



# **ZPRÁVA O ČINNOSTI PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MČ PRAHA 20 ZA ROK 2016**



**Městská část Praha 20  
Úřad městské části  
Odbor sociálních věcí a školství  
Oddělení pečovatelské služby  
Jívanská 647/10  
193 00 Praha 9 – Horní Počernice**

# PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Poskytovatel: Městská část Praha 20

Sídlo: Městská část Praha 20, Odbor sociálních věcí a školství, Jívanská 647/10, Praha 9 - Horní Počernice

IČO: 00240192

Identifikační číslo služby: 8642772

Pečovatelská služba Městské části Praha 20 je terénní sociální služba, poskytovaná dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba je poskytována ve vymezeném čase v domácnostech osob.

## **CÍLOVÁ SKUPINA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 20**

Cílovou skupinou osob, k nimž směřuje úsilí Pečovatelské služby Městské části Praha 20, jsou senioři a osoby se zdravotním postižením ve věku od 27 let, žijící na území Městské části Praha 20.

## **POSLÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 20**

Posláním pečovatelské služby je poskytovat pomoc osobám, které se z důvodu vyššího věku nebo zdravotního postižení ocitly v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc jiné osoby. Pečovatelská služba proto nabízí individuálně sestavený komplex služeb, které jsou poskytovány v domácnosti uživatele a pomáhají zajistit uživatelům možnost co nejdéle setrávat v domácím prostředí.

## **PRACOVNÍ DOBA**

Pečovatelská služba je poskytována ve všední dny od 7.30 do 16.00 hodin v domácnosti uživatele nebo v jeho přirozeném sociálním prostředí, na území Městské části Praha 20.

## **PRACOVNÍ TÝM**

Z důvodu potřeby hospodárného využívání veřejných prostředků došlo opětovně k posouzení a přehodnocení personálního zajištění služby. Byl tak nahrazen stávající organizační řád, platný od 1. 9. 2015 (celkový počet pracovních úvazku 8,45) a začal platit upravený organizační řád služby, platný od 1. 4. 2016, kdy byl celkový počet úvazků stanoven na **7,85 úvazku**, a to následovně:

- **0,25 úvazku - vedoucí sociální pracovník**
- **0,8 úvazku - sociální pracovník**
- **0,2 úvazku - koordinátor služby**
- **5,2 úvazku - pracovníci přímé péče (pečovatelky)**
- **1,4 úvazku - pracovníci mimo přímou péči (ekonom, řidič, prادلena, uklízečka)**

V průběhu roku 2016 došlo ke změnám personálního obsazení:

- dne 1. 1. 2016 nastoupila pracovnice v sociálních službách paní Pavla Zoulová na uvolněné místo po Stanislavě Cidrychové, která odešla do starobního důchodu
- dne 1. 11. 2016 nastoupila nová pracovnice v sociálních službách paní Petra Šikýřová, jako zástup za mateřskou dovolenou paní Markéty Ryšavé.

### **Vzdělávání pracovního týmu**

Pečovatelská služba v rámci zvyšování kvality poskytování pečovatelské služby dbá na pravidelné vzdělávání pracovníků v přímé péči. Rozsah vzdělávání pracovníků je předepsán zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zaměstnanci absolvovali příslušný počet vzdělávacích kurzů a seminářů, jejichž téma bylo vždy přímo spojeno s poskytováním sociální služby (např. témata: prevence řešení náročných situací se seniory, nácvik manipulace s málo pohyblivým klientem, péče o imobilního klienta, prevence bolesti zad a další).

Současně v roce 2016 proběhl jeden vzdělávací cyklus přímo v našem zařízení, kdy byli pracovníci proškoleni v tematice ochrany práv osob v souvislosti se standardem kvality č. 2, který se touto problematikou zabývá. Ochrana práv osob je klíčovým tématem poskytování sociální služby, a proto byla tomuto tématu věnována velká pozornost.

