

ZPRÁVA O ČINNOSTI PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MČ PRAHA 20 ZA ROK 2020

Městská část Praha 20
Úřad městské části
Odbor sociálních věcí a školství
Oddělení pečovatelské služby
Jívanská 647/10
193 21 Praha 9 – Horní Počernice

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 20

Poskytovatel: Městská část Praha 20

Sídlo: Jívanská 647/10, Praha 9 - Horní Počernice

IČO: 00240192

Identifikační číslo služby: 8642772

POSLÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Posláním pečovatelské služby je poskytovat pomoc osobám, nebo rodinám s dětmi, které se z důvodu věku nebo zdravotního postižení ocitly v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc jiné osoby. Pečovatelská služba proto nabízí individuálně sestavený komplex služeb, který je poskytován v domácnosti uživatele, nebo v jeho sociálním prostředí.

Nepříznivá sociální situace pro poskytování pečovatelské služby vzniká z důvodu věku nebo zdravotního postižení, kdy osoba nevládne samostatně řešit běžné životní potřeby, nebo situace a zachovat si běžné životní návyky, a zároveň nemá zdroje k jejich naplňování, a to buď vnitřní, tj. vlastní dovednosti a schopnosti, nebo vnější, tj. rodina, přátelé, veřejné dostupné zdroje, případně oboje.

CÍLE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

- Uživatel pečovatelské služby má takovou míru podpory, aby mohl žít doma bez nutnosti odejít do pobytového zařízení sociálních služeb, případně aby mohl odchod do pobytového zařízení co nejdéle oddálit.
- Uživatel za podpory a pomoci poskytované péče žije tak, jak byl zvyklý, s ohledem na svá přání a potřeby.

CÍLOVÉ SKUPINY UŽIVATELŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

- Dospělí (18-64 let) a senioři (od 65 let), kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění, nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.
- Rodiny s dítětem/dětmi (do 18 let věku dítěte), tj. rodič (rodiče), nebo dítě (děti) se zdravotním postižením, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

MÍSTO A ČAS POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pečovatelská služba je poskytována na území Městské části Praha 20 v domácnosti uživatele, nebo v jeho přirozeném sociálním prostředí, a to na základě smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby. V případě nutných pochůzek a doprovodů je možné poskytovat službu také mimo MČ Praha 20.

Pečovatelská služba poskytuje své služby v pracovní dny v době od 7.30 hod. do 16.00 hod.

V případě potřeby poskytnout péči uživatelům pečovatelské služby mimo pracovní dobu, lze nabídnout další poskytovatele sociálních služeb, zejména osobní asistenci.

AKTIVITY PEČOVATELSKÉ SLUBY ZA UPLYNULÝ ROK

I v uplynulém roce se Pečovatelská služba Městská část Praha 20 snažila o kvalitní a bezpečné poskytování služby, se snahou zajistit každému uživateli individuální péči tak, aby byly jeho potřeby, které sám nezávládně zabezpečeny, ale zároveň aby byl sám uživatel pozitivně aktivizován a snažil se vše, co sám zvládne, zajistit svými vlastními silami.

Pečovatelská služba celý rok 2020 spolupracovala 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, které mohou k zajištění potřebné pomoci přispět.

V roce 2020 neobdržela pečovatelská služba žádné stížnosti na kvalitu či průběh služby, ale vzhledem ke špatné epidemiologické situaci také neproběhl žádný dotazníkový průzkum.

Rok 2020 probíhal v pečovatelské službě ve znamení pandemie Covid -19. Od března 2020, kdy se objevily první případy onemocnění, se aktivity služby orientovaly zejména směrem ke zvládnutí této nečekané situace, k hledání východisek a postupů, jak zajistit kvalitní a bezpečné poskytování sociální služby i v této době, a také k zajištění dodržování stále se měnících opatření Ministerstva zdravotnictví ČR.

V roce 2020 se aktivity pečovatelské služby zaměřily zejména na zvládnutí zásadních úkolů, a to:

1. Zajistit bezpečnost pro výkon práce zaměstnanců pečovatelské služby v terénu

Byl zajištěn dostatek ochranných pracovních pomůcek (roušky, respirátory, ochranné masky, gumové rukavice, návleky na obuv, ochranné „Covid“ obleky, štíty, brýle atd.).

