



MESTSKÝ ÚRAD BANSKÁ BYSTRICA
ODBOR SOCIÁLNYCH VECÍ

SPRÁVA O ČINNOSTI ZA ROK 2019

ODBOR SOCIÁLNYCH VECÍ

**Oddelenie služieb dlhodobej starostlivosti
KOMUCE/ASS, Robotnícka 12, Banská Bystrica**

Spracovala: Mgr. Kostúrová Slavka, vedúca Agentúry sociálnych služieb (ASS)

Dňa: 27. 4. 2020



SPRÁVA O ČINNOSTI ZA ROK 2019

ODBOR SOCIÁLNYCH VECÍ

Oddelenie služieb dlhodobej starostlivosti

Obsah

KOMUCE/ASS, Robotnícka 12, Banská Bystrica.....	1
Identifikácia organizácie.....	4
1 Všeobecná časť.....	5
1.1 Predstavenie zariadenia	5
1.2 Poslanie (vizia) poskytovateľa terénnych a ambulantných sociálnych služieb	5
1.3 Hlavné úlohy na rok 2019.....	6
1.4 Rozdelenie terénnych a ambulantných sociálnych služieb	6
1.5 Organizačná štruktúra KOMUCE/ASS, Robotnícka 12	8
2 Analýza poskytovania opatrovateľskej služby v roku 2019	8
2.1 Účel a činnosť poskytovania opatrovateľskej služby	8
2.2 Opatrovateľská služba poskytovaná prostredníctvom KOMUCE/ASS/OSL.....	9
2.3 Poskytovanie OSL prostredníctvom neverejných poskytovateľov	12
2.4 Sociálne a kontrolné šetrenia	13
3 Analýza poskytovania služby Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci - SOS SENIOR 2019	16
3.1 Účel a podmienky poskytovania služby – monitorovanie a signalizácia potreby pomoci	16
3.2 Postup pri poskytovaní služby	16
3.3 Prehľad o klientoch a volaniach – štatistické údaje	17
3.4 Ďalšie údaje o klientoch	18
3.5 Príjmy za službu MaSPP za rok 2019	19
3.6 Spätná väzba od klientov za rok 2019	20
4 Analýza zdravotníckych úkonov v roku 2019	21
4.1 Poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti v ZpS Jeseň a ZOS Družby za rok 2019.....	21
4.2 Súhrnný prehľad ošetrovateľských úkonov v ZpS Jeseň a ZOS Družby za rok 2019	22
4.3 Poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti v ZpS a ZOS KOMUCE Krivánska za rok 2019	23
4.4 Súhrnný prehľad ošetrovateľských úkonov v ZpS a ZOS KOMUCE Krivánska za rok 2019	23
5 Analýza o zabezpečení stravovania dôchodcov v roku 2019	24
5.1 Charakteristika zmluvných dodávateľov	25



5.2	Hodnotenie stravovania dôchodcov za rok 2019	27
	Vyhodnotenie sociálnej služby za rok 2019 jedáleň – stravovanie v jedálni:.....	27
6	Analýza požičiavania pomôcok v roku 2019	28
6.1	Prehľad požičaných pomôcok za rok 2019	28
6.2	Vyhodnotenie sociálnej služby požičiavanie pomôcok zo strany klientov za rok 2019.....	29
7	Analýza prepravnej služby za rok 2019	30
7.1	Prehľad prepravnej služby za rok 2019	30
7.2	Vyhodnotenie prepravnej služby zo strany klientov za rok 2019.....	31
8	Analýza regeneračno – rekondičných služieb za rok 2019	32
8.1	Prehľad poskytnutých regeneračno - rekondičných služieb v zariadení sociálnych služieb za rok 2019.....	32
8.2	Vyhodnotenie regeneračno-rekondičných služieb za rok 2019	37
9	Čerpanie rozpočtu za rok 2019.....	38
10	Ciele terénnych a ambulantných sociálnych služieb	43
11	Záver	49



Identifikácia organizácie

Zriaďovateľ: Mesto Banská Bystrica

Názov odboru: Odbor sociálnych vecí

Názov oddelenia: Oddelenie služieb dlhodobej starostlivosti

Názov Organizácie: KOMUCE/ASS

Sídlo organizácie: Robotnícka 12, Banská Bystrica

Kontakt: Mgr. Slavka Kostúrová, vedúca Agentúry sociálnych služieb

Telefón: + 421 48 414 24 73, + 421 917 505 926

Emailová adresa: slavka.kosturova@banskabystrica.sk



1 Všeobecná časť

1.1 Predstavenie zariadenia

Komunitné multifunkčné centrum (KOMUCE/ASS), Robotnícka 12 je zariadením bez právnej subjektivity. Zariadenie bolo zriadené Mestom Banská Bystrica a to uznesením Mestského zastupiteľstva v Banskej Bystrici č. 546/2009 – MsZ dňa 7. 9. 2009.

Agentúra sociálnych služieb (ASS) bola zriadená Mestom Banská Bystrica dňa 1. 3. 1997 na základe uznesenia č. 183 mestského zastupiteľstva zo dňa 30. 05. 1996. KOMUCE a ASS sú situované v jednom objekte v blízkosti centra na Robotníckej ulici 12 v zrekonštruovanom objekte.

Na základe rozhodnutia o organizačnej zmene zo dňa 27. 10. 2014, platnej od 01. 11. 2014 bola dňa 14. 04. 2015 vydaná zriaďovacia listina KOMUCE/ASS Robotnícka 12.

V zariadení sú poskytované služby prispôbené potrebám obyvateľov a verejnosti. Poskytujú sa tu rôzne terénne a ambulantné sociálne služby. Pracovníci jednej zo služieb – regeneračno–rekondičné služby využívajú priestory v objektoch KOMUCE/ASS, Robotnícka 12, v KOMUCE Krivánska (sídliisko Sásová) a ZpS Jeseň Internátna (sídliisko Fončorda). Služba je tak dostupnejšia obyvateľom týchto zariadení i ostatným občanom mesta.

Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, či iného zmýšľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.

Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a aktívne zabezpečuje právo na vzdelávanie, prípravu na zamestnávanie a prístup k individualizovanej podpore. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby a aktívne ich realizuje na individuálnej úrovni. Poskytovateľ sociálnej služby vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi sociálnej služby aj smerom k nemu, smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby a smerom k verejnosti.

1.2 Poslanie (vília) poskytovateľa terénnych a ambulantlych sociálnych služieb

Poslanie (vília) poskytovateľa ambulantlych a terénnych sociálnych služieb

V domácnosti pri poskytovaní sociálnych služieb môže starý človek naďalej starnúť pri zachovaní čiastočnej sebestačnosti tak, aby nebol odkázaný na celodennú a pobytovú starostlivosť. Môže mať ľahšiu formu inkontinencie, duševných porúch, ochrnutia. Môže byť plný strachu i chorý. Silnou stránkou je jeho dôvera, že sa slabý a zraniteľný vloží do našich rúk. Úlohou manažmentu a zamestnancov je vytvárať mu priestory, ktoré budú dostatočne veľké pre jeho strach aj nádej, život aj smrť.



Obraz človeka, ktorému je poskytovaná sociálna služba:

- každý človek je jedinečný (s individuálnymi potrebami, vyžaduje individuálny prístup, má svoj životný príbeh),
- každý človek je zraniteľný (vyžaduje si empatiu, rešpekt, ľudskú komunikáciu),
- každý človek má svoju hodnotu (je potrebný, môže dávať aj prijímať),
- každý človek má svoju dôstojnosť (je osobnosťou, potrebuje svoj priestor na súkromie, seberealizáciu a vyžaduje si úctu),
- každý človek má právo na toleranciu a vierovyznanie (vzájomná tolerancia).

1.3 Hlavné úlohy na rok 2019

Mesto Banská Bystrica kontinuálne venuje pozornosť riešeniu problémov občanov Mesta Banská Bystrica, či už v oblasti krízovej intervencie alebo v oblasti dlhodobej starostlivosti. Medzi hlavné úlohy patria:

- Zefektívniť sociálne služby v Banskej Bystrici,
- Zvýšenie počtu terénnych a ambulantných sociálnych služieb.

1.4 Rozdelenie terénnych a ambulantných sociálnych služieb

Forma sociálnej služby (§ 13, ods. 1,2 ,3, 8)

Sociálna služba sa poskytuje ambulantnou, terénnou, pobytovou alebo inou formou podľa nepriaznivej sociálnej situácie a prostredia, v ktorom sa fyzická osoba zdržiava.

Ambulantná forma sociálnej služby – sa poskytuje fyzickej osobe, ktorá dochádza, je sprevádzaná alebo je dopravovaná do miesta poskytovania sociálnej služby. Miestom poskytovania ambulantnej sociálnej služby môže byť aj zariadenie.

Terénna forma sociálnej služby – sa poskytuje fyzickej osobe v jej prirodzenom sociálnom prostredí.

Iná forma sociálnej služby – sa poskytuje najmä telefonicky alebo s použitím telekomunikačných technológií, ak je to účelné.

Poskytované terénne a ambulantné sociálne služby :

- opatrovateľská služba
- monitorovanie a signalizácia potreby pomoci
- jedáleň
- prepravná služba
- požičovňa pomôcok



doplňkové služby:

- regeneračno – rekondičné služby v teréne
- regeneračno – rekondičné služby v zariadení.

Informácie o poskytovaných službách V KOMUCE/ASS, o ich druhu, forme, mieste, čase poskytovania môžu žiadatelia nájsť na webovej stránke Mesta Banská Bystrica, v bulletine Adresár poskytovateľov sociálnych služieb vydaný mestom, v informačnom letáku, vo Všeobecne záväznom nariadení mesta a v prevádzkových poriadkoch jednotlivých služieb.

Konkrétne postupy, kroky na zabezpečenie súladu dokumentov a praxe:

- metódy (rozhovor, pozorovanie, e-mailová komunikácia, telefonická komunikácia, ...),
- techniky (aktívne počúvanie, zaznamenávanie, sumarizovanie, aktivizovanie,).

Všetci zamestnanci terénnych a ambulantných sociálnych služieb pri komunikácií s klientom využívajú všetky dané metódy (ako rozhovor, pozorovanie, emailová komunikácia,) na dorozumenie napr: s nepočujúcim komunikujeme písomnou formou, ale využíva aj techniky pri rozhovore ako: aktívne počúvanie, aktivizovanie, pritkanie, zaznamenávanie, sumarizovanie. Pri komunikácií využíva písomne spracované zásady komunikácie s klientom ktoré sú verejne dostupné pre všetkých zamestnancov KOMUCE/ASS.

Proces sociálnej posudkovej činnosti – aktérmi procesu sú vedúca Agentúry sociálnych služieb, sociálny pracovník, asistent sociálnej práce, referent sociálno-zdravotného úseku.

Proces opatrovania – aktérmi procesu sú vedúca Agentúry sociálnych služieb, sociálny pracovník, asistent sociálnej práce, referent sociálno-zdravotného úseku, opatrovateľky.

Proces stravovania – aktérmi procesu sú vedúca Agentúry sociálnych služieb, referent stravovania.

Proces monitorovania a signalizácie potreby pomoci – aktérmi procesu sú vedúca Agentúry sociálnych služieb a referent sociálno-zdravotného úseku.

Proces požičiavania kompenzačných pomôcok – aktérmi procesu sú vedúca Agentúry sociálnych služieb, referent, upratovačka.

Proces prepravnej služby – aktérmi procesu sú vedúca Agentúry sociálnych služieb, referentka, vodiči.

Proces regeneračno-rekondičného šetrenia – aktérmi procesu sú vedúca Agentúry sociálnych služieb, fyzioterapeuti.



Proces poskytovania regeneračno-rekondičných služieb v teréne – aktérmi procesu sú vedúca Agentúry sociálnych služieb, fyzioterapeuti.

Proces poskytovania regeneračno-rekondičných služieb v zariadení – aktérmi procesu sú vedúca Agentúry sociálnych služieb, fyzioterapeuti a maséri.

