



# SPRÁVA O ČINNOSTI ZA ROK 2023

## ODBOR SOCIÁLNYCH VECÍ

Oddelenie služieb dlhodobej starostlivosti

Agentúra sociálnych služieb, Robotnícka 12, Banská Bystrica

Vypracované:				
	Funkcia	Meno	Dátum	Podpis
<b>Vypracovala:</b>	<b>Vedúca ASS</b>	<b>Mgr. Slavka Kostúrová</b>	<b>07.02. 2024</b>	
<b>Schválila:</b>	<b>poverená vedením OSV-SDS</b>	<b>Ing. Adriana Tupá</b>	<b>09.02.2024</b>	
	<b>vedúca OSV</b>	<b>PhDr. Ing. Ivana Kružliaková, PhD.</b>	<b>09.02.2024</b>	



## 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.....	11
3.1.4.	Zhodnotenie OSL zo strany prijímateľov sociálnych služieb .....	12
3.2.	Pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa za rok 2023 .....	12
3.3.	Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci „SOS SENIOR“ 2023 .....	13
3.3.1.	Prehľad využívání služby SOS Senior .....	13
3.3.2.	Príjmy za službu SOS Senior 2023.....	15
3.3.3.	Zhodnotenie SOS Senior zo strany prijímateľov sociálnej služby.....	16
3.4.	Jedáleň - stravovanie seniorov .....	16
3.5.	Požičiavanie pomôcok.....	22
3.5.1.	Prehľad požičaných pomôcok za rok 2023 .....	22
3.6.	Prepravná služba.....	23
3.7.	Regeneračno – rekondičné služby v roku 2023 .....	24
3.7.1.	Prehľad o poskytnutých RRS za rok 2023 .....	25
3.8.	Ošetrovateľské služby .....	27
3.8.1.	Poskytovanie ošetrovateľských úkonov v Zariadení pre seniorov Jeseň a v ZOS- Družby 25 28	
3.8.2.	Poskytovanie ošetrovateľských služieb v KOMUCE Krivánska 16.....	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 2023.....	33
5.1.	Rozpočet ASS .....	33
5.2.	Prevádzkové a materiálno-technické podmienky .....	35
6.	Realizované projekty .....	37
7.	Kontrolná činnosť .....	39



8. Vyhodnotenie stanovených úloh za rok 2023 .....	39
9. Úlohy na rok 2024 .....	40
Záver .....	41
Príloha 1 – Fotodokumentácia .....	43
Príloha 2 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti klienta s opatrovateľskou službou.....	48
Príloha 3 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou monitorovanie a signalizácia potreby pomoci.....	53
Príloha 4 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou - jedáleň .....	56
Príloha 5 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti - požičiavanie pomôcok.....	59
Príloha 7 – vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou regeneračno-rekondičné služby.....	64
Príloha 8 – vyhodnotenie dotazníka spokojnosti zamestnancov ASS .....	66



## 1. Základné údaje

<b>Názov:</b>	Agentúra sociálnych služieb
<b>Sídlo:</b>	Robotnícka 12, Banská Bystrica
<b>Zriaďovateľ:</b>	Mesto Banská Bystrica
<b>IČO:</b>	00313271
<b>Vedúca ASS:</b>	Mgr. Slavka Kostúrová
<b>Kontakt:</b>	+ 421 48 414 24 73, + 421 917 505 926 <a href="mailto:ass.komuca@banskabystrica.sk">ass.komuca@banskabystrica.sk</a> , <a href="http://www.banskabystrica.sk">www.banskabystrica.sk</a>

## 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 2023 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 „prijímateľ“) zariadenia sociálnych služieb, ktorých poskytovateľom bolo mesto Banská Bystrica a ostatných obyvateľov mesta ASS:

1. poskytovala regeneračno–rekondičné služby,
2. zabezpečovala ošetrovateľské služby pre prijímateľov.

Informácie o jednotlivých službách poskytovaných alebo zabezpečovaných ASS, o ich druhoch, forme, mieste, čase, výške a spôsobe úhrady boli zverejnené na [www.banskabystrica.sk](http://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 sociálnych 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 prijímateľovi:

- individuálny prístup ku prijímateľovi,
- zabezpečenie požadovaných úkonov opatrovateľskej služby v domácnosti prijímateľa
- rešpektovanie súkromia prijímateľa,
- poskytovanie informácií v súvislosti so sociálnou situáciou prijímateľa,



- zabezpečenie možnosti tiesňového volania v prípade núdze podľa požiadavky prijímateľa,
- 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 prijímateľa,
- možnosť spolupráce s personálom,
- dostupnosť informácií týkajúcich sa prijímateľa.

#### 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 prijímateľov a v požadovanom rozsahu poskytnutých hodín,
- cieľom prepravnej služby - poskytnúť sociálnu službu podľa záujmov a potrieb prijímateľov a požadovaných poskytnutých jász,
- cieľom služby jedálne (stravovanie) - poskytnúť sociálnu službu podľa záujmu prijímateľov 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. 2023 v merateľných ukazovateľoch programového rozpočtu mesta.**



### 3. Analýza poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb ASS

#### 3.1. Opatrovateľská služba

- opatrovateľská služba (ďalej len „OSL“) sa poskytovala v zmysle § 41 zákona a VZN a riadila sa prevádzkovým poriadkom, **ID služby 2573804**,
- v rámci nej boli vykonávané úkony sebaobsluhy a starostlivosti o domácnosť, základné sociálne aktivity pre prijímateľov tejto sociálnej služby, ktorí boli odkázaní na pomoc inej fyzickej osoby; boli to prevažne starí občania a občania s ťažkým zdravotným postihnutím,
- OSL bola poskytovaná prijímateľom v pracovných dňoch od 7:30 do 15:30 hod.; v rámci spolupráce s neverejnými poskytovateľmi bola zabezpečovaná OSL pre prijímateľov aj i v iných hodinách podľa ich potreby a požiadaviek,
- OSL bola v roku 2023 poskytnutá celkovo **210** prijímateľom, z toho bolo **59** mužov, **151** žien, **pričom** v roku 2022 bola poskytnutá OSL celkove 207 prijímateľom, čo predstavuje nárast o 3 prijímateľov t. j. nárast o 1,4 %, z toho sa 4 prijímateľom poskytovala odľahčovacia služba (§ 54),
- z celkového počtu 210 prijímateľov sa 34 prijímateľom poskytovala počas roka 2023 OSL v rozsahu 7,5 hod. denne, čo nepredstavuje žiadny nárast či pokles oproti roku 2022,
- ASS poskytlo prijímateľom v roku 2023 celkovo **87 952 hodín** OSL, čo predstavuje oproti roku 2022 nárast o 915,25 hodín, t. j. nárast o 1,1 %, z toho sa 256,75 hodín poskytla odľahčovacia služba,
- v roku 2023 bola OSL poskytnutá 210 prijímateľom, čo predstavuje 416,8 hodín/prijímateľ/rok.

#### ZHODNOTENIE:

V roku 2023 sme zaznamenali **nárast** počtu prijímateľov opatrovateľskej služby oproti roku 2022 o **3 prijímateľov**, t. j. 1,4 %, nárast počtu poskytnutých hodín OSL o **915,25 hodín**, t. j. **1,1 %**.

Tabuľka č.1

Porovnanie rokov 2022 a 2023 - počet prijímateľov sociálnej služby a hodín poskytnutej OSL		
	Počet prijímateľov	Počet hodín OSL
Rok 2022	207 počet	87036,75 hodín
Rok 2023	210 počet	87952 hodín
Nárast/Pokles v %	Nárast o 3, t. j. 1,4 %	Nárast: 915,25 hodín , t. j. /1,1 %



Tabuľka č. 2

Prijímatelia sociálnej služby podľa stupňa odkázanosti za rok 2023 a 2022		
Stupeň odkázanosti	Počet prijímateľov v roku 2022	Počet prijímateľov v roku 2023
II.	7	7
III.	15	24
IV.	67	72
V.	46	35
VI.	72	72
<b>SPOLU</b>	<b>207</b>	<b>210</b>

- počet prijímateľov v roku 2023 sa podľa jednotlivých stupňov odkázanosti

Tabuľka č. 3

Prehľad o počte prijímateľov sociálnej služby, poskytnutých hodinách OSL, úhradách a počte opatrovateliek OSL v roku 2023				
Mesiac	Počet hodín	Počet prijímateľov	Úhrada prijímateľov / eur	Počet opatrovateliek
Január	7671,25	139	12275,56	70
február	7121,25	142	11514,20	72
Marec	8822,00	139	14184,39	72
Apríl	6981,75	138	11271,39	72
Máj	7840,00	145	12644,53	73
Jún	8046,25	149	13052,93	73
Júl	5961,75	143	9684,34	70
August	6811,50	139	11085,25	70
September	7101,50	146	11478,55	70
Október	8319,00	144	13241,59	70
November	7317,75	150	11673,50	70
December	5958,00	144	9372,20	69
<b>SPOLU</b>	<b>87952</b>	<b>1718</b>	<b>141478,43</b>	<b>851</b>
<b>Priemer/mes.</b>	<b>7329,3</b>	<b>143,2</b>	<b>11789,87</b>	<b>70,9</b>

- úhrada prijímateľov za poskytnutú opatrovateľskú službu sa v roku 2023 oproti roku 2022 zvýšila o **696,81 Eur**, pretože počet poskytnutých hodín OSL bol **vyšší o 915,25 oproti roku 2022**.

Priemerný počet opatrovateliek v roku 2023 sa zvýšil oproti roku 2022 o 1,5 opatrovatelky.

Celkový počet poskytnutých hodín opatrovateľskej služby mestom Banská Bystrica a počet opatrovateliek poskytujúcich opatrovateľskú službu v domácnosti sa v roku 2023 zvýšil oproti roku 2022 v dôsledku zvýšeného záujmu o OSL.





### 3.1.2. Spolupráca s neverejnými poskytovateľmi OSL

Pri zabezpečovaní OSL mesto Banská Bystrica spolupracovalo v roku 2023 so štyrmi neverejnými poskytovateľmi na základe uzavretých zmlúv o poskytovaní finančného príspevku na odkázanosť v zmysle zákona:

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

Tabuľka č. 4

OSL poskytovaná neverejnými poskytovateľmi v roku 2023								
Mesiac	Počet prijímateľov				Počet hodín OSL			
	Atena	EBBA	Seniorka	Šafrán	Atena	EBBA	Seniorka	Šafrán
Január	0	25	62	13	0	1779	3932	1150
Február	0	25	62	12	0	1888,5	3994	1233
Marec	0	26	59	12	0	2083	3914	1372
Apríl	0	26	61	13	0	1781	3336	1165
Máj	0	25	68	13	0	2084,5	3671	1297
Jún	0	23	62	12	0	1962,5	3787	1325
Júl	0	25	65	13	0	1436,5	3379	1210
August	0	26	66	11	0	1656,5	3941	1164
September	0	24	68	13	0	1730	3333	1179
Október	1	23	72	13	126	1956	4377	1363
November	4	23	69	15	316	1698	3780	1392
December	8	23	70	14	418,5	1429,5	2643	1024
<b>Spolu</b>	<b>13</b>	<b>294</b>	<b>784</b>	<b>154</b>	<b>860,5</b>	<b>21485</b>	<b>44087</b>	<b>14874</b>
<b>Priemer</b>	<b>4,3</b>	<b>24,5</b>	<b>65,3</b>	<b>12,8</b>	<b>286,8</b>	<b>1790,4</b>	<b>3673,9</b>	<b>1239,5</b>

#### Porovnanie Atena n. o. roky - 2022 a 2023:

- porovnanie rokov u neverejného poskytovateľa Atena n. o. sme ešte nemohli vykonať, nakoľko o poskytovaní finančného príspevku požiadal od 1.10.2023 a bola s ním bola uzatvorená zmluva.



#### **Porovnanie EBBA n. o. roky - 2022 a 2023:**

- v roku **2022** bol priemerne počet prijímateľov sociálnej služby **30**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **2032,75 hod.**
  - v roku **2023** bol priemerný počet prijímateľov **24,5** ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **1790,4 hod.**
- = čo predstavuje v priemere **pokles o 5,5 prijímateľa**, ako aj **pokles priemerného počtu poskytnutých hodín o 242,35 hod., t. j. o 11,9 %**.

#### **Porovnanie Seniorka n. o. roky - 2022 a 2023:**

- v roku **2022** bol priemerný počet prijímateľov **53,25**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **3300,18 hod.**
  - v roku **2023** bol priemerný počet prijímateľov **65,3**, ktorým bola poskytnutá OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **3673,9 hod.**
- = čo predstavuje v priemere **nárast o 12 prijímateľov**, ako aj **nárast priemerného počtu poskytnutých hodín OSL o 373,7 hod., t. j. o 11,3 %**.

#### **Porovnanie Šafrán n. o. roky - 2022 a 2023:**

- v roku **2022** bol priemerný počet prijímateľov **12,75**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **1185,8 hod.**
  - v roku **2023** bol priemerný počet prijímateľov **12,8**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **1239,5 hod.**
- = čo predstavuje v priemere rovnaký počet prijímateľov, zároveň v tomto období nastal **nárast priemerného počtu poskytnutých hodín OSL o 53,7 hod., t. j. o 4,5 %**.

#### **ZHODNOTENIE:**

Poskytovanie OSL v Meste Banská Bystrica malo spolu s neverejnými poskytovateľmi **za rok 2023 stúpajúcu tendenciu**. V roku 2023 bolo poskytnutých **169 258,5 hodín** opatrovateľskej služby, čo **oproti roku 2022 predstavuje nárast počtu hodín o 1888,25 hod., t. j. nárast o 1,1 %**. Tento nárast pripisujeme ukončeniu zlej epidemiologickej situácie na Slovensku v súvislosti s infekciou COVID-19 a príchodu nového neverejného poskytovateľa opatrovateľskej služby Atena n o., ale zároveň sme sa nedostali na úroveň pred pandémiou, čo súvisí s malým nárastom počtu opatrovateliek, ktorých je na pracovnom trhu nedostatok.

**Priemerné bežné výdavky na 1 h OSL boli 8,96 € za rok 2023, mesto poskytlo 88 924,50 hodín OSL; každý neverejný poskytovateľ obdržal za 1 hod OSL z rozpočtu mesta Banská Bystrica 7,23 €, celkovo 587 846,73 €, čo predstavovalo 81 306,50 hodín OSL.**



### 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 prijímateľ nachádzal, zvyčajne v domácom prostredí, prípadne v zdravotníckom alebo sociálnom zariadení.

**Preverovacie šetrenia** boli realizované za účelom:

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

Výsledkom preverovacieho šetrenia bol zápis na tlačive „Záznam z preverovania poskytovania opatrovateľskej služby“, ktorý podpisovali prijímatelia sociálnych služieb a zamestnanci. V prípade, že sa zistili určité nedostatky, alebo boli nové požiadavky zo strany prijímateľov, boli navrhnuté riešenia.

Oba druhy šetrení v roku 2023 uskutočňovali 4 sociálni pracovníci, 1 asistent sociálnej práce, 1 referent a vedúca ASS.

Tabuľka č. 5

Prehľad vykonaných sociálnych a preverovacích šetrení v roku 2023						
	OSL	ZPS	ZOS + DS	SPOLU	PŠ	SOS Senior
Január	47	51	58	156	8	0
Február	32	28	36	96	4	0
Marec	57	49	68	174	3	0
Apríl	35	32	46	113	4	1
Máj	33	34	38	105	5	0
Jún	61	64	83	208	9	0
Júl	30	35	43	108	14	0
August	47	48	64	159	2	0
September	37	39	49	125	10	0
Október	53	57	72	182	11	0
November	54	46	66	166	20	0
December	34	30	44	108	2	1
<b>SPOLU</b>	<b>520</b>	<b>513</b>	<b>667</b>	<b>1700</b>	<b>92</b>	<b>2</b>



## ZHODNOTENIE:

V roku 2023 bolo spolu vykonaných celkovo **1700** šetrení, čo **predstavuje nárast oproti roku 2022 o 118 šetrení t. j. nárast o 7,46 %**. Z toho **1528** sociálnych šetrení, ktoré boli podkladom pre spracovanie sociálnej posudkovej činnosti, čo predstavuje **nárast oproti roku 2022 o 372, t. j. 32,18 %**. Zo sociálnych šetrení bolo 513 o poskytnutie sociálnej služby v zariadení pre seniorov, **520** o poskytnutie opatrovateľskej služby, **2** o poskytnutie sociálnej služby monitorovanie a signalizácie potreby pomoci „SOS SENIOR“, 667 o poskytnutie služby v zariadení opatrovateľskej služby a dennom stacionári a **92** preverovacích šetrení.

### 3.1.4. Zhodnotenie OSL zo strany prijímateľov sociálnych služieb

Úroveň poskytovania OSL bola počas celého roka sledovaná rôznymi formami:

1. preverovacími šetreniami, neboli zistené nedostatky, zápisy z preverovacích šetrení sú založené v spisoch prijímateľov,
2. prijatím osobných a telefonických informácií, bola práca opatrovateliek hodnotená prevažne pozitívne,
3. dotazníkovou formou – príloha č. 2.

## 3.2. Pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa za rok 2023

- pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa sa poskytovala v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. § 31 zákona a platného VZN; **ID služby 6966256**,
- 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 2023 poskytli jednej rodine s trojičkami, ktorá ukončila poskytovanie sociálnej služby 31. 8. 2023.

V roku 2022 sme poskytovali službu v dvoch rodinách, v ktorých sa trojičky narodili, poskytli sme im **1 894,5 hod.** a výška úhrady bola **947,25 Eur**.

V roku 2023 sme poskytovali službu jednej rodine s trojičkami a poskytli sme **972,5 hod.**, čo je o **922 hod.** menej ako v roku 2022, čo predstavuje pokles o **48,7 %**. Úhrada v roku 2023 bola vo výške **486,25 Eur**, čo je oproti roku 2022 pokles o **461 Eur**, t. j. o **48,7 %**. Dôvodom zníženého počtu hodín a nižšej úhrady za službu v roku 2023 je, že sme v jednej rodine trojičky opatrovali len do 31. 8. 2023 podľa ich požiadavky, pričom v roku 2022 sme opatrovali v jednej rodine trojičky v priebehu celého roka a u jedných trojičiek bola služba ukončená 10.1.2022.



## ZHODNOTENIE :

Uvedenú sociálnu službu mesto Banská Bystrica poskytovalo v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. § 31 zákona a boli sme radi, že sme mohli byť nápomocní mladým rodinám v ich radostnej, no náročnej životnej situácii. Rodiny vyjadrili spokojnosť s poskytovanou sociálnou službou.

### 3.3. Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci „SOS SENIOR“ 2023

- **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; **ID služby 1055334**,
- 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 prijímateľom.

#### 3.3.1. Prehľad využívání služby SOS Senior

V roku 2023 požiadali o poskytovanie služby SOS Senior 3 žiadatelia. V roku 2022 to bolo 6 žiadateľov. Sociálnu službu počas roku 2023 využilo 18 prijímateľov. V roku 2022 bola služba poskytnutá 21 prijímateľom.

Tabuľka č. 6

Poskytovaná služba SOS Senior r.2023	
Prijímateľ sociálnej služby	Dátum zapojenia:
Prijímateľ č. 1	02. 12. 2013
Prijímateľ č. 2	01. 10. 2015
Prijímateľ č. 3	02.10.2019
Prijímateľ č. 4	01.04. 2020
Prijímateľ č. 5	17. 12. 2020
Prijímateľ č. 6	08. 04. 2021
Prijímateľ č. 7	09. 06. 2021
Prijímateľ č. 8	29. 09. 2021
Prijímateľ č. 9	06. 12. 2021
Prijímateľ č. 10	15.03.2022



Prijímateľ č. 11	24.03.2022
Prijímateľ č. 12	13.04.2022
Prijímateľ č. 13	12.09.2022
Prijímateľ č. 14	10.10.2022
Prijímateľ č. 15	12.12.2022
Prijímateľ č. 16	03.02.2023
Prijímateľ č. 17	06.03.2023
Prijímateľ č. 18	19.07.2023

Služba bola poskytovaná k 31. 12. 2023 pre 10 prijímateľov; využili ju najmä osamelo žijúci ľudia, nakoľko príbuzní bývajú mimo mesta (4), rodinní príslušníci sú zamestnaní (2), poskytuje sa im OSL z dôvodu odkázanosti na pomoc inej osoby (4).

