 **PEČOVATELSKÁ SLUŽBA**

**MĚSTO VELKÝ Šenov**

**VELKÝ ŠENOV, LEOPOLDKA 583, 407 78**

Telefon: 412 391 231 e-mail: dps@velkysenov.cz

****

Obsah

[I. Prezentace služby 4](#_Toc43901846)

[a) Základní údaje: 4](#_Toc43901847)

[b) Hlavním cílem činnosti PS je: 4](#_Toc43901848)

[c) Cílová skupina (komu je služba určena) 5](#_Toc43901849)

[d) Věková struktura cílové skupiny: 5](#_Toc43901850)

[e) Provozní doba pečovatelské služby: 5](#_Toc43901851)

[II. Uživatelé služeb 6](#_Toc43901852)

[a) Počet uživatelů na začátku roku 2019 6](#_Toc43901853)

[6](#_Toc43901854)

[b) Počet uzavřených smluv v roce 2019 6](#_Toc43901855)

[c) Ukončení smlouvy o poskytování pečovatelských služeb v roce 2019 6](#_Toc43901856)

[d) Počet uživatelů na konci roku 2019 6](#_Toc43901857)

[e) Věková struktura uživatelů služeb 7](#_Toc43901858)

[f) Uživatelé dle stupně závislosti 7](#_Toc43901859)

[III. Sociální služby 8](#_Toc43901860)

[a) Popis realizace poskytování sociální služby 8](#_Toc43901861)

[b) Základní činnosti pečovatelské služby jsou: 8](#_Toc43901862)

[i. Dle úhrad 9](#_Toc43901863)

[ii. poskytnuté služby v hodinách 10](#_Toc43901864)

[Poskytnuté služby v hodinách v porovnání s uplynulým rokem 10](#_Toc43901865)

[iii. Využití služeb dle počtu poskytnutých služeb 10](#_Toc43901866)

[Využívané služby: 10](#_Toc43901867)

[iv. externí služby 11](#_Toc43901868)

[IV. Sídlo Pečovatelské služby Velký Šenov 11](#_Toc43901869)

[a) Charakteristika budovy: 11](#_Toc43901870)

[b) Popis: 11](#_Toc43901871)

[c) počet nájemníků žijících v DPS 12](#_Toc43901872)

[d) Zájmová činnost 12](#_Toc43901873)

[V. Údaje o pracovnících 12](#_Toc43901874)

[a) Vedoucí DPS, 13](#_Toc43901875)

[b) Pracovník sociální péče - pečovatelka, 13](#_Toc43901876)

[VI. Cíle pro rok 2020: 14](#_Toc43901877)

[VII. Co se v roce 2019 podařilo 14](#_Toc43901878)

[VIII. Závěr 14](#_Toc43901879)

[I. Zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami 15](#_Toc43901880)

[II. Vyhodnocení za rok 2019: 15](#_Toc43901881)

1. Prezentace služby
2. Základní údaje:

**Zřizovatel:**

**Název:** Město Velký Šenov

**Sídlo** **:**  Náměstí Míru 342, 407 78 Velký Šenov

**Právní** **forma:** obec

**Telefon :** 412 391 450

**Fax :** 412 391 451

**E-mail :** mesto@velkysenov.cz

**Internetové stránky:** [www.velkysenov.cz](http://www.velkysenov.cz/)

**Č. čtu:** 921398359/0800

**IČ:** 00261734

**Statutární zástupce:** starosta – Mgr. Marcela Boháčová

místostarosta – Bc. Karel Hanisch

**Pečovatelská služba:**

**Název:** Pečovatelská služba (dále jen PS)

**Druh služby:** pečovatelská služba

**Sídlo:** Leopoldka 583, 407 78 Velký Šenov

**Místo poskytování:** - v domácnostech uživatelů žijícím na katastrálním území města

Velký Šenov dle jejich potřeb

- v zařízení domu s pečovatelskou službou

**Zřizovací listina:** Usnesení Městského zastupitelstva č.587/01 ze dne 25. 07. 2001

**Zahájení služby:** od 1. 1. 2007

**Forma:** terénní

**Tel. kontakt:** 412 391 231

**E-mail:** [dps@velkysenov.cz](mailto:dps@velkysenov.cz)

**Internetové stránky:** [www.psvelkysenov.cz](http://www.psvelkysenov.cz)

www.dpsvelkysenov.cz

**Vedoucí PS:** Mgr. Hana Andělová

1. Hlavním cílem činnosti PS je:

* poskytování sociálních služeb v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů
* poskytování základního sociálního poradenství
* poskytování pečovatelské služby
* podpora osob se sníženou soběstačností aby, co možná nejdéle, mohly setrvat v jejich přirozeném domácím prostřední a mohly žít plnohodnotný a relativně samostatný život
* pomoc uživatelům udržet si co možná nejdéle soběstačnost a sebeobslužnost
* pomoc uživatelům být v kontaktu s rodinou a známými tak, aby byly zachovány jejich původní vztahy
* pomoc osobám podílet se, co možná nejdéle, na kulturním a společenském životě
* zajistit uživatelům pocit jistoty a bezpečí
* oddálit nutnost ústavního zaopatření
* zvládat těžkosti spojené s péčí o sebe i domácnost
* pomoc občanům při spolupráci s úřady a organizacemi
* správa domu s pečovatelskou službou a nebytových prostor, včetně úklidu a údržby,

