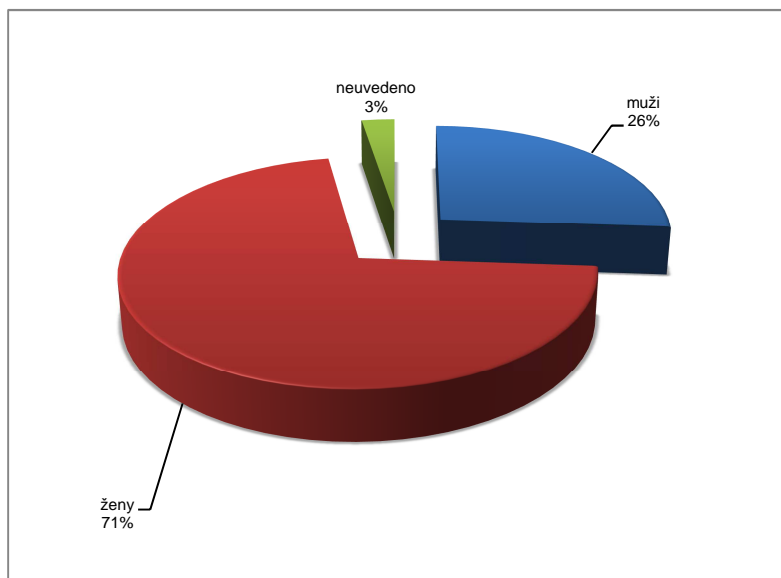
Formou dotazníků byla zjišťována také **spokojenost klientů**. Dotazníky byly distribuovány nejen klientům v domě s pečovatelskou službou, ale také klientům v terénu. Celkem bylo rozdáno 162 dotazníků, z nichž se vrátilo 115, tj. 71%. Menší návratnost dotazníků úzce koresponduje s krátkodobým přerušением poskytované služby. Nejčastějším důvodem je zhoršení aktuálního zdravotního stavu, hospitalizace, pobyt v lázních, delší návštěva u příbuzných apod.

Část otázek v dotazníku je cíleně zaměřena na spokojenost s individuálním plánováním, jehož kvalita je přímo závislá na samotném poskytování této sociální služby. V některých případech úzce spolupracujeme s rodinnými příslušníky, především z důvodu ochrany a bezpečí klienta. Nejčastěji se jedná o situace, kdy klient nepoznává svoji klíčovou pracovníci nebo nevnímá její návštěvu jako součást individuálního plánování. Odpovědi některých klientů jsou rozpačité.

rozdáno	162
vráceno	115
nevráceno	47

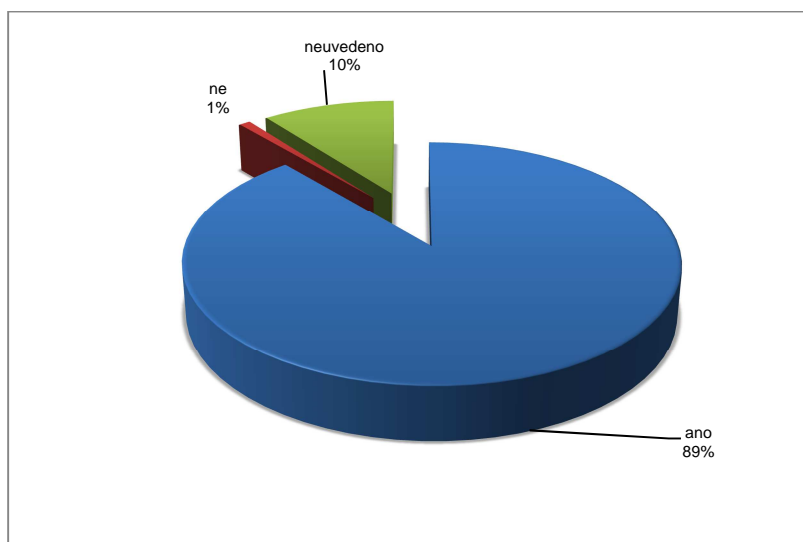


Muži	30
Ženy	82
Nevyplněno	3



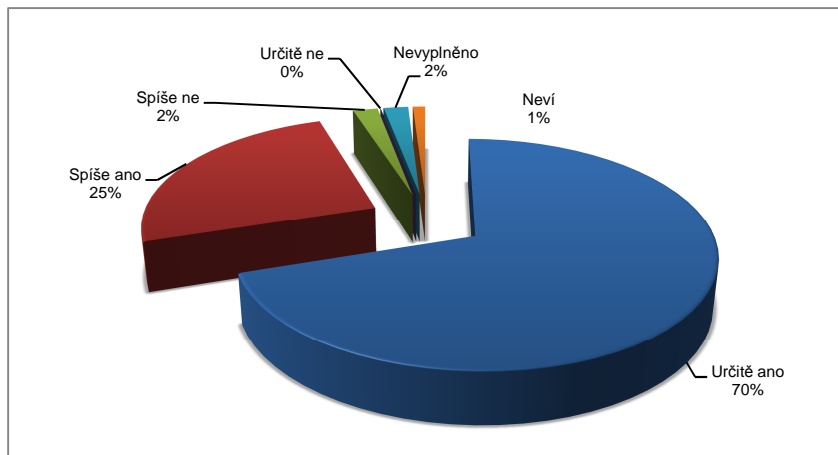
### Máte doma individuální plán?

