

VÝROČNÍ ZPRÁVA

ZA ROK 2016

AMBULANTNÍ A TERÉNNÍ
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA



CENTRUM
SOCIÁLNÍ PÉČE
MĚSTA ÚSTÍ NAD ORLÍCÍ



Na Pláni 1343.
562 06 Ústí nad Orlicí



www.csp-uo.cz



Centrum sociální péče
a Stacionář města
Ústí nad Orlicí

„JSME TU PRO VÁS.“

Základní údaje o organizaci	4
Organizační struktura	5
Základní údaje o pečovatelské službě	6
Působnost služby	8
Kapacita služby	9
Přehled přímé péče a statistika úkonů a úhrad	10
Důvody ukončení služby a statistika stížností	11
Akce pro klienty pečovatelské služby	12
Ekonomické zhodnocení	13
Vzdělávání, praxe, stáže	14
Výstupy z dotazníků na kvalitu služeb	16
Závěr, vize do budoucna	17
Zaměstnanci, kontakty	18

Vydáno dne: 22. 2. 2017

Grafika, design: Bc. Lucie Pohanková

Centrum sociální péče města Ústí nad Orlicí (dále jen „CSP města Ústí nad Orlicí“) je příspěvkovou organizací města Ústí nad Orlicí. V roce 2016 došlo ke sloučení dvou příspěvkových organizací města: Stacionáře a CSP města Ústí nad Orlicí. Veškeré právní závazky a povinnosti přešly na organizaci CSP města Ústí nad Orlicí, do které byl Stacionář sloučen. V současné době CSP města Ústí nad Orlicí zastřešuje tři služby: pečovatelskou službu, stacionář (denní a týdenní) a Seniorklub. Ředitelkou sloučených organizací byla radou města jmenována Mgr. Radka Vašková.

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Poskytuje služby v ambulantní i terénní formě na území města Ústí nad Orlicí a okolním obcím, které patří pod PO III města Ústí nad Orlicí. Cílovou skupinou jsou senioři, osoby se zdravotním postižením nebo chronickým onemocněním či rodiny s dětmi, jejichž nepříznivá sociální situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

DENNÍ A TÝDENNÍ STACIONÁŘ

Služby jsou poskytovány osobám s mentálním nebo kombinovaným postižením, event. s přidruženou smyslovou nebo tělesnou vadou. Cílovou skupinou jsou osoby ve věku 3 až 64 let převážně z okresu Ústí nad Orlicí.

SENIORKLUB

CSP města Ústí nad Orlicí zastřešuje také projekt Seniorklub, jehož cílem je aktivizace seniorů a příjemců jakéhokoliv důchodu města Ústí nad Orlicí.

