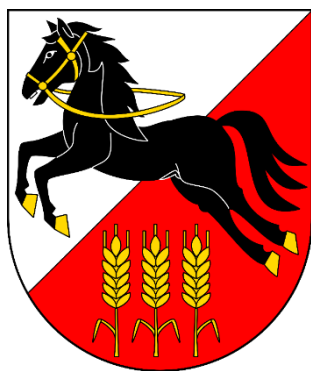




PROJEKT JE REALIZOVÁN S PODPOROU HL. M. PRAHY

ZPRÁVA O ČINNOSTI

**PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 20**

ROK 2024

Městská část Praha 20

Úřad městské části

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Oddělení pečovatelské služby

Jívanská 647/10

193 00 Praha 9 – Horní Počernice



Obsah zprávy o činnosti

- I. Aktivity pečovatelské služby
- II. Pracovní tým
- III. Hospodaření služby
- IV. Komplexní zhodnocení naplňování poslání, cílů a zásad pečovatelské služby, včetně informace o naplňování osobních cílů uživatelů v roce 2024
- V. Popis dalších aktivit v oddělení pečovatelské služby



I.

Aktivity pečovatelské služby

Pečovatelská služba Městská část Praha 20 je terénní sociální služba, která je poskytována přímo v domácnostech uživatelů na území Městské části Praha 20 (v odůvodněných případech, například při doprovodech, i mimo její území). Organizačně spadá pod Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Úřadu městské části Praha 20.

Poslání a cílová skupina služby

Posláním pečovatelské služby je pomáhat osobám a rodinám s dětmi, které se v důsledku věku, zdravotního postižení nebo jiné nepříznivé situace ocitly v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc jiné osoby. Služba je určena osobám, které:

- nezvládají samostatně naplňovat své každodenní potřeby,
- nemají dostatečnou podporu ze strany rodiny nebo komunity,
- nacházejí se v nepříznivé sociální situaci z důvodu věku, zdravotního stavu nebo jiné obtížné životní situace.

Pečovatelská služba poskytuje individuálně sestavený komplex služeb, který je poskytován v domácnosti uživatele, nebo v jeho sociálním prostředí.

Proces zahájení služby

Před zahájením poskytování služby probíhá jednání se zájemcem, při kterém jsou identifikovány jeho potřeby a zhodnocena nepříznivá sociální situace, která se zaznamenává do dokumentu Záznam z jednání se zájemcem služby, dalším krokem je uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby a následně je sestaven individuální plán péče.

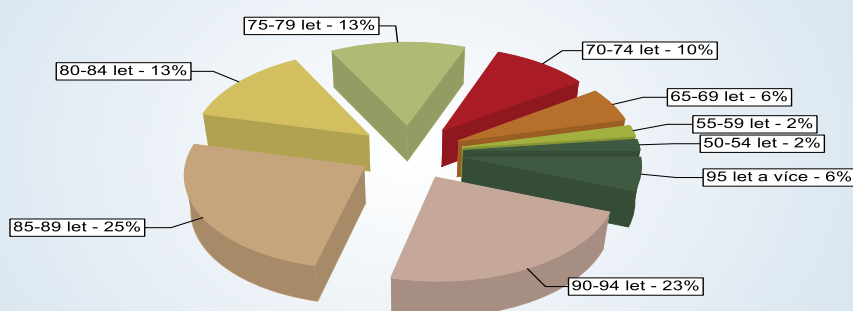
Počet uživatelů v roce 2024

V průběhu roku 2024 byla pečovatelská služba poskytnuta celkem 82 uživatelům.

Věková struktura uživatelů

Věkové složení uživatelů pečovatelské služby v roce 2024 dokládá, že převažují senioři, přestože je služba nabízena širokému spektru cílových skupin – od seniorů, mladších dospělých až po rodiny s dětmi.

Graf věkového rozdělení uživatelů pečovatelské služby





2. Typy poskytované péče

Služba poskytuje široký rozsah péče, tak aby umožnila uživatelům zůstat v domácím prostředí i v okamžiku, když se jim nedaří zvládnout některé úkony sebeobsluhy, nebo péči o domácnost.