1. Cílová skupina (komu je služba určena)

* osoby se zdravotním postižením
* senioři

1. Věková struktura cílové skupiny:

* od 40 let věku

1. Provozní doba pečovatelské služby:

* V pracovní dny: 7:00 - 14.30 hodin, v případě nutnosti dle dohody

1. Uživatelé služeb
2. Počet uživatelů na začátku roku 2019

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ženy | muži | Celkem |
| 22 | 2 | 24 |

1. Počet uzavřených smluv v roce 2019

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ženy | Muži | Celkem |
| 2 | 0 | 2 |

1. Ukončení smlouvy o poskytování pečovatelských služeb v roce 2019

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ženy | muži | Celkem |
| 3 | 0 | 1 |

1. Počet uživatelů na konci roku 2019

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ženy | muži | Celkem |
| 21 | 2 | 23 |

*Komentář:*

*Na začátku roku 2019 měla pečovatelská služba celkem 24 uživatelů, během roku byly uzavřeny celkem 2 nové smlouvy a celkem 3 smlouvy byly ukončeny a sice ve dvou případech byla smlouva ukončena z důvodů nevyužívání služeb, v jednom případě byla smlouva ukončena z důvodů úmrtí.*

1. Věková struktura uživatelů služeb

|  |  |
| --- | --- |
| **Věk** | **Počet** |
| 40-50 | 1 |
| 51-60 | 2 |
| 61-70 | 2 |
| 71-80 | 8 |
| 81-90 | 9 |
| 90< | 3 |

**Věkový průměr uživatelů** : 79 let

*Komentář: věkový průměr uživatelů se oproti loňskému roku zvýšil o 2 roky.*

1. Uživatelé dle stupně závislosti

|  |  |
| --- | --- |
| **stupeň závislosti** | **počet uživatelů** |
| 0 | 19 |
| I. | 4 |
| II. | 7 |
| III. | 1 |
| IV. | 0 |

1. Sociální služby

a) Popis realizace poskytování sociální služby

* Jedná se o terénní pečovatelské služby, které se snaží zabezpečovat potřeby klientů a naplňovat jejich osobní cíle. Péče je prováděna pracovníky sociálních služeb odborně, bezpečně, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhláškou č. 505/2006 Sb., standardy kvality a dle etických norem.
* Pečovatelské služby pomáhají prodloužit setrvání člověka ve vlastním domácím prostředí a v prostředí s přirozenými vztahovými kontakty a rozvíjet důstojný život uživatelů.
* Město Velký Šenov zajišťuje prostřednictvím pečovatelské služby podporu a pomoc osobám se sníženou soběstačností, tedy občanům, kteří vzhledem k svému zdravotnímu stavu nebo věku nejsou schopni uspokojovat své základní životní potřeby bez pomoci druhé osoby a to bez ohledu na to, jde-li o stav dočasný nebo trvalý.

b) Základní činnosti pečovatelské služby jsou:

* pomoc při úkonech péče o vlastní osobu příprava
* pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
* poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
* pomoc při zajištění chodu domácnosti
* zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

Poskytování sociálních služeb je založeno na smluvním vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem. Služby jsou využívány podle svobodného rozhodnutí každého zájemce o sociální službu, s možností změny, a to jak druhu služby, tak i rozsahu nebo četnosti poskytování. Smlouva je uzavírána na základě žádosti o poskytování sociální služby. Součástí smlouvy je sazebník poskytovaných služeb, kde jsou vypsány jednotlivé druhy poskytovaných služeb, včetně cen za úkon. Zájemce o službu je informován (srozumitelnou formou) o způsobu úhrad za služby, o právech a povinnostech vyplývající ze smlouvy mezi klientem a poskytovatelem (jak práva uplatňovat a jak si případně stěžovat). Klíčovým pracovníkem, ve vztahu ke klientovi, je pečovatelka. Společně se smlouvou je s klientem sepsán jeho osobní plán a cíle, kde je uveden rozsah a způsob poskytovaných služeb, který zaručuje, že poskytovaná služba bude probíhat podle společně dohodnutých pravidel.

Úkony zdravotnického nebo ošetřovatelského charakteru (převazy, měření glykémie, objednání a podávání léků apod.) zajišťuje terénní zdravotní sestra. Uživatelé, vyžadující tyto služby se mohou obrátit na vedoucí PS či pečovatelku, která službu zprostředkuje.

Klienti si sami vaří nebo mají možnost si nechat oběd dovážet v jídlonosiči z okolních vývařoven, které si sami nasmlouvají, případně mají možnost se stravovat v jídelně místního bistra nebo školní jídelny.

