

# PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Výroční zpráva za rok 2020



## Obsah:

Vypracoval: Mgr. Renáta Kunzová, vedoucí oddělení sociálních služeb  
Datum: 26. dubna 2021

str.  
**OSTRAVA!!!**  
**MORAVSKÁ OSTRAVA  
A PŘÍVOZ**

Článek 1	Základní údaje	3
Článek 2	Organizační struktura	3
Článek 3	Poslání	5
Článek 4	Cíl	5
Článek 5	Cílová skupina	5
Článek 6	Principy	5
Článek 7	Poskytování pečovatelské služby	6
Článek 8	Rozpočet pečovatelské služby	8
Článek 9	Kontrolní a metodická činnost	9
Článek 10	Cíle pečovatelské služby - rok 2020	15
Článek 11	Charitativní projekt	19
Článek 12	Domy s pečovatelskou službou	20
Článek 13	Závěr	20
Příloha č. 1	Aktivity klubu seniorů	21

## 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: 599 442 919, 599 442 643

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

IČO: 00845451

DIČ: CZ00845451

Vedoucí odboru sociálních věcí: Mgr. Alena Antoszyková

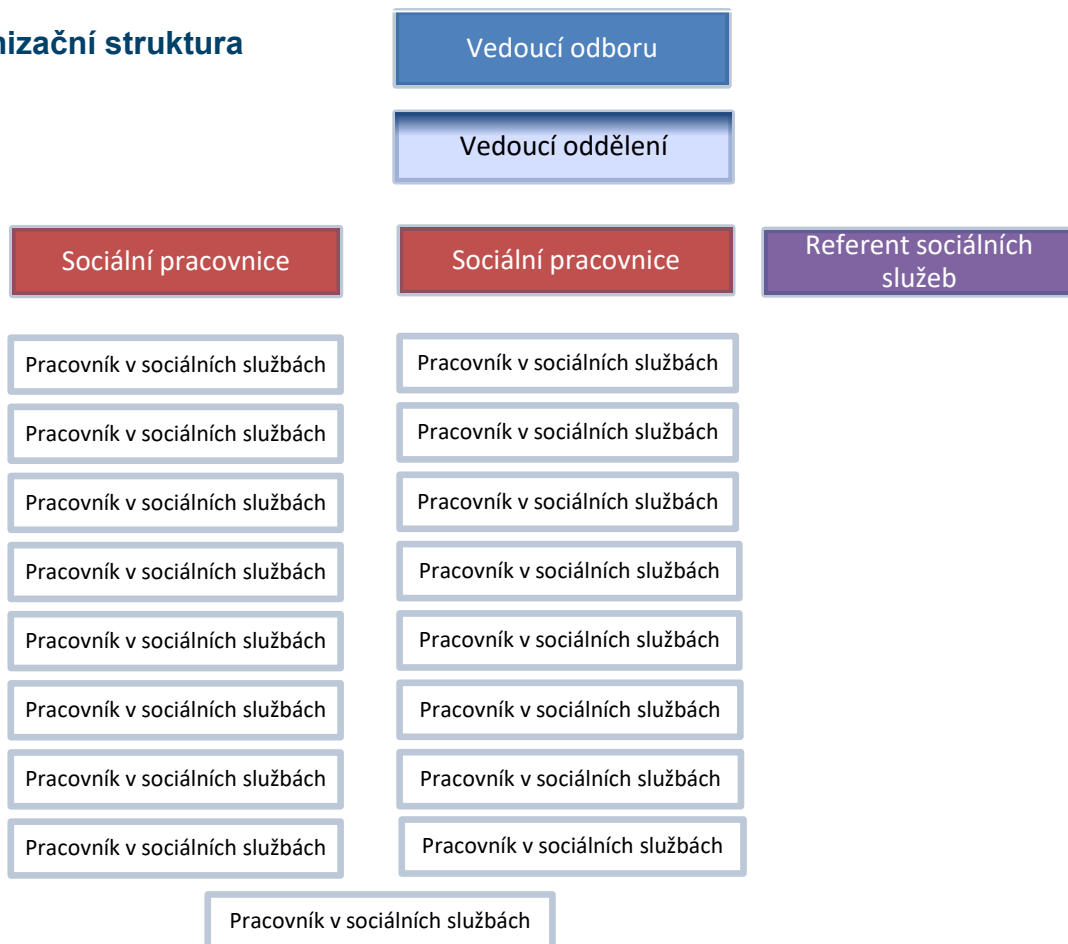
Vedoucí oddělení sociálních služeb: Mgr. Renáta Kunzová

Sociální pracovníce: Bc. Jana Kielarová



Mgr. Renáta Kunzová  
vedoucí oddělení sociálních služeb

## 2. Organizační struktura





pracovní kolektiv pečovatelské služby

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, 15 pracovníků v sociálních službách má plný úvazek 40 hod. týdně a 2 pracovníci v sociálních službách 35 hod týdně. Vedoucí oddělení se s 0,3 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 absolvovali 20 hodin vzdělávání v souladu se stanoviskem Ministerstva práce a sociálních věcí k zabezpečení dalšího vzdělávání pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách v době nouzového stavu, kterým bylo umožněno rozsah 24 hodin dalšího vzdělávání zkrátit pro kalendářní rok 2020 o 4 hodiny. Kontrola plánů vzdělávání probíhá dle zákona o úřednících 1x za tři roky. V souvislosti s mimořádnými opatřeními se v tomto roce pro pracovníky v sociálních službách uskutečnila pouze jedna skupinová a 5x individuální 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 2020 byl ukončen pracovní poměr s jedním zaměstnancem z důvodu:

- ukončením na vlastní žádost zaměstnance po rodičovské dovolené
- za zaměstnance byl přijat nový pracovník

Umožňujeme rovněž praxi studentům vyšších odborných a vysokých škol z oborů se sociálním zaměřením. Vzhledem k epidemiologickým omezením provozu sociálních služeb nebyla v roce 2020 vykonávána žádná praxe.

### 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 zvládnutí 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 ukládá zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb.

V souvislosti s probíhající pandemií onemocnění Covid-19 a přijatými opatřeními k jejich odvrácení došlo v rámci individuálního plánování k úpravě poskytované péče v závislosti na aktuální epidemiologické situaci. Úkony, u kterých to bylo možné, byly poskytovány bezkontaktně. V rámci úkonu praní a žehlení prádla byl zakoupen speciální prášek na praní s dezinfekčním účinkem. Bylo upraveno využívání ochranných pracovních pomůcek v závislosti na aktuálních vládních mimořádných opatřeních, v průběhu roku byl na pracovišti proveden 2x postřik virucidním prostředkem, zvýšila se četnost dezinfekce. Všichni pracovníci se od 24. 11. 2020 pravidelně testovali na přítomnost antigenu viru SARS-Cov-2. V souvislosti s poskytováním péče o klienty s nakažou, popř. o klienty v karanténě, byly pro pracovníky vytvořeny „Covid tašky“ s kompletní ochrannou výbavou. V roce 2020 byla poskytována péče dvěma klientům s onemocněním Covid-19, pět zaměstnanců onemocnělo touto nemocí.

