

Analýza sociálních služeb v obci s rozšířenou působností Trutnov

Zpracovatel: Institut projektového řízení, a.s.
Drtinova 223
503 11 Hradec Králové

Termín zpracování: duben 2015

Název projektu: Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji IV (v rámci zakázky „Vytvoření analytických podkladů pro plánování sociálních služeb v území obce s rozšířenou působností Hořice, Dvůr Králové nad Labem, Trutnov a Nová Paka“)

Registrační číslo projektu: CZ.1.04/3.1.00/A9.00006

Obsah:

1. Úvod	3
1.1. Metody a cíle	3
2. Analýza sociálních služeb v ORP Trutnov	4
2.1. Odborné sociální poradenství – (6565086)	4
2.2. Odborné sociální poradenství – (8314639)	14
2.3. Osobní asistence – (7459230)	22
2.4. Pečovatelská služba – (9583114)	29
2.5. Pečovatelská služba – (4383860)	37
2.6. Pečovatelská služba – (3110951)	48
2.7. Pečovatelská služba – (2946425)	59
2.8. Pečovatelská služba – (8522302)	68
2.9. Pečovatelská služba – (5204562)	78
2.10. Centra denních služeb – (2945723)	87
2.11. Denní stacionáře – (5173305)	92
2.12. Chráněné bydlení – (8504548)	103
2.13. Azylové domy – (3028344)	110
2.14. Kontaktní centra – (9870958)	117
2.15. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež – (5922905)	137
2.16. Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením – (9158074)	147
2.17. Sociální rehabilitace – (9379121)	154
2.18. Domovy pro seniory – (1872907)	163
2.19. Domovy pro seniory – (9688838)	175
2.20. Domovy pro seniory – (3943362)	186
2.21. Domovy pro seniory – (959312)	193
2.22. Městský úřad Trutnov	201
2.23. Městský úřad Úpice	204
2.24. Městský úřad Svoboda nad Úpou	205
2.25. Městský úřad Žacléř	206
3. Celkové shrnutí a doporučení za jednotlivé služby	207
4. Závěr	228

1. Úvod

Veřejná zakázka „Vytvoření analytických podkladů pro plánování sociálních služeb v území obcí s rozšířenou působností Hořice, Dvůr Králové nad Labem, Trutnov a Nová Paka“ vychází z projektu Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost „Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji IV“ a je financována z prostředků Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky.

Dílní část 3 – Zpracování analytických podkladů o sociálních službách pro území obce s rozšířenou působností Trutnov zahrnuje:

- **Zpracování analýzy sociálních služeb v obci s rozšířenou působností Trutnov a vypracování návrhu na jejich restrukturalizaci.**
- Zpracování informačních materiálů o dostupných službách.

1.1. Metody a cíle

Cílem analýzy je vytvořit podklady k rozhodování o změně způsobu zajištění, zahájení poskytování, případně omezení poskytování jednotlivých druhů služeb v území obce s rozšířenou působností Trutnov v souladu s potřebami obyvatel žijících v tomto území.

Analýza je zpracována na základě dat z aplikace benchmarking, aplikace Ministerstva práce a sociálních věcí (dále MPSV) poskytovatel, údajů poskytnutých poskytovateli sociálních služeb, provedené sociodemografické analýzy, expertních rozhovorů s pracovníky poskytovatelů sociálních služeb a s pracovníky Městského úřadu Trutnov, Městského úřadu Úpice, Městského úřadu Svoboda nad Úpou, Městského úřadu Žacléř.

Zpracování analýzy sociálních služeb zahrnuje:

- posouzení kapacit sociálních služeb – vytížení, struktura a potřebnost uživatelů, struktura kapacit vzhledem k regionu;
- popis materiálně technických podmínek zařízení sociálních služeb a posouzení vhodnosti pro danou cílovou skupinu;
- posouzení nákladovosti služeb (u pobytových služeb s důrazem na obslužné činnosti stravování a prádelny) a personálního zabezpečení;

- popis situace osob, které byly odmítnuty z důvodů uvedených § 91, odst. 3 Zákona o sociálních službách;
- popis situace osob, kterým byla Městským úřadem v Trutnově zprostředkována služba v jiných regionech;
- popis situace osob, kterým na základě výkonu sociální práce a sociálně právní ochrany dětí nemůže být poskytnuta sociální služba vzhledem k její nedostupnosti v regionu;
- formulace doporučení na doplnění sítě služeb, na změnu struktury sítě služeb nebo způsobu zabezpečení stávajících služeb s cílem zvýšení jejich efektivity, včetně jejich předpokládaného finančního dopadu.

Analýza je zpracována u všech služeb zajišťovaných na území obce s rozšířenou působností (dále ORP) Trutnov – tj. 2 služby odborného sociálního poradenství, 1 osobní asistence, 6 pečovatelská služba, 1 centrum denních služeb, 1 denní stacionář, 1 chráněné bydlení, 1 azylové domy, 1 kontaktní centrum, 1 nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, 1 sociálně aktivizační služby pro zdravotně postižené, 1 sociální rehabilitace, 4 domov pro seniory.

2. Analýza sociálních služeb v ORP Trutnov

Zpracovatel analýzy na základě odsouhlasení se zadavatelem identifikoval u jednotlivých sociálních služeb vždy 3 nejdůležitější oblasti k řešení. Tyto oblasti byly dále detailněji podrobeny šetření, a to pomocí dílčích tvrzení, která byla v praxi ověřována a zkoumána.

Na základě zjištěných údajů a dat byla vytvořena doporučení k realizaci.

2.1. Odborné sociální poradenství – (6565086)

Název poskytovatele	Centrum pro integraci osob se zdravotním postižením Královéhradeckého kraje, o.p.s.
Adresa poskytovatele	Pospíšilova 365/9, 500 03 Hradec Králové
Zařízení poskytovatele	Centrum pro integraci osob se zdravotním postižením Královéhradeckého kraj, o.p.s. (Horská 5, Střední Předměstí, 541 01 Trutnov 1

Oblasti analýzy:

1. Poskytování činnosti odborného sociálního poradenství dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. je nastaveno efektivně a v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.
2. Personální a organizační zajištění odborného sociálního poradenství (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno. Rozpočet služby odpovídá nastavenému personálnímu zajištění.
3. Indikátory sledované v odborném sociálním poradenství odpovídají svým rozsahem, kvalitou a kvantitou činnosti a aktivitám stanoveným v zákoně o sociálních službách.

Tvrzení: Sociální poradenství zahrnuje nezbytné aktivity a činnosti, které jsou poskytovány uživateli služby.

Dílčí zpracované okruhy:

- Aktivity a činnosti, které sociální služba poskytuje uživateli včetně počtu intervencí, kontaktů.

Služby poskytuje tyto činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- sociálně právní poradenství pro osoby se zdravotním postižením,
- odborné poradenství zaměřené na pracovní uplatnění osob se zdravotním postižením,
- sociálně právní poradenství pro osoby se zdravotním postižením zajišťované externím právníkem (CIOZP Hradec Králové),
- zprostředkování kontaktu na další návazné služby, odborníky, odborná pracoviště, instituce atd.,
- půjčování rehabilitačních a kompenzačních pomůcek pro osoby se zdravotním postižením, včetně informace o možnostech získání těchto pomůcek,
- prodej odborných publikací,
- informace o činnosti jiných občanských sdružení zdravotně postižených.

	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
Setkání (v hodinách)	458	474	523

Setkání s uživateli služby probíhala v prostorách CIOZP Trutnov, Horská 5/1.

	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
Intervence celkem	190	188	227
Kontakty	215	145	372
Kontakty včetně intervencí	405	333	599

Poznámka:

Intervence = jednání s klientem od 30 minut a více (problém, se kterým přichází, se řeší více do hloubky)

Kontakt = krátké jednání s klientem do 30 minut

- Komunikace s osobami sluchově, zrakově, mentálně postiženými.

Zajištění komunikace s osobami sluchově postiženými je dostatečně srozumitelná, neobsahuje nadbytečné údaje, nesrozumitelné nebo cizí výrazy. Součástí nabídky je přesná adresa, telefonický a e-mailový kontakt. Místo je pokud možno s dobrým osvětlením, aby mohl uživatel případně odezírat. Nejčastěji odezíráni ze rtů pracovníka centra. Je třeba mluvit pomalu, zřetelně, nepřikrývat si ústa a neotáčet hlavou jiným směrem. Nepoužívat zbytečné výrazy či informace, které nesouvisí s problémem, se kterým uživatel přichází. Užívat kratší, srozumitelné a výstižné věty. Po určité době si pracovník ověřuje, zda uživatel všemu rozumí. Dalším způsobem je dorozumívání pomocí psaného textu – platí stejné postupy.

V některých případech se pracovník neobejde bez pomoci tlumočnicka znakového jazyka. Je k dispozici adresa a telefonický kontakt na tlumočnicka, se kterým je domluvena návštěva na CIOZP. Svaz neslyšících a nedoslýchavých nabízí pro osoby se sluchovým postižením poradenské služby, půjčování pomůcek a prodej drobných kompenzačních pomůcek do sluchadel. Stejný postup je i s uživateli s postižením sluchu i zraku, kde je možnost obrátit se na specifické pracoviště LORM, poradenské pracoviště v Hradci Králové.

Pokud se uživatel rozhodne, že služba odpovídá jeho individuálním potřebám a záměrům, je uzavřena ústní dohoda o formě a způsobu poskytované služby. Uživatel je též informován o všech podmínkách uzavřené ústní smlouvy o poskytované službě. Informace jsou uživateli k dispozici v písemné podobě. Je učiněn dotaz, zda všemu rozumí. V úvahu je brán aktuální zdravotní a psychický stav uživatele. Službu je možno přehodnotit a uzpůsobit.

Komunikace se zrakově postiženými – při vstupu je uživateli nabídnuto místo a vzhledem k rozsahu zrakové vady jsou mu zpřístupněny slovním popisem důležité prostory centra, aby se předešlo úrazu či ponížení důstojnosti uživatele. Většinou uživatel přichází s průvodcem. Pracovník centra podává jasné, srozumitelné a

stručné informace a zároveň se zpětnými dotazy ověřuje, zda jsou informace srozumitelné. V případě potřeby informace opakuje, rozšiřuje a doplňuje.

Pracuje zde Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých, která poskytuje pro zrakově postižené uživatele poradenství s půjčovnou pomůcek.

Pokud se uživatel rozhodne, že poradenství odpovídá jeho potřebám a záměrům, je uzavřena ústní dohoda o formě a způsobu poskytované služby. Uživatel je informován o všech podmínkách uzavřené ústní smlouvy o poskytnutí služby. Informace jsou k dispozici v písemné podobě. Je brán v úvahu aktuální zdravotní stav uživatel a služba je eventuálně přehodnocována a uzpůsobována. S uživatele je sepsán individuální záznam o průběhu poskytování odborného sociálního poradenství

Komunikace s mentálním postižením nebo těžkým duševním postižením – po příchodu do prostor centra je uživateli nabídnuto vhodné místo vzhledem k rozsahu jeho postižení, aby se předešlo úrazu či ponížení jeho důstojnosti. Je mu vytvořen dostatečný prostor, aby si mohl odložit potřebné věci a aby zaujal příjemnou pozici k sezení a cítil se uvolněně. Pracovník zamezí všem rušivým zvukům v průběhu jednání – zvonění telefonu, puštěné rádio, přístup dalších osob. Pokud uživatel přichází s průvodcem, je i on informován o důležitých místech centra.

Před zahájením jednání je vznesen dotaz vůči uživateli, zda má být průvodce jednání přítomen. Pracovník centra jedná pouze přímo s uživatelem, pokud to dovoluje jeho zdravotní nebo mentální stav. Pracovník podává jasné, srozumitelné, stručné informace a zároveň ověřuje, zda jsou tyto informace pro uživatele srozumitelné, v případě potřeby tyto informace rozšiřuje a doplňuje. Pokud je třeba, využívá pracovník adekvátní metody alternativní komunikace – gesta, obrázky, ukazování na předměty. Pracovník v průběhu jednání zjišťuje, zda jsou tyto informace uživateli srozumitelné. Pokud forma vysvětlení odpovídá individuálním potřebám a záměrům uživatele, je uzavřena ústní dohoda. Tyto informace jsou k dispozici v písemné podobě. Pracovník se ptá, zda uživatel všemu rozumí, pokud si není jist, opakuje vše a dotazuje se.

Pokud uživatel nemá s sebou doprovod a pokud si to přeje, je doprovázen k východu z centra, v případě požadavku je doprovázen k nejbližší zastávce městské hromadné dopravy.

- Vybavení kompenzačními pomůckami.

CIOZP je vybaven základními pomůckami pro potřebu osob se zdravotním postižením (dále OZP). Do budoucna by pracovníci služby potřebovali rozšířit pomůcky např. vozíky, chodítka atd., neboť již došlo k tomu, že služba měla vše zapůjčené a nemohla by tak uspokojit další zájemce.

Seznam pomůcek a ceník půjčovního je k nahlédnutí přímo v poradně. V půjčovně je např. mechanický vozík, sedačka do vany, chodítka, zvedák do vany – za mírný poplatek.

- Bezbariérovost služby.

Návštěvní doba odpovídá potřebám uživatelů, cílům a typu služby. Centrum je dostupné, bezbariérové, přístup i prostředí pro samotný pohyb uživatelů se sníženou pohyblivostí standardně upravené. Je vytvořeno takové prostředí, aby bylo důstojné a uživatelé se v něm po celou dobu návštěvy cítili co nejlépe.

Nemůže-li uživatel z různých důvodů (v důsledku zdravotního postižení, věku, dopravních možností apod.) navštívit centrum, může požádat o návštěvu pracovníka ve svém bydlišti.

Doporučení: Výhodná poloha sídla Centra pro integraci osob se zdravotním postižením v budově, kde současně sídlí úřad práce, nabízí velmi dobrou a rychlou komunikaci mezi pracovníky jednotlivých institucí. Uživatelé poradny po získání potřebných informací mohou svůj problém řešit operativně.

Z rozhovoru s pracovníci poradny vyplývá, že nejčastěji řešená problematika uživatelů se týká především dotazů týkajících se dávek, příspěvku na péči, průkazů ZTP, ZTP/P. Dalšími problémy, které pracovník poradny s uživateli služby řeší, jsou dluhová politika a otázky týkající se důchodové politiky, opatrovnictví, poradenství v oblasti vyřizování žádostí o umístění do domovů pro seniory, domova s pečovatelskou službou, řešení bytové problematiky osob tělesně postižených. Významnou úlohu hraje půjčovna kompenzačních pomůcek. Poradna spolupracuje v této oblasti s nemocnicí v Trutnově. Velmi pozitivní ohlas ze strany osob zdravotně postižených je možnost převzetí euroklíče.

Celkově je služba uživateli využívána a hodnocena pozitivně.

Tvrzení: Odborné sociální poradenství má za poslední 5 let vzrůstající počet uživatelů.

Dílčí zpracované okruhy:

- Počty uživatelů za roky 2012, 2013 a rok 2014.

	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
Počty uživatelů	134	183	245

- Počty uživatelů dle věkových kategorií za rok 2014.

Věk	Počet	Procentní podíl
15 – 18 let	4	1,6 %
19 – 30 let	10	4,1 %
31 – 50 let	58	23,7 %
51 – 65 let	83	33,9 %
65 a více let	90	36,7 %

S uživateli není uzavírána smlouva o službách. Služby mají charakter odborného sociálně-právního charakteru.

Cílem odborného poradenství CIOZP je napomáhat osobám se zdravotním postižením při řešení jejich nepříznivé sociální situace nebo společenské izolovanosti, ve které se ocitli v důsledku svého zdravotního postižení bez ohledu na věk, příslušnost k rase, národnosti nebo náboženskému vyznání.

Pracovník vyhotovuje individuální záznam o průběhu poskytování odborného sociálního poradenství, v jehož průběhu si vyžádá jméno žadatele, jeho adresu a kontakty. Pokud uživatel nechce tyto údaje uvést, pracovník na nich netrvá (viz. Vnitřní pravidla o anonymním poskytnutí služby).

Záznam o jednání obsahuje údaje o požadavcích, očekáváních a osobních cílech uživatele, a to písemnou formou.

Uživatelé do služby dojíždí z Trutnovska, Vrchlabska, Dvorská.

Pokud není služba schopná problém uživatele řešit, nasměruje ho na kompetentní zařízení, které záležitost vyřizuje. Pracovníci jsou schopni pro informaci uživateli zavolat nebo záležitost konzultovat s městskými a obecními úřady, úřadem práce nebo pečovatelským domem, charitou, domovem důchodců, stacionářem atp.

Doporučení: Z výše uvedených dat je zřejmé, že poptávka po službě má vzrůstající tendenci. Přestože dojezd uživatelů z regionů Vrchlabska a Dvorská je velká, uživatelé službu vyhledávají a aktivně využívají.

Tvrzení: Personální zajištění vyplývá z potřebnosti služby a je sledována vytíženost jednotlivých pracovníků.

Dílčí zpracované okruhy:

- V pravidelných intervalech je sledována produktivita (vytíženost) pracovního výkonu jednotlivých pracovních pozic.

Pracovní výkony jednotlivých pracovníků v přímé práci značí - vyřizování uživatelů, sepisování individuálních záznamů o průběhu poskytování odborného sociálního

poradenství – základního (tj. poskytování základních informací o možnostech řešení obtížné sociální situace, které vyplývají z předpisů upravujících důchodové a nemocenské pojištění, státní sociální podporu, sociální péči a pomoc, zaměstnanost, vzdělávání, sociálně právní minimum).

Poradenství (např. za období 1 týdne) se týkala informací:

- příspěvku na bydlení,
 - řešení příspěvku hmotné nouze
 - příspěvku na péči, mobilitu, zvláštní pomůcku
 - zajištění průkazu ZTP, ZTP/P, TP
 - průkazů pro OZP a jejich nové vydávání od 1. 4. 2015,
 - vydání euroklíčů pro osoby zdravotně postižené,
 - telefonických dotazů uživatelů o plánované návštěvě centra,
 - pomoc osobám zdravotně postiženým při sepisování odvolání (pokud o to žádají),
 - pomoc při zajišťování zaměstnání osobám se zdravotním postižením v rámci regionu (chráněná pracoviště apod.),
 - sociálně aktivizační službu (přednášková činnost pod vedením odborného lektora),
 - poskytování sociálně-právního poradenství klientům, zajišťování tlumočnicka znakové řeči pro sluchově postižené osoby,
 - pomoc osobám zdravotně postiženým při jednáních s různými organizacemi (městské a obecní úřady, úřad práce, charity, stacionáře, pečovatelské domy, informace o zařízeních a pobytových službách LDN a domovy pro seniory a následné péče),
 - zajištění odborného bezplatného právního poradenství,
 - prodej brožur „Pomůcek pro osoby se zdravotním postižením“,
 - půjčování rehabilitačních a kompenzačních pomůcek pro osoby s tělesným postižením, včetně informací o možnostech získání těchto pomůcek,
 - předání informací a pošty svazu sluchově postižených,
 - pracovních vyúčtování k 31. 3. 2015 a zajištění jejich včasného předložení CIOZP Hradec Králové,
 - řešení nájemních smluv,
 - předání „Petice“ k zajištění podpisů MPSV, kde se jedná o řešení problematiky příspěvku na péči a navrácení osobám se zdravotním postižením ta práva, která měli do roku 2012,
 - návštěva PaedDr. K. Rouhy z MěÚ Trutnov – konzultace smlouvy o poskytnutí dotace centru na rok 2015. Zároveň byla předána smlouva o poskytnutí dotace Sjednocené organizaci nevidomých a slabozrakých ČR.
- Provozní doba služby odpovídá potřebám cílové skupiny.

PO a ST	8,00 – 12,00 hodin	13,00 – 17,00 hodin
ÚT a ČT	8,00 – 12,00 hodin	13,00 – 16,00 hodin
PÁ	8,00 – 12,00 hodin	13,00 – 14,00 hodin

Poradenské pracoviště má uveřejněnou nabídku služeb formou letáků, vývěsek na webových stránkách CIOZP Královéhradeckého kraje, regionálních novinách.

Nejvíce vytiženými dny centra jsou pondělí a středa, tyto dny jsou vžité ještě z doby minulé.

Při jednání v základní organizaci jsou veškeré informace a změny v sociální oblasti předány ústně. Potřebují-li uživatelé napsat odvolání, připomínku či podnět musí mít u sebe potřebné doklady a je kvalitně vyřízen na pracovišti Centra pro integraci osob se zdravotním postižením v Trutnově.

- Počty pracovníků jsou nastaveny optimálně.

Pracovní pozice	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
Ředitel	0,14 úvazku	0,14 úvazku	0,14 úvazku
Vedoucí centra	1,0 úvazek	1,0 úvazek	1,0 úvazek
Administrativní pracovnice	0,5 úvazku	0,5 úvazku	0,5 úvazku
Právník	0,04 úvazku	DPP – 26 hodin	DPP – 24 hodin

Odbornou problematiku - pomoc právníka, psychologa či odborného pracovníka řeší služba s CIOZP Hradec Králové. Například odborné právní poradenství zajišťuje externí právník. Kontakt má služba i na psychologa, finanční poradenství pro osoby zdravotně postižené.

Doporučení: Personální zajištění služby je zajištěno s přihlédnutím na řešenou problematiku uživatelů služby, ovšem není řešena problematika zastupitelnosti v případě čerpání řádné dovolené, nemoci aj. vedoucí centra – sociální pracovnice. Z tohoto důvodu je vhodné zajistit pro tyto případy např. sociálního pracovníka na DPP (v současné době poradenskou činnost v době nepřítomnosti vedoucí centra provádí administrativní pracovnice).

Problematika, která je v poradně řešena, se především selektuje na okruhy týkající se vyřizování dávek, mobility, důchodové politiky, dluhové politiky. Z tohoto důvodu organizace ve svém organizačním schématu nemá psychologa, speciálního pedagoga či jiného odborníka. V tomto případě pracovník poradny směřuje uživatele na poradenství Sdružení ozdraven a

léčeben. Rozdělení rolí (řešené problémové oblasti) daných poraden je zakotveno historicky.

Tvrzení: Objem získaných finančních prostředků odpovídá výdajům jiných služeb stejného druhu v regionu.

	Rok 2012 v Kč	Rok 2013 v Kč	Rok 2014 v Kč
Výnosy	491.133,--	483,068,--	550.297,--

Náklady	Rok 2012 v Kč	Rok 2013 v Kč	Rok 2014 v Kč
Provozní náklady	122.401,--	119.119,--	117.203,--
Mzdové náklady	369.976,--	367.993,--	414.521,--
NÁKLADY CELKEM	492.377,--	487.112,--	531.724,--

Optimální náklady, vyrovnávací platba je vypočtena ve výši 3.158.998,-- Kč. Tato vyrovnávací platba je stanovena za celou službu. Pro Trutnov je pak stanovena ve výši 608 000,- Kč. Dotace na zajištění služby by tak mohly být navýšeny.

Doporučení: Organizace je zajišťována s minimálními náklady na provoz. V případě zajištění, do let budoucích, DPP – sociálního pracovníka, doporučuje se navýšit mzdové náklady úměrně předpokládanému počtu hodin, které budou připadat na čerpání DPP.

Kazuistiky „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Uživatelka (r. 1945) si podala žádost na Úřad práce ČR (dále ÚP ČR) o změnu stupně z II. na III. stupeň příspěvku na péči podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Podle posudkového řízení byla dále osobou závislou na pomoci jiné fyzické osoby ve II. stupni – středně těžké závislosti v původní výši 4.000,-- Kč měsíčně. Uživatelka se obrátila na centrum o pomoc při sepsání odvolání ke Krajské pobočce ÚP ČR Hradec Králové.

Centrem bylo zjištěno, že jí nebyl uznán 1 úkon, který byl rozhodujícím pro splnění základních životních potřeb při každodenní pomoci nebo dohledu jiné osoby ve III. stupni. Bylo sepsáno odvolání, předložena nová lékařská zpráva z neurologie a návrh – kopie na léčebně rehabilitační péči.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále MPSV) prostřednictvím ÚP ČR – Krajské pobočky rozhodnutí změnil a přiznal příspěvek na péči III. stupně.

2)

Uživatelka (r. 1949) několik let žádala o průkaz ZTP – II. stupně. Příklad se řešil od roku 2007 stále se stejným závěrem, žádost byla vždy úřady zamítnuta. Uživatelka opakovaně kontaktovala centrum. Nakonec se centrum ve spolupráci s uživatelkou obrátilo na Kancelář veřejného ochránce práv - Ombudsmana Brno.

Závěrem komplikovaného a několikaletého případu byl přiznán průkaz III. stupně ZTP/P.

3)

Uživatel (r. 1980) žádal o přiznání invalidního důchodu – I. stupně. Česká správa sociálního zabezpečení (dále ČSSZ) uživateli žádost zamítla pro nesplnění podmínek – nesplňoval dobu pojištění.

Uživatel se obrátil na centrum, byla sepsána žaloba na Krajský soud Hradec Králové proti odpůrci ČSSZ Praha. Jako důkaz byly předloženy odborné nálezy ortopedického oddělení. Z uvedeného vyplývalo, že rozhodnutí odpůrce bylo vydáno na základě nedostatečně zjištěného skutkového stavu. ČSSZ Praha nezapočítala uživateli do doby pojištění dobu studia (vyučení), bylo požádáno o přehodnocení a stanovení vzniku invalidity. Krajský soud změnil rozhodnutí ČSSZ Praha a uživatel byl uznán invalidním a obdržel doplatek důchodu zpětně (cca 160.000,- Kč).

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Z celkového pohledu je poradna článkem sítě sociálních služeb daného regionu. Velmi pozitivně je hodnocena spolupráce pracovníka poradny s pracovníky úřadu práce, okresní správy sociálního zabezpečení apod. V případě, že služba nemůže uspokojit požadavky uživatele, směřuje uživatele na organizaci Sdružení ozdravoven a léčeben, a to zejména v případě řešení otázek týkajících se speciální pedagogiky, psychologie, psychiatrie, drogové závislosti aj. Nabídka služby je zakotvena z historického hlediska, a to i řešené problémové oblasti (zejména poradenství v oblasti dávek, důchodové politiky, dluhové politiky, půjčování kompenzačních pomůcek, mobility aj..)

Službu využívají nejenom občané města Trutnov, ale také regionu Vrchlabska a Dvorská, a to i přes větší dojezdovou vzdálenost.

Jako velmi pozitivní je hodnocena spolupráce půjčovny kompenzačních pomůcek a nemocnice Trutnov. Do podvědomí zdravotně postižených občanů se dostaly i euroklíče, které jsou v poradně na vyžádání předány uživatelům.

Z důvodu nezajištěné zastupitelnosti vedoucí centra v případě čerpání její řádné dovolené, nemoci, školení apod. se doporučuje zajistit např. zkrácení provozní doby dnů v týdnu nebo zajištění zastupitelnosti pracovníků z jiných poboček, případně omezení dostupnosti služby.

Personální zajištění služby je řešeno minimalisticky s ohledem na okruh řešených otázek a problémů. V případě potřeby poradna směřuje uživatele na spolupracující organizaci.

Doporučujeme nastavit činnosti poradenství (tj. přesněji definovat okruhy řešené problematiky) v souladu s požadavky Pověření Královéhradeckého kraje službou obecného hospodářského zájmu tj. definovat specifický obsah činností a úkonů, obvyklou časovou náročnost poskytovaných úkonů.

Zajistit přesnější vykazování přímé práce služby.

2.2. Odborné sociální poradenství – (8314639)

Název poskytovatele	Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov
Adresa poskytovatele	Procházkova 818, Středně Předměstí, 541 01 Trutnov 1
Zařízení poskytovatele	Manželská a rodinná poradna (Procházkova 818, Střední Předměstí, 541 01 Trutnov 1)

Oblasti analýzy:

- Poskytování činnosti odborného sociálního poradenství dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. je nastaveno efektivně a v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.*

5. *Personální a organizační zajištění odborného sociálního poradenství (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno. Rozpočet služby odpovídá nastavenému personálnímu zajištění.*
6. *Indikátory sledované v odborném sociálním poradenství odpovídají svým rozsahem, kvalitou a kvantitou činnosti a aktivitám stanoveným v zákoně o sociálních službách.*

Tvrzení: Sociální poradenství zahrnuje nezbytné aktivity a činnosti, které jsou poskytovány uživateli služby.

Dílčí zpracované okruhy:

- Aktivity a činnosti, které sociální služba poskytuje uživateli včetně počtu intervencí, kontaktů.

	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
Konzultace (v 30 minutových intervalech)	Přímé – 4340 Nepřímé - 1630	Přímé – 4342 Nepřímé - 2010	Přímé – 4092 Nepřímé - 1460

Přímé setkání je se sociální pracovnící (pracovnící prvního kontaktu) domluvená konzultace buď se zájemcem o službu (potom se jedná o prvokontakt), nebo s uživatelem služby - pak se jedná o indikátor (konzultace, setkání či sezení - jde v podstatě o synonyma).

Přímé setkání může být individuální - je to uživatel a odborný poradce, trvá většinou minimálně 60 minut (služba vykazuje jako 2x 30 minut - dle aktuálního znění zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách).

Dále může být přímé setkání s párem nebo rodinou, kdy trvá většinou mezi 60-120 minutami. Záleží na počtu příchozích a jejich aktuální zakázce. Poradce si bere buď oba partnery současně na celé sezení (konzultaci, jednání) nebo pracuje s každým zvlášť. Při rodinném poradenství opět poradce může zvolit společné sezení (tzn., přijde např. babička, děda, matka, otec a vnouček) a spolu jsou všichni v herně. Nebo si oddělí rodiče a pracuje s nimi, poté si promluví s prarodiči a naposledy s vnoučkem.

Nepřímé konzultace jsou telefonické - mohou být se zájemcem o službu, s uživatelem sociální služby (včetně nepřímé konzultace ve prospěch uživatele sociální služby) nebo telefonická krizová intervence. Služba eviduje elektronické - konzultace prostřednictvím elektronické pošty, může být se zájemcem o sociální službu, s jejím uživatelem a to buď v jeho prospěch, nebo přímo s ním. A v neposlední řadě jde o

kontakt s institucemi - psaní zpráv pro soudy, orgán sociálně právní ochrany dětí (dále OSPOD), lékaře, apod. - vždy na žádost institucí.

Cílová skupina služby – manželé a partneři, kteří potřebují řešit problémy ve vztazích, děti a mládež, rodinní příslušníci, kteří potřebují řešit problémy zasahující celou rodinu nebo své problémy, které s rodinou souvisí, rodiče, kteří potřebují pomoc při výchovných otázkách, osoby v krizi a oběti domácího násilí. Z tohoto důvodu se na setkání věnují pracovníci širokému spektru zakázek – rodině, partnerským vztahům, psychologickým sezením individuálním či rodinným, předškolním a školním věcem, otázkám bydlení, zaměstnanosti, financí, krizové pomoci apod.

Doporučení: Odborné sociální poradenství organizace nabízí uživatelům komfortní služby, které jsou zajištěny jednak personálním zajištěním, vybaveností interiéru a dostupností a návazností na další sociální služby – např. kontaktní centrum, nízkoprahové zařízení, sociální rehabilitaci, ale také ambulance psychologů a psychiatrů. Počet vykazovaných hodin přímé a nepřímé práce (konzultací) pracovníků poradny odpovídá personálnímu zajištění služby.

Tvrzení: Odborné sociální poradenství má za poslední 5 let vzrůstající počet uživatelů.

Díličí zpracované okruhy:

- Počty uživatelů za roky 2012, 2013 a rok 2014.

V roce 2012 bylo uzavřeno 264 smluv, v roce 2013 již 349 a v roce 2014 bylo uzavřeno 435 smluv o poskytování služby.

Uživatelé jsou z Trutnovska, Broumova, Náchodska, Královéhradecká, Královédvorská i Jičínska. Výjimkou nejsou ani uživatelé služeb z jiného kraje, než je Královéhradecký kraj.

- Počty uživatelů dle věkových kategorií za rok 2014.

Věk	Procentní podíl
0 – 18 let	30 %
19 – 26 let	9 %
27 -64 let	60 %
65 a více let	1 %

- Bezbariérovost služby.

Bezbariérový je přístup ke vchodu již z hlavní komunikace. Po vstupu do zařízení se po pravé straně nachází výtah. V něm jsou tlačítka popsána i v Braillově písmu. Je bez hlasového výstupu. V zařízení se nenachází prahy – bezpečná manipulace s vozíky, kočárky.

- Komunikace s osobami s mentálním a zrakovým postižením.

