



# SPRÁVA O ČINNOSTI ZA ROK 2023

## ODBOR SOCIÁLNYCH VECÍ

Oddelenie služieb dlhodobej starostlivosti

Stredisko sociálnych služieb, 9. mája 74, Banská Bystrica

| Vypracované: |                             |                                    |            |        |
|--------------|-----------------------------|------------------------------------|------------|--------|
|              | Funkcia                     | Meno                               | Dátum      | Podpis |
| Vypracovala: | Vedúca zariadenia           | PhDr. Danko Murgašová              | 07.03.2024 |        |
| Schválil:    | Poverená vedením<br>OSV-SDS | Ing. Adriana Tupá                  | 08.03.2024 |        |
|              | Vedúca OSV                  | PhDr. Ing. Ivana Kružliaková, PhD. | 08.03.2024 |        |



# OBSAH

|   |    |
|---|----|
| 1. Základné údaje .....   | 3  |
| 2. Stredisko sociálnych služieb a jeho činnosť.....                               | 3  |
| 2.1 Sociálne služby v SSS .....   | 4  |
| 2.1.1 Zariadenie opatrovateľskej služby.....                                      | 4  |
| 2.1.2 Denný stacionár.....  | 5  |
| 2.1.3 Zariadenie pre seniorov.....  | 6  |
| 2.2 Štatistický prehľad za rok 2023 .....   | 7  |
| 2.3 Sociálne poradenstvo a individuálne plány.....                                | 8  |
| 2.4 Aktivizácia a voľnočasové aktivity .....                                      | 10 |
| 2.5 Politika kvality v SSS.....   | 11 |
| 3. Personálne, finančné, materiálno-technické a prevádzkové podmienky v SSS ..... | 12 |
| 3.1 Organizačné začlenenie a personálne podmienky .....                           | 12 |
| 3.2 Finančné podmienky a rozpočet .....   | 13 |
| 3.3 Materiálno-technické zabezpečenie .....                                       | 16 |
| 4. Realizované projekty .....   | 19 |
| 5. Kontrolná činnosť v SSS .....  | 19 |
| 6. Vyhodnotenie stanovených úloh za rok 2023 .....                                | 19 |
| 7. Úlohy pre rok 2024 .....   | 22 |
| Prílohy .....   | 22 |
| Príloha 1 – Fotodokumentácia .....  | 23 |
| Príloha 2 - Dotazník spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb.....             | 25 |
| Príloha 3 – Dotazník spokojnosti zamestnancov .....                               | 34 |
| Príloha 4 – Dotazníka spokojnosti rodinných príslušníkov .....                    | 40 |



## 1. Základné údaje

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Názov:</b>                         | <b>Stredisko sociálnych služieb</b>  |
| <b>Sídlo:</b>                         | 9. mája 74, Banská Bystrica, 974 01  |
| <b>IČO:</b>                           | 00 313 271   |
| <b>Zriaďovateľ:</b>                   | Mesto Banská Bystrica  |
| <b>Druh a forma sociálnej služby:</b> | zariadenie opatrovateľskej služby: pobytová – týždenná<br>zariadenie pre seniorov: pobytová – celoročná<br>denný stacionár: ambulantná |
| <b>Vedúca ZSS:</b>                    | PhDr. Danka Murgašová  |
| <b>Kontakt:</b>                       | 048/415 51 71 , +421 945 505 600   |

[sss@banskabystrica.sk](mailto:sss@banskabystrica.sk), [www.banskabystrica.sk](http://www.banskabystrica.sk)

## 2. Stredisko sociálnych služieb a jeho činnosť

Stredisko sociálnych služieb sa od svojho vzniku zameriavalo na poskytovanie pobytových sociálnych služieb v zariadení opatrovateľskej služby s týždennou formou pobytu a ambulantných sociálnych služieb v dennom stacionári. Obidve formy boli zamerané na preklopenie životnej situácie fyzických osôb, ktoré boli odkázané na pomoc inej osoby počas pracovných dní v týždni alebo na určitý čas počas dňa. Výhodou ich poskytovania bolo, že fyzické osoby nestratili úplne kontakt so svojím prirodzeným rodinným prostredím.

Stredisko sociálnych služieb (ďalej len "SSS") zahájilo svoju činnosť v roku 1991 v budove rodinného domu na adrese Na Uhlisku 1, Banská Bystrica za účelom poskytovania sociálnej služby formou týždenného pobytu obyvateľom mesta, ktorí sú odkázaní na pomoc druhej osoby. V roku 2001 zariadenie rozšírilo kapacitu poskytovanej sociálnej služby v priestoroch bývalých jaslí na ul. 9. mája 74, kde sa nachádza doposiaľ. Zároveň v tom čase sa k týždennému pobytu pridružila aj ambulantná forma sociálnej služby – denný stacionár. V roku 2015 bola kapacita zariadenia opatrovateľskej služby opäť rozšírená o ďalšie 4 miesta, ktoré boli vytvorené v zrekonštruovanej budove KOMUCE na Robotníckej 12. Počas roku 2021 prešlo zariadenie rozsiahlou rekonštrukciou a tým aj zmenou v poskytovaných službách.

Od 1. januára 2022 sa v SSS okrem poskytovania sociálnych služieb v zariadení opatrovateľskej služby a v dennom stacionári začala poskytovať aj sociálna služba zariadenie pre seniorov.



Došlo k výraznej optimalizácii priestorov tak, aby boli vhodné pri jednotlivé typy sociálnych služieb. Pobytové sociálne služby – zariadenie pre seniorov a zariadenie opatrovateľskej služby poskytujeme v dvojpodlažnej budove na 9. mája 74 a ambulantnú sociálnu službu – denný stacionár v budove KOMUCE, na Robotníckej 12, v Banskej Bystrici.

Všetky tri druhy sociálnych služieb sú poskytované v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov a sú zaregistrované v Registri poskytovateľov sociálnych služieb na VÚC.

Základným poslaním práce v Stredisku sociálnych služieb je autonómia a jedinečnosť prijímateľa sociálnej služby (ďalej len „prijímateľ“), ktorá je akceptovaná v plnom rozsahu s dôrazom na zvyšovanie jeho pocitu dôstojnosti a spokojnosti, pričom želania a podnety prijímateľov sú prioritou v každodennej práci s dôrazom na etické hodnoty a spoločensko-kultúrne normy.

V zmysle uvedeného sme poskytovali sociálne služby aj počas celého roku 2023.

Celková kapacita zariadenia bola k 31.12.2023 - 46 miest:

- 14 miest v zariadení pre seniorov,
- 22 miest v zariadení opatrovateľskej služby,
- 10 miest v dennom stacionári.

## **2.1 Sociálne služby v SSS**

V Stredisku sociálnych služieb sú vytvorené podmienky pre poskytovanie troch druhov a foriem sociálnych služieb podľa zákona č. 448/2008 Z. z. v znp. a to:

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

### **2.1.1 Zariadenie opatrovateľskej služby**

Pobytovú sociálnu službu zariadenie opatrovateľskej služby (ďalej len „ZOS“) sme poskytovali fyzickej osobe, ktorá bola odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, jej stupeň odkázanosti bol najmenej II. a nebolo jej možné poskytnúť opatrovateľskú službu v domácnosti; služba sa poskytovala počas pracovných dní v týždni od pondelka 6 hod. do piatku 18 hod. na dobu určitú, spravidla na obdobie jedného roka, v prípade potreby sa predlžovala aj na dlhší čas.

V ZOS sme vykonávali činnosti:

- odborné činnosti pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu,
- obslužné činnosti: ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie, údržbu bielizne a šatstva,
- ďalšie činnosti: vytvorili sme podmienky na úschovu cenných vecí,
- iné činnosti: zabezpečili sme ošetrovateľskú starostlivosť prostredníctvom ADOS.



Sociálna služba ZOS bola poskytovaná v budove na 9. mája 74, kapacita zariadenia bola 22 miest, ID služby 9460900.

Budova SSS 9. mája 74



### 2.1.2 Denný stacionár

Sociálnu službu denný stacionár (ďalej len „DS“) sme poskytovali ambulantnou formou fyzickej osobe, ktorá bola odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, jej stupeň odkázanosti je najmenej III. a bola odkázaná na sociálnu službu v zariadení len na určitý čas počas dňa.

V DS sme vykonávali:

- odborné činnosti: pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu
- obslužné činnosti: stravovanie,





- zabezpečili sme záujmovú činnosť a rozvoj pracovných zručností.

Sociálna služba v dennom stacionári bola poskytovaná v budove KМУCE na Robotníckej 12, v Banskej Bystrici. Kapacita zariadenia bola 10 miest, ID služby 2297398.

Budova KOMUCE, Robotnícka 12



### 2.1.3 Zariadenie pre seniorov

Pobytovú sociálnu službu zariadenie pre seniorov (ďalej len „ZPS“) sme poskytovali fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek, bola odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti bol najmenej IV.

V ZPS sme v roku 2023 vykonávali:

- odborné činnosti: pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu,
- obslužné činnosti: ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva; poskytli sme osobné vybavenie,
- ďalšie činnosti: vytvorili sme podmienky na úschovu cenných vecí, zabezpečili sme záujmovú činnosť,
- iné činnosti: zabezpečili sme ošetrovateľskú starostlivosť prostredníctvom ADOS.

Sociálna služba ZPS bola poskytovaná v budove na 9. mája 74, kapacita zariadenia bola 14 miest, ID služby 4637226.

**Všetky tri druhy sociálnych služieb sa v roku 2023 vhodne dopĺňali a uspokojovali potreby prijímateľov.**



## 2.2 Štatistický prehľad za rok 2023

| Obsadenosť zariadenia SSS |                     |         |
|---------------------------|---------------------|---------|
| Druh sociálnej služby     | Kapacita zariadenia | %       |
| ZOS                       | 22                  | 91,36 % |
| DS                        | 10                  | 69,00 % |
| ZPS                       | 14                  | 98,57 % |

V porovnaní s rokom 2022 obsadenosť v ZPS bola vlani 96 %, čo je v roku 2023 viac o cca 2,5 %, v ZOS bola v roku 2022 obsadenosť 63 %, v roku 2023 je už výrazne vyššia - 91%, čo je nárast o 28 %. DS mal v roku 2022 obsadenosť len 52%, v roku 2023 až 69 %, čo predstavuje nárast o 17%.

| ZOS                |                    | DS                 |                    | ZPS                |                    |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Stupeň odkázanosti | Počet prijímateľov | Stupeň odkázanosti | Počet prijímateľov | Stupeň odkázanosti | Počet prijímateľov |
| III.               | 1                  | III.               | 1                  | III.               | 0                  |
| IV.                | 6                  | IV.                | 0                  | IV.                | 3                  |
| V.                 | 2                  | V.                 | 0                  | V.                 | 1                  |
| VI.                | 11                 | VI.                | 8                  | VI.                | 10                 |

Štruktúra prijímateľov podľa stupňa odkázanosti pri jednotlivých sociálnych službách v porovnaní s rokom 2022 (stupeň odkázanosti/počet prijímateľov):

- ZOS : III./2, IV./4, V./4 , VI./6; DS: VI./2. ZPS: IV./2, V./1. VI./11.

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

Dôvody ukončenia poskytovania sociálnej služby v SSS uvádzame v tabuľke:

| Dôvod ukončenia pobytu                             | ZOS | DS | ZPS |
|--|-----|----|-----|
| Nástup do celoročného zariadenia                   | 16  | 4  | 0   |
| Zhoršenie zdravotného stavu a návrat do domácnosti | 2   | 0  | 0   |
| Nástup do ZOS s týždenným pobytom                  | 0   | 2  | 0   |
| Úmrtie   | 32  | 1  | 3   |
| SPOLU:   | 20  | 7  | 3   |



| Kapacita SSS       |    |                    |    |                    |    |
|--------------------|----|--------------------|----|--------------------|----|
| ZOS                |    | DS                 |    | ZPS                |    |
| Kapacita:          | 22 | Kapacita:          | 10 | Kapacita:          | 14 |
| Stav k 31.12.2023: | 20 | Stav k 31.12.2023: | 9  | Stav k 31.12.2023: | 14 |
| Prijatí:           | 17 | Prijatí:           | 7  | Prijatí:           | 3  |
| Ukončený pobyt:    | 20 | Ukončený pobyt:    | 7  | Ukončený pobyt:    | 3  |
| z toho zomreli:    | 3  | z toho zomreli:    | 1  | z toho zomreli:    | 3  |

Schválená kapacita u jednotlivých druhov sociálnych služieb bola počas celého roka dodržaná a uvoľnené miesta boli priebežne obsadzované do 30 kalendárnych dní od ich uvoľnenia.

## 2.3 Sociálne poradenstvo a individuálne plány

Individuálne plány boli pre prijímateľov v SSS spracovávané počas celého roka 2023 v informačnom systéme Cygnus. Pri ich spracúvaní sociálne pracovníčky zohľadňovali individuálne potreby a prania prijímateľov a pri ich tvorbe úzko spolupracovali s ich rodinnými príslušníkmi. V roku 2023 bolo prijatých do SSS celkovo 27 nových prijímateľov, ktorým boli individuálne plány vypracovávané krátko po začatí poskytovania sociálnej služby. Sociálne poradenstvo poskytovali sociálne pracovníčky aj vedúca zariadenia prijímateľom, ich rodinným príslušníkom ako aj ďalším záujemcom o poskytovanie sociálnej služby podľa potreby.

### Aktivity v rámci plánu týždenných aktivít:

Bežný deň v zariadení začínajú prijímatelia sociálnej služby po rannej toalete a raňajkách rozcvičkou. Na túto aktivitu sa tešia z dôvodu, že si ľahkými cvikmi posilnia svoju telesnú kondíciu. Veľmi obľúbené je cvičenie s overballom (gymnastická lopta) a tvárová gymnastika, kde si zas môžu precvičiť mimiku tváre. Ďalšou aktivitou, bez ktorej by si nevedeli predstaviť deň je dopoludňajšie posedenie pri káve a čaji. Konkrétne aktivity sú nastavené podľa mesačných plánov, ktoré vypracovávajú sociálne pracovníčky na konci mesiaca na nasledujúci mesiac. V roku 2023 boli aktivity s prijímateľmi každý deň iné, pokiaľ však bol o niektoré aktivity zvýšený záujem, opakovali sa aj častejšie.

### PONDELOK – PIATOK

|               |   |
|---------------|---|
| 07:00 – 08:00 | ranná hygiena                                       |
| 08:00 – 09:00 | raňajky   |
| 09:00 – 09:30 | ranná rozcvička na posilnenie telesnej aktivity     |
| 09:30 – 10:00 | desiata a posedenie pri káve a čaji                 |
| 10:00 – 11:30 | aktivity podľa mesačného plánu so soc. pracovníčkou |
| 11:45 – 12:15 | obed  |
| 12:30 – 14:00 | popoludňajší oddych                                 |
| 14:00 – 15:00 | individuálna sociálna práca                         |
| 15:00 – 15:30 | olovrant  |
| 15:30 – 16:30 | čítanie dennej tlače alebo kníh                     |
| 16:30 – 17:00 | večera  |
| 17:00 – 19:00 | TV, večerné spravodajstvo                           |
| 19:00 – 20:00 | večerná hygiena                                     |





Jednotlivé aktivity boli prispôsobované aj počasiu, uprednostňované boli prechádzky a pobyt na čerstvom vzduchu. Taktiež boli aktivity prispôsobené sviatkom v danom mesiaci, prípadne podujatiam v rámci Akadémie európskeho seniora. Všeobecne boli u prijímateľov obľúbené pamäťové cvičenia, aktivity na precvičovanie jemnej motoriky či techniky arteterapie – kreslenie, modelovanie z plastelíny, hliny, koláže, grafika, maľovanie kameňov, výroba obrázkov z koráliek a flitrov atď.

technika maľovania lyžičkou



maľovanie na kamene



Pri aktivitách bola veľmi často využívaná **metóda sociálnej rehabilitácie**, či už individuálna alebo skupinová. Pomocou techník kognitívnej terapie bolo možné splniť konkrétne ciele, ktoré mali prijímatelia sociálnej služby nastavené na rok 2023 v individuálnych plánoch.

Od roku 2022 sme začali pri práci využívať **metódu bazálnej stimulácie**, ktorá je dôležitá predovšetkým pre prijímateľov so stredným až ťažkým stupňom demencie alebo s prejavmi agresivity, nepokoja či depresie a pokračovali sme v nej aj v celom roku 2023. Pri bazálnej stimulácii sa prijímateľ somatickou stimuláciou upokojí do takej miery, že je potom jednoduchšie s ním pracovať napr. počas celkového kúpeľa ako aj pri ďalších denných aktivitách. U prijímateľa sa stimuluje pocit bezpečia, ktorý mu pomôže prekonať strach alebo iné nepríjemné pocity. Pri trvale imobilných prijímateľoch, ktorí si prestávajú uvedomovať svoje vlastné telo sa pomocou polohy hniezdo, ktorá sa využíva v bazálnej stimulácii, stimuluje pocit ich vlastného tela tým, že za pomoci zrolovaných paplónov alebo hrubých diek, či uterákov sa ohraničí ich telo formou tzv. hniezda. Aj prijímateľ s ťažkým stupňom demencie si do určitej miery začne uvedomovať, že nejaké telo má.

Nezabúdali sme ani na **duchovnú činnosť** a pre veriacich prijímateľov pravidelne počas celého roka dochádzal do zariadenia p. farár, ktorý im poskytoval duchovné poradenstvo.



## 2.4 Aktivizácia a voľnočasové aktivity

Na základe vypracovaného individuálneho plánu bol každému prijímateľovi zabezpečený prístup k rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňovali jeho potreby a preferencie a prostredníctvom ktorých mohol rozvíjať svoje schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení v živote. Rozvoj zručností bol prispôsobený osobným preferenciám prijímateľa, jeho veku, zdravotnému stavu a individuálnym schopnostiam. Aktivizácia prijímateľov im napomáhala pri hľadaní nových istôt a postojov k životu.

Záujmová činnosť bola zameraná na rozvoj schopností a zručností prijímateľov a realizovala sa buď vo vnútorných priestoroch alebo v areáli zariadenia, kde boli vytvorené podmienky pre posedenie. V priestoroch zariadenia sú pre prijímateľov k dispozícii 3 spoločenské miestnosti, kde sa mali možnosť počas celého roka 2023 stretávať, uskutočňovať oslavy životných jubileí, sledovať TV, počúvať hudbu, zahrať si spoločenské hry alebo si len tak posediť. Činnosti zamerané na rozvoj a zachovanie telesnej mobility boli realizované buď v spoločenských miestnostiach alebo v areáli zariadenia.

Do spoločných aktivít sa prijímatelia sociálnej služby zapájali na základe vlastného uváženia, s aktívnou podporou zamestnancov zariadenia. Aktivity vychádzali z ich možností a schopností tak, aby sa striedali fyzické a mentálne činnosti a aby ich realizácia prinášala všetkým zainteresovaným radosť a spokojnosť.

Individuálny prístup k prijímateľovi bol v roku 2023 základom poskytovanej starostlivosti v Stredisku sociálnych služieb. Kľúčová bola empatia, tvorivý prístup a porozumenie individuálnym potrebám v každodennej komunikácii a práci s prijímateľmi.

### • Záujmová činnosť:

- **reminiscencia – spomienková technika:** cieľavedomá práca so spomienkami, proces znovu prežitia minulých zážitkov a udalostí v prítomnosti, čo pomáha človeku k dosiahnutiu jeho životnej integrity. Táto technika bola vhodná najmä pre prijímateľov s poruchami krátkodobej pamäte. Spomienky vo vyššom veku slúžili na zdôraznenie pozitívnych stránok osobnosti človeka a zachovanie jeho seba prijatia, zvýšenie pocitu vlastnej hodnoty, udržanie pocitu osobnej identity, zmene negatívneho image a narušenie stereotypu o starobe, získanie stimulujúcej a príjemnej skúsenosti, získavanie materiálu pre proces bilancovania, dosiahnutie integrity vo vlastnom živote.
- **bazálna stimulácia:** ucelená pedagogicko-ošetrovateľská koncepcia, ktorá sa vracia do ranného ontogenetického vývinu človeka, v ktorom sú prvotné skúsenosti získavané prostredníctvom vlastného tela. Pri tejto koncepcii sa principiálne vychádza z toho, že centrálna nervová sústava je schopná sa do istej miery adaptovať aj pri masívnom poškodení, pokiaľ budú kôrové oblasti mozgu dostatočným spôsobom aktivované a stimulované, čo je možné prostredníctvom jednoduchej fyziologickej stimulácie receptorov aferentnými dráhami.
- **ergoterapia:** metóda, ktorá slúži na zlepšenie kvality života človeka tým, že sa aktívne a zmysluplne zapája do aktivít, ktoré mu boli predtým z akýchkoľvek dôvodov znemožnené. Táto aktivita je zároveň vnímaná ako prostriedok a súčasne cieľ liečby, pretože aktivita podporuje telesné i psychické funkcie a napomáha obnoveniu a znovu osvojeniu funkčných schopností.



