



MESTSKÝ ÚRAD BANSKÁ BYSTRICA
ODBOR SOCIÁLNYCH VECÍ
ODDELENIE SLUŽIEB DLHODOBEJ STAROSTLIVOSTI

SPRÁVA O ČINNOSTI ZA ROK 2024

ODBOR SOCIÁLNYCH VECÍ

Oddelenie služieb dlhodobej starostlivosti

Agentúra sociálnych služieb, Robotnícka 12, Banská Bystrica

Vypracované:				
	Funkcia	Meno	Dátum	Podpis
Vypracovala:	sociálny pracovník ASS	Mgr. Zuzana Valentová	17.02. 2024	
Schválila:	poverená vedením OSV-SDS	Ing. Adriana Tupá	19.02.2024	
	vedúca OSV	PhDr. Ing. Ivana Kružliaková, PhD.	28.02.2024	



Obsah

Základné údaje	4
1. Agentúra sociálnych služieb	4
1.1. Sociálne služby poskytované ASS.....	4
1.1.1. Ambulantné a terénne sociálne služby.....	4
1.1.2. Iné služby	5
1.2. Politika kvality, poslanie a ciele ambulantných a terénnych sociálnych služieb v ASS.....	5
2. Analýza poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb ASS.....	7
2.1 Opatrovateľská služba	7
2.1.2. Spolupráca s neverejnými poskytovateľmi OSL	9
2.1.3. Sociálne a preverovacie šetrenia.....	11
2.1.4. Zhodnotenie OSL zo strany prijímateľov sociálnych služieb	12
2.2 Pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa za rok 2024	13
2.3 Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci 2024.....	13
2.3.1 Prehľad využívání služby SOS Senior a Santea.....	14
2.3.2 Prijmy a výdavky za službu SOS Senior a Santea	15
2.3.3 Zhodnotenie SOS Senior a Santea zo strany prijímateľov sociálnej služby	15
2.4 Jedáleň - stravovanie seniorov	16
2.5 Požičiavanie pomôcok	21
3.5.1. Prehľad požičaných pomôcok za rok 2024	22
2.6 Prepravná služba	23
2.7 Regeneračno – rekondičné služby v roku 2024	24
2.8 Ošetrovateľské služby	25
2.8.1 Poskytovanie ošetrovateľských služieb v Zariadení pre seniorov Jeseň a v ZOS- Družby	25
2.8.2 Poskytovanie ošetrovateľských služieb v KOMUCE Krivánska 16.....	26
2.8.3 Poskytovanie ošetrovateľských služieb v Stredisku sociálnych služieb, 9. mája	28
3 Personálne zabezpečenie ASS a vzdelávanie	29
3.1 Organizačné zabezpečenie	29
3.2 Vzdelávanie zamestnancov	30
4 Rozpočet ASS a materiálno-technické podmienky 2024.....	31
4.1 Rozpočet ASS	31
4.2 Prevádzkové a materiálno-technické podmienky	32
5 Realizované projekty	34



6	Kontrolná činnosť	35
7	Vyhodnotenie stanovených úloh za rok 2024	35
8	Úlohy na rok 2025	36
	Záver	37
	Prílohy	37
	Príloha 1 – Fotodokumentácia	39
	Príloha 2 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti klienta s opatrovateľskou službou.....	44
	Príloha 3 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou monitorovanie a signalizácia potreby pomoci.....	49
	Príloha 4 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou - jedáleň	51
	Príloha 5 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti - požičiavanie pomôcok.....	54
	Príloha 6 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti s prepravnou službou.....	56
	Príloha 7 – Prehľad o poskytnutých RRS za rok 2024	59
	Príloha 8 – vyhodnotenie dotazníka spokojnosti zamestnancov ASS	60



Základné údaje

Názov:	Agentúra sociálnych služieb
Sídlo:	Robotnícka 12, Banská Bystrica
Zriaďovateľ:	Mesto Banská Bystrica
IČO:	00313271
Vedúca ASS:	Mgr. Slavka Kostúrová
Kontakt:	+ 421 48 414 24 73, + 421 917 505 926 ass.komuca@banskabystrica.sk , www.banskabystrica.sk

1. 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 2024 podľa potrieb najmä obyvateľov mesta Banská Bystrica.

1.1. Sociálne služby poskytované ASS

1.1.1. 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.

1.1.2. 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 v platnom Všeobecne záväznom nariadení Mesta Banská Bystrica č.9/2023 o úhradách za sociálne služby poskytované v zariadeniach sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Banská Bystrica (ďalej len „VZN“).

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

Politika kvality v ASS:

Poslanie (vízia) – poskytovaním sociálnych služieb prostredníctvom ASS môže fyzická osoba odkázaná na pomoc inej osoby, osoba s ťažkým zdravotným postihnutím alebo s nepriaznivým zdravotným stavom naďalej žiť vo svojom domácom prostredí pri zachovaní čo najväčšej miery sebestačnosti tak, aby nebola odkázaná na celodennú starostlivosť v pobytovom zariadení.

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

Hlavný cieľ: integrácia prijímateľa sociálnej služby v čo najväčšej miere do bežného života pri zachovávaní ľudskej dôstojnosti, práv a osobnej slobody. Pri poskytovaní sociálnej služby je preferovaný individuálny prístup a spolupráca s rodinou, s komunitou, pri rešpektovaní želaní a potrieb prijímateľa.

Všeobecné ciele:

Vo vzťahu ku prijímateľovi:

- dodržiavanie ľudských práv a slobôd v súlade s Dohovorom OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím,



- individuálny prístup, rešpektovanie prijímateľa a jeho potrieb, rozvoj jeho sebestačnosti,
- rešpektovanie súkromia prijímateľa
- poskytovanie požadovaných úkonov opatrovateľskej služby v domácnosti prijímateľa,
- poskytovanie požadovaného počtu a druhu pomôcok,
- poskytovanie požadovaných jász podľa potrieb prijímateľa,
- zabezpečenie požadovaného počtu obedov,
- poskytovanie požadovaných úkonov RRS,
- zabezpečenie možnosti tiesňového volania v prípade núdze podľa požiadavky prijímateľa,
- poskytovanie informácii v súvislosti s poskytovaním služby v jemu zrozumiteľnej forme,
- 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 informácii pre riešenie sociálnej núdze prijímateľa,
- možnosť spolupráce a súčinnosti so zamestnancami pri riešení problémov,
- dostupnosť informácii týkajúcich sa prijímateľa.

Vo vzťahu k verejnosti:

- možnosť informovanosti,
- spolupráca s komunitou, rôznymi organizáciami, inštitúciami, firmami.

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,
- cieľom sociálnej služby požičiavanie pomôcok - zabezpečiť požadovaný počet a druh 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. 2024 v merateľných ukazovateľoch programového rozpočtu mesta.

2. Analýza poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb ASS

2.1 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 6:30 do 16:30 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 2024 poskytnutá celkovo **183** prijímateľom, z toho bolo **49** mužov, **134** žien, **pričom** v roku 2023 bola poskytnutá OSL celkove 210 prijímateľom, čo predstavuje pokles o 27 prijímateľov t. j. pokles o 13 %, z toho sa 2 prijímateľom poskytovala odľahčovacia služba (§ 54) v rozsahu 82,5 hodín,
- počas roka 2024 sa poskytovala opatrovateľská služba z celkového počtu 183 prijímateľov pre **174 (95,1%) seniorov** a **9 (4,9 %) občanov s ťažkým zdravotným postihnutím**, seniorom sa z celkového počtu 83 427 poskytnutých hodín OSL poskytlo **78 453,75 hod.** a občanom s ŤZP **4 973,25 hod.,**
- z celkového počtu 183 prijímateľov sa 28 prijímateľom poskytovala počas roka 2024 OSL v rozsahu 7,5 hod. denne, čo predstavuje pokles o 17,6 % oproti roku 2023,
- ASS poskytlo prijímateľom v roku 2024 celkovo **83 427 hodín** OSL, čo predstavuje oproti roku 2023 pokles o 4 525 hodín, t. j. pokles o 5 %, z toho sa 82,5 hodín poskytla odľahčovacia služba,
- v roku 2024 bola OSL poskytnutá 183 prijímateľom, čo predstavuje 455,9 hodín/prijímateľ/rok.



ZHODNOTENIE:

V roku 2024 sme zaznamenali **pokles** počtu prijímateľov opatrovateľskej služby oproti roku 2023 o **27 prijímateľov, t. j. 13 %**, pokles počtu poskytnutých hodín OSL o **4 525 hodín, t. j. 5 %**. Dôvodom bol nedostatok opatrovateliek na trhu práce.

Tabuľka č.1

Porovnanie rokov 2023 a 2024 - počet prijímateľov sociálnej služby a hodín poskytnutej OSL		
	Počet prijímateľov	Počet hodín OSL
Rok 2023	210 počet	87 952 hodín
Rok 2024	183 počet	83 427 hodín
Nárast/Pokles v %	Pokles o 27, t. j. 13 %	Pokles: 4 525 hodín , t. j. /5 %

Tabuľka č. 2

Prijímatelia sociálnej služby podľa stupňa odkázanosti za rok 2023 a 2024		
Stupeň odkázanosti	Počet prijímateľov v roku 2023	Počet prijímateľov v roku 2024
II.	7	6
III.	24	21
IV.	72	63
V.	35	26
VI.	72	67
SPOLU	210	183

- počet prijímateľov v roku 2024 sa podľa jednotlivých stupňov odkázanosti

Tabuľka č. 3

Prehľad o počte prijímateľov sociálnej služby, poskytnutých hodinách OSL, úhradách a počte opatrovateliek OSL v roku 2024				
Mesiac	Počet hodín	Počet prijímateľov	Úhrada prijímateľov / eur	Počet opatrovateliek
Január	7376,50	144	11 843,85	68
február	7301,5	146	16 188,76	69
Marec	7107	142	15 841,79	68
Apríl	7491,25	145	16 666,9	67
Máj	7572,75	145	16 987,9	68
Jún	6935,5	144	15 442,87	69
Júl	6840	145	15 100,52	68
August	6188,75	139	13 776,33	69
September	7263	141	16 128,65	68
Október	7707	141	17 155,6	67
November	6551	145	14 742,89	66
December	5092,75	142	11 464,23	66
SPOLU	83 427	1719	181 340,29	813



Priemer/mes.	6 952,25	143,25	15 111,7	67,75
--------------	----------	--------	----------	-------

- úhrada prijímateľov za poskytnutú opatrovateľskú službu sa v roku 2024 oproti roku 2023 zvýšila o **39 375,61 Eur**, pretože sa od 01.02.2024 zmenila výška úhrady za 1 hodinu poskytovanej opatrovateľskej služby z 1,5 Eur/hod. za úkony sebaobsluhy, sociálne aktivity, dohľad a 2,5 Eur/hod. za úkony starostlivosti o domácnosť na jednotnú cenu za všetky úkony opatrovateľskej služby, a to 2,3 Eur/hod..

Priemerný počet opatrovateliek v roku 2024 sa znížil oproti roku 2023 o 3,15 opatrovateľky.

Celkový počet poskytnutých hodín opatrovateľskej služby Mestom Banská Bystrica a počet opatrovateliek poskytujúcich opatrovateľskú službu v domácnosti sa v roku 2024 znížil oproti roku 2023 v dôsledku nedostatku opatrovateliek na trhu práce.

Priemerné bežné výdavky na 1 h OSL v sume 11,54 €.

2.1.2. Spolupráca s neverejnými poskytovateľmi OSL

Pri zabezpečovaní OSL mesto Banská Bystrica spolupracovalo v roku 2024 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

Finančný príspevok pre OSL poskytovanú neverejnými poskytovateľmi v roku 2024								
Mesiac	Počet prijímateľov				Počet hodín OSL			
	Atena	EBBA	Seniorka	Šafrán	Atena	EBBA	Seniorka	Šafrán
Január	11	25	73	13	751	1816,5	3924	1244
Február	12	27	73	15	732	1963,5	4341	1449
Marec	11	28	67	15	638	2021,5	3597	1279
Apríl	12	26	2	13	754	1847	254	1096
Máj	12	26	14	13	615,5	1936	251	1303
Jún	11	26	18	14	294	1977	1745	1328
Júl	12	0	0	14	712,5	0	0	1191



August	15	0	0	0	980,5	0	0	0
September	15	0	0	0	1191,5	0	0	0
Október	14	0	0	0	1000	0	0	0
November	15	0	0	0	1089,5	0	0	0
December	17	0	0	0	1992,5	0	0	0
Spolu	157	158	247	97	10751	11561,5	14112	8890
Priemer	13,1	26,3	41,2	13,9	895,9	1926,9	2352	1270

Porovnanie Atena n. o. roky 2023 a 2024:

- v roku **2023** bol priemerný počet prijímateľov sociálnej služby **4,3**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **286,8 hod.**
 - v roku **2024** bol priemerný počet prijímateľov **13,1** ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **895,9 hod.**
- = čo predstavuje v priemere **nárast o 8,8 prijímateľa**, ako aj **nárast priemerného počtu poskytnutých hodín o 609,1 hod., t. j. o 212,4 %**, nárast priemerného počtu poskytnutých hodín a prijímateľov je oproti roku 2023 výrazne vyšší, nakoľko v roku 2023 poskytovala Atena n.o. OSL len posledné tri mesiace v roku a v roku 2024 to už počas celého roka.

Porovnanie EBBA n. o. roky 2023 a 2024:

- v roku **2023** bol priemerný počet prijímateľov sociálnej služby **24,5**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **1790,4 hod.**
 - v roku **2024** bol priemerný počet prijímateľov **26,3** ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **1926,9 hod.**
- = čo predstavuje v priemere **nárast o 1,8 prijímateľa**, ako aj **nárast priemerného počtu poskytnutých hodín o 136,5 hod., t. j. o 7,6 %**, nárast priemerného počtu prijímateľov a poskytnutých hodín sme zaznamenali, aj keď sme OSL poskytovali len v 1. polroku 2024, nakoľko v druhom polroku mala EBBA n.o. poskytovaný finančný príspevok na OSL prostredníctvom Národného projektu Podpora opatrovateľskej služby od UPSVR v Banskej Bystrici.

Porovnanie Seniorka n. o. roky - 2023 a 2024:

- v roku **2023** bol priemerný počet prijímateľov **65,3**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **3673,9 hod.**
 - v roku **2024** bol priemerný počet prijímateľov **41,2**, ktorým bola poskytnutá OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **2352 hod.**
- = čo predstavuje v priemere **pokles o 24,1 prijímateľov**, ako aj **pokles priemerného počtu poskytnutých hodín OSL o 1321,9 hod., t. j. o 36 %**, pokles priemerného počtu prijímateľov a poskytnutých hodín OSL sme v roku 2024 v prípade Seniorky n. o. zaznamenali v dôsledku zmeny financovania OSL, nakoľko v priebehu roka, no najmä v druhej polovici už mali poskytovaný finančný



príspevok na OSL prostredníctvom Národného projektu Podpora opatrovateľskej služby od UPSVR v Banskej Bystrici.

Porovnanie Šafrán n. o. roky - 2023 a 2024:

- v roku **2023** bol priemerný počet prijímateľov **12,8**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **1239,5 hod.**
- v roku **2024** bol priemerný počet prijímateľov **13,9**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **1270 hod.**

= čo predstavuje v priemere **nárast o 1,1 prijímateľa**, ako aj **nárast priemerného počtu poskytnutých hodín o 30,5 hod., t. j. o 2,5 %**, nárast priemerného počtu prijímateľov a poskytnutých hodín sme zaznamenali, aj keď sme OSL poskytovali len do júla 2024, nakoľko od augusta 2024 mal Šafrán n.o. poskytovaný finančný príspevok na OSL prostredníctvom Národného projektu Podpora opatrovateľskej služby od UPSVR v Banskej Bystrici.

ZHODNOTENIE:

V roku 2024 bolo poskytnutých **128 741,5 hodín** opatrovateľskej služby, čo **oproti roku 2023 predstavuje pokles počtu hodín o 40 517 hod., t. j. pokles o 23,9%**. Tento pokles súvisí so zmenou financovania opatrovateľskej služby a zapojením neverejných poskytovateľov opatrovateľskej služby na území mesta do Národného projektu Podpora opatrovateľskej služby, ale aj nedostatkom opatrovateľiek na trhu práce.

Priemerné bežné výdavky na 1 h OSL boli 11,54 € za rok 2024, mesto poskytlo 83 427 hodín OSL; každý neverejný poskytovateľ obdržal za 1 hod OSL z rozpočtu mesta Banská Bystrica 7,35 €, celkovo 302 085,- €, čo predstavovalo 45 314,5 hodín OSL.

2.1.3. 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 2024 uskutočňovali 4 sociálni pracovníci, 1 asistent sociálnej práce, 1 referent a vedúca ASS.

Tabuľka č. 5

Prehľad vykonaných sociálnych a preverovacích šetrení v roku 2024						
	OSL	ZPS	ZOS + DS	SPOLU	PŠ	SOS Senior
Január	49	46	66	161	4	0
Február	39	45	60	144	6	0
Marec	31	32	41	104	5	0
Apríl	45	45	58	148	6	0
Máj	33	32	33	98	8	0
Jún	41	47	49	137	3	0
Júl	32	33	40	105	1	0
August	40	47	62	149	2	0
September	47	49	73	169	4	0
Október	45	52	65	162	2	0
November	37	40	54	131	4	0
December	42	38	50	130	1	0
SPOLU	481	506	651	1638	46	0

ZHODNOTENIE:

V roku 2024 bolo spolu vykonaných celkovo 1684 šetrení, čo predstavuje pokles oproti roku 2023 o 16 šetrení t. j. o 0,9 %. Z toho bolo 1638 sociálnych šetrení ako podklad pre spracovanie sociálnej posudkovej činnosti, čo predstavuje nárast oproti roku 2023 o 32 šetrení, t. j. o 2 %; 506 sociálnych šetrení bolo na základe žiadosti o poskytnutie sociálnej služby v zariadení pre seniorov, 481 o poskytnutie opatrovateľskej služby, 0 žiadostí o poskytnutie sociálnej služby monitorovanie a signalizácie potreby pomoci „SOS SENIOR“, 651 o poskytnutie služby v zariadení opatrovateľskej služby a dennom stacionári a 46 preverovacích šetrení.

2.1.4. 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.

2.2 Pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa za rok 2024

- 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 6:30 do 16:30 hod.,
- pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa sme v roku 2024 poskytli jednej matke s dieťaťom, ktorá mala poskytovanú sociálnu službu v čase od 08.01. do 09.02.2024.

V roku 2023 sme poskytovali službu v jednej rodine, v ktorej sa narodili trojičky, poskytli sme im **972,5 hod.** a výška úhrady bola **486,25 Eur**.

V roku 2024 sme poskytovali službu jednej matke s dieťaťom z dôvodu úrazu a poskytli sme **200 hod.**, čo je o **772,5 hod.**, menej ako v roku 2023, čo predstavuje pokles o **79,4 %**. Úhrada v roku 2024 bola vo výške **200,- Eur**, čo je oproti roku 2023 pokles o **286,25 Eur**, t. j. o **58,9 %**. Dôvodom zníženého počtu hodín a nižšej úhrady za službu v roku 2024 je, že sme poskytli službu len jednej matke s dieťaťom v čase od 08.01. do 09.02.2024, pričom v roku 2023 sme opatrovali v jednej rodine trojičky do 31.08.2023.

