



SPRÁVA O ČINNOSTI ZA ROK 2021

ODBOR SOCIÁLNYCH VECÍ

Oddelenie služieb dlhodobej starostlivosti

Agentúra sociálnych služieb, Robotnícka 12, Banská Bystrica

Vypracované: 09.02.2022				
	Funkcia	Meno	Dátum	Podpis
Vypracovala:	vedúca ASS	Mgr. Slavka Kostúrová	09.02. 2022	
Schválila:	poverená vedením OSV-SDS	Ing. Adriana Tupá	10.02.2022	
	vedúca OSV	PhDr. Ing. Ivana Kružliaková, PhD.	15.02.2022	



Obsah

1.	Základné údaje	3
2.	Agentúra sociálnych služieb	3
2.1.	Sociálne služby poskytované ASS	3
2.1.1.	Ambulantné a terénne sociálne služby	3
2.1.2.	Iné služby	4
2.2.	Politika kvality, poslanie a ciele ambulantných a terénnych sociálnych služieb v ASS ...	4
3.	Analýza poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb ASS.....	6
3.1.	Opatrovateľská služba	6
3.1.2.	Spolupráca s neverejnými poskytovateľmi OSL	8
3.1.3.	Sociálne a preverovacie šetrenia.....	10
3.1.4.	Zhodnotenie OSL za rok 2021 zo strany klientov	11
3.2.	Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci „SOS SENIOR“ 2021.....	12
3.2.1.	Prehľad využívání služby SOS Senior	12
3.2.2.	Príjmy za službu SOS Senior 2021.....	14
3.2.3.	Spätná väzba od klientov za SOS Senior za rok 2021	14
3.3.	Jedáleň - stravovanie dôchodcov	15
3.3.1.	Spolupráca s poskytovateľmi stravovania	16
3.4.	Požičiavanie pomôcok	19
3.4.1.	Prehľad požičaných pomôcok za rok 2021	19
3.5.	Prepravná služba za rok 2021.....	20
3.5.1.	Vyhodnotenie prepravnej služby zo strany klientov za rok 2021.....	21
3.6.	Pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa	21
3.7.	Regeneračno – rekondičné služby v roku 2021	22
3.7.1.	Prehľad o poskytnutých RRS za rok 2021	23
3.8.	Ošetrovateľské služby v roku 2021.....	25
3.8.1.	Poskytovanie ošetrovateľských služieb v Zariadení pre seniorov Jeseň	25
3.8.2.	Poskytovanie ošetrovateľských služieb v KOMUCE Krivánska 16 - 26	26
4.	Personálne zabezpečenie ASS a vzdelávanie	27
4.1.	Organizačné zabezpečenie	28
4.2.	Vzdelávanie zamestnancov	29
5.	Rozpočet ASS a materiálno-technické podmienky	30
6.	Realizované projekty	32
7.	Kontrolná činnosť	33
8.	Vyhodnotenie stanovených úloh za rok 2021	33
9.	Úlohy na rok 2022	34
Záver	34	



1. Základné údaje

Názov:	Agentúra sociálnych služieb
Sídlo:	Robotnícka 12, Banská Bystrica
Zriaďovateľ:	Mesto Banská Bystrica
IČO:	00313271
Vedúca ASS:	Mgr. Slavka Kostúrová
Kontakt::	+ 421 48 4142473, + 421 917 505 926 ass.komuca@banskabystrica.sk , www.banskabystrica.sk

2. Agentúra sociálnych služieb

Agentúra sociálnych služieb (ďalej len „ASS“) bola zriadená Mestom Banská Bystrica dňa 1.3.1997 na základe Uznesenia č. 183/1996 MsZ zo dňa 30. 05. 1996. ASS sídli v zrekonštruovanom objekte KOMUCE, ul. Robotnícka 12 v blízkosti centra. Jej cieľom bolo od začiatku poskytovanie takých sociálnych služieb, ktoré napomáhajú človeku zostať čo najdlhšie v jeho prirodzenom prostredí.

ASS boli poskytované služby ambulantnej a terénnej formy počas roka 2021 podľa potrieb najmä obyvateľov mesta Banská Bystrica.

2.1. Sociálne služby poskytované ASS

2.1.1. Ambulantné a terénne sociálne služby

V zmysle zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (Živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) ASS poskytovala a zabezpečovala sociálne služby:

- ambulantnou formou: poskytovala sociálnu službu fyzickej osobe, ktorá dochádzala, bola sprevádzaná alebo dopravovaná do miesta jej poskytovania; miestom poskytovania bolo aj zariadenie sociálnych služieb
- terénnou formou: sociálna služba sa poskytovala fyzickej osobe v jej prirodzenom sociálnom alebo domácom prostredí.



Poskytované ambulantné a terénne sociálne služby:

1. opatrovateľská služba
2. monitorovanie a signalizácia potreby pomoci
3. jedáleň
4. požičovňa pomôcok
5. prepravná služba
6. pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa.

2.1.2. Iné služby

V záujme zvyšovania kvality poskytovaných sociálnych služieb az dôvodu uspokojovania potrieb obyvateľov mesta Banská Bystrica, pre prijímateľov sociálnych služieb (ďalej len „klient“) zariadenia sociálnych služieb, ktorých poskytovateľom bolo mesto Banská Bystrica a ostatných obyvateľov mesta ASS:

1. poskytovala regeneračno – rekondičné služby
2. zabezpečovala ošetrovateľské služby pre klientov.

Informácie o jednotlivých službách poskytovaných alebo zabezpečovaných ASS, o ich druhoch, forme, mieste, čase, výške a spôsobe úhrady boli zverenené na www.banskabystrica.sk v platnom Všeobecne záväznom nariadení Mesta Banská Bystrica č. 13/2020 o úhradách za sociálne služby poskytované v zariadeniach sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Banská Bystric (ďalej len „VZN“).

2.2. Politika kvality, poslanie a ciele ambulantných a terénnych sociálnych služieb v ASS

Politiku kvality v ASS:

Poslanie (vícia) – v domácnosti pri poskytovaní služieb prostredníctvom ASS môže starý a ťažko zdravotne postihnutý človek naďalej žiť pri zachovaní čiastočnej sebestačnosti tak, aby nebol odkázaný na celodennú 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 ASS je vytvárať mu priestory, ktoré budú dostatočne veľké pre jeho strach aj nádej, život aj smrť.

V rámci poskytovaných ambulantných a terénnych sociálnych služieb ASS boli stanovené všeobecné a špecifické ciele v rámci Programového rozpočtu mesta Banská Bystrica.

Všeobecné ciele:

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 – poskytnúť sociálnu službu podľa záujmov a potrieb klientov a v požadovanom rozsahu poskytnutých hodín.
- Cieľom prepravnej služby – poskytnúť sociálnu službu podľa záujmov a potrieb klientov a požadovaných poskytnutých jász.
- Cieľom služby jedálne (stravovanie) - poskytnúť sociálnu službu podľa záujmu klientov a počet vydaných jedál pre sociálne znevýhodnených občanov.
- Cieľom sociálnej služby požičiavanie pomôcok - zabezpečiť požadovaný počet a druh kompenzačných pomôcok.
- Cieľom sociálnej služby – monitorovanie a signalizácia potreby pomoci je poskytnúť stanovený počet používaných mobilných domácich jednotiek.
- Cieľom regeneračno-rekondičných služieb - poskytnúť požadovaný počet regeneračno-rekondičných procedúr.

Dosiahnutie stanovených špecifických cieľov a ich hodnôt bolo vyhodnocované 2x za rok - k 30.6. a k 31.12. 2021 v merateľných ukazovateľoch programového rozpočtu mesta.



3. Analýza poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb ASS

Na úvod je potrebné uviesť, že na poskytovanie terénnych a ambulantných sociálnych služieb prostredníctvom ASS mala vplyv pandemická situácia na Slovensku v súvislosti s COVID-19. Boli prijaté rôzne opatrenia na zabránenie šírenia tohto vírusu, ktoré bolo nutné aplikovať práve v prirodzenom prostredí klientov, kde sa služby vykonávali. Vďaka profesionálnemu prístupu zamestnancov môžeme hodnotiť, že túto náročnú a nepoznanú situáciu v praxi zvládli dobre a služby boli poskytované podľa potrieb a požiadaviek všetkým ich prijímateľom (ďalej len „klientom“).

3.1. Opatrovateľská služba

- opatrovateľská služba (ďalej len „OSL“) sa poskytovala v zmysle § 41 zákona a VZN a riadila sa prevádzkovým poriadkom; **registračné číslo 101.2**
- v rámci nej boli vykonávané úkony sebaobsluhy a starostlivosti o domácnosť, základné sociálne aktivity pre prijímateľov tejto sociálnej služby (ďalej len „klient“), ktorí boli odkázaní na pomoc inej fyzickej osoby; boli to prevažne starí občania a občania s ťažkým zdravotným postihnutím
- OSL bola poskytovaná klientom v pracovných dňoch od 7:30 do 15:30 hod.; v rámci spolupráce s neverejnými poskytovateľmi bola zabezpečovaná OSL pre klientov aj i v iných hodinách podľa ich potreby a požiadaviek
- OSL bola v roku 2021 poskytnutá celkovo **197 klientom**, z toho bolo **50 mužov** (z toho jedno dieťa), **147 žien** (z toho jedno dieťa), **pričom** v roku 2020 bola poskytnutá OSL celkove 189 klientom, čo predstavuje nárast o 8 klientov/o 4,2 %
- z celkového počtu 197 sa 44 klientom poskytovala počas roka 2021 v rozsahu 7,5 hod. denne, čo predstavuje pokles oproti roku 2020 o 1 klienta / o 2,2 %
- ASS poskytlo klientom v roku 2021 celkovo **99 496 hodín OSL**, čo predstavuje oproti roku 2020 pokles o 5 767 hodín / o 5,5 %
- v roku 2021 bola OSL poskytnutá 197 klientom, čo predstavuje 505 hodín/klient/rok.

ZHODNOTENIE:

V roku 2021 sme zaznamenali **nárast** počtu klientov oproti roku 2020 **o 8 klientov t. j. 4,2 %** ale pokles **počtu poskytnutých hodín OSL o 5767 hodín, t. j. 5,5 %**. Dôvodom bol požadovaný nižší rozsah hodín opatrovateľskej služby.