• **Ďalšie aktivity, ktorých sa zúčastnili prijímatelia sociálnej služby v roku 2023:**

- Fašiangové posedenie v Zariadení pre seniorov Jeseň, Internátna 10, Banská Bystrica,
- Vystúpenie Ľudovej hudby Jána Maka pri príležitosti MDŽ (SSS),
- Dvojníci z prírody – expozícia o prírode Slovenska, Tyhániovský kaštieľ,
- Vystúpenie speváka Jána Svetlana Majerčíka – Jelšový Hájik Krivánska, BB
- Vystúpenie Ľudovej hudby Pavla Majeríka pri príležitosti Dňa matiek (SSS),
- Podujatie Pod jednou strechou, Námestie SNP, Banská Bystrica,
- Výlet do Arboréta na Borovej hore vo Zvolene,
- Prednáška zástupcov Ministerstva vnútra SR na tému kriminalita páchaná na senioroch (SSS),
- Veľká letná grilovačka v areáli SSS za účasti prijímateľov zo ZPS Jeseň a ZPS Komuce,
- Potulky mestom turistickým vláčikom, Námestie SNP, BB,
- Súťaž v stolových spoločenských hrách v Zariadení pre seniorov Komuce Krivánska BB,
- Výstava šperkov Symbolika, Thurzov dom Banská Bystrica,
- Otvorenie Akadémie európskeho seniora - koncert vojenskej hudby, Robotnícky dom,
- Olympiáda seniorov, súťaže v športových disciplínach, ZŠ a MŠ Radvanská BB,
- Ateliér 3G - výstava obrazov autorky Vlasty Čupkovej, Robotnícky dom,
- Tvorivé dielne ÚĽUV - výroba náramkov, maľovanie na sklo,
- Ukončenie Akadémie európskeho seniora - koncert študentov Akadémie umení,
- Kultúrne vystúpenie detí a dospelých z DSS Prameň (SSS),
- Kurz adventného venca, Dielňa ľudových remesiel, Dolná BB,
- Vianočné vystúpenie Ľudovej hudby Jána Maka (SSS),
- Kultúrne vystúpenie detí zo ZUŠ Róberta Tatára pri príležitosti Dňa otcov (SSS),
- Vystúpenie žiakov zo ZŠ Malachov s kultúrnym programom (SSS),
- S láskou a úctou k našim predkom, podujatie zamerané na medzigeneračnú komunikáciu,
- Vystúpenie Detského folklórneho súboru Dupkáčik, Verejná knižnica Mikuláša Kováča,
- Kultúrne vystúpenie detí zo ZUŠ Róberta Tatára pri príležitosti mesiaca úcty k starším (SSS),
- Mikulášske posedenie spojené s rozdávaním mikulášskych balíčkov (SSS),
- Pečenie vianočných medovníkov a posedenie pri vianočnom punči (SSS),
- Silvestrovská zábava (SSS).

## 2.5 Politika kvality v SSS

**Poslanie zariadenia:** Poslanie Strediska sociálnych služieb spočíva v poskytovaní odbornej pomoci ľuďom odkázaným na pomoc iných počas celého roka alebo počas pracovných dní v týždni a v odbremenení ich rodinných príslušníkov, čo pozitívne prispieva k predĺženiu pobytu seniora v domácom prostredí a k udržaniu jeho existujúcich schopností.

Obraz človeka, ktorému je poskytovaná sociálna služba:

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



- Každý človek má právo na toleranciu a vierovyznanie (vzájomná tolerancia).

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

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

#### 3.1 Organizačné začlenenie a personálne podmienky

Stredisko sociálnych služieb je zariadenie bez právnej subjektivity a organizačne je začlenené pod odbor sociálnych vecí, oddelenie služieb dlhodobej starostlivosti Mestského úradu Banská Bystrica (Organizačná štruktúra MsÚ B. Bystrica).

##### Personálne zloženie:

| Pracovná pozícia                            | Počet zamestnancov     |
|---|------------------------|
| Vedúca zariadenia                           | 1                      |
| Sociálny pracovník/asistent sociálnej práce | 3                      |
| Úseková opatrovateľka                       | 1                      |
| Opatrovateľka                               | 16                     |
| Upratovačka + výdaj stravy                  | 3                      |
| Údržbár                                     | 1                      |
| <b>Spolu:</b>                               | <b>25 zamestnancov</b> |

Skutočný počet zamestnancov v roku 2023 bol 24 z celkového počtu 25, čo je oproti roku 2022 nárast o 1 pracovné miesto, nakoľko od 1.5.2023 bolo vytvorené ďalšie pracovné miesto sociálneho pracovníka. Od 1. 5. 2023 bolo zároveň zrušené pracovné miesto sanitárky a novovytvorené pracovné miesto opatrovateľky. Počet odborných zamestnancov bol 21 a počet obslužných zamestnancov 4. Požadovaný počet odborných aj obslužných zamestnancov bol dodržaný v súlade s prílohou 1 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znp.

#### Vzdelávanie zamestnancov v roku 2023:

V roku 2023 zamestnanci Strediska sociálnych služieb v súlade s plánom vzdelávania na rok 2023 absolvovali nasledovné školenia a kurzy:

- Kvalita poskytovania sociálnych služieb - 4 zamestnanci, máj 2023, BB
- Seminár Základné ľudské práva a slobody – 2 zamestnanci, máj 2023, Žilina



- Školenie Komunikačné zručnosti – 4 zamestnanci, jún 2023, BB
- Školenie Aplikácia liečiv a podkožných injekcií – 14 zamestnancov, jún 2023, BB
- Základný a nadstavbový kurz bazálnej stimulácie – 2 zamestnanci, jún 2023, BB
- Individuálna a skupinová supervízia v rozsahu 25 hodín – 18 zamestnancov, október 2023, BB
- Školenie Deeskalácia konfliktu v sociálnych službách – 5 zamestnancov, december 2023, BB
- Školenie oprávnenej osoby (GDPR) - online, všetci zamestnanci priebežne počas roka 2023.

### 3.2 Finančné podmienky a rozpočet

Stredisko sociálnych služieb je rozpočtová organizácia a výsledkami hospodárenia je napojená na rozpočet Mesta Banská Bystrica. Hospodári podľa schváleného rozpočtu na daný kalendárny rok. Úhrada za poskytované sociálne služby v SSS bola počas roka 2023 stanovená v zmysle Všeobecne záväzného nariadenia mesta Banská Bystrica č. 16/2022, schváleného Uznesením Mestského zastupiteľstva č. 15/2022 dňa 13. 12. 2022, ktorým sa mení a dopĺňa Všeobecne záväzné nariadenie mesta Banská Bystrica č. 6/2022 o úhrade za sociálne služby poskytované mestom Banská Bystrica, schválené Uznesením Mestského zastupiteľstva č. 1014/2022 dňa 5. 4. 2022.

#### ZARIADENIE PRE SENIOROV

| Stupeň odkázanosti |        | Ubytovanie* | Stravovanie | Upratovanie,<br>pranie, žehlenie | Spolu/deň |
|--------------------|--------|-------------|-------------|----------------------------------|-----------|
| IV.                | 2,90 € | 1,44 €      | 3,72 €      | 2,- €                            | 10,06 €   |
|                    | 2,90 € | 1,80 €      | 3,72 €      | 2,- €                            | 10,42 €   |
|                    | 2,90 € | 3,60 €      | 3,72 €      | 2,- €                            | 12,22 €   |
| V.                 | 4,40 € | 1,44 €      | 3,72 €      | 2,- €                            | 11,56 €   |
|                    | 4,40 € | 1,80 €      | 3,72 €      | 2,- €                            | 11,92 €   |
|                    | 4,40 € | 3,60 €      | 3,72 €      | 2,- €                            | 13,72 €   |
| VI.                | 5,50 € | 1,44 €      | 3,72 €      | 2,- €                            | 12,66 €   |
|                    | 5,50 € | 1,80 €      | 3,72 €      | 2,- €                            | 13,02 €   |
|                    | 5,50 € | 3,60 €      | 3,72 €      | 2,- €                            | 14,82 €   |

\*1,44 € trojlôžková izba, 1,80 € dvojlôžková izba a 3,60 € jednolôžková izba

#### ZARIADENIE OPATROVATEĽSKEJ SLUŽBY

| Stupeň odkázanosti |        | Ubytovanie | Stravovanie | Upratovanie,<br>pranie | Spolu/deň |
|--------------------|--------|------------|-------------|------------------------|-----------|
| II.                | 1,43 € | 1,90 €     | 3,72 €      | 2,- €                  | 9,05 €    |
| III.               | 2,20 € | 1,90 €     | 3,72 €      | 2,- €                  | 9,82 €    |
| IV.                | 2,90 € | 1,90 €     | 3,72 €      | 2,- €                  | 10,52 €   |
| V.                 | 4,40 € | 1,90 €     | 3,72 €      | 2,- €                  | 12,02 €   |
| VI.                | 5,50 € | 1,90 €     | 3,72 €      | 2,- €                  | 13,12 €   |



## DENNÝ STACIONÁR

| Stupeň odkázanosti |        | Stravovanie | Vecné plnenie spojené s poskytovaním sociálnej služby | Záujmová činnosť | Spolu/deň |
|--------------------|--------|-------------|---|------------------|-----------|
| III.               | 2,00 € | 3,- €       | 1,- €   | 0,50 €           | 6,50 €    |
| IV.                | 2,60 € | 3,- €       | 1,- €   | 0,50 €           | 7,10 €    |
| V.                 | 4,00 € | 3,- €       | 1,- €   | 0,50 €           | 8,50 €    |
| VI.                | 5,00 € | 3,- €       | 1,- €   | 0,50 €           | 9,50 €    |

Prijímatelia sociálnej služby platili úhradu za poskytnutú sociálnu službu podľa skutočného rozsahu poskytnutej sociálnej služby a príslušného počtu kalendárnych dní v mesiaci.

## Príjmy za rok 2023:

| Sociálna služba | Suma (euro)  |
|-----------------|--------------|
| ZOS             | 55 959,06 €  |
| DS              | 11 399,15 €  |
| ZPS             | 59 612,75 €  |
| Spolu           | 126 970,96 € |

ZOS – v porovnaní s minulým rokom je príjem vyšší o cca 22 000 €, dôvodom je okrem zvýšenia úhrad od 1. 2. 2023 aj skutočnosť, že počas väčšiny roka 2023 bola kapacita v ZOS prevažne naplnená.

DS – príjmy za úhrady od prijímateľov vzrástli oproti minulému roku o viac ako 3000 €, dôvodom bola taktiež väčšia obsadenosť zariadenia.

ZPS – príjmy v ZPS sú oproti roku 2022 vyššie takmer o 4 000 €. Kapacita zariadenia bola po celý rok naplnená, zvýšenie príjmov spôsobilo aj zvýšenie úhrad od 1. 2. 2023.

Oproti minulému roku sa príjmy za poskytnuté sociálne služby zvýšili o 33 016,74 €, t.j. cca o 1/3, čo bolo spôsobené väčšou obsadenosťou zariadenia oproti roku 2022 ako aj zvýšením úhrad od 1. 2. 2023.

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

| Sociálna služba | Kapacita | Bežný výdavok 1 miesto/ mesiac/ rok | Príjem 1 miesto/ mesiac | Príspevok MPSVR 1 miesto/ mesiac | Príspevok mesta 1 miesto/ mesiac | % podiel príjmov 1 miesto/ mesiac | % podiel príspevku MPSVR na 1 miesto/ mesiac | % podiel príspevku mesta 1 miesto/ mesiac |
|-----------------|----------|-------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--|---|
| ZPS             | 14       | 1 091,99 €                          | 354,94 €                | 637,03 €                         | 100,02 €                         | 33 %                              | 58 %   | 9 %                                       |
| ZOS             | 22       | 1 333,20 €                          | 211,87 €                | 567,22 €                         | 554,11 €                         | 16 %                              | 43 %   | 42 %                                      |





|    |    |          |         |          |          |      |      |      |
|----|----|----------|---------|----------|----------|------|------|------|
| DS | 10 | 604,08 € | 94,99 € | 277,44 € | 231,65 € | 16 % | 46 % | 38 % |
|----|----|----------|---------|----------|----------|------|------|------|

Pri porovnaní s rokom 2022 je priemerný bežný výdavok na 1 miesto v ZPS vyšší o 250 €, v ZOS o 271 € a v DS o 79 €.

Priemerný príjem na 1 miesto bol v ZPS mesačne vyšší o 35 €, v ZOS o 84 € a v DS o 27 €.

Percentuálny podiel príjmov na 1 miesto mesačne je najvyšší v ZPS 33 %, v ZOS a DS predstavuje rovnako po 16 %.

Príspevok MPSVR má najvyšší percentuálny podiel v ZPS – 58 %, v ZOS je vo výške 43 % a v DS 46%. Percentuálny podiel príspevku mesta je najnižší v ZPS 9 %, v ZOS je vo výške 42 % a v DS predstavuje podiel 38 %.

### Prehľad výdavkov SSS za rok 2023:

|            | Plnenie v EUR                      | DS        | %      | ZOS        | %      | ZPS        | %      |
|------------|------------------------------------|-----------|--------|------------|--------|------------|--------|
| <b>600</b> | <b>Bežné výdavky</b>               | 15 276,19 | 57,86  | 125 373,25 | 91,38  | 129 289,62 | 89,15  |
| <b>630</b> | <b>Tovary a služby</b>             | 15 276,19 | 57,86  | 125 373,25 | 91,38  | 129 289,62 | 89,15  |
| 631001     | Cestovné náhrady tuzemské          | 0         | 0      | 112,64     | 56,32  | 0          | 0      |
| <b>632</b> | <b>Energie, voda a komunikácie</b> | 2953,12   | 53,09  | 29508,40   | 77,71  | 23366,48   | 91,53  |
| 632001     | Energie                            | 2669,76   | 55,05  | 26183,94   | 76,64  | 19886,67   | 92,41  |
| 632002     | Vodné, stočné                      | 271,60    | 38,80  | 2123,11    | 96,51  | 2346,57    | 86,91  |
| 632003     | Poštové služby                     | 0         | 0      | 0          | 0      | 0          | 0      |
| 632004     | Komunikačná infraštruktúra         | 0         | 0      | 1 101,35   | 73,42  | 1041,72    | 86,81  |
| 632005     | Telekomunikačné služby             | 11,76     | 98     | 100        | 100    | 91,52      | 91,52  |
| <b>633</b> | <b>Materiál</b>                    | 10138,83  | 63,27  | 48 296,53  | 99,63  | 57388,10   | 106,65 |
| 633001     | Interiérové vybavenie              | 0         | 0      | 0          | 0      | 5900,98    | 100,02 |
| 633003     | Telekomunikačná technika           | 0         | 0      | 0          | 0      | 196,80     | 196,80 |
| 633004     | Prevádzkové stroje, prístroje      | 35        | 70     | 3 242,25   | 98,85  | 4477,64    | 99,50  |
| 633006     | Všeobecný materiál                 | 3092,09   | 105,71 | 9 327,17   | 98,24  | 8731,38    | 115,95 |
| 633009     | Knihy, časopisy, noviny            | 0         | 0      | 197,66     | 106,84 | 120        | 100    |



|            |                                    |           |          |            |          |            |          |
|------------|------------------------------------|-----------|----------|------------|----------|------------|----------|
| 633010     | Pracovné odevy, obuv               | 224,33    | 89,73    | 3 588,34   | 100,71   | 3449,50    | 140,22   |
| 633011     | Potraviny                          | 6597,41   | 56,39    | 30 012,18  | 100,04   | 33304,12   | 104,08   |
| 633013     | Softvér                            | 182       | 40,44    | 1 888,88   | 104,94   | 1207,68    | 100,64   |
| 633015     | Palivá ako zdroj energie           | 8         | 80       | 40,05      | 100,13   | 0          | 0        |
| <b>635</b> | <b>Rutinná a štandardná údržba</b> | 86,92     | 21,73    | 38 525,09  | 95,59    | 41 131,77  | 71,13    |
| <b>637</b> | <b>Služby</b>                      | 2097,32   | 48,27    | 8 930,59   | 87,13    | 7403,27    | 94,31    |
| 637001     | Školenia, kurzy                    | 8,60      | 4,3      | 1 357,99   | 100      | 1064,40    | 99,94    |
| 637004     | Všeobecné služby                   | 879,38    | 69,24    | 825,63     | 101,30   | 871,17     | 78,13    |
| 637005     | Špeciálne služby                   | 57,84     | 77,12    | 130,20     | 96,44    | 130,20     | 96,44    |
| 637006     | Náhrady                            | 0         | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        |
| 637014     | Stravovanie                        | 692,50    | 31,48    | 5 987,57   | 87,51    | 4822,70    | 106,34   |
| 637035     | Dane                               | 459       | 76,50    | 629,20     | 57,20    | 514,80     | 51,48    |
|            | <b>Plnenie v EUR</b>               | <b>DS</b> | <b>%</b> | <b>ZOS</b> | <b>%</b> | <b>ZPS</b> | <b>%</b> |
| <b>700</b> | <b>Kapitálové výdavky</b>          | 0         | 0        | 0          | 0        | 7020       | 100      |
| 717001     | Realizácia nových stavieb          | 0         | 0        | 0          | 0        | 7020       | 100      |

#### Celkové čerpanie bežných výdavkov v roku 2023:

DS: 15 276,19 – 57,86 % v porovnaní s rokom 2022 (54,67%) ide o cca 3% nárast v čerpaní z dôvodu väčšej obsadenosti denného stacionára v roku 2023

ZOS: 125 373,25– 91,38%, v porovnaní s rokom 2022 bol rozpočet ZOS čerpaný o viac ako 14,39 %.

ZPS: 129 289,62 – 89,15%, oproti roku 2022 je nárast čerpania rozpočtu o 22,18 %.

### 3.3 Materiálno-technické zabezpečenie

V priebehu roku 2023 sa pre skvalitnenie poskytovaných sociálnych služieb v SSS zakúpili množstvo materiálno-technického vybavenia:

**Interiérové vybavenie:** 14x šatníkové skrine, 11x nočné stolíky, 2x komoda, 30x police, 10x obrazy, nábytok do vstupnej miestnosti (sedačka, 4x kreslá, 2x konferenčné stolíky), 1x písací stôl a kancelárska stolička, 6x drevený paraván, jedálenský stôl, 2x toaletná stolička do sprchy, 11x garníže + záclony, 4x drevená závesná lekárnička, 36x evakuačné podložky do postelí.



**Prevádzkové stroje, prístroje a zariadenia:** kombinovaná chladnička s mrazničkou, automatická pračka, sušička, umývačka riadu, mobilný zdvihák, 2x mobilná klimatizácia, 4x hifi veža, vstavaná rúra, 2x automatický kávovar, 3x mikrovlnná rúra, vysávač, multifunkčný mixér, 3x set-top-box, technické vybavenie, potrebné na údržbu zariadenia a úpravu areálu – vyžínač na trávnu, príklepová vŕtačka, fukár na lístie.

**Vybavenie do exteriéru:** drevený záhradný altánok s priemerom 6 x 4 m aj s nábytkom, záhradný gril, exteriérové hry (ruské kolky, spoločenská hra človeče nehnevaj sa 2x2m), záhradná hojdačka, záhradný plastový stôl, 3x veľké slnečníky s betónovými nadstavcami, 6x vyvýšené záhony.

Okrem uvedeného bolo v priebehu roka 2023 zakúpené množstvo dekoračného materiálu, spoločenských hier a materiálu na kreatívnu činnosť prijímateľov. V závere roka boli každému prijímateľovi v ZPS a ZOS zakúpené kvalitné vankúše a paplóny ako aj nová posteľná bielizeň a deky, aby sa počas pobytu v našom zariadení cítili čo najpríjemnejšie.

