

**ODBOR SOCIÁLNYCH VECÍ**  
**Oddelenie služieb dlhodobej starostlivosti**

# **Správa o činnosti za rok 2016**

Na Uhlisku 1

Ul. 9. mája 74

Robotnícka 12

Banská Bystrica

Tel.: 048/415 51 71

E-mail: [presperinova@banskabystrica.sk](mailto: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 2016
  - 3.4 Kontroly v SSS
4. Vyhodnotenie cieľov za rok 2016
  - 4.1 Ciele pre rok 2017

## 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 2016 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.



Prehľad počtu klientov podľa stupňov odkázanosti k 31.12.2016:

	Stupne odkázanosti			
	III.	IV.	V.	VI.
<b>Počet klientov v DS</b>	1	4	0	3
<b>Počet klientov v ZOS</b>	0	4	4	10
<b>Spolu</b>	1	8	4	13

V tabuľke uvádzame prehľad klientov podľa diagnóz k 31. 12. 2016:

Diagnóza	Počet klientov v ZOS	Počet klientov v DS
<b>Alzheimerova choroba</b>	15	7
<b>Demencia iného typu</b>	6	2
<b>Parkinsonova choroba</b>	3	1
<b>NCMP</b>	7	3
<b>Iné (diabetes mellitus, ICHS, depresie)</b>	14	8

V roku 2016 poskytovalo SSS sociálne služby klientom počas 241 pracovných dní. Zariadenie bolo uzatvorené počas nasledujúcich pracovných dní:

- 1. 1. - 6. 1. 2016      čerpanie dovolenky
- 1. 7. - 15. 7. 2016    (10 pracovných dní) čerpanie dovolenky, maľovanie jednej prevádzky, ZOS na Robotníckej ulici bola v prevádzke
- 2. 9. 2016              sanitárny deň
- 27. - 31. 12. 2016    (4 pracovné dni) čerpanie dovolenky počas sviatkov.

## 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).

Doteraz dostávali dotazník len klienti, ktorí boli v SSS na konci kalendárneho roka. V roku 2016 sme začali dotazníky spokojnosti dávať aj klientom (resp. ich príbuzným), ktorí ukončili pobyt v SSS v priebehu roku. Z tohto dôvodu máme 45 vyplnených dotazníkov, ktoré odzrkadľujú poskytovanú úroveň služieb.

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
2016	7	16	13	3	6

2. Dĺžka poskytovania sociálnych služieb

Rok	Viac ako 3 roky	Viac ako 2 roky	Viac ako 1 rok	Do 1 roka
2013	4	3	5	7
2014	4	3	6	9
2015	2	2	12	15
2016	1	2	10	32

3. Spokojnosť s ubytovaním:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný
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
2016	Počet	0	1	20	24
	%	0	2,22	44,44	53,34

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

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

2016	Počet	0	0	11	34
	%	0	0	24.44	75.56

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	93,33
2016	Počet	0	0	15	30
	%	0	0	33,3	66,7

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
2016	Počet	0	12	18	15
	%	0	26,67	40	33,3

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
2016	Počet	0	5	18	22
	%	0	11,11	40	48,89



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
2016	Počet	0	0	8	37
	%	0	0	17.78	82.22

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
2016	Počet	0	0	13	32
	%	0	0	28.89	71.11

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
2016	Počet	0	0	11	34
	%	0	0	24.44	75.56

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
2016	Počet	0	0	14	31
	%	0	0	31.11	68.89

10a. Spokojnosť so spôsobom a efektívnosťou vybavovania podnetov a návrhov:

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
2016	Počet	0	0	4	41
	%	0	0	8.89	91.11

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
2016	Počet	0	0	12	33
	%	0	0	26.67	73.33

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
2016	Počet	0	0	10	35
	%	0	0	22.22	77.78

## 2.2 Prehľad príjmov a výdavkov SSS

Príjmy za služby od klientov v roku 2016:

Mesiac	DS	ZOS	ZOS Robotnícka
január	868,11	2 271,61	309,39
február	1 119,03	3 296,59	687,07
marec	1 093,24	3 404,45	709,94
apríl	1 127,19	3 780,78	890,40
máj	990,19	3 899,11	924,29
jún	775,09	3 716,15	924,11
júl	444,57	1 778,78	799,82
august	839,41	3 745,13	853,04
september	687,48	2 925,74	693,72
október	817,26	3 094,50	748,90
november	676,67	2 978,51	718,05
december	630,21	2 659,92	691,97
<b>Spolu:</b>	<b>10 068,45</b>	<b>37 551,27</b>	<b>8 950,70</b>

Príjmy za stravovanie zamestnancov v roku 2016:

Mesiac	Obedy	Stravné lístky	Spolu
január	55,39 €	73,41 €	128,80 €
február	61,82 €	94,34 €	156,16 €
marec	39,13 €	100,89 €	140,02 €
apríl	65,52 €	84,33 €	149,85 €
máj	63,58 €	89,91 €	153,49 €
jún	59,09 €	101,56 €	160,65 €
júl	27,30 €	43,38 €	70,68 €
august	34,58 €	93,43 €	128,01 €
september	41,86 €	170,61 €	212,47 €
október	30,94 €	165,81 €	196,75 €
november	31,85 €	175,46 €	207,31 €
december	21,28 €	182,42 €	203,70 €
<b>Spolu:</b>	<b>532,34 €</b>	<b>1 375,55 €</b>	<b>1 907,89 €</b>

