

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

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Výroční zpráva za rok 2017



Vypracoval: Mgr. Renáta Kunzová, vedoucí oddělení sociálních služeb
Datum: 6. dubna 2018

OSTRAVA!!!
MORAVSKÁ OSTRAVA
A PŘÍVOZ

Obsah:	str.
Článek 1 Základní údaje	3
Článek 2 Organizační struktura	3
Článek 3 Poslání	4
Článek 4 Cíl	4
Článek 5 Cílová skupina	5
Článek 6 Principy	5
Článek 7 Poskytování pečovatelské služby	5
Článek 8 Rozpočet pečovatelské služby	9
Článek 9 Nejčastěji poskytované úkony	10
Článek 10 Stížnosti a podněty	12
Článek 11 Kontrolní a metodická činnost	12
Článek 12 Charitativní projekty	20
Článek 13 Domy s pečovatelskou službou	20
Článek 14 Cíle pečovatelské služby pro rok 2018	20
Článek 15 Závěr	21
Příloha č. 1 Aktivity klubu seniorů	22

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

IČO: 00845451

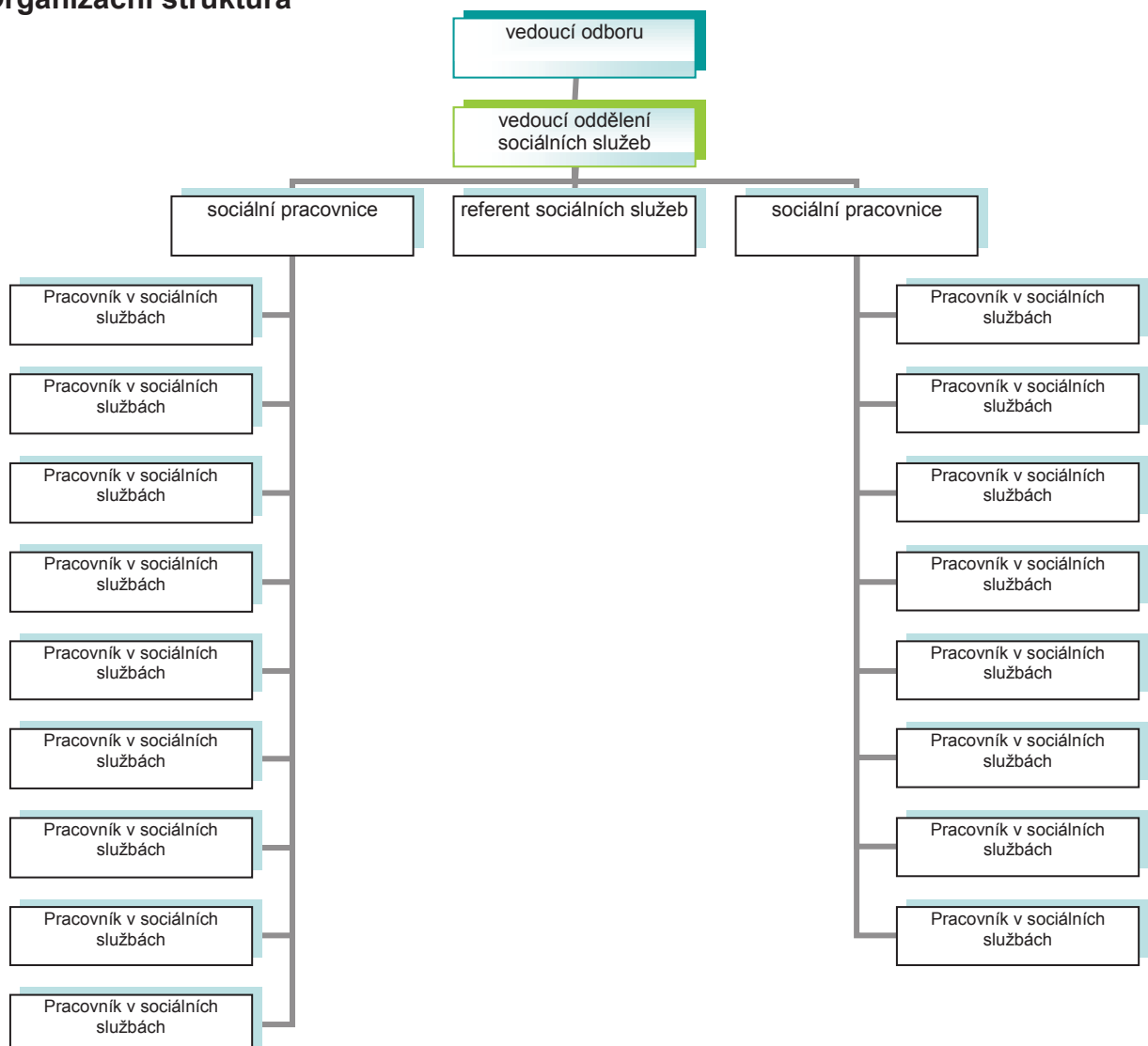
DIČ: CZ00845451

Vedoucí odboru sociálních věcí: Bc. Dagmar Bradová

Vedoucí oddělení sociálních služeb: Mgr. Alena Antoszyková

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

2. Organizační struktura



Od 1. 1. 2017 došlo k navýšení stavu pracovníků v sociálních službách o jedno pracovní místo z důvodu nárůstu nových klientů a současně rozšiřování úkonů těch stávajících. Pečovatelská služba má 17 pracovníků v sociálních službách, 2 sociální pracovníce a 1 referenta sociálních služeb. Všichni pracovníci v sociálních službách jsou zaměstnáni na plný úvazek 40 hod. týdně, 2 sociální pracovníce mají úvazek 0,8 a 0,6 a referent sociálních služeb 0,7 úvazku. 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 úřednicích 1x za tři roky. V roce 2017 se pro pracovníky v sociálních službách uskutečnila 2x supervize, která představuje důležitou oblast profesního růstu. Cílem supervize je pomáhat jedinci, týmu, skupině nebo organizaci vnímat vlastní práci a vztahy, nalézat nová řešení problematických situací a v neposlední řadě také rozebrat své osobní pracovní úspěchy či neúspěchy, ať už jako jednotlivec nebo v rámci celého týmu.

V roce 2017 byl ukončen pracovní poměr se čtyřmi zaměstnanci z tohoto důvodu:

- 2x skončením uplynutí doby určité (1x zástup za mateřskou dovolenou)
- 2x ve zkušební době (1x 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. 2017 vykonávalo na úseku sociálních služeb tuto praxi celkem 5 studentů Ostravské univerzity a 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 náležité kvalitě a aby rozvíjením samostatnosti osob posilovala jejich sociální začleňování.

4. Cíl

Cílem městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz při poskytování pečovatelské služby je odborně a kvalitně poskytovanou pečovatelskou službou s fungujícím systémem individuálního plánování podporovat klienty v samostatnosti a umožnit jim zachovat přirozený životní styl a co nejdéle setrvání v domácím prostředí.