**Tabuľka č. 7**

<b>Ukončená služba SOS Senior v r. 2023</b>		
<b>Prijímateľ sociálnej služby :</b>	<b>Dátum ukončenia:</b>	<b>Dôvod ukončenia:</b>
Prijímateľ sociálnej služby č. 1	31.01.2023	Ukončenie služby
Prijímateľ sociálnej služby č. 2	17.02.2023	Ukončenie služby
Prijímateľ sociálnej služby č. 3	28.02.2023	Ukončenie služby
Prijímateľ sociálnej služby č. 4	31.03.2023	Ukončenie služby
Prijímateľ sociálnej služby č. 5	20.04.2023	Ukončenie služby
Prijímateľ sociálnej služby č. 6	29.09.2023	Ukončenie služby
Prijímateľ sociálnej služby č. 7	27.10.2023	Ukončenie služby
Prijímateľ sociálnej služby č. 8	31.10.2023	Ukončenie služby

**Tabuľka č. 8**

<b>Prehľad dôvodov volaní prijímateľov sociálnej služby na dispečing SOS Senior v roku 2023</b>						
<b>Rok 2023</b>	<b>pomoc</b>	<b>Omyl</b>	<b>Test</b>	<b>Poruchy a údržba</b>	<b>Rozprávanie sa</b>	<b>Spolu</b>
Január	5	1	1	0	0	7
Február	1	11	2	0	0	14
Marec	2	7	1	9	2	21
Apríl	0	4	2	0	0	6
Máj	0	19	0	2	0	21
Jún	0	12	0	0	0	12
Júl	1	20	1	1	0	22
August	0	17	0	0	0	17
September	1	15	0	0	0	16
Október	0	13	0	0	0	13
November	0	19	0	0	0	19
December	0	20	0	0	0	20
<b>Spolu</b>	<b>10</b>	<b>158</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>188</b>



- volajúci žiadali najmä pomoc z dôvodu zdravotných problémov (slabosť, kolapsový stav, problémy s trávením apod.) a jeden sa potreboval porozprávať, pocit osamelosti,
- informovanie sa o sociálnej službe,
- väčšina hovorov však bola omylom, či overovaním, že služba funguje (test).

### 3.3.2. Príjmy za službu SOS Senior 2023

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

Tabuľka č. 9

Predpis úhrad od prijímateľov sociálnej služby za rok 2023		
Mesiac:	Počet prijímateľov :	Výška úhrady:
Január	15	180,00 €
Február	15	174,85 €
Marec	14	166,06 €
Apríl	14	152 €
Máj	13	144 €
Jún	13	144 €
Júl	14	149,03 €
August	14	156 €

September	14	155,6 €
Október	12	142,06 €
November	10	120 €
December	10	120 €
<b>Spolu:</b>	<b>158</b>	<b>1803,6 €</b>
<b>Priemer mesačne:</b>	<b>13,2</b>	<b>150,3 €</b>

Príjmy od prijímateľov za kalendárny rok 2023 boli **1803,6 Eur**; výška mesačného paušálu pre SČK bola 400 Eur.

#### ZHODNOTENIE:

Priemerný počet prijímateľov v roku 2023 bol 13,2 prijímateľov mesačne, čo predstavuje pokles oproti roku 2022 o 1,7 prijímateľa. Priemerný počet volaní v roku 2023 bolo 15,6 volaní mesačne, v roku 2022 bolo 9,6 volaní mesačne; čo predstavuje nárast o 62,5%.



### 3.3.3. Zhodnotenie SOS Senior zo strany prijímateľov sociálnej služby

V roku 2023 sme nezaznamenali žiadnu ústnu, či písomnú sťažnosť týkajúcu sa poskytovania služby SOS Senior. Spokojnosť prijímateľov so službou sme zisťovali prostredníctvom dotazníkov - 1x ročne. Niektorí prijímatelia sociálnej služby nevedeli vyjadriť svoju spokojnosť, či nespokojnosť so službou, keďže ju ešte nemuseli využiť. Tí, ktorí službu využili, vyjadrili svoju spokojnosť prostredníctvom dotazníka – príloha č. 3.

#### ZHODNOTENIE

Spoluprácu s ÚS SČK Banská Bystrica možno zhodnotiť pozitívne vzhľadom aj na spokojnosť prijímateľov. Komunikácia bola flexibilná, zástupca OSL sa zúčastňoval podľa dohody s ÚS SČK na zapojení a odpojení domácich jednotiek (inštalácia SOS Senior). V prípade nevyhnutného zásahu komunikoval priamo s prijímateľom 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 budúcnosti zmodernizovať.

### 3.4. Jedáleň - stravovanie seniorov

- sociálna služba jedáleň sa poskytovala v zmysle zákona č. 448/2008 o sociálnych službách § 58 a platného VZN, riadila sa prevádzkovým poriadkom; **ID služby : 4656945** – jedáleň ambulatná forma a **ID služby: 7064330** – jedáleň terén,
- roku 2023 bolo poskytnuté stravovanie pre prijímateľov v dôchodkovom veku a prijímateľov s ťažkým zdravotným postihnutím, s ktorými mesto Banská Bystrica uzavrelo dohodu o stravovaní v počte **266 prijímateľov**; počet sa zvýšil o 54 **prijímateľov**, čo je nárast oproti roku 2022 o **25,47%**,
- v roku 2023 mesto Banská Bystrica prispievalo na stravovanie prijímateľom, ktorí mali nižší príjem ako 400 Eur/mesačne a to 35 % z hodnoty stravného lístka,
- za rok 2023 bolo predaných **29 289 ks** stravných lístkov (tzv. kredity) v hodnote **124 016,88 Eur**, z toho prijímatelia sociálnej služby uhradili **117 081,25 €**, čo bolo 94,41 % z celkovej ceny stravných lístkov; mesto Banská Bystrica prispelo na stravné lístky občanom **6 479,37 Eur**, čo činilo 5,59 % z celkovej ceny; počet predaných stravných lístkov sa oproti roku 2022 zvýšil o **3 794 ks**, čo predstavuje nárast o **14,88%**.





Tabuľka č. 10

Porovnanie odobraných obedov a večerí za rok 2022 -2023			
Jedáleň	Rok 2022	Rok 2023	Nárast/ Pokles
MsÚ ČSA 26, rozvoz do domácnosti	6589	5676	Pokles o 13,86 %
MsÚ ČSA 26, stravovanie v jedálni	2969	3605	Nárast o 21,42 %
SSS, 9.mája 74	149	723	Nárast o 385,23 %
ZPS Jeseň, Internátna 10 - obedy	5165	8148	Nárast o 57,75 %
ZPS Jeseň, Internátna 10 - večere	293	239	Pokles o 18,43 %
KOMUCE, Krivánska 16-26,	10330	10898	Nárast o 5,49 %
DD a DSS Sénium, Jilemnického 48	0	0	0
ŠJ pri DM UMB, Tr. SNP 53	0	0	0
<b>Spolu :</b>	<b>25 495</b>	<b>29289</b>	<b>Nárast o 14,88 %</b>

Tabuľka č. 11

Vypracovanie dodatkov za rok 2023							
Jedálne	MsÚ, ČSA 26		MsÚ - rozvoz do domácnosti, ČSA 26		KOMUCE, Krivánska 16-26	ZPS Jeseň, Internátna 10	SSS 9.mája 74
ZMENA CENY	1.6.2022 / z 5,10€ na 5,48€	1.10.2023/ z 5,48€ na 6€	1.6.2023 / z 5,10€ na 5,48€	1.10.2023/ z 5,48€ na 6€	1.2.2023/z 3,22€ na 3,75€	1.2.2023/z 3,22€ na 3,75€	1.2.2023/z 3,22€ na 3,75€
POČET	56	50	38	34	83	52	2
SPOLU	106		72		83	52	2
<b>SPOLU</b>	<b>315</b>						

V roku 2023 bolo vypracovaných **315** dodatkov k dohode, čo predstavuje v priemere 26 dodatkov mesačne. V roku 2022 bolo vypracovaných 315 dodatkov. Dodatky sa vypracovávali najmä z dôvodu zmeny výšky ceny obeda.



**Tabuľka č. 12**

<b>Žiadosti a ukončenie sociálnej služby jedáleň v roku 2023</b>										
Jedáleň	MsÚ ČSA 26 - rozvoz do domácnosti		MsÚ ČSA 26 stravovanie v jedálni		KOMUCE, Krivánska 16-26		ZPS Jeseň		ZPS 9.mája	
	rok 2022	rok 2023	rok 2022	rok 2023	rok 2022	rok 2023	rok 2022	rok 2023	rok 2022	rok 2023
Počet žiadostí o službu	32	21	31	17	45	30	27	34	2	13
Počet ukončených	23	15	16	14	8	14	8	8	0	0

- v roku 2023 bolo podaných a vybavených **115** nových žiadostí, čo predstavovalo v priemere 10 žiadosti mesačne; v roku 2022 bolo podaných a vybavených 135 žiadostí, čo predstavuje pokles o 20 žiadostí, t. j. pokles o 14,81 %,
- v roku 2023 bolo ukončených 51 dohôd o poskytovaní stravovania; v roku 2022 bolo ukončených 55 dohôd o poskytovaní stravovania, čo predstavuje pokles o 4 dohody t. j. 7,27%; dôvodom ukončených dohôd v roku 2023 bolo najmä zvýšenie ceny stravných lístkov v jedálni MsÚ, úmrtie prijímateľov, umiestnenie v zariadení pre seniorov.

### 3.4.1. Ceny stravných lístkov

**Tabuľka č. 13**

<b>Jedálne- úhrada za stravovanie a príspevok mesta podľa platného VZN za rok 2023</b>										
Pásmo 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%	3,64	1,96	3,90	2,10	3,90	2,10	2,60	1,40
nad 400,01	100%	0%	5,60	0	6,00	0	6,00	0	4	0

<b>Zariadenie SSS 9. mája 74, ZpS Jeseň, KOMUCE Krivánska</b>
---

<b>Dovoz</b>
--------------



Pásmo v €	Raňajky		obed		Večera	
	do 400,00	0,78	0,42	2,44	1,31	0,88
nad 400,01	1,20	0	3,75	0	1,35	0

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

Sociálna služba jedáleň - poskytovatelia stravy	Cenové kalkulácie
ŠJ pri DM UMB - školská jedáleň pri Domove mládeže UMB	od 1.9.2023
MsÚ rozvoz- jedáleň MsÚ, rozvoz obedov do domácnosti	od 1.10.2023
DDa DSS Jilemnického - jedáleň Domova dôchodcov Sénium, Jilemnického 48	od 1.2.2023
PERLA Gastro, Valaská – KOMUCE, Krivánska, ZPS Jeseň, SSS	od 1.4.2023

### Spolupráca s poskytovateľmi služby jedáleň

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

#### 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 01.01.2024 **6,00 Eur**, strava bola dovážaná do domácností v priemere **35** prijímateľom, čo je o 1 prijímateľa menej ako v roku 2022,
- za rok 2023 sa predalo **5676 obedov**, z dôvodu zvýšenia ceny obedov to predstavuje pokles o **13,86%**, oproti roku 2022,
- mesačne sa predalo v priemere **473 obedov**, t. j. **13** obedov na 1 stravníka,
- v roku 2023 sa pre rozvozovú službu dokúpilo 40 termo obedárov v hodnote 1 000 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., Rudlovska cesta 41, Banská Bystrica,
- za rok 2023 bolo najazdených spolu **14 897 km**, čo predstavuje spolu výdavky **11 172,75 Eur**,
- prijímateľ s príjmom do 400 Eur platí za 1 dovezený obed 0,55 Eur, prijímateľ s príjmom nad 400,01 Eur platí 1,00 Eur za 1 dovezený obed,
- v roku 2023 zaplatili spolu prijímatelia sociálnych služieb za dovoz (službu) **5 272,35 Eur**, mesto prispelo na túto službu **5 900,40 Eur**, čo činilo 52,81 %,
  - v porovnaní s rokom 2022 to predstavovalo pokles počtu najazdených kilometrov o **347 km**.



### **MsÚ, ČSA č. 26, Banská Bystrica - stravné lístky (tzv. 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 2023 menila 3 krát, k 1.1.2023 z **5 Eur** na **5,10 Eur**, k 1.6.2023 z **5,10 Eur** na **5,48 Eur** a k 1.10.2023 sa cena zvýšila na **6 Eur**,
- v jedálni sa stravovalo v priemere **52 stravníkov mesačne**, čo je o 7 viac ako v roku 2022, percentuálny nárast predstavuje **15,55 %**,
- za rok 2023 sa predalo **3 605 ks** stravných lístkov, čo je o **21,42 %** viac ako v roku 2022; mesačne sa predalo v priemere **300 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.

### **KOMUCE, Krivánska 16 – 26, Banská Bystrica**

- strava pre prijímateľov v 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 prijímateľov bola zabezpečená aj počas víkendov a sviatkov,
- cena jedného stravného lístka sa k 1.2.2023 zvýšila z **3,22 Eur** na **3,75 Eur**, v prípade požiadaviek aj na večeru je cena **1,35 Eur**,
- v jedálni sa stravovalo v priemere **89 stravníkov**, čo bolo oproti roku 2022 viac o **26**, percentuálny nárast predstavuje **41,3 %**,
- za rok 2023 sa predalo **10 898 ks** stravných lístkov čo je **5,49 %** viac ako v roku 2022, mesačne sa predalo v priemere **908 ks** stravných lístkov, to bolo **10 ks** stravných lístkov na 1 stravníka,
- dôvodom zvýšenia záujmu o stravovanie v KOMUCE je nízka cena stravných jednotiek v porovnaní s ostatnými poskytovateľmi stravovania, dobrá dostupnosť v mieste bydliska a kvalitnejšia strava, ktorá bola zabezpečovaná aj počas víkendov a sviatkov.

### **Zariadenie pre seniorov Jeseň, Internátna 10, Banská Bystrica**

- strava pre prijímateľov v 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 1.2.2023 **3,75 Eur** za obeda za 1 večeru je **1,35 Eur**,
- v jedálni sa stravovalo v priemere **58 prijímateľov**, čo je o **25** viac ako v roku 2022,
- za rok 2023 sa predalo **8 148 ks** obedov a **239 ks** večerí, čo predstavuje nárast o **57,75%** oproti roku 2022,
- mesačne sa predalo v priemere **679 ks** stravných lístkov, t. j. **12 ks** stravných lístkov na 1 stravníka,
- dôvodom zvýšenia záujmu o stravovanie v ZpS Jeseň je nízka cena stravných jednotiek v porovnaní s inými poskytovateľmi stravovania, dobrá dostupnosť v mieste bydliska a kvalitnejšia strava, ktorá bola zabezpečovaná aj počas víkendov a sviatkov.



### SSS 9. mája 74, Banská Bystrica

- od 1.8.2022 sa prijímatelia sociálnych služieb 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 prijímateľov bola zabezpečená aj počas víkendov a sviatkov,
- k 31.12.2023 sa v jedálni stravovalo **14** prijímateľom, čo je o **12** viac ako v roku 2022. Cena jedného stravného lístka za obed je **3,75 Eur**, v prípade požiadaviek aj na večeru je cena **1,18 Eur**,
- za rok 2023 sa predalo **723 ks** obedov , čo predstavuje nárast o **385,23 %** oproti roku 2022,
- mesačne sa predalo v priemere **61 ks** stravných lístkov, t. j. **4 ks** stravných lístkov na 1 stravníka,
- dôvodom zvýšenia záujmu o stravovanie v SSS 9.mája je nízka cena stravej jednotky s inými poskytovateľmi stravovania, dobrá dostupnosť v mieste bydliska a kvalitnejšia strava, ktorá bola zabezpečovaná aj počas víkendov a sviatkov.

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

- cena jedného stravného lístku bola v roku 2023 **5,60 Eur**, počas rokov 2022 a 2023 sa v jedálni nestravoval žiadny prijímateľ.

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

- cena jedného stravného lístku bola v roku 2023 5,60 Eur, počas rokov 2022 a 2023 sa v jedálni nestravoval žiadny prijímateľ.

### Tabuľka č. 14

Porovnanie počtu stravníkov za jednotlivé jedálne rok 2022 - 2023										
	KOMUCE Krivánska		ZPS Jeseň		MsÚ stravné lístky (kredity)		MsÚ dovoz do domácnosti		SSS 9.mája	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Január	50	83	31	48	35	47	31	36		2
Február	55	80	32	46	36	49	31	34		2
marec	56	82	27	47	42	49	33	34		3
apríl	57	83	31	50	44	50	31	33		3
máj	55	86	30	53	45	50	35	33		3
Jún	57	89	29	55	42	53	42	35		3
júl	59	94	29	55	48	56	41	37		3
august	62	95	31	55	51	56	42	38	1	3
september	67	94	33	62	50	54	35	39	2	4
október	73	95	38	72	54	51	39	41	2	11
november	80	93	45	74	51	53	38	32	2	12
december	83	95	45	73	46	53	36	31	2	14
SPOLU	754	1069	401	690	544	621	434	423	9	83



Priemer/12	63	89	33	58	45	52	36	35	2	5
	nárast 41,27 %		nárast 75,75 %		nárast 15,55 %		pokles o 2,77 %		nárast o 150 %	

#### ZHODNOTENIE:

Záujem o sociálnu službu jedáleň v roku 2023 vzrástol, čoho dôkazom bol zvýšený počet nových žiadostí a zvýšený počet odobraných jedál. Dôvodom nárastu počtu prijímateľov je aj výhodnejšia cena stravnej jednotky v ZPS Jeseň, SSS 9. mája a KOMUCE Krivánska. **Priemerné bežné výdavky na 1 obed - 5,31 €.**

Na základe anonymného prieskumu sme vypracovali zhodnotenie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby jedáleň v zmluvných jedálňach formou dotazníka – viď. príloha č. 4.

### 3.5. Požičiavanie pomôcok

- sociálna služba požičiavanie pomôcok je poskytovaná v zmysle § 47 zákona, platného VZN a prevádzkového poriadku; **ID služby 2925030**,
- 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, elektrický zdvihák apod.

#### 3.5.1. Prehľad požičaných pomôcok za rok 2023

Počet prijímateľov požičiavania pomôcok – **spolu 429.**

##### Z toho zapožičané pomôcky pre prijímateľov:

- uľahčujúce pohyb – 294 prijímateľov,
- uľahčujúce os. hygienu – 168 prijímateľov,
- postele – 66 prijímateľov,
- iné – rôzne 14 prijímateľov.

Počet zapožičaných kusov pomôcok- **spolu 583**

##### Z toho zapožičané pomôcky:

- uľahčujúce pohyb – 328 kusov,
- uľahčujúce os. hygienu– 171 kusov,
- postele – 70 kusov,
- iné – rôzne 14 kusov.

**Úhrada za rok 2023 za zapožičané pomôcky bola spolu: 1857,30€.**

Tabuľka č. 15

	Počet prijímateľov sociálnej služby	Počet kusov zapožičaných pomôcok	Úhrada/ €
<b>Rok 2022</b>	292	373	1187,90 €
<b>Rok 2023</b>	429	583	1857,30 €



#### ZHODNOTENIE:

- oproti roku 2022 bol v roku 2023 nárast o 137 prijímateľov, čo predstavuje 47 %,
- nárast zapožičaných pomôcok bol vyšší o 210 kusov, čo predstavuje nárast o 64 %,
- príjem bol vyšší o 669,40 € t. j. 56 %.

Prijímatelia sociálnej služby 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. 5.

### 3.6. Prepravná služba

- prepravná služba sa poskytovala v zmysle zákona č. 448/2008 o sociálnych službách, § 42 zákona, platného VZN a prevádzkového poriadku, **ID služby: 8436880**,
- 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 3 vodiči, koordináciu zabezpečovala 1 referentka PS.

Tabuľka č. 16

Prehľad o poskytnutí prepravnej služby v roku 2023						
	Celkom	Úhrada				
		0,15€/km	0,30€/km	0,60€/km	1,45€/km	0,-/km
Počet prijímateľov	556*	27*	239*	239*	51*	0
Počet km	35751	2387	15414	7099	853	9998
Počet jász	3618	351	1336	832	197	902
Výška úhrady	4477,20 €	125,85 €	2097,30 €	1771,2 €	482,85 €	0,-

Vysvetlivky: \* počet prijímateľov zrátaných podľa mesiacov

Tabuľka č. 17

Prepravná služba -porovnanie rokov 2022 – 2023				
	Počet prijímateľov sociálnej služby	Počet km	Počet jász	Výška úhrady
Rok 2022	395	29375	3181	2946,55 €
Rok 2023	556	35751	3618	4477,20 €



## ZHODNOTENIE :

- oproti roku 2022 bol v roku 2023 nárast o 161 prijímateľov, čo predstavuje 41 %,
- kilometrov bolo v roku 2023 o 6376 viac, čo predstavuje nárast o 22%,
- nárast počtu jazd bol v roku 2023 o 437, čo predstavuje 14%,
- príjem bol v roku 2023 vyšší o 1530,65 € t. j. 52 %,
- **priemerné bežné výdavky na 1 km sú v sume 1,97 € (ZŤP, senior),**
- s touto službou boli všetci spokojní – príloha č.6.