Název organizace: **Centrum sociální péče města Ústí nad Orlicí**

Sídlo: **Na Pláni 1343, 562 06 Ústí nad Orlicí**

IČ: **70857156**

Zřizovatel: **Město Ústí nad Orlicí**

Bankovní spojení: **20835611/0100 (Komerční banka)**

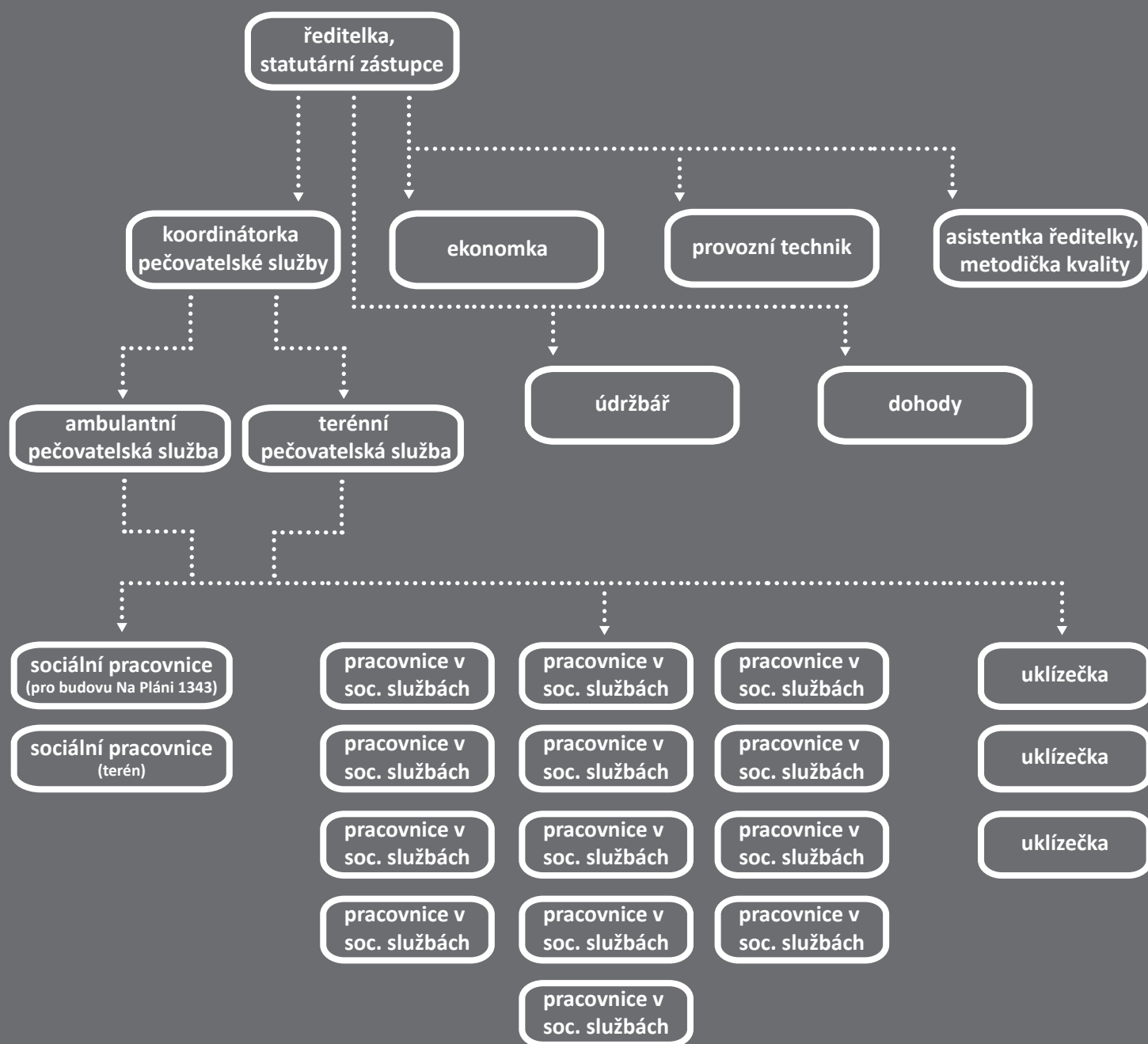
Datová schránka: **jz7gyu**

Sídlo stacionáře: T.G.Masaryka 123, 562 01 Ústí nad Orlicí

Sídlo pečovatelské služby: Na Pláni 1343, 562 06 Ústí nad Orlicí

Sídlo Seniorklubu: Masarykova 105, 562 01 Ústí nad Orlicí („Sladkovna“)

ORGANIZAČNÍ STRUKTURA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY



Pečovatelská služba poskytuje své služby na základě zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a dle prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Pečovatelská služba poskytuje pomoc a podporu s těmito úkony:

- při péči o osobu,
- při poskytování a zajištění stravy,
- při osobní hygieně,
- při zajištění chodu domácnosti,
- při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

POSLÁNÍ SLUŽBY

Podporou a pomocí klientům zvládat nepříznivé životní situace, při setrvání v jejich domácím prostředí, bez narušení vazeb na jejich blízké a vrstevníky.

