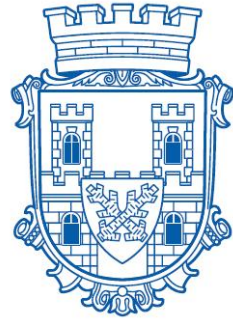




MĚSTO
ŠLUKNOV



Výroční zpráva

Pečovatelská služba Města Šluknov

2022

Zřizovatel: **Město Šluknov, nám. Míru 1, 407 77 Šluknov**

Název: **Pečovatelská služba Města Šluknov**

Kontakt: Pečovatelská služba Města Šluknov, Lužická 1093, 407 77 Šluknov

IČO: 00261688

tel.: +420 412 358 411

mobil: +420 731 411 508

e-mail: pecovatelskasluzba@mesto-sluknov.cz

Pečovatelská služba Města Šluknov je začleněna pod organizační strukturu Městského úřadu Šluknov. V roce 2007 byla zaregistrována podle § 78 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Identifikátor 1088856. Jedná se o terénní pečovatelskou službu.

Cílová skupina:

Senioři a osoby s tělesným postižením starší 18 let, kteří si nejsou schopni bez pomoci zabezpečovat a uspokojovat základní životní potřeby jako je strava, úklid domácnosti, osobní hygiena, využívání dalších veřejných služeb ve svém okolí.

Terénní pečovatelská služba je poskytována občanům města Šluknov v jejich domácnostech. Dále je možné zajistit například doprovod k lékaři či na potřebné instituce a v neposlední řadě je možné zprostředkovat i kontakt se společenským prostředím.

Poslání PS:

Úkolem Pečovatelské služby města Šluknov, je poskytování služeb seniorům a osobám s tělesným postižením, a to na celém území města Šluknov. Jedná se především o úkony, které vyžadují pomoc či asistenci druhé osoby. Cílem pečovatelské služby je udržet co možná nejvyšší kvalitu života a důstojnost osobám, které působením nepříznivé životní situace, nepříznivého zdravotního stavu, tělesného postižení či pouze v důsledku stáří tyto služby potřebují. Služba je poskytována přímo v přirozeném prostředí klientů, čímž jsou jejich vlastní domácnosti.

Nejdůležitějším úkolem pečovatelské služby je umožnit svým uživatelům žít plnohodnotný a kvalitní život, který by měl být srovnatelný se životem ostatních vrstevníků. Pečovatelská služba také usiluje o to, aby klient byl jednak v co možná největší fyzické pohodě, tak i v té psychické, aby si mohl stále naplňovat své cíle a přání.

Pracovní doba:

Služby jsou poskytovány v pracovních dnech od pondělí do pátku v časech 9:00 – 11:00 hodin a 12:30 – 14:30 hodin (případně je možné služby vykonávat po předešlé dohodě individuálně) Služba není poskytována o sobotách, nedělích a státem uznaných svátcích a dnech volna.

Personální zajištění:

Pečovatelskou službu nyní zajišťují jedna sociální pracovnice a dvě pečovatelky. V roce 2022 jedna pracovnice nastoupila na rodičovskou dovolenou a byla po dobu její nepřítomnosti přijata pracovnice nová.

Jaké služby poskytujeme:

- pomoc při zvládnutí běžných úkonů o vlastní osobu – pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání, pomoc při samostatném pohybu ve vnitřním prostoru, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
- pomoc při osobní hygieně v domácnosti – pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC
- pomoc při zajištění stravy – dovoz nebo donáška jídla (zajišťují vývařovny z města a okolí)
- pomoc při přípravě a podávání jídla a pití
- pomoc při zajištění chodu domácnosti – běžný úklid a údržba domácnosti, domácích spotřebičů, pomoc při zajištění velkého úklidu, běžné nákupy a pochůzky, praní a žehlení prádla apod.
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – doprovod k lékaři, na instituce
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Pro rok 2022 byly stanoveny tyto cíle:

- poskytovat kvalitní služby a zaměřit se na práci klíčového pracovníka a na individuální plánování
- prohlubovat kvalifikaci a odbornost zaměstnanců PS (absolvováním odborných kurzů, školení a seminářů odpovídající požadavkům zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)
- rozvíjet spolupráci a komunikaci s praktickými lékaři uživatelů a tím získávat větší povědomí o možných potencionálních zájemcích o službu
- udržovat komunikativní a stabilní tým
- připravit a provést evaluační šetření mezi uživateli, které bude zaměřené na kvalitu poskytovaných služeb a jehož výsledky mohou přispět ke zkvalitnění služby

