

ODBOR SOCIÁLNYCH VECÍ
Oddelenie služieb dlhodobej starostlivosti

Správa o činnosti za rok 2017

Na Uhlisku 1

Ul. 9. mája 74

Robotnícka 12

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 2017
 - 3.4 Kontroly v SSS
4. Vyhodnotenie cieľov za rok 2017
 - 4.1 Ciele pre rok 2018

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

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 opatrovateľ 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 31.12.2016 bol celkový počet klientov v SSS 26.

V priebehu roka 2017 nastúpilo do SSS 42 klientov, z toho 36 do ZOS a 6 klientov do DS.

Pobyt v SSS v priebehu roka 2017 ukončilo pobyt 41 klientov, z toho 36 klientov zo ZOS a 5 klientov z DS.

Dôvody ukončenia pobytu v SSS uvádzame v tabuľke:

Dôvod ukončenia pobytu	Klienti ZOS	Klienti DS
Nástup do celoročného zariadenia	17	1
Zhoršenie zdravotného stavu a návrat do domácnosti	9	1
Nástup do ZOS s týždenným pobytom	0	2
Prestup na DS	1	0
Úmrtie	2	1
Iné	7	0
SPOLU:	36	5

Dvom klientom bola poskytnutá odľahčovacia služba v rôznej dĺžke trvania.

K 31.12.2017 bol celkový počet klientov v SSS 27, z toho:

Na Uhlisku 1: 7 (ZOS 3, DS 4),

Ul. 9. mája 74: 16 (ZOS 11, DS 5),

Robotnícka ul. 12: 4 (ZOS 4).

Prehľad počtu klientov podľa stupňov odkázanosti k 31.12.2017:

	Stupne odkázanosti			
	III.	IV.	V.	VI.
Počet klientov v DS	1	3	0	5
Počet klientov v ZOS	0	7	1	10
Spolu	1	10	1	15

V tabuľke uvádzame prehľad klientov podľa diagnóz k 31. 12. 2017:

Diagnóza	Počet klientov v ZOS	Počet klientov v DS
Alzheimerova choroba	16	7
Demencia iného typu	7	3
Parkinsonova choroba	3	2
NCMP	6	3
Iné (diabetes mellitus, ICHS, depresie)	12	7

V roku 2017 poskytovalo SSS sociálne služby klientom počas 237 pracovných dní. Zariadenie bolo uzatvorené počas nasledujúcich pracovných dní:

- 1. 1. - 8. 1. 2017 čerpanie dovolenky
- 17. - 30. 7. 2017 (10 pracovných dní) čerpanie dovolenky, ZOS na Robotníckej ulici bola v prevádzke
- 30. - 31. 10. 2017 sanitárne dni
- 23. - 31. 12. 2017 (3 pracovné dni) čerpanie dovolenky počas sviatkov.

2.1 Vyhodnotenie dotazníkov spokojnosti

V tabuľke pre porovnanie uvádzame výsledky z roku 2014 (vyplnených všetkých 22 dotazníkov), z roku 2015 (vrátených 30 dotazníkov) a z roku 2016 (vrátených 45 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 viac vyplnených dotazníkov, ktoré odzrkadľujú poskytovanú úroveň služieb. V roku 2017 bolo vyplnených 40 dotazníkov. Dotazníky sú rovnaké pre denný stacionár aj zariadenie opatrovateľskej služby.

1. Získanie prvej informácie o službách poskytovaných SSS

Rok	Internet	Od známych	Mestský úrad	Adresár poskytovateľov soc. služieb	Iný zdroj
2014	3	1	12	2	4
2015	4	8	12	3	3
2016	7	16	13	3	6
2017	8	14	12	2	4

2. Dĺžka poskytovania sociálnych služieb:

Rok	Viac ako 3 rok	Viac ako 2 rok	Viac ako 1 rok	Do 1 roka
2014	4	3	6	9
2015	2	2	12	15
2016	1	2	10	32
2017	3	4	12	21

3. Spokojnosť s ubytovaním:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný
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
2017	Počet	0	0	12	28
	%	0	0	30	70

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
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
2017	Počet	0	0	9	31
	%	0	0	22,5	77,5