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 matke s dieťaťom v čase jej úrazu.

2.3 Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci 2024

- **Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci** (ďalej len MaSPP) sa poskytovala v zmysle § 52 zákona a platného VZN a riadila sa prevádzkovým poriadkom; **ID služby 1055334, ID služby 8095575 Santea n.o..**
- sociálna služba MaSPP sa poskytovala fyzickej osobe na území mesta Banská Bystrica pri vzniku krízovej sociálnej situácie v jeho domácom prostredí, ak mala nepriaznivý zdravotný stav, žila osamelo, potrebu tejto služby FO preukazovala potvrdením o zdravotnom stave od poskytovateľa zdravotnej starostlivosti,



- MaSPP bola realizovaná v súčinnosti s Územným spolkom Slovenského Červeného kríža do 31.01.2024. Od 01.02.2024 bola služba zabezpečovaná prostredníctvom registrovaného poskytovateľa tejto sociálnej služby Santea n.o. do 31.12.2024. Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci bola poskytovaná oboma poskytovateľmi v roku 2024 prostredníctvom signalizačného zariadenia napojeného na centrálny dispečing počas 24 hodín denne, ktorý zabezpečoval potrebnú pomoc na základe vyslaného signálu potreby pomoci, následne bola vykonaná komunikácia s prijímateľom dištančnou, hlasovou, písomnou alebo elektronickou formou.

2.3.1 Prehľad využívání služby SOS Senior a Santea

- k 31.01. 2024 došlo k ukončeniu zmluvy č. 71/2011/OSV-SDS o poskytovaní služby SOS Senior vrátane jej dodatkov so Slovenským Červeným krížom - Územným spolkom B. Bystrica z dôvodu zastaralého systému, mnohé prístroje boli nefunkčné ,nebolo ich možné opraviť, služba bola viazaná len na pevnú linku; v tom čase služba bola poskytovaná 9 prijímateľom
- od 1.2.2024 na základe zmluvy č. 151/2024/OSV-SDS táto sociálna služba Santea začala byť zabezpečovaná prostredníctvom registrovaného poskytovateľa Santea n. o.; počas roka 2024 ju využilo spolu 38 prijímateľov z toho 7 z nich bolo tých, ktorým bola poskytovaná aj do 31.1.2024; počas roka službu ukončilo 12 prijímateľov, dôvod: úmrtie (2), nepostačujúca služba z dôvodu zhoršenia zdravotného stavu, začatie poskytovania sociálnej služby v zariadení sociálnych služieb (3), zlepšenie zdravotného stavu/ služba prestala byť potrebná (1), ukončenie služby bez udania dôvodu (6); k 31.12. 2024 bola poskytovaná 25 prijímateľom
- pre porovnanie v roku 2023 bola služba poskytovaná 18 prijímateľom, k 31.12.2023 – 10 prijímateľov
- službu využili ju najmä osamelo žijúci ľudia v dôchodkovom veku, nakoľko príbuzní bývajú mimo mesta, rodinní príslušníci sú zamestnaní, poskytuje sa im tiež OSL z dôvodu odkázanosti na pomoc inej osoby.

Prehľad typov hlásenia - dôvodov volaní prostredníctvom služby od 01.02.2024 do 31.12.2024 prostredníctvom Santea n.o. :

Tabuľka č. 6

Typ hlásenia	popis	počet
Hlásenie alarmu "pádový" senzor	planý poplach	666
Hlásenie alarmu "pádový" senzor	reálny pád	3
Priame SOS hlásenie vyvolané klientom	planý poplach	74
Priame SOS hlásenie vyvolané klientom	reálny poplach	3

- väčšina hovorov bola omylom, či overovaním, že služba funguje (test), v 3 prípadoch išlo o reálnu potrebu pomoci, kedy bola privolaná RZP.



2.3.2 Príjmy a výdavky za službu SOS Senior a Santea

SOS Senior

- úhrada prijímateľov za prenájom tiesňovej jednotky prostredníctvom Územného spolku Slovenského Červeného kríža bola 12,- Eur/mesačne/1 prijímateľ sociálnej služby, čo predstavovalo príjem za 1/2024 234,19 €
- výdavok mesta B. Bystrica ako poskytovateľa sociálnej služby bol 400,00 € za 1/2024, paušálny príspevok na základe zmluvy so Slovenským Červeným krížom – Územným spolkom B. Bystrica

Santea

- úhradu hradili prijímatelia priamo poskytovateľovi sociálnej služby Santea n. o. 20,00 €/mesačne
- výdavok mesta B. Bystrica bol pre 1 prijímateľa vo výške 199,00 € Santea Box / 69,00 € Santea Watch jednorazovo + 28,00 € mesačne pravidelne počas trvania služby;

Celkovo bolo vynaložených 11 455,73€ z rozpočtu mesta pre túto sociálnu službu za rok 2024.

ZHODNOTENIE:

Priemerný počet prijímateľov v roku 2024 bol **18,75 prijímateľov mesačne**, čo predstavuje **nárast oproti roku 2023 o 5,55 prijímateľa**. Vzhľadom na modernizovanie tejto služby s aktuálnymi trendami možno len predpokladať zvýšený záujem o túto službu do budúcnosti, čo vidno aj na náraste počtu prijímateľov v priebehu roka 2024. Zároveň je to vhodný spôsob a možnosť zotrvať, čo najdlhšie vo svojom domácom prostredí.

2.3.3 Zhodnotenie SOS Senior a Santea zo strany prijímateľov sociálnej služby

V roku 2024 sme nezaznamenali žiadnu ústnu, či písomnú sťažnosť týkajúcu sa poskytovania služby SOS Senior ani prostredníctvom Slovenského Červeného kríža Územného spolku B. Bystrica, ani Santea n.o. Spokojnosť prijímateľov so službou sme zisťovali prostredníctvom dotazníkov - 1x ročne – príloha č. 3.

ZHODNOTENIE

Spoluprácu so Santea n.o. možno zhodnotiť pozitívne vzhľadom aj na spokojnosť prijímateľov. Komunikácia bola flexibilná, taktiež začatie poskytovania služby bolo rýchle a dohodnuté so žiadateľmi. V prípade nevyhnutného zásahu komunikoval priamo s prijímateľom odborný personál Santea n.o.. Zmodernizovanie poskytovania služby bolo plánovaným krokom k zlepšeniu a zefektívneniu tejto služby. Zmena nefunkčných a zastaralých domácich jednotiek s následnou



náhradou moderných zariadení Santea Box a Santea Wach, ktoré nie sú viazané na pevnú linku a zabezpečujú potreby prijímateľov aj mimo ich domácnosti, nie len v nej.

Priemerné bežné výdavky na 1 systém/1 mesiac/31,28 €.

2.4 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 2024 bolo poskytnuté stravovanie pre **271** prijímateľov
 - o z toho v dôchodkovom veku **246** prijímateľov, čo je **91%**
 - o s ťažkým zdravotným postihnutím **25** prijímateľov. čo je **9%**

Celkový počet prijímateľov sociálnej služby jedáleň sa zvýšil o **5** prijímateľov, čo je nárast oproti roku 2023 o **1,9%**.

- prijatím VZN č. 9/2023 o určení úhrady, spôsobe jej určenia a platenia za sociálne služby poskytované mestom Banská Bystrica účinného od 1. 2.2024 došlo k zmene pri prijímateľoch podľa ich výšky príjmu, do 1.2.2024 mesto Banská Bystrica prispievalo na stravovanie prijímateľom, ktorí mali nižší príjem ako 400 Eur/mesačne a to **40 %** z hodnoty stravného lístka, v roku 2023 to bolo **35%**.
- za rok 2024 bolo predaných **26 426** stravných lístkov (tzv. kredity), z toho 22 590 stravných lístkov seniorom čo je 85%, a 3 836 ŽZP čo je 15% v hodnote **122 853 Eur**. Prijímatelia sociálnej služby uhradili **118 448,57 €**, čo bolo 96 % z celkovej ceny stravných lístkov (103 808,46 € seniori čo je 88% a 14 640,11 € ŽZP čo je 12%). Mesto Banská Bystrica prispelo na stravné lístky občanom **3 190,17 Eur**, čo činilo 4% z celkovej ceny, počet predaných stravných lístkov sa oproti roku 2023 znížil o **2 863 ks**, čo predstavuje pokles o **10%**.

Tabuľka č. 7

Porovnanie odobraných obedov a večerí za rok 2023 -2024			
Jedáleň	Rok 2023	Rok 2024	Nárast/ Pokles
MsÚ ČSA 26, rozvoz do domácnosti	5676	4846	Pokles o 14,65 %
MsÚ ČSA 26, stravovanie v jedálni	3605	3156	Pokles o 12,45 %
SSS, 9.mája 74	723	1092	Nárast o 51 %
ZPS Jeseň, Internátna 10 - obedy	8148	8716	Nárast o 6,97 %



ZPS Jeseň, Internátna 10 - večere	239	271	Nárast o 13,39 %
KOMUCE, Krivánska 16-26,	10898	8345	Pokles o 23,42 %
DD a DSS Sénium, Jilemnického 48	0	0	0
ŠJ pri DM UMB, Tr. SNP 53	0	0	0
Spolu :	29289	26426	Pokles o 10%

- v roku 2024 bolo podaných a vybavených **52** nových žiadostí, čo predstavovalo v priemere 4 žiadosti mesačne; v roku 2023 bolo podaných a vybavených 115 žiadostí, čo predstavuje pokles o 63 žiadostí, t. j. pokles o 54,78 %.

Tabuľka č. 8

Žiadosti a ukončenie sociálnej služby jedáleň v roku 2024										
Jedáleň	MsÚ ČSA 26 - rozvoz do domácnosti		MsÚ ČSA 26 stravovanie v jedálni		KOMUCE, Krivánska 16- 26		ZPS Jeseň		ZPS 9.mája	
	rok 2023	rok 2024	rok 2023	rok 2024	rok 2023	rok 2024	rok 2023	rok 2024	rok 2023	rok 2024
Počet žiadostí o službu	21	13	17	12	30	17	34	7	13	3
Počet ukončených	15	16	14	9	14	6	8	5	0	3

- v roku 2024 bolo ukončených 36 dohôd o poskytovaní stravovania; v roku 2023 bolo ukončených 51 dohôd o poskytovaní stravovania, čo predstavuje pokles o 15 dohody t. j. 29%; dôvodom ukončených dohôd v roku 2024 bolo najmä zvýšenie ceny stravných lístkov v jedálni MsÚ, úmrtie prijímateľov, umiestnenie v zariadení pre seniorov.



2.4.1 Ceny stravných lístkov

Tabuľka č. 9

Jedálne - úhrada za stravovanie a príspevok mesta podľa platného VZN za rok 2024										
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	60%	40%	3,90	2,60	3,78	2,52	3,78	2,52	2,60	1,60
nad 400,01	100%	0%	6,50	0	6,30	0	6,30	0	4	0

Pásmo v €	Zariadenie SSS 9. mája 74, ZpS Jeseň, KOMUCE Krivánska					
	Raňajky		obed		Večera	
do 400,00	0,90	0,60	2,70	1,80	1,08	0,72
nad 400,01	1,50	0	4,50	0	1,80	0

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

Sociálna služba jedální - poskytovatelia stravy	Cenové kalkulácie
ŠJ pri DM UMB - školská jedáleň pri Domove mládeže UMB	od 1.1.2024
MsÚ rozvoz- jedáleň MsÚ, rozvoz obedov do domácnosti	od 1.9.2024
DDa DSS Jilemnického - jedáleň Domova dôchodcov Sénium, Jilemnického 48	od 1.2.2023
PERLA Gastro, Valaská – KOMUCE, Krivánska, ZPS Jeseň, SSS	od 1.7.2024

Spolupráca s poskytovateľmi služby jedální

Mesto Banská Bystrica ako poskytovateľ sociálnej služby jedální 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 od 01.09.2024 **6,30 Eur**, strava bola dovážaná do domácností v priemere **32** prijímateľom, čo je o 3 prijímateľov menej ako v roku 2023,
- za rok 2024 sa predalo **4846 obedov**, z dôvodu zvýšenia ceny obedov to predstavuje pokles o **14,65%**, oproti roku 2023,
- mesačne sa predalo v priemere **404 obedov**, t. j. **13** obedov na 1 stravníka,
- rozvoz obedov bol realizovaný na základe zmluvy č. 896/2013/OSV–SDS s firmou Bučko s.r.o., Rudlovská cesta 41, Banská Bystrica,
- za rok 2024 bolo najazdených spolu **14 730 km**, čo predstavuje spolu výdavky **11 047,50 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 2024 zaplatili spolu prijímatelia sociálnych služieb za dovoz (službu) **4 829,80 Eur**, mesto prispelo na túto službu **6 217,70 Eur**, čo činilo **56,28 %**,
- v porovnaní s rokom 2023 to predstavovalo pokles počtu najazdených kilometrov o **167 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 bola od 1.9.2024 **6,30Eur**,
- k 31.12.2024 sme v jedálni evidovali **57** žiadosti na stravovanie, čo je o **9,6%** viac ako v roku 2023. Z celkového počtu 57 žiadostí si mesačne zakúpilo stravné lístky priemerne len **20** stravníkov, čo je **35%** z celkového počtu stravníkov, v roku 2023 si zakúpilo stravné lístky **44%** z celkového počtu stravníkov,
- za rok 2024 sa predalo **3 156 ks** stravných lístkov, čo je o **12,45 %** menej ako v roku 2023; mesačne sa predalo v priemere **263 ks** stravných lístkov, čo predstavuje **13 ks** stravných lístkov na 1 stravníka,
- dôvodom záujmu o stravovanie v jedálni MsÚ je kvalitná služba poskytovaná s obsluhou.

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. 1438/2024/OSV-SDS, ktorá je účinná od 1. 7. 2024. 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 1.7.2024 zvýšila z **3,75 Eur na 4,50 Eur**, v prípade požiadaviek aj na večeru je cena **1,80 Eur**,
- k 31.12.2024 sme v jedálni evidovali **98** žiadosti na stravovanie, čo je o **9** viac ako v roku 2023, nárast o **10,11%**. Z celkového počtu žiadostí si mesačne zakúpilo stravné lístky priemerne **41** stravníkov, čo je **42%** z celkového počtu prijímateľov, v roku 2023 to bolo **67%** z celkového počtu prijímateľov.



- za rok 2024 sa predalo **8 345 ks** stravných lístkov čo je o **23,42%** menej ako v roku 2023, mesačne sa predalo v priemere **695 ks** stravných lístkov, čo predstavuje **17 ks** stravných lístkov na 1 stravníka,
- dôvodom záujmu o stravovanie v KOMUCE je nízka cena stravnej jednotky v porovnaní s ostatnými poskytovateľmi stravovania, dobrá dostupnosť v mieste bydliska a kvalitnejšia strava, ktorá bola zabezpečovaná aj počas víkendov a sviatkov,
- k 1.10.2024 bola prijímateľom poskytnutá možnosť stravovania v Základnej škole Sitnianska 32, Banská Bystrica a v Základnej škole Pieninská 27, Banská Bystrica. Cena jedného stravného lístka bola 5,10 Eur, strava sa poskytovala počas školského roka a pracovných dní. V Základnej škole Pieninská 26, Banská Bystrica využilo stravovanie 5 seniorov.

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. 1438/2024/OSV-SDS, ktorá je účinná od 1.7.2024. Dodávateľ ponúkal 2 jedlá na obed a 1 jedlo na večeru, strava bola chutná, kvalitná a bola zabezpečená aj počas víkendov a sviatkov,
- k 31.12.2024 sme v jedálni evidovali **73** žiadosti na stravovanie, čo je o **15** viac ako v roku 2023, nárast o **26%**. Z celkového počtu žiadostí odoberalo stravu priemerne **34** stravníkov, čo je **47%** z celkového počtu prijímateľov, v roku 2023 doberalo stravu **55%** z celkového počtu prijímateľov.
- cena jedného stravného lístka je od 1.7.2024 **4,50 Eur** za 1 obed a za 1 večeru je **1,80 Eur**,
- za rok 2024 sa predalo **8716 ks** obedov a **271 ks** večerí, čo predstavuje nárast o **6,97%** oproti roku 2023,
- mesačne sa predalo v priemere **726 ks** stravných lístkov, t. j. **21 ks** stravných lístkov na 1 stravníka,
- dôvodom zvýšenia záujmu o stravovanie v ZpS Jeseň je nízka cena stravnej jednotky 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. 1438/2024/OSV-SDS, ktorá je účinná od 1.7.2024. 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 31.12.2024 sme v jedálni evidovali **13** žiadosti na stravovanie, čo je o **1** menej ako v roku 2023, pokles o **7%**. Z celkového počtu žiadostí odoberalo stravu priemerne **6** stravníkov, čo je **46%** z celkového počtu prijímateľov, v roku 2023 doberalo stravu **85%** z celkového počtu prijímateľov,
- cena jedného stravného lístka za 1 obed bola **4,50 Eur**, v prípade požiadaviek aj na večeru je cena **1,80 Eur**,
- za rok 2024 sa predalo **1092 ks** obedov, čo predstavuje nárast o **51 %** oproti roku 2023,
- mesačne sa predalo v priemere **61 ks** stravných lístkov, t. j. **15 ks** stravných lístkov na 1 stravníka,
- dôvodom záujmu o stravovanie v SSS 9.mája je nízka cena stravnej jednotky v porovnaní s inými poskytovateľmi stravovania, dobrá dostupnosť v mieste bydliska a kvalitná 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 2024 **6,50 Eur**, v jedálni sa nestravoval žiadny prijímateľ.

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

- cena jedného stravného lístku v roku 2024 bola 4,- Eurá, strava je zabezpečená počas víkendov a sviatkov. V jedálni využilo stravovanie 5 seniorov.

Tabuľka č. 10

Porovnanie počtu žiadostí za jednotlivé jedálne rok 2023 - 2024										
	KOMUCE Krivánska		ZPS Jeseň		MsÚ stravné lístky (kredity)		MsÚ dovoz do domácnosti		SSS 9.mája	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Január	83	95	48	73	47	52	36	33	2	15
Február	80	87	46	69	49	49	34	35	2	12
marec	82	88	47	70	49	51	34	36	3	13
apríl	83	91	50	71	50	54	33	34	3	13
máj	86	93	53	73	50	52	33	33	3	13
Jún	89	97	55	73	53	53	35	33	3	13
júl	94	97	55	73	56	52	37	33	3	13
august	95	97	55	73	56	52	38	34	13	13
september	94	97	62	73	54	54	39	29	14	13
október	95	95	72	73	51	54	41	28	11	13
november	93	95	74	73	53	57	32	32	12	14
december	95	98	73	73	53	57	31	29	14	14
SPOLU	1069	1130	690	867	621	637	423	389	83	159
Priemer/12	89	94	58	72	52	53	35	32	7	13
	nárast 5,61 %		nárast 24,14 %		nárast 1,92 %		pokles o 8,57 %		nárast o 86 %	

ZHODNOTENIE:

Záujem o sociálnu službu jedaleň v roku 2024 vzrástol, čoho dôkazom bol zvýšený počet nových žiadostí, dôvodom nárastu počtu prijímateľov je aj výhodnejšia cena stravných jednotiek v ZPS Jeseň, SSS 9. mája a KOMUCE Krivánska. **Priemerné bežné výdavky na 1 obed – 6,33 €.**

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

Priemerné bežné výdavky na 1 obed sú v sume 6,33 € a na 1 rozvoz obedov 2,47 €.