Komunikace s osobami s mentálním a zrakovým postižením probíhá stejně jako s intaktními jedinci. Pracovníci dodržují zásady zdravé komunikace – mluví zřetelně, pomalu, pokud situace dovoluje, uzpůsobí světelné prostředí (ztlumí osvětlení). Komunikace s osobami se sluchovým postižením probíhá za asistence tlumočnicka, kterého si zajišťuje uživatel.

Doporučení: Poradnu využívají v převážné míře osoby ve věkové hranici produktivního věku, což odpovídá okruhu řešených otázek a problémů – manželské poradenství, spolupráce s OSPOD, problematika závislostí, nezaměstnanost aj.. Celkové počty intervencí a setkávání odpovídají kvalitě poskytovaných služeb, její propagaci a profesionálnímu přístupu pracovníků poradny. Poradna má ve městě velmi pozitivní ohlas.

Tvrzení: Personální zajištění vyplývá z potřebnosti služby a je sledována vytíženost jednotlivých pracovníků.

Dílčí zpracované okruhy:

- Provozní doba služby odpovídá potřebám cílové skupiny.

Provozní doba je od pondělí do středy od 6,30 do 16,00 hodin. Čtvrtek a pátek od 7,30 – 14,00. Vytíženost je 100%.

Terénní služby nejsou poskytovány z důvodu časové náročnosti, nezájmu ze strany uživatelů služeb.

První kontakt se zájemcem o službu je vždy se sociální pracovnící (pracovnící prvního kontaktu). Ta provede mapování situace, ve které se zájemce o službu nachází, a podle zjištěných informací nabídne sociální služby. Pokud zájemce nespadá do cílové skupiny Manželské a rodinné poradny, pak je s tím seznámen a pracovnice ho buď přepojí na příslušnou sociální službu, nebo poskytne telefonní kontakty na jiné poskytovatele sociálních služeb. V případě, že patří do cílové skupiny, pak je objednan k jednomu z poradců na konzultaci.

- V pravidelných intervalech je sledována produktivita (vytíženost) pracovního výkonu jednotlivých pracovních pozic. Počty pracovníků jsou nastaveny optimálně.

Tým je složený ze dvou speciálních pedagogů, psychologa a sociální pracovníce. Pokud si s problémem služba neví rady, předává dále kontakty na navazující služby, které poskytují právníci, advokáti, lékaři, OSPOD, apod.

Příklad pracovního vytížení – týdenní přehled činností a aktivit pracovníků:

Psychoterapeut, speciální pedagog – pondělí – 8 hodin přímé práce s uživateli, 4 hodiny vedení dokumentace. Úterý – 9 hodin přímé práce s uživateli, 1 hodina – návštěva OSPOD, 2 hodiny vedení dokumentace. Středa – 8 hodin přímé práce s uživateli, 1 hodina – návštěva OSPOD a 3 hodiny vedení dokumentace.

Psycholog – pondělí – 6 hodin přímé práce s uživateli, 2 hodiny na vedení dokumentace. Úterý – 7 hodiny přímé práce s uživateli, 1 hodina vedení dokumentace. Středa – 6,5 hodiny přímé práce s uživateli, 1,5 hodiny vedení dokumentace. Čtvrtek – 5,5 hodin přímé práce s uživateli, 2,5 hodiny pro vedení dokumentace. Pátek – 6,5 hodin přímé práce s uživateli, 1,5 hodiny vedení dokumentace.

Sociální pracovníce – pondělí až pátek - 8 hodin denně práce s dokumentací, statistiky, vedení dokumentace; vyřizování emailové korespondence, telefonických objednávek zájemců o službu i stávajících uživatelů služby; registrace příchozí listovní korespondence; poskytování informací o sociálních službách RIAPSu.

Speciální pedagog – pondělí 2 hodiny přímé práce s uživateli, 1 hodina na vedení dokumentace, středa 4 hodiny přímé práce s uživateli. Pátek - 2 hodiny přímé práce s uživateli a 1 hodina pro vedení dokumentace.

Sociální pracovníce - pondělí 2 hodiny přímé práce s uživatelem, 6 hodin práce s dokumentací. Úterý - 2 hodiny přímé práce s uživatelem, 6 hodin vedení dokumentace, objednávání konzultací. Středa a čtvrtek - 8 hodin práce se statistikami, evidence kazuistik, vyřizování telefonátů. Pátek - 4 hodiny přímé práce s uživateli, 4 hodiny práce s dokumentací, pošta v listinné podobě i elektronické, objednávání uživatelů.

Doporučení: Personální a organizační schéma služby je stanoveno na základě prakticky řešených okruhů problémů vyplývajících z převažující poptávky uživatelů po službě. Z důvodu řešených patologických jevů osob, převážně produktivního věku a dále dospívajících, je v týmu organizace speciální pedagog a psycholog. Toto organizační schéma není v odborném sociálním poradenství příliš obvyklé, nicméně je pozitivně hodnoceno přizpůsobení služby poptávce ze strany uživatelů služby a snahy organizace o zajištění kvalitní a profesionální služby a péče.

Tvrzení: Objem získaných finančních prostředků odpovídá výdajům jiných služeb stejného druhu v regionu.

	Rok 2012 v Kč	Rok 2013 v Kč	Rok 2014 v Kč
Výnosy	2.367.574,--	2.279.490,--	2.171.901,--

Náklady	Rok 2012 v Kč	Rok 2013 v Kč	Rok 2014 v Kč
Provozní náklady	770.446,--	756.760,--	746.965,--
Mzdové náklady bez odvodů	1.597.128,--	1.522.730,--	1.424.936,--
NÁKLADY CELKEM	2.367.574,--	2.279.490,--	2.171.901,--

Optimální náklady, vyrovnávací platba je vypočtena ve výši 2.056.221,-- Kč. Náklady služby odpovídají hodnotám stanovené vyrovnávací platby.

Doporučení: Mzdové náklady na zajištění služby odpovídají specializaci pracovníků poradny – psychologů, speciálních pedagogů. Z důvodu zajištění kvalitní služby a pozitivně hodnoceným přístupem k zajištění odbornosti služby, na základě poptávky, jsou náklady organizace úměrné poskytovaným službám.

Kazuistiky „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Přichází žena (47 let). Chce požádat o rozvod, manžel o tom ještě neví. Bojí se mu o tom, říct, bojí se, že přijde o děti, neví, jak mu to má říct, neví, jak to říct dětem. Komunikace mezi manželi nyní nefunguje. Nechce skončit bojem u soudu, chce se domluvit.

Po základní orientaci v problému (zařazení do cílové skupiny MRP) je zájemkyně o službu seznámena se základními informacemi o službě, včetně práva si stěžovat. Následuje bližší pohled na nepříznivou sociální situaci, formulace osobního cíle (zakázky).

Osobní cíl: Zlepšení komunikace mezi manželi -> možná domluva o porozvodové situaci.

krok č. 1: navázání spolupráce s manželem

krok č. 2: docházet k předem vyjednaným konzultacím

Krok č. 3: spolupráce na doporučeních poskytovaných odborným poradcem

První kontakt pak končí uzavřením ústní smlouvy o poskytování služby (ze zájemce o službu se stává uživatel služby). Spolupráci s manželem se podařilo navázat (ten už je evidován jako fyzická osoba, spolupracující na naplnění osobního cíle). Oba

docházeli pravidelně k předem vyjednaným konzultacím, spolupracovali a došlo ke zlepšení vzájemné komunikace. Poskytování služby bylo ukončeno na základě smlouvy s uživatelem.

2)

Přichází matka se svým jedenáctiletým synem. Syna vychovává sama, otec o něj nejeví zájem. V poslední době má se synem problémy, nerespektuje jí, je drzý, není s ním možná domluva.

Po základní orientaci v problému (zařazení do cílové skupiny) je zájemkyně o službu seznámena se základními informacemi o službě, včetně práva si stěžovat. Následuje bližší pohled na nepříznivou sociální situaci, formulace osobního cíle (zakázky).

osobní cíl: Zlepšení vztahu mezi matkou a synem.

krok č. 1: docházet k předem vyjednaným konzultacím

krok č. 2: zlepšení komunikace mezi matkou a synem

krok č. 3 : vymezení hranic

První kontakt pak končí uzavřením ústní smlouvy o poskytování služby (ze zájemce o službu se stává uživatel služby). Oba na zlepšení vzájemného vztahu spolupracovali, pravidelně docházeli, dokázali vymezit jasné hranice ve vztahu a zlepšila se jejich vzájemná komunikace.

3)

Přišel manžel s tím, že má milenku, chce opustit rodinu, zahájit nový život, bude se cítit svobodnější, volnější, bude mít víc času na svoje zájmové aktivity. Cítí se být v rodině moc svázan.

Po domluvě s uživatelem přichází na druhou návštěvu jeho manželka, pláče, cítí, že se manžel vzdaluje. Vztah přestává být citově provázaný, jako byl dřív. Manžel na ní nemá čas, nemají žádné společné aktivity, on se výjimečně věnuje dvěma dětem.

Třetí setkání jen manžel - historie manželství, společně pracujeme na tom, proč ke změnám ve vztahu mezi ním a manželkou došlo, na kolik se on cítí iniciátorem rozvratu - ochlazení vztahu. Na další oba manželé - společně pracujeme na představách - co mohu já nabídnout a co očekávám. Vzájemně si vyměňují informace o tom, co je pro ně přijatelné, co jsou schopni přijmout z nabízeného a realizovat ve společném soužití.

Na další přichází jen on. Cítí v manželství větší pohodu, rozešel se s milenkou a určili si vzájemně jeden den v týdnu odpolední hodiny jen pro sebe. Oběma to dle něj



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

vyhovuje. Další návštěva jen uživatelka. Usměvavá, příjemná, spokojená, cítí, že se k ní manžel vrátil jako k člověku, ženě, začínají plánovat, chystají dovolenou.

Oba manželé dochází na poslední konzultaci, přicházejí s poděkováním za záchranu vztahu. Oba si uvědomili svoje pochybení, důvody, proč docházelo k odcizování, na nabídku ukončení terapie reagují tak, že si přejí po určité době další setkání a že se telefonicky objednají.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Odborné sociální poradenství organizace nabízí uživatelům služby komfortní služby, které jsou zajištěny jednak personálním zajištěním, vybaveností interiéru a dostupností a návazností na další sociální služby – např. kontaktní centrum, nízkoprahové zařízení, sociální rehabilitaci, ale také ambulance psychologů a psychiatrů. Počet vykazovaných hodin přímé a nepřímé práce (konzultací) pracovníků poradny plně odpovídá personálnímu zajištění služby.

Poradnu využívají v převážné míře osoby ve věkové hranici produktivního věku, což odpovídá okruhu řešených otázek a problémů – manželské poradenství, spolupráce s OSPOD, problematika závislostí, nezaměstnanost aj. Celkové počty intervencí a setkávání odpovídají kvalitě poskytovaných služeb, její propagaci a profesionálnímu přístupu pracovníků poradny. Poradna má ve městě velmi pozitivní ohlas.

Personální a organizační schéma služby je stanoveno na základě prakticky řešených okruhů problémů vyplývajících z převažující poptávky uživatelů po službě. Z důvodu řešených patologických jevů osob, převážně produktivního věku a dále dospívajících, je v týmu organizace speciální pedagog a psycholog. Toto organizační schéma není v odborném sociálním poradenství příliš obvyklé, nicméně je pozitivně hodnoceno přizpůsobení služby poptávce ze strany uživatelů služby a snahy organizace o zajištění kvalitní a profesionální služby a péče.

Mzdové náklady na zajištění služby odpovídají specializaci pracovníků poradny – psychologů, speciálních pedagogů. Z důvodu zajištění kvalitní služby a pozitivně hodnoceným přístupem

k zajištění odbornosti služby, na základě poptávky, jsou náklady organizace úměrné poskytovaným službám.

2.3. Osobní asistence – (7459230)

Název poskytovatele	Oblastní charita Trutnov
Adresa poskytovatele	Dřevařská 332, Poříčí, 541 03 Trutnov 3
Zařízení poskytovatele	Oblastní charita Trutnov (Dřevařská 332, Poříčí, 541 03 Trutnov 3)

Oblasti analýzy:

1. *Kvalita poskytované sociální služby osobní asistence dle § 39 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. je průběžně hodnocena a kontrolována. Kvalita poskytované péče je v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.*
2. *Personální a organizační zajištění osobní asistence (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno.*
3. *Indikátory sledované v osobní asistenci odpovídají svým rozsahem, kvalitou a kvantitou činnosti a aktivitám stanoveným dle § 39 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb.*

Tvrzení: Počet pracovníků odpovídá počtu uživatelů služby v kontextu míry podpory jednotlivých zdravotně postižených osob.

Dílčí zpracované okruhy:

- Aktuální organizační schéma služby.

Pracovní pozice	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
Ředitel	0,1 úvazku	0,1 úvazku	0,1 úvazku
Vedoucí osobní asistence	0,7 úvazku	0,5 úvazku	0,5 úvazku
Sociální pracovník	0,1 úvazku	0,1 úvazku	0,1 úvazku
Ekonom	0,2 úvazku	0,2 úvazku	0,2 úvazku
Osobní asistent	27 pracovníků /9,95 úvazku	27 pracovníků /11,35 úvazku	28 pracovníků /12,45 úvazku
Supervizor	Externí firma	Externí firma	Externí firma

- Pracovníci přímé péče jsou maximálně vytíženi vzhledem k provozní době.

Osobní asistence ve školském zařízení – 0,2 úvazku

7,30 – 8,00 hodin	Asistence u 3 uživatelů – dohled a pomoc v_šatně
11,00 – 11,30 hodin	Asistence u 3 uživatelů při hygienických úkonech a obědě
13,00 - 13,30 hodin	Asistence u více uživatelů v družině (částka se rozpočítává mezi počet uživatelů)
13,30 – 13,35 hodin	Administrativa

Osobní asistence v domácnosti – 1,0 úvazek

7,30 – 12,00 hodin	Asistence u uživatele
12,00 – 12,30 hodin	Polední přestávka na oběd
12,30 - 15,55 hodin	Asistence u uživatele
15,55 – 16,00 hodin	Administrativa

Doporučení: Personální zajištění služby je optimálně stanoveno vzhledem k poptávce uživatelů po službě. Přestože je pro pracovníky v sociálních službách – osobní asistenty nevhodné pracovat na část úvazku, služba byla schopna si pracovníky zajistit. Volba zkrácených úvazků je volena z důvodu minimalizace časových prodlev a nevyužití pracovníka (v jeden okamžik je poptávka po službě vyšší, např. v dopoledních hodinách), ovšem ne stejnoměrně, během 24 hodinovém intervalu.

V případě zastupitelnosti osobních asistentů (čerpání řádné dovolené, OČR, nemoc, školení apod.) využívá organizace pracovníky na DPP, pracovníky v sociálních službách, kteří splňují potřebnou kvalifikaci. Doposud se nestalo, že by z personálních důvodů byla organizace nucena odmítnout uživateli pomoc, službu.

Tvrzení: Osobní asistenty využívají převážně osoby těžce tělesně postižené (imobilní).

Dílčí zpracované okruhy:

- Počty uživatelů, kterým byla v jednotlivých letech 2012 – 2014 poskytována osobní asistence dle stupně míry podpory a věku.

V roce 2012 bylo uzavřeno 10 smluv, počet aktivních smluv – 56.

V roce 2013 bylo uzavřeno 15 smluv, počet aktivních smluv – 60.

V roce 2014 bylo uzavřeno 29 smluv, počet aktivních smluv – 77.

Míra podpory	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
Mírná	6	8	20
Středně těžká	6	6	15
Těžká míra	25	30	29
Úplná	17	15	12

Zdravotní postižení	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
Tělesné postižení	8	10	10
Kombinované postižení	0	0	0
Zdravotní postižení	48	50	67
Senioři	0	0	0

Věkové kategorie	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
1 – 6 let	10	9	10
7 – 10 let	10	13	13
11 – 15 let	13	14	21
16 – 18 let	3	3	3
19 - 26 let	2	3	3
27 – 64 let	8	7	7
65 – 80 let	6	4	4
80 a více let	2	6	5

Uživatelé jsou z Bernartic, Hostinného, Rtyně v Podkrkonoší, Trutnova, Úpice, Velkých Svatoňovic.

- Denní kapacita služby v jednotlivých letech.

V roce 2012, 2013 a 2014 je maximální denní kapacita 40 uživatelů.

Služba je poskytována nepřetržitě, tzn. 24 hodin denně.

Doporučení: Služba osobní asistence je ve městě Trutnov a okolí velmi potřebnou službou, je také jedinou registrovanou. Osobní asistenty využívají převážně rodiny s postiženými dětmi – služba zajišťuje roli osobních asistentů v době školního vyučování, a to jak v případě integrovaných dětí s diagnózou pervazivních vývojových poruch (autistické spektrum) v systému běžných základních škol, tak dětí s těžkým tělesným či kombinovaným postižením, ať již integrovaných či dětí zařazených do speciálního školského systému. Podíl osobních asistentů u dětí je 2/3 z celkového počtu. 1/3 osobních asistentů dopomáhá převážně těžce zdravotně postiženým občanům v produktivním a seniorském věku. Tato služba v regionu umožňuje rodinám postižených

docházet do zaměstnání a současně svého blízkého rodinného příslušníka mít v domácí péči (např. seniory s diagnózou Alzheimerova choroba).

Velmi pozitivně je vnímána provozní doba – 24 hodin denně a dojezdová vzdálenost do okolních obcí.

Tvrzení: Organizace sleduje, vyhodnocuje a aktivně se zabývá zpětnou vazbou uživatelů ke spokojenosti/nespokojenosti s poskytovanou službou.

Dílčí zpracované okruhy:

- Forma a časový interval získávání zpětné vazby od uživatelů a osob blízkých o kvalitě poskytované péče a podpory.

Služba realizuje dotazníkové šetření spokojenosti uživatelů – vyhodnocování 1x ročně.

Služba má také dle zákona č. 108/2006 Sb. – knihu stížností – vyhodnocuje se dle potřeby.

- Forma prezentace služby.

Služby informuje o poskytovaných službách formou informačních letáků, informačního servisu pro uživatele, webovými stránkami, vnitřními předpisy, výroční zprávou, městským tiskem, zvukovým informačním panelem.

Doporučení: Služba se prezentuje především svou kvalitně poskytovanou službou. Zpětná vazba rodin zdravotně postižených dětí, dospívajících a seniorů vypovídá o spokojenosti s nabízenými službami, kvalitou, časovou dostupností, nepostradatelností.

Tvrzení: Objem získaných finančních prostředků odpovídá výdajům jiných služeb stejného druhu v regionu.

	Rok 2012 v Kč	Rok 2013 v Kč	Rok 2014 v Kč
Náklady celkem	2.328.383,--	2.837.317,--	3.443.935,--
z toho mzdové náklady	2.206.537,--	2.718.479,--	3.352.878,--
Výnosy celkem	2.331.888,--	2.722.558,--	3.306.447,--
z toho tržby od uživatelů	1.086.765,--	1.329.081,--	1.898.330,--
Z toho dotace	1.228.106,-	1.280.000,--	1.390.000,--

Fakultativní služba neposkytuje.

Výše úhrady za poskytnutou osobní asistenci ve všední dny činí 100,- Kč / 1 hodinu.

Je-li osobní asistence u uživatele poskytována ve všední dny v rozsahu 8 a více hodin denně, je výše úhrady 90,- Kč / 1 hodinu.

Výše úhrady u osobní asistence poskytované v době o víkendech či svátcích činí 130,- Kč / 1 hodinu.

Cena za dopravu dětí do školských zařízení se účtuje dle smlouvy o přepravě s ohledem na aktuální dotaci, počet uživatelů a aktuální náklady na provoz vozidla.

Optimální náklady jsou vypočteny ve výši 2.500.279,- Kč, optimální výnosy ve výši 1.077.100,- Kč. Vyrovnavací platba činí 1.413.514,- Kč. Služba zajišťuje vyšší rozsah činností, než je stanoveno v síti sociálních služeb. Z tohoto důvodu má vyšší náklady, které hradí z příjmů od uživatelů.

Doporučení: Výše úhrady na poskytnutou osobní asistenci odpovídá cenám konkurenčních služeb osobní asistence. Vyšší hodinové náklady by uživatelé a rodiny uživatelů nebyli schopni uhradit (v případě stejného počtu využívaných hodin péče osobní asistence). V případě navýšení ceny by došlo k výraznému snížení poptávky po službě a její nedostupnosti ze strany uživatelů. Zvýšení (víkendy) /snížení (při poskytované osobní asistenci v rozsahu 8 a více hodin/den) hodinové sazby při poskytované osobní asistenci je pozitivně hodnoceno. Snížení hodinové sazby je motivací pro uživatele služby k vyššímu využití služby (zejména rodiny zajišťující péči zdravotně postiženým seniorům) a rodiny se zdravotně postiženými dětmi (umožnění docházky do zaměstnání či zajištění nutného odpočinku). Zvýšené mzdové náklady jsou z důvodu odvodů sociálního a zdravotního pojištění pracovníků (zkrácené pracovní úvazky) – 12,45 úvazku, 28 pracovníků. Stávající rozsah služby dohodnutý se zadavatelem je nižší než skutečně zajišťovaný. Bude-li se jednat o trvalý stav, doporučujeme navýšit rozsah služby v síti sociálních služeb.

Kazuistiky „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Uživatel služby je školního věku a byla mu diagnostikována těžká porucha autistického spektra. Navštěvuje speciální školu v Hostinném, kde se na poruchy tohoto typu specializují. Dítě má sníženou hranici inteligence, je vzdělavatelný. Ve známém prostředí komunikuje, dokáže formulovat svá přání, potřeby a je velmi zvědavé. Nesnáší změny jakéhokoliv charakteru. V případě, že k nim dojde, přestává komunikovat, je velmi neklidný a vyvolává si zvracení. Žije v domě se svými rodiči, a třemi dospělými sourozenci. Rodina mu poskytuje velmi stabilní zázemí, má velmi pěkné vztahy i s dospělými sourozenci.

Uživatel využívá službu, kdy v rámci samostatného projektu probíhá doprava dětí do školy. Služba zabezpečuje ranní svoz několika dětí z okolí do vzdálené speciální školy, kde řidič zhruba po 50 min. jízdě předá děti osobním asistentům v družině školy. Osobní asistent dítě převezme, zajistí jeho přezutí, převlečení a hygienické úkony, doprovodí dítě do třídy a nachystá mu učební pomůcky. Během přestávek asistent zajišťuje dohled nad dítětem a zároveň zabezpečuje jeho potřeby (toaleta, svačina). Po skončení školního vyučování dohlíží asistent na přesun dítěte do školní jídelny a dopomáhá při stravování. Po obědě přechází uživatel do školní družiny, kde na něj opět dohlíží osobní asistent. Dítě se s asistentem případně v rámci družiny účastní zájmových kroužků, nebo vzdělávacích a aktivizačních cvičení. V době dohledu v družině se osobní asistent věnuje více dětem, kterým se hodinová sazba za dohled rozpočítává.

S pomocí asistenta dítě zvládá školní docházku v rámci svých možností. Uživatel se v průběhu školní docházky zdokonaluje v praktických dovednostech a pokroky jsou velmi zřetelné. Po pátém roce asistence, dítě zvládá většinu činností pouze s dohledem a verbální inštruktáží.

2)

Uživatelka služby je seniorka, které byla diagnostikována Alzheimerova choroba v pokročilém stádiu. Demence již nedovoluje paní zůstat v domácnosti bez denního dohledu. Komunikace s paní je velmi složitá, nepamatuje si obsah předešlé věty, velmi omezeně u ní funguje dlouhodobá paměť. Uživatelka je plně inkontinentní a možnosti jejího samostatného pohybu se odvíjí od momentálního zdravotního stavu. Při vysokém krevním tlaku je velmi vyčerpaná, pohyb je pro ni vysilující a trpí častou ztrátou rovnováhy, padá a dochází k častým úrazům. Paní žije v bytě sama, navštěvují ji občasně oba synové. Jeden se výrazně podílí na financování služby.

Kompenzační pomůckou, kterou uživatelka používá je polohovací elektrická postel a občasně rolátor.

Vzhledem ke zdravotnímu stavu uživatelky je v rámci celodenní péče zajišťován dohled a dopomoc s hygienickými úkony, stravováním, koupáním, kompletní péče o domácnost – praní, žehlení, nákupy, úklid, doprovod k lékaři, vycházky a aktivizační činnosti.

Služba u uživatelky je časově velmi náročná, denně probíhá v rozsahu dvanácti hodin. V péči se střídají v pracovních dnech tři osoby, o víkendech službu zajišťují čtyři osoby.

S pomocí osobní asistence je uživatelka schopna setrvat v domácím prostředí. Velice těžce zvládá veškeré změny prostředí – každá hospitalizace ve zdravotnickém prostředí pro ni představuje zhoršení zdravotního stavu většinou na dobu tří týdnů. Proto se rodina snaží zabezpečit lékařské zákroky ambulantně.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Služba osobní asistence je ve městě a jeho okolí nepostradatelným článkem fungování sociálního systému. Osobní asistenti jsou využíváni především (ze 2/3) k podpoře a péči dětem a dospívajícím, kteří jsou zařazeni do povinného školního vzdělávacího systému, a to jak v případě integrace, tak v případě zařazení do vzdělávacího systému speciálního školství. Díky osobní asistenci je umožněno rodičům zdravotně, tělesně a mentálně postižených dětí a dětí s diagnózou autistického spektra docházet do zaměstnání a tím udržet ekonomickou soběstačnost rodin. Osobní asistenti, kteří poskytují péči a podporu zdravotně postiženým seniorům (cca z 1/3), zajišťují dopomoc potřebným v době nepřítomnosti osob blízkých, a tím minimalizují nutnost zajištění péče např. v domovech pro seniory.

Velmi pozitivně je vnímána provozní doba – 24 hodin denně a dojezdová vzdálenost do okolních obcí.

Výše úhrady na poskytnutou osobní asistenci odpovídá cenám konkurenčních služeb osobní asistence. Vyšší hodinové náklady by uživatelé a rodiny uživatelů nebyli schopni uhradit (v případě stejného počtu využívaných hodin péče osobní asistence). V případě navýšení ceny by došlo k výraznému snížení poptávky po službě a její nedostupnosti ze strany uživatelů. Zvýšení (víkendy) /snížení (při poskytování osobní asistenci v rozsahu 8 a více hodin/den) hodinové sazby při poskytování osobní asistenci je pozitivně hodnoceno. Snížení hodinové sazby je motivací pro uživatele služby k vyššímu využití služby (zejména rodiny zajišťující péči zdravotně postiženým seniorům) a rodiny se zdravotně postiženými dětmi (umožnění docházky do zaměstnání či zajištění nutného odpočinku). Zvýšené mzdové náklady jsou z důvodu odvodů sociálního a zdravotního pojištění pracovníků (zkrácené pracovní úvazky) – 12,45 úvazku, 28 pracovníků. Stávající rozsah služby dohodnutý se zadavatelem je nižší než skutečně zajišťovaný. Bude-li se jednat o trvalý stav, doporučujeme navýšit rozsah služby v síti sociálních služeb.

2.4. Pečovatelská služba – (9583114)

Název poskytovatele	Pečovatelská služba Žacléř
Adresa poskytovatele	J. E. Purkyně 229, 542 01 Žacléř
Zařízení poskytovatele	Pečovatelská služba Žacléř (J. E. Purkyně 229, 542 01 Žacléř)

Oblasti analýzy:

1. *Pečovatelská služba dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů, která je v souladu s odborností personálu a potřebami zadavatele služby.*
2. *Personální a organizační zajištění služby (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno.*
3. *Struktura příjmu pečovatelské služby odpovídá obdobné službě podobného rozsahu, personálního zabezpečení, kapacity a poskytované kvality.*

Tvrzení: Pečovatelská služba (dále PS) má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů.

Dílčí zpracované okruhy:

- Počty uživatelů, kterým je poskytována pečovatelská služba.

Pečovatelská služba je uživatelům poskytována:

- ve vlastních domácnostech
- ve středisku osobní hygieny (dále SOH) v J. E. Purkyně 229, Žacléř,
- při pobytech mimo domov z důvodů léčebných a společenských (doprovod k lékaři, atd.).

Kapacita zařízení – 90 uživatelů ze Žacléře. Nejbližší dostupná pečovatelská služba je v Trutnově (vzhledem k velké vzdálenosti zástup není reálný).

V roce 2013 uzavřelo smlouvu se službou 18 uživatelů.

V roce 2014 uzavřeno smlouvu se službou 19 uživatelů.

Míra podpory	Rok 2014
Mírná	58
Středně těžká	27
Úplná	0

Doporučení: Cílovou skupinou uživatelů PS Žaclěř v minulých obdobích byli i občané obcí Lampertice, Bernartice a Královec. Z důvodu potřebného spolufinancování pečovatelské služby tyto obce o zajištění služby již v současné době nemají zájem.

Prioritou obce Žaclěř je poskytnout svým občanům, zejména v období seniorského věku, potřebnou sociální službu, která uživatelům služby zajistí péči a podporu, kterou si občané z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu nejsou schopni zajistit sami a nemají jinou osobu blízkou, která by jim tuto službu, která by jim péči zajistila.

Tvrzení: PS nezajišťuje pouze rozvoz (distribuci) stravy uživatelům.

Dílčí zpracované okruhy:

- Základní činnosti poskytované služby dle zákona č. 108/2006 Sb. vs. počty uživatelů, jenž si dané úkony nasmlouvaly a odhadu doby zajištění.

Poskytované činnosti	Počty uživatelů poskytnutým činnosti za rok 2014
Zajištění/dopomoc při stravování	79
Malý, velký úklid	27
Zajištění a donáška nákupu	25
Praní, žehlení, správa oděvů	1
Dopomoc či zajištění osobní hygieny (koupání, pedikúra, úprava vlasů)	7
Doprovod k lékaři, na úřady	30

Služba nabízí uživatelům účast na gerontologických hrách v DD Lampertice, nabízí možnost účastnit se výstav, navštívit knihovnu apod.

Pečovatelky si každodenně úkony provedené uživatelům zaznamenávají do sešitů oproti podpisu uživatele. Na konci daného měsíce vše přepíší na jednotný formulář, na základě kterého pak vybírají v následujícím měsíci peníze za poskytnuté služby. Každý uživatel obdrží potvrzení kolik a za jaké služby zaplatil.

Dostupnost služby:

PO – PÁ 7,00 – 14,30 hodin

SO – NE 9,30 – 13,30 hodin

Pečovatelská služba Žaclěř poskytuje své služby pouze v Žaclěři, a to formou ambulantní a terénní.

Kapacita poskytovaných služeb:

Terénní služby - maximální denní kapacita je 90 uživatelů; ambulantní služby - maximální denní kapacita - 5 uživatelů.

Kapacita plně odpovídá potřebám obyvatel.

Kvalita poskytovaných služeb je zjišťována každý rok z dotazníku.

- Zajištění stravy.

Maximální výše úhrady za 1 oběd činí 51,-- Kč. Cena oběda je účtována na základě platné dohody mezi poskytovatelem (stravovací provoz Rehamedica Žacléř a pečovatelská služba). Uživatel pečovatelské služby (dále PS) je se současnou cenou oběda seznámen při objednávání stravy na další období na základě vystavené stvrzenky o počtu a ceně objednaného oběda. Uživatel PS si ponechá stvrzenku a stvrdí úhradu svým podpisem na hromadnou měsíční poukázku daného měsíce.

V roce 2013 bylo rozvezeno 12 987 obědů.

V roce 2014 bylo rozvezeno 12 653 obědů.

Odhlašování stravy může být provedeno – den předem (uživatel sám nebo přes pečovatelku – vše uvedeno v osobním plánu uživatele). Platba za obědy probíhá zpětně.

- Zajištění dopravy, doprovodu k lékaři.

Průměrný dojezd k uživateli – 2 km.

Průměrný dojezd k uživateli – do 10 minut.

Účtování služby uživatelům při skupinové péči (např. dovoz k lékaři – doprava, doprovod) – formou rozpočítání dle času a počtu uživatelů).

- Forma prezentace služby.

Služba se prezentuje letáky umístěnými na veřejných místech (lékař, obchody, knihovna, Městský úřad), na webových stránkách města Žacléře, v místním zpravodaji (noviny), předáváním informací mezi občany. Informace byly předány i formou kabelové televize.

- Aktivity a činnosti, které jsou poskytovány uživateli včetně uvedení pracovní doby.