Ano	103
Ne	1
Nevyplněno	11



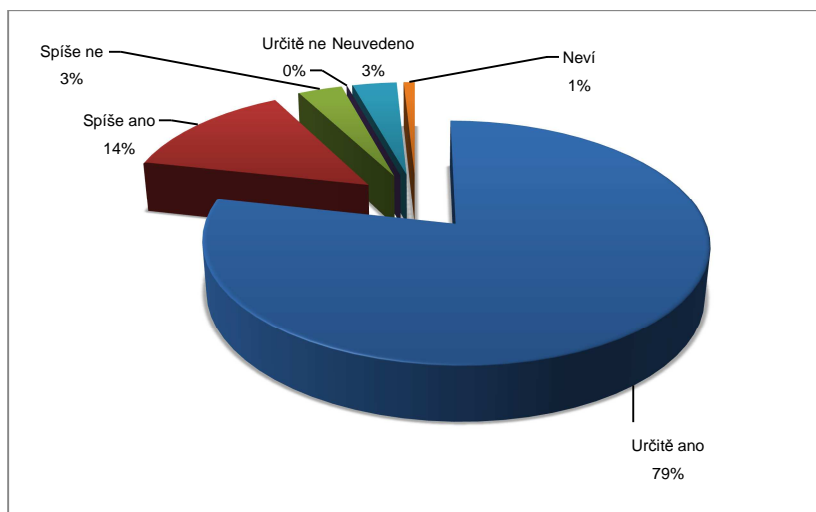
### Jsou dodržovány dohodnuté časy jednotlivých úkonů?

Určitě ano	81
Spíše ano	29
Spíše ne	2
Určitě ne	0
Nevyplněno	2
Neví	1



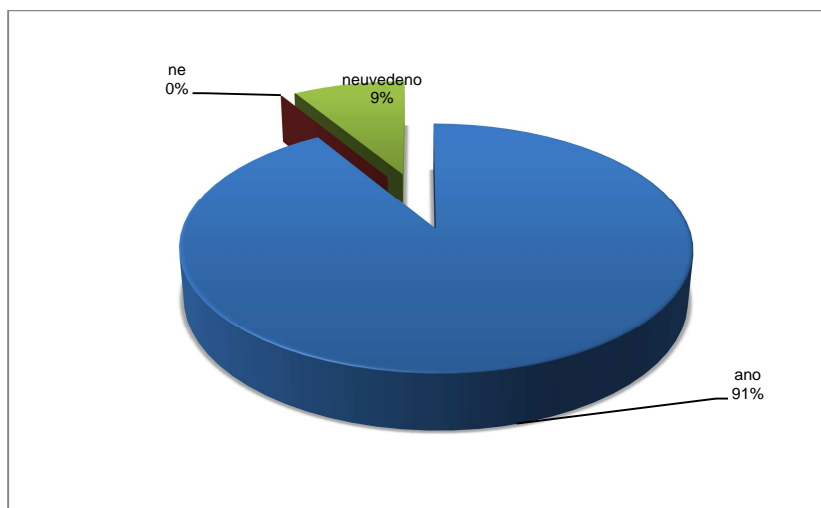
### Podílíte se na tvorbě individuálních plánů?

Určitě ano	91
Spíše ano	16
Spíše ne	4
Určitě ne	0
Nevyplněno	4



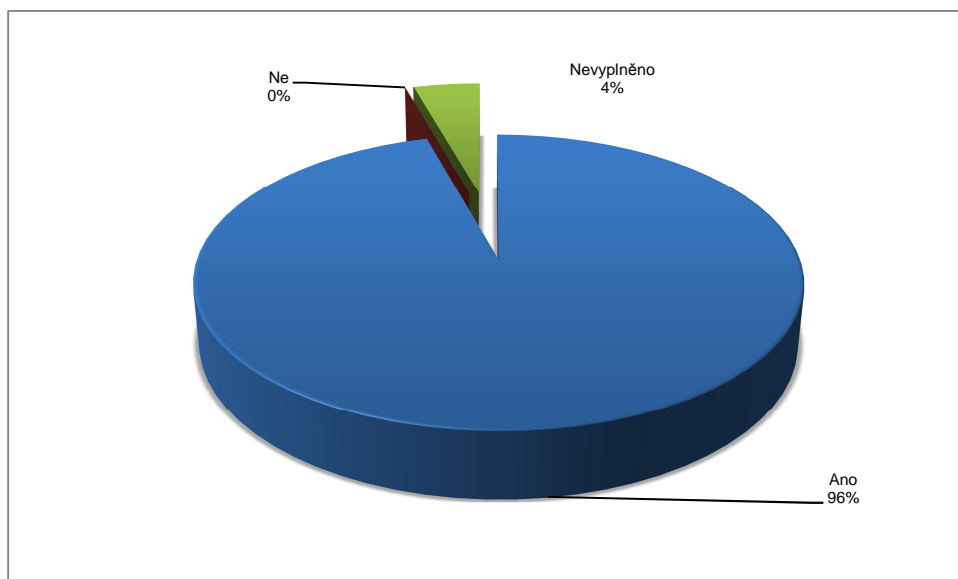
**Se službami, které od pečovatelské služby využíváte, jste:**