Tabuľka č.1

Porovnanie rokov 2020 a 2021 - počet klientov a hodín poskytnutej OSL		
	Počet klientov	Počet hodín OSL
Rok 2020	189 počet	105263 hodín
Rok 2021	197 počet	99496 hodín
Nárast/Pokles v %	Nárast o 8, t.j. 4,2 %	Pokles: 5767 hodín /5,5 %



Tabuľka č. 2

Porovnanie klientov podľa stupňa odkázanosti za rok 2021 a 2020		
Stupeň odkázanosti	Počet klientov v roku 2021	Počet klientov v roku 2020
II.	4	5
III.	16	15
IV.	63	60
V.	37	35
VI.	77	76
SPOLU	197	189

Počet klientov v roku 2021 sa podľa jednotlivých stupňov odkázanosti oproti roku 2020 zmenil len v rozsahu 1-2 klientov v jednotlivých stupňoch.

Tabuľka č. 3 Prehľad o počte klientov, poskytnutých hodinách OSL, úhradách a počte opatrovateliek

OSL v roku 2021				
Mesiac	Počet hodín	Počet klientov	Úhrada klientov/ eur	Počet opatrovateliek
Január	8485,50	144	9765,57	79
február	9049	148	13983,71	78
Marec	10061,25	145	15512,45	78
Apríl	8557	142	13114,49	78
Máj	8832,50	140	13617,20	79
Jún	8794,25	133	13673,30	77
Júl	6914,75	134	10874,14	76
August	7676,75	137	11868,16	77
september	7871,50	132	12213,74	73
október	8800,50	133	13423,59	73
november	7663,50	130	11884,46	72
december	6789,50	130	10634,13	72
SPOLU	99496,00 priemer 8291,3/mesiac	Priemer 137,3/mesiac	150564,94 priemer 12 547,07/mesiac	Priemer 76/mesiac



- úhrada klientov za poskytnutú opatrovateľskú službu sa v roku 2021 oproti roku 2020 zvýšila o **28 827, 53 Eur**, i keď počet poskytnutých hodín opatrovateľskej služby bol nižší o **5 767 hodín** z dôvodu zvýšenia úhrady za 1 hodinu opatrovateľskej služby podľa VZN č. 13/2020 o úhradách za sociálne služby účinného od 1.2.2021

- priemerný počet opatrovateliek v roku 2021 sa znížil oproti roku 2020 o **2 opatrovatelky**.

Celkový počet poskytnutých hodín opatrovateľskej služby mestom Banská Bystrica a počet opatrovateliek poskytujúcich opatrovateľskú službu v domácnosti sa v roku 2021 znížil oproti roku 2020 v dôsledku nepriaznivej epidemiologickej situácie na Slovensku v súvislosti s pandémiou COVID-19.

3.1.2. Spolupráca s neverejnými poskytovateľmi OSL

Pri zabezpečovaní OSL mesto Banská Bystrica spolupracovalo v roku 2021 s tromi neverejnými poskytovateľmi na základe uzavretých zmlúv o poskytovaní finančného príspevku v zmysle zákona:

- EBBA, n. o.
- Seniorka, n. o.
- Šafrán, n. o.

Tabuľka č. 4

OSL poskytovaná neverejnými poskytovateľmi v roku 2021						
Mesiac	Počet klientov			Počet hodín OSL		
	EBBA	Seniorka	Šafrán	EBBA	Seniorka	Šafrán
Január	39	45	12	2274,5	3141	957
Február	39	44	13	2440	3161,5	1217
Marec	39	46	14	2989,5	3826	1404
Apríl	43	50	14	2495	3698	1259
Máj	38	50	14	2580	3732	1319
Jún	37	53	13	2799,5	4113	1321
Júl	37	53	13	2204,5	3513	1053
August	32	56	14	2029	3554	1003



September	35	52	13	2031,5	3562	937
Október	33	52	11	2297,5	3901	1030
November	31	52	13	2018,5	3615	989
December	28	53	13	1977	3364	1049
Spolu	431	606	157	28136,5	43180,5	13538
Priemer	35,9	50,5	13	2344,7	3598,37	1128,16

Porovnanie EBBA n. o. roky - 2020 a 2021:

- v roku **2020** bol priemerne počet klientov **42,5**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **2524,5 hod.**
- v roku **2021** bol priemerný počet klientov **35,9**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **2344,7 hod.**
- = čo predstavuje v priemere **pokles o 6,6** klienta, ako aj **pokles poskytnutých hodín o 179,8 hod., t. j. 7,12 %.**

Porovnanie Seniorka n. o. roky - 2020 a 2021:

- v roku **2020** bol priemerný počet klientov **43**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **2858,75 hod.**
- v roku **2021** bol priemerný počet klientov **50,5**, ktorým bola poskytnutá OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **3598,37 hod.**
- = čo predstavuje **nárast** v priemere **o 7,5** klienta, ako aj **nárast** poskytnutých hodín OSL **o 739,62 hod. , t. j. o 25,8 %.**

Porovnanie Šafrán n. o. roky - 2020 a 2021:

- v roku **2020** bol priemerný počet klientov **14,6**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **1285 hod.**
- v roku roku **2021** bol priemerný počet klientov **13**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **1128,16 hod.**
- = čo predstavuje v priemere **pokles o 1,6** klienta ako aj **pokles** poskytnutých hodín OSL **o 156,84 hod., t. j. o 12,2 %.**

ZHODNOTENIE:

Poskytovanie OSL v Meste Banská Bystrica spolu s neverejnými poskytovateľmi **za rok 2021** sme poskytli **184 351 hodín. V porovnaní s rokom 2020**, kedy bolo poskytnutých celkove 185 283,50 hodín, sme zaznamenali mierny pokles počtu poskytnutých hodín OSL o 932,50 hod., t. j. pokles o



0,5 % v dôsledku nepriaznivej epidemiologickej situácie na Slovensku v súvislosti s pandémiou COVID-19.

3.1.3. Sociálne a preverovacie šetrenia

Sociálne šetrenia sa vykonávali na základe doručených žiadostí o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu ako podklad pre vypracovávanie sociálneho posudku v rámci posudkovej činnosti v zmysle zákona. Vypracovávali o tom písomný záznam. Šetrenie vykonávali v prostredí, v ktorom sa klient nachádzal, zvyčajne v domácom prostredí, prípadne v zdravotníckom zariadení. Vzhľadom na pandemickú situáciu v SR s COVID-19 bolo niektoré šetrenia v roku 2021 vykonané aj telefonicky s klientmi, ich príbuznými alebo aj s pracovníkmi zdravotníckych a sociálnych zariadení pre úplnosť informácií o zdravotnom stave klienta.

Preverovacie šetrenia boli realizované za účelom:

- zistenie spokojnosti klienta s poskytovanou OSL,
- s prístupom a vykonávaním odborných činností pridelenou opatrovatelkou,
- zistenie dodržiavania rozsahu úkonov a hodín OSL opatrovatelkou,
- zisťovanie zmien v zdravotnom stave klienta a s tým súvisiacich jeho nových potrieb.

Výsledkom preverovacieho šetrenia bol zápis, ktorý podpisovali klienti a zamestnanci. V prípade, že sa zistili určité nedostatky, alebo boli nové požiadavky zo strany klienta, boli navrhnuté riešenie.

Oba druhy šetrení v roku 2021 uskutočňovali 4 sociálni pracovníci, 1 asistent sociálnej práce, 1 referent sociálno-zdravotného úseku a vedúca ASS.

Tabuľka č. 5

Prehľad vykonaných sociálnych a preverovacích šetrení v roku 2021						
	OSL	ZPS	ZOS + DS	SPOLU	PS	SOS Senior
Január	17	22	24	63	1	0
Február	22	25	23	70	2	0
Marec	27	32	28	87	3	1
Apríl	24	31	29	84	2	1
Máj	35	41	43	119	4	0
Jún	39	43	45	127	3	0
Júl	26	38	32	96	2	0
August	34	33	37	104	3	0
September	35	39	37	111	3	2



Október	28	32	34	94	3	0
November	31	33	34	98	4	1
December	30	35	38	103	2	0
SPOLU	348	404	404	1156	32	5

Zhodnotenie:

- spolu bolo v roku 2021 vykonaných celkovo **1193** šetrení, čo **predstavuje nárast oproti roku 2020 o 3,76 %**;

- z toho **1156** sociálnych šetrení, ktoré boli podkladom pre spracovanie sociálnej posudkovej činnosti, čo predstavuje nárast oproti roku 2020 o 11, t. j. 1 %; zo sociálnych šetrení bolo **404** o poskytnutie sociálnej služby v zariadení pre seniorov, **348** o poskytnutie opatrovateľskej služby, **5** o poskytnutie sociálnej služby monitorovania a signalizácie potreby pomoci „SOS SENIOR“ a **404** o poskytnutie služby v zariadení opatrovateľskej služby a **32** preverovacích šetrení.

3.1.4. Zhodnotenie OSL za rok 2021 zo strany klientov

Úroveň poskytovania OSL bola počas celého roka sledovaná rôznymi formami:

1. preverovacími šetreniami: neboli zistené nedostatky, zápisy z preverovacích šetrení sú založené v spisoch klientov
2. prijatím osobných a telefonických informácií: cca 95% bola práca opatrovateľiek hodnotená pozitívne
3. dotazníkovou formou:
 - rozdaných bolo 117 dotazníkov, vyplnených sa vrátilo 95, čo predstavuje 81,2 %
 - z toho dotazníky vyplnilo 77,9% žien a 22,1% mužov, s priemerným vekom 79 rokov
 - z toho OSL bola poskytovaná 23,2 % klientom menej ako 1 rok, 16,8 % klientom 1 – 2 roky, 21,1% klientom 2 a menej ako 3 roky a viac ako 3 roky 36,8%
 - z toho 49 % klientov využívalo OSL 1 – 15 hod./týždenne, 8% klientov 15,5 – 22,5 hod./týždenne a 43 % klientov 23 – 36,5 hod./týždenne.

