



ZPRÁVA O ČINNOSTI PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MČ PRAHA 20 ZA ROK 2018



**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: 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 nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba je poskytována ve vymezeném čase v domácnostech osob, nebo v jejich sociálním prostředí.

CÍLOVÁ SKUPINA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 20

Cílovou skupinou osob, k nimž směřuje úsilí pečovatelské služby, 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 setrvávat 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.

PRACOVNÍ TÝM

Pracovní tým zaměstnanců pečovatelské služby tvoří celkem **7,9 úvazku**, a to následovně:

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

V průběhu roku 2018 došlo ke změnám personálního obsazení pečovatelské služby:

- dne 1. 6. 2018 nastoupila na DPP pracovnice v sociálních službách paní Zdenka Žádníková. Paní Žádníková má praxi a kvalifikaci pečovatelky a bude zastupovat pracovníky v případě jejich nemoci, nebo dovolené.

Vzdělávání pracovního týmu

Pečovateľská 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, jako každý příslušný počet vzdělávacích kurzů a seminářů, tentokrát zaměřené například na ochranu osobních údajů, standardy kvality sociálních služeb, rozvoj emoční inteligence, zvládání psychické zátěže a mnoho dalších.

ČINNOST PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 20 ZA ROK 2018

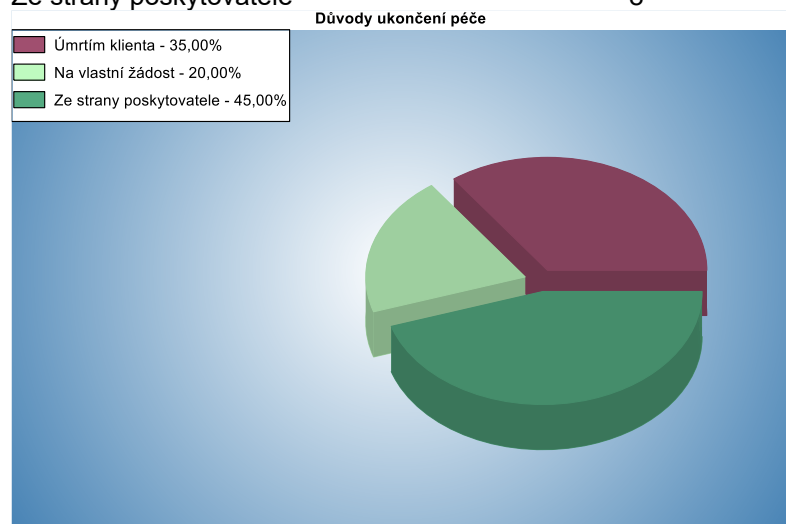
Cílem pečovatelské služby je snaha pomoci komplexního poskytování služby zajistit uživatelům možnost setrvat v jejich přirozeném prostředí. Služba při poskytování péče vždy usiluje o zajištění komplexní pomoci, a tak spolupracuje, se souhlasem uživatele služby, také s jeho rodinou, s domácí zdravotní 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 2018

Pečovateľská služba poskytla své služby celkem **106** uživatelům, kteří žijí na území městské části a uzavřela v roce 2018 celkem **37** nových smluv. Ukončeno bylo celkem **18** smluv – důvody ukončení smlouvy viz graf:

Důvody ukončení služby mezi 1. 1. 2018 a 31. 12. 2018

Důvod	Počet
Úmrtím klienta	6
Na vlastní žádost	4
Ze strany poskytovatele	8

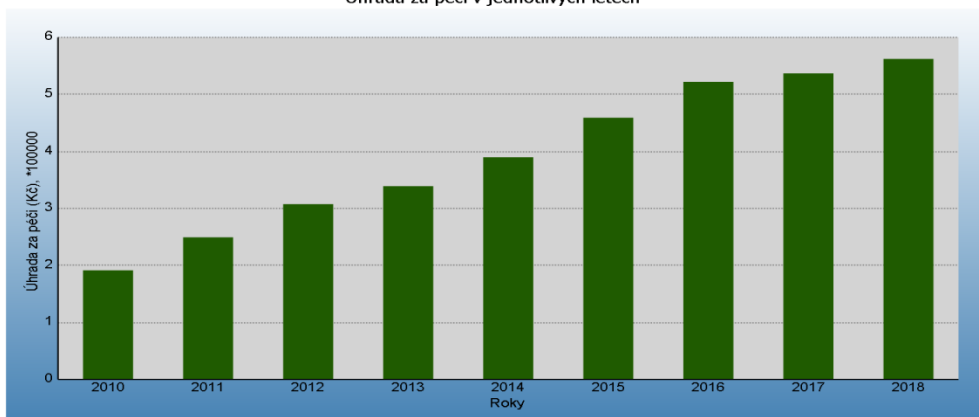


I. CENA PÉČE PO LETECH - 2010 - 2018

Roční cena péče v období leden 2010 - prosinec 2018

Rok	Celkem
2010	191 465 Kč
2011	249 338 Kč
2012	307 401 Kč
2013	339 031 Kč
2014	389 746 Kč
2015	459 246 Kč
2016	522 109 Kč
2017	536 861 Kč
2018	562 144 Kč

Úhrada za péči v jednotlivých letech

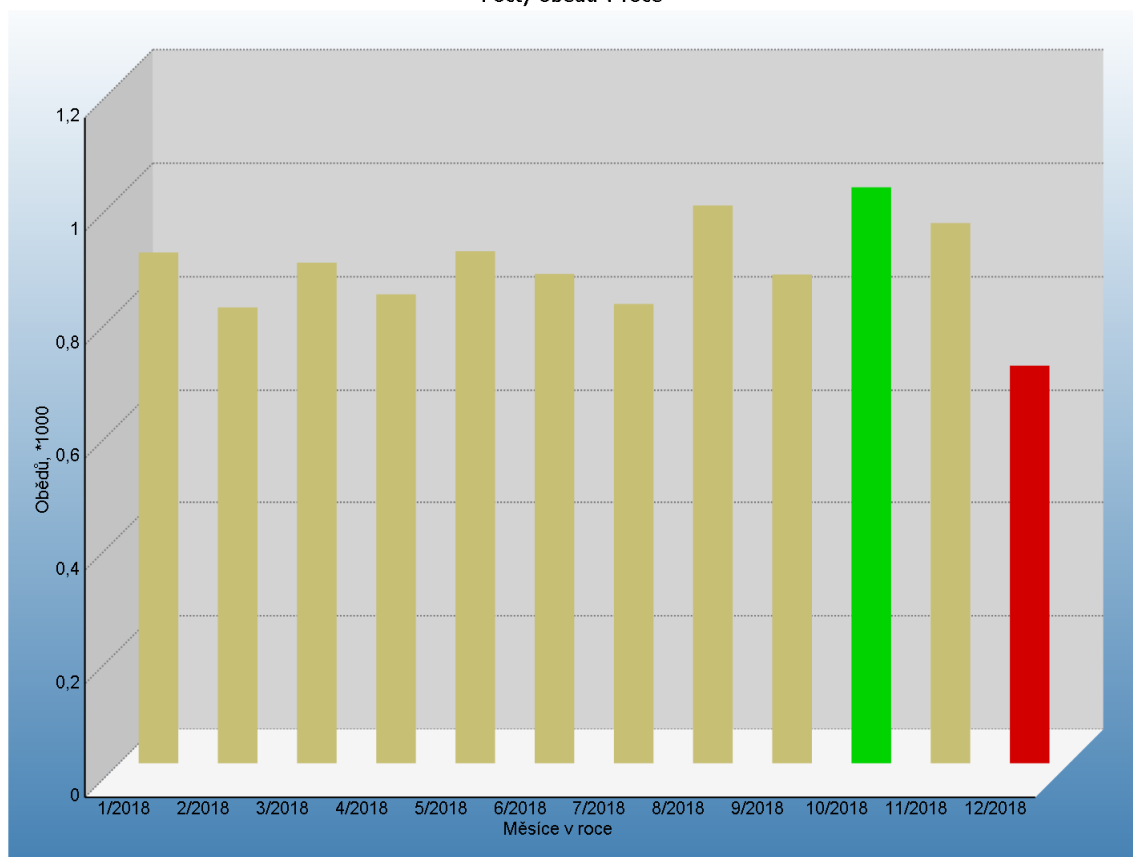


II. Počet odebraných obědů v období leden 2018 - prosinec 2018

Zajištěných obědů v období leden 2018 - prosinec 2018

Měsíc/Rok	Obědů
1/2018	902
2/2018	805
3/2018	884
4/2018	828
5/2018	904
6/2018	864
7/2018	811
8/2018	985
9/2018	863
10/2018	1017
11/2018	954
12/2018	702
Celkem:	10519