ano	105
ne	0
neuvedeno	10



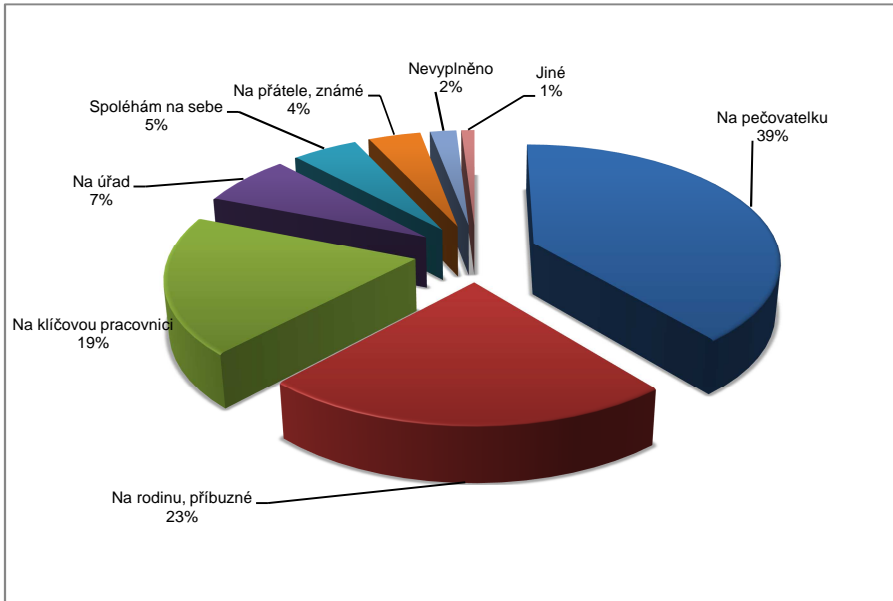
**Víte, že máte možnost napsat pochvalu nebo stížnost, jestliže jste spokojen (a) nebo nespokojen (a) a poskytovanou péčí?**

Ano	110
Ne	0
Nevyplněno	5



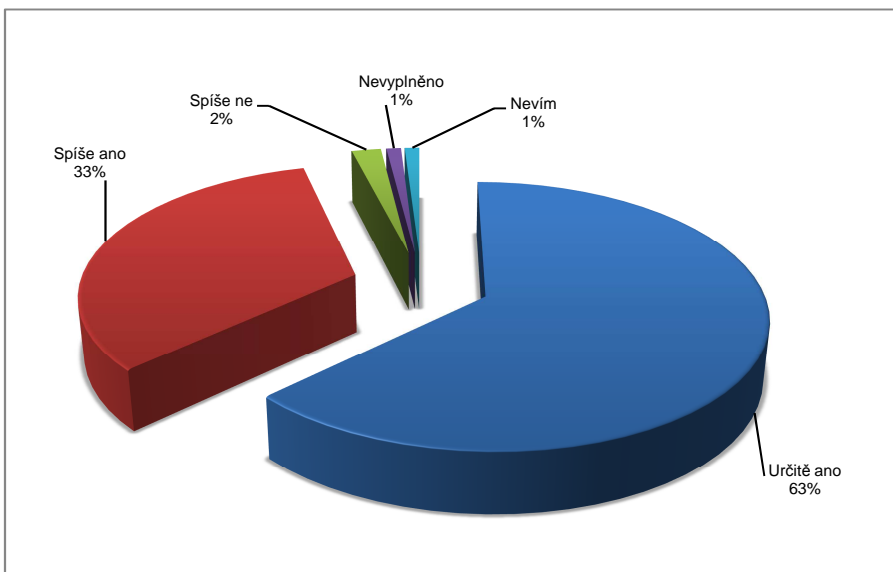
### Na koho sa obrátíte, pokiaľ potrebujete informácie z oblasti sociálnych služieb (možnosť troch odpovedí)

Na pečovateľku	69
Na rodinu, príbuzné	40
Na svoju kľúčovú pracovnícu	34
Na úrad	13
Spolieham sám na seba	8
Na priateľov, susedy, známe	6
Nevyplněno	2
Jiné	1



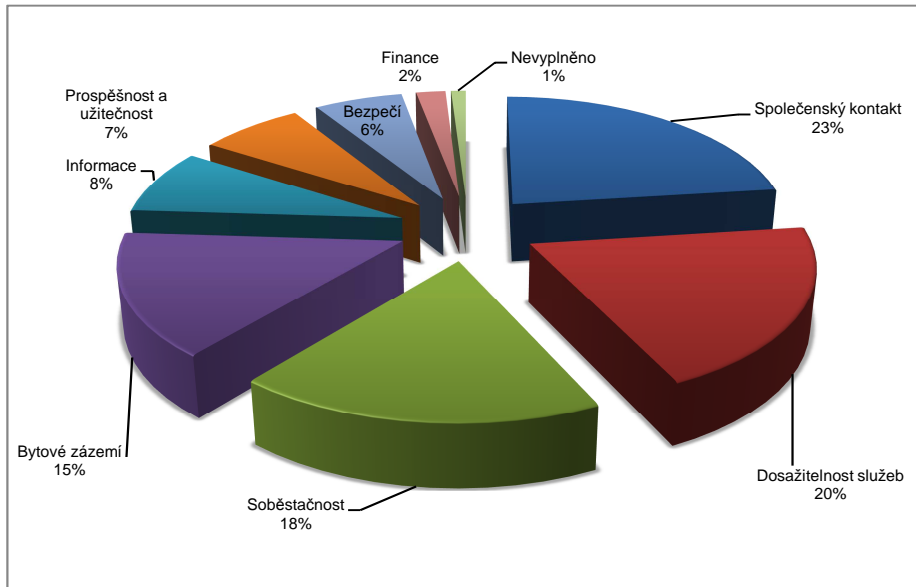
### Máte dostatok informácií o poskytovaných sociálnych službách?