Hodnotenie spokojnosti s poskytovaním OSL:

- s kvalitou poskytovania OSL je 57,9 % klientov veľmi spokojných a 41,1 % je spokojných a nespokojných 1,1%
- s tým, ako rešpektujú opatrovateľky pri poskytovaní OSL práva, slobody a dôstojnosť klientov je veľmi spokojných 63,2 % klientov a 32,6 % je spokojných a nespokojných 3,2%
- s výkonom a prístupom opatrovateľiek je veľmi spokojných 60 % klientov, 37,9 % je spokojných a nespokojných 1,1%
- s prístupom zamestnancov ASS, ktorí zabezpečujú OSL je veľmi spokojných 50,5 % klientov, 45,3 % je spokojných a nespokojných 3,2%.



S celkovou úrovňou a kvalitou poskytovanej sociálnej služby – OSL vyslovilo veľkú spokojnosť 57,9 % , 39,2 % vyslovilo spokojnosť a 2,1,2% miernu nespokojnosť. Klienti vyslovili nespokojnosť so striedaním sa opatrovateliek a poskytnutým časom poskytovanej opatrovateľskej služby. K takýmto zmenám dochádza z dôvodu prekážok v práci na strane opatrovateliek (napr.PN, ukončenie praocvného pomeru, čerpanie dovolenky apod.) a vykonanie určitých úkonov OSL nie je bždy možno podľa želní opatrovaného, nakoľko jepotrebné voliť priorite úkony, ktoré sa môžu vykonať len v konkrétnom čase (napr. návšteva lekádra, ranná hygiena apod.).

3.2. Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci „SOS SENIOR“ 2021

- monitorovanie a signalizácia potreby pomoci „SOS SENIOR“ (ďalej len „SOS Senior“) sa poskytovala v zmysle § 52 zákona a VZN a riadila sa prevádzkovým poriadkom; **registračné č. 101.3.**
- Sociálna služba SOS Senior sa poskytovala fyzickej osobe s trvalým alebo prechodným pobytom v meste Banská Bystrica pri vzniku krízovej sociálnej situácie v jeho domácom prostredí, ak mala nepriaznivý zdravotný stav, žila osamelo, resp. prevažnú časť dňa trávi osamelo; potrebu tejto služby preukazovala potvrdením o zdravotnom stave od poskytovateľa zdravotnej starostlivosti (svojho praktického lekára)
- SOS Senior bola realizovaná v súčinnosti s Územným spolkom Slovenského Červeného kríža
- služba bola poskytovaná 24 hodín prostredníctvom signalizačného zariadenia napojeného na centrálny dispečing, ktorý zabezpečoval potrebnú pomoc na základe vyslaného signálu potreby pomoci; následne bola vykonaná dištančnou, hlasovou, písomnou alebo elektronickou formou komunikácia s klientom.

3.2.1. Prehľad využívání služby SOS Senior

V roku 2021 požiadali o poskytovanie služby SOS Senior 6 klienti. V roku 2020 to boli 4 klienti. Službu počas roku 2021 využilo 18 klientov. V roku 2020 bola služba poskytnutá 15 klientom.

Tabuľka č. 6

Poskytovaná služba SOS Senior r.2021	
Klient:	Dátum zapojenia:
Klient č. 1	02. 12. 2013
Klient č. 2	01. 04. 2020
Klient č. 3	01. 10. 2019
Klient č. 4	16. 05. 2014
Klient č. 5	11. 02. 2019
Klient č. 6	17. 12. 2020
Klient č. 7	17. 12. 2020
Klient č. 8	01. 10. 2015
Klient č. 9	08. 02. 2012



Klient č. 10	02. 06. 2013
Klient č. 11	22. 09. 2020
Klient č. 12	22. 04. 2021
Klient č. 13	09. 06. 2021
Klient č. 14	22. 06. 2021
Klient č. 15	29. 09. 2021
Klient č. 16	27. 09. 2021
Klient č. 17	06. 12. 2021
Klient č. 18	08. 04. 2021

- služba bola poskytovaná k 31. 12. 2021 pre 14 klientov; išlo najmä o osamelo žijúcich ľudí, nakoľko príbuzní bývajú mimo mesta (7), rodinní príslušníci sú zamestnaní (3), poskytuje sa im OSL z dôvodu odkázanosti na pomoc inej osoby (4).

Tabuľka č. 7

Ukončená služba SOS Senior v r. 2021		
Klient:	Dátum ukončenia:	Dôvod ukončenia:
Klient č 1	26. 03. 2021	Ukončenie služby
Klient č. 2	10. 06. 2021	Exitus
Klient č. 3	04. 10. 2021	Ukončenie služby
Klient č. 4	19. 11. 2021	Exitus

Tabuľka č. 8

Prehľad dôvodov volaní klientov na dispečing SOS Senior v roku 2021						
Rok 2021	pomoc	Omyl	Test	Poruchy a údržba	Rozprávanie sa	Spolu
Január	0	1	0	0	0	1
Február	1	1	0	0	0	2
Marec	4	2	0	0	0	6
Apríl	2	3	0	2	1	8
Máj	1	1	0	0	0	2
Jún	1	0	1	0	0	2
Júl	1	1	1	0	0	3
August	2	1	0	0	0	3
September	2	1	0	0	0	3
Október	1	0	0	0	0	1
November	0	2	2	10	0	14
December	5	8	1	0	0	14
Spolu	20	21	5	12	1	59

- volajúci žiadali najmä pomoc z dôvodu zdravotných problémov (slabosť, kolapsový stav, problémy s trávením apod.) a jeden sa potreboval porozprávať (pocit osamelosti)



- väčšina hovorov však bola omylom, či overovaním, že služba funguje (test).

3.2.2. Príjmy za službu SOS Senior 2021

Úhrada klientov za prenájom tiesňovej jednotky bola **12,- Eur/mesačne**.

Tabuľka č. 9

Predpis úhrad od klientov za rok 2021		
Mesiac:	Počet klientov:	Výška úhrady:
Január	11	132,00 €
Február	11	132,00 €
Marec	11	132,00 €
Apríl	12	132,00 €
Máj	14	147,60 €
Jún	13	156,00 €
Júl	13	156,00 €
August	13	156,00 €
September	14	156,80 €
Október	14	168,00 €
November	14	163,60 €
December	14	166,06 €
Spolu:	154	1798,06 €
Priemer mesačne:	12,8	149,84 €

- príjmy od klientov za kalendárny rok 2021 bol **1 798,06 Eur**; výška mesačného paušálu pre SČK bola 400,- Eur.

ZHODNOTENIE:

Priemerný počet klientov v roku 2021 bol 12,8 klientov mesačne, čo predstavuje nárast oproti roku 2020 o 4,2 klienta. Priemerný počet volaní v roku 2021 bolo 4,9 volaní mesačne, v roku 2020 3 volania mesačne; čo predstavuje nárast oproti roku 2020 v priemere o 1,9 volaní ročne. Dôvodom zvýšeného záujmu o službu monitorovania a signalizácie potreby pomoci bola nepriaznivá epidemiologická situácia na Slovensku v súvislosti s pandémiou COVID-19 a osamelosť klientov v domácom prostredí, zároveň rodinní príslušníci nemohli často navštevovať klientov (svojich príbuzných) z dôvodu dorživaia hygieniko-epidemiologických opatrení.

3.2.3. Spätná väzba od klientov za SOS Senior za rok 2021

V roku 2021 sme nezaznamenali žiadnu ústnu, či písomnú sťažnosť týkajúcu sa poskytovania služby SOS Senior. Spokojnosť klientov so službou sme zisťovali prostredníctvom dotazníkov - 1x ročne. Väčšina klientov nevedela vyjadriť svoju spokojnosť, či nespokojnosť so službou, keďže ju ešte nemuseli využiť. Tí, ktorí službu využili, vyjadrili svoju spokojnosť.



Dotazník:

- rozdaných bolo 14 dotazníkov, vyplnených sa vrátilo 11 čo predstavuje 78,6 %
- z toho dotazníky vyplnili len ženy, s priemerným vekom 83,72 rokov
- z toho SOS Senior bola poskytovaná 33,3 % klientom menej ako 1 rok, 66,67 % klientom 2 a viac rokov.

Hodnotenie spokojnosti s poskytovaním SOS Senior:

- s rýchlou vybavenia služby bolo 100% klientov spokojných
- s dostupnosťou služby bolo spokojných 100% klientov
- s prístupom zamestnancov ASS, ktorí zabezpečovali službu bolo spokojných 97% klientov a 3 % bolo skôr spokojných
- s rýchlou nadviazania kontaktu so zamestnancom pri núdzovom volaní bolo spokojných 100% klientov
- 85% bolo spokojných s prístupom zamestnanca na linke a 15 % bolo skôr spokojných
- s poskytnutou pomocou bolo spokojných 100% klientov
- s celkovou kvalitou služby bolo spokojných 100% klientov
- všetci klienti cítia väčší pocit bezpečia odkedy využívajú službu SOS Senior
- 56% klientov ešte službu nevyužili, 37% volalo 1 – 3 razy a 7% 3 a viackrát.

ZHODNOTENIE:

Spoluprácu s ÚS SČK Banská Bystrica možno hodnotiť pozitívne, vzhľadom aj na spokojnosť klientov. Komunikácia bola flexibilná, zástupca OSL sa zúčastňoval podľa dohody s ÚS SČK na zapojení a odpojení domácich jednotiek (inštalácia SOS Senior). V prípade nevyhnutného zásahu komunikoval priamo s klientom odborný personál SČK. Zároveň pravidelne mesačne ÚS SČK, ktorý zabezpečuje 24-hodinový dispečing, zasielal prehľad o počte a dôvode volaní. Avšak je potrebné povedať aj to, že po technickej stránke sú jednotky SOS Senior zastaralé; tie, ktoré sú nefunkčné, ich oprava nie je hospodárna. Služba je viazaná na pevnú linku, súčasná doba preferuje najmä mobil. Nakoľko jednotky, ktoré sa v súčasnej dobe používajú sú už mnohé nefunkčné, preto plánujeme túto službu do budúcnosti zmodernizovať.

