



SPRÁVA O ČINNOSTI ZA ROK 2022

ODBOR SOCIÁLNYCH VECÍ

Oddelenie služieb dlhodobej starostlivosti

Agentúra sociálnych služieb, Robotnícka 12, Banská Bystrica

Vypracované: 24.02.2023				
	Funkcia	Meno	Dátum	Podpis
Vypracovala:	Vedúca ASS	Mgr. Slavka Kostúrová	24.02. 2023	
Schválila:	poverená vedením OSV-SDS	Ing. Adriana Tupá	27.02.2023	
	vedúca OSV	PhDr. Ing. Ivana Kružliaková, PhD.	01.03.2023	



Obsah

1.	Základné údaje	4
2.	Agentúra sociálnych služieb	4
2.1.	Sociálne služby poskytované ASS	4
2.1.1.	Ambulantné a terénne sociálne služby	4
2.1.2.	Iné služby	5
2.2.	Politika kvality, poslanie a ciele ambulantných a terénnych sociálnych služieb v ASS	5
3.	Analýza poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb ASS.....	7
3.1.	Opatrovateľská služba	7
3.1.2.	Spolupráca s neverejnými poskytovateľmi OSL	9
3.1.3.	Sociálne a preverovacie šetrenia.....	10
3.1.4.	Zhodnotenie OSL zo strany klientov	12
3.2.	Pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa za rok 2022	12
3.3.	Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci „SOS SENIOR“ 2022.....	13
3.3.1.	Prehľad využívání služby SOS Senior	13
3.3.2.	Príjmy za službu SOS Senior 2022.....	15
3.3.3.	Zhodnotenie SOS Senior zo strany klientov	16
3.4.	Jedáleň - stravovanie dôchodcov	16
3.5.	Požičiavanie pomôcok	22
3.5.1.	Prehľad požičaných pomôcok za rok 2022	22
3.6.	Prepravná služba	23
3.7.	Regeneračno – rekondičné služby v roku 2022.....	24
3.7.1.	Prehľad o poskytnutých RRS za rok 2022	25
3.8.	Ošetrovateľské služby	27
3.8.1.	Poskytovanie ošetrovateľských úkonov v Zariadení pre seniorov Jeseň.....	27
3.8.2.	Poskytovanie ošetrovateľských služieb v KOMUCE Krivánska 16 – 26.....	29
3.8.3.	Poskytovanie ošetrovateľských služieb v Stredisku sociálnych služieb 9. mája	30
4.	Personálne zabezpečenie ASS a vzdelávanie	31
4.1.	Organizačné zabezpečenie	31
4.2.	Vzdelávanie zamestnancov	32
5.	Rozpočet ASS a materiálno-technické podmienky 2022.....	33
5.1.	Rozpočet ASS.....	33
5.2.	Prevádzkové a materiálno-technické podmienky	34
6.	Realizované projekty	36
7.	Kontrolná činnosť	38



8. Vyhodnotenie stanovených úloh za rok 2022	38
6. Úlohy na rok 2023	39
Záver	39
Prílohy.....	40
Príloha 1 – Fotodokumentácia	41
Príloha 2 - Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti klienta s opatrovateľskou službou.....	45
Príloha 3 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou monitorovanie a signalizácia potreby pomoci.....	49
Príloha 4 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou - jedáleň	51
Príloha 5 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti - požičiavanie pomôcok.....	53
Príloha 7 – vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou regeneračno-rekondičné služby.....	57
Príloha 8 – vyhodnotenie dotazníka spokojnosti zamestnancov ASS	59



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 48 414 24 73, + 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. 183/1996MsZ 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 2022 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:

- opatrovateľská služba
- 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 a z 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 zverejnené na www.banskabystrica.sk v platnom Všeobecne záväznom nariadení Mesta Banská Bystrica č.6/2022 o úhradách za sociálne služby poskytované v zariadeniach sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Banská Bystrica(ďalej len „VZN“).

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

Politika kvality v ASS:

Poslanie (vízia) – 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,
- zabezpečenie požadovaných úkonov opatrovateľskej služby v domácnosti klienta,
- rešpektovanie súkromia klienta,
- poskytovanie informácií v súvislosti so sociálnou situáciou 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. 2022 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 ešte v 1. polroku 2022 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 2022 poskytnutá celkovo **207 klientom**, z toho bolo **26 mužov, 181 žien, pričom** v roku 2021 bola poskytnutá OSL celkove 197 klientom, čo predstavuje nárast o 10 klientov t. j. nárast o 5 %, z toho sa 1 klientovi poskytovala odľahčovacia služba (§54),
- z celkového počtu 207 klientov sa 34 klientom poskytovala počas roka 2022 OSL v rozsahu 7,5 hod. denne, čo predstavuje pokles oproti roku 2021 o 10 klientov t. j. pokles o 29,4 %,
- ASS poskytlo klientom v roku 2022 celkovo **87 036,75 hodín** OSL, čo predstavuje oproti roku 2021 pokles o 12 459,25 hodín t. j. pokles o 12,5 %, z toho sa 70 hodín poskytla odľahčovacia služba,
- v roku 2022 bola OSL poskytnutá 207 klientom, čo predstavuje 428 hodín/klient/rok.

ZHODNOTENIE:

V roku 2022 sme zaznamenali **nárast** počtu klientov oproti roku 2021 o **10 klientov t. j. 5 %**, ale pokles **počtu poskytnutých hodín OSL o 12 459,25 hodín, t. j. 12,5 %**. Dôvodom bol požadovaný nižší rozsah hodín opatrovateľskej služby.



Tabuľka č.1

Porovnanie rokov 2021 a 2022 - počet klientov a hodín poskytnutej OSL		
	Počet klientov	Počet hodín OSL
Rok 2021	197 počet	99496 hodín
Rok 2022	207 počet	87036,75 hodín
Nárast/Pokles v %	Nárast o 10, t. j. 5 %	Pokles: 12 459,25 hodín /12,5 %

Tabuľka č. 2

Porovnanie klientov podľa stupňa odkázanosti za rok 2022 a 2021		
Stupeň odkázanosti	Počet klientov v roku 2022	Počet klientov v roku 2021
II.	7	4
III.	15	16
IV.	67	63
V.	46	37
VI.	72	77
SPOLU	207	197

- počet klientov v roku 2022 sa podľa jednotlivých stupňov odkázanosti oproti roku 2021 zmenil v rozsahu 4-6 klientov v jednotlivých stupňoch,

Tabuľka č. 3

Prehľad o počte klientov, poskytnutých hodinách OSL, úhradách a počte opatrovateliek OSL v roku 2022				
Mesiac	Počet hodín	Počet klientov	Úhrada klientov/ eur	Počet opatrovateliek
Január	7360,5	132	11836,27	71
február	6966,75	126	11236,55	69
Marec	8390,50	124	13436,76	67
Apríl	6401,5	128	10298,96	68
Máj	8102,75	140	13089,88	71
Jún	8397,50	152	13669,49	70
Júl	6061,50	147	9940,30	69
August	6801,25	144	11087,88	68
September	6722,50	140	11103,21	68
Október	7920,25	149	12870,66	72
November	7447,50	146	12104,96	70
December	6464,25	141	10593,35	70
SPOLU	87 036,75 priemerne7253,1/mesiac	priemerne 139/mesiac	141267,87 priemerne - 12 547,07/mesiac	priemerne - 70/mesiac

- úhrada klientov za poskytnutú opatrovatelskú službu sa v roku 2022 oproti roku 2021 znížila o **9297,07 Eur**, pretože počet poskytnutých hodín OSL bol **nižší o 12 459,25 oproti roku 2021**.

Priemerný počet opatrovateliek v roku 2022 sa znížil oproti roku 2021 o 6 opatrovateliek.



Celkový počet poskytnutých hodín opatrovateľskej služby mestom Banská Bystrica a počet opatrovateliek poskytujúcich opatrovateľskú službu v domácnosti sa v roku 2022 znížil oproti roku 2021 v dôsledku nepriaznivej epidemiologickej situácie na Slovensku v súvislosti s pandémiou COVID-19 ešte v 1. polroku 2022 a nižší počet klientov OSL z dôvodu uvoľnených kapacít v ZSS.

3.1.2. Spolupráca s neverejnými poskytovateľmi OSL

Pri zabezpečovaní OSL mesto Banská Bystrica spolupracovalo v roku 2022 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 2022						
Mesiac	Počet klientov			Počet hodín OSL		
	EBBA	Seniorka	Šafrán	EBBA	Seniorka	Šafrán
Január	28	51	14	1783,5	3904	1144
Február	27	51	14	1872,5	3238	1144
Marec	31	53	13	2226	3878	1337
Apríl	32	48	11	2017	2958	946
Máj	34	45	11	2353	2876	1125
Jún	30	41	12	2255,5	2811	1194
Júl	29	50	12	1960	2617	1038
August	29	58	12	1993	3154	1126
September	32	66	13	1998	3650	1121
Október	31	60	13	2084	4072	1215
November	31	58	14	2085,5	3594	1441
December	26	58	14	1765	3064	1399
Spolu	360	639	153	24393	39816	14230
Priemer	30	53,25	12,75	2032,75	3318	1185,8

Porovnanie EBBA n. o. roky - 2021 a 2022:



- v roku **2021** bol priemerne počet klientov **35,9**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **2344,7 hod.**

- v roku **2022** bol priemerný počet klientov **30**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **2032,75 hod.**

= čo predstavuje v priemere **pokles o 5,9 klienta**, ako aj **pokles priemerného počtu poskytnutých hodín o 311,95 hod., t. j. o 13,3 %**.

Porovnanie Seniorka n. o. roky - 2021 a 2022:

- v roku **2021** bol priemerný počet klientov **50,5**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **3598,37 hod.**

- v roku **2022** bol priemerný počet klientov **53,25**, ktorým bola poskytnutá OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **3300,18 hod.**

=čo predstavuje v priemere **nárast o 2,75 klienta**, zároveň v tomto období nastal **pokles priemerného počtu poskytnutých hodín OSL o 280,37 hod., t. j. o 7,79 %**.

Porovnanie Šafrán n. o. roky - 2021 a 2022:

- v roku **2021** bol priemerný počet klientov **13**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **1128,16 hod.**

- v roku **2022** bol priemerný počet klientov **12,75**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **1185,8 hod.**

= čo predstavuje v priemere **pokles o 0,25 klienta**, zároveň v tomto období nastal **nárast priemerného počtu poskytnutých hodín OSL o 57,64 hod., t. j. o 5,1 %**.

ZHODNOTENIE:

Poskytovanie OSL v Meste Banská Bystrica malo spolu s neverejnými poskytovateľmi **za rok 2022 klesajúcu tendenciu**. V roku 2022 bolo poskytnutých **167 370,25 hodín** opatrovateľskej služby, čo **oproti roku 2021 predstavuje pokles počtu hodín o 16980,75 hod., t. j. pokles o 9,2 %**. Tento pokles pripisujeme zlej epidemiologickej situácii na Slovensku ešte v prvom polroku 2022 v súvislosti s infekciou COVID-19, väčším množstvom voľných miest v zariadeniach pre seniorov poskytujúcich celodennú starostlivosť Tiež znížením počtu opatrovateliek, z ktorých mnohé odišli do dôchodku a nových, ktoré by ich nahradili, je nedostatok. Ďalším faktorom bolo, že v dôsledku dopadov COVID – 19, mnohí rodinní príslušníci sa venovali svojim príbuzným.

Priemerné bežné výdavky na 1 h OSL mesto 8,83 €, Seniorka n. o 9,45€, Šafrán n. o. 10,48 € a EBBA n. o. 10,79 €.

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 č. 448/2008 o sociálnych službách. Vypracovávame o tom písomný záznam na tlačive



„Sociálna posudková činnosť“. Šetrenie sme vykonávali v prostredí, v ktorom sa klient nachádzal, zvyčajne v domácom prostredí, prípadne v zdravotníckom alebo sociálnom zariadení.

Preverovacie šetrenia boli realizované za účelom:

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

Výsledkom preverovacieho šetrenia bol zápis na tlačive „Záznam z preverovania poskytovania opatrovateľskej služby“, 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 2022 uskutočňovali 4 sociálni pracovníci, 1 asistent sociálnej práce, 1 referent a vedúca ASS.

Tabuľka č. 5

Prehľad vykonaných sociálnych a preverovacích šetrení v roku 2022						
	OSL	ZPS	ZOS + DS	SPOLU	PŠ	SOS Senior
Január	40	43	50	133	4	0
Február	35	35	36	106	0	0
Marec	41	44	55	140	1	1
Apríl	42	41	52	135	6	0
Máj	39	39	48	126	7	0
Jún	44	39	47	130	3	1
Júl	50	49	57	156	0	1
August	38	36	44	118	13	0
September	37	37	42	116	4	2
Október	43	43	49	135	5	0
November	38	34	43	115	1	1
December	38	36	44	118	4	0
SPOLU	485	476	567	1528	48	6

ZHODNOTENIE:

V roku 2022 bolo spolu vykonaných celkovo **1582** šetrení, čo **predstavuje nárast oproti roku 2021 o 389 šetrení t. j. nárast o 32,61 %**. Z toho **1528** sociálnych šetrení, ktoré boli podkladom pre



spracovanie sociálnej posudkovej činnosti, čo predstavuje nárast oproti roku 2021 o 372, t. j. 32,18 %. Zo sociálnych šetrení bolo **476** o poskytnutie sociálnej služby v zariadení pre seniorov, **485** o poskytnutie opatrovateľskej služby, o poskytnutie sociálnej služby monitorovania a signalizácie potreby pomoci „SOS SENIOR“, **567** o poskytnutie služby v zariadení opatrovateľskej služby a **48** preverovacích šetrení.

3.1.4. Zhodnotenie OSL 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, bola práca opatrovateliek hodnotená prevažne pozitívne
3. dotazníkovou formou - príloha č. 4.

3.2. Pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa za rok 2022

- Pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa sa poskytovala v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. § 31 zákona a platného 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 2022 poskytli dvom rodinám s trojičkami. U jedných trojičiek sme službu ukončili už 10. 1. 2022.

V roku 2021 sme poskytovali službu v dvoch rodinách, v ktorých sa trojičky narodili, poskytli sme im **3 212 hod.** a výška úhrady bola **1550,5 Eur.**

V roku 2022 sme poskytovali službu dvom rodinám s trojičkami a poskytli sme **1 894,5 hod.**, čo je o **1317,5 hod.** menej ako v roku 2021, čo predstavuje pokles o **41 %**. Úhrada v roku 2022 bola vo výške **947,25 Eur**, čo je oproti roku 2021 pokles o **410,75 Eur**, t. j. o **30,2 %**. Dôvodom zníženého počtu hodín a nižšej úhrady za službu v roku 2022 je, že sme v jednej rodine trojičky opatrovali len do 10. 1. 2022, pričom v roku 2021 sme opatrovali dvoje trojičky v priebehu celého roka.



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. Rodiny vyjadrili spokojnosť s poskytovanou službou.

3.3. Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci „SOS SENIOR“ 2022

- **Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci „SOS SENIOR“** (ďalej len „SOS Senior“) sa poskytovala v zmysle § 52 zákona a platného 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 denne 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.

3.3.1. Prehľad využívání služby SOS Senior

V roku 2022 požiadali o poskytovanie služby SOS Senior 6 klienti. V roku 2021 to boli tiež 6 klienti. Službu počas roku 2022 využilo 21 klientov. V roku 2021 bola služba poskytnutá 18 klientom.

Tabuľka č. 6

Poskytovaná služba SOS Senior r.2022	
Klient:	Dátum zapojenia:
Klient č. 1	02. 12. 2013
Klient č. 2	04. 2020
Klient č. 3	12.12.2022
Klient č. 4	24.3.2022
Klient č. 5	2.10.2019
Klient č. 6	17. 12. 2020
Klient č. 7	15.3.2022



Klient č. 8	10. 2015
Klient č. 9	10.10.2022
Klient č. 10	13.04.2022
Klient č. 11	3.2.2023
Klient č. 12	22. 06. 2021
Klient č. 13	09. 06. 2021
Klient č. 14	22. 09. 2020
Klient č. 15	29. 09. 2021
Klient č. 16	12.09.2022
Klient č. 17	06. 12. 2021
Klient č. 18	08. 04. 2021
Klient č. 19	16.5.2014
Klient č. 20	3.6.2013
Klient č. 21	11.2.2019

Služba bola poskytovaná k 31. 12. 2022 pre 15 klientov; využili ju najmä osamelo žijúci ľudia, nakoľko príbuzní bývajú mimo mesta (7), rodinní príslušníci sú zamestnaní (5), poskytuje sa im OSL z dôvodu odkázanosti na pomoc inej osoby (3).

Tabuľka č. 7

Ukončená služba SOS Senior v r. 2022		
Klient:	Dátum ukončenia:	Dôvod ukončenia:
Klient č 1	15.03.2022	Ukončenie služby
Klient č. 2	31.03.2022	Ukončenie služby
Klient č. 3	31.08.2022	Ukončenie služby
Klient č. 4	30.9.2022	Ukončenie služby
Klient č. 5	27.11.2022	Ukončenie služby

Tabuľka č. 8

Prehľad dôvodov volaní klientov na dispečing SOS Senior v roku 2022						
Rok 2022	pomoc	Omyl	Test	Poruchy a údržba	Rozprávanie sa	Spolu
Január	0	4	0	0	0	4
Február	1	1	0	0	0	2
Marec	5	2	3	0	1	11
Apríl	0	9	1	5	0	15
Máj	0	12	0	1	0	13
Jún	0	8	0	0	0	8
Júl	1	9	0	5	0	15
August	0	2	0	0	0	2
September	0	4	3	0	2	9



Október	1	11	1	0	1	14
November	2	12	0	1	1	16
December	0	7	0	0	0	7
Spolu	10	81	8	12	5	116

- 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).

3.3.2. Príjmy za službu SOS Senior 2022

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

Tabuľka č. 9

Predpis úhrad od klientov za rok 2022		
Mesiac:	Počet klientov:	Výška úhrady:
Január	14	168,00 €
Február	14	168,00 €
Marec	16	171,47 €
Apríl	15	175,20 €
Máj	15	180 €
Jún	15	180 €
Júl	15	180 €
August	15	180 €
September	15	175,60 €
Október	15	176,51 €
November	15	178,40 €
December	15	175,74 €
Spolu:	179	2108,92 €
Priemer mesačne:	14,9	175,7 €

Príjmy od klientov za kalendárny rok 2022 bol **2108,92 Eur**; výška mesačného paušálu pre SČK bola 400,- Eur.

ZHODNOTENIE:

Priemerný počet klientov v roku 2022 bol 14,9 klientov mesačne, čo predstavuje nárast oproti roku 2021 o 2,1 klienta. Priemerný počet volaní v roku 2022 bolo 1,3 volaní mesačne, v roku 2021 4,9 volaní mesačne; čo predstavuje pokles oproti roku 2021 v priemere o 3,6 volaní ročne. **Priemerné bežné výdavky 1 klient/1 mesiac sú v sume 37,50 € (ŤZP, senior).**



3.3.3. Zhodnotenie SOS Senior zo strany klientov

V roku 2022 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 prostredníctvom dotazníka - príloha č. 5.

ZHODNOTENIE :

Spoluprácu s ÚS SČK Banská Bystrica možno, zhodnotiť pozitívne vzhľadom aj na spokojnosť klientov. Komunikácia bola flexibilná, zástupca OSL sa zúčastňoval podľa dohody s ÚSSČK 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 mobilných operátorov. Nakoľko jednotky, ktoré sa v súčasnej dobe používajú sú už mnohé nefunkčné, preto plánujeme túto službu do budúca zmodernizovať.

