

ODBOR SOCIÁLNYCH VECÍ
Oddelenie služieb dlhodobej starostlivosti

Správa o činnosti za rok 2014

Na Uhlisku 1
Ul. 9. mája 74
Banská Bystrica
Tel.: 048/415 51 71

E-mail: presperinova@banskabystrica.sk

OBSAH

1. Stredisko sociálnych služieb
 - 1.1 Vízia a priority SSS
2. Klienti SSS
 - 2.1 Vyhodnotenie dotazníkov spokojnosti
 - 2.2 Prehľad príjmov a výdavkov SSS
3. Činnosť SSS
 - 3.1 Personál SSS
 - 3.2 Vzdelávanie personálu
 - 3.3 Akcie v roku 2014
 - 3.4 Kontroly v SSS
4. Vyhodnotenie cieľov za rok 2014
 - 4.1 Ciele pre rok 2015

1. STREDISKO SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Motto: „Byť je viac ako mať...“

Stredisko sociálnych služieb (ďalej SSS) je zariadenie sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Banská Bystrica. Poskytuje dva druhy sociálnych služieb podľa zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách: zariadenie opatrovateľskej služby s týždenným pobytom (ďalej len ZOS) a denný stacionár (ďalej DS).

SSS v roku 2014 poskytovala sociálne služby v dvoch prevádzkach – Na Uhlisku 1 a na Ul. 9. mája 74.



Obr. 1 Budova prevádzky Na Uhlisku 1



Obr. 2 Budova prevádzky na Ul. 9. mája 74

SSS má od roku 2009 zavedený systém manažérstva kvality podľa STN EN ISO 9001:2009. V roku 2012 audit (správa č. 1006/30/12/Q/AS/R1) preukázal, že požiadavky normy sú splnené. Certifikát (č. Q 1006-1/5) je platný do 31.5.2015.

O zvyšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb sa snaží napĺňaním vízie SSS, cieľov kvality a prostredníctvom politiky kvality.

1.1 Vízia a priority

Práve prežívaný okamžik je ten najdôležitejší v živote človeka.

Preto je v SSS autonómia a jedinečnosť seniora akceptovaná v plnom rozsahu s dôrazom na zvyšovanie pocitu dôstojnosti a spokojnosti.

Želania a podnety seniorov sú v zariadení prioritou v každodennej práci s dôrazom na etické hodnoty a spoločensko-kultúrne normy.

Senior a opatrovatel' sú v partnerskom vzťahu.

Naše priority a ciele:

- spokojnosť klienta a jeho príbuzných
- rešpektovanie individuálnych potrieb klienta
- rešpektovanie práv na súkromie klienta
- rešpektovanie vierovyznania
- ochrana dôstojnosti každého človeka
- empatické správanie personálu
- kvalita poskytovaných služieb
- vzájomná dôvera a porozumenie
- príjemné prostredie vytvárajúce pocit rodinnej atmosféry.

2. KLIENTI SSS

Kapacita ZOS je 20 klientov a kapacita DS je 9 klientov (Na Uhlisku 1 – 6 miest pre ZOS a 4 miesta pre DS, Ul. 9. mája 74 – 14 miest pre ZOS a 5 miest pre DS).

K 31.12.2012 bol celkový počet klientov v SSS 22.

V priebehu roka 2014 nastúpilo do SSS 29 klientov, z toho 24 do ZOS a 5 klientov do DS.

Pobyt v SSS v priebehu roka 2014 ukončilo rovnako 29 klientov, z toho 25 klientov zo ZOS a 4 klientov z DS.

Dôvody ukončenia pobytu v SSS uvádzame v tabuľke:

Dôvod ukončenia pobytu	Klienti ZOS	Klienti DS
Nástup do celoročného zariadenia	13	1

Zhoršenie zdravotného stavu a návrat do domácnosti	8	2
Nástup do ZOS s týždenným pobytom	0	0
Prestup na DS	2	0
Úmrtie	2	1
SPOLU:	25	4

Trom klientkám bola poskytnutá odľahčovacia služba v trvaní jedného týždňa.

K 31.12.2014 bol celkový počet klientov v SSS 22, z toho:

Na Uhlisku 1: 9 (ZOS 6, DS 3),

Ul. 9. mája 74: 13 (ZOS 8, DS 5).

S trvalým pobytom mimo Banskej Bystrice bola v SSS k 31. 12. 2014 iba 1 klientka (Slovenská Ľupča).