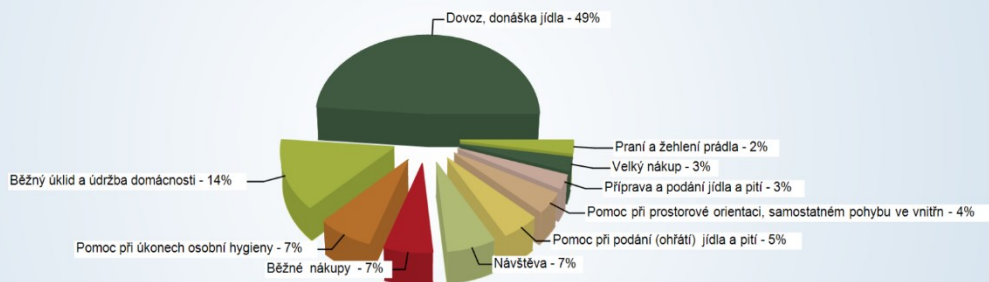
Počty obědů v roce



III. PŘEHLED PROVEDENÝCH ÚKONŮ ZA ROK 2018

Příjmy podle úkonů mezi 1.1.2018 a 31.12.2018

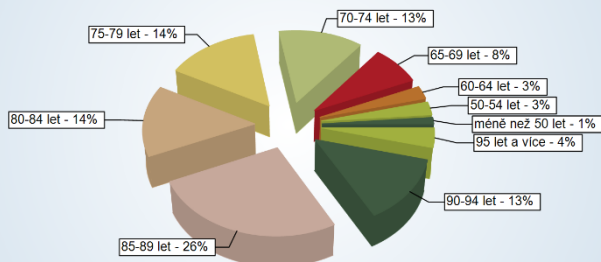
Úkon	Příjem		
Dovoz, donáška jídla	262 975,00 Kč	Běžný úklid a údržba domácnosti	74 133,32 Kč
Pomoc při úkonech osobní hygieny	40 096,13 Kč	Běžné nákupy	35 875,04 Kč
Návštěva	35 816,63 Kč	Pomoc při podání (ohřátí) jídla a pití	27 375,61 Kč
Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřn	22 050,06 Kč	Příprava a podání jídla a pití	14 545,05 Kč
Velký nákup	14 100,00 Kč	Praní a žehlení prádla	13 475,00 Kč



IV. UŽIVATELÉ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY PODLE VĚKU V ROCE 2018

Klienti s platnou smlouvou podle věku

Věk	Počet klientů
méně než 50 let	1
50 - 54 let	2
60 - 64 let	2
65 - 69 let	6
70 - 74 let	10
75 - 79 let	11
80 - 84 let	11
85 - 89 let	20
90 - 94 let	10
95 a více let	3



HOSPODAŘENÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 20 V ROCE 2018

Níže jsou uvedeny výdaje a příjmy, 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 registrovanou sociální službu.

PŘÍJMY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 20 ZA ROK 2018

Příjmy za úhradu služeb	1 181 105,- Kč
Příspěvek zřizovatele	321 082,- Kč
Dotace a granty MPSV Magistrátu hl. m. Prahy	3 062 000,- Kč

VÝDAJE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 20

Neinvestiční výdaje (platy zaměstnanců, vzdělávání, materiál atd.)	4 564 187,- Kč
--	----------------

ZHODNOCENÍ PLNĚNÍ DLOUHODOBÝCH PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 20 ZA ROK 2018

