



SPRÁVA O ČINNOSTI ZA ROK 2022

ODBOR SOCIÁLNYCH VECÍ

Oddelenie služieb dlhodobej starostlivosti

Stredisko sociálnych služieb, Ul. 9. mája 74, Banská Bystrica

Vypracované: 21.3.2023				
	Funkcia	Meno	Dátum	Podpis
Vypracovala:	Vedúca zariadenia	Mgr. Lenka Presperínová	21.3.2023	
Schválil:	Poverená vedením OSV-SDS	Ing. Adriana Tupá	23.3.2023	
	Vedúca OSV	PhDr. Ing. Ivana Kružliaková, PhD.	24.3.2023	



Obsah

1. Základné údaje	3
2. Stredisko sociálnych služieb a jeho činnosť.....	3
2.1 Sociálne služby v SSS	4
2.1.1 Zariadenie opatrovateľskej služby.....	4
2.1.2 Denný stacionár.....	5
2.1.3 Zariadenie pre seniorov.....	5
2.2 Štatistický prehľad za rok 2022	6
2.3 Sociálne poradenstvo a individuálne plány.....	7
2.4 Aktivizácia a voľnočasové aktivity	9
2.5 Politika kvality v SSS.....	10
3. Personálne, finančné, materiálno-technické a prevádzkové podmienky v SSS	11
3.1 Organizačné začlenenie a personálne podmienky	11
3.1.1 Zhodnotenie činností sociálnych služieb v SSS.....	12
3.2 Finančné podmienky a rozpočet	13
3.3 Materiálno-technické zabezpečenie	16
4. Realizované projekty	16
5. Kontrolná činnosť	16
6. Vyhodnotenie stanovených úloh za rok 2022	17
7. Úlohy pre rok 2023.....	18
Prílohy.....	18
Príloha 1 - fotodokumentácia	19
Príloha 2 - dotazník spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	21
Príloha 3 - dotazník spokojnosti zamestnancov	27
Príloha 4 - dotazník spokojnosti rodinných príslušníkov	34



1. Základné údaje

Názov:	Stredisko sociálnych služieb
Sídlo:	Ul. 9. mája 74, Banská Bystrica, 974 01
IČO:	00313271
Zriaďovateľ:	Mesto Banská Bystrica
Druh a forma sociálnej služby:	zariadenie opatrovateľskej služby: pobytová – týždenná zariadenie pre seniorov: pobytová – celoročná denný stacionár: ambulantná
Vedúca ZSS:	Mgr. Lenka Presperínová
Kontakt:	048/415 51 71 , +421 945 505 600 sss@banskabystrica.sk , www.banskabystrica.sk

2. Stredisko sociálnych služieb a jeho činnosť

Stredisko sociálnych služieb sa zameriavalo od začiatku najmä na poskytovanie služieb pobytových – na určitý čas a ambulantných za účelom preklenutia životnej situácie, v ktorej sa fyzické osoby ocitli a potrebovali pomoc touto formou a najmä, aby ostali v kontakte s príbuznými a vo svojom prirodzenom prostredí. To znamená, že aj pri pobytovej službe sa táto poskytovala počas pracovných dní a ostatné dni trávil klient so svojou rodinou.

Stredisko sociálnych služieb (ďalej len “SSS”) vzniklo v roku 1991 v budove rodinného domu Na Uhlisku 1 za účelom poskytovania sociálnej služby formou týždenného pobytu obyvateľom mesta, ktorí sú odkázaní na pomoc druhej osoby. V roku 2001 SSS rozšírilo kapacitu poskytovanej sociálnej služby v priestoroch bývalých jaslí na ul. 9. mája 74. Zároveň v tomto čase sa k týždennému pobytu pridružila aj ambulantná forma sociálnej služby – denný stacionár. Počas roku 2021 prešlo zariadenie veľkými zmenami, čo znamenalo aj zmenu v poskytovaných službách. Od 1. januára 2022 okrem poskytovaných služieb zariadenia opatrovateľskej služby a denného stacionára sa v SSS začala poskytovať aj sociálna služba zariadenie pre seniorov. Zároveň sme sa od tohto dátumu optimalizovali priestory, prevádzkové náklady a 2 druhy služieb pobytového charakteru poskytujeme v budove na ul. 9. mája 74 a ambulantnú službu v budove na Robotníckej ul. 12.



V SSS sa sociálne služby poskytujú podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov. Všetky boli registrované na VÚC.

Základným poslaním práce v SSS je autonómia a jedinečnosť seniora – prijímateľa sociálnej služby (ďalej len „klient“) akceptovaná v plnom rozsahu s dôrazom na zvyšovanie pocitu dôstojnosti a spokojnosti. Želania a podnety našich klientov sú prioritou v každodennej práci s dôrazom na etické hodnoty a spoločensko-kultúrne normy.

V zmysle uvedeného sme poskytovali sociálne služby počas celého roka 2022. Celková kapacita SSS k 31.12.2022 bola 46.

2.1 Sociálne služby v SSS

SSS vytvára podmienky pre poskytovanie niekoľkých druhov a foriem sociálnych služieb podľa zákona č. 448/2008 Z. z. v znp.:

1. Zariadenie opatrovateľskej služby, pobytová sociálna služba – týždenná (§ 36)
2. Denný stacionár, ambulantná sociálna služba (§ 40)
3. Zariadenie pre seniorov, pobytová sociálna služba – ročná (§ 35)

2.1.1 Zariadenie opatrovateľskej služby

- pobytovú sociálnu službu zariadenie opatrovateľskej služby (ďalej len „ZOS“) sme poskytovali plnoletej fyzickej osobe, ktorá bola odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a nebolo jej možné poskytnúť opatrovateľskú službu v domácnosti; služba sa poskytovala od pondelka do piatku v pracovných dňoch na dobu určitú, zvyčajne rok a podľa potreby sa predlžovala.

- v ZOS sme vykonávali odborné činnosti: pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, zabezpečili ošetrovateľskú starostlivosť; obslužné činnosti: ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva; ďalšie činnosti: vytvorili sme podmienky na úschovu cenných vecí- sociálna služba ZOS bola poskytovaná v rámci SSS v budove ul. 9. mája 74 – kapacita 22 miest, registračné číslo 101.6.1.2.



Budova SSS na Ul. 9. mája 74



2.1.2 Denný stacionár

- ambulantnú sociálnu službu denný stacionár (ďalej len „DS“) sme poskytovali plnoletej fyzickej osobe, ktorá bola odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a nebolo jej možné poskytnúť domácu opatrovateľskú službu
- v DS sme vykonávali odborné činnosti: pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, obslužné činnosti: stravovanie, upratovanie a ďalšiu činnosť - záujmovú činnosť.
- sociálna služba DS bola poskytovaná v rámci SSS v budove Robotnícka 12, kapacita 10 miest registračné číslo 101.6.2.3.



Budova SSS na Robotníckej ul. 12

2.1.3 Zariadenie pre seniorov

- pobytovú sociálnu službu zariadenie pre seniorov (ďalej len „ZPS“) sme poskytovali fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a bola odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti bol najmenej IV, alebo fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek
- v ZPS sme vykonávali odborné činnosti: pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia; obslužné činnosti: ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva; ďalšie činnosti: vytvorili sme podmienky na úschovu cenných vecí, zabezpečili záujmovú činnosť a ošetrovateľskú starostlivosť
- sociálna služba ZPS bola poskytovaná v rámci SSS v budove ul. 9. mája 74 – kapacita 14 miest, registračné číslo 101.6.3.

V rámci SSS sa poskytovalo v roku 2022 niekoľko druhov sociálnych služieb, ktoré sa vhodne dopĺňali a uspokojovali potreby klientov.



2.2 Štatistický prehľad za rok 2022

Obsadenosť zariadenia SSS		
Druh sociálnej služby	Kapacita zariadenia	%
ZOS	22	63%
DS	10	52%
ZPS	14	96%

Vzhľadom na to, že od januára pribudla sociálna služba s celoročným pobytom, sa obsadenosť SSS zmenila výrazne v porovnaní s rokom 2021. Obsadenosť v ZOS vlani bola 78%, DS mal obsadenosť len 42%.

ZOS		DS		ZPS	
Stupeň odkázanosti	Počet klientov	Stupeň odkázanosti	Počet klientov	Stupeň odkázanosti	Počet klientov
III.	2	III.	0	III.	0
IV.	4	IV.	0	IV.	2
V.	4	V.	0	V.	1
VI.	6	VI.	2	VI.	11

Štruktúra klientov SSS podľa stupňa odkázanosti pri jednotlivých sociálnych službách v porovnaní s rokom 2021 (stupeň odkázanosti/počet klientov):

- ZOS : III./0, IV./5, V./1, VI./9; DS: IV./0, VI./3.

Štruktúra klientov sa menila podľa reálnych potrieb pre konkrétny druh sociálnych služieb.

Dôvody ukončenia poskytovania sociálnej služby v SSS uvádzame v tabuľke:

Dôvod ukončenia pobytu	Klienti ZOS	Klienti DS	Klienti ZPS
Nástup do celoročného zariadenia	7	2	0
Zhoršenie zdravotného stavu a návrat do domácnosti	4	3	0
Nástup do ZOS s týždenným pobytom	0	2	2
Úmrtie	5	2	10
SPOLU:	16	9	12



Kapacita SSS					
Klienti ZOS		Klienti DS		Klienti ZPS	
Kapacita:	22	Kapacita:	10	Kapacita:	14
Stav k 31.12.2022:	16	Stav k 31.12.2022:	2	Stav k 31.12.2022:	14
Prijatí:	28	Prijatí:	8	Prijatí:	26
Ukončený pobyt:	16	Ukončený pobyt:	9	Ukončený pobyt:	12
Zomreli:	5	Zomreli:	2	Zomreli:	10

Určená kapacita jednotlivých druhov sociálnych služieb bola počas celého roka dodržaná. Možno konštatovať, že voľné miesta boli priebežne obsadzované podľa záujmu a potrieb klientov.

2.3 Sociálne poradenstvo a individuálne plány

V roku 2022 sa pozornosť venovala práci s klientami prostredníctvom spracovávaných individuálnych plánov. Tieto zohľadňujú individuálne potreby klienta, i jeho rodiny. V roku 2022 bolo prijatých do SSS 62 nových klientov, ktorým boli individuálne plány vypracované krátko po začatí poskytovania sociálnej služby.

Individuálne plány sa vypracúvajú v informačnom systéme Cygnus. Vedúca SSS a sociálne pracovníčky poskytovali sociálne poradenstvo pre klientov aj rodinných príslušníkov podľa potreby.

V rámci plánu týždenných aktivít:

Deň v zariadení začínajú klienti po rannej toalete a raňajkách rozcvičkou. Na túto aktivitu sa tešia z dôvodu, že si ľahkými cvikmi posilnia svoju telesnú aktivitu. Veľmi obľúbenou je aj tvárová gymnastika, kde si precvičujú mimiku na tvári. Ďalšou aktivitou, bez ktorej by si nevedeli predstaviť deň je posedenie pri káve a čaji. Dopoludňajšie a popoludňajšie aktivity boli nastavené podľa mesačných plánov, ktoré vypracovávali sociálne pracovníčky na konci mesiaca na nasledujúci mesiac. Väčšinou boli aktivity každý deň iné, ale klienti mali aj aktivity, ktoré sú obľúbené a opakujú sa.

PONDELOK

Doobeda – Individuálna sociálna rehabilitácia

Poobede – Biblioterapia – predčítavanie z kníh

UTOROK

Doobeda – Aktivizácia pamäte – precvičovanie pamäte (pracovné listy, doplňovačky)

Poobede – Prechádzka v areáli Strediska sociálnych služieb

STREDA

Doobeda – Kreatívne činnosti – vystrihovanie, kreslenie, tvorba postavičiek

Poobede – Metóda zmyslovej stimulácie – počúvanie ľudovej hudby



ŠTVRTOK

Doobeda – Sociálna rehabilitácia – tematické rozhovory, besedy

Poobede – Ergoterapia

PIATOK

Doobeda – Skupinová sociálna rehabilitácia alebo duchovné poradenstvo

Poobede – Technika bazálnej stimulácie - individuálna

SOBOTA

Doobeda – Spomienková technika - Reminiscencia

Poobede – Vedomostné úlohy

NEDEĽA

Doobeda – Nedeľná chvíľka poézie

Poobede – Spoločenské hry

Aktivity sa pre klientov pripravovali podľa mesačných plánov aktivít s ohľadom na to, aby si mohli vybrať, ktorým činnostiam majú záujem sa venovať. Aktivity sa prispôbovali aj počasiu - uprednostňované boli prechádzky a pobyt na čerstvom vzduchu. Taktiež boli aktivity prispôbené sviatkom v danom mesiaci, prípadne podujatiam v rámci Akadémie európskeho seniora. Všeobecne bola u klientov obľúbená technika arteterapie, ale taktiež techniky na aktivizáciu pamäte alebo aktivity na precvičovanie jemnej motoriky.

Pri aktivitách bola veľmi často využívaná **metóda sociálnej rehabilitácie**, či už individuálna alebo skupinová. Pomocou techník sociálnej rehabilitácie bolo možné splniť určené ciele s klientmi, ktoré majú nastavené v Individuálnych plánoch a ich hodnotenie.

Pre veriacich klientov je dôležité aj duchovné poradenstvo, modlitba a spoveď.

Pri aktivitách sa začala používať **metóda bazálnej stimulácie**, ktorá je dôležitá predovšetkým pre klientov zo stredným a ťažkým stupňom demencie a klientoch s prejavmi agresie, nepokoja, depresie, kde sa klient upokojujúcou somatickou stimuláciou stimuluje do takej miery, že je potom ľahšie s ním pracovať počas celkového kúpeľa, ale taktiež pri denných aktivitách. Klientovi sa stimuluje pocit bezpečia, že mu nehrozí nič zlé a nemusí mať strach.

Pri imobilných klientoch, ktorí tým, že sú dlhodobo ležiaci si prestávajú uvedomovať svoje vlastné telo sa pomocou polohy hniezdo, ktorá sa využíva v bazálnej stimulácii, stimuluje pocit vlastného tela tým, že za pomoci zrolovaných paplónov alebo hrubých diek, uterákov sa ohraničí telo klienta formou tzv. hniezda. Aj klient sa ťažkým stupňom demencie si do určitej miery začne uvedomovať, že nejaké telo má.

Taktiež táto poloha hniezda bola využívaná pri imobilných klientoch, ktorí boli vysadení do invalidného vozíka alebo do polohovacieho kresla, boli im ohraničené nohy, záhlavie a použitá zrolovaná hrubá deka, ktorou bolo ohraničené miesto okolo brucha, tak aby si klient mohol položiť ruky.



Pri klientoch po prekonaní NCMP s pravostrannou alebo ľavostrannou hemiparézou a fatickou poruchou (nedokáže komunikovať, je postihnutá aj reč) sa využívala neurofyziológická stimulácia tým, že sa na zdravú ruku navlečie umývacia žinka a za asistencie sa vedie ruka k postihnutej končatine a umýva sa. Klienti si týmto spôsobom uvedomujú postihnutú končatinu, čo za bežných podmienok nie je možné.

2.4 Aktivizácia a voľnočasové aktivity

Každému klientovi bol zabezpečený prístup k rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňovali jeho potreby a preferencie, prostredníctvom ktorých mohol rozvíjať svoje schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení v živote. Rozvoj zručností bol prispôsobený osobným preferenciám klienta, jeho veku, zdravotnému stavu a individuálnym schopnostiam a obsahoval aj rozvoj každodenných zručností. Aktivizácia klientov napomáhala pri hľadaní nových istôt, nového zmyslu života a nových postojov k životu.

Záujmová činnosť zameraná na rozvoj schopností a zručností klientov zariadenia sa realizovala vo vnútorných priestoroch prípadne v areáli zariadenia, kde boli vytvorené podmienky pre posedenie. V priestoroch zariadenia boli pre klientov k dispozícii spoločenské miestnosti, kde mali možnosť stretávať sa, uskutočňovať oslavy životných jubileí, sledovať TV, zahrať si spoločenské hry alebo si len tak posediť. Činnosti zamerané na rozvoj a zachovanie telesnej mobility boli realizované taktiež v spoločenských miestnostiach.

Do spoločných aktivít sa zapájali klienti na základe vlastného rozhodnutia, s aktívnou podporou zamestnancov zariadenia. Aktivity vychádzali z možností klientov tak, aby sa striedali fyzické a mentálne činnosti a aby ich realizácia prinášala zainteresovaným radosť.

Individuálny prístup, plný lásky, empatie a porozumenia je základom starostlivosti o klientov v zariadení. Tento prístup a multitímová spolupráca boli zamerané na kvalitný a plnohodnotný život klientov v našom zariadení. Kľúčová bola najmä empatia, tvorivý prístup a porozumenie individuálnym potrebám v každodennej komunikácii a práci s klientmi.