### 3.7. Regeneračno – rekondičné služby v roku 2023

- regeneračno – rekondičné služby (ďalej len „RRS“) boli poskytované ako tzv. iné činnosti v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. pre prijímateľov v ZSS a pre občanov mesta Banská Bystrica za účelom skvalitňovania už poskytovaných sociálnych služieb a aj z dôvodu ich potrieb a záujmu,
- 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 sociálnej služby:
  - Zariadenie pre seniorov Jeseň,
  - KOMUCE Krivánska 16,
  - KOMUCE Robotnícka 12,
  - v domácnosti.
- RRS boli realizované pre prijímateľov uvedených zariadení a aj pre FO v ich domácom prostredí, keď im zdravotný stav nedovolil prísť priamo na niektoré z pracovísk; v týchto prípadoch išlo o individuálny liečebný telocvik, ktorého cieľom bolo zaradiť prijímateľa 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 prijímateľov 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 prijímateľov,
- úkony RRS: rôzne typy masáží, lavaterm, ultrazvuk, biolapma, individuálny/skupinový telocvik, posilňovanie, atď. (presný zoznam v platnom VZN),
- RRS realizovali odborní pracovníci: 2 fyzioterapeuti, 2 maséri,
- v roku 2023 bolo podaných 27 nových žiadostí na RRS v domácnosti a 7 žiadostí na predĺženie už prebiehajúcich služieb, 0 výpoveď, 1 ukončenie (z dôvodu úmrtia) a 2 žiadosti boli vzaté späť. V roku 2022 bolo podaných 24 nových žiadostí na RRS v domácnosti a 27 žiadostí na predĺženie už prebiehajúcich služieb.





## ZHODNOTENIE

V roku 2023 stúpol počet nových žiadostí na RRS o 3 oproti roku 2022, čo je nárast o 8,8 %, čo sa týka počtu podaných žiadostí na predĺženie RRS v domácnosti v roku 2023 bolo o 20 žiadostí menej ako v roku 2022.

Všeobecne bol a vyjadrená spokojnosť s RRS - príloha č. 7.

### 3.7.1. Prehľad o poskytnutých RRS za rok 2023

Predkladáme prehľad o RRS na jednotlivých pracoviskách:

#### ZPS Jeseň Internátna 10

#### Tabuľka č. 18

RRS/ZpS Jeseň za rok 2023											
	KM C	KM CH	KM HK	KM DK	ITV	ITV Terén	Ultrazvuk	Lavaterm	Biolampa	SUMÁR	prijímateľ
1. polrok úkony	108	514	0	5	250	164	1	0	2	1044	334
Príjem	216,00 €	1542,00 €	0,00 €	20,00 €	625,00 €	820,00 €	2,50 €	0,00 €	3,00 €	3228,50 €	
2. polrok úkony	66	275/1	0	0	227	143	0	15	1	731	241/1
Príjem	132,00 €	831,00 €	0,00 €	0,00 €	567,00 €	715,00 €	0,00 €	37,50 €	1,50 €	2287,50 €	
Spolu úkony /rok	174	790	0	5	477	307	1	15	3	1772	575/1
<b>Spolu príjem rok/ €</b>	<b>348,00 €</b>	<b>2372,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>20,00 €</b>	<b>1192,50 €</b>	<b>1535,00 €</b>	<b>2,50 €</b>	<b>37,50</b>	<b>4,50</b>	<b>5512,00 €</b>	

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 2023 bolo spolu poskytnutých 1772 úkonov, v roku 2022 bolo poskytnutých 1959 úkonov, čo je pokles o 184 úkonov t. j. pokles o 9,54% viac. Počet prijímateľov v roku 2022 bol 753 a v roku 2023 576 prijímateľov. V roku 2023 bol o 177 prijímateľov, čo predstavuje pokles o 23,5%,
- príjem za rok 2023 bol vo výške 5512 €, čo je v priemere 459,00€/mesiac, čo je o 167 € menej ako v roku 2022 (5679 eur) to predstavuje pokles o 23,5 %,
- v zariadení bolo v roku 2023 poskytnutých 969 masáží, 477 individuálnych cvičení na lôžku, v domácom prostredí 307 cvičení, ultrazvuk 1, lavaterm 15 a biolampa 3,
- príjem z ITV v zariadení za rok 2022 bol 1120€, v roku 2023 bol príjem 1192,50€, čo je viac o 6,4%. Naopak ITV terén za rok 2022 bol 1145€ a za rok 2023 bol 1535€, čo predstavuje nárast o 34%.

V roku 2023 sa oproti roku 2022 znížil počet prijímateľov aj úkonov a to z dôvodu, že sme 3 mesiace nemali obsadené miesto maséra.



**KOMUCE, Krivánska 16****Tabuľka č. 19:**

RRS/KOMUCE Krivánska za rok 2023											
	KM C	KM CH	KM HK	KM DK	ITV	ITV Terén	Posilňovňa	Rašelina	Biolampa	SUMÁR	prijímateľ
1. polrok úkony	219/0	248/1	0	41	275	164	0	29	6	979/1	249
Tržba	438/0€	735/6 €	0,00 €	164,00€	687,50€	820,00 €	0,00 €	72,50 €	9,00 €	2930/6€	
2. polrok úkony	108/0	182	0	56	155	136	0	1	19	643	179
Tržba	216/0€	567€	0,00 €	140,00 €	387,50€	690,00€	0,00 €	2,50 €	28,50 €	2021,50€	
Spolu úkony	327	430/1	0	97	430	300	0	30	25	1646/1	428
Spolu tržba	654,00€	1302/6€	0,00 €	304,00€	1075,00€	1510,00€	0,00 €	75,00€	37,50€	4957,50/6€	

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 2023 bolo spolu poskytnutých 1647 úkonov, v roku 2022 bolo poskytnutých 1666 úkonov, čo je pokles o 19 úkonov t. j. pokles 1,1 %,
- počet prijímateľov v roku 2023 bol 428 a v roku 2022 bol 377 prijímateľov, čo je nárast o 19 prijímateľov, t. j. nárast 13,6 %,
- príjem za rok 2023 bol vo výške 4963,5€, čo je v priemere 413,6€/mesiac, čo je o 68,50€ menej ako v roku 2022, kde bola výška príjmu 5032€ to predstavuje pokles o 1,3%.

V roku 2023 vzrástol počet prijímateľov, čo znamená, že o RRS je záujem.

**ASS, Robotnícka 12****Tabuľka č.20:**

RRS/ASS Robotnícka 12 za rok 2023											
	KM C	KM CH	KM HK	KM DK	ITV	ITV Terén	Posil.	Lavaterm	Biol/ultra	SUMÁR	prijímateľ
1. polrok ukony	27/0	22/28		12/0	40/1	6	10		29/3	145/29	58
Tržba	54/00 €	66/176€		46,50/0€	100/5 €	30,00€	10,00 €		72,50/15€	383/188€	
2. polrok úkony	15/0	0/6		0	33	0	5		17/0	68/6	37
Tržba	30/00 €	0/36€		0€	85,50 €	0	5,00 €		42,50/0€	163/36€	
Spolu úkony	42/0	22/34	0	12/0	77/1	6	15		46/3	213/35	95
Spolu tržba	84/0€	66/212€	0,00 €	45,50/0€	185,50/5 €	30,00 €	15,00 €	0,00€	118,50/15€	546/36€	

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 v roku 2023 poskytnutých **248** úkonov pre **95** prijímateľov, úhrada bola v sume **582 €**,
- príjem za rok 2023 bol vo výške **582 €**, čo je o **251€** menej oproti roku 2022, čo predstavuje pokles o **48 %**,
- v zariadení bolo v roku 2023 poskytnutých **110** masáží, čo je o **68** masáží menej oproti roku 2022 t. j. pokles o **38%**.

V roku 2023 bolo odcvičených **84** individuálnych cvičení, v sume **220,50€**, čo je o **67** cvičení viac, ako v roku 2022 nárast o 56 %.

V RRS/ASS Robotnícka sa poskytovali služby počas dvoch pracovných dní v týždni:

- v utorok (rehabilitačná pracovníčka z prevádzky ZpS Jeseň),
- vo štvrtok (rehabilitačná pracovníčka z prevádzky KOMUCE Krivánska).

Prijímatelia služby boli s poskytovanými RRS veľmi spokojní, zhodnotenie za všetky 3 RRS pracoviská – príloha č.7).

### 3.8. Ošetrovateľské služby

Zariadenia sociálnych služieb zabezpečovali aj počas roka 2023 svojim prijímateľom ošetrovateľské služby prostredníctvom Agentúry domácej ošetrovateľskej služby (ďalej len „ADOS“), konkrétne v spolupráci ADOS – Bábelová s. r. o. Spolupráca s touto agentúrou je na vysokej úrovni.

#### Ošetrovateľské služby boli poskytnuté v ZSS:

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

Na základe podkladov ZSS v roku 2023 boli úkony ošetrovateľskej služby poskytované prostredníctvom ADOS a odbornými lekármi.

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

V roku 2023 bolo v Zariadení pre seniorov Jeseň ošetrovaných agentúrou ADOS **14 prijímateľov**. V prípade, ak prijímateľ potrebuje zo zdravotného hľadiska odborné ošetrovateľské služby, koordinátorka opatrovateľsko-zdravotného úseku kontaktuje sestričku ADOS, ktorá po osobnom kontakte s prijímateľom zhodnotí aktuálny zdravotný stav a po dohovore s koordinátorkou vykonáva ošetrovanie individuálne a podľa potreby každého prijímateľa. V rámci ZOS- Družby 25 bolo touto agentúrou ošetrovaných 13 prijímateľov.

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

Prijímateľom v zariadení poskytuje psychiatrickú starostlivosť MUDr. Vladimír Velický, ktorý pravidelne zvyčajne 1 až 3 mesiace, podľa zdravotného stavu navštevuje prijímateľov na obytných



jednotkách a zabezpečuje im psychiatrickú starostlivosť a liečbu spolu s koordinátorkou opatrovateľsko-zdravotného úseku, ktorá dáva predpisovať každý mesiac potrebné lieky elektronicky. Spolupráca s ním je na dobrej úrovni.

V roku 2023 bola nadviazaná spolupráca s MUDr. Janou Záhumenskou, ktorá ordinuje na geriatrickej ambulancii v Poliklinike Horná 60. B.Bystrica. Stará sa o zdravotný stav väčšiny prijímateľov. V prípade potreby navštívi aj osobne imobilných prijímateľov, prípadne poskytne poradenstvo cez telefón. Spolupráca je veľmi dobrá.

### 3.8.1. Poskytovanie ošetrovateľských úkonov v Zariadení pre seniorov Jeseň a v ZOS-Družby 25

Tabuľka č. 21

P.č.	Názov úkonu	ZPS	ZOS	SPOLU:
1	Špeciálne polohovanie	1287	366	1653
	a, odborné , preventívne a liečebné polohovanie tela			
2	Prevenca dekubitov	3120	373	3493
3	Ošetrovanie dekubitov	611	329	940
4	Kontinuálne sledovanie klinického stavu prijímateľa sociálnej služby			
	a, meranie TK, TT, dych .frekvencia	27956	2750	30706
	b, príjem a výdaj tekutín	3377	741	4118
	c, sledovanie stolice	5113	758	5871
5	Aplikácia iných foriem liečiv			
	a, očné kvapky	4517	189	4706
	b, ušné kvapky	16	37	53
	c, masti	5205	1422	6627
	d, príprava liekov	17777	2277	20054
6	Aplikácia liečiva intramuskulárne	95		95
7	Aplikácia liečiva subkutálne Intrakutálne	587	525	1112
8	Ošetrovateľská rehabilitácia			
9	Preväz a toaleta rany	1114	157	1271
10	Sprevádzanie prijímateľa do zdrav. zariadenia	199	2	201

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

Z vyššie uvedených údajov vyplýva, že bolo poskytnutých **80 900** ošetrovateľských úkonov, z toho



najčastejšie kontinuálne sledovanie klinického stavu prijímateľa, príprava liekov. Oproti roku 2022, keď bolo poskytnutých **84630** úkonov, čo predstavuje v roku 2023 **pokles o 3730 ošetrovateľských úkonov, t. j. o 4,4 %**. Pokles môžeme pripísať aj zlepšenej epidemiologickej situácii v súvislosti s COVID – 19.

### 3.8.2. Poskytovanie ošetrovateľských služieb v KOMUCE Krivánska 16

- v KOMUCE Krivánska bolo ošetrovaných ADOS **45 prijímateľov**, z toho **v ZPS 25 a v ZOS 17 prijímateľov**. Spolupracovali s agentúrou ADOS s pani Annou Bábeľovou, spolupráca je na veľmi dobrej úrovni,
- v KOMUCE Krivánska majú prijímatelia sociálnych služieb väčšinou praktického lekára v Poliklinike na Rudohorskej ulici MUDr. Kollárová a MUDr. Cipriani,
- psychiatrickú starostlivosť väčšine prijímateľov v KOMUCE Krivánska poskytovala MUDr. Ignjatovičová, ktorá pravidelne 1 x za 3 mesiace navštevovala prijímateľov a zabezpečovala im potrebnú liečbu. Spolupráca s lekármi je na veľmi dobrej úrovni. Niektorí prijímatelia sociálnych služieb majú iného psychiatra, kde prijímateľovi poskytnú sprievod a je vyšetrený na ambulancii odborného lekára.

Tabuľka č. 22:

Ošetrovateľské úkony v KOMUCE Krivánska v roku 2023				
Názov úkonu	ZPS	ZOS	ZPB	SPOLU
<b>Špeciálne polohovanie</b>				
a, odborné, preventívne a liečebné polohovanie tela	1724	515		<b>2239</b>
<b>Prevenca dekubitov</b>	1952	935		<b>2887</b>
<b>Ošetrovanie dekubitov</b>	521	316		<b>837</b>
<b>Kontinuálne sledovanie klinického stavu prijímateľa</b>				
a, meranie TK, TT, dych .frekvencia	35547	857		<b>36404</b>
b, príjem a výdaj tekutín	4545	748		<b>5293</b>
c, sledovanie stolice	3512	976		<b>4488</b>
<b>Aplikácia iných foriem liečiv</b>				
a, očné kvapky	4918	293		<b>5211</b>
b, ušné kvapky	76	0		<b>76</b>
c, masti	4295	1599		<b>5894</b>
d, príprava liekov	17257	1947		<b>19204</b>
<b>Aplikácia liečiva intramuskulárne</b>	52	0		<b>52</b>
<b>Aplikácia liečiva subkutánne</b>	2235	560		<b>2795</b>
<b>Intrakutánne</b>				
<b>Ošetrovateľská rehabilitácia</b>				



Preväz a toaleta rany	718	31		749
Sprevádzanie prijímateľa do zdrav. zariadenia	502	22		524

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

Z vyššie uvedených údajov vyplýva, že bolo poskytnutých **86 653** ošetrovateľských úkonov, z toho najčastejšie kontinuálne sledovanie klinického stavu prijímateľa a príprava liekov. Oproti roku 2022, keď bolo poskytnutých **83695** úkonov, čo predstavuje v roku 2023 **nárast o 2958** ošetrovateľských úkonov t. j. **3,57 %**. Od apríla 2023 bola otvorená aj ZOS 26, preto vznikol aj nárast poskytovaných úkonov.

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

- v roku 2023 bolo v SSS ošetrovaných ADOS **5 prijímateľov** v zariadení pre seniorov, v zariadení opatrovateľskej služby a v dennom stacionári nebol ADOS ošetrovaný žiadny prijímateľ,

Tabuľka č. 23

Ošetrovateľské úkony v SSS v roku 2023					
	Názov úkonu	ZPS	ZOS	DS	SPOLU
1	Špeciálne polohovanie	670	0	0	670
	a) odborné, preventívne a liečebné polohovanie tela				
2	Prevenca dekubitov	670	0	0	670
3	Ošetrovanie dekubitov (len ADOS)	91	0	0	91
4	Kontinuálne sledovanie klinického stavu prijímateľa				
	a) meranie TK, TT, dych .frekvencia	1559	1300	0	2859
	b) príjem a výdaj tekutín	576	0	0	576
	c) sledovanie stolice	580	0	0	580
5	Aplikácia iných foriem liečiv				
	a) očné kvapky	1663	58	0	1721
	b) ušné kvapky	149	0	0	149
	c) masti	1778	127	0	1905
	d) príprava liekov	4814	0	0	4814
6	Aplikácia liečiva intramuskulárne	0	0	0	0
7	Aplikácia liečiva subkutánne Intrakutánne	719	180	0	899



8	Ošetrovateľská rehabilitácia	0	0	0	0
9	Preváz a toaleta rany (len ADOS)	87	0	0	87
10	Sprevádzanie prijímateľa do zdrav. zariadenia	38	0	0	38

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

- celkovo bolo prijímateľom v roku 2023 poskytnutých **15 059** ošetrovateľských úkonov, čo je oproti roku 2022, keď bolo poskytnutých **7152 ošetrovateľských úkonov nárast o 7907** ošetrovateľských úkonov **t. j. 52,5 %**. Medzi najčastejšie ošetrovateľské úkony patrili kontinuálne sledovanie klinického stavu prijímateľov (prevažne meranie krvného tlaku) a aplikácia iných foriem liečiv ako aplikácia očných kvapiek, masť a príprava liekov. Ošetrovateľské úkony - aplikácia liečiv intramuskulárne a ošetrovateľská rehabilitácia neboli v roku 2023 poskytované prostredníctvom ADOS vôbec.

#### ZHODNOTENIE:

Aj v roku 2023 sa ukázala nevyhnutná potreba skombinovať poskytovanie sociálnej služby so zdravotnou starostlivosťou, resp. s vykonávaním odborných ošetrovateľských úkonov, ktoré sú potrebné pre komplexné uspokojovanie potrieb prijímateľov v ZSS.

## 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 2023 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	83
Referent stravovania	1
Referent prepravnej služby a požičiavania pomôcok	1
Vodič	3



Fyzioterapeut	2
Masér	2
<b>SPOLU k 31.12. 2023</b>	<b>99</b>

V priebehu roka 2023 došlo oproti roku 2022 k personálnym zmenám na pozícii opatrovateliek. V porovnaní s rokom 2022 sa zvýšil ich počet o 1 miesto, avšak z celkového počtu 83 opatrovateliek nebola obsadená 1 opatrovateľka detí a 13 opatrovateliek, z dôvodu ich nedostatku na trhu práce. **K 31. 12. 2023 sme mali 85 zamestnancov.**

**Konkrétne formy práce využívané zamestnancami ASS pri komunikácii s prijímateľmi sociálnych služieb:**

- 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 komunikácií s prijímateľom využívali všetky metódy (napr. rozhovor, pozorovanie, rôzne formy komunikácie), napr. na dorozumenie s nepočujúcim prijímateľom komunicovali písomnou formou, pri rozhovore využívali aj techniky ako aktívne počúvanie, aktivizovanie, pritkanie, zaznamenávanie, sumarizovanie. Pri komunikácií využívali písomne spracované zásady komunikácie s prijímateľom, 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, opatrovateľky.

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 roku 2023 realizovali interné odborné semináre. Témy odborných seminárov vypracovala vedúca ASS a zamestnanci si ich pripravili a odprezentovali svojim kolegom: Náhla cievna mozgová príhoda, Infarkt myokardu, Diabetes melitus, Parkinsonova choroba, Alzheimerova choroba, Svalová dystrofia, Paliatívna starostlivosť, Udržiavanie a zlepšovanie mobility, Polohovanie a vytváranie pohodlia v posteli, Prejavy demencie a ich príčin.





V roku 2023 sme absolvovali aj externé odborné semináre na témy: Školenie 1. pomoci s praktickými ukázkami, Starostlivosť o klienta s Dg. Diabetes mellitus, Používanie inkontinenčných pomôcok, Polohovanie a starostlivosť o imobilného klienta.

V mesiacoch október a november všetci zamestnanci ASS absolvovali externú supervíziu – lektorka PhDr. Jana Izraelová. Jednalo sa o 7 skupinových supervízií (po 2 hodiny) a 1 individuálna supervízia (1 hodina), nasledovne :

- 5 skupinových – opatrovatelky,
- 1 skupinová – sociálni pracovníci,
- 1 skupinová – vodiči, referenti, fyzioterapeuti a maséri,
- 1 individuálnu – vedúca.

Zamestnanci boli po absolvovaní supervízie veľmi spokojní.

V roku 2022 a 2023 vedúca ASS a sociálni pracovníci absolvovali vzdelávanie v špecializovanom vzdelávacom programe „Sociálna posudková činnosť“, ktorý zakončili vykonaním špecializačnej skúšky a bolo im vydané osvedčenie o špecializácii.

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 2023 sme zisťovali spokojnosť zamestnancov s ich pracovnými podmienkami prostredníctvom dotazníka – príloha č. 8.