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

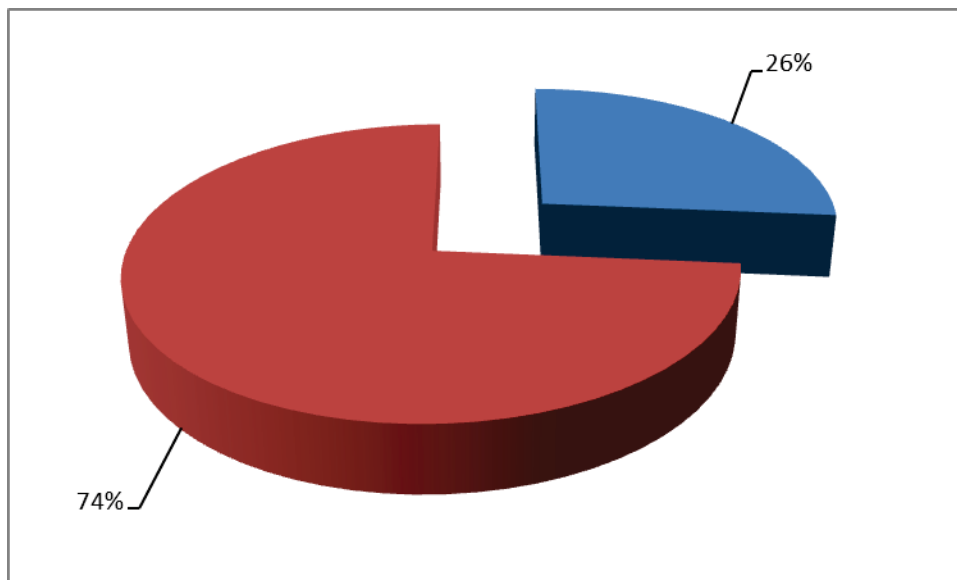
7. Poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba 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 6 450 občanů nad 65 let a v roce 2017 byla tato služba poskytnuta průměrně měsíčně 194 klientům. V rámci poskytování služby se počet klientů zvýšil, rozšiřuje se současně míra podpory u stávajících klientů, což je dáno cílovou skupinou a jejím postupným stárnutím.

Pěti 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 dle pohlaví za rok 2017

mužů	66
žen	187

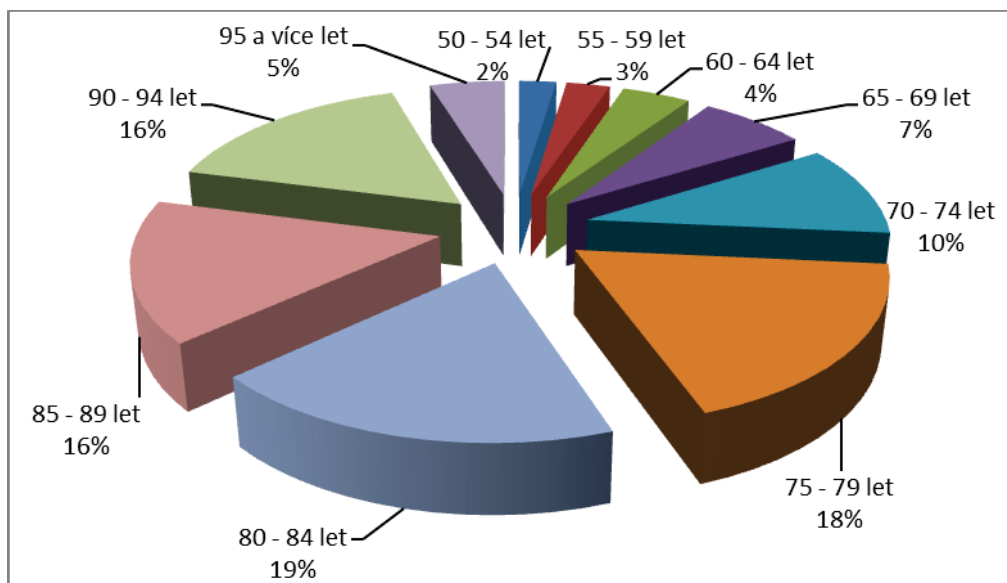


Pro přesuny k jednotlivým klientům je využívána pracovníky v sociálních službách městská hromadná doprava. Pečovatelská služba je poskytována na základě písemné smlouvy a podle předem dojednaného individuálního plánu. V roce 2017 bylo uzavřeno 74 nových smluv o poskytování pečovatelské služby. Průměrný věk klienta pečovatelské služby je 78,5 let.

Klienti s platnou smlouvou podle věku

Věk

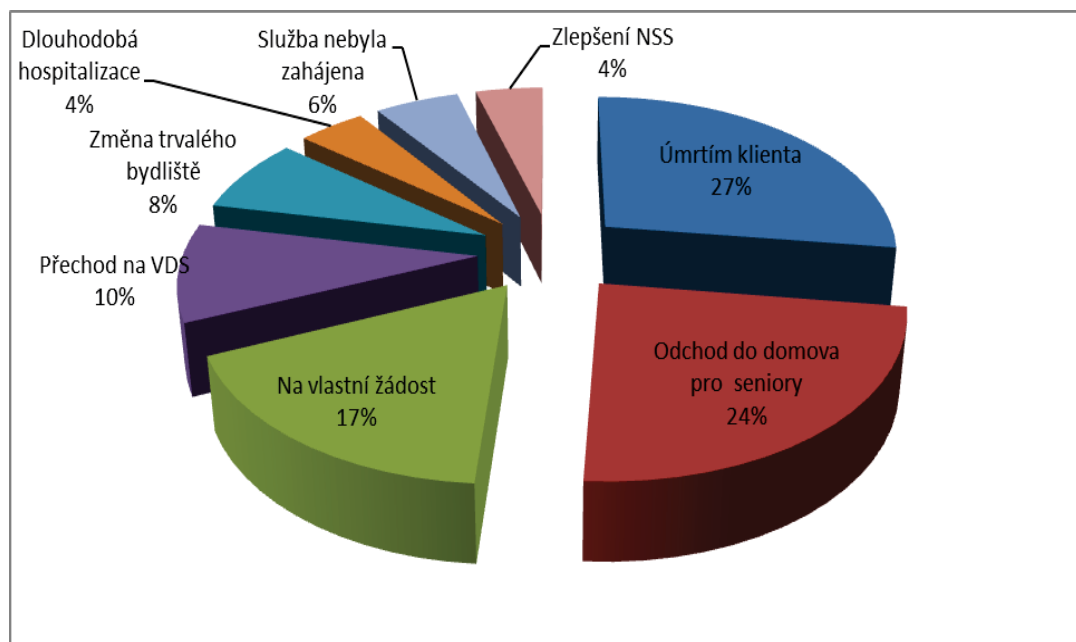
50 - 54 let	6
55 - 59 let	7
60 - 64 let	11
65 - 69 let	17
70 - 74 let	26
75 - 79 let	46
80 - 84 let	47
85 - 89 let	40
90 - 94 let	41
95 a více let	12



Klientů, kteří ukončili smlouvu o poskytování pečovatelské služby, bylo celkem 92. Jednalo se o úmrtí klienta, popř. nastoupení klienta do zařízení (domovy pro seniory, penziony apod.). V případě vlastních žádostí se buď zdravotní stav klienta zlepšil (např. uzdravení po úrazu nebo se upravil stav po operačním zákroku) a již službu nepotřebuje, případně se zapojila do péče o seniora nebo člověka se zdravotním postižením nejbližší rodina.

Důvody ukončení služby leden 2017 - prosinec 2017

Důvod	Počet
Úmrtím klienta	25
Odchod do domova pro seniory	22
Na vlastní žádost *	16
Přechod na VDS	9
Změna trvalého bydliště	7
Dlouhodobá hospitalizace	4
Služba nebyla zahájena	5
Zlepšení NSS	4



* jedná se o klienty, kteří v souvislosti se zlepšením své stávající sociální situace nebo zdravotního stavu, postupně nepotřebovali velkou míru podpory a služba s nimi byla po dohodě ukončena. Zároveň jsme byli nápomoci při zajištění veřejně dostupné služby (VDS) – např. pedikúra, dovoz oběda, velký úklid apod.