3.3. Jedáleň - stravovanie dôchodcov

- sociálna služba jedáleň sa poskytovala v zmysle §58 zákona a VZN, riadila sa prevádzkovým poriadkom; **registračné číslo 101.7.3.**,
- roku 2021 bolo poskytnuté stravovanie pre klientov v dôchodkovom veku a klientov s ťažkým zdravotným postihnutím, s ktorými mesto Banská Bystrica uzavrelo dohodu o stravovaní v počte **123 klientov**. Počet stravníkov sa znížil o 3 klientov, čo bol o **2,43 %** menej ako v roku 2020,



- v roku 2021 mesto Banská Bystrica prispievalo na stravovanie len klientom, ktorí mali nižší príjem ako 400 Eur a to 35 % z hodnoty stravného lístka,
- za rok 2021 bolo predaných **19 222 ks** stravných lístkov v hodnote **57 592,67 Eur**, z toho občania uhradili **54 106,58 €**, čo bolo 93,95 % z celkovej ceny stravných lístkov. Mesto Banská Bystrica prispelo na stravné lístky občanom **3 486,09 Eur**, čo činilo 6,05 % z celkovej ceny. Napriek zníženému počtu stravníkov sa počet predaných stravných lístkov oproti roku 2020 zvýšil o **1329 ks.** (25,73 %). Nárast predaja stravných lístkov súvisí s výhodnejšou cenou stravných jednotky v ZpS Jeseň a KOMUCE, Krivánska.
- v roku 2021 bolo podaných a vybavených 62 nových žiadostí, čo predstavovalo v priemere 5 žiadosti mesačne. Zároveň bolo vypracovaných 14 dodatkov k dohode, čo predstavuje v priemere 1 dodatok mesačne.

Tabuľka č. 10:

Žiadosti – ukončenie sociálnej služby Jedáleň v roku 2021				
	Jedáleň MsÚ	Jedáleň MsÚ rozvoz	Jedáleň ZpS Jeseň	Jedáleň KOMUCE
Počet žiadostí o službu	7	23	12	20
Počet ukončených	3	20	1	3

- ukončených bolo 27 dohôd o poskytovaní stravovaní; dôvodom bolo najmä úmrtie klienta, umiestnenie v zariadení pre seniorov; čo predstavovalo v priemere 2 dohody mesačne.

3.3.1. Spolupráca s poskytovateľmi stravovania

Mesto Banská Bystrica ako poskytovateľ sociálnej služby „Jedáleň“ spolupracoval pri jej zabezpečení s ďalšími subjektami na základe uzavretých zmlúv:

Jedáleň MsÚ, ČSA č.26, Banská Bystrica - rozvoz obedov

- stravu v jedálni MsÚ zabezpečovala firma HASCO, s.r.o., Kapituslá 10, Banská Bystrica na základe uzavretej zmluvy č. 237/2020/PS-TP,
- jedáleň denne pripravovala 4 druhy jedál, stravníci boli spokojní, jedálny lístok bol zostavovaný vyvážené; podávané jedlo bolo chutné, pestré často doplnené ovocím alebo aj múčnikom, prípadne nedostatky – pripomienky boli riešené obratom s vedúcou jedálne a referentom stravovania,
- cena jedného obeda od 01.07.2020 je **4,30 Eur**,



- strava bola dovážaná do domácností **35 klientom**, čo je o 1 klienta menej ako v roku 2020,
- za rok 2021 sa predalo **6979 obedov**, čo predstavovalo pokles o 18,5 % ako v roku 2020, z dôvodu zlej epidemiologickej situácie s Covid-19 na Slovensku (napr. klienti sa báli, aby k nim nechodili cudzí ľudia, a pod.),
- mesačne sa predalo v priemere 581 **obedov**, t. j. **17** obedov na 1 stravníka,
- rozvoz obedov bol realizovaný na základe zmluvy č. 896/2013/OSV-SDS s firmou Bučko s.r.o., Rudlovska cesta 41, Banská Bystrica,
- za rok 2021 bolo najazdených spolu **16 377 km**, čo predstavuje spolu výdavky **12 282,75 Eur**,
- od 01.02.2021 platí klient s príjmom do 400,00 Eur 0,55 Eur za 1 dovezený obed, klient s príjmom nad 400,01 Eur platí 1,00 Eur za 1 dovezený obed; v roku 2021 zaplatili spolu klienti za dovoz (službu) **6 512,35 Eur**, mesto prispelo na túto službu **5 770,40 Eur**, čo činilo **47 %**; v porovnaní s rokom 2020 to predstavovalo pokles počtu najazdených kilometrov o **601 km**;

Jedáleň, MsÚ, ČSA č. 26, Banská Bystrica - stravné lístky (kredity)

- stravu v jedálni MsÚ zabezpečovala firma HASCO, s.r.o., Kapitulska 10, Banská Bystrica na základe uzavretej zmluvy č. 237/2020/PS-TP,
- cena jedného obeda sa menila od 01.07.2020 z **3,40 Eur** na **4,30 Eur** a v priebehu roka 2021 cena zostala rovnaká 4,30 Eur,
- v jedálni sa stravovalo v priemere **30 stravníkov mesačne**, čo je o 2 menej ako v roku 2020, percentuálny pokles predstavuje 8,17%,
- za rok 2021 sa predalo **1 244 ks** stravných lístkov, čo je o 60 % menej ako v roku 2020; mesačne sa predalo v priemere **104 ks** stravných lístkov, to je **8 ks** stravných lístkov na 1 stravníka,
- dôvodom poklesu záujmu o stravovanie v jedálni MsÚ bola zlá epidemiologická situácia na Slovensku, preto sa stravníci nemohli stravovať v jedálni MsÚ (čo mnohých odradilo), ďalším dôvodom bola aj nespokojnosť s kvalitou stravy.

Jedáleň, KOMUCE, Krivánska 16 – 26, Banská Bystrica

- strava pre klientov KOMUCE Krivánska sa dovážala od zmluvného dodávateľa PERLA GASTRO s.r.o., Nám.1 mája 460/S, 976 46 Valaská na základe zmluvy č. 2377/2019/OSV-SDS, ktorá bola účinná od 1. 5. 2020,
- cena jedného stravného lístka bola od 1. 5. 2020 **2,04 Eur** a v roku **2021 sa nezmenila**, v jedálni sa stravovalo **48 stravníkov**, čo bolo oproti roku 2020 viac o 12 klientov,
- za rok 2021 sa predalo **7 009 ks** stravných lístkov čo je 56% viac ako v roku 2020, mesačne sa predalo v priemere **584 ks** stravných lístkov, to bolo **12 ks** stravných lístkov na 1 stravníka,
- dôvodom zvýšenia záujmu o stravovanie v KOMUCE je nízka cena stravej jednotky, dobrá dostupnosť v mieste bydliska a kvalitnejšia strava, ktorá bola zabezpečovaná aj počas víkendov a sviatkov.



Jedáleň, Zariadenie pre seniorov Jeseň, Internátna 10, Banská Bystrica

- strava pre klientov ZpS Jeseň sa dováža od zmluvného dodávateľa - PERLA GASTRO s.r.o., Nám.1 mája 460/S, 976 46 Valaská na základe zmluvy č. 2377/2019/OSV-SDS tak, ako v jedálni KOMUCE Krivánska. Dodávateľ ponúkal 2 jedlá 1 jedlo na obed a 1 jedlo na večeru, strava bola chutná, kvalitná a bola zabezpečená aj počas víkendov a sviatkov,
- cena jedného stravného lístka od 1. 5. 2020 za 1 obed je **2,04 Eur** a za 1 večeru je **1,08 Eur a v roku 2021 sa nezmenila,**
- v jedálni sa stravovalo 31 klientov, čo je o 8 viac ako v roku 2020,
- za rok 2021 sa predalo **3 820 ks obedov a 170 ks večerí, čo predstavuje nárast o 12% oproti roku 2020;** mesačne sa predalo v priemere **318 ks** stravných lístkov, t. j. **10 ks** stravných lístkov na 1 stravníka,
- dôvodom zvýšenia záujmu o stravovanie v ZpS Jeseň je nízka cena stravej jednotky, dobrá dostupnosť v mieste bydliska a kvalitnejšia strava, ktorá bola zabezpečovaná aj počas víkendov a sviatkov.

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

- cena jedného stravného lístku od 01.01.2012 bola **3,35 Eur**, v priebehu rokov 2020 a 2021 sa nezmenila a počas rokov 2020 a 2021 sa tu nestravoval žiadny klient.

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

- cena stravného lístka vo výške **3,02 Eur za jeden obed** sa v priebehu rokov 2020 a 2021 nezmenila, počas rokov 2020 a 2021 sa tu nestravoval žiadny klient.

ZHODNOTENIE:

Záujem o sociálnu službu stravovanie v jedálni MsÚ v dôsledku nepriaznivej epidemiologickej situácie v súvislosti s COVID-19 v roku 2021 poklesol, čoho dôkazom bol znížený počet odobraných obedov.

Naopak zvýšil sa záujem aj počet odobratých jedál u klientov, ktorí sa stravovali v jedálni KOMUCE Krivánska a ZpS Jeseň Internátna. Jedným z hlavných dôvodov stravovanie v týchto 2 jedálňach bola cena stravného lístka.

Spätná väzba od klientov na základe telefonických rozhovorov s klientami bola hodnotená prevažne pozitívne.

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

Prieskum – rozvoz obedov do domácnosti a stravovanie v jedálni MsÚ, ČSA 26, Banská Bystrica sa



zúčastnilo 30 klientov.

Otázka č. 1 – spokojnosť s kvalitou, množstvom a pestrosťou podávaných jedál bolo 77 % klientov spokojných, 23 % nespokojných (väčšinou mali výhrady – presolené jedlo, málo omáčky, malé porcie...).

Otázka č. 2 – spokojnosť s personálom v jedálni bolo 100 % spokojných a 0 % nespokojných.

Otázka č. 3 – spokojnosť s prístupom zamestnancov KOMUCE/ASS bolo 100 % spokojných a 0 % nespokojných.

Otázka č. 4 – spokojnosť s dovozovou službou bolo 100 % spokojných a 0 % nespokojných.

Záver: Zistenia v prípade nespokojnosti klientov sme riešili flexibilne so zodpovednými pracovníkmi jedálne a oboznámili sme ich s návrhmi klientov.