Drevený záhradný altánok a areáli SSS 9. mája



Bola vybudovaná spojovacia chodba medzi pavilónmi A a B s interiérovými úpravami (montáž madiel, PVC podlaha), čím sa celý objekt prepojil a uľahčil práce zamestnancom. Zároveň sa vytvoril priestor prijímateľov, ktorí veľmi radi využívajú „na prechádzky“ v interiéry za nepriaznivého počasia, precvičovanie mobility apod.

Dobudovali sa požiarne schody za účelom splnenia podmienok požiarnej ochrany a bezpečnejšieho prostredia pre všetkých.

Z dôvodu zatekania vody pod základy budovy boli odstránené pôvodné terasy a nahradené novými spevnenými plochami. Okrem tohto dôležitého prvku pri ochrane majetku, zároveň sa vybuodovala bezbariérová plocha vhodná na rôzne aktivity pre prijímateľov, priestor na prechádzky s pomôckami (chodítka, invalidné vozíky, francúzske barly apod.) Ocenili to





predovšetkým prijímatelia sociálnej služby, ale i zamestnanci. Bol zrekonštruovaný a rozšírený „chodníček“ za budovou a pripravená plocha pre vyvýšené záhony za účelom umožnenia aktivít v záhrade (pestovanie byliniek, kvetov apod.).

V interiéru bol vytvorený priestor pre návštevy rodinných príslušníkov prijímateľov a zariadený vhodným nábytkom tak, aby sa mohli nerušene rozprávať viacerí a cítili sa dobre, príjemne.

Areál SSS bol doplnený o novú elektronickú bránu, bolo opravené oplotenie, bol nastavený systém parkovania pre rodinných príslušníkov prijímateľov, návštevníkov, zamestnancov, nájomníkov. Zvýšila sa i bezpečnosť prostredia, nakoľko sa zamedzil pohyb cudzích osôb v okolí SSS, cudzích osobných áut, ktoré bezprostredne vchádzali do areálu a využívali parkovaciu plochu v areály.

#### Areál SSS



## 4. Realizované projekty

### Projekt „Koľko lásky sa zmestí do krabice od topánok“

- v mesiaci december 2023 sa aj naše zariadenie zapojilo do projektu realizovaného občianskym združením Koľko lásky o.z.. Dňa 20. 12. 2023 všetci naši seniori obdržali predčasný vianočný darček - krabice plné prekvapení. Krabice „od Ježiška“ vyčarovali na všetkých tvárach úprimnú radosť a pre mnohých z nich boli veľkým prekvapením.



## 5. Kontrolná činnosť v SSS

11. 4. 2023 – Livonec SK s.r.o. – kontrola hasiacich prístrojov, požiarňch hadíc a hydrantov.

17. 5. 2023 - JPJ POBOZ – vykonanie kontrolnej činnosti stavu BOZP na pracovisku v objekte SSS 9. mája 74, Banská Bystrica.

11. 7. 2023 – RÚVZ – štátny zdravotný dozor vykonaný podľa § 54 a § 55 zákona č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Kontrola prevádzky 9. mája 74.

6.11.2023 – RÚVZ – Úradná kontrola potravín, vykonaná podľa § 21 a § 23 zákona č. 152/1995 Z.z. o potravinách v znení neskorších predpisov. Kontrola prevádzky DS, Robotnícka 12.

## 6. Vyhodnotenie stanovených úloh za rok 2023

1. **Úprava exteriéru zariadenia, vybudovanie altánku s posedením, ktorý by slúžil ako na aktivity s prijímateľmi, tak aj na posedenie s návštevmi, príbuznými atď.**





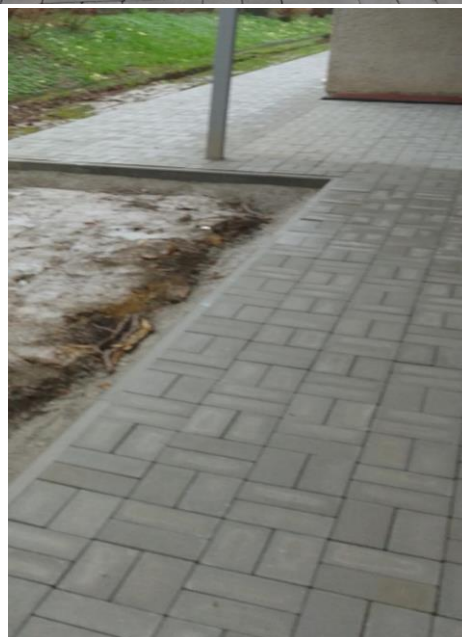
- bol zakúpený a zmontovaný altánok v priebehu mesiaca december 2023,
- úprava exteriéru zariadenia zbúrané terasy , upravený bezbariérový priestor (nová dlažba) pri pavilónoch A a B,
- bol zrekonštruovaný a rozšírený „chodníček“ za budovou a pripravená plocha na vyvýšené záhony,
- vybudovaná tzv. spojovacia chodba medzi pavilónmi A a B s interiérovými úpravami (montáž madiel, PVC podlaha),
- dobudované požiarne schody,
- tieto úpravy zlepšili kvalitu poskytovaných sociálnych služieb v SSS, umožnili viac pohybu a vytvorili priestor aj na stretávanie s príbuznými a kamarátmi prijímateľov.

= cieľ splnený.

Pôvodná terasa pre pavilónom A



Zrekonštruovaná dlažba pred pavilónom A





Požiarné schody so vstupom do spojovacej chodby Spojovacia chodba medzi pavilónmi na poschodí



## 2. Zriadenie návštevnéj miestnosti pre prijímateľov a ich rodinných príslušníkov

- návštevná miestnosť bola zriadená vo vstupnej hale v pavilóne B, kde bol zakúpený nový nábytok,
- pre návštevy v zariadení pre seniorov bol z dôvodu zhoršenej mobility prijímateľov sociálnej služby vyčlenený ešte ďalší priestor a to v dolnej spojovacej chodbe, kde sa nachádzajú stoly so stoličkami; tento priestor bol vzhľadom na väčšiu rozlohu spojovacej chodby ohraničený 2 drevenými paravánmi.

návštevná miestnosť vo vstupnej hale v Pavilóne B



priestor pre návštevy v SSS v dolnej spojovacej chodbe medzi pavilónmi



### 3. Realizovať pravidelné odborné školenia pre zamestnancov SSS

Zamestnanci SSS v roku 2023 absolvovali nasledovné odborné školenia so zameraním na:

- dodržiavanie štandardov kvality,
- komunikačné zručnosti,
- aplikáciu liečiv a podkožných injekcií,
- dodržiavanie ľudských práv a slobôd v ZSS,
- deeskaláciu konfliktu v sociálnych službách.

## 7. Úlohy pre rok 2024

Pre rok 2024 sú stanovené nasledovné úlohy:

1. Rozvoj záujmovej činnosti, sociálnej rehabilitácie pre prijímateľov, nových druhov terapií.
2. Dobudovanie systému „klient-opatrovateľ“ v celom zariadení SSS, 9. mája 74.
3. Dokončenie úpravy exteriéru SSS, 9. mája 74.
4. Rozvoj sociálnej služby – denný stacionár.
5. Odborné vzdelávanie zamestnancov.

## Prílohy

1. Fotodokumentácia
2. Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb v SSS
3. Vyhodnotenie dotazníka zamestnancov SSS
4. Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti rodinných príslušníkov s poskytovanými sociálnymi službami





## Príloha 1 – Fotodokumentácia







## Príloha 2 – Dotazník spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb

### Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľov s poskytovanou sociálnou službou – Stredisko sociálnych služieb

Prieskumu sa zúčastnilo 25 prijímateľov sociálnej služby z celkového počtu 46, čo predstavuje návratnosť dotazníkov 54,3 %, z toho:

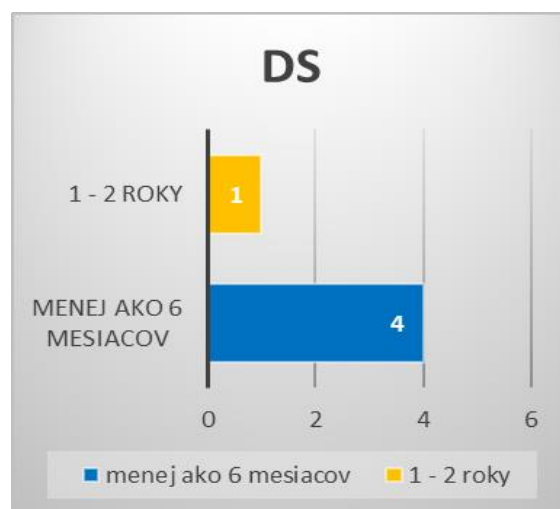
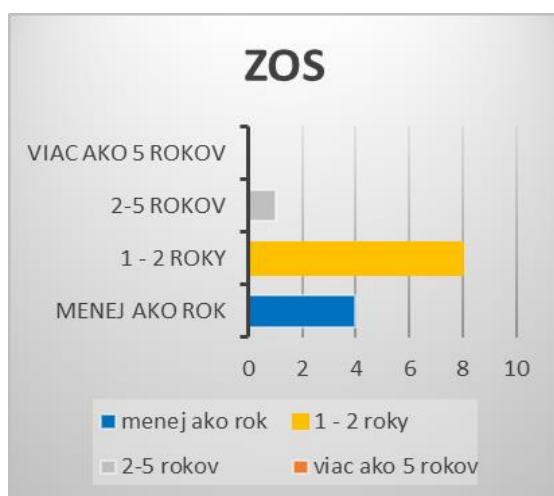
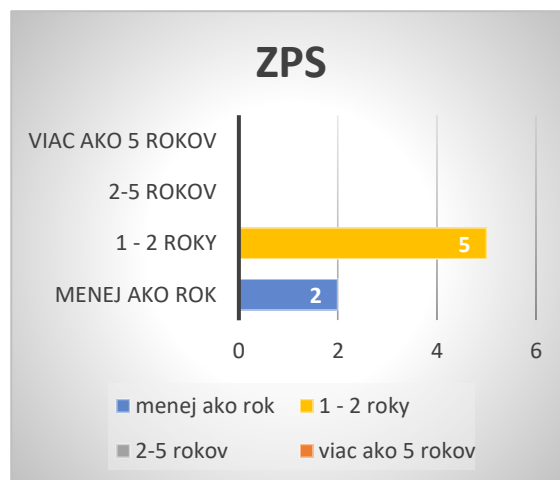
- 7 prijímateľov zo zariadenia pre seniorov (ďalej len „ZPS“) – 50%,
- 13 prijímateľov zo zariadenia opatrovateľskej služby (ďalej len „ZOS“) – 59%,
- 5 prijímateľov z denného stacionára (ďalej len „DS“) – 50%.

V ZPS z uvedených 7 respondentov využíva sociálnu službu menej ako 1 rok 29 % opýtaných a 71 % je v zariadení 1-2 roky. Viac ako 2 roky nemá poskytovanú službu žiadny respondent, čo je pochopiteľné, keďže samotné zariadenie pre seniorov je v prevádzke len od 1.1.2022.

V ZOS z celkového počtu 13, využíva sociálnu službu menej ako 1 rok 30 % opýtaných, 8 % respondentov je v 2-5 rokov a 62 % tvoria prijímatelia soc. služby, ktorí sú v zariadení 1-2 roky.

Viac ako 5 rokov uvedenú službu nevyužíva nikto.

Z Denom stacionári z 5 respondentov využíva sociálnu službu menej ako 6 mesiacov 80 % opýtaných a 20 % opýtaných navštevuje stacionár 1-2 roky.



#### Oblasť opatrovateľskej starostlivosti

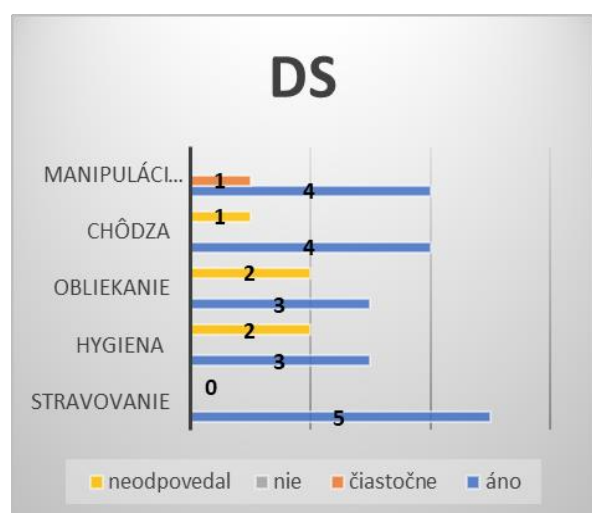
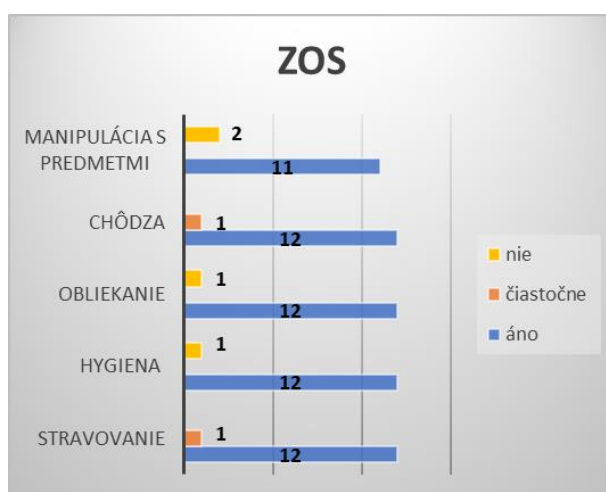
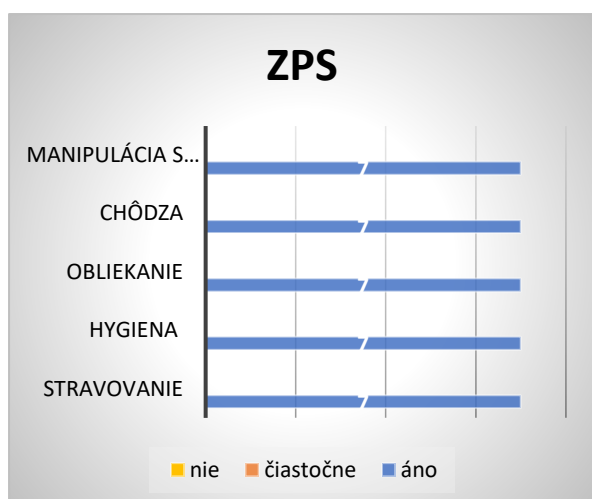
Pri hodnotení jednotlivých úkonov opatrovateľskej starostlivosti v ZPS bola vyjadrená vysoká miera spokojnosti zo strany respondentov, ktorá predstavuje až 100 %.

V ZOS bola pri hodnotení práce opatrovateľiek miera spokojnosti 92 % pri väčšine úkonov. Pri manipulácii s predmetmi bola miera spokojnosti nižšia 84 %. Zhodne po 7 % vyjadrili respondenti nespokojnosť s pomocou pri osobnej a celkovej hygiene a pri obliekaní, obúvaní, vyzliekaní, a vyzúvaní. Čiastočnú spokojnosť vyjadrilo 7 % opýtaných s pomocou pri stravovaní a pitnom režime a rovnako 7 % vyjadrilo čiastočnú spokojnosť s pomocou pri chôdzi a vstávaní.

Pri hodnotení opatrovateľskej starostlivosti v DS respondenti vyjadrili prevažne spokojnosť. Čiastočná

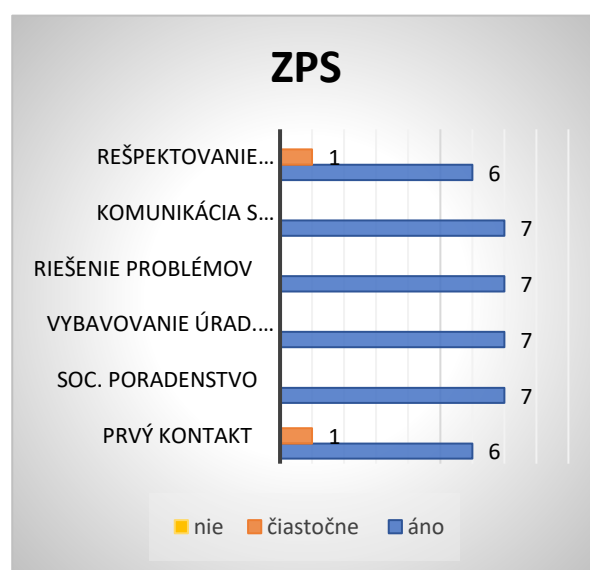


spokojnosť bola len v súvislosti s pomocou pri manipulácii s predmetmi, čo predstavuje percentuálny podiel 20%.



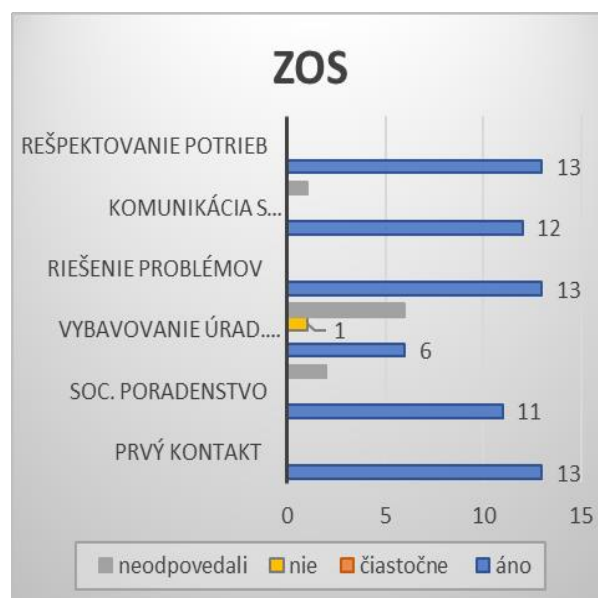
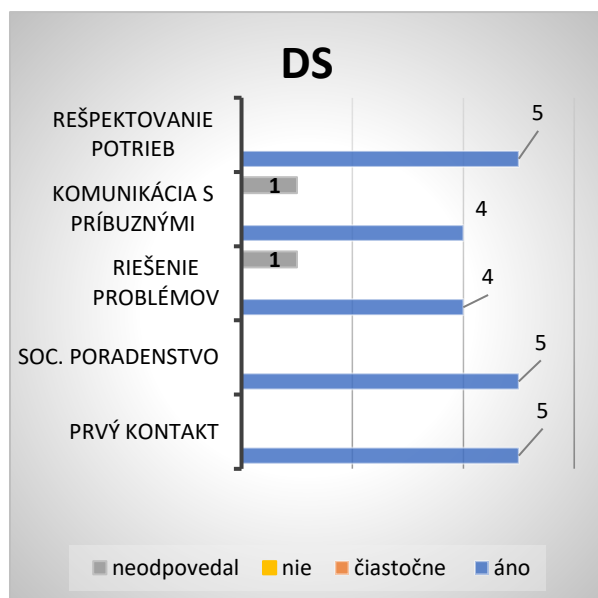
## Oblasť sociálnej práce

Sociálna práca v ZPS bola zo strany respondentov hodnotená prevažne pozitívne. Čiastočná spokojnosť bola zaznamenaná u 14 % opýtaných v prípade prvého kontaktu so sociálnym pracovníkom a rovnako u 14 % bola zaznamenaná čiastočná spokojnosť pri rešpektovaní potrieb a záujmov prijímateľov sociálnej služby. Prácu sociálnych pracovníkov v ZOS od prvého kontaktu, cez poskytovanie sociálneho poradenstva, vybavovanie úradných záležitostí až po riešenie problémov ohodnotili respondenti taktiež veľmi pozitívne. Vysokú mieru spokojnosti vyjadrili aj s podporou kontaktu s rodinou, komunikáciou s príbuznými a s rešpektovaním potrieb a záujmov opýtaných. Nespokojnosť vyjadril len jeden respondent s pomocou pri vybavovaní úradných záležitostí, Až 46 % respondentov na túto otázku neodpovedalo.





Aj v DS prácu sociálnych pracovníkov od prvého kontaktu, cez poskytovanie sociálneho poradenstva, až po riešenie problémov ohodnotili respondenti pozitívne. Vysokú mieru spokojnosti vyjadrili aj s komunikáciou s príbuznými a s rešpektovaním potrieb a záujmov opýtaných.