**c) Využití služeb v roce 2019**

1. Dle úhrad

|  |  |
| --- | --- |
| leden | 4896 |
| únor | 3577 |
| březen | 5387 |
| duben | 4433 |
| květen | 5114 |
| červen | 4715 |
| červenec | 4216 |
| srpen | 3964 |
| září | 5218 |
| říjen | 4321 |
| listopad | 4414 |
| prosinec | 2792 |
| **celkem** | **53047** |

*Komentář:*

*Počet služeb a tudíž i úhrad za SS je v porovnání s předešlým rokem nižší cca o 6000.- Kč.*

1. poskytnuté služby v hodinách

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | celkem | na jednotlivce |
| poskytnuté služby v hodinách | 607,25 | 24,29 |

Poskytnuté služby v hodinách v porovnání s uplynulým rokem

1. Využití služeb dle počtu poskytnutých služeb

Využívané služby:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Druh služby** | **2019** | **2018** |
| Pomoc při osobní hygieně | 0,6 hod. | 12,4 |
| dovoz nebo donáška jídla | 583 krát | 791 |
| pomoc při přípravě jídla a pití | 48,2 hod. | 58,5 |
| běžný úklid a údržba domácnosti | 23,8 hod. | 12,3 |
| pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti | 24,75 hod. | 28,1 |
| běžné nákupy a pochůzky | 504,25 hod. | 465 |
| velký nákup, | 0 | 0 |
| praní a žehlení prádla, | 445,25 kg. | 472,4 |
| doprovázení k lékaři, | 3,5 hod. | 12,5 |
| Zprostředkování jiné služby | 0 | 2 |
| měření tělesné teploty, váhy, tlaku | 0 | 1 |
| Pomoc při prostor. orientaci | 0 | 0 |

*Komentář:*

*Pomoc při osobní hygieně je poskytován pouze jedné uživatelce. V roce 2019 došlo ke snížení počtu těchto úkonů a to z důvodu, že uživatelku častěji navštěvuje rodina, která jí s hygienou pomáhá.*

*Počet donášky jídla se v roce 2019 proti roku 2018 snížil a to z důvodů, že do DPS začala obědy dovážet další externí služba z Rumburku a někteří uživatelé tyto služby začali využívat.*

*.*

*Pomoc při přípravě jídla a pití stejně jako u pomoci s osobní hygienou je poskytována pouze jedné uživatelce a tyto služby nahradila rodina, došlo proto ke snížení počtu úkonů v roce 2018..*

*Oproti loňskému roku se výšil počet hodin běžného úklidu a to především příchodem nového*

*uživatele, který tyto služby začal využívat.*

*Velký úklid, především pomoc s mytím oken zůstal téměř beze změn oproti roku 2018.*

*Úkpn „Běžné nákupy a pochůzky“ se začal v roce 2019 využívat více, vzhledem ke skutečnosti, že se zvyšuje průměrný věk obytel DPS.*

*Praní a žehlení prádla zaznamenal v tomto roce mírný pokles a sice z důvodu náhrady této služby rodinnými příslušníky.*

*Doprovod k lékaři - tento úkon v roce 2019 oproti roku 2018 snížil a sice z důvodu zlepšení*

*zdravotního stavu uživatelky.*

1. externí služby

Z externích služeb jsou nejvíce využívány:

- dovážka oběda

- kadeřnické služby a pedikúra.

1. Sídlo Pečovatelské služby Velký Šenov

Pečovatelská služba Velký Šenov sídlí v Domě s pečovatelskou službou.

Jedná se o samostatný objekt s malometrážními byty, které jsou určeny pro bydlení občanům se sníženou soběstačností, nebo seniorům, jejichž zdravotní stav nevyžaduje komplexní ústavní péči, tj. kteří jsou v základních životních úkonech soběstační, ale pro zajištění některých potřeb potřebují, z důvodu věku nebo zdravotního stavu, pomoc nebo péči jiné osoby, přičemž tuto pomoc nebo péči nemohou zajistit rodinní příslušníci.

Rozdíl od běžného bydlení je v tom, že soustředění bytů v jednom domě a na jednom místě usnadňuje poskytování a doručování sociálních služeb a také dává větší pocit jistoty a bezpečí nájemníkům se sníženou soběstačností, při zachování jejich plné svobody a odpovědnosti.

V domě není stanoven žádný režim, jako např. v domovech pro seniory (domovy důchodců), bydlení se řídí domovním řádem a služby jsou poskytovány v souladu se zákonem o sociálních službách a standardy kvality.

Součástí bydlení není zdravotní péče ani stravování. To vše si obyvatelé DPS zajišťují sami.

Uživatelé si sami vaří nebo mají možnost dovážky stravy z okolních vývařoven, které si sami nasmlouvají, případně se stravovat v jídelně místního bistra nebo školní jídelny.

Poptávka po bydlení v tomto domě vysoce převyšuje nabídku.

1. Charakteristika budovy:

* dům je postaven v klidné části města, 10 min. chůze od centra města
* v centru města se nachází zdravotní středisko, městský úřad, kostel, městský park, nákupní centrum a knihovna
* za domem je prostorná zahrada s altánem a venkovním grilem
* dům je třípodlažní, opatřený výtahem
* počet bytů v objektu celkem 32, z toho 2bezbariérové a všechny jsou obsazeny

1. Popis:

**V přízemí budovy**

je celkem 11 bytů z toho 7 bytů o velikosti 1+ k. k. a 4 byty o velikosti 1+1.