1.5 Organizačná štruktúra KOMUCE/ASS, Robotnícka 12

V priebehu roka 2019 došlo k personálnym zmenám na pozícii opatrovateľa. Na porovnanie v decembri 2018 pracovali:

- 1 koordinátor terénnych a ambulantných sociálnych služieb (úväzok 1, 0),
- 2 sociálny pracovníci (úväzok 2, 0),
- 2 asistenti sociálnej práce (úväzky 2, 0),
- 1 referent sociálno-zdravotného úseku (úväzok 1, 0)
- 72 opatrovateliek (72,0 úväzku),
- 1 referent stravovania (0,8 úväzok),
- 1 referent prepravnej služby a požičiavania pomôcok (1,0 úväzok),
- 2 vodiči (2, 0 úväzok),
- 2 fyzioterapeuti (2, 0 úväzok),
- 2 maséri (1,8 úväzok).

K 31. 12. 2019 to bolo 75 opatrovateliek s úväzkom 75,0, čo predstavuje nárast na pozícii opatrovateľa oproti decembru 2018 o 3 (4,2 %). To znamená, že celkový počet zamestnancov, ktorí ku dňu 31. 12. 2019 zabezpečovali terénne a ambulantné sociálne služby + doplnkové služby bol 89 (88, 6 úväzku), to znamená o 3 zamestnancov viac ako v decembri 2018.

Organigram vid' príloha č. 1

2 Analýza poskytovania opatrovateľskej služby v roku 2019

2.1 Účel a činnosť poskytovania opatrovateľskej služby

Opatrovateľská služba /ďalej len OSL/ sa poskytuje občanovi v zmysle § 41 Zákona NR SR č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov a Všeobecne záväzného nariadenia Mesta Banská Bystrica /ďalej len VZN/. Riadi sa prevádzkovým poriadkom KOMUCE/ASS/Opatrovateľská služba.



Cieľovou skupinou OSL sú prevažne starí občania a občania s ťažkým zdravotným postihnutím.

O poskytnutie OSL občan – klient písomne požiada Mesto Banská Bystrica, žiadosťou o zabezpečenie o poskytnutí sociálnej služby, kde priloží okrem iných príloh aj kópiu rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu. Na základe tejto žiadosti s klientom Mesto Banská Bystrica uzatvorí zmluvu o zabezpečovaní opatrovateľskej služby, kde sa dohodne rozsah a úkony opatrovateľskej služby, pričom sa vychádza z posudku o odkázanosti. Klientom bola v roku 2019 poskytovaná OSL prostredníctvom **KOMUCE/ASS/OSL**, Robotnícka 12, a neverejných poskytovateľov **EBBA** n. o., **Seniorka** n. o. a **Šafrán** n. o. Banská Bystrica.

Opatrovateľskú službu poskytujeme klientom prostredníctvom KOMUCE/ASS/OSL v pracovných dňoch od 7:30 do 15:30 hod. Večery, víkendy a sviatky zabezpečujeme prostredníctvom neverejných poskytovateľov EBBA n. o., Šafrán n. o. a Seniorka n. o. Banská Bystrica.

2.2 Opatrovateľská služba poskytovaná prostredníctvom KOMUCE/ASS/OSL

Opatrovateľská služba bola v roku 2019 poskytnutá celkovo **182 klientom**, z toho bolo **46 mužov** (z toho jedno dieťa), **136 žien** (z toho jedno dieťa), **1 pomoc pri osobnej starostlivosti** o dieťa § 31 ods 1, ods. 3, písm.c), (narodenie trojičiek). V roku 2018 bola poskytnutá OSL celkovo 187 klientom, čo predstavuje pokles počtu klientov o 5 (t. j. pokles o 2,7 %).

Z celkového počtu sa 41 klientom poskytovala počas roka 2019 OSL v rozsahu 7,5 hod. denne, čo predstavuje pokles oproti roku 2018 o 2 klientov, t. j. o 4,7 %.

KOMUCE/ASS/OSL poskytlo klientom v roku 2019 celkovo **100 016,25 hodín** opatrovateľskej služby, čo predstavuje oproti roku 2018 **nárast o 3707 hodín t. j. o (3,8 %)**. V roku 2019 bola opatrovateľská služba poskytnutá 182 klientom, čo predstavuje 549,5 hodín na klienta na rok.

V roku 2019 sme zaznamenali pokles počtu klientov oproti roku 2018 o 5 klientov t. j. 2,7 %, ale nárast sme zaznamenali v rozsahu poskytnutých hodín OSL o 3707 hodín t. j. 3,8 %.



Tabuľka č. 1 Prehľad o opatrovateľskej službe - KOMUCE/ASS - za rok 2019

mesiac	počet	počet	SOS	počet hodín
	klientov OSL	klientov DO	senior	Poskyt. OSL
I.	140	48	9	8960,75
II.	+ 5	46	10	8407,75
III.	+ 1	44	9	8910,25
IV.	+ 9	43	9	8246,25
V.	+ 6	44	8	8846
VI.	+ 0	43	8	8232,25
VII.	+ 3	0	8	7957,5
VIII.	+ 2	0	8	7521,25
IX.	+ 3	45	8	8290
X.	+ 2	47	9	9607,75
XI.	+ 6	50	9	8186
XII.	+ 5	52	9	6850,5
spolu	182	462	9	100016,25



Tabuľka č. 2 Porovnanie podľa rokov 2018 a 2019 - počet klientov a hodín poskytnutej OSL

	Počet klientov	Počet hodín opatrovateľskej služby
Rok 2018	187 počet	96309,25 hodín
Rok 2019	182 počet	100016,25 hodín
Nárast/pokles v %	Pokles: -5 klientov /- 2,7 %/	Nárast: + 3707 hodín /3,8 % /

Tabuľka č. 3 Rozdelenie klientov (počet 182) za rok 2019 podľa stupňa odkázanosti

Stupeň odkázanosti	Počet klientov
II.	5
III.	15
IV.	56
V.	30
VI.	76

Z tabuľky č. 3 Rozdelenie klientov podľa stupňa odkázanosti je evidentné, že do opatrovateľskej služby pribúdajú klienti s vysokým stupňom odkázanosti o čom svedčí aj fakt, že v opatrovateľskej službe sa zvyšuje počet klientov s rozsahom 7,5 hod. denne.

Tabuľka č. 4 Počet klientov OSL, počet poskytnutých hodín OSL, úhrady od klientov a počet opatrovateľiek za rok 2019

mesiac	počet hodín	počet klientov	úhrada klientov	počet opatrovateľiek
január	8960,75	140	10313,39	73
február	8407,75	144	9622,05	73
marec	8910,25	139	10188,29	73
apríl	8246,25	142	9589,92	73
máj	8846,00	139	10194,86	73
jún	8232,25	134	9489,88	73
júl	7957,50	137	9095,94	73
august	7521,25	136	8702,01	74
september	8290,00	138	9522,18	74
október	9607,75	138	10971,14	76



november	8186,00	140	9471,43	76
december	6850,50	137	7955,81	77
SPOLU	100016,25	1664	115116,9	888

2.3 Poskytovanie OSL prostredníctvom neverejných poskytovateľov

Pri zabezpečovaní terénnej opatrovateľskej služby sme spolupracovali v roku 2019 so zmluvnými partnermi – EBBA n.o., Seniorka, n. o. a Šafrán n. o. Banská Bystrica.

Tabuľka č. 5 Prehľad o opatrovateľskej službe – neverejní poskytovatelia za rok 2019

Služba	Počet prijímateľov, ktorým bola skutočne poskytovaná OSL v roku 2019			Počet odobratých hodín za rok 2019		
	EBBA	Seniorka	Šafrán	EBBA	Seniorka	Šafrán
január	45	52	5	2885	3004	417
február	45	49	7	2676	2607	426
marec	45	52	9	2761,5	2936	769
apríl	47	50	10	2602	2805,5	929
máj	47	50	9	2870	3276	962
jún	49	50	12	2860,5	2956	1083
júl	48	50	12	2860,5	2793,5	1062
august	46	46	12	2588,5	2349,5	880
september	46	48	14	2946,5	2757	1224
október	44	48	14	3127,5	3096,5	1576
november	43	43	17	2710	2667	1306
december	42	41	17	2278,5	1973,5	1018
Spolu	547	579	138	33 166,5	30 464,5	11 652
Priemer	45,6	48,3	11,5	2763,87	2538,70	971



Na porovnanie EBBA n. o. 2018 a 2019:

V roku **2018** bol priemerný počet prijímateľov, ktorým bola skutočne poskytovaná opatrovateľská služba, priemerne **47,2 klientov** a priemerný počet skutočne poskytnutých hodín bol **2590,13 hod.** V roku **2019** bol priemerný počet prijímateľov, ktorým bola skutočne poskytovaná opatrovateľská služba, **45,6 klientov** a priemerný počet skutočne poskytnutých hodín bol **2763,87 hod.**, čo predstavuje v priemere **pokles** o **1,6** klienta, avšak **nárast** poskytnutých hodín o **173,74 hod. (t. j. 6,7 %)**.

Na porovnanie Seniorka n. o. 2018 a 2019:

V roku **2018** bol priemerný počet prijímateľov, ktorým bola skutočne poskytovaná opatrovateľská služba, **48,3 klientov** a priemerný počet skutočne poskytnutých hodín bol **2749,75 hod.** V roku **2019** priemerný počet prijímateľov, ktorým bola skutočne poskytovaná opatrovateľská služba, **48,3 klientov** a priemerný počet poskytnutých hodín bol **2538,7 hod.**, čo nepredstavuje v priemere nárast klientov, avšak v priemere ide o **pokles** poskytnutých hodín o **211,05 hod. (t. j. o 7,7 %)**.

Na porovnanie Šafrán n. o. 2018 a 2019:

V roku **2018** bol priemerný počet prijímateľov, ktorým bola skutočne poskytovaná opatrovateľská služba, **2,7 klientov** a priemerný počet skutočne poskytnutých hodín bol **293,3 hod.** V roku **2019** bol priemerný počet prijímateľov, ktorým bola skutočne poskytovaná opatrovateľská služba, **11,5 klientov** a priemerný počet poskytnutých hodín bol **971 hod.**, čo predstavuje v priemere nárast o **8,8** klientov a **nárast** priemerne poskytnutých hodín o **677,7 hod. (t. j. o 331 %)**.

Zhrnutie:

Poskytovanie opatrovateľskej služby v Meste Banská Bystrica má spolu s neverejnými poskytovateľmi za rok 2019 v rozsahu poskytnutých hodín OSL stúpajúcu tendenciu. **V roku 2019 bol nárast hodín** oproti roku 2018 spolu KOMCE/ASS/OSL + EBBA n.o., Seniorka n. o. a Šafrán n.o. o **14031,5 hod. t. j. 8,7 %**.

2.4 Sociálne a kontrolné šetrenia

Sociálne a kontrolné šetrenia v roku 2019 vykonávali 2 sociálni pracovníci, 2 asistenti sociálnej práce, 1 referent sociálno-zdravotného úseku a koordinátor. Spolu vykonali **1 415** sociálnych šetrení, čo **predstavuje pokles oproti roku 2018 o 2,9 %**. Z toho **98** preverovacích šetrení čo predstavuje pokles oproti roku 2018 o 6 kontrolných šetrení (t. j. 5,8 %) a **1 317** sociálnych šetrení, čo predstavuje pokles oproti roku 2018 o 36 (t. j. 4,5 %). Zo sociálnych šetrení bolo **457** o poskytnutie starostlivosti v zariadení pre seniorov, **398** o poskytnutie opatrovateľskej služby v domácnosti, **2** o poskytnutie služby monitorovania a signalizácie potreby pomoci SOS SENIOR a **460** o poskytnutie starostlivosti v zariadení opatrovateľskej služby.

V roku **2019** sa oproti roku **2018** vykonalo o 36 sociálnych a preverovacích šetrení menej, čo predstavuje pokles **o 4,5 %**. **Pri sociálnych šetreniach** sociálni pracovníci vykonávajú sociálnu posudkovú činnosť a vypracujú záznam zo sociálneho šetrenia, to znamená, že navštívia klienta či už v domácnosti alebo zdravotníckom zariadení, kde posudzujú odkázanosť klienta na sociálnu službu a určujú stupeň odkázanosti klienta.