• Záujmová činnosť:

- **Reminiscencia – spomienková technika:** cieľavedomá práca so spomienkami, proces znovu prežitia minulých zážitkov a udalostí v prítomnosti, čo pomáha človeku k dosiahnutiu jeho životnej integrity. Táto technika bola vhodná najmä pre klientov s poruchami krátkodobej pamäti. Spomienky vo vyššom veku slúžili k zdôrazneniu pozitívnych stránok osobnosti človeka a zachovanie seba prijatia, zvýšenie pocitu vlastnej hodnoty, udržanie pocitu osobnej identity, zmena negatívneho image a narušenia stereotypu o starobe, získaniu stimulujúcej a príjemnej skúsenosti, získavaní materiálu pre proces bilancovania, dosiahnutiu integrity vo vlastnom živote.



- **Bazálna stimulácia:** ucelená pedagogicko-ošetrovateľská koncepcia, ktorá sa vracia do ranného ontogenetického vývinu človeka, v ktorom sú prvotné skúsenosti získavané prostredníctvom vlastného tela. Pri tejto koncepcii sa principiálne vychádza z toho, že centrálna nervová sústava je schopná sa do istej miery adaptovať aj pri masívnom poškodení, pokiaľ budú kôrové oblasti dostatočným spôsobom aktivované a stimulované, čo je možné prostredníctvom jednoduchej fyziologickej stimulácie receptorov aferentnými dráhami.
- **Ergoterapia:** metóda, ktorá slúži na zlepšenie kvality života človeka tým, že sa človek aktívne a zmysluplne zapája do aktivít, ktoré mu boli predtým z akýchkoľvek dôvodov znemožnené. Táto aktivita je zároveň vnímaná ako prostriedok a súčasne cieľ liečby. Je to z toho dôvodu, že aktivita podporuje telesné i psychické funkcie a napomáha obnoveniu, znovu osvojeniu funkčných schopností.

• **Ďalšie aktivity:**

- **vystúpenie ĽH Makovci ku Dňu matiek** v mesiaci máj SSS zorganizovalo posedenie pri príležitosti Dňa matiek za účasti ĽH Makovci, ktoré spríjemnilo dopoludnie nielen ženám v zariadení, ale aj ostatným klientom; pre spokojnosť a záujem klientov ĽH Makovci nás pozdravili aj v mesiaci august
- **vystúpenie detí zo ZUŠ** v mesiaci jún nás prišli potešiť svojim vystúpením deti zo ZUŠ Banská Bystrica; vystúpenie bolo venované Jánom, ale tiež všetkým klientom SSS
- **vystúpenie detí zo ZŠ Malachov** v mesiaci jún nás tiež navštívili žiaci zo ZŠ Malachov so svojim vystúpením
- **zážitková expozícia Thurzo-Fugger v Barbakane** banícka história Banskej Bystrice a okolitých obcí a miest najmä z čias slávnej Thurzovsko-Fuggerovskej spoločnosti a Medeného hámra. Pútavá prehliadka klientov vrátila o 500 rokov späť do čias rozkvetu baníctva v Banskej Bystrici a jej okolí
- **Cesta za poznaním filigránu** expozícia života a diel bystrického zlatníka Samuela Libaya v Matejovom dome
- **Slávnostné ukončenie AES** v októbri vystúpenie bystrickej skupiny DUCHOŇOVCI pri príležitosti Mesiaca úcty k starším
- **vystúpenie ZUŠ R. Tatára** v mesiaci november nás navštívili deti zo ZUŠ R. Tatára so svojim vystúpením
- **Mikulášske posedenie** a program zo strany zamestnancov SSS pripravených pre klientov a rozdávanie mikulášskych balíčkov
- **pečenie vianočných koláčikov klientov SSS** pečenie vianočných keksíkov, medovníčkov.

2.5 Politika kvality v SSS

Poslanie zariadenia: Poslanie SSS spočíva v poskytovaní odbornej pomoci ľuďom odkázaným na pomoc iných počas pracovných dní a v odbremenení ich rodinných príslušníkov, čím prispievame k predĺženiu pobytu seniora v domácom prostredí a k udržaniu jeho existujúcich schopností.



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).

Prijatím vyššie uvedeného v rámci manažérstva kvality chceme zabezpečiť zvyšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb, pružne reagovať na potreby klientov, využívať rôzne inovatívne metódy za účelom prežitia ich života plnohodnotne s prihliadnutím na ich individuálne potreby, zdravotný stav, rešpektovanie ich práv ale aj povinností. Pri zamestnancoch konať v súlade s etickým kódexom, utvárať pracovné prostredie hodné dôvery, úcty, tolerancie, humanizmu.

3. Personálne, finančné, materiálno-technické a prevádzkové podmienky v SSS

3.1 Organizačné začlenenie a personálne podmienky

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

Personálne zloženie:

Personál	Počet
Vedúca zariadenia	1
Sociálna pracovníčka	2
Opatrovateľka	15
Koordinátorka soc.-zdrav. úseku	1
Upratovačka	3
Sanitárka	1
Údržbár	1
Spolu:	24 zamestnancov



Celkový počet zamestnancov v roku 2021 bol 17, s minulým rokom počet narástol o 7:

- z toho počet odborných zamestnancov 19.

- z toho počet obslužných zamestnancov 5.

Možno skonštatovať, že počet požadovaných odborných aj obslužných zamestnancov podľa zákona č. 448/2008 Z. z. v znp. bol dodržaný.

Vzdelávanie zamestnancov:

1. Školenie oprávnenej osoby je povinné v zmysle legislatívy upravujúcej oblasť ochrany osobných údajov (GDPR). Výsledok bol certifikát.
2. Sociálne pracovníčky absolvovali online školenie k individuálnemu plánovaniu.
3. Sociálna pracovníčka sa zúčastnila dvojdnového kurzu bazálnej stimulácie.
4. Sociálna pracovníčka absolvovala v tomto roku kurz Inštruktora sociálnej rehabilitácie.
5. Opatrovateľka absolvovala kurz rozvoj pracovných zručností.

3.1.1 Zhodnotenie činností sociálnych služieb v SSS

V SSS boli poskytované všetky potrebné činnosti v rámci poskytovaných sociálnych služieb.

Odborné činnosti:

- sociálne poradenstvo našim klientom ako aj ich príbuzným, vypracovanie a vyhodnotenie individuálnych plánov, venovanie pozornosti každému zo strany sociálneho pracovníka
- pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby: vykonávali kvalifikované opatrovateľky, išlo najmä o úkony sebaobsluhy, pomoc pri stravovaní, hygiene, obliekaní, či pomoc pri chôdzi, manipulácii s predmetmi apod.; poskytovali sa podľa individuálnych potrieb konkrétneho klienta.
- cieľom sociálnej rehabilitácie bolo naučiť klientov byť menej závislými na druhej osobe, pomáha im jednoduchšie sa začleniť do spoločnosti
- v dennom stacionári (ale aj v ZOS a ZPS) sa realizovala odborná činnosť rozvoj pracovných zručností, ktorý umožňovala klientom obnovovať, osvojovať si, udržiavať a rozvíjať pracovné návyky a schopnosti, čím sme sa snažili o zvýšenie kvality ich života.

Obslužné činnosti:

- ubytovanie: na zariadenej obytnej jednotke, využívanie spoločných priestorov
- stravovanie: celodenné, výdaj a servírovanie stravy, sanitácia priestorov výdaja stravy a jedální
- upratovanie: denne sa upratovali obytné jednotky, prevádzkové a spoločné priestory podľa harmonogramu práce, zvýšená pozornosť bola venovaná komplexnej dezinfekcie prostredia.
- pranie, žehlenie, údržba šatstva a bielizne: aj v tomto roku bolo zabezpečené v zariadení KOMUCE, ul. Krivánska, ktorého zriaďovateľom je tiež mesto B. Bystrica.



Iné činnosti:

- Agentúra domácej ošetrovateľskej starostlivosti (ADOS): so SSS spolupracovala počas roka 2021 ADOS – Babelová s.r.o., ktorá poskytovala klientom zariadenia ošetrovateľské a zdravotnícke úkony, čím prispievala k ich komplexnej starostlivosti podľa ich individuálnych potrieb. (Podrobnejšie informácie sú v správe o činnosti KOMUCE, Robotnícka 12, www.banskabystrica.sk).

3.2 Finančné podmienky a rozpočet

SSS je rozpočtová organizácia. Výsledkami hospodárenia je napojená na rozpočet Mesta Banská Bystrica. Hospodári podľa schváleného rozpočtu. **Úhrady za poskytované služby za rok 2022 podľa VZN č. 6/2022 o úhrade za sociálne služby poskytované mestom Banská Bystrica, schválené Uznesením MsZ č. 1014/2022 dňa 5. 4. 2022:** (do 4. 4. 2022 bolo v platnosti VZN č. 13/2020)

ZOS	stupeň odkázanosti	Ubytovanie	Celodenná strava	Upratovanie, pranie	Spolu/deň (€)
II.	1,43	1,90	3,72	2,-	9,05
III.	2,20	1,90	3,72	2,-	9,82
IV.	2,90	1,90	3,72	2,-	10,52
V.	4,40	1,90	3,72	2,-	12,02
VI.	5,50	1,90	3,72	2,-	13,12

DS	stupeň odkázanosti	Celodenná strava	Vecné plnenie spojené s posk. soc. služby	Záujmová činnosť	Spolu/deň (€)
III.	2,00	3,-	1,-	0,50	6,50
IV.	2,60	3,-	1,-	0,50	7,10
V.	4,00	3,-	1,-	0,50	8,50
VI.	5,00	3,-	1,-	0,50	9,50

ZPS	stupeň odkázanosti	Ubytovanie*	Celodenná strava	Upratovanie, pranie	Spolu/deň (€)
IV.	2,90	1,44	3,72	2,-	10,06
	2,90	1,80	3,72	2,-	10,42
	2,90	3,60	3,72	2,-	12,22
V.	4,40	1,44	3,72	2,-	11,56
	4,40	1,80	3,72	2,-	11,92
	4,40	3,60	3,72	2,-	13,72
VI.	5,50	1,44	3,72	2,-	12,66
	5,50	1,80	3,72	2,-	13,02
	5,50	3,60	3,72	2,-	14,82



*1,44 za trojlôžkovú izbu, 1,80 za dvojlôžkovú, 3,60 za jednolôžkovú izbu

Úhrady klientov sa vždy počítali po ukončení mesiaca, v ktorom bola sociálna služba poskytovaná.

Príjmy za rok 2022:

Sociálna služba	Suma (euro)
ZOS	33 797,57
DS	8 175,35
ZPS	51 981,30
Spolu	93 954,22

ZOS – v porovnaní s minulým rokom je nižší príjem o cca 9 600,-; dôvodom boli neobsadené miesta.

DS – príjmy za úhrady za DS vzrástli oproti minulému roku o viac ako 4 000,-; dôvodom bolo uvoľnenie opatrení súvisiacich s Covid-19 a tým aj vyššia obsadenosť miest.

ZPS – sociálna službu sa začala poskytovať od 1. 1. 2022.

Oproti minulému roku sa príjmy za poskytnuté sociálne služby takmer zdvojnásobili. Vplyv na to malo najmä začatie poskytovania služby zariadenia s celoročnou prevádzkou, ktoré malo takmer plnú obsadenosť počas celého roka.

Zhrnutie nákladov na 1 miesto v SSS podľa druhu sociálnej služby:

Sociálna služba	Kapacita	Bežný výdavok 1 miesto/ mesiac/ rok	Príjem 1 miesto/ mesiac	Príspevok MPSVR 1 miesto/ mesiac	Príspevok mesta 1 miesto/ mesiac	% podiel príjmov 1 miesto/ mesiac	% podiel príspevku MPSVR na 1 miesto/ mesiac	% podiel príspevku mesta 1 miesto/ mesiac
ZPS	14	841,79 €	320,16 €	386,99 €	134,64 €	38 %	46 %	16 %
ZOS	22	1 061,80 €	128,02 €	259,40 €	674,38 €	12 %	24 %	64 %
DS	10	525,20 €	68,13 €	100,01 €	357,06 €	13 %	19 %	68%

Prehľad výdavkov SSS za rok 2022:

	Plnenie v EUR	DS	%	ZOS	%	ZPS	%
600	Bežné výdavky	11946,33	54,67	58257,01	54,01	60931,78	66,97
630	Tovary a služby	11946,33	54,67	58257,01	54,01	60931,78	66,97
631001	Cestovné náhrady tuzemské	0	0	0	0	0	0



632	Energie, voda a komunikácie	3982,84	96,86	20031,85	45,46	12816,59	46,45
632001	Energie	3695,32	97,25	16540,4	43,58	9356,44	42,39
632002	Vodné, stočné	275,76	91,92	2341,04	102,36	2518,96	100,76
632003	Poštové služby	0	0	0	0	0	0
632004	Komunikačná infraštruktúra	0	0	1053,36	28,32	861,84	29,62
632005	Telekomunikačné služby	11,76	98	97,05	97,05	79,35	79,35
633	Materiál	6768,42	60,54	27348,37	63,73	38770,24	77,24
633001	Interiérové vybavenie	0	0	888,00	82,99	1196,46	75,11
633004	Prevádzkové stroje, prístroje	0	0	565,9	66,58	1511,52	67,24
633006	Všeobecný materiál	2616,58	105,04	4814,95	97,47	5560,09	63,96
633009	Knihy, časopisy, noviny	0	0	59,33	39,55	0	0
633010	Pracovné odevy, obuv	170	100	1929,63	92,33	1587,47	96,80
633011	Potraviny	3818,96	47,74	17405,85	61,07	26495,90	88,47
633013	Softvér	162,88	62,65	1675,16	99,71	1070,00	100
633015	Palivá ako zdroj energie	0	0	9,55	31,83	0	0
635	Rutinná a štandardná údržba	96,64	2,84	0	0	216,20	36,03
637	Služby	1098,43	35,58	10876,79	55,44	9128,75	72,45
637001	Školenia, kurzy	0	0	806,00	67,17	349,00	69,80
637004	Všeobecné služby	505,45	56,16	553,10	11,97	397,33	56,76
637006	Náhrady	0	0	0	0	0	0
637014	Stravovanie	328,90	20,53	8973,89	69,03	7982,42	72,57
637035	Dane	258,80	99,54	543,80	67,98	400,00	100

Celkové čerpanie bežných výdavkov v roku 2022:

DS: 11 946,33 EUR – 54,67%, v porovnaní s rokom 2021 (51,14%) ide o cca 3% nárast v čerpaní z dôvodu zvýšenia kapacity zariadenia v tomto kalendárnom roku.

ZOS: 58 257,01EUR – 54,01%, v porovnaní s rokom 2021 bol rozpočet ZOS čerpaný na 76,99%. Pokles výdavkov bol spôsobený ukončením rekonštrukcie objektu a obmedzenie celkovej prevádzky.

ZPS: 60 931,78EUR – 66,97%, tento druh soc. služby sme začali poskytovať od 1.1.2022.



3.3 Materiálno-technické zabezpečenie

V roku 2022 sa na skvalitnenie prevádzky nášho zariadenia nakúpilo materiálno - technické vybavenie na umývanie okien, automatická práčka na pranie, nové vybavenie kuchyniek, vybavenie spoločných priestorov pre klientov. Na skvalitnenie života klientov v našom zariadení aj čo sa týka záujmovej činnosti boli nakúpené veci potrebné na aktivity pre klientov a taktiež nová posteľná bielizeň, aby sa naši klienti cítili čo najpríjemnejšie.

4. Realizované projekty

Projekt „Koľko lásky sa zmestí do krabice od topánok“

- v decembri sa opäť zapojilo aj naše zariadenie do tohto projektu realizovaného občianskym združením. Žiaci ZŠ Golianova, príbuzní našich klientov ale aj cudzí ľudia pripravili krabice plné prekvapení pre našich seniorov pod vianočný stromček. Krabice „od Ježiška“ boli rozdelené všetkým klientom zariadenia, čím vyčarovali klientom na tvárach úprimnú radosť a pre mnohých boli veľkým prekvapením.

Projekt HENKEL SLOVENSKO SENIOROM

- v máji sa naše zariadenie zapojilo do tohto projektu realizovaného spoločnosťou Henkel Slovensko. Z grantového projektu nám bol poskytnutý finančný príspevok na zakúpenie invalidného vozíka MEYRA, ktorý bol využívaný pre všetkých klientov, ktorí ho potrebujú.

5. Kontrolná činnosť

17. 2. 2022 - JPJ POBOZ – vykonaná preventívna protipožiarna prehliadka priestorov SSS. Zápis spracovaný a založený, nedostatky žiadne. Prehliadka sa týka prevádzky ul. 9.mája 74. (zápis uložený u vedúcej SSS).

16. 5. 2022 – JPJ POBOZ vykonaná preventívna protipožiarna prehliadka priestorov SSS. Zápis spracovaný a založený, nedostatky žiadne (zápis uložený u vedúcej SSS).

24. 5. 2022 – Livonec SK – kontrola hasiacich prístrojov, požiarnych hadíc a hydrantov. Zápis spracovaný a založený, nedostatky žiadne (zápis uložený u vedúcej SSS).

24. 6. 2022 – RÚVZ – štátny zdravotný dozor vykonaný podľa § 54 a § 55 zákona č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Kontrola prevádzky 9. mája 74. Zápis spracovaný a založený, nedostatky žiadne (zápis uložený u vedúcej SSS).



