



MESTSKÝ ÚRAD BANSKÁ BYSTRICA
ODBOR SOCIÁLNYCH VECÍ
ODDELENIE SLUŽIEB DLHODOBEJ STAROSTLIVOSTI

SPRÁVA O ČINNOSTI ZA ROK 2025

ODBOR SOCIÁLNYCH VECÍ

Oddelenie služieb dlhodobej starostlivosti

Agentúra sociálnych služieb, Robotnícka 12, Banská Bystrica

Vypracované:				
	Funkcia	Meno	Dátum	Podpis
Vypracovala:	vedúca ASS	Ing. Jana Turčanová	26.2.2026	
Schválila:	poverená vedením OSV-SDS	Ing. Adriana Tupá	26.2.2026	
	vedúca OSV	PhDr. Ing. Ivana Kružliaková, PhD.	27.2.2026	



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
1.2. 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	13
2.2. Pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa za rok 2025.....	13
2.3. Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci 2025.....	13
2.3.1. Prehľad využívání služby.....	13
2.3.2. Príjmy a výdavky za službu	14
2.3.3. Zhodnotenie služby zo strany prijímateľov sociálnej služby	15
2.4. Jedáleň - stravovanie seniorov	15
2.4.1. Ceny stravných lístkov	16
2.5. Požičiavanie pomôcok	19
2.5.1. Prehľad požičaných pomôcok za rok 2025	19
2.6. Prepravná služba	20
3. Personálne zabezpečenie ASS a vzdelávanie	22
3.1. Organizačné zabezpečenie	22
3.2. Vzdelávanie zamestnancov	23
4. Rozpočet ASS a materiálno-technické podmienky 2025.....	23
4.1. Rozpočet ASS.....	23
4.2. Prevádzkové a materiálno-technické podmienky	25
5. Realizované projekty	26
6. Kontrolná činnosť.....	28
7. Vyhodnotenie stanovených úloh za rok 2025.....	29
8. Úlohy na rok 2026	29
Záver.....	29
Prílohy.....	30
Príloha 1 – Fotodokumentácia	31
Príloha 2 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti klienta s opatrovateľskou službou.....	33



Príloha 3 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou monitorovanie a signalizácia potreby pomoci.....	38
Príloha 4 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou - jedáleň.....	41
Príloha 5 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti - požičiavanie pomôcok.....	45
Príloha 6 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti s prepravnou službou	47
Príloha 7 – vyhodnotenie dotazníka spokojnosti zamestnancov ASS	50



Základné údaje

Názov:	Agentúra sociálnych služieb
Sídlo:	Robotnícka 12, Banská Bystrica
Zriaďovateľ:	Mesto Banská Bystrica
IČO:	00 313 271
Vedúca ASS:	Ing. Jana Turčanová
Kontakt:	+ 421 48 4142473, + 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 2025 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,
- jedáleň,



4. požičovňa pomôcok,
5. prepravná služba,
6. pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa.

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 zariadení sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Banská Bystrica platné do 30.11.2025 a Všeobecne záväzného nariadenie Mesta Banská Bystrica č. 26/2025 o určení úhrady, spôsobe jej určenia a platenia za sociálne služby poskytované Mestom Banská Bystrica platné od 01.12.2025.

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 zachovaní 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 informácií 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 zamestnancov,
- podpora tímovej spolupráce,
- profesionálny a ľudský prístup vedúcich pracovníkov k riešeniu pracovných a osobných problémov zamestnancov,
- personál sa podieľa na tvorbe svojho pracovného prostredia.

Vo vzťahu k príbuzným:

- poskytnutie informácií pre riešenie sociálnej núdze prijímateľa,
- možnosť spolupráce a súčinnosti so zamestnancami pri riešení problémov,
- dostupnosť informácií 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 prijímateľova v požadovanom rozsahu poskytnutých hodín,
- cieľom prepravnej služby - poskytnúť sociálnu službu podľa záujmov a potrieb prijímateľova požadovaných poskytnutých jász,
- cieľom služby jedálne (stravovanie)- poskytnúť sociálnu službu podľa záujmu prijímateľova 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,

Dosiahnutie stanovených špecifických cieľov a ich hodnôt bolo vyhodnocované2x za rok - k 30.6. a k 31.12.2025 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 2025 poskytnutá celkovo **204** prijímateľom, z toho bolo **57** mužov a **147** žien, pričom v roku 2024 bola poskytnutá OSL celkove 183 prijímateľom, čo predstavuje nárast o 21 prijímateľov t. j. nárast o 11,5 %, z toho sa 4 prijímateľom poskytovala odľahčovacia služba (§ 54) v rozsahu 498 hodín,
- počas roka 2025 sa poskytovala opatrovateľská služba z celkového počtu 204 prijímateľov pre **192 (94,1%) seniorov** a **12 (5,9 %) občanov s ťažkým zdravotným postihnutím**, seniorom sa z celkového počtu 78 427 poskytnutých hodín OSL poskytlo **71 339,5 hod.** seniorom a občanom s ŤZP **7 087,5 hod.**,
- z celkového počtu 204 prijímateľov sa 37 prijímateľom poskytovala počas roka 2025 OSL v rozsahu 7,5 hod. denne, čo predstavuje nárast o 32,1 % oproti roku 2024,
- ASS poskytlo prijímateľom v roku 2025 celkovo **78 427 hodín** OSL, čo predstavuje oproti roku 2024 pokles o 5 000 hodín, t. j. pokles o 6 %, z toho sa 498 hodín poskytla odľahčovacia služba,
- v roku 2025 bola OSL poskytnutá 204 prijímateľom, čo predstavuje 384,4 hodín/prijímateľ/rok.

Tabuľka č.1

Porovnanie rokov 2024 a 2025 - počet prijímateľov sociálnej služby a hodín poskytnutej OSL		
	Počet prijímateľov	Počet hodín OSL
Rok 2024	183	83 427 hodín
Rok 2025	204	78 427 hodín
Nárast/Pokles v %	nárast o 21, t. j. 11,5 %	Pokles: 5 000 hodín , t. j. 6 %



Tabuľka č. 2

Prijímatelia sociálnej služby podľa stupňa odkázanosti za rok 2024 a 2025		
Stupeň odkázanosti	Počet prijímateľov v roku 2024	Počet prijímateľov v roku 2025
II.	6	7
III.	21	21
IV.	63	68
V.	26	35
VI.	67	73
SPOLU	183	204

- počet prijímateľov v roku 2025 sa podľa jednotlivých stupňov odkázanosti

Tabuľka č. 3

Prehľad o počte prijímateľov sociálnej služby, poskytnutých hodinách OSL, úhradách a počte opatrovateliek OSL v roku 2025				
Mesiac	Počet hodín	Počet prijímateľov	Úhrada prijímateľov/ eur	Počet opatrovateliek
Január	6924,75	144	15 308,10	66
február	6627,25	142	14 700,32	65
Marec	6752,00	142	14 933,57	64
Apríl	6422,75	143	14 154,19	64
Máj	6357,50	142	13 994,38	63
Jún	6242,50	138	13 824,13	63
Júl	6426,00	140	14 168,97	63
August	5065,50	133	11 186,44	62
September	6707,75	138	14 781,94	64
Október	7444,00	146	16 380,42	66
November	6849,00	150	14 873,64	64
December	6608,00	162	14 421,12	73
SPOLU	78 427,00	-	172 727,22	-
Priemer/mes.	6 535,58	143,33	14 393,93	64,75
Prehľad o počte prijímateľov sociálnej služby, poskytnutých hodinách OSL, úhradách a počte opatrovateliek OSL v roku 2024				
Priemer/mes.	6 952,25	143,25	15 111,70	67,75

ZHODNOTENIE:

V roku 2025 sme zaznamenali **nárast** počtu prijímateľov OSL oproti roku 2024 o **21 prijímateľov, t. j. o 11,5 %**, avšak počet poskytnutých hodín OSL poklesol o **5 000 hodín, t. j. o 6 %**. Tento stav spôsobilo zníženie rozsahu hodín opatrovateľskej služby u jednotlivých prijímateľov sociálnej služby na základe ich požiadaviek. S tým súvisí aj pokles výšky úhrady od prijímateľov za poskytnutú OSL v roku 2025 oproti roku 2024 znížila o **8 613,07 Eur**.

Priemerný počet opatrovateliek poskytujúcich OSL v roku 2025 sa znížil oproti roku 2024 o 3 opatrovatelky v dôsledku nedostatku opatrovateliek na trhu práce.



Priemerné bežné výdavky na 1 h OSL v sume 11,56 € v roku 2024 a v roku 2025 boli v sume 12,17 €.

2.1.2. Spolupráca s neverejnými poskytovateľmi OSL

Pri zabezpečovaní OSL mesto Banská Bystrica spolupracovalo v roku 2025 s piatimi neverejnými poskytovateľmi *na základe uzavretých zmlúv o poskytovaní finančného príspevku na odkázanosť* v zmysle zákona:

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

Tabuľka č. 4

Finančný príspevok pre OSL poskytovanú neverejnými poskytovateľmi v roku 2025										
Mesiac	Počet prijímateľov					Počet hodín OSL				
	Atena	EBBA	EuProgres	Seniorka	Šafrán	Atena	EBBA	EuProgres	Seniorka	Šafrán
Január	14	33	0	67	13	565,5	2266	0	4057	1209
Február	13	33	0	64	15	587,5	2128	0	4221	1258
Marec	13	11	0	31	9	517	1106,5	0	2342	663
Apríl	12	4	0	1	7	418,5	449	0	152	419
Máj	11	6	0	2	7	475,5	530	0	154	392
Jún	10	6	0	2	7	410	557	0	153	446
Júl	10	6	0	1	5	458	597	0	154	434
August	9	6	0	1	7	321,5	586	0	152	436
September	9	6	0	1	7	381,5	651	0	152	514
Október	9	9	2	2	6	378,5	629,50	138 ¹	154	438
November	13	0	2	2	10	746	0	102	154	675
December	12	- ²	2	2	31	589,5	- ²	84	154	2242
Spolu	135	120	6	176	124	5849	9500	324	11999	9126
Priemer	12	12	2	14,7	10,3	487,42	791,67	108	999,92	760

¹ poskytovanie finančného príspevku od 01.10.2025

² ukončenie poskytovania OSL prostredníctvom EBBA n.o. k 30.11.2025



Porovnanie Atena n. o. roky 2024 a 2025:

- v roku **2024** bol priemerný počet prijímateľov sociálnej služby **13,1**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **895,9 hod.**
- v roku **2025** bol priemerný počet prijímateľov **12**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **487,42 hod.**

= čo predstavuje v priemere **pokles o 1,1 prijímateľa**, ako aj **pokles priemerného počtu poskytnutých hodín o 408,48 hod., t. j. o 45,6 %**.

Zdôvodnenie poklesu: tento klesajúci trend u poskytovateľa Atena n.o. je dôsledkom zmeny v systéme financovania. V roku 2024 aj v roku 2025 poskytovateľ popri štandardnom finančnom príspevku na prevádzku a odkázanosť od Mesta Banská Bystrica využíval aj iný zdroj financovania, konkrétne príspevok z Národného projektu *Podpora opatrovateľskej služby* pod záštitou ÚPSVaR v Banskej Bystrici.

Porovnanie EBBA n. o. roky 2024 a 2025:

- v roku **2024** bol priemerný počet prijímateľov sociálnej služby **26,3**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **1790,4 hod.**
- v roku **2025** bol priemerný počet prijímateľov **12**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **791,67 hod.**

= čo predstavuje v priemere **pokles o 14,3 prijímateľa**, ako aj **pokles priemerného počtu poskytnutých hodín o 998,73 hod., t. j. o 55,78 %**.

Zdôvodnenie poklesu: pokles priemerného počtu prijímateľov a poskytnutých hodín bol spôsobený postupnou prípravou na ukončenie činnosti tohto poskytovateľa k 30.11.2025. Taktiež v roku 2025 tento poskytovateľ využíval aj iný zdroj financovania, konkrétne príspevok z Národného projektu *Podpora opatrovateľskej služby* pod záštitou UPSVR v Banskej Bystrici a zároveň na konci roka 2025 v mesiaci november nečerpal finančný príspevok od Mesta Banská Bystrica.

Porovnanie EuProgres n. o. roky 2024 a 2025:

V roku **2024 a v období 01-09/2025** nebol tomuto poskytovateľovi vyplácaný finančný príspevok na prevádzku a odkázanosť prostredníctvom Mesta Banská Bystrica, nakoľko oň nežiadal. K začatiu financovania zo zdrojov Mesta Banská Bystrica došlo od 01.10.2025 po uzatvorení zmluvy o poskytovaní finančného príspevku na prevádzku a odkázanosť fyzickej osoby. V dôsledku toho vykazuje rok **2025** v rámci tohto modelu financovania priemerný počet 2 prijímateľov a priemerný rozsah **108** poskytnutých hodín OSL. Ostatné kapacity prijímateľov OSL poskytovateľa EuProgres n.o. boli v predchádzajúcom období ako aj v priebehu roka 2025 saturované z Národného projektu *Podpora opatrovateľskej služby* pod záštitou ÚPSVR v Banskej Bystrici, ktorý predstavoval ich hlavný zdroj financovania OSL.

Porovnanie Seniorka n. o. roky - 2024 a 2025:

- v roku **2024** bol priemerný počet prijímateľov **41,2**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **2352 hod.**
- v roku **2025** bol priemerný počet prijímateľov **14,7**, ktorým bola poskytnutá OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **999,92 hod.**



=čo predstavuje v priemere **pokles o 26,5 prijímateľov**, ako aj **pokles priemerného počtu poskytnutých hodín OSL o 1352,08 hod., t. j. o 57,5 %**.

Zdôvodnenie poklesu:

Tento klesajúci trend u poskytovateľa Seniorka n.o. je priamym dôsledkom zmeny v systéme financovania. V roku 2024 aj v roku 2025 poskytovateľ popri štandardnom finančnom príspevku na prevádzku a odkázanosť od Mesta Banská Bystrica využíval aj iný zdroj financovania, konkrétne príspevok z Národného projektu *Podpora opatrovateľskej služby* od UPSVR v Banskej Bystrici. Uvedená transformácia dotačnej schémy priamo ovplyvnila vykazované kapacity prijímateľov a celkový rozsah hodín.

Porovnanie Šafrán n. o. roky - 2024 a 2025:

- v roku **2024** bol priemerný počet prijímateľov **13,9**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **1270 hod.**
- v roku **2025** bol priemerný počet prijímateľov **10,3**, ktorým bola poskytovaná OSL a priemerný počet poskytnutých hodín **760 hod.**

= čo predstavuje v priemere **pokles o 3,6 prijímateľa**, ako aj **pokles priemerného počtu poskytnutých hodín o 510 hod., t. j. o 40,2 %**.

Zdôvodnenie poklesu:

Tento klesajúci trend u poskytovateľa Šafrán n.o. je priamym dôsledkom zmeny v systéme zmeny financovania. V roku 2024 aj v roku 2025 poskytovateľ popri štandardnom finančnom príspevku na prevádzku a odkázanosť od Mesta Banská Bystrica využíval aj iný zdroj financovania, konkrétne príspevok z Národného projektu *Podpora opatrovateľskej služby* od UPSVR v Banskej Bystrici. Uvedená transformácia dotačnej schémy priamo ovplyvnila vykazované kapacity prijímateľov a celkový rozsah hodín.

Údaje za rok 2025 môžu byť čiastočne skreslené z dôvodu ukončenia činnosti poskytovateľa Ebba n. o. a následného prevzatia jeho prijímateľov. Prechod spôsobil v decembri 2025 náhly nárast počtu prijímateľov aj poskytnutých hodín, čo ovplyvňuje celoročný priemer a taktiež navýšenie finančného príspevku prostredníctvom Mesta Banská Bystrica.

ZHODNOTENIE:

V roku 2025 bolo poskytnutých 36 798 hodín opatrovateľskej služby neverejnými poskytovateľmi, čo oproti roku 2024 predstavuje pokles počtu hodín o 4 302 hodín, t. j. pokles o 10,47 %. Pokles súvisel 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 12,17 € za rok 2025, mesto poskytlo finančný príspevok na 78 427 hodín OSL; každý neverejný poskytovateľ obdržal za 1 hod OSL z rozpočtu mesta Banská Bystrica 9,39 €, celkovo 345 533,22 €.

2.1.3. Sociálne a preverovacie šetrenia

Sociálne šetrenia sa vykonávali do 31.08.2025 na základe doručených žiadostí o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu ako podklad pre vypracovávanie sociálneho posudku v rámci posudkovej činnosti v zmysle zákona č. 448/2008Z. z. Vypracovávali 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. Od 01.09.2026 nadobudol účinnosť zákon č. 376/2024 Z. z. o integrovanej posudkovej činnosti v platnom znení, kde posúdenie odkázanosti na sociálnu službu prešlo do kompetencie Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny v Banskej Bystrici v zmysle zákona.

Preverovacie šetrenia boli realizované za účelom:

- zistenie spokojnosti prijímateľa s poskytovanou OSL,
- s prístupom a vykonávaním odborných činností pridelenou opatrovateľkou,
- zistenia dodržiavania rozsahu úkonov a hodín OSL opatrovateľkou,
- zisťovania 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 boli zistené určité nedostatky, alebo boli nové požiadavky zo strany prijímateľov, boli navrhnuté riešenia.

Oba druhy šetrení v roku 2025 uskutočňovali 4 sociálni pracovníci.

Tabuľka č. 5

	OSL	ZPS	ZOS + DS	SPOLU	PŠ
Január	47	49	53	149	8
Február	33	35	45	113	4
Marec	36	35	48	119	6
Apríl	37	42	50	129	11
Máj	34	49	40	123	27
Jún	57	66	76	199	57
Júl	46	71	66	183	11
August	57	54	52	163	28
September	27	28	29	84	7
Október	-	-	-	-	4
November	-	-	-	-	4
December	-	-	-	-	5
SPOLU	374	429	459	1262	172

ZHODNOTENIE:

V roku 2025 bolo spolu vykonaných celkovo **1434 šetrení**, čo predstavuje pokles oproti roku 2024 o **231 šetrení t. j. o 13,8%** z dôvodu zmeny zákona o sociálnych službách (kompetencia prešla do pôsobnosti ÚPSVR). Z toho bolo **1262 sociálnych šetrení** ako podklad pre spracovanie sociálnej posudkovej činnosti, čo predstavuje pokles oproti roku 2024 o **366 šetrení, t. j. o 22,5 %**; **429 sociálnych šetrení** bolo na základe žiadosti o poskytnutie sociálnej služby v zariadení pre seniorov,



374 o poskytnutie opatrovateľskej služby, **459** o poskytnutie služby v zariadení opatrovateľskej služby a dennom stacionári a **172** 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 2025

- pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa sa poskytuje v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. § 31 zákona a platného VZN; **ID služby 6966256**,
- v rámci osobnej starostlivosti o dieťa je možné poskytovať bežné úkony starostlivosti o dieťa, pomoc pri príprave na školské vyučovanie, výchova a zabezpečovala sa záujmová činnosť,
- služba môže byť poskytovaná v pracovných dňoch od 6:30 do 16:30 hod.,

ZHODNOTENIE :

- na poskytnutie sociálnej služby pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa v roku 2025 nebola doručené žiadna žiadosť.