Typy úkonů:

- ✓ **Základní sociální poradenství**, úkon, který poskytuje potřebné informace přispívající k řešení nepříznivé sociální situace. Jedná se o poskytování informací například o nárocích, službách a možnostech, které vyplývají ze systému sociálního zabezpečení, nebo zprostředkování konkrétní odborné pomoci a návrh praktického řešení situace.
- ✓ **Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu**, jedná se o pomoc s oblékáním, přesunem na lůžko a podobně.
- ✓ **Pomoc při osobní hygieně**, tento úkon se poskytuje podle aktuálních schopností uživatelů různými způsoby, ať je to již prostá dopomoc při sprchování nebo koupání, anebo se jedná o provedení osobní hygieny na lůžku u imobilních uživatelů.
- ✓ **Poskytování stravy nebo pomoc se zajištěním stravy**, kdy služba připravuje snídani, svačiny a večeře, nebo dováží a ohřívá obědy.
- ✓ **Pomoc se zajištěním chodu domácnosti**, kdy služba pomáhá zajistit jednoduchý úklid, jako je převlékání postele, vynesení odpadků, zametení, umytí koupelny a WC. Tento úkon obsahuje také nákupy, kdy je možné nakoupit a odnést nákup, nebo doprovodit uživatele do obchodu a tam mu pomoci nakoupit, anebo pochůzky, které lze využít zejména jako donášku léků z lékárny, zaplacení inkasa na poště a podobně.
- ✓ **Doprovody**, kdy lze uživatele doprovodit k jeho lékařům, nebo do obchodů.
- ✓ **Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí**, kdy se poskytuje dohled, aby osoba závislá na pomoci, nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí. Jedná se o osobní návštěvu zaměstnance v domácnosti, při které dojde k podpoře uživatele při jeho pobytu v domácím prostředí, nebo ke kontrole uživatele a stavu domácnosti, případně zjištění jeho potřeb. V rámci tohoto úkonu lze poskytovat například podporu a dohled nebo asistenci při užití léků, také je možné realizovat ho i mimo bydliště uživatele jako doprovod na procházku.
- ✓ **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**. Jedná se o pomoc uživatelům při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, o pomoc při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony.



Přehled poskytovaných úkonů v roce 2024

V roce 2024 bylo poskytnuto našim uživatelům celkem:

- **3 991 hodin přímé péče,**
- **57 velkých nákupů,**
- **221 kg vypraného prádla,**
- **4 300 ks roznosu obědů**

Tyto údaje dokládají rozsah poskytované péče a aktivní podporu našich uživatelů při zajišťování každodenních potřeb.

II.