3.4. Požičiavanie pomôcok

- sociálna služba požičiavanie pomôcok je poskytovaná v zmysle § 47 zákona, VZN a prevádzkového poriadku; **registračné č. 101.7.1.**,
- bola určená občanom s trvalým pobytom v Banskej Bystrici a z okolia v okruhu do 100 km
- ASS disponuje rôznymi pomôckami: invalidné vozíky, barle, sedačky do vane, chodítka, antidekubitné lehátko, sprchovacie stoličky, hydraulický zdvihák apod. (zoznam v platnom VZN).

3.4.1. Prehľad požičaných pomôcok za rok 2021

Počet klientov – **spolu 240**

- z toho **zapožičané pomôcky pre nich:** uľahčujúce pohyb - 149
uľahčujúce os.hygienu - 88
postele, servírovacie stolíky - 69
iné – rôzne 7

Počet **zapožičaných kusov - spolu 335**

- z toho **zapožičané pomôcky:** uľahčujúce pohyb - 165
uľahčujúce os.hygienu – 94
postele, servírovacie stolíky – 69
iné – rôzne 7.

Úhrada za rok 2021 za **zapožičané pomôcky** bola **spolu: 1101,80 €.**

Tabuľka č. 11 Počet klientov, počet zapožičaných pomôcok a úhrada v roku 2021

	Počet klientov	Počet kusov	€
Rok 2020	239	304	946,30 €
Rok 2021	240	335	1101,80 €



ZHODNOTENIE:

- Oroti roku 2020 bol v roku 2021 nárast o 1 klienta, čo je 0,5 %,
- nárast zapožičaných pomôcok bol vyšší o 31 kusov, čo predstavuje nárast o 10 %,
- príjem bol vyšší o 16 %,
- v priemere si 1 klient zapožičal viac pomôcok ako v roku 2020.

Klienti sú s touto službou veľmi spokojní, nakoľko im to pomáha v situácii, kedy nastala zmena v ich zdravotnom stave a vo väčšine prípadov pomohla preklenúť nežiadúcu situáciu, kým vyriešili svoj zdravotný stav s lekármi, lekárňami a poisťovňami.

3.5. Prepravná služba za rok 2021

- prepravná služba sa poskytovala v zmysle § 42 zákona, VZN a prevádzkového poriadku, **registračné č. 101.7.2.**,
- bola určená osobám s nepriaznivým zdravotným stavom, s obmedzenou schopnosťou pohybu, osobám s ťažkým zdravotným postihnutím odkázaným na individuálnu prepravu osobným motorovým vozidlom, s obmedzenou schopnosťou orientácie,
- vykonávali ju 2 vodiči a zabezpečovala 1 referentka PS.

Tabuľka č. 12

Prehľad o poskytnutí prepravnej služby v roku 2021						
	Celkom	Úhrada				
		0,15€/km	0,30€/km	0,60€/km	1,45€/km	0,-/km
Počet klientov	350*	1*	196*	80*	73*	0
Počet km	21895	7	8431	2984	1312	9161
Počet jász	2576	1	793	381	175	1226
Výška úhrady	2538,75 €	0,15 €	1083,60 €	672 €	783 €	0,-

Poznámka: * počet klientov zrátaných podľa mesiacov

Tabuľka č. 13

Prepravná služba -porovnanie rokov 2020 – 2021				
	Počet klientov	Počet km	Počet jász	Výška úhrady
Rok 2020	354	19954	2540	2 564,50 €
Rok 2021	350	21895	2576	2 538, €



- oproti roku 2020 bol v roku 2021 pokles počtu klientov o 4 klientov, t. j. 1 %, ale nárast počtu najazdených kilometrov o 1941 km t. j. 10 %. Dôvodom zníženého počtu klientov bolo z dôvodu opatrení s COVID-19 (mapr.menej vyšetrení v zdravotníckych zariadeniach, väčšia izolácia klientov v domácom prostredí apod.); nárast počtu kilometrov bolo, že v priemere 1 klient využil službu viackrát ročne a najazdil viac km ako v roku 2020, ale tiež došlo k navýšeniu kilometrov v dôsledku viacnásobného rozvozu ochranných prostriedkov a antigénových testov po zariadeniach sociálnych služieb Mesta Banská Bystrica, v súvislosti s epidemiologickými opatreniami.

3.5.1. Vyhodnotenie prepravnej služby zo strany klientov za rok 2021

Pri zisťovaní spokojnosti so sociálnou službou – prepravná služba bolo klientom rozdanych 10 dotazníkov, vrátilo sa 8, čo predstavuje 80 %; z toho odpovedalo 63 % žien a 37 % mužov.

Z dotazníka vyplynulo nasledovné:

- 65 % opýtaných využívalo PS menej ako rok
- 12 % opýtaných klientov využívajú prepravnú službu 1 až 2 roky
- 25 % klientov ju využívalo viac ako 3 roky
- s rýchlosťou poskytnutia služby bolo spokojných 100 % klientov
- s prístupom a ochotou zamestnancov bolo spokojných 100 % klientov
- s celkovou kvalitou služby bolo spokojných 100 % klientov.

3.6. Pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa

- pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa sa poskytovala v zmysle § 31 zákona a VZN; **registračné číslo 101.25**
- v rámci osobnej starostlivosti o dieťa sa poskytovali bežné úkony starostlivosti o dieťa, pomoc pri príprave na školské vyučovanie, výchova a zabezpečovala sa záujmová činnosť
- služba bola poskytovaná v pracovných dňoch od 7:30 do 15:30 hod.
- pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa sme v roku 2021 poskytli dvom narodeným trojičkám.

V roku 2020 sme poskytovali službu u dvoch trojičiek (u jedných sme začali v decembri 2020), poskytli sme **1 661,5 hod.** a výška úhrady bola **830,75 Eur**.

V roku 2021 sme poskytovali službu dvom trojičkám a poskytli sme **3 212 hod.**, čo je o **1550,5 hod.** viac ako v roku 2020, čo predstavuje nárast o **93,3 %**. Úhrada v roku 2021 bola vo výške **1 358 Eur**, čo je oproti roku 2020 nárast o **527,25 Eur**, t. j. o **63,5 %**. Dôvodom zvýšeného počtu hodín a vyššej úhrady za službu v roku 2021 je, že sme obe trojičky opatrovali po celý rok, pričom v roku 2020 sme opatrovali jedny trojičky až od decembra 2020.

ZHODNOTENIE:

Uvedenú sociálnu službu mesto Banská Bystrica poskytovalo v zmysle zákona a boli sme radi, že sme mohli byť nápomocní mladým rodinám v ich radostnej, no náročnej životnej situácii.



3.7. Regeneračno – rekondičné služby v roku 2021

- regeneračno – rekondičné služby (ďalej len „RRS“) boli poskytované ako tzv. „iné činnosti“ v zmysle zákona č. 448/2008 Z.z. pre klientov ZSS a „nad rámec“ zákona pre iných občanov mesta Banská Bystrica za účelom skvalitňovania už poskytovaných sociálnych služieb a aj z dôvodu potrieb a záujmu ostatných občanov mesta,
- RRS boli určené pre občanov postihnutých bolesťou pohybového aparátu, chorobou, úrazom alebo ako prevencia vzniku uvedených zdravotných problémov,
- vykonávali sa v čase od 7:00 do 15:00 hod. na niekoľkých pracoviskách poskytovateľa služby:
 - Zariadenie pre seniorov Jeseň
 - KOMUCE Krivánska 16-26
 - KOMUCE Robotnícka 12
- boli realizované pre klientov uvedených zariadení a aj klientom v ich domácom prostredí, keď im zdravotný stav nedovolil prísť priamo na niektoré z pracovísk; v týchto prípadoch išlo najmä o individuálny liečebný telocvik, ktorého cieľom bolo zaradiť klienta opäť do bežného života pri jeho momentálne vzniknutej nepriaznivej životnej situácii ,
- cieľom RRS bolo vykonávanie všeobecných a cielených procedúr a kondičných cvičení, inštruovanie a nácvik klientov 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 klientov,
- úkony RRS: rôzne typy masáží, parafín, ultrazvuk, biolapma, individuálny/skupinový telocvik, posilňovanie, vírivka, hydromasážna vaňa atď. (presný zoznam v platnom VZN),
- v KOMUCE Robotnícka sú priestory RRS vybavené bežiacim pásom, stacionárnym bicyklom, rebrinami, žienkou a inými pomôckami na cvičenie pod dozorom rehabilitačného pracovníka a masážny stôl na masáže; nachádza sa tu aj infra sauna
- RRS realizovali odborní pracovníci: 2 fyzioterapeuti, 2 maséri
- v roku 2021 bolo podaných 18 nových žiadostí na RRS v domácnosti a 17 žiadostí na predĺženie už prebiehajúcich služieb, 2 výpovede a 1 žiadosť bola vzatá späť. V roku 2020 bolo podaných 10 nových žiadostí na RRS v domácnosti a 30 žiadostí na predĺženie už prebiehajúcich služieb. V roku 2021 súpol počet nových židostí na RRs o 8 oproti roku 2020, čo je nárast o 80 %, čo sa týka počtu podaných žiadostí na predĺženie RRS v domácnosti v roku 2021 bolo o 13 žiadostí menej ako v roku 2020, čo predstavuje pokles o 43,3 %.



3.7.1. Prehľad o poskytnutých RRS za rok 2021

Predkladáme prehľad o RRS na jednotlivých pracoviskách:

Tabuľka č. 14:

Ročný prehľad klientov a úkonov ZpS Jeseň za rok 2021														
	KM C	KM CH	KM HK	KM DK	HV	Vírivka	ITV	ITV Terén	Posilovňa	Par/Lav	Biolampa	Skupina	SUMÁR	Klienti
1. polrok úkony	92/16	135/2	0	0	0	0	462	21	1	0	0	0	729	141
Príjem	184/64 €	405,12 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	831,00 €	105,00 €	1,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1602,00 €	
2. polrok úkony	136/9	288/24	0	1	0	0	295	123	6	0	0	0	876	326
Príjem	326,00 €	1008,00 €	0,00 €	4,00 €	0,00 €	0,00 €	737,50 €	615,00 €	3,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	2690,50 €	
Spolu úkony /rok	227/25	423/26	0	1	0	0	757	144	1	0	0		1605	467
Spolu príjem rok/ €	554,00 €	1425,00 €	0,00 €	4,00 €	0,00 €	0,00 €	1568,50 €	720,00 €	1,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	4272,50 €	4

Vysvetlivky: KM C-klasická masáž C chrbtice, KM CH – klasická masáž chrbta, KM HK/DK – klasická masáž horných/dolných končatín, ITV – individuálny telocvik

- spolu bolo poskytnutých 1605 úkonov 467 pre klientov.
- príjem za rok 2021 bol vo výške 4272,50 €, čo je v priemere 356,00€/mesiac, čo je o 1342 € viac ako v roku 2020 to predstavuje nárast o 45,8 %.
- v dôsledku nepriaznivej epidemiologickej situácie v súvislosti s COVID-19 bolo v roku 2021 poskytnutých o 51 úkonov menej, čo predstavuje pokles o 3,1 % oproti roku 2020
- v zariadení bolo v roku 2021 poskytnutých 701 masáží, 757 individuálnych cvičení na lôžku, v domácom prostredí 144 cvičení.
- v roku 2021 sme zaznamenali v dôsledku nepriaznivej epidemiologickej situácii pokles úkonov o 51, t. j. 3,1 % oproti roku 2020,
- príjmy sa v roku 2021 zvýšili o 1342 €, čo predstavuje nárast o 45,8 % z dôvodu zvýšenia úhrad za poskytované úkony podľa VZN č. 13/2020 účinného od 1. 2. 2021.