Ekonomicky oprávnené náklady za rok 2016:

Druh služby	EON na 1 klienta/mesiac
Denný stacionár	485,- €
ZOS s týždenným pobytom	705,- €

## Výdavky za rok 2016 na SSS

Kód	Názov	ZOS	%	DS	%
600	Bežné výdavky	48 674,21 €	85,21	12 259,43 €	85,7
630	Tovary a služby	48 674,21 €	85,21	12 259,43 €	85,7
631	Cestovné náhrady	0,00 €	0	0,00 €	0
631001	Tuzemské	0,00 €	0	0,00 €	0
632	Energie, voda a komunikácie	12 272,66 €	88,61	1 425,70 €	90,23
632001	Energie	9 283,12 €	85,72	927,30 €	87,48
632002	Vodné, stočné	2 636,66 €	100,64	383,81 €	95,95
632003	Poštové a telekomunikačné služby	352,88 €	88,22	114,59 €	95,49
633	Materiál	29 441,20 €	84,83	9 993,39 €	91,68
633001	Interiérové vybavenie	3 770,80 €	96,69	1 284,52 €	94,45
633004	Prevádzkové stroje, prístroje, zariadenie, technika	488,99 €	108,66	150,00 €	100
633006	Všeobecný materiál	2 460,94 €	68,93	1 150,00 €	100
633009	Knihy, časopisy, noviny...	35,90 €	89,75	8,98 €	89,8
633010	Pracovné odevy	412,72 €	59,38	210,00 €	100
633011	Potraviny	22 271,85 €	85,66	7 189,89 €	89,87
633015	Palivá ako zdroj energie	0,00 €	0	0,00 €	0
637	Služby	6 931,55 €	82,08	840,34 €	47,08
637001	Školenia, kurzy, semináre, porady, konferencie...	0,00 €	0	0,00 €	0
637004	Všeobecné služby	701,10 €	59,67	143,89 €	77,78
637005	Špeciálne služby	0,00 €	0	0,00 €	0
637006	Náhrady	0,00 €	0	0,00 €	0
637014	Stravovanie	5 290,45 €	99,82	576,45 €	52,4
637035	Dane	940,00 €	100	120,00 €	100
	<b>Priemerné čerpanie rozpočtu</b>		<b>63,87</b>		<b>85,70</b>

V čerpaní rozpočtu nie sú zarátané interné služby, správa a evidencia majetku. Nie je tu zarátaná ani prevádzka denného centra, ktoré máva stretnutia v priestoroch SSS, Na Uhlisku 1.

### 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:

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

#### 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:

- Faktory ovplyvňujúce komunikáciu so seniorom
- Komunikácia opatrovateľky a klienta
- Význam skupinových hier a činností
- Domáci miláčik a jeho význam pre seniora

- Ergoterapia
- Demencia – problémy s náladou
- Rodina seniora s demenciou
- Dôležitosť cvičenia v jeseni života
- Duševné zdravie seniora
- Muzikoterapia.

### **3.3 Akcie v roku 2016**

#### **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. 30. 8. 2016 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. 4. 2. 2016 bola vykonaná kontrola podľa zákona č. 355/2007 Z.z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia pracovníčkami RÚVZ v Banskej Bystrici

#### 4. VYHODNOTENIE CIEĽOV ZA ROK 2016

P.č.	Cieľ	Splnené/ nesplnené	Poznámka
1.	Realizácia supervízie tak ako v roku 2015, prostriedky sú vyčlenené v rozpočte.	Nesplnené	
2.	Pokračovať v internom vzdelávaní zamestnancov formou referátov.	Splnené	
3.	Nákup nových polohovacích kresiel pre klientov.	Splnené	
4.	Rekonštrukcia odpadového potrubia, ktoré sa neustále upchávalo a spôsobovalo problémy.	Splnené	
5.	Návšteva zariadenia pre seniorov v okolí BB za účelom inšpirácie a porovnania našich skúseností s inými.	Nesplnené	Dni voľna, keď bolo SSS zatvorené, boli využité ako sanitárne dni.

##### 4.1 Ciele pre rok 2017

1. Postupná výmena postelí pre klientov ZOS za polohovateľné, vyššie, s bočnicami proti pádu, ktoré budú vhodné pre klientov vo vyššom veku a pomôžu aj opatrovatelkám pri manipulácii s klientmi.
2. Pokračovať v internom vzdelávaní zamestnancov formou referátov. Nakoľko v dvojsmennej prevádzke je ťažké uskutočniť prednášku pre všetkých zamestnancov súčasne.
3. Rekonštrukcia výdajne stravy v prevádzke na ul. 9.mája 74. Terajšia výdajňa je zastaralá, nefunkčná, potrebná umývačka riadu.
4. Pokúsiť sa v roku 2017 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, ...)
- oploتنenie celého areálu za účelom umožnenia slobodného pohybu aj pre klientov s Alzheimerovou chorobou, u ktorých sa často vyskytujú únikové tendencie.

**Vypracovala: Mgr. Lenka Presperinová**

**vedúca SSS**