CÍLE SLUŽBY VYPLÝVAJÍCÍ Z JEJÍHO POSLÁNÍ

Jedná se o terénní a ambulantní služby, dle individuálních potřeb klientů, které se poskytují přímo v jejich domácnostech.

Cílem terénních služeb je:

- poskytnout podporu a pomoc v nepříznivých životních situacích,
- umožnit klientům žít co nejdéle ve svém domácím prostředí,
- žít běžným způsobem života svých vrstevníků,
- poskytnout všem osobám základní sociální poradenství a to bezplatně,
- při činnostech Pečovatelské služby podporovat samostatnost klientů v jejich přirozeném prostředí.

Cílem ambulantní služby je:

- poskytnout všem osobám základní sociální poradenství a to bezplatně,
- pomocí Střediska osobní hygieny umožnit hygienickou péči i pro klienty z terénu, kde domácnost klienta není dostatečně pro tuto péči přizpůsobená – klient přichází sám nebo v doprovodu rodinného příslušníka, popřípadě je dovezen autem Pečovatelské služby.

CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinou jsou osoby, které mají sníženou soběstačnost vzhledem ke svému zdravotnímu stavu, postižení, věku nebo chronickému onemocnění včetně duševního, a jejich situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Okruh osob, kterým je služba určena, tvoří:

Senioři – osoby se sníženou schopností péče o sebe nebo svou domácnost a vzhledem ke svému věku, sociálnímu nebo zdravotnímu stavu, potřebují podporu a pomoc další osoby k zajištění svých potřeb.

Osoby se zdravotním postižením – osoby se sníženou schopností o sebe nebo svou domácnost, a vzhledem ke svému zdravotnímu stavu potřebují pomoc další osoby k zajištění svých potřeb.

Osoby s chronickým onemocněním, které potřebují v průběhu své rekonvalescence pomoc další osoby k zajištění svých potřeb.

Rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Výše uvedeným cílovým skupinám jsou služby poskytovány bez omezení věku.

ZÁSADY SLUŽBY

- Postupovat dle volby klienta.
- Pozornost věnovat zachování lidské důstojnosti.
- Vždy zachovat soukromí klienta.
- Hájit oprávněné zájmy klientů.
- Respektovat svobodu myšlení, pohybu.
- Právo na změnu či zrušení služby.
- Právo si stěžovat.
- Právo přijímat kvalitní službu s profesionálním přístupem personálu.

SITUACE, KDY PEČOVATELSKÁ SLUŽBA NENÍ POSKYTOVÁNA

- Pokud nemáme dostatečnou kapacitu k poskytování služby.
- Pokud zájemce žádá o sociální službu, kterou neposkytujeme.
- Pokud zájemce o sociální službu nespadá do naší cílové skupiny.
- Pokud je zájemce o sociální službu soběstačný a samostatný (pak nepotřebuje sociální službu).

Pečovatelská služba je součástí příspěvkové organizace Centra sociální péče města Ústí nad Orlicí, která své služby poskytuje podle zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách a příslušných prováděcích předpisů ve spádové oblasti zřizovatele města Ústí nad Orlicí.