KOMUCE, Krivánska 16 - 26

Tabuľka č. 15:

Ročný prehľad klientov a úkonov KOMUCE Krivánska za rok 2021														
	KM C	KM CH	KM HK	KM DK	HV	Vírivka	ITV	ITV Terén	Posilovňa	Par/Lav	Biolampa	Skupina	SUMÁR	Klient
1. polrok úkony	160	180	1	116	0	0	515	48	1	15	28	0	1064	137
Príjem	279,00 €	427,00 €	2,00 €	329,00 €	0 €	0 €	933,00 €	240,00 €	0,50 €	31,50 €	24,50 €	0 €	2266,50 €	
2. polrok úkony	126	193	0	49	1	0	329	116	18	9	0	0	841	185
Príjem/€	268,5 €	594,0 €	0,0 €	196,0 €	4,0 €	0,0 €	802,50 €	580,0 €	18,0 €	22,5 €	0,0 €	0,0 €	2485,0 €	
Spolu úkony/rok	286	373	1	165	1	0	844	164	19	24	28	0	1905	322
Spolu príjem/rok/ €	229,0 €	1021,0 €	2,0 €	525,0 €	4,0 €	0,0 €	1 735,5 €	820,0 €	18,5 €	54,0 €	24,5 €	0,0 €	4 753,5 €	



Vysvetlivky: KM C-klasická masáž celotelová, KM CH – klasická masáž chrbta, KM HK/DK – klasická masáž horných/dolných končatín, ITV – individuálny telocvik

- **spolu bolo poskytnutých 1905 úkonov pre 322 klientov**
- **príjem** za rok 2021 bola vo výške 4751,50 €, čo je v priemere 395,95€/mesiac,
- príjmy sa v roku 2021 zvýšili o 401,80 €, čo predstavuje nárast o 9,23 % z dôvodu zvýšenia úhrad za poskytované úkony podľa VZN č. 13/2020 účinného od 1. 2. 2021,
- v dôsledku nepriaznivej epidemiologickej situácie v súvislosti s COVID-19 bol v roku 2021 pokles úkonov oproti roku 2020 o 265 čo predstavuje pokles o 12,2%.

ASS, Robotnícka 12

- RRS v ASS sa poskytovali počas dvoch pracovných dní utorok (rehabilitačná pracovníčka z prevádzky ZpS Jeseň) a štvrtok (rehabilitačná pracovníčka z prevádzky KOMUCE Krivánska).

Tabuľka č. 16:

	KM C	KM CH	KM HK	KM DK	ITV	ITV Terén	Par/Lav	Bio/Uz	Skupina	SUMÁR	Klienti
1.polrok úkony	9	34	0	0	60	0	0		0	103	30
Príjem	20,00 €	184,00 €	0,0 €	00,00 €	150,00 €	0,0 €	0,0 €		0,00 €	354,00 €	
2.polrok úkony	25	49	0	3	75	0	0	2	0	155	57
Príjem	24,00 €	194,00 €	0,0 €		187,50 €	0,0 €	0,0 €	10,00 €	0,00 €	524,50 €	
Spolu úkony / rok	34	83	0	3	135	0	0	2	0	258	87
Spolu príjem / rok / €	76,0 €	438,0 €	0,0 €	24,0 €	337,5 €	0,0 €	0,0 €	10,0 €	0,00	878,5 €	

Vysvetlivky: KM C-klasická masáž celotelová, KM CH – klasická masáž chrbta, KM HK/DK – klasická masáž horných/dolných končatín, ITV – individuálny telocvik

- **spolu bolo poskytnutých 258 úkonov pre 87 klientov**
- príjem bol v roku 2021 vo výške 878,50 €, čo je v priemere 73,20€/mesiac
- v dôsledku nepriaznivej epidemiologickej situácie v súvislosti s COVID-19 bol v roku 2021 pokles úkonov oproti roku 2020 o 19 úkonov, čo predstavuje pokles o 6,8%.

ZHODNOTENIE:

V predchádzajúcich rokoch sa vypracovával dotazník za účelom zistenia spokojnosti s poskytnutými RRS. Avšak z dôvodu prijatých opatrení na zabránenie šírenia vírusu COVID-19 nebol medzi klientov distribuovaný. Prostredníctvom rozhovorov, telefonických kontaktov bola vyjadrovaná spokojnosť so službou a aj zistený narastajúci dopyt.



3.8. Ošetrovateľské služby v roku 2021

Zariadenia sociálnych služieb zabezpečovali aj počas roka 2021 svojim klientom ošetrovateľské služby prostredníctvom Agentúry sociálnych služieb (ďalej len „ADOS“), konkrétne v spolupráci ADOS – Bábeľová s.r.o.. Spolupráca s touto agentúrou je na vysokej úrovni.

Ošetrovateľské služby sa poskytujú v ZSS:

- A) Zariadenie pre seniorov Jeseň, Internátna 10 a Zariadenie opatrovateľskej služby Družby 25,
- B) Zariadenie pre seniorov KOMUCE Krivánska 16-26 a Zariadenie opatrovateľskej služby KOMUCE Krivánska.

3.8.1. Poskytovanie ošetrovateľských služieb v Zariadení pre seniorov Jeseň

- v roku 2021 bolo v Zariadení pre seniorov Jeseň ošetrovaných ADOS 21 klientov, z toho v ZpS 14 a v ZOS 7 klientov. V prípade, ak klient vyžaduje zo zdravotného hľadiska odborné ošetrovateľské služby, koordinátorka opatrovateľsko - zdravotníckeho úseku kontaktuje sestru ADOS, ktorá po osobnom kontakte s klientom zhodnotí aktuálny zdravotný stav a po dohovore s koordinátorkou vykoná ošetrovanie podľa individuálnych potrieb klienta.

Tabuľka č. 17:

Ošetrovateľské úkony v Zariadení pre seniorov Jeseň v roku 2021					
	Názov úkonu	ZPS	ZOS	ZPB	SPOLU
1	Špeciálne polohovanie	1642	267		1909
	a, odborné, preventívne a liečebné polohovanie tela				
2	Prevenia dekubitov	1642	2258		3900
3	Ošetrovanie dekubitov	416	155		571
4	Kontinuálne sledovanie klinického stavu klienta				
	a, meranie TK, TT, dych .frekvencia	16404	2778		19182
	b, príjem a výdaj tekutín	2348	12		2360
	c, sledovanie stolice	4568	2758		7326
5	Aplikácia iných foriem liečiv				
	a, očné kvapky	2460	264		2724
	b, ušné kvapky	7	70		77
	c, masti	5402	1536		6938
d, príprava liekov	17022	2452		19474	
6	Aplikácia liečiva intramuskulárne	31	30		61



7	Aplikácia liečiva subkutálne Intrakutálne	1212	554		1766
8	Ošetrovateľská rehabilitácia	90			90
9	Preváz a toaleta rany	1255	366		1621
10	Sprevádzanie klienta do zdrav. zar.	277	15		292

Vyvetlivky: ZPS – zariadenie pre seniorov, ZOS – zariadenie opatrovateľskej služby, ZPB – zariadenie podporovaného bývania

- z vyššie uvedených údajov vyplýva, že bolo poskytnutých **68 291** ošetrovateľských úkonov, z toho najčastejšie kontinuálne sledovanie klinického stavu klienta a príprava liekov. Oproti roku 2020 poskytnutých o 1180 ošetrovateľských úkonov menej, čo predstavuje pokles o 1,7 %.

V ZpS Jeseň má ambulanciu praktický lekár MUDr. Mika, ktorý je ošetrovateľom u väčšiny klientov zariadenia.

Psychiatrickú starostlivosť klientom v ZpS Jeseň poskytuje MUDr. Velický, ktorý pravidelne 1 x mesačne navštevuje klientov a zabezpečuje im potrebnú liečbu. Spolupráca s lekármi je na dobrej úrovni.

3.8.2. Poskytovanie ošetrovateľských služieb v KOMUCE Krivánska 16 - 26

V roku 2021 bolo v KOMUCE Krivánska 16 - 26 ošetrovaných ADOS 38 klientom, z toho ZpS 18 a ZOS 20 klientov. V prípade, ak klient vyžaduje zo zdravotného hľadiska odborné ošetrovateľské služby, koordinátorka opatrovateľsko - zdravotníckeho úseku kontaktuje sestričku ADOS, ktorá po osobnom kontakte s klientom zhodnotí aktuálny zdravotný stav a po dohovore s koordinátorkou opatrovateľsko-zdravotníckych služieb vykoná ošetrovanie podľa individuálnych potrieb klienta. Klienti v ZpS KOMUCE Krivánska majú každý svojho vlastného praktického a odborného lekára.