Určite ano	72
Spíše ano	39
Spíše ne	2
Určite ne	0
Nevyplněno	1
Nevím	1



### Co je pro vás při poskytování sociální služby důležité? (max. 3 možnosti)

Společenský kontakt	65
Dosažitelnost a dostupnost služeb	57
Soběstačnost	53
Bytové zázemí	43
Informace	22
Prospěšnost a užitečnost	19
Bezpečí	18
Finance	7
Nevyplněno	3



Posledním dotazem bylo: „Vzkázal byste něco pracovníkům pečovatelské služby?“ Ze všech dotazníků bylo 51 krásných, někdy i osobních vzkazů pracovníkům v sociálních službách, z nichž některé byly pro jednotlivce, jiné pro celý kolektiv. Např.:

- Všichni jsou příjemní a přátelští.
- Je mi prima, jsem spokojená se službou.
- Děkuji za vykonávané služby a jsem velmi spokojena se všemi pečovatelkami.
- Jen pokračujte tak, jak Vám to vychází. Všeobecná spokojenost.
- Pro mě je důležitá slušnost, ochota, vstřícnost. Za to srdečně děkuji.
- Abych se na pečovatelky mohla stále vždy spolehnout, na jejich ochotu, pečlivost, taktní jednání a dochvilnost. Děkuji.
- Přeji všem zdraví a štěstí. Jsem velice spokojená se službami.
- Všechny pečovatelky, které se o mě starají, pracují dobře a jsou milé.
- Jsem spokojená s péčí, ohleduplností a pracovitostí pečovatelek.
- Děkuji za ochotu, dobrou práci a hezký přístup ke mě jako klientovi.

Celkově odpovídalo 30 mužů a 82 žen, 3 respondenti neuvedli. Nejvíce klientů bylo ve věkové kategorii 72 - 82 let. Celkové zhodnocení průzkumu je pozitivní, snad také proto, že veškeré problémy se snažíme vyjasnit a případně odstranit ihned, když nastanou.

Dotazníkové šetření ukázalo, že se daří dodržovat nasmlouvané časy úkonů dle dohody s klientem, nicméně se ještě intenzivněji zaměříme na individuální plánování a práci

klíčových pracovníků, kteří jsou zprostředkovateli mezi klientem a službou, a to tak, aby návaznost mezi jednotlivými úkony u klientů byla co nejvíce plynulá a bez časových ztrát. Současně z dotazníků vyplynulo, že je pro klienty důležitý společenský kontakt, dostupnost a dosažitelnost služby a soběstačnost, tedy hodnoty, které jsou také našim cílem, tj. podporovat klienty v samostatnosti a umožnit jim zachovat přirozený životní styl a co nejdéle setrvání v domácím prostředí. Dotazník nám poskytl velmi důležité informace, ze kterých budeme i nadále čerpat podněty pro naši práci.

### **Informovanost o službě**

Občany průběžně informujeme o službě na akcích, ať už v klubech seniorů, na dnech seniorů pořádaných městským obvodem nebo na Gerontologických dnech. V neposlední řadě informujeme o službě také v periodiku Centrum, na webových stránkách městského obvodu a nově na facebooku. Průběžně zjišťujeme, že náš městský obvod pokrývá rozsahem poskytované pečovatelské služby současné požadavky svých občanů. Tento cíl má trvalý charakter, proto budeme v jeho naplňování pokračovat také v roce 2019.

### **Více zdroje financování**

Naší snahou bude, aby pečovatelská služba byla v r. 2019 opět financována z více zdrojů, tedy nejen z rozpočtu městského obvodu a prostřednictvím plateb klientů sociálních služeb městského obvodu. 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.

## **11. Cíle pečovatelské služby pro rok 2018**

Cílem městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz je při poskytování pečovatelské služby (dále jen PS):

1. umožnit klientům žít běžným způsobem života, podporovat je v činnostech, kde jsou sníženy jejich schopnosti zejména v oblasti osobní péče a péče o domácnost,
2. poskytovat sociální službu, která zachovává a rozvíjí důstojný život klientů s maximálním důrazem na jejich svobodnou vůli a soukromí,
3. spolupracovat s úřady, organizacemi a veřejně dostupnými službami k zajištění nebo zlepšení nepříznivé sociální situace klienta.

ad 1. **Umožnit klientům žít běžným způsobem života, podporovat je v činnostech, kde jsou sníženy jejich schopnosti zejména v oblasti osobní péče a péče o domácnost.**

V roce 2018 byla pečovatelská služba poskytována klientům dle individuální míry podpory, vycházející z jejich nepříznivé sociální situace a v souladu se společně stanoveným cílem spolupráce takto:

#### **Klient s mírnou podporou PS**

Nejčastěji poskytovaný úkon je praní prádla a úklid.

**péče poskytována 1x / 14 dní**

#### **Klient s nízkou podporou PS**

Nejčastěji je poskytován pravidelný úklid, osobní hygiena, nákup.