Plnění stanovených cílů 2022:

Po pandemii Covid-19 nastala v roce 2022 krize energetická, která celou Českou republiku ochromila, jelikož v jejím důsledku neustále docházelo a stále dochází k markantnímu nárůstu cen nejen energií, ale s tím i neustálého zdražování veškerých potravin, léků, nájemného apod. Toto vedlo k tomu, že značná část obyvatel v seniorském věku, která je nejvíce zranitelná a je odkázána na pomoc druhých, má obavu, že v případě potřeby sjednání služby, která by jim dokázala být nápomocna, nebudou mít dostatek finančních prostředků na její úhradu. V současné době mají senioři obavy i z toho, že nebudou mít ani na úhradu základních životních potřeb. Důsledkem této situace je i snížení poptávky po činnostech pečovatelské služby.

I přes tyto překážky, které ovlivňují psychický stav nejen uživatelů samotných, ale pracovníků, se podařilo naplnit předem stanovené cíle a plnit požadavky a potřeby uživatelů. I v roce 2022 pracovníce absolvovaly různé odborné kurzy a školení prostřednictvím online vzdělávání. Během celého roku probíhala velmi dobrá spolupráce se zdravotními sestrami praktických lékařů a se sociálními pracovníci nemocnic ve Varnsdorfu i Rumburku.

Provozní místnosti pečovatelské služby:

- prádelna
- sušárna prádla
- místnost, kde se prádlo žehlí a mandluje
- provozní místnost pečovatelek
- kancelář vedoucí služby
- sklad PS

Terénní služba – okamžitá kapacita:

1 uživatel

V roce 2022 jsme poskytovali služby celkem 34 uživatelům (26 ženám a 8 mužům).

Uživatelé služby podle stupně závislosti v roce 2022:

Stupeň závislosti	Celkový počet uživatelů	Z toho mužů	Z toho žen
0	18	5	13
I	5	2	3
II	7	1	6
III	4	0	4

Skladba uživatelů podle věku v roce 2022:

Věk	Počet uživatelů	Z toho s přísp. na péči
18-65	0	0
66-75	12	4
76-85	14	5
86-95	8	7
96 a více	0	0

Čerpání služeb v roce 2022:

Název úkonu	Počet úkonů	Počet úkonů v %
Běžné nákupy a pochůzky	687	41 %
Praní prádla	232	25 %
Běžný úklid	376	22 %
Zajištění velkého úklidu	23	3 %
Pomoc s osobní hygienou	100	7 %
Velký nákup	0	0 %
Doprovod k lékaři	12	1 %
Příprava jídla	83	1 %
Pomoc při oblékání a svlékání vč. spec. pomůcek	0	0 %
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	0	0 %

Popis způsobu poskytování sociální služby:

S každým novým uživatelem sociální služby je uzavřena písemná Smlouva o poskytování sociální služby a služba se poskytuje na základě individuálního plánu jednotlivých uživatelů.

Každý uživatel má přiděleného klíčového pracovníka, na kterého se může kdykoliv obrátit a dle svých potřeb měnit a doplňovat individuální plán.

Aktivity personálu jsou zaměřeny zejména na dosažení stanovených cílů, při respektování zvyklostí uživatele a dle jeho aktuálních potřeb. Základem pomoci při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu a pomoci při chodu domácnosti je poskytována podpora soběstačnosti a motivace k pohybové aktivitě.

Podpora a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí je zajištěna sociální pracovníci, která je nápomocna při podávání žádostí o službu, jedná s uživateli, s rodinami, úřady. Řeší také problémy uživatelů a připravuje s novým uživatelem návrh Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Dále je možné zprostředkovat další služby jako je pedikúra, kadeřnice apod. Aktivizace uživatelů je zajištěna na základě individuálních plánů pomocí motivace s respektováním možností, zvyklostí a přání uživatele. Je respektován osobní režim dne jednotlivých uživatelů, který je volný, harmonogram dne si určují sami.