31. 8. 2022 – JPJ POBOZ vykonaná preventívna protipožiarna prehliadka priestorov SSS ul. 9. mája 74 podľa plánu rekonštrukcie priestorov objektov v zmysle projektu PBS. (správa uložená u vedúcej SSS).

6. 10. 2022 – JPJ POBOZ vykonaný kontrolný deň na stavbe a vykonaná kontrola stavby podľa PBS.

22. 11. 2022 – JPJ POBOZ – vykonaná preventívna protipožiarna prehliadka priestorov SSS. Zápis spracovaný a založený, nedostatky žiadne. Prehliadka sa týkala prevádzky ul. 9. mája 74 v rámci prebiehajúcej rekonštrukcie priestorov podľa PBS (správa uložená u vedúcej SSS).

V SSS nebola počas hodnoteného roka vykonaná kontrola z Banskobystrického samosprávneho kraja, Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR ani iných orgánov štátnej správy, resp. miestnej samosprávy.

6. Vyhodnotenie stanovených úloh za rok 2022

Pre rok 2022 boli stanovené tieto ciele:

1. Pripraviť voľnočasové aktivity pre klientov SSS podľa ich záujmov a želaní
– klienti mali na každý deň pripravované aktivity podľa plánu aktivít, ktorý spracovávali sociálne pracovníčky. Pri tvorbe plánu brali ohľad na možnosti a schopnosti každého klienta, ako aj na ich záľuby a preferencie.
= cieľ splnený.
 2. Revitalizácia exteriéru
– z dôvodu pretrvávajúcej rekonštrukcie budovy, kde ťažké stavebné mechanizmy, zasahovali do exteriéru, nebolo možné v r. 2022 upraviť exteriér zariadenia.
= cieľ nesplnený.
 3. Implementácia
 - a) IS CORA – GEO modul pokladňa, modul majetok: v priebehu roka bol program nainštalovaný, personál zaškolený a s programom sa pravidelne pracuje.
 - b) IS RON – elektronický dochádzkový systém pre zamestnancov: od októbra začala skúšobná prevádzka s IS.
 - c) IS CYGNUS – Modul 1 Sociálna časť, Modul 2 Dokumentácia klienta: program sa využíva už niekoľko rokov, je pravidelne napĺňaný, moduly fungujú.
- Zavedením IS v zariadení sa uľahčila a zelektronizovala i sprehľadnila práca, mnohé úkony/činnosti sa prestali spracovávať v papierovej podobe.
= cieľ splnený.
4. Modernizácia priestorov v administratívnej časti budovy
– podľa návrhu sa počas roka v administratívnej časti vymenili podlahy, dvere, svietidlá a celý priestor sa vymaľoval.
= cieľ splnený.



7. Úlohy pre rok 2023

Pre rok 2023 sú stanovené tieto ciele:

1. Úprava exteriéru zariadenia, vybudovanie altánku s posedením, ktorý by slúžil ako na aktivity s klientmi, tak aj na posedenie s návštevmi, príbuznými atď.
2. Zariadenie návštevných miestností pre klientov a ich príbuzných.
3. Realizovať pravidelné odborné školenia pre zamestnancov SSS

Prílohy

1. Fotodokumentácia
2. Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb ZOS, ZPS
3. Vyhodnotenie dotazníka zamestnancov SSS
4. Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti rodinných príslušníkov

Pozn.

- *Dotazník spokojnosti pre prijímateľov z denného stacionára sa nehodnotil, nakoľko táto sociálna služba sa poskytovala pre 2 a výsledky dotazníka by neboli relevantné*



Príloha 1 – Fotodokumentácia





Príloha 2 - Dotazník spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb

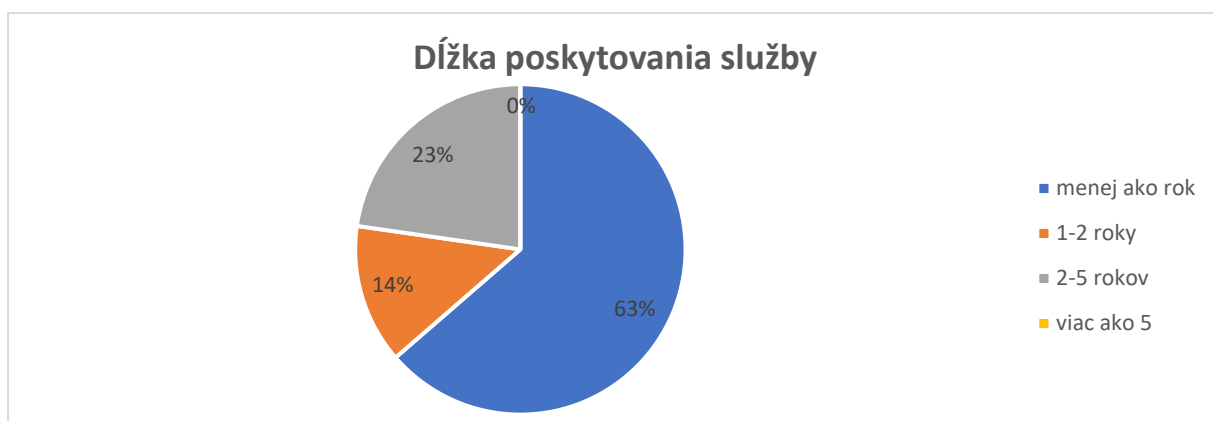
Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľov s poskytovanou sociálnou službou

zariadenie pre seniorov a zariadenie opatrovateľskej služby

Stredisko sociálnych služieb

Prieskumu sa zúčastnilo 14 prijímateľov sociálnej služby v Zariadení opatrovateľskej služby z celkového počtu 22 a 8 prijímateľov sociálnej služby v Zariadení pre seniorov, z celkového počtu 14. Spolu sa prieskumu zúčastnilo 22 respondentov, čo predstavuje 61,11 %.

Z celkového počtu využíva sociálnu službu menej ako 1 rok 63 % respondentov, 23 % opýtaných je v ZSS 2-5 rokov, 14 % tvoria prijímatelia, ktorí sú v ZSS 1-2 roky. Vzhľadom k tomu, že sa sociálna služba v ZPS poskytuje len od roku 2022, nikto nevyužíva sociálnu službu



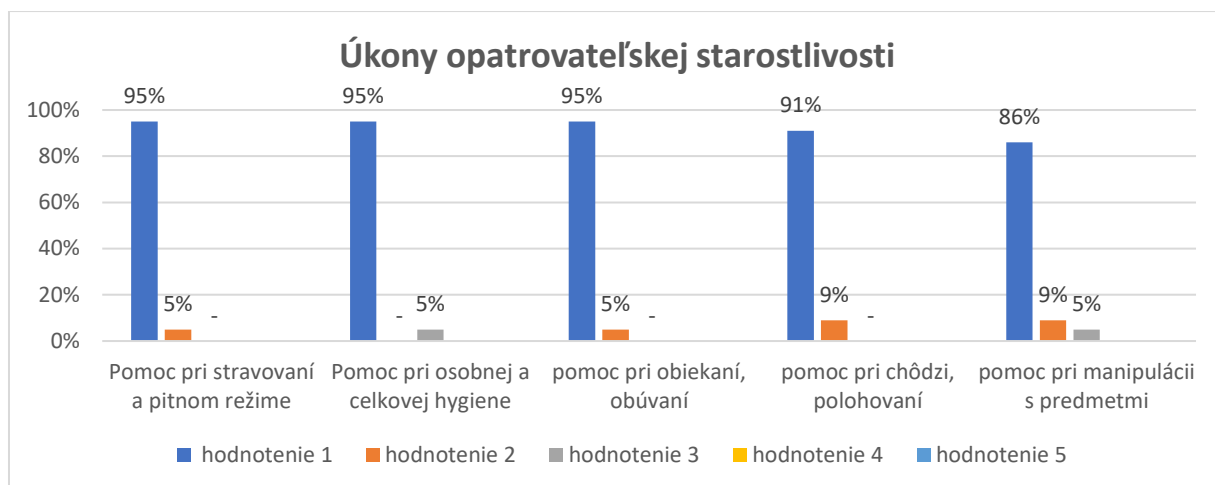
viac ako 5 rokov.

Oblasť opatrovateľskej starostlivosti

Pri hodnotení práce opatrovateľiek bola pri jednotlivých úkonoch opatrovateľskej starostlivosti na škále od 1 (najlepšie hodnotenie) do 5 (najhoršie hodnotenie) vyjadrená vysoká miera spokojnosti so všetkými úkonmi, ani jeden úkon nedostal hodnotenie 5.

Pri otvorenej možnosti vyjadrenia pochvaly, príp. návrhu na zmenu uviedli respondenti celkovú spokojnosť (12 opýtaných), ochotu vždy pomôcť (5), pochválili dobrú starostlivosť (1).

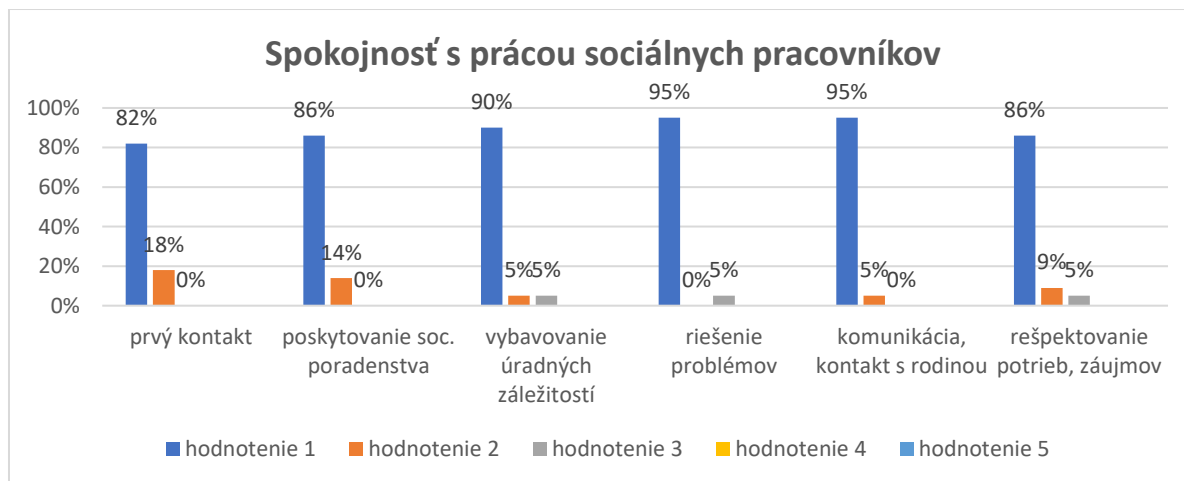




Oblasť sociálnej práce

Prácu sociálnych pracovníkov od prvého kontaktu, cez poskytovanie sociálneho poradenstva, vybavovanie úradných záležitostí až po riešenie problémov ohodnotili respondenti veľmi pozitívne. Vysokú mieru spokojnosti vyjadrili aj s podporou kontaktu s rodinou, komunikáciou s príbuznými a s rešpektovaním potrieb a záujmov opýtaných. Úplnú nespokojnosť s prácou sociálnych pracovníkov nevyjadril nikto.

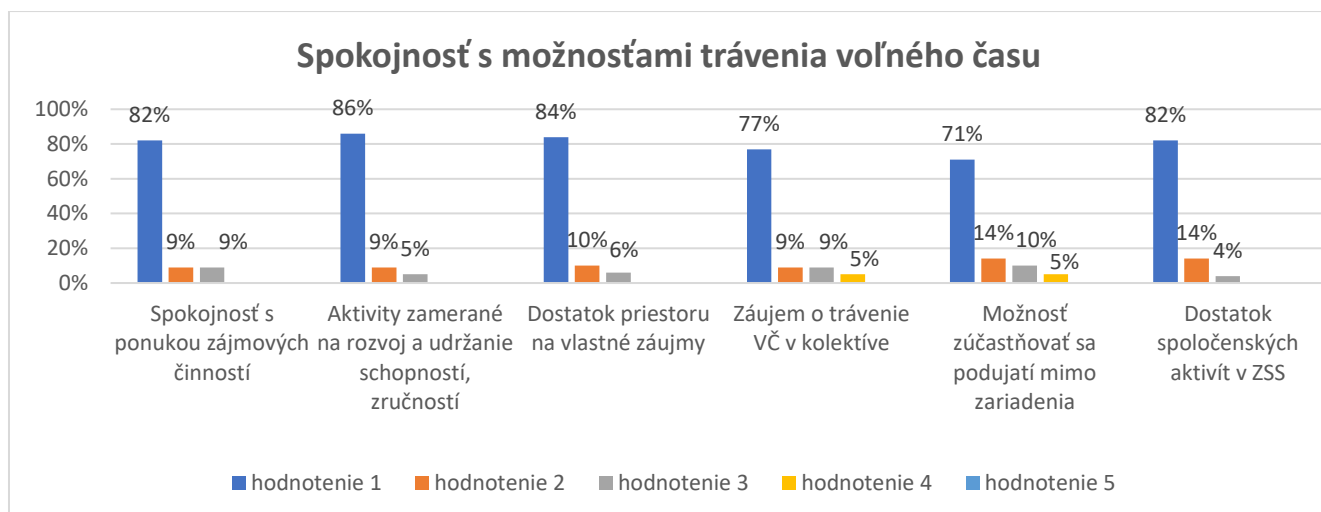
V otvorenej otázke neboli uvedené žiadne návrhy na zmenu a bola vyjadrená spokojnosť s ochotou a ústretovosťou sociálnych pracovníkov.



Oblasť seberealizácie a využívania voľného času

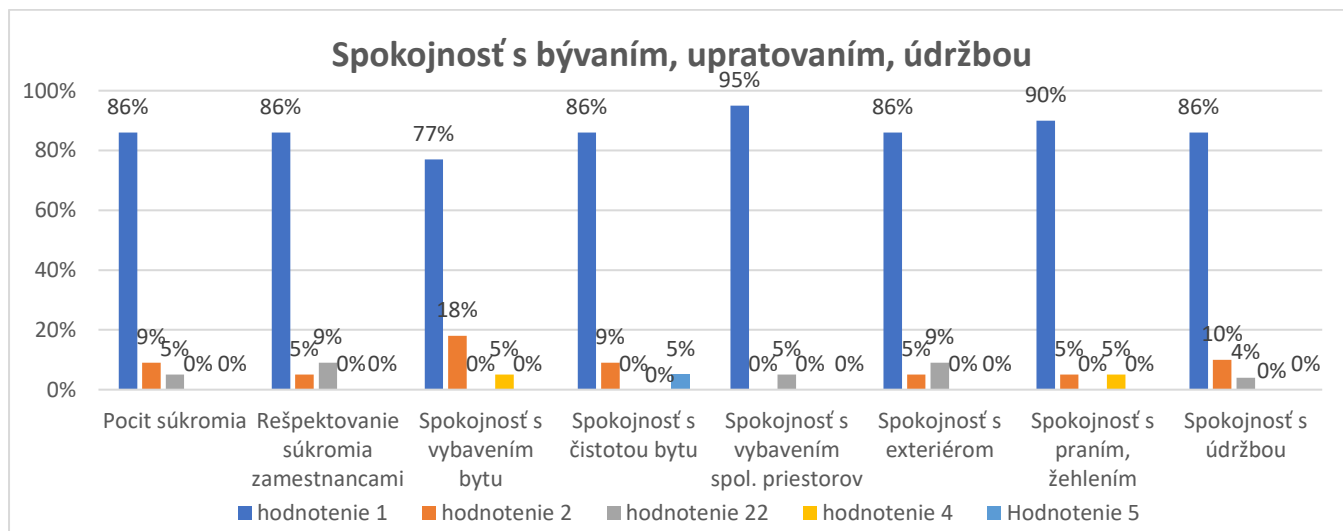
Viac ako 80 % spokojnosť respondenti uviedli pri ponuke záujmových činností, pri zameraní aktivít na rozvoji zručností, pri dostatočnom priestore na vlastnú seberealizáciu, ako aj pri možnosti zúčastňovať sa spoločenských aktivít v ZSS. Najhoršie hodnotenie 4, bolo uvedené 1- krát, a to pri záujme tráviť čas v kolektíve a pri možnosti zúčastňovať sa na kultúrnych podujatiach mimo zariadenia. Ako vlastný návrh na trávenie VČ uviedli 5 respondenti prechádzky.