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
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
2017	Počet	0	0	13	27
	%	0	0	32,5	67,5

6. Spokojnosť s kvalitou stravy:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
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
2017	Počet	0	26	10	4
	%	0	65	25	10

6a. Spokojnosť so zostavou jedálneho lístka:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
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
2017	Počet	0	7	12	21
	%	0	17,5	30	52,5

7. Spokojnosť s upratovaním:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
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
2017	Počet	0	0	7	33
	%	0	0	17,5	82,5

8. Spokojnosť so správaním zamestnancov:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
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
2017	Počet	0	0	9	31
	%	0	0	22,5	77,5

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

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
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
2017	Počet	0	0	6	34
	%	0	0	15	85

10. Spokojnosť so spôsobom komunikácie personálu:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
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
2017	Počet	0	0	10	30
	%	0	0	25	75

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

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
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
2017	Počet	0	0	3	37
	%	0	0	7,5	92,5

11. Spokojnosť s voľnočasovými aktivitami:

Rok		Nespokojný/á	Čiastočne nespokojný/á	Spokojný/á	Úplne spokojný/á
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
2017	Počet	0	0	11	29
	%	0	0	27,5	72,5

12. Celkové hodnotenie starostlivosti v zariadení:

Rok		Neuspokojivá	Priemerná	Dobrá	Veľmi dobrá
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
2017	Počet	0	0	8	32
	%	0	0	20	80

2.2 Prehľad príjmov a výdavkov SSS

Príjmy za služby od klientov v roku 2017:

Mesiac	DS	ZOS	ZOS Robotnícka
január	659,48	2 361,31	381,22
február	553,64	2 068,73	523,66
marec	879,05	2 487,26	840,17
apríl	690,69	2 060,70	630,51
máj	948,03	2 406,41	849,05
jún	1 094,82	2 664,47	775,06
júl	546,99	997,57	679,45
august	928,17	2 129,23	780,37
september	964,32	3 455,39	803,86
október	816,39	2 807,98	783,33
november	842,34	2 441,89	681,44
december	835,47	1 949,22	458,69
Spolu:	9 759,39	27 830,16	8 186,81

Príjmy za stravovanie zamestnancov v roku 2017:

Mesiac	Obedy	Stravné lístky	Spolu
január	26,88 €	254,92 €	281,80 €
február	30,24 €	253,92 €	284,16 €
marec	30,24 €	282,86 €	313,10 €
apríl	30,24 €	237,24 €	267,48 €
máj	30,24 €	251,98 €	282,22 €
jún	33,60 €	290,70 €	324,30 €
júl	12,32 €	131,50 €	143,82 €
august	20,16 €	263,88 €	284,04 €
september	26,88 €	232,92 €	259,80 €
október	25,76 €	275,44 €	301,20 €
november	28,00 €	260,58 €	288,58 €
december	29,12 €	182,48 €	211,60 €
Spolu:	323,68 €	2 918,42 €	3 242,10 €

Ekonomicky oprávnené náklady za rok 2017:

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

Výdavky za rok 2017 na SSS

Kód	Názov	ZOS	%	DS	%
600	Bežné výdavky	47 956,73	81,75	10 945,40	74,75
630	Tovary a služby	47 956,73	81,75	10 945,40	74,75
631	Cestovné náhrady	0	0	0	0
631001	Tuzemské	0	0	0	0
632	Energie, voda a komunikácie	13 157,90	96,78	1 498,74	92,69
632001	Energie	10 466,84	98,78	1 057,24	101,95
632002	Vodné, stočné	2 332,29	89,70	325,05	81,26
632003	Poštové a telekomunikačné služby	94,41	73,76	30,89	75,34
633	Materiál	25 049,09	74,77	8 336,95	80,28
633001	Interiérové vybavenie	3 554,10	66,81	144,30	21,54
633004	Prevádzkové stroje, prístroje, zariadenie, technika	853,12	78,99	343,27	44,58
633006	Všeobecný materiál	3 026,32	98,42	961,77	99,98
633009	Knihy, časopisy, noviny...	36,-	90,00	9,-	90,00
633010	Pracovné odevy	501,63	80,26	246,50	82,17
633011	Potraviny	17 064,92	76,77	6 632,11	91,44
633015	Palivá ako zdroj energie	13,-	43,33	0	0
637	Služby	9 072,44	84,71	834,67	36,45
637001	Školenia, kurzy, semináre, porady, konferencie...	135,42	24,62	0	0
637004	Všeobecné služby	872,83	66,63	112,43	66,14
637005	Špeciálne služby	0	0	0	0
637006	Náhrady	0	0	0	0
637014	Stravovanie	7 160,-	100	606,83	35,70
637035	Dane	904,19	96,19	115,41	96,18
	Priemerné čerpanie rozpočtu		88,69		88,69