2.5 Požičiavanie pomôcok

- sociálna služba požičiavanie pomôcok je poskytovaná v zmysle § 47 zákona, platného VZN a prevádzkového poriadku; **ID služby 2925030**,
- poskytuje sa terénnou formou
 - a) na území mesta Banská Bystrica



b) na území okresu Banská Bystrica

3.5.1. Prehľad požičaných pomôcok za rok 2024

Počet prijímateľov požičiavania pomôcok – **spolu 379 / z toho 350 seniorov (92%) a 29 ŤZP (8%)**. Každý prijímateľ má možnosť požičania aj viacerých kusov pomôcok naraz, čo mnohí využili.

Prehľad o požičaných pomôckach:

- uľahčujúce pohyb – 231 prijímateľov,
- uľahčujúce os. hygienu – 125 prijímateľov,
- pre ležiacich – 57 prijímateľov,
- iné – rôzne 16 prijímateľov.

Počet zapožičaných kusov pomôcok- **spolu 464 / z toho 429 pre seniorov (92%) a 35 pre ŤZP (8%)**.

Z toho zapožičané pomôcky:

- uľahčujúce pohyb – 263 kusov,
- uľahčujúce os. hygienu– 128 kusov,
- pre ležiacich – 57 kusov,
- iné , rôzne - 16 kusov.

Tabuľka č. 11

	Počet prijímateľov sociálnej služby	Počet kusov zapožičaných pomôcok	Úhrada/ €
Rok 2023	429	583	1857,30 €
Rok 2024	379	464	3514,20 €

Úhrada za rok 2024 za zapožičané pomôcky bola spolu: **3514,20 € / z toho 3151,40 € seniori (90%) a 362,80€ ŤZP (10%)**.

- v roku 2024 bol zakúpený nový typ pomôcky elektrický zdvihák, ktorý sa využíval najmä v dennom stacionári pre prijímateľov v rámci poskytovanej odľahčovacej služby
- od 30.1.2024 bol pre sociálnu službu Požičiavanie pomôcok zapožičaný skúter od firmy Anmo s. r. o. na základe Zmluvy o výpožičke s výpožičnou dobou na 1 rok. V roku 2024 bol skúter zapožičaný len jednému prijímateľovi sociálnej služby, na 1 mesiac (júl 2024).

ZHODNOTENIE:

- oproti roku 2023 bol v roku 2024 **pokles o 50 prijímateľov**, čo predstavuje **12 %**,
- počet zapožičaných pomôcok bol **nižší o 119 kusov**, čo predstavuje pokles o **20 %**,
- príjem bol vyšší o **1656,90 € t. j. nárast o 89 %**.

Počet prijímateľov a počet kusov pomôcok bol oproti roku 2023 nižší z dôvodu zvýšenia úhrady od 1.2.2024, ubudlo prijímateľov s trvalým pobytom mimo mesta Banská Bystrica, kde je úhrada vyššia



o 50%. Z dôvodu zvýšenia úhrady bol nárast tržieb o 89%. Tí, ktorí službu využili, vyjadrili svoju spokojnosť prostredníctvom dotazníka – príloha č. 5.

2.6 Prepravná služba

Prepravná služba sa poskytuje v zmysle § 42 zákona, platného VZN a prevádzkového poriadku, **ID služby: 8436880**

Poskytovala sa podľa VZN č. 9/2023 o určení úhrady, spôsobe jej určenia a platenia za sociálne služby poskytované mestom Banská Bystrica:

- fyzickej osobe s ťažkým zdravotným postihnutím odkázanej na individuálnu prepravu osobným motorovým vozidlom alebo vydaným parkovacím preukazom podľa zákona č. 447/2008 Z. z.
- fyzickej osobe s nepriaznivým zdravotným stavom s obmedzenou schopnosťou pohybu po rovine alebo po schodoch a obmedzenou schopnosťou orientácie podľa zákona č. 578/2004 Z. z.
- fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na sociálnu službu podľa zákona č. 448/2008 Z. z. a je prijímateľom sociálnej služby ZOS – týždenná pobytová forma, DS, ktorých poskytovateľmi je mesto Banská Bystrica
- fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na sociálnu službu podľa zákona č. 448/2008 Z. z.
- fyzickej osobe nad 62 rokov
- ostatným fyzickým osobám.

Tabuľka č. 12

Prehľad o poskytnutí prepravnej služby v roku 2024						
	Celkom	Úhrada				Zamestnanci zariadení SS 0€/km
		c) 0,30€/km	a) 0,60€/km	b) 0,90€/km	d) 0,90€/m	
Počet prijímateľov	602*	51*	262*	143*	146*	0
Počet km	29356	3464	13291	3396	4175	5030
Výška úhrady	6268,50	415,20 €	3226,80	1098,30	1528,20	0,-

Vysvetlivky: * počet prijímateľov zrátaných podľa mesiacov

Tabuľka č. 13

	Počet prijímateľov sociálnej služby	Počet km	Výška úhrady
Rok 2023	556	35751	4477,20 €
Rok 2024	602	29356	6268,50 €



V roku 2024 bolo:

- 340 **seniorov – 56%** a 262 **ŤZP – 44%** z celkového počtu 602 PSS
- **seniori** najazdili 16065 km – **55%** a **ŤZP** 13291 km - **45%** z celkového počtu 29356 km
- úhrada od **seniorov** bola 3226,80€ - **51%** a od **ŤZP** 3041,70€ - **49%** z celkového počtu 6268,50€

ZHODNOTENIE :

- oproti roku 2023 bolo v roku 2024 **viac prijímateľov o 46**, čo predstavuje **nárast o 8 %**,
- najazdených bolo o **6395 km menej**, čo predstavuje **pokles o 18 %**,
- príjem bol **vyšší o 1791,30 €** , čo predstavuje **nárast o 40 %**,

Pokles km bol z toho dôvodu, že v roku 2024 bol jeden vodič práceneschopný, jazdili len 2 vodiči.

Nárast tržieb bol z dôvodu zvýšenia sadzby na 1 km od 1.2.2024. Tí, ktorí službu využili, vyjadrili svoju spokojnosť prostredníctvom dotazníka – príloha č. 6.

Priemerné bežné výdavky na 1 km sú v sume 2,29 €.

2.7 Regeneračno – rekondičné služby v roku 2024

- 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: 1 fyzioterapeut, 2 maséri,

Spokojnosť prijímateľov RRS bola meraná dotazníkom, ktorého vyhodnotenie tvorí Prílohu č. 7.

Prehľad o poskytnutých RRS za rok 2024 tvorí Prílohu č. 7

ZHODNOTENIE:

Rok 2024 bol poznamenaný nedostatkom odborných pracovníkov – chýbal fyzioterapeut aj masér. Tento fakt výrazne ovplyvnil záujem o túto službu, počet vykonaných úkonov.

Za celý rok 2024 bolo poskytnutých 2034 masáží a 1100 individuálnych cvičení, nezáujem sme zaznamenali o elektroliečbu, infra saunu, posilňovacie stroje, skupinové cvičenia.

V 3. a 4. štvrtroku neboli neposkytované úkony RRS v KOMUCE Robotnícka. Dôvodom bol výraznejší nárast záujmu o RRS medzi prijímateľmi sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb

2.8 Ošetrovateľské služby

Zariadenia sociálnych služieb zabezpečovali aj počas roka 2024 svojim prijímateľom ošetrovateľské služby prostredníctvom Agentúry domácej ošetrovateľskej služby (ďalej len „ADOS“), konkrétne v spolupráci ADOS – Bábellová 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 2024 boli úkony ošetrovateľskej služby poskytované prostredníctvom ADOS a odbornými lekármi.

Spolupráca s ADOS

- počas roka 2024 spolupracovala so ZPS Jeseň **Agentúra domácej ošetrovateľskej starostlivosti – ADOS Bábellová s.r.o.**, ktorá poskytovala prijímateľom zdravotnícke úkony, ako napríklad **ošetrovanie dekubitov, odbery krvi** a iné potrebné zákroky. Týmto spôsobom prispievala k komplexnej starostlivosti podľa individuálnych potrieb prijímateľov.



2.8.1 Poskytovanie ošetrovateľských služieb v Zariadení pre seniorov Jeseň a v ZOS- Družby 25

Tabuľka č. 14

P.č.	Názov úkonu	ZPS	ZOS	SPOLU:
1	Špeciálne polohovanie	1270	375	1645
	a, odborné , preventívne a liečebné polohovanie tela			
2	Prevenca dekubitov	3221	569	3790
3	Ošetrovanie dekubitov	351	108	459
4	Kontinuálne sledovanie klinického stavu prijímateľa sociálnej služby			
	a, meranie TK, TT, dych .frekvencia	14001	2093	16094
	b, príjem a výdaj tekutín	3185	107	3292
	c, sledovanie stolice	8844	1554	8951
5	Aplikácia iných foriem liečiv			
	a, očné kvapky	3082	161	3243
	b, ušné kvapky	0	0	0
	c, masti	3770	587	4357
	d, príprava liekov	15364	2377	17741
6	Aplikácia liečiva intramuskulárne	92	0	92
7	Aplikácia liečiva subkutálne Intrakutálne	722	370	1092
8	Ošetrovateľská rehabilitácia	0	0	0
9	Preväz a toaleta rany	995	214	1209
10	Sprevádzanie prijímateľa do zdrav. zariadenia	253	2	253

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

Z vyššie uvedených údajov vyplýva, že v roku **2024** bolo poskytnutých **62 218** ošetrovateľských úkonov, pričom najčastejšie išlo o kontinuálne sledovanie klinického stavu prijímateľa a prípravu liekov. V porovnaní s rokom 2023, keď bolo poskytnutých 80 900 úkonov, ide o **pokles o 18 682** úkonov, čo predstavuje zníženie o **23,1 %**.

2.8.2 Poskytovanie ošetrovateľských služieb v KOMUCE Krivánska 16

- v KOMUCE Krivánska bolo ošetrovaných ADOS **47 prijímateľov**, z toho **v ZPS 37** a **v ZOS 10 prijímateľov**. Spolupracovali sme s agentúrou ADOS s pani Annou Bábelovou, spolupráca je na veľmi dobrej úrovni,



- v KOMUCE Krivánska majú prijímatelia sociálnych služieb väčšinou praktického lekára v Poliklinike na Rudohorskej ulici MUDr. Abdulla Al – Kazaz, ktorý navštevuje prijímateľov zariadenia aj k lôžku, podľa zdravotného stavu a MUDr. Cipriani Diana,
- psychiatrickú starostlivosť väčšine prijímateľov v KOMUCE Krivánska poskytovala MUDr. Ignjatovičová, ktorá pravidelne 1 x za 3 mesiace navštevuje 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. 15

Porad číslo	Názov úkonu	ZpS	ZOS	ZPB	DS	SPOLU
1.	Špeciálne polohovanie a) odborné, preventívne a liečebné polohovanie tela	2927	626			3553
2.	Prevenca dekubitov	3008	626			3634
3.	Ošetrovanie dekubitov	474	162			636
4.	Kontinuálne sledovanie klinického stavu prijímateľa sociálnej služby					
	a) meranie TK, TT, dych. frekvencia	2419 4	258 4			26778
	b) príjem a výdaj tekutín	2493	649			3142
	c) sledovanie stolice					
5.	Aplikácia iných foriem liečiv					
	a) očné kvapky	3095	149			3244
	b) ušné kvapky	275	29			304
	d) masti	5505	354			5859
	e) príprava liekov	2149 8	242 5			23923
6.	Aplikácia liekov intramuskulárne	29				29
7.	Aplikácia liekov subkutánne intrakutánne	1937	534			2471
8.	Preväz a toaleta rany	933	150			1083

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



Z vyššie uvedených údajov vyplýva, že bolo poskytnutých **74 656** ošetrovateľských úkonov, z toho najčastejšie kontinuálne sledovanie klinického stavu prijímateľa a príprava liekov. Oproti roku 2023, keď bolo poskytnutých **86 653** úkonov, čo predstavuje v roku 2024 **pokles o 11 887** ošetrovateľských úkonov t. j. **13,84 %**. V roku 2024 sa používa nová tabuľka na ošetrovateľské úkony, kde nie je zahrnuté sledovanie stolice prijímateľa SS a ani doprovod prijímateľa do zdravotníckeho zariadenia, preto je pokles ošetrovateľských úkonov. Doprovod do zdravotníckeho zariadenia ale zapisujeme naďalej a v roku 2024 bolo vykonaných **500** doprovodov z toho **494** v ZPS a **6** v ZOS.

2.8.3 Poskytovanie ošetrovateľských služieb v Stredisku sociálnych služieb, 9. mája

Tabuľka č. 16

Ošetrovateľské úkony v SSS v roku 2024					
	Názov úkonu	ZPS	ZOS	DS	SPOLU
1	Špeciálne polohovanie	820	0	16	836
	a) odborné, preventívne a liečebné polohovanie tela				
2	Prevenca dekubitov	820	0	16	836
3	Ošetrovanie dekubitov (len ADOS)	65	0	0	65
4	Kontinuálne sledovanie klinického stavu klienta				
	a) meranie TK, TT, dych .frekvencia	1936	1225	0	3161
	b) príjem a výdaj tekutín	760	0	0	760
	c) sledovanie stolice	620	0	0	620
5	Aplikácia iných foriem liečiv				
	a) očné kvapky	1710	36	0	1746
	b) ušné kvapky	153	0	0	153
	c) masti	1878	145	0	2023
	d) príprava liekov	8527	0	0	8527
6	Aplikácia liečiva intramuskulárne	0	0	0	0
7	Aplikácia liečiva subkutánne	965	210	0	1175
	Intrakutánne				
8	Ošetrovateľská rehabilitácia	0	0	0	0
9	Preväz a toaleta rany (len ADOS)	98	0	0	98
10	Sprevádzanie klienta do zdrav. zar.	65	12	0	77



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

- V roku 2024 bolo v SSS ošetrovaných ADOS **6 prijímateľov** sociálnej služby v zariadení pre seniorov, v zariadení opatrovateľskej služby a v dennom stacionári nebol ADOS ošetrovaný nikto.
- Celkovo bolo prijímateľom sociálnej služby poskytnutých **20 077** ošetrovateľských úkonov, z toho najčastejšie išlo o kontinuálne sledovanie klinického stavu prijímateľov sociálnej služby (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 2024 poskytované prostredníctvom ADOS vôbec.

ZHODNOTENIE:

Aj v roku 2024 sa ukázala nutná potreba skombinovať poskytovanie sociálnej služby so zdravotnou starostlivosťou, resp. s vykonávaním odborných ošetrovateľských úkonov, ktoré sú nevyhnutné pre komplexné uspokojovanie potrieb prijímateľov sociálnej služby v ZSS.

3 Personálne zabezpečenie ASS a vzdelávanie

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

3.1 Organizačné zabezpečenie

V roku 2024 zabezpečovali poskytovanie sociálnych služieb v ASS nasledovní zamestnanci:

Tabuľka č. 17

Personál	Počet
Vedúca ASS	1
Sociálny pracovník	5
Asistent sociálneho pracovníka	0
Referent sociálno-zdravotného úseku	1
Opatrovateľka	83
Referent stravovania	1
Referent prepravnej služby a požičiavania pomôcok	1
Vodič	3
Fyzioterapeut	2
Masér	2
SPOLU k 31.12. 2023	99



V priebehu roka 2024 nedošlo oproti roku 2023 k personálnym zmenám na pozícii opatrovateliek. Z celkového počtu 83 opatrovateliek nebola obsadená 1 opatrovatelka detí a 16 opatrovateliek z dôvodu ich nedostatku na trhu práce. **K 31. 12. 2024 sme mali 82 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 komunikácii s prijímateľom využívali všetky metódy (napr. rozhovor, pozorovanie, rôzne formy komunikácie), napr. na dorozumenie s nepočujúcim prijímateľom komunikovali písomnou formou, pri rozhovore využívali aj techniky ako aktívne počúvanie, aktivizovanie, pritkanie, zaznamenávanie, sumarizovanie. Pri komunikácii 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, opatrovatelky.

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.

3.2 Vzdelávanie zamestnancov

V roku 2024 sme za účelom zvyšovania vedomostí či už teoretických alebo praktických realizovali interné odborné semináre odborných zamestnancov ASS a opatrovateliek. Témy odborných seminárov vypracovala vedúca ASS a zamestnanci si ich pripravili a odprezentovali svojim kolegom: Štandardy kvality, všeobecné informácie, Ľudské práva, Národný projekt „Podpora opatrovateľskej služby“.

Zúčastnili sme sa aj externých odborných seminárov na témy: Ľudské práva (Základné východiská v oblasti ľudských práv a slobôd), Štandardy kvality – všeobecné zásady komunikácie s prijímateľmi sociálnych služieb, Úvod k aktualizovaným a vypracovaným „Štandardom kvality“, „Efektívna komunikácia“, Špecifikácia komunikácie s človekom s Alzheimerovou chorobou, Deeskalácia konfliktov.

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 2024 sme zisťovali spokojnosť zamestnancov s ich pracovnými podmienkami prostredníctvom dotazníka – príloha č. 8.

4 Rozpočet ASS a materiálno-technické podmienky 2024

4.1 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).