**péče poskytována 1x / týden**

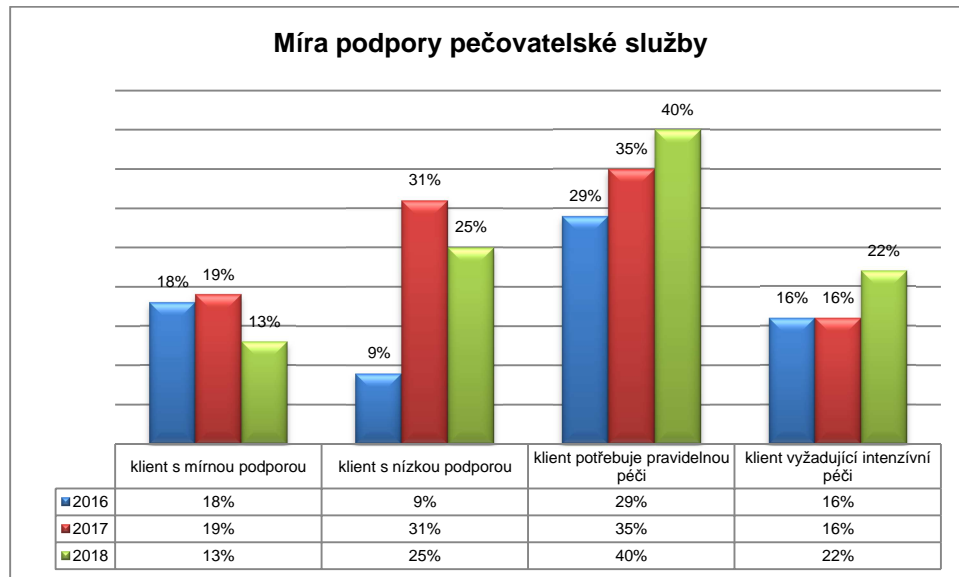


**Klient potřebuje pravidelné poskytování PS**  
Prolínají se všechny úkony.

péče poskytována 2x – 3x / týden

**Klient vyžadující intenzivní péči PS**  
Péče je poskytována několikrát denně.

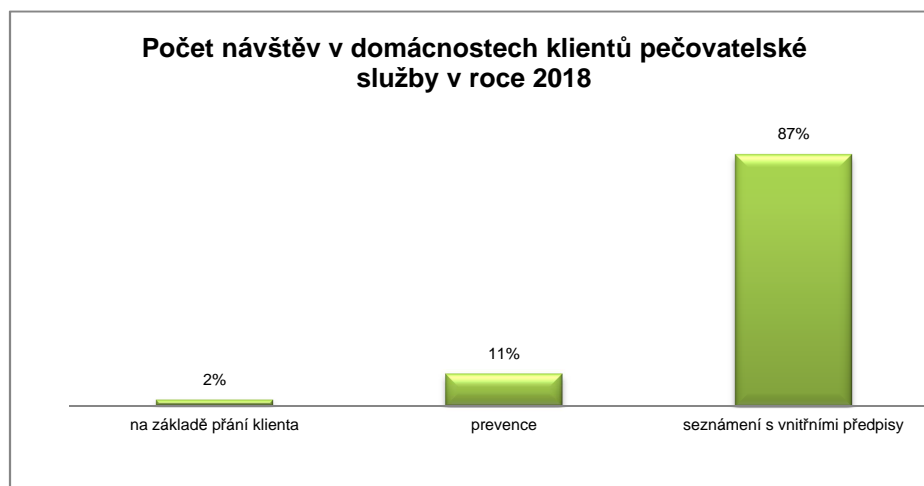
péče poskytována každý den



V roce 2018 došlo k nárůstu klientů, jež využívali pečovatelskou službu pravidelně, a to minimálně několikrát týdně až několikrát denně. Oproti tomu se snížil počet klientů, jež využívá naše služby nepravidelně, a jsou v rámci svých možností soběstační.

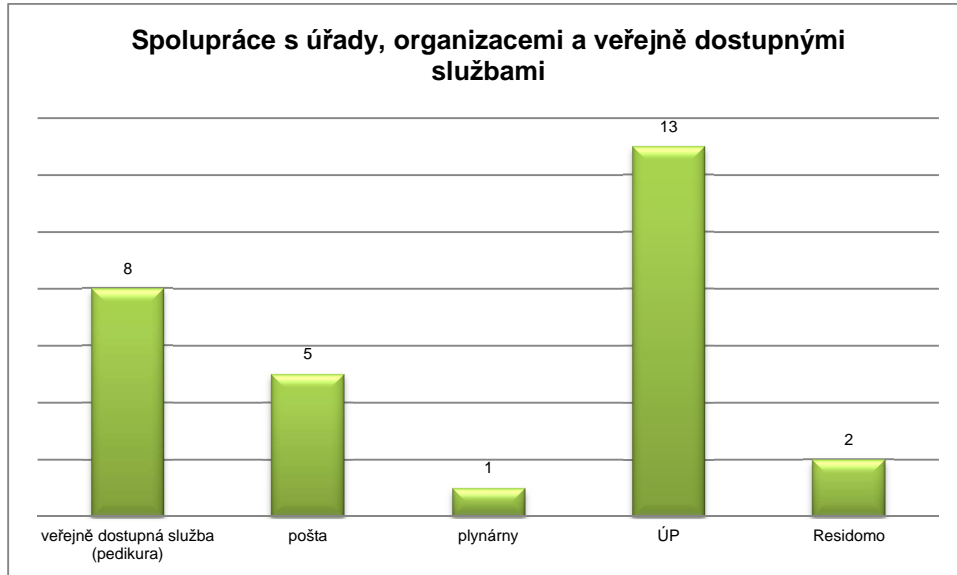
ad 2. **Poskytovat sociální službu, která zachovává a rozvíjí důstojný život klientů s maximálním důrazem na jejich svobodnou vůli a soukromí.**

V roce 2018 bylo zrealizováno celkem 100 návštěv klientů pečovatelské služby v jejich přirozeném prostředí - v domácnosti, za účelem ověření respektování jejich vlastní vůle. Tyto návštěvy realizovali klíčoví pracovníci. V 87% případů byli klienti seznámeni s vnitřními předpisy, jež se bezprostředně týkají uplatňování jejich vlastní vůle při poskytování pečovatelské služby. 11% klientů namátkově navštívila sociální pracovníce s cílem ověření respektování jejich vlastní vůle jak při sestavování péče, tak při samotné realizaci úkonů. 2% klientů si požádalo o osobní setkání se sociální pracovnící.



ad 3. **Spolupracovat s úřady, organizacemi a veřejně dostupnými službami k zajištění nebo zlepšení nepříznivé sociální situace klienta.**

Klíčoví pracovníci v roce 2018 spolupracovali s různými institucemi v souvislosti s řešením nepříznivé sociální situace klientů pečovatelské služby.