Zaměstnanci byli edukováni ohledně používání ochranných pracovních pomůcek tak, aby byli schopni bezpečně a kvalitně poskytnout péči i osobám, kteří trpí onemocněním Covid-19.

Byly nastavovány pracovní postupy, které se měnily dle aktuální epidemiologické situace, s nimi byli seznamováni zaměstnanci a bylo kontrolováno dodržování těchto postupů.

Byl změněn způsob dodávání jídel v rámci úkonu poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy uživatelům. S dodavatelem jídla bylo domluveno, že budou zrušeny jídlonosiče, které byly uživatelům zdarma zapůjčovány a pro zajištění vyšších hygienických standardů byly nahrazeny jednorázovými obaly.

2. Zajistit nepřerušované poskytování pečovatelské služby a poskytovat bezpečně a kvalitně péči i osobám s onemocněním Covid-19

Byla provedena kategorizace uživatelů, dle míry závislosti na pomoci jiné fyzické osoby a redukovány základní činnosti na minimum.

Byly sestavovány aktualizované seznamy osob, kterým služba poskytuje péči tak, aby bylo možné tyto seznamy v případě nouze poskytnout integrovanému záchrannému systému k zajištění pomoci.

V rámci redukce poskytování služeb byla vedena komunikace s uživateli, případně také s jejich rodinami, kteří o situaci byli informováni a byly vyjednány náhradní možnosti péče, včetně edukace pečujících.

V případě funkčních pečujících rodin s nimi bylo domluveno případné převzetí péče nebo pomoci v nezbytně nutné míře.

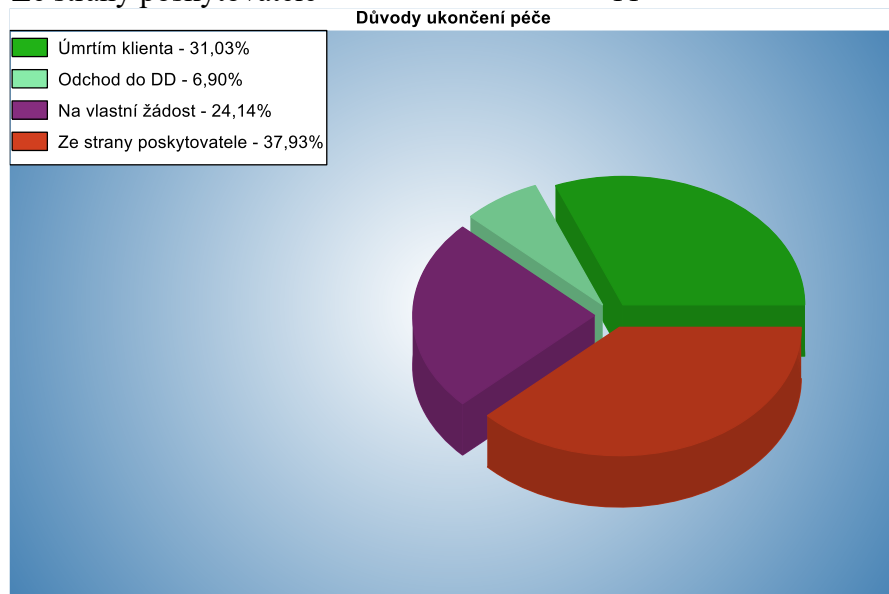
Podle aktuální epidemiologické situace probíhalo rozdělení zaměstnanců do skupin nebo směn, tak aby nedošlo k situaci, kdy onemocní nemocí Covid – 19 naráz všichni zaměstnanci služby.

Přehled využívání služby v roce 2020

Pečovatelská služba poskytla v roce 2020 své služby celkem **103** uživatelům, kteří žijí na území městské části a uzavřela v roce 2020 **29** nových smluv. Ukončeno bylo také celkem **29** smluv – důvody ukončení smlouvy viz graf níže:

Důvody ukončení služby mezi 01.01.2020 a 31.12.2020

Důvod	Počet
Úmrtím klienta	9
Odchod do DD	2
Na vlastní žádost	7
Ze strany poskytovatele	11



PRACOVNÍ TÝM V ROCE 2020

Změny v pracovním týmu

Z důvodu neustálého zlepšování kvalitního poskytování pečovatelské služby byly v roce 2020 změněny některé pracovní pozice v pečovatelské službě, a to takto:

1. Došlo ke zrušení pracovní pozice „řidič pečovatelské služby“, tato pozice byla nahrazena pozicí „pracovník v sociálních službách“.
2. Byla zřízena nová pracovní pozice „metodik pečovatelské služby“.