Dále se v přízemí nachází: vestibul, společenská místnost, kterou někteří nájemníci využívají k dopolednímu posezení, ve středu se zde schází klub seniorů, také je využívána k dalšímu setkávání nebo školení. V přízemí je také kancelář vedoucí, učebna VT s připojením na internet, úklidová místnost a WC.

**V prvním patře**

je celkem 13 bytů a to 8 bytů 1 + k. k. a 5 bytů 1+1 a dále pak služební prádelna se dvěmi

automatickými pračkami, sušárna, mandl, sklad, úklidová místnost a čítárna.

**Ve druhém patře**

se nahází 8 bytů a to 3 byty 1 + k. k. a 5 bytů 1+1(z nichž jeden je bezbariérový). Dále pak jsou zde tři sušárny na prádlo určené obyvatelům zařízení, a pět skladů, kde má každý byt přidělenu svoji kóji.

Součástí každého bytu je předsíň, balkón (s výjimkou 4 bytů ve druhém patře), sprchový kout a WC. Budova je vybavena výtahem.

Budova se nachází v klidné lokalitě města poblíž centra. Součástí budovy je oplocená zahrada, kterou mohou využívat jak k sušení prádla, tak k aktivnímu odpočinku (zahrádkaření) nebo pasivnímu odpočinku v  pergole s venkovním krbem.

1. počet nájemníků žijících v DPS

Na začátku roku 2019 bydlelo v DPS celkem 36 obyvatel a to: 26 žen a 10 mužů, z toho 4 manželské páry.

Během roku 2019 DPS opustili, jeden muž a jedna žena ( oba z důvodu úmrtí).

Volný byt byl okamžitě obsazen (1 ženou)

V současné době tedy bydlí v DPS 35 obyvatel a to: 26 žen a 9 mužů z toho 3 manželské páry.

1. Zájmová činnost

Podporujeme a vytváříme podmínky pro činnosti klubu seniorů, který pořádá různé zájmové, vzdělávací a kulturní činnosti pro seniory na podporu a udržení jejich duševních i fyzických schopností. Členové klubu seniorů se pravidelně schází každou středu ve 14:00 hod ve společenské místnosti DPS v tzv. „kavárničce“ (kde se krom kávy podává vždy i nějaký dobrý zákusek). Jedenkrát v měsíci probíhá posezení (či taneček) s živou hudbou a občerstvením. Rovněž se ve společenské místnosti odehrávají oslavy významných narozenin, oslava masopustu, předvánoční beseda se zástupci města aj.

**Akce pořádané klubem seniorů v letošním roce:**

- pěší túry do okolí města

- grilování v altánku v areálu DPS

- společné odpoledne – restaurace Klub

- jedenkrát v měsíci – posezení s hudbou v areálu budovy

- kavárnička – společenská místnost DPS

1. Údaje o pracovnících

Činnost pečovatelské služby zajišťují 2 pracovnice, kdy úvazek první pracovnice činí 0,8 přímé péče a 0,2 sociální pracovník, úvazek druhé pracovnice činí 0,7 přímé péče a 0,3 uklizečka.Přímou péči tedy zajišťují pracovnice na 1,5 úvazku.

1. Vedoucí DPS,

je zodpovědná za chod zařízení a odborné zabezpečení pečovatelských služeb klientům.

**Pracovní náplň vedoucí DPS:**

* Komplexní koordinace a zabezpečení pečovatelské služby po odborné, metodické, provozní a ekonomické stránce.
* Provádění sociálního šetření, psychosociální podpory a akutní sociální intervence.
* zajišťuje přímou obslužnou činnost

**Ostatní náplň vedoucí DPS:**

* zodpovídá za chod DPS, požární ochranu a bezpečnost práce
* rozděluje a řídí práci ostatních zaměstnanců
* ve vztahu k veřejnosti zachovává mlčenlivost o údajích a informacích se kterými se, při výkonu svého povolání, seznámila
* vyřizuje stížnosti obyvatel a pracovníků DPS dle platných pravidel
* komplexně zajišťuje úkoly dle pokynů starosty a místostarosty Města Velký Šenov
* v době nepřítomnosti pečovatelky provádí přímou obslužnou činnost

1. Pracovník sociální péče - pečovatelka,

zajišťuje přímou obslužnou činnost

**Pracovní náplň pečovatelky:**

* provádění jednoduchých úkonů pečovatelské služby
* provádění dílčích sociálně-pečovatelských úkonů pro klienty
* poskytování přímé obslužné péče o klienty
* podpora soběstačnosti
* donáška nákupů a jídla klientům
* poskytování pomoci při osobní hygieně a oblékání klientů
* manipulace s přístroji a pomůckami
* pomoc s prádlem
* pomoc s údržbou čistoty a hygieny klientů
* úklid nebytových prostorů

**Další pracovní náplň:**

* ve vztahu k veřejnosti zachovává mlčenlivost o údajích a informacích se kterými se, při výkonu svého povolání, seznámila
* komplexně zajišťuje úkoly dle pokynů vedoucí DPS, starosty a místostarosty Města Velký Šenov

V kalendářním roce 2019 nedošlo k žádným problémům v zajištění dostupnosti a kvality pečovatelské služby, Řešily se pouze běžné zástupy za čerpání řádné dovolené.