Príjmová časť rozpočtu ASS 2024:

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

Tabuľka č. 18

Príjmy	OSL	MaSPP	Prepravná služba	Požičovňa pomôcok	RRS	Jedáleň	Jedáleň-rozvoz do domácnosti	Spolu:
Január	9 335,80	126,19	351,60	67,70	1 310,50	10 043,33	315,80	21 550,92
Február	11 781,31	108,00	509,70	327,00	2 125,00	14 085,68	362,60	29 299,29
Marec	16 143,34	0,00	624,00	245,00	1 887,00	12 341,28	443,00	31 683,62
Apríl	16 226,21	0,00	482,70	301,00	2 554,00	9 775,79	456,00	29 795,70
Máj	16 095,26	0,00	746,40	303,00	1 410,00	10 892,35	434,00	29 881,01
Jún	17 416,61	0,00	528,60	278,00	2 101,00	10 267,15	461,00	31 052,36
Júl	15 130,94	0,00	543,30	219,00	901,00	10 494,43	420,00	27 708,67
August	15 477,25	0,00	466,80	287,00	124,00	9 630,00	435,00	26 420,05
September	14 515,46	0,00	489,00	301,50	1 053,50	8 065,53	331,00	24 755,99
Október	15 745,92	0,00	591,30	271,00	1 620,00	13 832,18	389,00	32 449,40
November	16 794,53	0,00	543,30	474,00	1 483,00	9 431,46	409,00	29 135,29
December	14 788,41	0,00	422,40	440,00	1 245,00	7 729,36	399,00	25 024,17
Spolu:	179 451,04	234,19	6 299,10	3 514,20	17 814,00	126 588,54	4 855,40	338 756,47



- v roku 2024 v porovnaní s rokom 2023 sme pri ambulantných a terénnych sociálnych službách zaznamenali nárast príjmov o **53 279,09 Eur**, čo predstavuje nárast o **18,7 %**.
- v prípade niektorých služieb príjmy poklesli, pri niektorých sa navýšili:
 - OSL oproti roku 2023 – nárast o 35 885,04 Eur, t. j. o 25 %,
 - MaSPP oproti roku oproti 2023 – pokles o 1 637,15 Eur, t. j. 87,5 %,
 - prepravná služba oproti roku 2023 – nárast o 1 821,90Eur, t. j. 40,7 %,
 - požičovňa pomôcok oproti roku 2023 – nárast o 1 656,90 Eur, t. j. 89,2 %,
 - RRS oproti roku 2023 – nárast o 6 003,50 Eur, t. j. 50,8 %,
 - jedáleň oproti roku 2023 – nárast o 10 058,65 Eur, t. j. 8,6 %,
 - rozvoz obedov oproti roku 2023 – pokles o 509,75 Eur, 9,5 %.

V roku 2024 sme zaznamenali pokles príjmov pri službe MaSPP, hlavným dôvodom bola zmena poskytovateľa služby. Úhradu za túto sociálnu službu hradia prijímatelia priamo jemu.

Pri službe rozvoz obedov bol tak isto zoznamovaný znížený príjem, dôvodom bola zvýšená ceny obedov v jedálni MsÚ.

Naopak nárast sme zaznamenali pri všetkých ostatných službách, bol o ne záujem a bolo prijaté aj VZN č. 9/2023 o určení úhrady, spôsobe jej určenia a platenia za sociálne služby poskytované mestom Banská Bystrica, účinné od 01.02.2024, v ktorom boli niektoré výšky úhrad zmenené.

Porovnanie ekonomicky oprávnených nákladov (EON) za roky 2023 a 2024

Tabuľka č. 19

Služby		EON 2023	EON 2024	Pokles/nárast	%
opatrovateľská služba	1 hodina	8,97 €	11,56 €	2,59 €	28,9 %
Prepravná služba priemer na najazdené km)	1 km	1,96 €	2,30 €	0,34 €	17,3 %
Stravovanie dôchodcov	1 obed	5,31 €	6,33 €	1,02 €	19,2 %
Stravovanie dôchodcov – rozvoz obedov	1 obed	2,12 €	2,47 €	0,35 €	16,5 %
Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci	1 prijím/mes.	45,06 €	31,28 €	-13,78 €	-30,6 %

V tabuľke č. 26 sme porovnali EON za roky 2023 a 2024 a pri väčšine služieb sme v roku 2024 zaznamenali nárast, naopak pri službe monitorovanie a signalizácia potreby pomoci je pokles pre nárast počtu prijímateľov tejto sociálnej služby.

ASS v roku 2024 neprijalo žiadne dary od fyzických ani právnických osôb.

4.2 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 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, 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 servírovacie stolíky,
- 5 sprchovacích stoličiek,
- 1 toaletný vozík,
- 1 invalidný vozík.

V celkovej hodnote 1 200,00 eur.

Pre účely zriadenia služby RRS v Stredisku sociálnych služieb na ulici 9. mája v Banskej Bystrici sme zakúpili:

- 1 elektrické lehátko,
- 1 elektroliečba,
- 1 magnetoterapia,
- 1 biolampa,
- 1 rebriny,
- 1 balančná podložka,
- rehabilitačné pomôcky na posilňovanie a jemnú motoriku,
- kompletne vybavenie miestností novým nábytkom.

V celkovej hodnote 4 600 eur.

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

V celkovej hodnote 5 829,59 eur.

Pre účely skvalitnenia poskytovaných služieb :

- nákup pracovného oblečenia a obuvi pre zamestnancov.

Nákupy v celkovej hodnote 9 807 eur.

ZHODNOTENIE:

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



5 Realizované projekty

Národný projekt Podpora opatrovateľskej služby

Číslo výzvy: 3/NP POS/2024

Aktivita: Poskytovanie príspevku na opatrovateľskú službu ako súčasť systémovej zmeny

Podaktivita 2: Poskytovanie príspevku za poskytnuté hodiny opatrovateľskej služby

Priorita: 4P5 Aktívne začlenenie a dostupné služby

Realizácia aktivít projektu: 01.01.2024 – 31.12.2025

Celková oprávnená suma oprávnených výdavkov: 995 088,12 eur.

Cieľom projektu: je overiť mechanizmus poskytovania príspevku na starostlivosť prijímateľovi sociálnej služby a prispieť k systémovemu riešeniu v oblasti financovania sociálnych služieb.

V roku 2024 nám bolo refundovaných 600 840,24 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 22.5.2024 ďalšie 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 tridsať subjektov a všetkým išlo o jediné, nájst' 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 ASS a zamestnanci MsÚ pre prijímateľov OSL pripravili krabice plné prekvapení pre našich seniorov pod vianočný stromček, prijímatelia prejavili úprimnú radosť a pre mnohých boli veľkým prekvapením. Krabice boli doručené týždeň pred štedrým dňom prostredníctvom opatrovateliek do domácností prijímateľov.

Dobrovoľnícka činnosť

Opatrenie – dobrovoľnícky program na podporu seniorov.

V rámci spolupráce s Centrom dobrovoľníctva n. o. boli poskytované dobrovoľnícke aktivity na podporu seniorov v domácom prostredí. V roku 2024 sa poskytovali dobrovoľnícke aktivity 13 prijímateľom.

Vykonávané aktivity u prijímateľa:

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

Cieľom poskytovania dobrovoľníckych aktivít je poskytovanie služby pre seniorov, ktorí ešte nepotrebujú sociálne služby vo významnejšej miere. Aktivity plnia hlavne funkciu na úrovni udržiavania spoločenského kontaktu pre seniorov a dopĺňajú aspoň čiastočne odľahčenie opatrovateľskej služby.

6 Kontrolná činnosť

V KOMUCE/ASS Robotnícka 12, nebola počas roka 2024 uskutočnená žiadna kontrola z Regionálneho úradu verejného zdravotníctva, Banskobystrického samosprávneho kraja, ani iných orgánov štátnej správy, resp. miestnej samosprávy. Kontroly týkajúce sa pravidelných revízií kontrol objektu sú uvedené vo výročnej správe KOMUCE.

7 Vyhodnotenie stanovených úloh za rok 2024

Pre rok 2024 boli stanovené nasledovné úlohy:

1. Rozvoj a modernizácia služby monitorovanie a signalizácia potreby pomoci

- v januári 2024 bola ukončená spolupráca pri zabezpečení služby monitorovania a signalizácie potreby pomoci so Slovenským Červeným krížom - Územným spolkom v Banskej Bystrici z dôvodu zastaralého systému poskytovania tejto sociálnej služby
- od februára 2024 službu zabezpečoval službu registrovaný neverejný poskytovateľ Santea n.o.; zmenou poskytovateľa sa nám podarilo rozšíriť jej poskytovanie medzi väčší počet prijímateľov sociálnej služby, čím sme mohli pomôcť viacerým občanom ostať vo svojom domácom prostredí



napriek ich zdravotným problémom a zvýšila sa tiež úroveň kvality používaných monitorovacích a signalizačných zariadení,

- modernizáciou služby v roku 2024 sme zaznamenali **nárast o 5,5 prijímateľov** v porovnaní s rokom 2023, **čo predstavuje nárast o 42 %**,

= cieľ bol splnený.

2. Rozširovať ponuky kompenzačných pomôcok pre sociálnu službu požičiavanie pomôcok

- aj v roku 2024 sme rozšírili ponuku o zapožičanie rôznych druhov pomôcok, či už to boli pomôcky uľahčujúce pohyb, stravovanie, hygienu alebo manipuláciu s imobilným prijímateľom. Zakúpili sme 11 rôznych druhov pomôcok, a to: 1 vozík, 1 toaletný vozík, 5 sprchovacích stoličiek, 3 servírovacie stolíky a 1 elektrický zdvihák.
- v januári 2024 sa nám podarilo skúšobne na jeden rok zapožičať pre občanov mesta elektrický skúter od firmy Anmo, s.r.o., ktorý rozšíril možnosti pohybu pre občanov so zníženou mobilitou,

= cieľ bol splnený.

3. Rozvoj a skvalitnenie prepravnej služby

- v roku 2024 nám bola schválená dotácia vo výške 25 000,- Eur z MPSVR na podporu rozvoja sociálnych služieb, konkrétne na nákup špeciálneho osobného motorového vozidla so zdvižnou plošinou na prepravu prijímateľov pohybujúcich sa najmä s pomocou invalidného vozíka, príp. ďalších kompenzačných pomôcok uľahčujúcich pohyb. Nákup vozidla je naplánovaný na rok 2025
- = cieľ bol čiastočne splnený.

4. Zriadenie nového RRS pracoviska v Stredisku sociálnych služieb 9. mája

- od 01.06.2024 bolo zriadené nové RRS pracovisko aj v Stredisku sociálnych služieb, 9. mája 74 na základe požiadaviek prijímateľov sociálnej služby, ktorým je poskytovaná služba v tomto zariadení.

= cieľ bol splnený.

5. Vzdelávanie zamestnancov ASS

- vzdelávanie zamestnancov ASS bolo realizované formou interných a externých odborných seminárov na rôzne témy: Ľudské práva, Štandardy kvality, Efektívna komunikácia, Špecifická komunikácia s človekom s Alzheimerovou chorobou, deeskalačné techniky.

= cieľ splnený.

8 Úlohy na rok 2025

Pre rok 2025 boli stanovené nasledovné ciele:

1. Rozvoj a skvalitnenie procesov opatrovateľskej služby,
2. Rozvoj a skvalitnenie výdajne stravy v ZSS,
3. Rozvoj a skvalitnenie prepravnej služby,



Záver

ASS poskytovala a 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, služby boli poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ vybral.

Prioritou zamestnancov ASS, bolo poskytovanie sociálnej služby s individuálnym prístupom k prijímateľovi sociálnej služby, rešpektovanie a podpora rozvoja jeho schopností, zručností a vedomostí, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity a 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 2024 spolupracovali:

Mgr. Zuzana Valentová, Mgr. Ingrid Lukáčová, Mgr. Eva Burianová, Mgr. Zuzana Šperková, Jana Mayerová, Marta Rusková, Ing. Miroslava Arvajová, Mgr. Mária Trepáčová.

Prílohy

1. Fotodokumentácia
2. Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou – opatrovateľská služba
3. Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou – monitorovanie a signalizácia potreby pomoci



4. Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou – jedáleň
5. Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou – požičiavanie pomôcok
6. Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou – prepravná služba
7. Prehľad o poskytnutých RRS za rok 2024
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



Vyskúšajte nový elektrický skúter



Mesto Banská Bystrica prostredníctvom Agentúry sociálnych služieb, Robotnícka 12, Banská Bystrica ponúka v požičovni pomôcok elektrický skúter. Je určený pre osoby s obmedzenou pohyblivosťou. Vďaka väčším kolesám zvládne aj nerovný povrch a 500-wattový výkon motoru je dostatočný aj do kopcovitého terénu. Dojazd na jedno nabitie je 30 kilometrov a nosnosť 135 kilogramov.

Kontakt: 048/414 4332, 0905 406 463



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

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



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

im prináša veľké osobné uspokojenie, že robia niečo zmysluplné

sa učia lepšie počúvať druhých, komunikovať

sa učia veľa o potrebách, snoch, radoostiach seniorov

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

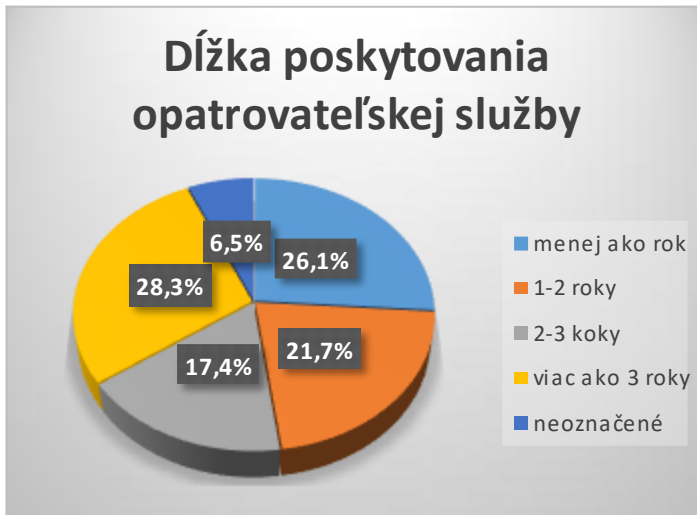
V prípade, že poznáte vo svojom okolí seniorov, ktorí by radi využili túto službu, tiež nás kontaktujte.
Viac info na www.centrumdobrovolnictva.sk



Príloha 2 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti klienta s opatrovateľskou službou

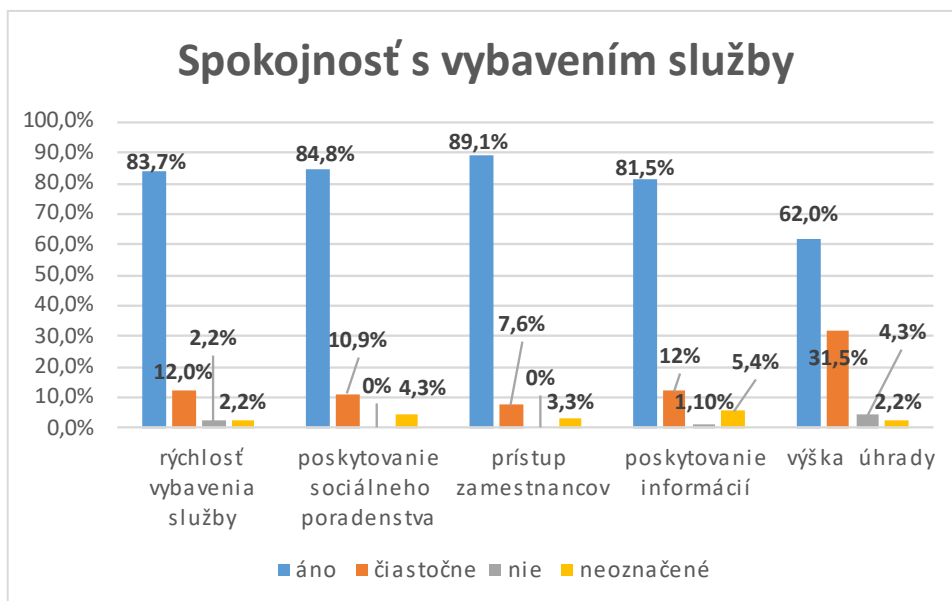
VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI - OPATROVATEĽSKÁ SLUŽBA

Dotazníky spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou vyplnilo 70 prijímateľov sociálnej služby (ďalej len PSS) , 17 rodinných príslušníkov a v 5 dotazníkoch nebolo označené, kto ich vyplňal. Spolu 92 opýtaných z celkového počtu 132 prijímateľov sociálnej služby. Návratnosť dotazníkov dosahuje 69,7 %.

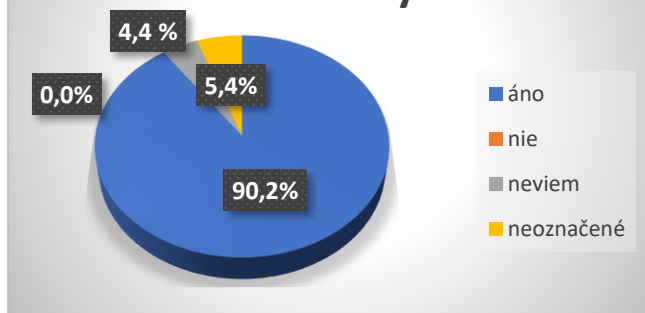


Najväčšie zastúpenie mala opatrovateľská služba poskytovaná viac ako 3 roky a to v 28,3 % PSS, druhou skupinou boli respondenti, ktorí službu využívali menej ako rok. 1-2 roky a to v 21,7 % opýtaných, 2 – 3 roky má opatrovateľskú službu 17,4 % PSS a 6,5% neoznačilo dĺžku využívania opatrovateľskej služby. V otázke spokojnosti s vybavením sociálnej služby bola vyjadrená vysoká miera spokojnosti s prístupom zamestnancov pri vybavovaní služby. Nespokojnosť bola vyjadrená v hodnotení výšky úhrady za

opatrovateľskú službu 57 prijímateľmi sociálnej služby.



Základné ľudské práva a slobody

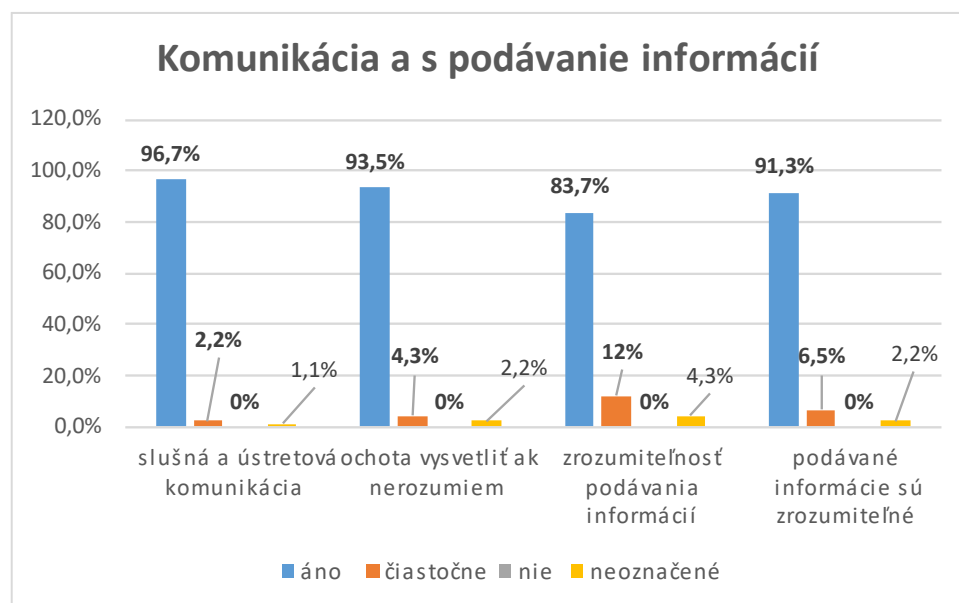


Sociálna služba je poskytovaná v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a princípmi nediskriminácie podľa 90,2 % opýtaných 4,4 % nevedelo odpovedať a 5,4% respondentov sa nevyjadrilo.