Složení zaměstnanců a jejich pozic k 31.12.2020:

Sociální pracovníci: 1,05 úvazku –2 zaměstnanci

Pracovník v sociálních službách: 6,2 úvazku –7 zaměstnanců

Pracovníci mimo přímou péči: 8,4 úvazku – 4 zaměstnanci

Vzdělávání pracovního týmu

V roce 2020 byly velmi složité podmínky pro realizaci vzdělávání z důvodu celosvětové pandemie onemocnění Covid -19. Přesto se podařilo zajistit vzdělávání zaměstnanců v požadovaném rozsahu 24

hodin ročně. Vzhledem k situaci nebyl výběr tak rozmanitý a nebylo možné každému zaměstnanci poskytnout jednotlivé vzdělávání. Přistoupili jsme proto k organizaci 4 seminářů v našich prostorech.

Témata vzdělávání byla zaměřena zčásti na zvýšení dovedností zaměstnanců v oblasti komunikace a psychické odolnosti (Základy komunikace, Agresivita při práci s klientem) a zčásti na aktuální pandemickou situaci (Provozní a režimová opatření u infekčních nemocí, Druhá vlna Covid-19 v sociálních službách).

Z důvodu špatné epidemiologické situace se nekonalo žádné skupinové supervizní setkání.

HOSPODAŘENÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 20 V ROCE 2020

Níže jsou uvedeny výdaje a příjmy, týkající se výhradně poskytování pečovatelské služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Nejsou zde uvedeny další výdaje a příjmy oddělení pečovatelské služby za aktivity, které nesouvisí s přímým poskytováním pečovatelské služby. 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 a výdaje Pečovatelské služby Městské části Praha 20 za rok 2020

Příjmy za úhradu služeb	1 200 879 Kč
Příspěvek zřizovatele	1 572 700 Kč
Dotace a granty MPSV Magistrátu hl. m. Prahy	2 429 000 Kč

Neinvestiční výdaje (platy zaměstnanců, vzdělávání, materiál atd.)	5 202 579 Kč
--	--------------

SMĚŘOVÁNÍ SLUŽBY V DALŠÍM OBDOBÍ

Pečovatelská služba stále vyhodnocuje, do jaké míry naplňuje svůj veřejný závazek a zda poskytuje své služby kvalitně a v požadovaném rozsahu. V roce 2020, kdy rodinní pečující byli vystaveni enormní zátěži a postaveni před situace, kdy byli sami v karanténě, nebo byli nemocní, se zaměstnanci služby začali setkávat s potřebou poskytování pečovatelské služby mimo pracovní dobu pečovatelské služby.

Ačkoliv disponujeme kontakty na služby, které poskytují služby i o víkendu a tyto kontakty jsme uživatelům předávali, přesto jsme vnímali tuto potřebu jako zásadní, a protože chceme poskytovat kvalitní službu v požadovaném rozsahu, rozhodli jsme se, že budeme službu směřovat k tomu, aby byla schopná poskytovat své služby každý všední den do večerních hodin a o víkendech.

V roce 2021 bude třeba nastavit postupy a systém pro poskytování pečovatelské služby, který bude uplatňován, včetně informování registrujícího orgánu a poté nový rozsah poskytování pečovatelské služby aplikovat do praxe.

ZPRÁVA O NAPLŇOVÁNÍ POSLÁNÍ, CÍLŮ A ZÁSAD V ROCE 2020

Vyhodnocení naplňování zásad a cílů pečovatelské služby za rok 2020 přináší informaci o tom, zda byl průběh poskytování služby v souladu s posláním (viz odst. 1.), cíli (viz odst. 2.), zásadami (viz odst. 3.) a s osobními cíli jednotlivých osob (viz naplnění cílů služby).