Pracovní tým pečovatelské služby

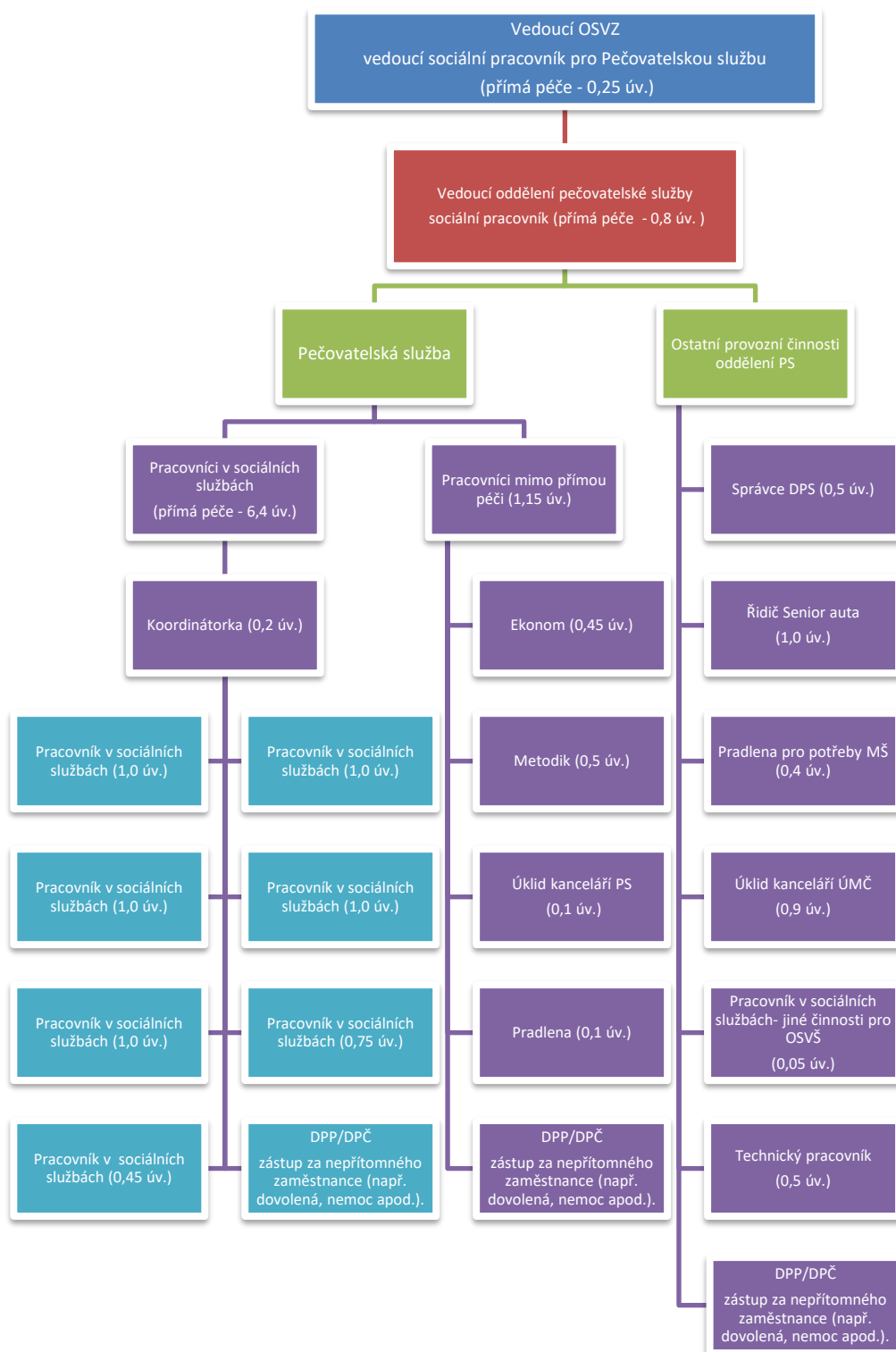
Pracovní tým oddělení pečovatelské služby je součástí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví Úřadu městské části Praha 20.

V rámci činnosti tohoto oddělení se zajišťuje jak registrovaná sociální služba dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, tak i další související provozní a organizační činnosti, které nespadají do režimu registrovaných služeb.

Níže uvedený organizační diagram znázorňuje strukturu oddělení s rozdělením pracovních úvazků mezi registrovanou pečovatelskou službu a ostatní provozní činnosti oddělení.

Toto rozdělení je nezbytné pro účely financování, neboť na činnosti spojené s poskytováním registrované pečovatelské služby je možné čerpat dotace a granty z Ministerstva práce a sociálních věcí ČR a z Hlavního města Prahy, zatímco na ostatní provozní činnosti tuto finanční podporu uplatnit nelze.

Organizační diagram





III.

Hospodaření pečovatelské služby Městská část Praha 20

Zajištění odpovídajícího financování pečovatelské služby je klíčové pro možnost poskytovat tuto sociální službu v požadované kvalitě a rozsahu. Financování služby umožňuje reagovat na individuální potřeby uživatelů a zajistit odborný a stabilní tým pracovníků.

Na financování se podílí především zřizovatel služby – Městská část Praha 20, a dále Hlavní město Praha a Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, a to prostřednictvím dotací a grantových programů.

Níže je uveden přehled příjmů a výdajů, které se vztahují výhradně k poskytování registrované pečovatelské služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Právě na tuto činnost je možné čerpat dotace a granty z veřejných zdrojů.