Tabuľka č. 18:

Ošetrovateľské úkony v KOMUCE Krivánska v roku 2020	
Špeciálne polohovanie	2785
Prevenencia dekubitov	2745
Meranie hladiny cukru glukomerom	1272
Aplikácia podkožných injekcií	6527
Sledovanie príjmu a výdaja tekutín a stolice	1025
Meranie vitálnych funkcií	



TK	9586
Pulz	9586
Dýchanie	292
TT	328
Dávkovanie liekov	19242
Podávanie liekov perorálne	67458
Aplikácia masť a kvapiek	6690
Ošetrovanie povrchových rán	572
Podávanie stravy cez PEG a nosogastrickú sondu	4272

- z vyššie uvedenej tabuľky vyplýva, že bolo poskytnutých 132 380 ošetrovateľských úkonov, z toho najčastejšie boli podávanie liekov perorálne a príprava liekov. V roku 2020 bolo poskytnutých spolu v KOMUCE Krivánska 131 987 ošetrovateľských úkonov, čo je o 393 úkonov viac, čo predstavuje nárast o 0,3 %.

ZHODNOTENIE:

Aj v roku 2021 sa ukázala nutná potreba spájania poskytovaných sociálnych služieb so zdravotnou starostlivosťou, resp. s vykonávaním odborných ošetrovateľských úkonov a tým aj zabezpečenie komplexných služieb a uspokojovanie potrieb klientov v zariadeniach sociálnych služieb.

4. Personálne zabezpečenie ASS a vzdelávanie

ASS nemá právnu subjektivitu, organizačne je súčasťou oddelenia služieb dlhodobej starostlivosti odboru sociálnych vecí Mestského úradu mesta Banská Bystrica (Organizačná štruktúra MsÚ B. Bystrica).



4.1. Organizačné zabezpečenie

V roku 2021 zabezpečovali poskytovate sociálnych služieb v ASS nasledovní zamestnanci:

Tabuľka č. 19

Personál	Počet
Vedúca ASS	1
Sociálny pracovník	4
Asistent sociálneho pracovníka	1
Referent sociálno-zdravotného úseku	1
Opatrovateľky	89
Referent stravovania	1
Referent prepravnej služby a požičiavania pomôcok	1
Vodiči	2
Fyzioterapeuti	2
Maséry	2
SPOLU k 31.12. 2021	103

- v priebehu roka 2021 došlo k personálnym zmenám na pozícii opatrovateliek v porovnaní s rokom 2020, navýšil sa ich počet o 3 miesta, avšak z toho 16 nebolo obsadených z dôvodu ich nedostatku na trhu práce a nesplnenie požadovaných kvalifikačných požiadaviek.

Konkrétne formy práce využívané zamestnancami ASS pri komunikácii s klientmi:

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

Všetci zamestnanci terénnych a ambulantných sociálnych služieb pri komunikácii s klientom využívali všetky metódy (napr. rozhovor, pozorovanie, rôzne formy komunikácie), napr. na dorozumenie s nepočujúcim klientom komunikovali písomnou formou, pri rozhovore využívali aj techniky ako aktívne počúvanie, aktivizovanie, pritakanie, zaznamenávanie, sumarizovanie. Pri komunikácii využívali písomne spracované zásady komunikácie s klientom, ktoré sú dostupné u vedúcej ASS pre všetkých zamestnancov.

Konkrétne procesy, ktoré zamestnanci ASS využívali v praxi pri poskytovaní sociálnych služieb:

Proces opatrovania – aktérmi procesu boli vedúca ASS, sociálny pracovník, asistent sociálnej práce, referent sociálno-zdravotného úseku, opatrovatelky.

Proces stravovania – aktérmi procesu boli vedúca ASS, referent stravovania, vodiči.

Proces monitorovania a signalizácie potreby pomoci – aktérmi procesu boli vedúca ASS a referent sociálno-zdravotného úseku.

Proces požičiavania pomôcok – aktérmi procesu boli vedúca ASS, referent, upratovačka.



Proces prepravnej služby – aktérmi procesu boli vedúca ASS, referentka, vodiči.

Proces regeneračno-rekondičných služieb – aktérmi procesu boli vedúca ASS, fyzioterapeuti, maséri.

Proces sociálnej posudkovej činnosti – aktérmi procesu boli vedúca ASS, sociálni pracovníci, asistent sociálnej práce, referent sociálno-zdravotného úseku.

4.2. Vzdelávanie zamestnancov

Vzáujme zvyšovania teoretických a praktických vedomostí odborných zamestnancov ASS, najmä opatrovateliek, sme v minulých rokoch realizovali interné odborné semináre.

Pozn. Z dôvodu prijatých opatrení v súvislosti s nepriaznivou epidemiologickou situáciou s COVID-19 sme interné odborné semináre nemohli vykonávať.

Ďalšie vzdelávanie:

- školenie oprávnenej osoby, povinné v zmysle legislatívy upravujúcej oblasť ochrany osobných údajov (GDPR); výsledkom bol vydaný certifikát,
- školenie BOZP a PO dňa 24. 5. 2021,
- vzdelávanie opatrovateliek pri podávaní liekov v domácej opatrovateľskej starostlivosti, ktoré sme zorganizovali v spolupráci s EBBA, n. o. – vzdelávanie, poradenstvo a sociálny servis; opatrovatelky získali „Osvedčenie“ o absolvovaní vzdelávania „Podávanie liekov v domácej starostlivosti“. Týmto absolvovaním vzdelávania spĺňajú naše opatrovatelky kvalifikáciu podľa zákona č. 448/2008 Z.z.:

Prílohy č. 4 – Úkony sebaobsluhy, úkony starostlivosti o domácnosť a základné sociálne aktivity

Časť 1 sebaobslužné úkony:

f) dodržiavanie liečebného režimu:

1. v domácom prostredí

1.1 nákup liekov, podávanie liekov a aplikácia mastí,

1.2 kontrola glykémie glukomerom,

1.4 aplikácia liečiva subcutánne (napr. inzulínu).

Sme veľmi radi, že sa nám podarilo zabezpečiť toto vzdelávanie v spolupráci s EBBA, n. o., nakoľko všetky naše opatrovatelky majú kurzy 220 hod. a viac, čiže spĺňajú kvalifikáciu podľa zákona č. 448/2008 Z.z., ale v starších kurzoch ešte nebolo súčasťou podávanie liekov subcutánne, meranie cukru glukomerom, pretože tieto úkony boli doplnené do prílohy č. 4 Úkony sebaobsluhy... Absolvovaním tohto vzdelávania sme zabezpečili kvalitnejšie poskytovanie opatrovateľskej služby. Vzdelávanie sa uskutočnilo v štyroch termínoch: 13.10.2021, 14.10.2021, 26.10.2021 a 27.10.2021.



5. Rozpočet ASS a materiálno-technické podmienky

Rozpočet ASS – výdavková časť bola súčasťou rozpočtu KOMUCE, Robotnícka 12 (podrobnejšie informácie sú v Správe o činnosti KOMUCE www.banskabystrica.sk).

Príjmová časť rozpočtu ASS:

- úhrady za poskytované služby boli realizované v súlade VZN.

Tabuľka č. 20

Príjmy	OSL	SOS Senior	Prepravná služba	Požičovňa pomôcok	RRS	Jedáleň	Jedáleň-rozvoz	Spolu:
Január	9 109,23	131,60	101,85	0,00	338,60	4 384,96	481,80	14 548,04
Február	9 664,06	108,00	154,60	63,10	421,90	3 694,89	525,90	14 632,45
Marec	13 864,33	156,00	199,55	72,20	467,30	4 653,67	555,00	19 968,05
Apríl	15 358,65	118,00	186,60	119,50	422,70	4 557,48	704,50	21 467,43
Máj	13 261,53	168,00	250,55	74,00	1229,50	4 295,83	586,60	19 866,01
Jún	14 053,53	120,00	282,45	85,30	1 342,50	4 679,40	566,20	21 129,38
Júl	13 754,28	143,60	279,40	134,10	1 383,50	4 440,58	617,40	20 752,86
August	10 659,80	160,00	265,20	125,70	1 226,50	4 785,15	543,20	17 765,55
September	12 206,07	156,00	260,25	105,00	1 168,00	4 322,28	579,00	18 796,60
Október	12 276,88	180,80	221,90	124,20	747,00	4 634,92	441,90	18 627,60
November	13 376,85	168,00	223,70	110,50	697,50	4 926,27	491,10	19 993,92
December	11 366,77	156,00	112,70	88,20	488,50	4 226,55	438,10	16 916,82
Spolu:	148 951,98	1 766,00	2 538,75	1 101,80	9 933,50	53 641,98	6 530,70	224 464,71

- v roku 2021 v porovnaní s rokom 2020 sme pri ambulantných a terénnych sociálnych službách zaznamenali nárast príjmov o 35 337,62 Eur, čo predstavuje nárast o 18,68 %

- v prípade niektorých služieb príjmy poklesli, pri niektorých sa navýšili:

- OSL oproti roku 2020 – nárast o 31 257,10 Eur, t. j. o 25,49 %



- SOS Senior oproti roku oproti 2020 – nárast o 552,75 Eur, t. j. 45,5 %
- prepravná služba oproti roku 2020 – pokles o 25,75 Eur, t. j. 1,0 %
- požičovňa pomôcok oproti roku 2020 – nárast o 155,50 Eur, t. j. 16,43%
- RRS oproti roku 2020 – nárast o 2668,10 Eur, 36,72 %
- jedáleň oproti roku 2020 – nárast o 3198,27 Eur, t. j. 6,34 %
- rozvoz obedov oproti roku 2020 – pokles o 1 468,35 Eur, 18,25 %.

Pokles príjmov u niektorých služieb bol v dôsledku nepriaznivej epidemiologickej situácie v súvislosti s COVID-19 v roku 2021, naopak nárast príjmov sme zaznamenali v súvislosti so zmenami (zvýšením) úhrad za poskytované služby podľa VZN č. 13/2020 účinného od 1. 2. 2021.

ASS v roku 2021 neprijalo žiadne dary od fyzických ani právnických osôb.

Prevádzkové a materiálno-technické podmienky

ASS sídli v budove KOMUCE, Robotnícka 12, ktorá je bezbariérová, vo vlastníctve mesta Banská Bystrica. Priestory ASS sa nachádzajú na prízemí a prvom poschodí. Je to veľmi vhodný priestor pre klientov sociálnych služieb, ktorí majú často obmedzenú mobilitu, či inak nepriaznivý zdravotný stav. V budove je aj osobný výťah na prepravu imobilných klientov. Súčasťou priestorov je rokovacia miestnosť pre cca 60 ľudí, plne vybavená výpočtovou technikou so zabudovaným dataprojektorom, s premietacím plátnom a nástennými tabuľami. Využívala sa na pravidelné porady s odborným personálom i stretnutie s klientami.