Pečovatelská služba disponuje plně kvalifikovaným pracovním týmem, který naplňuje

požadavky kvalifikačních předpokladů předepsaných zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a tím v podstatě naplňuje podmínky vyplývající ze Standardů kvality sociálních.

1. Cíle pro rok 2020:

* **Zkvalitňovat poskytování služeb a to:**
* vzděláváním pracovníků v souladu se standardy kvality a zákonem o sociálních službách (školení, vzdělávací kurzy, odborné semináře)
* pravidelnými návštěvami uživatelů, které jim dávají pocit zájmu o ně a jejich potřeby
* vhodným způsobem nabízet rozšiřování služeb
* zaměřit se na práci klíčového pracovníka
* zaměřit se na aktivizaci klientů
* zprostředkování přednášek a besed s různými odborníky
* Na pozemku, patřící k budově DPS udržovat a zdokonalovat svépomocí malý park, vybudovat přístupové cesty k pergole (stávající jsou pro obyvatele s chodítky nevyhovující), zajistit výsadbu keřů a stromků, které by poskytly v letním období více stínu a lavičky pro odpočinek (současný stav je nevyhovující). Zahrada by měla sloužil k relaxaci i pohybovým aktivitám nájemníků. (úkol trvá již od r. 2015)

* **Zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb po stránce provozní**
* **Zvyšovat finanční stabilitu organizace:**
* rozpočet města
* dotace
* sponzorské dary
* příjmy za poskytované služby
* hledat možné úspory ve spotřebě energie, tepla, vody

1. Co se v roce 2019 podařilo

* **Zvýšit informovanost o službě**

- byly zprovozněny vlastní webové stránky

- výtištěny propagační letáky

- byly předány informace o PS v místních novinách

1. Závěr

Dům s pečovatelskou službou ve Velkém Šenově je v provozu od roku 1997.

Při své činnosti spolupracuje s Radou města Velký Šenov, zastupiteli města, střediskem BaMH, s praktickou lékařkou MUDr. Markétou Englerovou, pedikérkou a masérkou paní Müllerovou, Schrödingerovým institutem, mateřskou a základní školou a dalšími organizacemi a poskytovateli služeb.

Snahou zaměstnanců je zapojovat všechny uživatele do dění v obci, o kterém jsou pravidelně informováni jak ústně, tak prostřednictvím letáků a plakátů zveřejňovaných na nástěnkách ve společných prostorech.

V dalším období se budeme snažit aby, kromě klubu seniorů, začaly fungovat vzdělávací, pohybové a společenské aktivity pro seniory, které povedou k zapojení seniorské populace do společenského života, budou zvyšovat fyzické i psychické možnosti této věkové skupiny. Jsme si vědomi, že se jedná o náročný úkol. Nejtěžším úkolem bude překonat stereotypy uživatelů a uvést nové pohledy a možnosti při poskytování služeb tak, aby služby respektovaly individuální potřeby uživatelů.

Na tomto místě je třeba poděkovat všem, kteří nám umožňují plnit naše poslání, za jejich spolupráci a vstřícný přístup. Velice si vážíme zájmu vedení města a všech, kteří naší činnost podporují.

Dále děkujeme našim uživatelům za jejich důvěru a spolupráci.

V případě, že byste chtěli naší činnost podpořit také finančně či materiálně, kontaktujte prosím vedoucí PS, starostku nebo místostarostu Města, se kterými je možno vypracovat sponzorskou smlouvu.

Zpracovala: Mgr. Hana Andělová

vedoucí DPS Velký Šenov

Ve Velkém Šenově dne: 10.2.2020

**Příloha:** Zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami

1. Zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami

Nástrojem kontroly kvality poskytovaných služeb je ZPĚTNÁ VAZBA, a to:

**a) zpětná vazba interní, které se skládá z:**

* přímých rozhovorů s uživateli (na téma spokojenost či nespokojenost s poskytovanými službami, náměty, připomínky či návrhy na zlepšení)
* spokojenosti a nespokojenosti ze strany rodinných příslušníků, zástupců uživatelů, či jiných blízkých poznatků a připomínek personálu
* vyhodnocování stížností (četnosti a obsahu)
* získaných znalostí a dovedností ze vzdělávacích aktivit personálu a jejich zavádění do běžné praxe
* vnitřní kontroly
* vyhodnocování individuálních plánů uživatelů
* vyhodnocování dotazníků

**b) zpětná vazba externí, které se skládá z:**

* kontrolní činnosti zřizovatele
* inspekce kvality sociálních služeb
* ohlasů partnerských a spolupracujících subjektů
* poznatků a připomínek externích spolupracovníků, návštěvníků či praktikantů
* ohlasů veřejnosti

1. Vyhodnocení za rok 2019:

**a) Přímé rozhovory s uživateli:**

Během celého roku jsou namátkově  uživatelé, nebo rodinní příslušníci dotazováni personálem, zda jsou spokojeni s poskytovanými službami a životem v našem zařízení. Pro případ, že by se uživatel či rodinný příslušník, obával vyjádřit svou nespokojenost, připomínku nebo návrh v přímém rozhovoru, mohou tak učinit prostřednictvím schránky důvěry, která je umístěna ve vestibulu budovy. Během loňského roku nebyla však tato možnost využita ani jednou. Z přímých rozhovorů vyplynulo, že uživatelé jsou s pobytem v zařízení a s poskytovanými službami spokojeni.