Pečovatelská služba je poskytována v souladu se standardy kvality tak, jak nám ukládá zákon 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 2017 článek v lednovém čísle Kvalita pečovatelské služby je pro nás prioritou, v červnovém čísle Centrum plné výhod pro seniory, na webových stránkách městského obvodu, formou letáčků i osobní účastí na akcích. V roce 2017 to byla akce „Lidé lidem“ pořádaná statutárním městem Ostrava, „Den seniorů“ pořádaný našim 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. Do tohoto časopisu také přispíváme – v prosinci do rubriky Střípky z domova. Další časopis Listy sociální práce vychází čtyřikrát ročně za cenu 49,50 Kč. Vzhledem k počtu členských organizací, kterých sdružuje v současné době 1 740, má Asociace vždy nejaktuálnější informace z dění v sociálních službách, participuje na návrzích změn zákonů a je velmi silným vyjednávacím partnerem při jednání na ministerstvech. Již pátým rokem organizuje Asociace poskytovatelů sociálních služeb v ČR ve spolupráci s Diakonií českobratrské církve evangelické profesní soutěž Národní cena sociálních služeb - Pečovatelka roku. V loňském roce byla nominována naše pracovnice do kategorie Sociální pracovník, kde v konkurenci obstála, umístila se v pětici nejlepších a byla oceněna. Ocenění i věcné dary si převzala v listopadu při slavnostním ceremoniálu na Novoměstské radnici v Praze z rukou prezidenta Asociace poskytovatelů sociálních služeb v ČR Ing. Jiřího Horeckého, Ph.D., MBA.

V průběhu roku 2017 jsme se v rámci pracovních porad, pořádaných Magistrátem města Ostravy, setkávali také s pracovníky jiných obvodů a předávali si vzájemně informace o dobré praxi.

V 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. Městský obvod zvítězil v kampani organizované Krajskou radou seniorů Moravskoslezského kraje a získal titul „Město seniorům nejpřívětivější“ v kategorii města nad 30 tis. obyvatel. 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 2017 jsme aktivně spolupracovali s pracovní skupinou Senioři v rámci 4. Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava, pravidelně se účastníme

pracovních schůzek, vyhodnocování akčních plánů apod. Naše aktivní účast bude pokračovat i nadále.

8. Rozpočet pečovatelské služby

Příjmy (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Plnění	% plnění
Úkony	1 200	1 823	152

Příjmy jsou tvořeny úhradami za provedené úkony, kdy průměrná úhrada od jednoho klienta činila 1 088,- Kč měsíčně. Prostředky vybrané za stravu a její dovoz (nejsou v tabulce uvedeny) dále poskytujeme dodavatelské firmě Unibest CZ, s. r. o., ve stejné výši, v jaké je od klientů vybereme, tj. 1 200 tis. Kč za rok 2017.

Hodnota úhrad za úkony, které jsme poskytli bezplatně v souladu se zákonem (viz výše) činí ve sledovaném roce celkem 63 tis. Kč.



V roce 2017 jsme jako každoročně požádali o dotaci z Ministerstva práce a sociálních věcí prostřednictvím Krajského úřadu Moravskoslezského kraje na provozování pečovatelské služby. Obdrželi jsme 304 tis. Kč. Tato dotace byla koncem roku navýšena v rámci druhého kola dofinancování Krajským úřadem Moravskoslezského kraje o dalších 1 030 tis. Kč, celkem tedy 1 334 tis. Kč.

Výdaje (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Plnění	% plnění
Provoz	497	385	334	87
Platy*	7 017	8 051	6 779	84

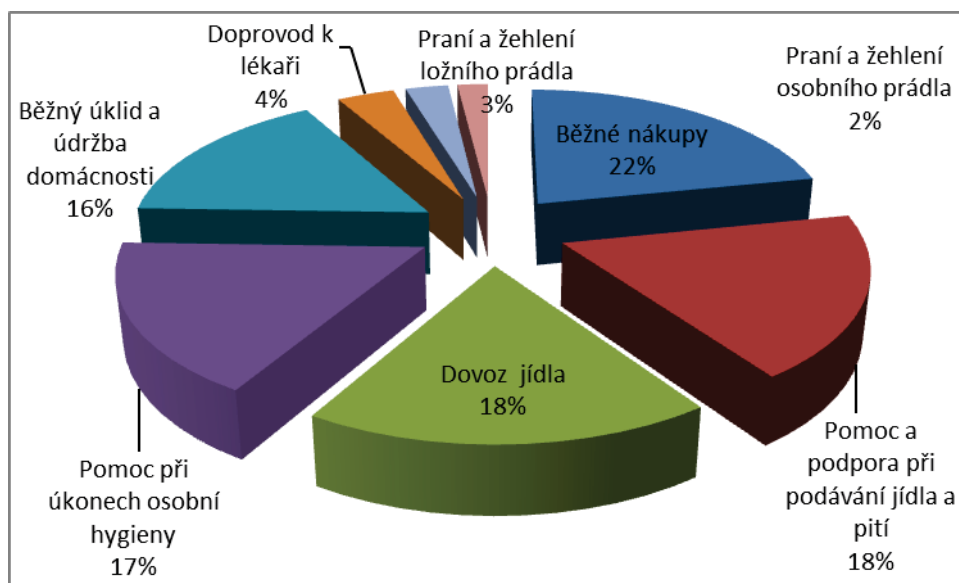
*včetně odvodů sociálního a zdravotního pojištění + zákonného pojištění

K úpravě rozpočtu došlo na základě nižšího čerpání prostředků na provoz v souladu se závěrečným vyúčtováním služeb za energie, opravy, služby telekomunikací a cestovné. V roce 2017 jsme koupili mobilní telefon, laminátor a skartovací stroj pro potřeby pečovatelské služby.

9. Nejčastěji poskytované úkony

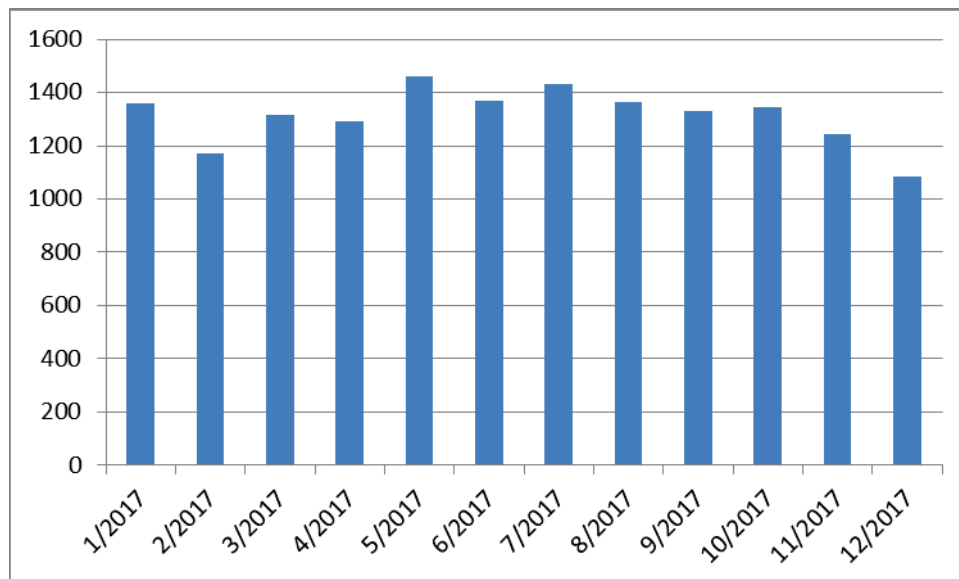
Nejčastěji poskytované úkony leden 2017 - prosinec 2017

Běžné nákupy	372 665 Kč
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	314 365 Kč
Dovoz jídla	312 170 Kč
Pomoc při úkonech osobní hygieny	290 227 Kč
Běžný úklid a údržba domácnosti	276 048 Kč
Doprovod k lékaři	62 239 Kč
Praní a žehlení ložního prádla	46 725 Kč
Praní a žehlení osobního prádla	33 245 Kč