2.3. Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci 2025

- **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.

2.3.1. Prehľad využívání služby

- 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 2025 ju využilo spolu 43 prijímateľov; počas roka službu ukončilo 11 prijímateľov, dôvod: úmrtie (4), nepostačujúca služba z dôvodu zhoršenia zdravotného stavu, začatie poskytovania sociálnej služby v zariadení sociálnych služieb (6), ukončenie služby bez udania dôvodu (1); k 31.12. 2025 bola poskytovaná 43 prijímateľom,
- pre porovnanie v roku 2024 bola služba poskytovaná 38 prijímateľom k 31.12.2024,
- službu využili 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 01.01.2025 do 31.12.2025 prostredníctvom Santea n.o.:

Tabuľka č. 6

Typ hlásenia	popis	aktivita	počet	Pozn./ vysv.
Hlásenie alarmu "pádový" senzor	planý poplach	Priame preverenie u dohliadanej osoby	1074	Priemer hlásení/deň=2,94
Hlásenie alarmu "pádový" senzor	planý poplach	Preverenie pomocou kontaktnej osoby	29	Priemer hlásení/deň=0,079
Hlásenie alarmu "pádový" senzor	reálny pád	kontaktovanie kontaktnej osoby	4	Priemer hlásení/deň=0,01
Hlásenie alarmu "pádový" senzor	reálny pád	Prepojenie na 155+GPS lokalizácia+kontaktovanie kontaktnej osoby	2	Priemer hlásení/deň=0,005
Priame SOS hlásenie vyvolané klientom	planý poplach	Priame preverenie u dohliadanej osoby	114	Priemer hlásení/deň=0,31
Priame SOS hlásenie vyvolané klientom	reálny poplach	Prepojenie na 155+kontaktovanie kontaktnej osoby	5	Priemer hlásení/deň=0,013
	reálny poplach	Výjazd Rýchlej zdravotnej pomoci (RZP)	min.5	údaj nesledujeme, info od kontaktných osôb

2.3.2. Príjmy a výdavky za službu

Za poskytovanie sociálnej služby MaSPP uhradili prijímatelia priamo poskytovateľovi sociálnej služby Santea n. o. 20,00 €/mesačne, zároveň výdavok mesta B. Bystrica bol pre 1 prijímateľa vo výške 199,00 € za Santea Box alebo 69,00 € za Santea Watch jednorazovo a paušálne 28,00 € mesačne za každého prijímateľa pravidelne počas trvania služby. Celkovo bolo vynaložených 16 939,70 € z rozpočtu mesta pre túto sociálnu službu za rok 2025, čo je oproti roku 2024 viac o 5 483,97 €, t.j. nárast o 47,87 % .

ZHODNOTENIE:

Počet prijímateľov v roku 2025 bol 43 prijímateľov mesačne, čo predstavuje oproti roku 2024 nárast o 5 prijímateľov, t.j. o 13,16 %. Vzhľadom na modernizovanie tejto sociálnej služby s aktuálnymi trendami možno len predpokladať zvýšený záujem o túto službu do budúcnosti, čo vidno aj na náraste počtu prijímateľov v priebehu roka 2025. Zároveň je to vhodný spôsob a možnosť zotrvať, čo najdlhšie vo svojom domácom prostredí.



2.3.3. Zhodnotenie služby zo strany prijímateľov sociálnej služby

V roku 2025 sme nezaznamenali žiadnu ústnu, či písomnú sťažnosť týkajúcu sa poskytovania služby MaSPP prostredníctvom Santea n. o. Spokojnosť prijímateľov so sociálnou 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 prispelo k zvýšeniu kvality a zefektívneniu tejto služby.

2.4. Jedáleň - stravovanie seniorov

- sociálna služba jedáleň sa poskytovala v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. podľa § 58 a platného VZN, riadila sa prevádzkovým poriadkom, **ID služby: 4656945** – jedáleň ambulantná forma a **ID služby: 7064330** – jedáleň terén,

- v roku 2025 bolo poskytnuté stravovanie pre prijímateľov v dôchodkovom veku a prijímateľov s ťažkým zdravotným postihnutím. Celkovo sa poskytovala táto služba pre 286 prijímateľov, z toho si žiadosť v roku 2025 podalo 58 PSS, čím sa počet sa zvýšil o **15** prijímateľov, čo predstavuje nárast oproti roku 2024 o **5,54 %**.

V roku 2025 bolo poskytnuté stravovanie pre 286 prijímateľov z toho:

- v dôchodkovom veku 239 prijímateľov, čo je 83%
- znevýhodnených osôb 47 prijímateľov čo je 17 %

Podľa platného VZN mesto Banská Bystrica prispievalo na stravovanie prijímateľom, ktorí mali nižší príjem ako 400,- € mesačne a to 40% z hodnoty stravného lístka. V r. 2025 prispieval 6 prijímateľom, čo predstavovalo sumu 1 658,92 €.

- za rok 2025 bolo predaných 20 577 stravných lístkov v hodnote 82 820,52 €

- počet predaných stravných lístkov sa oproti roku 2024 znížil o 5849 ks, čo predstavuje pokles o 22,13 %.

Tabuľka č. 10

Porovnanie odobratých obedov a večerí za rok 2024 a 2025			
Jedáleň	Rok 2024	Rok 2025	Nárast/pokles
MsÚ ČSA 26, rozvoz do domácností	4846	4011	Pokles o 17,23 %
MsÚ ČSA 26, stravovanie v jedálni	3156	2974	Pokles o 5,77 %
SSS Uhlisko, 9.mája 74	1092	768	Pokles o 30,60 %
ZPS Jeseň. Internátna 10 - obedy	8716	5519	Pokles o 36,67 %
ZPS Jeseň, Internátna 10 - večere	271	198	Pokles o 26,94 %
KOMUCE, Krivánska 16-26	8345	7107	Pokles o 14,83 %
Senium	5	0	Pokles o 100%
UMB	0	0	
Spolu:	26 426	20 577	Pokles o 22,13 %



Tabuľka č. 11

Žiadosti o ukončenie sociálnej služby Jedáleň v roku 2025										
Jedáleň	MsÚ ČSA 26 – rozvoz do domácnosti		MsÚ ČSA 26 stravovanie v jedálni		KOMUCE, Krivánska 16-26		ZPS Jeseň		ZPS 9.mája	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Počet žiadostí o službu	13	20	12	11	17	15	7	11	3	1
Počet ukončených	16	14	9	2	6	2	5	2	3	0

- v roku 2025 podaných a vybavených 58 nových žiadostí, čo predstavovalo v priemere 4 žiadosti mesačne,
- v roku 2025 bolo ukončených 14 dohôd o poskytovaní stravovania, týkajúcich sa donášky do domácnosti. V roku 2024 bolo ukončených 36 dohôd o poskytovaní stravovania, čo predstavuje pokles o 22 dohôd. Dôvodom ukončených dohôd v roku 2025 bolo najmä zvýšenie ceny stravných lístkov, úmrtie prijímateľov a umiestnenie v zariadení pre seniorov.

3.4.1. Ceny stravných lístkov

Tabuľka č. 12

Pásmo v €	Zariadenie SSS 9.mája 74, ZpS Jeseň, KOMUCE Krivánska		
	Raňajky	Obed	Večera
do 400 €	1,07 €	2,68 €	1,07 €
nad 400 €	1,79 €	4,46 €	1,79 €

Tabuľka č. 13

Pásmo v €	Jedáleň MsÚ, MsÚ rozvoz		
	Ambulantná forma	Terénne forma	Donáška stravy
do 400 €	3,96 €	3,96 €	0,50 €
nad 400 €	6,60 €	6,60 €	1,00 €

Tabuľka č. 14

Sociálna služba – 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 1.4.2025
DDaDDS Jilemnického 48 - Sénium	od 1.2.2023
PERLA GASTRO, Valaská – KOMUCE Krivánska, ZPS Jeseň, SSS	od 1.1.2025



Spolupráca s poskytovateľmi služby jedáleň

Mesto Banská Bystrica ako poskytovateľ sociálnej služby jedáleň spolupracovalo pri jej zabezpečení s ďalšími subjektami na základe uzatvorených 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 zmluvy č. 332/2022/PS-TP platnej do 30.11.2025 a novej zmluvy platnej od 01.12.2025 č. 1567/2025/PS-TP. Jedáleň denne pripravovala dva druhy jedál, stravníci boli spokojní, jedálny lístok bol zostavovaný vyvážené, podávané jedlo bolo chutné, prípadné nedostatky – pripomienky boli riešené obratom s vedúcou jedálne a referentom stravovania,
- cena jedného obeda bola k 30.11.2025 6,60 € a od 01.12.2025 sa cena obeda zvýšila na 7,00 €. Strava bola dovážaná do domácnosti v priemere 30 prijímateľom, čo je o 2 prijímateľov menej ako v roku 2024,
- rozvoz obedov bol realizovaný na základe zmluvy č. 896/2013/OSV-SDS s firmou Bučko, s.r.o., Rudlovska cesta 41, Banská Bystrica,
- za rok 2025 bolo najjazdených spolu 14 769 km, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2024 nárast o 39 km,
- prijímateľ s príjmom do 400,00 € platí za jeden dovezený obed 0,50 €, prijímateľ s príjmom nad 400,01 € platí 1 € za dovezený obed.

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 uzatvorenej zmluvy č. 332/2022/PS-TP platnej do 30.11.2025 a novej zmluvy platnej od 01.12.2025 č. 1567/2025/PS-TP.
- cena jedného obeda bola ku dňu 30.11.2025 6,60 € a od 01.12.2025 bola cena obeda zvýšená na 7,00 €,
- k 31.12.2025 bolo v jedálni evidovaných 68 žiadostí na stravovanie, čo je o 11 viac ako v roku 2024, z celkového počtu stravníkov si mesačne zakúpilo stravné lístky v priemere len 17 stravníkov, čo je pokles oproti roku 2024 o 3 osoby,
- za rok 2025 sa predalo 2828 stravných lístkov, čo je o 328 menej ako v roku 2024,
- mesačne sa predalo v priemere 235 ks stravných lístkov, čo predstavuje 14 ks stravných lístkov na jedného stravníka,
- dôvodom záujmu o stravovanie v jedálni MsÚ je poskytnutá kvalitná služba 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 01.07.2024. Dodávateľ ponúkal dve 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 za obed bola k 31.12.2025 4,46 €, večera 1,79 €,
- k 31.12.2025 sme v jedálni evidovali 94 žiadostí na stravovanie, čo je o 3 menej ako v roku 2024, z celkového počtu žiadostí si mesačne zakúpilo stravné lístky priemerne 30 stravníkov,



- za rok 2025 sa predalo 7163 ks stravných lístkov čo je o 14,16 % menej ako v roku 2024, mesačne sa predalo v priemere 600 ks stravných lístkov, čo predstavuje 20 ks stravných lístkov na jedného stravníka,
- dôvodom záujmu o stravovanie v KOMUCE je nízka cena stravej jednotky v porovnaní s ostatnými poskytovateľmi stravovania, dobrá dostupnosť v mieste bydliska a kvalitnejšia strava, ktorá je zabezpečená počas víkendov a sviatkov.

Zariadenie pre seniorov Jeseň, Internátna 10, Banská Bystrica

- strava pre prijímateľov v ZPS Jeseň sa dovážala od zmluvného dodávateľa – PERLA GASTRO, s.r.o., Nám. 1.mája 460/S, 976 46 Valaská na základe zmluvy č. 1438/2024/OSV-SDS, ktorá je účinná od 01.07.2024, dodávateľ ponúkal dve jedlá na obed a jedno jedlo na večeru, strava bola chutná, kvalitná a zabezpečená aj počas víkendov a sviatkov,
- k 31.12.2025 sme v jedálni evidovali 79 žiadosti na stravovanie, čo je o 6 viac ako v roku 2024, nárast o 8,22%, z celkového počtu žiadostí odoberalo stravu v priemere 33 stravníkov,
- cena jedného stravného lístka bola k 31.12.2025 4,46 € za jeden obed a za večeru 1,79€,
- za rok 2025 sa predalo 5776 ks obedov a 257 ks večerí, čo predstavuje oproti roku 2024 pokles o 32,7%,
- mesačne sa predalo v priemere 482 ks stravných lístkov, t.j. 15 ks stravných lístkov na jedného stravníka,
- dôvodom zvýšenia záujmu o stravovanie v ZPS Jeseň je nízka cena stravej jednotky v porovnaní s inými poskytovateľmi stravovania, dobrá dostupnosť v mieste bydliska a kvalitnejšia strava, ktorá bola zabezpečená 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 01.07.2024. Dodávateľ ponúkal dve jedlá na obed a jedlo na večeru, strava bola chutná, kvalitná a v prípade požiadaviek prijímateľov bola zabezpečená aj počas víkendov a sviatkov,
- k 31.12.2025 sme v jedálni evidovali 15 žiadostí na stravovanie, čo je o 2 viac ako v roku 2024, z celkového počtu žiadostí odoberalo stravu priemerne 6 stravníkov,
- cena jedného stravného lístka za jeden obed bola k 31.12.2025 4,46 €, večera v cene 1,79 €,
- za rok 2025 sa predalo 760 ks obedov, čo predstavuje pokles oproti roku 2024 o 332 obedov,
- mesačne sa predalo v priemere 64 ks stravných lístkov, t.j. 11 ks stravných lístkov na jedného stravníka,
- dôvodom záujmu o stravovanie v SSS, 9.mája 74 je nízka cena stravej 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 a Jedáleň Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb SÉNIUM, Jilemnického č. 48, Banská Bystrica

- v roku 2025 nebola evidovaná žiadna požiadavka na stravovanie formou žiadosti



Tabuľka č. 15

Porovnanie počtu žiadostí za jednotlivé jedálne za rok 2025										
	KOMUCE Krivánska		ZPS Jeseň		MsÚ stravné lístky (kredity)		MsÚ dovoz do domácnosti		SSS 9.mája 74	
ROK	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Január	95	98	73	74	52	57	33	29	15	14
Február	87	101	69	74	49	58	35	30	12	14
Marec	88	97	70	75	51	58	36	32	13	14
Apríl	91	98	71	73	54	58	34	32	13	14
Máj	93	99	73	75	52	58	33	29	13	14
Jún	97	101	73	75	53	60	33	30	13	14
Júl	97	98	73	77	52	60	33	30	13	14
August	97	99	73	78	52	62	34	33	13	14
September	97	101	73	78	54	64	29	34	13	14
Október	95	98	73	79	54	64	28	34	13	15
November	95	99	73	79	57	66	32	33	14	15
December	98	95	73	79	57	68	29	27	14	15
SPOLU	1130	1184	867	916	637	733	389	373	159	171
Priemer/12	94	98	72	76	53	61	32	31	13	14

ZHODNOTENIE

Záujem o sociálnu službu jedální v roku 2025 vzrástol, dôkazom čoho bol zvýšený počet nových žiadostí. Dôvodom nárastu počtu prijímateľov je aj výhodnejšia cena stravej jednotky v ZPS Jeseň, v SSS, 9.mája 74 a v KOMUCE Krivánska.

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

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.

2.5.1. Prehľad požičaných pomôcok za rok 2025

Počet prijímateľov požičiavania pomôcok – **spolu 384/ z toho 355 seniorov (92%) a 29 ŤZP (8%)**. Každý prijímateľ má možnosť požičania aj viacerých kusov pomôcok naraz, čo mnohí využili.

Počet prijímateľov požičaných pomôckach bol nasledovný:

- uľahčujúce pohyb – 229 prijímateľov,
- uľahčujúce os. hygienu – 114 prijímateľov,
- pre ležiacich – 44 prijímateľov,
- iné – rôzne 21 prijímateľov.



Počet zapožičaných kusov pomôcok- **spolu 466 / z toho 429 pre seniorov (92 %) a 37 pre ŤZP (8 %).**

Z toho zapožičané pomôcky:

- uľahčujúce pohyb – 271 ks, z toho invalidný vozík 135 a 136chodítko,
- uľahčujúce os. hygienu– 130 ks, z toho najväčší podiel tvoria WC kreslo 59 a toaletný vozík 28, nasleduje zvyšovač WC 20, sedadlo do vane 14, sprchovacia stolička 8 a doska na vaňu 1,
- pre ležiacich – 44 ks a to antidekubitný matrac 14, polohovacia posteľ 18 a elektrický zdvihák 12,
- iné pomôcky - 21 ks a to servírovací stolík 16 a schodíky 5.

ZHRNUTIE:

Sociálnu službu požičiavanie pomôcok využívajú vo väčšej miere fyzické osoby s nepriaznivým zdravotným stavom na kratší čas z dôvodu potreby rekonvalescencie po pobyte v nemocnici, ale v posledných mesiacoch aj mladší občania za účelom rekonvalescencie po prekonaní choroby alebo po úraze.

V roku 2025 bol zakúpený nový typ pomôcky – elektrický zdvihák, bol zapožičaný do Denného stacionára na Robotníckej 12, pravidlene na jeden víkend v mesiaci (sobota, nedeľa) pre potreby odľahčovacej služby.

Tabuľka č. 16

	Počet prijímateľov sociálnej služby	Počet kusov zapožičaných pomôcok	Úhrada/ €
Rok 2024	379	464	3 514,20 €
Rok 2025	384	466	3 156,50 €

Úhrada za rok 2025 za zapožičané pomôcky bola spolu: **3156,50€ / z toho 2903,00 € seniori (92%) a 253,50€ ŤZP (8 %).**

ZHODNOTENIE:

- oproti roku 2024 bol v roku 2025 **nárast o 5 prijímateľov**, čo predstavuje 1,3 %,
- počet zapožičaných pomôcok bol **vyšší o 2 ks**, čo predstavuje nárast o 0,7 %,
- príjem bol nižší o **357,70€ t. j. pokles o 10,1. %**.

Zdôvodnenie poklesu úhrady:

Počet prijímateľov sociálnej služby a počet kusov zapožičaných pomôcok bol v rokoch 2024 a 2025 približne rovnaký. Úhrada za požičanie pomôcok bola o 10,1% nižšia, čo súvisí s druhom požičanej pomôcky a výškou úhrady za túto pomôcku. Bolo požičaných menej pomôcok pre ležiacich s vyšším poplatkom oproti ostatným pomôckam o 13 ks, čo je dôvodom nižšej ročnej úhrady za požičanie pomôcky. Zároveň ubudlo prijímateľov s trvalým pobytom mimo mesta Banská Bystrica, kde je úhrada vyššia o 50% oproti obyvateľom s trvalým pobytom v meste Banská Bystrica.

2.6. Prepravná služba

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



Poskytuje sa:

- a) fyzickej osobe odkázanej na individuálnu prepravu osobným motorovým vozidlom podľa integrovaného posudku v zmysle zákona o integrovanej posudkovej činnosti alebo podľa komplexného posudku v zmysle zákona č. 447/2008 Z. z. o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 31.08.2025 (ďalej len „zákon o peňažných príspevkoch“),
- b) 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. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o peňažných príspevkoch“),
- c) fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na sociálnu službu podľa zákona o sociálnych službách a je prijímateľom sociálnej služby ZOS –týždenná pobytová forma, DS, ktorých poskytovateľmi je mesto Banská Bystrica,
- d) fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na sociálnu službu podľa zákona o sociálnych službách.
 - vykonávali ju 2 vodiči, koordináciu zabezpečovala jedna referentka prepravnej služby.