**b) Písemné stížnosti:**

Během roku 2019 byla řešena jedna stížnost na poskytování sociálních služeb- tato stížnost byla vyřešena výměnou klíčového pracovníka. Dále byla řešena jedna stížnost na porušování domovního řádu a sice urážky a slovní napadání nájemníka nájemníkem- řešeno písemným upozorněním a dále pak byla řešena reakce nájemníka na toto upozornění, kdy si na Městě písemně stěžoval na vedoucí PS.

**c) Vnitřní kontroly:**

Vnitřní kontroly probíhaly jednak na úrovni vedoucí x pečovatelka. Vedoucí PS namátkově několikrát v roce přímo kontrolovala kvalitu poskytovaných služeb, zjištěné nedostatky nebo připomínky pak řešily společně s pečovatelkou ještě týž den. Další kontroly byly prováděny ze strany zřizovatele, formou přímých rozhovorů místostarostky s uživateli a vedoucí PS.

**d) Další zjišťování spokojenosti probíhalo formou anonymních dotazníků:**

Vzor dotazníku je přiložen:

**Dotazník**

Vážená paní, vážený pane,

V rámci zvyšování kvality našich služeb se na Vás obracím s prosbou o vyplnění dotazníku týkajícího se Vaší spokojenosti s naší pečovatelskou službou. Vyplněním dotazníku nám dáváte možnost naše služby zlepšovat, tak aby vyhovovaly co největšímu počtu našich klientů. V tomto dotazníku máte možnost se vyjádřit k fungování naší pečovatelské služby a informovat nás o tom, co Vám na našich službách vyhovuje a co byste naopak rádi změnili. Průzkum spokojenosti je ANONIMNÍ. Proto také dotazník dostáváte v obálce, kterou po vyplnění vložte do schránky důvěry ve vestibulu, nebo ji zalepte a předejte pečovatelce. Vyplňování dotazníku je dobrovolné, avšak nesdělíte-li nám Váš názor, těžko můžeme něco změnit.Vaše dotazníky budou otevírány všechny najednou a vyhodnocovány vedoucí pečovatelské služby. Dotazníky prosím odevzdávejte do 30.11.2019. Odevzdaný dotazník později nebude zahrnut do výsledků. Pokud tedy chcete, aby Váš názor byl součástí vyhodnocování, prosím dodržte tento termín odevzdání.

Výsledky tohoto průzkumu budou součástí výroční zprávy, kterou Vám na Vaše vyžádání poskytneme ke shlédnutí, případně výroční zpráva bude přístupná na našich internetových stránkách [www.psvelkysenov.cz](http://www.psvelkysenov.cz) , v sekci výroční zpráva. Ke všem otázkám můžete doplnit i slovní komentář.

1. **Do jaké věkové kategorie spadáte?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Méně než 50 let |  | 50-60 let |  | 61-70 let |  |
| 71-80 let |  | 81-90 let |  | Více než 90 let |  |

1. **Celková nabídka poskytovaných služeb je:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dostatečná |  | nedostatečná |  | Nechci odpovídat |  |

1. **Postrádáte nějakou sociální službu? Pokud ano, uveďte jakou.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ne |  | Ano |  | Jakou |  |

1. **Jak byste ohodnotil/a provádění pečovatelských úkonů v případě Vaší osoby (rychlost, kvalitu, pohotovost, přesnost, pečlivost, ochotu….)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Výborně |  | průměrně |  | nedostatečně |  |

1. **Vyhovuje Vám doba, kdy je Vám služba poskytována?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ano |  | Ne |  | Váš návrh |  |

1. **Jak rychle jsou vyřizovány Vaše požadavky v případě stížností? (známkujte jako ve škole)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  | 2 |  | 3 |  | 4 |  | 5 |  |

1. **Stalo se někdy, že by Vám personál, podle Vašeho názoru, neoprávněně odmítl v něčem vyhovět?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ne |  | Ano |  | V čem? |  |

1. **Jste dostatečně informován/a o všech úkonech, které místní pečovatelská služba nabízí ?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ano |  | Ne |  |

1. **Víte jak postupovat, kdybyste chtěli službu rozšířit o jiné úkony?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ano |  | Ne |  |

1. **Respektují zaměstnanci Vaše názory a svobodu volby?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ano |  | Ne |  | Nechci odpovídat |  |

1. **Respektují zaměstnanci Vaše soukromí?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ano |  | Ne |  | Nechci odpovídat |  |

1. **Vyhovují Vám ceny za poskytované služby?**

|  |  |
| --- | --- |
| Ano ceny jsou vyhovující a přiměřené |  |
| Ne – ceny jsou podle mne vysoké |  |
| Ne – ceny jsou podle mne nízké |  |

**13) Způsob poskytování služeb hodnotíte jako:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Velmi dobrý** |  | **Dobrý** |  | **Vyhovující** |  | **Nevyhovující** |  | **Nechci odpovídat** |  |

**14) JPřístup zaměstnaců k uživatelům je:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Velmi dobrý** |  | **Dobrý** |  | **Vyhovující** |  | **Nevyhovující** |  | **Nechci odpovídat** |  |