V roce 2016 probíhala supervizní setkání s psychoterapeutkou Hellenou Holečkovou. Prioritou supervizí bylo vyrovnávání se s pracovním stresem pracovníků v sociálních službách.

## **ČINNOST PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 20 ZA ROK 2016**

Cílem pečovatelské služby je snaha pomocí komplexního poskytování služby zajistit uživatelům možnost setrvat v jejich přirozeném prostředí. Služba při poskytování péče vždy usiluje o zajištění komplexní pomoci, a tak spolupracuje s rodinou uživatele, s domácí zdravotní péčí, s osobní asistencí, s dalšími pečovatelskými službami, s půjčovnami zdravotních pomůcek pro seniory a s dalšími institucemi, nebo osobami, kteří mohou k zajištění potřebné pomoci přispět.

### **Přehled využívání služby v roce 2016**

Pečovatelská služba poskytla své služby celkem **108** uživatelům, kteří žijí na území Městské části Praha 20 a uzavřela v roce 2016 celkem **32** nových smluv.

Ukončeno bylo celkem **37** smluv, z toho:

- **4** smlouvy z důvodu odchodu uživatele do domova pro seniory,
- **15** smluv z důvodu úmrtí,
- **12** smluv na vlastní žádost
- **6** smluv ze strany poskytovatele (ze strany poskytovatele byly ukončeny smlouvy vždy pouze z důvodu dlouhodobého nevyužívání služby).

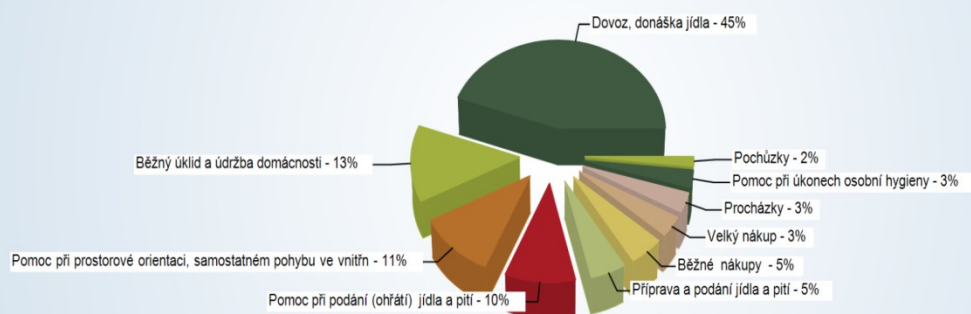
Při využívání služeb je patrné, že dochází k postupnému zvyšování průměrného věku uživatelů.

V roce 2015 byl věkový průměr uživatelů pečovatelské služby **78,5 let**, v roce 2016 byl věkový průměr uživatelů již **81 let**, a tím narůstá také rozsah a náročnost poskytování péče. Uživatelé službu využívají ve větším rozsahu a dochází k nárůstu hodin přímé péče.