#### Shrnutí:

- Služba byla poskytována odborně a v náležitě kvalitě – všichni pracovníci v sociálních službách, referent sociálních služeb, sociální pracovníci byli průběžně vzděláváni, zúčastnili se školení a supervizí.
- Nebyla evidována žádná stížnost.
- Služba obdržela 9x pochvalu jak za vzornou péči od konkrétních klientů, tak za péči ve vysoké kvalitě.

Cíle pečovatelské služby byly v roce 2018 naplněny. Systém individuálního plánování je funkční viz potřebná míra podpory u jednotlivých klientů. 22% klientů zcela závislých na péči pečovatelské služby zůstává ve svém přirozeném prostředí. Ve všech případech bylo ověřeno, že je nasmlouvaná péče v souladu s jejich aktuální nepříznivou sociální situací a současně je respektována klientova svobodná vůle. V průběhu celého roku pracovníci spolupracovali při řešení nepříznivé sociální situace našich klientů s úřady, institucemi i veřejně dostupnými službami. I nadále se budeme zaměřovat na naplňování cílů dlouhodobého charakteru s cílem udržení potřebné úrovně a kvality, popř. její zvýšení. Pro rok 2019 jsou to tyto cíle:

1. aktualizace vnitřních předpisů a pokynů zaměstnavatele zpracovaných v souladu se standardy kvality dle poznatků z praxe
2. průběžné proškolení všech pracovníků pečovatelské služby
3. pokračování v pravidelných supervizích
4. vyhodnocování a aktualizace individuálních plánů klientů pečovatelské služby
5. formou dotazníkového šetření zjišťování požadavků, problémů, přání a spokojenosti se službami v průběhu roku 2019
6. podporování aktivit obyvatel domů s pečovatelskou službou v rámci klubové činnosti
7. vzájemná konzultace a výměna zkušeností na společných setkáních s pracovníky jiných poskytovatelů

8. aktivní členství v Asociaci poskytovatelů sociálních služeb České republiky a využívání výhod tohoto členství v rámci poskytování služby
9. aktivní účast v pracovní skupině „Senioři“ při naplňování 5. Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava na roky 2019 – 2022.

## **10. Charitativní projekt**

### **Ježíškova vnučata**

Již druhým rokem se pečovatelská služba zapojila do projektu Ježíškova vnučata. V rámci této kampaně bylo vytipováno osm osamělých seniorů, jejichž přání se následně zveřejnila na webových stránkách Ježíškových vnučat. Přání byla různorodá – nejčastěji to byly bonboniéry či jiné sladkosti, křížovky, předplatné časopisu. Z hodnotnějších dárků to byly reprobedýnky k počítači, mobilní telefon, pánská taška, pánský holicí strojek. Jedním z přání byla také návštěva vánočních trhů na centrálním náměstí v Ostravě.

## **12. Domy s pečovatelskou službou**

Městský obvod má statutem svěřen k výkonu své působnosti majetek, kterým se mj. rozumí také domy s pečovatelskou službou (dále DPS) na ul. Gajdošova a na ul. Dobrovského. Pravidla pro nájem bytů v těchto DPS upravuje vnitřní předpis ZAS 2016-02 „Zásady pronajímání bytů v domech s pečovatelskou službou“ vydaný Radou městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz.

Ke dni 31. 12. 2018 evidoval odbor celkem 148 žádostí o pronájem bytu v DPS, přičemž 132 žadatelů má trvalý pobyt na území městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz, 16 žadatelů má trvalý pobyt mimo tento obvod. Z těchto 148 žádostí je 82 na byt o velikosti 1+1, 66 na byt o velikost 1+2 v DPS Gajdošova a 1 žádost do DPS Dobrovského. Zájem o bydlení v DPS Dobrovského je dlouhodobě malý, a to z důvodu lokality. Z celkového počtu evidovaných žádostí bylo v r. 2018 podáno celkem 34 žádostí. Čtyři žádosti nebyly po posouzení do evidence zařazeny. Důvodem nezařazení bylo u dvou žádostí nesplnění podmínek stanovených Zásadami, a dále dva žadatelé vzali následně svou žádost zpět. Počet pronajatých bytů za rok 2018 činí 13.

V říjnu se v rámci Týdne sociálních služeb České republiky uskutečnil Den otevřených dveří na DPS Gajdošova. Občané měli možnost prohlédnout si jak společné prostory, tak typizovaný byt o velikosti 1+1. Sociální pracovnice informovala zájemce o podmínkách k získání bydlení v DPS a také o poskytovaných sociálních službách.

## **13. Závěr**

Tato zpráva je zpracována v souladu s pokynem č. 9/2018 Postup při hodnocení kvality poskytované pečovatelské 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 10. schůzi dne 20. 5. 2019 usnesením č. 0681/RMOB1822/10/19.

## Aktivity klubů seniorů

V objektech domů s pečovatelskou službou (dále DPS) se nacházejí dva ze tří klubů seniorů zřízených městským obvodem Moravská Ostrava a Přívoz. Třetí klub seniorů má své zázemí v bytovém domě na ul. Trocnovská. Kluby mohou využívat jak občané zde bydlící, tak i ostatní občané městského obvodu.