Najväčšiu spokojnosť so slušnou a ústretovou komunikáciou vyjadrilo 96,7 % odpovedajúcich, s ochotou vysvetliť, ak niečomu nerozumiem bolo spokojných 93,5 % PSS, podávané informácie sú zrozumiteľné 91,3 % respondentov a s dostatkom

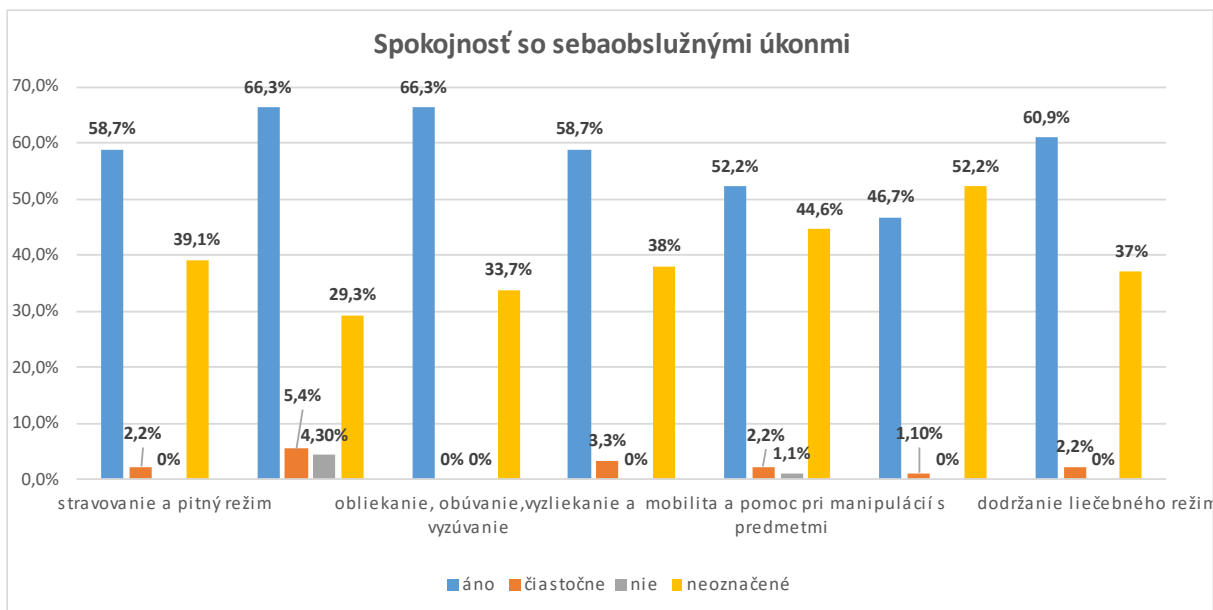
informácií vyjadrilo spokojnosť 83,7 % PSS.

Komunikácia a s podávanie informácií

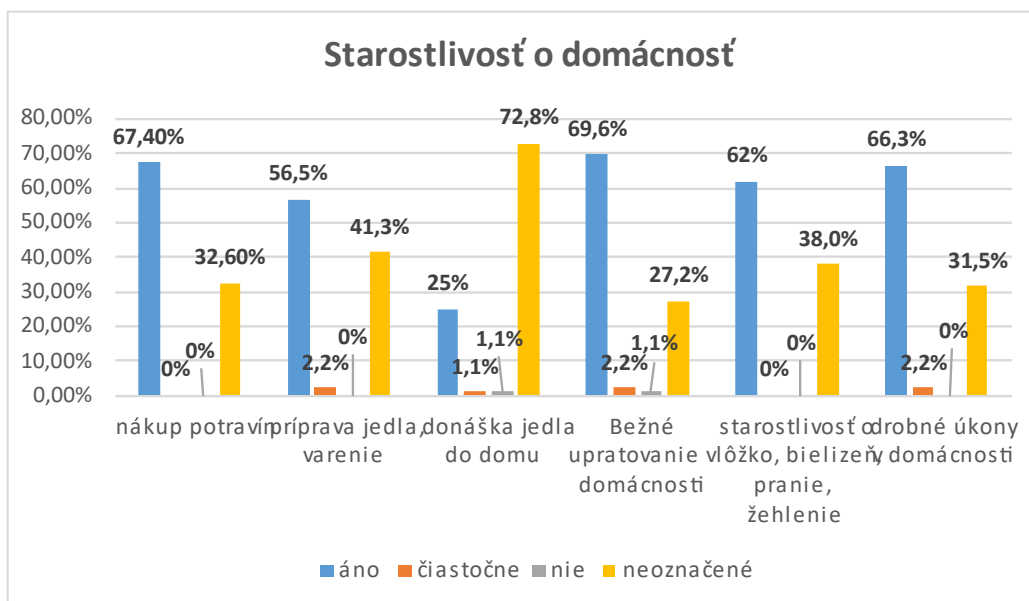


S pomocou pri stravovaní a pitnom režime vyjadrilo spokojnosť 58,7% prijímateľov sociálnej služby, s pomocou pri osobnej hygiene 66,3% respondentov, s pomocou pri obliekaní, obúvaní, vyzliekaní a vyzúvaní 66,3% respondentov, s pomocou pri chôdzi, vstávaní a polohovaní 58,7% opýtaných, s pomocou pri mobilite a manipulácii s predmetmi 52,1% opýtaných, s pomocou pri toalete či očistení tela a pri výmene inkontinenčných pomôcok 46,7% opýtaných, s pomocou pri dodržaní liečebného režimu (meranie KT, TT, lieky) 60,9% prijímateľov sociálnej služby. Štyria prijímatelia sociálnej služby vyjadrili nespokojnosť s pomocou pri osobnej hygiene a jeden s pomocou pri mobilite a manipulácii s predmetmi.





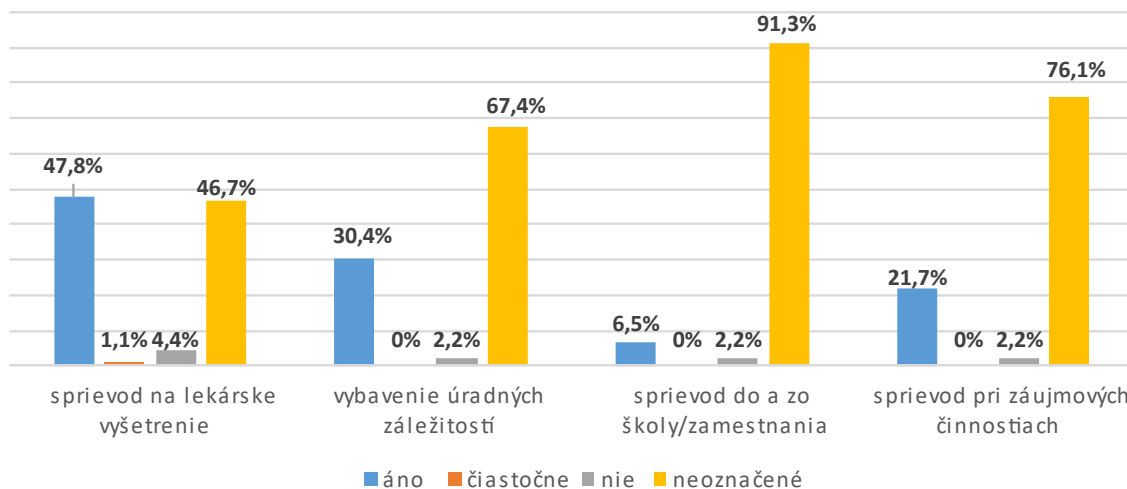
Spokojnosť s nákupom potravín a iného tovaru vyjadrilo 67,4% respondentov, s prípravou jedla, varením, zohrievaním jedla a umývaním riadu vyjadrilo spokojnosť 56,5 % respondentov, s donáškou jedla do domácnosti 25% respondentov, s bežným upratovaním v domácnosti 69,6 % opýtaných, spokojnosť so starostlivosťou o lôžko a bielizeň vyjadrilo 62 % odpovedajúcich, s drobnými úkonmi v domácnosti je spokojných 66,3 % PSS. Nespokojnosť s donáškou jedla do domu vyjadril jeden prijímateľ sociálnej služby. Na otvorenú otázku, či by chceli niečo zmeniť sa vyjadrili nasledovne: želajú si doplniť odpratávanie snehu a vyberanie kuka (smetných) nádob pred dom.



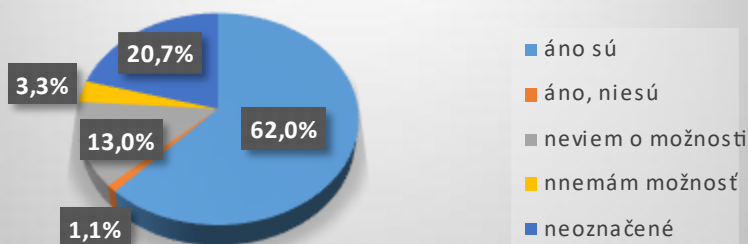
So sprievodom pri sociálnych aktivitách vyjadrilo spokojnosť - 47,8% prijímateľov sociálnej služby so sprievodom na lekárske vyšetrenie, 30,4% prijímateľov sociálnej služby s vybavovaním úradných záležitostí, 6,5% opýtaných bolo spokojných so sprievodom do/zo školy/zamestnania a 21,7% pri záujmových činnostiach.



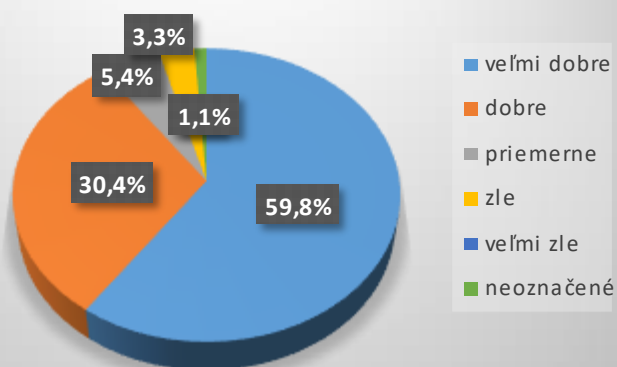
Sprievodom pri základných socialnych aktivitách



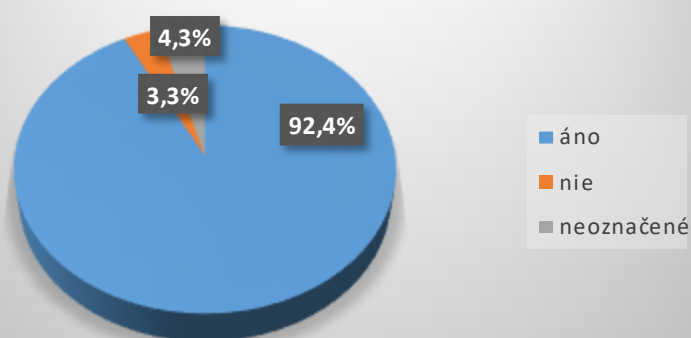
Možnosť podávania podnetov, sťažností



Spokojnosť s ASS



Odporúčenie ASS priateľom a známym



62% prijímateľov sociálnej služby sa vyjadrilo, že má možnosť podávania podnetov a sťažností, ktoré sú akceptované, 1,1% opýtaných uviedlo, že ich podnety a sťažnosti nie sú akceptované, 12 % opýtaných nevie o takej možnosti a 3,3% opýtaných odpovedalo, že nemajú takú možnosť.

K celkovému hodnoteniu poskytovanej služby sa 59,8% opýtaných vyjadrilo veľmi dobre,

30,4 % uviedlo dobre, 5,4 % ohodnotilo poskytovanie služby za priemerné. Hodnotenie zle uviedlo 3,3 % PSS a veľmi zle neuviedol ani jeden respondent.

ASS by odporučilo svojim priateľom a známym 92,4% respondentov, 3,3% opýtaných by ASS neodporučilo.

V poslednej otázke mali respondenti možnosť uviesť vlastné návrhy na zmenu. Najčastejším negatívum uvádzali časté striedanie opatrovateliek, nie je možnosť platiť trvalým príkazom, nízke platy opatrovateliek, nedostatočná kontrola práce opatrovateliek. Prijímatelia sociálnej služby uviedli medzi návrhmi nemeniť opatrovatelky, možnosť platiť trvalým príkazom a pri ukončení služby, príp. raz za rok vyúčtovanie služby, zvýšenie platov opatrovatelkám a zvýšená kontrolná činnosť práce opatrovateliek.



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

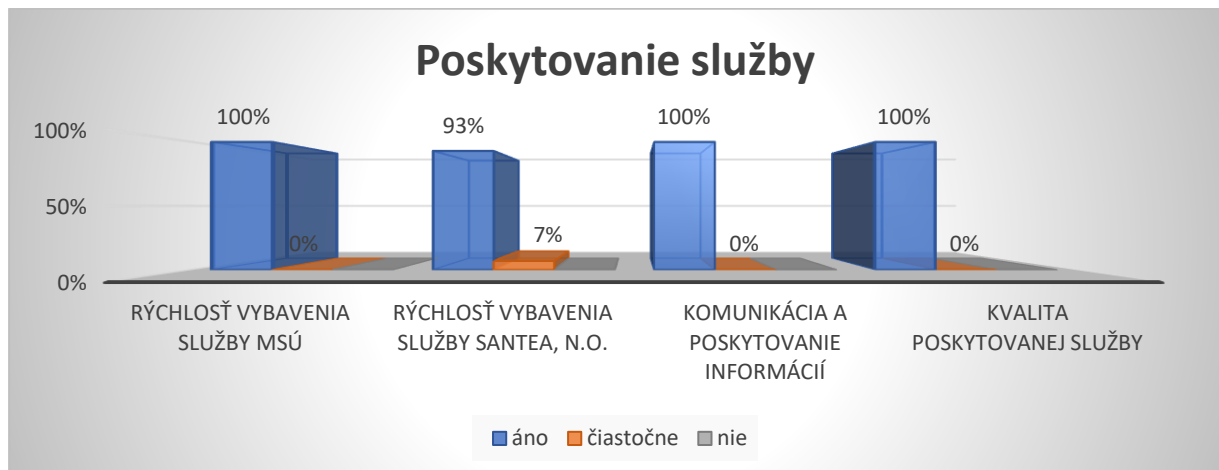
VYHODNOTENIE DOTAZNÍKOV SPOKOJNOSTI SLUŽBY MONITOROVANIE A SIGNALIZÁCIE POTREBY POMOCI

Do dotazníkového zisťovania spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci sa zapojilo 14 respondentov z celkového počtu 21. Návratnosť predstavuje 66,66 %.



Najväčšie zastúpenie mali prijímatelia, ktorí využívajú službu menej ako rok - 72 %, jeden až dva roky využíva túto formu pomoci 21 % respondentov a viac ako 2 roky je poskytovaná 7 % odpovedajúcich. Tieto výsledky mohol ovplyvniť aj fakt, že od 02/2024 začala byť služba monitorovanie a signalizácia potreby pomoci poskytovaná novou, modernejšou formou prostredníctvom Santea, n.o. Spokojnosť s rýchlosťou vybavenia služby Mestským úradom - Odborom sociálnych vecí, vyjadrilo 100 % respondentov,

s rýchlosťou zriadenia služby spoločnosťou Santea, n.o bolo spokojných 93 % a 7 % klientov bolo skôr spokojných. S komunikáciou, poskytovaním informácií, ako aj s kvalitou poskytovanej služby je spokojných 100 % odpovedajúcich.



Službu prostredníctvom hodínok - Santea Watch, ktoré monitorujú zdrav. stav, majú zabudovaný senzor pádu a umožňujú GPS lokalizáciu využíva 29 % respondentov, formu pomoci cez Santea Box + Watch - komunikačný box do domu/bytu so senzorom dymu, plynu a SOS tlačidlom spolu s hodinkami



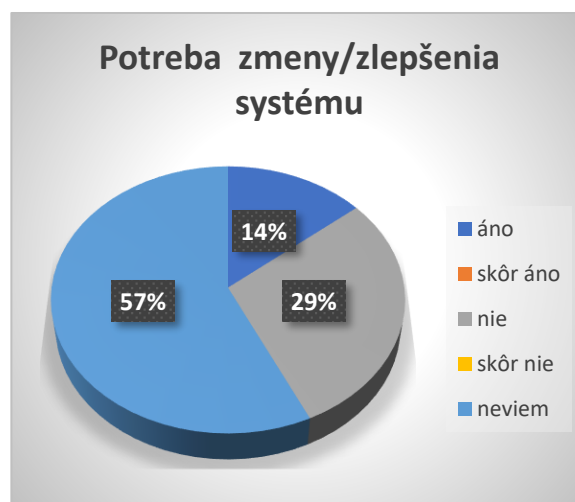


využíva 71 % seniorov. Tento nový spôsob monitorovania potreby pomoci vyhovuje 86 % respondentov, skôr vyhovuje 7 %, ale rovnako 7 % odpovedajúcich nevyhovuje.

Službu na privolanie pomoci využilo 1- krát (v niektorých prípadoch nechtiac) 36 % odpovedajúcich, viackrát si pomoc privolalo 7 % respondentov a ešte nikdy nemuselo službu využiť 57 % opýtaných. Z respondentov, ktorí pomoc privolali, či už opodstatnene alebo nechtiac, boli s rýchlosťou privolania pomoci všetci spokojní. Na otvorenú možnosť vyjadrenia nespokojnosti

respondenti uviedli:

- Personál Santea, n.o. je úslužní, zdvorilí, nie je dôvod.
- Nemám dôvod na nespokojnosť. Zatiaľ som nechtiac aktivoval senzor pádu a mali pre moju nešikovnosť pochopenie.



Na otázku, či je potrebná zmena alebo zlepšenie systému monitorovania a signalizácie potreby pomoci odpovedalo 14 % respondentov áno, 29 % odpovedajúcich si myslí, že zmena nie je potrebná a 57 % uviedlo odpoveď neviem. Možnosť na vlastný návrh na zmenu využili dvaja respondenti, ktorí uviedli:

- prístroj je veľmi citlivý,
- hoci sa disponuje hodinkami so SIM kartou, hovory od rodinných príslušníkov sú blokované. Navrhovala by som povoliť prijať aspoň 1 telefónne číslo od rodinného príslušníka, nepočuť totiž zvonit pevnú linku až do kuchyne, spálne.