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 poskytována péče takovou formou a v takovém rozsahu, aby nemusel žádný z našich uživatelů odejít kvůli tomu, že nemá dostatečně zajištěnou pomoc, do pobytové sociální služby. Pracujeme s každým uživatelem individuálně, vyjednáváme a aktualizujeme individuální plány péče, kde pravidelně monitorujeme, zda stávající péče a další zdroje uživatele postačují k tomu, aby mohl žít ve vlastním prostředí tak jako dřív. Další zdroje uživatele mohou být jak jeho vlastní síly a schopnosti, tak také další pečující osoby, se kterým jsme často v kontaktu, poskytujeme jim podporu a projednáváme další možnosti poskytování péče v domácím prostředí. Pokud je třeba zajistit další zdroje pomoci, protože stávající již přestávají být dostatečné, snažíme se vyjednávat, se souhlasem našich uživatelů, s místními lékaři, ohledně zajištění domácí péče, jednáme také přímo s domácí péčí, s osobními asistencemi, které na území poskytují pomoc a také s další pečovatelskou službou, se kterou velmi často spolupracujeme v případě nutnosti zajištění většího rozsahu péče u uživatelů, kteří takovou péči potřebují. Spolupracujeme také s nemocnicemi následné péče, které nás kontaktují v případě propuštění pacienta, který potřebuje podporu při svém dalším setrvání doma, do domácího prostředí.

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, komerční služby, jako jsou např. komerční rozvozy obědů, kadeřnictví, pedikúra, mytí oken a další služby působící v oblasti Horních Počernic. Zájemcům o službu předáváme seznam kontaktů, kde lze nalézt kontakt na komerční dovozy obědů, další pečovatelskou službu na území Horních Počernic, na osobní asistenci a kontakty na dopravu pro seniory. Městská část Praha 20 plánuje od 1. 1. 2019 zřídit službu Senior auto, určenou pro obyvatele Městské části Praha 20, kteří jsou v nepříznivé životní situaci zejména z důvodu věku, anebo zdravotního postižení. Tuto službu budou moci využívat také uživatelé naší pečovatelské služby. Nadále pokračuje i služba distanční nepřetržitě tísňové péče pro seniory a osoby se zdravotním postižením, kdy Městská část Praha 20 koncový přístup od společnosti Život 90, z. ú., nakupuje a umožňuje jeho zapůjčení svým občanům.

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. Podporujeme jeho integritu a důstojnost. Snažíme se neustále se přizpůsobovat potřebám našich uživatelů, tak aby se oni nemuseli přizpůsobovat naší službě. Pravidelně vypracováváme individuální plány našich uživatelů, kde se stále aktualizuje průběh služby tak, aby se služba co nejvíce dokázala přizpůsobit okamžitým potřebám uživatelů. Názor našich uživatelů je pro nás zásadní a přizpůsobujeme mu také způsob poskytování jednotlivých úkonů. Pro to, aby naši pracovníci byli maximálně flexibilní, využívají od roku 2018 také osobní automobil MČ Praha 20.

K naplňování tohoto cíle přispívá také pravidelné vzdělávání pracovníků pečovatelské služby v tématech, která se týkají problematiky zachování osobní důstojnosti, individuálního plánování, nebo etiky poskytování pečovatelské služby.

ZHODNOCENÍ PLNĚNÍ KRÁTKODOBÝCH CÍLŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 20 ZA ROK 2018

Cíl 1: Přizpůsobit službu opatření GDPR, vypracovat metodiky a zajistit proškolení pracovníků.

Cíl přizpůsobit služby opatření GDPR se průběžně naplňuje, také podle aktuálních stanovisek a změn zákonů. Během roku 2018 ve spolupráci s pověřencem MČ Prahy 20 se podařilo zajistit proškolení všech pracovníků, vypracovat záznam o činnostech zpracování osobních údajů v pečovatelské službě dle článku 30 nařízení GDPR, byly stanoveny nové postupy a upraveny souhlasy se zpracováním osobních údajů pro naše uživatele, zabezpečení uložení osobních údajů a další.

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

Během celého roku 2018 se pracovníci účastnili vzdělávacích programů, které byly v souladu s jejich pracovní náplní. Každý absolvoval nejméně 24 hodin seminářů, či školení s tématy, které využijí ve své práci. Jednalo se zejména o tato témata: ochrana osobních údajů, standardy kvality sociálních služeb, rozvoj emoční inteligence, zvládání psychické zátěže a mnoho dalších. Předepsané hodiny byly splněny. Tento rok se podařilo zajistit také konání 2 skupinových supervizí. Skupinové supervize jsou nepovinné. Jedná se o podporu nezávislého odborníka, která přispívá k předcházení syndromu vyhoření, který je u pomáhajících profesí ohrožující.