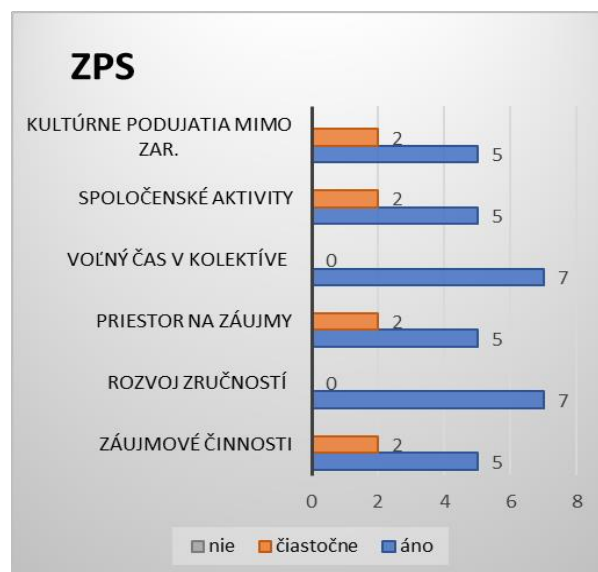


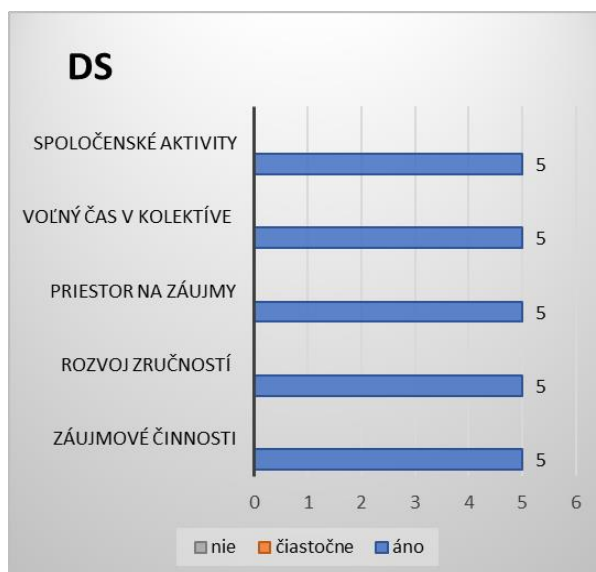
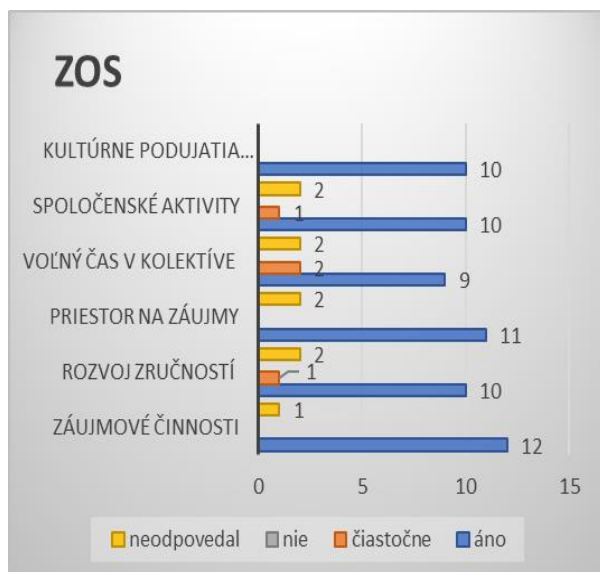
### Oblasť sebarealizácie a využívania voľného času

V ZPS viac ako 71% respondentov vyjadrilo spokojnosť s ponukou záujmových činností. Pri zameraní aktivít podporujúcich udržiavanie a rozvoj zručností vyjadrili spokojnosť všetci respondenti. Spokojnosť s dostatočným priestorom na vlastné záujmy a spokojnosť s množstvom spoločenských aktivít vyjadrilo 71 % opýtaných, 29 % vyjadrilo len čiastočnú spokojnosť. Nespokojnosť nevyjadril nikto.

V ZOS je s ponukou záujmových činností spokojných 92 % PSS. Viac ako 77 % respondentov vyjadrilo spokojnosť s aktivitami podporujúcimi udržiavanie a rozvoj zručností, množstvom spoločenských aktivít a možnosťou účasti na kultúrnych podujatiach aj mimo zariadenia. Spokojnosť s dostatočným priestorom na vlastné záujmy vyjadrilo 85 % opýtaných, zvyšných 15 % na otázku neodpovedalo. Nespokojnosť s pripravovanými aktivitami nevyjadril nikto.

V DS respondenti uviedli 100 % spokojnosť pri všetkých aktivitách, ktoré sú pre nich pripravované za účelom trávenia voľného času, či už pri ponuke záujmových činností, aktivitách podporujúcich udržiavanie a rozvoj zručností a schopností, pri dostatočnom priestore na vlastné záujmy, ako aj pri možnosti zúčastňovať sa spoločenských aktivít v DS.

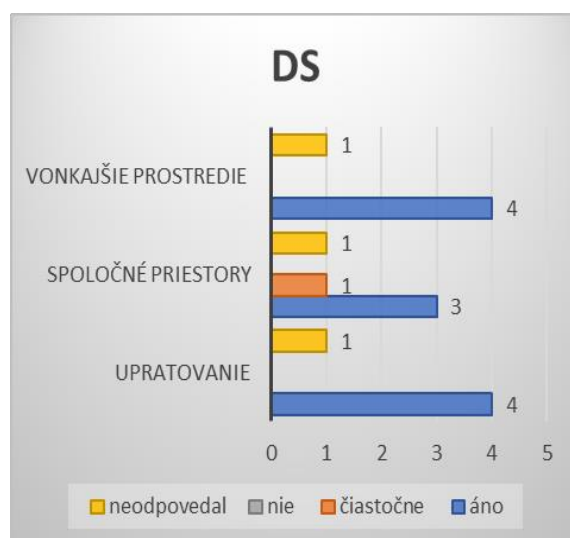
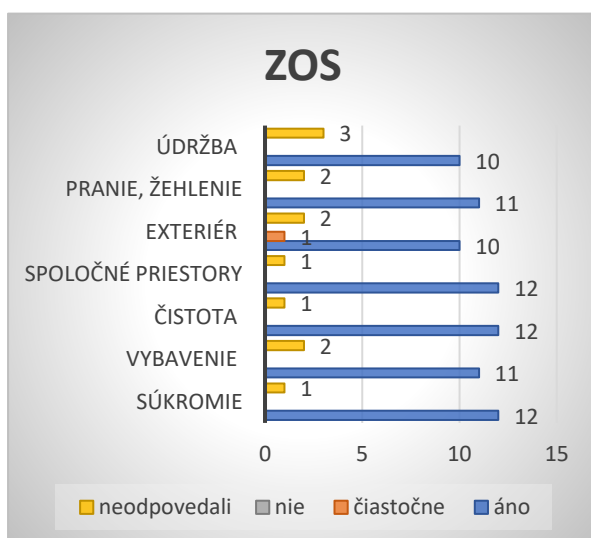
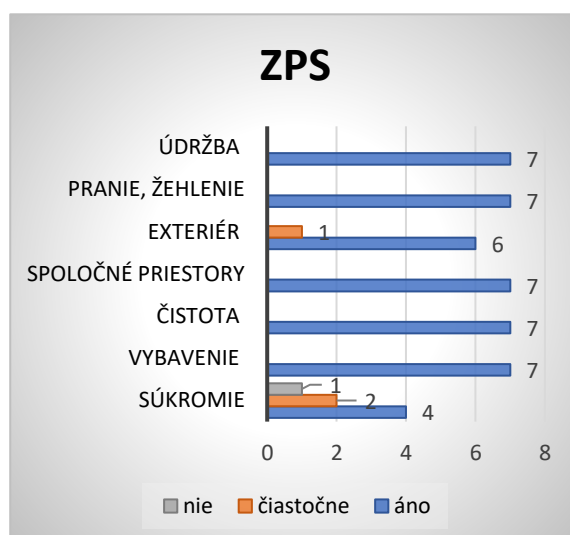




### Oblasť bývania, upratovania, prania a údržby

Pri otázkach, ktoré sa týkali bývania, upratovania a údržby zariadenia vyjadrili respondenti v ZPS 100 % spokojnosť s vybavením izieb, spoločných priestorov, aj s upratovaním. Pocit vlastného súkromia má však len 57 % opýtaných, čiastočne spokojných je 29 % a nespokojných je 14 % PSS. Táto skutočnosť je pravdepodobne spôsobená aj tým, že väčšina izieb v ZPS je dvoj a trojlôžkových, čo neumožňuje zabezpečiť prijímateľom služby dostatočný pocit súkromia.

Pri možnostiach týkajúcich sa oblasti bývania, prania, upratovania a údržby, respondenti v ZOS vyjadrili tiež veľkú spokojnosť. Najnižšia miera spokojnosti (77 %) bola s vonkajším prostredím a exteriérom zariadenia, kde 1 respondent (7%)

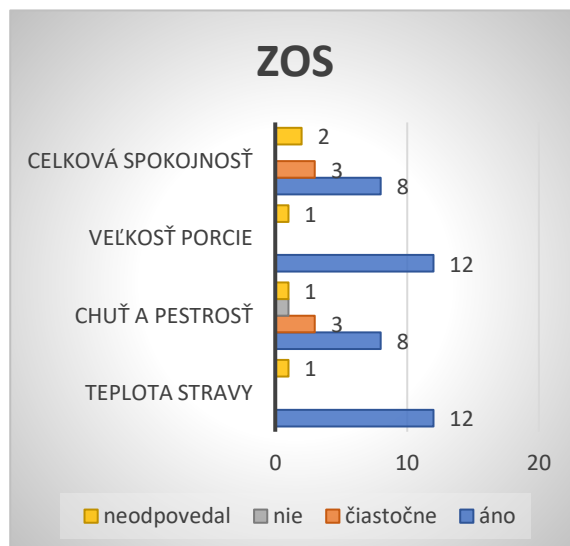
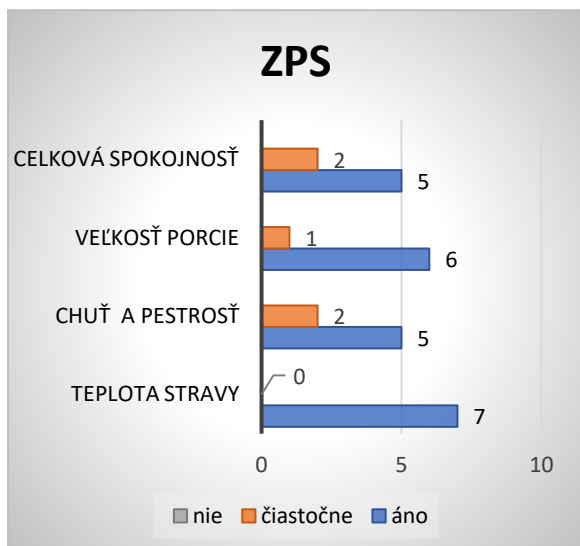


vyjadril len čiastočnú spokojnosť a 2 respondenti na otázku neodpovedali.

V DS bola spokojnosť s vonkajším prostredím a upratovaním u 80 % respondentov vyjadrená spokojnosť, 1 respondent (20%) vyjadril len čiastočnú spokojnosť s vybavením spoločných priestorov.

### Oblasť stravovania

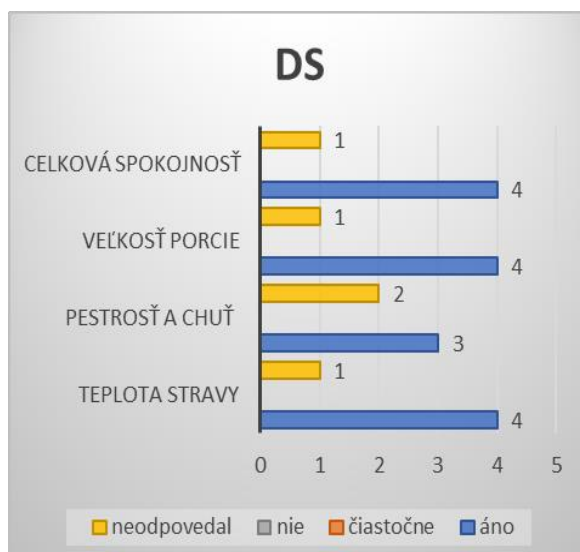
Vysokú mieru spokojnosti uviedli respondenti v ZPS s teplotou stravy – 100 %. Za pestrú a chutnú označilo podávanú stravu 71 % opýtaných a 29 % je spokojných len čiastočne. Porcie sú primerané pre



85 % opýtaných a so stravou je celkovo spokojných 71 % respondentov. Nespokojnosť so stravou nevyjadril nikto.

Spokojnosť s teplotou stravy a veľkosťou porcií vyjadrili aj respondenti v ZOS. Stravu za chutnú považuje 62 % opýtaných, 23 % je spokojných čiastočne a 1 respondent (7 %) s chuťou a pestrosťou stravy nie je spokojný. Celkovú spokojnosť so stravou vyjadrilo 62 % respondentov, čiastočne spokojných je 23 % a dvaja respondenti na otázku neodpovedali.

So stravovaním v Dennom stacionári (teplotou stravy, primeranosťou porcií) je spokojných 80% opýtaných, zvyšných 20 % na otázku neodpovedalo.

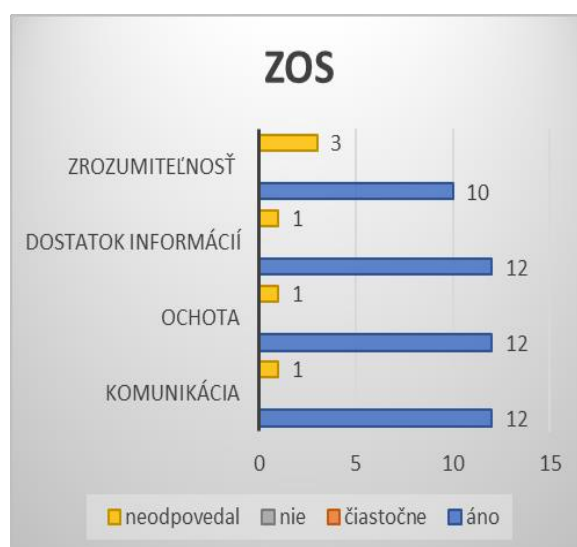
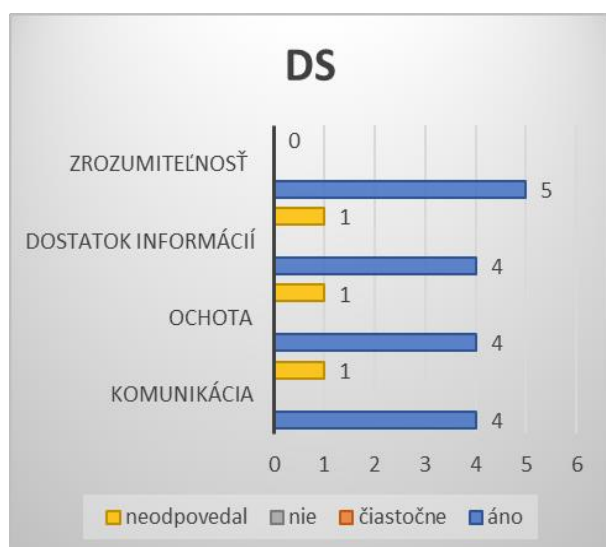
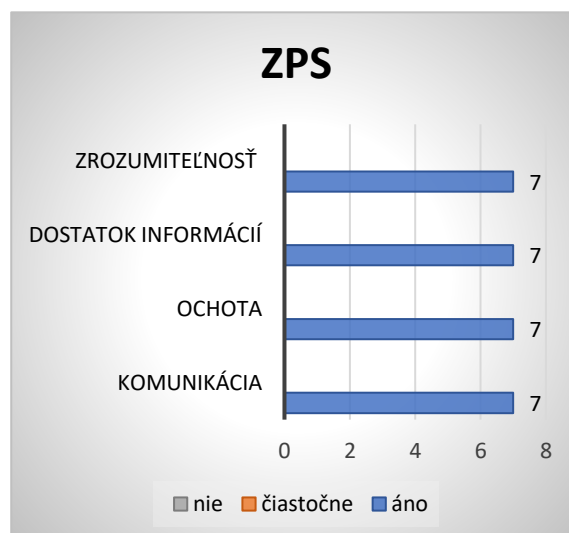


## Oblasť komunikácie a poskytovania informácií

V oblasti komunikácie a poskytovaní informácií vyjadrili všetci respondenti v ZPS 100 % spokojnosť. Pozitívne hodnotili slušnú a ústretovú komunikáciu zamestnancov, ako aj zrozumiteľnosť podávania informácií.

Respondenti v ZOS v dotazníku pozitívne ohodnotili slušnú a ústretovú komunikáciu zamestnancov SSS, dobrú informovanosť, ako aj ochotu vysvetliť, ak niečomu nerozumejú. Menšia miera spokojnosť sa týkala zrozumiteľnosti podávania informácií, ktorá bola respondentmi pozitívne ohodnotená na 77 %.

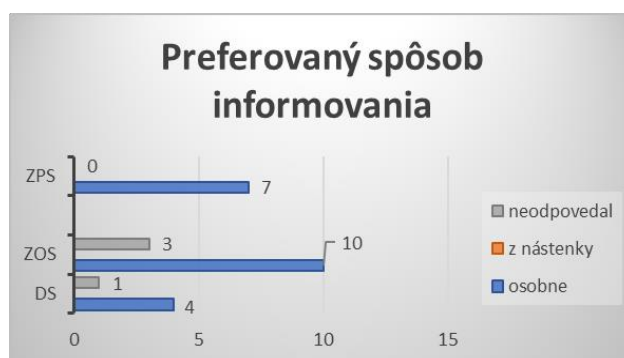
S komunikáciou a podávaním informácií zamestnancov v DS je spokojných 80 % opýtaných, zvyšných 20 % na otázku neodpovedalo. Respondenti v dotazníku pozitívne ohodnotili slušnú a ústretovú komunikáciu zamestnancov SSS, dobrú informovanosť, ako aj ochotu vysvetliť, ak niečomu nerozumejú.



Všetci respondenti v ZPS uprednostňujú osobné podávanie informácií od zamestnancov (100 %). PSS informovanie prostredníctvom nástieniek podľa výsledkov v dotazníku nepreferujú, avšak v zariadení poskytujeme informácie aj touto formou.

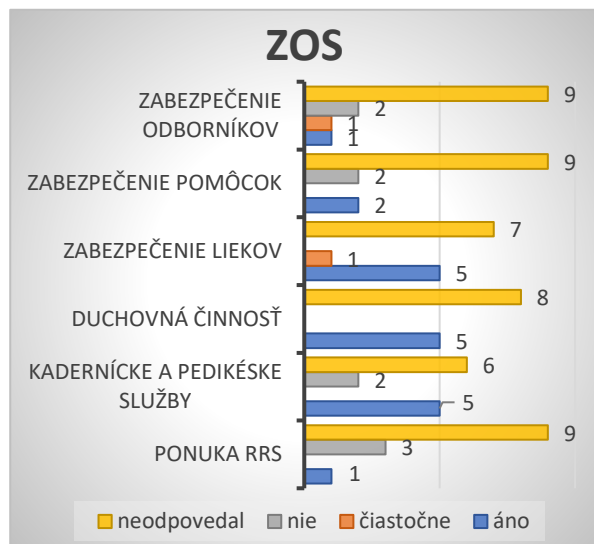
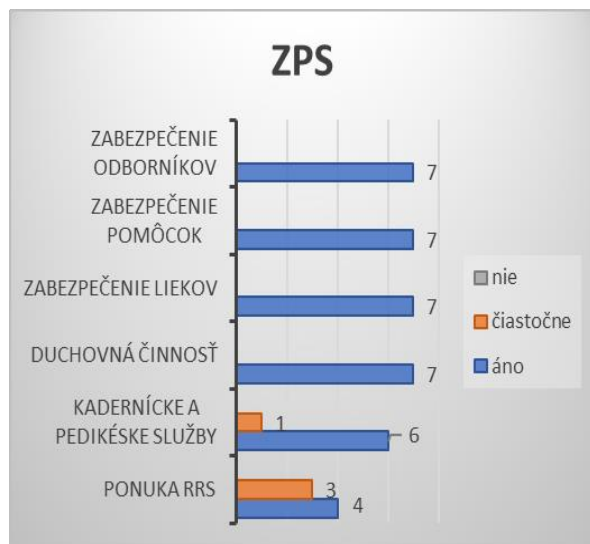
Rovnako v ZOS väčšina respondentov (77%) uprednostňuje osobné podávanie informácií od zamestnancov.

Aj 80 % PSS v DS má radšej osobné podávanie informácií od zamestnancov a 20 % na otázku neodpovedalo.



