

Výroční zpráva za rok 2016

**Pečovatelská služba
Organizační složka
Město Rokytnice v Orlických horách**



Schváleno Radou města Rokytnice v O.h. usnesením č.63/2017/V RM ze dne 29.5.2017



Na začátek pár slov:

Každý rok v době, kdy mám vypracovat výroční zprávu, a tím zhodnotit, co se událo, co se povedlo a nepovedlo, co nás minulo a neminulo, si uvědomuji podstatu této povinnosti. Je to takové reminiscenční cvičení, které nás nutí k zamyšlení a položení si otázky, nakolik jsme potřební pro své blízké okolí. Samozřejmě svoji roli sehrává subjektivita a objektivita. To znamená co se odehrává ve mně, v nás - v pracovnících pečovatelské služby a na druhé straně nezávisle na našem mínění jsou věčná fakta. Bohužel se často stává, že fakta neodrážejí naše mínění. Proto děkuji za pronesenou větu na jedné konferenci o sociálních službách :

„ Sociální služba je namístě, byť poslouží jen jedinému člověku. “

Mgr. Dagmar Lavrenčíková

Základní informace o pečovatelské službě

1) Identifikační údaje

Název: Pečovatelská služba Rokytnice v orlických horách

Právní forma: organizační složka

Zřizovatel: Město Rokytnice v Orlických horách

IČ : 00275301

Sídlo organizace : Horská 303, Rokytnice v Orlických horách, 517 61

IČ v registru sociálních služeb : 4936413

Bankovní spojení : Česká spořitelna a.s., pobočka Rokytnice v O.h.

Číslo účtu: 1240089379/0800

Kontakty

Vedoucí pečovatelské služby a sociální pracovník:

Mgr. Dagmar Lavrenčíková ,

tel.: 491 616 996

e-mail: pecovatelska.sluzba@mu.rokytnice.cz,

dasa.lavrencikova@mu.rokytnice.cz

Pracovnice v sociálních službách (pečovatelky) :

tel.: 491 616 997,

www.rokytnice.cz

Pracovnice PS pracovní úvazek 3,06

vedoucí PS, která vykonává úkony sociálního pracovníka

pracovní úvazek 1,00

pracovník v sociálních službách

pracovní úvazek 1,00

pracovník v sociálních službách

pracovní úvazek 0,81

pracovník v sociálních službách , pracovní smlouva od 1.11.2016

pracovní úvazek 0,25

2) Poslání a účel služby

Posláním služby je zajištění potřebné péče uživateli, aby nemusel měnit své návyky a mohl setrvat ve svém prostředí. Pečovatelská služba pomáhá hledat další zdroje v oblasti sociální péče v případě, kdy její služba ani za přispění blízkého okolí nestačí, je oporou rodinám, které o své blízké pečují.

Cílem služby je provázanost péče rodinné a sociální služby, poskytování sociální služby kvalitně a odborně tak, aby uživatel byl spokojen, mohl setrvat ve svém přirozeném prostředí, nemusel měnit své návyky.

Forma poskytování služby:

terénní - pomoc při zvládání běžných úkonů o svoji osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti a při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

ambulantní – pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu ve středisku osobní hygieny pečovatelské služby

Cílová skupina:

senioři se sníženou soběstačností
osoby s chronickým onemocněním
osoby s chronickým duševním onemocněním
osoby se zdravotním postižením

Věková hranice: od 27 let výše

3) Garantovaná časová dostupnost služby:

pondělí – pátek : 6,30 – 15,00 hod. poskytování pečovatelských úkonů
7,00 – 15,30 hod. úkony sociálního pracovníka

Pečovatelská služba se poskytuje v dohodnutém čase v souladu s individuálním plánováním.

Plnění poslání a cíle služby v roce 2016

A) Uživatelé služby

- Služba se poskytla 41 osobám, z toho bylo 32 žen a 9 mužů
- 40 osob bylo z Rokytnice v O.h. a 1 osoba z obce Pěčín na základě smluvního vztahu o poskytování pečovatelských služeb mezi Městem Rokytnice v O.h. a obcí Pěčín.
- Průměrný věk našich uživatelů byl - 78 let.
- Nejmladším a nejstarším uživatelem byly ženy 52 a 96 let.
- Na možnost poskytování pečovatelské služby se dotázalo během roku 11 osob, proběhlo 10 x jednání se zájemcem o službu a z toho vyplynulo 9 smluv o poskytování pečovatelských služeb. Jeden zájemce se dotazoval telefonicky, jednalo se spíše o informativní dotaz o možnostech naší služby a bydlení v domě s pečovatelskou službou bez garance žadatele dalšího jednání. U dalšího zájemce, kdy jednání proběhlo v zařízení LDN Žamberk, nedošlo k uzavření smlouvy z důvodu nesplňování cílové skupiny naší služby.
- Poskytování služeb bylo ukončeno u 9 uživatelů – 6 uživatelů zemřelo, 2 uživatelé odešli do pobytového zařízení, 4 uživatelé ukončili na vlastní žádost z důvodu podpory rodiny.
- Služba se poskytovala bez úhrady dle z. o soc. službách – 1 uživatelka