Cíl 3: Provést průzkum spokojenosti s kvalitou poskytovaných obědů.

Na konci roku 2018 byl proveden tradiční dotazníkový průzkum, který byl zaměřen na zjišťování spokojenosti uživatelů služby s její kvalitou a zahrnoval také dotazy, týkající se spokojenosti s kvalitou dodávaných obědů.

V rámci průzkumu jsme zjišťovali, jak spokojenost s poskytováním služby našimi zaměstnanci, tak také spokojenost s dovozem a kvalitou obědů. Co se týče kvality obědů, bylo 37 respondentů spokojeno, 8 velmi spokojeno a 1 nespokojen. Naši uživatelé měli také možnost napsat písemně přání, jak by se obědy mohly zlepšit. Vzhledem k tomu, že nespokojen byl pouze 1 člověk, přistoupili jsme k rozhodnutí zatím firmu GZD s. r.o. jako dodavatele obědů, neměnit. Písemná přání jsme poskytli dodavateli GZD s.r.o tak, aby měl možnost situaci napravit.

V oblasti kvality práce našich zaměstnanců bylo zjištěno, že jsou uživatelé služby s kvalitou poskytované péče velmi spokojeni. Velmi pozitivně byla hodnocena oblast přístupu našich zaměstnanců a jejich chování k našim uživatelům, stejně tak jako kvalita a spolehlivost služeb. Ze slov, kterými ohodnotili uživatelé naše zaměstnance, vyplynulo, že jsou zaměstnanci vnímáni velmi pozitivně, především jako spolehliví, pečliví, přátelští a vlídní.

Také nás velmi potěšilo zjištění, že v oblasti uživatelského vnímání kvality poskytování služby byla naše služba ohodnocena jako ta, kterou by naši uživatelé ve většině odpovědí doporučili svým známým.

Cíl 4: 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 a na sociálních sítích městské části (facebook, eZpravodaj).

V průběhu roku 2018 jsme zveřejnili informace o poskytování pečovatelské služby v Hornopočernickém zpravodaji v únoru a v prosinci. Informace byly poskytnuty formou článků o službě, o jejím poskytování, způsobu zajištění apod.

Také byly rozneseny letáky s informacemi o naší službě do čekáren obvodních lékařů, lékáren i do Místního komunitního centra. V rámci zajištění informovanosti občanů se Ing. Monika Brzkovská zúčastňuje také pravidelných setkání místních organizací seniorů a poskytuje zde aktuální informace o možnostech naší pečovatelské služby.

STANOVENÍ CÍLŮ PRO ROK 2019

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. budeme předcházet situacím, kdy se uživatel musel přizpůsobit službě a naopak se budeme snažit o to, aby se služba dokázala přizpůsobit uživateli.

Krátkodobé cíle:

Cíl 1: Pokračovat v přizpůsobení služby opatření GDPR, revidovat metodiky a zajistit další proškolení pracovníků i vzhledem k avizovanému novému zákonu o ochraně osobních údajů, který by měl vejít v roce 2019 v platnost.

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

Cíl 3: Zajistit provedení revize auditu a příručky HACCP pro dovoz obědů v Pečovatelské službě.

Cíl 4: Projednat stávající metodiky a pracovní postupy v týmu pracovníků a provést potřebné úpravy, zejména v popise jednotlivých úkonů – například upravit obsah služby úklid a další.

Cíl 5: Rozšířit cílovou skupinu pro poskytování pečovatelské služby.

Cíl 6: Provést průzkum na téma rozšíření pracovní doby pečovatelské služby.

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 nímž projednává nejen termíny, ale také místa výletů. V roce 2018 se uskutečnily tradičně dva společné výlety.

Dne 5. 6. 2018 navštívili senioři z Horních Počernic Muzeum betlémů v Třebelchovicích pod Orebem a zámek Častolovice, dne 12. 9. 2018 zámek Libochovice.

Zpracovala: Mgr. Olga Švrčulová, koordinátorka pečovatelské služby