Tabuľka č. 17

Prehľad o poskytnutí prepravnej služby v roku 2025						
	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	532*	51*	264*	81*	136*	0
Počet km	26 686	2 804	13 916	3 049	3 044	3 873
Výška úhrady	6 007 €	332,70 €	3511,40	1152,10	1010,70	0,-

Vysvetlivky: * počet prijímateľov spočítaných podľa mesiacov

Tabuľka č. 18

	Počet prijímateľov sociálnej služby	Počet km	Výška úhrady
Rok 2024	602	29 356	6 268,50 €
Rok 2025	532	26 686	6 006,90 €

V roku 2025 bolo:

- 268 seniorov – 51% a 264 ŤZP – 49% z celkového počtu 532 prijímateľov sociálnej služby,
- seniori najazdili 12 770 km – 48% a ŤZP 13 916 km - 52% z celkového počtu 26 686 km,
- úhrada od seniorov bola vo výške 2 495,50€ - 42 % a od ŤZP vo výške 3 511,40 € - 48 % z celkového počtu 6 006,90 €.



ZHODNOTENIE :

- oproti roku 2024 bolo v roku 2025 **menej prijímateľov o 70**, čo predstavuje **pokles o 11,6 %**,
- najazdených bolo o **2 670 km menej**, čo predstavuje **pokles o 9%**,
- príjem bol **nižší o 261,60 €**, čo predstavuje **pokles o 4,3 %**.

Pokles km bol z toho dôvodu, že v roku 2025 oproti roku 2024 bolo viac požiadaviek na prepravu imobilných osôb aj s pomôckami (najmä invalidný vozík) a toto bolo možné realizovať len 1 MV.

Pokles tržieb bol z dôvodu zníženého počtu odjazdených km dvomi vodičmi.

Tí, ktorí službu využili, vyjadrili svoju spokojnosť prostredníctvom dotazníka – príloha č. 6.

Priemerné bežné výdavky na 1 km sú v sume 2,47 €.

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 2025 zabezpečovali poskytovanie sociálnych služieb v ASS nasledovní zamestnanci:

Tabuľka č. 19

Personál	Počet k 31.12.2025	plán	Počet k 31.12.2025	skutočnosť
Vedúca ASS	1		1	
Sociálny pracovník/asistent sociálnej práce	5		4	
Opatrovateľka	98		73	
Opatrovateľka detí	1		0	
Referent (stravovanie, PS, PP)	3		3	
Vodič	3		2	
Pracovník výdaja stravy	4		3	
SPOLU k 31.12.2025	115		86	

V roka 2025 v porovnaní s rokom 2024 bol navýšený počet zamestnancov o 20, z toho 16 pracovných miest – opatrovateľ/ka a 4 miesta – výdajca stravy. Dôvod je stále sa zvyšujúci počet žiadateľov o opatrovateľskú službu. Napriek tejto skutočnosti z celkového počtu 99 opatrovateľiek k 31.12.2025 nebolo obsadených 26, nakoľko chýbajú na trhu práce. Výdajcovia stravy boli vyčlenení v organizačnej štruktúre z dôvodu poskytovania sociálnej služby jedáleň/výdajne stravy na ul. Rudohorskej a ul. Internátnej.

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



- metódy (rozhovor, pozorovanie, e-mail a telefonická komunikácia a ďalšie),
- techniky (aktívne počúvanie, zaznamenávanie, sumarizovanie, aktivizovanie a ďalšie).

Všetci zamestnanci terénnych a ambulantných sociálnych služieb pri komunikácií s prijímateľom využívali všetky metódy (napr. rozhovor, pozorovanie, rôzne formy komunikácie), napr. na dorozumenie s nepočujúcim prijímateľom komunikovali písomnou formou, pri rozhovore využívali aj techniky ako aktívne počúvanie, aktivizovanie, pritakanie, zaznamenávanie, sumarizovanie. Pri komunikácií využívali písomne spracované zásady komunikácie s prijímateľom, ktoré sú dostupné u vedúcej ASS pre všetkých zamestnancov.

3.2. Vzdelávanie zamestnancov

V roku 2025 sme za účelom zvyšovania vedomostí, či už teoretických alebo praktických realizovali interné odborné semináre odborných zamestnancov ASS a opatrovateliek. Témy odborných seminárov:

- 02/2025 Praktická ukážka manipulácie s imobilnými PSS – polohovanie ležiacich PSS, hmaty, chvaty
- 03.03.2025 GDPR – ochrana osobných údajov
- 26.02.2025 a 02.06.2025 BOZP – modelové situácie, postupy
- 02.06.2025 Aktivizácia seniorov s demenciou v domácom prostredí – komunikácia so seniorom tvárou v tvár, používanie jednoduchých viet
- 08.09.2025 III. Oblasť: Štandardy kvality – prednáška 1. blok – ľudské práva premietnuté v každom kritériu
- 29.9.2025 Špecifiká v zmenách správania u seniorov s Alzheimerovou chorobou
- školenie oprávnenej osoby, povinné v zmysle legislatívy upravujúcej oblasť ochrany osobných údajov (GDPR); výsledkom bol vydaný certifikát,
- školenie BOZP a PO.

V roku 2025 sme zisťovali spokojnosť zamestnancov s ich pracovnými podmienkami prostredníctvom dotazníka – príloha č. 8.

4. Rozpočet ASS a materiálno-technické podmienky 2025

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 2025:

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



Tabuľka č. 20

- v roku 2025 v porovnaní s rokom 2024 sme pri ambulantných a terénnych sociálnych službách

Príjmy	OSL	Prepravná služba	Požičovňa pomôcok	Jedáleň	Jedáleň-rozvoz do domácnosti	Spolu:
Január	11670,33	429,90	240,-	11383,01	294,-	24017,24
Február	15113,65	416,40	241,-	11083,41	330,-	27184,46
Marec	15034,00	447,-	297,-	10663,79	334,-	26775,79
Apríl	15084,73	481,80	264,-	11201,26	360,-	27391,79
Máj	13796,82	583,20	207,-	10529,86	400,-	25516,88
Jún	14208,32	787,80	226,-	11677,93	389,-	27289,05
Júl	13866,83	525,60	360,50	10193,67	313,-	25259,60
August	14168,15	316,80	254,-	10569,32	360,-	25668,27
September	11186,43	447,60	253,-	11471,79	267,-	23625,82
Október	14856,69	438,60	429,-	12101,42	334,-	28159,71
November	16357,35	452,10	310,-	11046,24	374,-	28539,69
December	14576,62	466,80	290	10689,65	333,-	26356,07
Spolu:	169 919,92	5793,60	3371,50	132611,35	4088,-	315784,37

zaznamenali pokles príjmov o 22 972,10 eur, čo predstavuje pokles o **6,8 %**.

- v prípade niektorých služieb príjmy poklesli, pri niektorých sa navýšili:

- OSL oproti roku 2024 – pokles o 9 531,12 Eur, t. j. o 5,3 %,
- prepravná služba oproti roku 2024 – pokles o 505,50 Eur, t. j. 8 %,
- požičovňa pomôcok oproti roku 2024 – pokles o 142,70 Eur, t. j. 4 %,
- jedáleň oproti roku 2024 – nárast o 6022,81 Eur, t. j. 4,8 %,
- rozvoz obedov oproti roku 2024 – pokles o 767,40 Eur, 15,8 %.

Pri službe jedáleň bol zaznamenaný zvýšený príjem, dôvodom bola zvýšená cena obedov v jedálni MsÚ aj vo výdajniach stravy.

Pri ostatných službách sme zaznamenali menší pokles, avšak nie z dôvodu nezájmu zo strany PSS, ale z personálnych a kapacitných dôvodov: nedostatok kvalifikovaných opatrovateliek na trhu práce, neuspokojenie požiadaviek na prepravu (1 SMV, ktoré môže poskytnúť službu imobilným žiadateľom), navýšenie ceny obedov v jedálni MsÚ, Československej armády 26, B. Bystrica.

Od 01.12.2025 bolo prijaté nové VZN č. 26/2025 o určení úhrady, spôsobe jej určenia a platenia za sociálne služby poskytované mestom Banská Bystrica, účinné od 01.12.2025, výška úhrad za sociálne služby poskytované ASS neboli menené.



Porovnanie ekonomicky oprávnených nákladov (EON) za roky 2024 a 2025

Tabuľka č. 21

Služby		EON 2024	EON 2025	Pokles/nárast	%
opatrovateľská služba	1 hodina	11,56 €	12,17 €	0,61	5,3%
Prepravná služba priemer na najazdené km)	1 km	2,30 €	2,48 €	0,18	7,8%
Stravovanie dôchodcov	1 obed	6,33 €	8,23 €	1,9	30%
Stravovanie dôchodcov – rozvoz obedov	1 obed	2,47 €	3,20 €	0,73	29,5%
Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci	1 príjem/mes.	31,28 €	31,37 €	0,09	0,3%

V tabuľke č. 21 sme porovnali EON za roky 2024 a 2025 a pri väčšine služieb sme v roku 2025 zaznamenali nárast.

ASS v roku 2025 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. Využíva sa na pravidelné porady s odborným personálom i stretnutia s prijímateľmi.

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

- v roku 2025 boli vozidlá Renault Trafic a Škoda Octavia pravidelne servisované, vrátane údržby a opráv
- výdavky s tým spojené boli v **celkovej hodnote 7770 eur.**

Pre potreby skvalitnenia výdaja stravy:

- boli zariadené dve nové výdajné miesta a to nebytové priestory na ul. Rudohorská 27 v Sásovej a nebytové priestory v ZPS Jeseň, Internátna 10 na Fončorde
- nebytové priestory výdajne stravy na Rudohorskej 27 boli prenajaté formou Zmluvy o nájme nebytového priestoru č. 297/2025/CRZ-I. od MBB, a. s. od 01.07.2025
- obe výdajne stravy sú bezbariérové
- do výdajní bolo zakúpené nové interiérové vybavenie a kuchynské potreby v celkovej výške 17 961,99 eur.

Boli zakúpené ochranné pracovné pomôcky, odev, obuv pre zamestnancov ASS, pre opatrovateľov/ky termofľaše, zabezpečený nákup kariet MHD za účelom realizovania terénnej opatrovateľskej služby



(napr. presun počas dňa k viacerým prijímateľom opatrovateľskej služby, sprievod k lekárovi a vybavovanie úradných záležitostí s prijímateľom apod.).

ZHODNOTENIE:

Pre účely skvalitnenia terénnych a ambulantných sociálnych služieb sme zabezpečili komplexné nákupy pre dve výdajne stravy, nákupy pracovných odevov a obuvi pre zamestnancov ASS, tiež sme zabezpečili servisné a bezpečnostné prehliadky týkajúce sa služobných motorových vozidiel prepravnej služby.

5. Realizované projekty

Národný projekt Podpora opatrovateľskej služby

Číslo výzvy: 3/NP POS/2025

Aktivita: Poskytovanie príspevku na opatrovateľskú službu ako súčasť systémovej zmeny

Pod aktivita 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: 1 194 733,80 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 2025 nám bolo refundovaných 617 945,25 eur.

Pod jednou strechou

V rámci zabezpečenia sociálnej inklúzie pre občanov ZŤP a seniorov zorganizovalo mesto Banská Bystrica dňa 28.5.2025 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, najsť pomyselný most medzi spoločnosťami ponúkajúcimi špecializované vybavenie pre znevýhodnených ľudí a osobami, ktoré takúto formu pomoci potrebujú - príloha č. 11.

Deň otvorených dverí ASS

Deň otvorených dverí v Agentúre sociálnych služieb sa konal 03.06.2025, pričom jeho cieľom bolo priblížiť všetkým občanom činnosť našej agentúry – opatrovateľská služba, prepravná služba, požičiavanie pomôcok a stravovanie seniorov.



Projekt „Darček pod stromček“

V decembri zamestnanci ASS a 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 sociálnych pracovníčok do domácností prijímateľov.

Dobrovoľnícka činnosť

Opatrenie 1.2.3. vytvoriť 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 2025 sa poskytovali dobrovoľnícke aktivity 12 prijímateľom. Poskytovanie tejto aktivity si od roku 2023 udržiava stabilný rozsah a kapacitu prijímateľov. Ide o doplnkovú službu určenú pre obyvateľov, ktorí nevyžadujú intenzívnu sociálnu pomoc, no jej prínos je kľúčový v oblasti prevencie sociálnej izolácie.

Vykonávané aktivity u prijímateľa:

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

Hlavným cieľom aktivity zostáva udržiavanie spoločenského kontaktu a eliminácia pocitu osamelosti. Interakcia s inou osobou – či už formou rozhovorov, spoločenských hier alebo prechádzok – výrazne prispieva k duševnej a psychickej pohode seniorov, čo sa priamo odzrkadľuje aj na ich celkovom fyzickom zdravotnom stave.

V budúcom období je žiaduce uvažovať o navýšení počtu klientov a rozšírení spektra činností. Takýto rozvoj by priniesol významné odľahčenie opatrovateľskej služby, nakoľko by časť bežných úkonov (napr. nákupy, vynášanie odpadu, sprievod na prechádzky) mohli prevziať dobrovoľníci. Tým by sa vytvoril priestor pre odborný personál na výkon odborných činností.

Opatrenie 1.2.2. – Vytvoriť systém na poskytovanie iných činností a uspokojovanie potrieb seniorov v domácnosti.

Aktivita 1.2.2.1 - Rozšíriť ponuku podpory poskytovanej v prirodzenom prostredí

Aktivita 1.2.2.2 - Vytvoriť systém na poskytovanie iných činností za služby

Cieľom opatrenia je podpora seniorov žijúcich v domácom prostredí s dôrazom na zachovanie ich sebestačnosti a kvality života. Hlavným zámerom je vytvoriť také podmienky, ktoré seniorom umožnia čo najdlhšie zotrvať v ich prirodzenom sociálnom prostredí a oddialiť tak potrebu poskytovania pobytových sociálnych služieb. Opatrenie je zabezpečované prostredníctvom dobrovoľníkov – zamestnancov MsÚ Banská Bystrica.

Podpora je zameraná najmä na pomoc pri aktivitách, ktoré seniori nedokážu vykonávať úplne samostatne. Pravidelná asistencia inej osoby v stanovených časových intervaloch im pomáha prekonať každodenné bariéry, čím podporuje ich nezávislý spôsob života. Tento preventívny prístup efektívne



dopĺňa sieť sociálnych sluŹieb a reaguje na individuálne potreby obyvateľov priamo v ich domácnostiach.

Cieľová skupina: - seniori *

** podľa potreby, konkrétnej požiadavky fyzickej osoby nachádzajúcej sa v určitej nepriaznivej sociálnej/životnej situácii a jej posúdení je možné poskytnúť/aplikovať tento program aj pre iného občana mesta Banská Bystrica ako je senior.*

Vykonávané aktivity, ktoré boli požadované sú uvedené nižšie v tabuľke:

Aktivita/ činnosť
a) nákup

Opatrenie zamerané na podporu seniorov v ich domácom prostredí bolo spustené od januára 2025. V sledovanom období bola podpora poskytnutá jednému klientovi počas jedného mesiaca. Toto zabezpečenie aktivít malo preklenovací charakter a slúžilo na zabezpečenie nevyhnutnej pomoci v období, kým nebol proces nastavenia opatrovateľskej služby plne dokončený vzhľadom na nedostatok personálu opatrovateliek.

Súbežne s touto aktivitou prebieha v domácnostiach aj dobrovoľnícka činnosť prostredníctvom Centra dobrovoľníctva n.o., ktorá dopĺňa sociálny kontakt.

Nízky počet zapojených klientov v uplynulom roku (absencia dopytu zo strany ďalších obyvateľov) bol identifikovaný ako dôsledok nedostatočnej propagácie aktivity. Napriek nízkej aktuálnej vyťažnosti zostáva cieľom opatrenia naďalej podpora nezávislého života seniorov v ich prirodzenom prostredí. Pre zvýšenie záujmu a efektivity opatrenia je v nasledujúcom období nevyhnutné zamerať sa na intenzívnejšiu informovanosť verejnosti o možnostiach tejto formy pomoci.

6. Kontrolná činnosť

V Agentúre sociálnych sluŹieb, Robotnícka 12, bola počas roka 2025 uskutočnená kontrola projektu Podpora opatrovateľskej služby dňa 15.07.2025 zameraná na dodržiavanie podmienok na poskytnutie a použitie verejných financií a dodržiavanie hospodárnosti, efektívnosti, účinnosti a účelnosti pri hospodárení s verejnými financiami a realizácii finančnej operácie za obdobie 01 – 04 2025. Kontrolou neboli zistené žiadne porušenia.

Z ďalších orgánov ako z Regionálneho úradu verejného zdravotníctva, Banskobystrického samosprávneho kraja, ani iných orgánov štátnej správy, resp. miestnej samosprávy kontroly v roku 2025 neboli vykonané. Kontroly týkajúce sa pravidelných revízných kontrol objektu sú uvedené vo výročnej správe KOMUCE, Robotnícka 12.



7. Vyhodnotenie stanovených úloh za rok 2025

Pre rok 2025 boli stanovené nasledovné úlohy:

1. Rozvoj a skvalitnenie procesov opatrovateľskej služby

Prioritou sociálnych pracovníkov a opatrovateliek bolo poskytovanie opatrovateľskej 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.

2. Rozvoj a skvalitnenie výdajnej stravy v ZSS

- Zvyšovanie kvality jedla a kvality výdajnej stravy prijímateľom sociálnej služby bol prioritou v roku 2025, vykonávala sa prípravná časť na otvorenie nových výdajní stravy na ul. Rudohorská 27 a v nových priestoroch ZPS Internátna 10

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 bol naplánovaný na rok 2025, vozidlo má byť dodané vo februári 2026= cieľ bol čiastočne splnený.

8. Úlohy na rok 2026

Pre rok 2026 boli stanovené nasledovné ciele:

1. Rozvoj a skvalitnenie procesov opatrovateľskej služby,
2. Rozvoj a skvalitnenie priestorov výdajnej stravy,
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 násilia na prijímateľoch,
- zamestnanci dodržiavali zásady diskrétnosti, taktnosti a dôvernosti informácií o prijímateľoch.

Na vypracovaní Správy o činnosti za rok 2025 spolupracovali:

Mgr. Zuzana Valentová, Mgr. Ingrid Lukáčová, Mgr. Eva Burianová, Mgr. Zuzana Šperková, Jana Ondrejčovičová, Mgr. Katarína Molentová.