Poskytované činnosti	Čas strávený u 1 uživatele v hod (příklad)
----------------------	--

Zajištění/dopomoc při stravování	9
Malý, velký úklid	10,5
Zajištění a donáška nákupu	8,5
Praní, žehlení, správa oděvů	2
Dopomoc či zajištění osobní hygieny (koupání, pedikúra, úprava vlasů)	11
Doprovod k lékaři, na úřady	3
Jiné aktivity	6

- Způsob řešení potřeby pomoci cílovým skupinám v mimopracovní dobu, pokud se uživatelé nebo zájemci o službu obrátí s žádostí o pomoc. Případná evidence této podpory a pomoci, evidence a vykazování. Možnosti rozšíření provozní doby o víkendech a svátcích.

Není zajištěno.

- Věková struktura uživatelů.

Průměrný věk v roce 2013 i v roce 2014 činil 75 let.

Věková skupina – rok 2014	Počet uživatelů
1 – 6 let	0
27 – 64 let	7
65 – 80 let	53
Nad 80 let	25

Doporučení: Cílovou skupinou pečovatelské služby jsou zejména senioři ve věkové hranici 65 – 80 let a 80 let a více. Věkový průměr uživatelů služby vypovídá o potřebách cílové skupiny, která je umocněná terénem a nadmořskou výškou města. Zajištění stravy je prioritní potřebou seniorů, neboť převážně v podzimním, zimním a časně jarním období si zdravotně postižení senioři nejsou schopni sami zajistit si dopravu nákupu a tudíž zajištění stravy. Pečovatelská služba z tohoto důvodu vykazuje nejvíce úkonů zajištění stravy, dále pak zajištění nákupu a doprovody, v minimální míře zajištění osobní hygieny a péči o prádlo.

Provozní doba pečovatelské služby je nastavena na základě poptávky po službě (opět se promítá potřebnost zejména v oblasti zajištění stravy a nákupů). Jelikož není řešeno zajištění služby v čase pozdních odpoledních a večerních hodin (např. v případě potřeby doprovodu, dohledu nad požití léků

aj.) se doporučuje upravit provozní dobu v době od 15 hodin a déle, a to včetně víkendů.

Způsob stanovení ceny za dopravu uživatelů není zákonem ani vyhláškou řešena. V pravomoci organizace je tudíž stanovit si způsob úhrady uživatelů za tento úkon.

Pečovatelská služba by vzhledem ke stávající cílové skupině měla více zacílit sociální práci na depistážní činnost. Zacílit péči a podporu na seniory, kteří potřebují dopomoc i při úkonech péče o vlastní osobu (osoby s vyšší mírou nutné podpory).

Za zvážení by stála i fúze služby – např. PS Trutnov.

Tvrzení: Ceny za poskytované úkony PS jsou srovnatelné s cenami konkurenčních PS v regionu.

Úkony	Kč/hod
Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu	100,--
Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	100,--
Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy: Dovoz nebo donáška jídla	14,--/úkon
Pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití	100,--
Pomoc při zajištění chodu domácnosti: Běžný úklid domácnosti	100,--
Údržba domácích spotřebičů	120,--
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	120,--
Donáška vody	120,--
Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	100,--
Velký nákup	120,--
Pochůzky	100,--
Praní a žehlení prádla uživatele v domácnosti	80,--
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	100,--

Fakultativní úkony	Kč/hod
Dohledy nad dospělým člověkem	100,--
Dohled nad příjmem léků	80,--

Doporučení: Ceny za poskytované úkony pečovatelské služby odpovídají cenám konkurenčních služeb. Bez doporučení.

Tvrzení: Finanční zajištění služby je srovnatelné s obdobnými službami (rozsah poskytovaných služeb, kapacita, další faktory – dojezd k uživateli apod.).

Rok 2012	Kč
Rozpočet služby	1.120.000,--
Poskytnuté dotace:	
Královéhradecký kraj	72.000,--
MPSV	95.000,--
Obec Žacléř	884.205,--

Rok 2013	Kč
Rozpočet služby	1.140.000,--
Poskytnuté dotace:	
Královéhradecký kraj	32.000,--
MPSV	40.500,--
Obec Žacléř	335.000,--

Rok 2014	Kč
Rozpočet služby	1.236.000,--
Poskytnuté dotace:	
Královéhradecký kraj	0,--
MPSV	216.000,--
Obec Žacléř	660.000,--

V roce 2013 příjmy od uživatelů byly ve výši – 229.570,-- Kč.

V roce 2014 příjmy od uživatelů byly ve výši – 213.560,-- Kč.

V roce 2013 činily provozní náklady 415.000,-- Kč, mzdové náklady 581.300,-- Kč.

V roce 2014 činily provozní náklady 472.085,-- Kč, mzdové náklady 627.258,--Kč.

Optimální náklady jsou vypočteny ve výši 1.223.514,--Kč, optimální výnosy ve výši 300.000,-- Kč. Vyrovnávací platba činí 923.514,-- Kč.

Doporučení: Pečovatelská služba Žacléř se stanovením skutečných nákladů na provoz služby dostane do optimálního výpočtu. Příjmy od uživatelů za

poskytnuté služby odpovídají optimální částce. Vyšší úhrady za služby by znemožnily, z důvodu platební neschopnosti uživatelů služby, tyto služby využívat.

Vzhledem k podpoře zřizovatele a zájmu obce postarat se o občany, kteří by bez služby nebyli schopni zajistit si základní úkony péče o vlastní osobu, je vhodné tuto službu nadále podporovat. Přihlédnout je nutné na polohu obou měst (nadmořská výška), zejména na kvalitu a sjízdnost vozovky v zimním období a tudíž časovou náročnost a náklady na dopravu.

Tvrzení: Personální zajištění vyplývá z potřeby služby.

Dílčí zpracované okruhy:

- Aktuální organizační struktura služby.

Pracovní pozice	Rok 2014
Ředitel	0,2 úvazku
Vedoucí pečovatelka	1,0 úvazku
PSS – pečovatelky	2/1,5 úvazku
Sociální pracovníce – externistka	0,2 úvazku

Sociální pracovník (externista) – 8 hod měsíčně provádí sociální šetření a poradenství.

Pracovníci v přímé péči (dvě pečovatelky na plný úvazek, jedna pečovatelka na poloviční úvazek) – 6 hodin přímé péče (vlastní úkony) + 1 hodina příprava na rozvážku obědů (příprava jídlonosičů a nakládání obědů) + 1 hodina doplňování informací do karet uživatelů, individuální plány, údržba auta, příprava na druhý pracovní den.

V sobotu a v neděli – 1 hodina příprava na rozvážku obědů + 3 hodiny přímé péče.

Doporučení: Personální zajištění služby odpovídá kapacitě služby a počtu vykazovaných úkonů péče. Služba nemá zajištěnou zastupitelnost sociálního pracovníka v době nepřítomnosti. Doporučuje se tuto situaci řešit např. DPP sociálního pracovníka.

Kazuistiky „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Zájemkyně o službu oslovila pečovatelskou službu se žádostí o možnost dovážení dietní stravy (z důvodu vážného zdravotního stavu). V tomto období si tuto stravu nedokázala zajistit sama, protože absolvovala náročnou onkologickou léčbu. Pečovatelská služba jí nabídla kromě služby dovážky obědů také možnost využití i jiné služby, což odmítla (starala se blízká rodina).

Uživatelka odebírala dietní stravu od pondělí do neděle asi půl roku. Po absolvované léčbě se její zdravotní stav zlepšil na tolik, že si již byla schopna uvařit sama a službu zrušila. Byla, ale velice ráda, že jí PS v tom nejhorším období situaci ulehčila a ona se mohla vrátit ke svému způsobu života.

2)

Uživatel PS se nastěhoval do domu s pečovatelskou službou po úrazu dolních končetin. Přestal vycházet z domu, protože měl obavy, aby si znovu nezpůsobil úraz. Pečovatelská služba mu nabídla možnost doprovodů, aby se uživatel necítil tak ohrožený. Nejdříve ho pracovnice doprovázely po chodbě domu, pak ven před dům na lavičku, do schránky atd., poté i s odpadem do kontejnerů. Po dvou měsících si uživatel již došel sám na nákup do blízké prodejny.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Pečovatelská služba Žaclěř zabezpečuje poskytování potřebných úkonů obyvatelům města Žaclěř, a to zejména seniorům ve věkové hranici 65 a více let. Převážnou část uživatelů služby zastupují senioři ve věku 80 +. Cílem města Žaclěř je zabezpečit potřebné služby svým obyvatelům, neboť z demografického hlediska je zjevné, že počet seniorů ve městě stoupá a jejich rodinní příslušníci odchází za zaměstnáním zejména do města Trutnov či Hradce Králové a nejsou schopni zabezpečit svým blízkým potřebnou péči.

Úkony poskytované pečovatelskou službou uživatelům služby z převážné většiny tvoří: zprostředkování stravování, zajištění nákupů a doprovodů. Tato potřebnost vyplývá z požadavků seniorů, kteří se snaží o maximální soběstačnost, ovšem z důvodu nevyhovujícího terénu nejsou schopni si tyto činnosti zajistit sami (opět z důvodu nevhodného terénu a věku seniorů).

Cena na poskytovanou službu je ve shodě s ceníky konkurenčních pečovatelských služeb.

Doporučuje se upravit délku provozní doby (prodloužení), a to v odpoledních hodinách v pracovních dnech i ve dnech pracovního klidu.

Personální zajištění služby odpovídá poptávce po službě. Doporučuje se zajistit zastupitelnost sociálního pracovníka v době jeho nepřítomnosti (např. čerpání řádné dovolené, nemoc, školení aj.) např. DPP pracovníka potřebné kvalifikace.

Celkově se doporučuje pečovatelskou službu ve městě Žacléř podporovat z důvodu potřeby i zasíťování služby daného regionu.

Pečovatelská služba by vzhledem ke stávající cílové skupině měla více zacílit sociální práci na depistážní činnost. Zacílit péči a podporu na seniory, kteří potřebují pomoc i při úkonech péče o vlastní osobu (osoby s vyšší mírou nutné podpory).

Za zvážení by stála i fúze služby – např. PS Trutnov.

2.5. Pečovatelská služba – (4383860)

Název poskytovatele	Pečovatelská služba Trutnov
Adresa poskytovatele	Dělnická 161, Horní Předměstí, 541 01 Trutnov 1
Zařízení poskytovatele	Pečovatelská služba Trutnov (Dělnická 161, Horní Předměstí, 541 01 Trutnov 1)

Oblasti analýzy:

1. *Pečovatelská služba dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů, která je v souladu s odborností personálu a potřebami zadavatele služby.*
2. *Personální a organizační zajištění služby (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno.*
3. *Struktura příjmů pečovatelské služby odpovídá obdobné službě podobného rozsahu, personálního zabezpečení, kapacity a poskytované kvality.*

Tvrzení: Pečovatelská služba (dále PS) má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů.

Dílčí zpracované okruhy:

- Počty uživatelů, kterým je poskytována pečovatelská služba.

Míra podpory	Rok 2014
Mírná	278
Středně těžká	23
Úplná	6

V roce 2013 bylo uzavřeno 88 nových smluv.

V roce 2014 bylo uzavřeno 85 nových smluv.

Doporučení: Cílová skupina uživatelů pečovatelské služby splňuje současný trend podpory zdravotně postižených osob, které s dopomocí osob blízkých či s dopomocí pracovníků pečovatelské služby mohou setrvat ve svém domácím prostředí díky poskytované péči.

Tvrzení: PS nezajišťuje pouze rozvoz (distribuci) stravy uživatelům.

Dílčí zpracované okruhy:

- Základní činnosti poskytované služby dle zákona č. 108/2006 Sb. vs. počty uživatelů, jenž si dané úkony nasmlouvaly a odhadu doby zajištění.

Poskytované činnosti	Počty uživatelů poskytnutým činnosti za rok 2014, uvedení časové náročnosti
Zajištění/dopomoc při stravování	Dovoz obědů ze školní jídelny – 30010, nemocnice diety – 7093, celkem 37103 pomoc při přípravě jídla a pití – 1508,19 hod, využilo 31 uživatelů
Malý, velký úklid	Běžný úklid domácnosti 1707 hodin, 105 uživatelů Velký úklid – 253,42 hodin, 32 uživatelů
Zajištění a donáška nákupu	Nákupy, nutné pochůzky – 2395,5 hodin, 119 uživatelů Velký nákup – 4 hodiny, 1 uživatel
Praní, žehlení	1498,5 kg, 78 uživatelů
Dopomoc či zajištění osobní hygieny (koupání, úprava vlasů)	3107,82 hodin, 75 uživatelů

Doprovod k lékaři, na úřady	378,25 hodin, 49 uživatelů
Běžné úkony péče o vlastní osobu	Základní úkon 3092 hodin, 56 uživatelů

Úkony	Průměrný čas strávený u 1 uživatele
Dovoz/donáška oběda	Cca 5 min
Pomoc při přípravě jídla, pití	20 min.
Běžný úklid	45 min
Velký úklid	80 min
Nákupy, nutné pochůzky	30 min
Praní, žehlení	Prádlo (kg), žehlení – 45 min
Běžné úkony osobní hygieny	40 min
Běžné úkony péče o vlastní osobu	30 min
Doprovod	45 min

Fakultativní činnosti	Počty uživatelů poskytnutým činnosti za rok 2014, uvedení časové náročnosti
Dohled nad uživatelem	181,5 hod, 62 uživatelů
Aktivizace uživatelů	125,5 hodin, 9 uživatelů
Doprava automobilem po městě	1837,5 km, 76 uživatelů
Doprava automobilem mimo město	393 km, 7 uživatelů
Čekací doba při dopravě uživatele	34 hodin, 22 uživatelů

Úkony	Průměrný čas strávený u 1 uživatele
Dohled nad uživatelem	30 min
Aktivizace uživatelů	60 min.
Doprava automobilem po městě	4 km
Doprava automobilem mimo město	30 km
Čekací doba při dopravě uživatele	20 min

- Zajištění stravy.

Strava je zajišťována dodavatelsky ze dvou zdrojů. Z místní školní jídelny a příslušný typ diet z nemocnice. Cena za stravné je uživatelům účtována ve výši cen od dodavatelů. Dovoz/donáška obědů je 17,- Kč ve všední den, 20,- Kč z nemocnice – SO, NE, SV.

Uživatelé si před koncem měsíce vyberou požadovaný počet obědů dle jídelního lístku. Na základě toho je od nich vybrána záloha ve výši ceny stravy + dovozu. Pokud si v průběhu měsíce oběd přiojednájí, je od nich vybrána částka za počet přiojednaných obědů. Pokud si v průběhu měsíce obědy odhlašují, je na konci měsíce provedeno vyúčtování a přeplatek je vrácen uživateli.

Pokud hradí uživatel služby fakturou, je mu na začátku měsíce vyfakturována částka (stravné + dovoz) za skutečně odebrané obědy v měsíci předchozím.

Stravu si odhlašuje uživatel sám (rodina), telefonicky, případně sdělí pečovatelce. Ze školní jídelny minimálně den předem, nejpozději do 12,00 hod. Z nemocnice je možná odhláška na druhý den nejpozději do 13,30 hod. předchozího dne. Na víkend se odhlašuje nejpozději do pátku 9,30 hod. Pokud uživatel odhlašuje oběd z akutních důvodů (hospitalizace apod.) i později, než v uvedených časech, snaží se služba odhlášky vyřídit.

V roce 2013 bylo rozvezeno celkem 40 205 obědů (školní jídelna 33 683, nemocnice 6 522).

V roce 2014 bylo rozvezeno celkem 37 103 obědů (školní jídelna 30 010, nemocnice 7 093).

- Zajištění dopravy, doprovodu k lékaři.

Za uživateli se dochází pěšky, na kole i dojíždí autem. Jedná se o uživatele v rámci města Trutnova. Průměrný dojezd - cca 5-10 min, 5 km.

Doprava + doprovod - pokud veze pečovatelka uživatele k lékaři a následně mu tam dělá doprovod a poté ho veze zpět, je mu účtována cesta tam a zpět dle ujetých kilometrů. Pobyť s uživatelem u lékaře je účtován jako doprovod v minutách. Pokud je zapotřebí, aby se pečovatelka věnovala uživateli i během cesty a veze je někdo jiný, je účtována cesta v km + doprovod za celkový čas (během cesty, u lékaře a během cesty zpět).

Doprava více uživatelů zároveň - pokud jede současně více uživatelů služebním autem, je každému z nich účtován příslušný počet kilometrů za celou cestu. Tzn., že pokud jedou 2 uživatelé současně např. do nemocnice, počet km se nedělí dvěma, ale každý si zaplatí svou cestu.

Doporučení: Z vykazovaných dat vyplývá, že pečovatelská služba města Trutnov zajišťuje poskytování stravy uživatelům, ovšem nejedná se o prioritní smluvní úkony. Tato situace je ovlivněna existencí konkurenčních vývařoven, které ve městě provozují svou činnost. Strava je pečovatelskou službou zajišťována zejména z důvodu potřeby zprostředkovat uživatelům služby stravu dietní či stravu dále upravenou (např. mletou či tekutou).

Pečovatelská služba Trutnov poskytuje primárně službu občanům města Trutnov. Službu zajišťují pracovníci v sociálních službách. Jedná se zejména o úkony osobní hygieny, doprovodu a dopravy, zajištění nákupů a úklidů domácnosti. Služba neposkytuje zdravotnické úkony.

Pozitivně je hodnocen vysoký podíl poskytovaných úkonů zajišťující běžný chod domácnosti uživatelů služby.

- Forma prezentace služby

Letáky, internetové stránky, spolupráce s lékaři, úřady a nemocnicí.

- Aktivity a činnosti, které jsou poskytovány uživateli včetně uvedení pracovní doby.

Služba je určena:

- občanům, kteří dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu a osobám s invalidním důchodem, kteří z důvodu zdravotního stavu, vysokého věku nebo ztráty soběstačnosti nejsou schopni si sami obstarat nutné práce v domácnosti a další životní potřeby,
- rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby,
- rodinám, ve kterých se narodily současně tři nebo více dětí.

Kapacita služby – 350 uživatelů/den.

Služby jsou poskytovány od pondělí do neděle od 6,00 do 21,00 hodin. Služby ve všední dny po 16.00 a víkendové služby jsou poskytovány na základě dohody pouze v omezeném rozsahu např.: rozvoz obědů, běžné úkony osobní hygieny, běžné úkony péče o vlastní osobu, pomoc při přípravě jídla a pití.

Nejbližší pečovatelskou službou je Oblastní charita Trutnov.

Pečovatelská služba se poskytuje ve vlastních domácnostech občanů města Trutnova a spádových obcí (Volanov, Oblanov, Voletiny, Bohuslavice, Lhota), v bytech zvláštního určení v domech s pečovatelskou službou, ve středisku osobní hygieny v DPS Kryblická 450, Trutnov.

Služba je poskytována uživatelům v Trutnově. Nyní 3 uživatelé s trvalým pobytem mimo Trutnov a spádové obce, ale služba je jim poskytována na adresách přechodného bydliště v Trutnově.

- Věková struktura uživatelů v roce 2013 a 2014.

Průměrný věk uživatelů za rok 2013 – 79,5 let, v roce 2014 – 79 let.

Věková skupina – rok 2014	Počet uživatelů
1 – 18 let	0

19 – 26 let	1
27 – 64 let	25
56 – 80 let	136
Nad 80 let	215

Doporučení: Pozitivně je hodnocena délka provozní doby pečovatelské služby.

Z vykazovaných dat vyplývá, že převážnou cílovou skupinou pečovatelské služby jsou osoby starší 80 let, dále pak senioři ve věku 56 – 80 let. Průměrný věk uživatelů byl v roce 2014 79 let. Z důvodu demografického vývoje nárůstu počtu seniorů v letech budoucích se doporučuje nadále činnost pečovatelské služby podporovat. Důvodem je umožnit seniorům žít ve svém domácím prostředí i přes zdravotní handicap a omezení.

Tvrzení: Ceny za poskytované úkony PS jsou srovnatelné s cenami konkurenčních PS v regionu.

Úkony	Kč/hod, příp. kg,úkon apod.
Běžné úkony osobní hygieny	120,--
Běžné úkony péče o vlastní osobu	110,--
Donáška nebo dovoz oběda (PO – PÁ)	17,--/úkon
SO, NE, SV	20,--/úkon
Pomoc při přípravě jídla a pití	100,--
Nákupy a nutné pochůzky	110,--
Velký nákup	100,--
Běžný úklid domácnosti	110,--
Praní a žehlení prádla	50,--/kg
Velký úklid	120,--
Donáška otopu, vody	100,--
Doprovod uživatele	110,--

Fakultativní úkony	Kč/hod
Dohledy nad uživatelem	100,--
Doprava uživatele automobilem – po městě	20,--
Mimo město	15,--
Čekací doba při dopravě uživatele	100,-
Aktivizace uživatele	100,--
Kopírování dokumentů	2,--/stránka

Tvrzení: Finanční zajištění služby je srovnatelné s obdobnými službami (rozsah poskytovaných služeb, kapacita, další faktory – dojezd k uživateli apod.).

Příjmy za rok 2013 činí – 9.709.778,-- Kč (z toho příjmy od uživatelů – 2.358.330,-- Kč), náklady služby činí 9.690.958,-- Kč (z toho mzdové náklady 1.153.000,-- Kč).

Příjmy za rok 2014 činí – 9.890.513,-- Kč (z toho příjmy od uživatelů – 2.521.057,-- Kč), náklady služby činí 9.620.698,-- Kč (z toho mzdové náklady 1.446.000,-- Kč).

Optimální náklady jsou vypočteny ve výši 9.801.455,--Kč, optimální výnosy ve výši 2.674.500,-- Kč. Vyrovňovací platba činí 7.126.955,-- Kč.

Doporučení: Ceník pečovatelské služby odpovídá ceníkům konkurenčních pečovatelských služeb a limitům uvedených ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Stanovené ceny za poskytované fakultativní úkony jsou nastaveny optimálně. Výše ceny není zákonem ani vyhláškou přesně stanovena, v pravomoci poskytovatele je stanovit si cenu dle vlastních vypočtených optimálních nákladů na poskytovanou fakultativní službu.

Navýšení cen za základní a fakultativní činnosti by snížilo poptávku ze strany uživatelů po poskytovaných úkonech péče, a to z důvodu nemožnosti službu uhradit. (Nejvíce uživatelů pečovatelské služby jsou osoby s přiznaným příspěvkem na péči ve stupni č.1, což je 800 Kč/měsíc).

Příjmy služby za poskytování činností a náklady služby odpovídají hodnotám obvyklým v Královéhradeckém kraji.

Přehodnocení fakultativních činností dohled nad uživatelem a aktivizace uživatelů, zda by mohly být poskytovány jako základní činnosti např. v komplexu jiných základních činností.

Přehodnocení konstrukce úhrady u fakultativní činnosti doprava uživatele s ohledem na zahrnutí času pracovníka. Dle metodiky poskytování dotací je poskytovatel povinen účetně oddělit základní a fakultativní služby. Z tohoto důvodu by bylo čas pracovníků vždy zahrnovat do základních činností. Zároveň by fakultativní činnosti měly být poskytovány pouze tehdy, je-li to nezbytné a nelze-li dopravu zajistit jinak.

Tvrzení: Personální zajištění vyplývá z potřeby služby.

Dílčí zpracované okruhy:

- Aktuální organizační struktura služby k 31. 1. 2015

Pracovní pozice	Rok 2014
Ředitel	1,0 úvazek
Vedoucí střediska č. 1	1,0/úvazek
Vedoucí střediska č. 2	1,0 úvazek

koordinátor	
Koordinátor PS, stř.1	0,5 úvazku
Sociální pracovník stř. 1	0,5 úvazku
Sociální pracovník	1,0 úvazku
Sociální pracovník	1,0 úvazku
Provozní účetní, zástupce ředitele	1,0 úvazku
Pracovník v přímé péči stř.1	10,75 úvazku
Pracovník v přímé péči – stř.2	8,5 úvazku
+ DPP	

Měsíční pracovní snímek:

Pracovník v sociálních službách: 2 hodiny vzdělávání, 12 hodin administrativa, 162 hodin přímá práce s uživateli.

Sociální pracovník: 2 hodiny vzdělávání + školicí akce, 70 hodin sociální šetření, 84 hodin administrativa, 2 hodiny jednání na úřadech, 2 hodiny provozní záležitosti (služební automobil, apod.).

- Aktuální organizační struktura služby od 1. 2. 2015

Pracovní pozice	Rok 2014
Ředitel	1,0 úvazek
Vedoucí střediska č. 1	1,0/úvazek
Vedoucí střediska č. 2	1,0 úvazek
koordinátor	
Koordinátor PS, stř. 1	0,5 úvazku
Sociální pracovník stř. 1	0,5 úvazku
Sociální pracovník	1,0 úvazku
Provozní účetní, zástupce ředitele	1,0 úvazku
Pracovník v přímé péči stř.1	10,75 úvazku
Pracovník v přímé péči – stř.2	8,5 úvazku
+ DPP	



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Doporučení: Personální zajištění služby odpovídá kapacitě služby a délce provozní doby. Pracovníci v přímé péči na DPP jsou využíváni zejména v době čerpání řádných dovolených, nemoci, ošetřování člena rodiny či povinného školení zaměstnanců (což je 24 hod/kalendářní rok). Organizace má řešenou zastupitelnost i v případě nepřítomnosti sociálního pracovníka. Bez doporučení.

Kazuistiky „netypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Paní E, narozena 1943, rozvedená, bezdětná, bytem Trutnov – vlastní byt 1+1 s výtahem v panelovém domě na sídlišti.

Paní E. kontaktovala službu prostřednictvím nemocnice v době, kdy končila její hospitalizace v nemocnici v Trutnově. Paní byla po operaci hlavy. Sociální šetření bylo provedeno v září 2013 ještě v nemocničním zařízení, aby služba mohla být poskytována bezprostředně po propuštění paní E. domů. Při sociálním šetření se paní pohybovala sama, pomocí dvou francouzských holí, byla orientovaná a dobře komunikovala.

Smlouva byla sepsána na úkony: běžný úklid domácnosti, doprovod, dovoz oběda + dovoz víkendových obědů, nákupy a nutné pochůzky a doprava automobilem po městě, mimo město + čekací doba při dopravě.

Při prvním úkonu – dovoz oběda - se pečovatelka na paní nemohla dozvonit, ale přes dveře bylo slyšet hlas. Pečovatelka kontaktovala vedoucí a ta zavolala městskou policii. Byt byl otevřen a paní nalezena v pořádku. Po celém bytě byly odpadky a staré, nepotřebné věci. V obývacím pokoji dosahoval odpad do výše oken a ze dveří se sypal na chodbu bytu. Odpadem byly zarovnané dveře do koupelny i na WC, které byly tímto nepoužitelné. Vzhledem k množství odpadků byla nepoužitelná i kuchyň a z celého bytu byl cítit silný zápach. Celá věc byla zároveň předána k řešení na sociální odbor MěÚ Trutnov. Vzhledem k tomu, že paní E. je plně svéprávná, pomáhaly jí pracovnice MěÚ s vyřizováním splátkových kalendářů na dluhy a exekuce, které paní E. má.

Pečovatelská služba zajistila vyklizení bytu od nepotřebných věcí a odpadků a jeho uvedení do stavu, ve kterém se dá obývat. Stav paní E. se stabilizoval, využívala pravidelných dovážek obědů, nákupů, úklidu, zajištění pochůzek, pomoci s osobní hygienou, dopravy k lékaři a na úřady. Z bytu vycházela jen s pomocí pečovatelky.

Postupem času se pomalu začal její zdravotní stav horšit, až nebyla schopná sama vstát z postele. Služba kontaktovala obvodní lékařku, která jí od května 2014 zajistila pobyt v rehabilitačním zařízení. Tam paní E. pobývala do konce roku 2014. V lednu požádala z vlastní vůle o propuštění, i když její zdravotní stav příliš neodpovídal samostatnému pobytu v domácnosti. Veškeré snahy o to, aby si podala žádost do ústavního zařízení, byly marné.

Po návratu paní E. se pokračuje v úkonech v rozsahu, který potřebuje. Ven již nevychází ani s pomocí pečovatelky, ale v bytě je schopna s pomocí pečovatelské služby žít. Vzhledem k tomu, že paní E. nemá žádné známé, ani příbuzné, kteří by byli schopni a ochotni jí poskytnou pomoc, je pečovatelská služba jedinou pomocí a prostředníkem mezi paní a sociálním okolím. Paní E. je spokojená, že je ve svém domácím prostředí a chce v něm zůstat co nejdéle.

2)

Paní B., rok narození 1937, se nastěhovala do Domu s Pečovatelskou službou Trutnov v říjnu 2013.

Protože byla samostatná, nepožádala o poskytování služby.

Po roce se její zdravotní stav zhoršil, nebyla schopná sama užívat léky, často padala (drobná poranění), musela chodit s pomocí chodítka. Na doporučení syna a sociální pracovnice přistoupila v říjnu 2014 paní B. k sepsání Smlouvy o poskytování terénních pečovatelských služeb. Pomoc Pečovatelské služby spočívala v dovážce oběda, pomoci s přípravou jídla dle potřeby a dohledem nad podáním léků, které chystala do dávkovače služba domácí zdravotní péče.

V listopadu 2014, při jedné ze služeb, byla paní B. nalezena v posteli v hypoglykemickém šoku, poté ji odvezla záchranná služba. Zjistilo se, že paní, ač je diabetička a poctivě brala léky, nedodržovala správný stravovací režim.

Po návratu z nemocnice bylo dohodnuto ve spolupráci s rodinou, časové rozšíření služby a to především o dohled nad jídlom, a zda je paní v pořádku. Návštěvy se vykonávají pětkrát denně. Od té doby se zdravotní stav paní B. výrazně zlepšil, pohybuje se bez opory, nepadá, je komunikativní a spokojená.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Cílová skupina uživatelů pečovatelské služby města Trutnov splňuje současný trend podpory zdravotně postižených osob, kteří s dopomocí osob blízkých či s dopomocí pracovníků pečovatelské

služby mohou setrvat ve svém domácím prostředí díky poskytované péči.

Z vykazovaných dat vyplývá, že pečovatelská služba zajišťuje poskytování stravy uživatelům, ovšem nejedná se o prioritní smluvní úkony. Tato situace je ovlivněna existencí konkurenčních vývařoven, které ve městě provozují svou činnost. Strava je pečovatelskou službou zajišťována zejména z důvodu potřeby zprostředkovat uživatelům služby stravu dietní či stravu dále upravenou (např. mletou či tekutou).

Pečovatelská služba Trutnov poskytuje primárně službu občanům města Trutnov. Službu zajišťují pracovníci v sociálních službách. Jedná se zejména o úkony osobní hygieny, doprovodu a dopravy, zajištění nákupů a úklidů domácnosti. Služba neposkytuje zdravotnické úkony.

Pozitivně je hodnocen vysoký podíl poskytovaných úkonů zajišťující běžný chod domácnosti uživatelů služby.

Pozitivně je hodnocena délka provozní doby pečovatelské služby.

Z vykazovaných dat vyplývá, že převážnou cílovou skupinou pečovatelské služby jsou osoby starší 80 let, dále pak senioři ve věku 56 – 80 let. Průměrný věk uživatelů byl v roce 2014 79 let. Z důvodu demografického vývoje nárůstu počtu seniorů v letech budoucích se doporučuje nadále činnost pečovatelské služby podporovat. Důvodem je umožnit seniorům žít ve svém domácím prostředí i přes zdravotní handicap a omezení.

ceník pečovatelské služby odpovídá ceníkům konkurenčních pečovatelských služeb a limitům uvedených ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Stanovené ceny za poskytované fakultativní úkony jsou nastaveny optimálně. Výše ceny za fakultativní úkony není zákonem ani vyhláškou přesně stanovena, v pravomoci poskytovatele je stanovit si cenu dle vlastních vypočtených optimálních nákladů na poskytovanou fakultativní službu.

Navýšení cen za základní a fakultativní činnosti by snížilo poptávku ze strany uživatelů po poskytovaných úkonech péče, a to z důvodu

nemožnosti službu uhradit. (Nejvíce uživatelů pečovatelské služby jsou osoby s přiznaným příspěvkem na péči ve stupni č.1, což je 800 Kč/měsíc).

Personální zajištění služby odpovídá kapacitě služby a délce provozní doby. Pracovníci v přímé péči na DPP jsou využíváni zejména v době čerpání řádných dovolených, nemoci, ošetřování člena rodiny či povinného školení zaměstnanců (což je 24 hod/kalendářní rok). Organizace má řešenou zastupitelnost i v případě nepřítomnosti sociálního pracovníka. Bez doporučení.

Příjmy služby za poskytování činností a náklady služby odpovídají hodnotám obvyklým v Královéhradeckém kraji.