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, na webových stránkách městského obvodu, formou letáčků i osobní účastí na akcích. V souvislosti s mimořádnými vládními opatřeními byly v roce 2020 pravidelně se opakující akce postupně rušeny. V září jsme se zúčastnili akce „Den zdraví“, jež byla pořádána Moravskoslezským krajem, městským obvodem Moravská Ostrava a Přívoz a Institutem komunitního rozvoje, z. s.

Od roku 2010 je městský obvod členem Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. Členství v Asociaci nám umožňuje účastnit se různých konferencí, seminářů či školení za podstatně nižších finančních nákladů, je možno zakoupit publikace, knihy z oboru sociálních věcí, popř. obstarat CD. Asociace vydává měsíčník Sociální služby v hodnotě 50 Kč, který je členům zasilán zdarma. Další časopis Listy sociální práce vychází čtyřikrát ročně za cenu 49,50 Kč. Vzhledem k počtu členských organizací, kterých sdružuje v současné době 1 938, 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. Zejména v tomto roce byla úloha Asociace klíčová, neboť dokázala velmi rychle a srozumitelně podávat informace, metodiky a důležitá sdělení v souvislosti s mimořádnými opatřeními z důvodu Covid-19.

V průběhu roku 2020 jsme se v rámci pracovních porad, pořádaných Magistrátem města Ostravy, setkávali také s pracovníky jiných obvodů a předávali si vzájemně informace o dobré praxi, ale jen on-line.

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. Nicméně rok 2020 byl v tomto směru naprosto odlišný a mnoho aktivit a akcí bylo zrušeno. Přehled o jednotlivých aktivitách klubu seniorů tvoří přílohu č. 1 této zprávy.

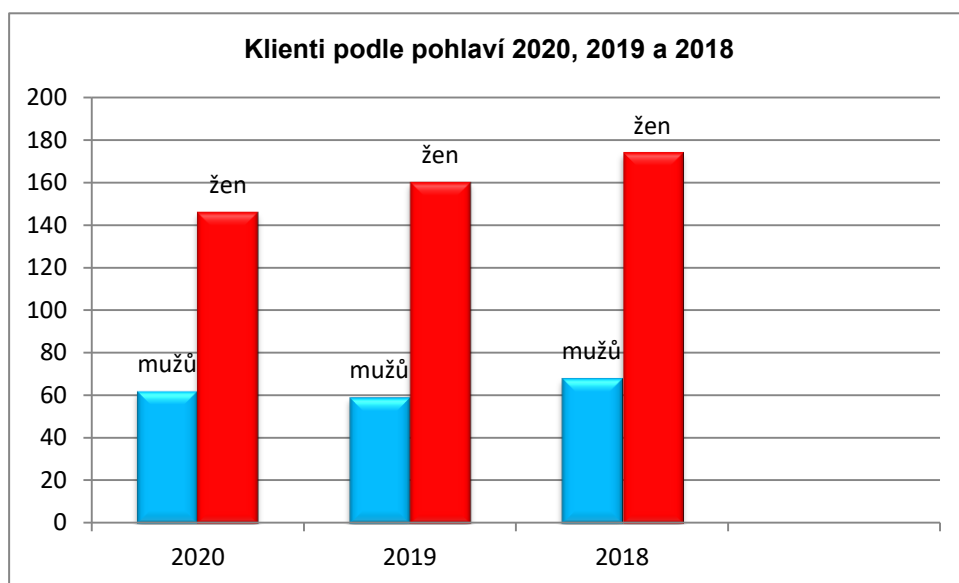
V neposlední řadě také předáváme klientům seznam spolupracujících odborníků, tj. zdravotnické dopravy, nemocnice, lékařské služby první pomoci apod.

V roce 2020 jsme aktivně spolupracovali s pracovní skupinou Senioři v rámci 5. Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava, pravidelně se účastníme pracovních schůzek, vyhodnocování akčních plánů, tentokrát v on-line podobě. 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, ale zejména vlastních klientů, nýbrž také jejich rodinných

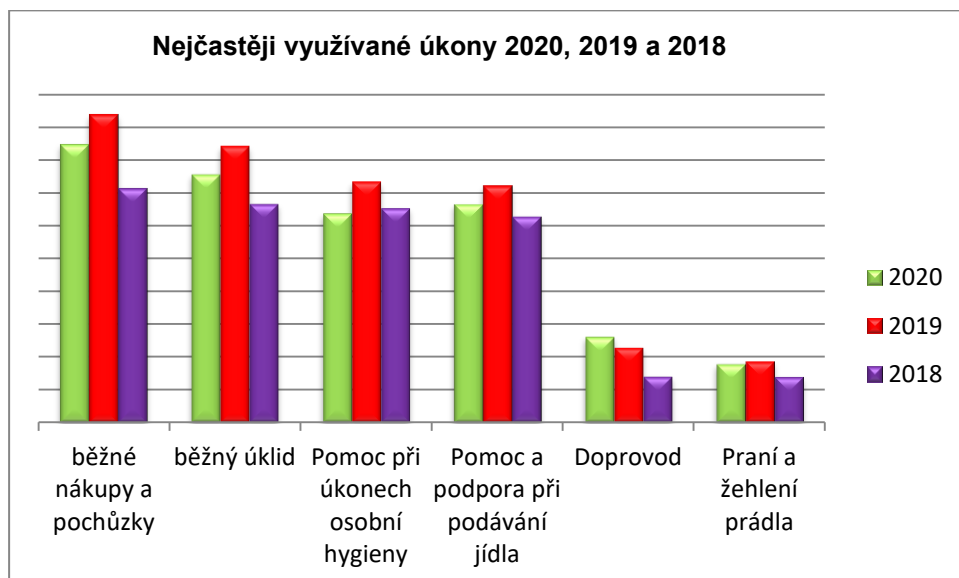
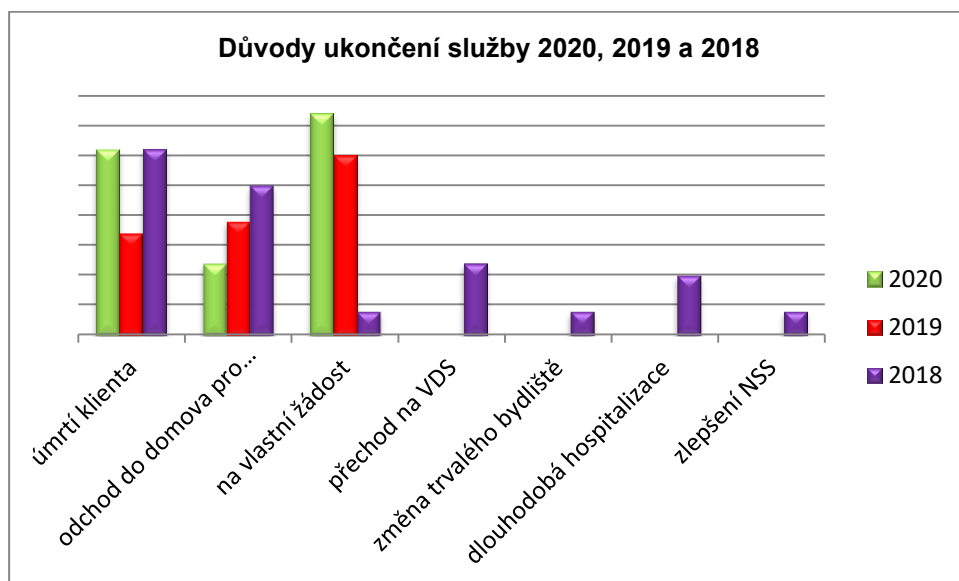
příslušníků. V městském obvodu žije 7 021 občanů nad 65 let a v roce 2020 byla tato služba poskytnuta průměrně měsíčně 170 klientům. Úbytek klientů v tomto roce úzce souvisel s obavami z možného nakažení koronavirovým onemocněním.