Oblasť bývania, upratovania, prania a údržby

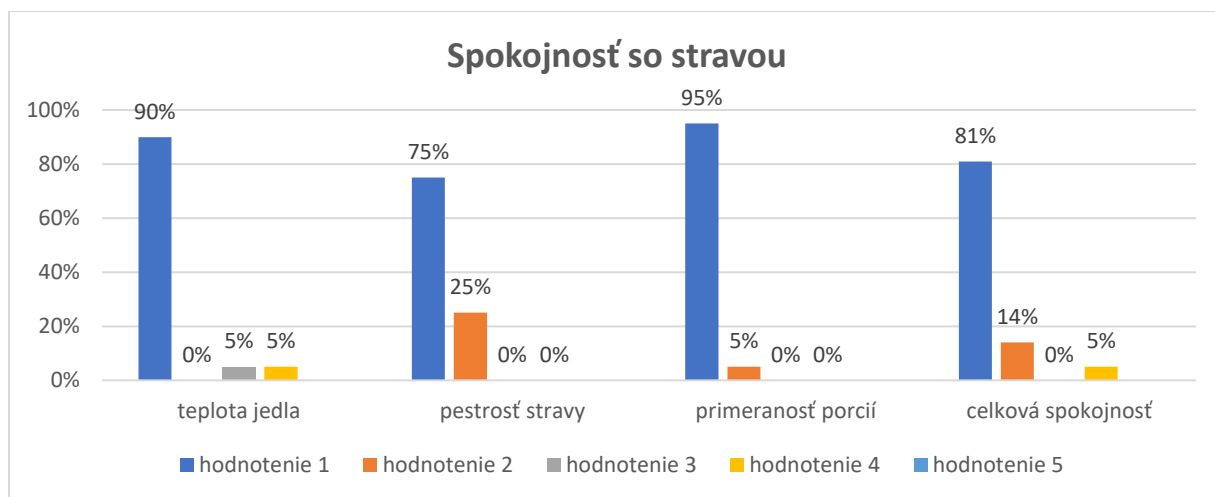
Pri možnostiach týkajúcich sa oblasti bývania, prania, upratovania a údržby, respondenti vyjadrili veľkú spokojnosť. Najnižšia miera spokojnosti (77 %) bola s vybavením bytu, ktoré 5 % respondentov hodnotilo na 4. Rovnaké percento odpovedajúcich uviedlo hodnotenie 4 aj pri praní a žehlení. Ako návrh na zmenu uviedol jeden klient lepšie vykurovanie, dvaja respondenti by chceli mať TV na izbe.



Oblasť stravovania

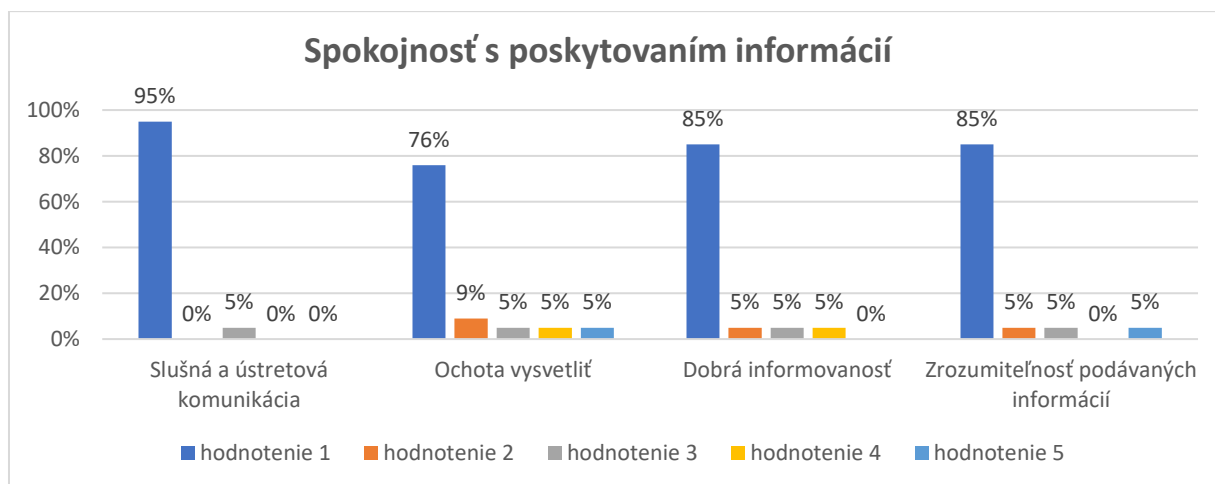
Vysokú mieru spokojnosti respondenti uviedli s teplotou stravy a primeranosťou porcií. Stravu za chutnú považuje 75 % opýtaných, zvyšných 25 % ju ohodnotilo na 2. Celkovú spokojnosť so stravou vyjadrilo 81 % klientov, nespokojnosť so stravovaním bola na škále hodnotenia od 1 do 5, vyjadrená štvorkou len jedným klientom. Pri otázke, v čom by sa mala zlepšiť úroveň stravovania uviedli traja respondenti viac zeleniny, 1 klient menej krupicovej kaše a 1 respondent nie je spokojný s večerami pre diabetikov, ktoré podľa jeho názoru nie sú diabetické.





Oblasť komunikácie a poskytovania informácií

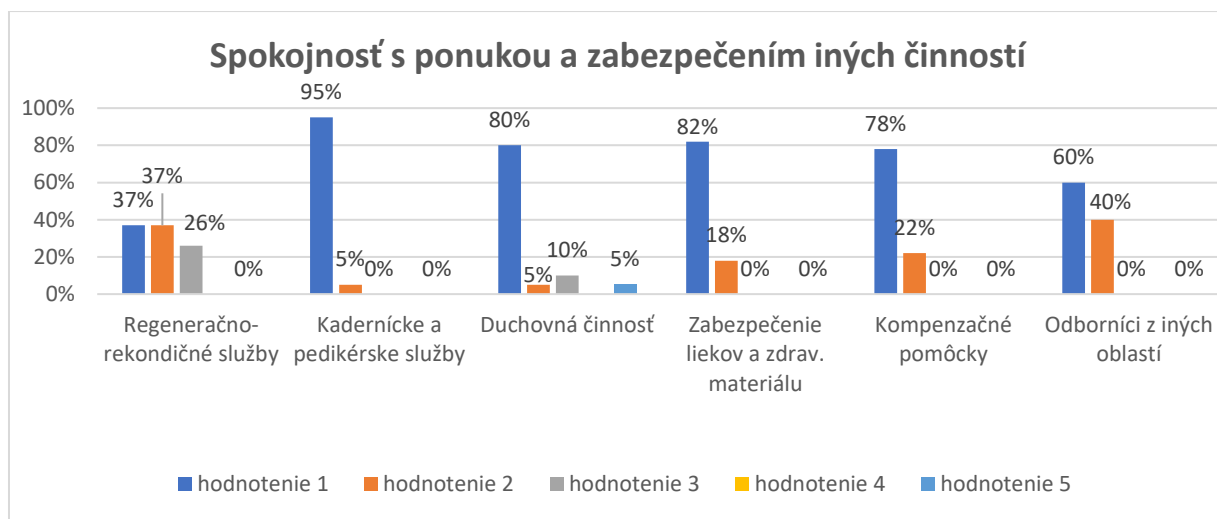
Respondenti v dotazníku pozitívne ohodnotili slušnú a ústretovú komunikáciu zamestnancov ZSS, dobrú informovanosť, ako aj zrozumiteľnosť podávaných informácií. Nižšie percento spokojnosti (76 %) dosiahla ochota vysvetliť, ak niečomu klienti nerozumejú. 91 % respondentov uprednostňuje osobné podávanie informácií.



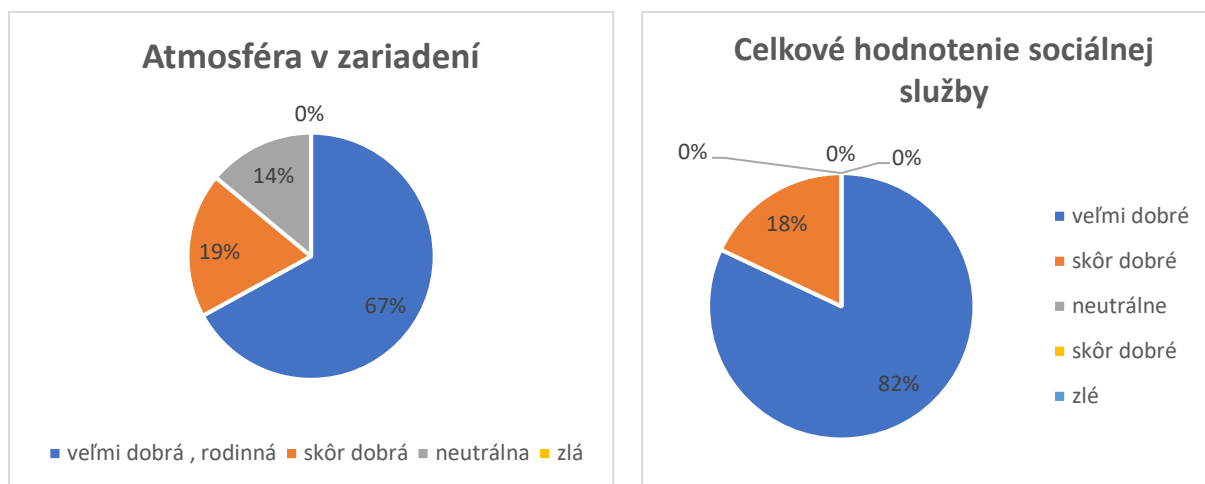
Oblasť iných činností

Za iné činnosti sú označované činnosti a služby, ktoré sa poskytujú nad rámec zákona č. 448/2008 o soc. službách a ktoré sú zabezpečované za účelom skvalitnenia poskytovanej služby. Klienti SSS vyjadrili spokojnosť s možnosťou využívania kaderníckych a pedikérskych služieb, zabezpečením liekov a zdrav. materiálu či kompenzačných pomôcok. 80 % respondentov je veľmi spokojných so zabezpečením duchovnej činnosti, ale 5 % dalo najhoršie hodnotenie. 37 % klientov hodnotilo rovnako na 1 a 2 ponuku regeneračno-rekondičných služieb, za priemernú ju označilo 26 % respondentov. Zo zabezpečením odborníkov z iných oblastí je veľmi spokojných 60 % klientov, 40 % dalo hodnotenie 2.





67 % klientov ZPS a ZOS považujú atmosféru v zariadení za veľmi dobrú až rodinnú, 19 % za skôr dobrú a 14 % za neutrálnu. Atmosféru za zlú neoznačil ani jeden respondent. Za veľmi dobré ohodnotilo celkové poskytovanie sociálnej služby 82 % klientov, 18 % poskytované služby považuje za skôr dobré.



73 % respondentov vie o možnosti podávať podnety, sťažnosti či pripomienky k poskytovanej službe, ktoré sú aj akceptované, 14 % opýtaných sa vyjadrilo, že podnety podávať môžu, ale nie sú akceptované, 9 % o takejto možnosti nevedia. SSS by svojim priateľom a známym odporučilo 90 % klientov, zvyšných 10 % by zariadenie ako poskytovateľa sociálnej služby neodporučilo.





Možnosť napísať vlastný podnet, návrh na zmenu či zlepšenie nevyužil ani jeden respondent.



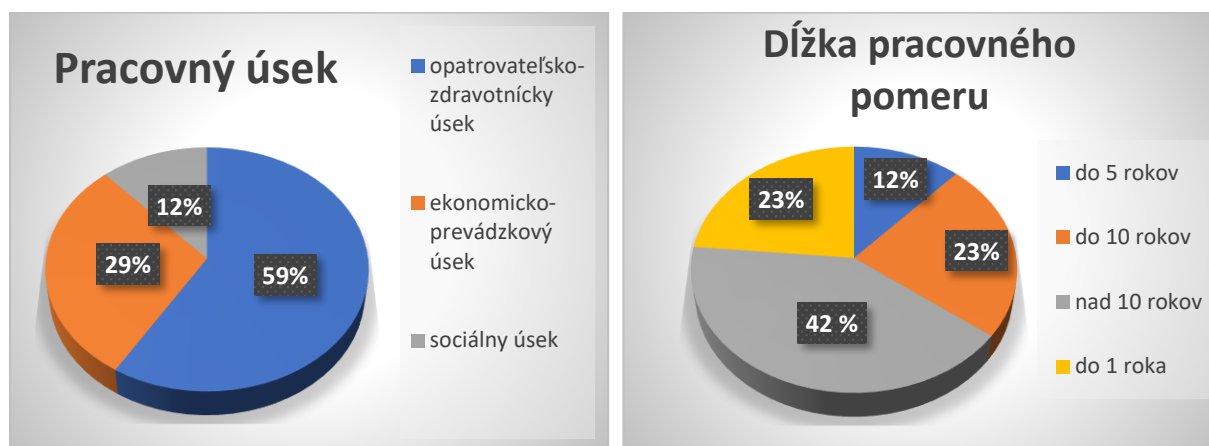
Príloha 3 – Dotazník spokojnosti zamestnancov

VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI ZAMESTNANCOV STREDISKO SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Prieskumu sa zúčastnilo 17 zamestnancov z celkového počtu 24, návratnosť dotazníkov dosahuje takmer 71 %. Z týchto zamestnancov je:

- 59 % z opatrovateľsko-zdravotníckeho úseku,
- 29 % zo sociálneho úseku
- 12 % z ekonomicko-prevádzkového úseku

Najväčšie zastúpenie (42 %) mali zamestnanci s dĺžkou pracovného pomeru viac ako 10 rokov, 23 % zúčastnených malo dĺžku pracovného pomeru do 10 rokov a rovnako 23 % mali zamestnanci pracujúci v ZSS do 1 roka, 12 % zastúpenie mali respondenti zamestnaní v ZSS menej ako 5 rokov .



Komunikácia

Prostredníctvom dotazníka bola zistená spokojnosť:

- s komunikáciou na úrovni nadriadený-podriadený;
- so spoluprácou medzi úsekmi;
- so spoluprácou medzi zamestnancami;
- so zrozumiteľnosťou zadávaných inštrukcií.

Pri všetkých štyroch otázkach bola vo väčšej miere prejavovaná spokojnosť a nikto nevyjadril úplnú nespokojnosť.

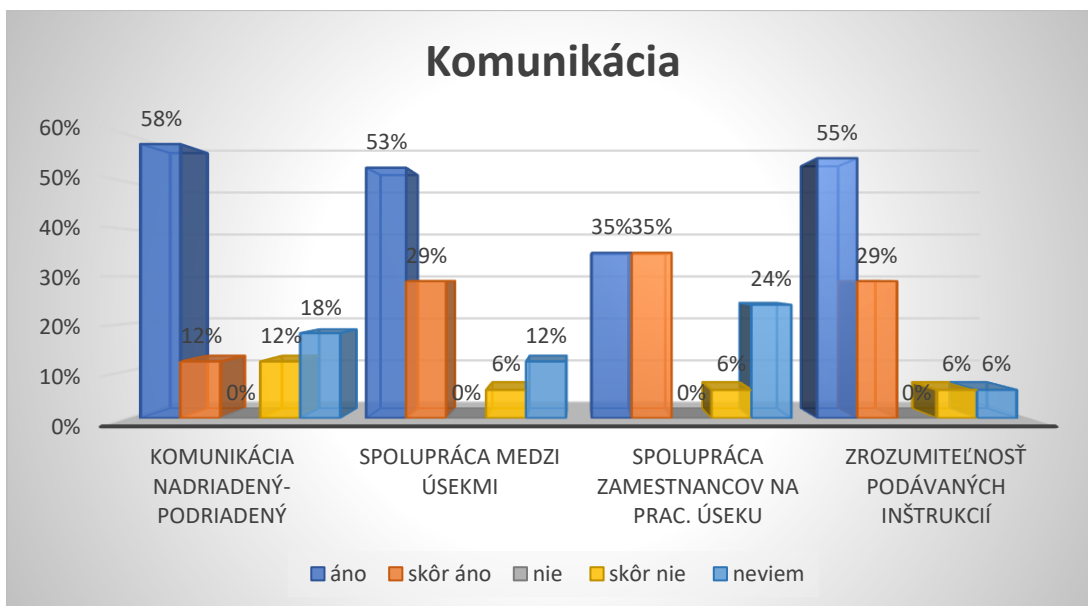
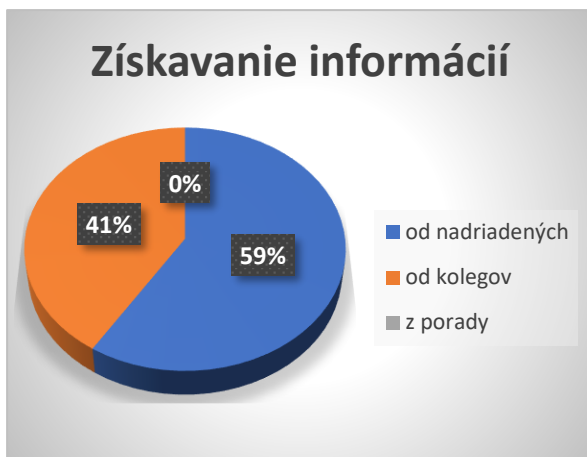
Úplnú alebo čiastočnú spokojnosť zamestnancov s úrovňou komunikácie medzi nadriadeným a podriadeným uviedlo spolu 70 %, skôr nespokojných je 12 % respondentov, nevedelo odpovedať 18 %.

Spokojnosť so spoluprácou medzi úsekmi vyjadrilo 53 % zamestnancov a skôr áno odpovedalo 29 %. Odpoveď neviem uviedlo 12 % respondentov.

V rámci svojho pracovného úseku je so spoluprácou 35 % úplne a rovnako 35 % čiastočne spokojných zamestnancov, nevedelo odpovedať 24 % zamestnancov.