Přehodnocení fakultativních činností dohled nad uživatelem a aktivizace uživatelů, zda by mohly být poskytovány jako základní činnosti např. v komplexu jiných základních činností.

Přehodnocení konstrukce úhrady u fakultativní činnosti doprava uživatele s ohledem na zahrnutí času pracovníka. Dle metodiky poskytování dotací je poskytovatel povinen účetně oddělit základní a fakultativní služby. Z tohoto důvodu by bylo čas pracovníků vždy zahrnovat do základních činností. Zároveň by fakultativní činnosti měly být poskytovány pouze tehdy, je-li to nezbytné a nelze-li dopravu zajistit jinak.

2.6. Pečovatelská služba – (3110951)

Název poskytovatele	Oblastní charita Trutnov
Adresa poskytovatele	Dřevašská 332, Poříčí, 541 03 Trutnov 3
Zařízení poskytovatele	Oblastní charita Trutnov (Dřevašská 332, Poříčí, 541 03 Trutnov3)

Oblasti analýzy:

1. *Pečovatelská služba dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů, která je v souladu s odborností personálu a potřebami zadavatele služby.*
2. *Personální a organizační zajištění služby (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno.*
3. *Struktura příjmů pečovatelské služby odpovídá obdobné službě podobného rozsahu, personálního zabezpečení, kapacity a poskytované kvality.*

Tvrzení: Pečovatelská služba (dále PS) má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů.

Dílčí zpracované okruhy:

- Počty uživatelů, kterým je poskytována pečovatelská služba.

Míra podpory	Rok 2014
Mírná	10
Středně těžká	14
Úplná	19

Počet nově uzavřených smluv v roce 2013 je 29, aktivních smluv tedy bylo 90.

Počet nově uzavřených smluv v roce 2014 je 23, aktivních smluv tedy bylo 67.

Cílová skupina:

- osoby s chronickým onemocněním,
- osoby s jiným zdravotním onemocněním,
- osoby s tělesným postižením,
- osoby se zdravotním postižením,
- senioři.

Spádovost služby:

Služba poskytuje úkony uživatelům z těchto obcí a měst: Batňovice, Bernartice, Hajnice, Havlovice, Jánské Lázně, Jívka, Malé Svatoňovice, Mladé Buky, Pilníkov, Radvanice, Rtyně v Podkrkonoší, Suchovršice, Trutnov, Úpice, Velké Svatoňovice.

Nejbližšími zřizovateli PS jsou města Trutnov a Úpice, ale poskytují služby pouze v rámci svých měst a ne regionu.

Provozní doba – v regionu je dlouhodobá potřebnost zajišťovat PS také v odpoledních hodinách a o víkendech. Provozní doba je tedy nastavena dle potřeby a je plně vytížena.

PO – PÁ 7,00 – 20,00 hodin

SO, NE 7,00 – 15,00 hodin; 17,00 – 19,00 hodin

Doporučení: Pečovatelská služba Oblastní charity Trutnov má stanovenou denní kapacitu 25 osob (v roce 2014 vykazovala 67 uzavřených aktivních smluv). Péči a podporu zabezpečuje PS nejenom uživatelům města Trutnov, ale soustředí se zejména na poskytování úkonů péče obyvatelům spádových obcí, které nemají jiné zajištění terénní pečovatelské služby. Cílovou skupinou uživatelů jsou osoby s přiznaným příspěvkem na péči ve stupních I. – IV.. Největší podíl péče je poskytován uživatelům s úplnou podporou. Tento stav vykazuje vysokou potřebnost zajištění terénní péče, kterou využívají převážně senioři ve věku 65 +. Jedná se o seniory, kteří i přes svůj dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav chtějí zůstat ve svém domácím prostředí, než by využili pobytovou službu.

Délka provozní doby pečovatelské služby je hodnocena pozitivně, neboť umožňuje uživatelům poskytování úkonů péče, které souvisí např. s večerní hygienou či s jinými úkony péče o vlastní osobu.

Tvrzení: PS nezajišťuje pouze rozvoz (distribuci) stravy uživatelům.

Dílčí zpracované okruhy:

- Základní činnosti poskytované služby dle zákona č. 108/2006 Sb. vs. počty uživatelů, jenž si dané úkony nasmlouvaly a odhadu doby zajištění.

Poskytované činnosti	Počty uživatelů poskytnutým činnosti za rok 2014
Zajištění/dopomoc při stravování	12
Zajištění a donáška nákupu	9
Úklid domácnosti	18
Praní, žehlení, správa oděvů	3
Dopomoc či zajištění osobní hygieny	25
Doprovod k lékaři, na úřady	2
Dohled nad uživatelem	14
Procházka	5

Úkony	Průměrný čas strávený u 1 uživatele
Zajištění/dopomoc při stravování	20 min
Zajištění a donáška nákupu	40 min

Úklid domácnosti	45 min
Praní, žehlení, správa oděvů	1,40 hod
Dopomoc či zajištění osobní hygieny	20 min
Doprovod k lékaři, na úřady	1,30 hod
Dohled nad uživatelem	25 min
Procházka	1 hod

- Zajištění stravy.

V roce 2012 i 2013 byla cena za dovoz/donášku jídla – 19 – 20,-- Kč/úkon v závislosti na vzdálenosti místa určení (100,-- Kč/hod).

V roce 2014 byla cena za dovoz/donášku jídla – 19 – 20,-- Kč/úkon v závislosti na vzdálenosti místa určení (110,-- Kč/hod).

Strava je zajišťována u externích firem/jídelen, služba zprostředkovává pouze její zajištění a dovážku, tudíž nemá náklady za stravu.

Objednávání a odhlášení obědů je ve výhradní kompetenci uživatele služby. Dovážka obědů je účtována měsíčně zpětně (ke zpětným platbám tudíž nedochází).

Za rok 2013 bylo rozvezeno 819 obědů, za rok 2014 již 866 obědů.

- Zajištění dopravy, doprovodu k lékaři.

Průměrný dojezd k uživateli – 5 km.

Průměrná doba dojezdu k uživateli – 5 minut.

Skupinovou péči v rámci doprovodu, zajištění dopravy služba neposkytuje.

- Forma prezentace služby.

Služba využívá tyto nástroje pro propagaci: informační letáky, informační servis pro uživatele, webové stránky, vnitřní předpisy, výroční zprávu, městský tisk, zvukový informační panel

- Věková struktura uživatelů v roce 2013 a 2014.

Průměrný věk uživatelů v roce 2013 činil 68 let, v roce 2014 – 66 let.

Věková skupina – rok 2014	Počet uživatelů
18 – 64 let	7

65 a více let	59
Rodiny s dětmi se zdrav. postižením	1

Doporučení: Vykazovaná data potvrzují, že pracovníci pečovatelské služby zabezpečují v nejvyšší míře úkony osobní hygieny, dále úklid domácnosti a dohled nad uživateli služby, zajištění stravování a donášku nákupu. Vzhledem k tomu, že v Trutnově stravovací činnost provozují soukromé subjekty, které zajišťují dopravu stravy i do domácností, pečovatelská služba zajišťuje donášku stravy jen těm uživatelům, kteří potřebují dopomoc při další úpravě stravy či dopomoc při samotné konzumaci. Tato informace potvrzuje fakt, že uživatelé služby nezvládají základní úkony péče o vlastní osobu a domácnost. Proto, aby ve svém přirozeném prostředí mohli setrvat, jsou závislí na péči pracovníků pečovatelské služby (osoby blízké nejsou z různých důvodů tuto službu schopni zajistit sami). Pečovatelská služba Oblastní charity Trutnov zajišťuje uživatelům i zdravotnické úkony (odlišnost od Pečovatelské služby Trutnov).

Přehodnocení fakultativních činností dohled nad uživatelem a aktivizace uživatelů, zda by mohly být poskytovány jako základní činnosti např. v komplexu jiných základních činností.

Tvrzení: Ceny za poskytované úkony PS jsou srovnatelné s cenami konkurenčních PS v regionu.

Výše úhrad za poskytnutou pečovatelskou službu se řídí dle Vyhlášky č. 505/2006 Sb. a činí 110,-- Kč/1 hodinu.

Cena za dopravu – 6,-- Kč/1 km.

Dovoz či donáška jídla – 19,-- - 20,-- Kč/úkon (cena v závislosti na vzdálenosti místa určení).

Doporučení: Cena za poskytovanou službu základních činností je ve shodě s cenami konkurenčních zařízení, které poskytují péči a podporu ve formě terénní pečovatelské služby.

Cena za dovoz jídla je stanovena v relaci 19 Kč – 20 Kč, což v průměru mírně přesahuje stanovené ceny konkurenčních pečovatelských služeb. Pozitivně je

hodnoceno promítnutí nákladů na donášku stravy vzhledem k dojezdovým vzdálenostem k uživateli.

Tvrzení: Finanční zajištění služby je srovnatelné s obdobnými službami (rozsah poskytovaných služeb, kapacita, další faktory – dojezd k uživateli apod.).

	Rok 2013	Rok 2014
Provozní náklady celkem	2.321.077,--	2.155.194,--
Z toho mzdové náklady	1.848.783,--	1.777.857,--

	Rok 2013	Rok 2014
Výnosy za základní činnosti	660.650,--	755.623,--
Výnosy za fakultativní činnosti	94.466,--	64.146,--
Dotace	1.161.679,--	1.117.566,--

Příjmy od uživatelů služby:

Za rok 2012 – 1.048.866,-- Kč

Za rok 2013 – 676.211,-- Kč

Za rok 2014 – 819.769,-- Kč

Optimální náklady jsou vypočteny ve výši 2.224.626,--Kč, optimální výnosy ve výši 601.100,-- Kč. Vyrovnávací platba činí 1.127.795,-- Kč.

Doporučení: Pečovatelská služba Oblastní charity Trutnov splňuje optimální limity, a to jak v položce nákladové, tak výnosové (příjmy od uživatelů).

Obce, které využívají pro své občany služby pečovatelské služby Oblastní charity Trutnov, finančně přispívají na provoz zařízení, a to na základě oboustranné dohody.

Bez doporučení.

Tvrzení: Personální zajištění vyplývá z potřeby služby.

Dílčí zpracované okruhy:

- Aktuální organizační struktura služby.

Pracovní pozice	Rok 2014
Ředitel	0,1 úvazek
Vedoucí pečovatelské služby	0,5 úvazek
Sociální pracovník	0,2 úvazek
Ekonom	0,2 úvazek
Supervizor	Externě
Pečovatel – 16	4,8 úvazek

Sociální pracovník – rozsah a denní náplň práce se řídí aktuální potřebou, zpravidla:

7,00 – 8,00 sjednávání schůzek s uživateli, administrativa
14,00 – 15,00 sociální šetření

Pracovník v sociálních službách:

7,00 – 7,45 péče u uživatele
7,45 – 8,00 čas strávený na cestě
8,00 – 9,10 péče u uživatele
9,10 – 9,15 čas strávený na cestě
9,15 – 9,50 péče u uživatele
9,50 – 10,00 čas strávený na cestě
10,00 – 11,10 péče u uživatele
11,10 - 12,00 administrativa, oběd
12,00 – 12,30 péče u uživatele
12,30 – 12,35 čas strávený na cestě
12,35 – 13,00 péče u uživatele
13,00 – 13,10 čas strávený na cestě
13,10 – 14,15 péče u uživatele
14,15 – 14,20 čas strávený na cestě
14,20 – 14,55 péče u uživatele
14,55 – 15,00 čas strávený na cestě

15,00 – 15,30 administrativa

Doporučení: Personální a organizační schéma pečovatelské služby odpovídá nastavené denní kapacitě. Pozitivně jsou vnímány snížené pracovní úvazky pracovníků v přímé péči. Zkrácené úvazky pracovníků jsou voleny z důvodu efektivnosti a hospodárnosti časového pracovního fondu, přestože tato forma není pro zaměstnance výhodná. Zkrácené pracovní úvazky jsou také předpokladem k zajištění zastupitelnosti v době nepřítomnosti pracovníka (např. v případě čerpání řádné dovolené, nemoci, OČR či školení).

Doporučuje se zajistit zastupitelnost sociálního pracovníka, např. uzavřením DPP pracovníka s příslušnou kvalifikací.

Kazuistiky „neatypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Uživatel trpí poúrazovou demencí a svalovou atrofií. K úrazu došlo při jeho napadení cizí osobou v produktivním věku, kdy měl uživatel vlastní domácnost, zaměstnání a rodinu s malými dětmi. Po úraze zůstal delší dobu v rehabilitačním zařízení, ale poškození mozku bylo tak rozsáhlé, že již ke zlepšení zdravotního stavu nedošlo. Manželka se s ním záhy rozvedla a dále se nestýká ani s dětmi. Matka se rozhodla, že si nepřeje jeho umístění do žádného dalšího zařízení a vzala si jej do vlastní péče. Není schopen samostatného pohybu, s velkou dopomocí se postaví a udělá několik kroků, je plně na plenách. Je plně závislý na pomoci druhé osoby. Žije v domácnosti se svou sestrou a matkou. Sestra je v plném invalidním důchodu a na péči o uživatele se nijak nepodílí. Veškerou péči zajišťuje matka. Ta však pro své vysoké stáří a ne příliš dobrý zdravotní stav potřebuje denně pomoc.

Mezi kompenzační pomůcky, které se v domácnosti užívají, patří mechanický invalidní vozík, polohovací elektrické lůžko a elektrický zvedák s pojezdem.

Vzhledem k zdravotnímu stavu uživatele je nutná denní dopomoc při úkonech spojený se sebeobsluhou. Denně u uživatele proběhnou nejméně tři návštěvy. Mezi nejčastěji užívané výkony patří přesun, hygienické úkony, koupel, vycházka a podání jídla (jí jen mixovanou stravu, nekouše, vše rovnou polyká, jídlo v ústech příliš neudrží). Podle potřeby zajišťuje služba i doprovod k lékaři a dohled, v době nepřítomnosti matky (lékař, úřady...). Pravidelně se provádí ranní hygiena, v poledne přesun a krmení a při třetí návštěvě večerní hygiena. Ob den probíhá vycházka a koupel – ve všedních dnech.

Služba u uživatele je i přesto, že jsou k dispozici kompenzační pomůcky, fyzicky velmi náročná. Uživatel téměř nespolupracuje, nerozumí pokynům. Neprojevuje se nikdy srozumitelným způsobem (nesměje se, nepláče, nemluví, většinou nevydává ani zvuky) – pokud je spokojený je klidný, což značně ulehčuje případnou manipulaci

při přesunech. Spolupráce s matkou je velmi dobrá. Snažíme se jí maximálně vycházet vstříc i při mimořádné dopomoci. Ta nastává většinou ve chvíli, kdy paní trpí zablokováním páteře a sama potřebuje lékařskou pomoc.

S pomocí pečovatelské služby je uživatel schopen setrvat v domácím prostředí. U uživatele jsou zajištěny pravidelné návštěvy zdravotní služby, která provádí kontrolu zdravotního stavu a cévkování.

2)

Uživatel služby má poutřazovou spastickou kvadruparézu. Je po těžké autonehodě. Jeho diagnóza mu dovoluje samostatný pohyb na vozíku, obsluhu počítače a telefonu, přesun z vozíku na lůžko (nikoliv z lůžka na vozík), jednoduché úkony spojené s vařením (poté co pečovatel připraví a nakrájí suroviny potřebné k vaření do nádob, dokáže jídlo uvařit, nebo ohřát a sám se nají). Nezvládá úkony spojené s jemnou motorikou - nemůže psát, neodemkne si dveře, neuchopí malý předmět atd. Potřebuje pomoc při manipulaci s nádobím (obsluha myčky), prádlem (obsluha pračky, věšení prádla, žehlení), úklidu nákupu, zajištění odpadů. Žije sám ve speciálně upraveném bezbariérovém bytě v panelovém domě. V místě bydliště nežije žádný rodinný příslušník, ani osoba blízká. Uživatel je tedy plně odkázán na naše služby. Uživatel má dobré vztahy s rodinou. Navštěvuje je max. 1x v roce, z důvodu velké vzdálenosti jejich bydliště (cca 400km). Rodiče se již pro své stáří nemohou o uživatele postarat a sestra žije v malém bytě s velkou rodinou. Jednou ročně uživatel navštěvuje lázně s rehabilitačním zaměřením, kde většinou tráví 6 týdnů.

Mezi kompenzační pomůcky, které pravidelně využívá, patří elektrický invalidní vozík (slouží při pohybu venku), mechanický invalidní vozík (pohyb po domácnosti), polohovací elektrické lůžko a dále elektrický zvedák s pojezdem.

Uživatel je velmi samostatný. Většinu záležitostí, které se týkají kontaktu se soc. prostředím, si zajistí sám prostřednictvím internetu. Komunikuje telefonicky, používá e-mail, soc. síť.

Vzhledem k zdravotnímu stavu uživatele je nutná denní dopomoc při úkonech spojených se sebeobsluhou. Denně proběhnou nejméně dvě návštěvy. Mezi nejčastěji užívané výkony patří pomoc při přesunu, příprava jídla, pomoc při oblékání a svlékání, při úkonech osobní hygieny a koupel. Podle potřeby však zajišťujeme i doprovod k lékaři a nákupy. Jednotlivé úkony jsou poskytovány podle aktuální potřeby uživatele. Většinou jde ráno o přesun z lůžka na mechanický vozík, hygienu a přípravu snídaně, oběda a obstarání dalšího běžného chodu v domácnosti. Po 12 hod přesun na elektrický vozík a oblečení na vycházku, následná dopomoc při návratu. Večerní dopomoc při přípravě jídla, hygieně a svlékání.

Služba u uživatele je velmi náročná a je těžké skloubit jeho přání a časové možnosti pečovatelů. Často totiž péče vyžaduje zabezpečit úkony, které jsou mimořádné, nebo u kterých nelze předpokládat dobu trvání. Uživatel velmi aktivně komunikuje ohledně



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

péče, která je u něj poskytována. Má za sebou několik velmi negativních vztahových zkušeností, díky kterým je velmi nedůvěřivý a při sebemenším názorovém střetu je podrážděný a konfliktní. Preferuje péči, při které dochází k častému střídání pečovatelek. Dožaduje se výhradně péče, kterou zajistí ženy. Zároveň se však velmi snadno citově na konkrétní ženu naváže a vyhledává ji.

Díky pečovatelské službě je uživatel schopen setrvat v domácím prostředí a zabezpečit si sám své potřeby. U uživatele zajišťuje pravidelnou péči i zdravotní služba, která zajišťuje pravidelnou kontrolu zdravotního stavu a rehabilitační cvičení.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Pečovatelská služba Oblastní charity Trutnov má stanovenou denní kapacitu 25 osob (v roce 2014 vykazovala 67 uzavřených aktivních smluv). Péči a podporu zabezpečuje PS nejenom uživatelům města Trutnov, ale soustředí se zejména na poskytování úkonů péče obyvatelům spádových obcí, které nemají jiné zasíťování terénní pečovatelské služby. Cílovou skupinou uživatelů jsou osoby s přiznaným příspěvkem na péči ve stupních I. – IV.. Největší podíl péče je poskytován uživatelům s úplnou podporou. Tento stav vykazuje vysokou potřebnost zajišťování terénní péče, kterou využívají převážně senioři ve věku 65 +. Jedná se o seniory, kteří i přes svůj dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav chtějí zůstat ve svém domácím prostředí, než by využili pobytových služeb.

Délka provozní doby pečovatelské služby je hodnocena pozitivně, neboť umožňuje uživatelům poskytování úkonů péče, které souvisí např. s večerní hygienou či s jinými úkony péče o vlastní osobu.

Vykazovaná data potvrzují, že pracovníci pečovatelské služby zabezpečují v nejvyšší míře úkony osobní hygieny, dále úklid domácnosti a dohled nad uživateli služby, zajištění stravování a donášku nákupu. Vzhledem k tomu, že v Trutnově stravovací činnost provozují soukromé subjekty, které zajišťují dopravu stravy i do domácností, pečovatelská služba zajišťuje donášku stravy jen těm uživatelům, kteří potřebují dopomoc při další úpravě stravy či dopomoc při samotné konzumaci. Tato informace potvrzuje fakt, že uživatelé služby nezvládají základní úkony péče o vlastní osobu a domácnost. Proto, aby ve svém přirozeném prostředí mohli setrvat,

jsou závislí na péči pracovníků pečovatelské služby (osoby blízké nejsou z různých důvodů tuto službu schopni zajistit sami). Pečovatelská služba Oblastní charity Trutnov zajišťuje uživatelům i zdravotnické úkony (odlišnost od Pečovatelské služby Trutnov).

Přehodnocení fakultativních činností dohled nad uživatelem a aktivizace uživatelů, zda by mohly být poskytovány jako základní činnosti např. v komplexu jiných základních činností.

Cena za poskytovanou službu základních činností je ve shodě s cenami konkurenčních zařízení, které poskytují péči a podporu ve formě terénní pečovatelské služby.

Cena za dovoz jídla je stanovena v relaci 19 Kč – 20 Kč, což v průměru mírně přesahuje stanovené ceny konkurenčních pečovatelských služeb. Pozitivně je hodnoceno promítnutí nákladů na donášku stravy vzhledem k dojezdovým vzdálenostem k uživateli.

Pečovatelská služba Oblastní charity Trutnov splňuje optimální limity, a to jak v položce nákladové, tak výnosové (příjmy od uživatelů).

Obce, které využívají pro své občany služby pečovatelské služby Oblastní charity Trutnov, finančně přispívají na provoz zařízení, a to na základě oboustranné dohody. Bez doporučení.

Personální a organizační schéma pečovatelské služby odpovídá nastavené denní kapacitě. Pozitivně jsou vnímány snížené pracovní úvazky pracovníků v přímé péči. Zkrácené úvazky pracovníků jsou voleny z důvodu efektivnosti a hospodárnosti časového pracovního fondu, přestože tato forma není pro zaměstnance výhodná. Zkrácené pracovní úvazky jsou také předpokladem k zajištění zastupitelnosti v době nepřítomnosti pracovníka (např. v případě čerpání řádné dovolené, nemoci, ošetřování člena rodiny či školení).

Doporučuje se zajistit zastupitelnost sociálního pracovníka, např. uzavřením DPP pracovníka s příslušnou kvalifikací.

Existence pečovatelské služby Trutnov a pečovatelské služby Oblastní charity vytváří pozitivní konkurenční prostředí a uživatelům nabízí možnost volby. Faktem je, že pečovatelská služba Trutnov se soustředí především na poskytování péče obyvatelům města Trutnov, a to bez zajištění zdravotní ošetrovatelské péče. Naproti tomu pečovatelská služba Oblastní charity Trutnov zajišťuje převážně péči a podporu obyvatelům spádových obcí (obce si na činnost přispívají) a současně poskytují i domácí zdravotní péči.

Celkově se doporučuje obě služby nadále podporovat. S ohledem na demografický vývoj podporovat rozšíření služeb dle vývoje poptávky.

2.7. Pečovatelská služba – (2946425)

Název poskytovatele	Dům s pečovatelskou službou Svoboda nad Úpou
Adresa poskytovatele	Kostelní 526, 542 24 Svoboda nad Úpou
Zařízení poskytovatele	Dům s pečovatelskou službou Svoboda nad Úpou (Kostelní 526, 542 24 Svoboda nad Úpou)

Oblasti analýzy:

- 1. Pečovatelská služba dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů, která je v souladu s odborností personálu a potřebami zadavatele služby.*
- 2. Personální a organizační zajištění služby (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno.*
- 3. Struktura příjmů pečovatelské služby odpovídá obdobné službě podobného rozsahu, personálního zabezpečení, kapacity a poskytované kvality.*

Tvrzení: Pečovatelská služba (dále PS) má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů.

Dílčí zpracované okruhy:

- Počty uživatelů, kterým je poskytována pečovatelská služba.

Míra podpory	Rok 2014
Mírná	80
Středně těžká	30
Úplná	10

Počet smluv uzavřených v roce 2013 – 28, uzavřeno k 1. 1. 2013 – 141, ukončeno 28 smluv.

Počet smluv uzavřených v roce 2014 – 22, uzavřeno k 1. 1. 2014 – 141, ukončeno 42 smluv.

Časová dostupnost služby: V pracovní dny ambulantní forma – 7,30 – 13,00 hodin, terénní forma 6,00 – 18,00 hodin.

Nejbližší pečovatelské služby jsou v Trutnově, ale nepokrývají spádovou oblast území.

Služba je poskytována uživatelům ze Svobody nad Úpou, dále obce a města: Mladé Buky, Jánské Lázně, Horní Maršov.

Cílovou skupinou jsou senioři, osoby s chronickým onemocněním nebo s tělesným postižením, kteří mají z důvodu věku, zdravotního stavu nebo nepříznivé sociální situace sníženou soběstačnost v základních životních dovednostech, potřebují pomoc druhé osoby a pečovatelská služba je schopna v dostatečné míře tuto pomoc poskytnout.

Denní kapacita ambulantní formy poskytování – 5 uživatelů.

Denní kapacita terénní formy poskytování – 75 uživatelů.

Doporučení: Pečovatelská služba Svoboda nad Úpou poskytuje péči a podporu uživatelům definované cílové skupiny. Vzhledem ke spádovosti se řadí mezi nepostradatelnou součást sítě sociálních služeb, neboť bez poskytované podpory by mnoho seniorů nemohlo setrvávat ve svém domácím prostředí, ale byli by nuceni volit pobytovou formu poskytovaných služeb.

Terén velmi často ztěžuje pracovníkům v sociálních službách dostupnost k uživateli (zejména při zajišťování donášky nákupu či stravy).

Délka provozní doby pečovatelské služby je odpovídající potřebě a poptávce ze strany uživatelů. Tzn. je zajištěna služba i v případě potřeby večerní hygieny či dohledu nad požitím léků aj.. Doporučuje se rozšíření provozní doby o víkendy.

Tvrzení: PS nezajišťuje pouze rozvoz (distribuci) stravy uživatelům.

Dílčí zpracované okruhy:

- Základní činnosti poskytované služby dle zákona č. 108/2006 Sb. vs. počty uživatelů, jenž si dané úkony nasmlouvaly a odhadu doby zajištění.

Poskytované činnosti	Počty uživatelů poskytnutým činnosti za rok 2014
Zajištění/dopomoc při stravování Dovoz nebo donáška jídla	79
Pomoc při přípravě jídla a pití + příprava a podání jídla a pití	8
Běžný úklid a údržba domácnosti	27
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	24
Běžné nákupy a pochůzky	48
Velký nákup	0
Praní a žehlení	31
Pomoc při osobní hygieně	26
Doprovázení	53
Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu	4

Úkony	Průměrný čas strávený u 1 uživatele
Zajištění/dopomoc při stravování Dovoz nebo donáška jídla	6 min
Pomoc při přípravě jídla a pití + příprava a podání jídla a pití	15 min
Běžný úklid a údržba domácnosti	22 min
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	53 min
Běžné nákupy a pochůzky	22 min
Velký nákup	0 min
Praní a žehlení	22 min
Pomoc při osobní hygieně	20 min
Doprovázení	30 min
Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu	25 min
Dohled	30 min
Dohled nad dodržováním léčebné režimu	8 min
Jednorázový odvoz	27 min

- Zajištění stravy.

Uživatelé si nakupují obědy z kuchyně přímo (obědy nejsou nákladem ani výnosem pečovatelské služby), sazby za úkony dovoz a donáška jsou účtovány v přímé souvislosti s odebranými obědy.

Za rok 2013 bylo poskytnuto 15 601 obědů, za rok 2014 – 14 014 obědů.

- Zajištění dopravy, doprovodu k lékařům.

Průměrný dojezd je počítán v situaci optimálních podmínek – 2 km, 0,08 hodin.

Skupinová péče dopravy, doprovodu není poskytována. Pokud y došlo k tomu, že ve vozidle jsou 2 uživatelé, doprovází 2 pečovatelky, tudíž je každému účtováno, jako by byl sám.

- Forma prezentace služby.

Vedle klasických způsobů prezentace - brožura s podrobným popisem služby dostupná na MÚ Svoboda nad Úpou, v ordinaci praktických lékařů apod. Služba také zveřejňuje tiskové zprávy v místním tisku.

- Věková struktura uživatelů v roce 2013 a 2014.

Průměrná věková struktura uživatelů je v obou letech shodná – 79 let.

Věková skupina – rok 2014	Počet uživatelů
18 – 64 let	7
65 a více let	113

Doporučení: Pečovatelská služba Svoboda nad Úpou dle vykazovaných dat poskytuje uživatelům služby zejména úkony – zajištění stravy, doprovázení, zajištění nákupu, praní a žehlení, zajištění osobní hygieny a další. Z těchto ukazatelů je zřejmé, že uživatelé – zejména senioři (ve věku 65+), mohou i přes svůj dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav setrvat ve svém domácím prostředí, a to právě díky poskytovaným službám. Zajištění stravy a donáška nákupu se stává nepostradatelnou součástí poskytovaných služeb, neboť terén, ve kterém se nachází bydliště uživatelů, neumožňuje seniorům si tyto každodenní úkony zajistit sami.

Tvrzení: Ceny za poskytované úkony PS jsou srovnatelné s cenami konkurenčních PS v regionu.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Úkony	Kč/hod
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	90,--
Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	90,--
Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	90,--
Pomoc při úkonech osobní hygieny v domácnosti	90,--
Pomoc při úkonech osobní hygieny ve Středisku osobní hygieny	90,--
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	90,--
Pomoc při použití WC	90,--
Zajištění stravy (kuchyně DPS)	45,--/oběd
Dovoz nebo donáška jídla	12,--/úkon
Donáška jídla DPS	6,--/úkon
Pomoc při přípravě jídla a pití	90,--
Příprava a podání jídla a pití	90,--
Běžný úklid a údržba domácnosti	90,--
Údržba domácích spotřebičů	90,--
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	100,--
Donáška vody	90,--
Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	90,--
Běžné nákupy a pochůzky	90,--
Velký nákup (týdenní nákup, nákup ošacení, nezbyt. vybavení domácnosti)	100,--/úkon
Praní a žehlení osobního a ložního prádla, případně jeho drobné opravy	50,--/1 kg
Praní a žehlení osobního a ložního prádla, ... vlastní prací prostředky uživatele	45,--/1 kg
Samotné žehlení nebo mandlování	20,--/1 kg
Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři a zpět	90,--

Fakultativní úkony	Kč/hod
Dohled	100,--
Dohled nad dodržováním léčebného režimu	100,--
Jednorázový odvoz	7,--/km
Perličková koupel – uživatel musí mít souhlas lékaře	40,--/úkon

Doporučení: Ceník za základní poskytované úkony pečovatelské služby se pohybuje v porovnání s konkurenčními pečovatelskými službami mírně podprůměrně. Doporučuje se navýšit cenu základních úkonů z 90 Kč na 100 Kč. Je nutné ovšem zvážit (na základě místních zkušeností), zda by za těchto platebních podmínek si byli senioři schopni službu uhradit. Není cílem službu zpřístupnit z důvodu navýšení ceny.

Doporučení také směřuje k přehodnocení fakultativních činností Dohled a Dohled nad Dodržování léčebného režimu tak, aby byly minimalizovány fakultativní úkony, které představují čas pracovníka. Dle metodiky poskytování dotací by měly být fakultativní úkony účetně odděleny od poskytování základních činností. Poskytovatel by tak měl zvážit, zda tyto úkony nelze poskytovat jako komplex základních činností.

Tvrzení: Finanční zajištění služby je srovnatelné s obdobnými službami (rozsah poskytovaných služeb, kapacita, další faktory – dojezd k uživateli apod.).

	Rok 2013	Rok 2014
Provozní náklady celkem	2.894.622,--	2.773.470,--
Z toho mzdové náklady	1.612.564,--	1.560.657,--

	Rok 2013	Rok 2014
Výnosy za základní činnosti	369.260,--	356.736,--
Výnosy za fakultativní činnosti	25.883,--	15.365,--

Optimální náklady jsou vypočteny ve výši 2.503.556,--Kč, optimální výnosy ve výši 605.400,-- Kč. Vyrovňovací platba činí 1.898.156,-- Kč.

Doporučení: Skutečné provozní náklady na činnost pečovatelské služby jsou oproti optimálním vypočtených nákladů zvýšeny. Doporučuje se provést revizi nákladových položek (např. zda nedochází k dofinancování domu s pečovatelskou službou či zda nejsou počítány úvazky technickohospodářských pracovníků do výše úvazků pracovníků v přímé péči). Zároveň má poskytovatel nižší příjmy od uživatelů oproti vypočteným příjmům. Částečně je to dáno vyššími prostoji způsobenými cestováním za uživateli, ale také nižšími cenami za poskytované úkony viz doporučení výše.

Tvrzení: Personální zajištění vyplývá z potřeby služby.