3.4. Jedáleň - stravovanie dôchodcov

- sociálna služba jedáleň sa poskytovala v zmysle č. 448/2008 o sociálnych službách §58 zákona a platného VZN, riadila sa prevádzkovým poriadkom; **registračné číslo 101.7.3.,**
- roku 2022 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 **212 klientov**. Počet stravníkov sa zvýšil o **89 klientov**, čo je nárast oproti roku 2021 o **72,36%**,
- v roku 2022 mesto Banská Bystrica prispievalo na stravovanie len klientom, ktorí mali nižší príjem ako 400 Eur a to 35 % z hodnoty stravného lístka,
- za rok 2022 bolo predaných **25 495 ks** stravných lístkov (kredity) v hodnote **89 474,09 Eur**, z toho občania uhradili **82 292,32 €**, čo bolo 91,97 % z celkovej ceny stravných lístkov. Mesto Banská Bystrica prispelo na stravné lístky občanom **7574,88 Eur**, čo činilo 8,04 % z celkovej ceny. Počet predaných stravných lístkov sa oproti roku 2021 zvýšil o **6273 ks** (32,63%).



Tabuľka č. 10

POROVNANIE ODOBRANÝCH OBEDOV A VEČERÍ ZA ROK 2021 -2022			
JEDÁLEŇ	Rok 2021	Rok 2022	Nárast/ Pokles
Jedáleň MsÚ ČSA 26, rozvoz do domácnosti	6979	6589	Pokles o 5,59 %
Jedáleň MsÚ ČSA 26, stravovanie v jedálni	1244	2969	Nárast o 47,9 %
Jedáleň SSS., 9.mája 74	0	149	Nárast o 100 %
Jedáleň ZpS Jeseň, Internátna 10 - obedy	3820	5165	Nárast o 35,2 %
Jedáleň ZpS Jeseň, Internátna 10 - večere	104	293	Nárast o 72,35 %
Jedáleň KOMUCE, Krivánska 16-26,	7009	10330	Nárast o 47,38 %
Jedáleň DD a DSS Sénium, Jilemnického 48	0	0	0
ŠJ pri DM UMB, Tr. SNP 53	0	0	0
Spolu :	19222	25 495	Nárast o 32,63 %

Tabuľka č. 11

VYPRACOVANIE DODATKOV ZA ROK 2022								
JEDÁLNE	Jedáleň MsÚ ČSA 26 - stravovanie v jedálni			Jedáleň MsÚ ČSA 26 - rozvoz do domácnosti			Jedáleň ZpS KOMUCE, Krivánska 16-26	Jedáleň ZpS Jeseň, Internátna 10
ZMENA CENY	1.5.2022 / z 4,30€ na 4,50€	1.9.2023/z 4,50€ na 5€	1.1.2023/z 5€ na 5,10€	1.5.2022 / z 4,30€ na 4,50€	1.9.2023/z 4,50€ na 5€	1.1.2023/z 5€ na 5,10€	5.4.2022/z 2,04€ na 3,22€	5.4.2022/z 2,04€ na 3,22€
POČET	41	42	46	35	33	35	56	27
SPOLU ZA JEDNOTLIVÉ JEDÁLNE	129			103			56	27
SPOLU	315							



V roku 2022 bolo vypracovaných **315** dodatkov k dohode, čo predstavuje v priemere 26 dodatkov mesačne. V roku 2021 bolo vypracovaných 14 dodatkov, čo predstavuje nárast o 2150 %. Tento vysoký nárast počtu dodatkov súvisí so zvyšovaním ceny stravných lístkov.

Tabuľka č. 12

Žiadosti a ukončenie sociálnej služby Jedáleň v roku 2022								
Jedáleň	MsÚ ČSA 26 - rozvoz do domácnosti		MsÚ ČSA 26 stravovanie v jedálni		KOMUCE, Krivánska 16-26		ZpS Jeseň	
	rok 2021	rok 2022	rok 2021	rok 2022	rok 2021	rok 2022	rok 2021	rok 2022
Počet žiadostí o službu	23	32	7	31	20	45	12	27
Počet ukončených	20	23	3	16	3	8	1	8

- v roku 2022 bolo podaných a vybavených **135** nových žiadostí, čo predstavovalo v priemere 11 žiadosti mesačne. V roku 2021 bolo podaných a vybavených 62 žiadostí, čo predstavuje nárast o 73 žiadostí, t. j. nárast o 117,7 %.
- V roku 2022 bolo ukončených 55 dohôd o poskytovaní stravovania; V roku 2021 bolo ukončených 27 dohôd o poskytovaní stravovania, čo predstavuje nárast o 28 dohôd t.j. 96,4 %. Dôvodom ukončených dohôd v roku 2022 bolo najmä zvýšenie ceny stravných lístkov v jedálni MsÚ, úmrtie klientov, umiestnenie v zariadení pre seniorov.

3.4.1. Ceny stravných lístkov

Jedálne- úhrada za stravovanie a príspevok mesta podľa platného VZN za rok 2022										
Pásma v €	Úhrada občana (ÚO)	Príspevok mesta (P)	ŠJ pri DM UMB		ZJ MsÚ ROZVOZ		ZJ MsÚ		DD JILEMNICKÉHO	
			ÚO	P	ÚO	P	ÚO	P	ÚO	P
do 400,00	65%	35%	3,12	1,68	3,25	1,75	3,25	1,75	2,26	1,22
nad 400,01	100%	0%	4,80	0	5,00	0	5,00	0	3,48	0



Pásmo v €	Zariadenie SSS 9. mája 74, ZpS Jeseň, KOMUCE Krivánska					
	raňajky		obed		večera	
do 400,00	0,72	0,32	2,09	0,71	0,77	0,41
nad 400,01	1,10	0	3,22	1,13	1,18	0

Pásmo v €	Dovoz	
	trvalý pobyt	prechodný
do 400 €	0,55€/deň	0,65€/deň
nad 400,01€	1 €/deň	1,1€/deň

Tabuľka č. 13

Sociálna služba jedáleň - poskytovatelia stravy	Cenové kalkulácie
ŠJ pri DM UMB - školská jedáleň pri Domove mládeže UMB	od 1.1.2022
MsÚ rozvoz- stravovanie v jedálni MsÚ, rozvoz obedov do domácnosti	od 1.9.2022
DDa DSS Jilemnického - jedáleň Domova dôchodcov Sénium, Jilemnického 48	od 1.1.2022
PERLA Gastro, Valaská - zariadenie oddelenia služieb dlhodobej starostlivosti -Krivánska, Jeseň, Družby, SSS	od 5.4.2022

Spolupráca s poskytovateľmi služby jedáleň

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 Stredná odborná škola hotelových služieb a obchodu, Školská 5, Banská Bystrica na základe uzavretej zmluvy č. 332/2022/PS-TP, jedáleň denne pripravovala 2 druhy jedál, stravníci boli spokojní, jedálny lístok bol zostavovaný vyvážené; podávané jedlo bolo chutné, prípadne nedostatky – pripomienky boli riešené obratom s vedúcou jedálne a referentom stravovania,
- cena jedného obeda bola k 01.01.2023 **5,00 Eur**, strava bola dovážaná do domácností v priemere **36 klientom**, čo je o 1 klienta viac ako v roku 2021,
- za rok 2022 sa predalo **6589 obedov**, z dôvodu zvýšenia ceny obedov to predstavuje pokles o **5,59%**, oproti roku 2021
- mesačne sa predalo v priemere 549 **obedov**, t. j. **15** obedov na 1 stravníka,
- v roku 2022 sa pre rozvozovú službu zakúpilo 100 termo obedárov v hodnote 2 500 Eur, nákupom obedárov sa zvýšila kvality dovezenej stravy,
- rozvoz obedov bol realizovaný na základe zmluvy č. 896/2013/OSV-SDS s firmou Bučko s.r.o., Rudlovská cesta 41, Banská Bystrica,



- za rok 2022 bolo najjazdených spolu **15 244 km**, čo predstavuje spolu výdavky **11 433 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 2022 zaplatili spolu klienti za dovoz (službu) **5 957,20 Eur**, mesto prispelo na túto službu **5 475,80 Eur**, čo činilo 47 %;
- v porovnaní s rokom 2021 to predstavovalo pokles počtu najjazdených kilometrov o **1133 km**.

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

- stravu v jedálni MsÚ zabezpečovala Stredná odborná škola hotelových služieb a obchodu, Školská 5, Banská Bystrica na základe uzavretej zmluvy č. 332/2022/PS-TP,
- cena jedného obeda sa v priebehu roka 2022 menila 2 krát, z **4,30 Eur na 4,50 Eur** a k 1.9.2022 sa cena zvýšila **5 Eur**,
- v jedálni sa stravovalo v priemere **45 stravníkov mesačne**, čo je o 15 viac ako v roku 2021, percentuálny nárast predstavuje **50 %**,
- za rok 2022 sa predalo **2 969 ks** stravných lístkov, čo je o **47,9 %** viac ako v roku 2021; mesačne sa predalo v priemere **247 ks** stravných lístkov, to je **6 ks** stravných lístkov na 1 stravníka,
- dôvodom záujmu o stravovanie v jedálni MsÚ je nový dodávateľ poskytujúci kvalitnú a cenovo dostupnú službu.

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. Dodávateľ ponúkal 2 jedlá na obed a jedno jedlo na večeru, strava bola chutná, kvalitná a v prípade požiadaviek klientov bola zabezpečená aj počas víkendov a sviatkov,
- cena jedného stravného lístka sa k 5.4.2022 zvýšila z **2,04 Eur na 3,22 Eur**, v prípade požiadaviek aj na večeru je cena 1,18 Eur,
- v jedálni sa stravovalo v priemere **63 stravníkov**, čo bolo oproti roku 2021 viac o **23 klientov**, percentuálny nárast predstavuje **57,5 %**,
- za rok 2022 sa predalo **10 330 ks** stravných lístkov čo je **47,38 %** viac ako v roku 2021, mesačne sa predalo v priemere **861 ks** stravných lístkov, to bolo **14 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 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. Dodávateľ ponúkal 2 jedlá na obed a 1 jedlo na večeru, strava bola chutná, kvalitná a bola zabezpečená aj počas víkendov a sviatkov,
- cena jedného stravného lístka je od 5.4.2021 **3,22 Eur** za obeda za 1 večeru je **1,18 Eur**,
- v jedálni sa stravovalo v priemere **33 klientov**, čo je o **10** viac ako v roku 2021,



- za rok 2022 sa predalo **5165 ks** obedov a **293 ks** večerí, čo predstavuje nárast o **35,2 %** oproti roku **2021**;
- mesačne sa predalo v priemere **430 ks** stravných lístkov, t. j. **13 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.

Jedáleň, SSS 9.mája 74, Banská Bystrica

- Od 1.8.2022 sa klienti môžu stravovať aj v jedálni SSS 9.mája, strava 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, ktorá bola účinná od 1.5.2020. Dodávateľ ponúkal 2 jedlá na obed a jedno jedlo na večeru, strava bola chutná, kvalitná a v prípade požiadaviek klientov bola zabezpečená aj počas víkendov a sviatkov.
- V jedálni sa stravovali 2 klienti, cena jedného stravného lístka za obed je 3,22 Eur, v prípade požiadaviek aj na večeru je cena 1,18 Eur.

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

- Cena jedného stravného lístku bola v roku 2022 4,80 Eur, počas rokov 2021 a 2022 sa v jedálni nestravoval žiadny klient.

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

- Cena jedného stravného lístku bola v roku 2022 3,48 Eur, počas rokov 2021 a 2022 sa v jedálni nestravoval žiadny klient.

Tabuľka č. 14

Porovnanie počtu stravníkov za jednotlivé jedálne rok 2021 - 2022								
	KOMUCE Krivánska		ZpS Jeseň		MsÚ stravné lístky (kredity)		MsÚ dovoz do domácnosti	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
január	36	50	20	31	32	35	35	31
február	36	55	20	32	31	36	37	31
marec	36	56	20	27	31	42	40	33
apríl	36	57	20	31	31	44	43	31
máj	35	55	20	30	28	45	38	35
jún	35	57	21	29	28	42	35	42
júl	39	59	22	29	29	48	37	41
august	38	62	23	31	29	51	34	42
september	40	67	24	33	29	50	32	35
október	44	73	24	38	29	54	32	39
november	49	80	30	45	31	51	34	38
december	50	83	31	45	31	46	32	36
SPOLU	474	754	275	401	359	544	429	434
Priemer/12	40	63	23	33	30	45	36	36
	nárast 57,5 %		nárast 43,5 %		nárast 50 %		nárast 2,9 %	



ZHODNOTENIE:

Záujem o sociálnu službu stravovanie v jedálni v roku 2022 vzrástol, čoho dôkazom bol zvýšený počet nových žiadostí na stravovanie a zvýšený počet odobraných jedál. Nárast záujmu o sociálnu službu stravovanie je, že pre klienti žijúci v domácom prostredí vzhľadom na svoj zdravotný stav i vek, je pre nich veľkou pomocou. Dôvodom nárastu počtu klientov je aj výhodnejšia cena stravnej jednotky v ZpS Jeseň, SSS 9. mája a KOMUCE, Krivánska. **Priemerné bežné výdavky na 1 obed sú v sume 4,77 €.**

Na základe anonymného prieskumu sme vypracovali zhodnotenie spokojnosti klientov stravovania v zmluvných jedálňach formou dotazníka - príloha č. 6.

3.5. 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).

3.5.1. Prehľad požičaných pomôcok za rok 2022

Počet klientov –**spolu292.**

Z toho zapožičané pomôcky pre nich:

- uľahčujúce pohyb – 188 klientov
- uľahčujúce os. hygienu – 107 klientov
- postele – 55 klientov
- iné – rôzne 10 klientov.

Počet zapožičaných kusov - **spolu 373**

Z toho zapožičané pomôcky:

- uľahčujúce pohyb – 198 kusov
- uľahčujúce os. hygienu– 110 kusov
- postele– 55 kusov
- iné – rôzne 10 kusov.

Úhrada za rok 2022 za zapožičané pomôcky bola spolu: 1187,90€.

Tabuľka č. 15 Počet klientov, počet zapožičaných pomôcok a úhrada v roku 2022

	Počet klientov	Počet kusov	€
Rok 2021	240	335	1101,80 €
Rok 2022	292	373	1187,90 €



ZHODNOTENIE:

- oproti roku 2021 bol v roku 2022 nárast o 52 klienta, čo predstavuje 22 %,
- nárast zapožičaných pomôcok bol vyšší o 38 kusov, čo predstavuje nárast o 11 %,
- príjem bol vyšší o 86,10 € t. j. 8 %.

Klienti boli 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 -príloha č.7.

3.6. Prepravná služba

- Prepravná služba sa poskytovala v zmysle zákona č. 448/2008 o sociálnych službách, § 42 zákona, platného 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 a s obmedzenou schopnosťou orientácie.
- Vykonávali ju do 30.4.2022 2 vodiči a od 1.5.2022 3 vodiči, koordináciu zabezpečovala 1 referentka PS.

Tabuľka č. 16

Prehľad o poskytnutí prepravnej služby v roku 2022						
	Celkom	Úhrada				
		0,15€/km	0,30€/km	0,60€/km	1,45€/km	0,-/km
Počet klientov	395*	12*	224*	97*	62*	0
Počet km	29375	630	12023	3049	1432	12241
Počet jazd	3181	71	1132	419	182	1377
Výška úhrady	2946,55 €	31,95 €	1553,70 €	633,00 €	727,90 €	0,-

Vysvetlivky: * počet klientov zrátaných podľa mesiacov

Tabuľka č. 17

Prepravná služba -porovnanie rokov 2021 – 2022				
	Počet klientov	Počet km	Počet jazd	Výška úhrady
Rok 2021	350	21895	2576	2 538,00 €
Rok 2022	395	29375	3181	2946,55 €



ZHODNOTENIE :

- Oproti roku 2021 bol v roku 2022 nárast o 45 klientov, čo predstavuje 13 %
- kilometrov bolo o 7480 viac, čo predstavuje nárast o 34%
- nárast počtu jazd bol o 605, čo predstavuje 23,5%
- príjem bol vyšší o 408,55 € t. j. 16 %.
- **priemerné bežné výdavky na 1 km sú v sume 2,30 € (ZŤP, senior)**
- klienti boli s touto službou spokojní - príloha č.8.

3.7. Regeneračno – rekondičné služby v roku 2022

- 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
 - V domácnosti klienta
- RRS 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, lavaterm, ultrazvuk, elektroliečba, biolapma, individuálny/skupinový telocvik, posilňovanie, atď. (presný zoznam v platnom VZN).
- RRS realizovali odborní pracovníci: 2 fyzioterapeuti, 2 maséri.
- V roku 2022 bolo podaných 24 nových žiadostí na RRS v domácnosti a 27 žiadostí na predĺženie už prebiehajúcich služieb, 1 výpoveď a 2 žiadosti boli vzaté späť. V roku 2021 bolo podaných 18 nových žiadostí na RRS v domácnosti a 17 žiadostí na predĺženie už prebiehajúcich služieb.



ZHODNOTENIE :

V roku 2022 stúpol počet nových žiadostí na RRS o 6 oproti roku 2021, čo je nárast o 3,33 %, čo sa týka počtu podaných žiadostí na predĺženie RRS v domácnosti v roku 2022 bolo o 10 žiadostí viac ako v roku 2021, čo predstavuje nárast o 58,8 %.

- Klienti boli s touto službou veľmi spokojní(vid'. príloha č.9)

3.7.1. Prehľad o poskytnutých RRS za rok 2022

Predkladáme prehľad o RRS na jednotlivých pracoviskách:

ZpS Jeseň Internátna 10

Tabuľka č. 18

RRS/ZpS Jeseň za rok 2022											
	KM C	KM CH	KM HK	KM DK	ITV	ITV Terén	Ultrazvuk	Rašelin a	Biolamp a	SUMÁR	Klienti
1.polro k úkony	138/5	359/13	0	0	274	144	10	10	0	937/18	345
Príjem	276/20 €	1077/78 €	0,00 €	0,00 €	685,00 €	720,00 €	25,00 €	25,00 €	0,00 €	2827,00/98 €	
2.polro k úkony	111/8	500/27	2	17	174	85	77	2	0	968/36	408
Príjem	222/32,00 €	1500/162,00 €	4,00 €	68,00 €	435,00 €	425,00 €	192,50 €	5,00 €	0,00 €	2851,50/194 €	
Spolu úkony /rok	149/13	859/40	2	17	448	229	87	12	0	1905/54	753
Spolu príjem rok/ €	498/52 €	2577/240€	4,00 €	68,00€	1120,00 €	1145,00 €	217,50€	30,00	0,00	5679/292€	

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

ZHODNOTENIE :

- v roku 2022 bolo spolu poskytnutých 1959úkonov, v roku 2021 bolo poskytnutých 1605 úkonov, čo je nárast o 354 úkonov viac t. j. nárast o 22% viac. Počet klientov v roku 2021 bol 467 a v roku 2022 753klientov. V roku 2022 bol nárast 286 klientov, čo predstavuje nárast o 61%,
- príjem za rok 2022 bol vo výške 5971 €, čo je v priemere 498,00€/mesiac, čo je o 1698,50 € viac ako v roku 2021 to predstavuje nárast o 39,7 %,
- v zariadení bolo v roku 2022 poskytnutých 1080 masáží, 448 individuálnych cvičení na lôžku, v domácom prostredí229cvičení, ultrazvuk 87 a lavaterm12. Biolampa nebola poskytovaná z technických príčin, koncom roku 2022 bola zakúpená nová biolampa,
- príjem z ILTV v zariadení za rok 2021 bol 1568,50€, v roku 2022 bol príjem 1120€, čo je menej o 28,6%. Naopak ILTV terén za rok 2021 bol 720€ nárast o 59% na 1145€za rok 2022.