Zadávané inštrukcie k práci sú úplne alebo čiastočne zrozumiteľné pre 88 % zamestnancov, skôr nejasné sú pre 12 %, jeden respondent sa k tejto otázke nevedel vyjadriť.

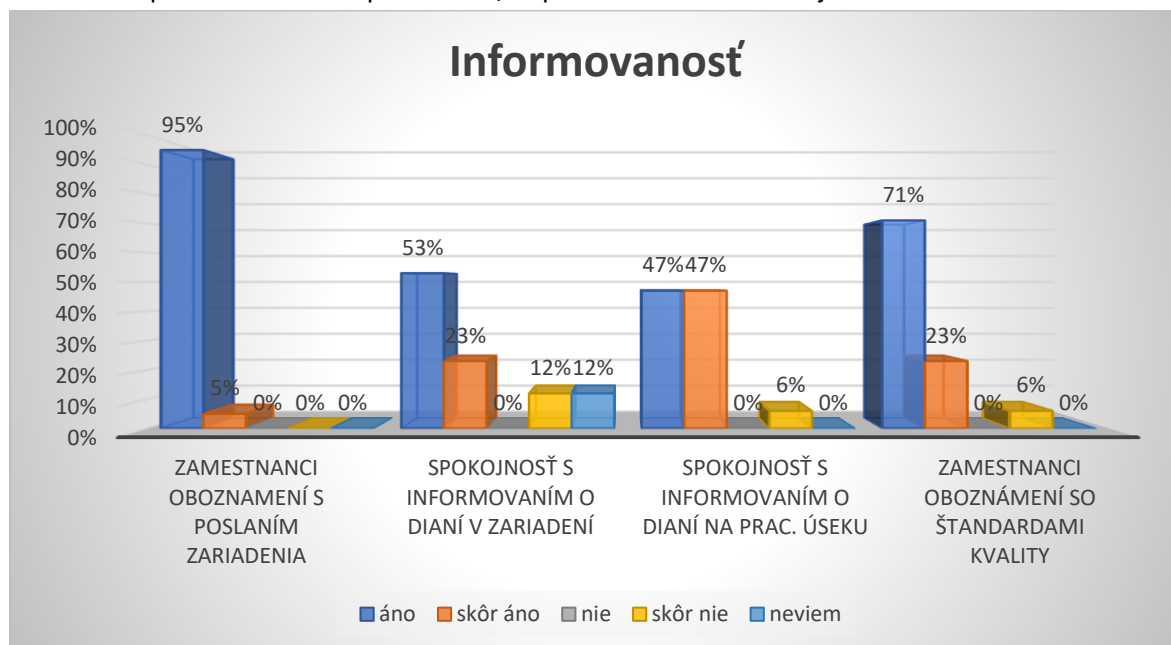


Informovanosť

Vo všetkých odpovediach prevládalo vyjadrenie celkovej alebo čiastočnej spokojnosti s poskytovaním informácií o dianí v zariadení, aj v rámci pracovného úseku. Úplnú nespokojnosť nevyjadril nikto. Odpoveďami áno (95 %) a skôr áno (5 %) zamestnanci vyjadrili, že poznajú poslanie svojho zariadenia. Dostatok informácií o dianí v zariadení má 53 % opýtaných, 23 % je skôr spokojných v podávaní informácií a 12 % je skôr nespokojných. Dostatok informácií o dianí na pracovnom úseku pozitívne ohodnotilo 94 % zamestnancov a čiastočnú nespokojnosť vyjadrilo 6 % opýtaných. 82 % zamestnancov vie, na koho sa má obrátiť s požiadavkou o poskytnutie informácie, skôr nie uviedlo 12 % opýtaných. 59 % zamestnancov získava najviac informácií priamo od svojho nadriadeného a 41 % od svojich

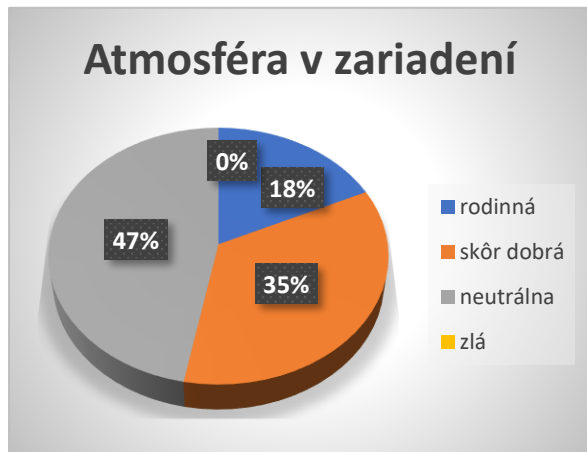


kolegov. So štandardami kvality poskytovania sociálnej služby je oboznámených 71 % zamestnancov, skôr áno odpovedalo 23 % respondentov, odpoveď skôr nie uviedol jeden zamestnanec.



Výkon práce a pracovné podmienky

Spokojnosť na pracovisku, ako aj so svojou pracovnou pozíciou vyjadrilo odpoveďami áno a skôr áno

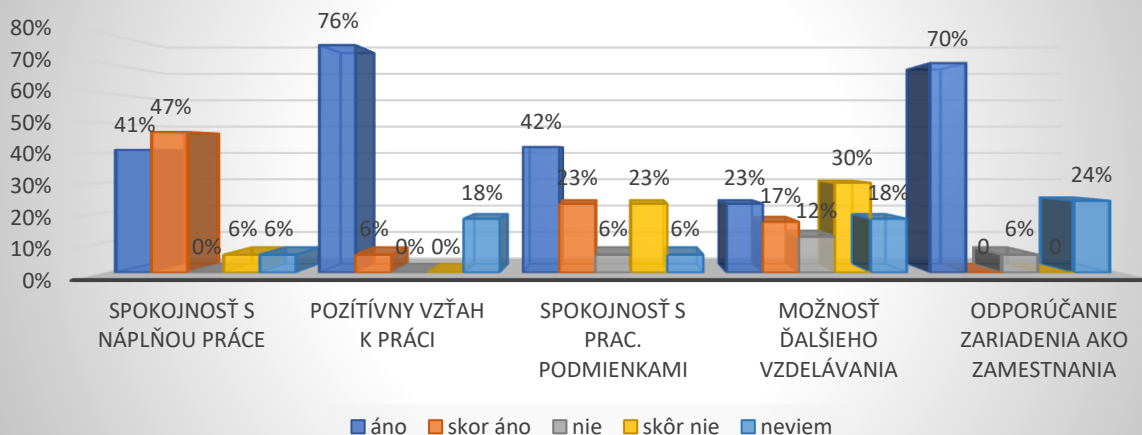


88 % zamestnancov, 82 % odpovedajúcich uviedlo, že majú svoju prácu radi. Spokojnosť s vytvorenými pracovnými podmienkami vyjadrilo 42 % zamestnancov, skôr spokojných je 23 %, nespokojných je 6% a skôr nespokojných so svojimi pracovnými podmienkami je 23 % zamestnancov. K otázke o možnosti ďalšieho vzdelávania sa polovica respondentov vyjadrila kladne, 12% uviedlo, že nemá možnosť ďalej sa vzdelávať, skôr nie odpovedalo 30 % zamestnancov a nevedelo sa vyjadriť 18 % respondentov. Atmosféru v zariadení považuje za veľmi dobrú až rodinnú 18 %, skôr

dobrá 35 %, neutrálnu 47 %, ani jeden zamestnanec nepovažuje atmosféru v zamestnaní za zlú. Pri otázke odporúčania zariadenia ako zamestnania uviedlo 70 % respondentov odpoveď áno, 24 % zamestnancov nevedelo odpovedať a len jeden zamestnanec uviedol, že by zariadenie ako zamestnanie svojím známym neodporučil.



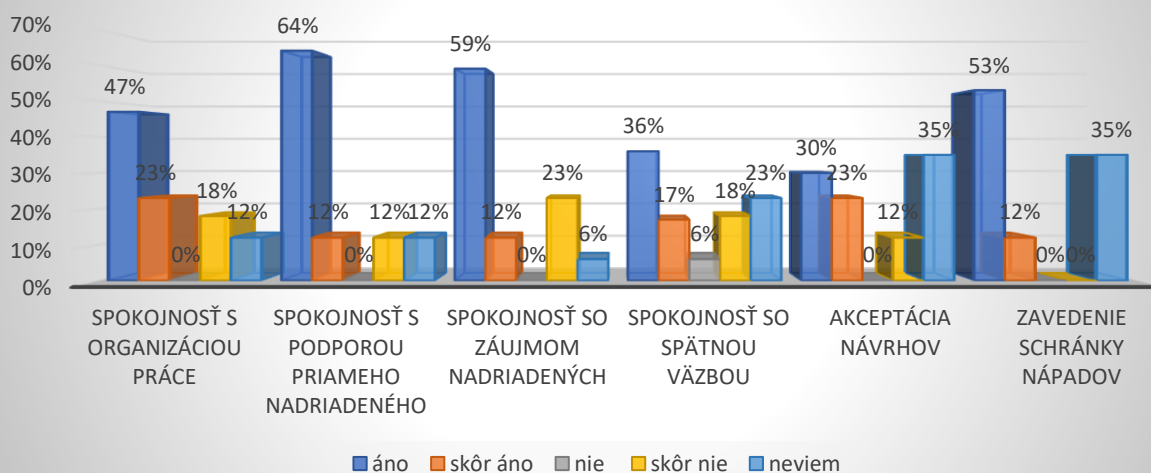
Pracovné podmienky



Riadenie

V oblasti riadenia najväčšiu spokojnosť kladnými odpoveďami áno a skôr áno vyjadrili zamestnanci s podporou priameho nadriadeného 76%, záujmom nadriadených o ich prácu 71 % a s bežnou organizáciou práce 60 %. Úplnú nespokojnosť nevyjadril nikto. Pravidelné hodnotenie činnosti eviduje iba 12 % zamestnancov, čiastočne 23 %, podľa 12 % odpovedí hodnotenie neprebíha vôbec alebo skôr nie rovnako u 12 % odpovedajúcich, až 41 % nevedelo odpovedať. Pozitívnu odpoveď na akceptáciu návrhov a pripomienok nadriadenými uviedlo 53 % zamestnancov a 12 % si myslí, že ich pripomienky nie sú takmer vôbec akceptované, 35 % zamestnancov zvolilo odpoveď neviem. Schránku nápadov by uvítalo asi 65 % respondentov, nikto nebol proti jej zavedeniu, ale 35% sa nevedelo vyjadriť.

Riadenie

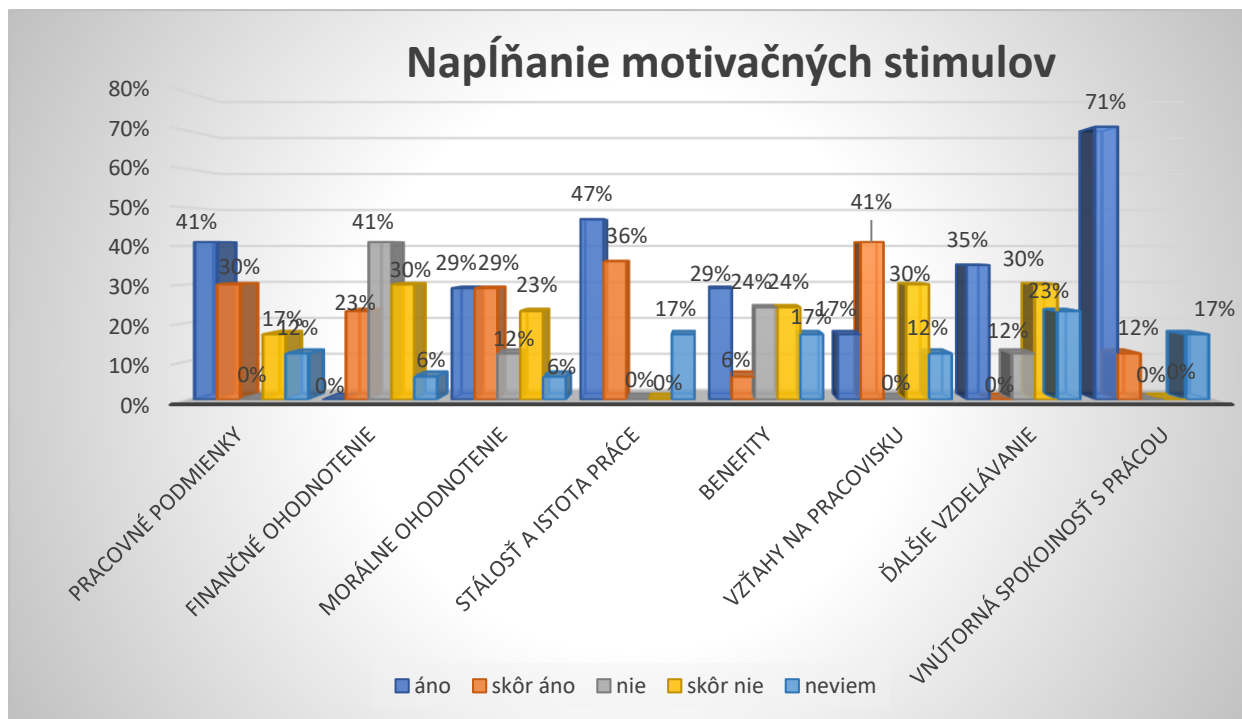


Motivácia

V oblasti napĺňania jednotlivých motivačných stimulov uviedli zamestnanci úplnú alebo čiastočnú spokojnosť so stálosťou a istotou zamestnania (83 %), s vnútornou radosťou z výkonu práce (73 %) a pracovnými podmienkami (71 %). Spokojnosť s morálnym ohodnotením, rovnako aj so vzťahmi na



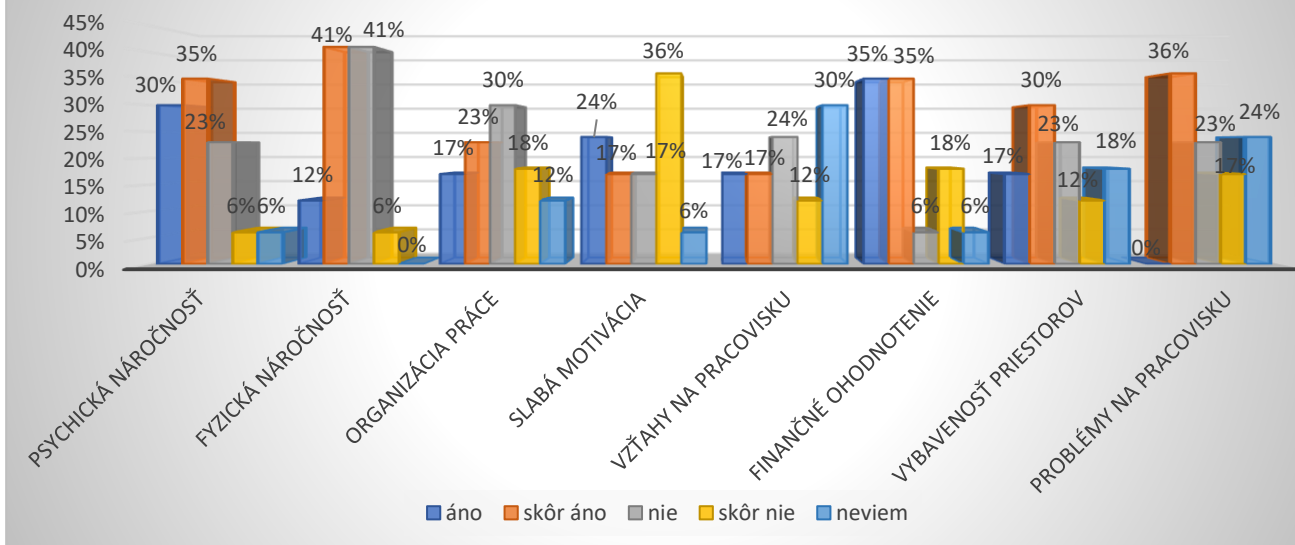
pracovisku uvádza odpoveďami áno a skôr áno 58 % respondentov. Nespokojní sú zamestnanci najmä z finančným ohodnotením (71 %), s odmeňovaním a ďalšími benefitmi (48 %) a s možnosťou ďalšieho vzdelávania a kariérneho rastu(42 %). Pri viacerých motivačných stimuloch (napr. ďalšie vzdelávanie 23 %) sa objavilo vyššie % odpovedí neviem.



Pri tejto otázke sa vyskytovali malé rozdiely medzi pozitívnymi a negatívnymi odpoveďami. Vyššie percentá odpovedí áno a skôr áno boli pri finančnom ohodnotení (70 %) a psychickej náročnosti (65 %). Pri faktore fyzickej náročnosti práce rovnaký podiel odpovedí skôr áno a nie uviedlo 41 % respondentov, čo môže byť spôsobené pracovným zaradením. Prácu 47 % respondentov negatívne ovplyvňuje vybavenosť priestorov, u 35 % to nemá vplyv na ich prácu. Na 40 % zamestnancov má negatívny vplyv organizácia ich práce, 48 % zamestnancov to prácu neovplyvňuje vôbec alebo len čiastočne. Takmer rovnaký bol podiel pozitívnych aj negatívnych odpovedí (34 % a 36 %) pri vzťahoch na pracovisku a či majú negatívny dopad na ich pracovný výkon nevedelo odpovedať 30 % respondentov. Viac ako polovica zamestnancov nepovažuje slabú motiváciu za zle vplývajúci faktor na pracovný výkon, u 41 % to negatívny dopad má.