Tabuľka č. 6 Prehľad sociálnych a kontrolných šetrení za rok 2019

Mesiac	Sociálne šetrenia	ZOS+ DS	ZpS	OSL	MaSPP	Preverovacie šetrenia
	SPOLU				SOS	SPOLU
Január	104	37	37	29	1	0
Február	107	37	38	32	0	0
Marec	129	45	45	39	0	0
Apríl	117	33	32	32	0	20
Máj	130	41	38	36	0	15
Jún	126	32	34	27	0	33
Júl	107	38	37	32	0	0
August	131	43	45	42	0	1
September	85	27	29	24	1	4
Október	181	60	59	49	0	13
November	141	48	44	40	0	9
December	57	19	19	16	0	3
Spolu	1415	460	457	398	2	98



Preverovacie šetrenia sa vykonávajú v domácnosti klienta, koordinátor, referent sociálno-zdravotného úseku, sociálni pracovníci a asistenti sociálnej práce sa zameriavajú na:

- zistenie spokojnosti klienta s poskytovanou opatrovateľskou službou,
- s prístupom pridelenej opatrovateľky,
- zistenie dodržiavania rozsahu opatrovateľskej služby opatrovateľkou,
- zisťovanie zmien v zdravotnom stave klienta a s tým súvisiacich nových potrieb.

Na konci preverovacieho šetrenia spíšu zápis, ktorý podpíšu a dajú podpísať aj klientovi. V prípade, že sa pri preverovacom šetrení zistia nejaké nedostatky, alebo nové požiadavky zo strany klienta, je navrhnuté riešenie.

Preverovacími šetreniami, prijatím osobných a telefonických pochvál je práca opatrovateľiek, hodnotená pozitívne na 95%.

Na začiatku roku 2020 sme zisťovali spokojnosť klientov s poskytovanou opatrovateľskou službou za rok 2019 aj formou dotazníkov spokojnosti.

Vyhodnotenie sociálnej služby za rok 2019 - opatrovateľská služba:

- Dokopy bolo rozdáných 140 dotazníkov, vyplnených sa vrátilo 104, čo predstavuje 74,3 %.
- Dotazníky vyplnilo 78% žien a 22% mužov, s priemerným vekom 77,7 roka.
- Z respondentov využíva sociálnu službu – opatrovateľská služba – 27% menej ako rok, 17% 1 – 2 roky a 2 a viac rokov 56%.

Čo sa týka frekvencie opatrovania, 49% respondentov využíva opatrovateľskú službu 1 – 15 hod/týždenne, 8% respondentov 15,5 – 22,5 hod/týždenne a 43% respondentov 23 – 36,5 hod/týždenne.

Jednotlivé body spokojnosti so službou:

- So starostlivosťou o klienta je 89% respondentov spokojných a 11% je skôr spokojných.
- S prístupom opatrovateľiek je spokojných 91% dotazovaných, 8% je skôr spokojných a 1% je skôr nespokojných.
- S prácou opatrovateľiek je spokojných 90% respondentov, 9% je skôr spokojných a 1% je skôr nespokojných.
- S tým ako opatrovateľky rešpektujú dôstojnosť klienta je spokojných 92% a skôr spokojných 8%.
- S riešením požiadaviek klienta je spokojných 87% dotazovaných, 12% je skôr spokojných a 1% je skôr nespokojných.
- S prístupom zamestnancov KOMUCE ASS, Robotnícka 12, ktorí zabezpečujú túto službu je spokojných 82% respondentov a 18% je skôr spokojných.

S celkovou kvalitou služby je spokojných 86,5% dotazovaných a 13,5% je skôr spokojných.



3 Analýza poskytovania služby Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci - SOS SENIOR 2019

3.1 Účel a podmienky poskytovania služby – monitorovanie a signalizácia potreby pomoci

Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci - sa poskytuje v zmysle § 52 Zákona NR SR č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a VZN Mesta Banská Bystrica o poskytovaní sociálnych služieb a o úhradách za sociálne služby v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Banská Bystrica fyzickej osobe pri vzniku krízovej sociálnej situácie v domácom prostredí klienta s trvalým alebo prechodným pobytom v meste Banská Bystrica, ktorá má nepriaznivý zdravotný stav a žije vo svojej domácnosti osamelo, resp. prevažnú časť dňa trávi osamelo.

Služba monitorovania a signalizácie potreby pomoci SOS – Senior je poskytovaná Mestom Banská Bystrica na základe zmluvy so Slovenským Červeným krížom, Územný spolok, Pod Urpínom 6, Banská Bystrica a Prevádzkového poriadku služby SOS – Senior.

Na základe platného **VZN Mesta Banská Bystrica č. 13/2015** o úhradách za sociálne služby poskytované v zariadeniach sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Banská Bystrica klienti uhrádzajú za prenájom tiesňovej jednotky **12,- Eur mesačne**.

Podľa vyššie uvedeného a v zmysle § 52 Zákona NR SR č. 448/2008 je služba monitorovania a signalizácie potreby pomoci sociálna služba poskytovaná fyzickej osobe, ktorá má nepriaznivý zdravotný stav, s cieľom zabrániť vzniku krízovej sociálnej situácie alebo zabezpečiť jej riešenie.

Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci je poskytovanie nepretržitej, dištančnej, hlasovej, písomnej alebo elektronickej komunikácie s fyzickou osobou prostredníctvom signalizačného zariadenia napojeného na centrálny dispečing, ktorý zabezpečí potrebnú pomoc na základe vyslaného signálu potreby pomoci.

Potrebu poskytovania fyzická osoba preukazuje potvrdením o zdravotnom stave od poskytovateľa zdravotnej starostlivosti (svojho praktického lekára).

3.2 Postup pri poskytovaní služby

Občan požiada o poskytovanie služby SOS – Senior podaním písomnej žiadosti o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, ku ktorej priloží vyplnené a všeobecným lekárom podpísané a potvrdené tlačivo Vyjadrenie lekára o zdravotnom stave žiadateľa o poskytnutie sociálnej služby monitorovanie a signalizácia potreby pomoci. Žiadosť podá na klientskom centre mestského úradu. Zaevidovaná žiadosť je odoslaná na ASS, Robotnícka 12



a následne príslušná sociálna pracovníčka kontaktuje žiadateľa a vykoná v domácnosti šetrenie, ktoré zapíše a vyplní identifikačnú kartu klienta. Všetko postúpi na oddelenie služieb dlhodobej starostlivosti, kde príslušný pracovník vyhotoví zmluvu o poskytovaní sociálnej služby. Po podpísaní zmluvy štatutárom mesta je následne zmluva podpísaná klientom a zároveň je zapojená domáca jednotka technickým pracovníkom SČK. Klient pritom dostane potrebné inštrukcie k používaniu prístroja.

3.3 Prehľad o klientoch a volaniach – štatistické údaje

V roku 2019 požiadali o poskytovanie uvedenej služby 2 klienti. V roku 2018 to boli 4 klienti.

Službu počas roku 2019 využilo 11 klientov. V roku 2018 bola služba poskytnutá 15 klientom.

Počet zakúpených jednotiek j 20, z toho k 31. 12. 2019 používaných 9 jednotiek, 4 jednotky sú nefunkčné a 7 jednotiek je voľných.

Tabuľka č. 7 Menný zoznam klientov, ktorým je aktuálne poskytovaná služba MaSPP

Meno a priezvisko:	Dátum zapojenia:
Klient č. 1	02. 12. 2013
Klient č. 2	16. 05. 2014
Klient č. 3	11.2.2019
Klient č. 4	15.04.2016
Klient č. 5	01.02.2018
Klient č. 6	01.10.2015
Klient č. 7	08.02.2012
Klient č. 8	03.06.2013
Klient č. 9	2.10.2019

Tab. č. 8 Menný zoznam klientov, ktorým sa začala poskytovať služba v roku 2019

Meno a priezvisko:	Dátum zapojenia:
Klient č. 1	11.2.2019
Klient č. 2	2.10.2019

Tabuľka č. 9 Menný zoznam klientov a dôvod ukončenia služby v roku 2019

Meno a priezvisko	Dátum ukončenia:	Dôvod ukončenia:
Klient č. 1	27.2.2019	Exitus
Klient č. 2	30.4.2019	Umiestnenie v ZpS



Tabuľka č. 10 Prehľad volaní klientov s dispečingom v roku 2019

Rok 2019	pomoc	omyl	test	Poruchy a údržba	Rozprávanie sa	Spolu
január	0	1	2	11	0	14
február	0	0	3	22	0	25
marec	0	0	0	0	0	0
Apríl	0	6	0	0	0	6
Máj	0	0	0	0	0	0
Jún	0	0	0	0	0	0
Júl	1	0	0	0	0	1
August	1	2	0	0	0	3
September	1	0	0	0	4	5
Október	0	0	0	0	0	0
November	2x volaná ZZS	5	0	0	0	7
december	2	1	0	0	2	5
Spolu	5	17	9	28	7	66

Opis jednotlivých volaní:

Dňa: 01.07. 2019 volala na dispečing SČK klientka, pretože doma spadla, mala kolapsový stav z tepla. Pracovníčka si neskôr overila jej zdravotný stav.

Dňa: 22. 8 .2019 volala na dispečing SČK klientka, pretože spadla v domácnosti a udrela si koleno. Pracovníčka si neskôr overila jej zdravotný stav.

Dňa: 08.09. 2019 volala na dispečing SČK klientka, že spadla v domácnosti. Pracovníčka si neskôr overila jej zdravotný stav.

Dňa: 21.11. 2019 volala na dispečing SČK klientka – celková slabosť – neprijímanie jedla a tekutín. Bola 2 x volaná ZZS.

Dňa: 14.12. 2019 volala na dispečing SČK klientka – zápcha trvajúca cca 1 týždeň.

3.4 Ďalšie údaje o klientoch

Poskytovanú službu monitorovania a signalizácie potreby prvej pomoci k 31. 12. 2019 má 9 klientiek. Dve ženy sú bezdetné. Štyri klientky žijú osamelo, pretože ich rodinní príslušníci bývajú mimo Banskej Bystrice. Jedna klientka býva v spoločnej domácnosti s rodinnými príslušníkmi, ktorí sú však zamestnaní. Z celkového počtu klientov sa trom klientkám poskytuje aj opatrovateľská služba v domácnosti.



3.5 Príjmy za službu MaSPP za rok 2019

Skutočné príjmy od klientov za kalendárny rok 2019 predstavujú sumu 1242,25 Eur.

Tab. č.. 11 Predpis úhrad od klientov za poskytnutú službu podľa jednotlivých mesiacov

ROK 2019	počet klientov	výška úhrady
január	9	108,00
február	10	114,85
marec	9	108,00
apríl	9	108,00
máj	8	96,00
jún	8	96,00
júl	8	96,00
august	8	96,00
september	8	96,00
október	9	107,61
november	9	108,00
december	9	108,00
SPOLU	104	1242,46

Porovnanie rokov 2017, 2018 a 2019.

Priemerný počet klientov v roku 2017 bol 12 klientov mesačne, v roku 2018 bol 10,25 klientov mesačne a v roku 2019 bol 8,6 klientov mesačne. Počet klientov v roku 2019 sa v porovnaní s rokom 2018 klesol o 1,65 klienta, čo je v priemere pokles o 17 %.

Priemerný počet volaní za rok 2017 bol 4,75 volaní mesačne, v roku 2018 bol 18,25 volaní mesačne a v roku 2019 bol 5,5 volaní mesačne. Čo je v priemere ročne pokles o 12,75 volaní t. j. pokles o 69,9 %.



3.6 Spätná väzba od klientov za rok 2019

V roku 2019 sme nezaznamenali žiadnu ústnu či písomnú sťažnosť týkajúcu sa poskytovania služby SOS Senior. Spokojnosť klientov so službou zisťujeme prostredníctvom dotazníkov jedenkrát ročne. Väčšina klientov však nevie vyjadriť svoju spokojnosť, či nespokojnosť so službou, keďže ju ešte nemuseli využiť. Tí, ktorí službu využili vyjadrili svoju spokojnosť.

Vyhodnotenie sociálnej služby za rok 2019 monitorovanie a signalizácia potreby pomoci:

- Dokopy bolo rozdáných 8 dotazníkov, vyplnených sa vrátilo 5, čo predstavuje 62,5 %.
- Dotazníky vyplnili len žieny, s priemerným vekom 81,4 roka.
- Z respondentov využíva sociálnu službu – monitorovanie a signalizácia potreby pomoci – 50% menej ako rok a 2 a viac rokov 50%.