Dvěma 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 tábore nucených prací, popř. pozůstalým manželům (manželkám).



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 2020 bylo uzavřeno 56 nových smluv o poskytování pečovatelské služby. Průměrný věk klienta pečovatelské služby je 75 let.

Klientů, kteří ukončili smlouvu o poskytování pečovatelské služby, bylo celkem 80, což je podstatně více než v předešlém roce. Nejčastějším důvodem bylo ukončení poskytování pečovatelské služby na vlastní žádost. Jednalo se především o klienty s nejnižší mírou závislosti na sociální službě, kteří využívali péči méně často a v obavách z možného nakažení koronavirem postupně ukončovali nasmlouvanou péči. Dalším častým důvodem bylo úmrtí (31 klientů) a odchod do domova pro seniory (12 klientů).



## 8. Rozpočet pečovatelské služby

### Příjmy (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Plnění	% plnění
<b>Úkony</b>	<b>1 720</b>	<b>1730</b>	<b>104</b>

Příjmy jsou tvořeny úhradami za provedené úkony, kdy průměrná úhrada od jednoho klienta činila 1 079 Kč měsíčně.

Hodnota úhrad za úkony, které jsme poskytli bezplatně v souladu se zákonem (viz výše) činí ve sledovaném roce celkem 27 tis. Kč.





V roce 2020 jsme jako každoročně požádali o dotaci z kapitoly 313 Ministerstva práce a sociálních věcí prostřednictvím Krajského úřadu Moravskoslezského kraje na provozování pečovatelské služby. Obdrželi jsme 2 618 tis. Kč.

V souvislosti se situací Covid-19 jsme získali dotaci ze státního rozpočtu na podporu vícenákladů, výpadků finančních zdrojů a kompenzaci zaměstnanců v souvislosti s epidemií Covid-19 ve výši 249 181 Kč.

Další dotaci ze státního rozpočtu na podporu mimořádného finančního ohodnocení zaměstnanců v souvislosti s epidemií Covid-19 jsme získali ve výši 431 971 Kč.



#### Výdaje (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Plnění	% plnění
Provoz	111	91	70	77
Platy*	7 306	8 319	7 685	92

\*včetně odvodů sociálního a zdravotního pojištění + zákonného pojištění

Pro zkvalitnění pracovního prostředí pracovníků v sociálních službách jsme nechali zhotovit nový nábytek v zázemí pečovatelské služby v domě s pečovatelskou službou na Dobrovského ulici a koupili jsme závěsnou váhu na prádlo.

## 9. Kontrolní a metodická činnost

V souladu s pokynem vedoucí odboru byl zpracován plán řídicích kontrol pro rok 2020, 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.

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

**Oblast řízení sociální pracovníci - průměr 1,36 vypovídá o vysokém hodnocení jednotlivých oblastí. Je zde patrný posun ve srovnání z loňských hodnocení a průměrem 1,13.** Byly specifikovány různé role sociálního pracovníka tj. odborná způsobilost, dovednost dobře zadávat práci, lidský přístup, předávání informací, umění zhodnotit svou práci, umění vést lidi.

**Oblast řízení vedoucí oddělení je hodnocena průměrem 1,2 oproti loňskému 1,12.** Vedoucí oddělení je i nadále v pravidelném kontaktu s pracovníky neboť zastupuje v době nepřítomnosti sociální pracovníci.

**Spokojenost se supervízi byla v letošním roce ohodnocena průměrnou odpovědí 1,36 oproti loňskému 1,76.** Názory pracovníků jsou rozporuplné: „Bylo by dobré, kdyby byla vícekrát ročně“, „Nemusím to“.

**Spokojenost s obsahem práce se v letošním roce zlepšila 1,4 oproti loňskému hodnocení 1,88.** Překvapivě byl u této otázky pouze jeden komentář „Naplnující obsah práce“.

**Komunikace na pracovišti je stále velmi dobrá 1,8 oproti loňskému 1,71.** Zde byl zaznamenán komentář „Komunikace se zhoršila“, ale také „Výborná komunikace při předávání informací“.

**Vztahy na pracovišti se ve srovnání s loňským rokem (1,88) mírně zhoršily 2,1.** Může se jednat o doznívající vyčerpání po velmi náročném období poskytování péče v období nouzového stavu. Plánovaný teambuilding celého pracovního týmu může pozitivně ovlivnit vztahy na pracovišti.

**Stabilita v zaměstnání byla ohodnocena průměrem 1,5 oproti loňskému 1,4.** Z tohoto kritéria vyplývá, že se pracovníci cítí ve své práci dlouhodobě jistě.

**Pracovní prostředí bylo v letošním roce ohodnoceno průměrnou odpovědí 1,7 shodně jako v loňském roce 1,7.** Můžeme konstatovat, že se situace částečně stabilizuje a pracovníci se sžívají s pracovním prostředím. I přesto uvádím komentáře „Malá místnost pro tak velký počet pracovníků“, „Byly by lepší prostornější skříně s více policemi“.

**Vzdělávací aktivity – hodnocení 1,3 oproti loňskému 1,24.** Hodnocený průměr je vysoký a je známkou spokojenosti pečovatelek se vzděláváním. V letošním roce se aktivně zapojily do výběru vzdělávacích akcí stejně, jako tomu bylo i v loňském roce. Pečovatelky letos absolvovaly dvě školení, která byla zorganizována ve spolupráci se vzdělávacím střediskem SEDUCA tzv. na míru. Vybranými tématy byly „Normy chování na pracovišti se zaměřením na sociální služby“ a „Nežádoucí události v sociálních službách“. Snahou je pracovníkům nabízet jak měkké dovednosti, tak i ty praktické, které mohou využít v každodenní praxi. Podzimní téma „Šetrná sebeobrana v podmínkách sociálních služeb“ bohužel nebylo možné uskutečnit s ohledem na aktuální mimořádná opatření. Na místo toho jsme v dvouhodinových cyklech aktualizovali standardy pečovatelské služby.