Smlouvy s uživateli služeb:

V roce 2022 byly sepsány 4 nové smlouvy o poskytování sociálních služeb a 1 dodatek ke stávající smlouvě.

Ukončení smlouvy bylo u 8 uživatelů, 5 smluv bylo rozšířených.

Důvody ukončení:

- úmrtí uživatele (3 uživatelé)
- umístění uživatele do zařízení s celodenní péčí (5 uživatelů)
- ukončení na žádost uživatele z důvodu zajištění péče rodinným příslušníkem nebo z důvodu přestěhování do jiného města (3 uživatelé)
- konec platnosti smlouvy (1 uživatel)

Činnosti organizace nad rámec poskytovaných služeb:

V roce 2022 se sice nekonala klasická vánoční besídka pro obyvatele, ale bylo uskutečněno malé „**POSEZENÍ S HÁDANKOU A OBČERSTVENÍM**“, které pro uživatele připravily pracovnice pečovatelské služby. Aktivita byla přizpůsobena přímo věkové kategorii obyvatel. Tato akce byla ze strany uživatelů hodnoceno velice kladně, jelikož se jednalo po dlouhé době o kulturní vyžití, kterému bránila dlouhodobě nepříznivá situace v souvislosti s Covid-19.

Hospodaření v roce 2022:

Příjmy celkem 99.116, - Kč

- úhrady za poskytované služby ve výši 99 116, - Kč

Výdaje celkem 293 237, - Kč

- mzdové náklady, sociální a zdravotní pojištění zaměstnanců
- nákupy materiálu
- nákup DHM

Dotazníkové šetření:

V roce 2022 bylo provedeno dotazníkové šetření zaměřené na kvalitu poskytování pečovatelské služby. V době od 8. 3. 2022 do 8. 4. 2022 bylo provedeno dotazníkové šetření zjišťující spokojenost uživatelů s poskytováním pečovatelské služby. V rámci šetření byl vypracován dotazník, který se zaměřoval na uživatele naší pečovatelské služby žijících ve svých domácnostech.

Dotazníky byly distribuovány zaměstnanci pečovatelské služby. Sběrným místem byla kancelář pečovatelské služby a schránka na budově pečovatelského domu v Lužické ul.1093. Uživatelé měli také možnost vyplněný dotazník zaslat prostřednictvím České pošty.

Vyplnění dotazníku bylo anonymní a dobrovolné.

Celkem bylo rozdáno 30 dotazníků. Vráceno ze strany uživatelů služeb bylo 21 dotazníků, tzn. 70% návratnost.

Hlavním cílem tohoto dotazníkového šetření bylo zjistit spokojenost uživatelů s naší pečovatelskou službou. Výsledky šetření budou sloužit jako zpětná vazba a případně i jako podklad pro zlepšení kvality našich služeb.

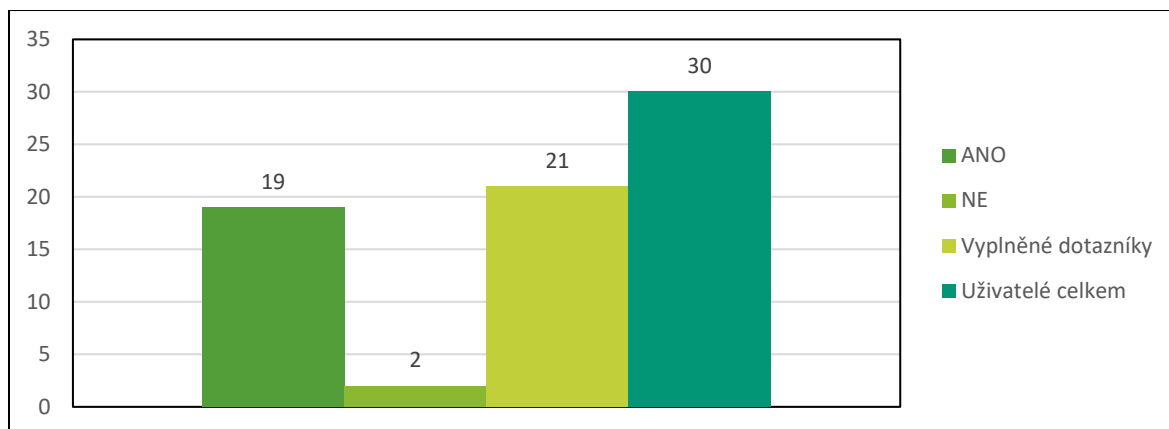
Uživatelé, měli také možnost vyjádřit své další připomínky a návrhy. Některé připomínky se netýkaly pečovatelské služby, ale byly směřovány k odboru správy majetku města.