Příjmy a výdaje Pečovatelské služby Městské části Praha 20 za rok 2024

Příjmy za úhradu služeb	1 189 931,-
Příspěvek zřizovatele	2 354 345,-
Dotace a granty MPSV a Magistrátu hl. m. Prahy	3 058 000,-
Neinvestiční výdaje (platy zaměstnanců, vzdělávání, materiál atd.)	6 602 276,-

IV.

Komplexní zhodnocení naplňování poslání, cílů a zásad pečovatelské služby, včetně informace o naplňování osobních cílů uživatelů v roce 2024

1. Hodnocení naplnění poslání pečovatelské služby v roce 2024

K naplňování tohoto poslání služba přistupuje systematicky:

Již při **úvodním jednání se zájemcem** zaznamená jeho životní a sociální situaci a na základě tohoto zjištění následně sestavuje **individuální plán péče**, který se dále upravuje dle vývoje potřeb uživatele. Klíčovým ukazatelem naplnění poslání služby je právě schopnost identifikovat **nepříznivou sociální situaci** a přizpůsobit poskytovanou péči konkrétním podmínkám dané osoby.

V roce **2024** byla nepříznivá sociální situace **identifikována u všech 82 uživatelů** pečovatelské služby. U všech těchto osob byl zároveň vypracován nebo přehodnocen jejich individuální plán péče. Díky tomuto přístupu došlo k **100% naplnění poslání pečovatelské služby** v daném roce.



2. Hodnocení plnění cílů Pečovatelské služby Městská část Praha 20 v roce 2024

Pečovatelská služba Městská část Praha 20 má tyto cíle:

Cíl 1: 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 nejvíce oddálit.

Ukazatelem naplnění cíle č. 1 je co nejnižší počet uživatelů, kteří odchází ze svých domovů přímo do domovů pro seniory.

Tento cíl se podařilo naplnit z 94 %, neboť z celkového počtu 35 uživatelů, kteří v roce 2024 odešli z naší služby, pouze 2 přestoupili přímo do domova pro seniory.

Tento výsledek potvrzuje, že se ve většině případů daří naplňovat hlavní záměr služby – umožnit seniorům co nejdéle setrvat ve svém domácím prostředí za podpory terénní péče.

V zájmu naplnění tohoto cíle poskytuje služba péči ve všední dny až do 18:00 hodin a o víkendech do 16.00 hodin. Pro uživatele, kteří potřebují podporu každý den, představuje toto rozšíření poskytování služby významný přínos, což potvrzuje i rostoucí zájem o péči v těchto časových pásmech.

Při hodnocení naplnění cíle č. 1 je však důležité zdůraznit, že v některých případech nelze odchodu do domova pro seniory zabránit ani navýšením poskytované péče. Existují totiž specifické osobní a rodinné situace, kdy se pobyt v pobytovém zařízení stává jediným možným řešením – například z důvodu ochrany zdraví, bezpečnosti nebo důstojnosti uživatele.

Cíl 2: Uživatel za podpory a pomoci poskytované péče žije tak, jak byl zvyklý, s ohledem na svá přání a potřeby.

Ukazatelem naplnění cíle č. 2 jsou zpracované aktuální individuální plány a zároveň počet provedených úkonů, které zajišťují podporu uživatele ve způsobu života, na který je zvyklý.

Naplnění cíle č. 2 – individuální plánování péče

Cíl č. 2 byl v roce 2024 naplněn z 61 %, neboť v tomto období vstoupilo do naší služby 28 nových uživatelů, přičemž bylo sestaveno 17 nových individuálních plánů.

U pěti uživatelů nebyly individuální plány vyhotoveny, protože službu využívali pouze po dobu několika dní. V těchto případech byla péče poskytována na základě dojednaného Záznamu z jednání se zájemcem. Další šest individuálních plánů bylo zhotoveno později, v roce 2025.