## Oblasť iných činností

V tejto oblasti vyjadrili spokojnosť respondenti v ZPS najmä pri činnostiach spojených so zabezpečovaním liekov a zdravotníckeho materiálu, kompenzačných pomôcok a duchovnej činnosti v zariadení – 100 %. Pri zabezpečovaní kaderníckych a pedikérskych služieb vyjadrilo spokojnosť 86 % opýtaných a pri ponuke regeneračno-rekondičných služieb (masáže, ADOS) len 57 % opýtaných, 42 %

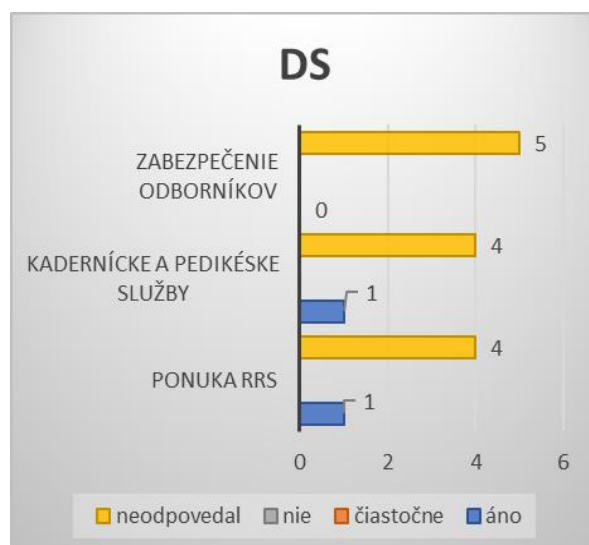


opýtaných je s touto ponukou spokojných čiastočne. So zabezpečovaním odborníkov z iných oblastí (psychológ, psychiater) je spokojných 100 % opýtaných.

S ponukou iných činností zabezpečovaných zariadením sa väčšina respondentov ZOS nevyjadrila vôbec (62 %). Zvyšných 38 % respondentov vyjadrilo najväčšiu spokojnosť s ponukou činností spojených so zabezpečovaním liekov a zdravotníckeho materiálu, s ponukou duchovnej činnosti v zariadení, ako aj kaderníckymi a pedikérskymi službami. Jeden respondent (7 %) bol čiastočne spokojný so zabezpečovaním liekov, zdravotníckeho materiálu

a so zabezpečovaním odborníkov z iných oblastí (psychológ, psychiater). Nespokojných bolo 23 % opýtaných s ponukou regeneračno-rekondičných služieb (masáže, ADOS), 15 % bolo nespokojných s kaderníckymi a pedikérskymi službami, so zabezpečovaním kompenzačných pomôcok a so zabezpečovaním odborníkov z iných oblastí (psychológ, psychiater).

V DS odpovedal na otázku len jeden respondent (20%), pričom vyjadril spokojnosť s ponukou zabezpečenia RRS a kaderníckych a pedikérskych služieb.



## Atmosféra v zariadení

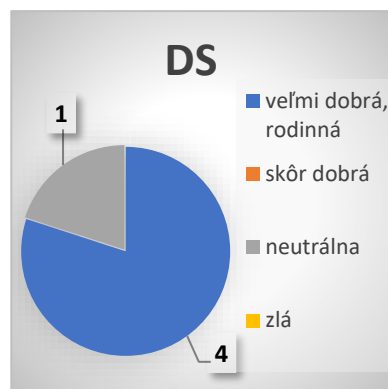
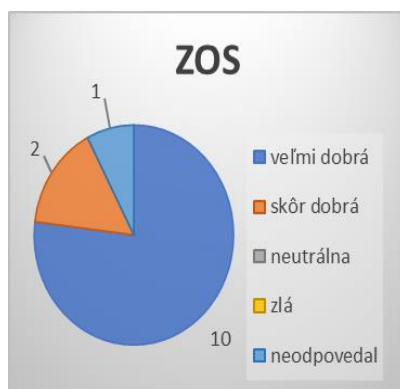
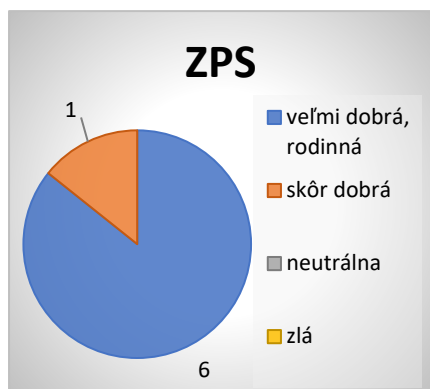
Podľa 86 % respondentov je atmosféra v ZPS veľmi dobrá až rodinná. Za skôr dobrú ju považuje 14 % opýtaných. Neutrálnu alebo zlú atmosféru v zariadení neuviedol žiadny respondent.

V ZOS hodnotilo atmosféru ako veľmi dobrú až rodinnú 77 % opýtaných a 15 % PSS si myslí, že atmosféra je skôr dobrá.





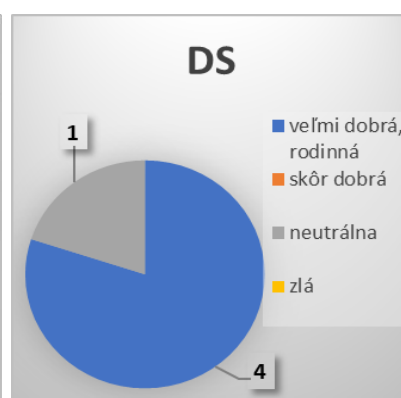
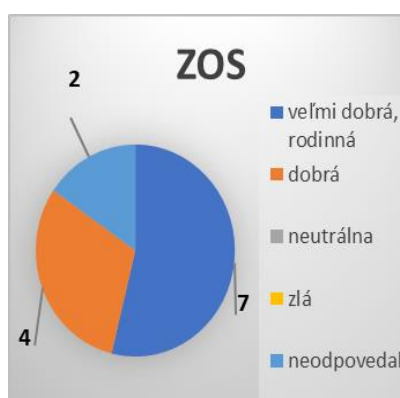
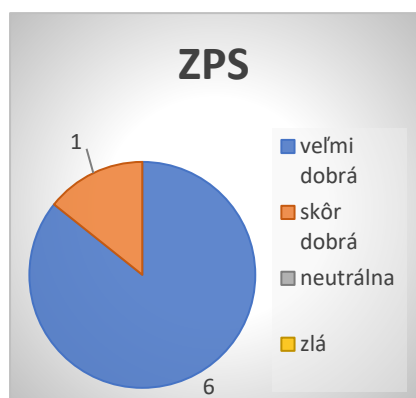
Atmosféru v Dennom stacionári považuje 80 % PSS ako veľmi dobrú až rodinnú a 20 % ju ohodnotilo ako neutrálnu.



V ZPS celkovo hodnotilo poskytované služby naším zariadením ako veľmi dobré 86 % opýtaných, 14 % ich hodnotilo ako dobré, čo je v celku pozitívne hodnotenie.

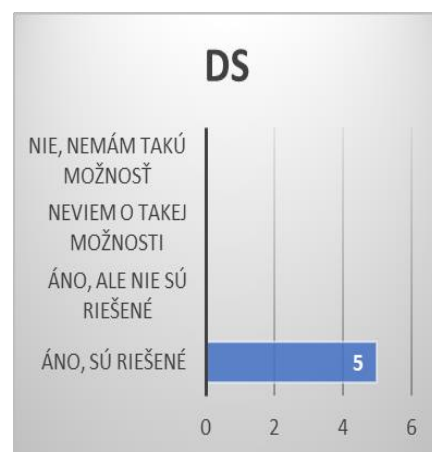
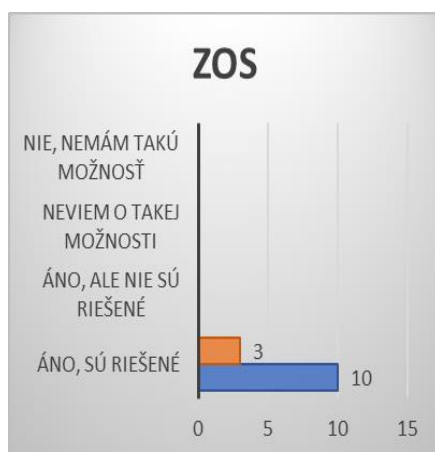
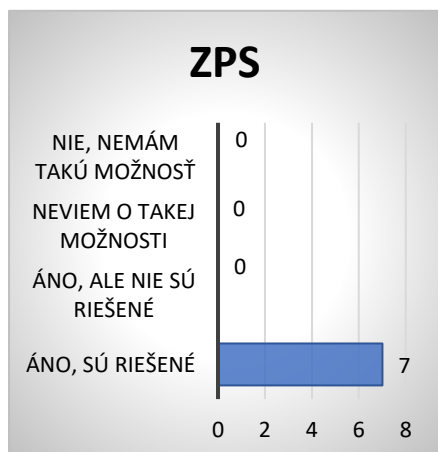
Poskytované sociálne služby v ZOS hodnotilo ako veľmi dobré 54 % opýtaných a 30 % ich ohodnotilo ako dobré.

Ako veľmi dobré hodnotilo poskytovanú sociálnu službu v dennom stacionári 80 % opýtaných a podľa 20 % odpovedí je sociálna služba poskytovaná na dobrej úrovni.



Možnosť podávania podnetov, sťažností, pripomienok k poskytovanej službe a zároveň aj ich riešenie označilo vo svojich odpovediach všetkých 100 % respondentov v ZPS. 77 % respondentov v ZOS vie o možnosti podávať podnety, sťažnosti či pripomienky k poskytovanej službe, ktoré sú aj riešené, zvyšných 23% respondentov na otázku neodpovedalo.

Všetkých 100% respondentov v DS uviedlo, že majú možnosť podávania podnetov, sťažností, pripomienok k poskytovanej službe, a sú zároveň aj riešené.

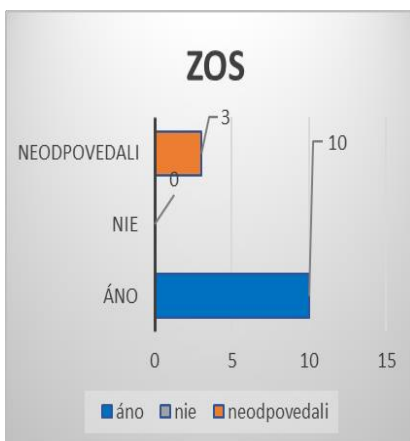




Svojím priateľom a známym by naše zariadenie odporučilo 86 % opýtaných v ZPS, 14 % opýtaných na otázku neodpovedalo. Odpoveď nie neuviedol nikto.

V ZOS na otázku, či by odporučili naše zariadenie svojim priateľom a známym, odpovedalo 77 % opýtaných kladne a zvyšných 23% opýtaných na otázku neodpovedalo.

Denný stacionár by odporučilo svojim priateľom 60 % opýtaných a 40 % opýtaných na otázku neodpovedalo. Odpoveď nie neuviedol nikto.



V poslednej otázke mali PSS možnosť uviesť vlastné návrhy, podnety na zmenu. V ZPS a DS sa k uvedenej otázke nikto nevyjadril. V ZOS možnosť napísať vlastný podnet, návrh na zmenu či zlepšenie využil len jeden respondent, ktorý sa vyjadril, že by navrhoval zabezpečiť pre prijímateľov sociálnej služby viac pohybových aktivít.



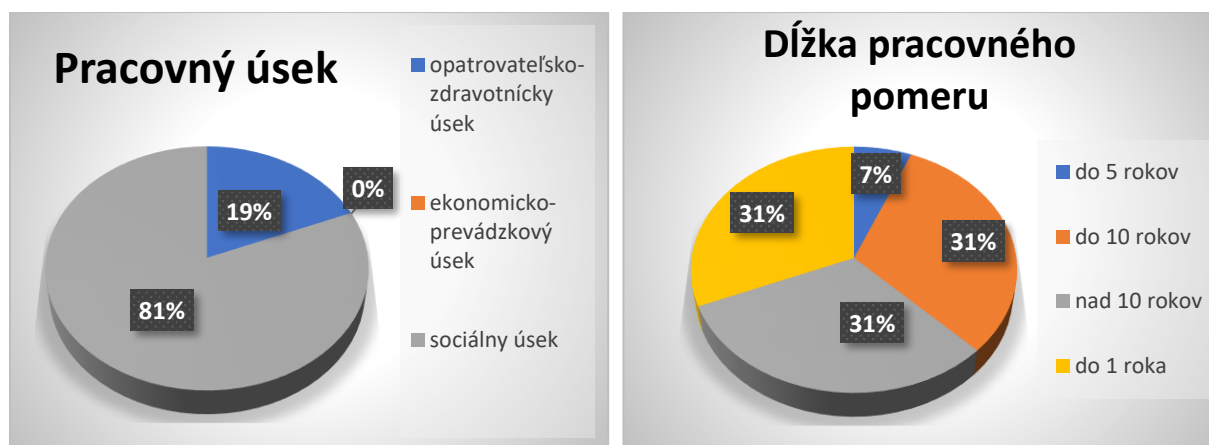
## Príloha 3 – Dotazník spokojnosti zamestnancov

### VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI ZAMESTNANCOV STREDISKO SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Prieskumu sa zúčastnilo 16 zamestnancov z celkového počtu 25, návratnosť dotazníkov dosahuje takmer 64 %. Z týchto zamestnancov je:

- 81 % z opatrovateľsko-zdravotníckeho úseku,
- 19 % zo sociálneho úseku
- 0 % z ekonomicko-prevádzkového úseku

Rovnakým podielom 31 % boli zastúpení zamestnanci s dĺžkou pracovného pomeru viac ako 10 rokov, pracujúci do 10 rokov a rovnako aj respondenti zamestnaní v ZSS menej ako 1 rok, 7 % zastúpenie mali respondenti zamestnaní v ZSS menej ako 5 rokov.



#### Komunikácia

Prostredníctvom dotazníka bola zistená spokojnosť:

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

Pri všetkých štyroch otázkach bola vo väčšej miere prejavovaná spokojnosť.

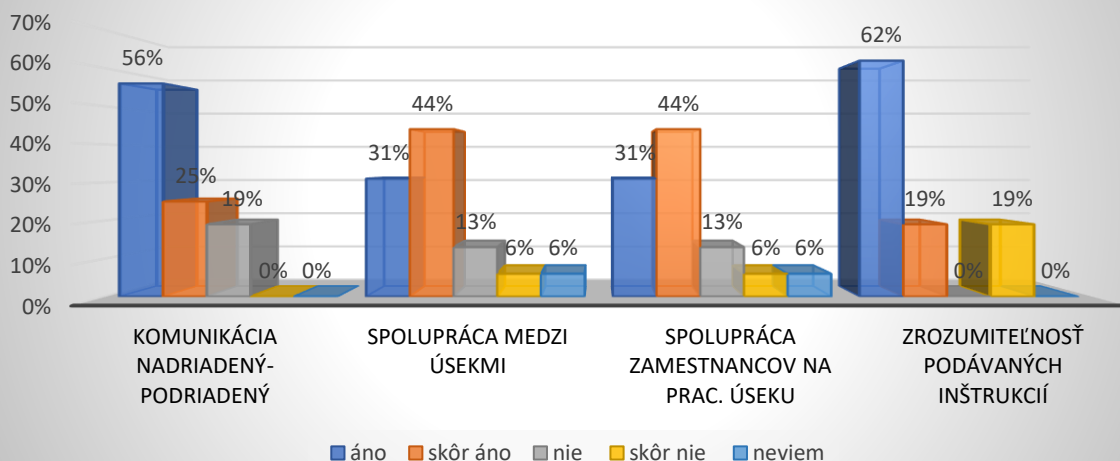
Úplnú alebo čiastočnú spokojnosť zamestnancov s úrovňou komunikácie medzi nadriadeným a podriadeným uviedlo spolu 81 %, nespokojných je 19 % respondentov.

Spokojnosť so spoluprácou medzi úsekmi a spoluprácou v rámci prac. úseku vyjadrilo kladnými odpoveďami áno a skôr áno 75 % zamestnancov a nespokojných je 13 % a skôr nespokojných je 6 %. Odpoveď neviem uviedlo 6 % respondentov.

Zadávané inštrukcie k práci sú zrozumiteľné pre 62 % zamestnancov, skôr im rozumie 19 % opýtaných, skôr nejasné sú tiež pre 19 %. Ani jeden respondent nepovažuje zadávané inštrukcie za nezrozumiteľné.

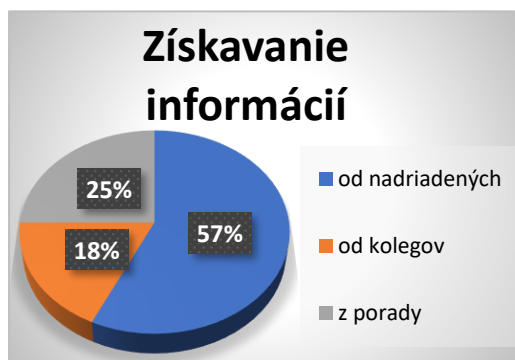


## Komunikácia



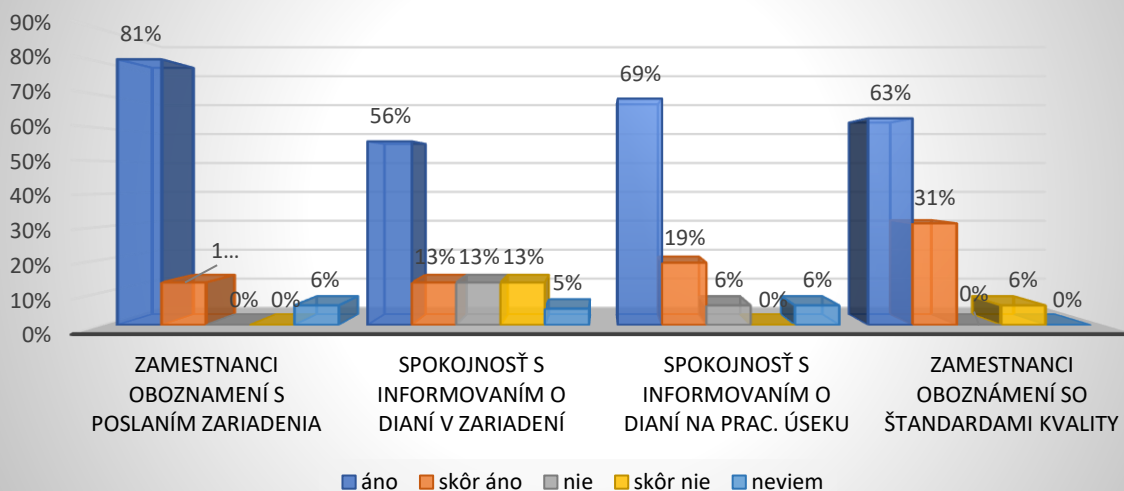
## Informovanosť

Vo všetkých odpovediach prevládalo vyjadrenie celkovej alebo čiastočnej spokojnosti s poskytovaním informácií. S poslaním zariadenia je oboznámených 81 % a skôr ich pozná 13 %. Dostatok informácií o dianí v zariadení má 56 % opýtaných, 13 % je skôr spokojných v podávaných informáciách a tiež 13 % je nespokojných a skôr nespokojných. Dostatok informácií o dianí na pracovnom úseku pozitívne ohodnotilo 69 % zamestnancov, nespokojnosť vyjadrilo 19 % opýtaných. Na koho sa majú zamestnanci



obrátiť s požiadavkou o poskytnutie informácie vie 62 %, skôr áno odpovedalo 19 % zamestnancov, na koho sa obrátiť nevie 13 % respondentov a skôr nie uviedlo 6 % opýtaných. 57 % zamestnancov získava najviac informácií priamo od svojho nadriadeného, 25 % z porady a 18 % od svojich kolegov. So štandardami kvality poskytovania sociálnej služby je oboznámených 63 % zamestnancov, skôr áno odpovedalo 31 % respondentov, odpoveď nie neuviedol ani jeden zamestnanec. Skôr ich nepozná 6 % opýtaných.