Vyhodnocení dotazníku spokojenosti uživatelů pečovatelské služby

Otázka č. 1

Víte, o jaké činnosti můžete v naší organizaci požádat, s čím Vám můžeme pomoci?

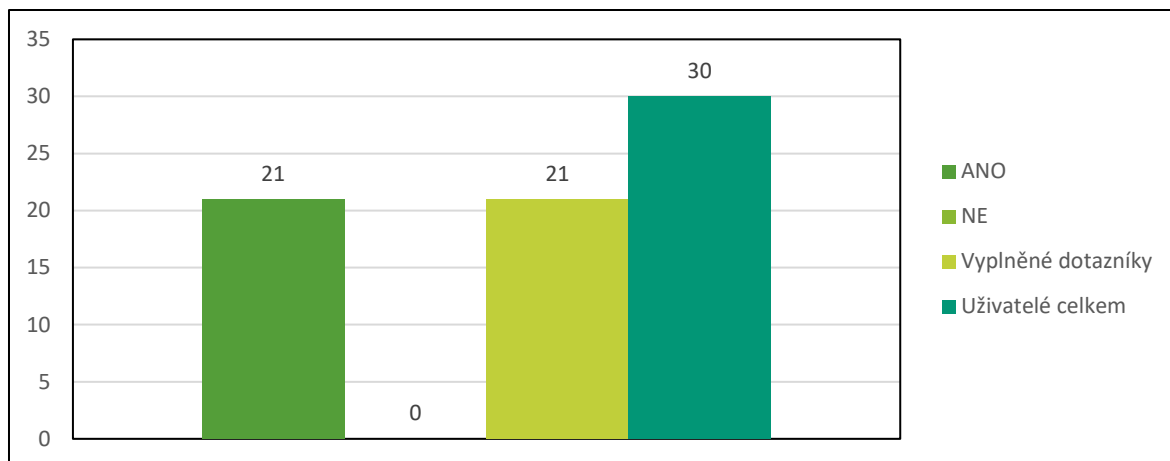
ANO	19	90 %
NE	2	10 %
Vyplněné dotazníky	21	100 %
<i>Uživatelé celkem</i>	<i>30</i>	



Otázka č. 2

Znáte svá práva a povinnosti?

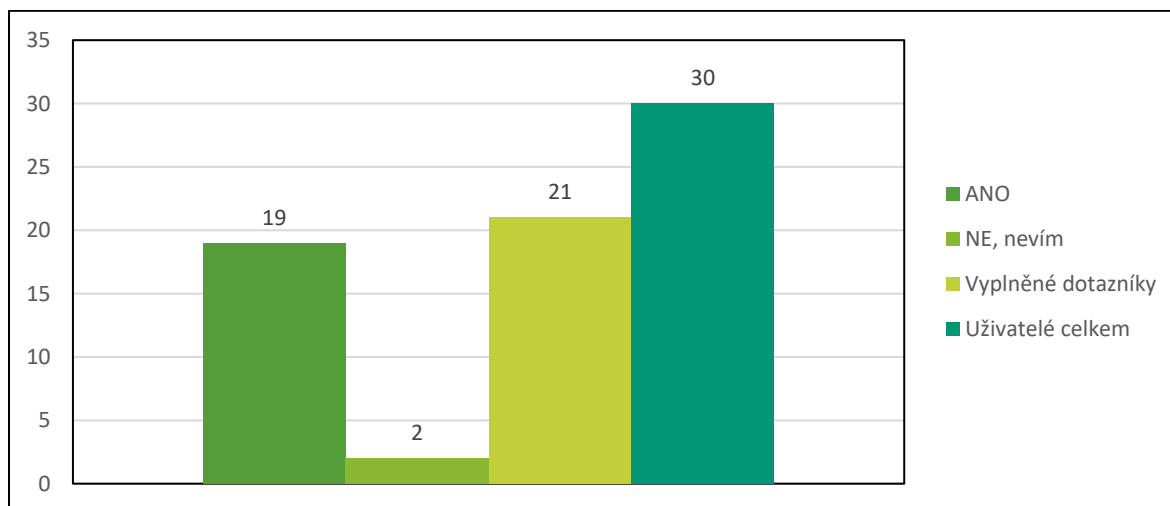
ANO	21	100 %
NE	0	0 %
Vyplněné dotazníky	21	100 %
<i>Uživatelé celkem</i>	<i>30</i>	



Otázka č. 3

Víte, že si můžete stěžovat a komu si můžete stěžovat?