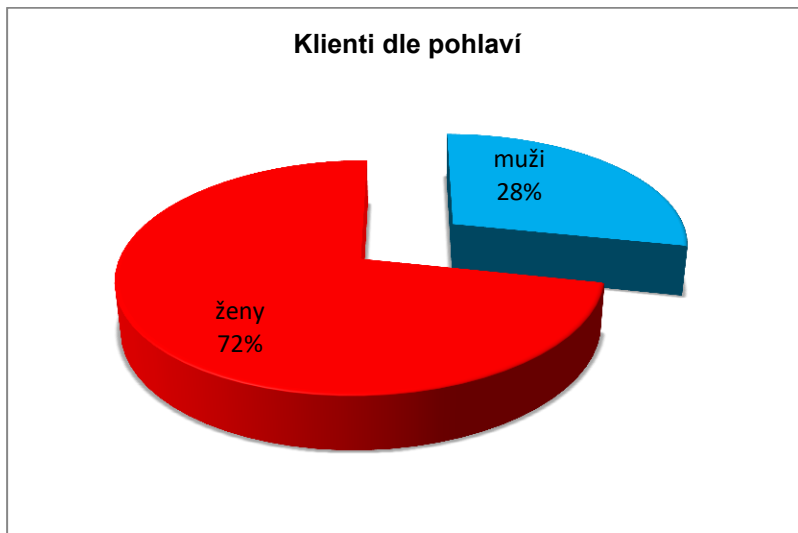
Celkový průměr 1,34 oproti roku 2019 (1,56), vypovídá o velmi vysoké spokojenosti zaměstnanců pečovatelské služby. Letošní dotazníkové šetření současně poukazuje na vznikající komunikační

barieru mezi pracovníky, která úzce koresponduje s pracovními vztahy. Pro úspěšné vedení pracovního týmu je důležité uvědomit si vznikající problém a společně hledat způsob řešení. Nemalou mírou se zde projevilo vyčerpání po obzvláště náročné práci, v době zvýšených absencí pracovníků (3 pracovníci) nebo pracovní neschopnost (5 pracovníků) v období nouzového stavu. Můžeme jen konstatovat, že byla námi poskytována péče i v těchto velmi výjimečných podmínkách profesionálně a byli jsme našim klientům v těchto těžkých chvílích oporou, často jedinou. O to více si ceníme přínosu celého pracovního týmu a letošní hodnocení vnímáme jako výborné.

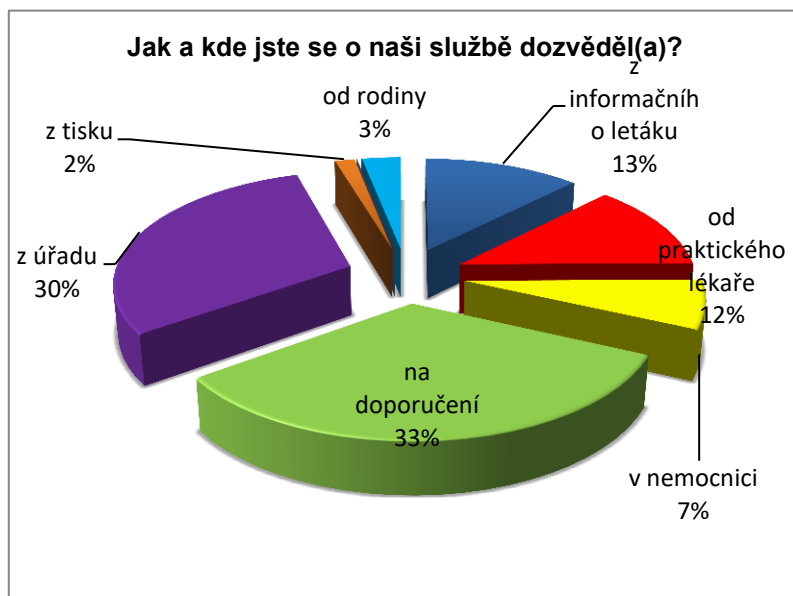
Formou dotazníků byla zjišťována **spokojenost klientů**. Dotazníky byly distribuovány klientům v domě s pečovatelskou službou a klientům v terénu. Celkem bylo rozdáno 149 dotazníků, z nichž se vrátilo 131, tj. 88 %. Menší návratnost dotazníků úzce koresponduje s krátkodobým přerušením poskytované služby. Nejčastějším důvodem bylo zhoršení aktuálního zdravotního stavu, hospitalizace apod. V letošním roce se při sběru dat projevila zcela nová příčina přerušení poskytování pečovatelské služby, a to obava z možné nákazy Covid-19. Přestože bylo rozdáno méně dotazníků, než tomu bylo v předešlých letech, návratnost byla vyšší.

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 v těchto případech rozpačité.

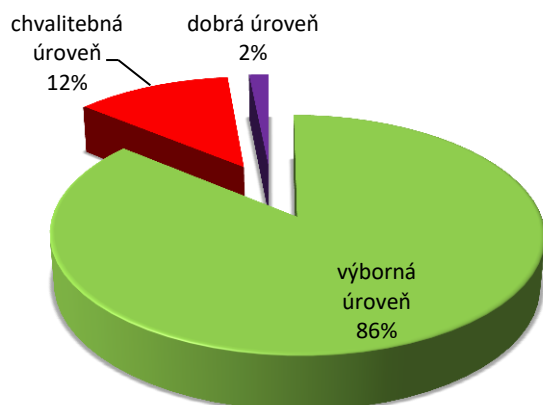




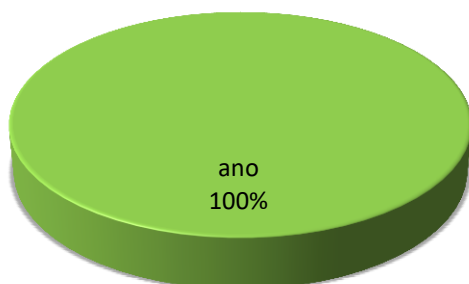
I nadále je nejefektivnějším způsobem propagace pečovatelské služby samotná práce pečovatelek, tj. na základě doporučení našich klientů 33%. Druhou nejčastější odpovědí s 30% byla odpověď „Z úřadu“. V tomto případě se jedná o informovanost v rámci sociálního poradenství pracovníků oddělení sociální péče městského obvodu, jehož součástí je i naše pečovatelská služba.