Jednotlivé body spokojnosti so službou:

- S rýchlosťou vybavenia služby je 75% respondentov spokojných a 25% skôr spokojných.
- S dostupnosťou služby je spokojných 80% dotazovaných a 20% je skôr spokojných.
- S prístupom zamestnancov KOMUCE ASS, Robotnícka 12, ktorí zabezpečujú túto službu je spokojných 75% respondentov a 25% je skôr spokojných.
- S rýchlosťou nadviazania kontaktu so zamestnancom pri núdzovom volaní je spokojných 67% dotazovaných a 33% je skôr spokojných.
- 67% je spokojných s prístupom zamestnanca na linke a 33% je skôr spokojných.
- S poskytnutou pomocou je spokojných 67% respondentov a 33% je skôr spokojných.
- S celkovou kvalitou služby je spokojných 67% dotazovaných a 33% je skôr spokojných.
- Všetci respondenti cítia väčší pocit bezpečia odkedy využívajú službu monitorovanie a signalizácia potreby pomoci.
- 40% dotazovaných ešte cez službu nevolali, 40% volalo 1 – 3 razy a 20% 3 a viac ráz.

Záver :

Spoluprácu s SČK hodnotíme pozitívne, vzhľadom aj na spokojnosť klientov. Komunikácia s p. Drašnárom st. je flexibilná, zástupca OSL sa zúčastňuje podľa dohody s p. Drašnárom na zapojení a odpojení domácich jednotiek. V prípade nevyhnutného zásahu komunikuje priamo s klientom p. Janka Janásková alebo RNDr. Zuzana Stanová, ktoré obe spĺňajú potrebnú kvalifikáciu. Štatistiky o počte volaní posiela pravidelne mesačne RNDr. Z. Stanová zo SČK, ktorý zabezpečuje 24-hodinový dispečing. Výška mesačného paušálu je 400,- Eur.



4 Analýza zdravotníckych úkonov v roku 2019

Zariadenia sociálnych služieb Mesta Banská Bystrica poskytujú svojim klientom ošetrovateľské služby v zmysle platného VZN Mesta Banská Bystrica.

Zariadenie pre seniorov Jeseň /ZPS/, Internátna 10, Banská Bystrica

- Zariadenie opatrovateľskej služby, Družby 25,
- Zariadenie pre seniorov, Internátna 10, Banská Bystrica

Na základe podkladov ZSS v roku 2019 boli úkony ošetrovateľskej služby poskytované pracovníkmi ZSS, prostredníctvom ADOS a odbornými lekármi.

4.1 Poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti v ZpS Jeseň a ZOS Družby za rok 2019

Zariadenie pre seniorov Jeseň spolupracuje s agentúrou ADOS (Mgr. Bábel'ová). Spolupráca s touto agentúrou je na vysokej úrovni, vedie k spokojnosti hlavne klientov, ktorí túto službu využívajú a potrebujú.

V roku 2019 bolo v Zariadení pre seniorov Jeseň ošetrovaných agentúrou ADOS 12 obyvateľov. V prípade ak obyvateľ vyžaduje zo zdravotného hľadiska odborné ošetrovateľské služby, koordinátorka sociál. - zdrav. úseku kontaktuje sestričku ADOS, ktorá po osobnom kontakte s obyvateľom zhodnotí aktuálny zdravotný stav a po dohovore s koordinátorom soc.-zdrav. služieb, vykonáva ošetrovanie, individuálne podľa potreby obyvateľa.

K zariadeniu patrí aj ZOS, Družby 25, kde boli touto agentúrou ošetrovaní 15 obyvateľia.

V zariadení Jeseň má nájomnú zmluvu praktický lekár MUDr. Mika Karol, ktorý je ošetrovateľom u väčšiny obyvateľov zariadenia. Ordinuje denne od 7,00 – 11,00. hod. Spolupráca s ním je dobrá.

Naším obyvateľom v zariadení poskytuje psychiatrickú starostlivosť MUDr. Vladimír Velický, ktorý pravidelne raz mesačne navštevuje obyvateľov na obytných jednotkách a zabezpečuje im psychiatrickú liečbu spolu s koordinátorkou soc.-zdrav. úseku, ktorá chodí predpisovať každý mesiac všetky potrebné psychiatrické lieky na ambulanciu k MUDr. Velickému.

Spolupráca s ním je na dobrej úrovni.



4. 2 Súhrnný prehľad ošetrovateľských úkonov v ZpS Jeseň a ZOS Družby za rok 2019

Porad. Číslo	Názov úkonu	ZSJ	ZOS Družby y 25	PB Pri ZSJ	SPOLU:
1	Špeciálne polohovanie	2350	649		2999
	a, odborné , preventívne a liečebné polohovanie tela				
2	Prevenca dekubitov	3250	1256		3606
3	Ošetrovanie dekubitov	496	398		894
4	Kontinuálne sledovanie klinického stavu klienta				
	a, meranie TK, TT, dych .frekvencia	3623	959		4582
	b, príjem a výdaj tekutín	1844	623		2467
	c, sledovanie stolice	1969	2392		4361
5	Aplikácia iných foriem liečiv				
	a, očné kvapky	2153	243		2396
	b, ušné kvapky				
	c, masti	6495	1406		7901
	d, príprava liekov	17880	2484		20364
6	Aplikácia liečiva intramuskulárne		35		35
7	Aplikácia liečiva subkutálne intrakutálne	1338	359		1697
8	Ošetrovateľská rehabilitácia	118			118
9	Preväz a toaleta rany	370	47		417
10	Sprevádzanie klienta do zdrav. zar.	295	16		311

Z vyššie uvedenej tabuľky vyplýva, že najčastejšie poskytovanými zdravotníckymi úkonmi v zariadeniach bolo kontinuálne sledovanie klinického stavu klienta a príprava liekov.



4.3 Poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti v ZpS a ZOS KOMUCE Krivánska za rok 2019

V nižšie uvedenej tabuľke, sú sumarizované zdravotnícke výkony za rok 2019 vykonávané prostredníctvom ADOS v zariadení KOMUCE, Krivánska 16-26 Banská Bystrica. Týka sa to všetkých ošetrovateľských úkonov, ako sú preväzy dekubitov, ošetrovanie okolia PEG-u, a pod. Zástupca ADOS Mgr. Bábelová spravidla na základe prepúšťacej správy, alebo ak sa vyskytnú u klientov nejaké zdravotné problémy, sú konzultované s agentúrou ADOS, alebo praktickým lekárom klienta.

4. 4 Súhrnný prehľad ošetrovateľských úkonov v ZpS a ZOS KOMUCE Krivánska za rok 2019

Špeciálne polohovanie	2765
Prevencia dekubitov	2765
Meranie hladiny cukru glukomerom	1266
Aplikácia podkožných injekcií	6555
Sledovanie príjmu a výdaja tekutín a stolice	1042
<i>Meranie vitálnych funkcií</i>	
<i>TK</i>	9509
<i>Pulz</i>	9509
<i>Dýchanie</i>	246
<i>TT</i>	150
Dávkovanie liekov	19121
Podávanie liekov perorálne	67555
Aplikácia masť a kvapiek	6710
Ošetrovanie povrchových rán	540
Podávanie stravy cez PEG a nosogastrickú sondu	4254



Z vyššie uvedenej tabuľky vyplýva, že najčastejšie poskytovanými zdravotníckymi úkonmi v zariadeniach bolo podávanie liekov perorálne. Podľa vyjadrenia vedúcej zariadení bola spolupráca s ADOS v uplynulom roku 2019 na dobrej úrovni. ADOS (Mgr. Bábeľová) v ZpS ošetrila 12 klientov a v ZOS ošetrila 16 klientov.

5 Analýza o zabezpečení stravovania dôchodcov v roku 2019

V roku 2019 bolo poskytnuté stravovanie pre starých a ťažko postihnutých klientov, s ktorými mesto Banská Bystrica uzavrelo dohodu o stravovaní v počte **166 klientov**. Počet stravníkov sa zvýšil o 9 klientov čo je o 5,8 % viac. Klienti pliaci plnú úhradu za stravu zakupujú si stravné lístky v jedálňach, kde sa stravujú a tam si uzatvárajú dohodu o stravovaní (DD a DSS Jilemnického 48, DM pri UMB, Tr. SNP 53). Táto zmena bola právne ošetrená pri podpisovaní dodatkov k zmluvám s uvedenými jedálňami. Zámerom tejto zmeny bolo čo najviac zefektívniť a sprístupniť možnosť stravovania pre starých a zdravotne ťažko postihnutých občanov.

Z dôvodov zlej finančnej situácie Mesta Banská Bystrica ostali podľa VZN č. 13/2015 o úhradách za sociálne služby platného od 01.02.2016 dve pásma a ich výška nebola zmenená od 01.05.2010 ako po iné roky podľa valorizácie dôchodkov. Z tohto dôvodu je každý rok menej klientov ktorým mesto prispieva na stravovanie (2 % z celkového počtu klientov, ktorí majú uzavretú dohodu o poskytovaní sociálnej služby, predtým to bolo 12 až 15 %)

Mesto Banská Bystrica prispieva na stravovanie len klientom, ktorí majú nižší príjem ako 300 Eur 35 % z hodnoty stravného lístka.

V roku 2019 bolo predaných **17 551 ks** stravných lístkov v hodnote **51 912,64 Eur**, z toho občania uhradili **49 124,70 €** čo je 94,63 % z celkovej ceny stravných lístkov. Mesto Banská Bystrica prispelo na stravné lístky občanom **2 935,56 Eur** čo činí 5,37 % z celkovej ceny.

Počet predaných stravných lístkov sa oproti roku 2019 znížil o **3 952 ks** (18,38 %). Uvedený pokles predaja stravných lístkov bol spôsobený tým, že sa neposkytovalo stravovanie z Jedálne pri MsÚ v mesiacoch júl a august. Zároveň si stravníci zakupovali menší počet stravných lístkov aj s počiatočnou nespokojnosťou s pripravovanými jedlami v uvedenej jedálni až do novembra, následne bolo urobená náprava (kvalita aj pestrosť jedál).

V roku 2019 bolo podaných a vybavených 61 nových žiadostí, čo predstavuje 5 žiadosti mesačne. Zároveň bolo vypracovaných 132 dodatkov k dohode čo predstavuje 11 mesačne.



Tab.nové žiadosti v roku 2019

Zriadenie	ZJ MsÚ, ČSA 26 ZJ MsÚ, rozvoz ZpS, Jeseň			Jedáleň, Krivánska	SSS, 9. mája 74
Počet	20	30	3	8	0

Ukončených bolo 71 dohôd (úmrtie klienta, ukončenie – výpoveďou, trvalého umiestnenia v zariadení pre seniorov), čo predstavuje 6 dohôd o stravovaní mesačne.

5. 1 Charakteristika zmluvných dodávateľov

Školská jedáleň pri Domove mládeže UMB, Tr. SNP č.53, Banská Bystrica

V jedálni sa stravuje 0 **stravník**. Cena jedného stravného lístku od 01.01.2012 je **3,35 Eur**.

Za rok 2019 sa predalo **0 ks** stravných lístkov, mesačne sa predá v priemere **0 ks** stravných lístkov na 1 stravníka. Do jedálne dovážajú denne tri druhy jedál z ktorých jedno jedlo je ovocno - zeleninový balíček, jedlo varia v Školskej jedálni pri Domove mládeže na Tajovského ulici, následne je vo varniciach prevezené do ŠJ pri DM UMB, Tr. SNP 53. V jedálni sa nestravuje nik, ani s príspevkom mesta, ktorý majú nižší príjem ako 300 Eur cena lístka **2,18 €**. Jedáleň klientom, ktorý si uzatvorí dohodu priamo v ŠJ UMB predávajú za cenu 1,75 Eur za jeden stravný lístok (je to cena pre žiakov).

Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb SÉNIUM, Jilemnického č.48, Banská Bystrica

V jedálni sa stravujú 2 **stravníci**, v roku 2019 čo bolo rovnako ako v roku 2018, cena stravného lístka je **3,02 Eur**. V roku 2019 sa predalo 300 stravných lístkov čo predstavuje že mesačne sa predá v priemere **25 ks** stravných lístkov, t. j. **12,5 ks** stravných lístkov na 1 stravníka.

Denne pripravujú jedno jedlo. Varia nepretržite počas celého roku. Stravujú sa len klienti s príjmom nižším ako 300 Eur. Ostatní majú s DD a DSS vlastné dohody.