- Počet uživatelů dle cílové skupiny:
 Senioři - 37 osob
 Osoby s chronickým onemocněním – 2 osoby
 Osoby se zdravotním postižením – 2 osoby
 Osoby s chronickým duševním onemocněním – 0 osob

- Počet uživatelů dle věkových skupin:

věková hranice	počet osob
27(52) - 60	3
61 - 75	7
76 - 85	22
86 - 90	4
91 – (96) 100	5

- Počet uživatelů dle stupně závislosti, který rozlišuje poskytování péče na podporu , pomoc nebo péči :

Stupeň závislosti	počet osob
0	18
1	10
2	11
3	1
4	1

jedná se o kvalifikovaný odhad

B) Přehled poskytnuté péče

- Průměrně jsme poskytly 126 dní péče jednomu uživateli
- Měsíční průměrný počet aktivních uživatelů – 26 osob
- Počet poskytnutých hodin přímé péče za rok činí 2 194 hodin / 253 dní , jedná se pouze o čas, který byl přímo věnován v kontaktu s uživatelem nebo činnosti přímo pro uživatele, nepočítá se administrativa, porady, úklid střediska apod.)
- Za účelem poskytování služby jsme ujely celkem 8 251km, průměr na měsíc činil 687 za měsíc km. Spotřeba benzínu činila 953,55 litrů.
- Terénní služba byla poskytnuta 37 uživatelům.
- Ambulantní službu ve středisku osobní hygieny využilo 6 uživatelů
- Služba bez úhrady dle zákona o sociální službách - 1 uživatelka
- Dovezly jsme celkem 4 170 obědů , z toho :

Školní jídelna Rokytnice v O.h.	4 145 obědů
Domov na Stříbrném vrchu	25 obědů.
- Průměrný měsíční příjem od uživatele služby činil 1 317,- Kč (péče +obědy)
- Z toho průměrný měsíční příjem od uživatele za poskytnuté pečovatelské úkony (bez platby obědů) 633,- Kč

- Rozsah poskytnutých pečovatelské úkonů a činností :

1. Základní činnosti:

- Základní úkony se provádějí v hodinové sazbě nebo se počítají úkonově (1 úkon = jedna podpora nebo kq)

úkony v hodinové sazbě	počet hodin(zaokrouhleno na celá čísla)
------------------------	--

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu	136
Běžné nákupy	110
Běžný úklid a údržba domácnosti	151
Doprovod	47
Mytí a údržba společných prostor domu	99
Pochůzky v místě	30
Pomoc při přípravě jídla	39
Pomoc při úkonech osobní hygieny	21
Pomoc při úkonech osobní hygieny v SOH	31
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	35
Příprava a podání jídla a pití	17
Topení v kamnech včetně donášky topiva	3
Celkem hodin	719

- *Péče poskytnutá, která není zaznamenána časem ale úkonem nebo počtem kg*

	kg
Praní a žehlení (ložního a osobní prádla, popř. drobné opravy)	319
Žehlení prádla	40
Celkem kg	359

	úkon	
Dovoz nebo donáška oběda Nebeská Rybná, Panské pole	124	bez úhrady
Dovoz nebo donáška oběda Nebeská Rybná, Panské pole	338	
Dovoz oběda nebo donáška Rokytnicev O.h.	3 708	
Velký nákup nad 10 kg	8	
Celkem úkonů	4 178	

2. Fakultativní činnosti

	úkon
Použití nerezových jídelnosičů	4 170
Použití vysavače PS při úklidu domácnosti	127
Telefonické zprostředkování opraváře a dalších služeb telefonem PS	3
Celkem úkonů	4 300