**15) Jste spokojen/a s dostupností ostatních služeb (např. obchod, lékař, kadeřník, obecní úřad, knihovna)?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ano |  | Ne |  | Které služby či aktivity postrádáte |  |

**16) Dokázal/a byste se , v případě nespokojenosti s poskytovanými službami, ozvat vedení PS s požadavkem ne nápravu?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Určitě ano |  | Spíše ano |  | Spíše ne |  | Určitě ne |  |

**17) Stalo se Vám někdy, že jste byl/a neshoven/á nebo měl/a potřebu si stěžovat? (Tato otázka se týká poskytování pečovatelské služby, nikoli kvality jídla, výše nájemného, vodného sousedských vztahů apod.)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ano |  | Ne |  |

**18) V případě, že ano, jak jste se zachoval/a?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Mlčel/a jsem** |  |
| **Nebylo to tak důležitě, mlčel/a jsem** |  |
| **Řešil/a jsem to s pečovatelkou – vyřešily jsme daný problém** |  |
| **Řešil/a jsem to s pečovatelkou – nevyřešily jsme daný problém** |  |
| **Řešil/a jsem to s vedoucí pečovatelské služby** |  |
| **Řešil/a jsem to s rodinou, kamarády, sousedy** |  |
| **Řešil/a jsem to jinak. Jak?** |  |

**19) Jak jste se o pečovatelské služba dozvěděl/a ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Od známých** |  | **Od příbuzných** |  | **Z letáku** |  |
| **Od lékaře** |  | **Z místních novin** |  | **Na úřadě** |  |
| **jinde** |  |

**20) Víte o něčem, co jiné služby poskytují a my ne, přitom by to bylo podle Vás potřebné?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ano** |  | **ne** |  | **Co?** |  |

**21) Chcete nám ještě něco sdělit? Napadlo Vás někdy, co by se dalo dělat lépe nebo snáz?**

**Nenechávejte si to jenom pro sebe.**

**22) Sdělte nám také, co Vás trápí, co se Vám nelíbí nebo co hodnotíte záporně?**

**23) Doporučil/a byste tuto pečovateslkou službu svým blízkým přátelům ?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Určitě ano** |  | **Spíše ano** |  | **Spíše ne** |  | **Určitě ne** |  |

Děkuji Vám za Váš čas i ochotu

**Vyhodnocení dotazníkového šetření :**

|  |  |
| --- | --- |
| rozdáno dotazníků | 21 |
| Vráceno | 12 |
| nevráceno | 9 |

**Do jaké věkové kategorie spadáte?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Méně než 50 let | 1 | 50-60 let | 0 | 61-70 let | 4 |
| 71-80 let | 3 | 81-90 let | 3 | Více než 90 let | 1 |

**Celková nabídka poskytovaných služeb je:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dostatečná | 8 | nedostatečná | 1 | Nechci odpovídat | 3 |

**Postrádáte nějakou sociální službu? Pokud ano, uveďte jakou.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ne | 11 | Ano | 1 | Jakou | Zdravotnickou péči |

**Jak byste ohodnotil/a provádění pečovatelských úkonů v případě Vaší osoby (rychlost, kvalitu, pohotovost, přesnost, pečlivost, ochotu….)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Výborně | 7 | průměrně | 5 | nedostatečně |  |

**Vyhovuje Vám doba, kdy je Vám služba poskytována?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ano | 10 | Ne | 2 | Váš návrh |  |

***Komentář: Dva klienti označili, že jim doba poskytování služeb nevyhovuje, žádný návrh však nepodali.***

**Jak rychle jsou vyřizovány Vaše požadavky v případě stížností? (známkujte jako ve škole)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 8 | 2 | 0 | 3 | 1 | 4 | 0 | 5 | 3 |

**Stalo se někdy, že by Vám personál, podle Vašeho názoru, neoprávněně odmítl v něčem vyhovět?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ne | 11 | Ano | 1 | V čem? |  |

***Komentář :Jeden klient označili, že mu personál odmítl vyhovět, nevyjádřil se v čem.***

**Jste dostatečně informován/a o všech úkonech, které místní pečovatelská služba nabízí ?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ano | 11 | Ne | 1 |

**Víte jak postupovat, kdybyste chtěli službu rozšířit o jiné úkony?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ano | 9 | Ne | 3 |

**Respektují zaměstnanci Vaše názory a svobodu volby?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ano | 9 | Ne | 1 | Nechci odpovídat | 2 |

**Vyhovují vám ceny za poskytované služby?**

|  |  |
| --- | --- |
| ano | 9 |
| Ne –ceny jsou vysoké | 1 |
| bez odpvědi | 1 |

**Jak jsem spokojený/á s kvalitou poskytovaných služeb?**

|  |  |
| --- | --- |
| jsem zcela spokojen, bez výhrad | 11 |
| jsem spokojen, ale mám určité výhrady | 0 |
| se službami jsem nespokojen | 0 |

**Chtěl/a bych změnu? Případně jakou změnu?**

|  |  |
| --- | --- |
| ano | 0 |
| ne | 4 |
| bez odpovědi | 7 |

**Se sousedy mám vztah…**

|  |  |
| --- | --- |
| přátelský | 3 |
| tolerující | 7 |
| jsme v rozepřích | 0 |
| bez odpovědi | 1 |