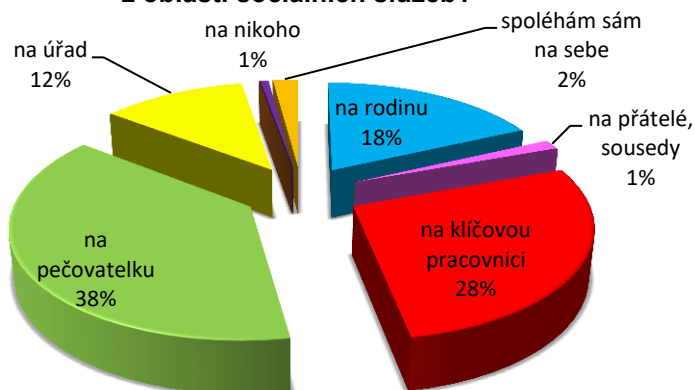
**Podílíte se na tvorbě individuálních plánů?  
Máte možnost říct vlastní připomínky?**

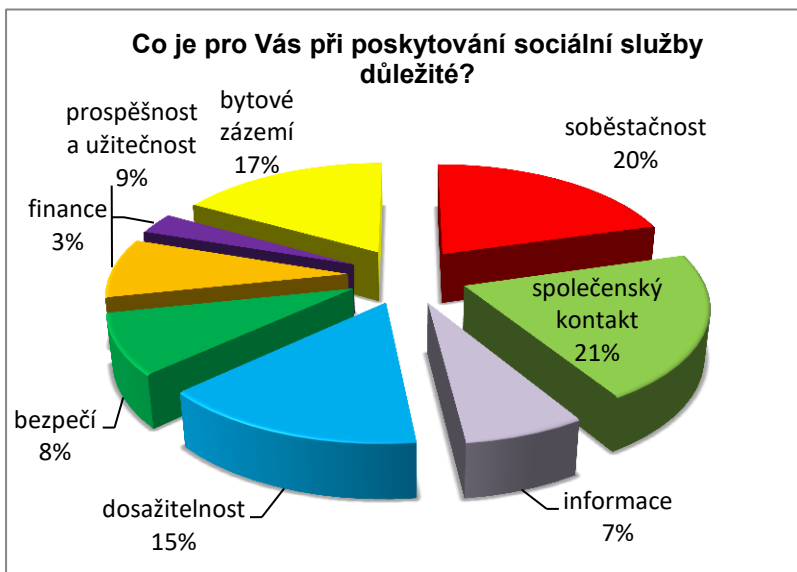


**Víte, že máte možnost napsat pochvalu nebo  
stížnost, jestliže jste spokojen(a) nebo  
nespokojen(a)?**



**Na koho se obrátíte, pokud potřebujete informaci  
z oblasti sociálních služeb?**





Celkově odpovídalo 37 mužů a 94 žen. Nejvíce klientů bylo ve věkové kategorii 74 - 87 let. Celkové zhodnocení průzkumu je pozitivní 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. Dotazníkové šetření opětovně potvrdilo, že jak pečovatelky, tak klíčové pracovnice jsou důvěrníky našich klientů, a to v situacích,



kdy si potřebují s někým popovídat, poradit se. Z dotazníků dále vyplynulo, že je pro klienty důležité bytové zázemí, společenský kontakt a soběstačnost. V době nouzového stavu, bylo seniorům doporučováno nevycházet ze svých obydlí, využívat naplno sociální služby a dobrovolníky, omezit kontakty nejen s vrstevníky, ale také s nejbližšími, s rodinou. Získaná data jenom potvrzují, jak byl letošní rok specifický pro tuto cílovou skupinu.

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 webových stránkách městského obvodu, facebooku nebo měsíčním zpravodaji městského obvodu Centrum. V únorovém čísle byla zveřejněna pochvala jedné z klientek pečovatelské služby, jež byla směřována všem zaměstnancům pečovatelské služby. V dubnovém čísle byli naši senioři informováni o základních pravidlech v souvislosti s koronavirovou nákazou a možností zprostředkovat si pečovatelskou službu. Květnové číslo zpravodaje informovalo občany o zajištění distribuce potravin z uzavřených mateřských škol našeho obvodu seniorům. Nespočet negativních informací v souvislosti s šířením koronavirové nákazy jen odlehčil listopadový článek o exkurzi našich seniorů do firmy OZO, která sklídila velký ohlas. Závěr roku byl v našem zpravodaji věnován nádhernému charitativnímu projektu „Ježíškova vnoučata“, jehož součástí je naše pečovatelská služba již čtvrtým rokem. 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 2021.

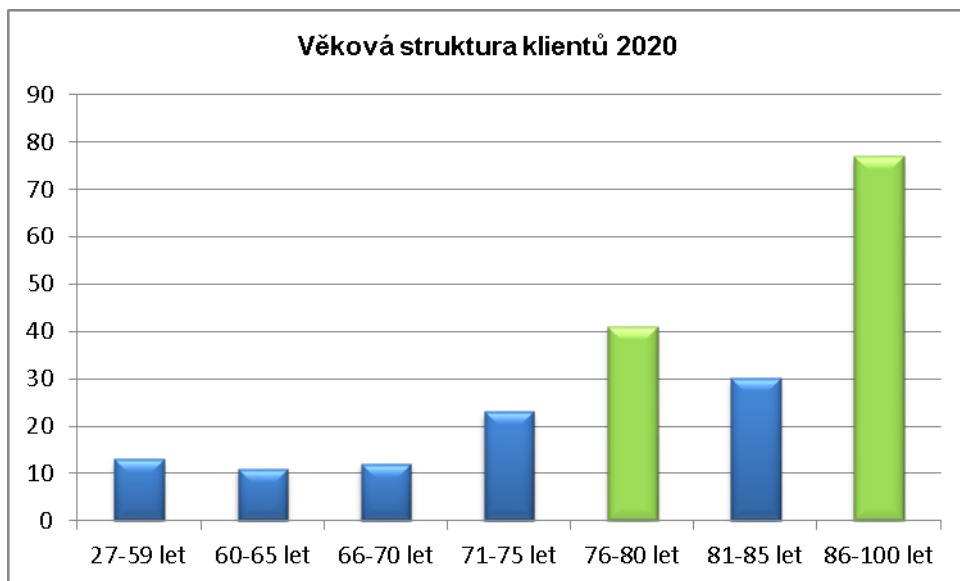
### **Vícezdrojové financování**

Naší snahou bude, aby pečovatelská služba byla v r. 2021 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.