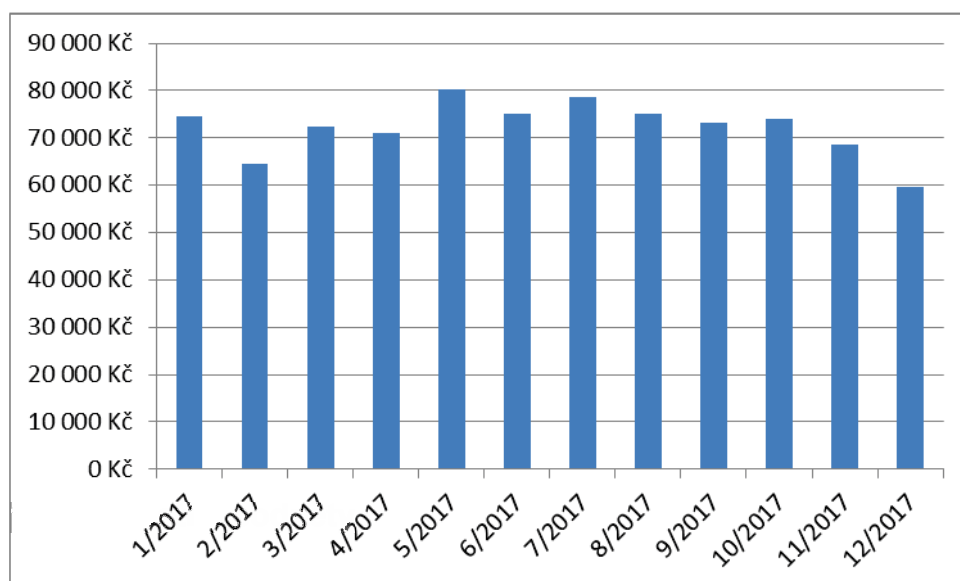
Zajištěné obědy v období leden 2017 - prosinec 2017

Měsíc/Rok	Počet obědů
1/2017	1358
2/2017	1171
3/2017	1314
4/2017	1294
5/2017	1459
6/2017	1367
7/2017	1431
8/2017	1365
9/2017	1329
10/2017	1346
11/2017	1245
12/2017	1082



Stravné v období leden 2017 - prosinec 2017

Měsíc/Rok	Stravné celkem
1/2017	74 690 Kč
2/2017	64 405 Kč
3/2017	72 270 Kč
4/2017	71 170 Kč
5/2017	80 245 Kč
6/2017	75 185 Kč
7/2017	78 705 Kč
8/2017	75 075 Kč
9/2017	73 095 Kč
10/2017	74 030 Kč
11/2017	68 475 Kč
12/2017	59 510 Kč



V souladu se standardy kvality poskytovaných sociálních služeb věnujeme patřičnou pozornost případným stížnostem či podnětům týkajícím se poskytování pečovatelské služby. V roce 2017 nebyla podána žádná stížnost.

V roce 2017 klienti nebo jejich příbuzní zaslali 6x pochvalu na poskytování pečovatelské služby, a to jak za vzornou péči o konkrétního klienta, tak celkovou odbornou pomoc celému týmu.

11. Kontrolní a metodická činnost

V souladu s pokynem vedoucí odboru byl zpracován plán řídicích kontrol pro rok 2017, 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 2017 proběhlo **dotazníkové šetření spokojenosti zaměstnanců** - pracovníků v sociálních službách (pečovatelek). Dotazník byl anonymní a obsahoval několik hodnocených oblastí:

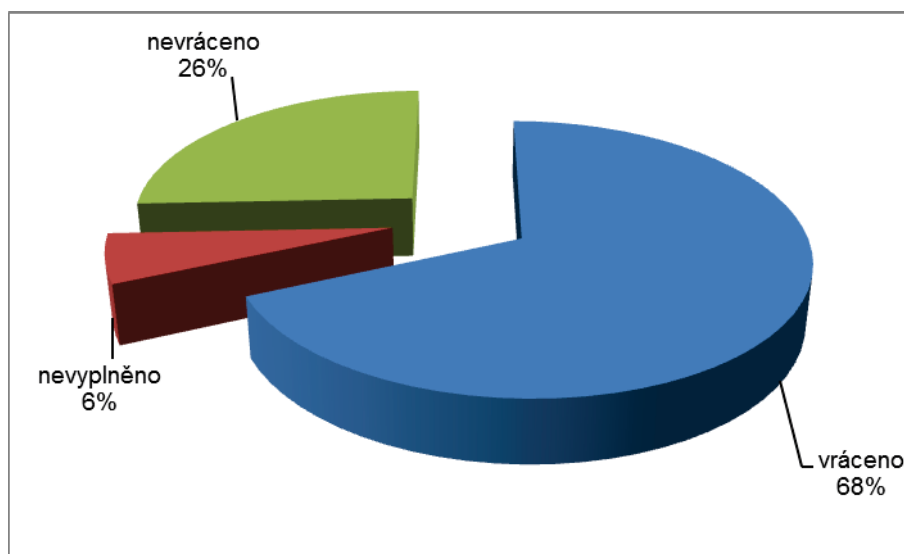
- V oblasti řízení hodnotili zaměstnanci řízení ze strany příslušné sociální pracovnice a také řízení ze strany vedoucí oddělení. Byly specifikovány různé role sociálního pracovníka tj. jeho odborná způsobilost, dovednosti dobře a srozumitelně zadávat práci, pomoc s profesním rozvojem zaměstnanců, lidský přístup, předávání informací, schopnost zhodnotit práci zaměstnanců, umění vést lidi. Průměr 1,6 za obě sociální pracovnice vypovídá o vysokém hodnocení jednotlivých oblastí pracovníky v sociálních službách.
- Oblast řízení vedoucí oddělení je hodnocena průměrem 1,2. Styk s ní bývá řidší, v případě potřeby je však vždy k dispozici.
- Otázka Spokojenost se supervizí byla hodnocena průměrem 1,3 oproti loňskému 2,3. Výrazné zlepšení hodnocení je provedenou změnou supervizora.
- Otázka Spokojenost s obsahem práce činila průměr 1,69 oproti loňskému 1,9, což činí mírné zlepšení. Slovní hodnocení: „Jsem spokojená, práce není jednotvárná.“
- Komunikace na pracovišti je hodnocena průměrem 1,45 oproti loňskému 1,9. Drobné změny v týmech přispěly k větší spokojenosti. Slovní hodnocení: „Zlepšila se, už se tolik nebojíme říct jeden druhému, co chceme a co si myslíme.“
- Vztahy na pracovišti s průměrným hodnocením v loňském roce 1,95 nyní 1,76. Mírné zlepšení se odrazilo i zde.
- Stabilita v zaměstnání s průměrným hodnocením 1,75 oproti loňskému 1,6 také patří k nadprůměru. Slovní hodnocení: „Jsem ráda, že tady pracuji.“ „Práce se mi líbí.“ „Doufám, že mi práce vydrží.“
- Pracovní prostředí bylo ohodnoceno průměrem 1,63 oproti loňskému 2,0. Zlepšení v hodnocení bylo doprovázeno slovy: „Máme to tu pěkné.“

- Vzdělávací aktivity byly pro rok 2017 naplánovány podle potřeb pracovníků – např. Jak se bránit nátlakovým metodám, Etika v obrazech nebo Proměny stáří a gerontooblek. Se vzdělávacími aktivitami jsou zaměstnanci spokojeni, což udává i průměrné hodnocení 1,40, které se shoduje i s loňským. Školení jsme zajistili Vzdělávacím institutem Asociace poskytovatelů sociálních služeb v ČR. Tato školení jsou na vysoké odborné úrovni a zároveň jsou pro nás jako členy Asociace finančně zvýhodněná.