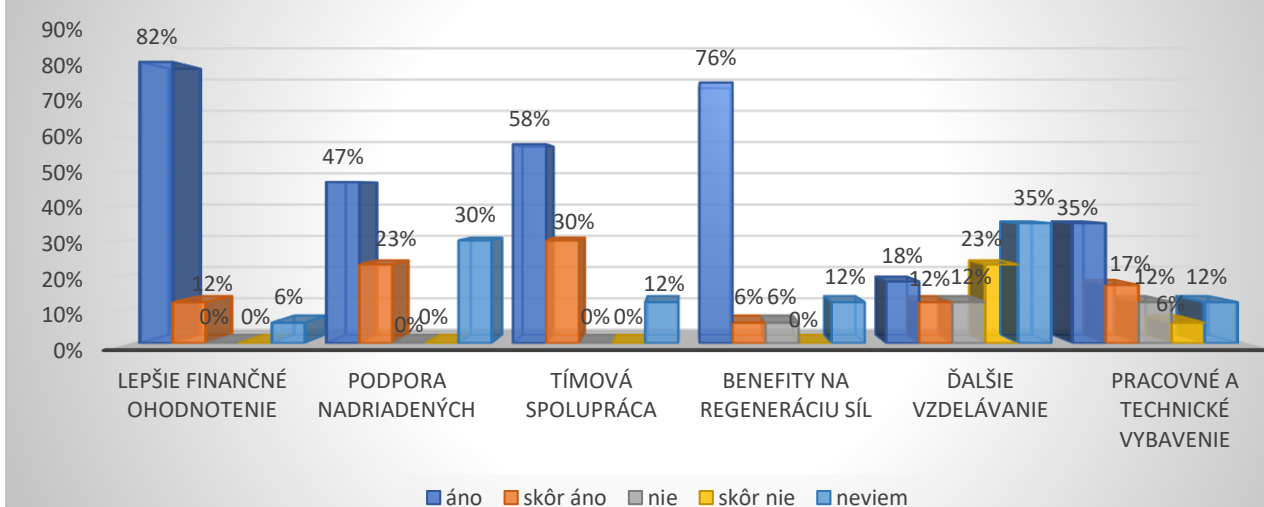


Faktory negatívne vplyvajúce na prácu



Pozitívny vplyv na prácu by podľa odpovedí áno a skôr áno malo lepšie finančné ohodnotenie (94 %), tímová spolupráca (88 %) a benefity na regeneráciu síl (82 %) v podobe masáží, rekreačných alebo rekondičných pobytov, poukazov na plávanie, športové aktivity alebo na regeneráciu tela. Na prácu 70 % zamestnancov pozitívne vplyva podpora nadriadených. Ďalšie vzdelávanie by pozitívne ovplyvnilo prácu úplne alebo čiastočne len 30 % zamestnancov a zamerané by malo byť na sociálnu a zdravotnícku oblasť. Až 36 % respondentov nevie či by ďalšie vzdelávanie malo vplyv na ich prácu a rovnako po 12 % odpovedalo nie alebo skôr nie. Pracovné a technické vybavenie zariadenia by zlepšilo prácu 42 % zamestnancov. V podotázke Aké? uviedli: pracovnú obuv a oblečenie, zakúpenie pomôcok, lepšie vybavenie zariadenia – nábytok a doplnky, záhradná technika a náradie (snežná fréza, záhr. vysávač, nožnice).

Pozitívne vplyvy na výkon práce



V posledná otázka sme sa pýtali, čo by chceli respondenti zmeniť, zlepšiť. Z uvedených uvádzame :

- nedostatok personálu/opatrovateliek
- kumulované funkcie – stravovanie / viac času strávený pri strave ako pri klientoch



- pracovné a finančné ohodnotenie
- vyššie osobné ohodnotenie podľa práce
- poukazy na regeneráciu
- aktivity pre klientov (prednášky, kultúra)
- organizácia
- vytvorenie vonkajšieho oddychového priestoru/ oddychové zóny
- nefajčenie v areály ZSS
- masážne centrum



Príloha 4 – Dotazníka spokojnosti rodinných príslušníkov

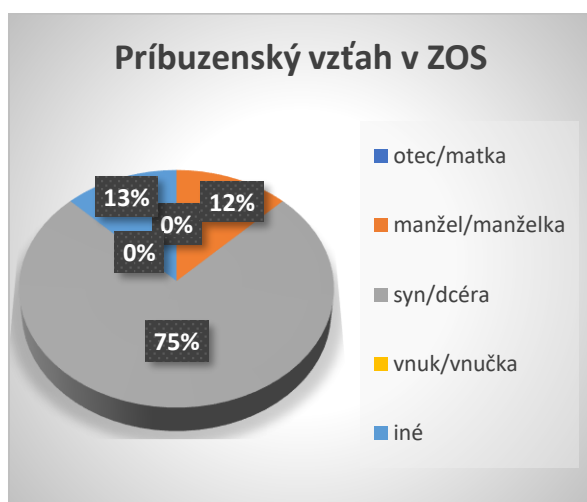
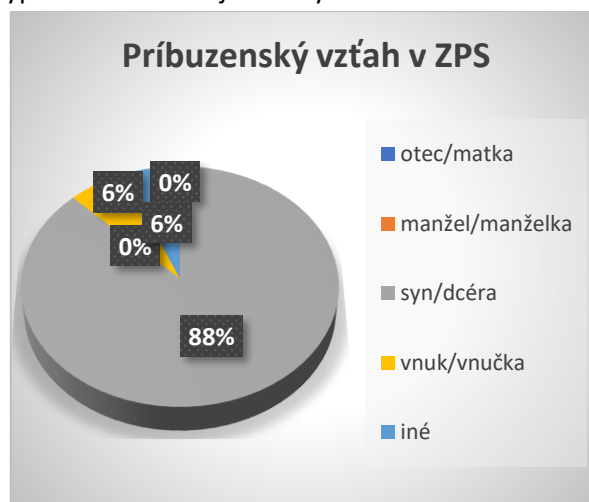
VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI RODINNÝCH PRÍSLUŠNÍKOV STREDISKO SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Prieskumu sa zúčastnilo 25 príbuzných prijímateľov sociálnych služieb (PSS). Kapacita Strediska sociálnych služieb je 46 prijímateľov sociálnej služby, z toho 22 v Zariadení opatrovateľskej služby (ďalej „ZOS“), 14 v Zariadení pre seniorov (ďalej „ZPS“) a 10 v Dennom stacionári (ďalej „DS“). Návratnosť dotazníkov dosahuje 54 %. Z týchto dotazníkov bolo:

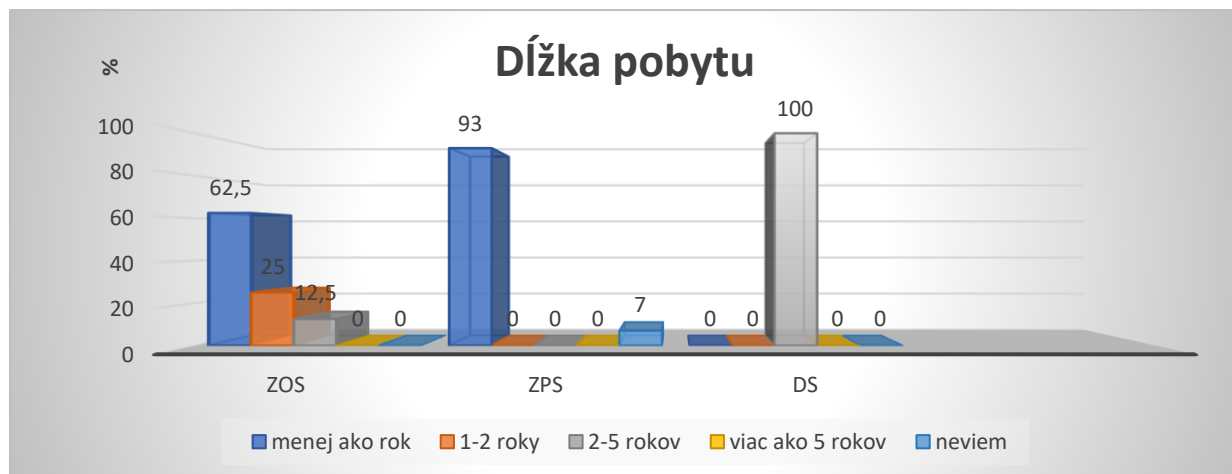


- 16 ks zariadenie pre seniorov,
- 8 ks zariadenie opatrovateľskej služby,
- 1 ks denný stacionár

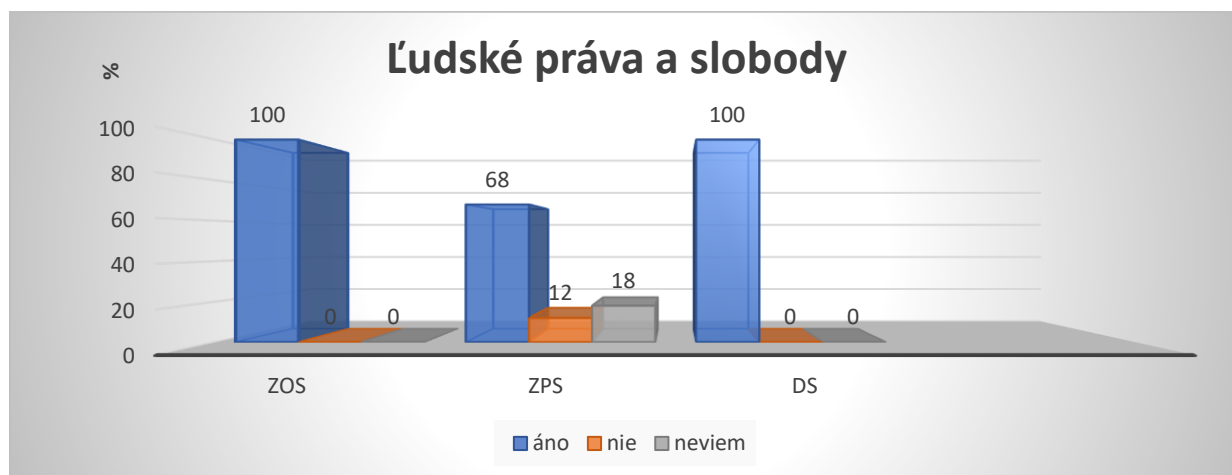
Nakoľko našimi klientmi sú prevažne seniori, 88 % dotazníkov vyplnili deti našich klientov, 6 % vnúčatá a iní príbuzní. V ZOS taktiež väčšinu dotazníkov vyplnili deti našich klientov. 12 % vyplnili manžel/manželka a 13 % iní príbuzní. V dennom stacionári bol vyplnený iba jeden dotazník a ten vyplnila dcéra našej klientky.



V ZOS je viac ako 60 % klientov menej ako rok, štvrtina klientov je v ZOS jeden až dva roky a 12,5 % klientom je sociálna služba poskytovaná dva až päť rokov. ZPS začalo poskytovať svoje služby v januári 2022, teda dĺžka pobytu u nikoho nepresiahla jeden rok. 6 % príbuzných sa nevyjadrilo k dĺžke poskytovania sociálnej služby. Denný stacionár navštevuje klient rozmedzí dva až päť rokov.

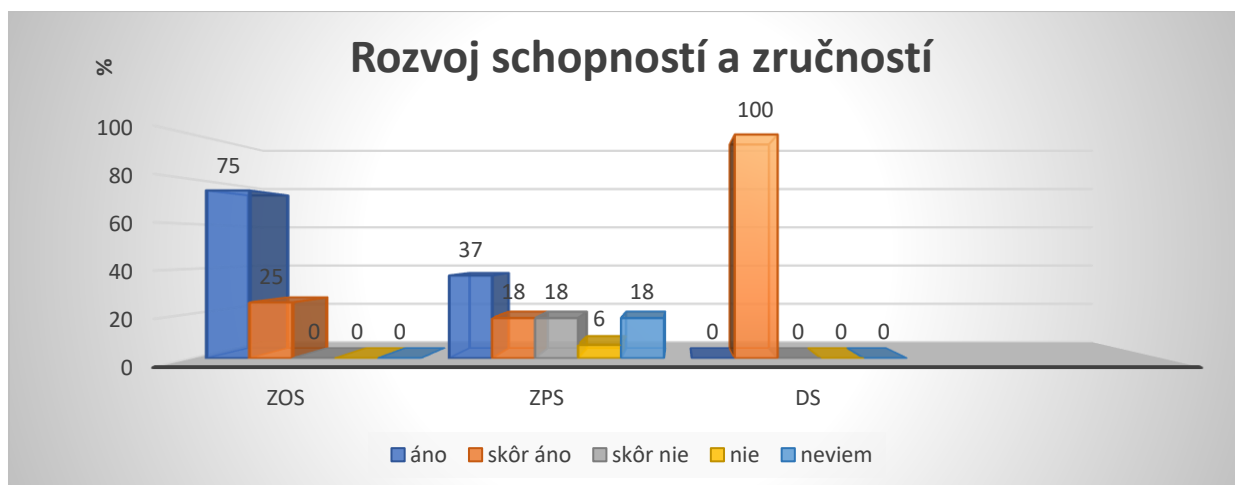


V otázke základných ľudských práv, slobôd, ľudskej dôstojnosti a nediskriminácie vyjadrilo 100 % príbuzných spokojnosť s dodržiavaním ľudských práv a princípov nediskriminácie v ZOS a DS. V ZPS sa 70 % vyjadrilo kladne na dodržiavanie ľudských práv, 18 % sa nevedelo vyjadriť a 12 % príbuzných si myslí, že v ZPS nie sú dodržiavané ľudské práva.



Na otázku, či je rešpektovaný a podporovaný rozvoj schopností a zručností klientov sa v ZOS vyjadrilo 75% príbuzných odpoveďou áno. V ZPS táto odpoveď bola na úrovni 37%. S odpoveďou skôr áno sa stotožnilo 25% príbuzných v ZOS, 18% v ZPS a 100% príbuzných v DS. V ZPS sa príbuzní vyjadrili po 18 % k odpovediam skôr nie a neviem, 6% sa vyjadrilo k odpovedi nie.

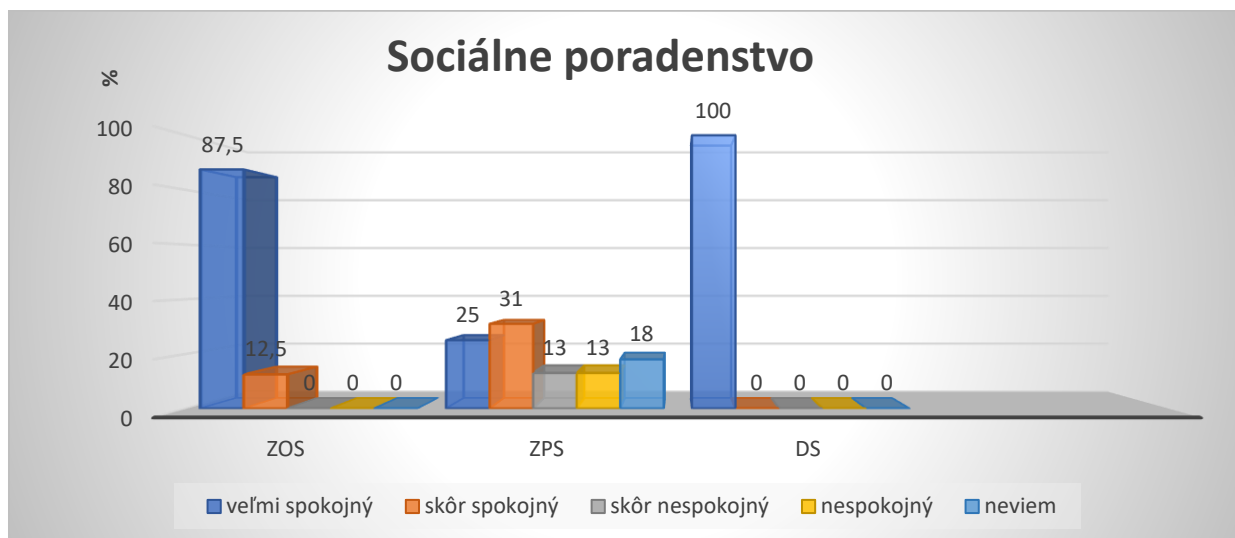




V piatej otázke sa vyjadrovali príbuzní k spokojnosti s poskytovaným sociálnym poradenstvom. V ZOS je veľmi spokojných 87,5 % príbuzných, skôr spokojných je 12,5 %. V ZPS je spokojná štvrtina príbuzných. 31 % je skôr spokojných, rovnako po 13 % vyjadrilo skôr nespokojnosť a nespokojnosť a 18 % sa nevedelo vyjadriť. V DS je 100 % spokojnosť.