## **10. Cíle pečovatelské služby - rok 2020**

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

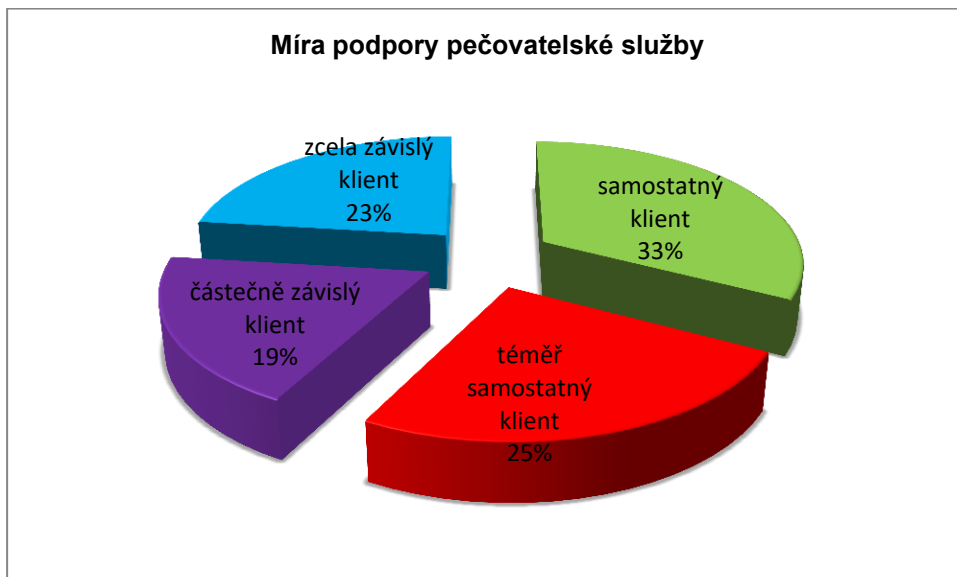
1. umožnit klientům žít běžným způsobem života, podporovat je v činnostech, kde jsou sníženy jejich schopnosti zejména v oblasti osobní péče a péče o domácnost,
2. poskytovat sociální službu, která zachovává a rozvíjí důstojný život klientů s maximálním důrazem na jejich svobodnou vůli a soukromí,
3. 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.**

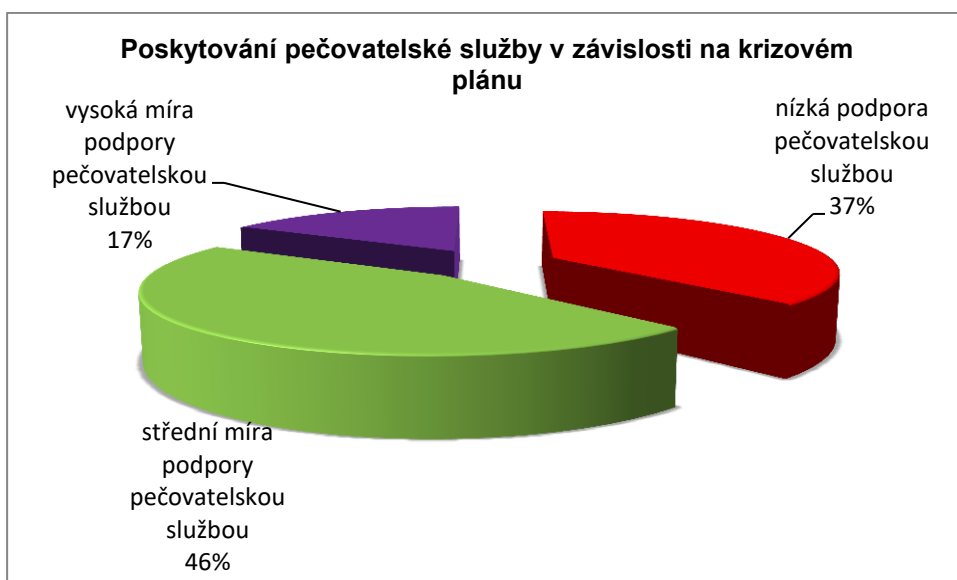
V roce 2020 byla pečovatelská služba poskytována klientům dle individuální míry podpory, vycházející z jejich nepříznivé sociální situace a v souladu se společně stanoveným cílem spolupráce takto:

Míra podpory pečovatelské služby	%	rozsah úkonů
<b>Klient samostatný</b> Mírná podpora pečovatelské služby (praní prádla, úklid)	<b>33%</b>	<b>1x / 14 dní</b>
Nepříznivá sociální situace se zde začíná rýsovat. Tyto osoby si uvědomují, že již nezvládají některé činnosti péče o vlastní osobu či domácnost zcela samostatně. S podporou pečovatelské služby jsou schopni setrvat ve svém přirozeném prostředí a žít téměř samostatně.		
<b>Klient téměř samostatný</b> S nízkou podporou pečovatelské služby (pravidelný úklid, osobní hygiena, nákup)	<b>25%</b>	<b>1x / týden</b>
Nepříznivá sociální situace se zde začíná rýsovat. Tyto osoby si uvědomují, že již nezvládají některé činnosti péče o vlastní osobu či domácnost zcela samostatně. S podporou pečovatelské služby jsou schopni setrvat ve svém přirozeném prostředí a žít téměř samostatně.		
<b>Klient částečně závislý</b> Na podpoře pečovatelské služby (mohou se prolínat všechny úkony)	<b>19%</b>	<b>2x – 3x / týden</b>
Klienti již nezvládají péči o vlastní osobu ani domácnost, často je poskytována pečovatelská služba ve spolupráci s rodinou, či jinou pečující osobou popř. s domácí péčí. I přesto si tito klienti dokážou zajistit některé základní činnosti sami. S podporou pečovatelské služby mohou zůstat ve svém přirozeném prostředí.		
<b>Klient zcela závislý</b> na péči pečovatelské služby	<b>23%</b>	<b>péče každý den, i několikrát denně</b>
Klienti zcela závislí na péči pečovatelské služby, pečujících osob, popř. domácí péče nebo jiné sociální službě (např. osobní asistenci, odlehčovací službě). Nezvládají jak péči o vlastní osobu, tak péči o domácnost. Hlavním cílem spolupráce bývá setrvání v domácím prostředí.		



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

Rok 2020 byl specifický šířící se epidemií, vyvolanou akutním respiračním syndromem Covid-19. Tento jev zákonitě ovlivnil poskytování pečovatelské služby. Na základě míry podpory pečovatelskou službou u jednotlivých klientů byl vytvořen krizový plán. Klienti s nízkou mírou podpory sociální službou přerušovali péči v obavách o své zdraví, jednalo se o 28 klientů. V těchto případech byla zajišťována péče rodinnými příslušníky. I přesto byla průběžně telefonicky ověřována jejich aktuální sociální situace. U klientů se střední mírou podpory sociální službou byla poskytovaná péče upravována individuálně, vždy po předchozí vzájemné domluvě. Jednalo se nejčastěji o krácení běžných úklidů a rušení doprovodů v souvislosti se zákazem vycházení. Klientům, zcela závislým na sociální službě nebyla péče nijak upravována, naopak docházelo v závislosti na aktuální nepříznivé sociální situaci k rozšiřování péče. V souvislosti s obavami z možného nakažení byl zaznamenán propad zájemců o pečovatelskou službu.



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

Rčení „Když se chce, tak všechno jde“ zcela vystihuje naplňování posledního cíle. Spolupráce jak s úřady, tak lékaři byla v závislosti na omezování úředních a ordinačních hodin jeden velký kompromis. Významným usnadněním byly např. elektronické recepty a e-neschopenky. Spolupráce s veřejně dostupnými službami byla přerušena v souvislosti s omezením jejich činností, ale také s restrikcemi týkajícími se setkávání cizích osob.