Dílčí zpracované okruhy:

- Aktuální organizační struktura služby.

Pracovní pozice	Rok 2014
Ředitel	0,7 úvazku
Účetní	0,05 úvazku
Řidič	0,5 úvazku
Pracovník v sociálních službách	5,0 úvazků
Sociální pracovník	1,0 úvazku

Pracovníci v sociálních službách (5 úvazků) – měsíční snímek:

Pracovní pozice	měsíc
Dovolená	56 hodin
Překážky v práci - odůvodněné	14,5 hodin
Vzdělávání	16 hodin
Úkony PS	216 hodin
Fakultativní úkony	9 hodin

Zohledněny nejsou přejezdy, předávání informací, provozní záležitosti a administrativa.

Sociální pracovník (1 úvazek) – měsíční snímek:

Pracovní pozice	měsíc
Dovolená	8 hodin
Překážky v práci - odůvodněné	2 hodin
Vzdělávání	16 hodin
Sociální šetření	8 hodin
Revize individuálních plánů	4,5 hodin
Základní sociální poradenství	8 hodin

Zohledněny nejsou přejezdy, předávání informací, provozní záležitosti a administrativ.

Doporučení: Personální zajištění pečovatelské služby odpovídá kapacitě a vytíženosti pracovníků v přímé i nepřímé péči během délky provozní doby. Vzhledem k počtu uživatelů a počtu pracovníků v sociálních službách se předpokládá, že je zajištěna jejich vzájemná zastupitelnost. Viz. řidič.

Doporučuje se zajistit zastupitelnost i v případě sociálního pracovníka, např. DPP.

Kazuistiky „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Uživatelka bydlí sama v panelovém domě, v 1. patře, kde je k dispozici výtah. Před 2 roky si zlomila nohu a pobývala dlouho v nemocnici, protože nemohla ze zdravotních důvodů podstoupit operaci. Od lékaře dostala ortézu, se kterou se musela pohybovat a také 2 hole. Pohybovala se pomalu a opírala se o nábytek. Rodina bydlí v místě a navštěvuje uživatelku velmi pravidelně. Po úrazu zajišťovala nákupy, úklid domácnosti a osobní hygienu. Nevládala ani přípravu oběda, proto odebírala obědy 5x v týdnu. Měla zajištěnou rehabilitaci. Po nějaké době se zdravotní stav zlepšil a uživatelka nyní s pomocí PS odebírá obědy pouze 2x až 3x týdně, proto ostatní dny si zvládá pomalu úklid domácnosti v podobě lehčích prací, také praní a žehlení prádla a osobní hygienu bez pomoci druhé osoby.

2)

Uživatelka bydlí u své vnučky, která o ni celodenně pečuje v přízemní m bytě. Má velké pohybové potíže, protože je celodenně upoutána na lůžko. Užívá různé hygienické a kompenzační pomůcky, které ulehčují vnučce manipulaci s uživatelkou. Vzhledem k věku má i potíže s uchopováním a udržením předmětů, ale i přesto se sama nají. Vnučka osobní hygienu s uživatelkou sama nevládala. Pečovatelka pomáhá vnučce pravidelně 1x týdně po 12 hodině s osobní hygienou doma. Uživatelka je spokojená, že je pravidelně 1x týdně vykoupená a čistá.

3)

Uživatelka bydlí sama v DPS, ve 2. patře, kde je k dispozici výtah, proto nemusí překonávat schody. Má pohybové potíže, pohybuje se pomocí 2 holí hlavně mimo byt a také bolesti zad. Chodí pomalu a při chůzi odpočívá a bývá i dušná. Vzhledem k pohybovým potížím nevládá ujít delší trasu. Potíže s orientací nemá. V péči o vlastní osobu je soběstačná. Uživatelka nedojde k místní zastávce autobusu ani vlaku a taxi služba je pro ni finančně náročná, proto využívá pravidelně jednorázový odvoz a doprovod PS. Rodina bydlí sice v místě, ale je pracovně vytížená a nemůže dopravu a doprovod uživatele zajistit v průběhu dne. Uživatelka je s poskytovanou službou velmi spokojená.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Pečovatelská služba Svoboda nad Úpou poskytuje péči a podporu uživatelům definované cílové skupiny. Vzhledem ke spádovosti se

řadí mezi nepostradatelnou součást sítě sociálních služeb, neboť bez poskytované podpory by mnoho seniorů nemohlo setrvat ve svém domácím prostředí, ale byli by nuceni volit pobytovou formu poskytovaných služeb.

Délka provozní doby pečovatelské služby odpovídá potřebě a poptávce ze strany uživatelů. Tzn. je zajištěna služba i v případě potřeby večerní hygieny či dohledu nad požitím léků aj..

Pečovatelská služba Svoboda nad Úpou dle vykazovaných dat poskytuje uživatelům služby zejména úkony – zajištění stravy, doprovázení, zajištění nákupu, praní a žehlení, zajištění osobní hygieny a další. Z těchto ukazatelů je zřejmé, že uživatelé – zejména senioři (ve věku 65+), mohou i přes svůj dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav setrvat ve svém domácím prostředí, a to právě díky poskytovaným službám. Zajištění stravy a donáška nákupu se stává nepostradatelnou součástí poskytovaných služeb, neboť terén, ve kterém se nachází bydliště uživatelů, neumožňuje seniorům si tyto každodenní úkony zajistit sami a pracovníkům v sociálních službách ztěžuje dostupnost k uživateli (zejména při zajišťování donášky nákupu či stravy).

Doporučuje se rozšíření provozní doby o víkendy.

ceník za základní poskytované úkony pečovatelské služby se pohybuje v porovnání s konkurenčními pečovatelskými službami mírně podprůměrně. Doporučuje se navýšit cenu základních úkonů z 90 Kč na 100 Kč. Je nutné ovšem zvážit (na základě místních zkušeností), zda by za těchto platebních podmínek si byli senioři schopni službu uhradit. Není cílem službu znepřístupnit z důvodu navýšení ceny.

Skutečné provozní náklady na činnost pečovatelské služby jsou oproti optimálním vypočtených nákladů zvýšeny. Doporučuje se provést revizi nákladových položek (např. zda nedochází k dofinancování domu s pečovatelskou službou či zda nejsou počítány úvazky technickohospodářských pracovníků do výše úvazků pracovníků v přímé péči). Zároveň má poskytovatel nižší příjmy od uživatelů oproti vypočteným příjmům. Částečně je to

dáno vyššími prostoji způsobenými cestováním za uživateli, ale také nižšími cenami za poskytované úkony viz doporučení výše.

Personální zajištění pečovatelské služby odpovídá kapacitě a vytíženosti pracovníků v přímé i nepřímé péči během délky provozní doby. Vzhledem k počtu uživatelů a počtu pracovníků v sociálních službách se předpokládá, že je zajištěna jejich vzájemná zastupitelnost. Doporučuje se zajistit zastupitelnost i v případě sociálního pracovníka, např. DPP.

2.8. Pečovatelská služba – (8522302)

Název poskytovatele	Město Rtyně v Podkrkonoší
Adresa poskytovatele	Hronovská 431, 542 33 Rtyně v Podkrkonoší
Zařízení poskytovatele	Pečovatelská služba (K Jídelně 616, 542 33 Rtyně v Podkrkonoší)

Oblasti analýzy:

1. *Pečovatelská služba dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů, která je v souladu s odborností personálu a potřebami zadavatele služby.*
2. *Personální a organizační zajištění služby (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno.*
3. *Struktura příjmů pečovatelské služby odpovídá obdobné službě podobného rozsahu, personálního zabezpečení, kapacity a poskytované kvality.*

Tvrzení: Pečovatelská služba (dále PS) má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů.

Dílčí zpracované okruhy:

- Počty uživatelů, kterým je poskytovaná pečovatelská služba.

Míra podpory	Rok 2014
Mírná	45
Středně těžká	2
Úplná	1

Cílovou skupinou uživatelů jsou senioři, osoby se zdravotním postižením – občané s trvalým bydlištěm ve Rtyni v Podkrkonoší.

Pečovatelská služba se poskytuje v rozmezí běžné pracovní doby, tj. od 7:00 hod. do 15.30 hod. v pracovních dnech od pondělí do pátku. Služba se neposkytuje o sobotách, nedělích a státem uznaných svátcích a dnech volna.

Pečovatelská služba je poskytována občanům v jejich přirozeném prostředí, tedy v bytech a domech, ve kterých žijí, pokud se nacházejí na území města Rтынě v Podkrkonoší. Místem poskytování pečovatelské služby jsou byty zvláštního určení občanů, v domě 616, ulice K Jídelně, kde je pro pečovatelskou službu vyhrazeno jedno patro. Jedná se o terénní pečovatelskou službu.

V roce 2013 bylo uzavřeno 5 smluv s novými uživateli, v roce 2014 - 15.

Nejbližší pečovatelská služba – PS Úpice a Charitní pečovatelská služba Červený Kostelec.

Pečovatelská služba zajišťuje pro své uživatele i různé volnočasové aktivity:

- 2x ročně pořádá pro seniory výtvarnou dílnu.
- 2x ročně se setkává s dětmi z mateřské školky, při příležitosti oslavy svátku matek a mikulášské besídky.
- 1x - 2x ročně navštíví domovy důchodců v okolí, při příležitosti dnů otevřených dveří.
- 1x ročně jezdí na olympiádu pro starší a pokročilé do Havlovic.
- 1x ročně uspořádá pro uživatele výlet po okolí.

Doporučení: Pečovatelská služba Rтынě v Podkrkonoší představuje jednu z malých pečovatelských služeb, která zajišťuje péči a podporu uživatelům města Rтынě.

Cílovou skupinou uživatelů jsou senioři, kteří z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu si nejsou schopni zajistit úkony péče o vlastní osobu, a to převážně zajištění stravy, což je zjevné i z vykazovaných dat.

Vzhledem k počtu uživatelů služby by bylo vhodné zvážit, zda by nebylo efektivní propojit síť služeb s Charitní pečovatelskou službou Červený Kostelec či pečovatelskou službou Úpice namísto pečovatelské služby Rтынě.

Tvrzení: PS nezajišťuje pouze rozvoz (distribuci) stravy uživatelům.

Dílčí zpracované okruhy:

- Základní činnosti poskytované služby dle zákona č. 108/2006 Sb. vs. počty uživatelů, jenž si dané úkony nasmlouvaly a odhadu doby zajištění.

Poskytované činnosti	Počty uživatelů poskytnutým činnosti za rok 2014
Dopomoc při stravování	2
Malý a velký úklid	10
Zajištění nákupu	10
Praní a žehlení	1
Pomoc při zajištění osobní hygieny	2
Doprovod k lékaři a na úřady	5
Dovoz obědů	45

Úkony	Průměrný čas strávený u 1 uživatele
Dopomoc při stravování	1,5 hod
Malý a velký úklid	1 hod
Zajištění a donáška nákupu	0,5 hod
Praní a žehlení	0,5 hod
Pomoc při zajištění osobní hygieny	1 hod
Doprovod k lékaři a na úřady	1 hod

- Zajištění stravy.

Strava je během školního roku zajišťována ze školní jídelny ve Rtyni v Podkrkonoší, v době dovolených od firmy Vojtas z Olešnice.

Stravné 58,- Kč za oběd

Dovoz 15,- Kč za úkon

Vyúčtování je prováděno poslední týden v měsíci formou stvrzenky za poskytnuté služby a počet objednaných obědů.

Pokud uživatel potřebuje odhlásit, či přihlásit oběd, pečovatelka si to zapíše v sešitě, v počítači, nahlásí změny v jídelně. Při tisku stvrzenky za určitý měsíc zadá v programu spojené úhrady s obědem předem a vratkou. Na stvrzence se zobrazí částka za přihlášené, nebo odhlášené obědy.

Počet rozvezených obědů za rok 2013 – 8 053.

Počet rozvezených obědů za rok 2014 – 8 079.

- Zajištění dopravy, doprovodu k lékaři.

Nejdále bydlící uživatel je cca 4 km.

Dojezd k uživateli – cca 5 minut.

Při skupinové péči účtuje služba každému uživateli poskytnutou službu.

- Forma prezentace služby.

Sociální služba je veřejná.

Informace o službě je poskytována formou letáčků, na webových stránkách města Rtně v Podkrkonoší a v nezávislém zpravodaji města.

- Věková struktura uživatelů v roce 2013 a 2014.

Průměrný věk uživatelů v roce 2013 je 80 let. V roce 2014 činil průměrný věk 85 let.

Věková skupina – rok 2014	Počet uživatelů
18 – 64 let	1
65 a více let	51

Doporučení: Vykazovaná data zřetelně ukazují, že převážná činnost pečovatelské služby Rtně v Podkrkonoší spočívá v zajištění stravy. Vzhledem k vykazovaným úkonům, které jsou zastoupeny pouze v malé míře (úklid a zajištění nákupu) se doporučuje motivovat uživatele k vyššímu zájmu o zajištění těchto služeb, pokud si nejsou schopni tyto úkony péče zabezpečit sami či jejich blízcí.

Tvrzení: Ceny za poskytované úkony PS jsou srovnatelné s cenami konkurenčních PS v regionu.

Úkony	Kč/hod
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	80,--
Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	80,--
Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	80,--
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	80,--
Pomoc při úkonech osobní hygieny	100,--
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	100,--
Pomoc při použití WC	100,--

Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování	160,--/den 75,--/oběd
Dovoz nebo donáška jídla	15,--/úkon
Pomoc při přípravě jídla a pití	100,--
Příprava a podání jídla a pití	100,--
Běžný úklid a údržba domácnosti	100,--
Údržba domácích spotřebičů	100,--
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	120,--
Donáška vody	100,--
Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	100,--
Běžné nákupy a pochůzky	80,--
Velký nákup (týdenní nákup, nákup ošacení, nezbyt. vybavení domácnosti)	100,--
Praní a žehlení osobního a ložního prádla, případně jeho drobné opravy	60,--/kg
Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět	80,--
Doprovázení dospělých a zpět	80,--

Fakultativní úkony	Kč/hod
Dohled nad uživatelem	100,--
Dohled na příjem léků	15,--/úkon
Doprovod služební vozem PS v katastru Rtyně v Podkrkonoší	9,--/km

Doporučení: Vzhledem k ceníkům konkurenčních pečovatelských služeb se doporučuje úkony péče navýšit z částky z 80 Kč na částku 100 Kč.

Přehodnocení fakultativních činností dohled nad uživatelem a aktivizace uživatelů, zda by mohly být poskytovány jako základní činnosti např. v komplexu jiných základních činností.

Tvrzení: Finanční zajištění služby je srovnatelné s obdobnými službami (rozsah poskytovaných služeb, kapacita, další faktory – dojezd k uživateli apod.).

	Rok 2013	Rok 2014
Provozní náklady celkem	1 587 501 Kč	1 194 026 Kč
Z toho mzdové náklady	366 228 Kč	400 789 Kč
Příjmy od uživatelů	565 116 Kč	679 276 Kč
Příjem z MPSV	100 000 Kč	100 000 Kč
Příjem od zřizovatele	877 385 Kč	369 750 Kč

V roce 2013 činily příjmy od uživatelů celkem 565.116,-- Kč (obědy 465.866,--, péče 154.643,-- Kč).

V roce 2014 činily příjmy od uživatelů celkem 679.276,-- Kč (obědy 468.582,--, péče 156.094,-- Kč).

Optimální náklady jsou vypočteny ve výši 687.900,--Kč, optimální výnosy ve výši 210.000,-- Kč. Vyrovnavací platba činí 477.900,-- Kč. Tato vyrovnavací platba je propočtena bez nákladů a příjmů na zajištění stravy. Pokud tak porovnáme náklady po odečtení stravy, odpovídá vypočtená výše nákladů realitě v roce 2014. Zároveň platí, že v případě navýšení úhrad od uživatelů by bylo dosaženo také stanovených hodnot v příjmech.

Tvrzení: Personální zajištění vyplývá z potřeby služby.

Dílčí zpracované okruhy:

- Aktuální organizační struktura služby.

Pracovní pozice	Rok 2014
Statutární orgán	1
Vedoucí správního odboru	1
Vedení PS	1
Sociální pracovníce, PSS	1
PSS	0,75

Doporučení: Vzhledem k poměru úvazků pracovníků v sociálních službách a sociálního pracovníka k počtu úvazků vedení pečovatelské služby se doporučuje snížit pracovní úvazky managementu. Doporučuje se zrušit pracovní úvazek na pozici vedoucí správního odboru v organizačním schématu – s vedením pečovatelské služby se jeví jako zcela zbytečné. Doporučuje se také rozdělit úvazek sociálního pracovníka dle skutečného objemu vykonávaných činností na úvazek sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách.

Časový snímek u funkcí sociální pracovník a pracovník v sociálních službách

7,00 – 8,00 administrativní práce, doprovod k lékaři

8,00 – 9,30 nákupy, pochůzky, dohled, doprovod k lékaři, příprava stravy

9,30 – 10,00	příprava jídlonosičů do beden, roznesení nákupu v bytech s pečovatelskou službou
10,00 – 10,15	vyzvednutí auta u dílen MH, přejezd k domu čp. 616, naložit připravené bedny s jídlonosiči
10,15 – 10,45	odjezd do školní jídelny. V jídelně se jídlonosiče otevřou a připraví, kuchařky je naplní. Naplněné jídlonosiče, uzavřít a urovnat do beden dle trasy rozvozu
10,45 – 12,45	rozvoz obědů (popř. nákupů) uživatelům, dohled nad uživatelem
12,45 – 13,15	povinná přestávka na oběd
13,15 – 15,30	úklid u uživatelů, pomoc při hygieně, individuální plánování, jednání se zájemcem o službu provedení záznamu o vykonaných službách

Sociální pracovník

provádí jednání se zájemcem o službu, poskytuje základní informace, dohaduje rozsah a podmínky poskytování služeb, vyhotovuje smlouvu o poskytování pečovatelské služby. Zajišťuje úkony u uživatelů – úklid, nákup, doprovod k lékaři, dohled, rozvoz obědů, pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při přípravě jídla, pomoc při použití WC. Vede osobní spis uživatele, provádí a vyhodnocuje individuální plány. Zajišťuje vyúčtování za poskytnuté služby, inkasuje poplatky.

Pečovatelka

Zajišťuje úkony u uživatelů - úklid, nákup, doprovod k lékaři, dohled nad dospělým, rozvoz obědů, pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při přípravě jídla, pomoc při použití WC. Vede osobní spis uživatele, provádí a vyhodnocuje individuální plány. Inkasuje poplatky od uživatelů.

Doporučení: Délka provozní doby negarantuje uživatelům, že v případě potřeby jim bude poskytnuta péče v podvečerních hodinách (např. dohled nad požitím léků, doprovod, zajištění hygieny či stravy). Z tohoto důvodu se doporučuje provést dotazníkové šetření o potřebnosti a poptávce a na základě výsledků prodloužit provozní dobu, např. do 19 hodin.

Kazuistiky „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Žena, dnes 83 let, vdova, baví ji ruční práce, má ráda pohyb, aktivně pracovala s dětmi. Vážněji dosud nestonala, občas si stěžovala na bolesti kolenou. Začínající demence nikde nepotvrzena. Žije v rodinném domě se svým synem.

Nynější onemocnění: uživatelka propuštěna z nemocnice po mozkové příhodě. Potvrzena Alzheimerova demence. Uživatelka často zapomíná, daleko méně jí a pije. Nepoznává členy své rodiny, svůj domov, často utíká. Vrací se do doby svého mládí, často čeká s obědem na manžela, který již několik let nežije.

Očekávaná pomoc:

Syn uživatelky ji ráno připraví léky a snídani, zkontroluje, zda se uživatelka nasnídala.

- *V 9,00 přijde pečovatelka dohlédnout, zda je paní v pořádku. Pokud bude ještě v posteli, pomůže s oblékáním, zeptá se, zda nechce uvařit čaj, případně něco jíst*
- *Pečovatelka vlastní klíč od zadního vchodu do domu. Sama si otevře a při odcházení zamkne. V domě je velký pes, který je v době návštěvy zavřený. Pečovatelky při péči respektují práva a důstojnost uživatelky*
- *V 11,00 – 11,15 přijede pečovatelka s obědem, odemkne dům, vchází do bytu uživatelky. Naservíruje oběd na talíř, přihřeje v mikrovlnné troubě a donese na stůl uživatele, podá příbory a připraví pití. Poté si sedne k uživateli a čeká, až oběd sní. Uklidí nádobí do dřezu a odchází, zamyká.*
- *Další návštěva probíhá v odpoledních hodinách (13,30 – 14,00 hod.) Jde pouze o dohled*

Večeři zajišťuje rodina, která dohlíží i na hygienu a pomoc s koupáním

S pomocí rodiny se situace zatím dá zvládnout. Bohužel není jasno jak dlouho, protože průběh této nemoci se velmi rychle mění.

2)

Muž 63 let, rozvedený, momentálně žije sám v bytech s pečovatelskou službou. Vystřídal několik zaměstnání (soustružník, nástrojař, řidič). Pečovatelkou službu využívá od roku 2011. V bytě s pečovatelskou službou žije 3 roky. Stěžuje si na křeče v nohou, potíže s chůzí, vysoký krevní tlak. Má 2 syny, ale bohužel žijí daleko a nemohou otci nijak pomoci. Matka žije v domě s pečovatelskou službou v Červeném Kostelci, je schopna syna občas navštívit, ale také má problémy s chůzí.

Nynější onemocnění: Uživatelův zdravotní stav se rychle zhoršuje. Potvrzená diagnóza - roztroušená skleróza. Uživatel není schopen samostatného pohybu, pravou nohu vůbec necítí, má špatnou koordinaci pohybů. Celý den tráví na posteli. Pečovatelky zajišťují veškerou péči. Pán tráví čas u televize a na počítači. Sleduje dění ve světě, často luští sudoku a křížovky.

Očekávaná pomoc:

- *Pečovatelka navštíví uživatele v 8,30 hod. Odemkne si byt zazvoní a vstupuje do bytu. Uživatel nechce návštěvu brzy ráno, protože v noci často nemůže spát a ráno si rád přispí. Pečovatelka mu připraví velký hrnek kafe s mlékem a připraví něco k snídani. Poté vyleje obsah gramofonu, který je uživatel nucený používat. Uživatel sepíše s pečovatelkou požadovaný nákup, který je prováděn většinou 3x týdně.*
- *Pečovatelka mezi 9,00 – 10,00 přinese nákup, provede vyúčtování, pomůže jednotlivé potraviny zařadit (odnést do lednice).*
- *V 11,00 – 11,15 hod. je přivezen oběd. Pečovatelka uživateli naservíruje oběd na talíř, ohřeje, přinese k lůžku uživatele. Uživatel je schopen se sám najíst, jídlo se mu občas musí nakrájet.*
- *Odpoledne přichází pečovatelka okolo 13,00 – 13,30 hod. Odnáší a umývá talíře po obědě, jídlonosič na další den. Přinese na dosah potraviny, které si uživatel přeje k večeři. Často připravuje uživateli k večeři zeleninový salát.*
- *Jeden krát za týden pomůže pečovatelka s hygienou, která je prováděna na posteli*
- *Jedenkrát týdně je prováděn úklid bytu.*
- *Většinou 2x měsíčně je převlečena postel.*

Pečovatelky při péči respektují práva a důstojnost uživatele.

Uživatel v této fázi nemoci již nespadá do cílové skupiny pečovatelské služby. Pečovatelka navrhla pobyt a přestěhování do zařízení, kde se věnují pacientům s roztroušenou sklerózou. Pečovatelká služba není schopna věnovat uživateli takovou péči, aby se jeho nemoc rychlým tempem nezhoršovala. Uživatel to odmítl, ale přistoupil na dvou měsíční pobyt asi 2x ročně v zařízení pro pacienty s roztroušenou sklerózou. Zatím nepropadá depresím a beznadějí. Po návratu z léčebného zařízení je vidět malý pokrok, pobyt si nyní pochvaluje. Často mluví o daleko horších případech, se kterými se při pobytu setkal a kteří mají stále chuť žít a bojovat se svou nemocí.

3)

Žena 96 let, vdova, celý život pracovala na dolech, kde obsluhovala stroj, který vháněl do dolů kyslík. Žila v rodinném domku, sama si požádala o byt s pečovatelskou službou, kde žije již 14 let, má podanou žádost do domova důchodců. Celý život se starala o dům a zahradu, bavili ji ruční práce. Má ráda lidi a stále ji zajímá dění ve městě. Je po operaci pravého kolene, nyní bolesti v zádech, pálení chodidel.

Nynější onemocnění: bolesti nohou, zad, velmi špatně vidí – přiznám příspěvek na péči. Často jí teče krev z nosu. Kvůli pálení chodidel špatně spí.

Očekávaná pomoc:

- *Pečovatelka navštěvuje uživatelku každý den kolem 8,30 hod. Zeptá se, zda něco nepotřebuje, případně spolu sepíše nákup.*
- *Nákup je prováděn většinou 2x týdně, v úterý a v pátek.*
- *1x za měsíc je třeba paní zaplatit složenky na poště, vyzvednout léky u lékaře.*
- *Paní odebírá každý den obědy, nepotřebuje pomoc při servírování, konzumaci.*
- *1x týdně je prováděn úklid bytu.*
- *Rodina zajišťuje pomoc při koupání.*

Jelikož uživatelka velmi špatně vidí, je důležité dávat věci na stejné místo, kde je uživatelka zvyklá

Uživatelka se obává pádu, proto se pohybuje pouze po bytě. Pokud přijede rodina, často ji vezmou na procházku. Občas ji dcera vyveze na delší procházku i na vozíku. Paní má velkou rodinu, která ji často navštěvuje a s mnoha věcmi pomáhá. Je šťastnou babičkou, prababičkou dokonce i praprababičkou. Je to milá, vstřícná, dobrosrdečná paní, která si na nic nestěžuje a přestože to v životě také neměla lehké, je šťastná. Rodina si to určitě uvědomuje.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Pečovatelská služba Rtně v Podkrkonoší se řadí mezi malé poskytovatele terénní služby. Úkony péče poskytují pracovníci v sociálních službách převážně obyvatelům Rtně.

Vzhledem k malému počtu uživatelů služby a nízkému procentu nasmlouvaných úkonů se doporučuje zvážit, zda by nebylo efektivní zajistit v tomto městě dosah pečovatelské služby např. z Úpice nebo Červeného Kostelce. Tak aby byla služba zajišťována v průběhu celého dne, včetně víkendů.

Vzhledem k poměru úvazků pracovníků v sociálních službách a sociálního pracovníka k počtu úvazků vedení pečovatelské služby se doporučuje v organizačním schéma snížit pracovní úvazky managementu. Doporučuje se zrušit pracovní úvazek na pozici vedoucí správního odboru v organizačním schématu – s vedením pečovatelské služby se jeví jako zcela zbytečné. Dále se doporučuje rozdělit úvazek sociální sociálního pracovníka dle skutečně

vykonávaného objemu činností – část pracovníků v sociálních službách a sociální pracovníků.

Vzhledem k cenám konkurenčních poskytovatelů se doporučuje navýšit cenu úkonů, a to z 80 Kč na 90 - 100 Kč a zároveň zvýšit cenu donášky oběda.

Přehodnocení fakultativních činností dohled nad uživatelem a aktivizace uživatelů, zda by mohly být poskytovány jako základní činnosti např. v komplexu jiných základních činností.

Vzhledem k délce provozní doby se doporučuje prodloužit délku poskytovaných služeb, aby uživatelé měli možnost využít službu např. při dopomoci s večerní hygienou či stravování aj..

Doporučuje se zajistit zastupitelnost v případě sociálního pracovníka, např. na DPP při potřebné kvalifikaci.

2.9. Pečovatelská služba – (5204562)

Název poskytovatele	Město Úpice
Adresa poskytovatele	Pod městem 624, 542 32 Úpice
Zařízení poskytovatele	Pečovatelská služba města Úpice (Palackého 1077, 542 32 Úpice)

Oblasti analýzy:

- 1. Pečovatelská služba dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů, která je v souladu s odborností personálu a potřebami zadavatele služby.*
- 2. Personální a organizační zajištění služby (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno.*
- 3. Struktura příjmů pečovatelské služby odpovídá obdobné službě podobného rozsahu, personálního zabezpečení, kapacity a poskytované kvality.*

Tvrzení: Pečovatelská služba (dále PS) má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů.

Dílčí zpracované okruhy:

- Počty uživatelů, kterým je poskytována pečovatelská služba.

Míra podpory	Rok 2014
Mírná	86
Středně těžká	9
Úplná	6

Za rok 2013 bylo aktivních k 1. 1. 2013 – 98 smluv, nově uzavřeno 16 smluv.

Kapacita zařízení – 160 osob.

Pracovní doba: PO – PÁ: 6,30 – 15,00 hodin.

V současné změně – žádost o změnu v registraci – pečovatelská služba na telefonu (v krizové situaci) od 15,00 do 6,30 hodin v pracovní dny, ve dnech pracovního volna a klidu, ve svátcích – 24 hodin.

Spádovost služby – Úpice.

Doporučení: Pečovatelská služba Úpice se řadí k menším terénním službám, které zajišťují podporu a péči osob (převážně seniorů) v jejich domácím prostředí, a to pouze ve městě Úpice. Délka provozní doby se doporučuje prodloužit z důvodu možnosti poskytovat péči (např. zajištění stravy, hygieny a popř. dohledu nad požitím léků) i v odpoledních a podvečerních hodinách. Zároveň se doporučuje zjistit od uživatelů služby, zda by byla poptávka po službě i o víkendech a státních svátcích.

Tvrzení: PS nezajišťuje pouze rozvoz (distribuci) stravy uživatelům.

Dílčí zpracované okruhy:

- Základní činnosti poskytované služby dle zákona č. 108/2006 Sb. vs. počty uživatelů, jenž si dané úkony nasmlouvaly a odhadu doby zajištění.

Poskytované činnosti	Počty uživatelů poskytnutým činnosti za rok 2014
Zajištění/dopomoc při stravování	85
Zajištění a donáška nákupu	76
Úklid domácnosti	79
Praní, žehlení, správa oděvů	73
Dopomoc či zajištění osobní hygieny	33
Doprovod k lékaři, na úřady	7
Dohled nad uživatelem	3

Úkony	Průměrný čas strávený u 1 uživatele
Zajištění/dopomoc při stravování	10 minut
Zajištění a donáška nákupu	30 minut
Úklid domácnosti	20 minut malý/40 minut velký
Praní, žehlení, správa oděvů	30 minut
Dopomoc či zajištění osobní hygieny	30 minut
Doprovod k lékaři, na úřady	1 hod

- Zajištění stravy.

Maximální výše úhrady za 1 oběd činí 75,- Kč dle Vyhlášky č. 340/2007 Sb. Cena oběda je účtována na základě platné smlouvy mezi poskytovatelem (Město Úpice, PS) a dodavatelem (Jídelna Juta, Jídelna ZŠ Lány, místní restaurace – po dobu uzavření provozu jídelen). Uživatel PS je se současnou cenou oběda seznámen při objednávání stravy na další období na základě vystavené stvrzenky o počtu a ceně objednaného oběda. Originál stvrzenky zůstává uživateli PS a její kopie je založena do dokumentace uživatele PS.

Strava - obědy je zajišťována dovážkou obědů ze Základní školy Lány v Úpici, z Juty v Úpici, nebo v době prázdnin a dovolených z místního bufetu nebo restaurací, za stravu si platí každý uživatel dle ceníku výrobce oběda (předá finanční obnos ceny obědů pečovatelce a ta ho vzápětí předá dodavatelům – služba neúčtuje do příjmu), dovážka oběda je uživateli účtována následující měsíc dle našeho platného ceníku (20,- Kč/úkon).

V roce 2013 bylo rozvezeno 9 492 obědů.

V roce 2014 bylo rozvezeno 8 149 obědů.

- Zajištění dopravy, doprovodu k lékaři.

2/3 uživatelů PS žije ve dvou DPS v Úpici, kde mají zázemí pečovatelky, tudíž dojezd je minimální – pouze dovoz obědů z místních vývařoven, zajištění nákupů, pochůzek.

1/3 uživatelů PS bydlí v katastru Úpice. Denně služební automobil najede v průměru 25 km (dovoz oběda, nákupy, pochůzky,..) celkem k 22 uživatelům mimo DPS. Z toho vyplývá, že průměrný dojezd k uživateli je 1,136 km s časem 5 min.

Za 2 hodiny mají pečovatelky v celém terénu rozvezeny obědy s nákupy.

Skupinová péče např. dovozu k lékaři – účtuje se celkový čas od odjezdu do příjezdu jako doprovod uživatelů, při skupině všem stejně.

- Forma prezentace služby.