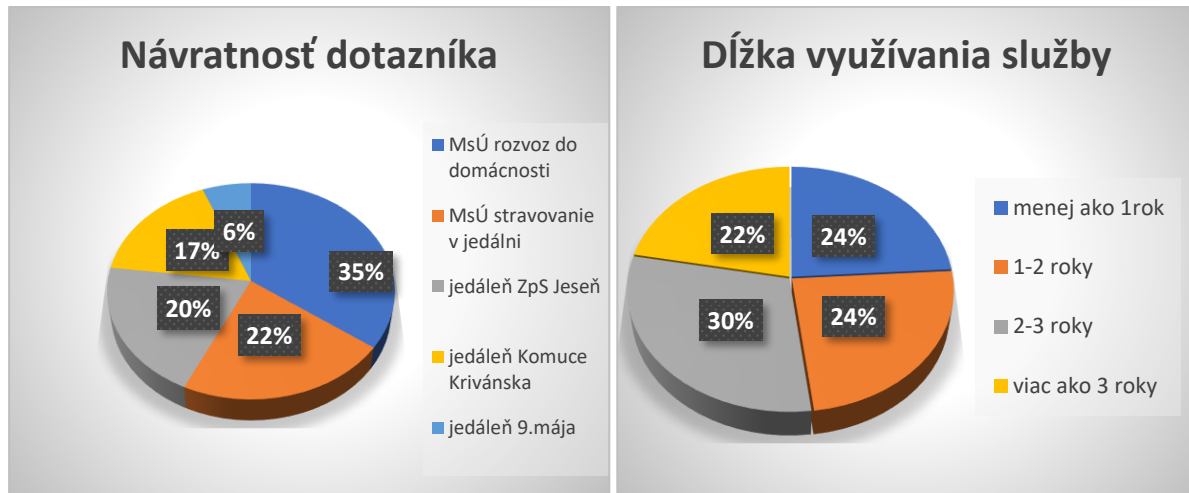
Sociálnu službu poskytovanú Santea, n.o. by svojim priateľom a známym odporučilo 100 % respondentov zúčastnených v dotazníkovom prieskume.



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.

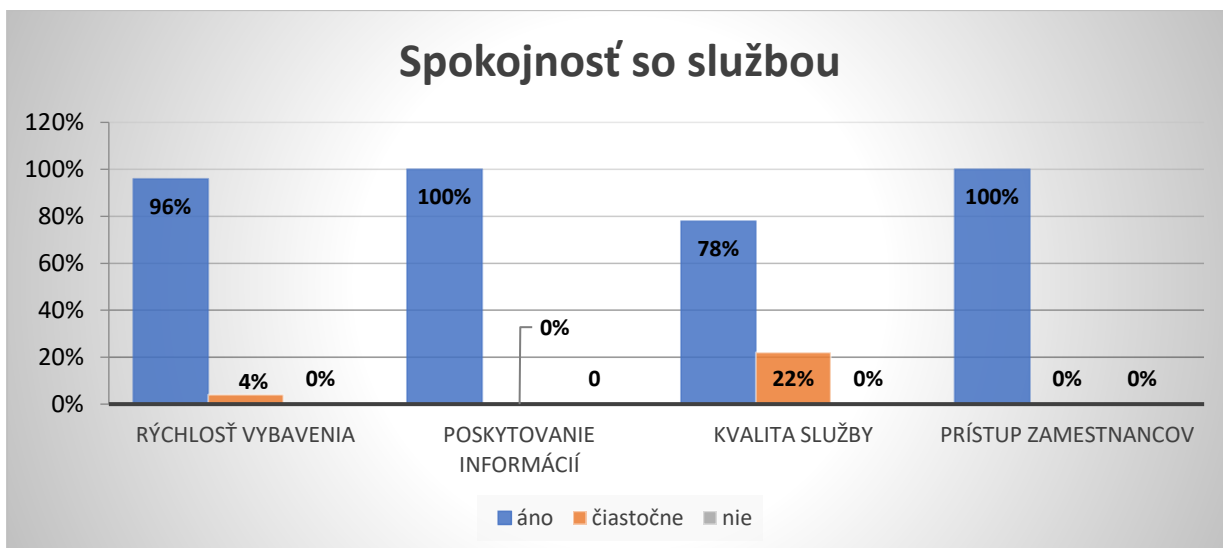


Prieskumu sa zúčastnilo 46 respondentov, ktorí majú zazmluvnení rozvoz obedov do domácnosti, stravujú sa v jedálni MsÚ, ZpS Jeseň, KOMUCE Krivánska a SSS ul. 9 mája. Celkový počet rozdaných dotazníkov bol 85, návratnosť bola 54,12 %.

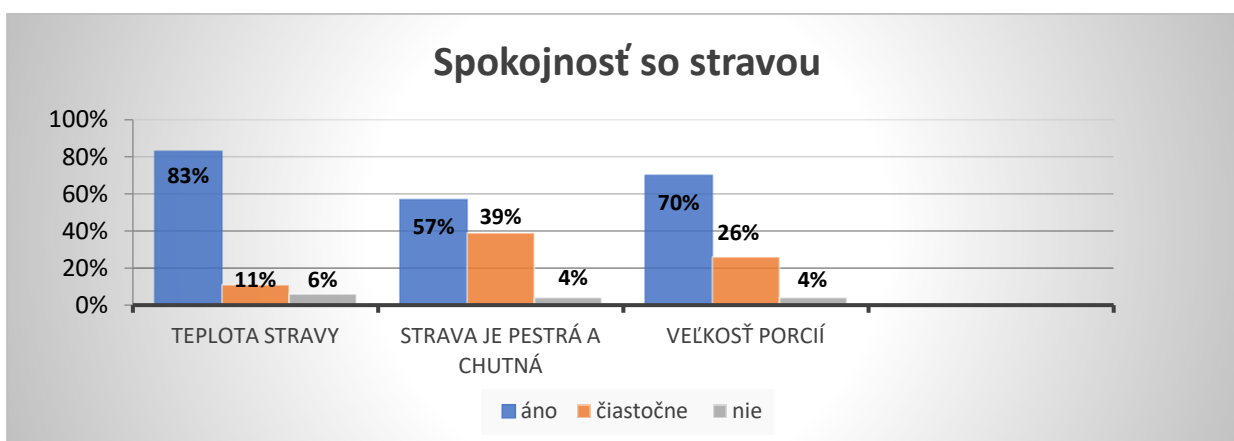
Dĺžka využívania služby

Najväčšie percentuálne zastúpenie v dĺžke využívania služby majú PSS, ktorí sa stravujú 2 – 3 roky (30 %), nasledujú PSS s dobou využívania menej ako 1 rok a 1 – 2 roky (24 %), 22% sú PSS s dobou využívania služby viac ako 3 roky.





Spokojnosť s kvalitou poskytovanej služby vyjadrovali PSS odpoveďami áno, čiastočne a nie. Pri všetkých štyroch otázkach bola vo väčšej miere prejavovaná spokojnosť so službou, 22 % respondentov bolo čiastočne spokojných s kvalitou poskytovanej služby.

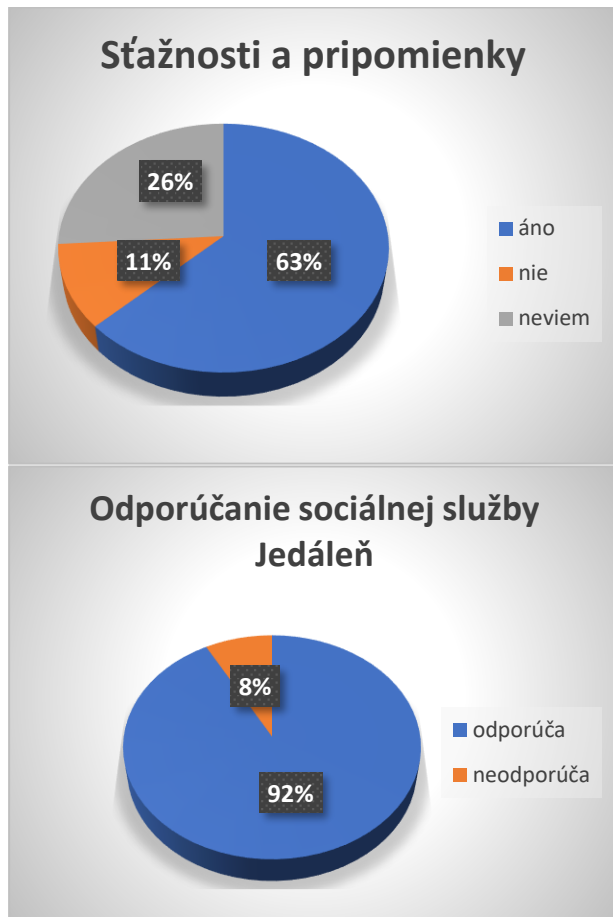


S pestrosťou a chuťou podávanej stravy je celkovo spokojných približne 83 % prijímateľov sociálnej služby . 57% PSS je spokojných s pestrosťou a chuťou odobratej – dovezenej stravy , 70% je spokojných s veľkosťou porcií.

V otvorenej otázke „v čom by sa mala zlepšiť úroveň stravovania“ respondenti dotazníka, ktorí odoberajú stravu dovážanú z Perla Gastro Valaská, by privítali k obedu viac šalátov, kompótov, ovocia, viac zeleninových a sladkých jedál. Respondenti odoberajúci stravu z jedálne MsÚ, by uvítali aspoň 3 možnosti výberu hlavného jedla, sťažujú sa na prekorenené jedlo, nedovarené prílohy a mäso. Navrhujú viac múčnych jedál a požadujú slovenské názvy jedál v ponuke obedového menu.



63 % prijímateľov sociálnej služby sa vyjadrilo, že majú možnosť podávať pripomienky a sťažnosti týkajúce sa stravovania, 11% PSS si myslí, že takúto možnosť nemajú a 26 % respondentov nevedelo odpovedať.



Sociálnu službu Jedáleň by svojim priateľom a známym odporučilo 92 % respondentov a 8 % by ju neodporučilo.

Pri otvorenej otázke zameranej na vlastné návrhy na zmeny a zlepšenia poskytovania služby sa PSS vo väčšej miere nevyjadril, s ponúkanou službou sú spokojní a uvítali by možnosť objednania stravy 2 dni dopredu, nie objednávanie obedov na celý týždeň.

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 - požíčovanie pomôcok

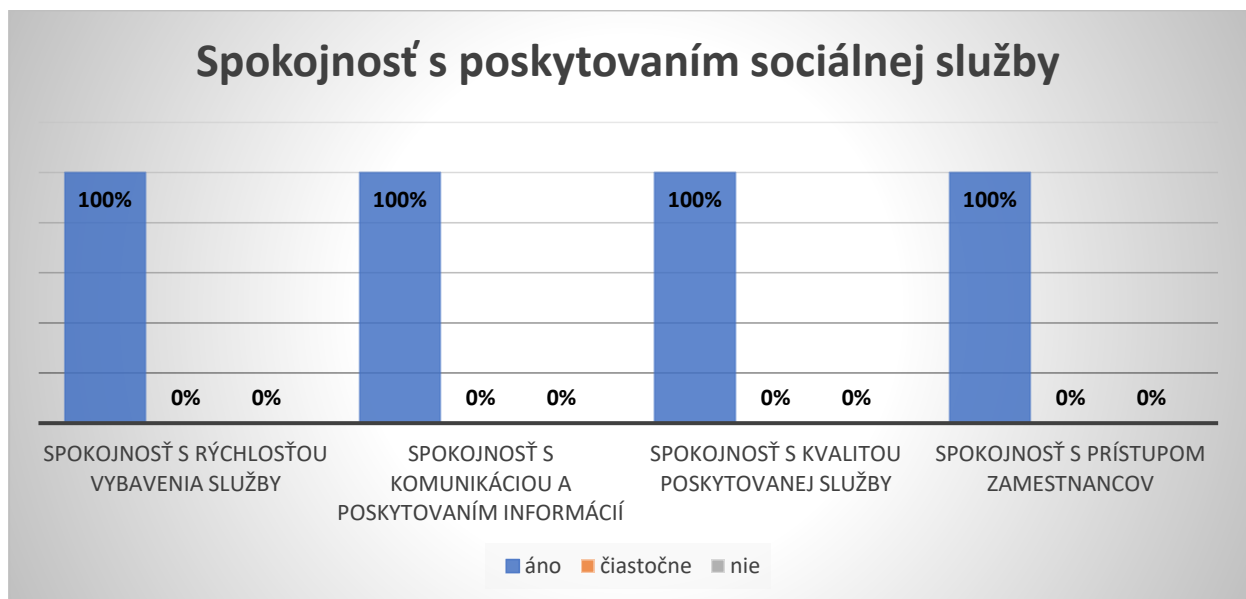
VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI - POŽIČIAVANIE POMÔCOK

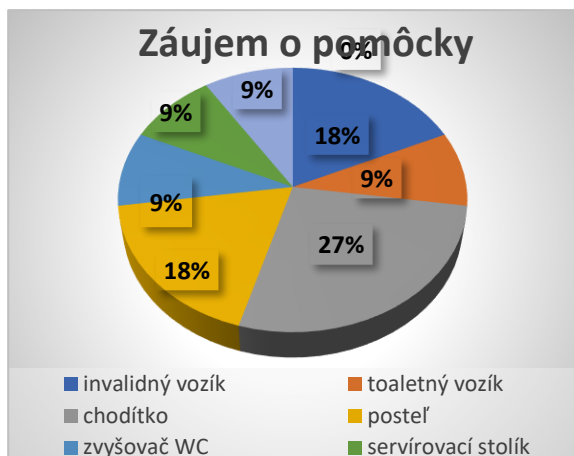
Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby s poskytovanou službou – požíčovanie pomôcok, sme realizovali prostredníctvom anonymného dotazníka. Prieskumu sa zúčastnilo 10 prijímateľov sociálnej služby z celkového počtu 24, čo predstavuje návratnosť 42 %.



Najväčšie zastúpenie 50% mali prijímatelia sociálnej služby, ktorí využívajú sociálnu službu menej ako rok, 40% využíva službu 1 až 2 roky a 10% využíva službu 2 až 3 roky.

S rýchlou vybavenou službou, s komunikáciou, s poskytovaním informácií, s prístupom zamestnancov a s kvalitou poskytovanej služby boli úplne spokojní všetci prijímatelia sociálnej služby na 100 %. Sociálnu službu – požíčovanie 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 chodítka 27 % , invalidné vozíky a posteľe 18% a potom o toaletné vozíky, dosky na vaňu, zvyšovače WC, serv.stolíky 9%.

100% prijímateľov sociálnej služby pri otázke, či sú spokojní s ponukou požičiavaných pomôcok odpovedalo „áno, je postačujúca“. Ponúkané pomôcky sú nateraz postačujúce aj z toho dôvodu, že prijímatelia sociálnej služby majú nárok získať pomôcky 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“ nikto neuviedol žiadnu možnosť.



Pri otázke či majú prijímatelia sociálnej služby možnosť podávania podnetov, sťažností a pripomienok k poskytovanej službe odpovedalo áno 70 % prijímateľov sociálnej služby a 30 % prijímateľov sociálnej služby o tejto možnosti nevedelo. Možnosť nie neoznačil nikto.

známym, odpovedalo 100 % prijímateľov áno.

Na otázku, či by odporučili túto službu poskytovanú Agentúrou sociálnych služieb svojim priateľom

2 prijímatelia sa pri možnosti navrhnúť zmenu, zlepšenie vyjadrilo nasledovne:

- posteľ sa nezmestila do malého výťahu, bolo ju treba vyniesť po schodoch a nedá sa zaparkovať priamo pred vstupné dvere do budovy
- nemožnosť parkovania pred budovou

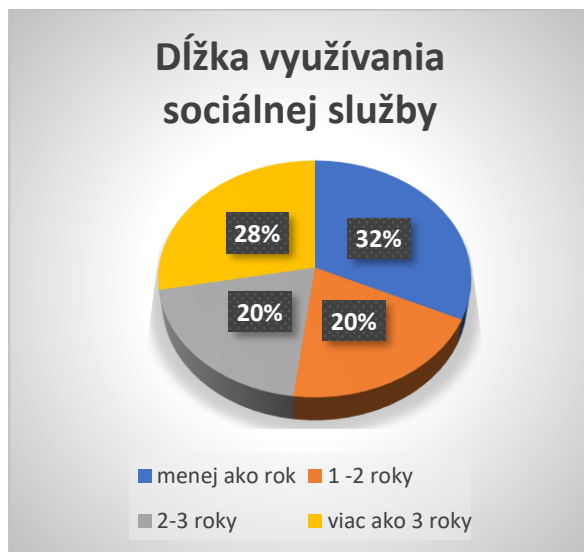


Príloha 6 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti s prepravnou službou

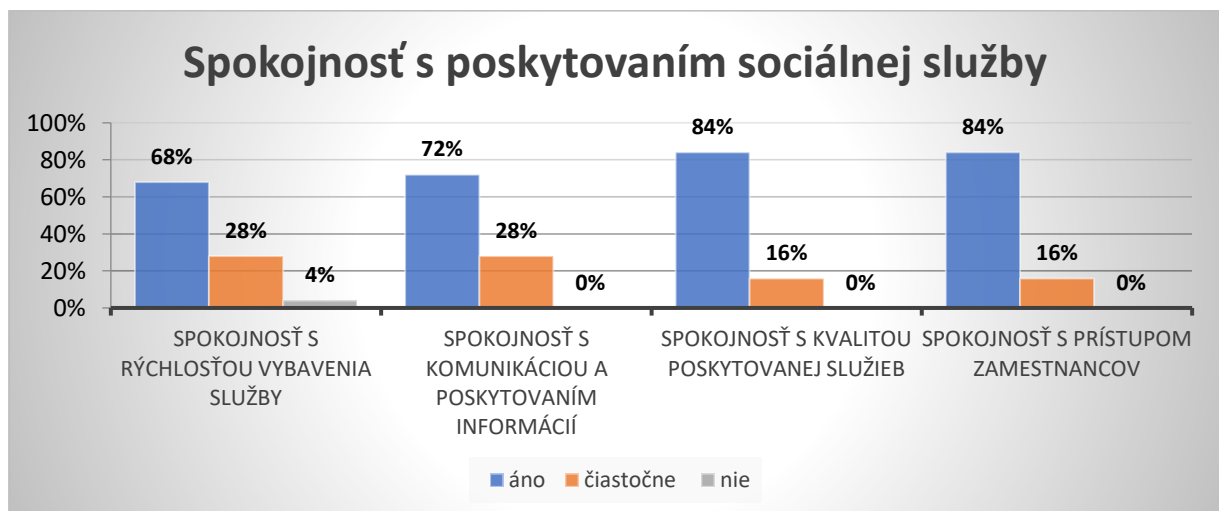
VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI - PREPRAVNÁ SLUŽBA

Prieskumu sa zúčastnilo 25 prijímateľov sociálnej služby z celkového počtu 50, čo predstavuje návratnosť 50 % .

32% prijímateľov využíva sociálnu službu menej ako rok, 20% 1 až 2 roky, 20% 2 až 3 roky a 28% viac ako 3 roky.



Prepravnú službu využíva 12 % prijímateľov 1-2 krát týždenne, 52% 1-2 krát mesačne a 36% príležitostne.



S rýchlou vybavenia služby bolo úplne spokojných 68% prijímateľov, čiastočne spokojných 28% a nespokojných 4%.