KOMUCE, Krivánska 16 – 26

Tabuľka č. 19:

RRS/KOMUCE Krivánska 16-26 za rok 2022											
	KM C	KM CH	KM HK	KM DK	ITV	ITV Terén	Posilňovňa	Par/Lav	Biolampa	SUMÁR	Klienti
1.polrok úkony	94/1	132	0	52	359	129	5	9	9	795/1	162
Tržba	188//4€	396,00 €	0,00 €	208,00 €	897,50 €	645,00 €	5,00 €	22,50 €	13,50 €	2375,5//4€	
2.polrok úkony	178//3	187	0	75	279	143	0	3	1	868//2	215
Tržba	356//12€	561,00 €	0,00 €	300,00 €	697,50 €	715,00 €	0,00 €	7,50 €	1,50 €	2644,5//8€	
Spolu úkony	272//4	319	0	127	638	272	5	12	10	1663/3	377
Spolu tržba	544//4€	957,00 €	0,00 €	508,00 €	1595,- €	1360,,00€	5,00 €	30,00 €	15,00 €	5020//12€	

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

ZHODNOTENIE:

- v roku 2022 bolo spolu poskytnutých 1666 úkonov, v roku 2021 bolo poskytnutých 1905 úkonov, čo je pokles o 239 úkonov t. j. pokles 12,5 %,
- počet klientov v roku 2022 bol 377 a v roku 2021 322 klientov, čo je nárast o 55 klientov, t. j. nárast 17 %.
- príjem za rok 2022 bol vo výške 5032 €, čo je v priemere 420€/mesiac, čo je o 280,50,50 € viac ako v roku 2021 to predstavuje nárast o 6,7 %.

Dôvodom poklesu masáží, bola v roku 2022 dlhodobá PN maséra.

ASS, Robotnícka 12

Tabuľka č.20:

RRS/ASS Robotnícka 12 za rok 2022											
	KM C	KM CH	KM HK	KM DK	ITV	ITV Terén	Posilňovňa	Lav/Fit	Biol/ultra	SUMÁR	Klienti
1.polrok ukony	6/0	14//26		1//1	9//0		7/0	0//8		37//35	29
Tržba	12,00 €	42//156€		4//8€	22,50 €		7,00 €	0//24€		87,50//188€	
2.polrok úkony	41//0	47//30		7//5	8		19		14//2	136//39	78
Tržba	82,00 €	141//180		28//40€	20,00 €		19,00 €		35//10€	343,50//214€	
Spolu úkony	47	61//56	0	8//6	17	0	26	0//8	14//2	173//74	107
Spolu tržba	94,00 €	183//336€	0,00 €	32//48€	42,50 €	0,00 €	26,00 €	0//24€	35//10€	431//402€	

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



ZHODNOTENIE:

Spolu bolo poskytnutých **247** úkonov **107** pre klientov, v hodnote **833€**

- príjem za rok 2022 bol vo výške **833€**, čo je v priemere **70€/mesiac**, čo je o **45,5 €** menej ako v roku 2021, čo predstavuje pokles o **5 %**, z dôvodom bola dlhodobá PN fyzioterapeutky,
- v zariadení bolo v roku 2022 poskytnutých **178** masáží, čo je o **58** masáží viac oproti roku 2021 t. j. nárast 48% .
- V roku 2022 bolo odcvičených **17** individuálnych cvičení, čo je o **118** cvičení menej ako v roku 2021. Z dôvodu zrušenia týždenného pobytu klientov v KOMUCE Robotnícka.

V RRS/ASS Robotnícka sa poskytovali počas dvoch pracovných dní v týždni a to utorok (rehabilitačná pracovníčka z prevádzky ZpS Jeseň) a štvrtok (rehabilitačná pracovníčka z prevádzky KOMUCE Krivánska).

Klienti boli s poskytovanými regeneračno – rekondičnými službami veľmi spokojní, zhodnotenie za všetky 3 RRS pracoviská - príloha č.9.

3.8. Ošetrovateľské služby

Zariadenia sociálnych služieb zabezpečovali aj počas roka 2022 svojim klientom ošetrovateľské služby prostredníctvom Agentúry domácej ošetrovateľskej služby (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:

- Zariadenie pre seniorov Jeseň, Internátna 10
- KOMUCE Krivánska 16-26
- Stredisko sociálnych služieb 9. mája 74.

3.8.1. Poskytovanie ošetrovateľských úkonov v Zariadení pre seniorov Jeseň

Tabuľka č. 21

Porad. Číslo	Názov úkonu	ZSJ	ZOS Družby 25	SPOLU:
1	Špeciálne polohovanie	1749	623	2372
	a, odborné , preventívne a liečebné polohovanie tela			
2	Prevenia dekubitov	1180	1809	2989
3	Ošetrovanie dekubitov	560	198	758



4	Kontinuálne sledovanie klinického stavu klienta			
	a, meranie TK, TT, dych .frekvencia	23805	2961	26766
	b, príjem a výdaj tekutín	3095	132	3227
	c, sledovanie stolice	5876	2831	8707
5	Aplikácia iných foriem liečiv			
	a, očné kvapky	4096	161	4257
	b, ušné kvapky	16	37	53
	c, masti	5581	2352	7933
	d, príprava liekov	21386	2311	23691
6	Aplikácia liečiva intramuskulárne	111		111
7	Aplikácia liečiva subkutánne intrakutánne	1783	493	2276
8	Ošetrovateľská rehabilitácia			
9	Preväz a toaleta rany	790	446	1236
10	Sprevádzanie klienta do zdrav. zar.	252	2	254

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

- Z vyššie uvedených údajov vyplýva, že bolo poskytnutých **84 630** ošetrovateľských úkonov, z toho najčastejšie kontinuálne sledovanie klinického stavu klienta, príprava liekov. Oproti roku 2021, keď bolo poskytnutých **84548** úkonov, čo predstavuje v roku 2022 nárast o 82 ošetrovateľských úkonov, t.j. o 0,1 %.
- ZPS Jeseň spolupracovalo s agentúrou ADOS (Mgr. Bábeľová). Spolupráca s touto agentúrou bola na vysokej úrovni, viedla k spokojnosti hlavne klientov, ktorí túto službu využívali a potrebovali ju. V roku 2022 bolo v ZPS Jeseň ošetrovaných ADOS 20 klientov, z toho v ZpS 11 a ZOS Družby 9 klientov.
- V prípade, ak klient vyžadoval zo zdravotného hľadiska odborné ošetrovateľské služby, koordinátorka opatrovateľsko - zdravotníckeho úseku kontaktovala sestru ADOS, ktorá po osobnom kontakte s klientom zhodnotila aktuálny zdravotný stav a po dohovore s koordinátorkou vykonala ošetrovanie podľa individuálnych potrieb klienta.
- V ZPS Jeseň mal nájomnú zmluvu praktický lekár MUDr. Mika Karol, ktorý bol ošetrovateľom u väčšiny klientov zariadenia. Ordinoval denne od 7,00 – 11,00. hod. Spolupráca s ním bola dobrá.
- Klientom v zariadení poskytuje psychiatrickú starostlivosť MUDr. Vladimír Velický, ktorý pravidelne 1 krát za mesiac alebo jeden krát za 3 mesiace, navštevoval klientov podľa ich potrieb alebo zdravotného stavu na obytných jednotkách a zabezpečoval im psychiatrickú starostlivosť a liečbu, v súčinnosti s koordinátorkou opatrovateľsko - zdravotného úseku. Spolupráca s ním bola na dobrej úrovni.



3.8.2. Poskytovanie ošetrovateľských služieb v KOMUCE Krivánska 16 – 26

Tabuľka č. 22:

Ošetrovateľské úkony v KOMUCE Krivánska v roku 2022					
	Názov úkonu	ZPS	ZOS	ZPB	SPOLU
1	Špeciálne polohovanie	1642	215		1857
	a, odborné, preventívne a liečebné polohovanie tela				
2	Prevenčia dekubitov	1642	730		2372
3	Ošetrovanie dekubitov	468	234		702
4	Kontinuálne sledovanie klinického stavu klienta				
	a, meranie TK, TT, dych .frekvencia	35392	556		35948
	b, príjem a výdaj tekutín	4745	644		5389
	c, sledovanie stolice	3285	851		4136
5	Aplikácia iných foriem liečiv				
	a, očné kvapky	5475	180		5493
	b, ušné kvapky	62	0		62
	c, masti	4015	1190		5205
	d, príprava liekov	16900	1560		18460
6	Aplikácia liečiva intramuskulárne	52	0		52
7	Aplikácia liečiva subkutánne Intrakutánne	2280	540		2820
8	Ošetrovateľská rehabilitácia	70	10		80
9	Preváz a toaleta rany	615	0		615
10	Sprevádzanie klienta do zdrav. zar.	494	10		504

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

- Z vyššie uvedených údajov vyplýva, že bolo poskytnutých **83 695** ošetrovateľských úkonov, z toho najčastejšie kontinuálne sledovanie klinického stavu klienta a príprava liekov. Oproti roku 2021, keď bolo poskytnutých **68291** úkonov, čo predstavuje v roku 2022 nárast o 16257 ošetrovateľských úkonov, t. j. o 23,8 %.
- V KOMUCE Krivánska bolo ošetrovaných ADOS 45 klientov, z toho v ZPS 34 a v ZOS 11 klientov.
- V KOMUCE Krivánska majú klienti väčšinou praktického lekára v Poliklinike na Rudohorskej ulici MUDr. Kollárová a MUDr. Cipciarová.
- Psychiatrickú starostlivosť väčšine klientom v KOMUCE Krivánska poskytovala MUDr. Ignjatovičová,



ktorá pravidelne 1 x za 3 mesiace navštevovala klientov a zabezpečovala im potrebnú liečbu. Spolupráca s lekármi je na veľmi dobrej úrovni.

3.8.3. Poskytovanie ošetrovateľských služieb v Stredisku sociálnych služieb 9. mája

Tabuľka č. 23

Ošetrovateľské úkony v Zariadení pre seniorov SSS v roku 2022					
	Názov úkonu	ZPS	ZOS	DS	SPOLU
1	Špeciálne polohovanie	320	0	0	320
	a, odborné, preventívne a liečebné polohovanie tela				
2	Prevenčia dekubitov	320	0	0	320
3	Ošetrovanie dekubitov (len ADOS)	95	0	0	95
4	Kontinuálne sledovanie klinického stavu klienta				
	a, meranie TK, TT, dych .frekvencia	2821	572	0	3393
	b, príjem a výdaj tekutín	469	0	0	469
	c, sledovanie stolice	635	0	0	635
5	Aplikácia iných foriem liečiv				
	a, očné kvapky	486	92	0	578
	b, ušné kvapky	10	0	0	10
	c, masti	1021	47	0	1068
	d, príprava liekov	192	0	0	192
6	Aplikácia liečiva intramuskulárne	0	0	0	0
7	Aplikácia liečiva subkutálne Intrakutálne	105	0	0	105
8	Ošetrovateľská rehabilitácia	0	0	0	0
9	Preväz a toaleta rany (len ADOS)	251	13	0	264
10	Sprevádzanie klienta do zdrav. zar.	23	0	0	23

Vysvetlivky: ZPS – zariadenie pre seniorov, ZOS – zariadenie opatrovateľskej služby, DS -denný stacionár.

- V roku 2022 bolo v Stredisku sociálnych služieb ošetrovaných ADOS 17 klientov, z toho v ZpS 14 a v ZOS 3 klientov, v DS nebol ADOS ošetrovaný žiadny klient.
- Z vyššie uvedených údajov vyplýva, že bolo poskytnutých **7152** ošetrovateľských úkonov, z toho najčastejšie kontinuálne sledovanie klinického stavu klienta a aplikácia mastí. Nie je možné



porovnať počet ošetrovateľských úkonov s rokom 2021 nakoľko sme vo výročnej správe za rok 2021 neuvádzali ošetrovateľské úkony v SSS.

ZHODNOTENIE:

Aj v roku 2022 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. Svedčí o tom aj nárast poskytnutých ošetrovateľských úkonov v porovnaní s r. 2021.

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 2022 zabezpečovali poskytovanie sociálnych služieb v ASS nasledovní zamestnanci:

Tabuľka č. 24

Personál	Počet
Vedúca ASS	1
Sociálny pracovník	4
Asistent sociálneho pracovníka	1
Referent sociálno-zdravotného úseku	1
Opatrovateľka	85
Referent stravovania	1
Referent prepravnej služby a požičiavania pomôcok	1
Vodič	3
Fyzioterapeut	2
Masér	2
SPOLU k 31.12. 2022	101

V priebehu roka 2022 došlo oproti roku 2021 k personálnym zmenám na pozícii opatrovateliek. V porovnaní s rokom 2021 sa znížil ich počet o 2 miesta, avšak z toho 15 nebolo obsadených z dôvodu ich nedostatku na trhu práce a nesplnenie požadovaných kvalifikačných požiadaviek. K 31. 12. 2022 sme mali 86 zamestnancov.



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, pritkanie, 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, opatrovatel'ky.

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

Proces monitorovania a signalizácie potreby pomoci – aktérmi procesu boli vedúca ASS a sociálny pracovník.

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

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

Z dôvodu prijatých opatrení v súvislosti s nepriaznivou epidemiologickou situáciou s COVID– 19 sme interné odborné semináre nevykonávali tento rok neorganizovali.

Ďalšie vzdelávanie:

- školenie oprávnenej osoby, povinné v zmysle legislatívy upravujúcej oblasť ochrany osobných údajov (GDPR); výsledkom bol vydaný certifikát,
- školenie BOZP a PO.

V roku 2022 sme zisťovali spokojnosť zamestnancov s ich pracovnými podmienkami prostredníctvom dotazníka - príloha č. 10



5. Rozpočet ASS a materiálno-technické podmienky 2022

5.1. Rozpočet ASS

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

Prijmová časť rozpočtu ASS:

- úhrady za poskytované služby boli realizované v súlade s platným VZN.

Tabuľka č. 25

Príjmy	OSL	SOS Senior	Prepravná služba	Požičovňa pomôcok	RRS	Jedáleň	Jedáleň-rozvoz do domácnosti	Spolu:
Január	10814,70	175,60	178,15	116,60	864,00	4 939,23	490,45	17 462,13
Február	12250,87	142,06	212,00	86,50	316,50	4 604,26	410,69	17 936,38
Marec	11 180,55	188,89	224,90	63,20	1 401,50	4 987,71	442,75	18 426,30
Apríl	13428,24	174,58	192,10	57,00	995,00	5 477,46	413,30	20 680,68
Máj	10317,25	163,20	238,30	85,50	1 145,50	7 644,26	493,15	20 001,66
Jún	13641,08	180,00	238,00	69,50	987,50	7 701,35	556,90	23 304,83
Júl	13425,60	168,00	197,80	86,80	1 210,00	7 160,13	481,75	22 643,28
August	9608,73	168,00	264,65	135,60	864,00	6 963,02	545,30	18 413,70
September	11071,10	228,00	270,00	77,50	1 227,50	7 513,77	574,00	20 884,37
Október	11271,99	139,60	333,15	122,80	693,50	8 158,35	581,20	21 177,79
November	12893,71	188,51	345,40	140,60	1 268,00	8 183,93	554,85	23 434,40
December	11864,77	130,40	252,10	146,30	733,00	8 087,36	466,00	21 533,63
Spolu:	141 902,96	2058,84	2946,55	1187,90	11 706,00	81 420,83	6 010,34	245 899,15

- v roku 2022 v porovnaní s rokom 2021 sme pri ambulantných a terénnych sociálnych službách zaznamenali nárast príjmov o 21 434,44 Eur, čo predstavuje nárast o 9,55 %.
- V prípade niektorých služieb príjmy poklesli, pri niektorých sa navýšili:
 - OSL oproti roku 2021 – pokles o 7049,02 Eur, t. j. o 4,73 %,
 - SOS Senior oproti roku 2021 – nárast o 292,84 Eur, t. j. 16,58 %,
 - prepravná služba oproti roku 2021 – nárast o 407,80 Eur, t. j. 16,06 %,



- požičovňa pomôcok oproti roku 2021 – nárast o 86,10 Eur, t. j. 7,81%,
- RRS oproti roku 2021 – nárast o 1772,50 Eur, t. j. 17,84 %,
- jedáleň oproti roku 2021 – nárast o 27778,85 Eur, t. j. 51,79 %,
- rozvoz obedov oproti roku 2021 – pokles o 520,36 Eur, 7,97 %.

Pokles príjmov u niektorých služieb bol v dôsledku nepriaznivej epidemiologickej situácie v súvislosti s COVID-19, prejavujúci sa v prvom polroku 2022. Naopak najvyšší nárast sme zaznamenali v stravovaní (jedáleň) a to 51,79 %.

Porovnanie ekonomicky oprávnených nákladov (EON) za roky 2021 a 2022

Tabuľka č. 26

Služby		EON 2021	EON 2022	Pokles/nárast	%
opatrovateľská služba	1 hodina	8,66 €	8,84 €	0,18 €	2,10%
Prepravná služba priemer na najazdené km)	1 km	2,21 €	2,30 €	0,09 €	4,10%
Stravovanie dôchodcov	1 obed	4,93 €	4,77 €	-0,16 €	-3,25%
Stravovanie dôchodcov – rozvoz obedov	1 obed	1,85 €	1,87 €	0,02 €	1,10%
Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci	1 prijím/mes.	52,78 €	36,03 €	-16,75 €	-31,74%

V tabuľke č. 24 sme porovnali EON za roky 2021 a 2022 a pri väčšine služieb sme v roku 2022 zaznamenali mierny nárast, naopak pri jedálni je pokles pre veľký nárast počtu klientov v jedálni KOMUCE Krivánska 16-26 a v ZPS Jeseň Internátna 10.

ASS v roku 2022 neprijalo žiadne dary od fyzických ani právnických osôb.

5.2 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 tabuľkami. Využívala sa na pravidelné porady s odborným personálom i stretnutie s klientami.

Pre účely skvalitnenia sociálnej služby požičiavania pomôcok sme zakúpili:

- 8 kusov invalidné vozíky,
- 5 kusov toaletné vozíky,
- 3 kusy wc kreslá,



- 5 kusov 4-kolesové chodítka,
- 3 kusy chodítka s ručnými opierkami,
- 2 kusy chodítka pevné (bez kolies),
- 2 kusy antidekubitný matrac s kompresorom.

V celkovej hodnote 5231,95eur.

Pre účely skvalitnenia služby RRS v budove KOMUCE Krivánska 16- 26 sme zakúpili:

- 1 mechanické lehátko,
- 1 elektrické lehátko,
- rehabilitačné pomôcky na posilňovanie a jemnú motoriku.

V celkovej hodnote 1206 eur.

Pre účely skvalitnenia služby RRS v budove ZPS Jeseň, Internátna 10 sme zakúpili :

- 1 elektrické lehátko,
- 1 biolampu,
- rehabilitačné pomôcky na posilňovanie a jemnú motoriku,
- podlahová krytina,
- kompletne vybavenie novým nábytkom (telocvičňa, masérňa a kancelária).

V celkovej hodnote 1915 eur.