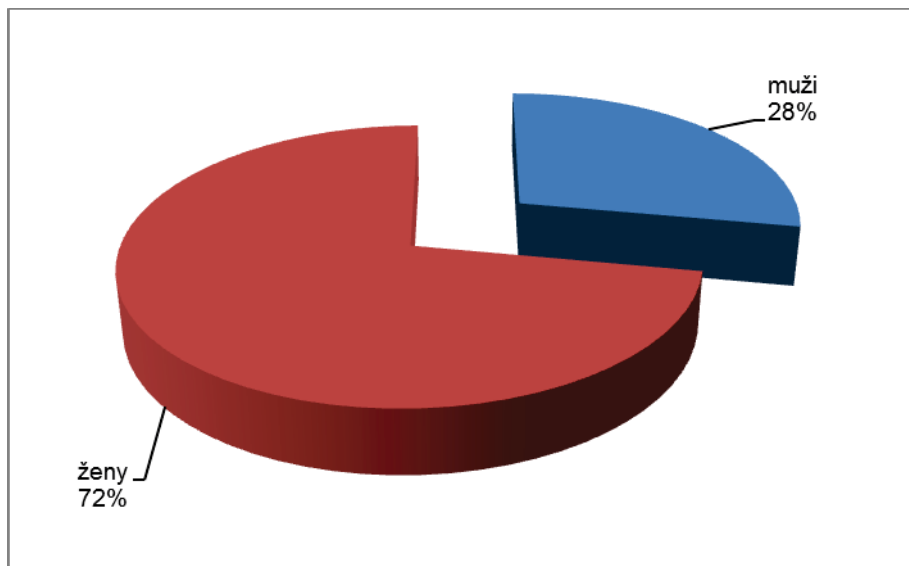
Celkový průměr 1,52 oproti roku 2016 (1,76), vypovídá stále o velmi vysoké spokojenosti zaměstnanců pečovatelské služby, kdy spokojený zaměstnanec, stabilní a výkonný kolektiv může dobře odvádět práci vůči klientům služby, ale také zvyšovat úroveň kvality poskytované služby a tím prezentovat svého zaměstnavatele.

Formou dotazníků byla zjišťována také **spokojenost klientů**. Dotazníky byly distribuovány nejen klientům v domě s pečovatelskou službou, ale i klientům v terénu. Celkem bylo rozdáno 152 dotazníků, z nichž se vrátilo 104, tj. 68%. Menší návratnost dotazníků úzce koresponduje s krátkodobým přerušením poskytované služby. Nejčastějším důvodem je zhoršení aktuálního zdravotního stavu (různé virózy apod.), hospitalizace, pobyt v lázních, delší návštěva u příbuzných apod.

rozdáno	152
vráceno	104
nevyplněno	9
nevráceno	39

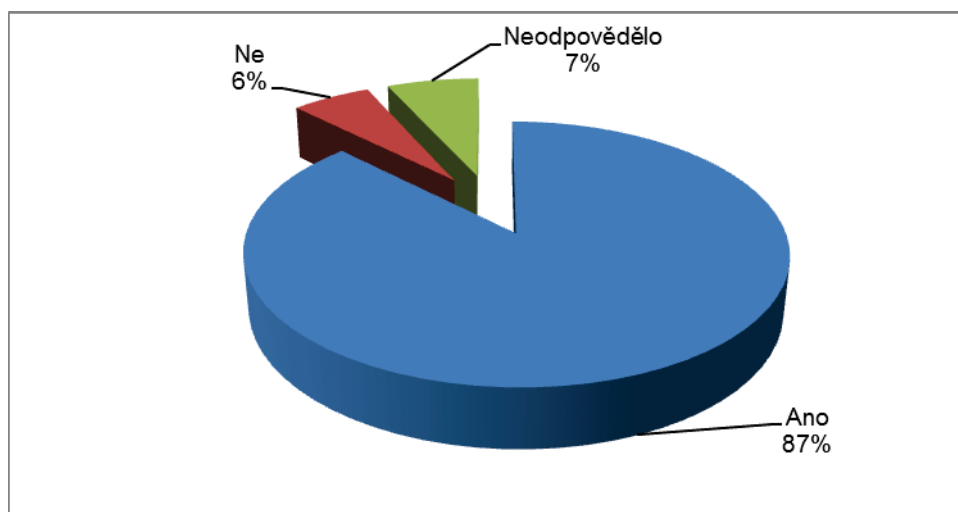


muži	29
ženy	75



Máte doma individuální plán?

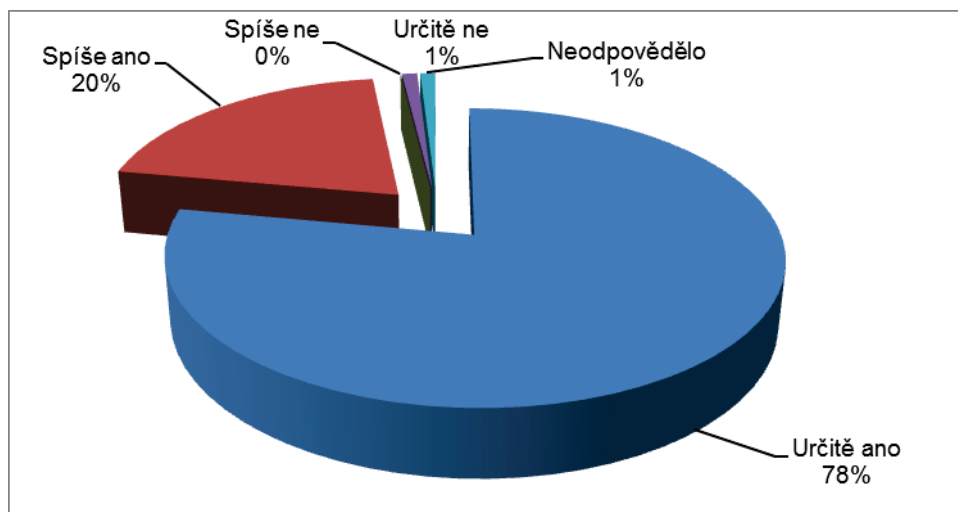
Ano	91
Ne*	6
Neodpovědělo	7



*následnou kontrolou u klientů bylo zjištěno, že plán mají

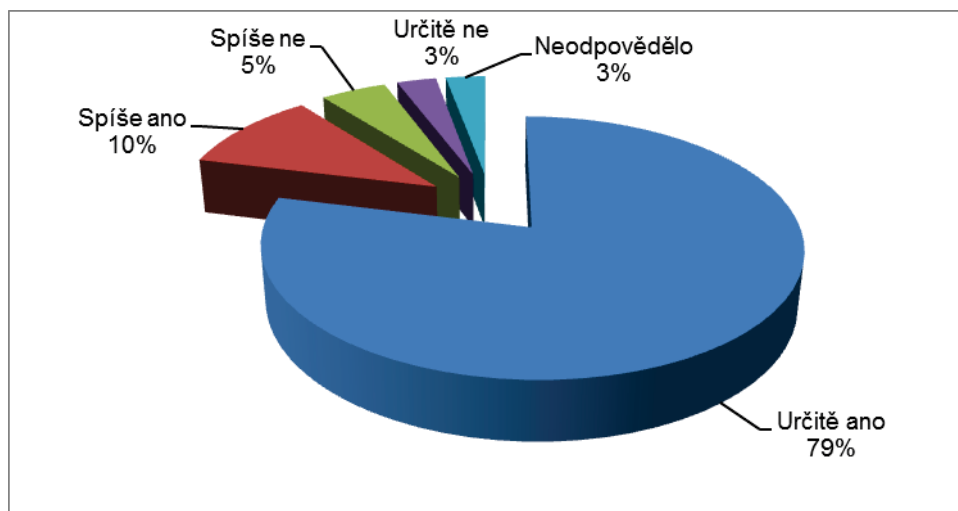
Jsou dodržovány dohodnuté časy jednotlivých úkonů?

Určitě ano	81
Spíše ano	21
Spíše ne	0
Určitě ne	1
Neodpovědělo	1



Podílíte se na tvorbě individuálních plánů?