Brožura „Průvodce pečovatelskou službou“, [www. upice.cz](http://www.upice.cz), nástěnka v centru města na Poliklinice v Úpici, základní informace u všech obvodních lékařů, Info na místní kabelové televizi Účko, záznam na DVD i ve znakové řeči, fotoalbum uložený v kanceláři vedoucí PS, základní informace vyvěšeny na Městském úřadě v Úpici.

- Věková struktura uživatelů v roce 2013 a 2014.

Průměrný věk uživatelů služby za rok 2013 činí 79 let.

Průměrný věk uživatelů služby za rok 2014 činí 77 let.

Věková skupina – rok 2014	Počet uživatelů
1 – 6 let	0
7 – 26 let	0
27 – 64 let	14
65 – 80 let	36
Nad 80 let	53

Doporučení: Dle výše přiznaného příspěvku na péči službu využívají senioři s mírnou až střední podporou. V minimálním rozsahu poskytují pracovníci pečovatelské služby péči i osobám s podporou úplnou. Dle vykazovaných statistických údajů je zřetelné, že poměr počtu roznášky obědů vůči ostatním úkonům péče (zajištění úklidu domácnosti, donáška a zajištění nákupu, obstarání osobní hygieny) není tak markantně rozdílný. Pečovatelská služba Úpice poskytuje tyto úkony v podstatně vysokém podílu při porovnání všech poskytovaných úkonů. Tento stav je pozitivně hodnocen. Cílovou skupinou uživatelů pečovatelské služby jsou zejména senioři – nejvyšší podíl tvoří senioři starší 80 let, dále pak senioři ve věku 65 – 80 let. Nejméně početnou skupinou jsou osoby ve věkové hranici 27 – 64 let. Dle vývoje věkové struktury uživatelů ve městě nadále bude stoupat procento seniorů starších 80 let. Z tohoto důvodu je nutné zajistit těmto lidem péči a podporu tak, aby mohli v domácím prostředí setrvat co možná nejdéle.

Pečovatelská služba zajišťuje prezentaci organizace včetně její nabídky adekvátním způsobem a v dostatečné míře.

Tvrzení: Ceny za poskytované úkony PS jsou srovnatelné s cenami konkurenčních PS v regionu.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Úkony	Kč/hod
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	120,--
Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	120,--
Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	120,--
Pomoc při úkonech osobní hygieny v domácnosti	120,--
Pomoc při úkonech osobní hygieny ve Středisku osobní hygieny	120,--
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	120,--
Pomoc při použití WC	120,--
Dovoz nebo donáška jídla	20,--/úkon
Pomoc při přípravě jídla a pití	120,--
Příprava a podání jídla a pití	120,--
Běžný úklid a údržba domácnosti	100,--
Údržba domácích spotřebičů	120,--
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	120,--
Donáška vody	120,--
Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	120,--
Běžné nákupy a pochůzky	100,--
Velký nákup (týdenní nákup, nákup ošacení, nezbyt. vybavení domácnosti)	100,--/úkon
Praní a žehlení osobního a ložního prádla, případně jeho drobné opravy	60,--/kg
Úprava prádla	20,--/ks
Pověšení vypraného prádla	20,--/1 pračka
Žehlení nebo mandlování	30,--/kg
Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři a zpět	120,--

Fakultativní úkony	Kč/hod
Ošetrovatelský úkon	20,--/úkon
Dohled nad dospělou osobou	100,--
Poskytnutí služby nad rámec pracovní doby zařízení	120,--

Doporučení: Výše úhrad za poskytované sociální služby jsou bez připomínek. Ceny za poskytované úkony jsou nastaveny ve vyšší hranici oproti konkurenčním pečovatelským službám, nepřekračují však max. možnou částku za jednotlivé úkony, která je stanovena vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Přehodnotit poskytování fakultativních služeb. Úkon „Poskytnutí služby nad rámec pracovní doby zařízení“ zcela zrušit a nastavit službu tak, aby byly potřeby uživatelů zajištěny základními činnostmi.

Zvážit, zda úkon „dohled nad dospělou osobou“ nelze zajistit jako komplex poskytovaných základních činností.

Doporučení vychází ze skutečnosti, že s ohledem na podmínky poskytování dotací ze státního rozpočtu je nutné vést oddělené účetnictví základních a fakultativních činností. Z tohoto důvodu se doporučuje co nejméně využívat fakultativních činností tam, kde je pro poskytnutí úkonu kalkulován čas pracovníka přímé práce.

Tvrzení: Finanční zajištění služby je srovnatelné s obdobnými službami (rozsah poskytovaných služeb, kapacita, další faktory – dojezd k uživateli apod.).

	Rok 2013	Rok 2014
Provozní náklady celkem	2.040.653,--	2.163.700,--
Z toho mzdové náklady	1.804.025,--	1.707.800,--

	Rok 2013	Rok 2014
Výnosy za základní činnosti	399.189,--	351.929,--
Výnosy za fakultativní činnosti	56.940,--	64.108,--
Město Úpice	1.369.524,--	1.560.131,--
MPSV	215.000,--	210.000,--
Královéhradecký kraj	0,--	15.000,--

Optimální náklady jsou vypočteny ve výši 2.258.652,--Kč, optimální výnosy ve výši 720.000,-- Kč. Vyrovňovací platba činí 1.538.652,-- Kč.

Doporučení: Skutečné náklady na činnost pečovatelské služby jsou v relaci vůči vypočteným optimálním nákladům. Příjmy od uživatelů za poskytované úkony péče jsou v nižší relaci oproti výnosům optimálních. Doporučuje se více motivovat uživatele služby k odběru služeb, pokud aktivity denního života již sami či s dopomocí rodiny nezvládají samostatně. Doporučuje se službu více orientovat na klienty závislé na péči, kteří odebírají vyšší objem služeb, zároveň tomu by mělo odpovídat i nastavení služby – tj. poskytování služeb 7 dní v týdnu, zahrnující poskytování ranní i večerní hygieny.

Tvrzení: Personální zajištění vyplývá z potřebnosti služby.

Dílčí zpracované okruhy:

- Aktuální organizační struktura služby.

Pracovní pozice	Rok 2014
Vedoucí pečovatelské služby/sociální pracovník	0,3/0,7 úvazku
6 pečovatelek *)	6,0 úvazků

*) 2 pečovatelky DPS Palackého 1077, Úpice; 2 pečovatelky DPS Národní 1109, Úpice, 2 pečovatelky – terén Úpice

Snímek pracovního dne – pracovník v sociálních službách:

6,30 – 7,30 hodin	administrativa
7,30 – 9,00 hodin	pomoc při osobní hygieně, příprava a podání jídla, dohledy nad dospělým člověkem
9,00 – 10,30 hodin	Odvoz prázdných jídelnosičů do místních 2 vývařoven. nákupy, pochůzky, úklidy domácností
10,30 – 11,00 hodin	polední přestávka
11,00 – 13,00 hodin	rozvoz obědů, příprava a podání jídla, příprava jídelnosičů
13,00 – 14,00 hodin	praní a žehlení prádla, pomoc při osobní hygieně
14,00 – 15,00 hodin	administrativa

Během dne dle potřeby: doprovody k lékařům, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při velkém úklidu (4x ročně u uživatele)

Snímek pracovního dne - sociální pracovník:

- Provádí u zájemců o zavedení pečovatelské služby sociální šetření v terénu včetně sepisování žádosti o zavedení PS, další návštěvy u uživatelů po dobu poskytování péče.
- Zajišťuje informace a odborné podklady pro sociální práci včetně jejich zpracování.
- Zajišťuje veškeré podklady pro sepsání smlouvy o poskytování pečovatelské služby a její navazující dodatky.
- Zakládá a vede osobní karty uživatelů pečovatelské služby.
- Zpracovává prvotní individuální plány ve spolupráci klíčového pracovníka.
- Poskytuje pomoc při sepisování žádosti o byt do domů pečovatelské služby, domova důchodců, ústavů sociálních služeb, žádosti o různé sociální dávky.
- Aktivně se seznamuje se standardy kvality poskytované péče a je nápomocna při jejich tvorbě a zavádění do praxe.
- Aktivně se seznamuje se zákony, předpisy a nařízeními, které se týkají terénních sociálních služeb. Účastní se povinného vzdělávání.

Doporučení: Vzhledem k vykazovanému poměru 0,7 úvazku sociálního pracovníka se doporučuje zajistit zastupitelnost tohoto pracovníka v době jeho nepřítomnosti (např. DPP).

Kazuistiky „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Panu X je 84 let. Je 8 let vdovcem, má 3 děti. Od 11. 6. 2012 žije v DPS v Úpici. Dříve žil v rodinném domku (dále RD), ale sám již nezvládal vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu chod RD.

Pohybuje se za pomoci 2 francouzských holí, sám se zvládne najíst, oblékne se s obtížemi. Denně k němu střídavě docházejí jeho děti, které obstarají nákupy, pochůzky, doprovody k lékaři, praní prádla, úklid domácnosti, přípravu jídla.

Od pečovatelské služby uživatel požaduje denně pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu – navlékání ortopedických punčoch a kolenní ortézy, pomoc s oblékáním, dohled nad příjmem ranních léků, dovoz oběda od PO do PÁ, pomoc při ranní hygieně – výměna pleny, popř. povléknutí lůžkovin. Při zhoršení zdravotního stavu vyžaduje i pomoc při podání jídla. Dále pak požaduje od PS podporu při udržování fyzické kondice – dohled při chůzi na chodbách a schodech v DPS a nejbližším okolí.

2)

Paní X se přestěhovala z domova důchodců do nájemního bytu do Úpice – je na invalidním vozíku, bydlí ve 3 patře v domě bez výtahu! Spolu s ní se přestěhovala i její kamarádka p. XZ, která s ní sdílí společnou domácnost. Paní X vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nezvládá sama péči o svou osobu, potřebuje pomoc druhých. P. XZ jí pomáhá s výměnou plen, podává jídlo, vaří jídlo. P. XZ také pobírá nízký důchod a příspěvek na péči ve výši 800,-- Kč, má problémy s delším stáním. P. X poskytuje služba PS pomoc s osobní hygienou – mytí na lůžku, povlékání postele, pomoc s úklidem domácnosti, zajišťujeme nákupy a pochůzky k lékaři a pro léky, praní a žehlení prádla. Obě ženy se nikam nedostanou vzhledem ke schodům v domě. Jsou odkázány na pomoc služby, byly upozorněny, že poskytování péče ze strany PS je již na hraně s naší cílovou skupinou – měly by mít 24hod. péči, kterou ale odmítají a měly by se přihlásit k trvalému pobytu v Úpici.

Syn p. X navštěvuje matku velmi zřídka, bydlí daleko a nejeví zájem o spolupráci.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Pečovatelská služba Úpice se řadí k menším terénním službám, které zajišťují podporu a péči osob (převážně seniorů) v jejich domácím prostředí, a to pouze ve městě Úpice.

Délka provozní doby se doporučuje prodloužit z důvodu možnosti poskytovat péči (např. zajištění stravy, hygieny a popř. dohledu nad požitím léků) i v odpoledních a podvečerních hodinách. Zároveň se doporučuje zjistit od uživatelů služby, zda by byla poptávka po službě i o víkendech a státních svátcích.

Dle výše přiznaného příspěvku na péči službu využívají senioři s mírnou až střední podporou. V minimálním rozsahu poskytují pracovníci pečovatelské služby péči i osobám s podporou úplnou. Dle vykazovaných statistických údajů je zřetelné, že poměr počtu roznášky obědů vůči ostatním úkonům péče (zajištění úklidu domácnosti, donáška a zajištění nákupu, obstarání osobní hygieny) není tak markantně rozdílný. Pečovatelská služba Úpice poskytuje tyto úkony v podstatně vysokém podílu při porovnání všech poskytovaných úkonů. Tento stav je pozitivně hodnocen. Cílovou skupinou uživatelů pečovatelské služby jsou zejména senioři – nejvyšší podíl tvoří senioři starší 80 let, dále pak senioři ve věku 65 – 80 let. Nejméně početnou skupinou jsou osoby ve věkové hranici 27 – 64 let. Dle vývoje věkové struktury uživatelů ve městě nadále bude stoupat procento seniorů starších 80 let. Z tohoto důvodu je nutné zajistit těmto lidem péči a podporu tak, aby mohli v domácím prostředí setrvat co možná nejdéle.

Pečovatelská služba zajišťuje prezentaci organizace včetně její nabídky adekvátním způsobem a v dostatečné míře.

Výše úhrad za poskytované sociální služby jsou bez připomínek. Ceny za poskytované úkony jsou nastaveny ve vyšší hranici oproti konkurenčním pečovatelským službám, nepřekračují však max. možnou částku za jednotlivé úkony, která je stanovena vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Doporučuje se přehodnotit poskytování fakultativních služeb. Úkon „Poskytnutí služby nad rámec pracovní doby zařízení“ zcela zrušit a

nastavit službu tak, aby byly potřeby uživatelů zajištěny základními činnostmi.

Zvážit, zda úkon „dohled nad dospělou osobou“ nelze zajistit jako komplex poskytovaných základních činností.

Doporučení vychází ze skutečnosti, že s ohledem na podmínky poskytování dotací ze státního rozpočtu je nutné vést oddělené účetnictví základních a fakultativních činností. Z tohoto důvodu se doporučuje co nejméně využívat fakultativních činností tam, kde je pro poskytnutí úkonu kalkulován čas pracovníka přímé práce.

Skutečné náklady na činnost pečovatelské služby jsou výrazně nižší než vypočtené náklady optimální. Příjmy od uživatelů za poskytované úkony péče jsou v nižší relaci oproti výnosům optimálním. Doporučuje se více motivovat uživatele služby k odběru služeb, pokud aktivity denního života již sami či s dopomocí rodiny nezvládají samostatně.

Vzhledem k vykazovanému poměru 0,7 úvazku sociálního pracovníka se doporučuje zajistit zastupitelnost tohoto pracovníka v době jeho nepřítomnosti (např. DPP).

2.10. Centra denních služeb – (2945723)

Název poskytovatele	Město Úpice
Adresa poskytovatele	Národní 1109, 542 32 Úpice
Zařízení poskytovatele	Centrum denních služeb Města Úpice (Národní 1109, 542 32 Úpice)

Oblasti analýzy:

- Kvalita poskytované sociální služby dle § 45 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. je průběžně hodnocena a kontrolována. Kvalita poskytované péče je v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.*

5. *Personální a organizační zajištění služby (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno.*
6. *Indikátory sledované v centru denních služeb odpovídají svým rozsahem, kvalitou a kvantitou činnosti a aktivitám stanoveným dle § 39 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb.*

Tvrzení: Počet pracovníků odpovídá počtu uživatelů služby v kontextu míry podpory jednotlivých zdravotně postižených osob.

Dílčí zpracované okruhy:

- Aktuální organizační schéma služby.

Pracovní pozice	Rok 2015
Vedoucí služby	0,5 úvazek
Sociální pracovník	0,5 úvazek
2 pracovnice v sociálních službách	2,0 úvazky

- Pracovníci přímé péče jsou maximálně vytíženi vzhledem k provozní době.

Provozní doba PO – PÁ 8,00 – 15,00 hodin.

Porovnání provozní doby ku pracovním činnostem není v tuto chvíli reálné, jelikož služba je poskytována krátkou dobu.

Doporučení:

Porovnání provozní doby ku pracovním činnostem není v tuto chvíli reálné, jelikož služba je poskytována krátkou dobu.

Doporučuje se na konci kalendářního roku 2015 dotázat se uživatelů služby a jejich opatrovníků/zákonných zástupců, zda délka provozní doby je pro uživatele služby vyhovující. Následně pak reagovat na vzniklou poptávku.

Tvrzení: Službu využívají převážně osoby těžce tělesně postižené (imobilní).

Dílčí zpracované okruhy:

- Počty uživatelů.

Vzhledem k tomu, že služba je poskytována od roku 2015, nejsou zde uvedeny konkrétní údaje o uživateli.

Osoby ve věku 7-64 let se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje systematickou podporu jiné fyzické osoby, a kterým chybí kontakt se společenským prostředím.

Služba je poskytována zájemcům s trvalým pobytem v Úpici a okolních obcích (Batňovice, Malé Svatoňovice, Velké Svatoňovice, Rtyně v Podkrkonoší, Havlovice, Maršov u Úpice, Libňatov a Suchovršice), a to na základě podané žádosti a následně uzavřené Smlouvy o poskytování služby sociální péče v Centru denních služeb. Služba může být také poskytnuta zájemcům, kteří se zdržují v domácnosti u osoby s trvalým pobytem ve zmíněných obcích, která o ně pečuje.

Doporučení: Vzhledem k technickému zázemí (2 místnosti) by bylo vhodné upravit věkové rozhraní cílové skupiny. Rozmezí věku 7 – 64 let je příliš široké. Za stávajících technických podmínek není možné zajistit optimální a individuální přístup pracovníků v přímé péči k uživatelům služby, přizpůsobený věku, tudíž potřebám cílové skupiny.

- Denní kapacita služby.

Centrum denních služeb je ambulantní službou sociální péče. Je poskytována za úhradu. Denní kapacita služby – 10 uživatelů.

Tvrzení: Organizace se zabývá propagací služby, aby byly v regionu dostupné informace o poskytované službě.

Díličí zpracované okruhy:

- Forma prezentace služby.

Služba je prezentována na nástěnkách v prostorách Centra denních služeb, na internetových stránkách www.upice.cz Města Úpice organizace CDS a na informačních letácích.

Doporučení: Doporučuje se zapojit uživatele do společenských, kulturních či sportovních aktivit ve městě (např. výstava či prodej výrobků, vystoupení,...) tak, aby se služba prezentovala aktivní formou a více přišla do podvědomí veřejnosti. Dále se doporučuje navázat spolupráci s jinými poskytovateli, školami, školkami aj..

- Bezbariérovost služby.

Ambulantní služba je poskytována ve 2 místnostech (kuchyňka s jídelnou, herna s učebnou) v přízemí objektu Domu s pečovatelskou službou, ulice Národní 1109 v Úpici. Vstup je bezbariérový z parkoviště přímo u Domu s pečovatelskou službou. K dispozici je bezbariérové WC a koupelna se zdvihacím zařízením.

Tvrzení: Objem získaných finančních prostředků odpovídá výdajům jiných služeb stejného druhu v regionu.

	Rok 2015 v Kč
Náklady celkem	732.000,--
z toho mzdové náklady	612.000,--
Celkové výnosy	732.000,--

Příjmy od uživatelů – 252.000,-- Kč.

Optimální náklady jsou vypočteny ve výši 717.066,--Kč, optimální výnosy ve výši 200.000,-- Kč. Vyrovnávací platba činí 515.616,-- Kč.

Doporučení: Vzhledem ke krátké době poskytování služby pod novým zřizovatelem není optimální se k financování blíže vyjadřovat. Pro vyrovnávací platbu se doporučuje oslovovat donátory a sponzory z důvodu snahy snížit rozdíl mezi náklady a výnosy.

Tvrzení: Ceny za poskytované úkony DC jsou srovnatelné s cenami konkurenčních služeb v KHK.

Úkony	Kč/hod
Pomoc při úkonech osobní hygieny	100,--
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	100,--
Pomoc při použití WC	100,--
Pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití	100,--
Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností	100,--
Podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí	100,--
Doprovod uživatele	100,--
Pomoc při komunikaci k uplatňování práv a oprávněných zájmů	100,--
Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních	100,--

schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob	
---	--

Maximální výše úhrady za poskytování sociálních služeb v centrech denních služeb dle Vyhlášky 505/2006 Sb., aktuální znění č.389/2013 Sb.; vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, činí

a) 130 Kč za hodinu, podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů, za úkony uvedené v odstavci 1 písm. a), písm. b) bodě 2 a písm. c) až f); pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí,

b) za úkon uvedený v odstavci 1 písm. b) bodě 1 – 170,-- Kč denně za celodenní stravu v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel nebo 75,-- Kč za oběd, včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou stravy.

Doporučení:

Služba v současné době neposkytuje žádné fakultativní činnosti. V případě, že se v průběhu roku projeví jako nezbytné tyto úkony poskytovat (např. zajištění dopravy aj.), doporučuje se náklady na tyto úkony zkalkulovat a výslednou cenu uvést v ceníku fakultativních činností.

Stravu si uživatelé služby do centra donášejí z domova (vlastní). Pracovníci v sociálních službách uživatelům v případě potřeby pouze individuálně dopomáhají při samotném procesu stravování.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Denní centrum Města Úpice je služba, která od ledna 2015 přešla pod nového zřizovatele – město Úpice. Vzhledem k tomuto faktu není možné v současné době provést bližší rozbor služby (pro porovnání nejsou k dispozici potřebná data). Nicméně se doporučuje:

Porovnání provozní doby ku pracovním činnostem není v tuto chvíli reálné, jelikož služba je poskytována krátkou dobu.

Doporučuje se na konci kalendářního roku 2015 dotázat se uživatelů služby a jejich opatrovníků/zákonných zástupců, zda délka provozní doby je pro uživatele služby vyhovující. Následně pak reagovat na vzniklou poptávku.

Vzhledem k technickému zázemí (2 místnosti) by bylo vhodné upravit věkové rozhraní cílové skupiny. Rozmezí věku 7 – 64 let je příliš široké. Za stávajících technických podmínek není možné zajistit optimální a individuální přístup pracovníků v přímé péči k uživatelům služby, přizpůsobený věku, tudíž potřebám cílové skupiny.

Doporučuje se zapojit uživatele do společenských, kulturních či sportovních aktivit ve městě (např. výstava či prodej výrobků, vystoupení,...) tak, aby se služba prezentovala aktivní formou a více přišla do podvědomí veřejnosti. Dále se doporučuje navázat spoluprací s jinými poskytovateli, školami, školkami aj..

Vzhledem ke krátké době poskytování služby pod novým zřizovatelem není optimální se k financování blíže vyjadřovat. Pro vyrovnávací platbu se doporučuje oslovovat donátory a sponzory z důvodu snahy snížit rozdíl mezi náklady a výnosy.

Služba v současné době neposkytuje žádné fakultativní činnosti. V případě, že se v průběhu roku projeví jako nezbytné tyto úkony poskytovat (např. zajištění dopravy aj.), doporučuje se náklady na tyto úkony zkalkulovat a výslednou cenu uvést v ceníku fakultativních činností.

Stravu si uživatelé služby do centra donášejí z domova (vlastní). Pracovníci v sociálních službách uživatelům v případě potřeby pouze individuálně dopomáhají při samotném procesu stravování.

2.11. Denní stacionáře – (5173305)

Název poskytovatele	Stacionář pro zdravotně oslabené a tělesně postižené
Adresa poskytovatele	Kryblická 423, Kryblice, 541 01 Trutnov
Zařízení poskytovatele	Stacionář pro zdravotně oslabené a tělesně postižené (Náchodská 359, Dolní Předměstí, 541 01 Trutnov 1)

Oblasti analýzy:

1. *Poskytovatel má zpracován soubor aktuálních informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena. Tyto informace jsou veřejnosti distribuovány různými formami v pravidelných intervalech.*
2. *Denní stacionář dle § 46 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů, která je v souladu s odborností personálu a potřebami zadavatele služby.*
3. *Poskytování služby je nastaveno efektivně a v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.*

Tvrzení: Management denního stacionáře (dále DS) pracuje na public relation (styk s veřejností, dále jen PR) organizace směrem k veřejnosti a zejména k potencionálním uživatelům služby.

Dílčí zpracované okruhy:

- Poskytované aktivity v roce 2014 směrem k veřejnosti v oblasti společenské, sportovní, kulturní, výchovné a vzdělávací.

Pasivně – letáky, webové stránky, oblastní televize, Trutnovinky, Radniční listy – tisk.

Aktivně – pořádání kulturních, sportovních a společenských akcí v rámci spolupráce s veřejností - např. vystoupení tanečních souborů, pěvecký sbor, vernisáže fotovystav, Májový rej, den otevřených dveří, Trutnovská pouť, Vánoční besídky pro veřejnost, plavecké závody, závody v IBOCCIE atd.

Doporučení: Služba prezentuje svou činnost v dostatečné míře, a to jak pasivní, tak aktivní formou.

Tvrzení: Cílovou skupinou uživatelů DS jsou osoby s mentálním a kombinovaným zdravotním postižením ve věku od 19 – 64 let věku.

Cílovou skupinou uživatelů jsou osoby s kombinovaným postižením, osoby s mentálním postižením, osoby s tělesným postižením ve věkové kategorii 19 – 64 let.

Doporučení: Vzhledem k technickému zázemí organizace je rozmezí cílové skupiny v pořádku. Pracovníci v přímé péči mají možnost zajistit činnosti s uživateli přizpůsobením prostoru s přihlédnutím k provozovaným aktivitám, a to dle poptávky uživatelů služby.

- Průměrná podpora a péče uživatelům v jednotlivých úkonech.

Úkon	Časová náročnost
Dopomoc při osobní hygieně	90 min
Dopomoc při stravování	346,5 hodin
Dopomoc při oblékání	60 min
Dopomoc při přesunu na lůžko, invalidní vozík	60 min
Volnočasové aktivity (přednášky, oslavy narozenin, muzikoterapie, pěvecký sbor, country tance)	564 hod
Společenské, kulturní a sportovní aktivity mimo DS (sportovní soutěže – plavání, boccia, stolní tenis, taneční zábavy, turistický kroužek, návštěva divadla	160 hod

Dílčí zpracované okruhy:

- Maximální denní kapacita služby v roce 2013 a 2014, provozní doba.

Maximální denní kapacita služby za oba roky činí – 35 uživatelů.

Provozní doba ambulantní služby PO – PÁ od 7,00 do 15,00 hodin.

Uživatelé jsou z Trutnova a dalších obcí a měst: Jaromeř, Dvůr Králové nad Labem, Horní Maršov, Úpice, Batňovice, Horní Olešnice, Mostek, Bernartice – Křenov, Volanov, Žacléř, Žireč.

- Počty uživatelů, kterým byla v jednotlivých letech poskytována ambulantní služba.

Stupeň míry podpory	Rok 2013	Rok 2014
Lehká	1	1
Středně těžká	7	10
Těžká	18	15
Úplná	3	3

V roce 2013 byly nově uzavřeny 2 smlouvy, ukončena 1 smlouva.

V roce 2014 byly uzavřeny 3 nové smlouvy, ukončeny byly také 3 smlouvy.

Věková kategorie	Roky	
	2013	2014
Do 26 let	9	12
27 – 64 let	23	20

Doporučení: Délka provozní doby (do 15 hodin) se, s přihlédnutím na cíle služby (umožnění odlehčení osob blízkých), doporučuje prodloužit do odpoledních hodin tak, aby bylo umožněno osobám pečujícím v domácnosti zapojit např. do pracovního procesu (zaměstnání). Na potřebnost délky provozní doby by bylo vhodné provést dotazníkové šetření u uživatelů služby a jejich rodinných příslušníků.

Služba je zaměřena především na osoby s nízkým stupněm závislosti na péči viz složení poskytovaných činností. Doporučuje se nastavit službu také pro uživatele vyžadující vyšší míru podpory.

Deklarované činnosti jsou zaměřeny především na trávení volného času. Bylo by vhodné činnosti více směřovat na rozvoj dovedností v oblasti sebeobsluhy a obsluhy domácnosti.

Tvrzení: Nízké vytížení služby (nízká návštěvnost) DS je celorepublikovým problémem.

Dílčí zpracované okruhy:

- Průměrná návštěvnost uživatelů do zařízení za roky 2013 a 2014.

V roce 2013 bylo celkem 333 návštěv za rok, průměrně za měsíc 27,75.

V roce 2014 bylo celkem 334 návštěv, průměrně za měsíc 27,83.

- Časový snímek služby v průběhu týdne.

Snímek pracovního týdne (PO – PÁ) včetně počtu pracovníků, kteří se uživatelům ve stacionáři věnují:

7,00 – 8,00 hod	komunikace	2 uživatelé	1 pracovník
8,00 – 10,00 hod	příprava svačín	4 uživatelé	2 pracovníci

10,00 – 12,00 hod	pracovní terapie	5 uživatelů	2 pracovníci
12,00 – 13,00 hod	oběd	5 uživatelů	2 pracovníci
13,00 – 14,00 hod	muzikoterapie	3 uživatelé	2 pracovníci
14,00 – 15,00 hod	volnočasové aktivity	1 uživatel	1 pracovník

PO

7,00 – 9,30	Ergo	Masáže			19 uživatelů	4 pracovníci
9,30 – 10,00	Svačina	Výtvarné činnosti	iBocia	Sociální začleňování	19 uživatelů	4 pracovníci
10,00-11,00	PC	Výtvarné činnosti	iBocia	Sociální začleňování	19 uživatelů	4 pracovníci
11,00-12,00	PC	Výtvarné činnosti	Skupinové cvičení	Sociální začleňování	19 uživatelů	4 pracovníci
12,00-12,30	Oběd				17 uživatelů	4 pracovníci
12,30-15,00	Indiv. cvičení	Vycházky	Sociální začleňování		14 uživatelů	5 pracovníci

ÚT

7,00 – 9,30	Ergo	Masáže			32 uživatelů	6 pracovníci
9,00 – 9,30	Svačina				32 uživatelů	6 pracovníci
9,30 – 10,30	Keramika	Pěvecký sbor	PC	Výtvarné činnosti	32 uživatelů	6 pracovníci
11,00-12,00	Keramika	PC	Výtvarné činnosti	Individuální cvičení	32 uživatelů	6 pracovníci
12,00-12,30	Oběd				28 uživatelů	5 pracovníci
12,30-15,00	Indiv. cvičení	Vycházky	Sociální začleňování	Solná jeskyně	23 uživatelů	6 pracovníci

ST

7,00 – 9,30	Ergo	Masáže					28 uživatelů	6 pracovníci
9,30 – 10,00	Svačina						28 uživatelů	6 pracovníci
10,00-11,00	PC	Výtvarné činnosti	iBocia	Sociální začleňování	Hippo-terapie	Stolní tenis	28 uživatelů	6 pracovníci
11,00-12,00	PC	Výtvarné činnosti	Skupinové cvičení	Sociální začleňování	Hippo-terapie	Stolní tenis	28 uživatelů	6 pracovníci
12,00-	Oběd						25	5

12,30							uživatelů	pracovníci
12,30-15,00	Indiv. cvičení	Vycházky	Sociální začleňování				23 uživatelů	6 pracovníci

ČT

7,00 – 9,30	Ergo	Masáže					32 uživatelů	6 pracovníci
9,30 – 10,00	Svačina						32 uživatelů	6 pracovníci
10,00-11,00	Count. tance	PC	Výtvarné činnosti	Sociální začleňování	Muzikoterapie		32 uživatelů	6 pracovníci
11,00-12,00	PC	Country tance	Výtvarné činnosti	Sociální začleňování			32 uživatelů	6 pracovníci
12,00-12,30	Oběd						28 uživatelů	5 pracovníci
12,30-15,00	Bazén	Vycházky	Sociální začleňování				29 uživatelů	6 pracovníci

PÁ

7,00 – 9,30	Ergo	Masáže					11 uživatelů	4 pracovníci
9,30 – 10,00	Svačina						11 uživatelů	4 pracovníci
10,00-11,00	PC	Výtvarné činnosti	Sociální začleňování	Individuální učení			11 uživatelů	4 pracovníci
11,00-12,00	PC	Výtvarné činnosti	Individuální učení	Sociální začleňování			11 uživatelů	4 pracovníci
12,00-12,30	Oběd						11 uživatelů	4 pracovníci
12,30-15,00	Vycházky	Sociální začleňování					11 uživatelů	4 pracovníci

- Aktuální organizační schéma služby.

Pracovní pozice	Rok 2013	Rok 2014
Ředitelka	0,5 úvazku	0,5 úvazku
Zdravotnický personál	0,5 úvazku	0,5 úvazku
Sociální pracovníce	0,5 úvazku	0,75 úvazku
Hospodářka	0,3 úvazku	0,3 úvazku
Pedagogičtí pracovníci	2,1 úvazku	1,0 úvazek

Kuchařky	2,2 úvazku	2,2 úvazku
Pracovníci v sociálních službách	2,0 úvazky	3,25 úvazku
Uklízečka	1,0 úvazek	1,0 úvazek
Údržbář	0,6 úvazku	0,3 úvazku

Doporučení: Z důvodu zajištění dostupnosti služby se doporučuje provést dotazníkové šetření směřující k poptávce po zajištění svozové služby z domácího prostředí uživatele do stacionáře a zpět. V případě dostatečné poptávky by bylo vhodné tuto fakultativní službu zavést či zajistit zprostředkováním od jiného dopravce.