**Shrnutí:**

Služba byla poskytnuta v náležitě kvalitě:

- Služba byla poskytována odborně – všichni pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci byli průběžně vzděláváni, zúčastnili se školení a supervizí v souladu se stanoviskem Ministerstva práce a sociálních věcí k zabezpečení dalšího vzdělávání pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách v době nouzového stavu, vyhlášeného usnesením vlády č. 194 ze dne 12. března 2020. V této souvislosti se neuskutečnila jedna vzdělávací akce.
- Nebyla evidována žádná stížnost.
- Služba obdržela 2x pochvalu za péči ve vysoké kvalitě. Z dotazníkového šetření klientů pečovatelské služby vyplynulo, že 82% naší péči hodnotí jako výbornou, 15% chvalitebnou a 3% klientů ohodnotilo službu se známkou dobrá (hodnotící škála jako ve škole).

Přestože byl rok 2020 velmi náročný pro celý pracovní kolektiv, který téměř celoročně bojoval s absencemi ve svých řadách, poskytovaná péče zůstala na vysoké úrovni, cíle pečovatelské služby byly naplněny. Systém individuálního plánování je funkční viz potřebná míra podpory u jednotlivých klientů. 25% klientů zcela závislých na péči pečovatelské služby zůstává ve svém přirozeném prostředí, v jarním období největších restrikcí se rozšiřovala jejich péče v závislosti na aktuální nepříznivé sociální situaci.

Pečovatelky byly mnohdy jediným společníkem našim klientům, kteří se jen velmi těžce sžívali s dlouhodobou izolací, nespočetným množstvím doporučení a zákazů. Vlídne slovo, úsměv ve tváři přicházející pečovatelky, byť s respirátorem, i to našim klientům rozsvítilo den. Úsměv - léty osvědčený lék na všechno, proto jsme s ním nešetřili.

**Pro rok 2021 jsou stanoveny tyto cíle:**

1. aktualizace vnitřních předpisů a pokynů zaměstnavatele zpracovaných v souladu s 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 2021
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



## 11. Charitativní projekt

### Ježíškova vnučata

V roce 2020 se pečovatelská služba zapojila do projektu Ježíškova vnučata již po čtvrté. V rámci této akce bylo vytipováno šest seniorů z našeho obvodu, jejichž přání se následně zveřejnila na webových stránkách Ježíškových vnučat. Loňský rok však probíhal zcela odlišně. Vzhledem k epidemiologickým opatřením nebyla doporučována zážitková přání, Ježíškova vnučata byla pouze o věcných darech. Z tohoto důvodu bylo i samotné předávání dárků zcela odlišné, poslem vánočních dárků byly naše pečovatelky. Vzhledem k absenci Ježíškových vnučat – konkrétních dárců, bylo naší snahou nejen předat samotný dárek, ale navodit sváteční předvánoční atmosféru tak, jak to v předešlých ročnících bylo pravidlem. Samotná Ježíškova vnučata se snažila svoji nepřítomnost při předávání dárků vynahradit tím, že přikládali k dárkům přáníčka s krátkým příběhem o sobě a případně přidali svou fotografii, aby obdarovaní senioři věděli, od koho vánoční dárek mají.

V přáních seniorů se odrazila obava z koronaviru a někteří si přáli „zdravé balíčky“, tedy hlavně vitamíny na imunitu, paměť nebo bylinkové čaje. Mezi přáními se objevil také historický román k příjemným zimním večerům, rádio přehrávač nebo nové povlečení. Všechny dárky se nám podařilo seniorům doručit před Vánoce.

Jedním z prvních obdarovaných byl pan Jaroslav, který si přál zkrášlit své bydlení novým povlečením. Ježíškovým vnučetem byla paní Veronika, která vybrala krásné modré povlečení a přidala také nové prostěradlo. K dárku přibalila ještě ručně vyráběné přání k Vánocům od celé rodiny. Dárek panu Jaroslavovi předaly pečovatelky, které se snažily částečně vynahradit absenci dárců. Všichni chvíli poseděli, povykládali a obdivovali vánoční výzdobu, kterou pan Jaroslav se svou oblíbenou pečovatelkou Hankou vytvořil. Prohlédli si fotky a vyslechli životní příběh pana Jaroslava.

Další obdarovanou byla paní Marie, která si převzala dárek plný vitamínů, čajů, sušeného ovoce společně s přáním krásných svátků od paní Karolíny z Prahy. Ani zde nechybělo bilancování, zavzpomínání na staré časy.

Paní Irena si také přála zdravý balíček, mnohem více ji však dojalo osobně vyrobené vánoční přání, na kterém se podílela celá rodina paní Michaely. Při jeho čtení se objevily slzy dojetí. Ve svém zdravém dárku našla paní Irena vitamíny a bylinkové čaje, které si moc přála. Překvapením navíc byly křížovky a bonboniéra.

Paní Věra si přála „dobrou knížku“, kterou ji obdarovala paní Eva. Historický román spolu s velkou zásobou oblíbených bonbónů budou pro paní Věru výborným společníkem v dlouhých zimních večerech.

Vzhledem ke svému skromnému přání, kterým byl balíček ovocných čajů, byla doslova ohromená paní Jiřina. Když se ve dveřích objevila pečovatelka s velkou krabicí, nestačila se divit. Uvnitř jí nadělila paní Nikol nejen čaje všeho druhu, ale navíc krásnou teplou deku, která si okamžitě našla své místo na oblíbeném, odpočívacím křesle paní Jiřiny.

Poslední obdarovanou byla paní Helena, která svůj dárek dostala těsně před Vánoce. Přála si rádio přehrávač s jednoduchým ovládáním. Ježíškovým vnučetem byla paní Denisa, která zakoupila retro přehrávač se skutečně jednoduchým ovládáním. Navíc dostala paní Helena krásné obrázky od dcery paní Denisy a přání, které ji pohládilo po duši.

Všichni obdarovaní senioři byli se svými dárky spokojeni. Dostali, co si přáli, mnohdy i něco navíc a společně strávený čas v přítomnosti své oblíbené pečovatelky jenom umocnil předvánoční atmosféru v tomto hektickém roce.





Ježíškova vnučata 2020



## 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 2019-03 „Zásady pronajímání bytů v domech s pečovatelskou službou“ vydaný Radou městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz.

Ke dni 31. 12. 2020 evidoval odbor celkem 85 žádostí o pronájem bytu v DPS, přičemž 72 žadatelů má trvalý pobyt na území městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz, 13 žadatelů má trvalý pobyt mimo tento obvod. Z celkového počtu evidovaných žádostí bylo v roce 2020 vyřazeno 63 žádostí. Mezi nejčastější důvody patřily tyto: 40 žadatelů využilo zpětvzetí žádosti, 7 žadatelů odmítlo nabízený byt, dalšími důvody bylo umístění v domově pro seniory, případně úmrtí. Z počtu 85 žádostí je 64 na byt o velikosti 1+1, 20 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. V r. 2020 bylo nově podáno celkem 25 žádostí. Po jejich následném posouzení nebylo zařazeno do evidence žadatelů o byt 8 žádostí. Důvodem bylo nesplnění podmínek stanovených v ZAS 2019-03. V roce 2020 bylo pronajato celkem 13 bytů.