## **STATISTICKÁ DATA O ČINNOSTI PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

## Příjmy podle úkonů mezi 1.1.2016 a 31.12.2016

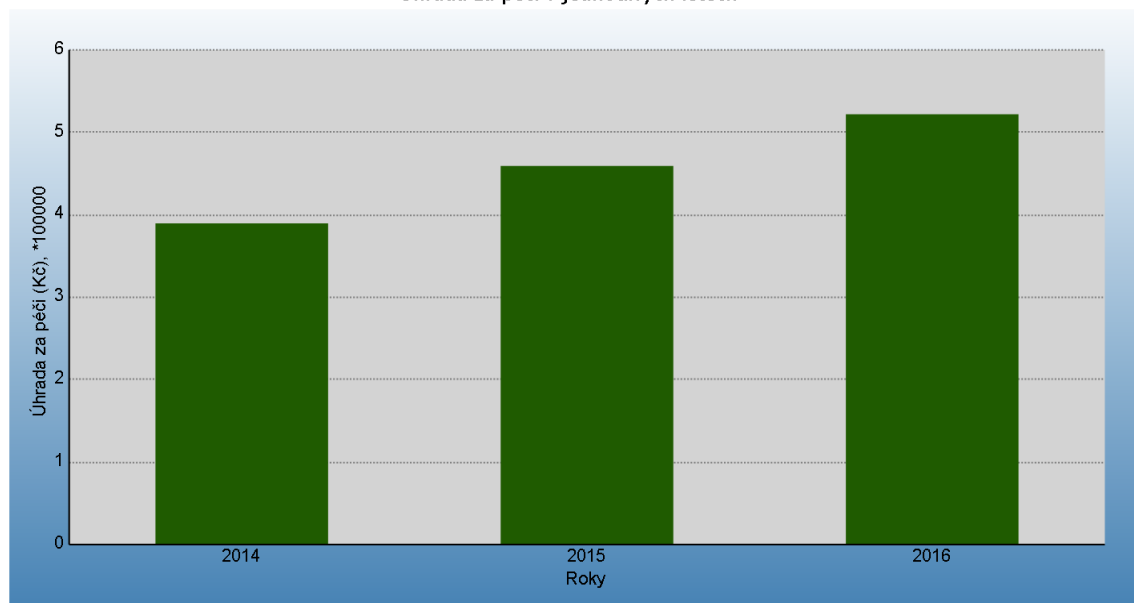
Úkon	Příjem		Příjem
Dovoz, donáška jídla	224 680,00 Kč	Běžný úklid a údržba domácnosti	66 560,00 Kč
Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřn	55 420,00 Kč	Pomoc při podání (ohřátí) jídla a pití	50 500,00 Kč
Příprava a podání jídla a pití	25 320,00 Kč	Běžné nákupy	24 580,00 Kč
Velký nákup	17 600,00 Kč	Procházky	16 940,00 Kč
Pomoc při úkonech osobní hygieny	15 080,00 Kč	Pochůzky	8 180,00 Kč