Za obdobie roka 2014 bol priemerný počet klientov v SSS - ZOS 16 a DS 7,11.

V tabuľke uvádzame porovnanie roku 2014 s predchádzajúcim obdobím :

Rok	Priemerný počet klientov			Percentuálne využitie			Počet mužov a žien	
	ZOS	DS	Spolu	ZOS	DS	Priemer	Muži	Ženy
2010	19,31	7,04	26,35	96,55	78,22	90,86	11	24
2011	18,19	8,54	26,73	90,95	94,88	92,17	9	22
2012	18,42	7,82	26,24	92,10	86,89	90,48	9	36
2013	16,08	7,27	23,35	80,78	80,40	80,59	11	46
2014	16	7,11	23,11	80,00	80,78	80,39	14	37

Prehľad počtu klientov podľa stupňov odkázanosti k 31.12.2014:

	Stupne odkázanosti				
	II.	III.	IV.	V.	VI.
Počet klientov v DS	0	1	1	1	5
Počet klientov v ZOS	1	1	1	1	10
Spolu	1	2	2	2	15

V tabuľke uvádzame prehľad klientov podľa diagnóz k 31. 12. 2014:

Diagnóza	Počet klientov v ZOS	Počet klientov v DS
----------	----------------------	---------------------

Alzheimerova choroba	14	6
Demencia iného typu	2	0
Parkinsonova choroba	0	0
NCMP	3	1
Iné (diabetes mellitus, ICHS, depresie)	9	3

V roku 2014 poskytovalo SSS sociálne služby klientom počas 231 pracovných dní. Zariadenie bolo uzatvorené počas nasledujúcich pracovných dní:

- 1. 1. - 6. 1. 2014 čerpanie dovolenky
- 2. 5. 2014 sanitárny deň
- 9. 5. 2014 pracovná cesta
- 21. 7. - 3. 8. 2014 (10 pracovných dní) čerpanie dovolenky
- 24. 12. - 31. 12. 2014 (3 pracovné dni) čerpanie dovolenky

2. 1 Vyhodnotenie dotazníkov spokojnosti

V tabuľke pre porovnanie uvádzame výsledky z roku 2012 (13 vrátených dotazníkov), aj z roku 2013 (20 vrátených dotazníkov) a z roku 2014 (vyplnených všetkých 22 dotazníkov).

1. Získanie prvej informácie o službách poskytovaných SSS

Rok	Internet	Od známych	Mestský úrad	Adresár poskytovateľov soc. služieb	Iný zdroj
2012	1	3	6	2	1
2013	3	2	11	0	4
2014	3	1	12	2	4

2. Dĺžka poskytovania sociálnych služieb

Rok	Viac ako 3 rok	Viac ako 2 rok	Viac ako 1 rok	Do 1 roka
2012	3	3	1	3
2013	4	3	5	7
2014	4	3	6	9

3. Spokojnosť s ubytovaním:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2012	Počet	0	0	3	7
	%	0	0	23.0	53.8
2013	Počet	0	1	6	9
	%	0	6.25	37.5	56.25
2014	Počet	0	1	6	15
	%	0	4.54	27.27	68.19

4. Spokojnosť s odborným sociálnymi službami (pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia):

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2012	Počet	0	0	10	3
	%	0	0	76.9	23.1
2013	Počet	0	0	12	8
	%	0	0	60	40
2014	Počet	0	0	14	8
	%	0	0	63.6	36.4

5. Spokojnosť s aktivitami v rámci podpory a udržiavania sebaobslužných úkonov, motoriky, pamäte a komunikačných zručností:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2012	Počet	0	0	7	6
	%	0	0	53.8	46.2
2013	Počet	0	0	13	7
	%	0	0	65	35
2014	Počet	0	0	8	14
	%	0	0	36.36	63.64

6. Spokojnosť s kvalitou stravy:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2012	Počet	0	3	5	5
	%	0	23.0	38.5	38.5
	Počet	0	2	12	6

2014	%	0	10	60	30
	Počet	0	9	10	3
	%	0	40.91	45,46	13.63

Spokojnosť so zostavou jedálneho lístka:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2012	Počet	0	3	5	4
	%	0	23.0	38.5	30.8
2013	Počet	0	4	11	5
	%	0	20	55	25
2014	Počet	0	7	12	3
	%	0	31,82	54,55	13,63