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:

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)

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:

- Ako porozumieť človeku s ACH
- Ako čo najdlhšie udržať kognitívne schopnosti u ACH
- Blúdenie a iné prejavy ACH
- Bezpečnosť seniora v domácom prostredí a v zariadení

- Príznaky NCMP a starostlivosť o klienta po NCMP
- Komunikácia s ACH
- Prvé príznaky ACH
- Pomoc pri zlej orientácii v priestore
- Správanie sa pri časovej dezorientácii klienta
- Spolupráca opatrovateľky a rodiny

3.3 Akcie v roku 2017

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 156 hodín.

Spolupráca s inými organizáciami

Mesto Banská Bystrica vo vzťahu k Stredisku sociálnych služieb aj v roku 2017 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, so ZUŠ J. Cikkeru v Banskej Bystrici, s Evanjelickým gymnáziom v Banskej Bystrici, ZŠ Golianova a MŠ na ul. 9 mája, ktorí sa postarali naším klientom o program a vystúpenia pri sviatkoch Veľkej noci, k MDŽ, ku dňu matiek, jesenné vystúpenia a samozrejme vystúpenia k Vianociam.

3.4 Kontroly v SSS

1. 22. 3. 2017 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. 17. 1. 2017 a 10. 5. 2017 boli vykonané kontroly podľa zákona č. 355/2007 Z.z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia pracovníčkami RÚVZ v Banskej Bystrici
3. Pravidelné štvrtročné kontroly ochrany pred požiarimi, bezpečnosti ochrany zdravia pri práci, pravidelné kontroly hasiacich prístrojov, komínov a el. zariadení.

4. VYHODNOTENIE CIEĽOV ZA ROK 2017

P.č.	Cieľ	Splnené/ nesplnené	Poznámka
1.	výmena postelí pre klientov ZOS za polohovateľné	splnené	
2.	interné vzdelávanie zamestnancov	splnené	
3.	rekonštrukcia výdajne stravy v prevádzke na ul. 9.mája 74	splnené	
4.	návšteva podobného zariadenia v okolí	nesplnené	Počas voľných dní boli sanitárne dni.

4. 1 Ciele pre rok 2018

1. Dovymieňať polohovateľné postele pre klientov ZOS. Z dôvodu zhoršenej mobility a vysokého veku klientov sú potrebné postele vyššie, s bočnicami proti pádu. Zároveň pomôžu opatrovateľkám pri odbornej manipulácii s klientmi.
2. Pokračovať v internom vzdelávaní zamestnancov formou referátov. Nakoľko v dvojsmennej prevádzke je ťažké uskutočniť prednášku pre všetkých zamestnancov súčasne.
3. Zrekonštruovať kúpeľňu v zadnej časti prevádzky na 9. mája 74, kde opadáva stena, WC na chodbe pri jednolôžkovej izbe, ktoré je ešte v pôvodnom stave. Zároveň vyvýšiť toalety na schodík, aby sa klientom ľahšie sadalo.
4. Počas voľného dňa zorganizovať aktivity pre kolektív zamestnancov SSS, ktoré budú smerovať k zlepšeniu vzťahov v pracovnom kolektíve, k lepšej spolupráci a dobrej nálade na pracovisku.

Návrhy na zlepšovanie kvality sociálnych služieb v SSS:

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

s Alzheimerovou chorobou, u ktorých sa často vyskytujú únikové tendencie.

Vypracovala: Mgr. Lenka Presperínová
vedúca SSS