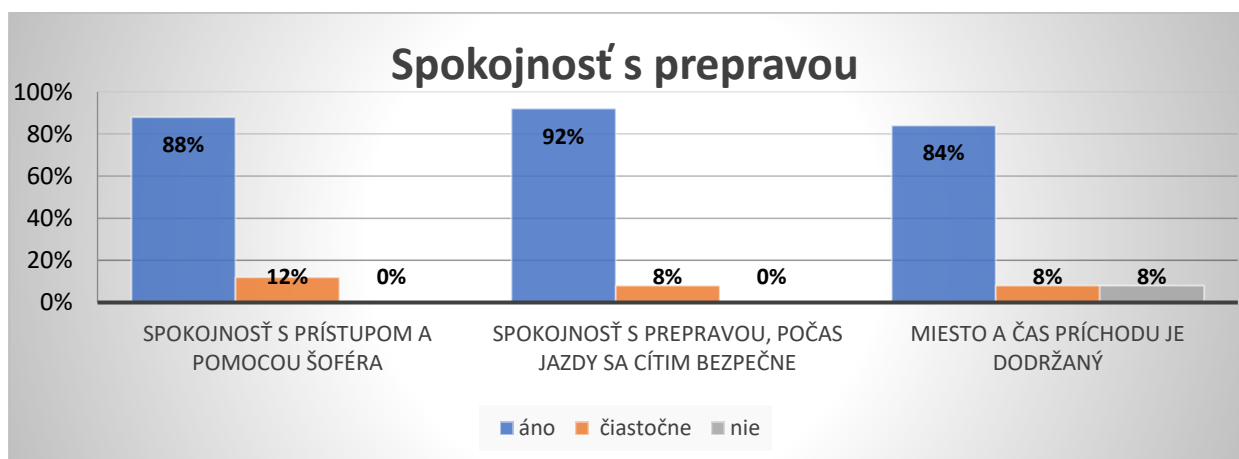
S komunikáciou a poskytovaním informácií bolo úplne spokojných 72% prijímateľov a čiastočne spokojných 28%.



S kvalitou poskytovaných služieb a s prístupom zamestnancov bolo zhodne pri obidvoch otázkach úplne spokojných 84% prijímateľov a čiastočne spokojných 16%.



Pri účele využívania PS bola možnosť označiť viacero z možností. 100% prijímateľov využívalo PS na návštevu zdravotníckych zariadení, 36% nákupy a služby, 16% návšteva inštitúcií, 12% návšteva príbuzných a známych, 20% návšteva bohoslužieb a cintorína, 4% preprava na kúpeľnú liečbu a 4% preprava do rehab.centra na cvičenie.



S prístupom a pomocou šoféra bolo úplne spokojných 88% prijímateľov a 12% čiastočne spokojných. S prepravou a bezpečnosťou počas jazdy bolo úplne spokojných 92% prijímateľov a čiastočne spokojných 8%. S dodržaním miesta a času príjazdu vodiča boli úplne spokojných 84% prijímateľov, 8% čiastočne spokojných a 8% nespokojných.

Pri otázke „Čo by ste zmenili na podmienkach poskytovania PS?“, by si 3 prijímatelia priali väčší počet vozidiel PS a z toho 2 uviedli, že by privítali vozidlo s plošinou na odvoz imobilného s invalidným vozíkom.





76%

prijímateľov sociálnej služby si myslí, že má možnosť podávať podnety, sťažnosti a pripomienky k službe, 16 % označilo možnosť nie a 8 % nevedelo o tejto možnosti.

92% prijímateľov sociálnej služby by odporučilo poskytovanú službu našou Agentúrou sociálnych služieb aj svojim priateľom a známym, 8% by neodporučilo.

Vlastné návrhy na zmenu uviedli 4 prijímatelia sociálnej služby:

- viac áut PS, nakoľko narastá počet ľudí zdravotne postihnutých
- viac vodičov PS, dvaja sú málo
- niekedy je problém s voľným termínom, treba navýšiť kapacitu
- viac vozidiel, nie vždy je voľný termín odvozu



Príloha 7 – Prehľad o poskytnutých RRS za rok 2024

Príloha č. 7 Prehľad RRS úkonov – 1. Q, 2. Q, 3. Q a 4. Q 2024)

PREHĽAD O POČTE RRS PROCEDÚR (PSS, AMBULANTNÁ FORMA, ITVT)																
		KM CH	KM C	KM Dk	K HK	ITV	Magnet	Elektro	BIOL.	LAV	UZ	Skup.c.	Pos.s.	INF	ITVT	FO
1Q 2024	RRS Jeseň	281	75	0	3	117	5	0	6	13	0	0	3	0	53	171
	RRS Krivánska	183	72	8	1	189	0	0	13	7	0	0	0	0	76	127
	RRS Robotnícka	3	1	0	0	21	26	0	0	4	24	10	1	0	4	37
	SPOLU	467	148	8	4	327	31	0	19	24	24	10	4	0	133	335
2Q 2024	RRS Jeseň	252	47	2	0	215	4	0	12	2	0	0	3	0	39	154
	RRS Krivánska	180	45	10	3	141	0	0	0	1	0	0	0	0	65	133
	RRS Robotnícka	1	6	0	0	19	32	0	0	6	34	10	6	0	0	38
	SPOLU	433	98	12	3	375	36	0	12	9	34	10	9	0	104	325
3Q 2024	RRS Jeseň	73	29	4	0	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
	RRS Krivánska	101	38	10	0	48	2	0	0	0	0	0	0	0	4	79
	RRS Robotnícka	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SSS 9. Mája	19	20	5	5	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	30
SPOLU	193	87	19	5	113	2	0	0	6	0	0	0	0	4	152	
4Q 2024	RRS Jeseň	235	42	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	240
	RRS Krivánska	131	49	11	0	285	0	0	8	0	0	0	0	0	0	50
	RRS Robotnícka	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SSS 9. Mája	18	50	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
SPOLU	384	141	28	4	285	0	0	8	0	0	0	0	0	0	292	
CELKOM	1477	474	67	16	1100	69	0	39	39	58	20	13	0	241	1104	

Legenda:

Žlté polia: vykonáva masérv Biele polia: vykonáva fyzioterapeut

Použitie skratky: KM CH – klasická masáž celého chrbta, KM CH- klasická masáž krčná chrbtica, KM HKK – klasická masáž horné končatiny, KM DKK – klasická masáž dolné končatiny, I TV – individuálna telesná výchova, Magnet – magnetoterapia, Elektro – elektroterapia, BIOL – biolampa, LAV – lavaterm, UZ – ultrazvuk, Skup.c – skupinové cvičenie, Pos.s. – posilňovacie stroje, INF – infrasauna, ITVT – individuálne cvičenie, FO – Fyzická osoba ambulantom forma

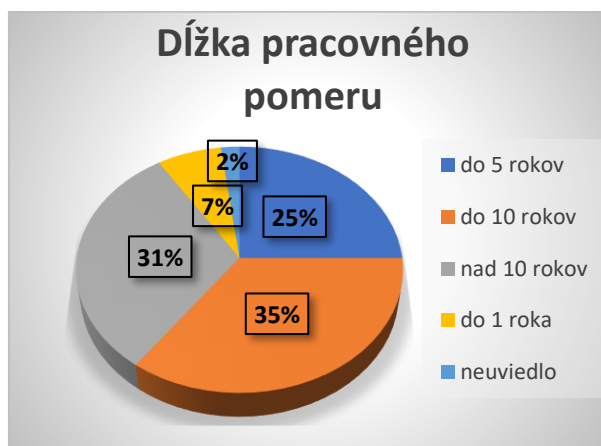


VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI ZAMESTNANCOV AGENTÚRA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB - rok 2024

Prieskumu sa zúčastnilo 52 zamestnancov z celkového počtu 99, návratnosť dotazníkov dosahuje takmer 52,52 %. Z týchto zamestnancov je:

- 88 % z opatrovateľského úseku,
- 12 % zo sociálneho úseku
- 0 % z ekonomicko-prevádzkového úseku.

Najväčšie zastúpenie (35 %) mali zamestnanci s dĺžkou pracovného pomeru do 10 rokov, 31 % zúčastnených malo dĺžku pracovného pomeru viac ako 10 rokov, 25 % zamestnancov pracuje v ASS do 5 rokov a 7 % zastúpenie mali respondenti zamestnaní menej ako 1 rok a 2 % odpovedajúcich neuviedlo dĺžku pracovného pomeru.



Komunikácia

Prostredníctvom dotazníka sa zisťovala spokojnosť:

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

Pri všetkých štyroch otázkach bola vo väčšej miere prejavovaná spokojnosť.

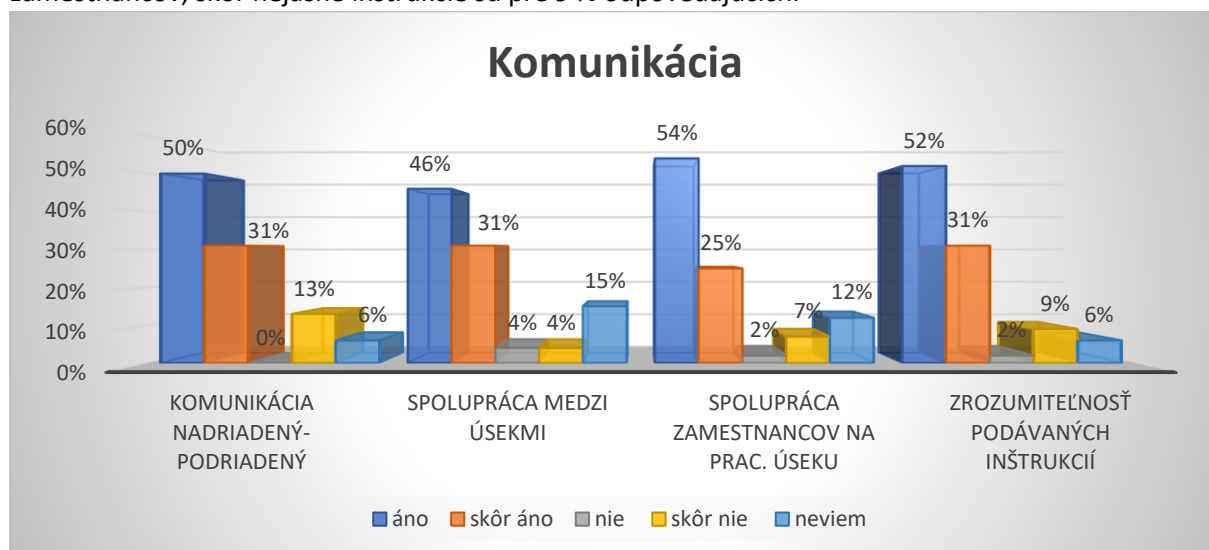
Úplnú alebo čiastočnú spokojnosť zamestnancov s úrovňou komunikácie medzi nadriadeným a podriadeným uviedlo spolu 81 %, skôr nespokojných je 13 % respondentov, nespokojnosť s komunikáciou s nadriadeným nevyjadril ani jeden zamestnanec.

Spokojnosť so spoluprácou medzi úsekmi vyjadrilo 46 % zamestnancov a skôr áno odpovedalo 31 %. Nespokojných a skôr nespokojných je spolu len 8 % respondentov, 15 % respondentov uviedlo odpoveď neviem.



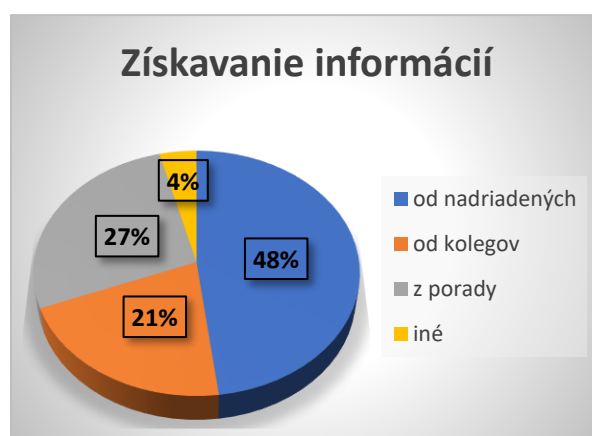
V rámci svojho pracovného úseku je so spoluprácou úplne spokojných 54 % a čiastočne 25 % zamestnancov, nespokojných a skôr nespokojných je spolu 9 % zamestnancov. Nevedelo sa vyjadriť 12 % opýtaných.

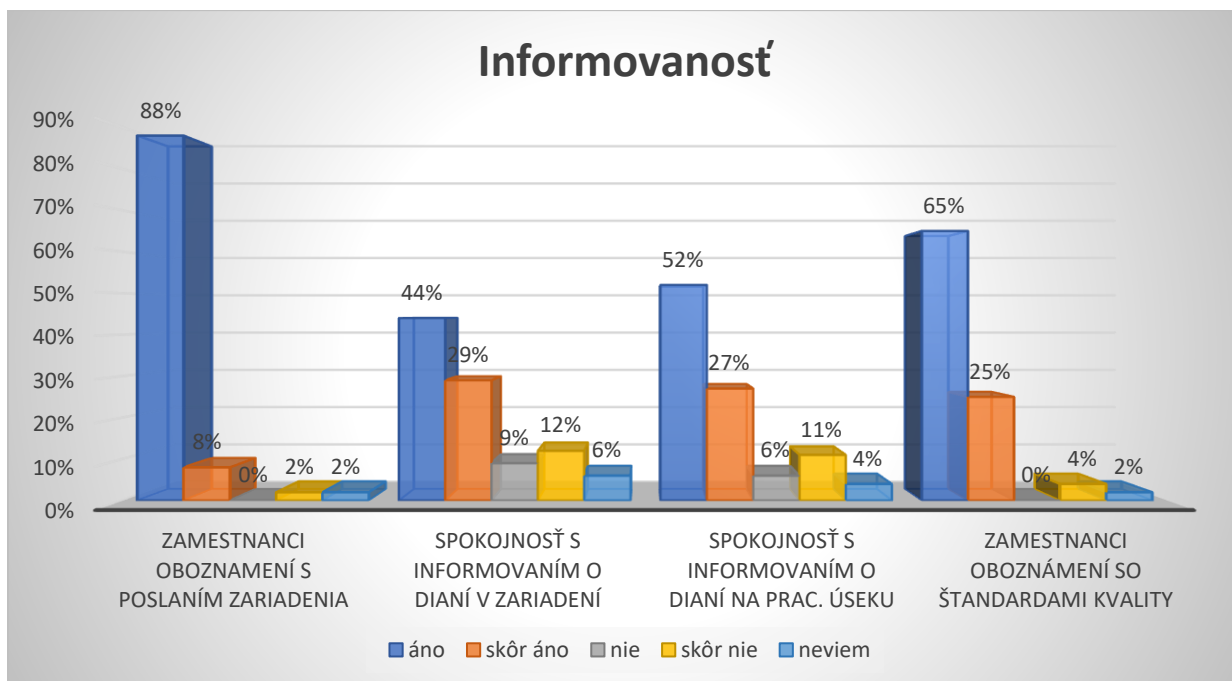
Zadávané inštrukcie k práci sú úplne jasné pre 52 % zamestnancov a čiastočne zrozumiteľné pre 31 % zamestnancov, skôr nejasné inštrukcie sú pre 9 % odpovedajúcich.



Informovanosť

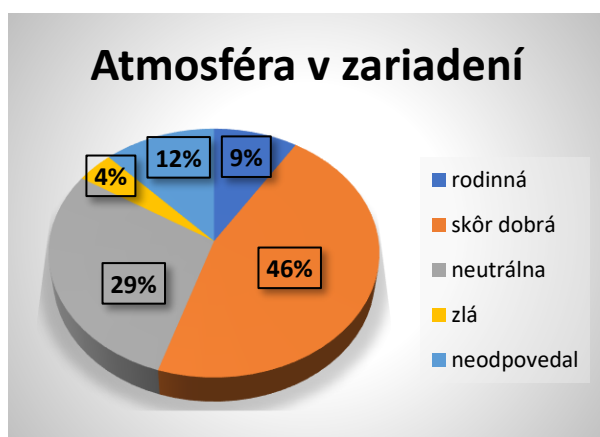
Vo všetkých odpovediach prevládalo vyjadrenie celkovej alebo čiastočnej spokojnosti s poskytovaním informácií v ASS. Odpoveďami áno (88 %) a skôr áno (8 %) zamestnanci vyjadrili, že poznajú poslanie svojho zariadenia. Dostatok informácií o dianí v zamestnaní má 44 % opýtaných, 29 % je skôr spokojných v podávanými informáciami, nespokojných je 9 % zamestnancov a skôr nespokojných je 12 % respondentov. Spokojnosť s informovaním v rámci pracovného úseku vyjadrilo 52 % zamestnancov, čiastočne spokojných je 27 % odpovedajúcich. Úplnú a čiastočnú nespokojnosť vyjadrilo spolu 18 % opýtaných. Z celkového počtu respondentov 67 % vie, na koho sa má obrátiť s požiadavkou o poskytnutie informácie, skôr áno uviedlo 19 % opýtaných. Len jeden zamestnanec nevie a 8 % zamestnancov skôr nevie, kto by im mohol požadované informácie poskytnúť. Najviac informácií podľa 48 % odpovedí získavajú zamestnanci priamo od svojho nadriadeného, 21 % na porade a 14 % zamestnancov sa najviac dozvie od svojich kolegov. 4 % respondentov uviedlo odpoveď iné, avšak neuviedli o aký zdroj informácií ide. So štandardami kvality poskytovania sociálnej služby je oboznámených 65 % zamestnancov, skôr áno odpovedalo 25 % respondentov.





Výkon práce a pracovné podmienky

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

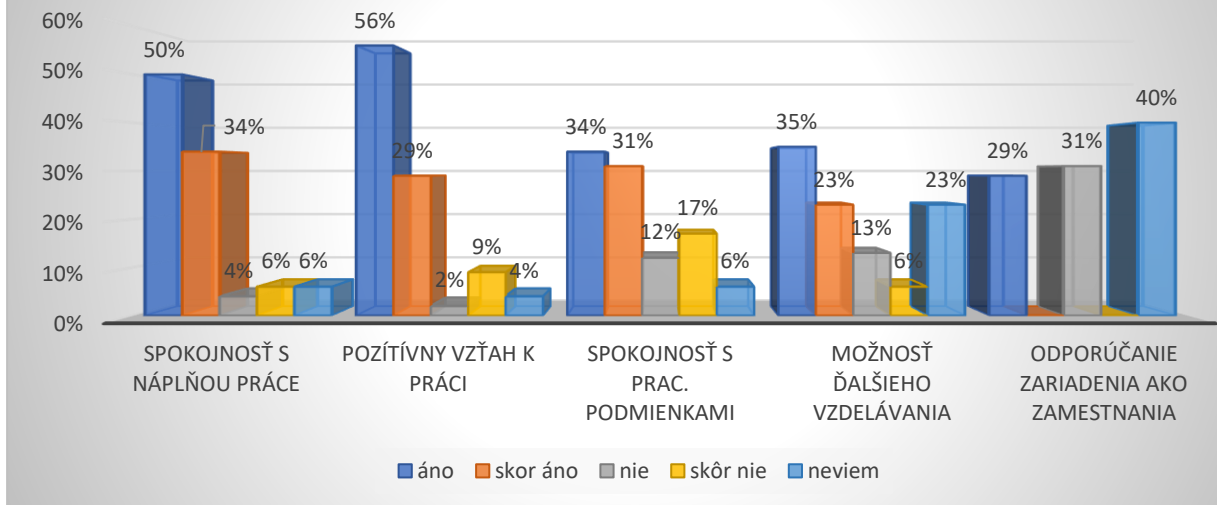


84 % zamestnancov, 85 % odpovedajúcich uviedlo, že majú svoju prácu radi. Spokojnosť s vytvorenými pracovnými podmienkami vyjadrilo 34 % zamestnancov, skôr spokojných je 31 %, nespokojných je 12 % a skôr nespokojných s vytvorenými pracovnými podmienkami je 17 % zamestnancov. K otázke o možnosti ďalšieho vzdelávania, sa 58 % respondentov vyjadrilo kladne, 13 % odpovedajúcich uviedlo, že nemá možnosť ďalej sa vzdelávať, skôr nie odpovedalo 6 % zamestnancov a až 23 % respondentov sa nevedelo vyjadriť. Ako veľmi dobrú až rodinnú

vníma atmosféru v ASS 9 % zamestnancov, 46 % odpovedajúcich ju považuje za skôr dobrú, podľa 29 % respondentov je neutrálna a za zlú ju označili 4 % opýtaných. Až 12 % respondentov sa k tejto otázke nevyjadrilo. Pri otázke odporúčania ASS ako zamestnania 29 % respondentov by zamestnanie sa odporučilo, 31 % zamestnancov by ASS ako zamestnanie neodporučilo a nevedelo odpovedať až 40 % zamestnancov.