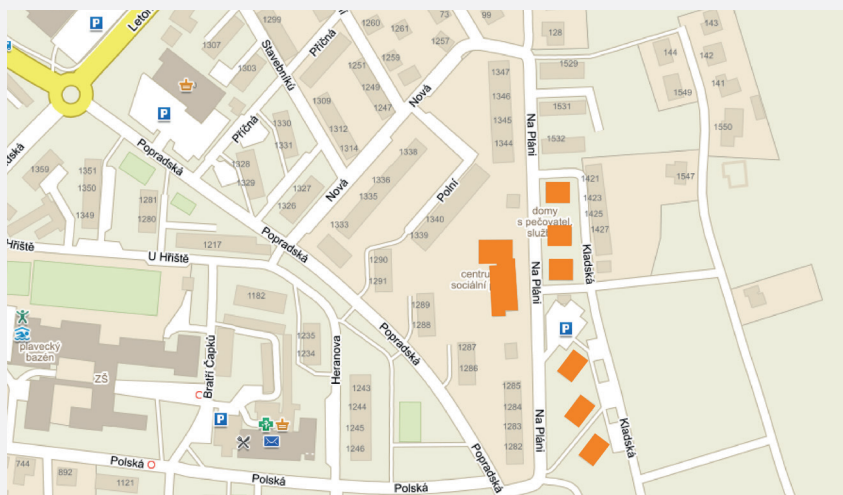
Provozní doba: pracovní dny od 6:30 do 20:00 hod dle individuálních potřeb klientů
soboty, neděle, svátky od 8:00 do 20:00 hod

Sídlo služby: Na Pláni 1343, 562 06 Ústí nad Orlicí

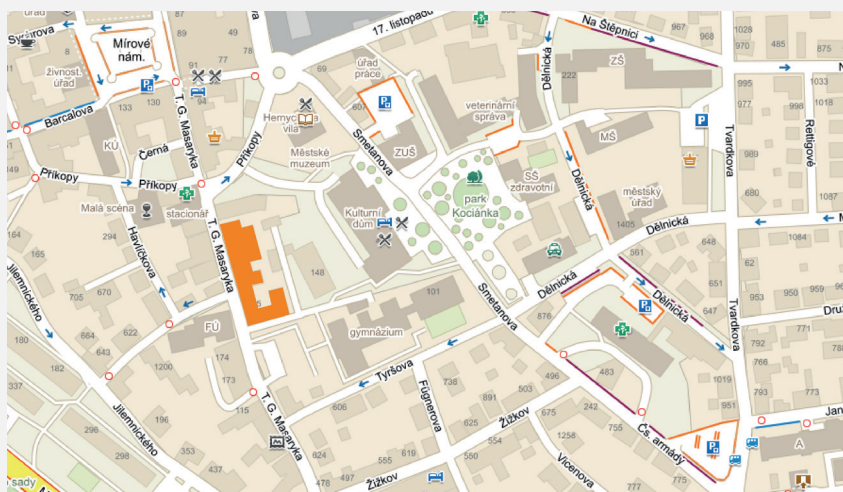
Adresy domů s peč. službou: T. G. Masaryka 105
Na Pláni 1432, 1433, 1434
Kladská 1501, 1502, 1503

Ve všech domech má v suterénu zázemí pečovatelka.

Kancelář koordinátorky pečovatelské služby a sociálních pracovníků se nachází v domě Na Pláni 1343.



Město Ústí nad Orlicí vlastní 140 bytů zvláštního určení, z toho 69 bytů je bezbariérových. Tyto byty jsou různých velikostí od 0+1 až 1+2. Žádosti o umístění zájemci obdrží na odboru sociálních služeb Městského úřadu Ústí nad Orlicí (na adrese Dělnická 1405).



Další byty, ve kterých se poskytuje Pečovatelská služba jsou v budově Na Pláni 1343, kde byty rovněž slouží pro potřebné klienty. Počet těchto bytů je 94. Byty jsou o velikostech od 0+1 do 1+1 a všechny jsou barierové. Žádosti o umístění jsou zájemcům dostupné v budově Na Pláni 1343, kde s nimi žádost vyřídí sociální pracovníci.