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. Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti zamestnancov ASS



Príloha 1 – Fotodokumentácia

Rokovacia miestnosť v priestoroch ASS Robotnícka 12



Vybavenie skladu požičovne pomôcok ASS Robotnícka 12



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

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



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

im prináša veľké osobné uspokojenie, že robia niečo zmysluplné

sa učia lepšie počúvať druhých, komunikovať

sa učia veľa o potrebách, snoch, radoostiach seniorov

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

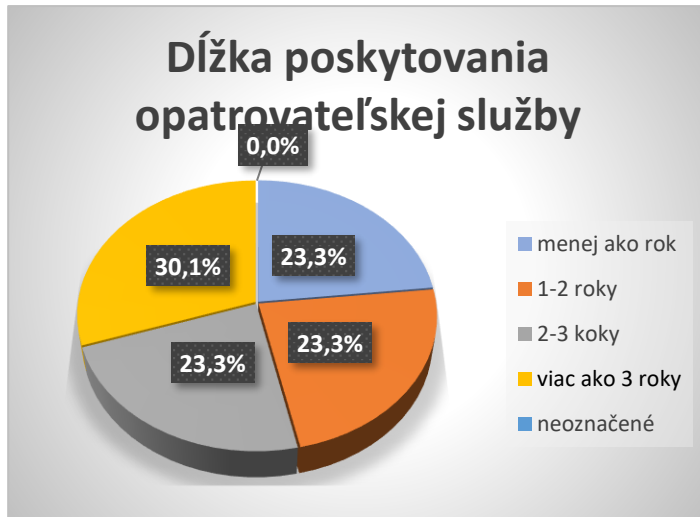
V prípade, že poznáte vo svojom okolí seniorov, ktorí by radi využili túto službu, tiež nás kontaktujte.
Viac info na www.centrumdobrovolnictva.sk



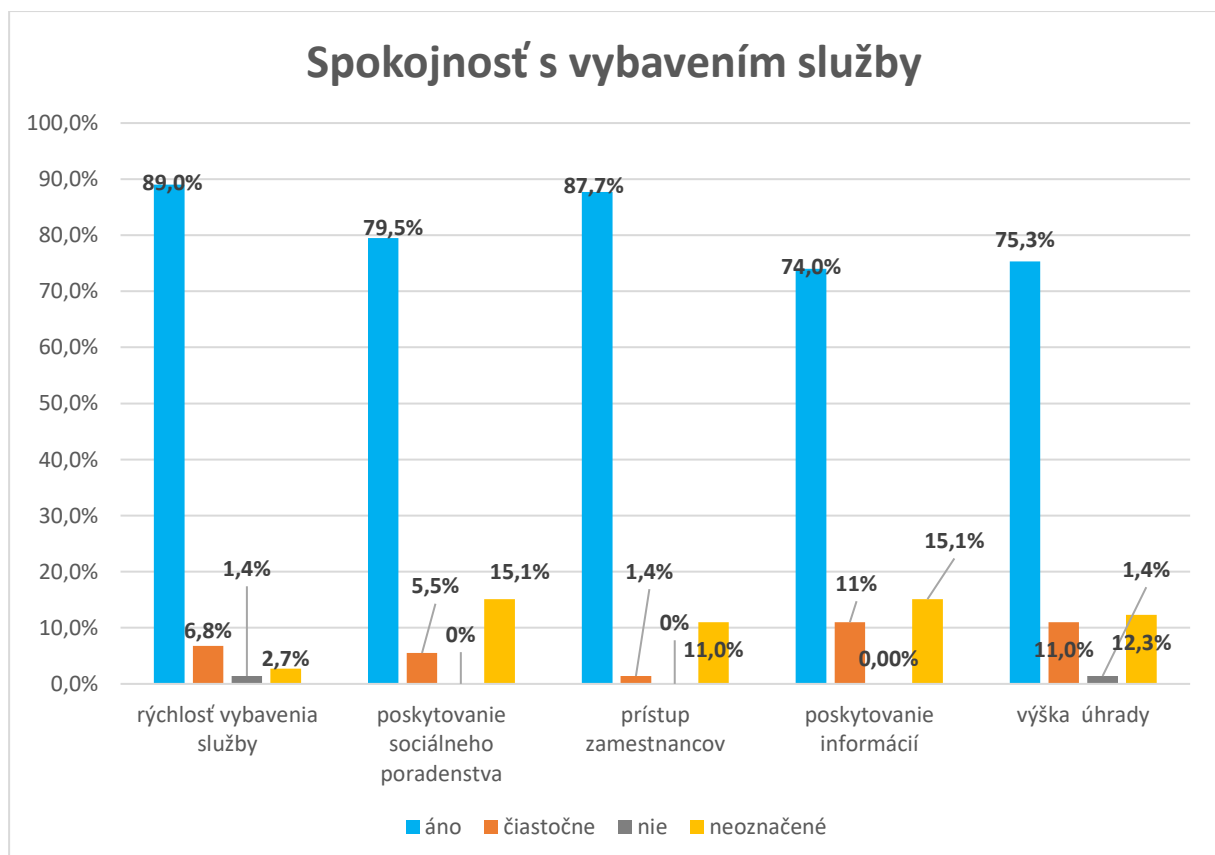
Príloha 2 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti klienta s opatrovateľskou službou

VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI - OPATROVATEĽSKÁ SLUŽBA

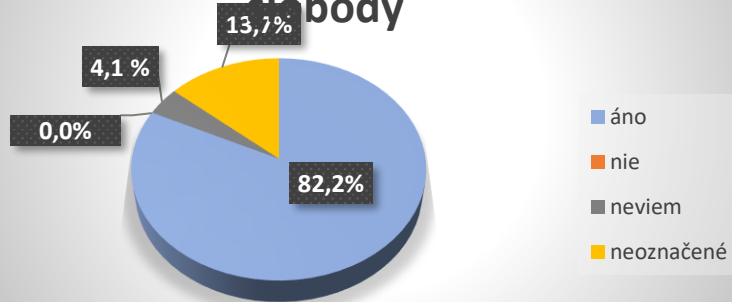
Dotazníky spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou vyplnilo 65 prijímateľov sociálnej služby (ďalej len PSS) a 8 rodinných príslušníkov. Spolu 73 opýtaných z celkového počtu 146 prijímateľov sociálnej služby. Návratnosť dotazníkov dosahuje 50 %.



Najväčšie zastúpenie mala opatrovateľská služba poskytovaná viac ako 3 roky a to v 30,1 % PSS a druhou skupinou boli respondenti, ktorí službu využívali menej ako rok, 1-2 roky a 2-3 roky a to po 23,3%. V otázke spokojnosti s vybavením sociálnej služby bola vyjadrená vysoká miera spokojnosti s prístupom zamestnancov pri vybavovaní služby. Nespokojnosť bola vyjadrená v hodnotení rýchlosti vybavenia služby 1 prijímateľom sociálnej služby a s výškou úhrady nebol spokojný 1 prijímateľ sociálnej služby.



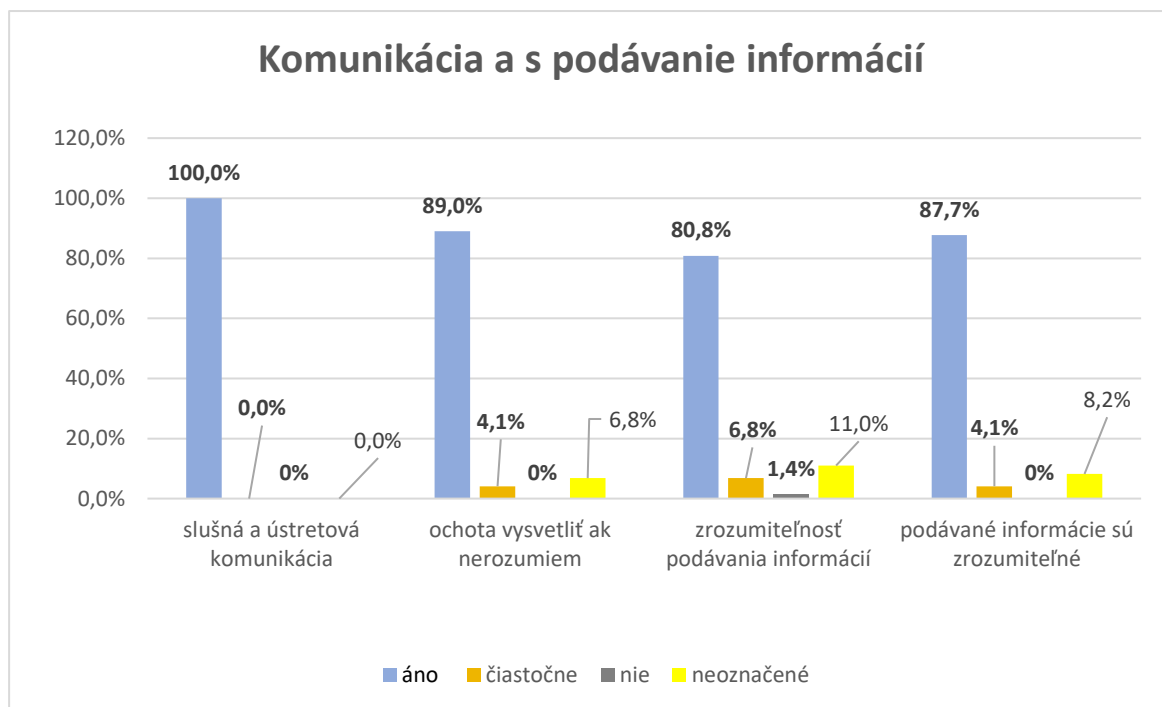
Základné ľudské práva a slobody



Sociálna služba je poskytovaná v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a princípmi nediskriminácie podľa 82,2 % opýtaných 4,1 % nevedelo odpovedať a 13,7% respondentov sa nevyjadrilo.

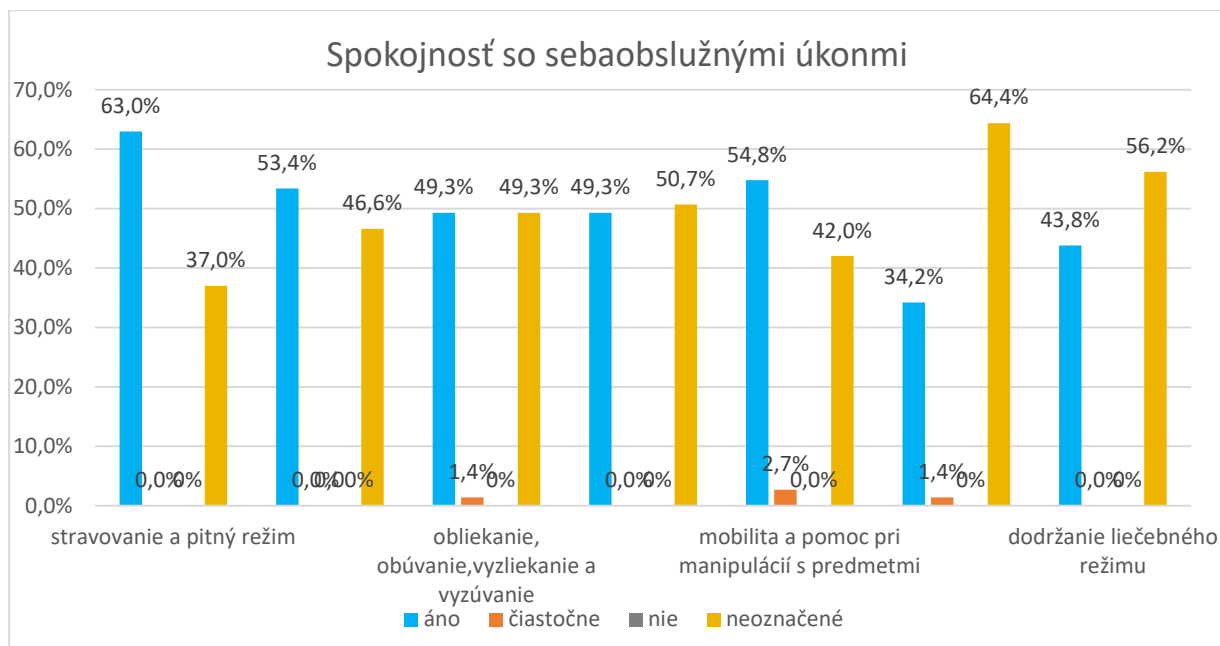
Najväčšiu spokojnosť so slušnou a ústretovou komunikáciou vyjadrilo 100 % odpovedajúcich, s ochotou vysvetliť, ak niečomu nerozumiem bolo spokojných 89 % PSS, podávané informácie sú zrozumiteľné 87,7 % respondentov a s dostatkom informácií vyjadrilo spokojnosť 80,8 % PSS.

Komunikácia a s podávanie informácií

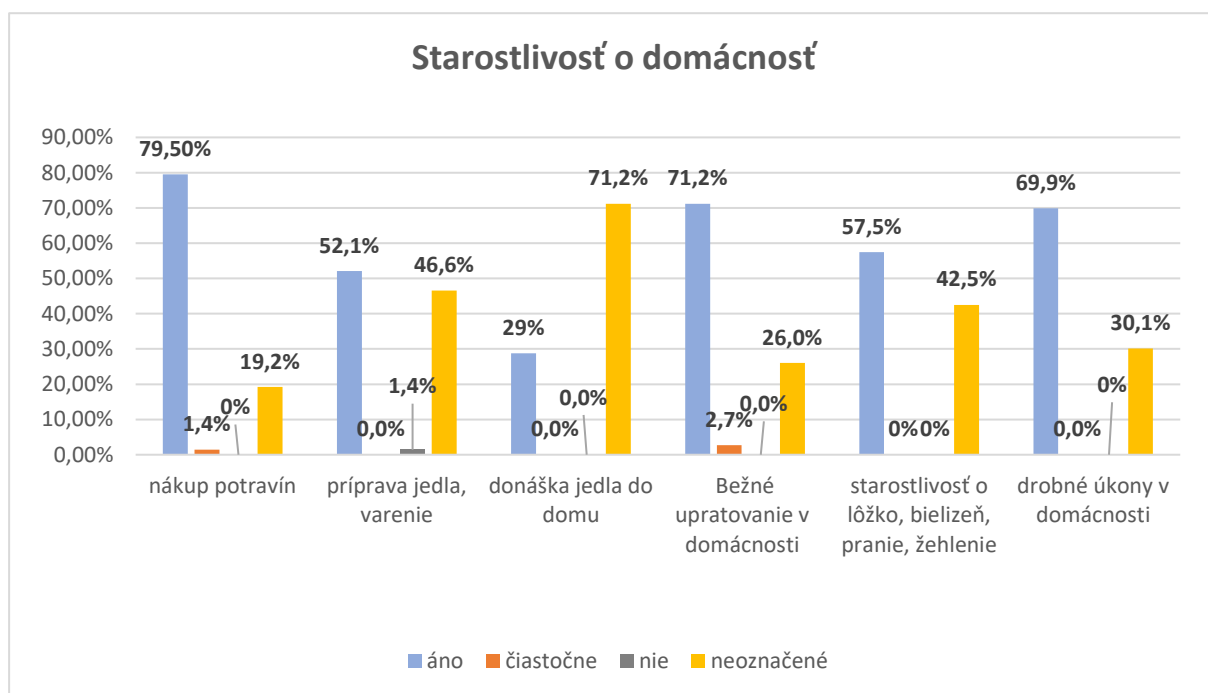


S pomocou pri stravovaní a pitnom režime vyjadrilo spokojnosť 63% prijímateľov sociálnej služby, s pomocou pri osobnej hygiene 53,4% respondentov, s pomocou pri obliekaní, obúvaní, vyzliekaní a vyzúvaní 49,3% respondentov, s pomocou pri chôdzi, vstávaní a polohovaní 49,3% opýtaných, s pomocou pri mobilite a manipulácii s predmetmi 54,8% opýtaných, s pomocou pri toalete či očistení tela a pri výmene inkontinenčných pomôcok 34,2% opýtaných, s pomocou pri dodržaní liečebného režimu (meranie KT, TT, lieky) 43,8% prijímateľov sociálnej služby.





Spokojnosť s nákupom potravín a iného tovaru vyjadrilo 79,5% respondentov, s prípravou jedla, varením, zohrievaním jedla a umývaním riadu vyjadrilo spokojnosť 52,1 % respondentov, s donáškou

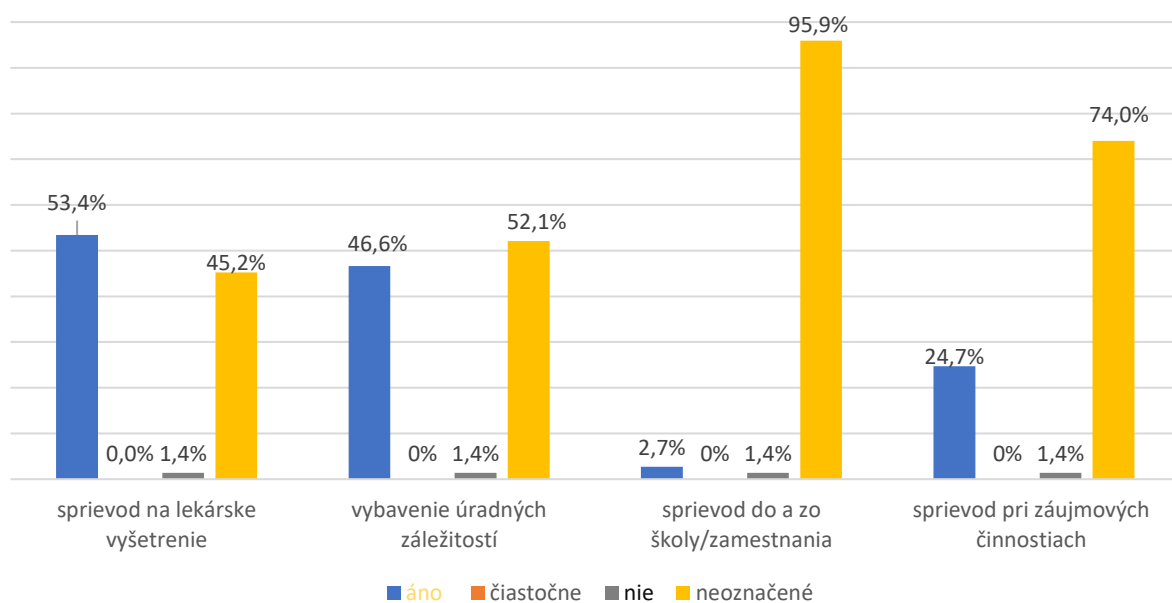


jedla do domácnosti 28,8% respondentov, s bežným upratovaním v domácnosti 71,2 % opýtaných, spokojnosť so starostlivosťou o lôžko a bielizeň vyjadrilo 57,5 % odpovedajúcich, s drobnými úkonmi v domácnosti je spokojných 69,9 % PSS. Na otvorenú otázku, či by chceli niečo zmeniť sa vyjadrili nasledovne: nechcú nič zmeniť, sú spokojní so službou.