Rozvoz obedov – Jedáleň MsÚ, ČSA č.26, Banská Bystrica

V mesiacoch júl a august nebola poskytovaná služba - rozvoz obedov z dôvodu organizačných zmien.

Od 01.09.2019 je nový poskytovateľ stravy – HASCO, s.r.o.

Strava je dovážaná do domácností **45 klientom**, čo je o 2 klientov viac ako v roku 2018. Cena jedného obeda do 30.06.2019 bola **2,79 €**. Od 01.09.2019 je cena obedu **3,40 €**. Za rok 2019 sa predalo **6 498 obedov** čo predstavuje, že mesačne sa predá v priemere **649,8 obedov**, t. j. **14,44** obedov na 1 stravníka. Je to mesačne o **2** obedy menej ako v roku 2018 (0,30 %)



Počas celého roka bolo vydaných a rozvezených **6 498** obedov čo je o 1 322 obedov menej ako v roku 2018. Uvedený pokles bol zapríčinený tým, že v mesiacoch júl a august - služba nebola poskytovaná

Dovoz obedov zabezpečuje na základe zmluvy č. 896/2013/OSV – SDS zabezpečuje Firma Bučko s.r.o., Rudlovská cesta 41, Banská Bystrica.

Za rok 2019 bolo najazdených spolu **11 570 km**, čo predstavuje spolu výdavky **8 677,50 Eur**.

Od 01.08.2014 platí klient s príjmom do 300,00 Eur 0,55 Eur za 1 dovezený obed, klient s príjmom nad 300,01 Eur platí 1,00 Eur za 1 dovezený obed. V roku 2019 zaplatili spolu klienti za dovoz (službu) **5 500,05 Eur**, mesto prispelo na túto službu **3 177,45 Eur** čo činní **36,61 %**.

V porovnaní s rokom 2018 to predstavuje zníženie počtu najazdených kilometrov o **4 577 km**. Obеды klientom rozvážajú dvaja pracovníci na dvoch autách. Každý klient má od mesta zapožičané dva obedáre.

Jedlo podávané na rozvoz jedál je chutné, pestré často doplnené ovocím alebo aj múčnikom, prípadne nedostatky – pripomienky, sú riešené ihneď s vedúcou jedálne a referentom stravovania.

Spolupráca s vedúcou alebo prevádzkárkou Jedálne MsÚ a ASS Robotnícka 12 je hodnotená ako dobrá. Pri rôznych zmenách či už zo strany klientov alebo jedálne MsÚ sa uskutočnia požadované zmeny k spokojnosti zúčastnených strán.

Závodná jedáleň – kredit MsÚ, ČSA č. 26, Banská Bystrica

V jedálni sa stravuje **76 stravníkov**, čo je o 6 menej ako v roku 2018. Cena jedného stravného lístka do 30.06.2019 bola **2,89 €**. Od 01.09.2019 cena stravného lístku je **3,50 €**. Za rok 2019 sa predalo **4 873 ks** stravných lístkov, mesačne sa predá v priemere **487 ks** stravných lístkov, to je **6 ks** stravných lístkov na 1 stravníka. Aj v táto služba sa neposkytovala v mesiacoch júl a august z organizačných dôvodov, čím došlo k zníženiu predaja stravných lístkov a zníženiu počtu stravníkov.

Denne pripravuje 5 jedál. Stravníci sú veľmi spokojní s jedlami pripravovanými v jedálni. Jedálny lístok je zostavovaný vyvážené.

Agentúra sociálnych služieb, ul. 9 mája 74, Banská Bystrica

V jedálni sa momentálne nestravuje ani jeden stravník, zmluva je uzatvorená na **0 stravníka**. Cena jedného stravného lístka je **3,00 Eur**. Za rok 2019 sa nepredali stravné lístky.

Jedáleň sa nachádza v tesnej blízkosti súkromnej jedálne (priamo v budove), ktorá poskytuje stravovanie za 3,00 Eur za 1 jeden obed a má na výber 6 jedál. Dodávateľ, ktorý dodáva do uvedeného zariadenia stravu poskytuje len 2 jedlá.



KOMUCE, Krivánska 16 – 26, Banská Bystrica

V jedálni sa stravuje sa **24 stravníkov**, čo je oproti roku 2018 viac o 2 klientov ako v roku 2018. Cena jedného stravného lístka je **3,00 Eur**. Za rok 2019 sa predalo **2 547 ks** stravných lístkov, mesačne sa predá v priemere **212 ks** stravných lístkov, to je **9 ks** stravných lístkov na 1 stravníka.

V jedálni KOMUCE, Krivánska sa zvýšil počet klientov, ktorí bývajú v okolí zariadenia a po obedy si prichádzajú osobne. Obedy sú zabezpečené aj počas víkendov a sviatkov.

Zariadenie pre seniorov Jeseň, Internátna 10, Banská Bystrica

V jedálni sa stravuje **21 stravníkov**, čo je ako roku 2018. Cena jedného stravného lístka je **3,00 Eur**. Za rok 2019 sa predalo **3 333 ks** stravných lístkov. Mesačne sa predá v priemere **278 ks** stravných lístkov, t. j. **13 ks** stravných lístkov na 1 stravníka. V uvedenej jedálni sa ostali stravovať 9 klienti zo Zariadenia podporovaného bývania a 12 klienti z terénu.

Jedlo pre stravníkov ASS, 9. mája 74, KOMUCE, Krivánska a ZpS Jeseň, Internátna sa dováža od zmluvného dodávateľa - p. Ľubomír Lapin, Nad Plážou 8, 974 01 B. Bystrica.

5.2 Hodnotenie stravovania dôchodcov za rok 2019

Na základe anonymného prieskumu sme vypracovali vyhodnotenie prieskum spokojnosti klientov stravovania v zmluvnej jedálni uskutočnený : formou dotazníka.

Vyhodnotenie sociálnej služby za rok 2019 jedáleň – stravovanie v jedálni:

V tejto skupine bolo rozdáných 34 dotazníkov, vyplnených sa vrátilo 15, čo predstavuje 44%. Vyplnené dotazníky sa vrátili od 53,3% žien a 46,7% mužov s priemerným vekom 74,8. Z respondentov využíva túto sociálnu službu 6,7% menej ako 3 mesiace, 20% 3 mesiace až 1 rok a 73,3% viac ako 1 rok.

Čo sa týka frekvencie stravovania, 60% respondentov sa stravuje v jedálni 4 – 5x za týždeň a 40% respondentov 2 – 3x za týždeň.

Jednotlivé body spokojnosti so službou:

S chuťou podávaných jedál je **60%** respondentov **spokojných**, **20%** je **skôr spokojných** a **20%** **skôr nespokojných**.

S veľkosťou porcií je **spokojných 93,3%** dotazovaných a **6,7%** je **skôr spokojných**.

S možnosťami výberu z jedál je **spokojných 60%** respondentov, **20%** je **skôr spokojných**, **13,3%** je **skôr nespokojných** a **6,7%** je **nespokojných**.

S kvalitou podávaných jedál je **spokojných 66,7%**, **skôr spokojných 13,3%**, **skôr nespokojných 6,7%** respondentov a **nespokojných 13,3%** dotazovaných.

S personálom v jedálni je **spokojných 93,3%** dotazovaných a **6,7%** je **skôr spokojných**.



Všetci respondenti sú **spokojní** s prístupom zamestnancov KOMUCE ASS, Robotnícka 12, ktorí zabezpečujú túto službu.

Záver:

S celkovou kvalitou služby je **spokojných 80%** dotazovaných, **6,7%** je **skôr spokojných** a **13,3%** je **skôr nespokojných**.

Postrehy, pripomienky a návrhy na zlepšenie:

- zlepšiť kvalitu potravín
- udržať si úroveň
- obedy sa zlepšili, predtým neboli dobré
- časté opakovanie druhu jedla
- používanie výrazných korenín
- príprava z polotovarov
- málo zeleninových príloh, príp. ovocných

6 Analýza požičiavania pomôcok v roku 2019

Pomôcky sa požičiavajú v zmysle § 47 Zákona č.448/2008 Z.z. o sociálnych službách a VZN Mesta Banská Bystrica.

Požičiavanie pomôcok sa poskytuje občanom s trvalým pobytom v Banskej Bystrici a z okolia v okruhu do 100 km. Zmluva sa uzatvára na základe písomnej žiadosti klienta o požičanie pomôcky a po doložení lekárskej správy a rodného čísla klienta.

Referentka ASS zodpovedá za spracovanie údajov v zmluve, šetrenie zdravotného stavu, evidenciu pomôcok, zabezpečenie opráv a servisu pomôcok, vedenie dokumentácie, výber úhrad a ich odovzdanie do pokladne ASS.

Upratovač(ka) zodpovedá za dezinfekciu pomôcok po vrátení klientom a dezinfekciu pomôcok 1 x mesačne v sklade.

6. 1 Prehľad požičaných pomôcok za rok 2019

Počet klientov - **spolu: 328** (počet klientov zrátaných podľa mesiacov)

- z toho pomôcky: uľahčujúce pohyb - **191**

uľahčujúce os.hygienu - **92**

postele, servírovacie stolíky - **55**

iné – rôzne - **14**



Počet zapožičaných kusov - **spolu: 378**
 - **z toho:** uľahčujúce pohyb - **213**
 uľahčujúce os.hygienu - **94**
 postele, servírovacie stolíky - **57**
 iné – rôzne - **14**
 Úhrada za rok 2019 **spolu** zaplatených: **1024,65 €**

Tabuľka č. 12 Porovnanie rokov 2017 – 2019 – požičiavanie pomôcok

	Počet klientov	Počet kusov	€	
Rok 2017	323	398	977,80 €	
Rok 2018	359	443	1 220,70 €	
Rok 2019	328	378	1 024,65 €	

Porovnanie r.2019 s ostatnými rokmi:

r. 2017 - o 5 klientov menej = v roku 2019 nárast o 1%

r. 2018 - o 31 klientov viac = v roku 2019 pokles o 8 %

6.2 Vyhodnotenie sociálnej služby požičiavanie pomôcok zo strany klientov za rok 2019

Spolu bolo rozdáných 12 dotazníkov, vyplnených sa vrátilo 9, čo predstavuje 75 %.

- Dotazníky vyplnilo 66,7% žien a 33,3% mužov, s priemerným vekom 70,4 roka.

Jednotlivé body spokojnosti so službou:

- S rýchlosťou vybavenia služby je 100% respondentov spokojných.
- S dostupnosťou služby je spokojných 88,9% dotazovaných a 11,1% je skôr spokojných.
- Všetci respondenti sú spokojní s prístupom zamestnancov KOMUCE ASS, Robotnícka 12, ktorí zabezpečujú túto službu.
- So stavom kompenzačných pomôcok je spokojných 88,9% respondentov a 11,1% je skôr spokojných.
- S kvalitou kompenzačných pomôcok je tak tiež spokojných 88,9% respondentov a 11,1% je skôr spokojných.

S celkovou kvalitou služby je spokojných 100% dotazovaných.



7 Analýza prepravnej služby za rok 2019

Prepravná služba sa poskytuje v zmysle § 42 Zákona č.448/2008 Z.z. o sociálnych službách a VZN Mesta Banská Bystrica, slúži osobám s nepriaznivým zdravotným stavom s obmedzenou schopnosťou pohybu s trvalým pobytom v meste Banská Bystrica.

Poskytuje sa fyzickej osobe s ťažkým zdravotným postihnutím odkázanej na individuálnu prepravu osobným motorovým vozidlom, alebo fyzickej osobe s obmedzenou schopnosťou pohybu po rovine alebo po schodoch, alebo fyzickej osobe s obmedzenou schopnosťou orientácie.

Zmluva o poskytovaní prepravnej služby sa uzatvára na základe písomnej žiadosti klienta a doložení potrebných príloh: lekárska správa alebo posudok z ÚPSVaR, údaje o rodinných príslušníkoch.

Referentka ASS zodpovedá za šetrenie zdravotného stavu a rodinných pomerov klienta, prijímanie objednávok a plánovanie jazd vodičom prepravnej služby, vedenie dokumentácie, výber úhrad od vodičov a ich odvedenie do pokladne, komunikovanie so servismi, atď...