## Roční cena péče v období leden 2014 - prosinec 2016

Rok	Celkem
2014	389 746 Kč
2015	459 246 Kč
2016	522 109 Kč

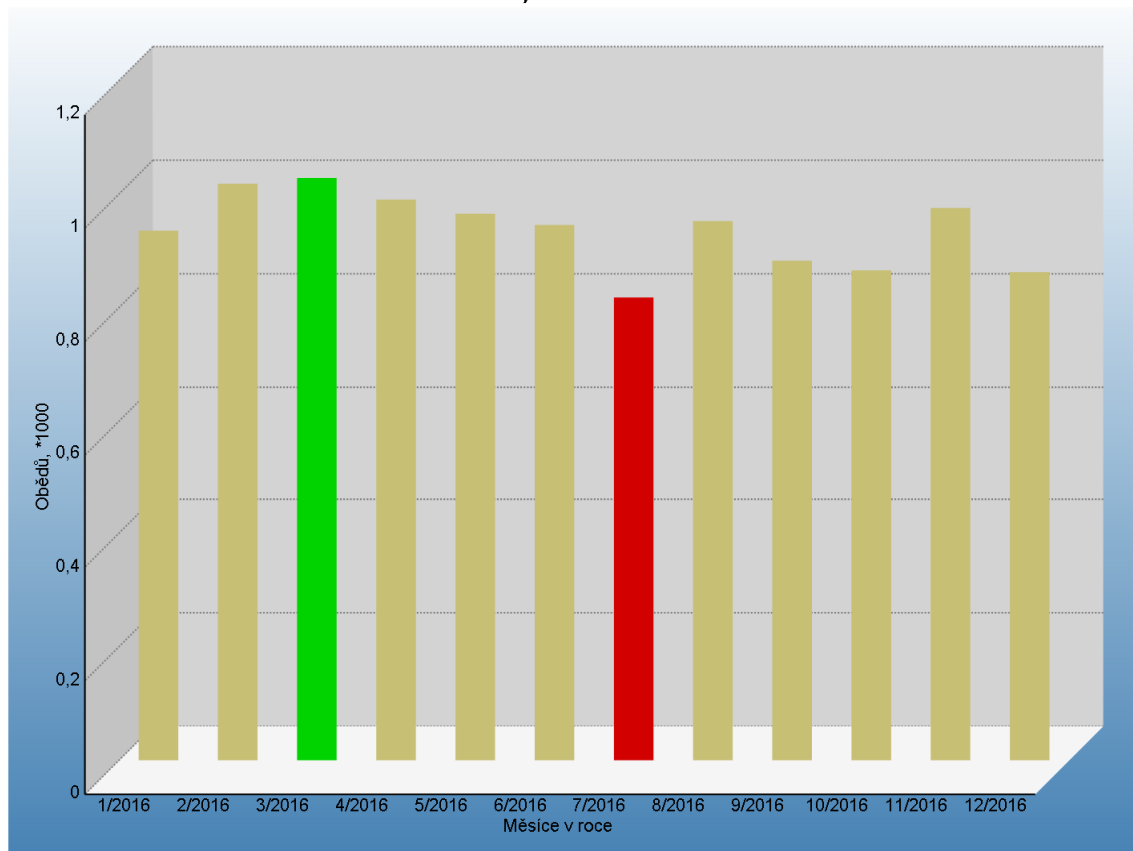
Úhrada za péči v jednotlivých letech



## Zajištěných obědů v období leden 2016 - prosinec 2016

Měsíc/Rok	Obědů
1/2016	935
2/2016	1018
3/2016	1028
4/2016	990
5/2016	965
6/2016	945
7/2016	817
8/2016	952
9/2016	882
10/2016	865
11/2016	975
12/2016	862
<b>Celkem:</b>	<b>11234</b>

Počty obědů v roce



## HOSPODAŘENÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 20 V ROCE 2016

V hospodaření jsou uvedeny údaje týkající se výhradně poskytování pečovatelské služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Nejsou zde uvedeny výdaje a příjmy za aktivity, které nesouvisí s přímým poskytováním pečovatelské služby, jako jsou např. plesy, výlety, kulturní akce atd. Důvodem je zákonná povinnost prokazovat hospodárné využívání prostředků a soulad s efektivním hospodařením čerpaných dotací a grantů poskytovaných Magistrátem hl. m. Prahy na sociální služby, kdy je nutné do vyúčtování grantů a dotací uvádět pouze skutečně vynaložené náklady za poskytovanou sociální službu

### PŘÍJMY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 20 ZA ROK 2016

Příjmy za úhradu služeb	1 088 432,- Kč
Příspěvek zřizovatele	1 916 996,-Kč
Dotace a granty MPSV Magistrátu hl. m. Prahy	905 000,- Kč

### VÝDAJE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 20

Neinvestiční výdaje (platy zaměstnanců, vzdělávání, materiál atd.)	3 910 428,- Kč
--	----------------



## ZHODNOCENÍ PLNĚNÍ DLOUHODOBÝCH A KRÁTKODOBÝCH CÍLŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 20

### **Dlouhodobé cíle:**

Cíl 1: Budeme se maximálně, dle svých možností snažit, aby nikdo nemusel odejít ze svého domova do domova pro seniory pouze z důvodu, že jsme nedokázali zajistit pečovatelskou službu.

Pracovníci pečovatelské služby neustále dbají na to, aby byla pro uživatele zajištěna individuální péče, která by dokázala, současně i s dalšími službami zajistit, aby nemusel odejít žádný z uživatelů pečovatelské služby do domovů pro seniory.