C) Z hodnocení poskytovaných služeb , kontrola kvality poskytované služby

- V organizaci je zaveden pravidelný systém zjišťování kvality poskytované služby. Zjišťuje se a zhodnocuje, zda naplánovaná podpora na základě nepříznivé sociální situace u jednotlivých uživatelů je v souladu s platnou smlouvou a průběh poskytované podpory koresponduje s vytvořeným individuálním plánem. Tato zjištění se provádějí průběžně při poradách týmů a tzv. revizí 1x za rok, kdy se reviduje individuální plán s uživatelem v jeho domácnosti za přítomnosti kompetentních osob (členové týmu podílejícího se na plnění dané podpory).
- Dalším způsobem kontroly kvality jsou průběžně během roku rozhovory vedoucí služby s uživateli, které probíhají v domácnosti uživatele a jsou zaměřeny na spokojenost s cenou poskytovaných úkonů, garantovanou časovou dostupností služby, způsobem provádění poskytované služby, profesionalitou pracovníků , jak služba reaguje na požadovanou nebo akutní změnu v průběhu služby a poskytuje potřebné informace uživateli.

Při rozhovorech vyplynulo, že většina uživatelů spojuje spokojenost se službou prioritně s kvalitou dovezeného jídla ze školní jídelny a s bydlením s návazností na dostupnost služby, kdy se poukazovalo na místní fenomén, a to, že na sídlištích nejsou výtahy a jsou barierové koupelny. Uživatelé bydlící v domě s pečovatelskou službou si pochvalovali kvalitu života i proto, že barierovost neřeší, ale uživatelé na sídlištích mají prioritní problém- bydlení ve vyšším poschodí bez výtahu. Proto odmítají např. osobní hygienu ve středisku služby už jen z důvodu chůze po schodech. Dalším důležitým kritériem pro spokojenost se službou se jeví etický aspekt služby, především chování pečovatelek k uživatelům, což hodnotili kladně, např. slovy – vždy se domluvíme, jsou hodné, řeknou mi co potřebuji, těším se na ně. Vedlejším se jevila finanční náročnost služby, kdy většina uživatelů odpovídala ve shodě, že službu potřebují a nijak je výše platby za odebranou podporu nezatěžuje a neřeší to. Většina z nich jsou příjemci příspěvku na péči. Vedle nich jsou uživatelé, kteří by více odebírali podporu služby, ale v současné době „na to nemají“ a jsou „čekateli“ na příspěvek na péči. Zatím odebírají opravdu nejnutnější podporu a zbylou pomoc získávají od své rodiny nebo známých. Ohledně stížností se objevovaly dva typy odpovědí , a to , že si uživatel nestěžuje , protože nemá proč. Nebo, že si řekne pečovatelce, když se jim něco nelíbí a chtějí to jinak. Nemají s tím problém si to vyřídit sami na úrovni uživatel- pečovatelka. Mají s tím dobrou zkušenost.

Otázka dostupnosti služby nepotvrdila u uživatelů nutnost rozšířit pravidelně provoz služby na svátky a víkendy nebo do večerních hodin. Vždy mají možnost podpory od dalších blízkých osob. Na tom by se dalo usuzovat, že není poptávka po navýšení dostupnosti služby. Na druhé straně se ale objevuje akutní požadavek na podporu mimo garantovanou dostupnost. Jedná se o situace , kdy se náhle zhorší zdravotní stav uživatele , kdy rodina nezvládne zcela pokrýt celodenní podporu. Praxe ukazuje , že tyto situace se objevují spíše 2x -3x ročně, jedná se o týdenní až měsíční záležitost a je to spíše překlenovací období před odchodem do pobytového zařízení nebo uživatel zemře.

Tyto situace řešíme s rodinou uživatele nebo i zájemce o službu, hledáme společně možnosti, jak uživateli a rodině pomoci.
- Během roku vedoucí PS provádí kontrolní činnost u pracovníků v přímé péči, kontrola je zaměřena např. na vedení dokumentace, komunikace s uživateli, způsob provádění jednotlivých úkonů apod. Na konci kalendářního roku dochází k sebehodnocení každého pracovníka a na základě průběžně zjištěných informací o práci každé pracovnice vedoucí provede roční hodnocení, které je podkladem pro finanční odměnu na konci roku.