Pre účely skvalitnenia služby RRS v budove Robotnícka12 sme zakúpili:

- rehabilitačné pomôcky na posilňovanie a jemnú motoriku,
- nábytok podlahová krytina v hodnote 2279,60 eur.

Pre účely skvalitnenia sociálnej služby jedáleň (dovoz do domácnosti) v ASS, Robotnícka 12

- 100 kusov termoobedáre.

V celkovej hodnote 2499 eur.

Servis, údržba, opravy a výdavky s tým spojené pre účely zabezpečenia prepravnej služby :

V celkovej hodnote 8285,73 eur.



Pre účely skvalitnenia opatrovateľskej služby :

- Nákup osvetlenia v kanceláriách OSL,
- 1 rýchlovarná kanvica,
- 1 mikrovlnná rúra,
- 1 kávovar,
- nákup pracovného oblečenia a obuvi pre zamestnancov ASS.

Nákupy v celkovej hodnote 7618,88 eur.

ZHODNOTENIE:

Pre účely skvalitnenia terénnych a ambulantných sociálnych služieb sme zabezpečili nákupy pomôcok pre jednotlivé služby, nákupy pracovných odevov a obuvi pre terénnych zamestnancov a zabezpečili sme servisné a bezpečnostné prehliadky týkajúce sa automobilov prepravnej služby.

6. Realizované projekty

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 LZ 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.

V roku 2022 nám bolo refundovaných 152468,55 eur.

Projekt chránené pracoviská

- v spolupráci s ÚPSVR Banská Bystrica máme zriadené chránené pracovisko a štatút chráneného pracoviska bol priznaný 18.2.1993. Chránené pracovisko je zriadené v rámci potreby služby RRS v budove KOMUCE Krivánska 16-26, kde sme vytvorili priestor a uplatnenie na trhu práce pre osoby so zdravotným znevýhodnením. 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 sa ASS pre klientov OSL zapojilo do tohto projektu. Zamestnanci MsÚ pripravili krabice plné prekvapení pre našich seniorov OSL pod vianočný stromček. Krabice od „Ježiška“ im boli rozdelené, prejavili úprimnú radosť a pre mnohých boli veľkým prekvapením. Krabice boli doručené deň pred štedrým dňom prostredníctvom prepravnej služby a opatrovateliek do domácností klientov.

Dobrovoľnícka činnosť

Opatrenie – dobrovoľnícky program na podporu seniorov.

V rámci spolupráce s Centrom dobrovoľníctva n. o. sme vykonávali dobrovoľnícke aktivity na podporu seniorov v domácom prostredí. V roku 2022 sa poskytovali dobrovoľnícke aktivity 8 klientom. Vykonávané aktivity u klientov:

- prechádzky,
- sprievod (kostol, záhradka),
- nákup,
- spoločnosť , spoločenské hry, rozhovory,
- menšie domáce práce

Cieľom poskytovanie tejto aktivity je aspoň čiastočne doplňujúca služba pre seniorov, ktorí ešte nepotrebujú sociálne služby vo významnejšej miere. Plní hlavne funkciu na úrovni udržiavania spoločenského kontaktu, že majú spoločnosť iného človeka, ktorý s nimi trávy čas hraním, prechádzkou a pomocou pri menších domácich prácach. Pokiaľ by došlo k nárastu klientov a rozšíreniu aktivít/činností, bolo by to vítané z dôvodu odľahčenia opatrovateľskej služby od úkonov, ktoré vedia zabezpečiť aj dobrovoľníci.

Národný projekt aktivačná činnosť formou dobrovoľníckej služby podpora zamestnanosti

Operačný program: Ľudské zdroje

Prioritná os 3 Zamestnanosť Národného projektu:

Podpora zamestnanosti Kód ITMS2014+: 312031AII7

Dobrovoľnícka služba je forma aktivácie uchádzačov o zamestnanie (UoZ) vykonávaním aktivačnej činnosti formou dobrovoľníckej služby. Cieľom je získanie praktických skúseností pre potreby trhu práce. UoZ vykonávali dobrovoľnícku službu v rozsahu 20 hodín týždenne nepretržite najviac počas 6 kalendárnych mesiacov.

Pre ASS prostredníctvom ÚPSVR Banská Bystrica cez aktivačnú činnosť na §52 pracovali 4 zamestnanci v čase od 9/2022 do konca 2/2023.

Cieľom bolo pomôcť opatrovatelkám pri výkone niektorých úkonov u klienta. Konkrétne išlo o úkony starostlivosti o klientovu domácnosť, ako umývanie riadu, upratovanie, utieranie prachu, menšie



nákupy spolu s opatrovatelkou a pomáhali aj pri donáške dreva na kúrenie. Aktivační pracovníci tiež chodievali s klientmi OSL na prechádzky, čítali im, rozprávali sa s nimi, venovali im svoju pozornosť a poskytli im spoločnosť.

7. Kontrolná činnosť

V KOMUCE/ASS Robotnícka 12, nebola počas roka 2022 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.

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

8. Vyhodnotenie stanovených úloh za rok 2022

Pre rok 2022 boli stanovené nasledovné úlohy:

1. Rozvíjať terénne a ambulantné služby podľa potrieb občanov

ASS robotnícka 12 poskytovala tieto terénne a ambulantné služby:

- Opatrovateľská služba v domácnosti klienta – OSL bola v roku 2022 poskytnutá celkovo 207 klientom, z toho bolo 26 mužov, 181 žien, pričom v roku 2021 bola poskytnutá OSL celkovo 197 klientom, čo predstavuje nárast o 10 klientov t. j. **nárast o 5 %**,
- Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci - službu počas roku 2022 využilo 21 klientov. V roku 2021 bola služba poskytnutá 18 klientom, t. j. **nárast o 16,7 %**,
- Prepravná služba – oproti roku 2021 bol v roku 2022 **nárast o 45 klientov, čo predstavuje 13 %** kilometrov bolo o 7480 viac, čo predstavuje **nárast o 34%, nárast počtu jász bol o 605, čo predstavuje 23,5%**,
- Požičiavanie pomôcok – oproti roku 2021 bol v roku 2022 **nárast o 52 klienta, čo predstavuje 22 %**, nárast zapožičaných pomôcok bol vyšší o 38 kusov, **čo predstavuje nárast o 11 %**,
- Jedáleň - roku 2022 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 **212 klientov**. Počet stravníkov sa zvýšil o **89 klientov**, čo je nárast oproti roku 2021 o **72,36%**.

Terénne a ambulantné sociálne služby zo strany ASS boli poskytované podľa individuálnych potrieb obyvateľov mesta Banská Bystrica, priority tie, ktoré im pomáhali zotrvať v ich domácom prostredí. Pri porovnaní z rokom 2021 sme zaznamenali nárast u všetkých služieb.

= cieľ bol splnený.



2. **Overovať spokojnosť s poskytovanými sociálnymi službami ASS:**

- spokojnosť sme zisťovali troma spôsobmi a to distribuovaním anonymných dotazníkov, preverovacími šetreniami a telefonicky. Rozdistribuovali sme dotazníky podľa jednotlivých služieb a vyhodnotenie je uvedené v prílohách tejto správy.

= cieľ bol splnený.

3. **Skvalitňovať poskytovanie terénnych a ambulantných sociálnych služieb**

- zakúpením nových pomôcok pre jednotlivé poskytované služby sme sa nažili skvalitňovať tieto služby, preškolením zamestnancov, sledovaním nových metód práce apod.

= cieľ bol splnený.

4. **Rozvoj odľahčovacej služby**

- odľahčovacia služba bola poskytnutá podľa požiadaviek žiadateľa v roku 2022 sme poskytovali 2 formami odľahčovaciu službu a to prostredníctvom terénnej sociálnej služby - opatrovateľskej 1 klientovi a pobytovej sociálnej služby zariadenie opatrovateľskej služby 7 klientom. V KPSS mesta B. Bystrica - Akčný plán na rok 2022 sme plánovali poskytnúť odľahčovaciu službu 20 klientom, ale poskytli sme len 8 klientom.

= cieľ bol čiastočne splnený.

5. **Spracovať informačný materiál o terénnych a ambulantných sociálnych službách**

- v priebehu roku 2022 sme aktualizovali informačné letáky o terénnych a ambulantných sociálnych službách.

= cieľ bol splnený.

6. Úlohy na rok 2023

Pre rok 2023 boli stanovené nasledovné ciele:

1. Rozšírenie ponuky kompenzačných pomôcok pre sociálnu službu požičiavanie pomôcok
2. Rozvoj odľahčovacej služby.
3. Rozvoj a modernizácia služby monitorovania a signalizácie potreby pomoci.
4. Vzdelávanie zamestnancov ASS.

Záver

ASS zabezpečovala terénne a ambulantné sociálne služby v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, i iného zmýšľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a 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 2022 spolupracovali:

Mgr. Slavka Kostúrová
Mgr. Zuzana Valentová
Mgr. Lucia Koctúrová
Jana Mayerová
Marta Rusková
Ľubica Letková
Mgr. Katarína Stanová

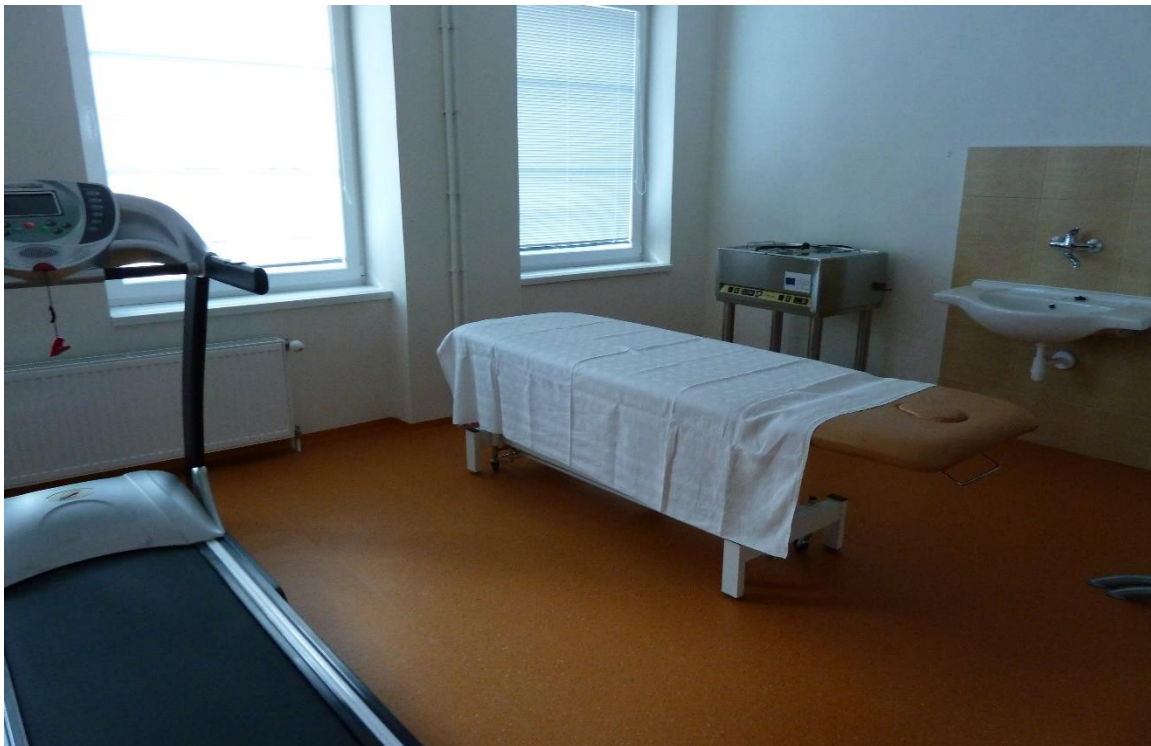
Prílohy

1. Fotodokumentácia
2. Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti klienta s opatrovateľskou službou
3. Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou monitorovanie a signalizácia potreby pomoci
4. Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou - jedáleň
5. Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti - požičiavanie pomôcok
6. Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti s prepravnou službou
7. Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou regeneračno-rekondičné služby
8. Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti zamestnancov ASS



Príloha 1 – Fotodokumentácia

Vybavenie priestorov regeneračno – rekondičných služieb /ASS Robotnícka 12



Rokovacia miestnosť v priestoroch ASS Robotnícka 12



Vybavenie skladu požičovne pomôcok ASS Robotnícka 12





KLOP - KLOP je dobrovoľnícky program zameraný na pomoc seniorom v domácom prostredí, ktorý zastrešuje **Centrum dobrovoľníctva** v spolupráci s **mestom Banská Bystrica**.

- 1 x do týždňa na 1-2 hodinky
- nákupy, prechádzky, spoločné trávenie voľného času, drobná pomoc v domácnosti



DOBROVOĽNÍCI/ČKY, KTORÍ SÚ V PROGRAME HOVORIA, ŽE:

im prináša veľké osobné uspokojenie, že robia niečo zmysluplné

sa učia lepšie počúvať druhých, komunikovať

sa učia veľa o potrebách, snoch, radoostiach seniorov

Ak ťa program oslovil, kontaktuj:
Veroniku, 0908 411 917
veronika@centrumdobrovolnictva.sk

V prípade, že poznáte vo svojom okolí seniorov, ktorí by radi využili túto službu, tiež nás kontaktujte.
Viac info na www.centrumdobrovolnictva.sk



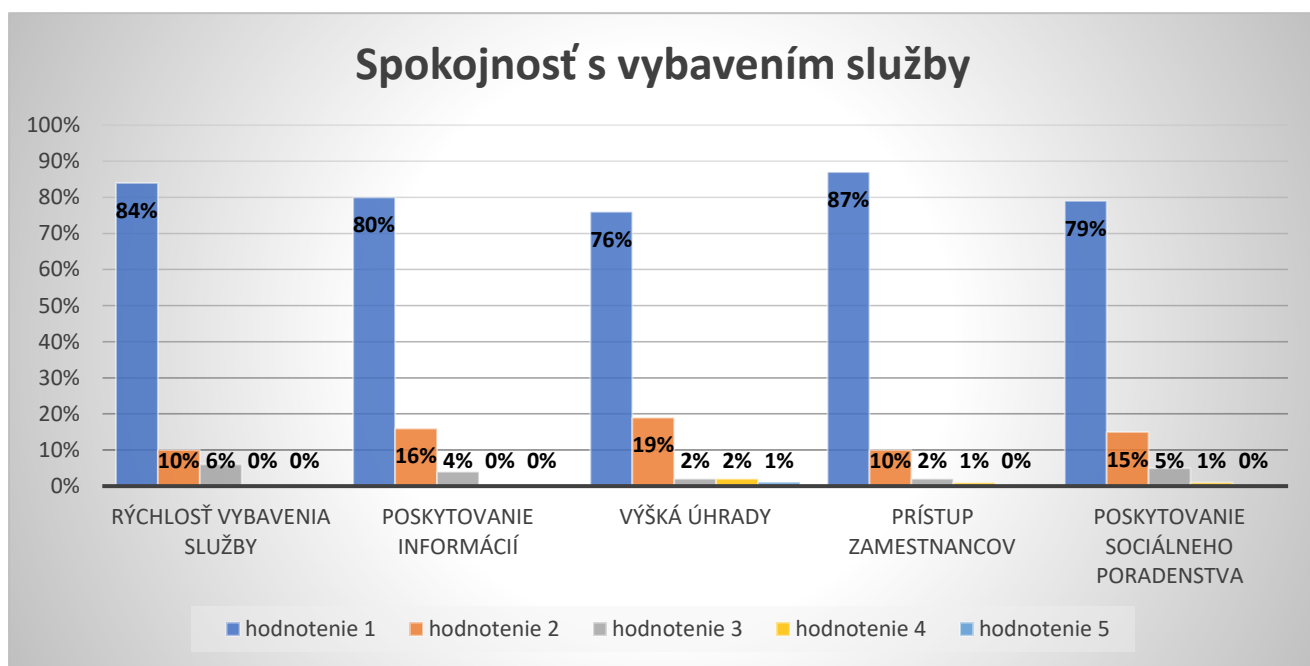
Príloha 2 - Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti klienta s opatrovateľskou službou

VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI - OPATROVATEĽSKÁ SLUŽBA

Prieskumu sa zúčastnilo 64 klientov a 27 rodinných príslušníkov, celkovo 91 z celkového počtu 140 klientov. Návratnosť dotazníkov dosahuje 65 %. Respondenti hodnotili jednotlivé oblasti poskytovania

sociálnej služby na škále od 1 do 5, pričom 1 bolo najlepšie hodnotenie a 5 najhoršie hodnotenie.

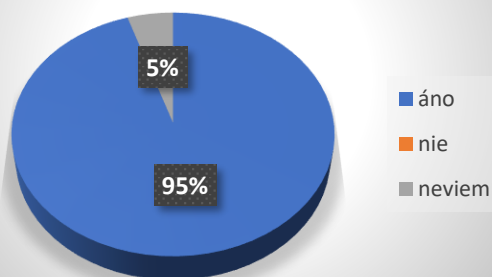
Najväčšie zastúpenie (32 %) mali klienti, ktorým bola opatrovateľská služba poskytovaná menej ako rok, druhú skupinu (28 %) tvorili respondenti, ktorí službu využívali 1 – 2 roky. Viac ako 3 roky má opatrovateľskú službu 27 % opýtaných. Najmenšiu skupinu tvoria klienti využívajúci opatrovateľskú službu 2-3 roky.



V otázke vyjadrenia spokojnosti s vybavením sociálnej služby bola vyjadrená vysoká miera spokojnosti s rýchlou vybavením služby, s poskytovaním informácií a prístupom zamestnancov. Nízke % hodnotenia na škále 4 sa vyskytli pri otázke poskytovania sociálneho poradenstva, výšku úhrady najhoršie ohodnotil 1 respondent.



Základné ľudské práva a slobody

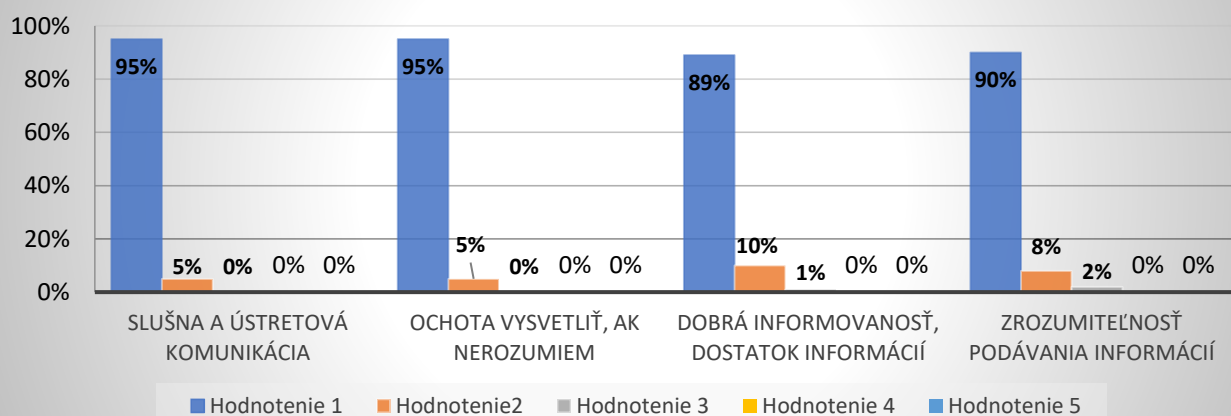


Podľa 95 % odpovedí je sociálne služba poskytovaná v súlade so základnými ľudskými právami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou s princípmi nediskriminácie. Zvyšných 5 % nevedelo odpovedať.