KAPACITA SLUŽBY

KAPACITA SLUŽBY

Terénní služba: 275 klientů

Ambulantní služba: 30 klientů

Rok	Počet klientů k 31.12.	Počet klientů za sledovaný rok	Počet nových klientů ve sledovaném roce	Počet ukončených smluv ve sledovaném roce
2014	247	292	160	45
2015	250	307	60	57
2016	245	305	54	60

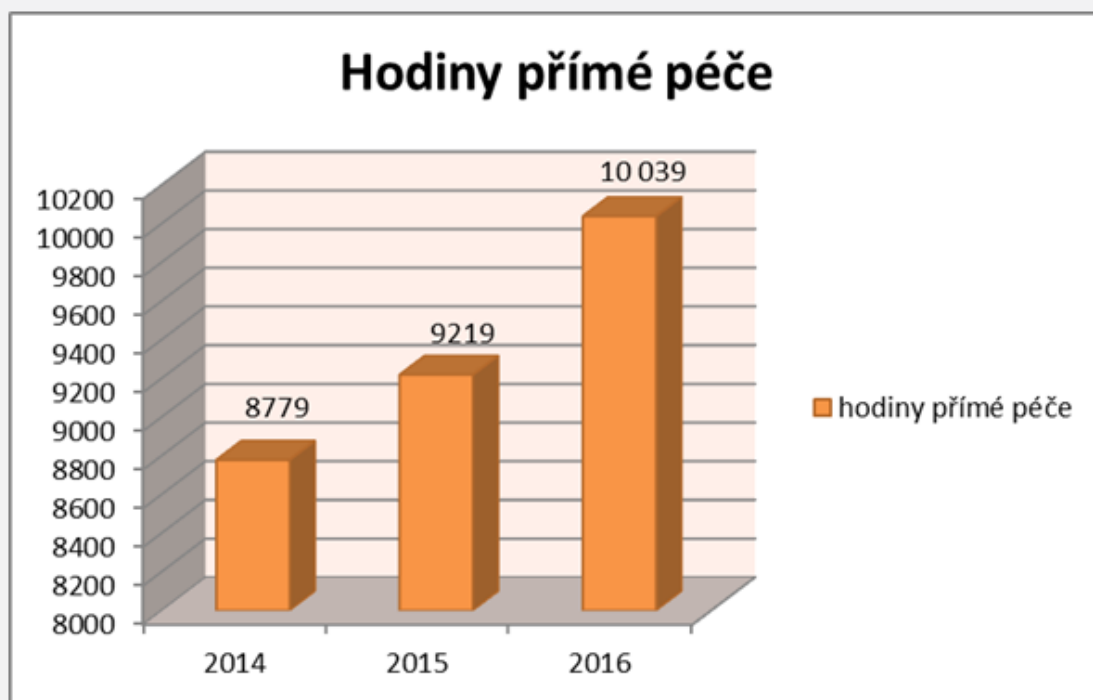


Město Ústí nad Orlicí / Lukáš Prokeš



PŘEHLED PŘÍMÉ PÉČE A STATISTIKA ÚKONŮ A ÚHRAD

SROVNÁNÍ CELKOVÉHO POČTU HODIN PŘÍMÉ PÉČE ZA ROK 2014, 2015, 2016



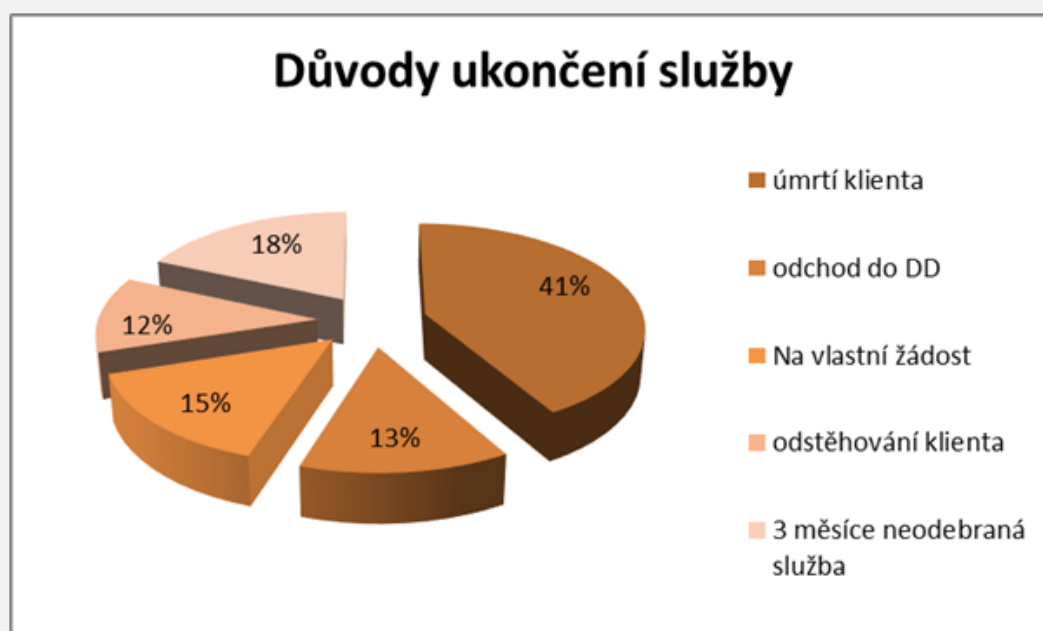
STATISTIKA ÚKONŮ A ÚHRAD

úkony	2014	2015	2016
Nákup (převzetí, vyúčtování v bytě) / hod	476,67	495,9	495,3
Běžný pravidelný úklid / hod	1654,91	1163,89	1263,1
Péče o osobní hygienu / hod	757,19	1220,17	2163,73
Péče o vlastní osobu - prostorová orientace/ hod	1261,27	1940,18	3760,73
Pochůzky / hod	83,9	144,48	93,73
Příprava a podání stravy / hod	2108,94	3842,24	2010,62
Pomoc při samostatném pohybu / hod	108,85	256	103,83
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím / hod	63,98	155,58	148,5
Praní, žehlení prádla / kg	1128,62	1720,75	1790
Dovážka oběda / úkon	18931	15812	24490
Celkový počet hodin přímé péče	8779	9219	10039