## 5. Rozpočet ASS a materiálno-technické podmienky 2023

### 5.1. Rozpočet ASS

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

#### Príjmová časť rozpočtu ASS 2023:

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

Príjmy	OSL	MaSPP	Prepravná služba	Požičovňa pomôcok	RRS	Jedáleň	Jedáleň-rozvoz do domácnosti	Spolu:
Január	10 764,24	211,74	313,80	118,40	1 123,00	2 121,99	414,40	<b>15 067,57</b>
Február	12 276,09	168,00	344,65	118,80	1 257,50	2 265,72	395,65	<b>16 826,41</b>



Marec	11 864,44	162,85	407,10	168,30	1 203,00	3 015,58	460,30	<b>17 281,57</b>
Apríl	13 950,39	190,06	362,45	72,40	983,00	2 138,04	543,82	<b>18 240,16</b>
Máj	11 064,53	152,00	482,80	179,00	1 266,50	2 601,98	404,48	<b>16 151,29</b>
Jún	13 189,09	156,00	413,80	152,80	837,00	2 879,92	481,90	<b>18 110,51</b>
Júl	12 869,58	144,00	250,95	125,30	793,50	2 849,12	570,30	<b>17 602,75</b>
August	9 494,86	125,03	381,30	223,30	819,00	2 271,32	441,70	<b>13 756,51</b>
September	11 362,53	132,00	357,95	188,20	1 120,00	1 911,44	447,00	<b>15 519,12</b>
Október	11 331,70	155,60	455,55	143,10	500,00	2 733,04	368,70	<b>15 687,69</b>
November	13 342,43	154,06	419,85	212,60	1 108,00	2 241,32	410,80	<b>17 889,06</b>
December	12 056,12	120,00	287,00	155,10	800,00	2 085,94	426,10	<b>15 930,26</b>
<b>Spolu:</b>	<b>143 566,00</b>	<b>1 871,34</b>	<b>4 477,20</b>	<b>1 857,30</b>	<b>11 810,50</b>	<b>116 529,89</b>	<b>5 365,15</b>	<b>285 477,38</b>

#### Tabuľka č. 25

- v roku 2023 v porovnaní s rokom 2022 sme pri ambulantných a terénnych sociálnych službách zaznamenali nárast príjmov o 39 578,23 Eur, čo predstavuje nárast o 16,1 %.
- v prípade niektorých služieb príjmy poklesli, pri niektorých sa navýšili:
  - OSL oproti roku 2022 – nárast o 1663,04 Eur, t. j. o 1,2 %,
  - SOS Senior oproti roku 2022 – pokles o 187,5 Eur, t. j. 9,1 %,
  - prepravná služba oproti roku 2022 – nárast o 1530,65 Eur, t. j. 51,9 %,
  - požičovňa pomôcok oproti roku 2022 – nárast o 669,40 Eur, t. j. 56,40%,
  - RRS oproti roku 2022 – nárast o 104,50 Eur, t. j. 0,9 %,
  - jedáleň oproti roku 2022 – nárast o 35109,06 Eur, t. j. 43,1 %,
  - rozvoz obedov oproti roku 2021 – pokles o 645,19 Eur, 10,7 %.

V roku 2023 sme zaznamenali minimálny pokles príjmov u služby MaSPP, hlavným dôvodom (monitorovacie jednotky viazané na pevnú linku) a rozvoz obedov, ktorý bol v dôsledku zvýšenia ceny obedov v jedálni MsÚ. Naopak najvyšší nárast sme zaznamenali v stravovaní (jedáleň) a to 43,1 %, hlavne v jedálňach KOMUCE Krivánska a ZpS Jeseň.

#### Porovnanie ekonomicky oprávnených nákladov (EON) za roky 2022 a 2023

Tabuľka č. 26

Služby		EON 2022	EON 2023	Pokles/nárast	%
opatrovateľská služba	1 hodina	<b>8,84 €</b>	<b>8,97 €</b>	<b>0,13 €</b>	<b>1,5 %</b>
Prepravná služba priemer na najazdené km)	1 km	<b>2,30 €</b>	<b>1,96 €</b>	<b>- 0,34 €</b>	<b>-14,8 %</b>
Stravovanie dôchodcov	1 obed	<b>4,77 €</b>	<b>5,31 €</b>	<b>0,53 €</b>	<b>11,3 %</b>



Stravovanie dôchodcov – rozvoz obedov	1 obed	1,87 €	2,12 €	0,25 €	13,3 %
Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci	1 prijím/mes.	36,03 €	45,06 €	9,03 €	25,1 %

V tabuľke č. 26 sme porovnali EON za roky 2022 a 2023 a pri väčšine služieb sme v roku 2023 zaznamenali mierny nárast, naopak pri prepravnej službe je pokles pre nárast počtu prijímateľov tejto sociálnej služby.

ASS v roku 2023 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 prvom a druhom nadzemnom podlaží a v suteréne (sklad pomôcok). Je to veľmi vhodný priestor pre prijímateľov, ktorí majú často obmedzenú mobilitu, či inak nepriaznivý zdravotný stav. V budove je aj osobný výťah na prepravu imobilných prijímateľov. Súčasťou priestorov je rokovacia miestnosť pre cca 60 ľudí, plne vybavená výpočtovou technikou so zabudovaným dataprojektorom, s premietacím plátnom a nástennými tabuľami. Využívala sa na pravidelné porady s odborným personálom i stretnutie s prijímateľmi.

### Pre účely skvalitnenia sociálnej služby požičiavania pomôcok sme zakúpili:

- 3 elektrické zdvíhaky,
- 10 kusov invalidné vozíky,
- 2 kusov 4-koľosové chodítka,
- 2 kusy chodítka s ručnými opierkami,
- 6 kusov zdravotný matrac,
- 4 kusy vaňová sedačka.

**V celkovej hodnote 12 212,87eur.**

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

- 1 elektrické lehátko,
- 1 elektroliečba,
- 1 magnetoterapia,
- 1 biolampa,
- rehabilitačné pomôcky na posilňovanie a jemnú motoriku,
- kompletne vybavenie telocvične, masérne a administratívnej miestnosti novým nábytkom.

Zároveň sme zrekonštruovali a zmodernizovali priestory RRS, ktoré boli presťahované do iných miestností v blízkosti vstupu do budovy. Dôvodom bol obmedzenie pohybu cudzích osôb v zariadení, v prípade obmedzenia návštevnosti zariadenia (napr. vyššia chorobnosť prijímateľov



KOMUCE Krivásnka, vírusové ochorenia), aby sme danú službu mohli poskytovať aj v takýchto prípadoch pri dodržaní potrebných epidemiologických opatrení.

**Pomôcky boli zakúpené v celkovej hodnote 4 564,90 eur.**

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

- 1 elektrické lehátko,
- 1 elektroliečba,
- 1 magnetoterapia,
- 1 balančná podložka,
- rehabilitačné pomôcky na posilňovanie a jemnú motoriku.

Zároveň sme zrekonštruovali a zmodernizovali priestory RRS, ktoré boli presťahované do iných miestností. Konkrétne do suterénu budovy z dôvodu lepšej dostupnosti pre prijímateľov služby a v prípade obmedzenia návštevnosti zariadenia (napr. vyššia chorobnosť prijímateľov ZPS Jeseň, vírusové ochorenia), aby sme danú službu mohli poskytovať aj v takýchto prípadoch pri dodržaní potrebných epidemiologických opatrení.

**Pomôcky boli zakúpené v celkovej hodnote 2 040,50 eur.**

**Pre účely skvalitnenia služby RRS v budove Robotnícka12 sme zakúpili:**

- 1 balančná podložka,
- 1 elektroliečba,
- 1 magnetoterapia,
- 1 auto trakčné lehátko,
- 1 stolík pod magnetoterapiu,
- 1stoličk,
- rehabilitačné pomôcky na posilňovanie a jemnú motoriku.

**V celkovej hodnote 1 647,70 eur.**

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

- 40 kusov termo obedáre.

**V celkovej hodnote 999,60 eur.**

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

**V celkovej hodnote 8 193,64 eur.**



### **Pre účely skvalitnenia opatrovateľskej služby :**

- nákup pracovného oblečenia a obuvi pre zamestnancov ASS.

**Nákupy v celkovej hodnote 8 584,41 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.**

Kód výzvy: OP LŽ DOP 2021/8.1.1/01

Investičná priorita: 8.1.1 Podpora obnovy po kríze spojenej 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 spojenej 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 bytových zariadení sociálnych služieb.

V roku 2023 nám bolo refundovaných 253 959,81 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, 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.

### **Pod jednou strechou**

V rámci zabezpečenia sociálnej inklúzie pre občanov ZŤP a seniorov zorganizovalo mesto Banská Bystrica dňa 24.5.2023 pilotné podujatie s názvom „Pod jednou strechou“. Pomyselnú strechu symbolizovalo banskobystrické Námestie SNP. Práve tam sa stretli inštitúcie, ktoré sa venujú sociálnemu poradenstvu alebo v sociálnej oblasti pomáhajú ľuďom s nepriaznivým zdravotným stavom



či s ťažkým zdravotným postihnutím. Záujem o praktické rady a informácie prejavili nielen znevýhodnení obyvatelia, ale aj ich rodinní príslušníci i verejnosť.

Cieľom tohto stretnutia bolo dostať pod jednu strechu, zástupcov zdravotne znevýhodnených, inštitúcií, firiem s kompenzačnými pomôckami a poskytovateľov sociálnych služieb (verejných a neverejných poskytovateľov). Pod jednou strechou sa stretlo vyše štyridsať subjektov a všetkým išlo o jediné. Násť pomyselný most medzi spoločnosťami ponúkajúcimi špecializované vybavenie pre znevýhodnených ľudí a osobami, ktoré takúto formu pomoci potrebujú - príloha č. 11.

### **Projekt „Darček pod stromček“**

V decembri sa ASS pre prijímateľov OSL zamestnanci MsÚ pripravili krabice plné prekvapení pre našich seniorov OSL pod vianočný stromček, prejavili úprimnú radosť a pre mnohých boli veľkým prekvapením. Krabice boli doručené 5 dní pred štedrým dňom prostredníctvom sociálnych pracovníčok a opatrovateliek do domácností prijímateľov.

### **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 2023 sa poskytovali dobrovoľnícke aktivity 13 **prijímateľom.**

Vykonávané aktivity u **prijímateľa:**

- 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 prijímateľov 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 boli zapojení 3 zamestnanci a 8 prijímateľov čase **od 9/2022 do 2/2023**.

Cieľom bolo pomôcť opatrovatelkám pri výkone niektorých úkonov u prijímateľa. Konkrétne išlo o úkony starostlivosti o prijímateľovu 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 prijímateľmi OSL na prechádzky, čítali im, rozprávali sa s nimi, venovali im svoju pozornosť a poskytli im spoločnosť.

Pokračovaním bol §54 kedy pre ASS prostredníctvom ÚPSVaR Banská Bystrica cez aktivačnú činnosť boli zapojení 2 zamestnanci a 16 prijímateľov v čase od 4/2023 do konca 8/2023.

Cieľom tohto projektu bolo zaškolenie znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie za účelom získania a obnovy pracovných návykov. Cieľ tohto projektu bol naplnený, pretože znevýhodnení UoZ počas pracovných dní chodili do práce na 4 hodiny denne, čo potvrdili svojim podpisom v prezenčnej listine a v tomto čase vykonávali pracovné úkony podľa dohody. Aktivační pracovníci si prostredníctvom tohto programu osvojili pracovné návyky a zručnosti.

## 7. Kontrolná činnosť

V KOMUCE/ASS Robotnícka 12, nebola počas roka 2023 uskutočnená žiadna kontrola z Regionálneho úradu verejného zdravotníctva, Banskobystrického samosprávneho kraja, ani iných orgánov štátnej správy, resp. miestnej samosprávy. Kontroly týkajúce sa pravidelných revízných kontrol objektu sú uvedené vo výročnej správe KOMUCE.

Dňa 21. 2. 2023 bola vykonaná kontrola z MPSVR SR. Kontrola sa týkala zistenia súladu predkladanej dokumentácie riadiacemu orgánu s dokumentáciou uchovávanou u prijímateľa (totožnosť originál dokladov súvisiacich s projektom). Kontrola bola realizovaná na Oddelení implementácie projektov na MsÚ Banská Bystrica a my sme im poskytli potrebnú dokumentáciu. Pri kontrole neboli zistené žiadne nedostatky.

## 8. Vyhodnotenie stanovených úloh za rok 2023

Pre rok 2023 boli stanovené nasledovné úlohy:

### 1. Rozširovať ponuky kompenzačných pomôcok pre sociálnu službu požičiavanie pomôcok

- aj v roku 2023 sme sa snažili dopĺňať a rozširovať počty a rôzne druhy kompenzačných pomôcok, či už to boli pomôcky uľahčujúce pohyb, hygienu alebo manipuláciu s imobilným prijímateľom. Zakúpili sme 28 rôznych druhov kompenzačných pomôcok. Komunikovali sme s rôznymi firmami ohľadom zakúpenia elektrického skútra, čo sa nám v roku 2023 nepodarilo zrealizovať, ale veríme, že v roku 2024 sa nám to podarí,



- pri sociálnej službe požičiavanie pomôcok sme v roku 2022 oproti roku 2023 zaznamenali **nárast o 137 prijímateľov, čo predstavuje 47 %**, nárast zapožičaných pomôcok bol vyšší o 210 kusov, **čo predstavuje nárast o 64 %**.

= cieľ bol splnený.

## **2. Rozvoj odľahčovacej služby**

- odľahčovaciu službu sme v roku 2023 poskytli podľa požiadaviek formou opatrovateľskej služby pre 4 prijímateľov.

= cieľ bol čiastočne splnený.

## **3. Rozvoj a modernizácia služby monitorovanie a signalizácia potreby pomoci**

- v roku 2023 sme naďalej pokračovali v poskytovaní služby monitorovanie a signalizácia potreby pomoci v súčinnosti s ÚS SČK, avšak v priebehu roku 2023 sme začali pripravovať podklady pre modernizáciu uvedenej sociálnej služby.

= cieľ čiastočne splnený.

## **4. Vzdelávanie zamestnancov ASS**

- vzdelávanie zamestnancova ASS bolo realizované formou interných odborných seminárov na rôzne témy: Náhla cievna mozgová príhoda, Infarkt myokardu, Diabetes melitus, Parkinsonova choroba, Alzheimerova choroba a iné. Externých odborných seminárov na témy: Školenie 1. pomoci s praktickými ukázkami, Starostlivosť o klienta s Dg. Diabetes mellitus a iné,
- zamestnanci ASS v roku 2023 absolvovali aj supervíziu,
- určení zamestnanci absolvovali vzdelávanie v špecializovanom vzdelávacom programe „Sociálna posudková činnosť“.

= cieľ splnený.

# **9. Úlohy na rok 2024**

Pre rok 2024 boli stanovené nasledovné ciele:

1. Rozvoj a modernizácia služby monitorovania a signalizácie potreby pomoci,
2. Rozšírenie ponuky pomôcok požičiavane pomôcok,
3. Rozvoj a skvalitnenie prepravnej služby,
4. Zriadenie nového RRS pracoviska v Stredisku sociálnych služieb 9. mája,
5. 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 a boli poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ vybral.

Dôležité bolo, že poskytovateľ pri poskytovaní sociálnej služby realizoval individuálny prístup ku prijímateľovi, 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 prijímateľ sociálnej služby:

- 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 prijímateľov,
- 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 prijímateľa,
- akceptovali primárne u prijímateľa mieru jeho sebaurčenia a seba rozhodovania,
- individualita, dôstojnosť, práva a integrita prijímateľa boli zachované v každej situácii,
- platil zákaz diskriminácie a násillia na prijímateľoch,
- zamestnanci dodržiavali zásady diskretnosti, taktnosti a dôvernosti informácií o prijímateľoch.

Na vypracovaní Správy o činnosti za rok 2023 spolupracovali:

Mgr. Slavka Kostúrová, Mgr. Zuzana Valentová, Mgr. Ingrid Lukáčová, Mgr. Eva Burianová, Mgr. Ľubomíra Cekulová, Mgr. Blanka Janošková, Mgr. Lucia Kocťúrová, 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



## Vybavenie priestorov regeneračno – rekondičných služieb ZPS Jeseň



## Vybavenie priestorov regeneračno – rekondičných služieb KOMUCE Krivánska





## 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](mailto: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](http://www.centrumdobrovolnictva.sk)





## Príloha 2 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti klienta s opatrovateľskou službou

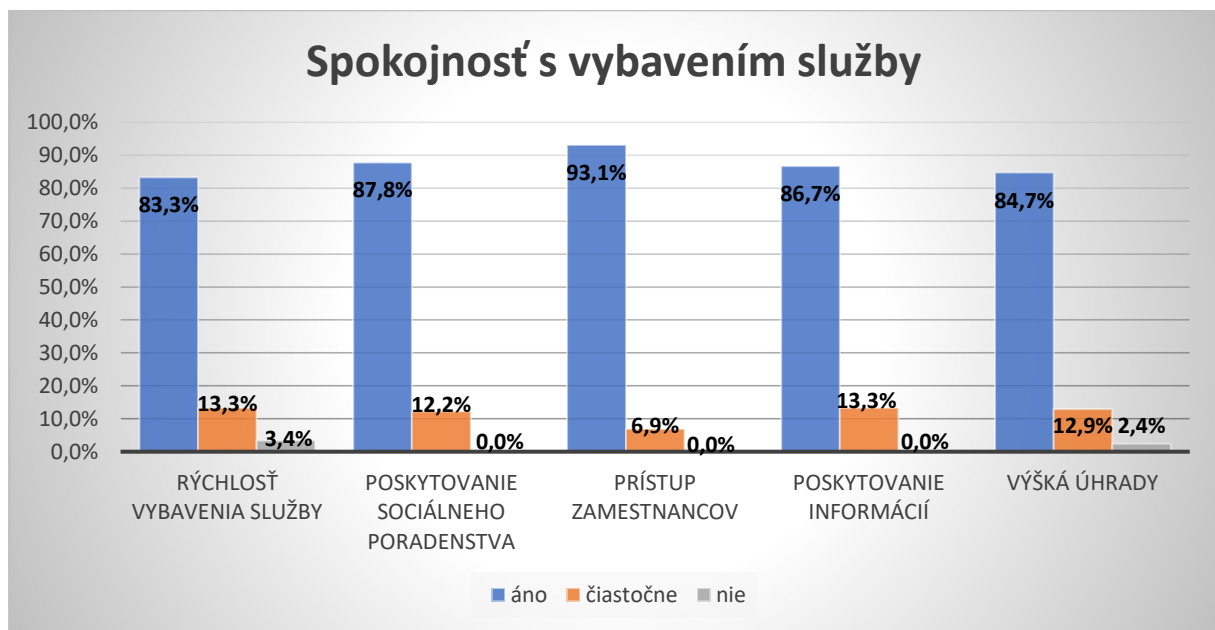
### VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI - OPATROVATEĽSKÁ SLUŽBA

Prieskumu sa zúčastnilo 61 prijímateľov sociálnej služby (ďalej len PSS) a 28 rodinných príslušníkov, spolu 92 z celkového počtu 140 prijímateľov sociálnej služby. Návratnosť dotazníkov dosahuje 65,7 %.



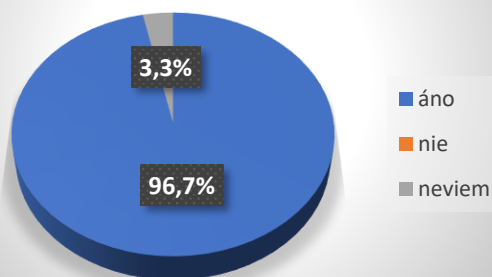
Najväčšie zastúpenie 34,4 % mali PSS, ktorým bola opatrovateľská služba poskytovaná 1 – 2 roky, druhú skupinu (33,3 %) tvorili respondenti, ktorí službu využívali menej ako rok. Viac ako 3 roky má opatrovateľskú službu 24,4 % opýtaných a 2 – 3 roky má opatrovateľskú službu 7,9 % PSS. V otázke spokojnosti s vybavením sociálnej služby bola vyjadrená vysoká miera spokojnosti s rýchlosťou vybavenia služby, s poskytovaním informácií a prístupom zamestnancov. Nespokojnosť bola vyjadrená v hodnotení rýchlosti vybavenia opatrovateľskej služby 3 prijímateľmi sociálnej služby a vo výške úhrady dvomi prijímateľmi

sociálnej služby.