ANO	19	90 %
NE, nevím	2	10 %
Vyplněné dotazníky	21	100 %
<i>Uživatelé celkem</i>	<i>30</i>	

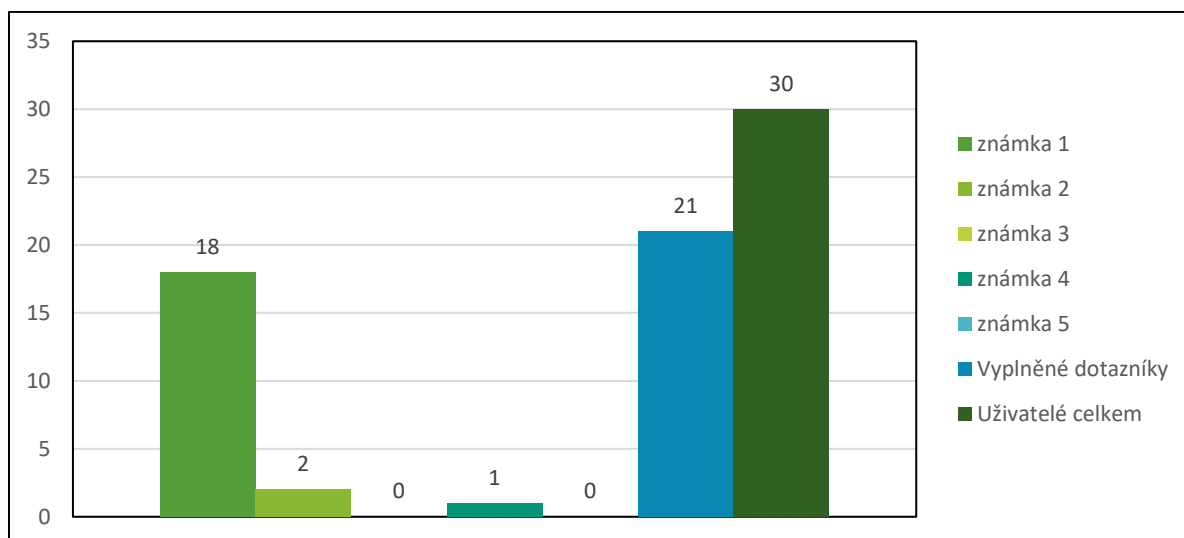


Otázka č. 4

Ohodnoťte provádění pečovatelských úkonů v případě Vaší osoby – jejich kvalitu, rychlost, pohotovost, přesnost, pečlivost, ochotu.

(K hodnocení je nabídnuta škála od jedné do pěti – známky jako ve škole).

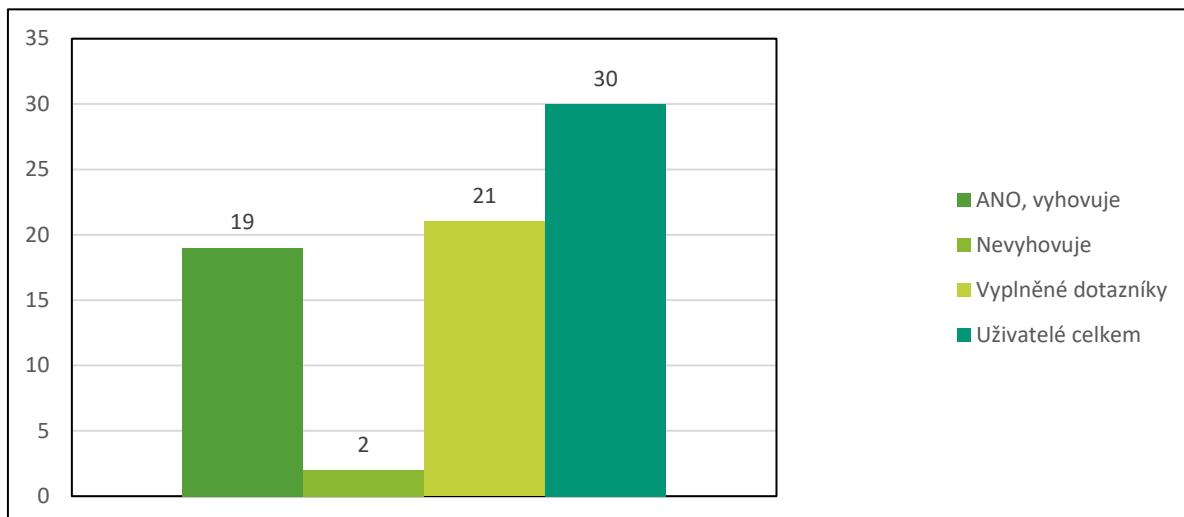
Známka 1	19	86 %
Známka 2	2	10 %
Známka 3	0	0 %
Známka 4	1	4 %
Známka 5	0	0 %
Vyplněné dotazníky	21	100 %
<i>Uživatelé celkem</i>	<i>30</i>	