**Jste dostatečně informován/a o právech a povinnostech vyplývajících ze smlouvy o poskytování** **pečovatelských služeb?**

|  |  |
| --- | --- |
| ano | 9 |
| ne | 1 |
| bez odpovědi | 1 |

**Jste informován/a o možnosti stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby?**

|  |  |
| --- | --- |
| ano | 10 |
| ne | 0 |
| bez odpovědi | 1 |

**Víte, na koho se můžete se stížností obrátit?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ano | 9 | Ne | 1 | Nechci odpovídat | 2 |

**Respektují zaměstnanci Vaše soukromí?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ano | 12 | Ne | 0 | Nechci odpovídat | 0 |

**Vyhovují Vám ceny za poskytované služby?**

|  |  |
| --- | --- |
| Ano ceny jsou vyhovující a přiměřené | 10 |
| Ne – ceny jsou podle mne vysoké | 2 |
| Ne – ceny jsou podle mne nízké | 0 |

**Způsob poskytování služeb hodnotíte jako:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Velmi dobrý** | **5** | **Dobrý** | **3** | **Vyhovující** | **3** | **Nevyhovující** | **1** | **Nechci odpovídat** | **0** |

**Přístup zaměstnanců k uživatelům je:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Velmi dobrý** | **6** | **Dobrý** | **2** | **Vyhovující** | **2** | **Nevyhovující** | **1** | **Nechci odpovídat** | **1** |

**Jste spokojen/a s dostupností ostatních služeb (např. obchod, lékař, kadeřník, obecní úřad, knihovna)?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ano | 12 | Ne |  | Které služby či aktivity postrádáte |  |

**Dokázal/a byste se , v případě nespokojenosti s poskytovanými službami, ozvat vedení PS s požadavkem ne nápravu?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Určitě ano | 6 | Spíše ano | 4 | Spíše ne | 1 | Určitě ne | 1 |

**Stalo se Vám někdy, že jste byl/a nespokojen/á nebo měl/a potřebu si stěžovat? (Tato otázka se týká poskytování pečovatelské služby, nikoli kvality jídla, výše nájemného, vodného sousedských vztahů apod.)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ano | 5 | Ne | 7 |

**V případě, že ano, jak jste se zachoval/a?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Mlčel/a jsem** |  |
| **Nebylo to tak důležitě, mlčel/a jsem** |  |
| **Řešil/a jsem to s pečovatelkou – vyřešily jsme daný problém** | **3** |
| **Řešil/a jsem to s pečovatelkou – nevyřešily jsme daný problém** | **1** |
| **Řešil/a jsem to s vedoucí pečovatelské služby** | **1** |
| **Řešil/a jsem to s rodinou, kamarády, sousedy** |  |
| **Řešil/a jsem to jinak. Jak?** |  |

**Jak jste se o pečovatelské služba dozvěděl/a ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Od známých** | **3** | **Od příbuzných** | **0** | **Z letáku** | **2** |
| **Od lékaře** | **2** | **Z místních novin** | **1** | **Na úřadě** | **3** |
| **jinde** | **1** |

**Víte o něčem, co jiné služby poskytují a my ne, přitom by to bylo podle Vás potřebné?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ano** | **2** | **ne** | **10** | **Co?** | **Zdravotní péče** |

***Komentář: Tento druh služby bohužel neumožňuje poskytovat zdravotní péči, nic méně do ve městě funguje terénní sestra a zdravotní péči poskytuje i terénní služba Noema z Rumburka.***

**Cokoli, co byste nám rád/a vzkázal/a, navrhoval/a, doporučil/a zlepšil/a:**

Na tuto otázku odpověděli celkem 3 respondenti a sice:

1. jeden uživatel měl námitky na úklid společných prostor

2. jeden si stěžoval na hlasité pouštění televize v brzkých ranních hodinách

3. dva uživatelů si stěžovali na uzavřenou společenskou místnost

Připomínky řešeny:

1/ byla zvýšena kontrola úklidu společných prostor

2/ hlasité pouštění televize v ranních hodinách - nelze řešit, neboť se jedná o pouštění Tv po šesté hodině ranní, což není v rozporu s domovním řádem

3/ Společenská místnost byla uzavřena vedoucí DPS v souladu s domovním řádem a hmotnou zodpovědností podepsanou dne 18.2.2019 se zřizovatelem, dále z důvodu malé návštěvnosti společenské místnosti klienty, nezavírání hlavních dveří budovy a volného přístupu cizích lidí do objektu a tudíž malé kontrolovanosti majetku za který zodpovídá. Na základě stížností uživatelů a příkaz zřizovatele byla společenská místnost odemčena s tím, že vedoucí písemně neprodleně upozornila svého nadřízeného na nedostatky, které znemožňují výkon její funkce spojené s hmotnou zodpovědností za svěřený majetek. Od 29.11.2019 je tudíž společenská místnost odemčená.

**Doporučil/a byste tuto pečovatelskou službu svým blízkým přátelům ?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Určitě ano** | **7** | **Spíše ano** | **3** | **Spíše ne** | **1** | **Určitě ne** | **1** |