## Základné ľudské práva a slobody

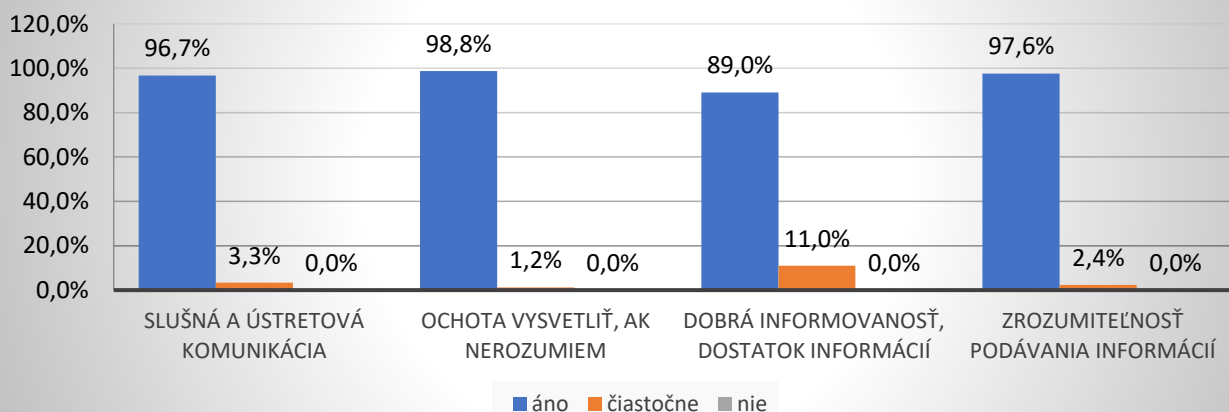


Podľa 96,7 % odpovedí je sociálne služba poskytovaná v súlade so základnými ľudskými právami, s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a princípmi nediskriminácie. Zvyšných 3,3 % nevedelo odpovedať.

V oblasti komunikácie vyjadrilo najväčšiu spokojnosť s ochotou opatrovateliek vysvetliť, ak niečomu nerozumejú 98,8 % odpovedajúcich, so zrozumiteľným podávaním informácií vyjadrilo spokojnosť 97,6 % PSS, komunikácia je slušná a ústretová podľa 96,7 %

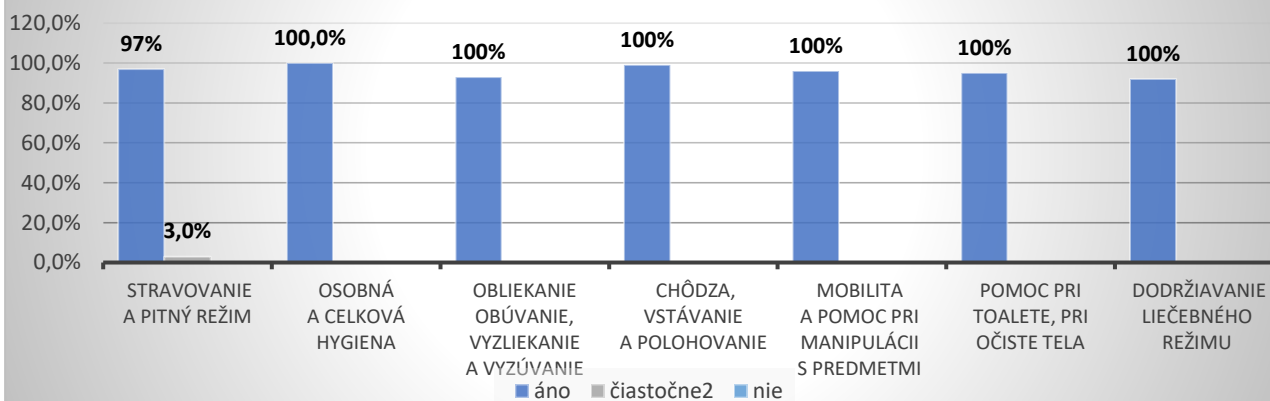
respondentov, s dobrou informovanosťou a s dostatkom informácií vyjadrilo spokojnosť 89 % PSS.

## Komunikácia a podávanie informácií

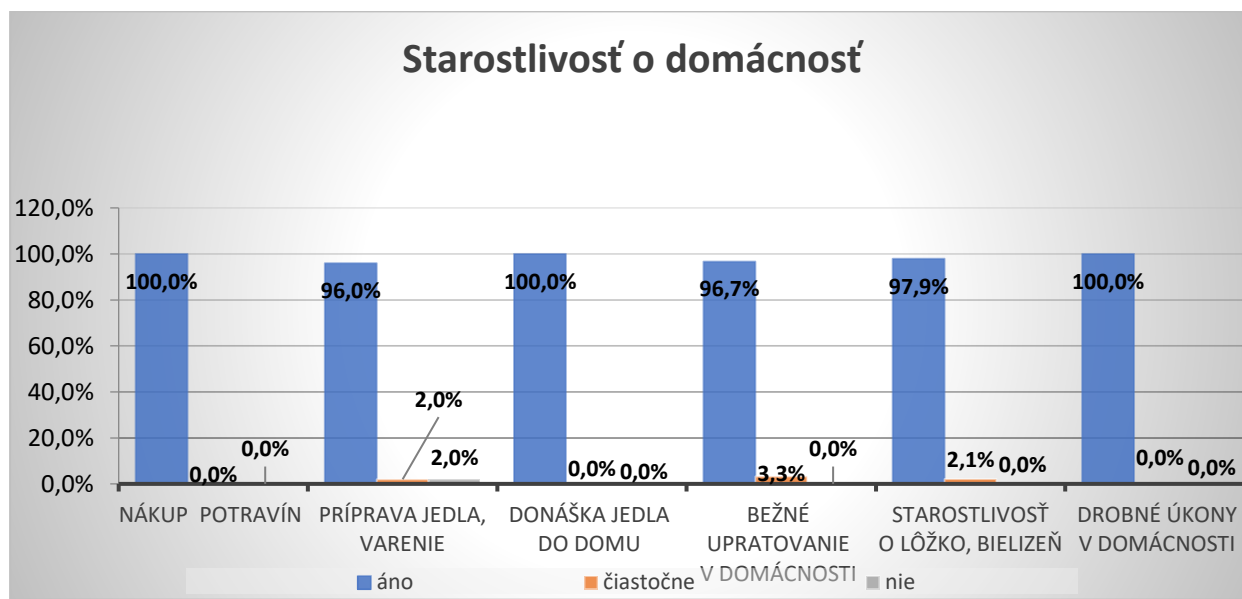


Pri otázkach spokojnosti s pomocou osobnej a celkovej hygieny, s pomocou pri obliekaní, obúvaní, vyzliekaní, vyzúvaní, pri vstávaní a polohovaní, s mobilitou a manipuláciou s predmetmi, ako aj s pomocou pri toalete či očiste tela vyjadrili prijímatelia sociálnej služby spokojnosť na 100 %. Jeden prijímateľ sociálnej služby vyjadril nespokojnosť s pomocou pri stravovaní a pitnom režime.

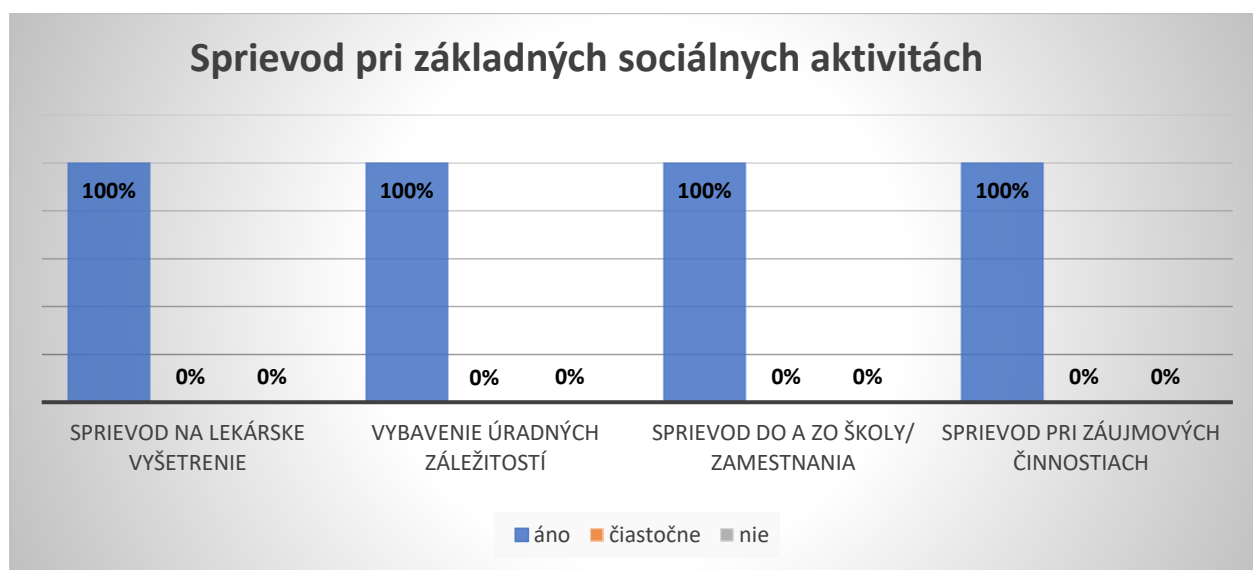
## Spokojnosť so sebaobslužnými úkonmi



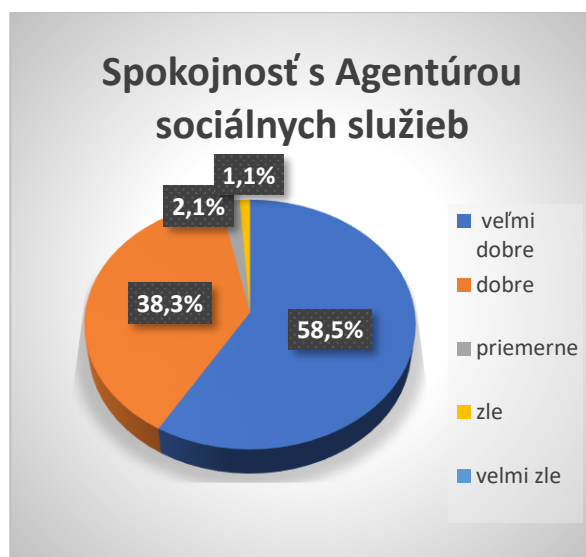
Spokojnosť s nákupom potravín a iného tovaru, donáškou jedla do domácnosti, drobnými úkonmi v domácnosti ohodnotili respondenti na 100 %, spokojnosť so starostlivosťou o lôžko a bielizeň vyjadrilo 97,9 % odpovedajúcich, s bežným upratovaním v domácnosti je spokojných 96,7 % PSS. Spokojnosť s prípravou, varením, zohrievaním jedla a umytím riadu vyjadrilo 96 % PSS. Nespokojnosť s prípravou jedla vyjadril jeden prijímateľ sociálnej služby. Na otvorenú otázku, či by chceli niečo zmeniť sa vyjadrili nasledovne: ľudskosť; aby náhradné opatrovatelky nekritizovali, že keď sedia je im zima; prístup vedenia k opatrovatelkám; zabezpečiť viac prísunu jedla a pitia ( vyjadril sa rodinný príslušník), začínať so starostlivosťou do 30 min od príchodu; aby prijímateľ sociálnej služby skôr vstal, večer je potom dlho hore; dvaja prijímatelia sociálnej služby sa vyjadrili, že sú spokojní a netreba meniť nič.



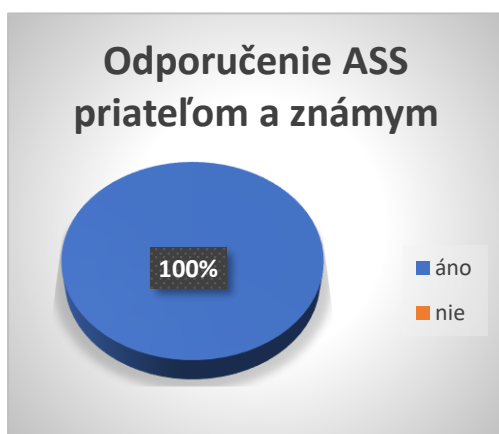
Vysokú mieru spokojnosti 100 % vyjadrili prijímatelia sociálnej služby pri základných sociálnych aktivitách – sprievod na lekárske vyšetrenie, vybavovanie úradných záležitostí, sprievod do/zo školy/zamestnania a pri záujmových činnostiach.



Na otázku či by chceli niečo zmeniť, príp. pochváliť uviedli: lepšie využiť pracovný čas; nosenie kávy a jedla; zmeniť sumu za opatrovanie; umývanie okien zo strany opatrovateľky; utretie a uloženie riadu; s poskytovanou službou, o ktorú som prosil a bolo mi vyhovené som veľmi spokojný; vážim si, že som v domácom prostredí, opatrovateľka mi maximálne vychádza v ústrety.



Možnosť podávania podnetov a sťažností, ktoré sú akceptované má podľa vyjadrenia 69 % odpovedajúcich, 23 % nevie o takej možnosti a 4 % PSS sa vyjadrili, že nemajú takú možnosť a rovnako 4 % uviedli, že ich podnety a sťažnosti nie sú akceptované.



Na položenú otázku týkajúcu sa celkového hodnotenia poskytovanej služby odpovedalo 58,5 % veľmi dobre, 38,3 % uviedlo dobre a 2,1 % ohodnotilo poskytovanie služby za priemerné. Hodnotenie zle uviedlo 1,1 % PSS a veľmi zle 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 opatrovateľiek. Ďalšie návrhy boli:

aby sa služba poskytovala aj po 15.30 hod. a pracovalo sa aj cez víkend a sviatky 2x; aby lepšie navarili a upratali; v prípade dovoleniek/PN opatrovateľiek poslať podľa možností jednu opatrovateľku počas celej doby zastupovania; vážiť si opatrovateľky, ktoré si to zaslúžia, lebo sú ozaj dobré a aj ich oceniť; zastupujúce opatrovateľky, aby boli informované o zdravotnom stave; pri PSS, u ktorého je zásadný dohľad v určenom čase, dbať na striktné dodržiavanie pracovného času opatrovateľa; opatrovateľky sú ochotné empatické ohľaduplné so zreteľom na diagnózu; vážime si ich prácu, pravidlá sú nastavené jasne, zrozumiteľne; nemeniť tak často opatrovateľky; nemeniť sumu, pretože vzhľadom na moje finančné príjmy využívam len úzky počet vami poskytovaných úkonov a s úrovňou som spokojný; nemám žiadne návrhy na zmeny a zlepšenie; navrhnúť aktivity mimo bytu; podporiť PSS pri domácich prácach verbálne, je mobilná, drobné upratovacie práce jej prospejú, poliať kvety, utrieť prach vysypať smeti poukladať oblačenie vo svojej skrini; zvýšiť odmeny opatrovateľkám; veľmi pomohlo zapojenie nezamestnaných do umývania okien, uvítali by sme aj na jar; veľmi ďakujem všetkým opatrovateľkám



a zamestnancom sociálnych služieb; zmenu dochádzania na 14.00 z dôvodu návštevy ordinácii; prekáža mi byrokracia a náročná a komplikovaná administratíva.



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

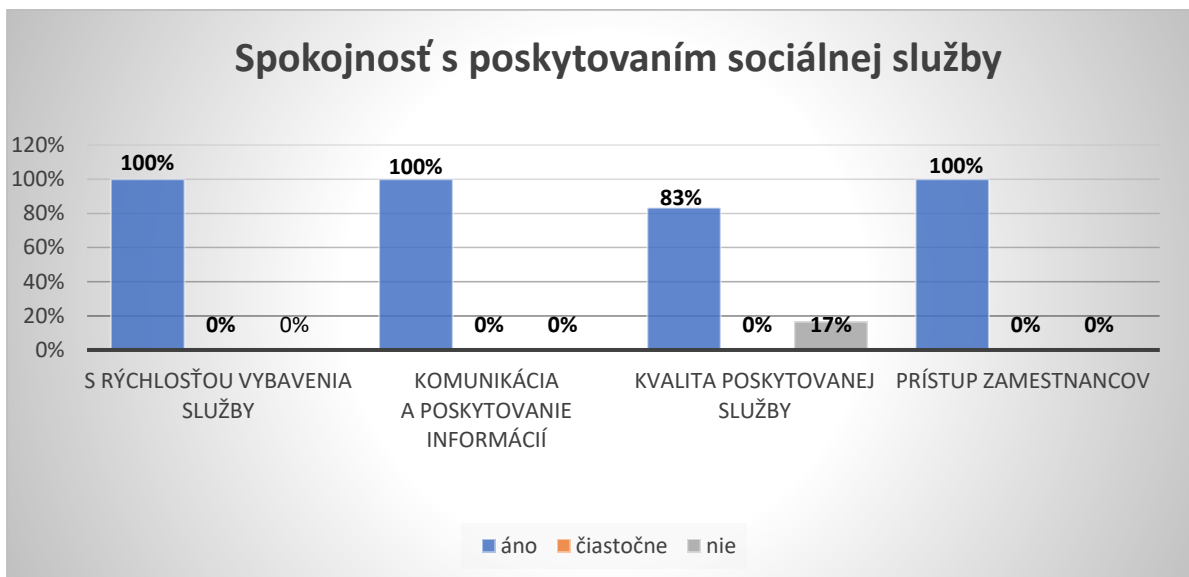
#### VYHODNOTENIE DOTAZNÍKOV SPOKOJNOSTI SLUŽBY MONITOROVANIE A SIGNALIZÁCIE POTREBY POMOCI

Prieskumu sa zúčastnilo 10 prijímateľov sociálnej služby z celkového počtu 10, návratnosť dotazníkov dosahuje 100 %. V dotazníku bolo celkovo 8 otázok a bol anonymný.



Najväčšie zastúpenie (40 %) mali prijímatelia sociálnej služby využívajúci službu viac ako 3 roky, nasledovali prijímatelia sociálnej služby, ktorí mali službu 1-2 roky (30 %), 20 % respondentov využíva službu menej ako rok a 10 % prijímateľov sociálnej služby ju využíva 2-3 roky.

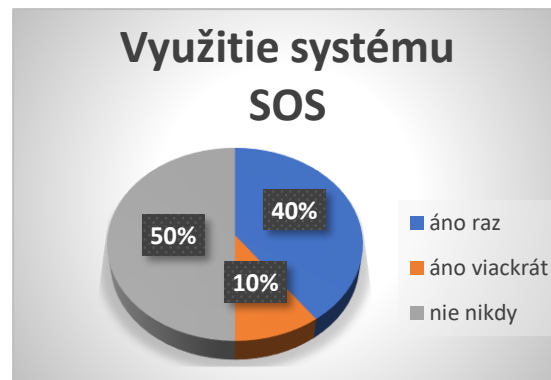
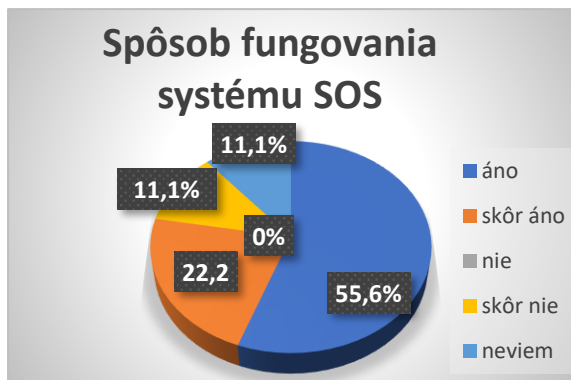
Spokojnosť s rýchlosťou vybavovania služby, s komunikáciou a poskytovaním informácií, ako aj s prístupom zamestnancov bola ohodnotená na 100 %. S kvalitou poskytovanej služby bolo spokojných 83 % opýtaných.



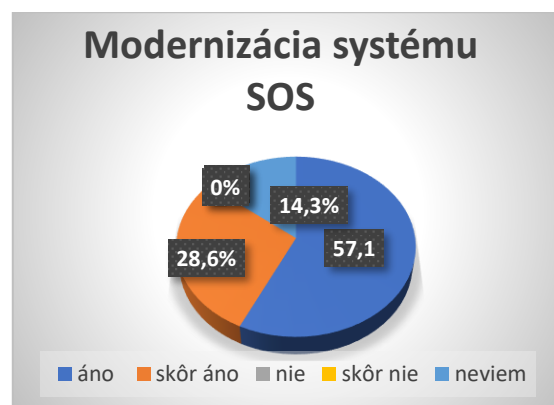
So spôsobom fungovania systému monitorovania a signalizácie pomoci (ďalej len systém SOS) je spokojných 55,6 % respondentov, skôr spokojných je 22,2 % prijímateľov sociálnej služby, skôr nie a neviem vyjadriť rovnako po 11,1 % opýtaných. Nespokojnosť nevyjadril ani jeden respondent. Pri



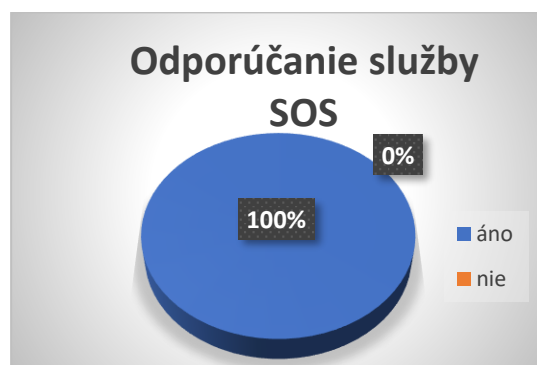
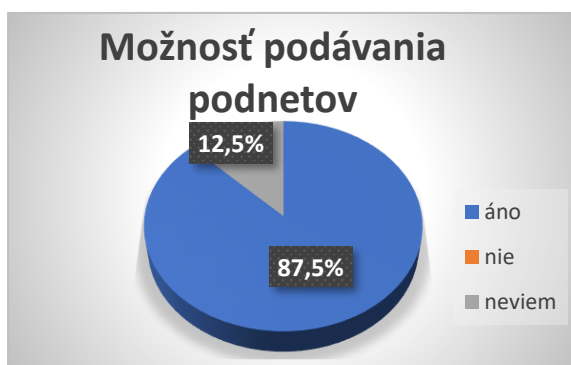
otázke frekvencie použitia systému SOS uviedlo 40 % prijímateľov sociálnej služby, že ho využili raz, 10 % respondentov využilo systém SOS viac krát a ešte nikdy ho nemuselo použiť 50 % opýtaných.