Otázka č. 5

Vyhovuje vám doba, kdy je Vám služba poskytována?

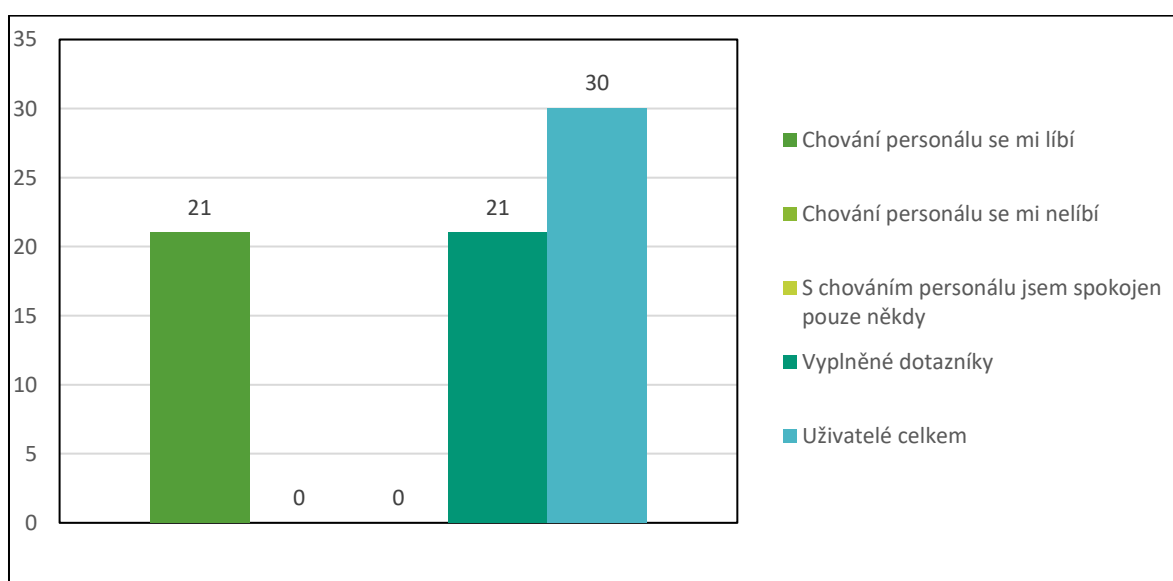
ANO, vyhovuje	19	90 %
Nevyhovuje	2	10 %
Vyplněné dotazníky	21	100 %
<i>Uživatelé celkem</i>	<i>30</i>	



Otázka č. 6

Ohodnoťte, jak se k Vám chovají zaměstnanci pečovatelské služby, kteří o Vás pečují.