7. Spokojnosť s upratovaním:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2012	Počet	0	0	4	9
	%	0	0	30.8	69.2
2013	Počet	0	0	6	14
	%	0	0	30	70
2014	Počet	0	0	4	18
	%	0	0	18.18	81.82

8. Spokojnosť so správaním zamestnancov:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2012	Počet	0	0	3	10
	%	0	0	23.0	77.0
2013	Počet	0	0	5	15
	%	0	0	25	75
2014	Počet	0	0	5	17
	%	0	0	22,73	77,27

9. Spokojnosť s etickým prístupom personálu, jeho odbornosťou a profesionalitou:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2012	Počet	0	0	5	8
	%	0	0	38.5	61.5
2013	Počet	0	0	9	11
	%	0	0	45	55

2014	Počet	0	0	7	15
	%	0	0	31.82	68.18

10. Spokojnosť so spôsobom komunikácie personálu:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2012	Počet	0	0	3	9
	%	0	0	23.0	69.2
2013	Počet	0	0	8	12
	%	0	0	40	60
2014	Počet	0	0	8	14
	%	0	0	36.36	63.64

10a. Spokojnosť so spôsobom a efektívnosťou vybavovania sťažností:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2012	Počet	0	0	2	7
	%	0	0	15.4	53.8
2013	Počet	0	0	9	11
	%	0	0	45	55
2014	Počet	0	0	5	17
	%	0	0	22.73	77.27

11. Spokojnosť s voľnočasovými aktivitami:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2012	Počet	0	0	6	7
	%	0	0	46.2	53.8
2013	Počet	0	0	7	13
	%	0	0	35	65
2014	Počet	0	0	6	16
	%	0	0	27.27	72.73

12. Celkové hodnotenie starostlivosti v zariadení:

Rok	Neuspokojivá	Priemerná	Dobrá	Veľmi dobrá
Počet	0	1	3	9

2013	%	0	7.7	23.0	69.3
	Počet	0	2	3	15
	%	0	10	15	75
2014	Počet	0	0	6	16
	%	0	0	27.27	72.73

2.2 Prehľad príjmov a výdavkov SSS

Príjmy za služby od klientov v roku 2014:

Mesiac	DS	ZOS	Spolu
január	708,42	2 974,11	3 682,53
február	685,33	3 466,41	4 151,74
marec	702,71	3 347,86	4 050,57
apríl	567,15	2 970,38	3 537,53
máj	527,79	2 434,15	2 961,94
jún	516,28	2 385,76	2 902,04
júl	303,83	1 801,25	2 105,08
august	432,22	2 553,38	2 985,60
september	523,21	2 833,89	3 357,10
október	694,33	3 857,57	4 551,90
november	678,47	3 085,83	3 764,30
december	624,39	1 935,55	2 559,94
Spolu:	6 964,13	33 646,14	40 610,27

Príjmy za stravovanie zamestnancov v roku 2014:

Mesiac	Obedy	Stravné lístky	Spolu
január	65,70 €	39,68 €	105,38 €
február	68,80 €	41,26 €	105,38 €
marec	71,84 €	41,08 €	110,06 €
apríl	66,40 €	44,24 €	112,92 €
máj	64,94 €	41,96 €	110,64 €
jún	82,64 €	44,24 €	106,90 €
júl	65,64 €	29,16 €	126,88 €
august	75,52 €	41,96 €	94,80 €
september	86,92 €	44,94 €	117,48 €
október	89,90 €	42,60 €	131,86 €
november	91,43 €	49,45 €	132,50 €
december	69,77 €	41,26 €	140,88 €
Spolu:	899,50 €	501,83 €	1 401,33 €

Ekonomicky oprávnené náklady za rok 2014:

Druh služby	EON na 1 klienta/mesiac	EON na kapacitu ZSS
Denný stacionár	342,60 €	283,72 €
ZOS s týždenným pobytom	689,03 €	575,89 €

Výdavky za rok 2014 na DS:

Druh výdavku	Skutočné výdavky za rok 2014	Výdavky 2014 na 1 klienta/mesiac	Výdavky 2014 na kapacitu ZSS
Denný stacionár			
Mzdové náklady	14 239,78 €	166,90 €	131,85 €
Odvody do poisťovní	5 062,67 €	59,34 €	46,88 €
Cestovné náhrady	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Energie	1 359,96 €	15,94 €	12,59 €
Náklady na dod. stud.vody	308,16 €	3,61 €	3,61 €
Komunikácie(telef.,pošt.)	182,19 €	2,14 €	1,69 €
Spotreba materiálu	604,81 €	7,09 €	5,60 €
Nábytok, výp.technika, vybav.pr.	150,00 €	1,76 €	1,39 €
Bielizeň,súč.odevov,obuv	299,26 €	3,51 €	2,77 €
Potraviny – stravovanie PSS	5 002,13 €	58,63 €	58,63 €
Údržba a opravy vyk. dodávat.	401,52 €	4,71 €	3,72 €
Tvorba sociálneho fondu	186,89 €	2,19 €	1,73 €
Stravovanie zamestnancov	1 359,64 €	15,94 €	12,59 €
Platby zamestnancov a zo SF	-537,05 €	-6,29 €	-4,97 €
Ostatné náklady	366,99 €	4,30 €	3,40 €
Odchodné + dohody	176,40 €	2,07 €	1,63 €
Prepravné cez ASS	66,98 €	0,79 €	0,62 €
SPOLU	29 230,33 €	342,60 €	283,72 €

Výdavky za rok 2014 na ZOS:

Druh výdavku	Skutočné výdavky za rok 2014	Výdavky 2014 na 1 klienta/mesiac	Výdavky 2014 na kapacitu ZSS
Zariadenie - ZOS			
Mzdové náklady	60 796,61 €	316,65 €	253,32 €
Odvody do poisťovní	21 628,33 €	112,65 €	90,12 €
Cestovné náhrady	50,14 €	0,26 €	0,21 €
Energie	14 121,08 €	73,55 €	58,84 €
Náklady na dod. stud.vody	2 522,03 €	13,14 €	13,14 €
Komunikácie(telef.,pošt.)	564,35 €	2,94 €	2,35 €
Spotreba materiálu	1 556,79 €	8,11 €	6,49 €
Nábytok, výp.technika, vybav.pr.	153,05 €	0,80 €	0,64 €
Bielizeň,súč.odevov,obuv	606,13 €	3,16 €	2,53 €
Potraviny – stravovanie PSS	21 157,82 €	110,20 €	110,20 €
Údržba a opravy vyk. dodávat.	1 605,16 €	8,36 €	6,69 €
Tvorba sociálneho fondu	798,62 €	4,16 €	3,33 €
Stravovanie zamestnancov	4 095,18 €	21,33 €	17,06 €
Platby zamestnancov a zo SF	-1 617,70 €	-8,43 €	-6,74 €
Ostatné náklady	2 521,37 €	13,13 €	10,51 €
Odchodné, dohody	705,60 €	3,68 €	2,94 €
Prepravné cez ASS	1 028,67 €	5,36 €	4,29 €
SPOLU	132 293,23 €	689,03 €	575,89 €

3. ČINNOSŤ SSS

Činnosť v SSS je rozdelená do nasledovných procesov:

- proces bývania – týka sa klientov ZOS s týždenným pobytom,
- proces opatrovania všetkých klientov, nakoľko sú odkázaní na pomoc inej osoby každý v inom rozsahu podľa určeného stupňa odkázanosti,
- proces sociálnej práce – zabezpečovaný sociálnymi pracovníkmi SSS (sociálna pracovníčka + vedúca zariadenia),
- proces stravovania – v SSS sa podáva strava päťkrát denne pre klientov ZOS a štyrikrát denne pre klientov DS,
- proces upratovania – zabezpečovaný upratovačkami SSS.

3.1 Personál SSS

V SSS pracuje 13 zamestnancov, ktorí zabezpečujú starostlivosť o klientov SSS, každý na svojej pozícii:

Vedúca zariadenia:	1 úv.
Sociálna pracovníčka:	1 úv.
Opatrovateľky v dvojzmennej prevádzke:	6 úv. (v každej prevádzke 3)
Opatrovateľky v jednozmennej prevádzke:	2 úv. (v každej prevádzke 1)
Upratovačky:	2 úv. (v každej prevádzke 1)
Asistent terapeutickej miestnosti:	0,8 úv. (iba na Ul. 9. mája 74)

Rozdelenie: (viď Organigram v prílohe)

3.2 Vzdelávanie personálu

Každá opatrovateľka vypracovala písomne referát z odbornej literatúry na tému, ktorá sa týka našej profesie. Tieto referáty si v rámci interného vzdelávania všetci zamestnanci SSS naštudovali. Témy, ktorým sa v referátoch venovali:

- Komunikácia so seniormi
- Ako zdravo a optimisticky starnúť

- Demencia
- Starostlivosť o klienta s Alzheimerovou chorobou
- Ako opatrovať chorých
- Zdravá výživa seniorov
- Aktivity seniorov
- Syndróm vyhorenia.