Prijímatelia sociálnej služby, ktorí už službu systému SOS niekedy využili mohli vyjadriť spokojnosť s rýchlosťou privolania pomoci. Spokojných bolo 60 % prijímateľov sociálnej služby a skôr spokojných bolo 40 % respondentov. Nespokojnosť vyjadril jeden prijímateľ sociálnej služby. V prípade nespokojnosti uviedol 1 prijímateľ sociálnej služby dôvod, že prístroj je starý a je povolená gumka na hodinkách.



Prijímatelia sociálnej služby vyjadrili svoj názor týkajúci sa modernizácii SOS systému nasledovne: 57,1 % považuje modernizáciu za potrebnú, 28,6 % si myslí, že skôr áno, odpovede skôr nie a nie neoznačil nik z respondentov, 14,3 % prijímateľov sociálnej služby sa nevedelo vyjadriť. V rámci otázky potreby modernizácie systému SOS bola podotázka: Ak áno, v čom?, v ktorej dvaja prijímatelia sociálnej služby uviedli, že je potrebná modernizácia prístroja a viac funkcií.



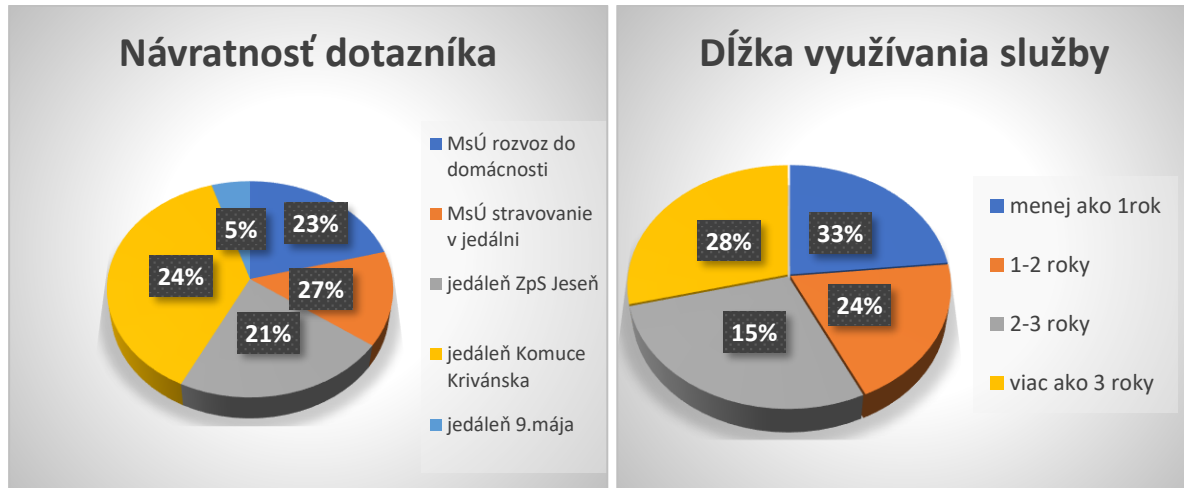
Možnosti podávať podnety, pripomienky a sťažnosti má 87,5 % opýtaných, o tejto možnosti nevie 12,5 % prijímateľov sociálnej služby. Systém monitorovania a signalizácie pomoci poskytovanú Agentúrou sociálnych služieb by odporučilo 100 % prijímateľov sociálnej služby.



## Príloha 4 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou - jedáleň

### VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI - JEDÁLEŇ

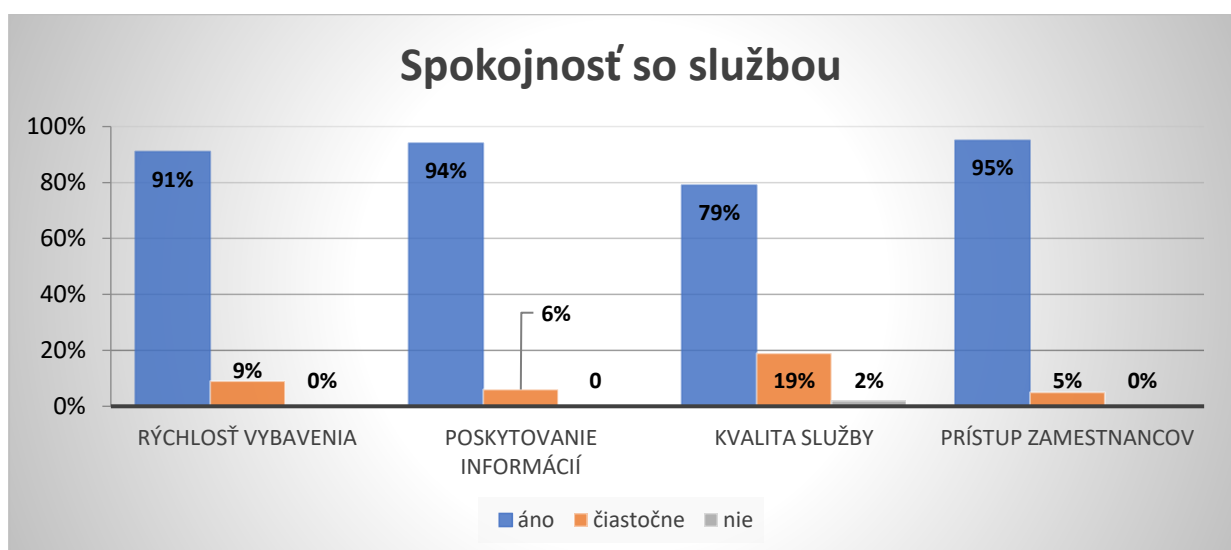
Formou anonymného dotazníka sme vypracovali vyhodnotenie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby (ďalej len PSS) so sociálnou službou Jedáleň v zmluvných jedálňach.



Prieskumu sa zúčastnilo 66 respondentov, ktorí majú zazmluvnení rozvoz obedov do domácnosti, stravujú sa v jedálni MsÚ, ZpS Jeseň, KOMUCE Krivánska a SSS ul. 9 mája 74. Celkový počet rozdanych dotazníkov bol 100, návratnosť bola 66 %.

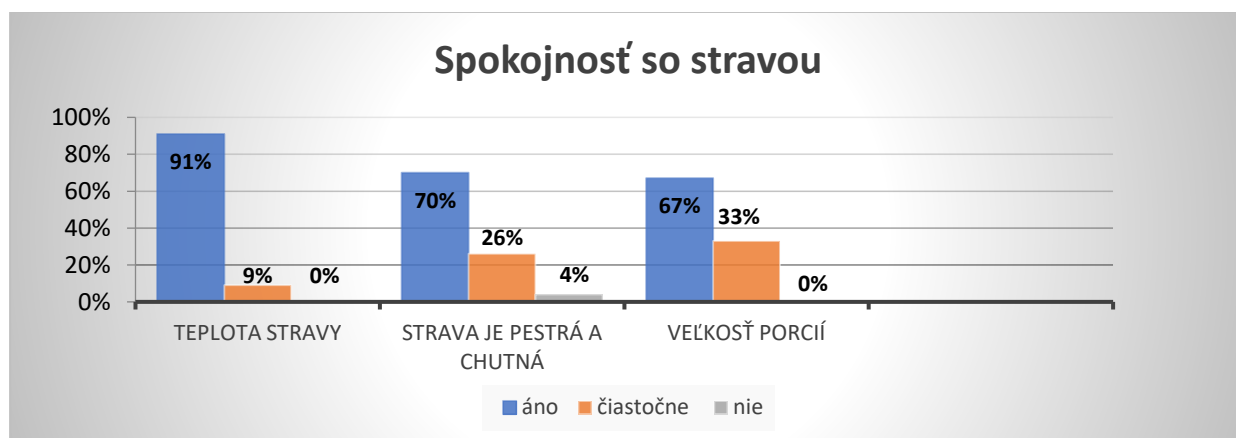
#### Dĺžka využívania služby

Najväčšie percentuálne zastúpenie v dĺžke využívania služby majú PSS, ktorí sa stravujú menej ako 1 rok (33 %), nasledujú PSS s dobou využívania služby viac ako 3 roky (28 %), 1 - 2 roky sa sociálna služba poskytuje 24 % respondentom a 2 - 3 roky sa stravuje 15 % opýtaných.





Spokojnosť s kvalitou poskytovanej služby vyjadrovali PSS odpoveďami áno, čiastočne a nie. Pri všetkých štyroch otázkach bola vo väčšej miere prejavovaná spokojnosť so službou, 19 % respondentov bolo čiastočne spokojných s kvalitou poskytovanej služby.



S pestrosťou a chuťou podávanej stravy je celkovo spokojných približne 70 % prijímateľov sociálnej služby. Dlhodobu sú čiastočne nespokojní hlavne s veľkosťou porcií 33 % respondentov, s pestrosťou, chuťou jedál 26 % respondentov a teplotou stravy 9% respondentov.

V otvorenej otázke „v čom by sa mala zlepšiť úroveň stravovania“ sa väčšina prijímateľov sociálnej služby vyjadrila, že strava je kvalitná a pestrá. Požadujú však viac šalátov, kompótov, ovocia, viac zeleninových a sladkých jedál. Často krát ako by sa opakoval jeden druh jedál. Sťažujú sa na málo dochutené jedlo alebo naopak prekorenené, nedovarené prílohy a mäso (najmä MsÚ), navrhujú viac múčnych a cestovinových jedál a požadujú slovenské názvy jedál (v ponuke obedového menu v jedálni MsÚ).

68 % prijímateľov sociálnej služby sa vyjadrilo, že majú možnosť podávať pripomienky a sťažnosti týkajúce sa stravovania, 7% PSS si myslí, že takúto možnosť nemajú a 25 % respondentov nevedelo odpovedať.



Sociálnu službu Jedáleň by svojim priateľom a známym odporučilo 94 % respondentov a 6 % by ju neodporučilo.



Pri otvorenej otázke zameranej na vlastné návrhy na zmeny a zlepšenia poskytovania služby PSS uviedli:

V ZPS Jeseň sa opakujú sťažnosti na dobu čakania od 30 min. až 1 hodinu, čakajú von na schodoch bez možnosti ochrany pred nepriaznivým počasím. Na dverách zariadenia je oznam o odovzdávaní prázdnych obedárov pred hlavný vchod (t. j. položiť obedár priamo na zem). Uvítali by možnosť objednania stravy elektronicky, pozrieť si jedálny lístok na internetovej stránke. Jedálny lístok je neprehľadný, objednávanie obedov sa deje v časovej tiesni a je nekomfortné. Stravné lístky sú taktiež neprehľadné, prijímatelia sociálnej služby si píše na zadnú stranu názov jedla a lístok odovzdajú, takže prijímateľovi sociálnej služby nezostáva žiadna kópia.

Jeden z účastníkov dotazníku sa vyjadril, že by malo byť viac miest v meste na odber stravy.

**Záver:**

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



## Príloha 5 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti - požičiavanie pomôcok

### VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI - POŽIČIAVANIE POMÔCOK

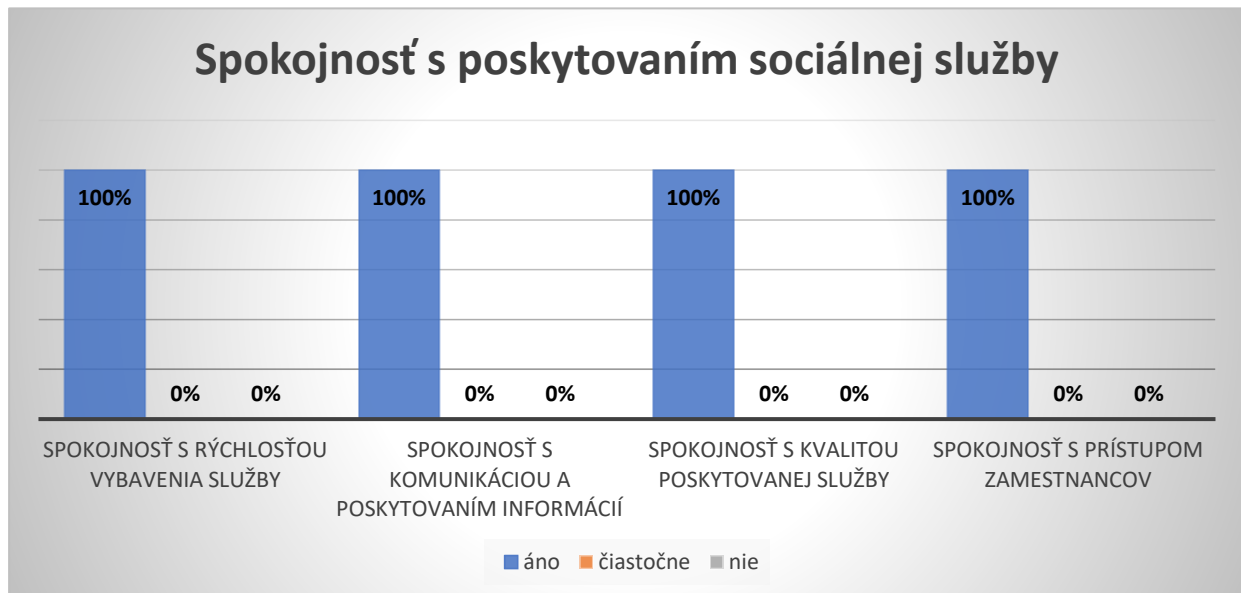
Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby s poskytovanou službou – požičiavanie pomôcok, sme realizovali prostredníctvom anonymného dotazníka. Prieskumu sa zúčastnilo 24 prijímateľov sociálnej služby z celkového počtu 40, čo predstavuje návratnosť 60 %.

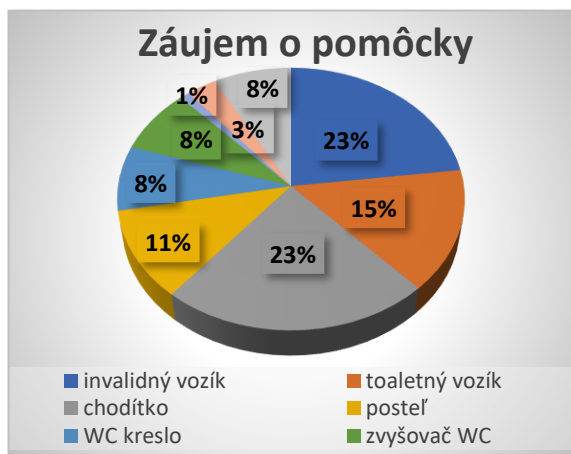


Najväčšie zastúpenie 38% mali prijímatelia sociálnej služby, ktorí využívajú sociálnu službu 1 až 2 roky, 29 % prijímateľov sociálnej služby využíva službu menej ako rok, 21 % prijímateľov sociálnej služby využíva službu 2 až 3 roky a 12 % prijímateľov sociálnej služby viac ako 3 roky.

Prijímatelia sociálnej služby vyjadrili celkovú spokojnosť s poskytovaním sociálnej služby. S rýchlosťou vybavenia služby, s komunikáciou, s poskytovaním informácií, s prístupom zamestnancov, s kvalitou poskytovanej služby boli úplne spokojní všetci prijímatelia sociálnej

služby na 100 %. Sociálnu službu – požičiavanie pomôcok, je možné vybaviť v našej Agentúre sociálnych služieb prakticky na počkanie, čo prijímatelia sociálnej služby vnímajú pozitívne.





Najväčší záujem zo strany prijímateľov sociálnej služby bol o invalidné vozíky 23 % a chodítka 23 %. Ďalej toaletné vozíky 15 %, posteľ 11 % a WC kreslá 8 %, dosky na vaňu 8 %, zvyšovače WC 8 %. Menší záujem bol o sedadlá do vane 3 % a servírovacie stolíky 1 %.

Spokojnosť vyjadrilo 92 % prijímateľov sociálnej služby s ponukou požičiavaných pomôcok, 8 % prijímateľov sociálnej služby sa nevedelo vyjadriť. Ponuku pomôcok za nedostatočnú neoznačil ani jeden prijímateľ sociálnej služby. Ponúkané pomôcky sú nateraz pre prijímateľov sociálnej služby postačujúce, nakoľko pomôcky môžu prijímatelia sociálnej služby získať aj z verejného zdravotného poistenia na základe predpisu od odborného lekára.

**Na otázku spokojnosti s technickým stavom požičanej pomôcky** odpovedalo 100% prijímateľov kladne, 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“ neuviedol ani jeden prijímateľ sociálnej služby vlastný návrh.



Pri otázke či vedia prijímatelia sociálnej služby o možnosti podávania podnetov, sťažností a pripomienok k poskytovanej službe odpovedalo áno 71 % prijímateľov sociálnej služby a 29 % prijímateľov sociálnej služby 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 prijímatelia sociálnej služby:**

- 1 prijímateľ sociálnej služby mal pripomienku k preplnenému parkovisku pri budove, nemal kde zaparkovať
- 2 prijímatelia sociálnej služby by uvítali parkovanie priamo pred vstupom do budovy
- 2 prijímatelia sociálnej služby mali pripomienky k tomu, že do malého výťahu v budove KOMUCE sa nevojde ťažká železná konštrukcia a musia ju vyniesť po schodoch.
- 2 prijímatelia sociálnej služby by uvítali menej administratívnej záťaže.

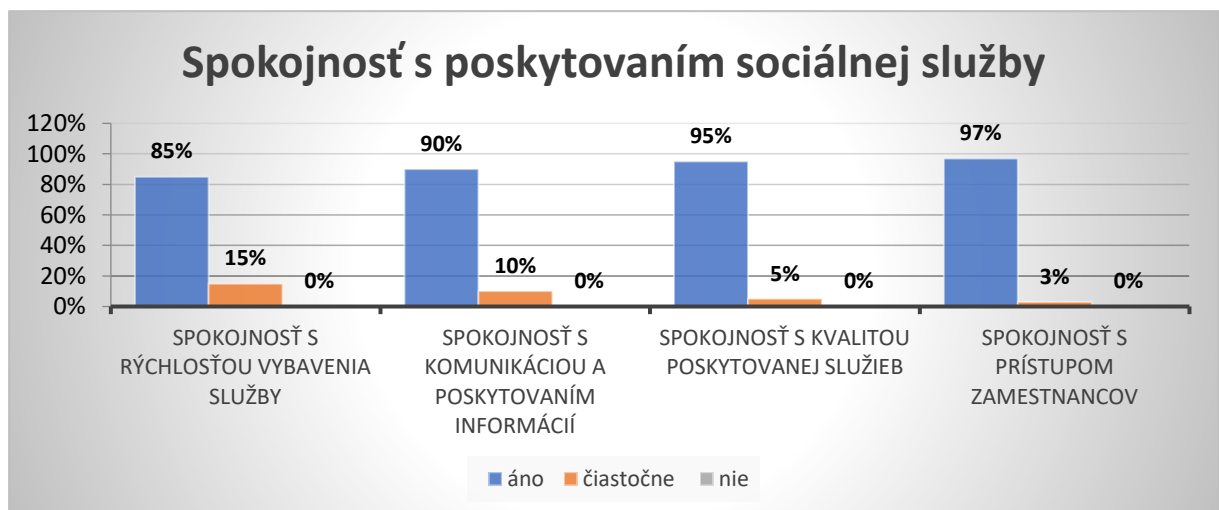


## VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI - PREPRavná SLUŽBA

Prieskumu sa zúčastnilo 39 prijímateľov sociálnej služby z celkového počtu 60, čo predstavuje návratnosť 65 %. Najväčšie zastúpenie (49 %) mali prijímatelia sociálnej služby, ktorí využívajú sociálnu službu menej ako rok, 26 % prijímateľov sociálnej služby využíva službu 1 – 2 roky, 15 % klientov využíva službu viac ako 3 roky, 2 až 3 roky využíva 10 % prijímateľov sociálnej služby.