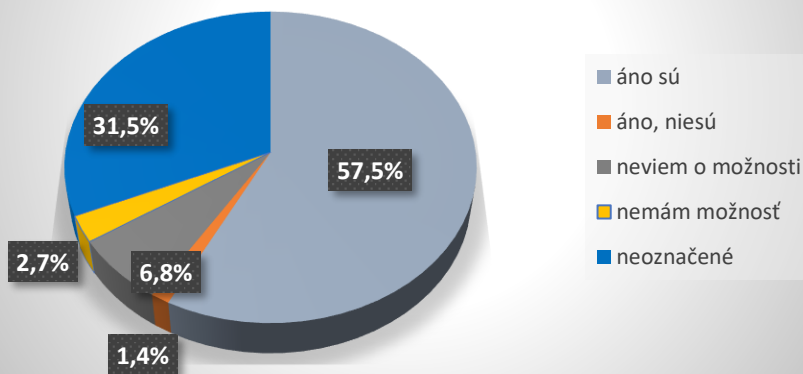
So sprievodom pri sociálnych aktivitách vyjadrilo spokojnosť - 53,4% prijímateľov sociálnej služby so sprievodom na lekárske vyšetrenie, 46,6% prijímateľov sociálnej služby s vybavovaním úradných záležitostí, 2,7% opýtaných bolo spokojných so sprievodom do/zo školy/zamestnania a 24,7% pri záujmových činnostiach.



sprievodom pri zakladných socialnych aktivitách



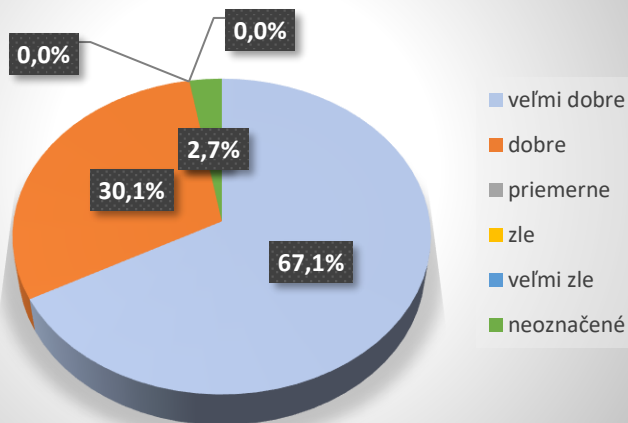
Možnosť podávania podnetov, sťažností



57,5% prijímateľov sociálnej služby sa vyjadrilo, že má možnosť podávania podnetov a sťažností, ktoré sú akceptované, 1,4% opýtaných uviedlo, že ich podnety a sťažnosti nie sú akceptované, 6,8 % opýtaných nevie o takej možnosti a 2,7% opýtaných odpovedalo, že nemajú takú možnosť.

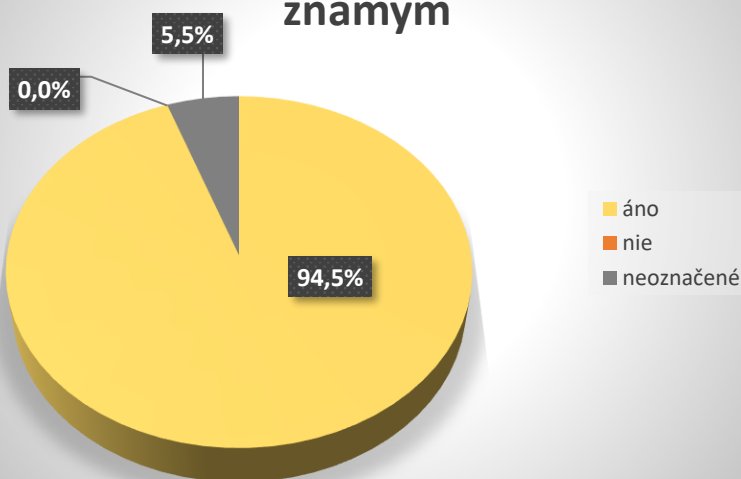


Spokojnosť s ASS



K celkovému hodnoteniu poskytovanej služby sa 67,1% opýtaných vyjadrilo veľmi dobre, 30,1% uviedlo dobre, nikto neohodnotil poskytovanie služby za priemerné. Hodnotenie zle a veľmi zle neuviedol nikto.

Odporúčenie ASS priateľom a známym



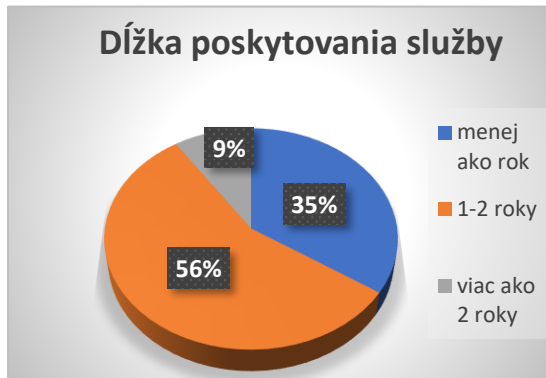
ASS by odporučilo svojim priateľom a známym 94,5% respondentov, nikto z opýtaných by ASS neodporučilo.

V poslednej otázke mali respondenti možnosť uviesť vlastné návrhy na zmenu. Najčastejším negatívum uvádzali časté striedanie opatrovateliek, nízke platy opatrovateliek, neposkytnutie sprievodu na lekárske vyšetrenie a nemožnosť využívať službu v zimnom období v neskoršom čase. Prijímatelia sociálnej služby uviedli medzi návrhmi nemeniť opatrovatelky, zvýšenie plátov opatrovatelkám, veľké upratovanie pred veľkými sviatkami a možnosť posunúť službu v zimnom období na neskorší čas.



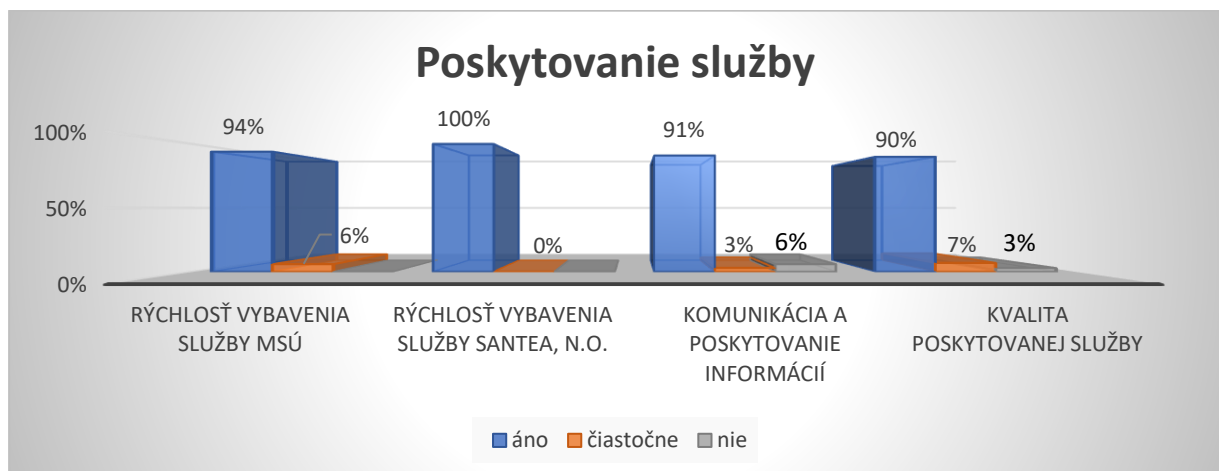
Príloha 3 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou monitorovanie a signalizácia potreby pomoci

Do dotazníkového zisťovania spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci sa zapojilo 32 respondentov z celkového počtu 33. Návratnosť predstavuje 97 %.



Najväčšie zastúpenie mali prijímatelia, ktorí využívajú službu jeden až dva roky menej ako rok - 56 %, menej ako rok využíva túto formu pomoci 35 % respondentov a viac ako 2 roky je poskytovaná 9 % odpovedajúcich. Oproti roku 2024 došlo k nárastu percenta v skupine s dĺžkou používania sociálnej služby jeden až dva roky. Uvedené poukazuje na trvanie poskytovania sociálnej služby u existujúcich prijímateľov, u ktorých zmluvy o jej poskytovaní boli uzatvorené v roku 2024. Spokojnosť s rýchlosťou vybavenia služby Mestským

úradom - Odborom sociálnych vecí vyjadrilo 94 % respondentov, čiastočne bolo spokojných 6 %. S rýchlosťou zriadenia služby spoločnosťou Santea, n.o boli spokojní všetci respondenti (100 %). S komunikáciou a poskytovaním informácií bola spokojná prevažná väčšina opýtaných (91 %), čiastočne bolo spokojných 3 % a 6 % respondentov prejavilo nespokojnosť. Kvalita poskytovanej služby bola u opýtaných hodnotená pozitívne 90 %, čiastočnú spokojnosť vyjadrilo 7 % a len 3 % respondentov prejavilo nespokojnosť s kvalitou poskytovanej služby.



Službu prostredníctvom hodinek - SanteaWatch, ktoré monitorujú zdrav. stav, majú zabudovaný senzor pádu a umožňujú GPS lokalizáciu využíva 38 % respondentov, formu pomoci cez Santea Box + Watch - komunikačný box do domu/bytu so senzorom dymu, plynu a SOS tlačidlom spolu s hodinkami využíva 62 % seniorov. Tento nový spôsob monitorovania potreby pomoci vyhovuje 69 % respondentov, skôr vyhovuje 16 %, záporné hodnotenie vyjadrili 3 % respondentov, 12 % respondentov sa k danej otázke nevedelo vyjadriť.



Službu na privolanie pomoci využilo 1- krát (v niektorých prípadoch nechtiac) 16 % odpovedajúcich, viackrát si pomoc privolalo 25 % respondentov a ešte nikdy nemuselo službu využiť 59 % opýtaných. Z respondentov, ktorí pomoc privolali, či už opodstatnene alebo nechtiac, bolo s rýchlosťou privolania pomoci spokojných 48 %, skôr áno 9 %. Opýtaných 13 % bolo skôr nespokojných a nespokojných s rýchlosťou privolania pomoci. Respondentov, ktorí sa nevedeli k danej problematike vyjadriť bolo 30 %. V prevažnej väčšine sa nevedeli vyjadriť respondenti, ktorí privolanie pomoci doteraz nepotrebovali využiť.



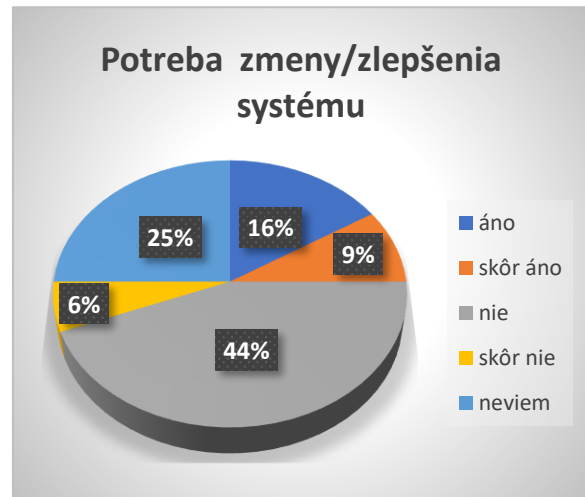
Na otvorenú možnosť vyjadrenia nespokojnosti respondenti uviedli:

- Zlá skúsenosť, neprivolali sanitku.
- So všetkým som spokojná, nemá to jediná chybu.
- Hodinky sa vybíjajú každý deň.
- Hodinky zavadzajú, ale keď sa pokazili, výmena bola rýchla.
- Dispečer najprv kontaktuje rodinu a susedov (uvedené kontakty) a pomoc privoláva až po ich intervencii a konzultácii s rodinou. Hodinky nechcú, na ruke sú veľké.
- Pri neopatrnom pohybe s hodinkami, ktoré tento pohyb vyhodnotili ako pád, bola telefonická odpoveď okamžitá. Vlastné privolanie neviem vyhodnotiť.
- Cez Santea n.o. dlhšie trvalo, kým prišla sanitka, ako keď sme volali na priamo.
- Omylom jedenkrát privolanie, pritlačené hodinky o vankúš.
- Omylom privolanie, keď buchnem hodinkami pri umývaní riadu.
- Som nespokojná s vašou službou, pretože v júli som spadla na tvár a hodinky pri páde nezvonili. Opačný prípad hodiniiek je, že pri tlačení nákupného vozíka sa hodinky hlásia.
- Nevedeli sme sa dovolať a zistiť, kde sa monitorovaná osoba nachádza.



Na otázku, či je potrebná zmena alebo zlepšenie systému monitorovania a signalizácie potreby pomoci odpovedalo áno a skôr áno 25 % respondentov, 50 % odpovedajúcich si myslí, že zmena nie je a skôr nie je potrebná a 25 % uviedlo odpoveď neviem. Možnosť na vlastný návrh na zmenu využili viacerí respondenti, ktorí uviedli:

- Aby pomohli, keď majú
- Spôsob fungovania, rýchla pomoc, ktorá je dôležitá nefunguje, v zahraničí ak operátor pri tejto službe vyhodnotí, že treba lekársku pomoc, ihneď vyšle sanitku. Pokiaľ sa tu dostaneme k sanitke, je neskoro...



- Služba samotná je poskytovaná výborne. Akurát zmluva o jej uzatvorení je zbytočne rozvláčna, dlhá, a tým pádom neprehľadná. Pri niektorých jej častiach nie je jasné, aký je ich zmysel. Pred uzatvorením sme dlho čakali, kým sa nám firma Santea, n.o. ozvala a nevedeli sme prečo. Nakoniec sme kontaktovali Odbor sociálnych vecí na Mestskom úrade v Banskej Bystrici a spracovanie žiadosti u nich trvalo dlho, viac ako mesiac.
- Cena služby je pre dôchodcu mesačne dosť vysoká (20 Eur) z dôvodu, že Mesto Banská Bystrica prispieva malou sumou pre tento druh sociálnej pomoci. Čo sa týka spoločnosti Santea, n.o. nemám voči fungovaniu služby výhrady.
- Pokročilejšie funkcie hodínok, monitorovanie životných funkcií v reálnom čase, schopnosť hodínok samotných privolať pomoc.
- Väčšia spoľahlivosť, keďže žijem sama.
- Zlepšenie komunikácie, nedostupnosť služby v niektorých časoch.

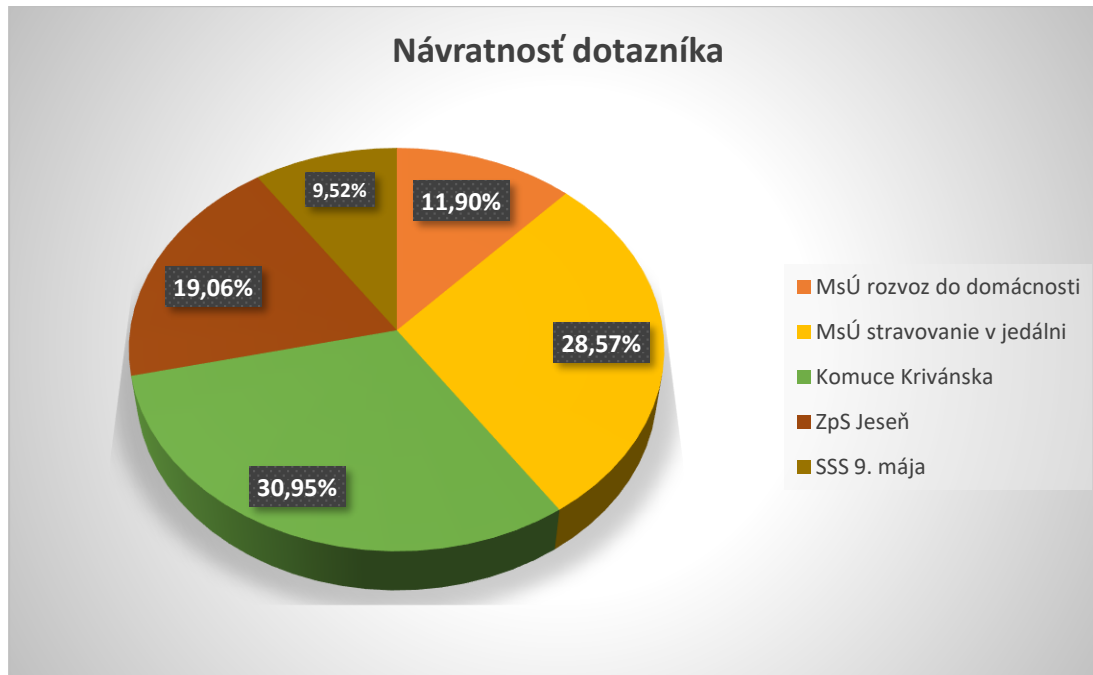
Sociálnu službu poskytovanú Santea, n.o. by svojim priateľom a známym odporučilo 90 % respondentov zúčastnených v dotazníkovom prieskume a 10 % respondentov sa vyjadrilo, že by uvedenú službu neodporúčali.



Príloha 4 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti so službou - jedáleň

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

Prieskumu sa zúčastnilo **42** respondentov, ktorí majú uzavretú zmluvu o donáške obedov do domácnosti, stravujú sa v jedálni MsÚ, ZPS Jeseň, KOMUCE Krivánska a SSS 9. mája. Celkový počet rozdanych dotazníkov bol **79**, návratnosť bola **53,16%**.

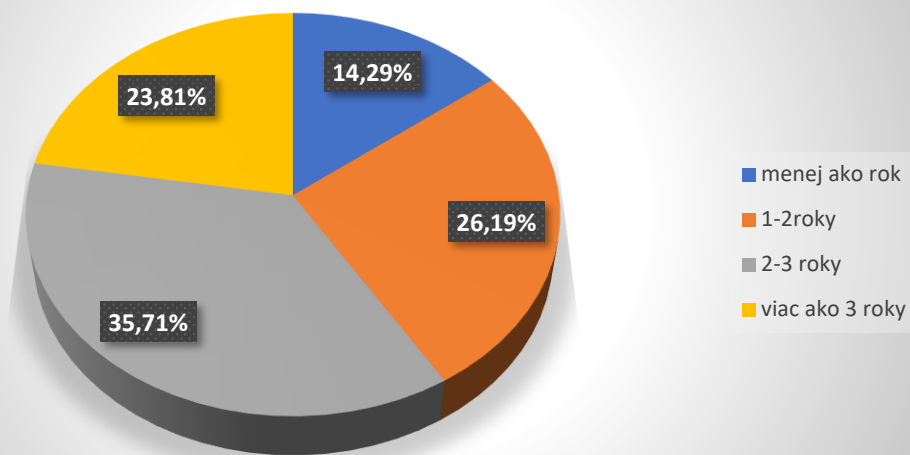


Dĺžka využívania služby

Najväčšie percentuálne zastúpenie v dĺžke využívania služby majú PSS, ktorí sa stravujú 2-3 roky – 35,71 %, nasledujú PSS s dobou využívania služby 1-2roky – 26,19%, PSS s dobou využívania služby viac ako 3 roky – 23,81% a PSS s dobou využívania menej ako 1 rok – 14,29%.



