

ODBOR SOCIÁLNYCH VECÍ
Oddelenie služieb dlhodobej starostlivosti

Správa o činnosti za rok 2015

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 2015
 - 3.4 Kontroly v SSS
4. Vyhodnotenie cieľov za rok 2015
 - 4.1 Ciele pre rok 2016

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 2015 poskytovala sociálne služby v troch prevádzkach – Na Uhlisku 1, na Ul. 9. mája 74 a na Robotníckej ul. 12.



Obr. 1 Budova prevádzky Na Uhlisku 1



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



Obr. 3 Budova prevádzky na Robotníckej ulici 12

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 17. 9. 2018. 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 24 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, Robotnícka ul. 4 miesta pre ZOS).

K 31.12.2014 bol celkový počet klientov v SSS 22.

V priebehu roka 2015 nastúpilo do SSS 39 klientov, z toho 33 do ZOS a 6 klientov do DS.

Pobyt v SSS v priebehu roka 2015 ukončilo pobyt 32 klientov, z toho 26 klientov zo ZOS a 6 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	2
Prestup na DS	2	0
Úmrtie	3	1
SPOLU:	26	6

Trom klientkám bola poskytnutá odľahčovacia služba v trvaní jedného týždňa.

K 31.12.2015 bol celkový počet klientov v SSS 31, z toho:

Na Uhlisku 1: 10 (ZOS 6, DS 4),

Ul. 9. mája 74: 17 (ZOS 12, DS 5),

Robotnícka ul. 12: 4 (ZOS 4).

S trvalým pobytom mimo Banskej Bystrice boli v SSS k 31. 12. 2015 3 klienti (Slovenská Ľupča, Poprad, Turčianske Teplice).

V tabuľke uvádzame porovnanie roka 2015 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
2015	18,74	8,11	26,85	78,10	81,10	79,60	8	55

Prehľad počtu klientov podľa stupňov odkázanosti k 31.12.2015:

	Stupne odkázanosti				
	II.	III.	IV.	V.	VI.
Počet klientov v DS	1	0	3	0	5
Počet klientov v ZOS	1	0	1	4	16
Spolu	2	0	4	4	21

V tabuľke uvádzame prehľad klientov podľa diagnóz k 31. 12. 2015:

Diagnóza	Počet klientov v ZOS	Počet klientov v DS
Alzheimerova choroba	17	6
Demencia iného typu	4	3
Parkinsonova choroba	1	0
NCMP	6	2
Iné (diabetes mellitus, ICHS, depresie)	12	5

V roku 2015 poskytovalo SSS sociálne služby klientom počas 241 pracovných dní. Zariadenie bolo uzatvorené počas nasledujúcich pracovných dní:

- 1. 1. - 6. 1. 2015 čerpanie dovolenky
- 20. 7. - 2. 8. 2015 (10 pracovných dní) čerpanie dovolenky, maľovanie jednej prevádzky, ZOS na Robotníckej ulici bola v prevádzke
- 31. 8. 2015 sanitárny deň
- 14. 9. 2015 Supervízia pre zamestnancov
- 24. 12. - 31. 12. 2015 (3 pracovné dni) čerpanie dovolenky

2. 1 Vyhodnotenie dotazníkov spokojnosti

V tabuľke pre porovnanie uvádzame výsledky z roku 2012 (13 vrátených dotazníkov), z roku 2013 (20 vrátených dotazníkov) z roku 2014 (vyplnených všetkých 22 dotazníkov).aj z roku 2015 (vrátených 30 dotazníkov).

1. Získanie prvotnej informácie o službách poskytovaných SSS

Rok	Internet	Od známych	Mestský úrad	Adresár poskytovateľov soc. služieb	Iný zdroj
2013	3	2	11	0	4
2014	3	1	12	2	4
2015	4	8	12	3	3

2. Dĺžka poskytovania sociálnych služieb

Rok	Viac ako 3 rok	Viac ako 2 rok	Viac ako 1 rok	Do 1 roka
2013	4	3	5	7
2014	4	3	6	9
2015	2	2	12	15

3. Spokojnosť s ubytovaním:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
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
2015	Počet	0	2	3	25
	%	0	6.67	10	83.33

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
2013	Počet	0	0	12	8
	%	0	0	60	40
2014	Počet	0	0	14	8
	%	0	0	63.6	36.4
2015	Počet	0	0	9	21
	%	0	0	30	70

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
2013	Počet	0	0	13	7
	%	0	0	65	35
2014	Počet	0	0	8	14
	%	0	0	36,36	63,64
2015	Počet	0	0	5	25
	%	0	0	16,67	83,33