V roku 2021 pre účely požičiavania pomôcok sme zakúpili:

- 3 kusy invalidné vozíky, 2 kusy toaletné vozíky a 2 kusy wc kreslá. Pomôcky sa zakúpili v celkovej hodnote 1300 eur,

Do priestorov RRS KOMUCE ul. Krivánska sme v roku 2021 zakúpili:

- lavaterm- nosič tepla,
- tlačiareň.

Do zariadenia RRS na Robotníckej 12 sme v roku 2021 zakúpili:

- lavaterm – nosič tepla.

Do zariadenia RRS na Internátnej ulici sme v roku 2021 zakúpili:

- tlačiareň.

Pomôcky do všetkých 3 prevádzok sa zakúpili v hodnote 660,9 eur.

Do RRS na Internátnej ulici sa v roku 2021 zakúpil aj lavaterm – nosič tepla a elektroliečba, ale tieto 2 pomôcky boli zakúpené z rozpočtu ZpS Internátna.



6. Realizované projekty

Podpora opatrovateľskej služby v meste Banská Bystrica

V roku 2021 sme ukončili realizáciu projektu, ktorý trval od 1. 2. 2019 do 31. 3. 2021

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

Realizácia projektu: 6. 2. 2019 - 31. 3. 2021

Celková suma: 296 400,00 Eur

- cieľom bolo podporovať komunitnú starostlivosť v meste Banská Bystrica formou opatrovateľskej služby,
- zvýšiť jej dostupnosť pre odkázané osoby na pomoc prostredníctvom opatrovateliek.

Podpora opatrovateľskej služby v meste Banská Bystrica II.

Od 1. 12. 2021 sme začali realizáciu projektu „Podpora opatrovateľskej služby v meste Banská Bystrica II.

Kód výzvy: OP ĽZ DOP 2021/8.1.1/01

Investičná priorita: 8.1 Podpora obnovy po kríze spojenjej s pandémiou COVID-19 vrátane jej sociálnych dôsledkov a príprava zeleného, digitálneho a odolného oživenia hospodárstva

Špecifický cieľ: 8.1.1 Podpora obnovy po kríze spojenjej s pandémiou COVID-19 vrátane jej sociálnych dôsledkov a príprava zeleného, digitálneho a odolného oživenia hospodárstva

Realizácia aktivít projektu: 1.12.2021 – 30.11.2023

Celková oprávnená suma oprávnených výdavkov: 408 000 eur

Cieľom projektu: Podporiť rozvoj opatrovateľskej služby za účelom predchádzania umiestňovania osôb do pobytových zariadení sociálnych služieb.

Projekt chránené pracoviská

- v spolupráci s ÚPSVR Banská Bystrica máme zriadené chránené pracovisko a štatút chráneného pracoviska bol priznaný 18.2.1993. Chránené pracovisko máme v našom ZSS na Krivánskej ulici, kde sme vytvorili priestor a uplatnenie na trhu práce pre osoby so zdravotným znevýhodnením. V budove RRS Krivánska sa nachádza jedno chránené pracovisko: regeneračno-rekondičné služby, činnosť zabezpečuje 1 masér na 0,8 úväzok.



Aj touto formou sa snažíme o vytváranie možností pre osoby so zdravotným znevýhodnením a ich integráciu na trhu práce.

Projekt „Koľko lásky sa zmestí do krabice od topánok“

- v decembri sme sa ASS preklietov OSL zapojilo do tohto projektu, ktorý realizovali dobrovoľníčky. Rôzne subjekty a jednotlivci pripravili krabice plné prekvapení pre našich seniorov opatrovateľskej služby pod vianočný stromček. Krabice od „Ježiška“ boli rozdelené všetkým klientom opatrovateľskej služby, klienti prejavili úprimnú radosť a pre mnohých boli veľkým prekvapením. Krabice sme rozposlali prostredníctvom opatrovateľiek do domácností klientov.

7. Kontrolná činnosť

V KOMUCE/ASS Robotnícka 12, nebola počas roka 2021 uskutočnená žiadna kontrola z Regionálneho úradu verejného zdravotníctva, Banskobystrického samosprávneho kraja, Ministerstva práce sociálnych vecí a rodiny SR ani iných orgánov štátnej správy, resp. miestnej samosprávy.

Nebola vykonaná ani kontrola z IA MPSVR SR z dôvodu overenia realizácie projektu „Podpora opatrovateľskej služby v meste Banská Bystrica“.

8. Vyhodnotenie stanovených úloh za rok 2021

Pre rok 2021 boli stanovené nasledovné úlohy:

1. Rozvíjať terénne a ambulantné služby podľa potrieb občanov – služby zo strany ASS boli poskytované podľa individuálnych potrieb obyvateľov mesta Banská Bystrica, priority tie, ktoré im pomáhali zotrvať ich domácom prostredí.

= cieľ splnený.

2. Overovať spokojnosť s poskytovanými sociálnymi službami ASS – spokojnosť sme zisťovali prostredníctvom troch spôsobmi a to distribuovaním anonymných dotazníkov, preverovacími šetreniami a telefonicky; overenie bolo vykonvané v malej miere v porovnaní s predchádzajúcimi rokmi z dôvodu nepriaznivej epidemiologickej situácie v súvislosti s COVID -19, nakoľko sa klienti mali obavy zo šírenia nákazy, nebolo možné ich navštíviť v širšom rozsahu a ani vykonať zber údajov tak,



ako zvyčajne. Spokojnosť/nespokojnosť so službami je uvedená pri zodnotení každej služby v tejto výročnej správe.

= čiastočne splnený cieľ.

3. Spracovať informačný materiál o terénnych a ambulatných sociálnych službách – nebol cieľ plnený, nakoľko priority boli plnené úlohy súvisiace najmä so starostlivosťou o klientov.

= nesplnený cieľ.

9. Úlohy na rok 2022

Pre rok 2022 boli stanovené nasledovné ciele:

1. Rozvoj terénnych a ambulatných sociálnych služieb podľa potrieb občanov.
2. Overovať spokojnosť s poskytovanými sociálnymi službami ASS a to zvýšeným počtom vykonaných preverovacích šetrení v domácnosti klienta sociálnymi pracovníkmi .
3. Skvalitňovať poskytovanie terénnych a ambulatných sociálnych služieb zakúpením nových pomôcok pre jednotlivé poskytované služby.
4. Rozvoj odľahčovacej služby.
5. Spracovať informačný materiál o terénnych a ambulatných sociálnych službách.

Záver

ASS zabezpečovala terénne a ambulatné 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 boli poskytované v prostredí, ktoré si klient vybral.

Dôležité bolo, že poskytovateľ pri poskytovaní sociálnej služby realizoval individuálny prístup ku klientovi, rešpektoval a podporoval rozvoj jeho schopností, zručností a vedomostí, dbal na zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti.

Zamestnanci ASS mali na zreteli, že klient:

- 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.

Dôraz bol kladený na to, aby:



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

Na vypracovaní Správy o činnosti za rok 2021 spolupracovali:

Mgr. Slavka Kostúrová

Mgr. Zuzana Valentová

Jana Mayerová

Marta Rusková



Príloha 1- budova KOMUCE/ASS



**ASS ROBOTNÍCKA 12, OPATROVATEĽSKÁ SLUŽBA
V DOMÁCNOSTI
MESTO BANSKÁ BYSTRICA**



AK CHCETE ZABEZPEČIŤ SVOJÍM BLÍZKYM

DÔSTOJNÚ A POKOJNÚ STAROBU, SME TU PRE VÁS.

Poslaním opatrovateľskej služby je, aby starý človek mohol starnúť pri zachovaní čiastočnej sebestačnosti tak, aby čo najdlhšie zotrval vo svojom prirodzenom domácom prostredí.

**OBRAZ ČLOVEKA, KTORÉMU JE POSKYTOVANÁ
OPATROVATEĽSKÁ SLUŽBA.**

- *každý človek je jedinečný – má svoj životný príbeh*
- *každý človek je zraniteľný – vyžaduje ľudskú komunikáciu*
- *každý človek má svoju hodnotu a dôstojnosť*

MESTO BANSKÁ BYSTRICA – zabezpečuje opatrovateľskú službu v pondelok až piatok v čase od **7 : 30 – do 15 : 30** hod. . počas večerov, sviatkov a víkendov Vám zabezpečíme opatrovateľskú službu prostredníctvom neverejných poskytovateľov -

EBBA n. o. , SENIORKA n. o. a Šafrán n. o.

BLIŽŠIE INFORMÁCIE VÁM BUDÚ POSKYTNUTÉ :

- KLIENSKÉ CENTRUM – MESTO BANSKÁ BYSTRICA – t. č. - 048 / 4330 777
- ASS/ OSL – ROBOTNÍCKA 12, t. č. - 048 / 414 24 73, 0918 505 233, 0945 505 624, 0945 505 625



ASS ROBOTNÍCKA 12, OPATROVATEĽSKÁ SLUŽBA
V DOMÁCNOSTI
MESTO BANSKÁ BYSTRICA

OPATROVATEĽSKÁ SLUŽBA V DOMÁCNOSTI KLIENTA:

- je sociálna služba, ktorá sa poskytuje podľa zákona č. 448 / 2008 v sociálnych službách fyzickej osobe ktorá:

a) je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej II. podľa prílohy č. 3,

b) je odkázaná na pomoc pri úkonoch:

- **sebaobsluhy** (hygiena, stravovanie a dodržiavanie pitného režimu, vyprázdňovanie močového mechúra a hrubého čreva, obliekanie, vyzliekanie, mobilita, motorike – polohovanie, sprievod pri chôdzi, pomoc pri vstavaní a líhaní, dodržiavanie liečebného režimu),

- **úkony starostlivosti o svoju domácnosť** (nákup, príprava jedla, umytie riadu, bežné upratovanie, starostlivosť o bielizeň, pranie a žehlenie, vynášanie drobného odpadu),

- **základných sociálnych aktivitách** (sprievod, predčítanie, ...),

- **dohľad** (v určenom čase, alebo nepretržitý dohľad).