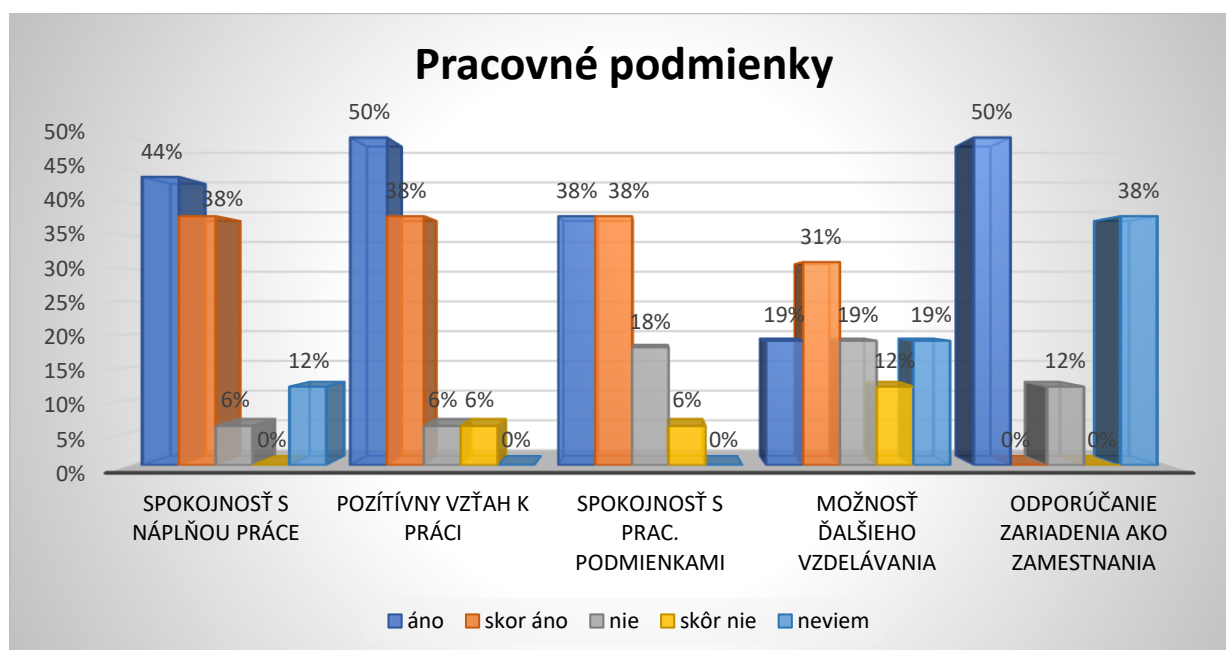
## Informovanosť



## Výkon práce a pracovné podmienky

Spokojnosť s pracovnou pozíciou, ako aj s náplňou svojej práce vyjadrilo odpoveďami áno a skôr áno 82 % zamestnancov. Svoj pozitívny vzťah k práci vyjadrilo kladnými odpoveďami 83 % zamestnancov. 6 % zamestnancov je skôr nespokojných a rovnako 6 % viedlo, že nemajú svoju prácu radi a necítia sa na pracovisku dobre. Spokojných a skôr spokojných s vytvorenými pracovnými podmienkami je 38 % zamestnancov, nespokojných je 18 % a skôr nespokojných so svojimi pracovnými podmienkami 6 % zamestnancov. Nejednoznačné výsledky sa prejavili pri otázke ďalšieho vzdelávania, pri ktorých sa polovica respondentov vyjadrila kladne k možnosti zvyšovania kvalifikácie v odbore, 19%

uviedlo, že nemá možnosť ďalej sa vzdelávať, skôr nie odpovedalo 12 % zamestnancov a nevedelo sa vyjadríť 19 % respondentov. Atmosféru v zariadení považuje za veľmi dobrú až rodinnú 13 %, skôr dobrú 31 %, neutrálnu 44 %, atmosféra v zamestnaní je zlá podľa 6 % odpovedí. Pri otázke odporúčania zariadenia ako zamestnania uviedlo 50 % respondentov odpoveď áno, 24 % zamestnancov nevedelo odpovedať a 12 % zamestnancov uviedlo, že by zariadenie ako zamestnanie svojim známym neodporúčilo.

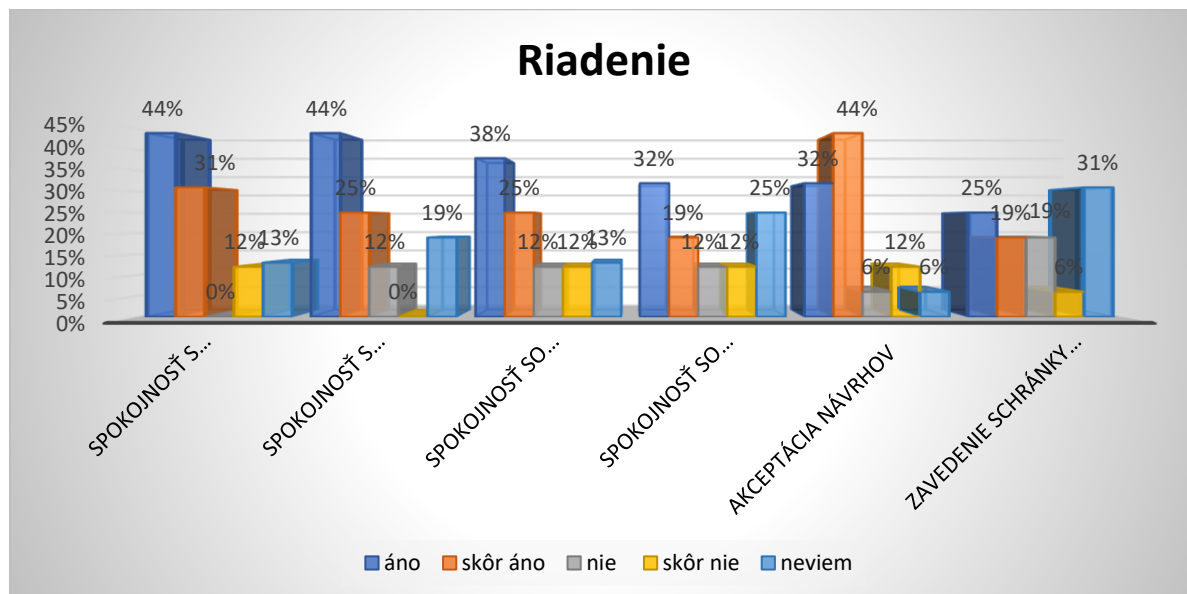


## Riadenie

V oblasti riadenia najväčšiu spokojnosť kladnými odpoveďami áno a skôr áno vyjadrili zamestnanci s bežnou organizáciou práce (75 %) s podporou priameho nadriadeného (69 %), záujmom nadriadených o ich prácu (63 %). Viac ako polovica zamestnancov je úplne alebo čiastočne spokojných so spätnou väzbou od nadriadených, 12 % nie je spokojných a rovnako 12 % je skôr nespokojných. Až 25 % nevedelo vyjadríť svoj názor. Pravidelné hodnotenie činnosti eviduje iba 19 % zamestnancov, čiastočne 25 % respondentov, podľa 12 % odpovedí hodnotenie neprebíha vôbec alebo skôr nie u 19 % odpovedajúcich a 25 % nevedelo odpovedať. S akceptáciou návrhov a pripomienok nadriadenými vyjadrilo 32 % zamestnancov spokojnosť, skôr spokojných je 44 % odpovedajúcich, 12 % si myslí, že ich

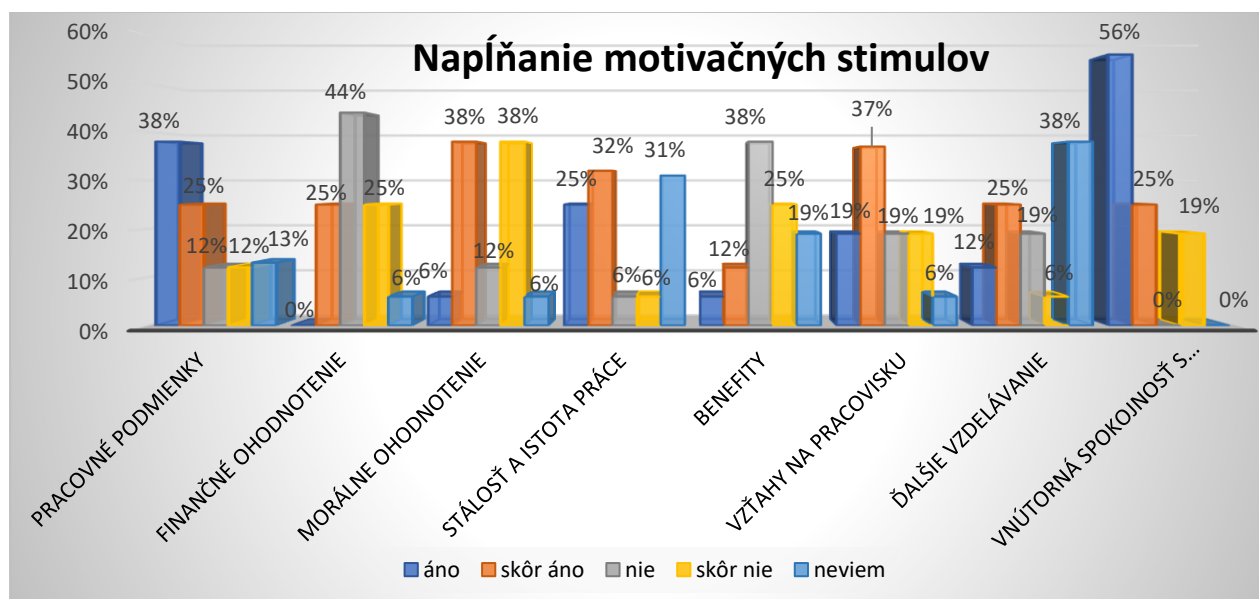


pripomienky nie sú takmer vôbec akceptované a podľa 6% odpovedí nie sú akceptované vôbec. Schránku nápadov by uvítalo asi 25 % respondentov, skôr áno 19 %, rovnako 19 % je proti jej zavedeniu a 31 % sa nevedelo vyjadriť. Pri všetkých štyroch otázkach pýtajúcich sa na spokojnosť s riadením bola najvyššia miera odpovedí vyjadrujúcich nespokojnosť alebo čiastočnú nespokojnosť 12 %.

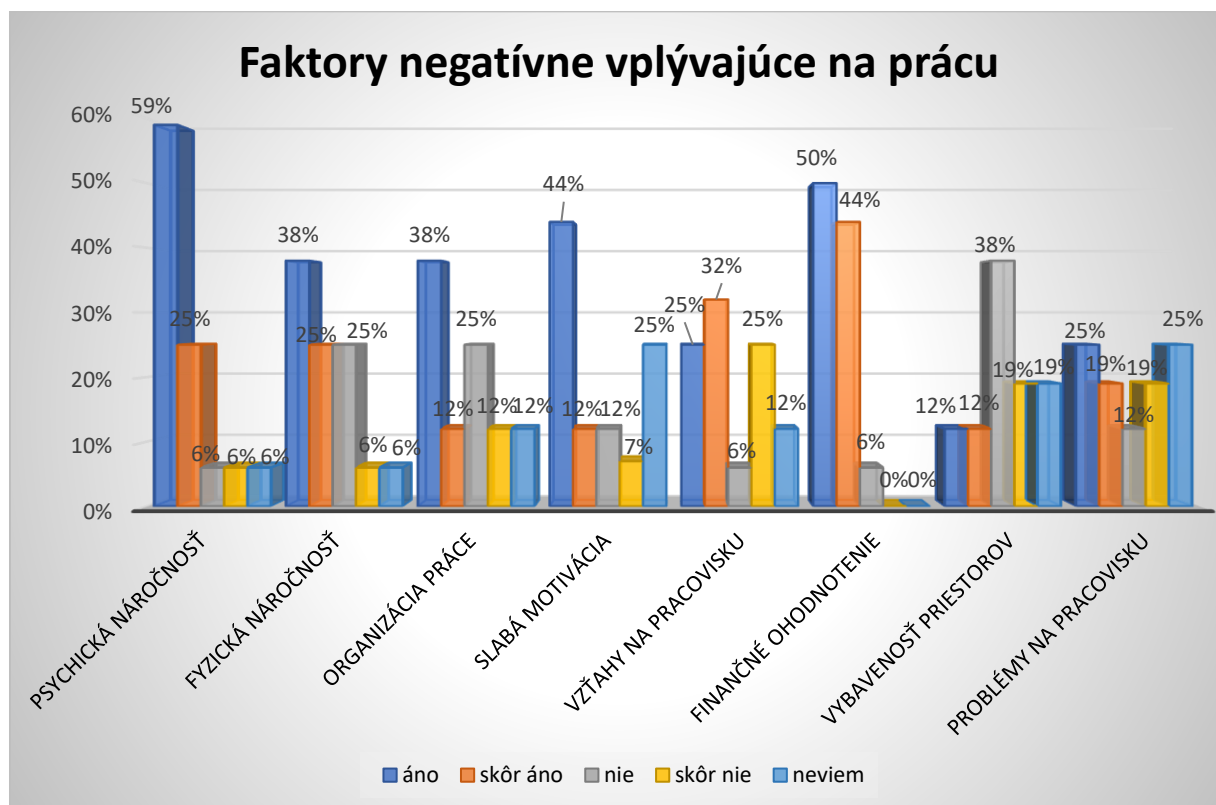


## Motivácia

V oblasti naplňania jednotlivých motivačných stimulov uviedli zamestnanci najväčšiu spokojnosť kladnými odpoveďami áno a skôr áno, s vnútornou radosťou z výkonu práce (81 %) a pracovnými podmienkami (63 %). Pre viac ako polovicu respondentov je motivujúca stálosť a istota práce (57 %) a vzťahy na pracovisku (56 %). Nespokojní sú zamestnanci najmä z finančným ohodnotením (69 %), s odmeňovaním a ďalšími benefitmi (63 %). S morálnym ohodnotením je spokojných len 6 % zamestnancov a nespokojných 12 %, skôr spokojných je 38 %, ale takisto aj skôr nespokojných je 38 % respondentov. S možnosťou ďalšieho vzdelávania a kariérneho rastu je spokojných 12 % a skôr spokojných 25 % zamestnancov, nespokojných je 19 % a skôr nespokojných bolo 6 % odpovedí. Pri niektorých motivačných stimuloch, ako napr. stálosť a istota práce alebo ďalšie vzdelávanie, sa objavilo vyššie % odpovedí neviem.



Pri otázke faktorov, ktoré negatívne vplyvajú na pracovný výkon zamestnancov sa vyskytovali vyššie percentá odpovedí áno a skôr áno pri finančnom ohodnotení (94 %) a psychickej náročnosti (84 %). Fyzickú náročnosť práce považuje za negatívny faktor 38 % zamestnancov, rovnaký podiel odpovedí skôr áno a nie uviedlo 25 % respondentov, čo môže byť spôsobené pracovným zaradením. Na prácu respondentov negatívne vplyvajú aj vzťahy na pracovisku (57 %), slabá motivácia (56 %), problémy na pracovisku (44 %). Polovicu zamestnancov ovplyvňuje negatívne aj organizácia práce, na 25 % zamestnancov to negatívny dopad nemá a na 12 % skôr nie. Na pracovný výkon 57 % zamestnancov nemá vplyv vybavenosť priestorov. Aj pri faktoroch negatívne vplyvajúcich na prac. výkon sa objavili vyššie % odpovedí neviem (napr. problémy na pracovisku, vybavenosť priestorov, slabá motivácia).

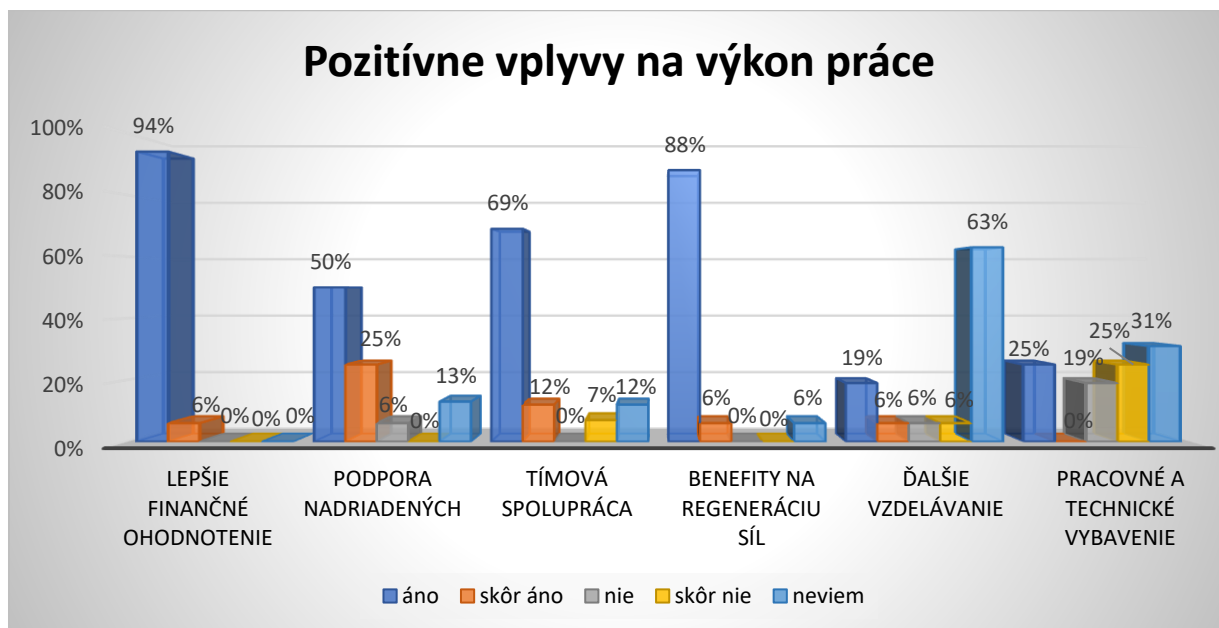


Pozitívny vplyv na prácu by podľa odpovedí áno a skôr áno malo lepšie finančné ohodnotenie (100 %), benefity na regeneráciu síl (94 %) v podobe masáže 3x, wellness alebo kúpeľných pobytov 4x, poukazov na plávanie, teambuildingu, vitamínových balíčkov alebo mimoriadnych odmien. Pozitívny vplyv má podľa 81 % zamestnancov úplne alebo čiastočne aj tímová spolupráca či podpora nadriadených (75 %). Ďalšie vzdelávanie by pozitívne ovplyvnilo prácu len 19 % zamestnancov a zamerané by malo byť na podporu psychickej odolnosti.

Rovnako po 6 % zamestnancov odpovedalo skôr áno, nie alebo skôr nie a až 63 % respondentov nevie, či by ďalšie vzdelávanie malo vplyv na ich prácu. Pracovné a technické vybavenie zariadenia by zlepšilo prácu 25 % zamestnancov, nemalo by vplyv na 19 % opýtaných a na 25 % skôr nie. Nevedelo sa vyjadriť 31 % respondentov.







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

- viac pracovných síl 3x
- prijať jedného sanitára, ktorý by chodil s PSS k lekárom
- vlastná zdravotná starostlivosť, chýba obvodný lekár, psychiater 2x,
- finančné ohodnotenie – vyššie platy alebo aspoň mesačné odmeny
- benefity vo forme masáže
- veľa vecí sa zmenilo k lepšiemu
- vedúca a kolegovia sú v pohode

Vypracovala: Mgr. Mária Trepáčová  
V Banskej Bystrici: 18. 12. 2023



## Príloha 4 – Dotazník spokojnosti rodinných príslušníkov

### VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI RODINNÝCH PRÍSLUŠNÍKOV STREDISKO SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Prieskumu sa zúčastnilo 22 príbuzných prijímateľov sociálnych služieb (PSS). Kapacita Strediska sociálnych služieb je 46 prijímateľov sociálnej služby, z toho 22 v Zariadení opatrovateľskej služby (ďalej „ZOS“), 14 v Zariadení pre seniorov (ďalej „ZPS“) a 10 v Dennom stacionári (ďalej „DS“). Návratnosť dotazníkov dosahuje 47,8 %.