Stížnosti a podněty celkem	2
Na službu	2
Na personál	0
Na mezilidské vztahy	0
Podněty ke zlepšení	0
Výsledek řešení stížností celkem	2
Oprávněné	0
Částečně oprávněné	1
Neoprávněné	1

DŮVODY UKONČENÍ SLUŽBY (období od 1. 1. 2016 do 31. 12. 2016)

Úmrtí klienta	25
Odchod do Domova důchodců	8
Ukončení na vlastní žádost (služba poskytnuta na určité období)	9
Odstěhování klienta	7
Déle jak 6 měsíců (služba poskytnuta na určité období)	11



AKCE PRO KLIENTY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

SPOLEČENSKÉ AKCE USPOŘÁDANÉ PRO KLIENTY PEČ. SLUŽBY A PRO VEŘEJNOST (VE SPOLUPRÁCI SE SENIORKLUBEM)

14. 3. 2016 Josef slaví MDŽ
11. 8. 2016 Pouťová zábava
8. 12. 2016 Silvestr na nečisto



EKONOMICKÉ ZHODNOCENÍ ROKU 2016 - CENTRUM SOCIÁLNÍ PÉČE MĚSTA ÚSTÍ NAD ORLICÍ

CELKOVÉ SKUTEČNÉ NÁKLADY A VÝNOSY (v tis. Kč)

Náklady celkem	14 368
Výnosy celkem	14 368
Čerpání fondů	236
Hospodářský výsledek	0
Průměrný přepočtený počet zaměstnanců	32,25

DOTACE MPSV POSKYTNUTÁ PROSTŘEDNICTVÍM ROZPOČTU PK ROZDĚLENÁ NA JEDNOTLIVÉ SLUŽBY (v tis. Kč)

Pečovatelská služba	2502
Denní stacionář	1493
Týdenní stacionář	1085

PŘÍSPĚVEK NA PROVOZ ZŘIZOVATELE MĚSTO ÚSTÍ NAD ORLICÍ (v tis. Kč)