6. Spokojnosť s kvalitou stravy:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2013	Počet	0	2	12	6
	%	0	10	60	30
2014	Počet	0	9	10	3
	%	0	40,91	45,46	13,63
2015	Počet	0	8	15	7
	%	0	26,66	50	23,34

Spokojnosť so zostavou jedálneho lístka:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2013	Počet	0	4	11	5
	%	0	20	55	25
2014	Počet	0	7	12	3
	%	0	31,82	54,55	13,63
2015	Počet	0	3	14	13
	%	0	10	46,66	43,34

7. Spokojnosť s upratovaním:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2013	Počet	0	0	6	14
	%	0	0	30	70
2014	Počet	0	0	4	18
	%	0	0	18,18	81,82
2015	Počet	0	0	7	23
	%	0	0	23,34	76,66

8. Spokojnosť so správaním zamestnancov:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2013	Počet	0	0	5	15
	%	0	0	25	75
2014	Počet	0	0	5	17
	%	0	0	22.73	77.27
2015	Počet	0	0	8	22
	%	0	0	26.66	73.34

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

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2013	Počet	0	0	9	11
	%	0	0	45	55
2014	Počet	0	0	7	15
	%	0	0	31.82	68.18
2015	Počet	0	0	12	18
	%	0	0	40	60

10. Spokojnosť so spôsobom komunikácie personálu:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2013	Počet	0	0	8	12
	%	0	0	40	60
2014	Počet	0	0	8	14
	%	0	0	36.36	63.64
2015	Počet	0	0	9	21
	%	0	0	30	70

10a. Spokojnosť so spôsobom a efektívnosťou vybavovania sťažností:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2013	Počet	0	0	9	11
	%	0	0	45	55
2014	Počet	0	0	5	17
	%	0	0	22.73	77.27
2015	Počet	0	0	5	25
	%	0	0	16.67	83.33

11. Spokojnosť s voľnočasovými aktivitami:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
2013	Počet	0	0	7	13
	%	0	0	35	65
2014	Počet	0	0	6	16
	%	0	0	27.27	72.73
2015	Počet	0	0	9	21
	%	0	0	30	70

12. Celkové hodnotenie starostlivosti v zariadení:

Rok		Neuspokojivá	Priemerná	Dobrá	Veľmi dobrá
2013	Počet	0	2	3	15
	%	0	10	15	75
2014	Počet	0	0	6	16
	%	0	0	27.27	72.73
2015	Počet	0	0	4	26
	%	0	0	13.33	86.67

2.2 Prehľad príjmov a výdavkov SSS

Príjmy za služby od klientov v roku 2015:

Mesiac	DS	ZOS	Spolu
január	381,51	1 752,48	2 133,99
február	371,22	2 015,56	2 386,78
marec	616,20	2 627,40	3 243,60
apríl	877,01	2 475,89	3 352,90
máj	845,92	3 226,11	4 072,03
jún	980,19	4 273,19	5 253,38
júl	562,95	3 208,85	3 771,80
august	828,59	4 067,01	4 895,60
september	850,75	4 093,41	4 944,16
október	847,78	4 769,53	5 617,31
november	899,65	3 950,04	4 849,69
december	797,79	3 262,35	4 060,14
Spolu:	8 859,56	39 721,82	48 581,38

Príjmy za stravovanie zamestnancov v roku 2015:

Mesiac	Obedy	Stravné lístky	Spolu
január	71,65 €	46,84 €	118,49 €
február	82,39 €	53,03 €	135,42
marec	89,61 €	57,64 €	147,25
apríl	92,22 €	65,83 €	158,05
máj	86,82 €	70,38 €	157,2
jún	82,15 €	82,27 €	164,42
júl	60,37 €	58,67 €	119,04
august	72,26 €	74,99 €	147,25
september	54,24 €	68,86 €	123,1
október	65,34 €	82,57 €	147,91
november	60,73 €	66,13 €	126,86
december	50,84 €	61,64 €	112,48
Spolu:	868,62 €	788,85 €	1 657,47 €

Ekonomicky oprávnené náklady za rok 2015:

Druh služby	EON na 1 klienta/mesiac
Denný stacionár	371,44 €
ZOS s týždenným pobytom	705,- €