Tvrzení: Objem získaných finančních prostředků odpovídá výdajům jiných služeb stejného druhu v regionu.

	Rok 2013 v Kč	Rok 2014 v Kč
Výnosy celkem	4.182.700,--	4.455.000,--
Z toho tržby za základní činnosti (bez stravy)	395.000,--	410.000,--
Z toho tržby za stravu	187.000,--	220.000,--
Z toho město Trutnov	2.532.000,--	2.740.000,--
Z toho MPSV	877.000,--	1.029.000,--
Z toho Královéhradecký kraj	0,--	0,--

Náklady	Rok 2013 v Kč	Rok 2014 v Kč
Náklady celkem	4.182.700,-	4.216.900,--
Mzdové náklady	2.532.000,--	2.579.600,--

Příjmy za rok 2013 – 4.493.000,-- Kč (z toho za návštěvu uživatelů – 380.000,--, stravné – 270.000,--), vedlejší činnost – 387.000,-- Kč; výdaje 4.211.000,-- Kč.

Příjmy za rok 2014 – 4.803.516,-- Kč (z toho za návštěvu uživatelů – 418.111,--, stravné – 219.975,--), vedlejší činnost – 403.470,-- Kč; výdaje 403.470,-- Kč.

Optimální náklady jsou vypočteny ve výši 3.345.563,--Kč, optimální výnosy ve výši 475.000,-- Kč. Vyrovnávací platba činí 2.545.563,-- Kč. Tyto údaje jsou bez stravy. Skutečné náklady na poskytování služby jsou vyšší, než jsou stanovené optimální náklady. Příjmy za základní činnosti bez poskytnutí stravy se blíží příjmům stanoveným dle analýzy obvyklých na trhu.

Z údajů vykazovaných v benchmarkingu Královéhradeckého kraje vyplývá, že příjmy za prodanou stravu jsou v roce 2014 Kč 220 000,-. Náklady na nákup potravin pak Kč 570 000,- Kč. Zároveň jsou uvedeny 2,5 úvazku pracovníků zařazených na úseku stravování. Na základě těchto údajů se doporučuje navrhnout systém dovozu stravy do zařízení, který by umožnil racionálnější využití zdrojů.

Tvrzení: Ceny za poskytované úkony služby jsou srovnatelné s cenami konkurenčních služeb v KHK.

Úkony	Kč/hod
Běžné úkony péče	120,--
Osobní hygiena	120,--
Ergoterapie	20,--/hod/uživatel
Arteterapie	20,--/hod/uživatel
Vzdělávání:	
PC	25,--/hod/uživatel
Učení	25,--/hod/uživatel
Logopedie	25,--/hod/uživatel
Muzikoterapie	20,--/hod/uživatel
Sbor	20,--/hod/uživatel
Kultura ve stacionáři	15,--/hod
Country tance	20,--/hod/uživatel
Sociální:	
Doprovody na kulturní a společenské akce + bazén	20,--/hod/uživatel
Nákupy + vycházky	15,--/hod/uživatel
Psychologické poradenství	30,--/hod/uživatel
Sociální začlenění (spol. hry)	15,--/hod/uživatel
Rekondiční pobyty	50,--/den/uživatel
Hippoterapie	25,--/hod/uživatel
Keramika	75,--/lekce
Pedikúra	150,--/úkon
Solná jeskyně	70,--/úkon
Doprovody	15,--/hod/uživatel
Doprovody – úřad	20,--/hod/uživatel
Obědy + svačina	55,--/den
Dohled – strava	10,--/hod/uživatel

Fakultativní služby	Kč/hod
Turistický kroužek	30,--/hod/uživatel
Fyzioterapie	
Individuální cvičení	25,--/hod/uživatel
Skupinové cvičení	20,--/hod/uživatel
Masáže	50,--/hod/uživatel
Sportovní aktivity	20,--/hod/uživatel

Doporučení: Vzhledem k nastavenému systému stanovení cen za poskytované základní a fakultativní činnosti se doporučuje v některých položkách (např. doprovody, sociální začlenění, nákupy, dohled strava aj.) navýšit cenu min. na 20 Kč/hod. Vhodné je i upravit ceníky za činnosti s přihlédnutím na nutnost individualizované péče u osob imobilních či osob s úplnou mírou podpory (tzn. péče poskytovaná uživateli: 1 pracovník na 1 uživatele).

Základní činnosti služby v řadě případů neodpovídají základním činnostem dle zákona o sociálních službách (např. pedikúra, ozdravné pobyty apod.), u jiných by bylo vhodné vhodněji označit úkony a vyjasnit kalkulaci i obsah úhrady (např. úkon solná jeskyně, keramika) – zřejmě obsahuje nejen podporu pracovníka při zajištění úkonu, ale úhradu nákladů na materiál, resp. vstupné.

Jiné úkony fakultativní (např. turistický kroužek či sportovní aktivity) by mohly být zahrnuty mezi základní činnosti.

V oblasti nastavení úkonů se doporučuje:

- Více úkon nastavit na podporu samostatnosti uživatelů v sebeobsluze a obsluze domácnosti,
- Nastavit nově úkony, dle pravidel formulovaných v Pověření službou obecného hospodářského zájmu tj. definovat jejich obsah, podmínky a dobu potřebnou na jejich zajištění, sladit je s podmínkami stanovenými zákonem o sociálních službách,
- Využít podpory externího konzultanta k nastavení těchto činností,
- Srozumitelněji formulovat cenu úkonu (na hodinu podpory), takto formulovaná cena pak pružně reaguje na míru podpory uživatele.

Kazuistiky „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Uživatelka X., věk 30 let

Diagnóza: středně těžké mentální postižení, psychicky labilní, drobná fyzická konstituce

Slečna X. nastoupila do trutnovského stacionáře poprvé v roce 2008 na doporučení jejího psychologa. V době nástupu do stacionáře byla ve velmi špatném psychickém stavu jako následek rozchodu rodičů.

Ve stacionáři byla postupně zapojována do všech nabízených aktivit, především vynikala ve sportu, tanci a čtení. Ve výtvarné výchově pracovala pomaleji ale pečlivě. Postupně se dostávala do velmi dobré psychické kondice, rostlo jí sebevědomí jako



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

následek jejich úspěchů v činnostech stacionáře. Po dvou letech pobytu ve stacionáři zde ukončila činnost a přešla do jiného zařízení zaměřeného na uživatele s tělesným postižením. Po nějaké době se u ní opět začaly projevovat značné psychické problémy, protože ji uživatelé tohoto zařízení mezi sebe nepřijali. Začala být opět nešťastná, měla problémy s příjmem potravy a musela být léčena nejen psychologem ale i psychiatricky.

V lednu 2011 se opět vrátila do trutnovského stacionáře. Zpočátku s velmi omezenou docházkou, ale postupně byla opět zapojována do většiny aktivit. Časem začala zvládat svůj problém s příjmem potravy. V kolektivu uživatelů byla oblíbená a začala opět získávat úspěchy ve sportu /plavecké závody, stolní tenis/. Velmi pěkně zpívá v pěveckém sboru, se kterým vystupuje na veřejnosti. Je členkou tanečního souboru a vystupování s tanečním souborem ji opět zvedlo sebevědomí a pocit potřebnosti a sounáležitosti s kolektivem ostatních uživatelů. V současné době již je opět příjemná a sebevědomá slečna.

2)

Uživatelka Y., věk 26 let

Diagnóza: Mentální středně těžká retardace, epilepsie

Slečna Y. po ukončení vzdělávacího cyklu nastoupila do jiného zařízení, které je určeno pro uživatele s těžkým postižením. Jednalo se o zařízení v místě bydliště uživatelky. Rodiče uživatelky ani ona sama nebyli spokojeni s programem ani s denním režimem. Uživatelka se mezi ostatními necítila dobře, nekomunikovala a neměla zájem toto zařízení navštěvovat. Proto se rodiče obrátili na stacionář s prosbou o umístění dcery do zařízení.

Od května 2013 slečnu Y. rodiče vozí autem denně 15 km tam i zpět. Uživatelka si zpočátku nevěřila, málo komunikovala s ostatními a nabízených činností se účastnila jen občas. Vyhledávala samotu a malou společnost. Postupem času se vše změnilo. V současné době je veselá, ráda se seznamuje, komunikuje s ostatními a velmi ráda se zapojuje do všech nabízených aktivit. Je ve velmi dobrém psychickém stavu a sama začala vyhledávat kamarády. Znatelně se zlepšila výřečnost a komunikace.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Denní stacionář prezentuje svou činnost v dostatečné míře, a to jak pasivní, tak aktivní formou.

Vzhledem k technickému zázemí organizace je rozmezí cílové skupiny v pořádku. Pracovníci v přímé péči mají možnost zajistit

činnosti s uživateli přizpůsobením prostoru s přihlédnutím k provozovaným aktivitám, a to dle poptávky uživatelů služby.

Délka provozní doby (do 15 hodin) se, s přihlédnutím na cíle služby (umožnění odlehčení osob blízkých), doporučuje prodloužit do odpoledních hodin tak, aby bylo umožněno osobám pečujícím v domácnosti zapojit např. do pracovního procesu (zaměstnání). Ke zjištění potřebnosti délky provozní doby by bylo vhodné provést dotazníkové šetření u uživatelů služby a jejich rodinných příslušníků.

Z důvodu zajištění dostupnosti služby se doporučuje provést dotazníkové šetření směřující k poptávce po zajištění svozové služby z domácího prostředí uživatele do stacionáře a zpět. V případě dostatečné poptávky by bylo vhodné tuto fakultativní službu zavést či zajistit zprostředkováním od jiného dopravce.

Vzhledem k nastavenému systému stanovení cen za poskytované základní a fakultativní činnosti se doporučuje v některých položkách (např. doprovody, sociální začlenění, nákupy, dohled strava aj.) navýšit cenu min. na 20 Kč/hod. Vhodné je i upravit ceníky za činnosti s přihlédnutím na nutnost individualizované péče u osob imobilních či osob s úplnou mírou podpory (tzn. péče poskytovaná uživateli: 1 pracovník na 1 uživatele) + připomínky k činnostem a jejich nastavení.

Zhodnocení nákladů a návrhy opatření.

Celkově je služba denního stacionáře nepostradatelným článkem systému sítě poskytovaných služeb v daném regionu. Služba je poskytována na velmi dobré úrovni. Personální zajištění odpovídá potřebám služby.

Vzhledem k cílové skupině uživatelů se doporučuje rozšířit službu i pro uživatele s těžkým tělesným a kombinovaným postižením (v regionu není pro tuto cílovou skupinu osob zajištěná sociální služba).

2.12. Chráněné bydlení – (8504548)

Název poskytovatele	Barevné domky Hajnice
Adresa poskytovatele	Hajnice 46, 544 66 Hajnice
Zařízení poskytovatele	Červený byt (Vítězslava Nezvala 358, Kryblice, 541 01 Trutnov 1) Běžový byt (Dlouhá 576, Horní Staré Město, 541 02 Trutnov 4) Růžový dům (Hajnice 180, 544 66 Hajnice) Azurový byt (Jana Roháče z Dubé 446, Horní Předměstí, 541 01 Trutnov 1) Oranžový byt (Fialková 452, Horní Staré Město, 541 02 Trutnov 4) Šedý byt (Smetanova 809, Střední Předměstí, 541 01 Trutnov 1) Zlatý dům (Novodvorská 698, Střední Předměstí, 541 01 Trutnov 1) Stříbrný dům (Krkonošská 2917, 544 01 Dvůr Králové nad Labem) Duhové byty (Žižkova 277, Horní Předměstí, 541 01 Trutnov 1)

Oblasti analýzy:

1. *Sociální služba chráněné bydlení dle § 51 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů, která je v souladu s odborností personálu a potřebami zadavatele služby.*
2. *Financování sociální služby (porovnání příjmů a výdajů sociální služby) odpovídá srovnatelnému finančnímu zajištění obdobné služby poskytované na území ČR.*
3. *Personální a organizační zajištění služby (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno.*

Tvrzení: Kapacita zařízení odpovídá současnému trendu poskytovaných pobytových služeb.

Dílčí zpracované okruhy:

- Cílová skupina osob, kterým je poskytována sociální služba.

V roce 2013 nebyla uzavřena ani ukončena žádná nová smlouva, v roce 2014 – 6 nových smluv, ukončená byla 1 smlouva.

Cílovou skupinou uživatelů jsou osoby s kombinovaným postižením a s mentálním postižením (osoby s bydlištěm v Královéhradeckém kraji) pro osoby ve věku 18 – 64 let.

Kapacita pobytové formy poskytování – 40 uživatelů.

Služba je poskytována nepřetržitě.

V tuto chvíli eviduje služba 4 žádosti na chráněné bydlení, zájemce odkazují pracovníci na další vhodné služby v KHK.

- Cílová skupina uživatelů dle stupně závislosti.

Stupně závislosti	Počet uživatelů rok 2013	Počet uživatelů rok 2014
Žádný stupeň PnP	1	2
1. stupeň	6	6
2. stupeň	14	18
3. stupeň	5	5
4. stupeň	1	1

- Struktura uživatelů dle původního místa trvalého bydliště.

Uživatelé jsou z Hajnic, dále Batňovice, Hostinné, Nížká Srbská, Miletín, Jánské Lázně, Trutnov, Horní Brusnice, Mladé Buky, Dvůr Králové nad Labem, Přepychy.

- Ceny za ubytování.

160,- Kč červený byt, jednolůžkový pokoj – samostatná kuchyně i WC

144,- Kč skupinové bydlení byty Trutnov, jednolůžkový pokoj - spol. kuchyně i WC

136,- Kč skupinové bydlení byty Trutnov, dvoulůžkový pokoj - spol. kuchyně i WC

136,- Kč růžový domek Hajnice, třílůžkový pokoj - spol. kuchyně i WC

- Náklady za péči.

Obyvatelé BD hradí úkony péče, které jim jsou poskytovány asistenty v chráněném bydlení. Obyvatel platí za poskytování péče za kalendářní měsíc částku ve výši skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů.

Individuální úkony péče – 100,-Kč/hodina (není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak)

Skupinové úkony péče – 100,-Kč/hodina – částka je rovným dílem podělena mezi obyvatele, kterým je v daný moment poskytována péče (není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak)

Vratky úhrady za péči - finanční vratky úhrady za péči nejsou v chráněném bydlení vypláceny (hrazena pouze skutečně poskytnutá péče).

Doporučení: Chráněné bydlení je aktuální téma současného trendu poskytování pobytové formy sociálních služeb pro osoby s mentálním a kombinovaným postižením v rámci standardů kvality sociálních služeb a nastavené deinstitucionalizaci pobytových zařízení (transformaci pobytových zařízení).

Jedná se o službu finančně náročnou, a to jak z pohledu provozních, tak mzdových nákladů. Příjmy od uživatelů služby minimálně pokrývají nákladové položky na chod služby. Vzhledem k nízkým příjmům uživatelů (výše přiznaného PnP – zejména ve stupni I. a II.) a nastaveným pravidlem financování není možné zvýšit částky za úhradu služby, neboť by se tím služba stala pro uživatele zcela nedostupnou.

Tvrzení: Financování služby odpovídá hospodaření obdobného typu pobytového zařízení.

Fakultativní služby (bankovní depozita – 5,--Kč; hotovostní depozita – 5,-- Kč; osobní účty – 5,-- Kč; hmotná depozita – 5,--Kč; druhá večeře – 12,-- Kč; večerní škola – 50,-- Kč). V současné době služba tvoří nové ceníky, fakultativní služby již nebudou účtovány.

Zdravotním pojišťovněm bylo vyfakturováno v roce 2012 za poskytnuté výkony – 1.994.639,20 Kč, v roce 2013 již 2.180.790,90 Kč.

Optimální náklady jsou vypočteny ve výši 13.463.635,--Kč, optimální výnosy ve výši 4.138.973,-- Kč. Vyrovňovací platba činí 9.324.662,-- Kč.

	Rok 2013	Rok 2014
Provozní náklady celkem	8.350.808,01	9.831.312,73
Z toho mzdové náklady	3.677.265,00	4.932.666,00
Příjmy od uživatelů	3.640.425,00	3.576.689,00
Příjem z MPSV	3.619.000,00	3.769.000,00
Příjem od zřizovatele	1.586.000,00	2.132.750,00

Doporučení: Náklady na provoz služby jsou vysoké. Jedná se zejména o náklady, které se týkají provozních záležitostí (opravy, údržba nemovitostí, běžné provozní režie) a mzdové náklady na pracovníky. Snížení nákladů není zcela reálné, nejen vzhledem k vzrůstajícím cenám za energie, suroviny, aj.. Snížení mzdových nákladů snížením počtu pracovníků v přímé péči není možné z důvodu nutnosti zajistit 24 hodinový provoz včetně zastupitelnosti na všech pracovních pozicích.

Tvrzení: Funkční schéma odpovídá náročnosti na poskytovanou péči.

Dílčí zpracované okruhy:

- Současné personální zabezpečení je dostatečné k tomu, aby byl zajištěn individuální přístup k uživateli s důrazem na aktivizaci a zajištění sebeobslužnosti (PSS, zdravotnický personál, aktivizační pracovníci apod.).

Pracovní pozice	Pracovní úvazek
Ředitel	0,45 úvazku
Personalista	0,45 úvazku
Účetní	0,45 úvazku
Sociální pracovník	2,4 úvazku
Pracovník vztahů k veřejnosti	0,45 úvazku
Provozář	0,25 úvazku
Kuchař	1,0 úvazku
Administrativní pracovník	0,4 úvazku
Finanční manažer	0,2 úvazku
Projektový manažer	0,4 úvazku
Technický pracovník	1,35 úvazku
Azurový byt – PSS	3,0 úvazky
Běžový byt - PSS	0,3 úvazku
Červený byt - PSS	0,3 úvazku
Oranžový byt – PSS	5,0 úvazku
Šedý byt – PSS	3,0 úvazky
Duhové byty – PSS	4,0 úvazky

Dílny barevných příležitostí – PSS	1,0 úvazku
Oranžová kavárna – pracovních obchodního provozu	0,3 úvazku
Oranžová kavárna – PSS	2,7 úvazku
Růžový dům – PSS	5,0 úvazku
Stříbrný dům	5,0 úvazku
Zlatý dům	6,0 úvazku

Doporučení: Personální zajištění odpovídá zajištění provozu zařízení.

Tvrzení: V budoucích měsících (do dvou let) jsou plánovaný investice a opravy, které zvýší kvalitu poskytované služby.

Jedinými plánovanými náklady v rámci služby je oprava střešní krytiny na Stříbrném domě ve Dvoře Králové nad Labem.

Tvrzení: Limity v oblasti bariérovosti neexistují.

Dílčí zpracované okruhy:

- Prostorové vybavení zařízení včetně využití kompenzačních pomůcek pro imobilní uživatele (polohovací lůžka, zvedací zařízení, sociální zařízení).

V současné době nejsou bezbariérové byty v chráněném bydlení, není ani poptávka od uživatelů na bezbariérovost.

Tvrzení: Náklady na stravovací jednotku jsou optimálně nastaveny.

Stravování – 140,-- Kč (hradí obyvatelé BD nad 12 let).

snídaně	20,- Kč (suroviny)	7,- Kč (režie)
přesnídávka	10,- Kč	4,- Kč
oběd	40,- Kč	13,-Kč
svačina	10,- Kč	5,- Kč
večeře	20,- Kč	11,- Kč

Na základě doporučení lékaře nebo dietního specialisty bude obyvateli poskytnuta druhá večeře, stravovací jednotka se navýší o 12,-Kč.

druhá večeře	7,- Kč	5,-Kč
--------------	--------	-------

Finanční vratky jsou vypláceny pouze za neodebranou stravu (suroviny) - vzhledem k provozním podmínkách pouze za neodebranou stravu za celý den (celým dnem pro účely výplaty vratek je doba od 0.00 hodin do 24.00 hodin). Náklady spojené s režii organizace nevyplácí.

V roce 2013 bylo poskytnuto 11 996 snídaní, 11 871 přesnídávek, 28 678 obědů, 11 991 svačin, 12 014 večeří a 1 060 druhých večeří.

V roce 2014 bylo poskytnuto 12 110 snídaní, 11 991 přesnídávek, 33 887 obědů, 12 137 svačin, 12 145 večeří a 1 070 druhých večeří.

Doporučení: Každoročně provést přepočítání nákladů na suroviny a režii na stravovací jednotku. Na základě výsledků provést aktualizaci ceníku poskytnuté stravy.

Uživatelé, kteří jsou schopni samostatně sebeobslužné činnosti - zajištění stravy – příprava stravy (nebo jsou schopni tuto činnost vykonávat s dopomocí pracovníků přímé péče – dohled, instruktáž) je vhodné, aby si platili skutečné náklady na suroviny a stravu si připravovali sami. V tomto případě není nutné stravu odebírat z centrální jídelny.

Tvrzení: Náklady na provoz prádelny jsou optimálně nastaveny.

Nejsou evidovány náklady na prádelnu, uživatelé si perou sami.

Tvrzení: Služba v pravidelných intervalech informuje o svých aktivitách a činnostech.

Prostřednictvím internetových stránek (v rekonstrukci), článků v novinách, příspěvků v rádiu, pořádaných akcí pro veřejnost a spoluprací s dobrovolníky se služba snaží o svých aktivitách informovat širokou veřejnost a případné své zájemce, potažmo uživatele.

Kazuistika „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Pan K je uživatelem organizace Barevné domky Hajnice. Do organizace přišel dne 2. 12. 2013 ze základní speciální školy internátního typu. Jeho původní schopnosti, byly zhodnoceny na poměrně vysokou míru podpory, čemuž napovídal i poměrně vysoký příspěvek na péči. Život pana K na bytě byl provázen několika problémy. Po několika měsících po nástupu se odhalilo, že jeho schopnosti jsou podstatně větší, než se



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

původně zdálo. Nedostatek podnětů v rámci služby, vedl k angažovanosti pana K ve vlastních aktivitách. S oblibou prováděl destrukce zařízení bytu, nebo naopak apaticky v koutku sedačky prohlížel fotografie. Jeho spontánní a impulzivní chování vedlo na dílnách k rozmiškám s dalšími uživateli. Nemohl se tedy angažovat ani v této oblasti.

Naštěstí v organizaci pokračovala transformace zařízení směrem k poskytování péče komunitního typu. Pan K byl zařazen do transformace a se souhlasem opatrovníka se přestěhoval do bytu v běžné zástavbě ve městě. Tímto krokem nastal velký zvrát v životě pana K, během několika měsíců si osvojil kompetence potřebné k životu v chráněném bydlení. U pana K došlo k závažné změně i v chování, přestal destruovat zařízení a málokdy je apatický, živě se zapojuje do běžných denních činností a jeho život se podstatně přiblížil životu jeho vrstevníků. Dá se předpokládat, že celý proces ještě bude mít pokračování v zapojení pana K do připravované sociální rehabilitace, kde by si měl osvojit základní pracovní návyky a bude zvažována možnost jeho zapojení do běžných pracovních činností.

Tato kazuistika je příkladem častého podhodnocení nepříznivé sociální situace člověka v rámci předchozích zkušeností a sociálního šetření. Díky návaznosti služeb a probíhající transformaci zařízení, mohla být prvotní špatná diagnostika napravena v rámci provozních možností. Pan K je dnes spokojenějším člověkem, který dostává pouze takovou podporu ze strany sociálních služeb, jakou potřebuje.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Chráněné bydlení je aktuální téma současného trendu poskytování pobytové formy sociálních služeb pro osoby s mentálním a kombinovaným postižením v rámci standardů kvality sociálních služeb a nastavené deinstitucionalizaci pobytových zařízení (transformaci pobytových zařízení).

Jedná se o službu finančně náročnou, a to jak z pohledu provozních, tak mzdových nákladů. Příjmy od uživatelů služby minimálně pokrývají nákladové položky na chod služby. Vzhledem k nízkým příjmům uživatelů (výše přiznaného PnP – zejména ve stupni I. a II.) a nastaveným pravidlem financování, není možné zvýšit částky za úhradu služby, neboť by se tím služba stala pro uživatele zcela nedostupnou.

Náklady na provoz služby jsou vysoké. Jedná se zejména o náklady, které se týkají provozních záležitostí (opravy, údržba

nemovitostí a bytových jednotek, běžné provozní režie) a mzdové náklady na pracovníky v porovnání s počtem uživatelů služby. Snížení nákladů není zcela reálné, nejen vzhledem k vzrůstajícím cenám za energie, suroviny, aj.. Snížení mzdových nákladů snížením počtu pracovníků v přímé péči není možné z důvodu nutnosti zajistit 24 hodinový provoz včetně zastupitelnosti na všech pracovních pozicích.

Personální zajištění odpovídá chodu zařízení a potřebám zajistit dohled a péči nad uživateli služby ve 24 hodinovém režimu.

Doporučuje se každoročně provést přepočítání nákladů na suroviny a režii na stravovací jednotku. Na základě výsledků provést aktualizaci ceníku poskytnuté stravy.

Uživatelé, kteří jsou schopni samostatné sebeobslužné činnosti - zajištění stravy – příprava stravy (nebo jsou schopni tuto činnost vykonávat s dopomocí pracovníků přímé péče – dohled, instruktáž) je vhodné, aby si platili skutečné náklady na suroviny a stravu si připravovali sami či s minimální dopomocí pracovníka. V tomto případě není nutné stravu odebírat z centrální jídelny.

Chráněné bydlení je služba určená zejména pro osoby s lehkým až středně těžkým mentálním postižením, kterým je tímto způsobem umožněno žít život jako v běžném prostředí většinové společnosti, ne v ústavním. Forma poskytované služby zajišťuje maximálně možnou integraci postižených osob do společnosti.

2.13. Azylové domy – (3028344)

Název poskytovatele	Most k životu o.p.s.
Adresa poskytovatele	Šikmá 300, Poříčí, 541 03 Trutnov 3
Zařízení poskytovatele	Most k životu o.p.s. (Šikmá 300, Poříčí, 541 03 Trutnov 3)

Oblasti analýzy:

- Sociální služba azylové domy dle § 57 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. má jasně definovanou*

cílovou skupinu uživatelů, která je v souladu s odborností personálu a potřebami zadavatele služby.

5. *Financování sociální služby (porovnání příjmů a výdajů sociální služby) odpovídá srovnatelnému finančnímu zajištění obdobné služby poskytované na území ČR.*
6. *Personální a organizační zajištění služby (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno.*

Tvrzení: Kapacita zařízení odpovídá současnému trendu poskytovaných pobytových služeb.

Dílčí zpracované okruhy:

- Uživatelé, kterým byla v jednotlivých letech 2013 – 2014 poskytována služba.

Cílovou skupinou jsou oběti domácího násilí, osoby bez přístřeší, rodiny s dítětem/děti (pouze ženy a matky s dítětem/děti, přednostně z Trutnovska. Výjimečně lze přijmout i zletilého syna, který je nezaopatřeným dítětem (student, učeň).

Věk cílové skupiny – 18 – 65 let.

Kapacita pobytové formy – 32 lůžek.

K dispozici jsou samostatné i společné pokoje různých velikostí, sociální zařízení jsou společná pro více uživatelů.

Provozní doba – nepřetržitá.

V současné době služba neviduje zájemce, které nelze uspokojit z důvodu plné kapacity.

V případě okamžité potřeby nástupu a současně plné kapacity domu, služba nabízí zájemkyním zajištění krizového pobytu v jiném zařízení, případně zajištění nástupu na jiný azylový dům. V případě ohrožení dětí je situace konzultována s příslušným OSPOD. Vždy si zájemkyně mohou podat žádost ve službě a počkat na uvolnění kapacity.

- Průměrná měsíční obloženost za roky 2013 – 2014 v procentech.

V roce 2013 byla průměrná měsíční obloženost 60%, v roce 2014 – 69%.

- Počty nově uzavřených a ukončených smluv v roce 2013 – 2014.

V roce 2013 bylo uzavřeno 39 smluv, v roce 2014 – 46 smluv.

Počet uzavřených smluv s uživateli v roce 2013 – 30, v roce 2014 – 37.

- Struktura uživatelů dle původního místa trvalého bydliště a věku.

Uživatelé za rok 2014 jsou z těchto měst a obcí: Trutnov, Úpice, Broumov, Náchod, Jánské Lázně, Stará Paka, Velké Poříčí, Radvanice, Česká Skalice, Litoměřice, Meziměstí, Peka, Tanvald, Hostinné, Choceň, Jihlava, Nasavrky, Roztoky u Jilemnice, Horní Maršov, Pardubice, Dolní Olešnice, Kopidlno, Přelouč, Velké Svatoňovice.

Věková kategorie	Počet uživatelů Rok 2013	Počet uživatelů Rok 2014
18 – 30 let	13	20
30 – 50 let	25	24
50 – 65 let	1	2

- Délka pobytu uživatelů v zařízení.

Rok	Průměrná délka pobytu
2013	78 dní
2014	72 dní

Doporučení: Vzhledem k sociální situaci v ČR a změnám v legislativě obcí je kapacita a zaměření na cílovou skupinu zařízení nedostačující. Na trhu služeb daného regionu zcela chybí zasíťování pobytové služby – azylový dům, pro cílovou skupinu mužů a rodin (úplných, neúplných). Z tohoto důvodu se doporučuje zajistit v daném regionu potřebnou službu.

Okamžitá kapacita zařízení dané cílové skupiny (matky s dětmi a oběti násilí a bez přístřeší) je vyhovující z důvodu poměrně krátké délky pobytu uživatelů v zařízení (cca 2,5 měsíce). Vliv na délku pobytu uživatelů mají tyto skutečnosti: nevole podřídit se domácímu řádu, migrace, v lepším případě snaha zařadit se zpět do běžné společnosti.

Bylo by vhodné zrušit omezení věkové hranice cílové skupiny do 65 let tak, aby bylo umožněno poskytnutí služby pečující osobě starší 65 let.

Tvrzení: Financování azylového bydlení je vícezdrojové a odpovídá hospodaření obdobného typu pobytového zařízení.

	Rok 2013	Rok 2014
Provozní náklady	3 092 009,30 Kč	3 047 103,40 Kč
Z toho mzdové náklady	2 020 177 Kč	1 990 559 Kč
Výnosy celkem	3 052 386,10 Kč	3 137 071,50 Kč
Z toho příjmy od uživatelů	401 587 Kč	438 966 Kč

Optimální náklady jsou vypočteny ve výši 3.033.839,--Kč, optimální výnosy ve výši 499.878,-- Kč. Vyrovňovací platba činí 2.533.961,-- Kč.

Doporučení: Z důvodu zajištění spádovosti a dosahu služby se doporučuje apelovat na města a obce, aby přispívaly na chod azylového domu v případě, že jejich obyvatelé s hlášeným pobytem na příslušném MěÚ službu využívají, a to jak jednorázově či opakovaně.

Vzhledem k cílové skupině uživatelů a jejich sociální situaci se nejeví jako vhodné zvýšit ceny za ubytování a služby z důvodu jejich platební neschopnosti.

Tvrzení: Ceny za poskytované služby jsou srovnatelné s cenami konkurenčních služeb v KHK.

Poplatky za služby azylového bydlení	Kč/den
Žena bez dítěte	100,--
Žena s dítětem (dětmi)	70,--
Nezletilé dítě	40,--
Čtvrté a každé další dítě	20,--
Samotná žena na vícelůžkovém pokoji	50,--
Jednorázové ubytování vlastního dítěte uživatelky	40,--

Pobyt ve zdravotnickém zařízení doložený potvrzením – dospělá osoba polovina běžné sazby, dítě zdarma; nepřítomnost dětí v azylu v délce nepřesahující 4 noci z jiných důvodů než je pobyt ve zdravotnickém zařízení (např. účast na škole v přírodě, letní tábor, dětský domov atd.) bude řešena s matkou individuálně.

Praní (pračky společnosti):

Prášek na praní 6,-- Kč (jedna dávka)

Žehlení zdarma

Vratná záloha za zapůjčení kočárku, dětské sedačky, přebalovacího pultu, jízdního kola pro děti i dospělé, kárky – jednotná částka za každý předmět – 500,-- Kč

Kauce na dezinfekční prostředky – 300,-- Kč

Provoz elektrických spotřebičů vlastních na pokoji:

Televizor zdarma (povinnost platit koncesní poplatky)

Radiopřijímač zdarma (povinnost platit koncesní poplatky)

DVD 3,-- Kč/den

Video 3,-- Kč/den

Playstation 3,-- Kč/den

Osobní počítač zdarma

Ostatní spotřebiče (kulma, fén, mobil atd.) zdarma

Užívání telefonů:

Z pevné linky na pevnou linku 3,-- Kč/min

Z pevné linky na mobil 6,50 Kč/min

Z mobilu na mobil (všechny sítě) 5,-- Kč/min

Doporučení: Ceník za ubytování a fakultativní služby odpovídá ceníkům konkurenčních azylových domů. Navýšení ceny za ubytování a služby není reálné z důvodu platební neschopnosti uživatelů služby (osoby žijící ze sociálních dávek).