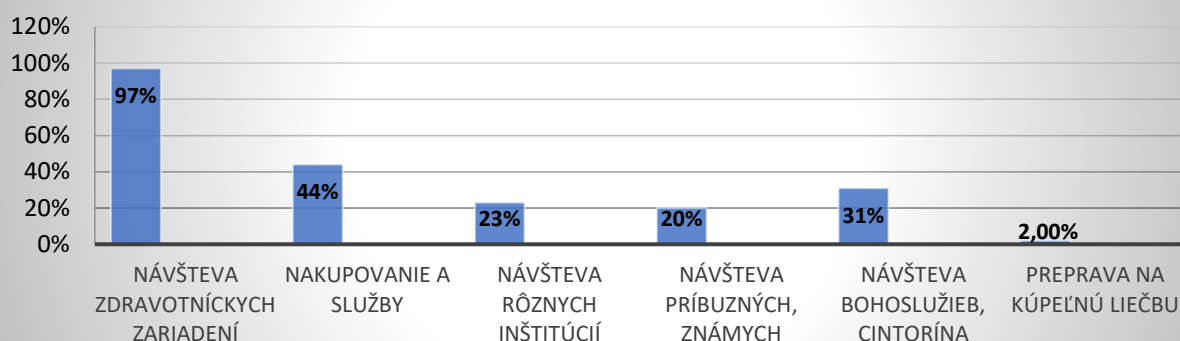
Prepravnú službu využíva 61 % prijímateľov sociálnej služby príležitostne, 1 až 2 krát do týždňa potrebuje prepravu 21 % prijímateľov sociálnej služby a 18 % prijímateľov sociálnej služby je prepravovaných 1 až 2 krát mesačne.



Prijímatelia sociálnej služby vyjadrili vysokú mieru spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou. Spokojnosť s prístupom zamestnancov vyjadrilo 97 % prijímateľov sociálnej služby. Spokojnosť s kvalitou poskytovanej služby vyjadrilo 95 % prijímateľov sociálnej služby. Spokojnosť s komunikáciou a poskytovaním informácií vyjadrilo 90 % prijímateľov sociálnej služby. S rýchlou vybavenia služby bolo spokojných 85 % prijímateľov sociálnej služby.



## Účel využívania prepravnej služby



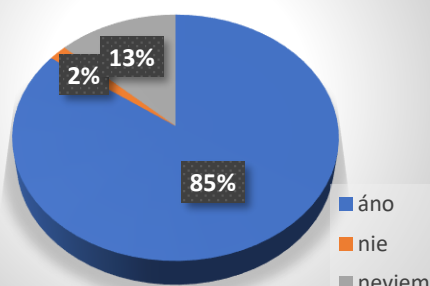
Pri otázke „Za akým účelom využívate prepravnú službu?“ mohli respondenti uviesť viacero možností, na základe čoho sme získali prehľad, na aký účel najčastejšie potrebujú prepravnú službu. Návštevu zdravotníckych zariadení využívalo 97 % prijímateľov sociálnej služby, 44 % prijímateľov sociálnej služby využívalo prepravnú službu na nakupovanie, 31 % prijímateľov sociálnej služby využíva prepravnú službu na návštevu bohoslužieb a cintorína, 23 % prijímateľov sociálnej služby potrebuje prepravu na návštevu rôznych inštitúcií, 20 % prijímateľov sociálnej služby využíva prepravnú službu na návštevy príbuzných a 1 prijímateľ sociálnej služby využíva prepravnú službu na kúpeľnú liečbu.

## Spokojnosť s prepravou



Počas jazdy sa cíti bezpečne 100% prijímateľov sociálnej služby, spokojnosť s prístupom a pomocou šoféra vyjadrilo 95% prijímateľov sociálnej služby a 2 prijímatelia sociálnej služby boli čiastočne spokojní. 90% prijímateľov sociálnej služby bolo spokojných s tým, ako šoféri dodržiavajú miesto a čas prízjazdu a čiastočne spokojní boli 4 prijímatelia sociálnej služby.

## Možnosť podávania podnetov, sťažností...



85% prijímateľov sociálnej služby si myslí, že má možnosť podávať podnety, sťažnosti a pripomienky k službe, 2 % prijímateľov sociálnej služby označilo možnosť nie a 13 % prijímateľov sociálnej služby nevedelo o tejto možnosti.

Ako zmenu pri podmienkach poskytovania prepravnej služby by traja prijímatelia sociálnej služby uvítali, keby bol väčší počet vozidiel prepravnej služby a aby bolo aj druhé auto pre imobilných.



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

Vlastné návrhy na zmenu uviedli 5 prijímatelia sociálnej služby:

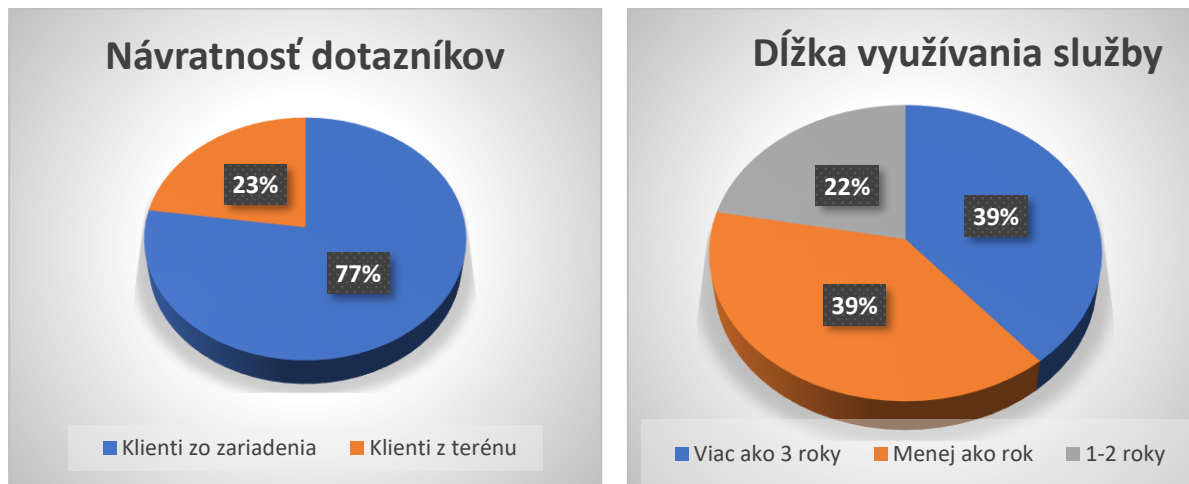
- 1 prijímateľov sociálnej služby navrhol viac vodičov, dvaja sú málo,
- 4 klienti by uvítali zadováženie viacerých áut.



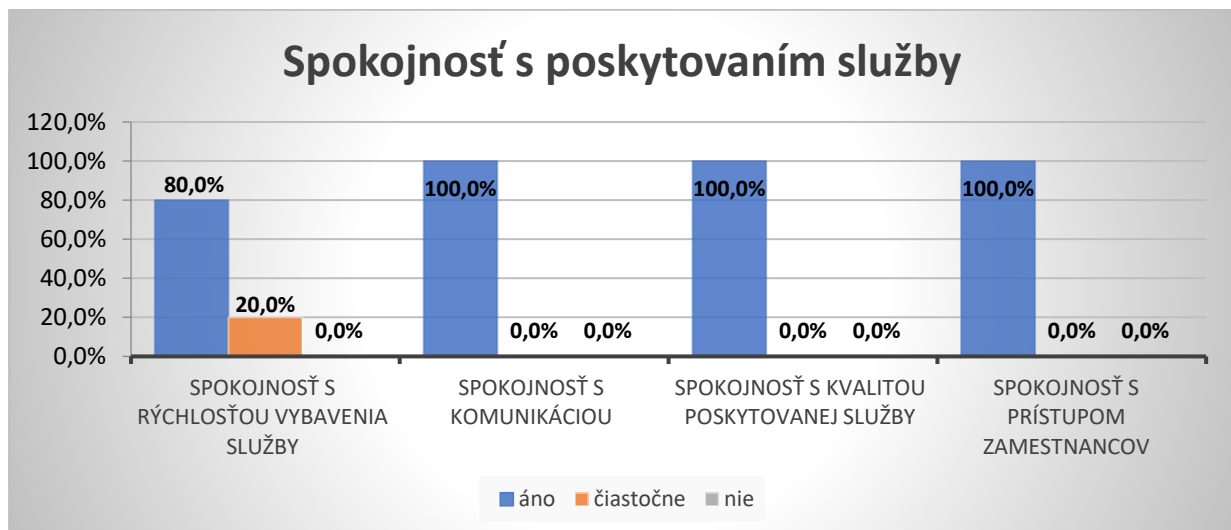
## Príloha 7 – vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou regeneračno-rekondičné služby

### VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI - REGENERAČNO-REKONDIČNÉ SLUŽBY

Spokojnosť prijímateľa sociálnej služby s poskytovaním regeneračno – rekondičných služieb sme zisťovali prostredníctvom anonymného dotazníka. Prieskumu sa zúčastnilo celkovo 132 prijímateľov sociálnej služby, 102 prijímateľov sociálnej služby zo zariadení sociálnych služieb a 30 prijímateľov sociálnej služby, ktorým je služba poskytovaná v teréne. Návratnosť dotazníkov bola 100 %.



Rovnaké 39 % -tné, zastúpenie mali prijímatelia sociálnej služby, ktorí využívajú službu viac ako 3 roky a menej ako rok, 1-2- roky využívalo službu 22 % prijímateľov sociálnej služby .

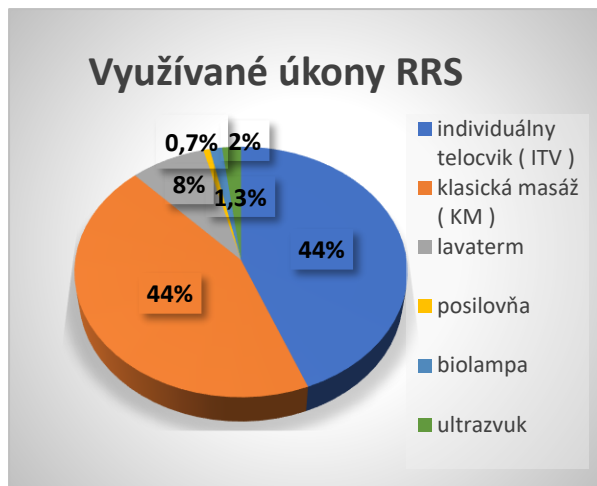


Spokojnosť s rýchlosťou vybavenia služby bola ohodnotená na 80 %, s komunikáciou a poskytovaním informácií vyjadrili prijímatelia sociálnej služby 100% spokojnosť, ako aj s kvalitou poskytovanej služby a s prístupom zamestnancov.

Z ponuky regeneračno-rekondičných služieb prijímatelia sociálnych služieb najviac využívajú individuálny telocvik 44 % a klasickú masáž 44 %, lavaterm 8 %, ultrazvuk 2 %, biolampu 1, 3% a posilňovňu 0,7 %.



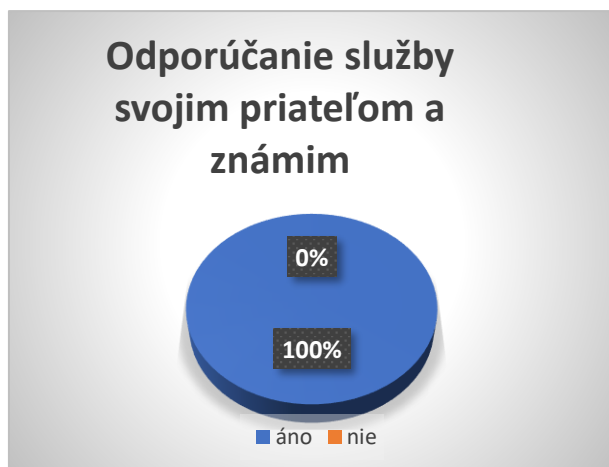




Na otázku, či po absolvovaní procedúr regeneračno-rekondičných služieb došlo k zlepšeniu zdravotného stavu došlo odpovedalo áno 87,5 % opýtaných a skôr áno uviedlo 12,5 % prijímateľov sociálnej služby.

Prijímateľom sociálnej služby v ponuke chýbajú procedúry ako je vodoliečba, elektroliečba, magnetoterapia, oxygenoterapia, viac pobytu v exteriéri, viac času na prijímateľa sociálnej služby ako jeden alebo 2x 30 minút.

O možnosti podávania podnetov a sťažností sú oboznámení všetci prijímatelia sociálnej služby, čo



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

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

- zväčšiť alebo pridať priestory na posilňovacie cvičenia,
- poskytnúť sedenie pred dverami miestností RRS.

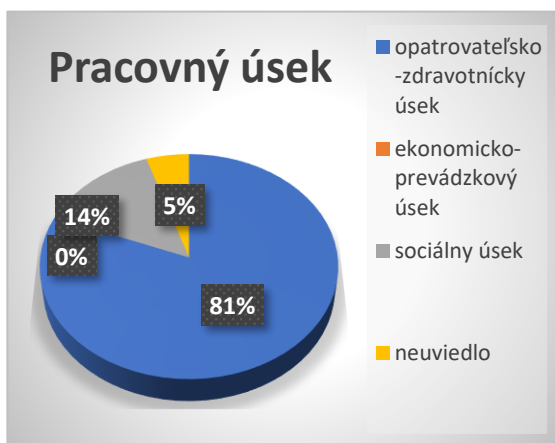


## VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI ZAMESTNANCOV AGENTÚRA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Prieskumu sa zúčastnilo 58 zamestnancov z celkového počtu 99, návratnosť dotazníkov dosahuje takmer 59 %. Z týchto zamestnancov je:

- 81 % z opatrovateľsko-zdravotníckeho úseku,
- 14 % zo sociálneho úseku
- 0 % z ekonomicko-prevádzkového úseku
- 5% respondentov neuviedlo pracovný úsek.

Najväčšie zastúpenie (33 %) mali zamestnanci s dĺžkou pracovného pomeru do 5 rokov, 31 % zúčastnených malo dĺžku pracovného pomeru do 10 rokov, 24 % zamestnancov pracuje v ZSS viac ako 10 rokov a 9 % zastúpenie mali respondenti zamestnaní v ZSS menej ako 1 rok a 3 % odpovedajúcich neuviedlo dĺžku pracovného pomeru.



### 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 76 %, skôr nespokojných je 10 % respondentov, nespokojných s komunikáciou s nadriadeným je 9 % opýtaných.

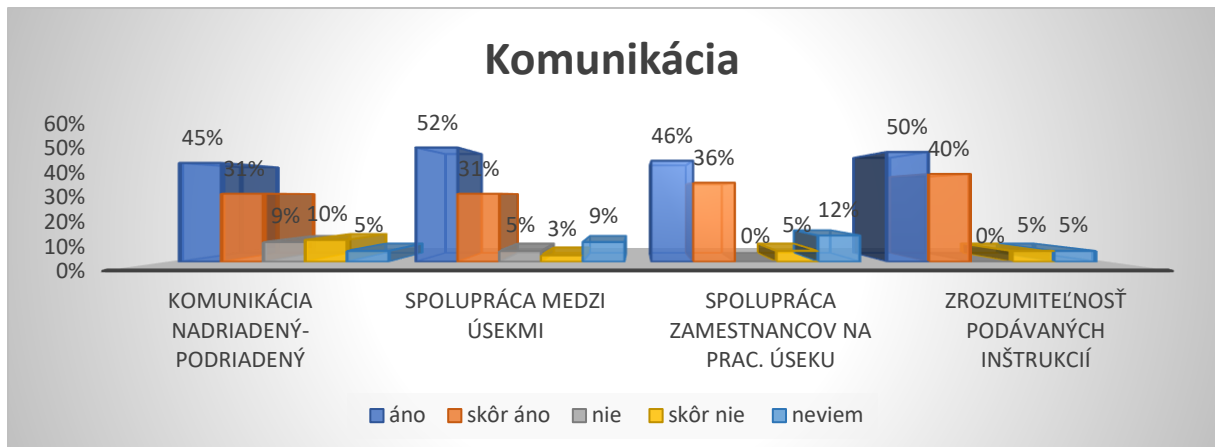
Spokojnosť so spoluprácou medzi úsekmi vyjadrilo 52 % zamestnancov a skôr áno odpovedalo 31 %. Nespokojných a skôr nespokojných je spolu len 8 % respondentov.

V rámci svojho pracovného úseku je so spoluprácou úplne spokojných 46 % a čiastočne 36 % zamestnancov, skôr nespokojných je 5 % zamestnancov. Nespokojnosť nevyjadril nikto.

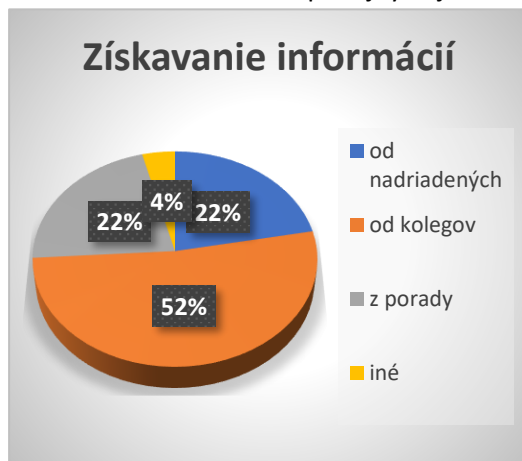
Zadávané inštrukcie k práci sú úplne jasné pre 50 % zamestnancov a čiastočne zrozumiteľné pre 40 % zamestnancov, skôr nejasné inštrukcie sú pre 5 % odpovedajúcich.



## Informovanosť

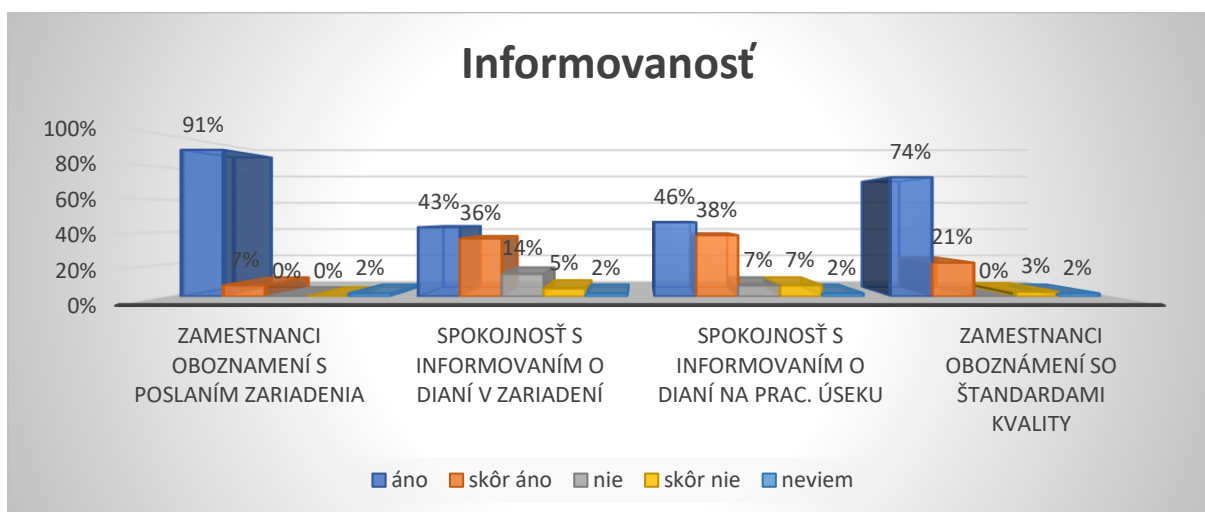


Vo všetkých odpovediach prevládalo vyjadrenie celkovej alebo čiastočnej spokojnosti s poskytovaním informácií o dianí v ASS, aj v rámci pracovného úseku. Odpoveďami áno (91 %) a skôr áno (7 %) zamestnanci vyjadrili, že poznajú poslanie svojho zariadenia. Dostatok informácií o dianí v zariadení má 43 % opýtaných, 36 % je skôr spokojných v podávanými informáciami a je nespokojných 14 % zamestnancov a skôr nespokojných je 5 %. Dostatok informácií o dianí na pracovnom úseku pozitívne



ohodnotilo 84 % zamestnancov. Úplnú a čiastočnú nespokojnosť vyjadrilo rovnakým podielom 7 % opýtaných. 79 % zamestnancov vie, na koho sa má obrátiť s požiadavkou o poskytnutie informácie, skôr áno uviedlo 16 % opýtaných. Len jeden zamestnanec nevie na koho sa má obrátiť so žiadosťou o poskytnutie informácií. Až 52 % zamestnancov získava najviac informácií na porade, 22 % zamestnancov má informácie priamo od svojho nadriadeného a rovnako 22 % zamestnancov od svojich kolegov. 4 % respondentov uviedlo odpoveď iné, avšak neuviedli o aký zdroj informácií ide. So štandardami kvality poskytovania

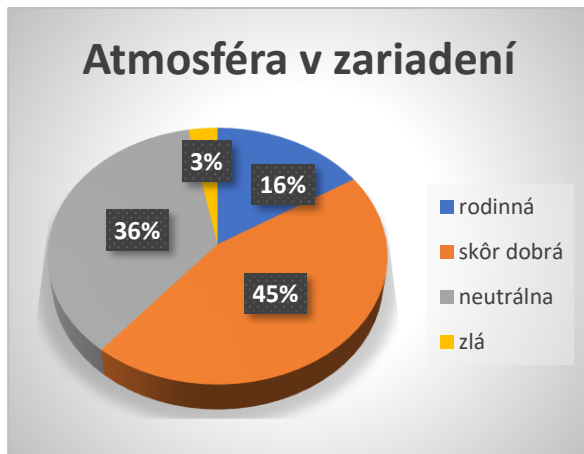
sociálnej služby je oboznámených 74 % zamestnancov, skôr áno odpovedalo 21 % respondentov.