Vodiči ASS zodpovedajú za vykonané jazdy, za stav vozidiel, vedenie denného výkazu o prevádzke motorového vozidla, výber úhrad od klientov a ich odvedenie referentke ASS, komunikovanie so servismi v prípade opráv, alebo údržby...

7.1 Prehľad prepravnej služby za rok 2019

<i>Prehľad prepravnej služby za rok 2019</i>						
Rok 2019	Celkom	Úhrada 0,15€/km (odvoz do denného a týždenného stacionára)	Posúdení - 0,30€/km	lek.vyjadr. – 0,60€/km	Ostatní - - 1,45€/km	Bez úhrady
Počet klientov	545 *	8*	321*	142*	74*	-
Počet km	28564	578	15229	3713	1285	7659
Počet jazd	3497	78	1764	574	189	892
Výška úhrady	3 823,45 €	43,65 €	2 089,80 €	901,20 €	788,80 €	-

Poznámka: * počet klientov zrátaných podľa mesiacov



Porovnanie rokov 2015 – 2019:

Prepravná služba:

	Počet klientov	Počet km	Počet jazd	€
Rok 2015	517	24665	2924	3 267,05 €
Rok 2016	853	29183	3155	3 740,75 €
Rok 2017	597	26636	3321	3 522,40 €
Rok 2018	569	30756	3706	4 084,65 €
Rok 2019	545	28564	3497	3 823,45 €

Porovnanie r.2019 s ostatnými rokmi:

r.2015 – o 28 klientov menej = v roku 2019 nárast o 5%

r.2016 – o 256 klientov viac = v roku 2019 pokles o 36%

r.2017 - o 52 klientov viac = v roku 2019 pokles o 8%

r.2018 - o 24 klientov menej = v roku 2019 pokles o 4%

Výrazný nárast klientov v roku 2016 bol spôsobený tým, že sa prepravná služba začala poskytovať klientom do zariadení SS na týždenný pobyt a do denného stacionára za úhradu 0,15€/km. Týchto klientov v roku 2017 výrazne ubudlo. V mesiacoch marec a apríl 2017 bola prepravná služba z dôvodu PN vodičov realizovaná len jedným motorovým vozidlom, čo tiež ovplyvnilo počet odvezených klientov.

7.2 Vyhodnotenie prepravnej služby zo strany klientov za rok 2019

- Dokopy bolo rozdáných 18 dotazníkov, vyplnených sa vrátilo 11, čo predstavuje 61,1 %.
- Dotazníky vyplnilo 72,7% žien a 27,3% mužov, s priemerným vekom 71,5 roka.
- Z respondentov využíva sociálnu službu – prepravná služba – 9,1% menej ako rok, 18,2% 1 - 2 roky a 2 a viac rokov 72,7%.

Čo sa týka frekvencie prepravovania, 72,7% respondentov sa prepravuje týmto spôsobom viackrát za mesiac, 18,2% 1x mesačne a 9,1% respondentov menej často.

Jednotlivé body spokojnosti so službou:

- S rýchlosťou vybavenia služby je 100% respondentov spokojných.
- S dostupnosťou služby je spokojných 81,8% dotazovaných a 18,2% je skôr spokojných.
- S profesionalitou šoféra je spokojných 100% respondentov.
- Všetci respondenti sú spokojní s prístupom zamestnancov KOMUCE ASS, Robotnícka 12, ktorí zabezpečujú túto službu.

S celkovou kvalitou služby je spokojných 90,9% dotazovaných a 9,1% je skôr spokojných.



8 Analýza regeneračno – rekondičných služieb za rok 2019

Regeneračno – rekondičných služby sú poskytované (RRS) ako doplnková služba, ktorá je poskytovaná nad rámec zákona o sociálnych službách.

RRS sa poskytujú občanom postihnutým bolesťou pohybového aparátu, chorobou, úrazom alebo ako prevencia vzniku uvedených zdravotných problémov v čase od 7:00 do 15:00 hod. na RRS pracoviskách v ZpS Jeseň, KOMUCE Robotnícka 12 a v KOMUCE, Krivánska, takisto v ZOS v rámci oboch zariadení.

RRS sú poskytované aj klientom v domácnosti na základe doporučenia rehabilitačného lekára, formou dohody podpísanej primátorom mesta BB. V domácnosti klienta sa zameriavame na individuálny liečebný telocvik, ktorým sa snažíme zaradiť klienta do normálneho života s využívaním bežných denných činností.

V roku 2019 bolo podaných 11 nových žiadostí na regeneračno – rekondičné služby v teréne a 24 bolo podaných na predĺženie už prebiehajúcich služieb na základe dohôd. Na ich podklade boli vykonané šetrenia. Následne bola poskytovaná služba klientom.

Zodpovedný za realizáciu:

- koordinátor zodpovedá za spracovanie údajov,
- rehabilitačný pracovník zodpovedá za spracovanie údajov a vykonaný rehabilitačný úkon,
- masér zodpovedá za spracovanie údajov a vykonaný úkon.

8.1 Prehľad poskytnutých regeneračno - rekondičných služieb v zariadení sociálnych služieb za rok 2019

a) KOMUCE – Krivánska

RRS – KOMUCE Krivánska za rok 2019												
	KM C	KM CH	KM HK	KM DK	HV	Vírivka	ITV	ITV Ter	Posilov	Par/L	Biol	Skup
Január-úko	27	48	15	26	0	0	58	20	4	0	0	0
Tržba	40,50 €	96,00 €	22,5 €	65,0 €	0	0	87,0 €	80,0 €	2,0 €	0,0 €	0,0 €	0
Február-úko	14	47	0	0	0	0	51	21	1	0	0	0
Tržba	21,0 €	94,0 €	18,0 €	37,5 €	0	0	76,50 €	84,00 €	0,50 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €
Marec -úko	19	68	17	24	0	0	65	32	0	0	0	0
Tržba	30	138,00 €	25,50 €	60,00 €	0	0	97,50 €	128,00 €	0	0	0	0
April- úko	17	47	13	16	0	0	55	19	0	1	0	0



Tržba	25,50 €	94,00 €	19,50 €	40,00 €	0	0	82,50 €	76,00 €	0	1,50 €	0	0
Maj-úko	24	73	15	19	0	0	36	19	1	0	0	0
Tržba	36,00 €	146,00 €	22,50 €	47,50 €	0	0	54,00 €	76,00 €	1,50 €	0	0	0
Jun-úko	19	50	14	20	1	0	40	14	0	0	0	0
Tržba	24,00 €	100,00 €	21,00 €	50,00 €	7,00 €	0	60,00 €	56,00 €	0	0	0	0
1.polrok úk	120	333	86	120	1	0	305	106	6	1	0	0
Tržba	177,00 €	666,00 €	129,00 €	300,00 €	7,00 €	0	457,50 €	500,00 €	4,00 €	1,50 €	0	0
Jul-úko	22	36	10	12	0	0	66	32	0	0	0	0
Tržba	33,00 €	72,00 €	15,00 €	30,00 €	0	0	99,00 €	128,00 €	0	0	0	0
August-úko	32	49	16	12	2	0	57	31	1	0	0	0
Tržba	48,00 €	98,00 €	24,00 €	30,00 €	7,50 €	0	85,50 €	124,00 €	0,50 €	0	0	0
Septem-úko	30	55	15	36	0	0	65	35	2	1	0	0
Tržba	48,00 €	110,00 €	22,50 €	90,00 €	0	0	97,50 €	140,00 €	1,00 €	1,50 €	0	0
Október-úko	45	74	14	24	0	0	63	29	0	0	0	0
Tržba	67,50 €	148,00 €	21,00 €	60,00 €	0	0	94,50 €	116,00 €	0	0	0	0
Novem-úko	18	32	11	16	0	0	52	25	0	0	0	0
Tržba	27,00 €	64,00 €	16,50 €	40,00 €	0	0	78,00 €	100,00 €	0,00 €	0,00 €	0	0
Decem-úko	18	40	12	19..	0	0	34	19	1	1	0	0
Tržba	27,00 €	80,00 €	18,00 €	47,50 €	0	0	51,00 €	76,00 €	0,50 €	1,50 €	0	0
2.polrok úkony	165	286	78	119	2	0	337	171	4	2	0	0
Tržba	250,5 €	572,0 €	117,0 €	297,5 €	7,5 €	0	505,5 €	684,0 €	2,0 €	3,0 €	0	0
Spolu úkony za rok	285	619	164	239	3	0	642	277	10	3	0	0



Spolu tržba za rok	427,50 €	619,00 €	246,0 €	597,50 €	14,50 €	0	963,0 €	1 184,0 €	6,0 €	4,5 €	0	0
-----------------------	-------------	----------	------------	-------------	------------	---	---------	-----------------	-------	-------	---	---

Spolu výkonov : 2261, počet klientov 523.

b) ZpS Jeseň Internátna

RRS - ZpS Jeseň za rok 2019													
	KM C	KM CH	KM HK	KM DK	HV	Vírivka	ITV	ITV Ter	Posilov	Par/L	Biol	Skup	SU
Január-úko	47	82	0	0	0	0	51	23	6	0	7	0	
Tržba	70,50 €	164,00 €	0	0	0	0	76,50 €	92,00 €	3,00 €	0,00 €	5,60 €	0	
Február-úko	51	106	0	0	0	0	30	16	4	0	9	0	
Tržba	76,50 €	212,00 €	0	0	0	0	45,00 €	64,00 €	2,00 €	0,00 €	7,20 €	0	
Marec -úko	46	110	0	0	0	0	13	3	1	0	8	0	
Tržba	69,00 €	220,00 €	0	0	0	0	19,50 €	12,00 €	0,50 €	0,00 €	6,40 €	0	
April- úko	59	110	0	0	0	0	37	20	0	0	7	0	
Tržba	88,50 €	220,00 €	0	0	0	0	55,50 €	80,00 €	0,00 €	0	5,60 €	0	
Maj-úko	47	102	0	0	0	0	11	2	2	0	9	0	
Tržba	70,50 €	204,00 €	0	0	0	0	16,50 €	8,00 €	1,00 €	0	7,20 €	0	
Jun-úko	49	87	0	0	0	0	5	0	0	0	7	0	
Tržba	73,50 €	174,00 €	0	0	0	0	7,50 €	0,00 €	0,00 €	0	5,60 €	0	
1.polrok úk	299	597	0	0	0	0	147	64	13	0	47	0	
Tržba	448,5 €	1194,0 €	0	0	0	0	220,5 €	256,0 €	6,50 €	0	37,6 €	0	
Jul-úko	50	98	0	0	0	0	27	12	0	0	9	0	
Tržba	75,00 €	196,00 €	0	0	0	0	40,50 €	48,00 €	0,00 €	0	7,20 €	0	
August-úko	18	36	0	0	0	0	22	9	0	0	3	0	
Tržba	27,00 €	72,00 €	0	0	0	0	33,00 €	36,00 €	0	0	2,40 €	0	
Septem-úko	38	72	0	0	0	0	20	7	0	0	11	0	
Tržba	57,00 €	144,00 €	0	0	0	0	30,00 €	28,00 €	0	0	8,80 €	0	
Október-úko	51	97	0	0	0	0	24	9	0	0	16	0	
Tržba	76,50 €	194,00 €	0	0	0	0	36,00 €	36,00 €	0	0	12,8 €	0	
Novem-úko	43	101	0		0	0	44	8	1	0	0	59	
Tržba	64,50 €	202,00 €	0	0	0	0	66,00 €	32,00 €	0,50 €	0	0	0,00 €	
Decem-úko	26	67	0	0	0	0	34	7	1	0	0	63	



Tržba	39,00 €	134,00 €	0	0	0	0	51,00 €	28,00 €	0,50 €	0	0	0,00 €	
2.polrok úkony	226	471	0	0	0	0	171	52	2	0	39	122	
Tržba	339,0 €	942,00 €	0	0	0	0	256,5 €	208,0 €	1,00 €	0	31,2 €	0,0 €	
Spolu úkony za rok	525	1068	0	0	0	0	318	116	15	0	86	122	
Spolu tržba za rok	787,5 €	2136,0 €	0	0	0	0	477,0 €	464,0 €	7,50 €	0	68,8 €	0,0 €	

Spolu výkonov : 2250, počet klientov 516.

Spolu bolo poskytnutých 2250 výkonov, počet klientov 523.