V oblasti komunikácie a informovanosti vyjadrovali respondenti vysokú mieru spokojnosti (95 %) so spôsobom komunikácie a ochotou vysvetliť ak niečomu nerozumeli. S dobrou informovanosťou, dostatkom informácií a zrozumiteľnosťou podávania informácií bolo

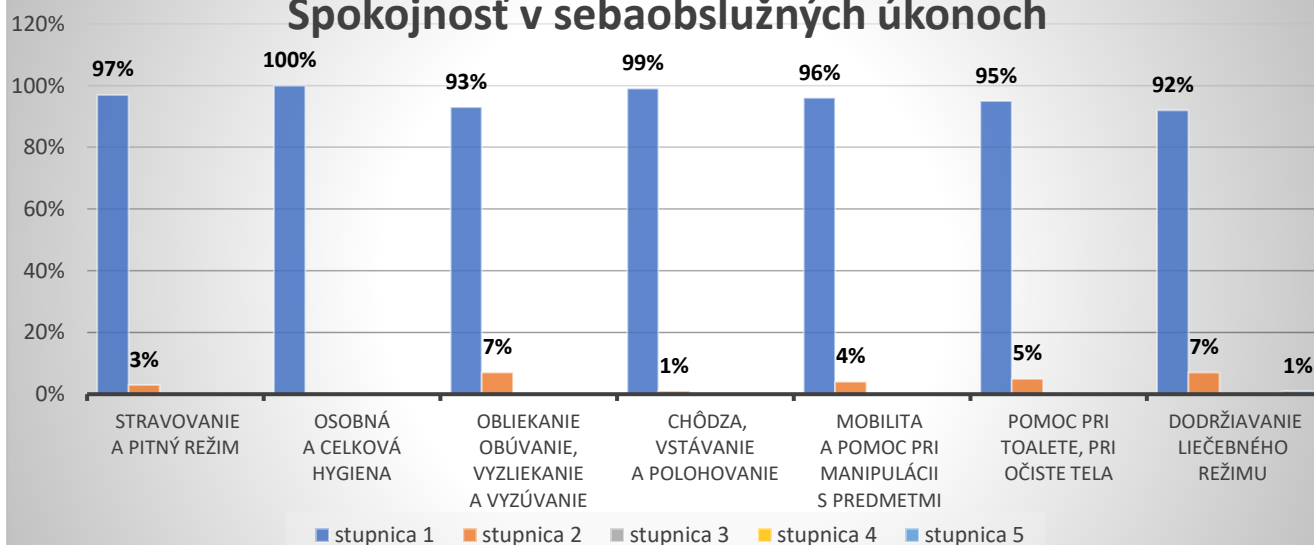
spokojných okolo 90 % klientov na škále hodnotenia 1. Úplnú nespokojnosť neuviedol ani jeden klient.

Komunikácia a podávanie informácií

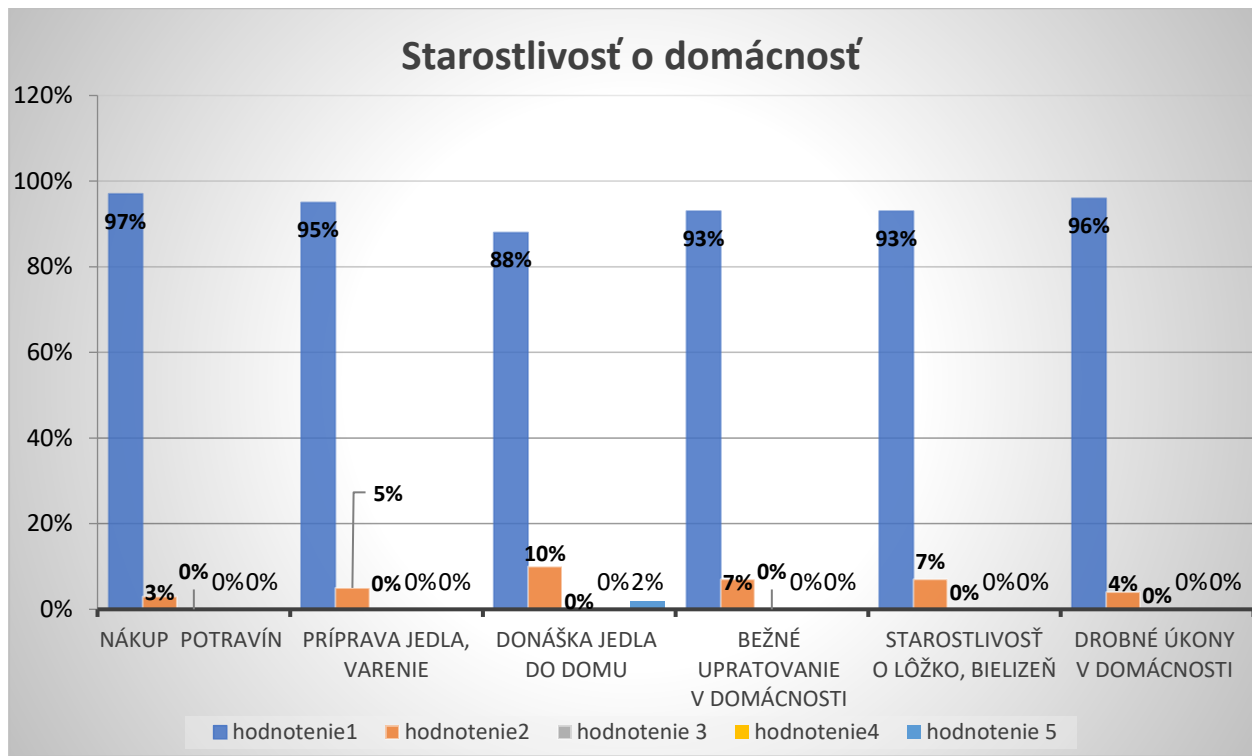


Pri otázkach spokojnosti s pomocou osobnej a celkovej hygieny, pomoc pri vstávaní a polohovaní, s mobilitou, manipuláciou s predmetmi vyjadrili klienti spokojnosť nad 90 %. Jeden klient vyjadril nespokojnosť pri dodržiavaní liečebného režimu.

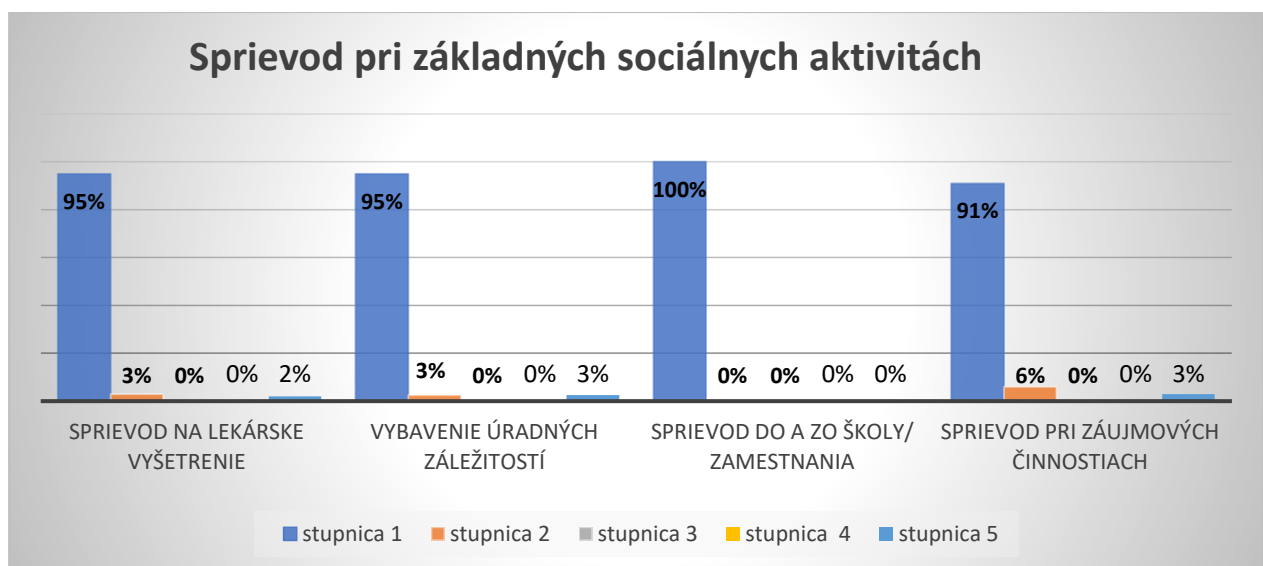
Spokojnosť v sebaobslužných úkonoch



Nákup potravín a iného tovaru, príprava jedla, varenie, zohrievanie jedla a umytie riadu, bežné upratovanie v domácnosti, starostlivosť o lôžko, bielizeň, pranie a žehlenie a drobné úkony v domácnosti ohodnotilo na škále 1 nad 90 % respondentov. S donáškou jedla do domácnosti je spokojných 88 % a najhoršie hodnotenie 5 uviedol len jeden klient.



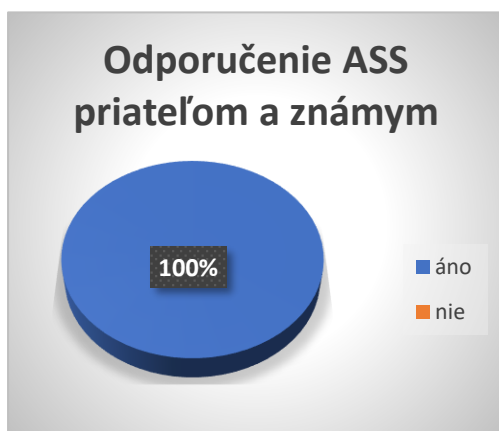
Vo väčšine odpovedí prevládala spokojnosť so sprievodom pri základných sociálnych aktivitách. Jeden klient hodnotil sprievod najhorším hodnotením 5 %. Sprievod do a zo školy využíva iba jeden klient, ktorý je s touto službou úplne spokojný.



Na otázku či by chceli niečo zmeniť, príp. pochváliť bola vyjadrená spokojnosť, ústretovosť, správanie a ochotu personálu a opatrovateliek. Klienti zároveň vyjadrili nespokojnosť so striedaním opatrovateliek.



72% odpovedajúcich uviedlo, že majú možnosť podávania podnetov a sťažností, ktoré sú akceptované, 24 % neviem o takej možnosti a po 2 % klientov sa vyjadrili, že nemajú takú možnosť alebo, že ich podnety a sťažnosti nie sú akceptované.



Na položenú otázku týkajúcu sa celkového hodnotenia poskytovanej služby odpovedalo 69 % veľmi dobre, 18,7 % uviedlo skôr dobre a 15 % ako neutrálne. Hodnotenie skôr zlé a zlé neuviedol ani jeden respondent.

100 % odpovedajúcich uviedlo, že by ASS odporučilo svojim priateľom a známym.

V poslednej otázke mali respondenti možnosť uviesť vlastné návrhy na zmenu. Najčastejšie uvádzali ako negatívum striedanie opatrovateliek.



Príloha 3 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou monitorovanie a signalizácia potreby pomoci

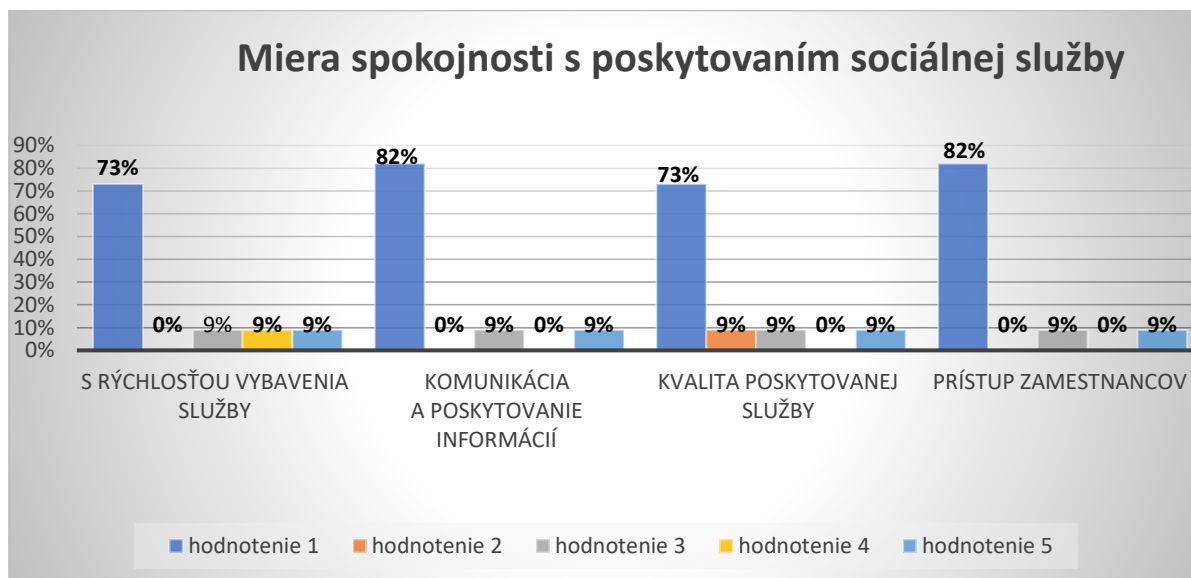
VYHODNOTENIE DOTAZNÍKOV SPOKOJNOSTI SLUŽBY MONITOROVANIE A SIGNALIZÁCIE POTREBY POMOCI

Prieskumu sa zúčastnilo 11 klientov z celkového počtu 15 klientov. Návratnosť dotazníkov dosahuje 73 %. V dotazníku bolo celkovo 8 otázok. Klienti hodnotili jednotlivé oblasti na škále od 1 do 5, pričom 1 je najlepšie a 5 najhoršie hodnotenie. Dotazník bol anonymný.



Najväčšie zastúpenie (36 %) mali klienti využívajúci službu menej ako 1 rok, rovnakým pomerom 27 % sú zastúpení klienti využívajúci službu 1-2 roky a 2-3 roky. 10 % respondentov má danú službu viac ako 3 roky.

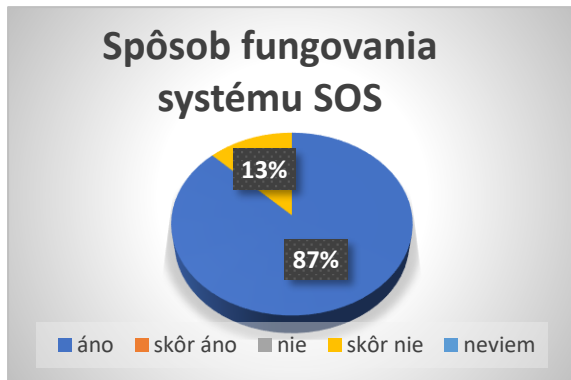
Spokojnosť s rýchlosťou vybavovania služby a s kvalitou poskytovanej služby bola u 73 % opýtaných ohodnotená na 1. 82 % respondentov vyjadrilo najvyššiu mieru spokojnosti pri komunikácií, poskytovaní informácií a prístupe zamestnancov. Úplnú nespokojnosť vyjadrilo pri všetkých možnostiach 9 % klientov.



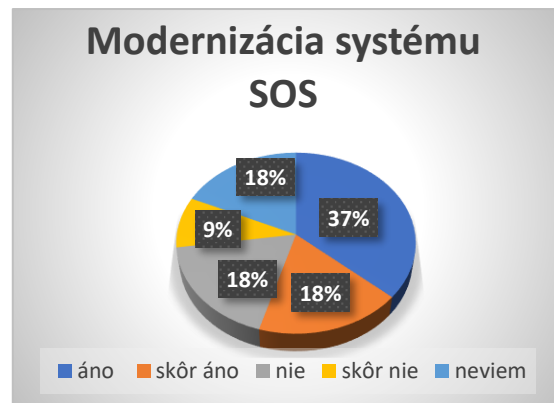
So spôsobom fungovania systému monitorovania a signalizácie pomoci (ďalej len systém SOS) je spokojných 87 % respondentov, čiastočnú nespokojnosť vyjadrilo 13 % klientov. Nespokojnosť



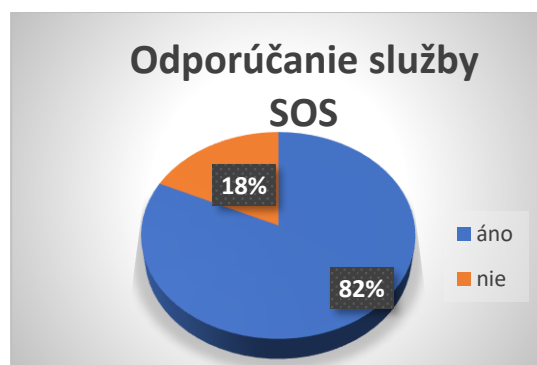
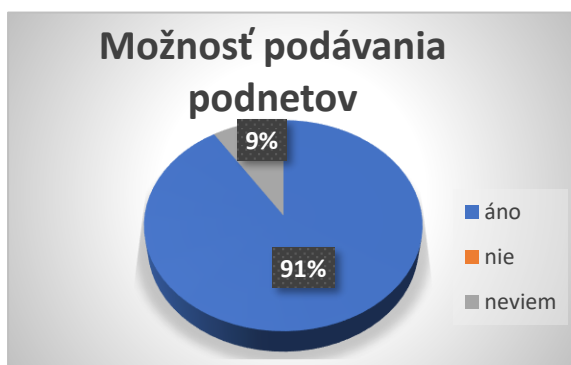
nevyjadril ani jeden respondent. Pri otázke frekvencie použitia systému SOS uviedlo 55 % klientov, že ho využili už viac krát, ešte nikdy ho nemuselo použiť 45 % respondentov.



Klienti, ktorí už službu systému SOS niekedy využili mohli vyjadriť spokojnosť s rýchlosťou privolania pomoci. Skôr spokojných bolo 16 % klientov, skôr nespokojných bolo 17 % a až 67 % nevedelo odpovedať. V prípade nespokojnosti uviedol 1 klient dôvod, že si musel sám zakúpiť náramok na signalizačné zariadenie, nakoľko sa mu pôvodný znehodnotil.



Klienti vyjadrili svoj názor týkajúci sa modernizácii SOS systému nasledovne: 37 % považuje modernizáciu za potrebnú, 18 % nie, rovnako 18 % skôr áno, 9 % skôr nie a 18 % sa nevedelo vyjadriť. Pod touto otázkou bola uvedená podotázka, v čom by sa mal systém SOS zmodernizovať, ale nik sa nevyjadril.