Rozsah služby je velmi individuální a často vyžaduje flexibilní přístup v rozsahu i způsobu poskytované péče. Z tohoto důvodu dochází k pravidelnému přehodnocování individuálních plánů uživatelů, aby co nejlépe odpovídaly jejich aktuálním potřebám, schopnostem a dovednostem.

V roce 2024 jsme takto provedli celkem 65 přehodnocení stávajících individuálních plánů.



3. Hodnocení plnění zásad poskytování pečovatelské služby

Zásada č. 1: Služba respektuje jedinečnost každého uživatele a poskytuje služby bez diskriminace.

1. *Služba se poskytuje na základě zmapovaných a popsanych potřeb uživatele, jeho schopností, možností a osobních cílů*

V roce 2024 byl se všemi novými žadateli o službu standardně vypracován **Záznam z jednání se zájemcem**. Celkem do služby vstoupilo 28 nových uživatelů, a bylo tedy vytvořeno 28 záznamů z jednání.

Následně bylo vypracováno **17 individuálních plánů**. U ostatních uživatelů byl buď individuální plán sestaven v roce 2025, nebo vůbec nebyl sestaven, a to z důvodu velmi krátkého využívání služby – často šlo pouze o několik dní, kdy byla péče poskytována na základě uvedeného záznamu z jednání.

2. *Individuální plán je tvořen spolu s uživatelem a respektuje jeho rozhodování*

Každý individuální plán vytvořený v roce 2024 byl sestaven ve spolupráci s uživatelem služby, případně také s jeho pečující osobou. Plán je s uživatelem vždy projednán a – pokud to jeho zdravotní stav umožňuje – také podepsán.

3. *Služba je poskytována dle uživatelských přání, potřeb a v rozsahu, na kterém se obě strany dohodly*

Každý individuální plán je sestavován ve spolupráci s uživatelem služby a s respektem k jeho potřebám, přáním a aktuální životní situaci. V případě potřeby jsou do procesu plánování zapojeni také rodinní příslušníci nebo jiné pečující osoby, aby byla zajištěna kontinuita a soulad péče napříč prostředími.

Součástí plánování je dohoda o rozsahu a způsobu poskytované péče, která se dle vývoje zdravotního stavu či změn v domácím zázemí může upravovat. Z tohoto důvodu jsou individuální plány pravidelně přehodnocovány, a to jak z iniciativy pracovníků služby, tak na základě podnětů uživatelů nebo jejich blízkých. Cílem je zajistit, aby poskytovaná péče co nejlépe odpovídala skutečným potřebám uživatele v daný moment.

4. *Uživatel je se službou spokojený.*

Zjišťování spokojenosti uživatelů

Spokojenost uživatelů služba pravidelně sleduje prostřednictvím několika metod:

- **osobního nebo telefonického kontaktu** ze strany sociální pracovníce (záznamy o průběhu poskytované služby),
- **pravidelného přehodnocování individuálních plánů** (dokumentace ve složkách uživatelů),
- **dotazníkového šetření**.

V roce 2024 bylo provedeno celkem **65 přehodnocení stávajících individuálních plánů**, během nichž se služba zaměřila nejen na měnící se potřeby uživatelů, ale i na jejich celkovou spokojenost s poskytovanou péčí.



Zásada č. 2: Služba nevytváří závislost uživatele na službě

1. Zaměstnanci služby sledují aktuální potřeby a schopnosti uživatelů prostřednictvím individuálního plánování. Cílem je podporovat soběstačnost uživatelů, a proto se neposkytují takové úkony, které uživatel zvládne samostatně, případně s přiměřenou podporou.
2. V rámci podpory aktivního života a orientace ve známém prostředí služba nabízí doprovody – například k lékaři, na poštu, do banky, do obchodů, na pedikúru a další běžně navštěvovaná místa. Uživatelům takto pomáhá využívat veřejně dostupné služby a zdroje, aby zůstávali co nejvíce zapojeni do běžného života.

V roce 2024 bylo poskytnuto celkem **53 hodin procházek a doprovodů**, a to především za účelem podpory samostatnosti, orientace v běžném prostředí a udržení sociálních kontaktů.