Príbuzní v ZPS sa k otázke vyjadrili:

- Nemá poskytované žiadne poradenstvo, všetko musíme vybavovať za rodiča my sami
- Nevieme, čo je sociálne poradenstvo
- Ešte nevieme posúdiť z dôvodu krátkosti pobytu
- Nerozumiem, aké poradenstvo

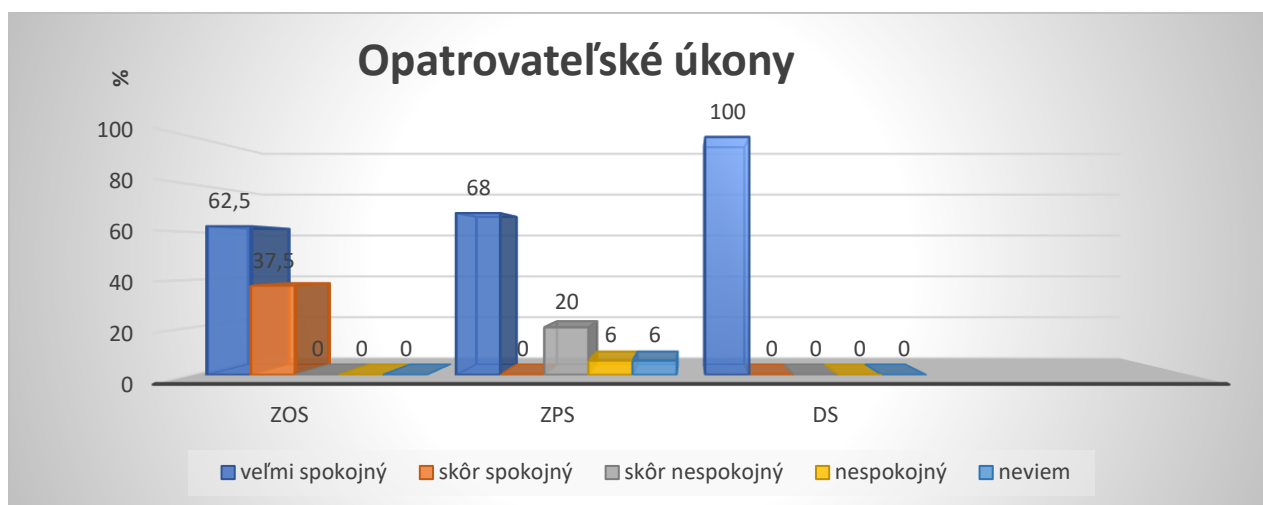


S prácou opatrovateliek a s vykonávanými opatrovateľskými úkonmi je veľmi spokojných 62,5 % príbuzných v ZOS, skôr spokojných je 37,5 %. V DS je spokojnosť na úrovni 100 %. V ZPS je veľmi spokojných 68 % príbuzných, skôr nespokojných je 20 %, 6 % príbuzných je nespokojných a rovnako 6 % sa nevedelo vyjadriť. Pripomienky k otázke mali príbuzní klientov zo ZPS:

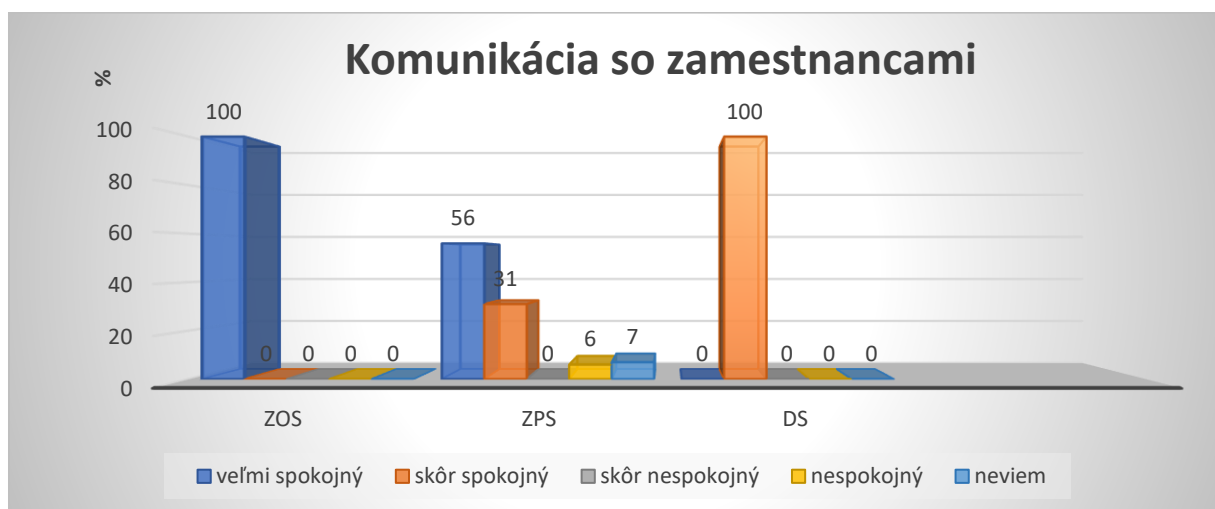
- Zanedbaná manikúra
- Pre nedostatok opatrovateliek nie je častá celková hygiena, ako má sama opatrovateľka zvládnuť štrnásť klientov?



- Stáva sa, že klient má znečistené prádlo
- Nedostatok zamestnancov na počet klientov, minimálny pobyt na čerstvom vzduchu
- Opatrovateľky sú empatické, len cez týždeň poobede je jedna opatrovateľka málo.

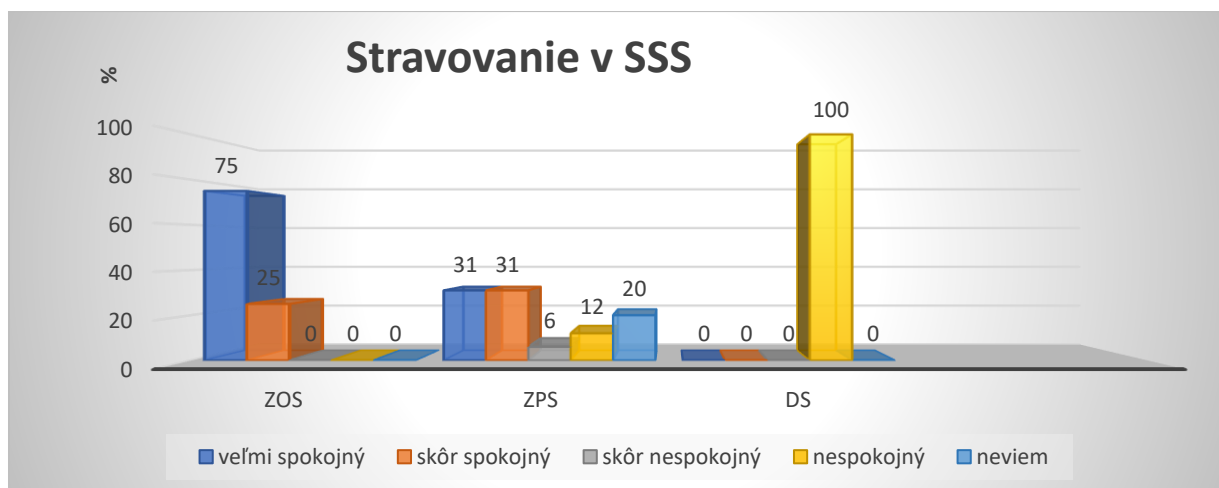


S komunikáciou zamestnancov zariadenia je veľmi spokojných 100 % príbuzných v ZOS. V DS je spokojných 100 % príbuzných. V ZPS je veľmi spokojných 56 % príbuzných, 31 % je spokojných, 6 % príbuzných je nespokojných a 7 % sa nevyjadrilo. Rodinným príslušníkom chýba komunikácia s vedením zariadenia.



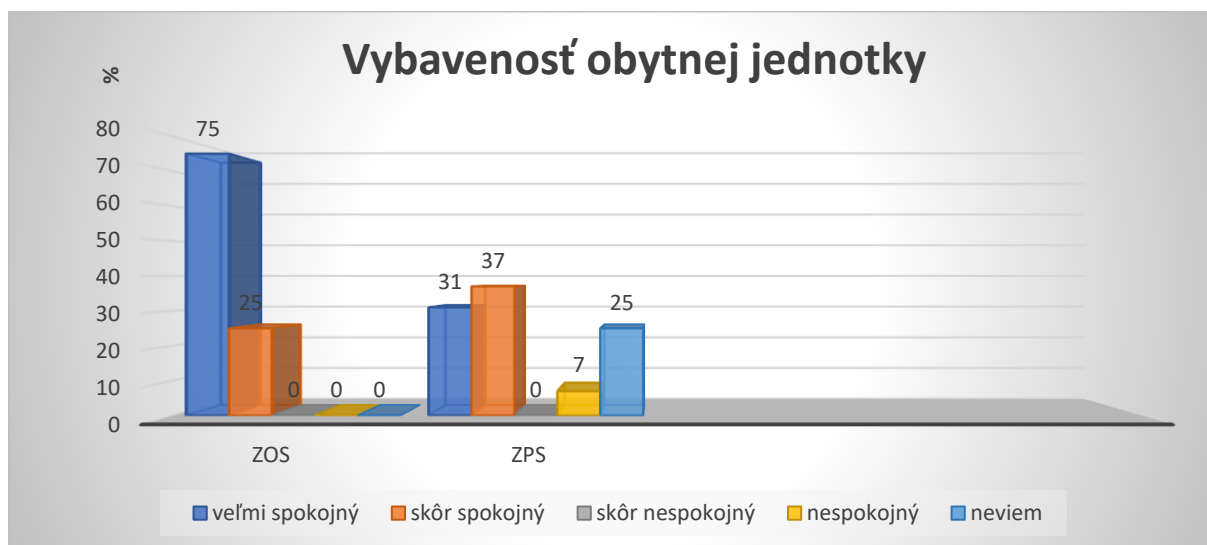
S poskytovanou stravou je v ZOS veľmi spokojných 75 % príbuzných, štvrtina je spokojná. V ZPS je 31 % príbuzných veľmi spokojných a rovnako 31 % spokojných, 6 % je skôr nespokojných. 12% je nespokojných s poskytovanou stravou a 20 % sa k otázke nevedelo vyjadriť. V DS je 100 % príbuzných nespokojných s poskytovanou stravou. Ako dôvod nespokojnosti uviedli nedostatočný výber ovocia a málo zeleniny.





V tejto otázke sa príbuzní klientov DS nevyjadrovali, keďže títo klienti nemajú lôžka. S vybavenosťou obytnej jednotky je veľmi spokojných 75 % príbuzných klientov ZOS, 25 % ich je spokojných. V ZPS je veľmi spokojných 31 % príbuzných a spokojných je 37%. 7% príbuzných je nespokojných s tým, ako bývajú klienti a 25 % sa k ubytovaniu nevedelo vyjadriť. Pripomienky príbuzných k vybaveniu izieb:

- Malé izby
- Majú malé izby, do ktorých sa ledva zmestia potrebné veci
- Nevidela som izbu, neviem posúdiť



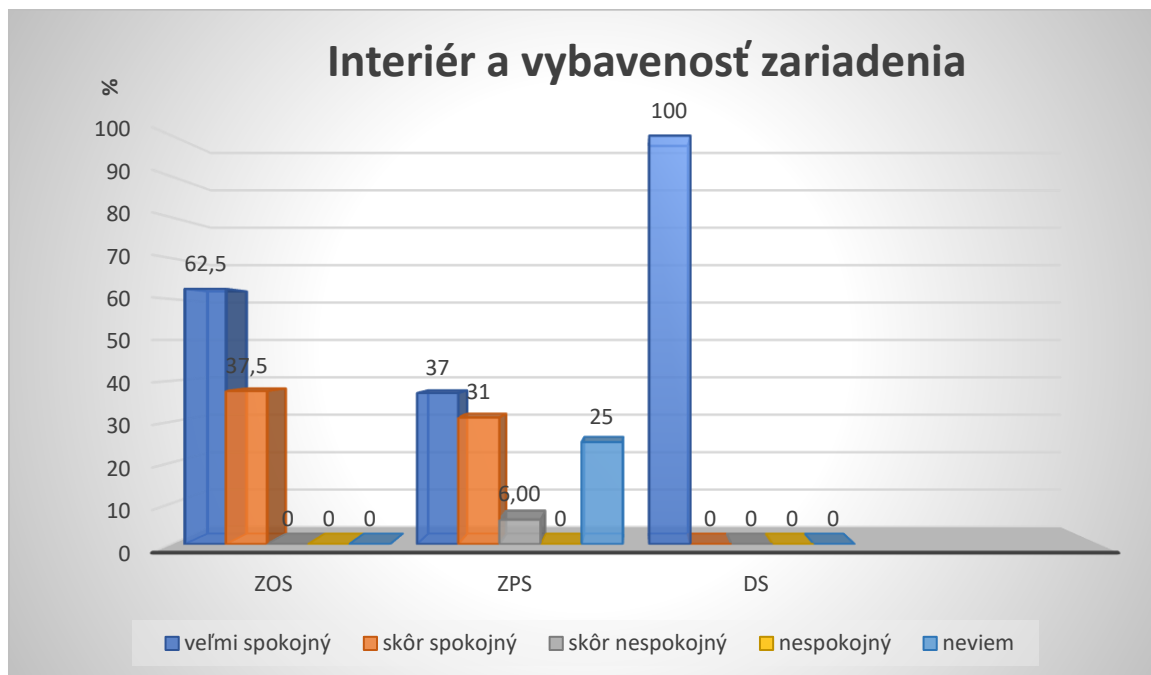
Otázka spokojnosti s interiérom a vybavenosťou zariadenia – 62,5 % príbuzných v ZOS je veľmi spokojná, 37,5 % sú skôr spokojní. V ZPS je veľmi spokojných 37 % príbuzných, 31 % vyjadrilo spokojnosť. 6 % príbuzných je skôr nespokojných a nespokojnosť nevyjadril nik. 25 % príbuzných ZPS sa nevedelo k otázke vyjadriť. V DS sú príbuzní veľmi spokojní na 100%.

Príbuzní klientov ZPS mali pripomienky:

- Neviem posúdiť
- Škoda, že nie sú toalety na každej izbe
- Nevidela som izbu, neviem odpovedať, no spoločenská miestnosť je pekná
- Chýba návštevná miestnosť, keď je nás viac, nezmestíme sa do vstupnej chodby

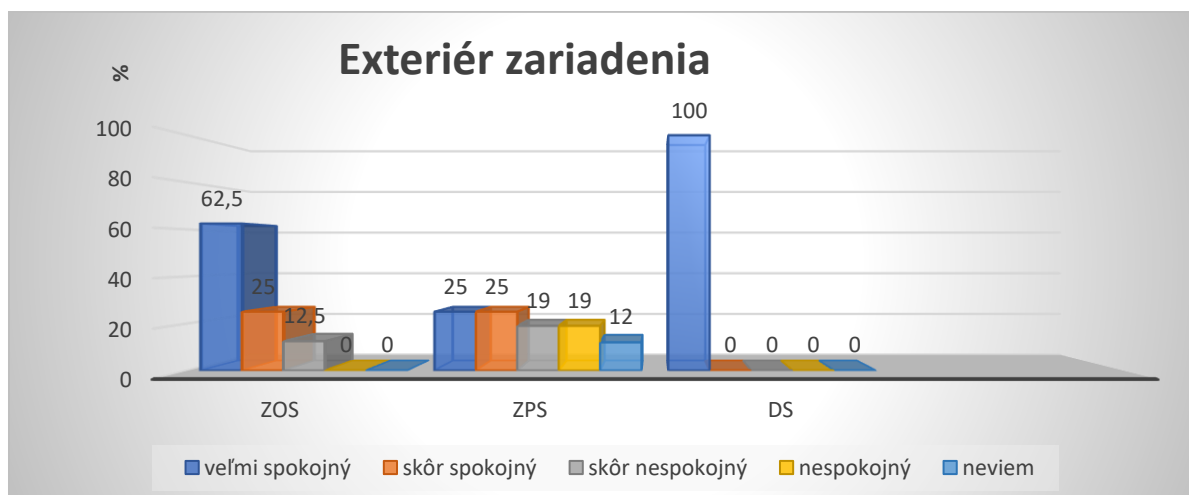


- Nedostatočná ponuka TV programov
- Privítal by som doplniť vybavenie na tréning motoriky a pamäte