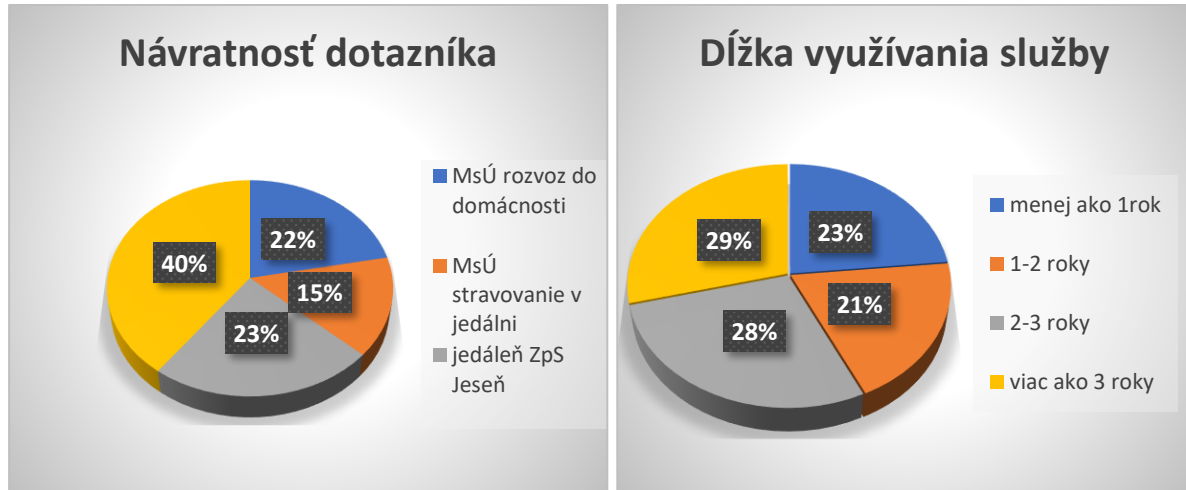
Možnosti podávať podnety, pripomienky a sťažnosti má 91 % opýtaných, o tejto možnosti nevie 9 % klientov. Systém monitorovania a signalizácie pomoci poskytovanú Agentúrou sociálnych služieb by odporučilo 82 % klientov, neodporučilo by 18 % opýtaných.



Príloha 4 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou - jedáleň

VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI - JEDÁLEŇ

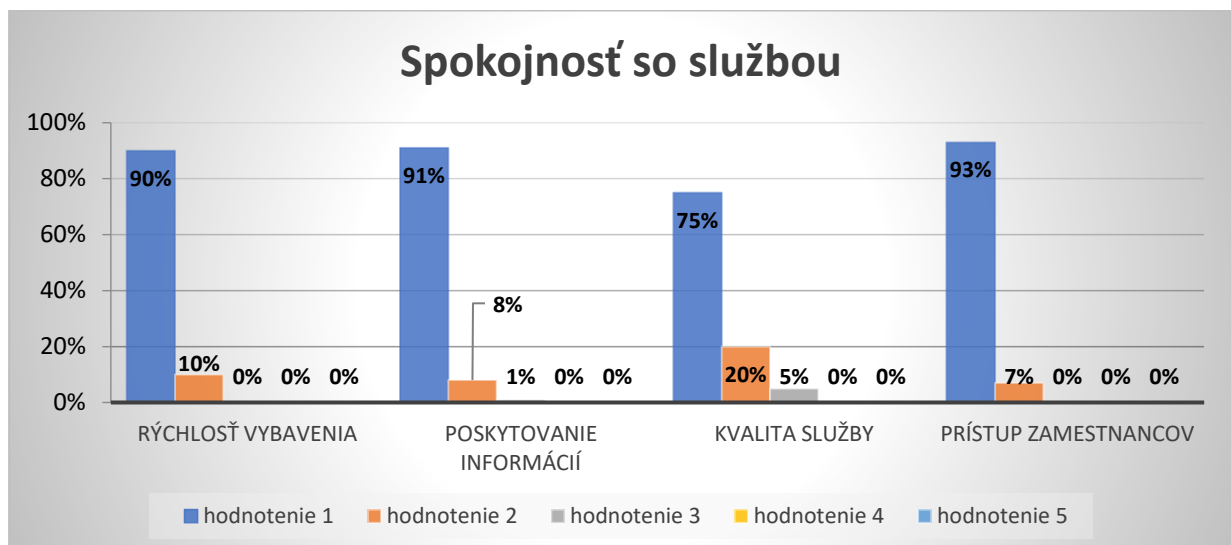
Na základe anonymného prieskumu sme vypracovali vyhodnotenie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby Jedáleň v zmluvných jedálňach formou dotazníka.



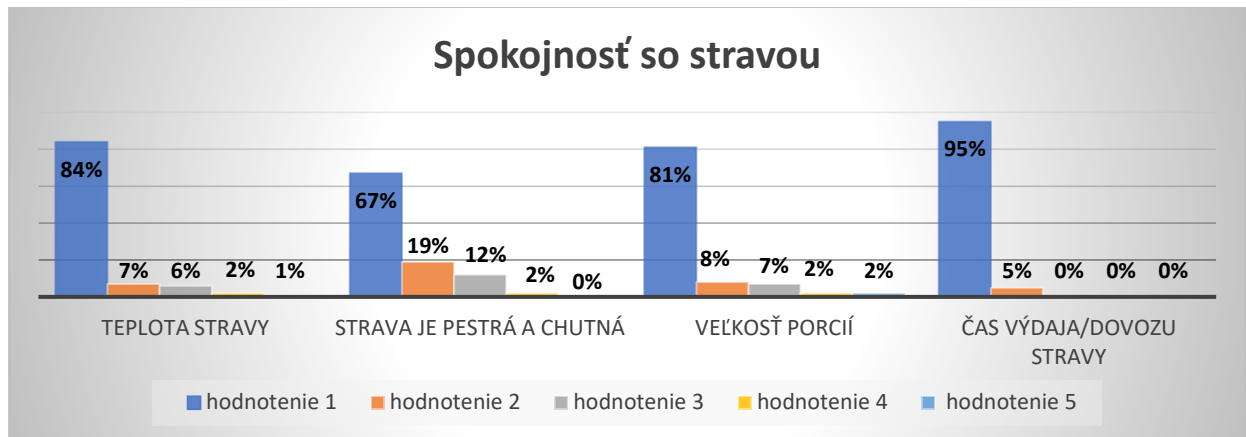
Prieskumu sa zúčastnilo 128 respondentov, ktorí majú zazmluvnení rozvoz obedov do domácnosti, stravujú sa v jedálni MsÚ, ZpS Jeseň a Komuce Krivánska. Celkový počet rozdaných dotazníkov bol 215, návratnosť bola takmer 60 %.

Dĺžka využívania služby

Najväčšie percentuálne zastúpenie v dĺžke využívania služby majú klienti, ktorí sa stravujú viac ako 3 roky (29 %), nasledujú klienti s dobou využívania služby 2-3 roky (28 %), menej ako 1 rok sa sociálna služba poskytuje 23 % klientov a 1 - 2 roky sa stravuje 21 % opýtaných.



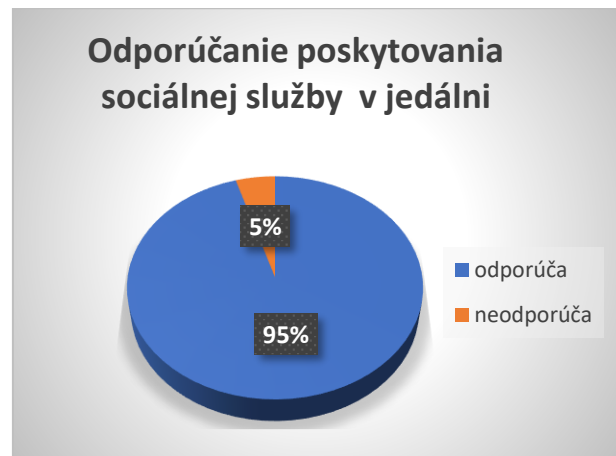
Kvalitu poskytovanej služby klienti hodnotili na stupnici od 1 do 5, pričom 1 je najlepšie a 5 najhoršie hodnotenie. Pri všetkých štyroch otázkach bola vo väčšej miere prejavená spokojnosť so službou, menšie výhrady mali pri otázke ohľadom kvality služby.



S kvalitou a pestrosťou podávanej stravy je celkovo spokojných približne 82% stravníkov. Menej spokojní sú hlavne s veľkosťou porcií, s pestrosťou, kvalitou a chuťou jedál.

V otvorenej otázke „v čom by sa mala zlepšiť úroveň stravovania“ sa väčšina klientov vyjadrila, že strava je kvalitná a pestrá. Požadujú však viac šalátov a ovocia. Sťažujú sa na málo dochutené jedlo, nedovarené prílohy, navrhujú viac múčnych a cestovinových jedál a požadujú slovenské názvy jedál (v ponuke obedového menu v jedálni MsÚ)

73% klientov sa vyjadrilo, že majú možnosť podávať pripomienky a sťažnosti ohľadom stravovania, 2 klienti si myslia, že takúto možnosť nemajú a 25 % klientov odpovedalo „neviem“.



Sociálnu službu v jedálni by svojim priateľom a známym odporučilo 95 % respondentov a 5 % by ju neodporučilo.

Na otvorenú otázku zmeny a zlepšenia služby klienti neodpovedali.

Záver:

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



Príloha 5 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti - požíčovanie pomôcok

VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI - POŽIČIAVANIE POMÔCOK

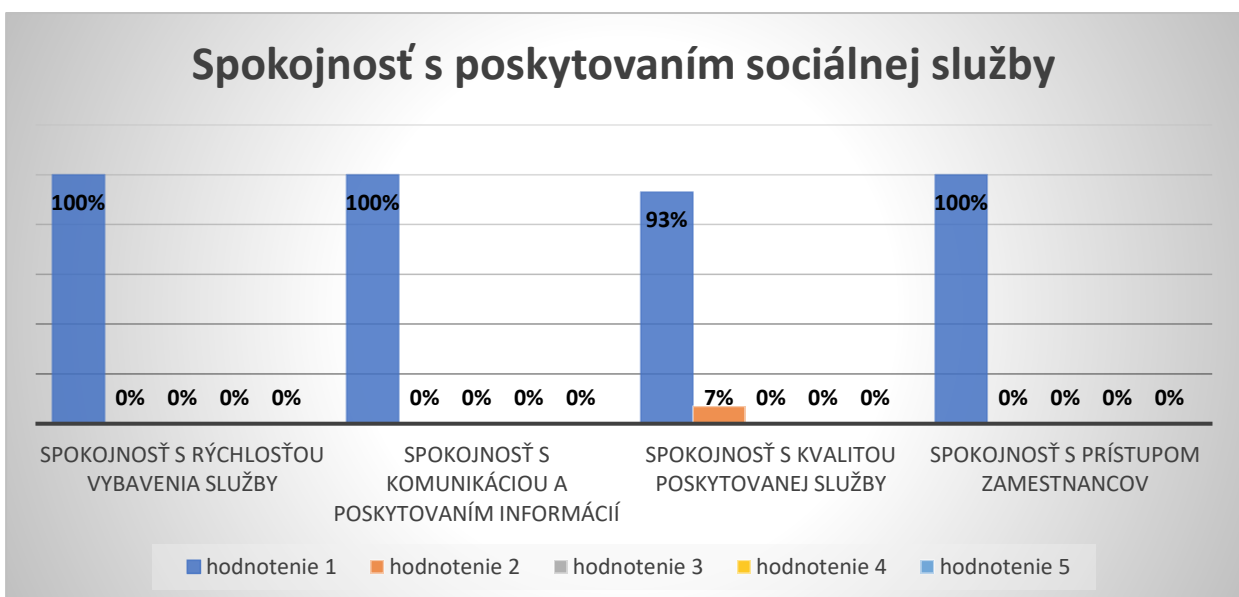
Zisťovanie spokojnosti klienta s poskytovanou službou – požíčovanie pomôcok sme realizovali prostredníctvom anonymného dotazníka. Prieskumu sa zúčastnilo 26 klientov z celkového počtu 40, čo predstavuje návratnosť 65 %.

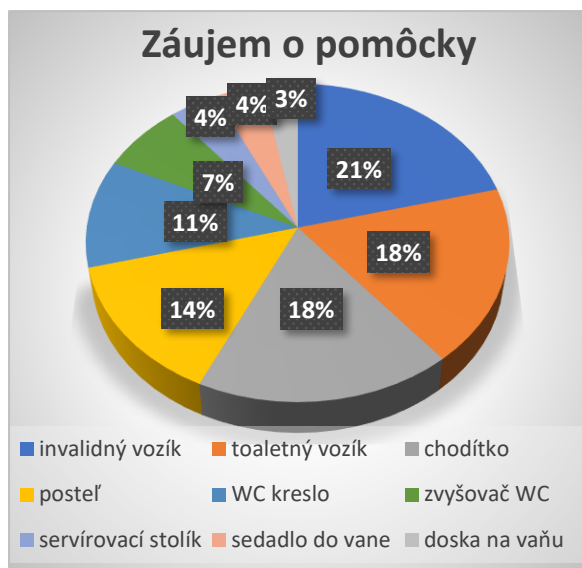


Najväčšie zastúpenie (42%) mali klienti, ktorí využívajú sociálnu službu menej ako rok, 35% klientov využíva službu 1 až 2 roky, 15% klientov 2 až 3 roky a 8% klientov viac ako rok.

Klienti vyjadrili celkovú spokojnosť s poskytovaním sociálnej služby. S rýchlosťou vybavenia služby, s komunikáciou, poskytovaním informácií a s prístupom zamestnancov boli úplne spokojní všetci klienti. S kvalitou poskytovanej služby boli 3 klienti čiastočne spokojní, ostatní boli úplne spokojní. Sociálnu službu – požíčovanie pomôcok, je možné vybaviť v našej

Agentúre sociálnych služieb prakticky na počkanie, čo klienti vnímajú pozitívne.





Najväčší záujem zo strany klientov bol o invalidné vozíky (21 %), toaletné vozíky a chodítka (18 %), posteľ a WC kreslá, menší záujem bol o zvyšovače WC, servírovacie stolíky, sedadlá do vane a dosky na vaňu.

89 % klientov vyjadrilo spokojnosť s ponukou požičiavaných pomôcok, niektorí sa nevedeli vyjadríť. Ponuku pomôcok za nedostatočnú neoznačil ani jeden klient. Ponúkané pomôcky sú nateraz pre klientov postačujúce, nakoľko pomôcky môžu klienti získať aj z verejného zdravotného poistenia na základe predpisu od odborného lekára.

Pri otázke či ste spokojný technickým stavom požičanej pomôcky :

S technickým stavom požičanej pomôcky bolo spokojných 100% klientov, nakoľko, požičiavame len funkčné pomôcky. Poškodené a zničené pomôcky sú pravidelne vyradované a zakupujú sa nové. Na otázku „Aké pomôcky Vám chýbajú v ponuke požičiavaných pomôcok“ 1 klient odpovedal, že **posteľ s elektrickým ovládaním**.



Pri otázke podávania podnetov, sťažností a pripomienok k poskytovanej službe označilo 77% klientov odpoveď áno a 23 % respondentov o tejto možnosti nevedelo. Možnosť nie neoznačil nikto.

Na otázku, či by odporučili túto službu poskytovanú Agentúrou sociálnych služieb svojim priateľom známym, odpovedalo 100 % respondentov áno.

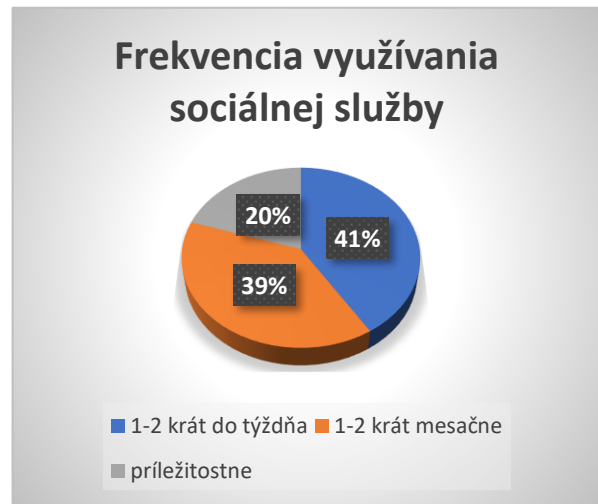
Možnosť podať návrh na zmenu či zlepšenie využili 6 klienti:

- 2 klienti mali pripomienku k preplnenému parkovisku pri budove, nemali kde zaparkovať
- 2 klienti by uvítali parkovanie priamo pred vstupom do budovy
- 2 klienti mali pripomienky k tomu, že do malého výťahu v budove KOMUCE sa nevojde ťažká železná koštruktúra a musia ju vyniesť po schodoch.

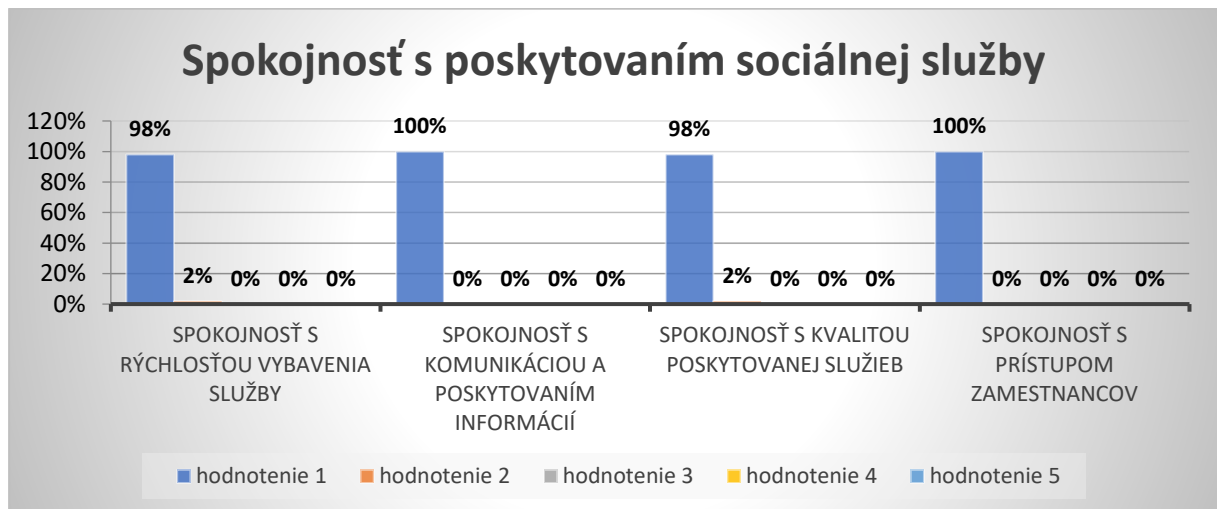


VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI - PREPRAVNÁ SLUŽBA

Prieskumu sa zúčastnilo 41 klientov zo 60, čo predstavuje návratnosť 68% . Najväčšie zastúpenie (34%) mali klienti, ktorí využívajú sociálnu službu 1 až 2 roky, 29% klientov využíva službu viac ako 3 roky, 22 % klientov 2 až 3 roky a 15 % klientov menej než rok.



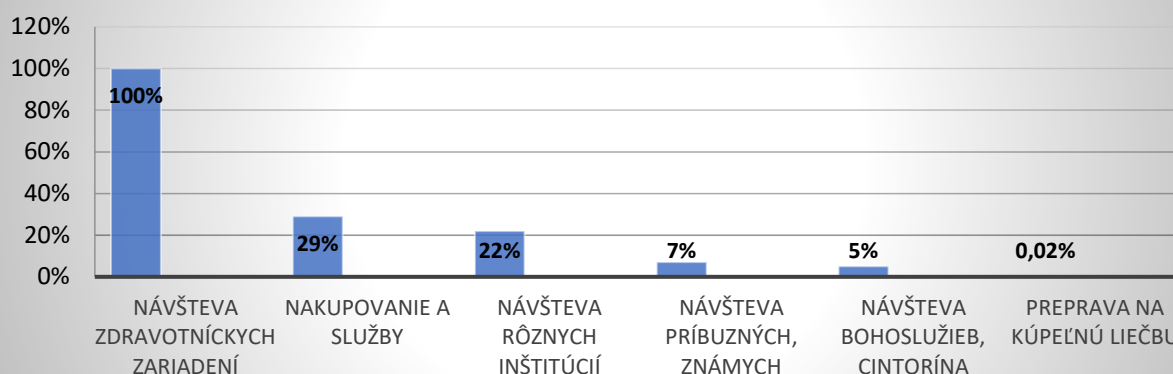
Prepravnú službu využíva 41% klientov prevažne 1 až 2 krát do týždňa, 39% je prepravovaných 1 až 2 krát mesačne a 20% klientov ju využíva len príležitostne.