1. Naplňování poslání a cílové skupiny

V roce 2020 byla služba poskytována pouze osobám v cílové skupině, kterou má pečovatelská služba stanovenou takto: Dospělí (18-64 let) a senioři (od 65 let), kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění, nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a rodiny s dítětem/děťmi (do 18 let věku dítěte), tj. rodič (rodiče), nebo dítě (děti) se zdravotním postižením, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Věková hranice uživatelů se posuzuje dle uzavřených smluv a souhlasí s uvedenou cílovou skupinou. Každý z uživatelů se nacházel v nepříznivé sociální situaci, která je konkrétně popsána u jednotlivých uživatelů v jejich spisech (zdroj: Smlouva o poskytování pečovatelské služby a Záznam se zájemcem o poskytování pečovatelské služby).

Věkové rozpětí uživatelů v roce 2020

1-59 let	5 uživatelů
60-65 let	2 uživatelé
71-75 let	14 uživatelů
76-80 let	21 uživatelů
81-85 let	17 uživatelů
85-100	37 uživatelů

2. Cíle služby a jejich naplňování

Uživatel pečovatelské služby má takovou míru podpory, aby mohl žít doma bez nutnosti odejít do pobytového zařízení sociálních služeb, případně aby mohl odchod do pobytového zařízení co nejdéle oddálit.

Uživatel za podpory a pomoci poskytované péče žije tak, jak byl zvyklý s ohledem na svá přání a potřeby.

Kritéria naplnění cílů služby:

U všech našich uživatelů jsou opakovaně zjišťovány potřeby, možnosti a osobní cíle. Zdroj: Jednání se zájemcem o službu.

Na základě zjištěných potřeb, možností a osobních cílů je nastavována společně s uživateli, případně s dalšími osobami míra péče, pomoci a podpory, která povede k řešení jeho nepříznivé sociální situace, naplnění osobních cílů a umožní uživateli zůstat doma. Zdroj: Individuální plány a záznamy o průběhu poskytování sociální služby.

Společně s uživateli, případně s dalšími osobami, je prováděno, ve stanovených termínech hodnocení individuálních plánů – tj. hodnocení nastavené míry individuální péče, naplňování osobních cílů a průběh péče, který se stále přizpůsobuje tomu, aby i nadále dohodnutá podpora umožnila uživateli zůstat doma. Zdroj: Individuální plány a záznamy o průběhu poskytování sociální služby.

3. Zásady služby a jejich naplňování

Respektujeme jedinečnost každého uživatele a poskytujeme služby bez diskriminace.

Kritérium naplňování: Služba je poskytována na základě zmapovaných a popsanych potřeb uživatele, jeho schopností, možností a osobních cílů. Individuální plán je tvořen spolu s uživatelem a respektuje jeho rozhodování. Služby jsou poskytovány dle uživatelova přání, potřeb a v rozsahu, na kterém se obě strany dohodly. Uživatel je se službou spokojený. Zdroje: Záznam z jednání se zájemcem, Individuální plán a jeho vyhodnocení, Záznamy o průběhu poskytování sociální služby.

Nevytváříme závislost uživatele na službě.

Kritérium naplňování: Neposkytujeme ty úkony, které uživatel sám zvládne. Poskytujeme doprovody za účelem využívání veřejných zdrojů, fakultativní úkon procházka a kontakty na ostatní poskytovatele služeb v regionu. Zdroje: Záznam z jednání se zájemcem, Individuální plán a jeho vyhodnocení, Záznamy o průběhu poskytování sociální služby, Statistika doprovodů a procházek uživatele

Služby nastavujeme individuálně a pružně se přizpůsobujeme měnícím se potřebám jednotlivých uživatelů.

Kritérium naplňování: Každý uživatel má zpracovaný individuální plán. Individuální plán je dle pravidelně vyhodnocován (minimálně 2x ročně, v případě změn neprodleně). Změny v průběhu poskytování pečovatelské služby jsou dle pravidel zaznamenávány do záznamů o průběhu pečovatelské služby. Zaměstnanci jsou se změnami v péči seznamováni na poradách. Uživatel je spokojený se způsobem poskytování pečovatelské služby. Zdroje: Individuální plány a jejich vyhodnocení, Záznamy o průběhu poskytování sociální služby, rozhovory s klientem v rámci kontrolní činnosti zodpovědných zaměstnanců.

Poskytujeme služby na odborné úrovni.