Tržba za rok 2018 bola vo výške **3940,80 €**, čo je v priemere **328,40 €/mesiac**.

V zariadení bolo poskytnutých **1307** masáží, **642** individuálnych cvičení na lôžku, a **296** cvičení bolo vykonaných v domácnostiach klientov. Mierny pokles poskytnutých výkonov roku 2019 (oproti roku 2018) bol z dôvodu práceneschopnosti rehabilitačného pracovníka a ukončení pracovného pomeru druhého rehabilitačného pracovníka (5/209 odchod do dôchodku a nový rehabilitačný pracovník bol prijatý až 11/2019).

Záujem a spokojnosť klientov v roku 2019 o regeneračno-rekondičné služby monitorujeme formou dotazníkov. V závere bude vyhodnotenie.

c) KOMUCE Robotníčka

Regeneračno-rekondičné služby sa poskytujú aj v priestoroch KOMUCE/ASS Robotníčka 12, počas dvoch pracovných dní utorok (rehabilitačná pracovníčka z prevádzky ZpS Jeseň) a štvrtok (rehabilitačná pracovníčka z prevádzky KOMUCE Krivánska). Klienti sa objednávajú telefonicky alebo osobne.

Počas roku 2019 regeneračno-rekondičné služby zabezpečovali nasledovné činnosti: masáže, individuálnu liečebnú telesnú výchovu a parafín. Hlavná náplň regeneračno-rekondičných služieb je vykonávanie všeobecných a cielených procedúr a kondičných cvičení, inštruovanie a nácvik pacientov v oblasti správneho spôsobu chôdze, sedenia, státia a držania tela, zvýšenie svalovej sily, klasické a reflexné masáže, dýchacia gymnastika a vedenie dokumentácie o zdravotnom stave pacientov. Regeneračno-rekondičné úkony sa poskytujú na základe odporúčania rehabilitačného lekára.

RRS – KOMUCE/Robotníčka 12													
	KM C	KM CH	KM HK	KM DK	HV	Vírivka	ITV	ITV Ter	Posilov	Par/L	Biol	Skup	SU
Január-úko	25/3	10	0	0	0	0	8	0	0	4	0	0	
Tržba	46,50 €	20,00 €	0	0	0	0	12,00 €	0	0	6,00 €	0	0	84
Február-úko	17/1	4	0	0	0	0	2	0	0	4	0	0	



Tržba	28,50 €	8,00 €	0	0	0	0	3,00 €	0	0	6,00 €	0	0	45
Marec -úko	16	6	0	0	0	0	7	0	0	4	0	0	
Tržba	24,00 €	12,00 €	0	0	0	0	10,50 €	0	0	6,00 €	0	0	52
April- úko	25/1	6	0	0	0	0	6	0	0	2	0	0	
Tržba	40,50 €	12,00 €	0	0	0	0	9,00 €	0	0	3,00 €	0	0	64
Maj-úko	6	3	0	0	0	0	4	0	0	2	0	0	
Tržba	9,00 €	6,00 €	0	0	0	0	6,00 €	0	0	3,00 €	0	0	24
Jun-úko	2	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	
Tržba	3,00 €	0	0	0	0	0	6,00 €	0	0	0	0	0	9
1.polrok úk	96	29	0	0	0	0	31	0	0	16	0	0	
Tržba	151,50 €	58,00 €	0	0	0	0	46,50 €	0	0	24,00 €	0	0	28
Jul-úko	5	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	
Tržba	7,50 €	0	0	0	0	0	12,00 €	0	0	0	0	0	19
August-úko	6/1	2	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	
Tržba	12,00 €	4,00 €	0	0	0	0	13,50 €	0	0	0	0	0	29
Septem-úko	9/1	2	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	
Tržba	16,5	4,00 €	0	0	0	0	12,00 €	0	0	0	0	0	32
Október-úko	9/2	2	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	
Tržba	19,50 €	4,00 €	0	0	0	0	15,00 €	0	0	0	0	0	38
Novem-úko	7	5 /2	0	0	0	0	7/1	0	0	1	0	7	
Tržba	10,50 €	18,00 €	0	0	0	0	13,50 €	0	0	3,00 €	0	0	45
Decem-úko	5	4/4	0	0	0	0	9	0	0	0	0	14	
Tržba	7,50 €	24,00 €	0	0	0	0	13,5	0	0	0	0	0	45
2.polrok úkony	45	21	0	0	0	0	52	0	0	1	0	21	



Tržba	73,50 €	54,00 €	0	0	0	0	79,50 €	0	0	3,00 €	0	0	21
Spolu úkony za rok	141	50	0	0	0	0	83	0	0	17	0	35	
Spolu tržba za rok	225,00 €	112,00 €	0	0	0	0	126,00 €	0	0	27,00 €	0	0	49

Spolu výkonov : 305, počet klientov 122.

8.2 Vyhodnotenie regeneračno-rekondičných služieb za rok 2019

Vyhodnotenie služby za rok 2019 regeneračno – rekondičné služby:

- Dokopy bolo rozdáných 27 dotazníkov, vyplnených sa vrátilo 20, čo predstavuje 74,1 %.
- Dotazníky vyplnilo 60% žien a 40% mužov, s priemerným vekom 73,5 roka.
- Z respondentov využíva sociálnu službu – regeneračno-rekondičné služby – 5% menej ako rok, 26% 1 – 2 roky a 2 a viac rokov 69%.
- Čo sa týka frekvencie, 36,8% respondentov využíva túto službu 1x týždenne alebo menej často, 58% respondentov 2 – 3x týždenne a 5,2% respondentov 4 – 5x týždenne.

Jednotlivé body spokojnosti so službou:

- S prístupom fyzioterapeuta sú všetci respondenti spokojní.
- S prístupom maséra sú taktiež všetci respondenti spokojní.
- S prácou fyzioterapeuta sú všetci respondenti spokojní.
- S prácou maséra sú taktiež všetci respondenti spokojní.
- S kvalitou služby sú všetci respondenti spokojní.
- o zlepšení svojho zdravotného stavu je 75% respondentov spokojných a 25% je skôr spokojných.
- S prístupom zamestnancov KOMUCE ASS, Robotnícka 12, ktorí zabezpečujú túto službu sú všetci respondenti taktiež spokojní.



9 Čerpanie rozpočtu za rok 2019

1. Por. č.	2. Kalkulačná položka	3. Celkové výdav Rok 2019	3.a z toho: OSL Mesto	3b OSL NPSS
	Opatrovat služba			
1.	Mzdové náklady	596 626,04 €	596 626,04 €	
2.	Odvody do poisťovní	207 266,58 €	207 266,58 €	
3.	Cestovné náhrady	513,55 €	513,55 €	
4.1.	Energie	413,47 €	413,47 €	
4.3.	Náklady na dod. stud.vody	45,89 €	45,89 €	
4.4.	Komunikácie(telef.,pošt.)	538,52 €	538,52 €	
5.1.	Spotreba materiálu	2 474,74 €	2 474,74 €	
5.2.	Nábytok,výp.technika,vybav.pr.	553,47 €	553,47 €	
5.3.	Bielizeň,súč.odevov,obuv	4 537,55 €	4 537,55 €	
6.1.	Prepravné	0,00 €		
6.2.	Preprava cez ASS	73,15 €	73,15 €	
	Údržba zab.dod.spôsobom	150,87 €	150,87 €	
9.1.	Tvorba sociálneho fondu	7 677,14 €	7 677,14 €	
9.2.	Príspevok na OSL	402 481,49 €		402 481,49 €
	Doplatok za december 2019			11 974,36 €
9.3.	Stravovanie zamestnancov	57 992,02 €	57 992,02 €	
	Platby zamestnancov a zo SF	-25 052,14 €	-25 052,14 €	



	Stravovanie dôchodcov	0,00 €		
9.4.	Ostatné náklady	101,63 €	101,63 €	
	Odchodné, dohody	5 719,05 €	5 719,05 €	
	SPOLU	1 262 113,02 €	859 631,53 €	414 455,85 €

Počet hodín OSL 178056,25

4. Výdav rok 2019 na 1 hod. OSL	5. Výdav rok 2019 1 hod. OSL – NP	6. Stravovanie + rozvoz	7. Výdav rok 2019 na jedno jedlo
5,97		13 003,57 €	0,74
2,07		4 523,90 €	0,26
0,01		489,31 €	0,08
0,00		1 431,47 €	0,08
0,00		310,85 €	0,02
0,01		494,65 €	0,03
0,02		688,30 €	0,04
0,01		141,90 €	0,01
0,05		46,60 €	0,00
0,00		8 524,56 €	1,31
0,00			0,00
0,00		543,20 €	0,03



0,08		171,13 €	0,01
	5,16		
	0,15	4,92 €	0,00
0,58		918,01 €	0,05
-0,25		-397,58 €	-0,02
0,00		48 740,61 €	2,77
0,00		170,13 €	0,01
0,06		97,49 €	0,01
8,59 €	5,31 €	79 903,02 €	4,03 €
100016,25	78040	Rozvoz obedov	1,38 €

Počet obedov

17591

z toho rozvoz

6519

9 018,79 €

výd.za rozvoz obedov

2. Kalkulačná položka	3. Prepravná služba Rok 2019	4. PSL – výdavok na 1 km	
Ostatné terénne služby			
Mzdové náklady	28 579,47 €	1,00 €	6
Odvody do poisťovní	9 878,76 €	0,35 €	2
Cestovné náhrady		0,00 €	
Energie	130,37 €	0,00 €	72
Náklady na dod. stud.vody	46,17 €	0,00 €	9
Komunikácie(telef.,pošt.)	653,61 €	0,02 €	41



Spotreba materiálu	390,98 €	0,01 €	27
Nábytok,výp.technika,vybav.pr.	90,41 €	0,00 €	1
Bielizeň,súč.odevov,obuv	69,00 €	0,00 €	5
Dopravné, prepravné	9 000,27 €	0,32 €	
Nájomné		0,00 €	
Údržba zab.dod.spôsobom	33,64 €	0,00 €	23
Tvorba sociálneho fondu,dohody	368,51 €	0,01 €	8
Stravovanie zamestnancov	2 568,60 €	0,09 €	55
Platby zamestnancov a zo SF	-1 109,62 €	-0,04 €	-23
Ostatné náklady	63,49 €	0,00 €	6
Dohody, odstupné,odchodné,prísp.na rekreácie	199,45 €	0,01 €	11
Preprava cez ASS			
SPOLU	50 963,11 €	1,78 €	02

Výdavky na 1 km

1,78 €

**Celkom
km 28 564**

Prepravná služba podľa zákona

o sociálnych službách

34 923,60

19 620 km x 1,78 €

€

35 559,75 (aj km
údržba
aut.)
€

19 977,39 km x 1,78 €



Rehabilitácia	Celk.výdavky	Robot	Krivánska	Intern
Mzdové náklady	34 972,41 €	32 238,39 €	1 526,96 €	1 207,06
Odvody do poisťovní	12 130,61 €	11 160,20 €	539,64 €	430,77
Cestovné náhrady	127,12 €	127,12 €		
Energie	4 426,95 €	625,00 €	2 557,64 €	1 244,31
Náklady na dod. stud.vody	732,70 €	109,93 €	272,77 €	350,00
Komunikácie(telef.,pošt.)	237,66 €	177,18 €	60,48 €	
Spotreba materiálu	1 077,02 €	1 040,29 €	0,00 €	36,73
Nábytok,výp.technika,vybav.pr.	162,97 €	162,97 €		
Bielizeň,súč.odevov,obuv	176,15 €	176,15 €		
Údržba zab.dod.spôsobom	452,11 €	156,21 €	235,47 €	60,43
Preprava cez ASS	144,52 €	144,52 €		
	0,00 €			
Tvorba sociálneho fondu	453,25 €	416,04 €	20,98 €	16,23
Stravovanie zamestnancov	2 615,04 €	1 767,07 €	777,97 €	70,00



Platby zamestnancov a zo SF	-1 132,67 €	- 763,36 €	-337,90 €	-31,41
Ostatné náklady	240,18 €	90,33 €	43,93 €	105,92
Dohody, odstupné, odchodné, príspevok na rekreáciu	2 639,10 €	2 612,30 €	1,66 €	25,14
SPOLU	59 455,12 €	50 240,34 €	5 699,60 €	3 515,18 €

10 Ciele terénnych a ambulantných sociálnych služieb

Všeobecné ciele poskytovania ambulantných a terénnych sociálnych služieb:

Vo vzťahu ku klientovi:

- individuálny prístup ku klientovi,
- rešpektovanie súkromia klienta,
- poskytovanie informácií v súvislosti so sociálnou situáciou klienta,
- zabezpečenie požadovaných úkonov opatrovateľskej služby v domácnosti klienta,
- zabezpečenie možnosti tiesňového volania v prípade núdze podľa požiadavky klienta,
- pri zhoršení zdravotného stavu možnosť využiť iné služby poskytované Mestom Banská Bystrica.