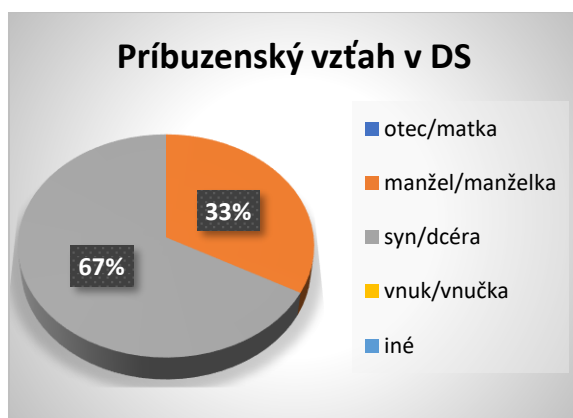
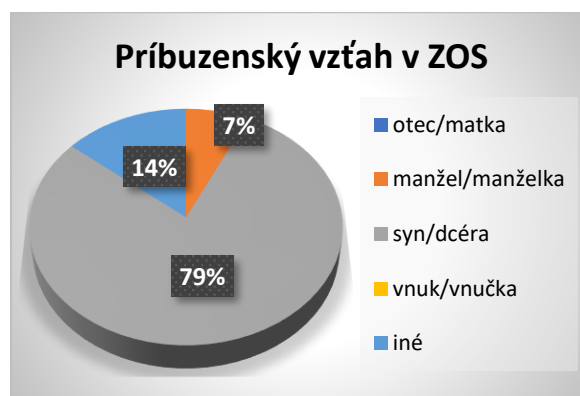
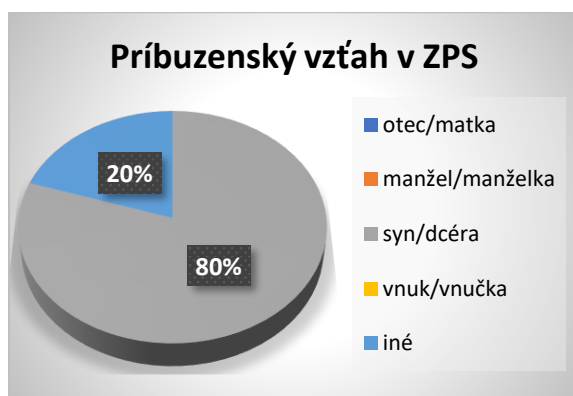
Z týchto dotazníkov bolo:

- 5 ks zariadenie pre seniorov,
- 14 ks zariadenie opatrovateľskej služby,
- 3 ks denný stacionár

Nakoľko prijímateľmi sociálnej služby sú u nás zväčša seniori, 80 % dotazníkov v ZPS vyplnili ich deti a 20 % iní príbuzní (sestra).

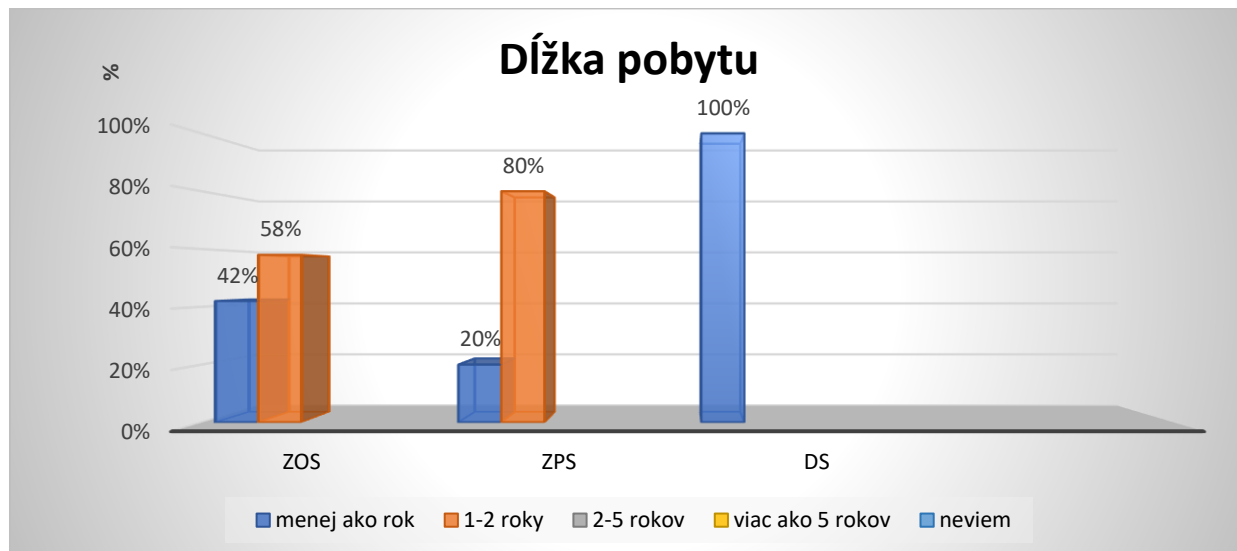
V ZOS 79 % dotazníkov vyplnil syn/ dcéra prijímateľa sociálnej služby, 7 % manžel/manželka a 14 % iní príbuzní (sestra, nevesta).

V Dennom stacionári taktiež väčšinu dotazníkov – 67 % vyplnili deti PSS a v 33 % manžel/manželka.

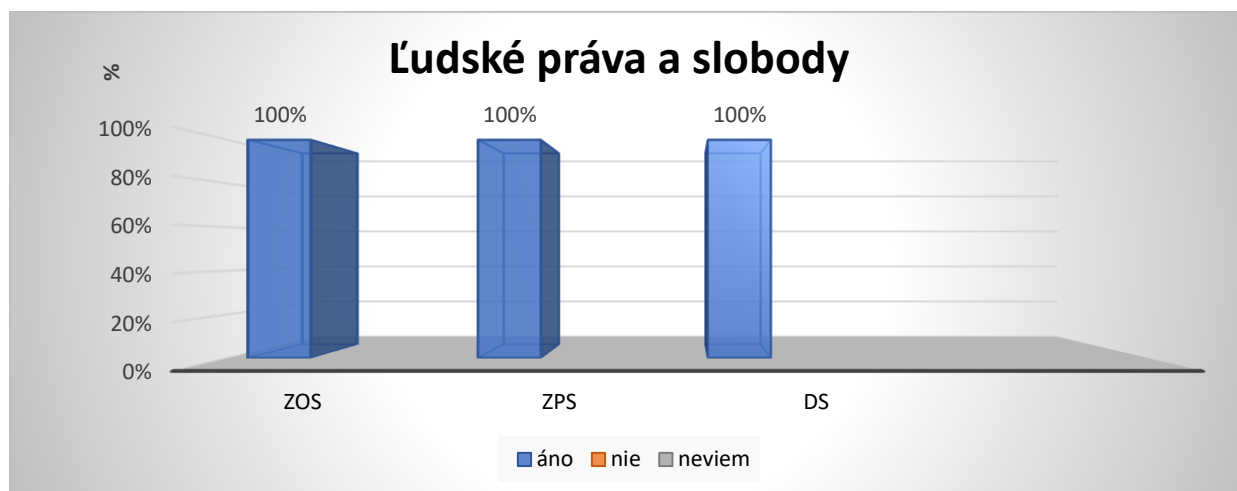


V ZOS má poskytované sociálne služby menej ako jeden rok 58 % prijímateľov sociálnej služby, zostávajúci 42 % je v ZOS jeden až dva roky. Viac ako 2 roky v ZOS nemá poskytované sociálne služby nikto.

V ZPS sa začali poskytovať sociálne služby v januári 2022, teda dĺžka pobytu u nikoho nepresiahla dva roky. Denný stacionár navštevujú všetci prijímatelia sociálnej služby menej ako jeden rok.



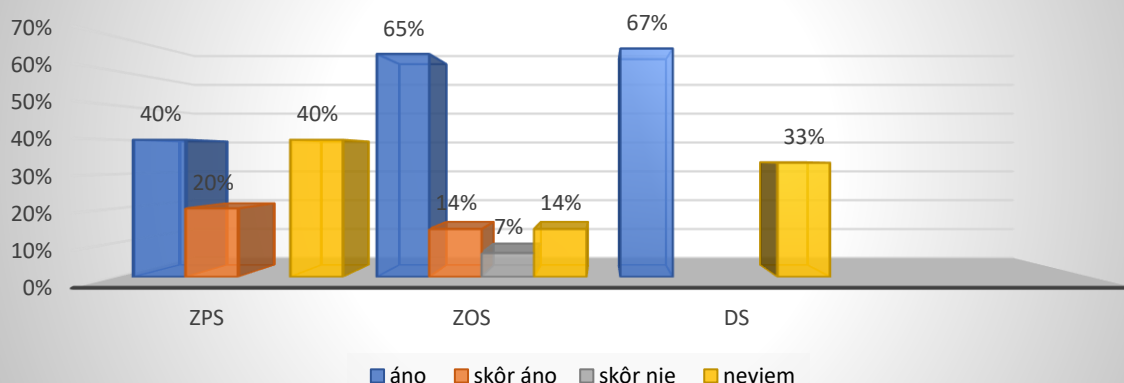
Na otázku, či je podľa názoru rodinných príslušníkov sociálna služba pre ich príbuzného poskytovaná v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou s princípmi nediskriminácie sa v ZPS, ZOS aj v DS vyjadrilo 100% respondentov kladne.



Rešpektovaný a podporovaný rozvoj schopností a zručností PSS sa v ZOS realizuje podľa názoru 65 % príbuzných, skôr áno uviedlo 14 % opýtaných, skôr nie si myslí 7 % príbuzných a 14 % sa nevedelo vyjadriť. V ZPS je s rozvojom schopností a zručností PSS spokojných 40 % príbuzných a skôr spokojných 20 % respondentov a 40 % sa nevedelo sa vyjadriť. V DS vyjadrilo spokojnosť 67 % respondentov a 33 % uviedlo odpoveď neviem.



## Rozvoj schopností a zručností



Prostredníctvom dotazníka sme zisťovali aj spokojnosť s poskytovaním sociálneho poradenstva.

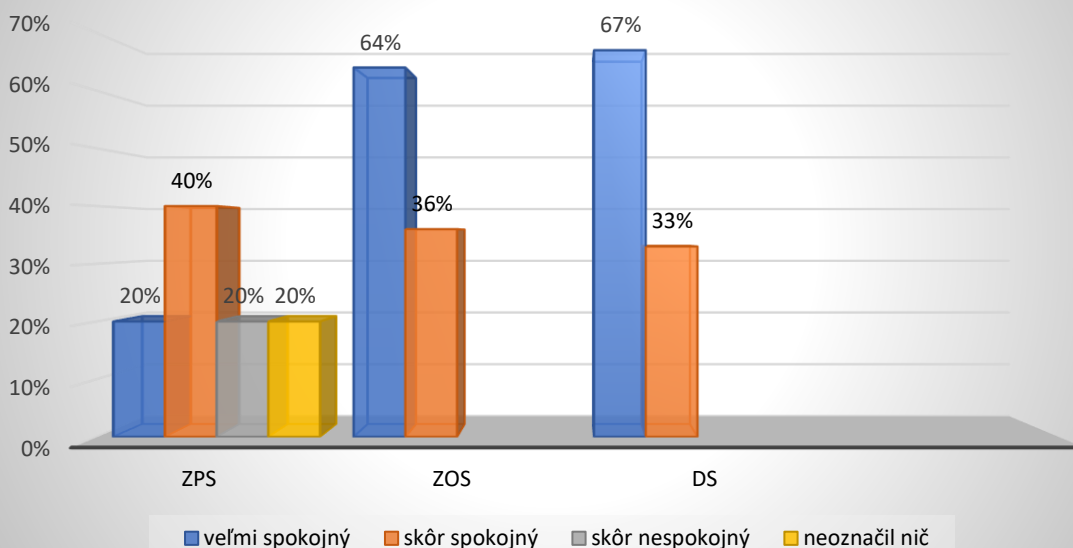
V ZOS je veľmi spokojných 64 % príbuzných a skôr spokojných 36 % opýtaných. Nespokojnosť nevyjadril nikto.

V ZPS je so sociálnym poradenstvom veľmi spokojných 20 % príbuzných, 40 % skôr spokojných, 20 % respondentov je skôr nespokojných a 20 % neoznačilo žiadnu z možností.

V DS je veľmi spokojných 67 % rodinných príslušníkov a 33 % príbuzných bolo s poskytnutým sociálnym poradenstvom skôr spokojných.

Príbuzní PSS v ZPS v odpovedi uviedli: jeho záležitosti vybavuje jeho dcéra, chýba lekár

## Sociálne poradenstvo



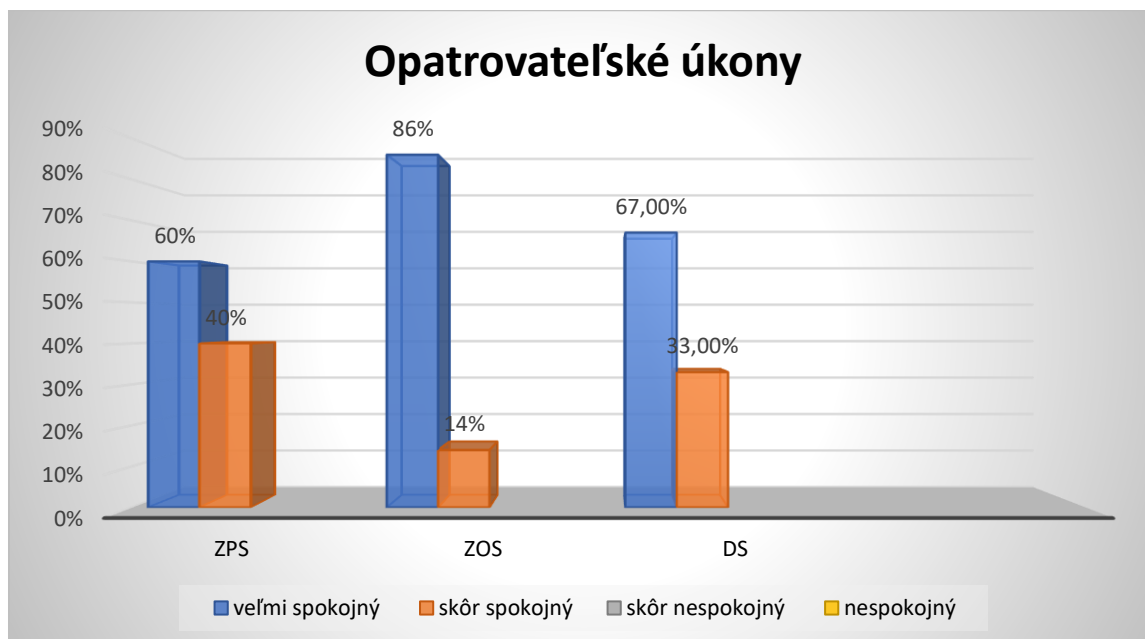
S prácou opatrovateliek a s vykonávanými opatrovateľskými úkonmi je veľmi spokojných 86 % príbuzných v ZOS, skôr spokojných je 14 %. V DS veľká spokojnosť na úrovni 67 % a skôr spokojných je 33 % opýtaných.

V ZPS je veľmi spokojných 60 % príbuzných, skôr spokojných je 40 %.

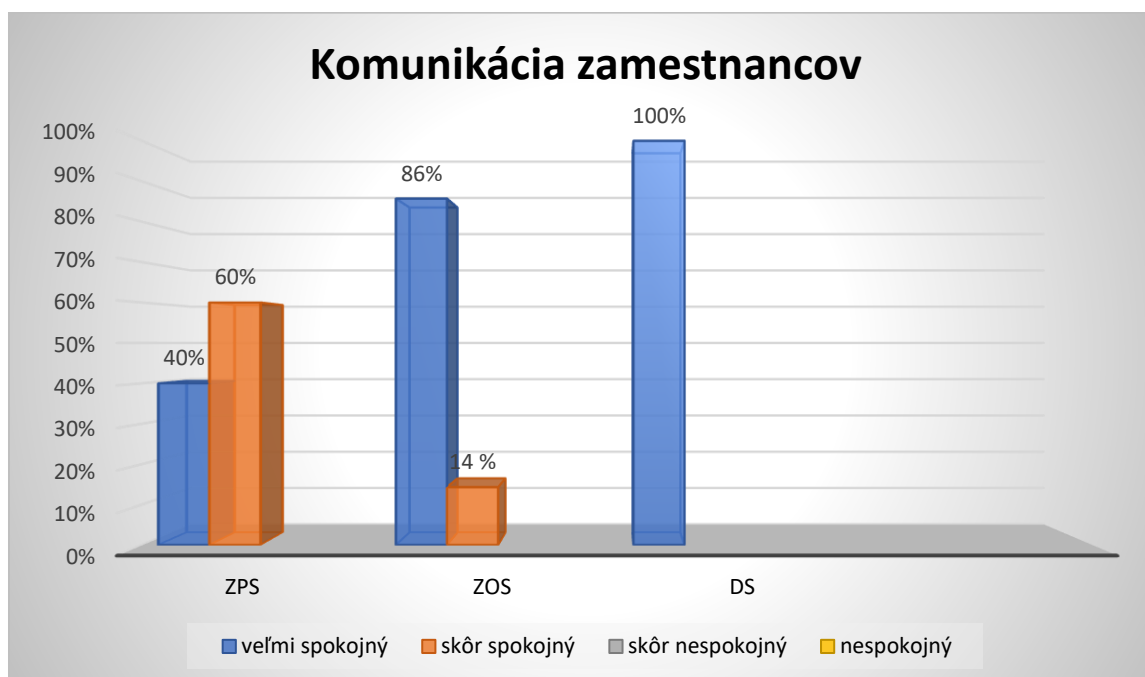
Pripomienky k otázke neboli žiadne.







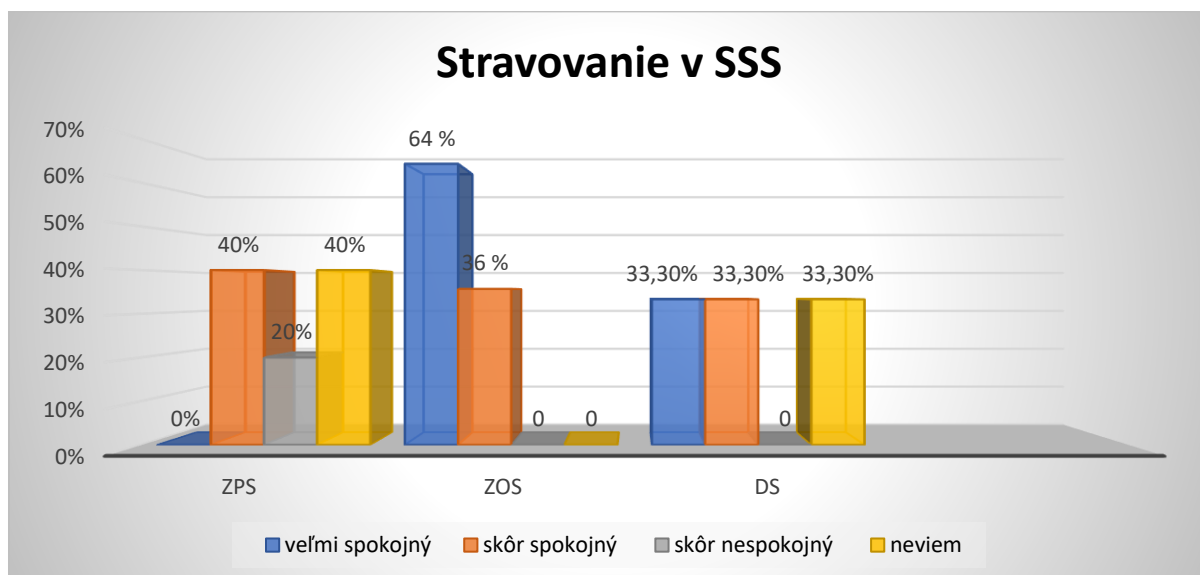
So spôsobom komunikácie zamestnancov zariadenia je veľmi spokojných 100 % príbuzných v DS. V ZOS je spokojných 86 % príbuzných a skôr spokojných 14 % respondentov. V ZPS vyjadrilo veľkú spokojnosť 40 % odpovedajúcich a s komunikáciou zamestnancov je skôr spokojných 60 % príbuzných.