Pozitivním faktem je, že v roce 2016 odešli do domova pro seniory pouze 4 uživatelé pečovatelské služby. V těchto 4 konkrétních případech již nebylo udržitelné důstojné fungování uživatele v domácím prostředí z důvodu vážného zhoršení zdravotního stavu, neboť již potřebovali trvalou péči po 24 hodin denně.

Cíl 2: Budeme operativně pomáhat k zajištění dalších služeb, pokud zajistit péči nebude v našich silách.

Pokud je třeba pomoci v zajišťování dalších návazných služeb, disponuje pečovatelská služba aktuálními kontakty na osobní asistenci, nemocnice následné péče, zdravotnickou dopravu, zdravotní péči, kadeřnictví, pedikúru, mytí oken a další služby působící v oblasti Horních Počernic.

Cíl 3: Zajistíme, aby uživatel měl možnost zachovávat v maximální možné míře své schopnosti, dovednosti a zvyklosti a mohl rozhodovat o vlastním životním stylu - tj. předcházení situací, kdy se uživatel musel přizpůsobit službě a naopak se snažit o to, aby se služba dokázala přizpůsobit jemu.

Při poskytování služby dbáme na to, aby uživatel mohl o průběhu služby rozhodovat sám. Podpoříme tak jeho integritu a důstojnost. Snažíme se neustále se přizpůsobovat potřebám našich uživatelů, tak aby se oni nemuseli přizpůsobovat naší službě. Při individuálním i skupinovém vzdělávání dbáme na to, aby se pracovníci stále zdokonalovali v oblastech, které s tímto tématem souvisí. Tento cíl byl v roce 2016 významně podpořen odborným seminářem o ochraně práv osob, pořádaný přímo v naší pečovatelské službě.

### **Krátkodobé cíle:**

**Cíl 1: Dokončit a schválit aktualizované metodiky pro standardizovaný proces kvality poskytování sociálních služeb.**

Metodiky byly v roce 2016 dle plánu zpracovány za spolupráce všech pracovníků pečovatelské služby. Hotové metodiky byly předloženy ke schválení Radě městské části Praha 20 dne 23. 8. 2016 usnesením č. RMC/63/48/0366/16. S metodikami byli pracovníci pečovatelské služby podrobně seznámeni a poučeni o jejich dodržování.

**Cíl 2: Zajistit vzdělávání pracovníků dle jejich individuálních plánů a jejich kvalifikace a poskytnout jim možnost externí supervize.**

Zaměstnanci absolvovali v roce 2016 příslušný počet vzdělávacích kurzů a seminářů, jejichž téma bylo vždy přímo spojeno s poskytováním sociální služby. Jednalo se například o téma prevence řešení náročných situací se seniory, nácvik manipulace s málo pohyblivým klientem, péče o imobilního klienta, prevence bolesti zad a další. Proběhlo také jedno supervizní setkání s externím odborníkem.

**Cíl 3: Zajistit seminář, týkající se dodržování práv uživatelů naší služby a uspořádat jej přímo v našem zařízení, tak aby bylo možné projednávat jednotlivé problémy, které aktuálně naši zaměstnanci musí řešit.**

Akreditovaný vzdělávací program MPSV s názvem Úvod do ochrany práv osob a standard č. 2, byl zajištěn a proběhl v kanceláři pečovatelské služby ve dnech 30. 5., 6. 6. a 22. 6. 2016.

Výhodou semináře přímo v zařízení byla možnost se zaměřit i na konkrétní příklady situací a modelování postupů, se kterými se mohou při poskytování pečovatelské služby naši pracovníci setkat. Konkrétní příklady a následné postupy řešení jednotlivých situací byly závěrem semináře vždy podrobně vysvětleny a odůvodněny.

**Cíl 4: Provést dotazníkové šetření, které bude zaměřeno na kvalitu poskytování služby a zpracovat vyhodnocení, které bude využito pro další zkvalitnění poskytované péče.**

Dotazníkové hodnocení bylo provedeno, výsledky byly zpracovány a vyhodnoceny. Viz Průzkum spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb pečovatelské služby Městské části Praha 20 z roku 2016.