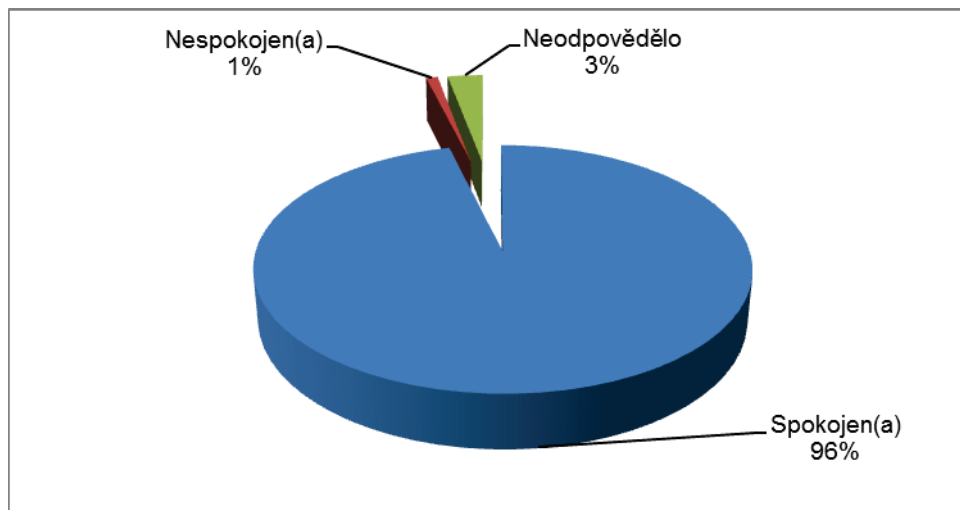
Určitě ano	82
Spíše ano	11
Spíše ne*	5
Určitě ne*	3
Neodpovědělo	3



* jednalo se o klienty, kterým jsme nemohli poskytnout službu v jimi žádaném čase, z důvodu naplněné kapacity

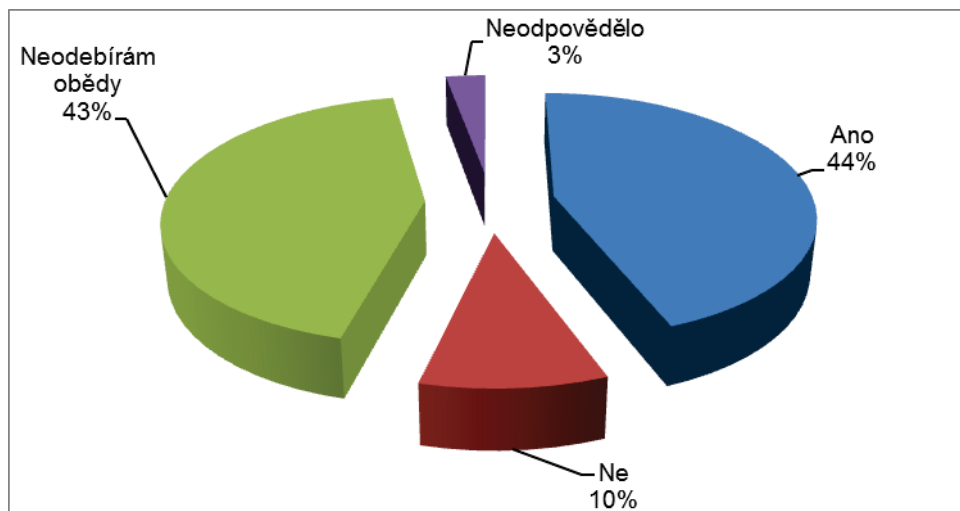
Se službami, které od pečovatelské služby využíváte, jste:

Spokojen(a)	100
Nespokojen(a)	1
Neodpovědělo	3



Chutná Vám jídlo dovážené pečovatelskou službou?

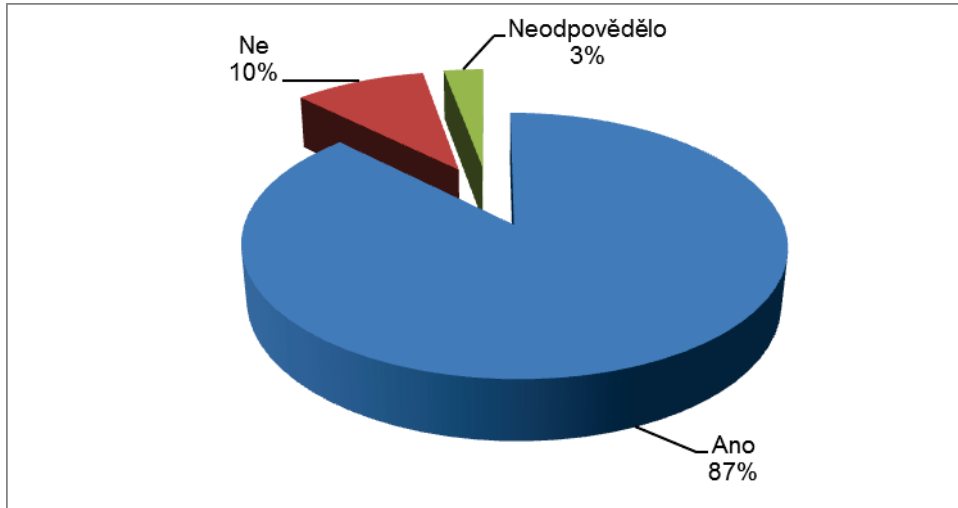
Ano	46
Ne*	10
Neodebírám obědy	45
Neodpovědělo	3



* V průběhu roku byla těmto klientům nabídnuta pomoc s převedením na jiného dodavatele stravy, žádný klient této možnosti nevyužil.

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

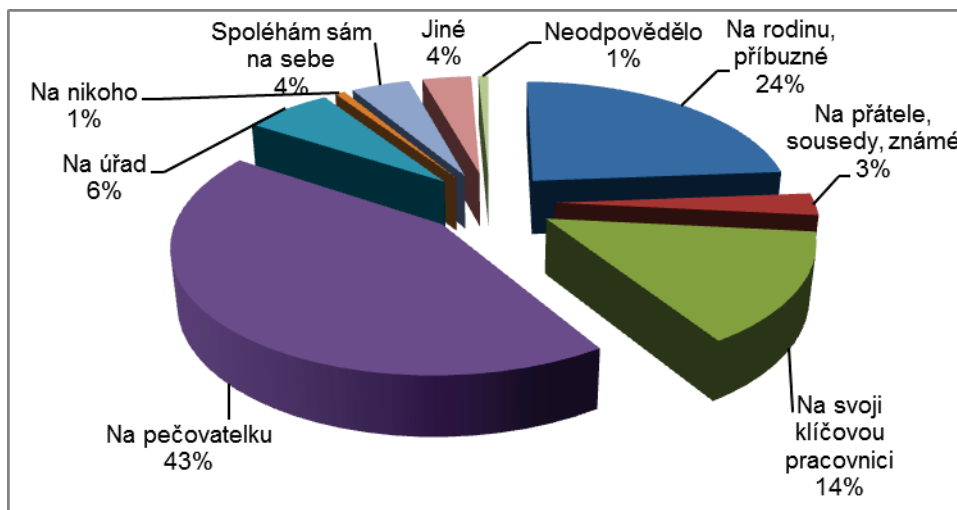
Ano	91
Ne*	10
Neodpovědělo	3



* klienti byli znovu seznámeni s možností napsat pochvalu nebo stížnost

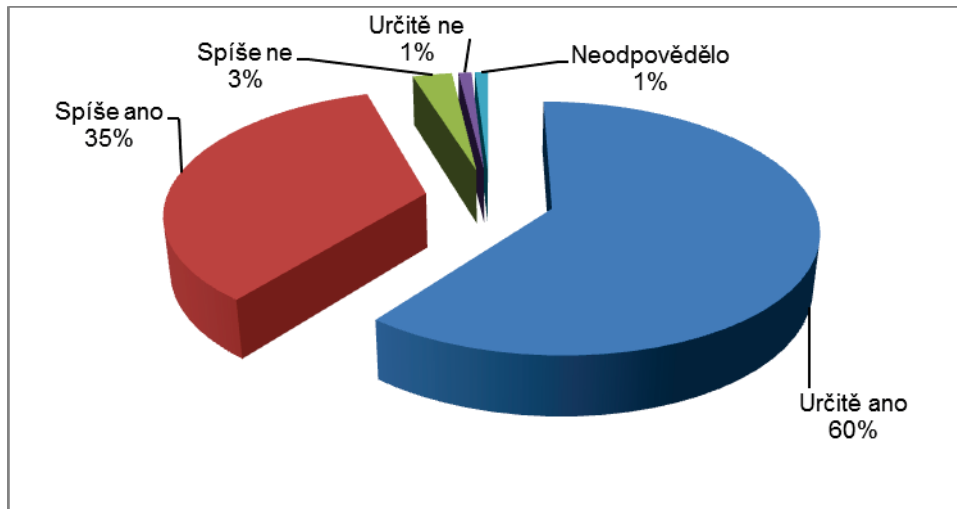
Na koho se obrátíte, pokud potřebujete informace z oblasti sociálních služeb (možnost tří odpovědí)