Pečovatelská služba	2308
Denní stacionář	228
Týdenní stacionář	372
Investiční dotace	565

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA - CELKOVÉ SKUTEČNÉ NÁKLADY A VÝNOSY V ROCE 2016 (v tis. Kč)

Náklady celkem	6329
Výnosy celkem	6329
Hospodářský výsledek	0
Úhrady od uživatelů celkem	1364
- z toho bezplatné úkony	70

V roce 2016 byla na základě § 75 odst. 2) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytována bezplatná pečovatelská služba u 5 klientů, za něž organizace ze svého rozpočtu zaplatila celkem 69.902 Kč.

ROČNÍ PŘEHLED VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY A ŘEDITELKY CSP

celoročně	Účast v bytové komisi
celoročně	Práce ve skupině pro seniory v komunitním plánování soc. služeb
12.1.	Školení ředitelů a ekonomů
25.1.	Platforma k tzv. regionálním kartám Pardubického kraje
28.1.	APSS Chrudim
4.2.	Právní minimum
15.2.	Školení řidičů
8.3.	Školení BOZP a PO
24.3.	APSS Bystřice pod Hostýnem
1.4.	Kyberšikana
7.4.	Standardy kvality 2017 aneb plány MPSV v oblasti kvality
12.4.	Demence v obrazech
21.4.	Veletřh soc. služeb, Kulturní dům Ústí nad Orlicí (přednáška PMS Ústí nad Orlicí a ÚP ČR Kontaktní pracoviště Ústí nad Orlicí)
26.4.	Spisová služba v aktualitách a praxi
5.5.	Bariéry rozvoje terénních služeb
9.5.	Školení – program PS James edition
31.5.	Registr smluv
2.6.	APSS Chrudim
13. .	Očekávané změny a garantovaná nabídka
15.6. a 26.10.	Supervize pro pracovníky v přímé péči
22.6.	APSS Pardubického kraje
23.6.	Veřejná zakázka
24.6.	Festival sociálních služeb
24.-26.8.	Bonno České Budějovice
8.9.	Velká novela 2016
13.9.	Tvorba metodik v sociálních službách
14.9.	APSS Skuteč
19.9. a 26.9.	Použití únikových technik při práci s klienty s rizikovým chováním
20.-21.9.	APSS školení pro ředitele Rychnov nad Kněžnou
17.10. a 21.11.	Alzheimerova demence a Parkinsonův syndrom, gerontooblek
4.10. a 10.10.	Život zachraňující úkony
10.10.	Očekávané změny – novela zákona o sociálních službách

- ## PŘEHLED PRAXÍ STUDENTŮ

6. 6. - 1. 7. Martina Chaloupková



fotografie ze školení na téma Alzheimerova demence a Parkinsonův syndrom, gerontooblek

Dotazníkové šetření proběhlo v listopadu 2016. Dotazník obdrželo 209 klientů. Hlavním úkolem bylo zjistit spokojenost klientů využívajících úkonů pečovatelské služby. Návratnost vyplněných dotazníků činí 64 %. Přesto, že dotazníkové šetření bylo zcela anonymní, někteří klienti vyplněný dotazník stvrdili svým podpisem.

Výstup z dotazníkového šetření hodnotíme kladně. Níže je uvedeno několik bodů, které lze řadit mezi kladné a záporné. V záporných odpovědích nebyly shledány výrazné problémy s fungováním služby či s porušováním základních práv a svobod klientů. Tyto odpovědi vnímáme jako vodítko ke zlepšení poskytovaných služeb a impuls, na kterém budeme neustále pracovat k odstranění těchto záporů, pro zajištění lepší kvality pečovatelské služby.