Služba byla našimi uživateli převážně hodnocena jako služba spolehlivá a kvalitní.

Připomínky a případné kritizované oblasti byly projednány podrobně s pracovníky pečovatelské služby a také s dodavatelem obědů GZD s.r.o. Kritizované oblasti, které vyžadovaly dlouhodobější řešení, jsou profilovány do krátkodobých cílů pro rok 2017.

## **STANOVENÍ CÍLŮ PRO ROK 2017**

### **Dlouhodobé cíle:**

Cíl 1: Budeme se maximálně, dle svých možností snažit, aby nikdo nemusel odejít ze svého domova do domova pro seniory pouze z důvodu, že jsme nedokázali zajistit pečovatelskou službu.

Cíl 2: Budeme operativně pomáhat k zajištění dalších služeb, pokud zajistit péči nebude v našich silách.

Cíl 3: Zajistíme, aby uživatel měl možnost zachovávat v maximální možné míře své schopnosti, dovednosti a zvyklosti a mohl rozhodovat o vlastním životním stylu - tj. předcházení situací, kdy se uživatel musel přizpůsobit službě a naopak se snažit o to, aby se služba dokázala přizpůsobit uživateli.

### **Krátkodobé cíle:**

Cíl 1: Zajistit vzdělávání pracovníků dle jejich individuálních plánů a jejich kvalifikace a poskytnout jim možnost externí supervize.

Cíl 2: Provést průzkum spokojenosti s kvalitou poskytovaných obědů.

Cíl 3: Informovat občany o poskytování pečovatelské služby na území Horních Počernic – zajistit roznos informačních materiálů o pečovatelské službě na místa dostupná seniorům a minimálně 2x ročně informovat o službě v Hornopočernickém zpravodaji.

Cíl 4: Předat všem uživatelům služby znovu písemný postup podání a vyřizování stížností.

Cíl 5: Projednat možnost rozšíření pracovní doby na víkendy a odpoledne do 20.00 hodin s vedením Městské části Praha 20.

## OSTATNÍ AKTIVITY ODDĚLENÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 20

### Výlety pro seniory Městské části Praha 20

Oddělení pečovatelské služby organizuje pravidelné výlety pro uživatele pečovatelské služby a také pro ostatní méně pohyblivé seniory z Městské části Prahy 20. Při organizaci výletů spolupracuje se **Svazem tělesně postižených v ČR z.s., místní organizace Horní Počernice**, s nimiž projednává nejen termíny, ale také místa výletů.

V roce 2016 se uskutečnily tradičně dva výlety na krásná místa naší republiky.

Dne **11. 5. 2016** navštívili senioři z Horních Počernic Svatou Horu, významný barokní areál a poutní místo na vrchu (586 m) u Příbrami.

Druhý výlet byl dne **21. 9. 2017** do krásného prostředí státního zámku v Ploskovicích u Litoměřic.

### Kulturní akce

Oddělení pečovatelské služby ve spolupráci se Svazem tělesně postižených v ČR z.s., místní organizace Horní Počernice pravidelně organizuje setkávání seniorů na kulturních akcích. Setkávání se pravidelně konají v Domečku Kulturního centra Horní Počernice.

Kulturní akce v roce 2016:

Dne **23. 3. 2016** - Velikonoční odpoledne s hudbou, a to jak k tanci, tak i k poslechu. Tato akce se účastníkům líbila, a proto byla na přání seniorů zopakována dne **16. 11. 2016**.

Dne **7. 12. 2016** - Vánoční odpoledne, kdy při zajišťování kulturního programu pomohli učitelé a žáci ze Základní umělecké školy v Horních Počernicích a z Mateřské školy „U Rybníčku“.

Zpracovala: Mgr. Olga Švrčulová, koordinátorka pečovatelské služby