Pracovné podmienky



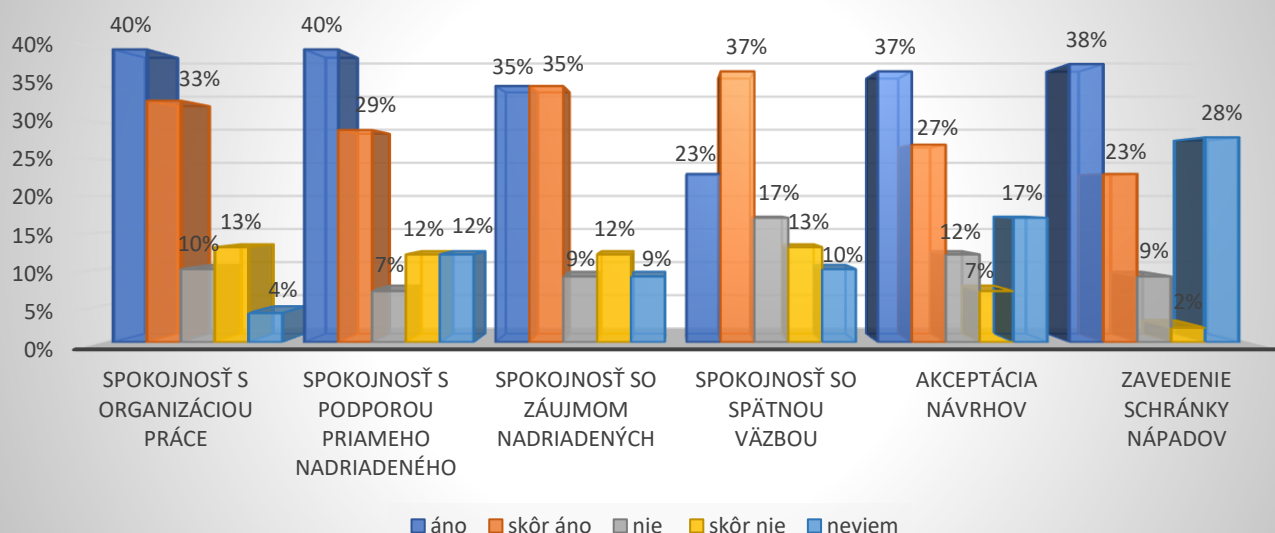
Riadenie

V oblasti riadenia vyjadrili zamestnanci najväčšiu spokojnosť kladnými odpoveďami áno a skôr áno s bežnou organizáciou práce 73 %, s podporou priameho nadriadeného 69 %, a so záujmom nadriadených o ich prácu 70 %. Úplná nespokojnosť sa pri otázkach podpory, záujmu a spätnej väzby od nadriadených bola do 10 %, čiastočná nespokojnosť bola na úrovni okolo 12 %. Pravidelné hodnotenie činnosti eviduje 23 % zamestnancov, 21 % uviedlo možnosť skôr áno, podľa 16 % odpovedí hodnotenie neprebíha vôbec alebo skôr neprebíha podľa 17 % odpovedajúcich, až 23 % nevedelo odpovedať. Pozitívnu odpoveď na akceptáciu návrhov a pripomienok nadriadenými uviedlo 64 % zamestnancov, 12 % si myslí, že ich pripomienky nie sú vôbec akceptované a podľa 7 % odpovedí takmer nie sú akceptované, 17 % zamestnancov zvolilo odpoveď neviem. Schránku nápadov by uvítalo 38 % respondentov, skôr áno 23 % zamestnancov, proti zavedeniu bolo 9 % opýtaných. K tejto otázke sa nevedelo vyjadriť až 28 % respondentov.

Možnosť vlastného návrhu na zmenu využil pri otázke spokojnosti s bežnou organizáciou práce len jeden respondent, ktorý navrhol zriadenie schránky na odovzdávanie denných záznamov a kľúčov.



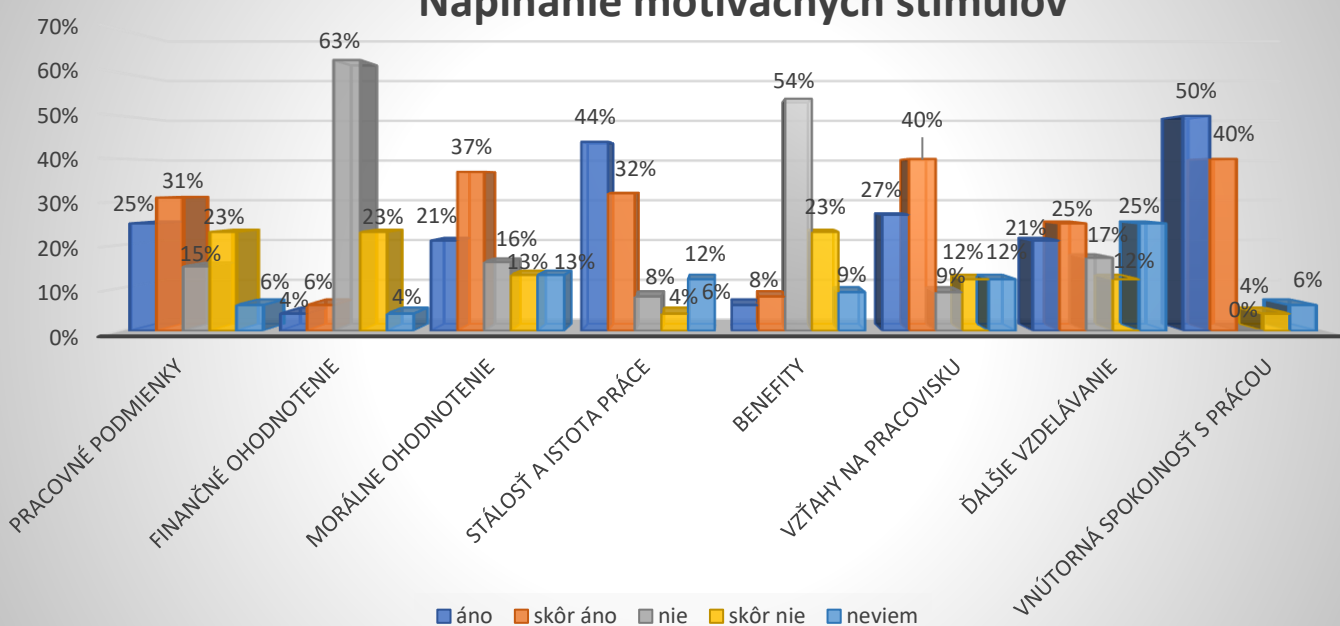
Riadenie



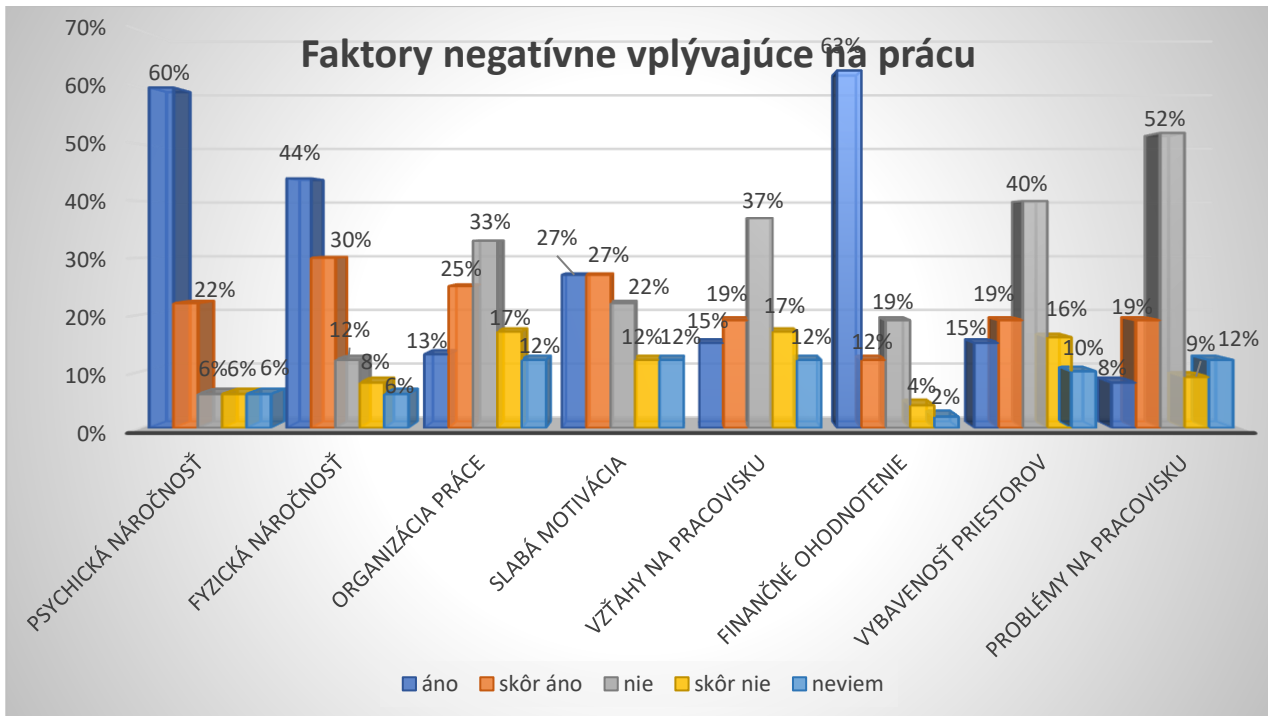
Motivácia

V oblasti napĺňania jednotlivých motivačných stimulov uviedli zamestnanci úplnú alebo čiastočnú spokojnosť najmä s vnútornou radosťou z výkonu práce (90 %), so stálosťou a istotou zamestnania (76 %) a so vzťahmi na pracovisku (67 %). S pracovnými podmienkami je úplne a čiastočne spokojných spolu 56 % zamestnancov, nespokojnosť vyjadrilo 15 % odpovedajúcich a skôr nespokojných je 23 % respondentov. Spokojnosť s morálnym ohodnotením uvádza odpoveďami áno a skôr áno 58 % respondentov, nespokojných je 16 % a skôr nespokojných 13 % opýtaných. S možnosťou ďalšieho vzdelávania je spokojných 21 % a skôr spokojných 25 % zamestnancov, nespokojných a skôr nespokojných je spolu 29 %. Nevyjadrilo sa 25 % odpovedajúcich. Pri napĺňaní jednotlivých motivačných stimulov vyjadrili zamestnanci úplnú a čiastočnú nespokojnosť najmä s finančným ohodnotením - spolu 86 % odpovedajúcich a s odmeňovaním a ďalšími benefitmi - 77 % zamestnancov.

Napĺňanie motivačných stimulov



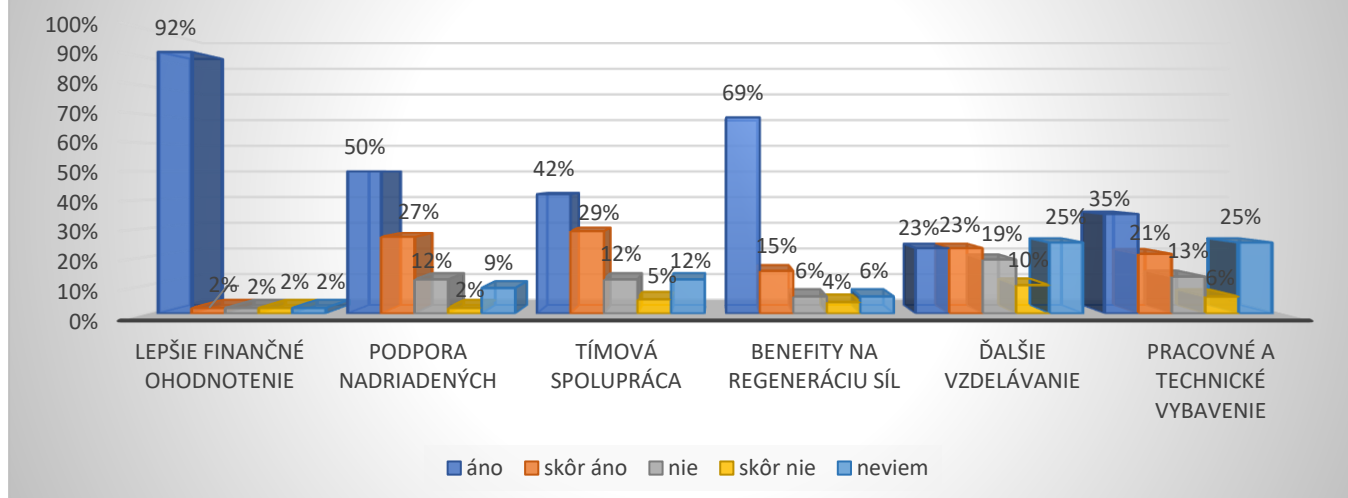
Pri otázke na faktory negatívne vplyvajúce na pracovný výkon boli vyššie percentá odpovedí áno a skôr áno pri psychickej náročnosti (82 %), finančnom ohodnotení (75 %) a fyzickej náročnosti (74 %). Na prácu vyše polovice respondentov (57 %) má negatívny dopad úplne alebo čiastočne aj slabá motivácia, 22 % zamestnancov neovplyvňuje vôbec a skôr nie 12 % odpovedajúcich. Za faktory, ktoré pracovný výkon neovplyvňujú, označili respondenti odpoveďami nie a skôr nie, najmä problémy na pracovisku (61%) a vybavenosť priestorov (56 %). Vyššie percentá záporných odpovedí boli aj pri vzťahoch na pracovisku (54 %) a organizácii práce (50 %), pri ktorých však nie sú výsledky jednoznačné.



Pozitívny vplyv na pracovný výkon by podľa odpovedí áno a skôr áno malo lepšie finančné ohodnotenie (94 %), podpora nadriadených (77 %) a benefity na regeneráciu síl (84 %), ktoré by mohli byť v podobe masáže (8x), lístkov alebo zľavy na plaváreň (2x), wellness (3x) a relaxačných/fyzioterapeutických pobytov (4x), odmeny za nečerpanie PN (1x), poukazy alebo príspevky na kultúrne podujatia (2x) a športové aktivity(2x) alebo Multisport karta. Tímová spolupráca pozitívne vplyva či skôr vplyva na prácu (71 %) zamestnancov. Nejednoznačnú odpoveď sme dostali pri ďalšom vzdelávaní, ktoré by pozitívne ovplyvnilo prácu úplne alebo čiastočne 46 % zamestnancov a zamerané by malo byť na psychologickú, zdravotnícku a opatrovateľskú oblasť, posudkovú činnosť, kurz prvej pomoci, motivačné sedenia a psychohygienu. 19 % respondentov si myslí, že ďalšie vzdelávanie by nemalo pozitívny vplyv na výkon práce a 10 % zamestnancov označilo odpoveď skôr nie. K tejto otázke sa až 25 % zamestnancov nevedelo vyjadriť. Na pozitívny vplyv lepšieho pracovného a technického vybavenia poukázalo 35 % odpovedajúcich, skôr áno uviedlo 21 %. Nie a skôr nie označilo 19 % zamestnancov a 25 % respondentov nevedelo odpovedať. V podotázke aké pracovné a technické vybavenie by chceli uviesť: teplá bunda; tekuté mydlo; služobný mobil; preplatenie cesty do práce; u niektorých PSS chýbajú pomôcky - záleží od rodiny, čo zabezpečiť; zapožičiavanie zdravotníckych pomôcok, schodisková plošina pre osoby s ŤZP.



Pozitívne vplyvy na výkon práce



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

- mzda a finančné ohodnotenie 5x;
- motivácia najmä finančná, nakoľko väčšina PSS má viac ako opatrovatelka. Je náročné vyžiť z tohto platu. Ešte kým majú dôchodky alebo čiastočné invalidné, tak si prilepšia, ale kto nemá nič, len príjem zo závislej činnosti, tak je to strašne málo. Navrhovala by som príspevok na seniora na 1 hod. rozdeliť na polovicu medzi PSS a opatrovatelku. Všetci by súhlasili.
- opatrovatelkám zvýšiť plat aspoň o 100 €. Aj my sme ľudia a musíme z niečoho žiť a platiť účty.
- zvýšiť osobný príplatok opatrovateliek - rozhoduje mesto, nie štát
- lepšia komunikácia
- zaviesť schránku na vhadzovanie kľúčov a výkazov od klientov
- písomné zhrnutie z porady (v bodoch) vyvesiť na viditeľnom mieste
- informovanosť, dôležité zmeny oznámiť hromadnou sms
- ak je spokojný PSS, zvýšiť odmenu opatrovatelke
- terénna opatrovatelka potrebuje svoj odev a obuv do terénu, ako aj do domácnosti, navrhovala by som preplácať odev a obuv do terénu, tak ako to bývalo kedysi a fungovalo to
- mohli by nám k fasovaniu rukavíc a rúšok dávať ešte napr. Flector gél, veľa chodíme, osobne ma veľmi bolia nohy, preto chodím aj do wellness, lebo mi to pomáha
- promptné vybavenie lekárskeho vyšetrenia klienta - uprednostnenie pokiaľ im robíme doprovod. Právna ochrana zamestnanca a zvýhodnenie klienta pokiaľ je v doprovoze opatrovatelky a preukážeme sa preukazom
- pokiaľ sme zamestnancami mesta, viac výhod napr. zľavy na kultúrne podujatia, šport aktivity, plaváreň, nakoľko je naša práca náročná - podľa náročnosti a požiadaviek klientov, ktorým radi chceme pomáhať zmierniť trápenie aj s prvkami gerontopsychológie - ohodnotenie podľa náročnosti. Zároveň sa chcem veľmi pekne poďakovať za ústretovosť, pomoc a dôveru. Vážim si prácu, mám k nej vzťah a mám rada ľudí.

Spracovala : Mgr. Mária Trepáčová
V Banskej Bystrici, 30. 11. 2023