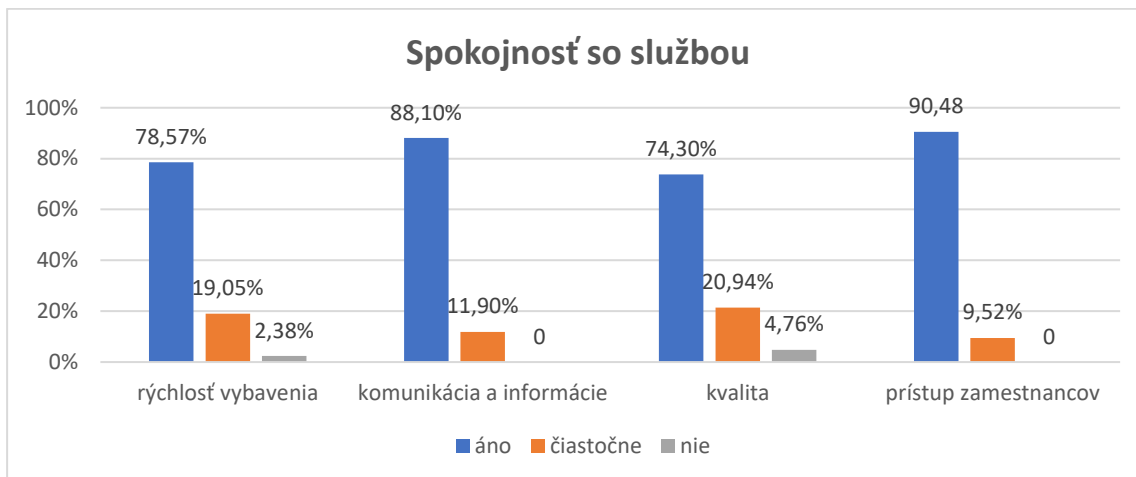
Dĺžka využívania služby



Spokojnosť so službou

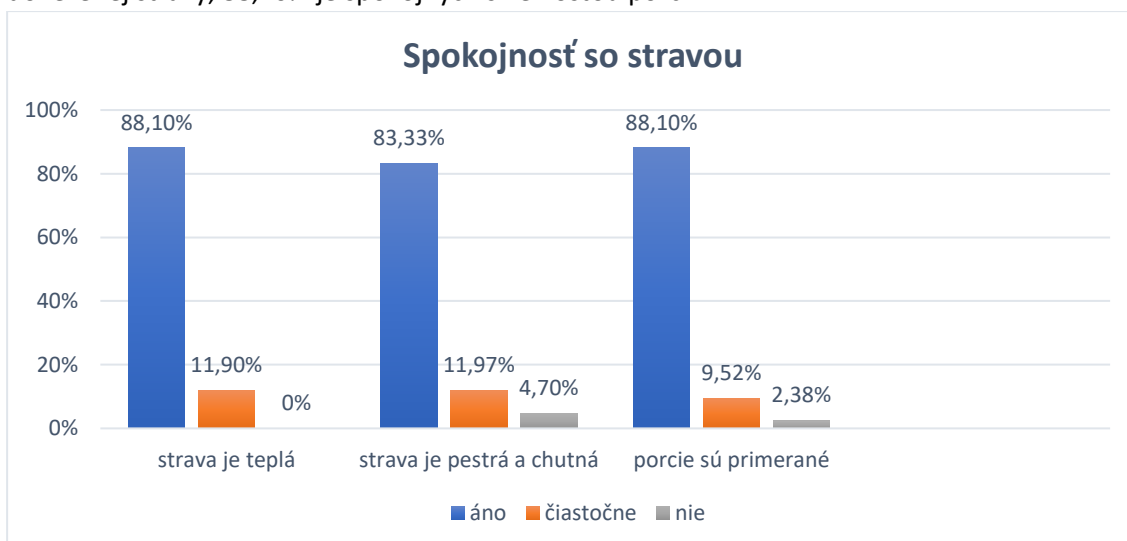
Spokojnosť s kvalitou poskytovanej služby vyjadrovali PSS odpoveďami áno, čiastočne a nie. Pri všetkých štyroch otázkach bola vo väčšej miere prejavovaná spokojnosť so službou, v priemere 15,37% respondentov bolo čiastočne spokojných s poskytovaním služby a približne 3,57% vyjadrilo nespokojnosť.





Spokojnosť so stravou

So stravou je celkovo spokojných približne 86,51% prijímateľov sociálnej služby. Z toho 88,10% PSS je spokojných s teplotou stravy, 83,33% PSS je spokojných s pestrosťou a chuťou odobratej, príp. dovezenej stravy, 88,10% je spokojných s veľkosťou porcií.



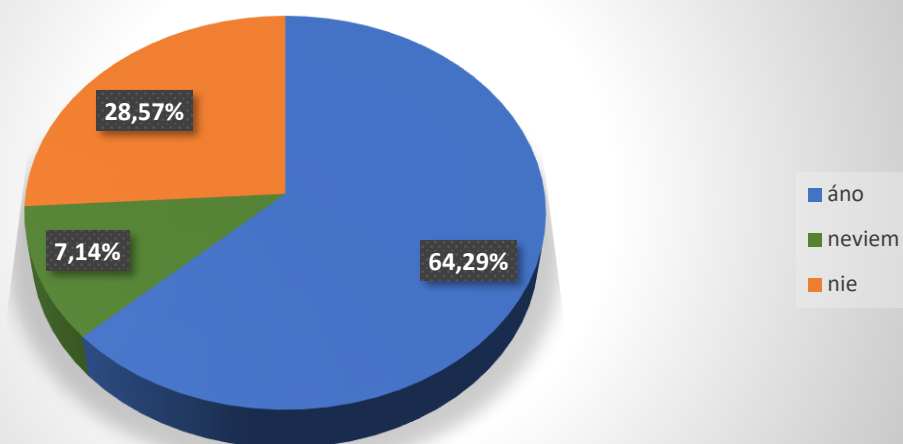
Na otázku „V čom by sa mala zlepšiť úroveň stravovania?“ respondenti dotazníka, ktorí odoberajú stravu dovážanú z Perla Gastro Valaská, by privítali k obedu viac čerstvej zeleniny, ovocia, menej husté polievky, diétnejšie jedlá a zmeniť jedálny lístok – jedlá sa opakujú.

Respondenti odoberajúci stravu z jedálne MsÚ, by uvítali možnosť výberu z 3 menu, občas mali stravníci výhrady k tvrdšiemu mäsu.

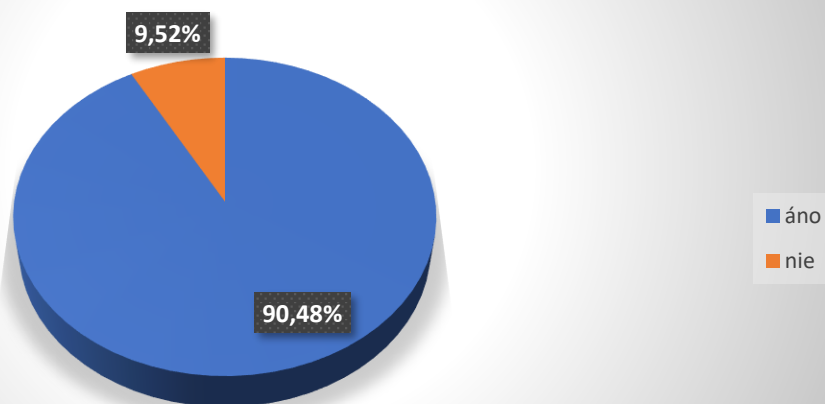
K možnosti podávania podnetov, sťažností a pripomienok k poskytovanej službe sa kladne vyjadrilo 64,29% PSS, 7,14% PSS si myslí, že takúto možnosť nemajú a 28,57% PSS nevedelo odpovedať.



Podávanie podnetov



Odporúčanie sociálnej služby Jedáleň



Sociálnu službu Jedáleň by svojim priateľom a známym odporučilo 90,48% respondentov a 9,52% by ju neodporučilo.

Pri otvorenej otázke zameranej na vlastné návrhy na zmeny a zlepšenia poskytovania služby sa PSS vo väčšej miere nevyjadrili, s ponúkanou službou sú prevažne spokojní.

Záver:

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



Príloha 5 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti - požičiavanie pomôcok

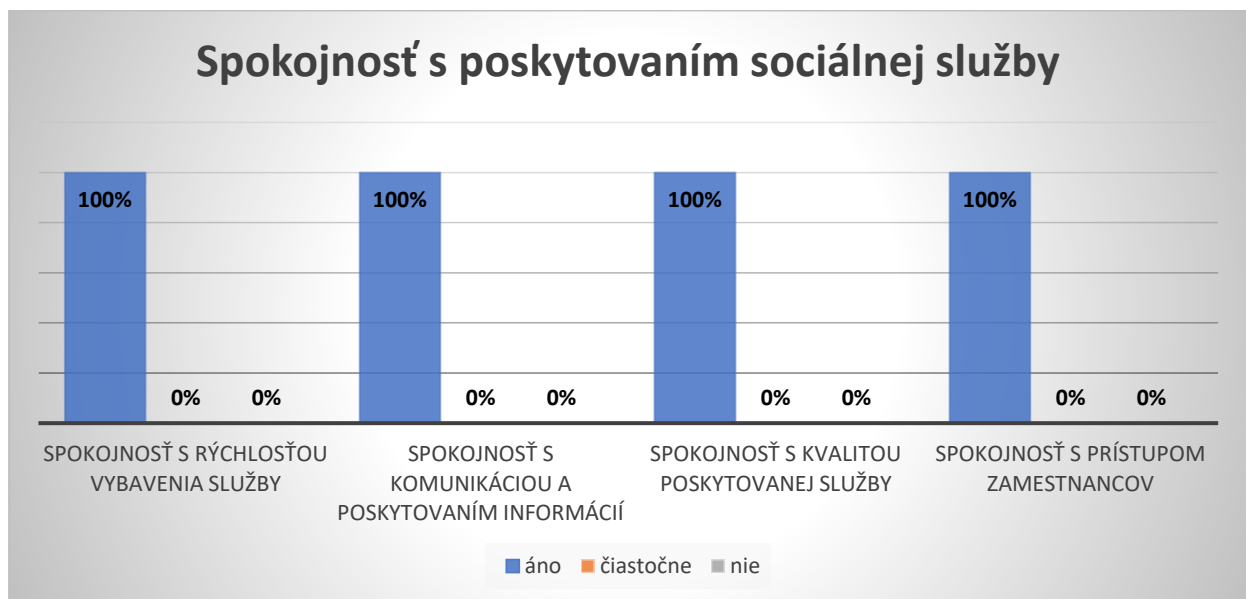
VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI - POŽIČIAVANIE POMÔCOK

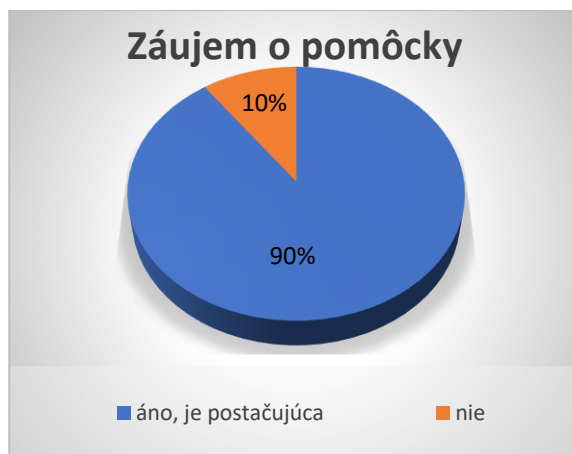
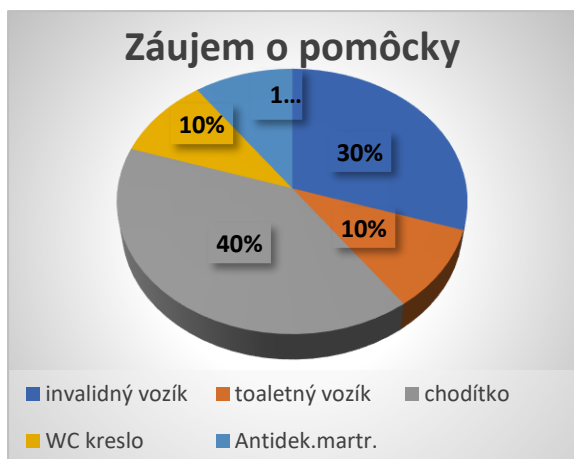
Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby s poskytovanou službou – požičiavanie pomôcok, sme realizovali prostredníctvom anonymného dotazníka. Prieskumu sa zúčastnilo 10 prijímateľov sociálnej služby z celkového počtu 20, čo predstavuje návratnosť 50 %.



Najväčšie zastúpenie 70% mali prijímatelia sociálnej služby, ktorí využívajú sociálnu službu menej ako rok, 30% využíva službu 1 až 2 roky a 0% využíva službu 2 až 3 roky.

S rýchlosťou vybavenia služby, s komunikáciou, s poskytovaním informácií, s prístupom zamestnancov a s kvalitou poskytovanej služby boli úplne spokojní všetci prijímatelia sociálnej služby na 100 %. Sociálnu službu – požičiavanie pomôcok, je možné vybaviť v našej Agentúre sociálnych služieb prakticky na počkanie, čo prijímatelia sociálnej služby vnímajú pozitívne.





Najväčší záujem zo strany prijímateľov sociálnej služby bol o chodítka 40 % , invalidné vozíky a posteľe 30% a potom o toaletné vozíky, WC kreslo a antidekubitný matrac po 10%.

90% prijímateľov sociálnej služby pri otázke, či sú spokojní s ponukou požičiavaných pomôcok odpovedalo „áno, je postačujúca“. 10% prijímateľov sociálnej služby navrhlo zakúpenie elektrickej polohovateľnej postele, ktorú v súčasnosti majú možnosť prijímatelia sociálnej služby získať z verejného zdravotného poistenia na základe predpisu od odborného lekára prostredníctvom dodávateľa zdravotných pomôcok.

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“ uviedli traja prijímatelia možnosť zakúpenia elektrickej polohovateľnej postele.



Pri otázke či majú prijímatelia sociálnej služby možnosť podávania podnetov, sťažností a pripomienok k poskytovanej službe odpovedalo áno 100 % prijímateľov sociálnej služby. Možnosť nie neoznačil nikto.

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

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

- dvaja možnosť platby na účet mesta pri prvom uzatvorení zmluvy
- jeden nemožnosť parkovania pred budovou.

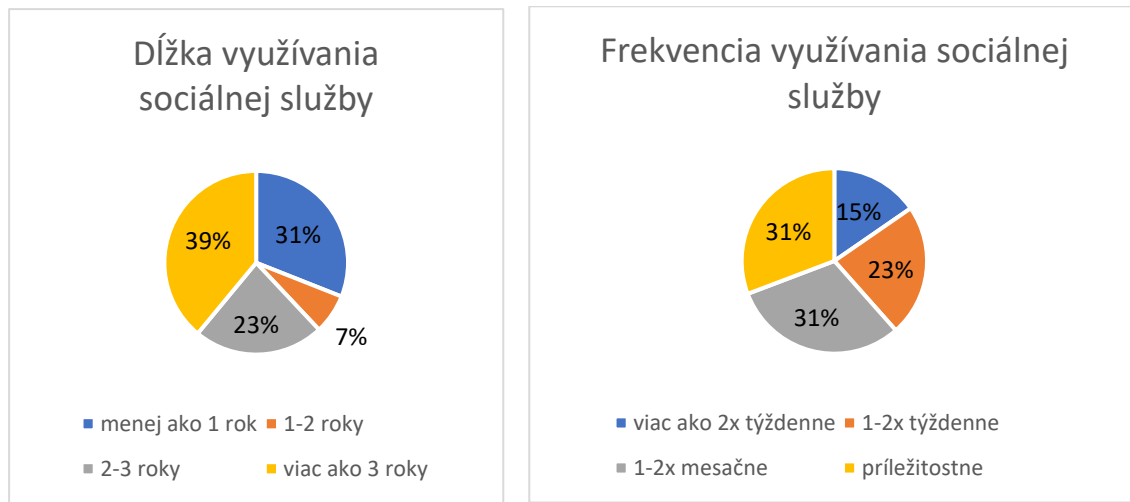


Príloha 6 – Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti s prepravnou službou

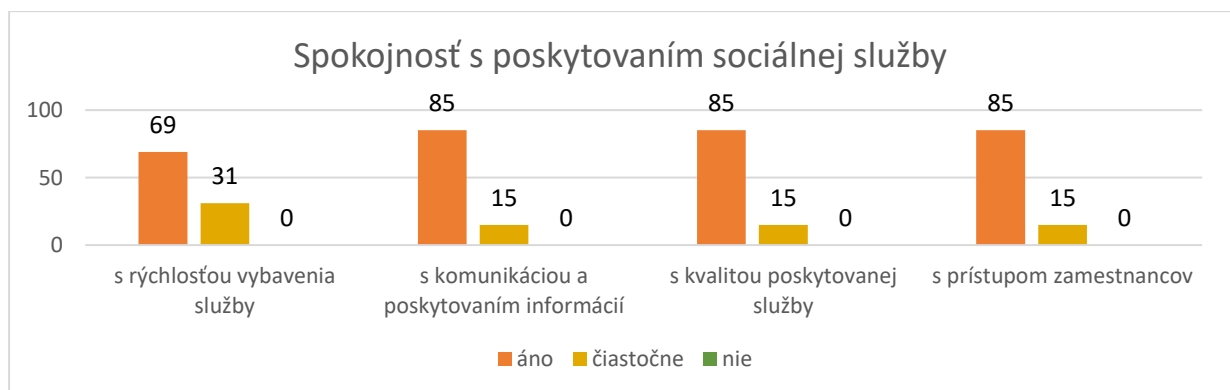
VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI - PREPRAVNÁ SLUŽBA

Prieskumu sa zúčastnilo 13 prijímateľov sociálnej služby z celkového počtu oslovených 20, čo predstavuje návratnosť 65%.

31% prijímateľov využíva sociálnu službu menej ako rok, 7 % využíva 1-2 roky, 23% využíva 2-3 roky a 39 % viac ako 3 roky.



Prepravnú službu využíva 23 % prijímateľov 1-2x týždenne, 15 % prijímateľov viac ako 2x týždenne, 31 % prijímateľov 1-2x mesačne a 31 % príležitostne podľa potreby.

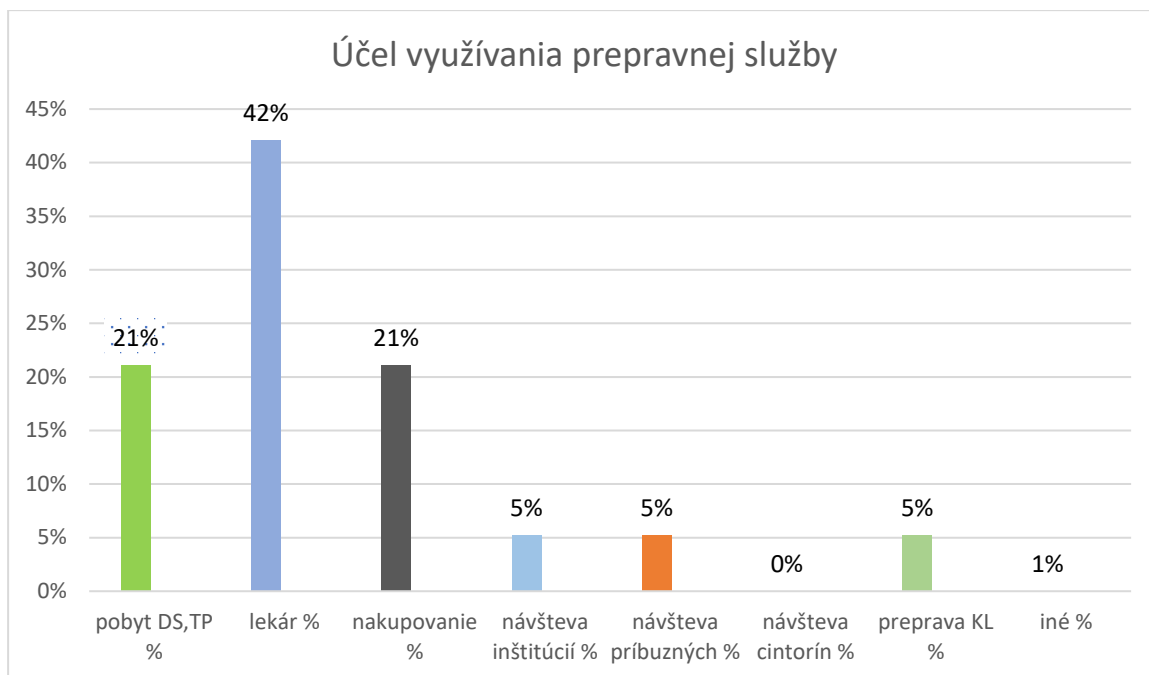


S rýchlosťou vybavenia služby bolo úplne spokojných 69 % prijímateľov, čiastočne spokojných 31 % a nespokojný neboli.