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 48. schůzi dne 24. 5. 2021 usnesením č. 3070/RMOB1822/48/21.



## 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 kapacitě klubu při DPS Dobrovského se většina akcí odehrává v klubu seniorů při DPS Gajdošova.

Bohužel v oblasti činnosti klubů seniorů došlo k největšímu omezení v důsledku vládních opatření v souvislosti s šířením nákazy Covid-19. I přesto, že se nám podařilo zrealizovat jen zlomek původně plánovaných akcí, měla jejich realizace mnohem větší úspěch. Řčení „Všechno zlé je k něčemu dobré“ vystihuje atmosféru klubů seniorů v roce 2020. Pouhé setkávání obyvatel domů s pečovatelskou službou za přísných hygienických opatření se stalo velkou vzácností.

Aktivity, které byly v roce 2020 organizovány odborem sociálních věcí lze rozdělit do několika oblastí: zájmové akce, kulturní akce, přednášky, spolupráce s neziskovými organizacemi a projekty.

### Zájmové akce

Ze začátku roku 2020 jsme opět navázali pravidelnou spolupráci se ZŠ Zelená v rámci aktivity „Hrajeme si společně“. Žáci přicházeli za seniory a hráli spolu deskové hry. Největší zájem byl o hru „Člověče nezlob se“, rádi si však vyzkoušeli také nové hry, např. „Match madness, Asmodee Dobble“ apod. Zájem byl také o společenskou hru BINGO, ve které senioři trénovali svůj postřeh a v případě výhry si odnesli drobný dárek.



akce „Hrajeme si společně“ s žáky ZŠ Zelená



společenská hra „Bingo“

### **Kulturní akce (koncerty, divadlo, kino)**

Tento typ akcí každoročně patří k nejoblíbenějším. V červnu v podání Radka Kňury a Dáši Čočkové zazněly nejznámější dueta českých hvězd. V srpnu zavítala do klubu agentura O. K. Art Way se svým výběrem z nejznámějších populárních a muzikálových písní v podání sólistů opery Slezského divadla v Opavě – paní Zdenky Mervové a Petera Soose. Slovem provázel básník Oldřich Kolovrat. Poslední akcí roku v klubu bylo promítání filmu „Poslední aristokratka“, které zrealizovalo Minikino kavárna.



promítání filmu „Poslední aristokratka“



nejznámější duety v podání Radka Kňury a Dáši Čočkové

### Přednášky

Také v tomto roce se zvládlo zrealizovat několik přednášek. V únoru to byla přednáška s názvem „Poštovní služby aneb praktické informace pro spotřebitele“ od Českého telekomunikačního úřadu. Po jarní pauze následovala přednáška „Senior doma a v bezpečí“ od společnosti Zdravotní a sociální služby s.r.o., na které byl mimo jiné představen systém eHelper.



přednáška „Poštovní služby aneb praktické informace pro spotřebitele“

### Spolupráce s neziskovými organizacemi

Za výbornou je možné označit spolupráci s občanským sdružením Senior Servis, s jehož pomocí jsou v klubu seniorů Gajdošova organizovány aktivity pro seniory s názvem „Tělocvična pro mozek“, ale také pravidelné setkávání členů Svazu postižených civilizačními chorobami v ČR. 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. I tyto akce byly v průběhu roky pozastaveny.



### Tematická výzva OZO 2020 „Myslíme i na vás!“

Díky podpoře projektu „Environmentální osvěta seniorů DPS Gajdošova“ firmou OZO Ostrava s. r. o. získal městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz 30 tis. Kč. Naši senioři se tak mohli v září zúčastnit exkurze v areálu firmy OZO v Ostravě Kunčicích. Byli zde zasvěceni do tajemství tříděného a komunálního odpadu. Na vlastní oči mohli spatřit např. tříděčku plastů, uskladněný slisovaný odpad nebo velkoobjemový odpad z přistavovaných kontejnerů. Součástí projektu bylo pořízení 300 sad tašek na tříděný odpad, které byly rozdány všem zúčastněným, ale také seniorům našeho obvodu.





tematická výzva OZO 2020 „Myslíme i na vás!“, exkurze v OZO

## Projekt „Se seniory od Ostravy po Čadcu“



INTERREG V-A  
SLOVENSKÁ REPUBLIKA  
ČESKÁ REPUBLIKA



EURÓPSKA ÚNIA  
EURÓPSKY FOND  
REGIONÁLNEHO ROZVOJA  
SPOLOČNE BEZ HRANÍC



FOND MALÝCH PROJEKTŮ

Projekt Se seniory od Ostravy po Čadcu je podpořen dotací z Fondu malých projektů v rámci programu Interreg V-A Slovenská republika – Česká republika. Projekt je tvořen čtyřmi aktivitami, přičemž první aktivita proběhla v roce 2019. Pokračování tohoto projektu odstartovala jedna ze tří plánovaných akcí, a to 20. února 2020. Senioři z Ostravy navštívili Čadcu, kde byla pro ně připravena kulturně společenská akce. Akce probíhala v Kulturním domě města Čadca. Připravený program, který zahájilo pěvecké uskupení Slunečnice, byl nabitý mnoha žánry - skvělé mažoretky a několik divadelních scének, u kterých se všichni dobře bavili. Největší úspěch u všech seniorů mělo představení souboru Kelčovan, který je složený z účinkujících různých věkových skupin a předvedl pásmo tradičních slovenských lidových zpěvů a tanců, kterým vygradovalo celé kulturní odpoledne.



„Se seniory od Ostravy po Čadcu“, kulturně společenská akce v Čadci - únor 2020

Ostatní aktivity byly zrušeny v souvislosti se špatnou epidemiologickou situací v obou zemích.

### Projekt „Senioři poznávají Ostravu a Ratiboř“



EVROPSKÁ UNIE / UNIA EUROPEJSKA  
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ  
EUROPEJSKI FUNDUSZ ROZWOJU REGIONALNEGO

Městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz se zapojil do programu INTERREG V-A Česká republika – Polsko. Cílem tohoto projektu je podpořit a rozšířit nabídku volnočasových aktivit pro seniory z Ostravy a Ratiboře, poznat krajové a místní odlišnosti a tím také přispět ke zdravému procesu stárnutí. V roce 2019 byly realizovány dvě aktivity, ostatní plánované akce se nám v roce 2020 nepodařilo zrealizovat v souvislosti se špatnou epidemiologickou situací. V roce 2021 plánujeme ve společných aktivitách pokračovat.





„Senioři poznávají Ostravu a Ratiboř“, dvoudenní akce v Ratiboři - září 2019



ukončení dvoudenní akce místostarostkou městského obvodu Mgr. Alenou Pataky (třetí zleva),  
Mgr. Alenou Antoszykovou vedoucí odboru sociálních věcí (druhá zleva) a Natalii Mielimąkovou  
ředitelkou centra sociální péče v Ratiboři (čtvrtá zleva)