Na pečovatelku	60
Na rodinu, příbuzné	33
Na svoji klíčovou pracovníci	20
Na úřad	9
Spoléhám sám na sebe	6
Jiné	5
Na přátele, sousedy, známé	4
Na nikoho	1
Neodpovědělo	1



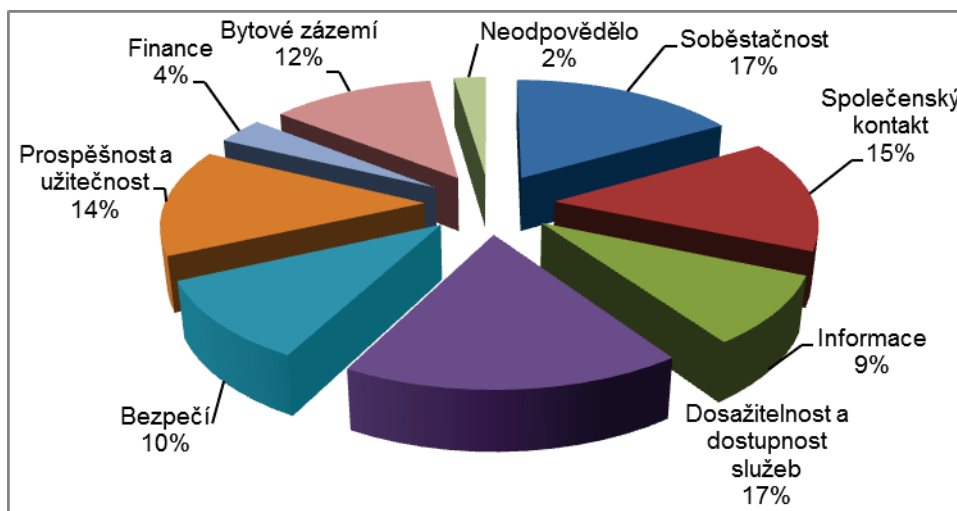
Máte dostatek informací o poskytovaných sociálních službách?

Určitě ano	63
Spíše ano	36
Spíše ne	3
Určitě ne	1
Neodpovědělo	1



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

Dosažitelnost a dostupnost služeb	45
Soběstačnost	43
Společenský kontakt	38
Prospěšnost a užitečnost	36
Bytové zázemí	31
Bezpečí	27
Informace	23
Finance	9
Neodpovědělo	6



Posledním dotazem bylo „Vzkázal byste něco pracovníkům pečovatelské služby?“ Ze všech dotazníků bylo celkem 56 krásných, někdy i osobních vzkazů pracovníkům v sociálních službách, z nichž některé byly pro jednotlivce, jiné pro celý kolektiv. Např.:

Jsem ráda, že je mám.

Děkuji všem pečovatelkám za odvedenou práci, včetně laskavého přístupu ke klientům.

Děkuji za služby, které mi poskytujete. Jsem velmi spokojená a věřím, že to tak bude i v budoucnu.

Se službami jsem velmi spokojen.

Všechny pracovnice pečovatelské služby jsou úslužné a snaživé.

Aby stále tak dobře pracovali.

Jsem spokojený.

Aby byli stejně stále úslužní a ochotní jako dosud.

Všechny jsou moc milé a šikovné.

Jste prima, pokračujte dál.

Mají velmi odpovědnou službu a jsou obětavé.

Vstřícní a respektovali moje připomínky.

Když chci něco změnit, řeknu přímo pečovatelece.

Mám jen dobré zkušenosti.

Prozatím jsem s poskytovanými službami spokojená. Pokud jsem měla připomínky, sdělila jsem je konkrétním pracovnícím.

Všem pracovníkům PS poděkování.

Jsem velmi spokojen a vážím si jejich poctivě vykonané práce.

Děkuji pečovatelkám za kladný přístup.

Jsem zde velmi spokojena. Zdejší pracovnice jsou velmi ochotné a příjemné. Vážím si jejich práce.

Celkově odpovídalo 29 mužů a 75 žen. Nejvíce respondentů bylo ve věkové kategorii 70 – 81 let. Celkové zhodnocení průzkumu je velmi pozitivní, snad také proto, že veškeré problémy se snažíme vyjasnit a případně odstranit ihned, když nastanou.

Dotazníkové šetření ukázalo, že se daří dodržovat časy úkonů služby 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. Zároveň z dotazníků vyplynulo, že je pro klienty důležitá soběstačnost, dosažitelnost služby a kontakt s prostředím, tedy hodnoty, které jsou také naším cílem, tj. podporovat klienty v samostatnosti a umožnit jim zachovat přirozený životní styl a co nejdelší setrvání v domácím prostředí. Dotazník nám poskytl velmi důležité informace, ze kterých budeme i nadále čerpat podněty pro naši práci.

12. Charitativní projekty

Ježíškova vnučata

V listopadu se pečovatelská služba aktivně zapojila do charitativního projektu Českého rozhlasu Ježíškova vnučata s heslem „Oni jsou tady od toho, aby si přáli – od splnění přání jsou tu Ježíškova vnučata“. V rámci této kampaně bylo vytipováno sedm osamělých seniorů, jejichž přání se následně zveřejnila na webových stránkách Ježíškových vnučat. Přání byla

různorodá – CD přehrávač se sluchátky, výlet do zoologické zahrady, návštěva Slezskostravského hradu, křížovky, vánoční trhy v centru Ostravy. Dojetí, vděk i slzy v očích, tak se dají popsat okamžiky našich klientů, kteří byli obdarováni.

Spolupráce se společností Tesco Stores ČR a. s., OC Futurum

V prosinci jsme ve spolupráci se společností Tesco Stores ČR a. s. v OC Futurum umožnili splnění vánočních přání 73 klientům pečovatelské služby. V předvánočních dnech byly na vánočním stromku u vchodu do prodejny Tesca pověšeny papírové baňky, na nichž byla napsána přání seniorů a každý z kolemjdoucích, kdo měl zájem, mohl zakoupit uvnitř obchodu žádaný dárek a předat ho na informace. Přání byla různorodá od kosmetických balíčků, přes karton mléka až po prášek na praní prádla. Zakoupené dárky byly ještě před Štědrým dnem doručovány pečovatelkami obdarovaným. Radost byla obrovská.

13. Domy s pečovatelskou službou

Městský obvod má statutem svěřen k výkonu své působnosti majetek, kterým se mj. rozumí také domy s pečovatelskou službou (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. 2017 evidoval odbor celkem 156 žádostí o pronájem bytu v DPS, přičemž 146 žadatelů má trvalý pobyt na území městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz, 10 žadatelů má trvalý pobyt mimo tento obvod. Z těchto 156 žádostí je 92 na byt o velikosti 1+1, 63 na byt o velikost 1+2 v DPS Gajdošova a 1 v DPS Dobrovského. Zájem o bydlení v DPS Dobrovského je dlouhodobě téměř nulový, a to z důvodu lokality. Z celkového počtu evidovaných žádostí bylo v r. 2017 podáno celkem 37 žádostí. Čtyři žádosti nebyly po posouzení do evidence zařazeny. Důvodem u dvou žádostí bylo, že žadatelé již mají uzavřenou smlouvu v jiném domě s pečovatelskou službou, jedna žádost nebyla zařazena z důvodu dluhů na nájemném ve vztahu k obecnímu bytu a jedna žádost byla žadatelem vzata zpět, neboť byl umístěn do domova pro seniory. Počet pronajatých bytů za rok 2017 činí 12.