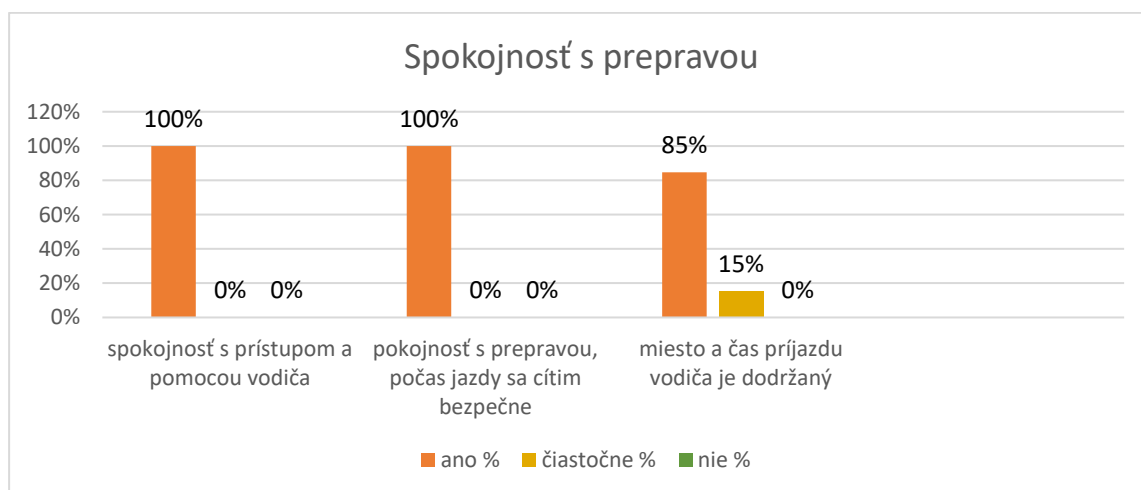
S komunikáciou a poskytovaním informácií bolo úplne spokojných 85 % prijímateľov a čiastočne spokojných 15 %

S kvalitou poskytovaných služieb a s prístupom zamestnancov bolo zhodne pri obidvoch otázkach úplne spokojných 85 % prijímateľov a čiastočne spokojných 15 %





Pri účele využívania PS bola možnosť označiť viacero možností, 42 % prijímateľov využívalo PS na návštevu zdravotníckych zariadení, 21 % využívalo prepravu na pobyt v dennom stacionári, resp. na týždenný pobyt, 21 % na nákupy a služby, 5 % návšteva inštitúcií, 5 % návšteva príbuzných a známych, na návštevu bohoslužieb a cintorína nebola služba využitá, 5 % preprava na kúpeľnú liečbu a 1 % preprava do rehabilitačného centra na cvičenie /iné/.



S prístupom a pomocou vodiča bolo úplne spokojných 100 % prijímateľov.

S prepravou a bezpečnosťou počas jazdy bolo úplne spokojných 100 % prijímateľov.

S dodržaním miesta a času prízjazdu vodiča bolo spokojných 85 % prijímateľov a 15% bolo čiastočne spokojných.

Pri otázkach navrhovaných zmien a postupe prepravnej služby odpovedalo viac ako polovica z opýtaných respondentov, že na službe by nič nemenili a sú so službou veľmi spokojní.



Ďalší respondenti jednotlivu navrhli zmenu v spôsobe objednávanu, vyjadrili sa, že dve vozidlá pre celú B. Bystricu sú veľmi málo a bolo by vhodné zaviesť tretí taxík, ďalej navrhli službu poskytovať aj cez víkendy, poskytovať službu nielen v meste Banská Bystrica, ale aj v rámci okresu, resp. SR a pri rezervácii auta uprednostniť toho, kto musí navštíviť zdravotnícke zariadenie.

Pri otázke, či máte možnosť na podávanie podnetov, sťažností, pripomienok k poskytovanej službe 12 PSS uviedlo, že vedu o tejto možnosti a 1 uviedol neviem.

Pri otázke odporúčenia poskytovania prepravnej služby našou Agentúrou sociálnych služieb svojim priateľom a známym všetci PSS uviedli, že uvedenú službu by odporučili svojim priateľom a známym.

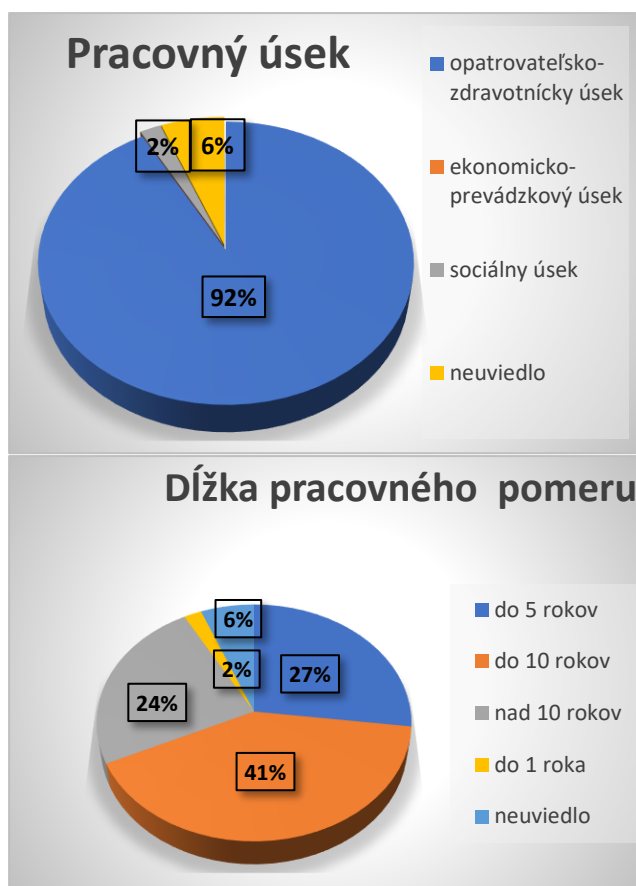


Príloha 7 – vyhodnotenie dotazníka spokojnosti zamestnancov ASS

Prieskumu sa zúčastnilo 49 zamestnancov z celkového počtu 74, návratnosť dotazníkov dosahuje 66 %. Z týchto zamestnancov je:

- 92 % z opatrovateľského úseku,
- 2 % zo sociálneho úseku
- 0 % z ekonomicko-prevádzkového úseku,
- 6 % neodpovedalo.

Najväčšie zastúpenie (41%) mali zamestnanci s dĺžkou pracovného pomeru do 10 rokov, 27 % zamestnancov pracuje v ASS do 5 rokov, 24 % zúčastnených malo dĺžku pracovného pomeru viac ako 10 rokov a 2 % zastúpenie mali respondenti zamestnaní menej ako 1 rok a 6 % 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.

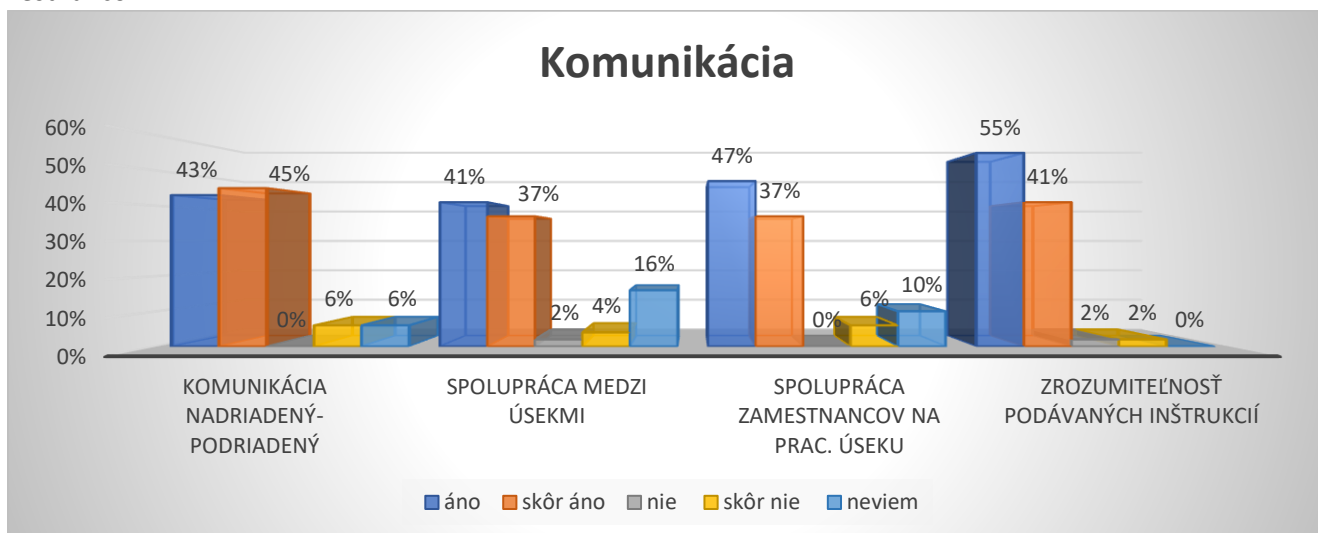
Pri všetkých štyroch otázkach bola vo väčšej miere prejavovaná spokojnosť.



Úplnú alebo čiastočnú spokojnosť zamestnancov s úrovňou komunikácie medzi nadriadeným a podriadeným uviedlo spolu 88 %, skôr nespokojných je 6 % respondentov, nespokojnosť s komunikáciou s nadriadeným nevyjadril ani jeden zamestnanec.

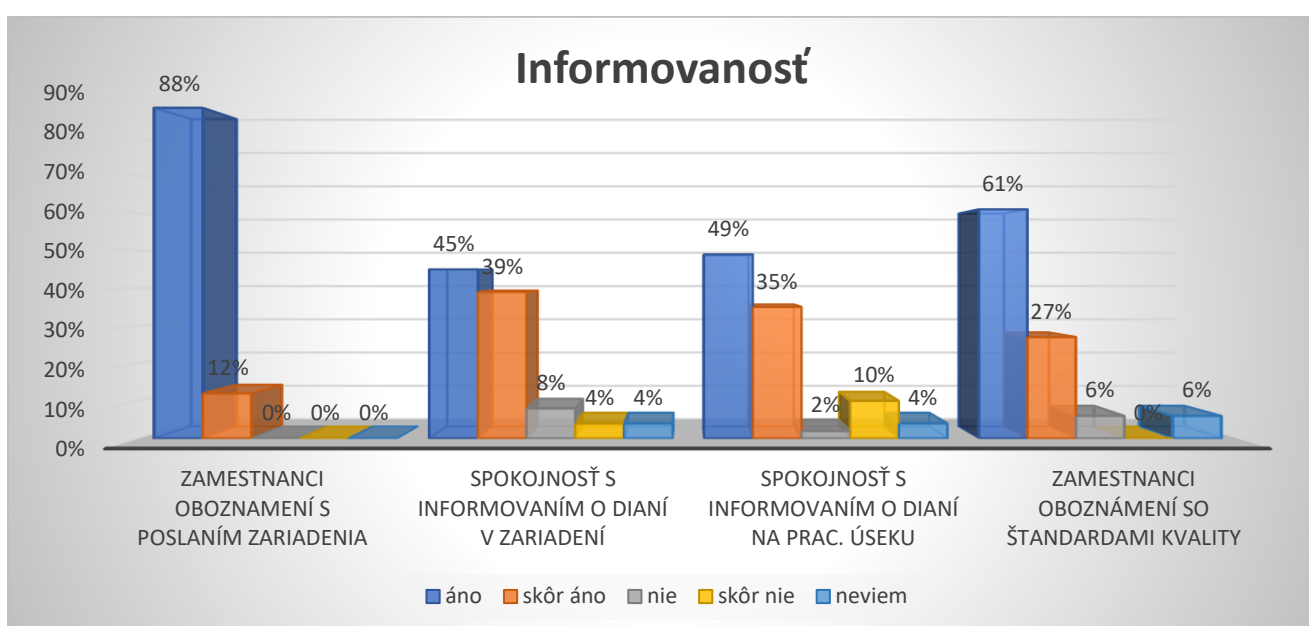
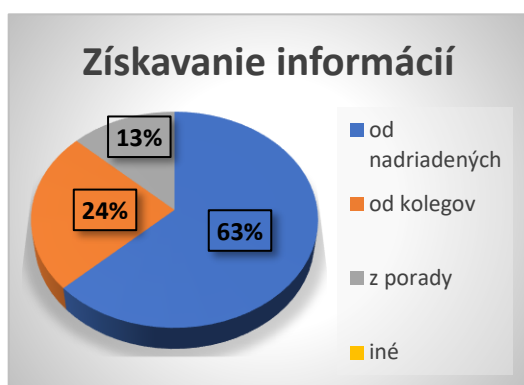
Spokojnosť so spoluprácou medzi úsekmi vyjadrilo 41 % zamestnancov a skôr áno odpovedalo 37 %. Nespokojných a skôr nespokojných je spolu len 6 % respondentov, 16 % respondentov uviedlo odpoveď neviem.

V rámci svojho pracovného úseku je so spoluprácou úplne spokojných 47 % a čiastočne 37 % zamestnancov, skôr nespokojných je spolu 6 % zamestnancov. Nevedelo sa vyjadriť 10 % opýtaných. Zadávané inštrukcie k práci sú úplne jasné pre 55 % zamestnancov a čiastočne zrozumiteľné pre 41 % zamestnancov.



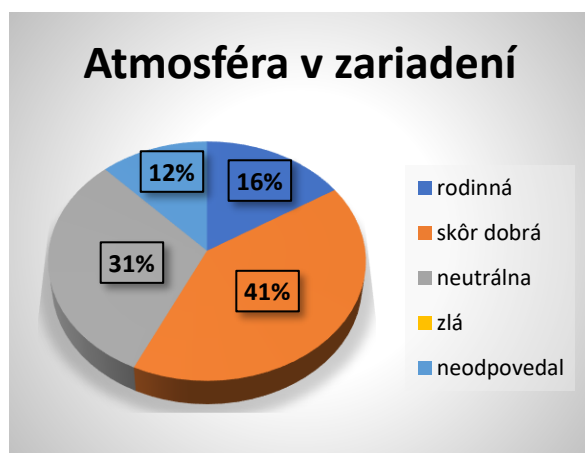
Informovanosť

Vo všetkých odpovediach prevládalo vyjadrenie celkovej alebo čiastočnej spokojnosti s poskytovaním informácií v ASS. Odpoveďami áno (88 %) a skôr áno (12%) zamestnanci vyjadrili, že poznajú poslanie svojho zariadenia. Dostatok informácií o dianí v zamestnaní má 45 % opýtaných, 39 % je skôr spokojných v podávanými informáciami, nespokojných a skôr nespokojných je spolu 12 % zamestnancov. Spokojnosť s informovaním v rámci pracovného úseku vyjadrilo 49 % zamestnancov, čiastočne spokojných je 35 % odpovedajúcich. Úplnú a čiastočnú nespokojnosť vyjadrilo spolu 12 % opýtaných. Z celkového počtu respondentov 76 % vie, na koho sa má obrátiť s požiadavkou o poskytnutie informácie, skôr áno uviedlo 16 % opýtaných. Len jeden zamestnanec skôr nevie, kto mu poskytne potrebné informácie. Najviac informácií podľa 63 % odpovedí získavajú zamestnanci priamo od svojho nadriadeného, 24 % sa najviac dozvie od svojich kolegov a 13 % zamestnancov na porade. Ako dobrý zdroj informácií uviedol jeden respondent zasielané e-mailové zadelenie. So štandardami kvality poskytovania sociálnej služby je oboznámených 61 % zamestnancov, skôr áno odpovedalo 27 % respondentov a nie je s nimi oboznámených 6% zamestnancov.



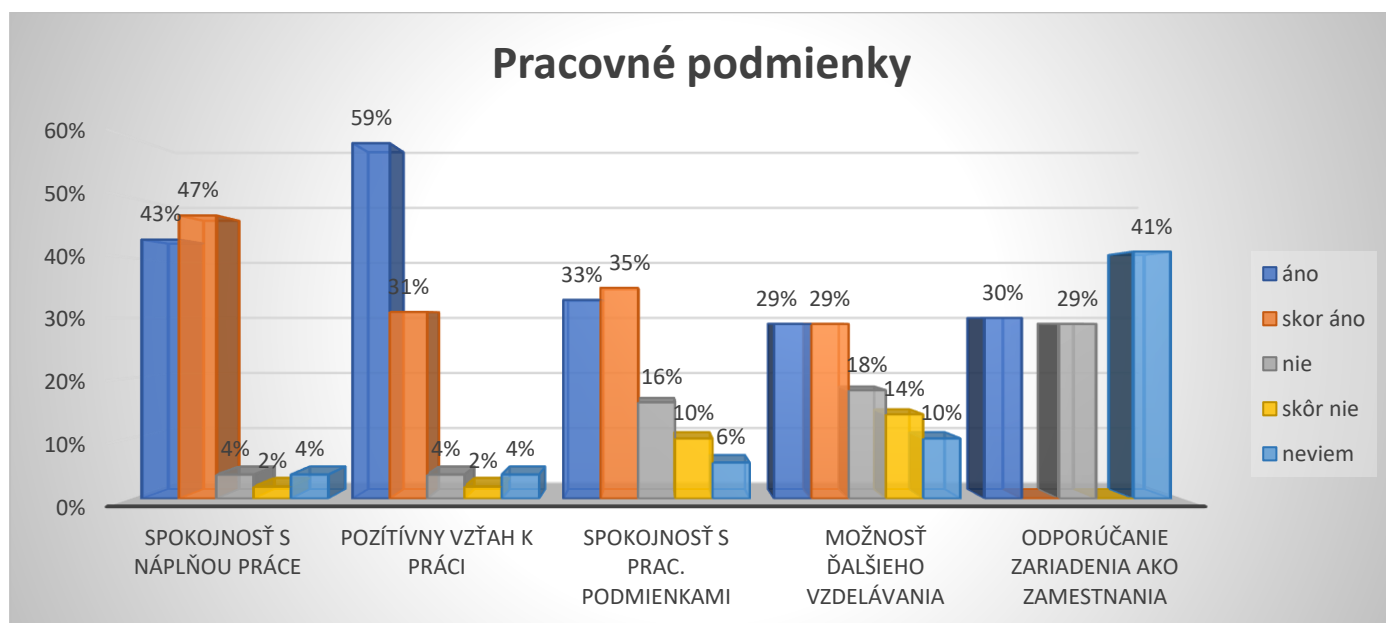
Výkon práce a pracovné podmienky

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



90 % zamestnancov, rovnako 90 % odpovedajúcich uviedlo, že majú svoju prácu radi. Spokojnosť s vytvorenými pracovnými podmienkami vyjadrilo 33 % zamestnancov, skôr spokojných je 35 %, nespokojných je 16% a skôr nespokojných s vytvorenými pracovnými podmienkami je 10% zamestnancov. K otázke o možnosti ďalšieho vzdelávania, sa 58 % respondentov vyjadrilo kladne, 18% odpovedajúcich uviedlo, že nemá možnosť ďalej sa vzdelávať, skôr nie odpovedalo 14 % zamestnancov a 10 % respondentov sa nevedelo vyjadriť. Ako veľmi dobrú až rodinnú atmosféru

v ASS vníma 16 % zamestnancov, 41 % odpovedajúcich ju považuje za skôr dobrú, podľa 31% respondentov je neutrálna a za zlú ju označili ani jeden z opýtaných. Až 12 % respondentov sa k tejto otázke nevyjadrilo. Pri otázke odporúčania ASS ako zamestnania 30 % respondentov by zamestnanie sa odporúčilo, 29 % zamestnancov by ASS ako zamestnanie neodporučilo a nevedelo sa vyjadriť až 41 % zamestnancov.