3.3 Akcie v roku 2014

Dobrovoľníctvo

Počas roka navštevovali klientov SSS tri dobrovoľníčky. Klientom sa venovali vždy pod dohľadom opatrovateľky, prevažne individuálne, v rozhovoroch, pomáhali pri kreatívnych činnostiach, hrali s klientmi spoločenské hry, či boli na prechádzke. V rámci dobrovoľného programu odpracovali dobrovoľníčky spolu 273 hodín.

Spolupráca s inými organizáciami

Mesto Banská Bystrica vo vzťahu k Stredisku sociálnych služieb aj v roku 2014 spolupracovalo:

- s Odborným učilišťom Viliama Gaňu, Banská Bystrica - zabezpečenie odborného výcviku žiakov z odboru opatrovateľská starostlivosť. Študenti vykonávajú prax v Stredisku sociálnych služieb v oboch prevádzkach priebežne podľa rozpisu OU.
- s Pedagogickou fakultou Univerzity Mateja Bella - zabezpečenie odborného výcviku študentov odborov sociálnej práce a andragogiky.
- s RÚVZ - pravidelné meranie tlaku krvi a pulzu klientom Strediska sociálnych služieb.
- s rehabilitačnými pracovníčkami Mesta Banská Bystrica – masáže pre klientov.

s Konzervatóriom J.L. Bellu v Banskej Bystrici, s ZUŠ J. Cikkeru v Banskej Bystrici, s Evanjelickým gymnáziom v Banskej Bystrici a ZŠ Golianova.

3.4 Kontroly v SSS

1. 16. 10. 2014 bol vykonaný štátny zdravotný dozor pracovníčkami RÚVZ v Banskej Bystrici podľa zákona č. 377/2004 Z.z. O ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení noviel
2. 6. 11. 2014 bola vykonaná kontrola podľa zákona č. 355/2007 Z.z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia pracovníčkami RÚVZ v Banskej Bystrici

3. 13. 8. 2014 sa uskutočnil 4. dozorný audit.

4. VYHODNOTENIE CIEĽOV ZA ROK 2014

P.č.	Cieľ	Splnené/ nesplnené	Poznámka
1.	Vrámci získavania skúseností a inšpirácií pre prácu s klientmi, návšteva jedného zariadenia, ktoré poskytuje sociálne služby	Splnené	Správa z pracovnej cesty je prílohou tohto dokumentu
2.	Príprava aktivít vrámci Týždňa mozgu pre rok 2015 (príprava prednášok, pamäťových tréningov pre klientov aj pre seniorov, ktorí sú členmi denných centier)	Prebieha	Týždeň mozgu sa uskutoční v týždni 16. - 22. marec 2015
3.	Zakúpenie dvoch toaletných nadstavcov na WC, ktoré uľahčia klientom SSS používanie toalety	Splnené	

4.1 Ciele pre rok 2015

1. Spracovať plán supervízie a zároveň ju v roku 2015 aj uskutočniť. Prostriedky na supervíziu sú zohľadnené v rozpočte pre rok 2015.
2. Pokračovať v internom vzdelávaní zamestnancov formou referátov. Nakoľko v dvojsmennej prevádzke je ťažké uskutočniť prednášku pre všetkých zamestnancov súčasne.
3. Spustiť prevádzku ZOS na Robotníckej ulici.
4. Aj v roku 2015 by sme chceli navštíviť aspoň jedno zariadenie pre seniorov, kde by sme sa inšpirovali, porovnali naše skúsenosti.

Návrhy na zlepšovanie kvality sociálnych služieb v SSS:

- rekonštrukcia budovy prevádzky na Ul. 9. mája 74 (výmena okien, zateplenie, rekonštrukcia kúrenia, el. vedenia, ...)
- oplotenie celého areálu za účelom umožnenia slobodného pohybu aj pre klientov

s Alzheimerovou chorobou, u ktorých sa často vyskytujú únikové tendencie

- oprava odpadového potrubia v prevádzke na Uhlisku 1 (prečistenie, resp. výmena potrubia, ktoré sa neustále zanáša odpadom).

Vypracovala: Mgr. Lenka Presperínová

vedúca SSS