Smyslem tohoto druhu kontrol kvality je i vlastní sebereflexe k uvědomění si slabých i silných stránek.
- Indikátorem kvality jsou i stížnosti nebo nouzové situace. V roce 2016 nebyla oficiální cestou evidována stížnost na kvalitu služby a nebyla zaznamenána nouzová situace při poskytování služby. Nelze však z toho usuzovat a domnívat se , že žádný takový stav, kdy nebyl uživatel spokojený s poskytovanou službou během roku nevznikl, ale nejednalo se o tak závažné pochybení, že by

požadavek uživatelů přerostl ve stížnost. Dá se zde hovořit o připomínkách k průběhu služby od uživatelů, které oslovovali přímo příslušné pracovníce. Tento postup se jeví jako přímočařejší a nápomocný k průběžnému přehodnocování nejen individuálních plánů, ale i k sebereflexi jednotlivých pracovníků. Vzniklé situace se většinou stávaly i tématy supervizního vedení.

- S kvalitou poskytovaných služeb bezpodmínečně souvisí pravidelné vzdělávání personálu a podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka pro pracovníky a tým v přímé péči. Supervizní vedení nám zajišťuje p. Mgr. et Mgr. Aleš Jelínek, PPS - Consult, PPS Kostelec nad Orlicí. V tomto roce hlavními tématy vzdělávacího plánu služby byla pro pracovníce v přímé péči paliativní péče s doprovázením, individuální plánování a potřeby uživatele, školení řidičů. Pro sociálního pracovníka bylo zásadním tématem jednání se zájemcem o službu, individuální plánování a legislativa, školení řidičů.

Počet absolvovaných hodin vzdělávání

	akreditovaného vzdělávání	další vzdělávání
Sociální pracovníce	24	7
Pracovnice v sociálních službách	24	4
Pracovnice v sociálních službách	24	4
Pracovnice v sociálních službách - v tomto roce absolvovala kvalifikační kurz Pracovník v sociálních službách		

Supervizní vedení - proběhlo 14 hodin supervize za rok

individuální 7 hod.

týmová 7 hod.

D) Hospodaření

Kvalita a fungování služby je závislá na finančním zajištění. Náklady zřizovatele na provoz služby činily 739 476,- Kč, tj. 52 % pokrytí nákladů. Zbýlých 48% nákladů uhradily příjmy od uživatelů – 422 767,- (30%) a 254 000,- (18%) uhradily dotace na mzdy z rozpočtu Královéhradeckého kraje a z rozpočtu MPSV pro rok 2016.

Příjmy	1 416 243,00
Základní úkony+další obce	153 905,00
Příjem za obědy	261 827,00
Fakultativní úkony	7 035,00
Dotace MPSV	154 000,00
Dotace KHK	100 000,00
Zřizovatel	739 476,00

Výdaje služby	1 416 243,00
Mzdy	473 070,00
Sociální pojištění	181 766,00
Zdravotní pojištění	65 436,00
Ochranné oděvy	4 628,00
Knihy-tisk	620,00

DDHM	12 578,00
Materiál	5 858,00
Voda	4 547,50
Elektrická energie	37 442,50
Telefony-internet	11 352,39
Školení ,vzdělávání	9 457,50
Zpracování dat, IT služby	6 621,00
Obědy uživatelé, služby	274 734,20
Členské poplatky	1 990,00
Cestovné	2 348,00
Náhrady mezd	4 628,00
Penzijní připojištění	14 400,00
Auto - materiál	60,00
PHM	27 340,30
Auto- služby	1 240,00
Auto- opravy	22 126,00
Mzdy dotace MPSV	154 000,00
Mzdy dotace KHK	100 000,00

Dle výše příjmů za úhrady uživatelů za základní úkony podpory lze posoudit, jak je služba schopna akceptovat místní sociální poměry a na druhé straně aktuální ekonomiku. Jinými slovy jak je schopna provozovat svoje služby co nejhospodárněji. Pro sociální služby je důležité hlavně sociální hledisko, a proto ceny za poskytnuté služby v našem sazebníku úhrad za služby nejsou na maximální výši, jak nám umožňuje ale i doporučuje MPSV ve své vyhlášce č. 505/2006Sb., kterou se provádějí některá ustanovení z. o sociálních službách v platném znění.

Závěrem:

Velké poděkování za spolupráci v roce 2016 patří všem, kteří se podíleli na podpoře a pomoci našim uživatelům:

- Uživatelé služby a jejich rodiny
- Vedení Města Rokytnice v O.h.
- Zaměstnanci odborů a oddělení Města Rokytnice v O.h.
- Školní jídelna Rokytnice v O.h.
- Mgr.et Mgr. Aleš Jelínek, supervizor naší práce
- Domácí hospic Setkání, o.p.s. Rychnov nad Kněžnou
- Redakce Horský kurýr