Klienti vyjadrili vysokú mieru spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou. S komunikáciou, poskytovaním informácií a s prístupom zamestnancov boli úplne spokojní všetci klienti. S rýchlosťou vybavenia služby bol 1 klient spokojný čiastočne, ostatní boli úplne spokojní a s kvalitou poskytovanej služby bol tiež 1 klient čiastočne spokojný, ostatní boli úplne spokojní.

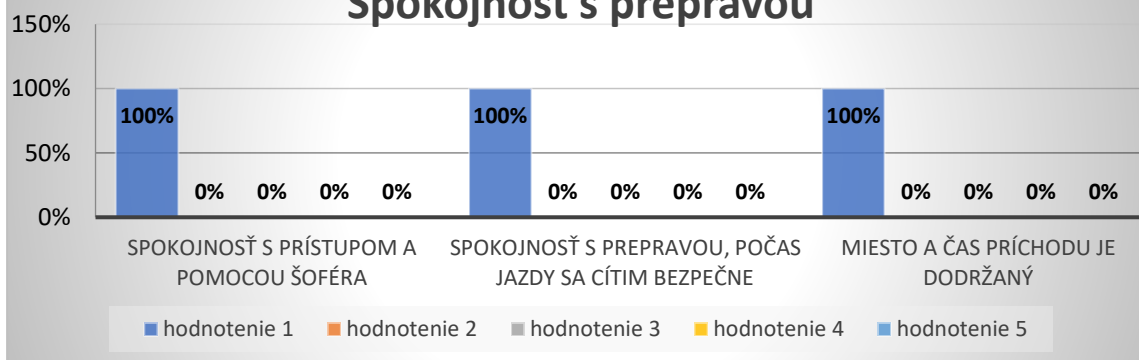


Účel využívania prepravnej služby



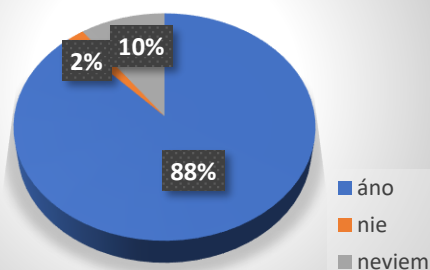
Pri otázke „Za akým účelom klienti využívajú prepravnú službu?“ mohli respondenti uviesť viacero možností, na základe čoho sme získali prehľad na aký účel najčastejšie potrebujú prepravnú službu. Všetci klienti (100%) využívajú službu na návštevy zdravotníckych zariadení, 29% klientov na nákupy, 22% klientov na návštevy inštitúcií, 7% klientov na návštevy príbuzných, 5% klientov na bohoslužby a cintorín a 1 klient na kúpeľnú liečbu.

Spokojnosť s prepravou



Všetci klienti boli úplne spokojní s prístupom a pomocou šoféra, s prepravou, aj s tým, ako šoféri dodržiavajú miesto a čas prjazdu.

Možnosť podávania podnetov, sťažností...



88% klientov si myslí, že má možnosť podávať podnety, sťažnosti a pripomienky k službe, 2% klientov označilo možnosť nie a 10% klientov nevedelo o tejto možnosti.

Ako zmenu pri podmienkach poskytovania prepravnej služby by jeden klient uvítal, keby nebolo potrebné vybavovať výnimku na prepravu do iných okresov.

100% klientov by odporučilo poskytovanú službu našou Agentúrou sociálnych služieb aj svojim priateľom a známym.

Vlastné návrhy na zmenu uviedli 3 klienti:

- 1 klient vyjadril spokojnosť so šoférom p. Pajtášom, má prehľad. Klient si želá, aby túto prácu vykonával čo najdlhšie.
- 2 klienti by uvítali zadováženie druhého auta s plošinou.



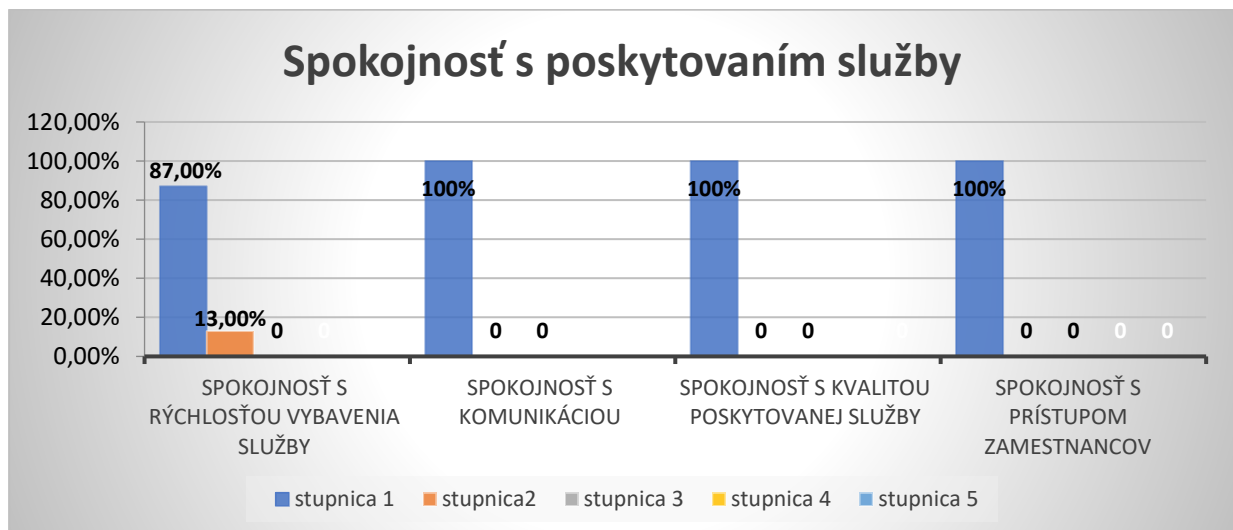
Príloha 7 – vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou regeneračno-rekondičné služby

VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI - REGENERAČNO-REKONDIČNÉ SLUŽBY

Spokojnosť klienta s poskytovaním regeneračno – rekondičných služieb sme zisťovali prostredníctvom anonymného dotazníka. Prieskumu sa zúčastnilo celkovo 70 klientov, 59 klientov zo zariadení sociálnych služieb a 11 klientov, ktorým je služba poskytovaná v teréne. Návratnosť dotazníkov bola 100 %.



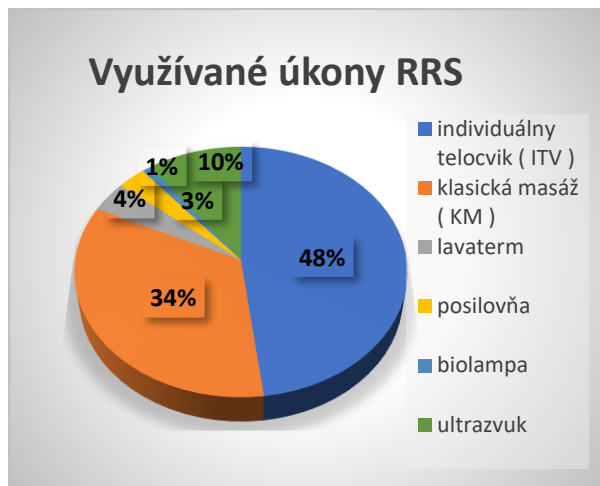
Najväčšie zastúpenie mali klienti, ktorí využívajú službu viac ako 3 roky v počte 55, čo je 79 % , zvyšných 21 % tvorili klienti využívajúci službu menej ako 1 rok.



Spokojnosť s rýchlou vybavenia služby najlepšie hodnotilo 61 klientov, čo je 87 % , hodnotenie na 2 uviedlo 9 klientov, čo je takmer 13 %. S komunikáciou a poskytovaním informácií, s kvalitou poskytovanej služby a s prístupom zamestnancov je spokojných 100% respondentov.

Z ponuky regeneračno-rekondičných služieb klienti najviac využívajú individuálny telocvik (48 %), klasickú masáž využíva 33 % klientov, ultrazvuk 11 %, lavaterm 4 % opýtaných a posilňovňu 3 % klientov. Biolampu využíva 1 klient.

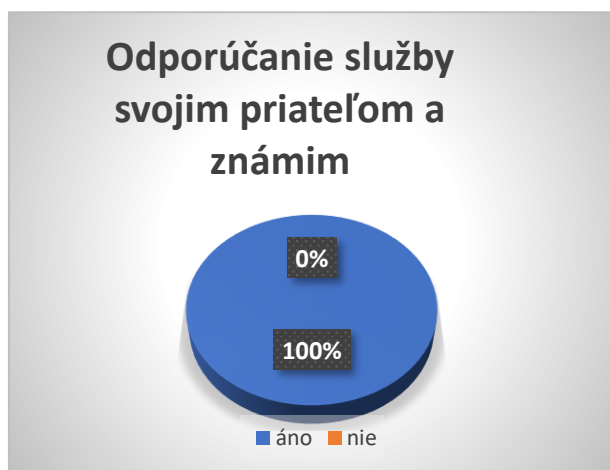




Na otázku, či po absolvovaní procedúr regeneračno-rekondičných služieb došlo k zlepšeniu zdravotného stavu došlo odpovedalo 71 % opýtaných no a skôráno uviedlo 29 % klientov.

Klientom v ponuke chýbajú procedúry ako je vodoliečba , oxygenoterapia, laser, magnetoterapia, kryoterapia. viac pobytu v exteriéri, viac času na klienta ako 30 minút.

Podávanie podnetov a sťažností je umožnené všetkým klientov, čo predstavuje 100%. Klienti



odpovedali, že podnety môžu hlásiť telefonicky, osobne alebo písomne. Rovnako 100 % klientov by odporučili svojim priateľom a známym služby RRS poskytované našou Agentúrou sociálnych služieb.

Respondenti mali možnosť napísať vlastné návrhy na zmeny a zlepšenia v poskytovaní regeneračno – rekondičných služieb:

- častejšie ITV by privítalo 30 klientov,
- zrýchliť proces cvičenia v teréne žiadalo 11 klientov,
- premaľovať priestory na svetlejšie uviedlo 5 klientov,
- vynoviť novým nábytkom požadovali 3 klienti,
- zriadiť náhradnú posilňovňu na Krivánskej žiadali 2 klienti.

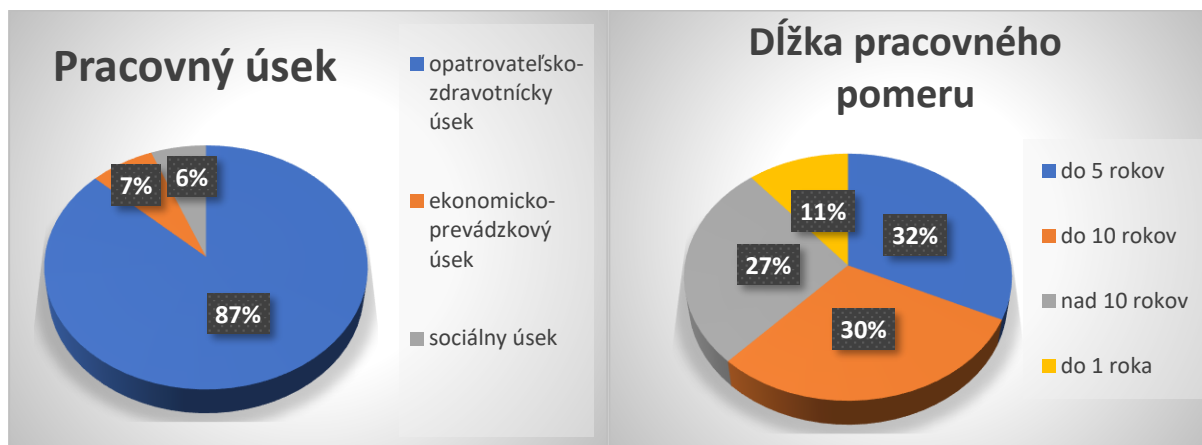


VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI ZAMESTNANCOV AGENTÚRA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Prieskumu sa zúčastnilo 71 zamestnancov z celkového počtu 101, návratnosť dotazníkov dosahuje 70 %. Z týchto zamestnancov je:

- 87 % z opatrovateľsko-zdravotníckeho úseku,
- 6 % zo sociálneho úseku
- 7 % z ekonomicko-prevádzkového úseku

Najväčšie zastúpenie (32 %) mali zamestnanci s dĺžkou pracovného pomeru do 5 rokov, 30 % zúčastnených malo dĺžku pracovného pomeru do 10 rokov, 27 % zamestnancov pracuje v ZSS viac ako 10 rokov a 11 % zastúpenie mali respondenti zamestnaní v ZSS menej ako 1 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.

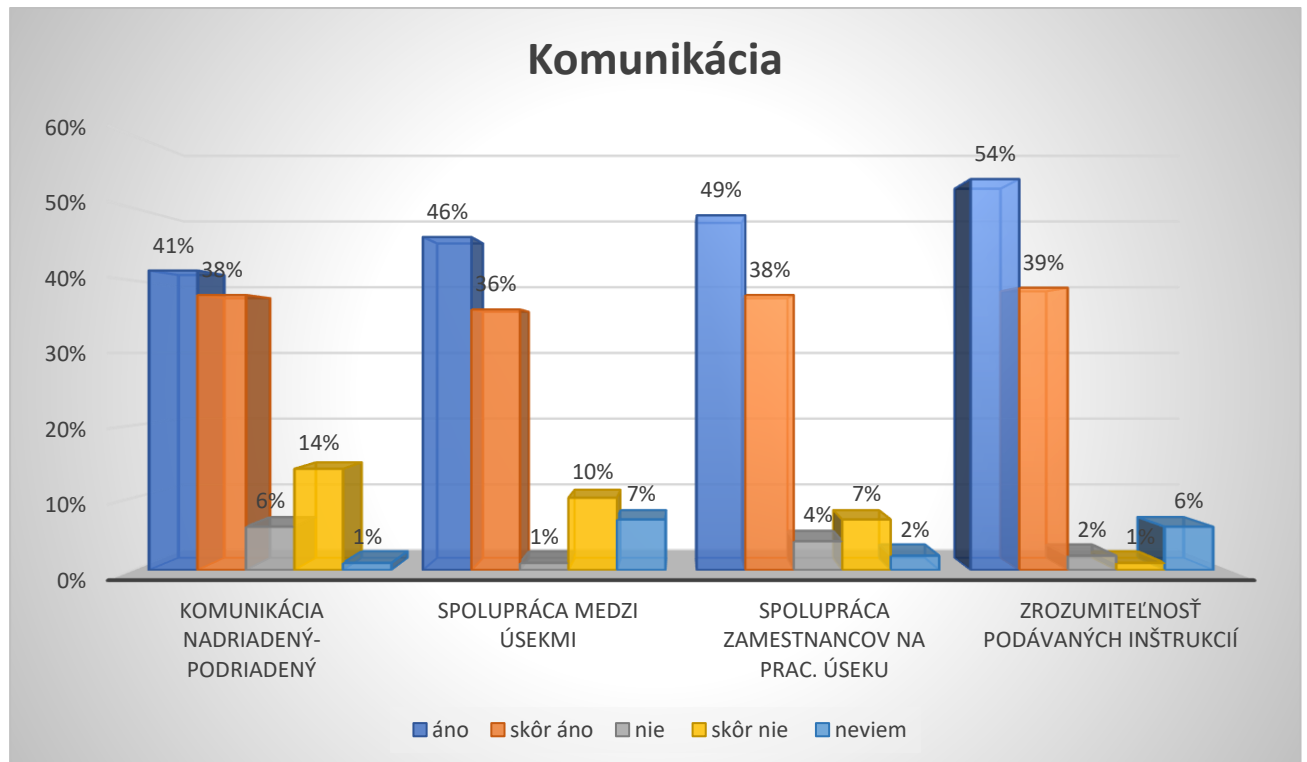
Úplnú alebo čiastočnú spokojnosť zamestnancov s úrovňou komunikácie medzi nadriadeným a podriadeným uviedlo spolu 79 %, skôr nespokojných je 14 % respondentov, nespokojných s komunikáciou s nadriadeným je 6 % opýtaných.

Spokojnosť so spoluprácou medzi úsekmi vyjadrilo 46 % zamestnancov a skôr áno odpovedalo 36 %. Skôr nespokojných je 10 % respondentov.



V rámci svojho pracovného úseku je so spoluprácou úplne spokojných 49 % a čiastočne 38 % zamestnancov, skôr nespokojných je 7 % zamestnancov.

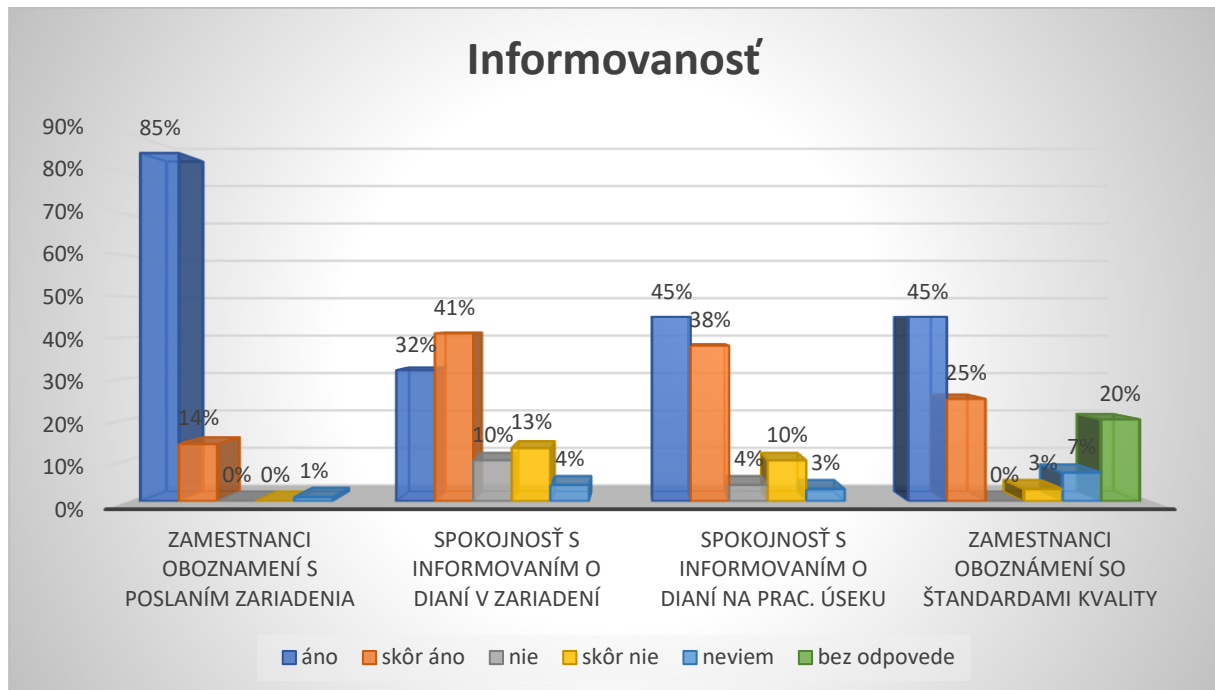
Zadávané inštrukcie k práci sú úplne alebo čiastočne zrozumiteľné pre 93 % zamestnancov, k tejto otázke sa nevedelo vyjadriť 6 % respondentov.