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+2. Sociální pracovnice informovaly zájemce o podmínkách k získání bydlení v DPS a také o poskytovaných sociálních službách.

14. Cíle pečovatelské služby

Udržení potřebné úrovně a kvality, případně její zvýšení

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

Pro rok 2018 jsou to tedy tyto cíle:

- aktualizace vnitřních předpisů a pokynů zaměstnavatele zpracovaných v souladu se standardy kvality dle poznatků z praxe
- průběžné proškolení všech pracovníků pečovatelské služby
- pokračování v pravidelných supervizích

- vyhodnocování a aktualizace individuálních plánů klientů pečovatelské služby
- formou dotazníkového šetření zjišťování požadavků, problémů, přání a spokojenosti se službami v průběhu roku 2018
- podporování aktivit obyvatel DPS v rámci klubové činnosti
- vzájemná konzultace a výměna zkušeností na společných setkáních s pracovníky jiných poskytovatelů
- aktivní členství v Asociaci poskytovatelů sociálních služeb České republiky a využívání výhod tohoto členství v rámci poskytování služby
- aktivní účast v pracovní skupině „Senioři“ při naplňování 4. Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava na roky 2015 – 2018.

Informovanost o službě

Občany průběžně informujeme o službě na akcích, ať už v klubech seniorů, na Dnech seniorů pořádaných městským obvodem, případně na akci Lidé lidem na Masarykově náměstí pořádané statutárním městem Ostrava a také na Gerontologických dnech. V neposlední řadě informujeme o službě také v periodiku Centrum, na webových stránkách městského obvodu a nově na facebooku. 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 2018.

Vícezdrojové financování

Naší snahou bude, aby pečovatelská služba byla v r. 2018 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.

15. Závěr

Tato zpráva je zpracována v souladu s pokynem č. 9/2016 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 84. schůzi dne 3. května 2018 usnesením č. 2952/RMOB1418/84/18.

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 na ulici Gajdošova svou velikostí a kapacitou (40 – 50 míst) nabízí největší možnost využívání. Konají se zde akce, které organizují sociální pracovníce odboru sociálních věcí samostatně nebo v součinnosti se seniory bydlící v domě s pečovatelskou službou. Přibývá stále více akcí, které si senioři organizují sami. Kromě prostoru klubu jsou využívány k akcím i zahrady u DPS na Gajdošově i na Dobrovského ulici.

Akce, které byly v roce 2017 organizovány odborem sociálních věcí, mají široký záběr a dají se rozdělit do čtyř oblastí – zájezdy, zájmové akce, oslavy svátků, koncerty a přednášky.

Zájezdy

V dubnu 2017 byl pro seniory městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz uspořádán zájezd na mezinárodní květinovou a zahradnickou výstavu Flora Olomouc. Součástí zájezdu byla prohlídka všech pavilonů, sbírkových skleníků, botanické zahrady i rozária v areálu výstaviště. V září se uskutečnil zájezd do Moravského krasu. Senioři navštívili Kateřinskou jeskyni a nedaleký státní zámek Rájec nad Svitavou.

Zájmové akce

Obyvatelé domu s pečovatelskou službou Gajdošova se scházejí v klubu seniorů téměř každý den. Nejraději si zahrají karty, jen tak si popovídají, nebo se pustí do plánování vlastních akcí. Velice rádi využívají nabízený program. V loňském roce začali tento klub stále častěji navštěvovat také obyvatelé domu s pečovatelskou službou Dobrovského. Největší zájem byl o zábavné testy a hru Bingo, jehož cílem je procvičování paměti a pozornosti. Letní sezónu již pravidelně zahajujeme smažením vaječiny, které proběhlo v červnu na zahradě DPS Gajdošova. Senioři se zde zapojili s velkou vervou a chutí. Sami si vajíčka usmažili a postarali se i o zábavu. Obyvatelé DPS Dobrovského zahájili letní sezónu opékáním špekáčků, kde si při čekání na dobrotu zazpívali písničky. Důležitou tradicí v červenci se stává turnaj v ruských kuželkách a petangue nebo také srpnový turnaj ve společenské hře „Člověče nezlob se“. S létem jsme se rozloučili velkým letním grilováním. V říjnu se senioři městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz zúčastnili vystoupení vojenského uměleckého sboru „Ondráš“ v kulturním domě Akord. Jedná se o jediný profesionální soubor svého druhu v České republice, který čerpá z lidových tradic a folkloru. Tento koncert se stal jednou z pravidelně se opakujících akcí, na kterou obyvatele obvodu netrpělivě čekají celý rok.

Na podzim se akce přesunuly do prostor klubu seniorů. Svůj volný čas nabídly děti ze ZŠ Zelená. Přišly naše seniory trochu rozveselit, zahrát si s nimi deskové hry a předčítat úryvky z knih.

Oslavy svátků

Abychom nezapomínali tradice, konaly se v obou klubech akce spojené s oslavou velikonočních svátků „Velikonoční tvoření“ a „Jarní zahradničení“. Senioři si zde mohli

vyrobit velikonoční přání, ozdoby, zasadit muškáty. Především dámy se pustily do výroby s velkou chutí, pánové si raději zavzpomínali na staré dobré časy, kdy jako kluci chodili vyšlehat děvčata.

Kromě již zmíněných akcí u příležitosti svátků, je bezesporu tím nejdůležitějším čas vánoční. Seniorům přišli zazpívat koledy nebo zahrát vánoční představení děti z mateřských školek Hornická, Ostrčilova, základní školy Gajdošova ale i „Pěvecký spolek Ostrava“.

Poslední akcí tohoto roku bylo předvánoční sváteční posezení v klubu seniorů Gajdošova. Starostka našeho městského obvodu společně s ředitelkou společnosti Tesco OC Futurum obdarovaly obyvatele domů s pečovatelskou službou drobným dárkem a pravou vánočkou. Nechybělo cukroví ani dobrá káva, především však to, že jsme se na chvíli zastavili po celoročním shonu a jen tak si společně popovídali.

Koncerty

Koncerty patřily i v loňském roce u seniorů mezi vyhledávané akce. Vystupujícími byly nadšené děti z mateřských a základních škol, ale také profesionální pěvecké spolky. Mezi pravidelně vystupující již můžeme zařadit děti předškolního věku z mateřské školy Ostrčilova, Dvořákova a Hornická, a také žáky základní školy sídlící na ulici Gen. Píky.

Přednášky

V tomto roce se konaly zajímavé přednášky v prostorách klubu seniorů Gajdošova. V březnu to byla přednáška společnosti Zdravotní a sociální služby s. r. o. pod názvem Asistenční systém pro seniory. Tématem přednášky bylo představení asistenčního systému eHelper, který nabízí inteligentní systémy pro rozpoznání nenadálých situací v domácnosti. V červnu se pak konala přednáška „Jak se (ne)hádat“, která seznámila účastníky s řešením mimosoudních sporů a způsoby jak jim předcházet.

Spolupráce s neziskovými organizacemi

Za výbornou je možné označit spolupráci 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.

Spolupráce se společností Tesco Stores ČR a. s., OC Futurum

V prosinci jsme ve spolupráci se společností Tesco Stores ČR a. s. v OC Futurum umožnili splnění vánočních přání 73 klientům pečovatelské služby. V předvánočních dnech byly na vánočním stromku u vchodu do Tesca pověšeny papírové baňky, na nichž byla napsána přání seniorů a každý z kolemjdoucích, kdo měl zájem, mohl zakoupit uvnitř obchodu žádaný dárek a předat ho na informace. Zakoupené dárky byly těsně před Štědrým dnem doručovány pečovatelkami obdarovaným.