Klub seniorů při DPS Dobrovského má kapacitu 20 míst. Klub seniorů při DPS Gajdošova svou velikostí a kapacitou 40 – 50 míst nabízí největší možnost využívání. V klubech nebo na zahradách DPS se konají akce, které organizuje referent sociálních služeb odboru sociálních věcí samostatně nebo v součinnosti se seniory bydlícími v domech s pečovatelskou službou. Senioři si rovněž vytvářejí vlastní program, především jde o pravidelné setkávání se v klubech v odpoledních hodinách při kávě, kde si senioři povídají, hrají karty apod. Vzhledem k nízké i kapacitě klubu při DPS Dobrovského se většina akcí odehrává v klubu seniorů při DPS Gajdošova.

Aktivity, které byly v roce 2018 organizovány odborem sociálních věcí se dají rozdělit do několika oblastí: zájmové akce, oslavy svátků, koncerty a besídky, přednášky.

### Zájmové akce

V roce 2018 byl velký zájem o vědomostní soutěže a hru Bingo, jejichž cílem je procvičování paměti a pozornosti. Mezi oblíbené akce patřila akce „Hrajeme si společně“, kde si spolu s žáky ZŠ Zelená si zahráli tradiční deskové hry. Obyvatelé DPS si v loňském roce vyzkoušeli také nové hry např. AZ kvíz, Naše století apod.

Velice oblíbené je tradiční grilování na zahradách domů s pečovatelskou službou. Na zahradě při DPS Gajdošova probíhají současně soutěže v ruských kuželkách, šipkách a jízdě na koloběžce. Obyvatelé DPS Dobrovského si přáli akce směřovat spíše k údržbě zahrady, která již byla zanedbaná. Proto hned jak jen to počasí dovolilo, byla zorganizována akce „Jarní úklid zahrady“. Ruku k dílu přiložili nejen obyvatelé DPS, ale také dobrovolníci. Další akcí bylo „Zachraňme lavičky“. Probíhala ve spolupráci s Technickými službami. Tato akce byla medializována Českým rozhlasem a TV Polar. Poslední akcí v tomto roce byla „Pomoc tujím“, pro které bylo potřeba vytvořit podpěru, aby se neohýbaly a mohli růst zase do výše.

### Oslavy svátků

Abychom si připomněli tradice, konaly se v obou klubech akce spojené s oslavou velikonočních svátků pod názvem „Přivítání Velikonoc“. Senioři si vytvořili jarní dekorace ve formě květináčů s osením, zápich a ti rychlejší si ozdobili ještě kraslici. Především dámy se pustily do výroby s velkou chutí, pánové si raději zavzpomínali na staré dobré časy, kdy jako kluci chodili vyšlehat děvčata.

Svatodušní pondělí neboli Letnice jsme oslavili Valašským zvykem, a to smažením vajec. Senioři se zde zapojili s velkou vervou a chutí. Sami si vajíčka usmažili a postarali se i o zábavu. V dnešní době tento svátek slouží k tomu, aby se setkali lidé, kteří na to po celý rok neměli čas. Přesně to se podařilo i v tomto případě, kdy se sešel nebyvalý počet seniorů z DPS Gajdošova, DPS Dobrovského a také seniorů z obvodu.

Tím nejkrásnějším obdobím je bezesporu čas adventu a samotné Vánoce. V roce 2018 byl vánoční strom ve Dvoraně našeho úřadu ozdoben vlastnoručně vyrobenými ozdobami seniorů z DPS Gajdošova. K výrobě se seniorky sešly celkem dvakrát a některé ozdoby vyráběly také ve svém volném čase doma. Výsledek stál opravdu za to. V klubu seniorů při DPS Gajdošova se tvořily adventní věnce ve spolupráci s pečovatelkami, které seniorům pomáhaly. Předvánoční nálada byla zřejmá také v klubu při DPS Dobrovského, kde se pro změnu vytvářely vánoční svícny,

## Koncerty, besídky

Koncerty a různé besídky patřily i v loňském roce u seniorů mezi vyhledávané akce. Vystupujícími byly nadšené děti z mateřských a základních škol - MŠ Hornická, MŠ Ostrčilova, ZŠ Gen. Píky, ZŠ Ostrčilova a ZŠ Zelená. Profesionálním vystupujícím byl opět Pěvecký spolek Ostrava se svým tradičním Jarním a Vánočním koncertem. Také se již tradičně odehrálo vystoupení Vojenského uměleckého souboru Ondráš v kulturním domě Akord.

## Přednášky

V tomto roce se konaly zajímavé přednášky v prostorách klubu seniorů Gajdošova. V dubnu to byla přednáška s názvem „Policisté seniorům“, kterou vedla prap. Ing. Martina Fabiánová. Varovala před aktuálním nebezpečím pro seniory, např. jak se správně chovat v dopravě, o možnostech instalace bezpečnostních řetízků a v neposlední řadě o praktikách tzv. „šmejdu“, kteří se zaměřují především na seniory. V květnu následovala přednáška „Spolek dobrá šance“ na téma zdravotních a kompenzačních pomůcek. V červnu se uskutečnila přednáška „Senior v bezpečí“, kterou zrealizovalo Centrum pro seniory Trojlístek. Náplní témat byla prevence domácího násilí, způsoby zabezpečení majetku, nekalé obchodní praktiky prodejců a také bezpečí seniorů v silničním provozu.