Vo vzťahu k personálu:

- podpora profesijného a odborného rastu pracovníkov,
- podpora tímovej spolupráce,
- profesionálny a ľudský prístup vedúcich pracovníkov k riešeniu pracovných a osobných problémov zamestnancov,
- personál sa podieľa na tvorbe svojho pracovného prostredia.

Vo vzťahu k príbuzným:

- poskytnutie informácií pre riešenie sociálnej núdze klienta,
- možnosť spolupráce s personálom,
- dostupnosť informácií týkajúcich sa klienta.



Vo vzťahu k verejnosti:

- možnosť informovanosti,
- možnosť využitia priestorov budovy na semináre, stretnutia.

Špecifické ciele:

Cieľom opatrovateľskej služby je dosiahnuť stanovený počet klientov OSL a počet poskytnutých hodín. Dosiahnutie cieľov sa vyhodnocuje v merateľných ukazovateľoch polročne a ročne na MsÚ Banská Bystrica.

Cieľom prepravnej služby je dosiahnuť stanovený počet klientov a poskytnutých jász. Dosiahnutie cieľov sa vyhodnocuje v merateľných ukazovateľoch polročne a ročne na MsÚ Banská Bystrica.

Cieľom služby – stravovania je dosiahnuť stanovený počet klientov a počet vydaných jedál pre sociálne znevýhodnených občanov. Dosiahnutie cieľov sa vyhodnocuje v merateľných ukazovateľoch polročne a ročne na MsÚ Banská Bystrica.

Cieľom služby – požičiavanie kompenzačných pomôcok je zabezpečiť stanovený počet kompenzačných pomôcok. C

Cieľom služby – monitorovanie a signalizácia potreby pomoci je dosiahnuť stanovený počet používaných mobilných domácich jednotiek. Dosiahnutie cieľov sa vyhodnocuje v merateľných ukazovateľoch polročne a ročne na MsÚ Banská Bystrica.

Cieľom regeneračno-rekondičných služieb je dosiahnuť stanovený počet vykonaných regeneračno-rekondičných procedúr. Dosiahnutie cieľov sa vyhodnocuje v merateľných ukazovateľoch polročne a ročne na MsÚ Banská Bystrica.



Cieľ 1 v súvislosti so vzdelávaním – zvyšovanie teoretických a praktických vedomostí opatrovateliek prostredníctvom interných odborných seminárov

- interné odborné semináre

Vzdelávanie sociálnych pracovníkov a opatrovateliek prispieva k skvalitneniu poskytovania sociálnych služieb. Toto vzdelávanie sa snažíme zabezpečovať formou interných odborných seminárov. Témy odborných seminárov pripravuje koordinátor terénnych a ambulantných sociálnych služieb. Na vypracovaní seminárov sa podieľajú koordinátor, sociálny pracovník, asistent sociálnej práce, referent sociálno-zdravotného úseku a opatrovateľky. Dostanú určitý čas na vypracovanie danej témy a potom majú určený termín, kedy svoju vypracovanú tému prezentujú svojim kolegyniam na pracovisku. Vypracovaný odborný seminár po prezentovaní, v písomnej forme odovzdajú koordinátorovi. Pri vypracovaní daných tém sa pracovníci KOMUCE/ASS, Robotnícka 12, naučia pracovať s odbornou literatúrou a popri tom získajú nové odborné vedomosti, ktoré môžu adekvátne využívať pri poskytovaní sociálnych služieb (základné sociálne poradenstvo, vykonávanie sociálnych šetrení, koordinácia a riadenie opatrovateľskej služby a poskytovanie opatrovateľskej služby). Od začiatku roka 2019 sme v rámci odborných seminárov začali informovať všetkých zamestnancov ASS o štandardoch kvality. Každý mesiac od januára 2019 sme odprezentovali 1 štandard. O vypracovaných štandardoch a ich praktickom využívaní v praxi boli informovaní všetci zamestnanci KOMUCE/ASS a potvrdili to podpisom na prezenčnej listine.

PLÁN ODBORNÝCH SEMINÁROV NA JANUÁR AŽ JÚN 2019 1. polrok

<i>Mesiac</i>	<i>Téma</i>	<i>Prednášajúci</i>
Január 2019	História opatrovateľstva	Gregorová Iveta (opatrovateľka)
Február 2019	Povolanie opatrovateľa	Hrúza Dušan (opatrovateľka)
Marec 2019	Zdravie (definícia zdravia, ako sa starať o zdravie...)	Havranová Martina (opatrovateľka)



Apríl 2019	Parkinsonova choroba (definícia, príčiny, prejavy, liečba, priebeh, prognóza, starostlivosť...)	Kováčová Eva (opatrovatel'ka)
Máj 2019	Diabetes melitus (definícia, príčiny, prejavy, liečba, priebeh, prognóza, starostlivosť...)	Kováčová Jana (opatrovatel'ka)
Jún 2019	Alzheimerova choroba (definícia, rozdelenie, príčiny, prejavy, liečba, priebeh, prognóza, starostlivosť...)	Liptáková Anna (opatrovatel'ka)

PLÁN ODBORNÝCH SEMINÁROV 1. polrok 2019 – Vypracované štandardy kvality a ich praktické využitie

<i>Mesiac</i>	<i>Téma</i>	<i>Prednášajúci</i>
Január 2019	Štandardy kvality: Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd: 1.1 Ľudské práva a slobody	Mgr. Kostúrová Slavka
Február 2019	Štandardy kvality: Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd: 1.2 Sociálny status prijímateľa sociálnej služby	Mgr. Kostúrová Slavka
Marec 2019	Štandardy kvality: Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd: 1.3 Vzťahy, rodina a komunita	Mgr. Kostúrová Slavka
Apríl 2019	Štandardy kvality: Procedurálne podmienky: 2.1 Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby	Mgr. Kostúrová Slavka
Máj 2019	Štandardy kvality: Procedurálne podmienky : 2.2 Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy	Mgr. Kostúrová Slavka



Jún 2019	Štandardy kvality: Procedurálne podmienky: 2.3 Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby	Mgr. Kostúrová Slavka

**PLÁN ODBORÝCH SEMINÁROV NA DRUHÝ POLROK 2019 -- Vypracované štandardy kvality
a ich praktické využitie**

<i>Mesiac</i>	<i>Téma</i>	<i>Prednášajúci</i>
Júl 2019	Štandardy kvality: Procedurálne podmienky: 2.4 Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania SS	Mgr. Kostúrová Slavka
August 2019	Štandardy kvality: Procedurálne podmienky: 2.5 Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa SS alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom SS	Mgr. Kostúrová Slavka
September 2019	Štandardy kvality: Procedurálne podmienky: 2.6 Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia	Mgr. Kostúrová Slavka
Október 2019	Štandardy kvality: Procedurálne podmienky: 2.7 Poskytovanie informácií záujemcom o SS a prijímateľom SS v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností	Mgr. Kostúrová Slavka



November 2019	Štandardy kvality: Procedurálne podmienky: 2.8 Podpora a pomoc prijímateľovi SS pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb, schopností a cieľov	Mgr. Kostúrová Slavka
December 2019	Štandardy kvality: Procedurálne podmienky: 2.9 Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov SS so všetkými zložkami poskytovanej SS a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej SS a určenie spôsobu podávania sťažností súvisiacej s poskytovaním SS Štandardy kvality: Procedurálne podmienky: 2.10 Hodnotenie poskytovateľa SS, či je spôsob poskytovania SS v súlade s potrebami prijímateľa SS.	Mgr. Kostúrová Slavka

Cieľ 2 – zapojenie sa do projektu

Podpora opatrovateľskej služby v meste Banská Bystrica

Základné informácie

Názov: Podpora opatrovateľskej služby

Kód výzvy: OP ĽZ DOP 2018/4.2.1/01

Investičná priorita: 4.2 Zlepšenie prístupu k cenovo prístupným, trvalo udržateľným a kvalitným službám vrátane zdravotnej starostlivosti a sociálnych služieb všeobecného záujmu

Špecifický cieľ: 4.2.1 Prechod z inštitucionálnej na komunitnú starostlivosť

Mesto Banská Bystrica sa zapojilo do projektu „Podpora opatrovateľskej služby v meste Banská Bystrica“ 6. 2. 2019 do 31. 3. 2021.

Poskytovanie opatrovateľskej služby v rámci tohto projektu začalo prebiehať u 20 klientov, ktorým začalo poskytovať opatrovateľskú službu 20 opatrovateľiek v rozsahu, ktorý je určený v zmluve o poskytovaní opatrovateľskej služby.



Opis projektu: Mesto Banská Bystrica ako žiadateľ v projekte Podpora opatrovateľskej služby má za cieľ podporovať komunitnú starostlivosť v meste Banská Bystrica. Podporou terénnej opatrovateľskej služby sa zvýši dostupnosť tejto služby pre odkázané osoby na pomoc prostredníctvom opatrovateľiek.

Celková dĺžka realizácie aktivít projektu (v mesiacoch): **26**

Začiatok realizácie hlavných aktivít projektu: **február 2019**

Ukončenie realizácie hlavných aktivít projektu: **marec 2021**

Celková suma oprávnených výdavkov žiadateľa: **296 400,00 Eur.**

11 Záver

Podľa novely zákona o sociálnych službách zabezpečujeme terénne a ambulantné sociálne služby v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, i iného zmýšľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré prijímateľ sociálnej služby vybral.

Dôležité je aby poskytovateľ pri poskytovaní sociálnej služby realizoval individuálny prístup ku klientovi, rešpektoval a podporoval rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, aby dbal na zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti a podporoval vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby.

V domácnosti pri poskytovaní sociálnych služieb prostredníctvom KOMUCE/ASS Robotnícka 12 môže starý človek naďalej starnúť pri zachovaní čiastočnej sebestačnosti tak, aby nebol odkázaný na celodennú pobytovú starostlivosť. Môže mať ľahšiu formu inkontinencie, duševných porúch (sledované odborníkom), ochrnutia. Môže byť plný strachu i chorý. Silnou stránkou je jeho dôvera, že sa slabý a zraniteľný vloží do našich rúk. Úlohou manažmentu a zamestnancov KOMUCE/ASS je vytvárať mu priestory, ktoré budú dostatočne veľké pre jeho strach aj nádej, život aj smrť, pretože každý človek :

- je jedinečný (s individuálnymi potrebami),
- je zraniteľný (vyžaduje si empatiu, rešpekt a ľudskú komunikáciu),
- má svoju hodnotu (je potrebný, môže dávať aj prijímať),
- má svoju dôstojnosť (je osobnosťou, potrebuje svoj priestor na súkromie a vyžaduje si úctu),
- má právo na toleranciu a vierovyznanie.



Preto je dôležité, aby:

- zamestnanci používali svoje profesionálne odborné vedomosti, zručnosti a skúsenosti pozitívne v prospech klientov,
- profesionálna zodpovednosť sa uprednostňuje pred osobnými záujmami a uplatňuje sa pri dodržiavaní štandardnej úrovne služieb,
- sa zamestnanci zodpovedne usilovali o ďalšie vzdelávanie a výcvik s cieľom zdokonaľovania úrovne vykonávanej práce,
- zamestnanci uplatňovali zmysel pre tímovosť a spoluprácu s ostatnými pracovníkmi v prospech a v záujme klienta,
- mieru sebaurčenia a sebarozhodovania u klientov primárne akceptovali,
- individualita, dôstojnosť, práva a integrita klienta boli zachované v každej situácii,
- platil zákaz diskriminácie a násilia na klientoch,
- zamestnanci dodržiavali zásady diskretnosti, taktnosti a dôvernosti informácií o klientoch.

V Banskej Bystrici dňa 27.4.2020