Zásada č. 3: Individuální a flexibilní nastavení služby podle potřeb uživatele

Pečovatelská služba je poskytována na základě individuálního plánování, které zohledňuje jedinečné potřeby, přání a životní situaci každého uživatele. Plány jsou pravidelně přehodnocovány a v případě změn pružně upravovány tak, aby odpovídaly aktuálním okolnostem.

Veškeré změny v průběhu poskytování péče jsou zaznamenávány do záznamů o průběhu služby, a to v souladu s nastavenými pravidly. Tyto záznamy jsou vedeny elektronicky v systému Pečovatelská služba a aktualizovány vždy, když dojde ke změně v rozsahu, obsahu nebo organizaci poskytované péče.

V roce 2024 bylo pracovníky služby zaznamenáno celkem 1313 takových záznamů, což dokládá vysokou míru individuálního sledování průběhu služby a přizpůsobování se konkrétním potřebám uživatelů.

• Zásada č. 4: Poskytujeme služby na odborné úrovni

Všichni zaměstnanci splňují požadavky na odbornou způsobilost dle platné legislativy. Pracovníci v přímé péči pravidelně absolvují předepsané průběžné vzdělávání a aktivně uplatňují standardy kvality pečovatelské služby v každodenní praxi.

Obsah školení se zaměřoval zejména na témata osobního rozvoje, jako je například udržení osobní hranice v péči o seniory, základy šetrné sebeobrany, zvyšování psychické odolnosti a další oblasti související s náročností přímé péče.

Významnou součástí profesního rozvoje týmu jsou také skupinové supervize, které se zaměřují na sdílení zkušeností, analýzu konkrétních kazuistik a hledání vhodných postupů péče. V roce 2024 proběhly 3 případové supervize, kterých se zúčastnili všichni členové přímého týmu.



V.

Popis dalších aktivit v oddělení pečovatelské služby

Do ostatních činností oddělení pečovatelské služby patří tyto projekty:

- 1. Služba Senior auto Městské části Praha 20**
- 2. Zápůjčky ústředen pro poskytování tísňové péče Života 90**

1. Služba Senior auto Městské části Praha 20

Služba Senior auto poskytuje dovoz automobilem k lékařům a do zdravotnických zařízení seniorům nebo osobám, které mají sníženou soběstačnost a trvale žijí na území Městské části Praha 20. Senior auto je využíváno každý pracovní den, většinou občany staršími 70 let, pro které je již jakékoliv samostatné cestování náročné.

V roce 2024 bylo vozidlem ujeto přibližně 25 000 km. Denní počty kilometrů se liší podle konkrétních tras daného dne. Efektivní využívání vozidla zabezpečují pracovnice recepce Městského úřadu Praha 20 se sídlem v Jívanské ulici 635.

Senior auto vyjíždělo v roce 2024 nejen po celé Praze, ale v některých případech i mimo její území – například do obce Jirny, kde se nachází soukromé zdravotnické zařízení. Za celý rok bylo zajištěno přibližně 1500 převozů seniorů z Horních Počernic k lékaři.

V rámci možností Senior auto pomáhá i pracovnícím pečovatelské služby při dopravě ke klientům v rámci Horních Počernic.

2. Zápůjčka ústředen pro poskytování tísňové péče Života 90

Na základě smlouvy o výpůjčce poskytuje Městská část Praha 20 svým občanům bezplatně zařízení tísňové péče, které po celou dobu výpůjčky zůstává majetkem městské části.

Zařízení je občanům zapůjčeno po dobu využívání sociální služby tísňové péče, kterou na základě rámcové smlouvy s Městskou částí Praha 20 zajišťuje organizace Život 90, z.ú.

V průběhu roku 2024 byly zapůjčeny nové ústředny zařízení tísňové péče dvěma novým žadatelům. Službu tísňové péče ve spojení s výpůjčkou zařízení od Městské části Praha 20 využívalo v roce 2024 celkem 7 klientů.

Mgr. Júsuf Traore, DiS., vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví

Mgr. Olga Švrčulová, vedoucí oddělení pečovatelské služby