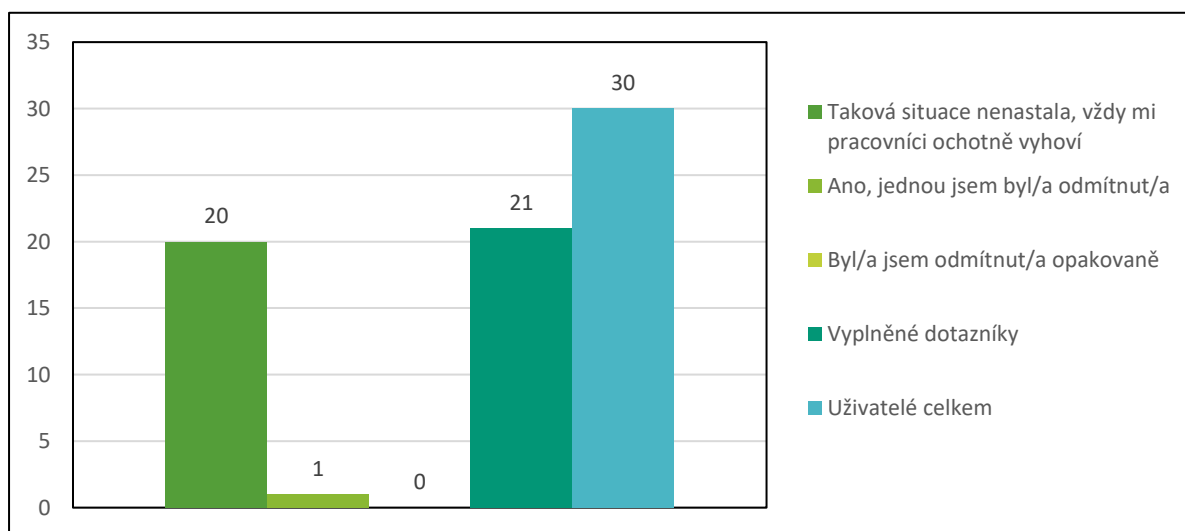
Chování personálu se mi líbí	21	100 %
Chování personálu se mi nelíbí	0	0 %
S chováním personálu jsem spokojen/a pouze někdy	0	0 %
Vyplněné dotazníky	21	100 %
<i>Uživatelé celkem</i>	<i>30</i>	



Otázka č. 7

Stalo se někdy, že by Vám personál podle vašeho názoru neoprávněně odmítl v něčem vyhovět?

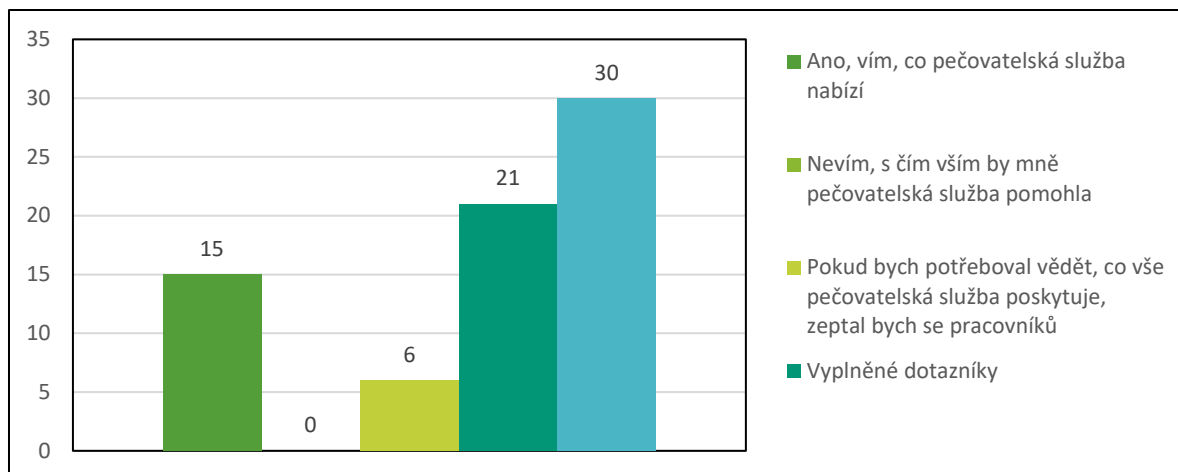
Taková situace nenastala, vždy mi pracovníci ochotně vyhoví	20	95 %
Ano, jednou jsem byl/a odmítnut/a	1	5 %
Byl/a jsem odmítnut/a opakovaně	0	0 %
Vyplněné dotazníky	21	100 %
<i>Uživatelé celkem</i>	<i>30</i>	



Otázka č. 8

Jste dostatečně informováni o všech úkonech, které místní pečovatelská služba nabízí?