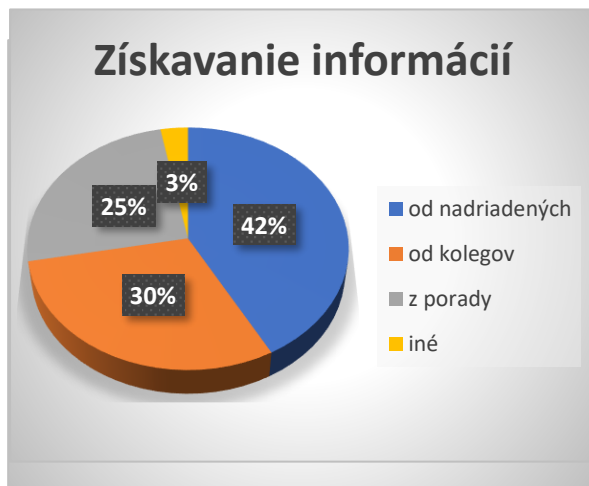
Vo všetkých odpovediach prevládalo vyjadrenie celkovej alebo čiastočnej spokojnosti s poskytovaním informácií o dianí v zariadení, aj v rámci pracovného úseku. Odpoveďami áno (85 %) a skôr áno (14 %) zamestnanci vyjadrili, že poznajú poslanie svojho zariadenia. Dostatok informácií o dianí v zariadení má 32 % opýtaných, 41 % je skôr spokojných v podávanými informáciami a 13 % je skôr nespokojných a úplnú nespokojnosť vyjadrilo 10 % respondentov. Dostatok informácií o dianí na pracovnom úseku pozitívne ohodnotilo 83 % zamestnancov a čiastočnú nespokojnosť vyjadrilo 10 % opýtaných. 69 % zamestnancov vie, na koho sa má obrátiť s požiadavkou o poskytnutie informácie, skôr áno uviedlo 27 % opýtaných. 42 % zamestnancov získava najviac informácií priamo od svojho nadriadeného, 30 % od svojich kolegov a 25 % zamestnancov najviac informácií dostane na porade. So štandardami kvality poskytovania sociálnej služby je oboznámených 45 % zamestnancov, skôr áno odpovedalo 25 %



respondentov a až 20 % respondentov na túto otázku neodpovedalo, aj keď bola určená práve pre zamestnancov ASS.



Výkon práce a pracovné podmienky

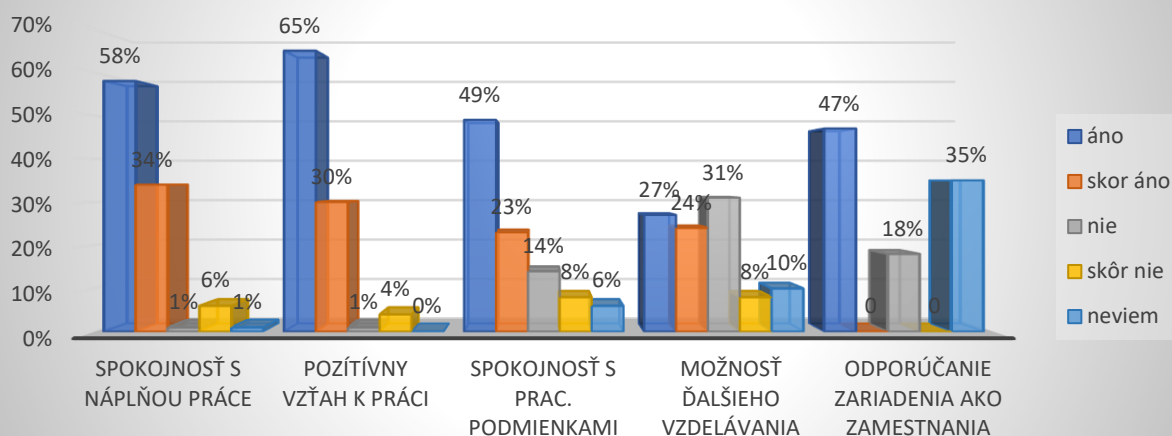


Spokojnosť so svojou pracovnou pozíciou a náplňou svojej práce vyjadrilo odpoveďami áno a skôr áno 92 % zamestnancov, 95 % odpovedajúcich uviedlo, že majú svoju prácu radi. Spokojnosť s vytvorenými pracovnými podmienkami vyjadrilo 49 % zamestnancov, skôr spokojných je 23 %, nespokojných je 14 % a skôr nespokojných so svojimi pracovnými podmienkami je 8 % zamestnancov. K otázke o možnostiach ďalšieho vzdelávania sa viac ako polovica respondentov vyjadrila kladne, 31 % uviedlo, že nemá možnosť ďalej sa vzdelávať, skôr nie odpovedalo 8 % zamestnancov a nevedelo sa

vyjadriť 10 % respondentov. Atmosféru v zariadení považuje za veľmi dobrú až rodinnú 20 %, skôr dobrú 42 %, neutrálnu 35 %, podľa 3 % odpovedí je atmosféra v zariadení zlá. Pri otázke odporúčania zariadenia ako zamestnania uviedlo 47 % respondentov odpoveď áno, 35 % zamestnancov nevedelo odpovedať a 18 % zamestnancov uviedlo, že by zariadenie ako zamestnanie svojim známym neodporučil.



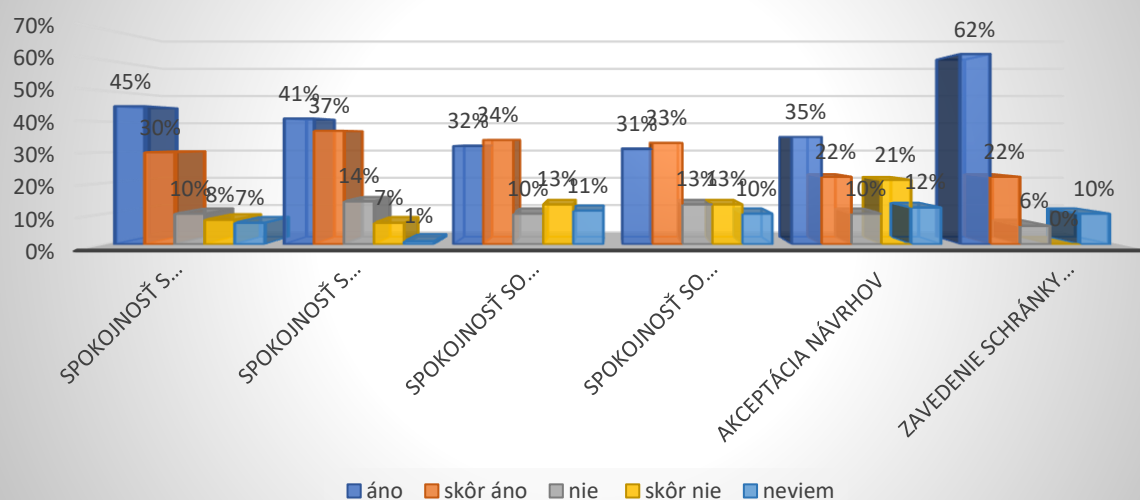
Pracovné podmienky



Riadenie

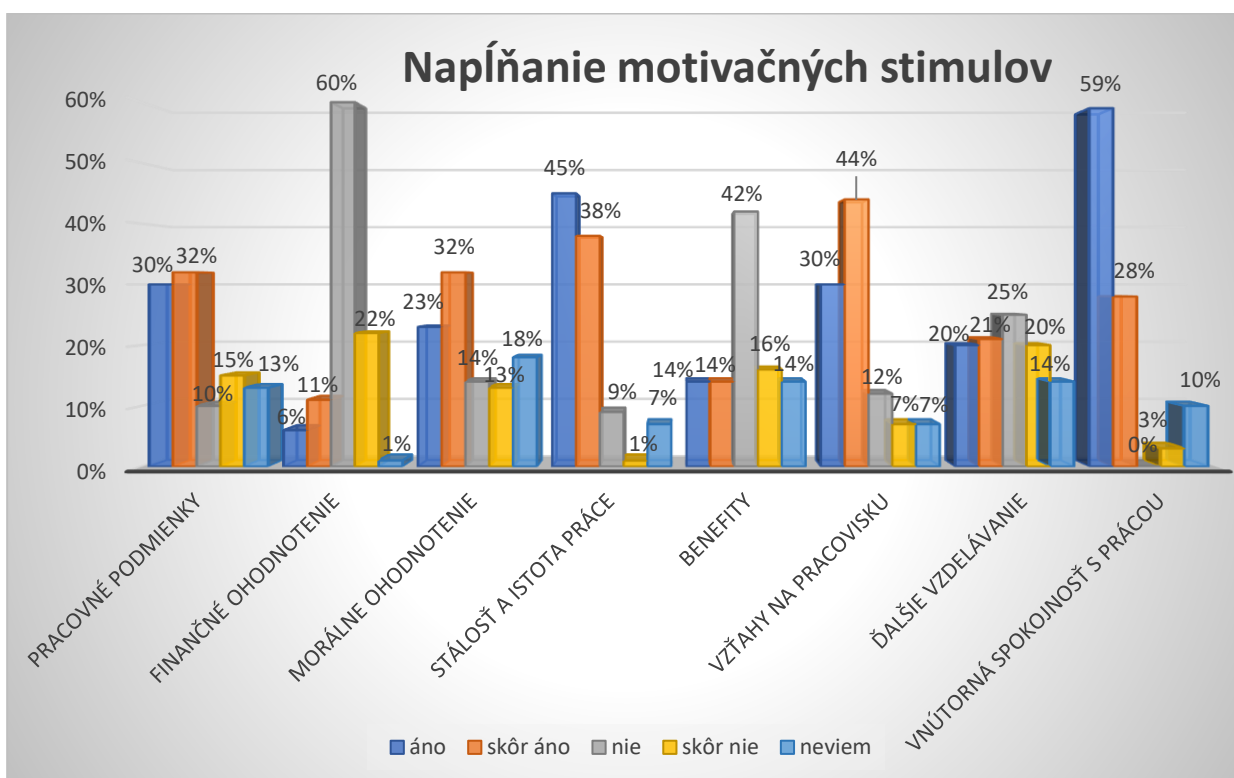
V oblasti riadenia najväčšiu spokojnosť kladnými odpoveďami áno a skôr áno vyjadrili zamestnanci s podporou priameho nadriadeného 78 %, s bežnou organizáciou práce 75 % a so záujmom nadriadených o ich prácu 66 %. Úplná nespokojnosť sa pri týchto otázkach pohybovala okolo 10 %. Pravidelné hodnotenie činnosti eviduje 28 % a rovnako 28 % uviedlo možnosť skôr áno, podľa 13 % odpovedí hodnotenie neprebíha vôbec alebo skôr neprebíha u 8 % odpovedajúcich, až 23 % nevedelo odpovedať. Pozitívnu odpoveď na akceptáciu návrhov a pripomienok nadriadenými uviedlo 57 % zamestnancov, 10 % si myslí, že ich pripomienky nie sú vôbec akceptované a podľa 21 % takmer nie sú akceptované a 12 % zamestnancov zvolilo odpoveď neviem. Schránku nápadov by uvítalo 62 % respondentov, skôr áno 22 % zamestnancov, proti zavedeniu bolo 6 % opýtaných.

Riadenie



Motivácia

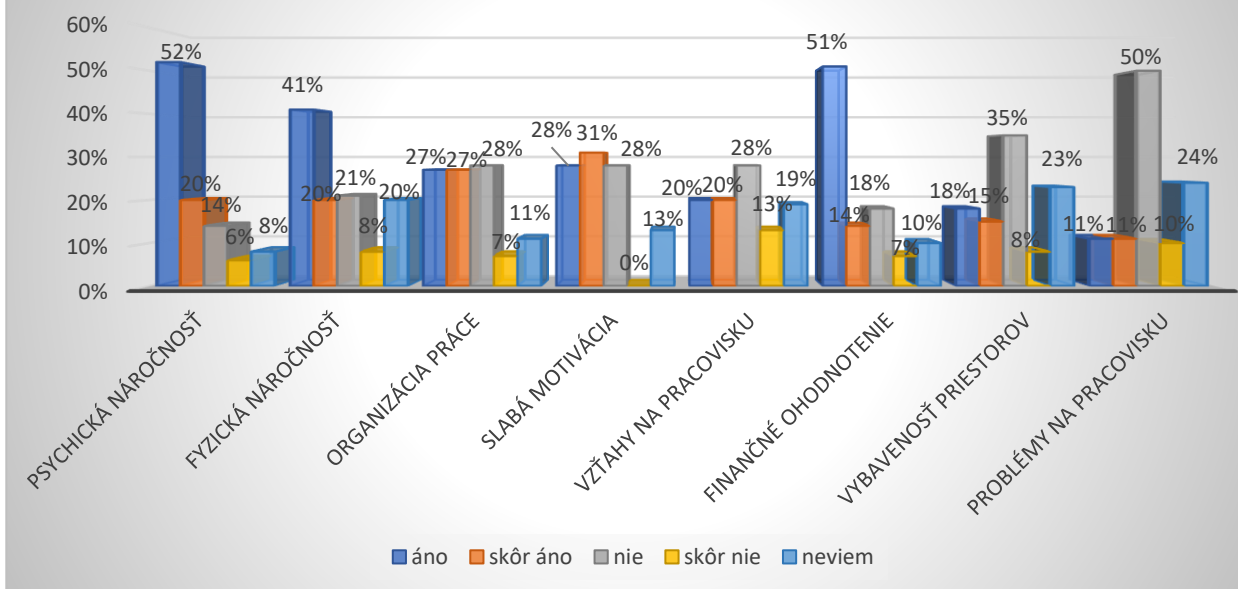
V oblasti napĺňania jednotlivých motivačných stimulov uviedli zamestnanci úplnú alebo čiastočnú spokojnosť s vnútornou radosťou z výkonu práce (87 %), so stálosťou a istotou zamestnania (83 %), so vzťahmi na pracovisku (74 %) a s pracovnými podmienkami (62 %). Spokojnosť s morálnym ohodnotením uvádza odpoveďami áno a skôr áno 55 % respondentov, nevedelo odpovedať 18 %. Úplne nespokojní a skôr nespokojní sú zamestnanci najmä z finančným ohodnotením (84 %), s odmeňovaním a ďalšími benefitmi (58 %). S možnosťou ďalšieho vzdelávania a kariérneho rastu je spokojných a skôr spokojných 42 % zamestnancov, naopak nespokojných a skôr nespokojných spolu 45 % zamestnancov. Pri tejto otázke sa vyskytovali malé rozdiely medzi pozitívnymi a negatívnymi odpoveďami.



Pri otázke na faktory negatívne vplyvajúce na pracovný výkon boli vyššie percentá odpovedí áno pri psychickej náročnosti (52 %), finančnom ohodnotení (51 %) a pri fyzickej náročnosti (41 %). Prácu 50 % respondentov neovplyvňujú problémy na pracovisku a u 35 % zamestnancov ani vybavenosť priestorov nemá vplyv na ich prácu. Pri motivačných faktoroch ako organizácia práce, slabá motivácia a vzťahy na pracovisku bol podiel odpovedí vyrovnaný a preto sa nedá jednoznačne určiť, či je daný faktor negatívne vplyvajúci alebo nie.

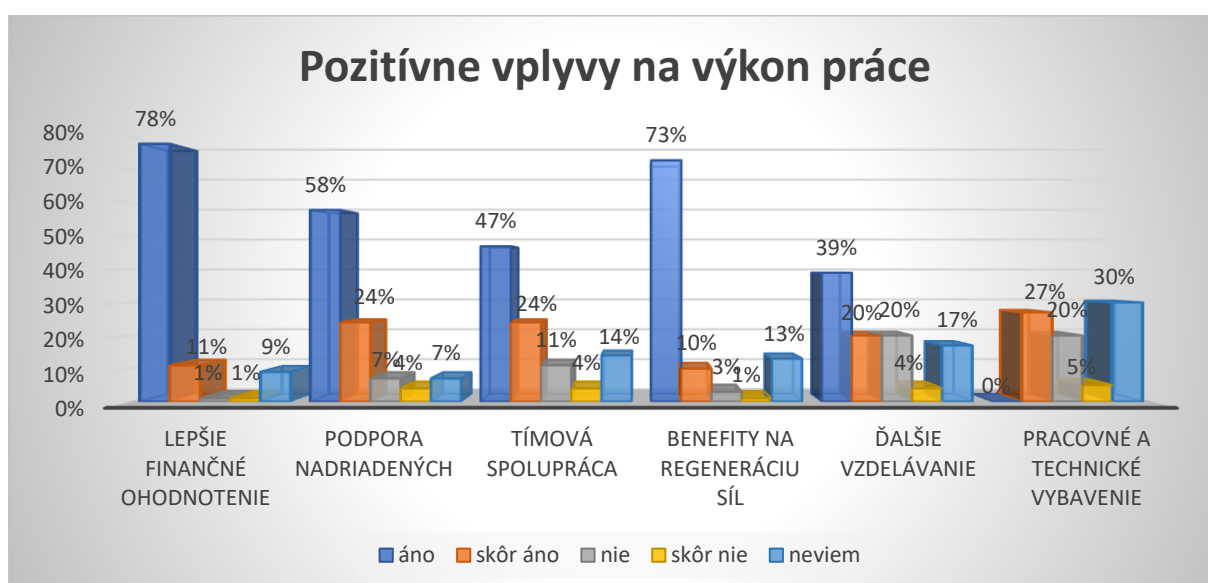


Faktory negatívne vplyvajúce na prácu



Pozitívny vplyv na prácu by podľa odpovedí áno a skôr áno malo lepšie finančné ohodnotenie (89 %), podpora nadriadených (82 %) a benefity na regeneráciu síl (83 %) v podobe masáže (13x), rehabilitácií (5x), rekreačných alebo kúpeľných pobytov (6x), poukazov na plávanie (10x), do sauny alebo wellness (5x), poukazov na kultúru alebo knihy (2x). Tímová spolupráca pozitívne vplyva či skôr vplyva na prácu (71 %) zamestnancov. Ďalšie vzdelávanie by pozitívne ovplyvnilo prácu úplne alebo čiastočne 59 % zamestnancov a zamerané by malo byť na sociálnu, psychologickú a zdravotnícku oblasť, kurz asertivity, prvej pomoci, rehabilitácie, opatrovateľstva a anglického jazyka. 20 % respondentov odpovedalo, že ďalšie vzdelávanie nemá pozitívny vplyv na ich výkon práce. Pracovné a technické vybavenie zariadenia by skôr zlepšilo výkon práce 27 % zamestnancov. V podotázke Aké? uviedli: klimatizáciu na pracovisku, nové služobné telefóny a digitalizáciu.

Pozitívne vplyvy na výkon práce



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

- plat
- komunikáciu všeobecne
- viac uznania, pochvaly od nadriadených
- menej „papierovačiek“
- nepresúvať kompetencie – náplň práce len na podriadených
- útržkovité nekompletné informácie
- žiadny management/chaotické riadenie
- lepšie koordinovať prestupy ku klientom
- pravidelné porady
- doplnenie brožúr
- v lete pitný režim
- lepšie hodnotiť činnosť a zodpovednosť opatrovateliek, ich psychickú a fyzickú náročnosť práce
- viac empatie a pochopenia s ohľadom na ich zdravie
- pre klienta napísať, že má kľúčik.