Výdavky za rok 2015 na SSS

Kód	Názov	Plnenie	% plnenie
600	Bežné výdavky	99 443,93 €	83,83
630	Tovary a služby	99 443,93 €	83,83
632	Energie, voda a komunikácie	52 772,13 €	88,70
632002	Vodné a stočné	6 130,28 €	102,09
632003	Poštové a telekomunikačné služby	434,58 €	83,57
633	Materiál	24 445,59 €	74,35
633001	Interiérové vybavenie	1 367,10 €	49,89
633002	Výpočtová technika	98,16 €	5,18
633004	Prevádzkové stroje, prístroje, zariadenie, technika a náradie	224,40 €	74,80
633006	Všeobecný materiál	1 507,53 €	87,85
633009	Knihy, časopisy, noviny	35,90 €	23,93
633010	Pracovné odevy, obuv a pracovné pomôcky	531,55 €	73,83
633011	Potraviny	20 680,95 €	81,85
635	Rutinná a štandardná údržba	15 065,11 €	85,80
635004	Prevádzkových strojov, prístrojov, zariadení a techniky, náradia	1 065,71 €	71,28
635005	Špeciálnych strojov, prístrojov, zariadení...	72,79 €	80,88
635006	Budov, objektov alebo ich častí	13 926,61 €	87,19
637	Služby	7 161,10 €	83,22
637004	Všeobecné služby	1 733,87 €	72,12
637006	Náhrady	56,88 €	15,37
637014	Stravovanie	4 366,67 €	92,91
637035	Dane	1 003,68 €	88,74
	Priemerné čerpanie rozpočtu		82,10

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 18 zamestnancov, ktorí zabezpečujú starostlivosť o klientov SSS, každý na svojej pozícii:

Vedúca zariadenia:	1 úv.
Sociálna pracovníčka:	1 úv.
Opatrovateľky v dvojzmennej prevádzke:	9 úv. (v každej prevádzke 3)
Opatrovateľky v jednozmennej prevádzke:	3 úv. (v každej prevádzke 1)
Upratovačky:	2 úv. (v každej prevádzke 1)
Asistent terapeutickkej miestnosti:	0,8 úv. (iba na Ul. 9. mája 74)
Kurič	0,31 úv. (údržba kotolní)

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 našťudovali. Témy, ktorým sa v referátoch venovali:

- Komunikácia s príbuznými klientov
- Zlepšenie zdravotného stavu vďaka strave
- Druhy demencií v seniorskom veku
- Starostlivosť o klienta s alzheimerovou chorobou

- Polohovanie imobilných klientov
- Zdravá výživa seniorov
- Tréning pamäti so seniormi
- Ako predísť syndrómu vyhorenia.

3.3 Akcie v roku 2015

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 347 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. 6. - 7. 5. 2015 bol vykonaný štátny zdravotný dozor pracovníkmi 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. 2. 9. 2015 bola vykonaná kontrola podľa zákona č. 355/2007 Z.z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia pracovníčkami RÚVZ v Banskej Bystrici
3. 20. 8. 2015 sa uskutočnil recertifikačný audit.

4. VYHODNOTENIE CIEĽOV ZA ROK 2014

P.č.	Cieľ	Splnené/ nesplnené	Poznámka
1.	Spracovať plán supervízie a zároveň ju v roku 2015 zrealizovať, prostriedky sú vyčlenené v rozpočte.	Splnené	Supervízia zrealizovaná v troch skupinách na jeseň. Zúčastnili sa všetci zamestnanci.
2.	Pokračovať v internom vzdelávaní zamestnancov formou referátov.	Splnené	
3.	Spustiť prevádzku ZOS na Rabotníckej ulici	Splnené	Od apríla 2015 spustená.
4.	Návšteva zariadenia pre seniorov v okolí BB za účelom inšpirácie a porovnania našich skúseností s inými.	Nesplnené	Deň voľna, keď bolo SSS zatvorené, bol využitý na supervíziu.

4.1 Ciele pre rok 2016

1. Spracovať plán supervízie a zároveň ju v roku 2016 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. Postupne meniť opotrebované vybavenie zariadení za nové, modernejšie a hlavne účelovejšie pre našich klientov.
4. Pokúsiť sa v roku 2016 navštíviť aspoň jedno zariadenie pre seniorov, ak nám vyjde deň voľna, kedy môžu byť naše zariadenia zatvorené.

Návrhy na zlepšovanie kvality sociálnych služieb v SSS:

- rekonštrukcia budovy prevádzky na Ul. 9. mája 74 (výmena okien, zateplenie, rekonštrukcia kúrenia, el. vedenia, ...)
- oploenie 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).

Výpracovala: Mgr. Lenka Presperínová
vedúca SSS