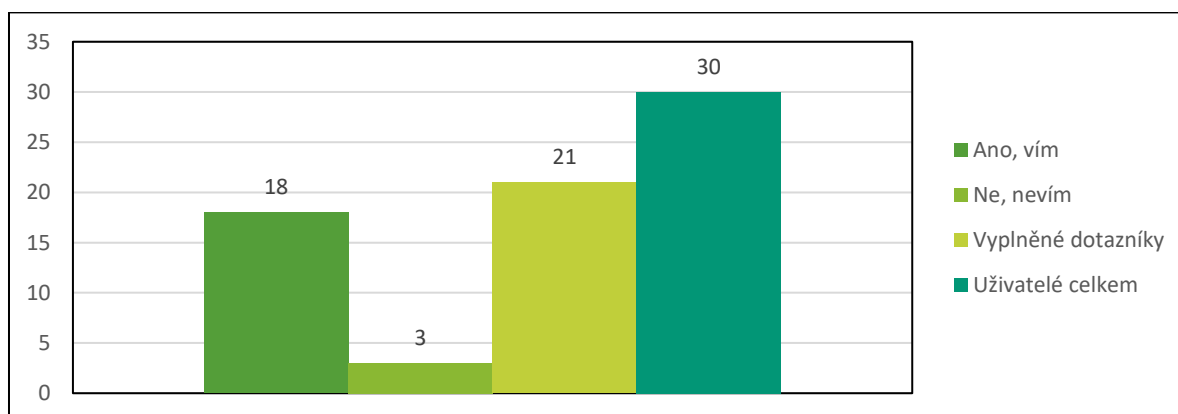
Ano, vím, co pečovatelská služba nabízí	15	71 %
Nevím, s čím vším by mně pečovatelská služba pomohla	0	0 %
Pokud bych potřeboval vědět, co vše pečovatelská služba poskytuje, zeptal bych se pracovníků	6	29 %
Vyplněné dotazníky	21	100 %
<i>Uživatelé celkem</i>	<i>30</i>	



Otázka č. 10

Víte, jak postupovat, kdybyste chtěli služby rozšířit o jiné úkony?

ANO, vím	18	86 %
NE, nevím	3	14 %
Vyplněné dotazníky	21	100 %
<i>Uživatelé celkem</i>	<i>30</i>	



Otázka č. 11

Chcete nám ještě něco sdělit? Napadlo Vás někdy, že by se dalo dělat něco lépe nebo snadněji?

- „Pracovnice jsou vždy ochotné, nikdy jsem nebyla odmítnuta, jsem spokojená.“ Děkuji
- „Jednou jsem byla odmítnuta z důvodu nemoci.“

- „Děkuji, za vše, co pro mě děláte! Jsem naprosto spokojená s prací, kterou vykonáváte v dané době.“
- „Personál nám vždy pomůže a vyhoví, i když je hodně přetížený. Moc jim děkuji.“
- „Jsem spokojená, žiju.“

Přípomínka, která se netýká činnosti pečovatelské služby:

- „Vytírat aspoň 2x chodbu, jednou je málo.“

(V budově jsou chodby za běžných okolností vytírány dvakrát v týdnu. V době malování a rekonstrukcí v bytech jsou vytírány chodby přiléhající k prostorám v rekonstrukci denně.)

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb:

V roce 2022 nebyly zaznamenány žádné písemné stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb. Vznesené připomínky nebyly závažného charakteru, byly řešeny ústně a brány jako podnět ke zlepšení služeb.

Cíle pro rok 2023:

- poskytovat kvalitní služby a zaměřit se na práci klíčového pracovníka a na individuální plánování
- prohlubovat kvalifikaci a odbornost zaměstnanců PS (absolvováním odborných kurzů, školení a seminářů odpovídající požadavkům zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- stále rozvíjet spolupráci a komunikaci s praktickými lékaři uživatelů a tím získávat větší povědomí o možných potencionálních zájemcích o službu
- udržovat komunikativní tým a obnovit jeho stabilitu
- připravit a provést evaluační šetření mezi uživateli, které bude zaměřené na kvalitu poskytovaných služeb a jehož výsledky mohou přispět ke zkvalitnění služby

Za Odbor sociálních věcí vypracovaly: Ing. Hana Wagnerová a Bc. Hana Sokolová