So stravou, ktorá je v ZOS poskytovaná PSS je veľmi spokojných 64 % príbuzných, 36 % je skôr spokojných. Nespokojnosť nevyjadril nikto. V ZPS je skôr spokojných 40 % príbuzných, 20 % je skôr nespokojných a 40 % sa nevedelo k otázke stravovania vyjadriť. V DS je rovnaký podiel odpovedí (33,3 %) veľmi spokojných, skôr spokojných a neviem. Pripomienky k stravovaniu:

- neviem sa vyjadriť, mama sa nestážuje
- mama odmieta jesť tvrdú stravu a je prieberčivá v jedle
- večera + druhá večera nespokojnosť

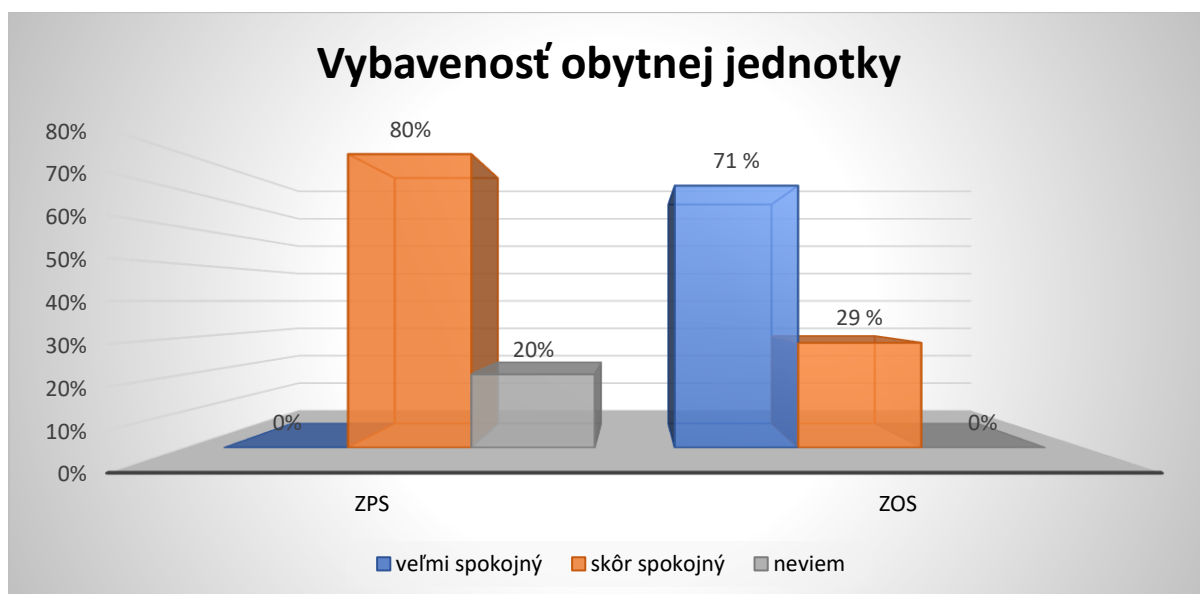




S vybavenosťou obytnej jednotky v ZOS je veľmi spokojných 71 % príbuzných prijímateľov služby, 29 % z nich je skôr spokojných. V ZPS je skôr spokojných 80 % príbuzných a 20 % sa nevedelo k otázke vyjadriť. Na túto otázku príbuzní prijímateľov služby v dennom stacionári neodpovedali, keďže im nie je poskytovaná pobytová forma služby.

Príbuzní PSS k vybaveniu izieb uviedli:

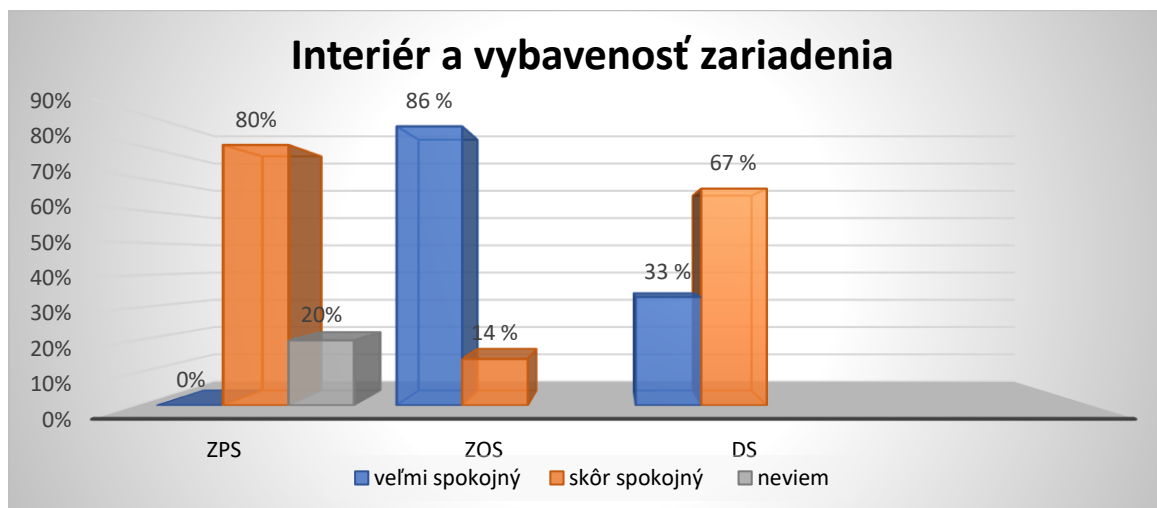
- neviem, na izbe som nikdy nebola; viac úložného priestoru.



S interiérom a vybavenosťou ZOS je veľmi spokojných 86 % príbuzných PSS, 14 % z nich je skôr spokojných. Veľkú spokojnosť s vybavenosťou priestorov v ZPS nevyjadril nikto, 80 % príbuzných je skôr spokojných a 20 % sa nevedelo vyjadriť. V DS je veľmi spokojných 33,3 % a skôr spokojných je 66,6 % príbuzných. Príbuzní uviedli nasledovné pripomienky:

- priestor pre návštevy sa zlepšil, ale chýba tam WC na tej dlhej chodbe,
- malé priestory na pohyb.

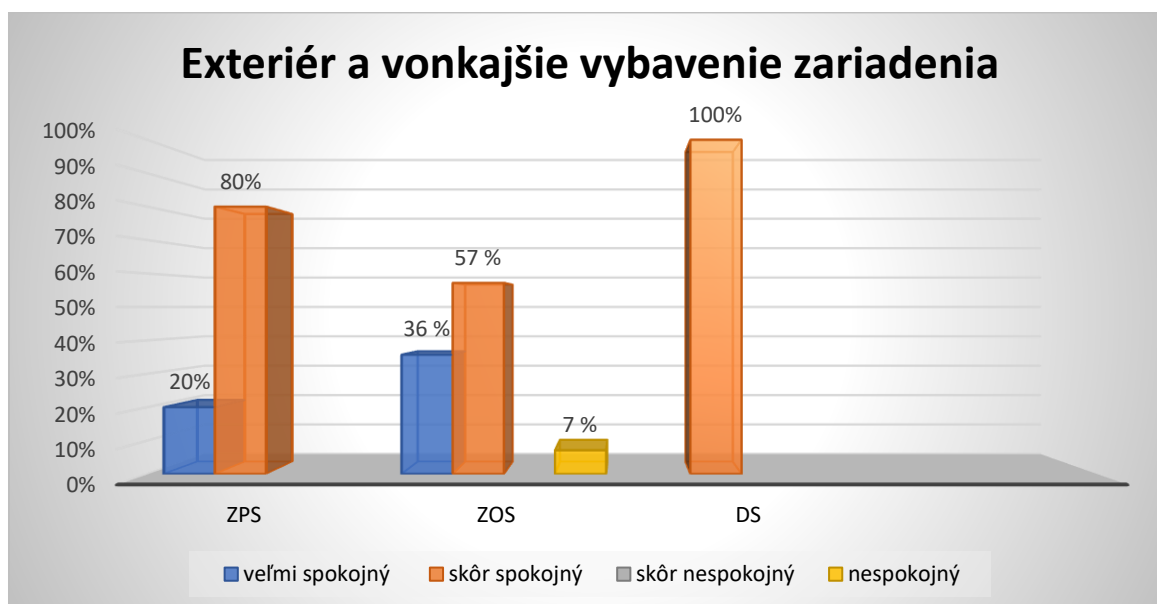




Rovnaká otázka bola zameraná aj na exteriér a vonkajšie vybavenie zariadenia:

36 % príbuzných prijímateľov služby je veľmi spokojných s exteriérom v ZOS a 57 % opýtaných je skôr spokojných. Nespokojných je 7 %. V ZPS je s exteriérom a vonkajším vybavením veľmi spokojných 20 % a skôr spokojných 80 % príbuzných. V DS je 100 % skôr spokojných. Pripomienky príbuzných k exteriéru zariadenia:

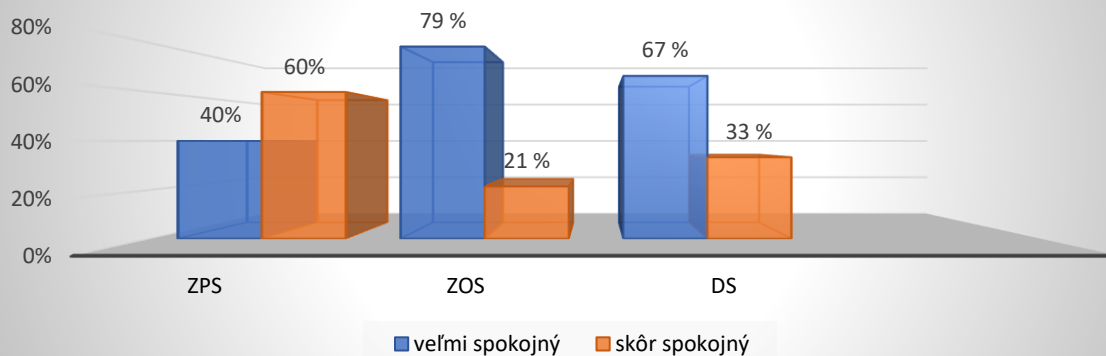
- v DS na Robotníckej ulici je len terasa
- hodil by sa vonkajší prístrešok – altánok, kde môžu ísť na chvíľu, aj keď prší
- pred vchodom sú šmykľavé dlaždice
- počas letných mesiacov vybaviť viac sedení s polohovacou stoličkou + malé stolíky + stolík
- klzká dlažba pred vchodom do zariadenia a nezmyselné nariadenie, že nemôžem svojho ťažko mobilného príbuzného zaviezť bližšie kvôli zákazu vjazdu a inštalovanej rampe!!!



V ZOS je s upratovaním veľmi spokojných 79 % príbuzných prijímateľov služby, 21 % je skôr spokojných. V ZPS je s udržiavaním poriadku veľmi spokojných 40 % príbuzných a skôr spokojných je 60 % respondentov. V DS je veľmi spokojných 67 % odpovedajúcich a skôr spokojných je 33 % príbuzných.



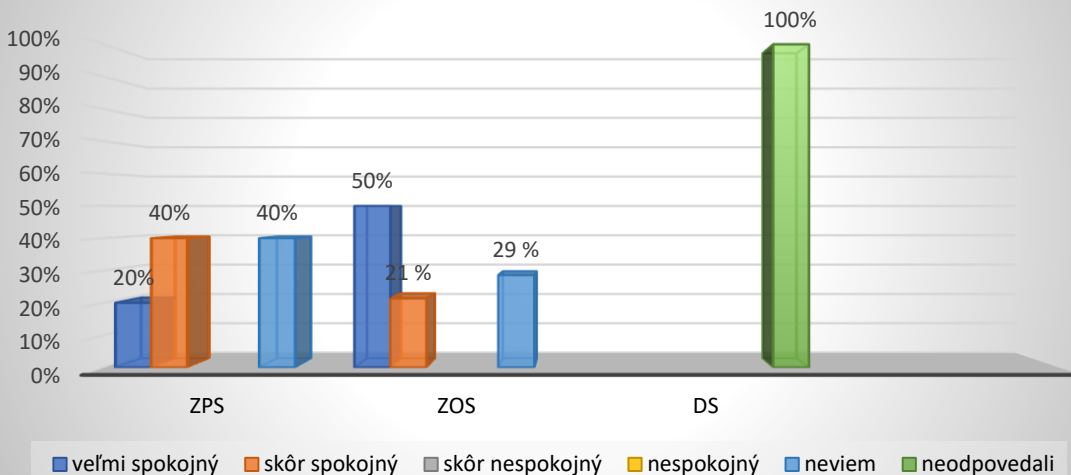
## Upratovanie a udržiavanie poriadku



So zabezpečovaním iných služieb je v ZOS je veľmi spokojných 50 % príbuzných a 22 % je skôr spokojných. V ZPS je veľmi spokojných príbuzných PSS len 20 % a 40 % je skôr spokojných, ďalších 40 % sa nevedelo k otázke vyjadriť. Čo sa týka pripomienok príbuzných prijímateľov služby v DS, tí sa k otázke nevyjadrili vôbec. Dôvodom môže byť fakt, že využívajú ambulantnú formu sociálnej služby a iné činnosti si môžu zabezpečiť sami. Pripomienky príbuzných:

- oceňujem kaderníka aj pedikéra
- neviem posúdiť, nevyužívame
- to má na starosti jeho dcéra
- nebola som oboznámená s týmito službami, len s pedikúrou.

## Zabezpečovanie iných služieb



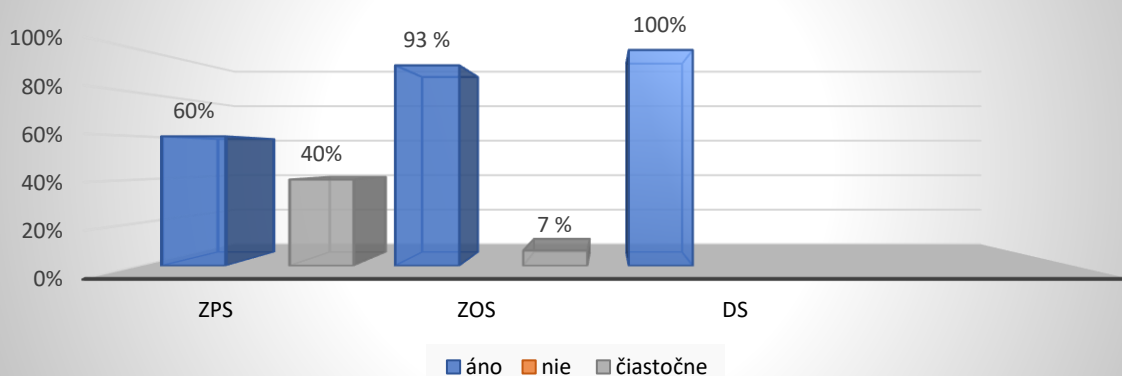
Príbuzní mali možnosť vyjadriť sa k poskytovaným informáciám, k ich forme a zrozumiteľnosti. V ZOS vyjadrilo spokojnosť s množstvom a zrozumiteľnosťou poskytovaných informácií 93 % a 7 % (1 príbuzný) je skôr spokojný.

V ZPS 60 % príbuzných vyjadrilo úplnú spokojnosť a 40 % je skôr spokojných s informovaním. V DS je 100 % príbuzných spokojných.



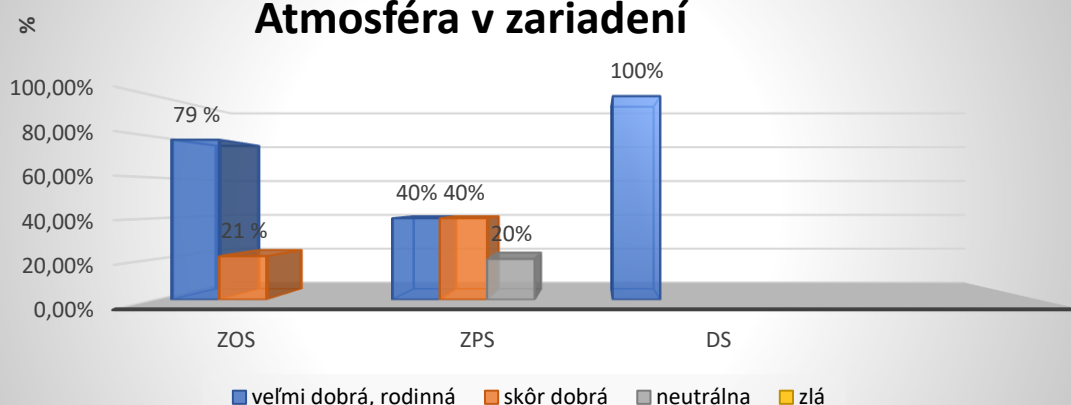


## Poskytovanie informácií v zrozumiteľnej forme



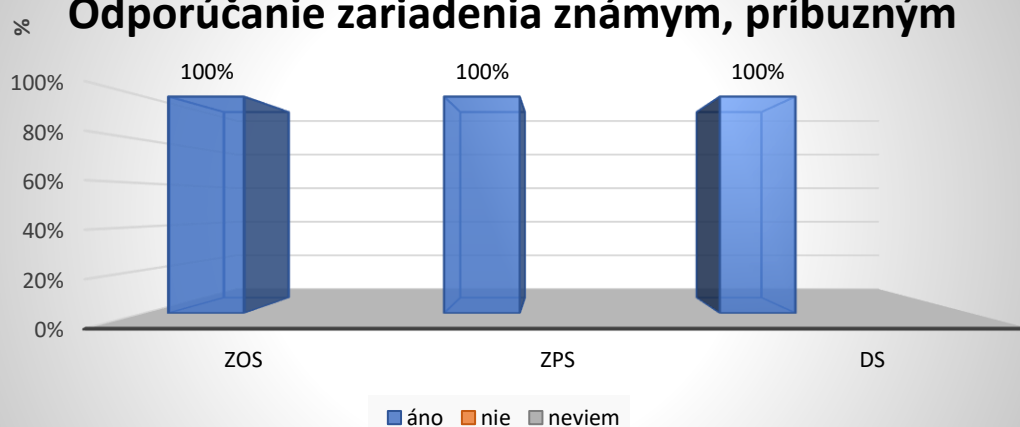
Príbuzní PSS sa mohli vyjadriť k celkovej atmosfére v zariadení. V ZOS 79 % príbuzných uviedlo, že atmosféra v zariadení je veľmi dobrá až rodinná, 21 % sa prikláňa k skôr dobrej atmosfére. V ZPS 40 % príbuzných vníma atmosféru v zariadení ako veľmi dobrú až rodinnú a 40 % ako skôr dobrú a 20 % si myslí, že atmosféra v ZPS je neutrálna. Podľa 100% odpovedí je atmosféra v DS veľmi dobrá až rodinná.

## Atmosféra v zariadení



Na otázku, či by odporučili poskytovanie sociálnej služby v ZPS, ZOS aj DS svojim známym odpovedalo 100 % respondentov áno.

## Odporúčanie zariadenia známym, príbuzným



Posledná otázka v dotazníku spokojnosti bola otvorená a príbuzní prijímateľov sociálnej služby v SSS mohli uviesť svoje postrehy a požiadavky, z ktorých uvádzame nasledovné:

- zabezpečiť fyzioterapeuta, príp. masáže
- dobudovanie exteriéru a jeho plnohodnotné využívanie
- bol by potrebný lekár a psychiater, ale chápem, že je to celospoločenský problém
- hodnotím veľmi pozitívne Vaše opatrovateľky, ich empatiu a otvorenosť v komunikácii
- pod vedením novej pani vedúcej došlo k mnohým pozitívnym zmenám, k vylepšeniu prostredia
- dobrá spolupráca je aj s novou pani koordinátorkou, ktorá sa max. snaží vyriešiť problém, ďakujem celému tímu
- viac pohybových aktivít (cvičenie)
- jednoznačne zrušiť zákaz vjazdu do areálu SSS, nakoľko to hlavne v nepriaznivom počasí znepríjemňuje presun slabšie mobilným ľuďom, hlavne k poslednej budove areálu je presun náročný. Auto, ktoré dovezie prijímateľa do zariadenia sa tam zdrží max. 10 minút a pri príchode zimy to pri namrzaní bude aj nebezpečné.
- chcela by som vyzdvihnúť prácu opatrovateľiek, ktoré pristupujú k ľuďom trpezlivo, pomaly, s láskou. Zaslúžili by si, aby ich tam bolo o 1-2 viac, pretože tie ženy, čo sú tam teraz, majú čo robiť, aby zabezpečili potreby všetkých klientov. Privítala by som terapeutické cvičenia každý deň aj keby to malo byť drahšie. Privítala by som sprchovanie 2x týždenne. Terasa je fajn v teplých mesiacoch, ale samozrejme vždy je čo vylepšovať. Plánované nové miesta na prechádzku, na oddych zlepšia motiváciu klientov viac sa pohybovať. Sme vďační za to, že takéto zariadenie vôbec existuje.
- v zimnom a daždivom počasí prístup autom ku vchodu
- umožniť vjazd ku vchodu, aby bola kratšia cesta presunu do zariadenia
- sprístupnenie pôvodného parkoviska počas príchodu a odchodu (pondelok a piatok), príp. dať rampu, bolo by to fajn hlavne pre menej mobilných.