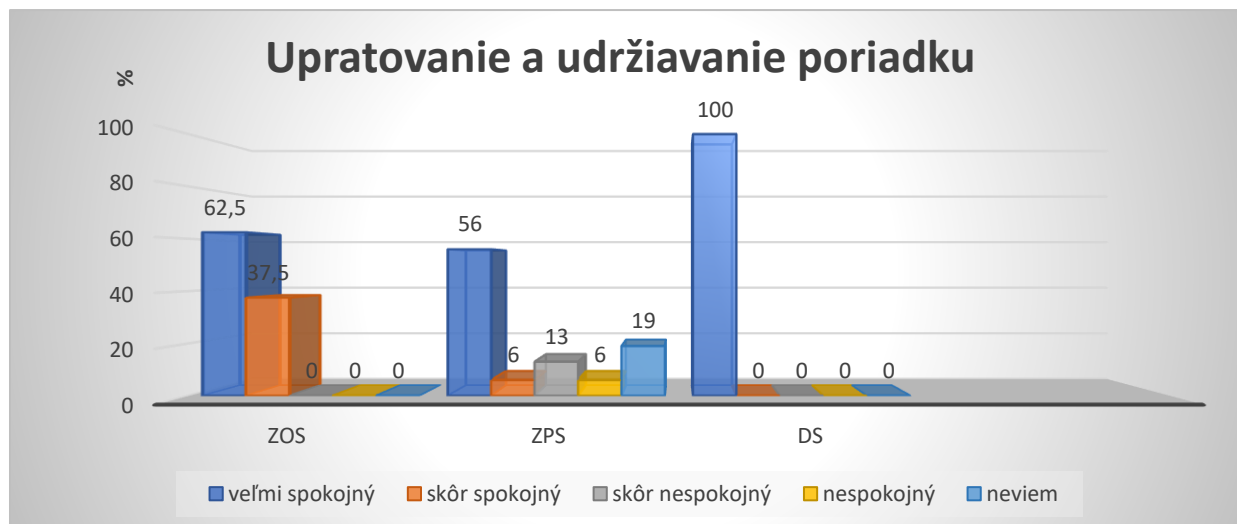


Ďalšia otázka bola zameraná tentokrát na vonkajšie priestory a okolie zariadenia. 62,5 % príbuzných klientov ZOS je veľmi spokojných s exteriérom zariadenia. 25 % je skôr spokojných a 12,5% je skôr nespokojných. V ZPS sa štvrtina príbuzných priklonila k odpovedi veľmi spokojní, rovnako štvrtina k odpovedi skôr spokojní. Rovnaký pomer odpovedí 19% bolo skôr nespokojných a nespokojných. 12% sa nevyjadrilo. V DS je 100% veľmi spokojných. Pripomienky príbuzných k exteriéru zariadenia:

- Viac lavičiek na sedenie
- Myslíme si, že je tam ešte veľa roboty a tá rekonštrukcia je jeden zlý sen
- Stará terasa, málo kresiel, doplniť slnečníky
- Pretože je zima, nevyužívame exteriér, no nepôsobí to mňa veľmi pozitívne
- Chýba miestnosť pre návštevy
- V prípade horšieho počasia nemôžeme byť von, chýba prístrešok, stan



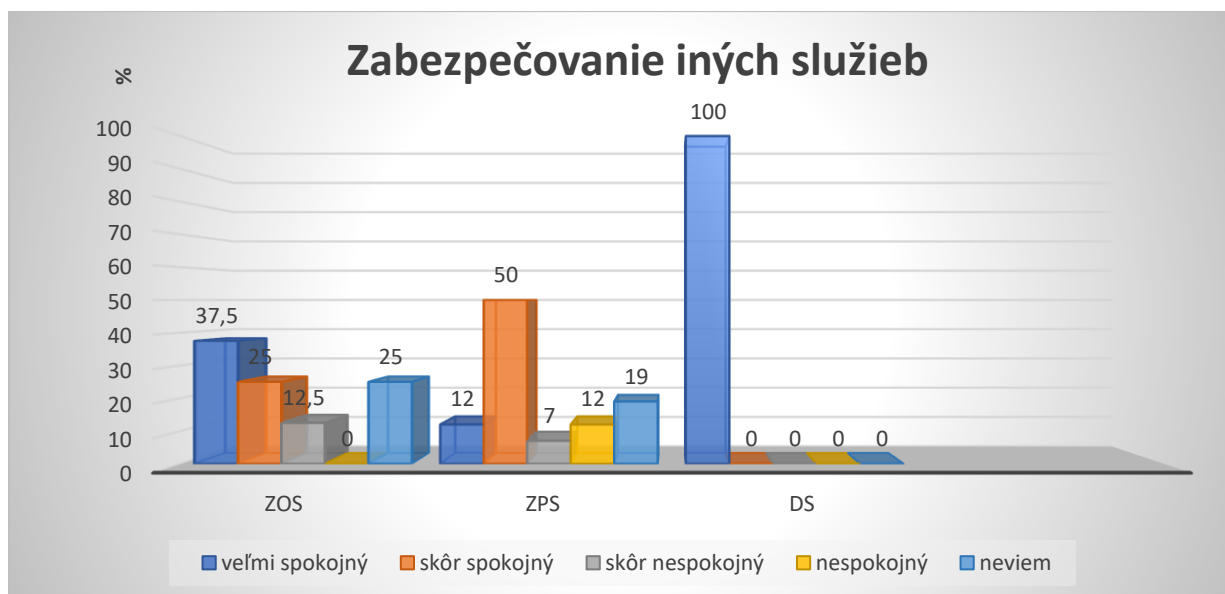
62,5 % príbuzných klientov ZOS je veľmi spokojných s upratovaním, udržiavaním poriadku a praním v zariadení, 37,5 % je skôr spokojných. V ZPS je veľmi spokojných 56 %, skôr spokojných je 6 % rodinných príslušníkov, 13 % je skôr nespokojných a 6 % je nespokojných. Nevyjadrilo sa 19 %. V DS je veľmi spokojných 100 %. Ako jeden z dôvodov nespokojnosti bolo uvedené, že sa veci nevrátili z prania.



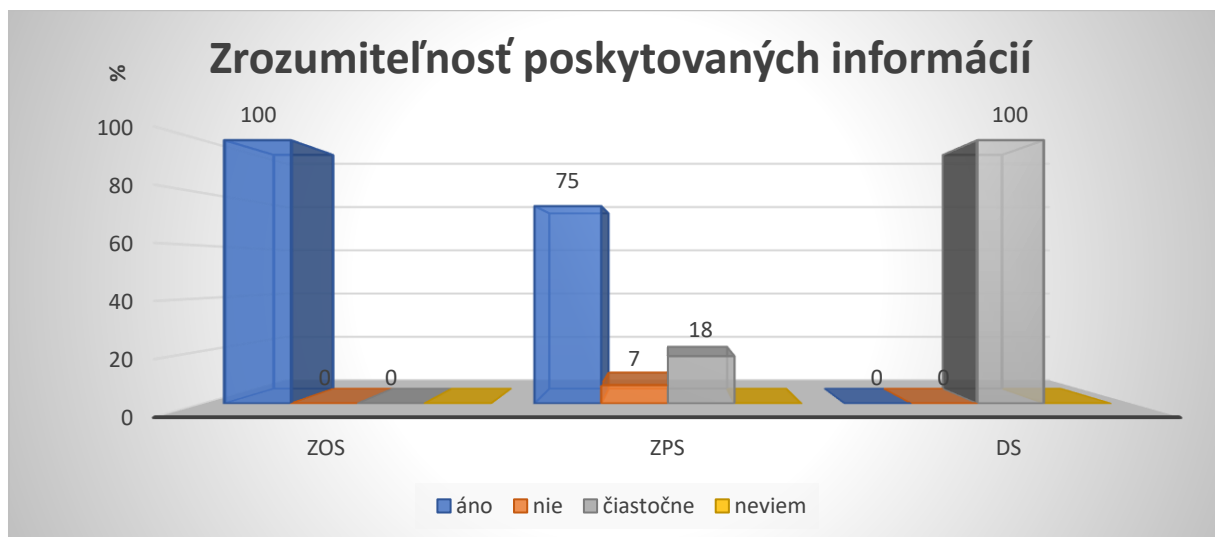
V ZOS je 37,5% príbuzných veľmi spokojných s inými službami poskytovanými v zariadení. Štvrtina je skôr spokojná, 12,5% je skôr nespokojná a štvrtina príbuzných sa nevyjadrila. Príbuzní v ZPS sú veľmi spokojní len v 12%, polovica je skôr spokojná. 7% príbuzných je skôr nespokojných a nespokojných je 12%. K tejto otázke sa nevyjadrilo až 19 % opýtaných. V DS sú príbuzní veľmi spokojní na 100 %. Čo sa týka pripomienok príbuzných klientov zariadenia, vyjadrili sa takto:

- V zariadení nie je kaderník, nie sú tu ani masáže
- Nemám vedomosť o poskytovaní týchto služieb
- Častejšie robiť pedikúru
- Častejšie strihanie vlasov
- Bola by potrebná masáž a cvičenie
- Nie je poskytovaná lekárska starostlivosť
- Kaderník a pedikúra OK, potreba zazmluvneného všeobecného lekára a psychiatra
- Ešte neviem posúdiť



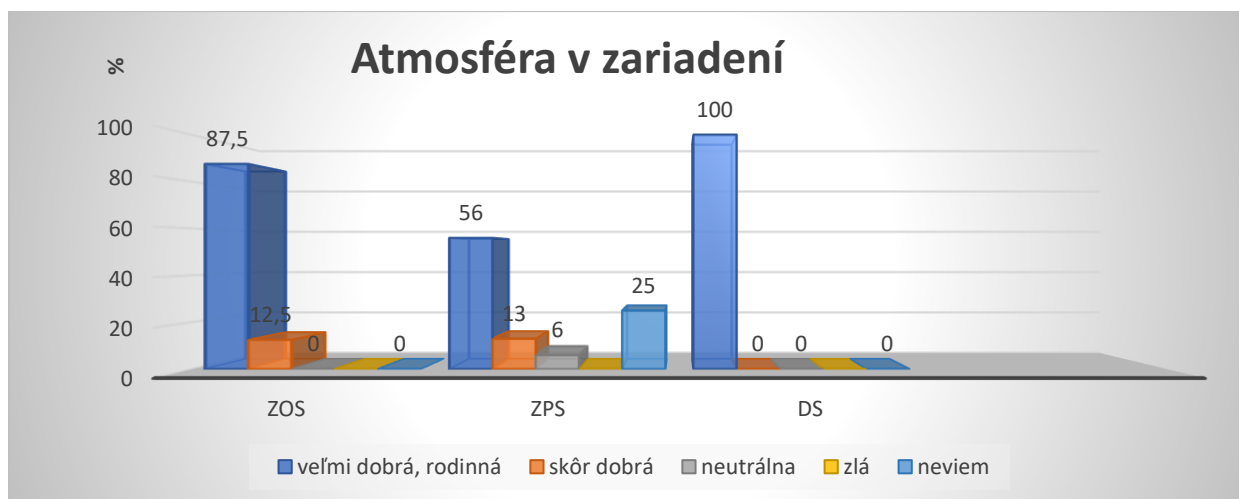


Príbuzní sa vyjadrovali k poskytovaným informáciám, ich forme a ich zrozumiteľnosti. V ZOS vyjadrili všetci príbuzní súhlas s dostatočnou informovanosťou. Tri štvrtiny príbuzných v ZPS sa taktiež vyslovilo k spokojnosti. 18% je čiastočne spokojných a 7 % je nespokojných. V DS je 100% príbuzných spokojných. K pripomienkam, ktoré boli doplnené v odpovediach na otázku sa vyskytla žiadosť o vyvesenie viacerých oznamov na nástenku a o zlepšenie informovanosti o zariadení zo strany vedenia.

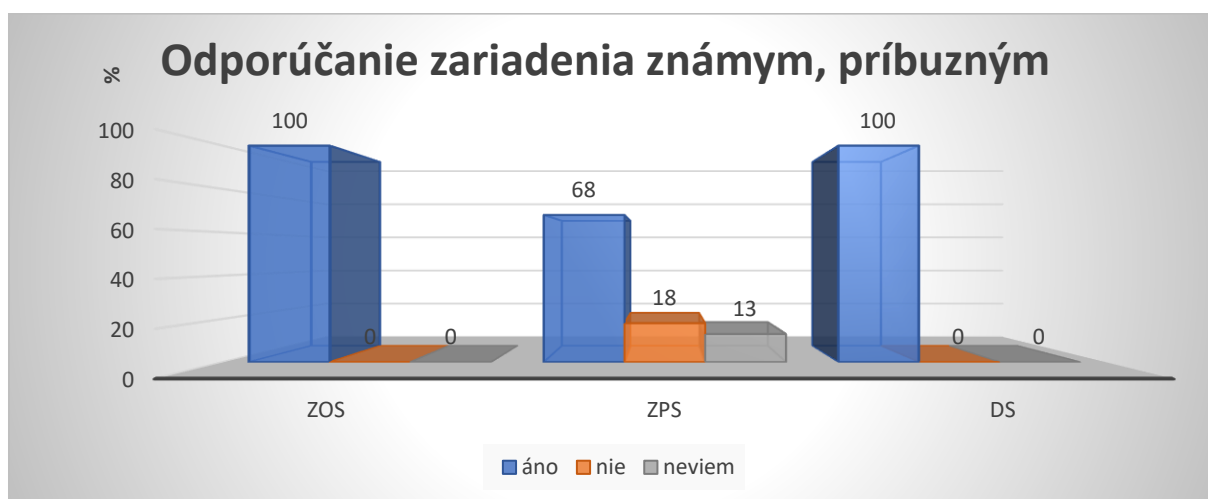


V tejto otázke hodnotili príbuzní celkovú atmosféru v zariadení. 87,5 % príbuzných v ZOS sa vyjadrili, že atmosféra v zariadení je veľmi dobrá až rodinná, 12,5 % sa vyjadrilo k skôr dobrej atmosfére. 56% príbuzných vníma atmosféru v zariadení ako rodinnú, veľmi dobrú a 13 % ako skôr dobrú. 6 % si myslí, že v zariadení je atmosféra neutrálna a štvrtina sa nevyjadrila. V DS je atmosféra rodinná, veľmi dobrá na 100 %.





100% príbuzných klientov ZOS aj DS by zariadenie odporučilo svojim známym. 68% príbuzných klientov ZPS by taktiež odporučilo zariadenie svojim známym, priateľom. 18% by zariadenie neodporučilo a 13% sa nevedelo k otázke vyjadriť.



Posledná otázka v dotazníku bola otvorená a príbuzní mohli rozpisovať svoje postrehy, požiadavky. Príbuzní klientov SSS sa vyjadrili takto:

- Prosím o nápravu, aby boli doktori, návštevy sú v chodbe, prečo nie v spoločenskej miestnosti?
- Ako je možné, že 24hod. starostlivosť nemá zazmluvnených doktorov – psychiater, praktický lekár?? Načo platíme toľké peniaze, keď nás volajú k rodičom, keď sú chorí? Nemá byť na to vyučená sestra? Taktiež aj chystanie liekov. Opatrovateľky by mali byť dve, nakoľko nestíhajú robiť rannú hygienu a kŕmiť ležiacich pacientov. Na jednu opatrovateľku je 14 ľudí veľa. Zariadiť prijímaciu (návštevnú) miestnosť.
- Prosili by sme zazmluvniť lekárov!!! Tým, že my pracujeme, je to niekedy problém. Rodiča človek dáva do zariadenia, aby bolo o neho dobre postarané, aby prežíval s ostatnými veselé chvíle a nebol tam na obtiaž.
- Za platený pobyt nie sú poskytnuté adekvátne služby. Nie je zabezpečená zdravotná starostlivosť. Zvýšiť nedostatočný počet zamestnancov, nakoľko nestíhajú. Nedostatočný priestor pre návštevy.



- Poobede sú opatrovatelky vyčerpané, nestíhajú sa venovať aj klientom aj rozprávať sa s nimi, návštevami.
 - Celý exteriér. Chýbajúci lekár
 - Brat bol predtým umiestnený v KOMUCE Sásová. Tam boli návštevne hodiny od 9-18hod. Mohla som ísť na WC len pre návštevy, čo mi vzhľadom na môj vek veľmi vyhovovalo, keď som sa zdržala dlhšie. Tu to nie je možné. Keď príde ďalšia návšteva, musím odísť, lebo do chodby sa nezmestíme, v priestore pri výťahu je zima. Podmienky pre návštevy sú nedôstojné. Pre klientov sú návštevy potrebné, aby nestratili kontakt s rodinou
 - V zariadení chýba lekár pre dospelých, psychiatrický lekár, rehabilitačná sestra, zdravotná sestra. Jedna opatrovatelka cez týždeň od 15-19hod je preťažená, nakoľko obsluhuje ležiacich pacientov, ktorí sú stále, keďže sa opakuje obdobie všelijakých vírusových chorôb. Ináč s prácou opatrovateliek sme spokojní, len ich je málo a ich práca je namáhavá a slabo ohodnotená
 - Nie. Som spokojná v zariadení
 - Viem, že personálu je málo, ale myslím, že celkovú sprchu robiť aspoň 2x do týždňa by bolo fajn. A ešte by bolo dobré mať v zálohe náhradnú sanitárku, ktorá by mohla chodiť s klientmi k lekárom, keď už sa rodine naozaj nedá
 - Chýba miestnosť pre návštevy, hodil by sa prístrešok alebo altánok
 - Zriadiť návštevnu miestnosť, prekryté posedenie vonku (altánok, markíza na terase)
 - Málo sestričiek, nestíhajú hovoriť s nami, pretože majú veľa roboty okolo klientov
 - Zariadiť, aby bol v zariadení lekár
 - Zabezpečiť dávkovanie liekov personálom