## Výkon práce a pracovné podmienky

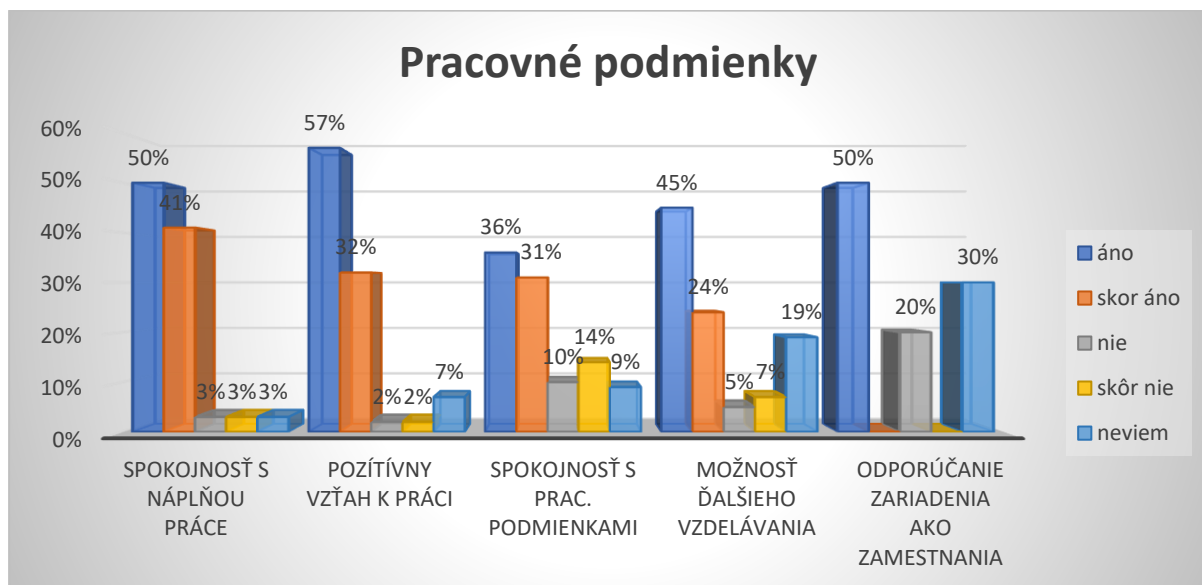


Spokojnosť so svojou pracovnou pozíciou a náplňou svojej práce vyjadrilo odpoveďami áno a skôr áno



91 % zamestnancov, 89 % odpovedajúcich uviedlo, že majú svoju prácu radi. Spokojnosť s vytvorenými pracovnými podmienkami vyjadrilo 36 % zamestnancov, skôr spokojných je 31 %, nespokojných je 10 % a skôr nespokojných so svojimi pracovnými podmienkami je 14 % zamestnancov. K otázke o možnostiach ďalšieho vzdelávania sa 69 % respondentov vyjadrilo kladne, len 5 % uviedlo, že nemá možnosť ďalej sa vzdelávať, skôr nie odpovedalo 7 % zamestnancov a nevedelo sa vyjadriť 19 % respondentov. Atmosféru v zariadení považuje za veľmi dobrú až rodinnú 16 %, skôr dobrú 45 %, neutrálnu 36 %, podľa 3 % odpovedí je atmosféra v zariadení zlá. Pri otázke odporúčania zariadenia ako zamestnania by polovica respondentov ASS ako zamestnanie odporučila, 30 % zamestnancov nevedelo odpovedať a 20 % zamestnancov by zamestnanie sa v zariadení neodporučilo.

podľa 3 % odpovedí je atmosféra v zariadení zlá. Pri otázke odporúčania zariadenia ako zamestnania by polovica respondentov ASS ako zamestnanie odporučila, 30 % zamestnancov nevedelo odpovedať a 20 % zamestnancov by zamestnanie sa v zariadení neodporučilo.

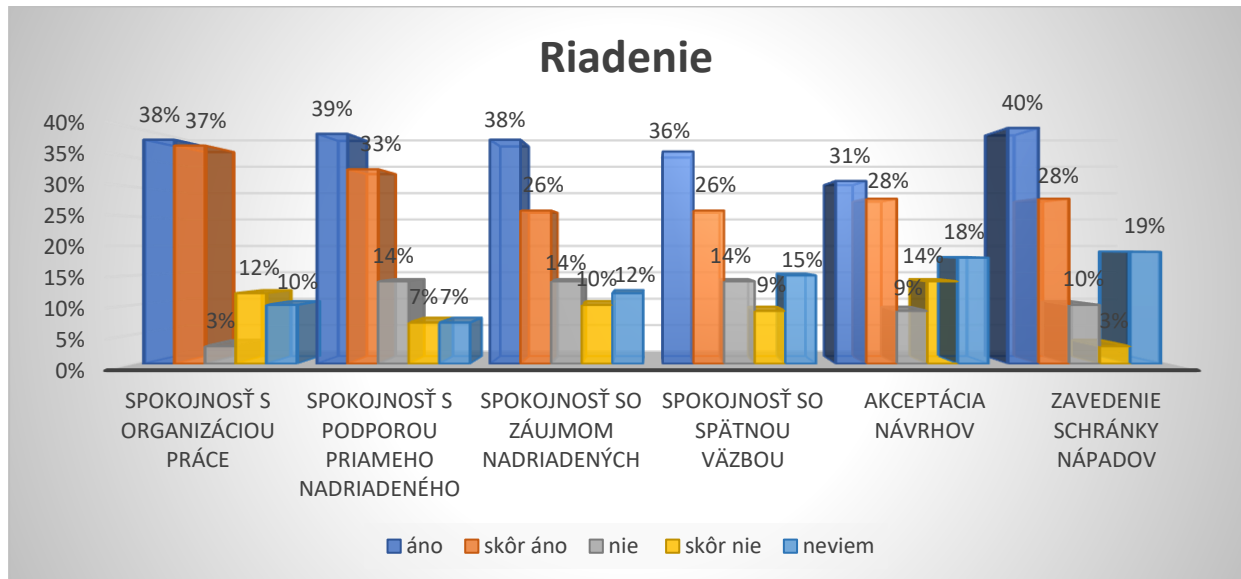


## Riadenie

V oblasti riadenia vyjadrili zamestnanci najväčšiu spokojnosť kladnými odpoveďami áno a skôr áno s bežnou organizáciou práce 75 % s podporou priameho nadriadeného 72 %, a so záujmom nadriadených o ich prácu 64 %. Úplná nespokojnosť sa pri otázkach podpory, záujmu a spätnej väzby od nadriadených pohybovala okolo 14 %. Pravidelné hodnotenie činnosti eviduje 29 % zamestnancov, 17 % uviedlo možnosť skôr áno, podľa 21 % odpovedí hodnotenie neprebíha vôbec alebo skôr neprebíha u 12 % odpovedajúcich, až 21 % nevedelo odpovedať. Pozitívnu odpoveď na akceptáciu návrhov a pripomienok nadriadenými uviedlo 59 % zamestnancov, 9 % si myslí, že ich pripomienky nie sú vôbec akceptované a podľa 14 % takmer nie sú akceptované, 18 % zamestnancov zvolilo odpoveď neviem. Schránku nápadov by uvítalo 40 % respondentov, skôr áno 28 % zamestnancov, proti zavedeniu bolo 10 % opýtaných. K tejto otázke sa nevedelo vyjadriť až 19 % respondentov.

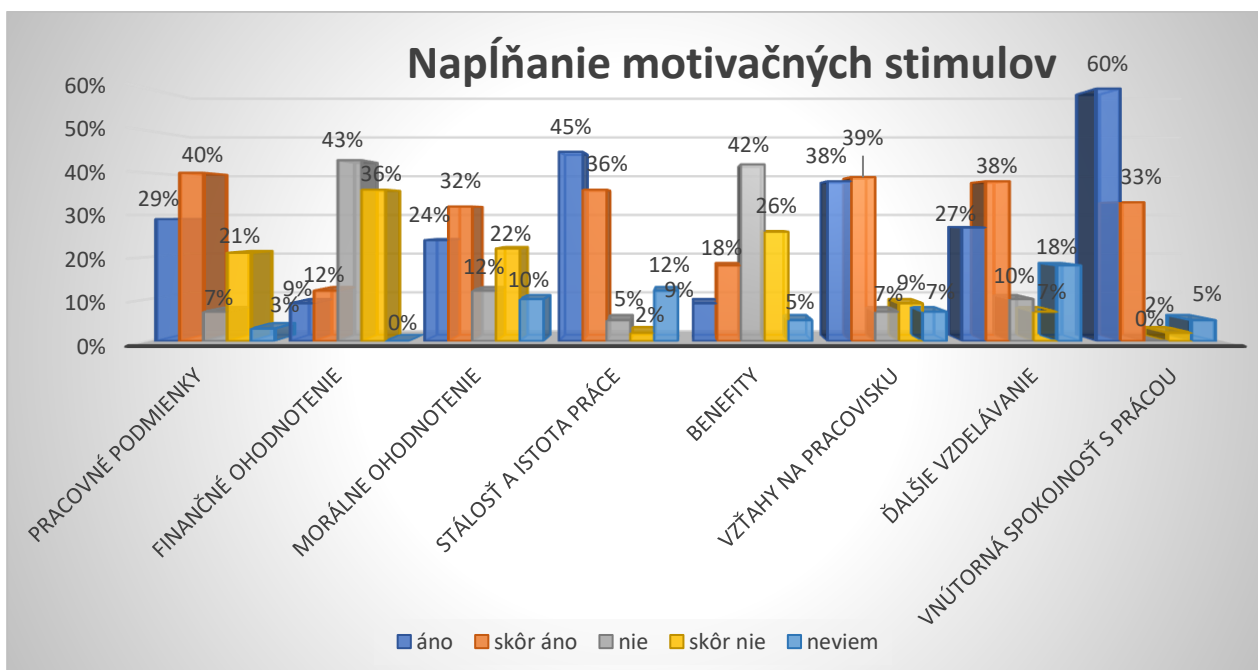


Možnosť vlastného návrhu na zmenu využil pri otázke spokojnosti s bežnou organizáciou práce len jeden respondent, ktorý uviedol: Odčlenenie posudkovej činnosti od opatrovateľskej služby, upraviť kompetencie (aj v náplni práce), resp. doladiť.

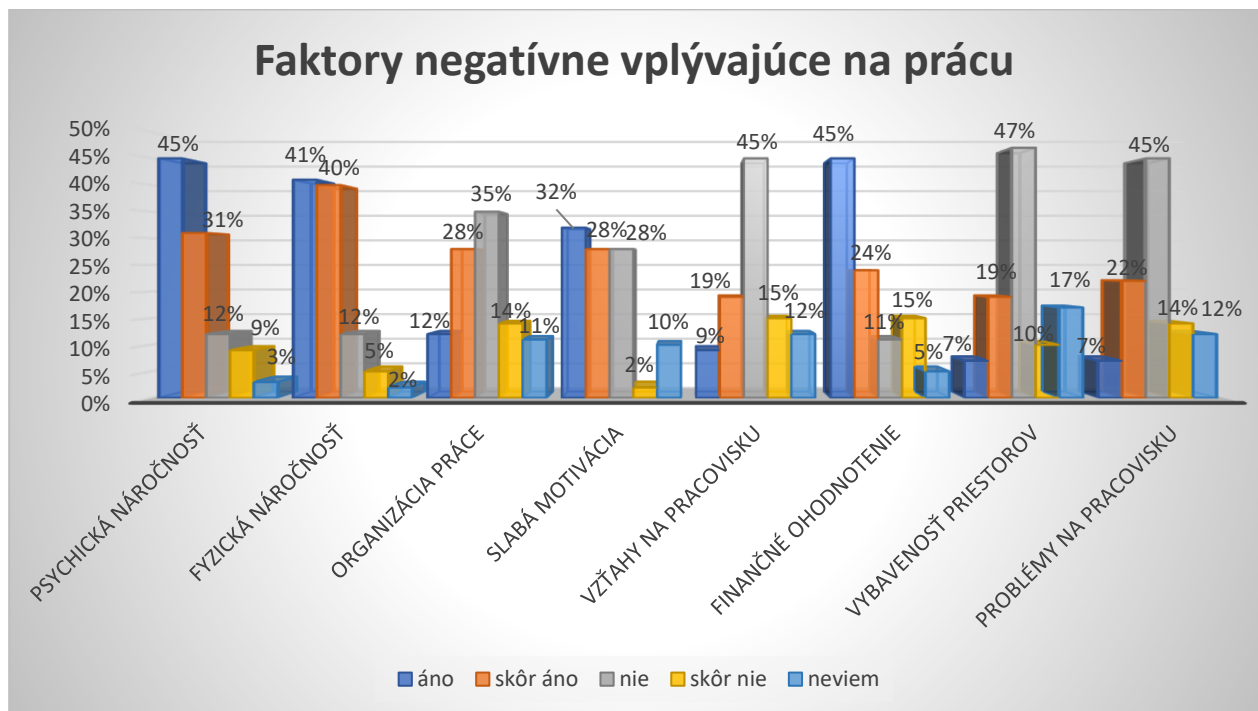


## Motivácia

V oblasti napĺňania jednotlivých motivačných stimulov uviedli zamestnanci úplnú alebo čiastočnú spokojnosť s vnútornou radosťou z výkonu práce (93 %), so stálosťou a istotou zamestnania (81 %), so vzťahmi na pracovisku (77 %), s pracovnými podmienkami (69 %) a možnosťou ďalšieho vzdelávania (65 %). Spokojnosť s morálnym ohodnotením uvádza odpoveďami áno a skôr áno 56 % respondentov, nespokojných je 12 % a skôr nespokojných 22 % opýtaných. Vyššie percento skôr nespokojných zamestnancov bolo aj pri pracovných podmienkach - 21 %. Úplne nespokojní a skôr nespokojní sú zamestnanci najmä z finančným ohodnotením (81 %), s odmeňovaním a ďalšími benefitmi (68 %).



Pri otázke na faktory negatívne vplyvajúce na pracovný výkon boli vyššie percentá odpovedí áno a skôr áno pri fyzickej náročnosti (81 %), psychickej náročnosti (76 %) a finančnom ohodnotení (69 %). Na prácu respondentov nemajú negatívny vplyv úplne alebo čiastočne vzťahy na pracovisku (60 %), problémy na pracovisku (59%) a u 57 % zamestnancov ani vybavenosť priestorov nemá vplyv na ich prácu. Pri motivačných faktoroch ako organizácia práce, slabá motivácia a vzťahy na pracovisku neboli výsledky jednoznačné. Slabú motiváciu považuje za negatívne vplyvajúci faktor 32 % opýtaných, skôr áno uviedlo 28 % zamestnancov, rovnako 28 % si nemyslí, že by to ovplyvňovalo ich výkon a 10 % nevedelo odpovedať. Na výkon 49 % opýtaných organizácia práce nemá negatívny vplyv, o čosi menej - 30 %, uviedlo, že má alebo skôr má negatívny dopad, 11 % opýtaných uviedlo odpoveď neviem.

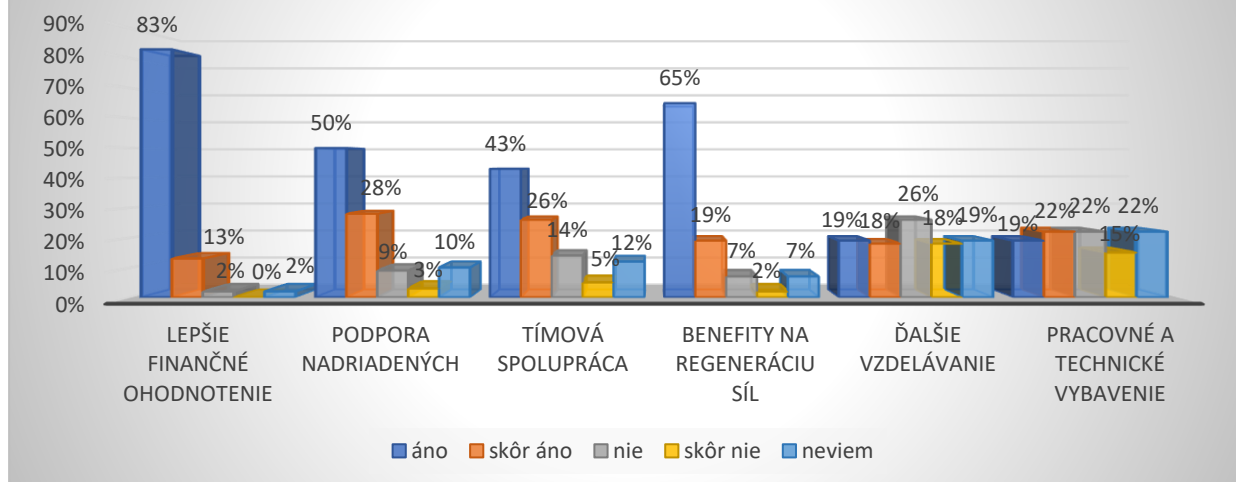


Pozitívny vplyv na prácu by podľa odpovedí áno a skôr áno malo lepšie finančné ohodnotenie (96 %), podpora nadriadených (78 %) a benefity na regeneráciu síl (84 %), v podobe plavárne/masáže (14x), rekreačných alebo kúpeľných pobytov (6x), extra voľno navyše (2x), rehabilitácie/fyzioterapia/sauna 2x, poukazy na kultúru (1x), teambuilding (1x). Tímová spolupráca pozitívne vplýva či skôr vplýva na prácu (69 %) zamestnancov. Ďalšie vzdelávanie by pozitívne ovplyvnilo prácu úplne alebo čiastočne 37 % zamestnancov a zamerané by malo byť na sociálnu, psychologickú a zdravotnícku oblasť, kurz asertivity, prvej pomoci a sociológiu. 26 % respondentov odpovedalo, že ďalšie vzdelávanie nemá pozitívny vplyv na ich výkon práce a 18 % si myslí, že skôr nie. K tejto otázke sa 19 % nevedelo vyjadriť. Jeden respondent uviedol, že vzdelávaní je veľa a opakujú sa stále tie isté. Najmenej jednoznačnú odpoveď sme dostali pri pracovnom a technickom vybavení zariadenia, kde bol takmer rovnaký podiel kladných a záporných odpovedí. V podotázke aké pracovné a technické vybavenie by chceli uviesť: viac gumených rukavíc; prenosné tekuté mydlo; kupovať si vlastné prac. oblečenie a nie dostávať uniformu; k ležiacim prijímateľom sociálnej služby automatické pomôcky.





## Pozitívne vplyvy na výkon práce



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

- finančné ohodnotenie 6x
- lepšiu komunikáciu medzi nadriadeným a zamestnancom 2x
- viac uznania, pochvaly od nadriadených
- lepšia informovanosť o klientoch počas zastupovania
- hodinová obedná prestávka
- preplácanie polovice mesačného lístka na MHD 2x
- striedanie klientov podľa stavu (ležiaci PSS, ľahký stav)
- moderné pracovné oblečenie (kvalitný priedušný materiál aj tričká/obuv, tmavé farby).
- nové prac. oblečenie bol výsmech, batohy pre deti vo výbave opatrovateľky, oblečenie nepraktické, nekomfortné
- lepšie kolegiálne vzťahy 2x
- mať klienta bližšie k bydlisku
- viac som veľmi spokojná, mám vzťah k ľuďom, práca ma baví, prístup nadriadených je pozitívny, ústretový
- zmeniť systém odmeňovania, mal by sa pravidelne prehodnocovať; osobné príplatky sú zle nastavené, služobne staršie pracovníčky majú nižšie osobné ako novoprijaté zamestnankyne. Je to dehonestujúce, vzhľadom na skúsenosti z praxe. Je nemysliteľné, aby niekto stále niekoho zastupoval a nemá za to ani ďakujem.