## Spolupráce s neziskovými organizacemi

Za výbornou je možné označit spolupráci se Svazem neslyšících a nedoslýchavých ČR, základní organizaci nedoslýchavých Ostrava. Dále pak s občanským sdružením Senior Servis, s jehož pomocí jsou v klubu seniorů na ul. Gajdošova organizovány aktivity pro seniory s názvem „Kurzy trénování paměti“. Aktivity Senior Servisu, stejně jako ostatní organizované akce v klubu, jsou určeny nejen obyvatelům domu s pečovatelskou službou, ale i ostatním občanům městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz, kteří jsou na ně pravidelně zváni.

## Projekt „Podpora volnočasových aktivit seniorů v MOAP“



Městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz organizoval v roce 2018 akce v rámci projektu „Podpora volnočasových aktivit seniorů v MOaP“, jenž byl podpořen dotací z Moravskoslezského kraje ve výši 100 tis. Kč. Hlavním cílem projektu bylo podpořit a rozšířit nabídku volnočasových aktivit pro osoby ve věku nad 60 a více let žijících v našem obvodu. V rámci projektu tak měli senioři více možností, jak trávit svůj volný čas. Vzájemně se potkávali, užívali si kulturní akce, ale i poznávali a učili se novým věcem. To vše díky realizaci přednášek a seminářů, organizovaných zájezdů, uměleckých a hudebních vystoupení, realizaci aktivit Hodinový vnuk a Kino blíže seniorům.

Projekt byl rozdělen do dvou částí. Zájezdy, organizované pro obyvatele našeho městského obvodu a kulturní akce, pořádané v klubu seniorů při DPS Gajdošova.

Městský obvod zorganizoval pro své seniory celkem 8 zájezdů s velmi pestrou tematikou. Prvním zájezdem byla návštěva našeho hlavního města Prahy. V červnu naši senioři zamířili na významné poutní místo na střední Moravě, do Svatého Hostýna. První prázdninový měsíc byl ve znamení Rožnova pod Radhoštěm, kde senioři navštívili dřevěné městečko a prošli se Mlýnskou dolinou. Srpnový zájezd byl tak trochu „ostravský“. Naše seniory přivezla speciálně vypravená tramvaj do Dolní oblasti Vítkovic. V malém světě techniky U6 si mohli

na vlastní kůži vyzkoušet interaktivní technické vynálezy. Dalším navštíveným místem byl skanzen ve Strážnici, který byl spojený s vyhlídkovou plavbou po Bařově kanálu. Velmi vydařeným výletem byl říjnový zájezd v bylinkovém ráji Sonentor a Templářských sklepech v Čejkovicích u Hodonína nebo zájezd do společnosti Marlenka ve Frýdku-Místku spojený s ochutnávkou vzorků výrobků. Posledním zájezdem byla předvánoční Opava, ve které naši senioři navštívili Slezskou tvorbu, kde si mohli vyrobit svoji originální vánoční baňku.

„Kino blíže seniorům“, nabídlo promítání dvou českých filmů z Minikina kavárny v prostorách klubu seniorů při DPS Gajdošova. Prvním promítaným filmem byl snímek režiséra Jana Hřebejka, odehrávající se na konci 50. let „Zahradnictví: nápadník“. S tragikomickým nadhledem vykreslil generační střet mezi předválečnou a poválečnou generací. V říjnu proběhlo druhé promítání filmu režiséra Jiřího Vejdělka „Tátova Volha“. Jednalo se o komedii s prvky dramatu, ve kterém matka s dcerou společně po smrti manžela a otce vyrážejí na cestu do minulosti veteránem volha GAZ 21.

V rámci části „Umělecká a hudební vystoupení“ do klubu zavítal Pěvecký sbor Novobělských babiček, který vystoupil s dvěma pásmi humorných povídek, doprovázených zpěvem, lidovými písněmi a písněmi s vlastními texty. Do obou klubů zavítal písničkář Zdeněk Novák, který zazpíval a zahrál na kytaru lidové písně, polku, country apod. Dále pak do klubu třikrát zavítala také Umělecká agentura O. K. ART WAY se svým hudebně zábavným programem. Jejím hlavním představitelem je Oldřich Kolovrat (básník, písničkář, výtvarník), který při každé návštěvě klubu měl s sebou hosta, se kterým vedl program plný humorného vyprávění a známých písní. V rámci prvního pásma představil Zdenku Mervovou, sólistku Operního sboru SD Opava s pásmem „Žena – nejen jedna báseň aneb život není náhoda“ s písněmi „Život je jen náhoda“, „Ave Maria“, „Chtěla bych tančit“ a další. V druhém představení „Devatero řemesel desátá láska“ účinkoval Peter Soos, sólista Operního sboru SD Opava. V tomto představení zněly písně jako např. „Chci žít“, „Malé kotě“, ale také „Love me tender“. Poslední představení bylo plné vtipných dialogů a autorských básní studentky Mendelova gymnázia, Štěpánky Sedláčkové.

Z části „Přednášky a semináře“ se realizovala přednáška na téma – „První pomoc“ od společnosti Rescue Ostrava. Další přednášku, „Počítačová bezpečnost“, vedl Filip Hrazdil z Centra vzdělávání Knihovny města Ostravy.

Samostatnou částí byl tzv. „Hodinový vnuk“. Při této aktivitě šlo o zakoupení drobných odměn pro děti z mateřských a základních škol, které přišly potěšit svými představeními a výtvary seniory z klubu.

V průběhu projektu se do všech jeho aktivit zapojilo více než 650 seniorů. Ze strany účastníků byly akce hodnoceny velmi pozitivně.