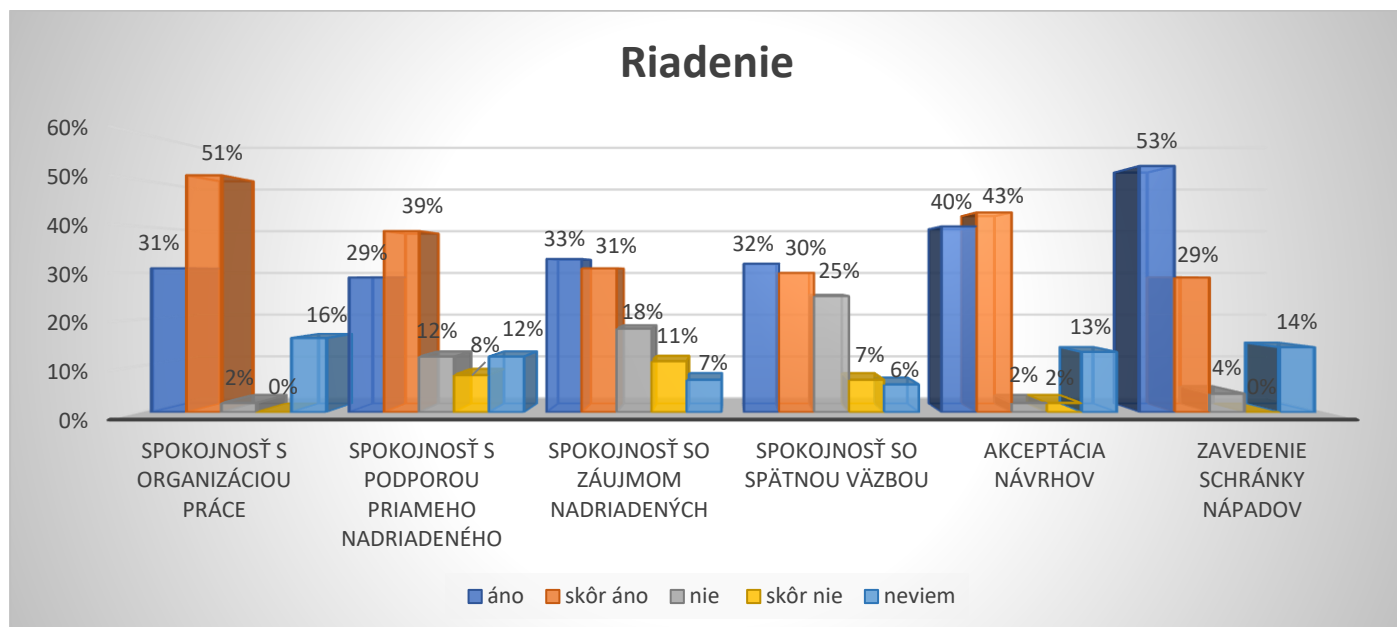
Riadenie

V oblasti riadenia vyjadrili zamestnanci najväčšiu spokojnosť kladnými odpoveďami áno a skôr áno s akceptáciou návrhov nadriadenými 83 %, bežnou organizáciou práce 82 % a so zavedením schránky nápadov (82 %). S podporou priameho nadriadeného sa kladne vyjadrilo 68% respondentov, negatívne sa vyjadrilo spolu 20 % zamestnancov. So záujmom nadriadených o prácu zamestnancov vyjadrilo úplnú a čiastočnú spokojnosť spolu 64 % odpovedajúcich, nespokojných je 18 % respondentov a skôr nespokojných je 11 % odpovedajúcich. Pravidelné hodnotenie činnosti eviduje 20 % zamestnancov, 18 % uviedlo možnosť skôr áno, podľa 29 % odpovedí hodnotenie neprebíha vôbec alebo skôr neprebíha podľa 13 % odpovedajúcich, až 20 % nevedelo odpovedať. So spätnou väzbou, ktorú



dostávajú zamestnanci na základe vykonanej práce je spokojných 32 % zamestnancov, 30 % respondentov je skôr spokojných, avšak štvrtina odpovedajúcich nie je vôbec spokojná a skôr nespokojných je 7 % zamestnancov.

Možnosť vlastného návrhu na zmenu využil pri otázke spokojnosti s bežnou organizáciou práce len jeden respondent, ktorý uviedol: „Mám pocit, že naše soc. pracovníčky majú naložené veľa, vnímam stres a v strese robia chyby“.

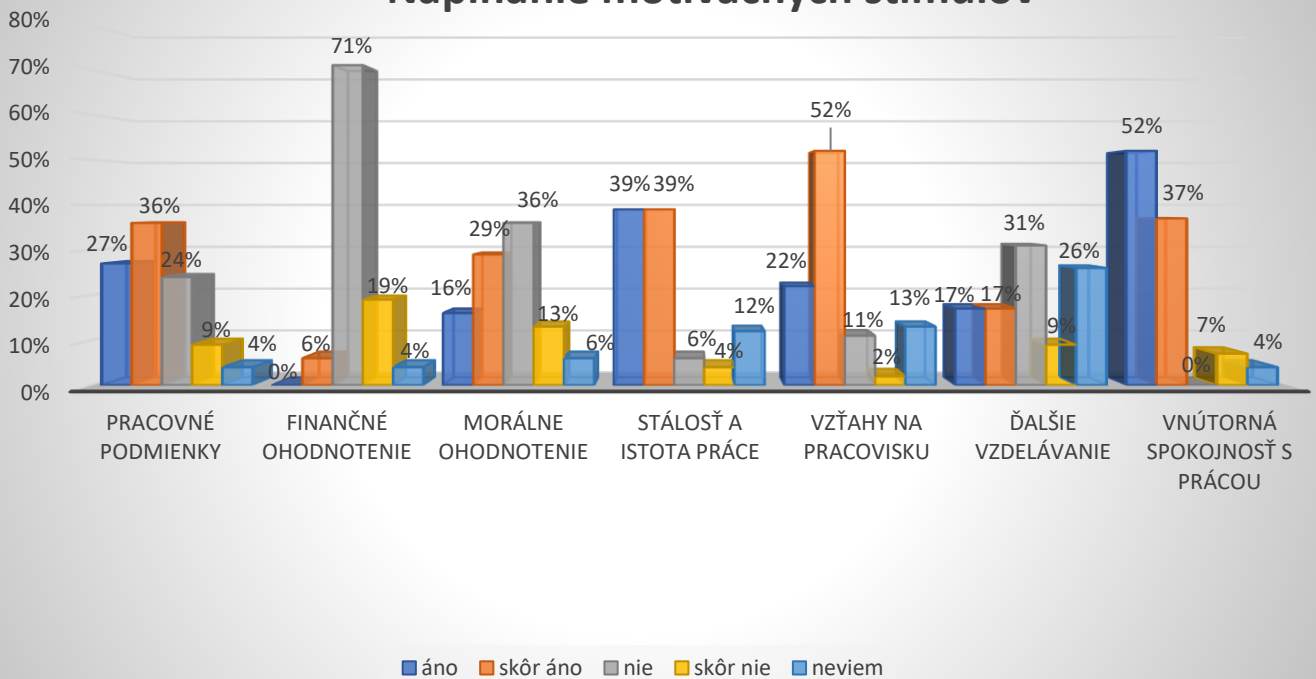


Motivácia

V oblasti napĺňania jednotlivých motivačných stimulov uviedli zamestnanci úplnú alebo čiastočnú spokojnosť najmä s vnútornou radosťou z výkonu práce (89 %), so stálosťou a istotou zamestnania (78 %) a so vzťahmi na pracovisku (74 %). S pracovnými podmienkami je úplne a čiastočne spokojných spolu 63 % zamestnancov, nespokojnosť vyjadrilo 24 % odpovedajúcich a skôr nespokojných je 9 % respondentov. Spokojnosť s morálnym ohodnotením uvádza odpoveďami áno a skôr áno 45 % respondentov, nespokojných je až 36 % a skôr nespokojných 13 % opýtaných. S možnosťou ďalšieho vzdelávania je spokojných a skôr spokojných rovnako po 17 % zamestnancov, nespokojných je 31 % respondentov a skôr nespokojných je 9 % odpovedajúcich. Nevedelo odpovedať 26% zamestnancov. Pri napĺňaní jednotlivých motivačných stimulov vyjadrili zamestnanci úplnú a čiastočnú nespokojnosť najmä s finančným ohodnotením - spolu 90% odpovedajúcich, skôr spokojných je len 6 % a úplnú spokojnosť nevyjadril nikto.

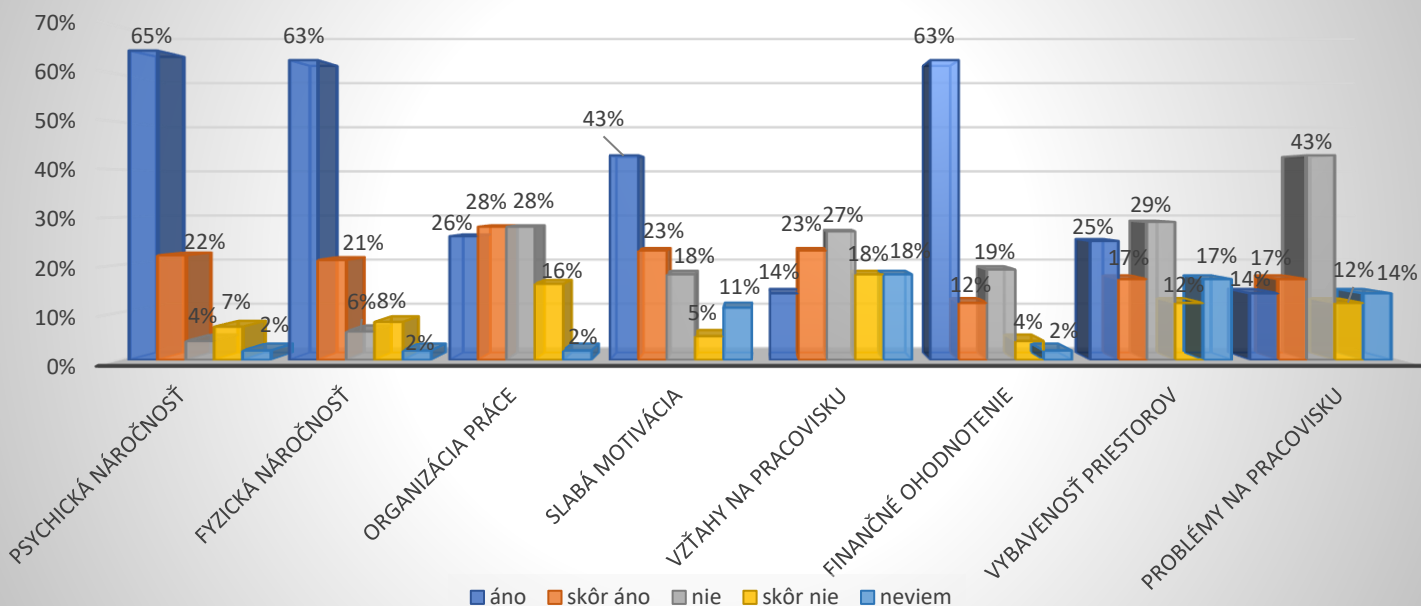


Napĺňanie motivačných stimulov

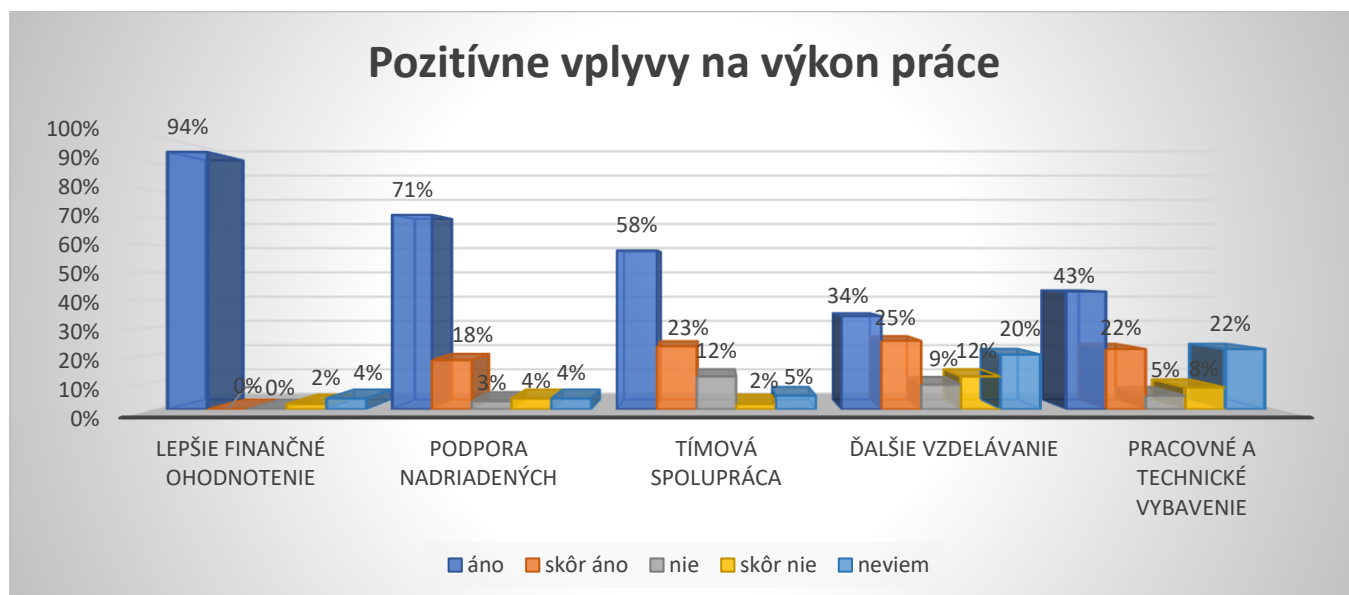


Pri otázke na faktory negatívne vplývajúce na pracovný výkon boli vyššie percentá odpovedí áno a skôr áno pri psychickej náročnosti (87 %), fyzickej náročnosti (84 %) a finančnom ohodnotení (75 %). Na prácu 65 % respondentov má negatívny dopad úplne alebo čiastočne aj slabá motivácia, 18 % zamestnancov neovplyvňuje vôbec a skôr nie 5 % odpovedajúcich. Za faktory, ktoré pracovný výkon ovplyvňujú, označili respondenti odpoveďami nie a skôr nie, najmä problémy na pracovisku (55 %). Pri faktoroch ako vybavenosť priestorov, vzťahy na pracovisku a organizácia práce sa nedá jednoznačne vyjadriť ich vplyv na prácu zamestnancov, vzhľadom na pomer kladných a záporných odpovedí.

Faktory negatívne vplývajúce na prácu



Pozitívny vplyv na pracovný výkon by podľa odpovedí áno a skôr áno malo lepšie finančné ohodnotenie(94%), podpora nadriadených (89 %) a tímová spolupráca (81 %) zamestnancov. Nejednoznačnú odpoveď sme dostali pri ďalšom vzdelávaní, ktoré by pozitívne ovplyvnilo prácu úplne alebo čiastočne 59% zamestnancov a zamerané by malo byť na psychologickú oblasť, najmä z dôvodu veľkého nárastu Alzheimerovej choroby a demencie. Záujem prejavili aj o ošetrovateľskú oblasť a motivačné techniky, RHB – podpora pohybu a cvičenia; o online kurzy – jazykové školenia, nové informácie a kurzy supervízie. 9 %respondentov si myslí, že ďalšie vzdelávanie by nemalo pozitívny vplyv na výkon práce a 12% zamestnancov označilo odpoveď skôr nie. K tejto otázke sa až20 % zamestnancov nevedelo vyjadriť. Na pozitívny vplyv lepšieho pracovného a technického vybaveniapoukázalo43 %odpovedajúcich, skôr áno uviedlo 22 %. Nie a skôr nie označilo spolu len 13 % zamestnancov a 22 % respondentov nevedelo odpovedať. V pod otázke aké pracovné a technické vybavenie by chceli uviesť: záleží od rodiny, čo dokáže zabezpečiť, často chýbajú polohovateľné postele, pomôcky na hygienu, sprchovacie kúty; lifty pri ťažších stavoch; klienti musia chcieť prispôbiť svoju domácnosť svojmu zdravotnému stavu, aby opatrovateľka neohrozila svoje zdravie; WI-FI; PC, knižnica; časopisy.



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

- zamestnávateľ ponúka benefity v rámci našej prac. doby. Aby sme ich vedeli vyčerpať, museli by sme si zobrať dovolenku, vstupy po prac. dobe sa nedajú využiť;
- Navrhujem, aby sme si kupovali prac. oblečenie + obuv ako predtým, každá si kúpila, čo bolo praktickejšie. Fasovať namiesto tuhého mydla – tekuté. Je to praktickejšie. Prispievať finančne na cestovné – „cesták“ je nepraktický a z našich minimálnych platov si prispievame na prac. cesty - je to zvláštne?
- Finančné ohodnotenie (6x), viditeľná snaha zamestnávateľa riešiť túto kritickú situáciu (zatiaľ sme žiadnu nepostrehli, žiaľ); konsolidácia, kam to smeruje?
- organizáciu práce;
- Nebrať klientov, ktorí nemajú vybavenie na zlepšenie a uľahčenie práce opatrovateľky – napr. ležiaci človek – polohovateľná posteľ atď. Prácu opatrovateľky finančne lepšie ohodnotiť, nie min. mzdou. Viac benefitov v podobe masáže, plaváreň, výživové balíčky napr. na imunitu;
- Vyrovnané mzdy medzi opatrovateľkami a zvýšenie mzdy;
- Znovu vrátiť prac. porady v pondelok ráno, ktoré boli spojené aj so seminármi.