Kritérium naplňování: Všichni zaměstnanci splňují předepsané vzdělání. Každý pracovník v přímé péči absolvuje průběžné předepsané vzdělávání. Všichni pracovníci v přímé péči znají standardy kvality v praxi.

Zdroje: Ověřené kopie nejvyššího vzdělání a vzdělání prokazující odbornou způsobilost dle zákona o sociálních službách, vzdělávací plány a kopie osvědčení ze školení, podpisové listy u jednotlivých vnitřních předpisů a pravidel.

NAPLNĚNÍ STANOVENÝCH CÍLŮ PRO ROK 2020

Cíl 1: Aktualizovat a případně přehodnotit organizační strukturu pečovatelské služby, zejména poměr pracovníků v sociálních službách a pracovníků mimo přímou péči.

Organizační struktura byla přehodnocena, zrušila se pozice řidiče v pečovatelské službě a byla nahrazena pozicí pracovníka v sociálních službách, protože tato pozice je mnohem flexibilnější a poměr pracovníků v sociálních službách se tímto navýšil o 1 úvazek. Byla také zřízena nová pracovní pozice metodik pečovatelské služby.

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

Cíl 3: Zajistit navíc vzdělávání vybraných zaměstnanců pečovatelské služby, které se bude týkat péče o rodiny, děti a mladší dospělí.

Cíl 2 a Cíl 3 nebylo možné zcela naplnit. Vzdělávání zaměstnanců bylo sice splněno v rámci zákona, bohužel ale bez očekávané pestrosti a individuality pro jednotlivé zaměstnance, a to z důvodu špatné epidemiologické situace, která v průběhu roku 2020 panovala na celém území ČR. Zajistit supervizi pro zaměstnance se ze stejného důvodu také nepodařilo zajistit.

Cíl 4: Zajistit dovoz jídel v jednorázových hygienických obalech a zrušit dovoz jídla v jídlonosičích, z důvodu zvýšení hygienických standardů.

Tento cíl byl naplněn v plném rozsahu. Aktuálně se pro dovoz obědů pro uživatele pečovatelské služby používají pouze jednorázové obaly na obědy, jídlonosiče byly zrušeny a tím došlo ke zvýšení hygienických standardů.

Cíl 5: Provést průzkum na téma rozšíření pracovní doby pečovatelské služby a zjistit, zda by byl zájem o její rozšíření.

Klasický průzkum nebylo možné vzhledem ke špatné epidemiologické situaci provést, nicméně požadavky na změnu provozní doby pečovatelské služby vyplynuly z potřeb uživatelů služby, kteří se ocitli v mimořádných situacích a potřebovali poskytovat pomoc ve větším rozsahu.

STANOVENÍ CÍLŮ PRO ROK 2021

Cíl 1: Uvést do praxe rozšíření provozní doby poskytování pečovatelské služby, vypracovat metodiky, kterými se bude poskytování služby řídit a stanovit způsoby odměn a rozdělení směn zaměstnanců.

Cíl 2: Aktualizovat metodiky pro poskytování pečovatelské služby

Cíl 3: Zajistit navíc vzdělávání vybraných zaměstnanců pečovatelské služby, které se bude týkat péče o rodiny, děti a mladší dospělí.

Cíl 4: Zajistit vzdělávání všech zaměstnanců dle jejich individuálních plánů a jejich kvalifikace a poskytnout jim možnost externí supervize.

OSTATNÍ AKTIVITY ODDĚLENÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 20

Oddělení pečovatelské služby v roce 2020 neumožnila špatná epidemiologická situace organizování žádných společenských aktivit, ale bylo nutné se zaměřit na aktivity, které budou podporou seniorům, přímo ohroženým touto nepříznivou situací, a to zejména:

- poskytování aktuálních informací a sociálního poradenství na nově zřízených krizových telefonech,
- organizace pomoci se zajištěním roušek a dezinfekce pro seniory,
- spolupráce se zástupci místních klubů pro seniory a zdravotně postižené,
- zajišťování základních nákupů a léků pro seniory, kteří neměli smlouvu o poskytování pečovatelské služby, ale byli v karanténě
- zajišťování odvozů seniorů na očkování proti nemoci COVID-19.

Zpracovala: Mgr. Olga Švrčulová, koordinátorka pečovatelské služby