KLADY

- Radost z osobního kontaktu a komunikaci.
- Určitě milé a přívětivé chování, úsměv s pečovatelkami, se kterými jsem přišla do styku.
- Děkuje, že nám pomáháte v péči o tatínka, hlavně v době, kdy jsme zaměstnáni. Bez vaší pomoci by nebylo možné mít tatínka doma. Ještě jednou děkujeme.
- Pomoc při denních činnostech, péče o osobní hygienu, luxování, návštěva milého člověka v podobě pečovatelky.
- V případě potřeby se mohu na pečovatelskou službu obrátit s jinými požadavky kromě donášky oběda.
- Usnadní denní režim.
- Mám radost, že mě pracovnice každý den ráno i přes den s úsměvem pozdraví a prohodí pár milých slov – mimo profesionalitu, je tu znát i cítit i zájem o osobu.
- Moje pečovatelka je pečlivá, rychlá, veselá a když má chvíli čas, posadíme se a povídáme si, co změnit?
- Všichni jsou příjemní a milí, ještě jsem se nesešla s neochotou a vrčením.

ZÁPORY

- Neměnit stále pečovatelku.
- V případě indispozice mimo pracovní dobu se nedá z pracovníků nikomu volat, nejsou služby.
- Další pracovní doba pečovatelské služby v domě.
- Všechny služby zlevnit, zvláště pro nemajetné – kde mají lidé vzít peníze, když je něco ochromí.

ZHODNOCENÍ STANOVENÝCH CÍLŮ NA ROK 2016

- V roce 2016 se službě podařilo zvýšit hodiny přímé péče u klientů, viz tabulka výše. Toto navýšení bylo způsobeno lepší organizací práce.
- Zvýšením hodin přímé péče došlo k nárůstu výše úhrad, viz tabulka výše.
- Poskytování celoroční péče umožňuje našim klientům využívat možnosti zůstat v domácím prostředí co nejdéle – ideálně dožít doma, viz naše poslání.
- Za rok 2016 pečovatelská služba poskytovala svoje služby v těchto okolních obcích: Hnátnice, Černovír, Libchavy, Sopotnice, Dlouhá Třebová, Rozsocha.
- Plánované vzdělávání pomocí projektu OP LZZ nebylo uskutečněno.

STANOVENÍ CÍLŮ NA ROK 2017

- Vzdělávání
 - vstoupit do projektu pořádaného Českou asociací poskytovatelů sociálních služeb a tímto způsobem zajistit bezplatné vzdělávání zaměstnanců.
 - vstoupit do projektu „Zapojení rodiny a blízkých do péče jako společná cesta k co nejvyšší kvalitě života“ (termín realizace 1. 12. 2016 – 30. 11. 2018)
- Vlastní pečovatelská služba – pokračovat v dosavadní cestě a postupnou změnou v organizaci služby. Navýšovat hodiny přímé péče a tím zvýšit úhrady od klientů.
- Nadále nabízet a poskytovat pečovatelskou službu okolním obcím, které patří pod PO III města Ústí nad Orlicí.



Mgr. Radka Vašková

ředitelka Centra sociální péče města Ústí nad Orlicí

 + 420 606 512 972

 reditel@csp-uo.cz

Věra Rozlilková

ekonomka

 + 420 734 860 358

 ekonom@csp-uo.cz

Luděk Jiráň

provozní technik

 + 420 739 606 388

 technik@csp-uo.cz

Bc. Lucie Pohanková

asistentka ředitelky a metodička kvality

 + 420 739 606 386

 asistent@csp-uo.cz

Lucie Kaválková, DiS.

koordinátorka Pečovatelské služby

 + 420 728 916 474

 koordinator@csp-uo.cz

Bc. Romana Kalousková

sociální pracovnice pro budovu Na Pláni 1343

 + 420 736 503 570

 socialni.csp@csp-uo.cz

Bc. Markéta Gmuzdková

sociální pracovnice pro terén

 + 420 736 503 571

 socialni.teren@csp-uo.cz



Na Pláni 1343,
56206 Ústí nad Orlicí



www.csp-uo.cz



Centrum sociální péče
a Stacionář města
Ústí nad Orlicí