Tvrzení: Funkční schéma odpovídá náročnosti na poskytované služby.

Dílčí zpracované okruhy:

- Současné personální zabezpečení je dostatečné k tomu, aby byl zajištěn individuální přístup k uživateli.

Pracovní pozice	Pracovní úvazek
Ředitel	0,75 úvazku
Vedoucí AD – sociální	0,75 úvazku

pracovnice	
Ekonomka – účetní	0,25 úvazku
Organizační pracovník	0,25 úvazku
PSS	5,0 úvazku
PSS – DPP	300 hodin
Webmaster	30 hodin
Lektor jednodenního vzdělávání	30 hodin

- Pracovní vytíženost jednotlivých pracovníků služby vzhledem k vykazovaným indikátorům (pracovní doba vs. počty indikátorů v jednotlivých časových intervalech a strukturou zakázky uživatele).

Kapacita zařízení je 32 lůžka, tomu odpovídá struktura i početnost personálu, který zajišťuje průběh služby. Nepřetržitý provoz AD zajišťují ředitel společnosti, vedoucí AD (zároveň sociální pracovník) a 5 pracovníků v sociálních službách (na plné úvazky) + 1 pracovník v sociálních službách pracuje na DPP.

Ekonomkou, účetní, mzdovou a personální agendu AD zajišťuje ekonomka a účetní v jedné osobě.

Ředitel společnosti Most k životu o.p.s. je statutárním orgánem, zastupuje AD v případných soudních jednáních a vykonává úkony, které vyplývají z funkce ředitele.

Organizační pracovník zajišťuje materiální vybavení pro potřeby AD, vede pokladnu AD a ostatní administrativní záležitosti AD.

Webmaster zajišťuje aktuálnost webových stránek AD, nárazově, dle požadavků.

Lektor jednodenního vzdělávání zajišťuje vzdělávací aktivity pro pracovníky v sociálních službách AD, nárazově, dle požadavků.

Doporučení: Personální a organizační schéma služby odpovídá potřebám zařízení. Doporučuje se zajistit zastupitelnost sociálního pracovníka v době jeho nepřítomnosti, např. z důvodu nemoci, čerpání řádné dovolené, vzdělávání aj. Zastupitelnost je možné řešit např. DPP pracovníka potřebné kvalifikace.

Tvrzení: Služba zjišťuje spokojenost se službou v pravidelných intervalech. Služba se aktivně snaží o informovanost o službě.

Služba zjišťuje spokojenost s nabízenými službami pravidelnými poradami s uživatelkami a zaměstnankyněmi – měsíční interval. Také 2x ročně uskutečňuje dotazníkové šetření spokojenosti se službou.

Službu poskytuje informace prostřednictvím těchto médií: web společnosti, web Královéhradeckého kraje, web města Trutnov – pravidelně při změnách, letáky – 1x ročně, umístění na městském úřadu – vstupní vestibul, sociální odbor MěÚ, městská knihovna Trutnov, ordinace lékařů, tiskové zprávy – 2x ročně, den otevřených dveří – 1x ročně, propagace služby při setkáních poskytovatelů, výroční zpráva – 1x ročně.

Kazuistika „nejtýpějších“ uživatelů služby:

1)

Uživatelka, 36 let, svobodná, s 11 letou dcerou. Důvodem potřebnosti sociální služby azylový dům byly následující skutečnosti: uživatelka bydlela spolu se svými rodiči, otec ji psychicky týral, zasahoval do jejího vztahu s dcerou; měla dluhy v celkové výši cca 300 000 Kč, pro nadbytečnost byla propuštěna ze zaměstnání, vzhledem k dluhům nemohla žádat o přidělení sociálního bytu, na komerční bydlení neměla prostředky.

Uživatelce bylo po nástupu na azylový dům pomáháno zejména s vyřízením sociálních dávek a získáním dokladů nutných pro jejich získání, dále ve spolupráci s obecními úředníky byla konzultována možnost oddlužení uživatelky.

Uživatelka si zařídila nástup dcery do nové školy, začala si přivydělávat roznášením novin a letáků, později si podala žádosti k různým zaměstnavatelům. Po osmiměsíčním pobytu v azylovém domě si uživatelka našla podnájem, požadovanou kauci zaplatila z našetřených peněz, nadále pokračovala v roznášce novin a usilovala o získání stále práce, soud schválil žádost o insolventci. Zcela se změnil vztahy s rodiči uživatelky – s otcem se nestýká, matka jí podporuje a pomáhá s občasným hlídáním dcery, navštěvují se. Uživatelka po odchodu z AD zapojila do běžného života většinové společnosti.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Vzhledem k sociální situaci v ČR a změnám v legislativě obcí je kapacita a zaměření na cílovou skupinu zařízení nedostačující. Na trhu služeb daného regionu zcela chybí zasítování pobytové služby – azylový dům, pro cílovou skupinu mužů a rodin (úplných, neúplných). Z tohoto důvodu se doporučuje zajistit v daném regionu potřebnou službu.

Okamžitá kapacita zařízení dané cílové skupiny (matky s dětmi, oběti násilí a bez přístřeší) je vyhovující z důvodu poměrně krátké délky pobytu uživatelů v zařízení (cca 2,5 měsíce). Vliv na délku pobytu uživatelů mají tyto skutečnosti: nevole podřídit se domácímu řádu, migrace, v lepším případě snaha zařadit se zpět do běžné společnosti.

Z důvodu zajištění spádovosti a dosahu služby se doporučuje apelovat na města a obce, aby přispívaly na chod azylového domu v případě, že jejich obyvatelé s hlášeným pobytem na příslušném MěÚ službu využívají, a to jak jednorázově či opakovaně.

ceník za ubytování a fakultativní služby odpovídá ceníkům konkurenčních azylových domů. Navýšení ceny za ubytování a služby není reálné z důvodu platební neschopnosti uživatelů služby (osoby žijící ze sociálních dávek).

Personální a organizační schéma služby odpovídá potřebám zařízení. Doporučuje se zajistit zastupitelnost sociálního pracovníka v době jeho nepřítomnosti, např. z důvodu nemoci, čerpání řádné dovolené, vzdělávání aj. Zastupitelnost je možné řešit např. DPP pracovníka potřebné kvalifikace.

Azylový dům plní nepostradatelnou funkci v systému sítě sociálních služeb regionu, která je umocněna sociální situací dané oblasti, zejména z důvodu nedostatku pracovních příležitostí – platební neschopnost samoživitelů.

2.14. Kontaktní centra – (9870958)

Název poskytovatele	Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov
Adresa poskytovatele	Procházkova 818, Střední Předměstí, 541 01 Trutnov 1
Zařízení poskytovatele	Kontaktní centrum (Procházkova 818, Střední Předměstí, 541 01 Trutnov 1)

Oblasti analýzy:

1. *Personální a organizační zajištění kontaktního centra (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno.*
2. *Indikátory sledované ve službě odpovídají svým rozsahem, kvalitou a kvantitou činnosti a aktivitám stanoveným dle § 59 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb.*
3. *Financování sociální služby (porovnání příjmů a výdajů sociální služby) odpovídá srovnatelnému finančnímu zajištění obdobné služby poskytované na území ČR.*

Tvrzení: Personální zajištění odpovídá počtu a skladbě uživatelů služby.

Dílčí zpracované okruhy:

- Pracovní vytíženost jednotlivých pracovníků služby vzhledem k vykazovaným indikátorům (pracovní doba vs. počty kontaktů v jednotlivých časových intervalech a strukturou zakázky uživatele).

Pracovní vytíženost pracovníků je velmi rozmanitá a dá se těžko zprůměrovat. Záleží na ročním období v roce (např. v době, kdy se píšou žádosti o dotace je vyšší zatíženost administrativou), na aktuální zakázce uživatele (např. poradenské služby, sociální práce, zdravotní ošetření, testování a další jsou časově náročné jak na přímou tak nepřímou práci v souvislosti s uživatelem), na počtu uživatelů v Kontaktní místnosti (Okamžitá kapacita je 8 osob, které mohou současně využívat služby KC). Jsou dny, kdy do Kontaktního centra přijde 25 uživatelů a naopak dny, kdy jich přijde např. pouze 8. Administrativa v souvislosti se záznamem jednotlivých výkonů je pak zpracována až po jejich odchodu. Níže jsou popsány pracovní doby pracovníků a otevírací doby (časy, kdy je služba dostupná uživatelům).

Pracovní doba – Kontaktní centrum	Pondělí	úterý	středa	Čtvrtek	pátek
1 pracovník (úvazek 0,6)	8,30 - 17,00	x	8,30 - 17,00	7,45 - 16,00	X
2 pracovník (úvazek 0,75)	8,30 - 17,00	9,30 - 16,00	8,30 - 17,00	X	7,30 - 16,00

3 pracovník (úvazek 1,0)	9,30 - 19,00	8,30 – 16,00	8,30 19,00	-	8,30 19,00	-	8,30 - 13,00
4 pracovník (úvazek 1,0)	9,30 - 19,00	8,30 – 16,00	9,30 19,00	-	9,30 18,00	-	8,30 - 16,00

Pracovní pozice	Pracovní úvazek
Ředitel	
Vedoucí služby	0,3 úvazku
Sociální pracovník	0,3 úvazku
Sociální pracovník	0,75 úvazku
Zdravotnický pracovník	1,0 úvazku
Sociální pracovník	1,0 úvazku
Sociální pracovník	DPP
Zdravotnický pracovník	DPP
Stážisté	
Ostatní sociální a zdravotní služby	
THP, administrativní služby, BOZP	

Doporučení: Personální zajištění služby je optimální vzhledem k délce provozní doby a zajištění zastupitelnosti sociálních pracovníků v době jejich nepřítomnosti na pracovišti.

- Aktivity a činnosti, které jsou poskytovány uživatelům (aktivita, časová náročnost, indikátor).

Otevírací doba:

Uživatelé návykových látek:

PO 11,00 – 17,00 hodin

ÚT 11,00 – 16,00 hodin

ST 11,00 – 17,00 hodin

ČT 11,00 – 16,00 hodin

PÁ 11,00 – 16,00 hodin

Problémoví uživatelé alkoholu:

ÚT 9,00 – 11,00 hodin

PÁ 9,00 – 11,00 hodin

Individuální poradenství, poradenství pro rodiče a další blízké osoby (partneři, jiní rodinní příslušníci):

Každý všední den mezi 9,00- 11,00 hodinou

PO a ST 16,00 – 17,00 hodin

Provozní doba terénní služby:

PONDĚLÍ – Hostinné (13,30 – 14,30 hodin), Vrchlabí (15,00 – 18,00 hodin)

STŘEDA – Dvůr Králové nad Labem (14,00 – 17,00 hodin), Úpice (17,30 – 18,30 hodin)

ČTVRTEK – Trutnov (15,00 – 18,00 hodin)

Kapacita ambulantní formy poskytování – 8 uživatelů (okamžitá kapacita).

Kapacita terénní formy poskytování – 1 uživatel (okamžitá kapacita).

Cílovou skupinou jsou osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách ve věku 15 let a výše.

Kontaktní centrum poskytuje tyto aktivity a činnosti:

- KONTAKTNÍ A HARM REDUCTION SLUŽBY

„Harm reduction“ je termín označující veškeré aktivity a prostředky směřující k co největšímu možnému omezení zdravotních a sociálních rizik která mají souvislost se zneužíváním návykových látek. Jsou zaměřeny na uživatele, kteří aktuálně nejsou schopni nebo ochotni abstinovat. Program akceptuje skutečnost, že pro určitou část populace uživatelů drog, jsou v určité fázi jejich užívání, nepříjemné aktivity směřující k abstinenci. Harm reduction jako pragmatický přístup umožňuje předcházet zdravotním komplikacím a do určité míry tak zabránit somatickému poškození uživatele. Tím vytváří časový prostor pro práci s uživatelem, během něhož má uživatel možnost postupně změnit své postoje k užívání drog. Aktivity HR mohou být zároveň faktorem motivujícím a vedoucím ke spolupráci uživatele se zařízením a v ideálním případě k léčbě uživatele.“

Jsou významným faktorem prevence přenosu infekčních chorob, především HIV a hepatitid.

- **INFORMAČNÍ SERVIS**

Informace jsou podávány výhradně na základě vyjádřeného zájmu uživatele. Odpovídají povaze situace, stavu uživatele a možnostem pracovníka. Pracovník může poskytnutí určité informace odmítnout, bude-li v rozporu s jeho přesvědčením o vhodnosti dané informace a její užitečnosti pro uživatele.

Jedná se o informace o bezpečnějším užívání návykových látek, o bezpečnějším sexu, o zdravotní a sociálně-právní oblasti, o možnostech léčby, internet pro uživatele, telefon pro uživatele (vč. záznamu o tom, kam a kdy uživatel telefonoval do sešitu), jiné specifické informace, které nelze zařadit do žádné z předcházejících kategorií.

Vymezení rozsahu: 5 minut

Požadavek na odbornost: sociální pracovník, zdravotní sestra, adiktolog.

- **TESTOVÁNÍ INFEKČNÍCH NEMOCÍ A TĚHOTENSKÉ TESTY**

Cílem výkonu je zjištění možnosti výskytu infekčního onemocnění u uživatele. Neoddělitelnou součástí testování je předtestové poradenství, zmapování rizikového chování uživatele vzhledem k přenosu infekčních onemocnění, předání informací o infekčních nemocech, o průběhu a limitech prováděného testu, odběr biologického materiálu, samotné provedení testu a potestové poradenství, jehož součástí je zajištění konfirmačního testu a potřebné následné lékařské péče v případě pozitivního výsledku.

Vymezení rozsahu: 35 minut

Jedná se o testy z kapilární krve na výskyt protilátek v těle proti HIV, hepatitida typu B a C a Syfilis a těhotenské testy (moč).

Požadavek na odbornost: zdravotní sestra, sociální pracovník, adiktolog. Preferenčně provádí zdravotní sestra služby. Podmínkou je absolvované proškolení v zacházení s biologickým materiálem a dobrá informovanost o relevantních infekčních nemocech (hepatitidy, HIV/AIDS, krví a sexuálně přenosné nemoci). Invazivní zákrok (odběr krve) smí provádět pouze zdravotnický pracovník.

Z výkonu je učiněn zápis do složky uživatele.

- **KONTAKTNÍ PRÁCE**

Jedná se o vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétní služby, který vychází z aktuální situace uživatele a jeho potřeb. Cílem je vytvoření vzájemné důvěry a podmínek, potřebných pro poskytování dalších služeb. Jsou hledány a upevňovány hranice komunikace s uživatelem a kultivovány jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb. Neoddělitelnou součástí kontaktní práce je i získávání údajů o místní drogové scéně a mapování rizikového chování uživatele. Obsah rozhovoru je zaznamenán do karty uživatele v programu UNIDATA.

Jedná se o práci v kontaktní místnosti, práci v terénu a volání na terénní mobil.

Vymezení rozsahu: 15 minut v kontaktní místnosti (jedná se o dobu strávenou komunikací s uživatelem), 5 minut v terénu.

Požadavek na odbornost: sociální pracovník, zdravotní sestra, adiktolog.

- POTRAVINOVÝ A VITAMINOVÝ SERVIS

Poskytnutí potravin a nápojů, které jsou součástí nabídky K-centra, ke konzumaci v prostorách zařízení.

Konkrétně se jedná o tyto potraviny a vitaminy: káva (cena 1,- Kč), čaj, instantní polévka (cena 1,- Kč), šťáva, voda.

Program je zaměřen na celkovou zdravotní a také částečně sociální pomoc a rehabilitaci. Je vedena evidence vydaných potravin. V odůvodněných případech je možné poplatek odpustit a toto zaznamenat to Denního hlášení služby (např. za úklid v KC).

Vymezení rozsahu: 20 minut

Požadavek na odbornost: Sociální pracovník, zdravotní sestra, adiktolog.

- HYGIENICKÝ SERVIS A PRANÍ PRÁDLA

Cílem výkonu je pomoci obnovovat základní hygienické návyky uživatelů.

Výkonem je:

Poskytnutí prostředků pro využití sprchy (umývárny) - použití WC a omytí rukou je nedílnou součástí hygienických pravidel provozu prostor K-centra, nelze je samo o sobě vykazovat jako hygienický servis.

Poskytnutí možnosti základní hygieny (WC, sprcha).

Poskytování možnosti vyprání prádla.

Konkrétně je k dispozici: sprcha, WC, pračka, hygienické potřeby – kartáček a zubní pasta, holítko, pěna na holení, čistítka uší, mýdlo, šampon, ručník. Cena za vyprání 1 ks prádla činí 1,- Kč, cena za 1 ks holítko činí 1,- Kč. V odůvodněných případech je možné poplatek odpustit (např. za úklid v KC). Záleží na individuálním posouzení pracovníka, zda uživateli nechá vyprat spodní prádlo, batohy, přikrývky, povlečení apod. Rozhodne-li se tyto nevyprat, nabídne uživateli prací prášek a rukavice s možností ručního vyprání v umyvadle.

Vymezení rozsahu: 20 minut

Požadavek na odbornost: sociální pracovník, zdravotní sestra, adiktolog.

- VÝMĚNNÝ A JINÝ HR PROGRAM

Výkon zahrnuje vlastní akt výměny injekčního materiálu nebo jeho součást - samostatný výdej čistého nebo příjem použitého injekčního materiálu. Nedílnou součástí výměnného programu je i nabídka standardního vybavení potřebného k bezpečné aplikaci (např. tampony, desinfekční materiál apod.), včetně poučení o bezpečné likvidaci použitého materiálu. Dále může být podle potřeby vydáván i jiný harm reduction materiál (např. prezervativy, alobal atd.). Součástí výkonu je i mapování rizikového chování uživatele.

Konkrétně se jedná o tento materiál:

Injekční stříkačky sterilní – 0,5 ml a 1 ml zn. BRAUN

„Aqua pro injectione BRAUN“ (ampule 10 ml), vždy 1 ampule na 4 stříkačky, při výměně pod 4 kusy stříkaček 1 ampule, pokud uživatele mění pro více lidí, dostane vždy podle počtu osob.

Dezinfekční alkoholové tampony AlcoholPads B. BRAUN, příp. Con-Zellin – stejné množství jako vydaných stříkaček.

Suché tampony (buničina) - stejné množství jako vydaných stříkaček.

Speciální bavlněné filtry pro toxikologického uživatele, 1 balíček 10 ks, stejné množství jako vydaných stříkaček, při výměně pod 10 ks vždy 1 balíček, případně cigaretové filtry a vysvětlením jak je použít.

Kondomy, maximálně 10 ks na 1 kontakt.

Želatinové kapsle pro orální užití (dle potřeby uživatele)

Alobal

Kyselina

Jiný (př. náplasti, heparoid)

Výdej vitaminů spojený s instrukcí k jejich užití, bez ohledu na to zda dojde ke konzumaci v prostorách K-centra

Množství vydaného a přijatého materiálu je evidováno.

Vymezení rozsahu: 5 minut

Požadavek na odbornost: sociální pracovník, zdravotní sestra, adiktolog.

PORADENSKÉ SLUŽBY

- INDIVIDUÁLNÍ PORADENSTVÍ

Plánovaná individuální práce s uživatelem drog (často s výhledem na v budoucnu pokračující spolupráci), jejímž cílem nemusí nutně být abstinence či nástup uživatele do léčebného zařízení. Jedná se o jednorázový kontakt s uživatelem nebo dlouhodobější spolupráci s uživatelem. Uživatelem rozumíme jednu osobu (ID uživatel), která kontaktuje pracovníka se zakázkou individuálního řešení svých potíží. Uživatel docházející na individuální poradenství může návazně začít využívat i jiný typ služeb nebo zároveň s individuálním poradenstvím využívat jiný typ služeb.

a) Obecné poradenství, jež se zaměřuje na řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence uživatele tyto problémy řešit.

b) Strukturované poradenství, jeho cílem je pomoci uživateli efektivněji jednat a dosahovat svých cílů. Probíhá strukturovaně na základě plánu, jenž je průběžně modifikován. Jedná se o poradenství s prvky psychoterapie. O průběhu jednotlivých sezení je vedena dokumentace.

Vymezení rozsahu: 60 minut

Požadavek na odbornost: sociální pracovník, adiktolog, zdravotní sestra.

- INDIVIDUÁLNÍ PORADENSTVÍ PRO RODIČE A DALŠÍ BLÍZKÉ OSOBY

Jedná se o poradenství pro jednoho nebo oba rodiče (případně osobu jinak blízkou, jako jsou prarodiče, sourozenci, partneři apod.), na konzultaci přicházejí bez identifikovaného uživatele nebo rozhovor s nimi probíhá odděleně. Rodiče přicházejí se zakázkou získat informace o potížích, které se týkají jejich dítěte. Tento typ poradenství je obvykle jednorázový, v konkrétních případech se může jednat o kontakt opakovaný. Kontinuálně lze odkázat uživatele na individuální nebo rodinné poradenství.

a) Obecné poradenství pro rodinného příslušníka či jinou blízkou osobu uživatele drog. Cílem je pomoci zvýšit jejich kompetence při řešení problémů spojených s užíváním drog blízké osoby.

b) Strukturované poradenství má za cíl pomoci lépe chápat uživatele drog a pomáhat mu, aby se dokázal efektivněji vyrovnávat s určitým typem konkrétního problému a lépe dokázal dosahovat svých cílů. Probíhá strukturovaně na základě plánu, jenž je průběžně modifikován. Jedná se o poradenství s prvky psychoterapie a o průběhu jednotlivých sezení je vedena dokumentace.

Vymezení rozsahu: 60 minut

Požadavek na odbornost: sociální pracovník, adiktolog, zdravotní sestra (pod dohledem sociálního pracovníka či adiktologa).

- KRIZOVÁ INTERVENCE

Diagnosticke-terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Může jít o opakovaná setkání, pozorování chování uživatele s důrazem na posouzení aktuálního psychického stavu, rozhovor směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, cílenou intervenci zaměřenou na zvládnutí potíží, diagnosticke-terapeutickou rozvalu atd. Intervence obsahuje také návrh opatření, založení dokumentace (nejedná-li se o uživatele s již založenou dokumentací v daném programu či zařízení).

O rozsahu a způsobu provedení intervence se pořídí zápis v rozsahu potřebném pro evidenci, kontrolu a supervizi.

Vymezení rozsahu: 60 minut

Požadavek na odbornost: Sociální pracovník, zdravotní sestra či adiktolog s absolvovaným kurzem v krizové intervenci.

- KRIZOVÁ INTERVENCE PO TELEFONU A INTERNETU – NEPŘÍMÁ (ANONYMNÍ)

Telefonický rozhovor nebo písemná komunikace s anonymním uživatelem prováděná prostřednictvím internetu za účelem poskytnutí krizové intervence (nikoli za účelem poradenského či informačního kontaktu).

O rozsahu a způsobu provedení intervence se pořídí zápis v rozsahu potřebném pro evidenci, kontrolu a supervizi.

Vymezení rozsahu: 10 minut

Požadavek na odbornost: sociální pracovník, zdravotní sestra či adiktolog s absolvovaným kurzem v krizové intervenci.

- PRÁCE S RODINOU

Aktivity zaměřené na podporu rodinného systému uživatele a ozdravení vztahů, jež byly zatíženy užíváním drog. Jedná se o různé formy poradenství a edukace, jež mají napomoci podpoře navozených změn u uživatele. Práce s rodinou zahrnuje konzultace s rodinnými příslušníky uživatele a s jeho blízkými, a to jednotlivě, s rodinou či její částí včetně přítomného uživatele nebo s rodiči.

Do dokumentace se pořídí zápis v rozsahu potřebném pro ošetřujícího terapeuta a tým.

Výkonem je:

Rodinné poradenství

Vymezení rozsahu: 60 minut

Požadavek na odbornost: sociální pracovník, adiktolog, zdravotní sestra (pod dohledem sociálního pracovníka či adiktologa).

- SOCIÁLNÍ PRÁCE

Aktivity zaměřené na zlepšení sociální situace uživatele a jeho schopností řešit běžné sociální problémy. Jedná se o:

Pomoc v oblasti sociálně-právní (např. pomoc při vyřizování sociálních dávek, dokladů, příspěvků na děti, kontakt s oddělením péče o dítě, pomoc při řešení problémů s bydlením, splátkové kalendáře)

Zprostředkování dalších služeb v jiných zařízeních (záruky a reference)

Asistenční službu (doprovod uživatele)

Vymezení rozsahu: 60 minut

Požadavek na odbornost: sociální pracovník, adiktolog, zdravotní sestra (pod dohledem sociálního pracovníka či adiktologa).

- TELEFONICKÉ, PÍSEMNÉ A INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ - PŘÍMÁ

a) Telefonický rozhovor nebo písemná komunikace s neanonymním uživatelem prováděná prostřednictvím telefonu, faxu, pošty či internetu za účelem terapeutické intervence zpravidla podpůrné. O rozsahu a způsobu provedení intervence se pořídí zápis v rozsahu potřebném pro evidenci, kontrolu a supervizi.

b) Získání nebo předání potřebných informací vedoucích ke kvalifikovanému zajištění následné péče. Může se jednat také o formu získání nebo předání potřebných informací týkajících se osoby uživatele (s jeho informovaným souhlasem). O rozsahu a způsobu získávání informace se pořídí zápis v rozsahu potřebném pro evidenci a kontrolu.

Vymezení rozsahu: 15 minut

Požadavek na odbornost: sociální pracovník, adiktolog, zdravotní sestra (pod dohledem sociálního pracovníka či adiktologa).

- TELEFONICKÉ, PÍSEMNÉ A INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ - ANONYMNÍ

a) Telefonický rozhovor nebo písemná komunikace s anonymním uživatelem prováděná prostřednictvím telefonu, faxu, pošty či internetu za účelem terapeutické intervence zpravidla podpůrné. O rozsahu a způsobu provedení intervence se pořídí zápis v rozsahu potřebném pro evidenci, kontrolu a supervizi.

b) Získání nebo předání potřebných informací vedoucích ke kvalifikovanému zajištění následné péče. Může se jednat také o formu získání nebo předání potřebných informací týkajících se osoby uživatele (s jeho informovaným souhlasem). O rozsahu a způsobu získávání informace se pořídí zápis v rozsahu potřebném pro evidenci a kontrolu.

Vymezení rozsahu: 15 minut

Požadavek na odbornost: sociální pracovník, adiktolog, zdravotní sestra (pod dohledem sociálního pracovníka či adiktologa).

- ÚKONY POTŘEBNÉ PRO ZAJIŠTĚNÍ PRÁCE S UŽIVATELEM

Zahrnuje všechny takové aktivity, které nejsou součástí přímé práce s uživatelem, ale bez jejichž provedení není přímá práce s uživatelem možná nebo se snižuje pravděpodobnost, že k ní vůbec dojde. Jedná se například o mapování pohybu místní drogové scény, vytváření popisu místní scény za účelem vytipování vhodných míst pro streetwork atd.

Vymezení rozsahu: 60 minut

Požadavek na odbornost: sociální pracovník, zdravotní sestra, adiktolog.

- VSTUPNÍ ZHODNOCENÍ STAVU UŽIVATELE - PRVOKONTAKT

Výkon zahrnuje proces navázání spolupráce s uživatelem (který se může uskutečnit jak v podmínkách streetworku, tak v podmínkách jakékoli jiné drogové služby), získání základních anamnestických informací od uživatele (případně rodinných příslušníků, partnera atd.), studium dostupné dokumentace, případně jiný způsob shromažďování informací o uživateli a jeho stavu a vyhodnocení těchto informací. V rámci výkonu je mapováno rizikové chování uživatele. Součástí práce je zhodnocení celkového stavu uživatele se zvážením dalších potřebných vyšetření a případné stanovení terapeutického plánu. Nedílnou součástí výkonu je vyplnění základních údajů do vstupního záznamového archu.

Vymezení rozsahu: 5 - 60 minut

Požadavek na odbornost: sociální pracovník, zdravotní sestra, adiktolog.

- ZÁVĚREČNÉ ZHODNOCENÍ STAVU UŽIVATELE – ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Sepsání závěrečné (předávací) zprávy pro potřeby uživatele či jiného odborného pracoviště, do něhož je uživatel referován. Zpracovává se vždy se souhlasem uživatele.

Má svou obvyklou strukturu: Jméno a příjmení; Datum narození; Kontaktní údaje (vč. zdravotní pojišťovny); Rodinná anamnéza; Osobní anamnéza; Drogová kariéra; Aktuální stav; Motivace k léčbě, příp. potřebnost služby; Sociální zajištění; Trestná činnost; příp. další relevantní údaje; Datum a jméno pracovníka.

Kopie se vkládá do karty uživatele.

Vymezení rozsahu: 60 minut

Požadavek na odbornost: sociální pracovník, adiktolog, zdravotní sestra (pod dohledem sociálního pracovníka či adiktologa).

- ZÁKLADNÍ ZDRAVOTNÍ OŠETŘENÍ

Základní zdravotní ošetření je zákrok provedený v případech onemocnění či poranění, včetně neodkladné první pomoci. Dále se za základní zdravotní ošetření považují úkony nahrazující laickou domácí péčí (výdej předepsaných léků, aplikace

mastí, obklad apod.), realizované podle instrukcí ošetřujícího lékaře (jde o činnosti vztažené k uživatelům bez domova).

Cílem je ošetřit základní poranění a poskytnout nejnutnější pomoc v kombinaci se snahou přimět uživatele, aby využil odbornou pomoc lékaře.

Použitými prostředky jsou desinfekce, náplasti, obvazy, masti (Heparoid, Ketonal, Višněvského balzám...).

O každém zákroku je veden zápis do „knihy zdravotních ošetření“ a dokumentace uživatele.

Vymezení rozsahu: 15 minut

Požadavek na odbornost: zdravotní sestra, sociální pracovník, adiktolog.

NEDROGOVÉ AKTIVITY

- ZHODNOCENÍ STAVU A POTŘEBNOSTI DROGOVÉ SLUŽBY

Jedná se o komplexní odbornou činnost směřující k popisu potřebnosti dané služby v regionu. V zásadě vychází ze dvou možných situací:

a) zdůvodnění potřebnosti určité služby před zahájením činnosti nového zařízení v regionu,

b) zhodnocení toho, zda existující služba i nadále odpovídá aktuálním potřebám cílové skupiny, a zda (případně jak) se tyto potřeby změnily.

Jeho provedení je podmíněno zpracováním potřebné dokumentace a závěrečné zprávy. Ty musí obsahovat zdůvodnění, popis metod získávání, zpracování a analýzy dat, časový plán, rozpočet, popis a interpretaci výsledků, návrh doporučení a způsobu jejich realizace.

Výkon zahrnuje:

Analýzu potřeb uživatelů

Analýzu vzorců užívání drog a rizikového chování uživatelů

Analýzu velikosti skryté scény a jejich potenciálních potřeb

Získávání údajů o místní scéně

Modelování dalšího vývoje služby v závislosti na analýze potřeb

Vymezení rozsahu: 8 hodin

Požadavek na odbornost: sociální pracovník, adiktolog, zdravotní sestra. Doporučena je spolupráce a konzultace s pracovníky institucí zabývajících se adiktologickým výzkumem.

Doporučení: Poskytovatel zajišťuje kompletní servis pro vymezenou cílovou skupinu uživatelů prostřednictvím kvalifikovaného personálu.

Sídlo kontaktního centra je v těsném dosahu navazujících služeb (psychologická a psychiatrická ambulance).

Délka provozní doby je dostačující.

Počet uživatelů služby dává zřetelně na vědomí, že služba kontaktního centra je důležitým článkem sociálního systému regionu. Konkurenční poskytovatel v dané oblasti není registrován.

- Počty uživatelů, kterým byla v jednotlivých letech poskytována služba.

V roce 2012 byla poskytnuta služba 298 uživatelům, v roce 2013 – 350 a v roce 2014 – 297 uživatelům.

Tvrzení: Služby poskytované v kontaktním centru jsou ve shodě s činnostmi uvedenými v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Dílčí zpracované okruhy:

- Způsob vyhodnocení efektivity poskytovaných služeb z hlediska uživatele. Vliv sociální práce na zmírnění sociálního vyloučení uživatelů a jejich řešení nepříznivé životní situace. Největší úspěchy pracovníků a uživatelů služby:

Efektivitu pracovníci vyhodnocují v rámci rozhovorů s uživateli – záleží na osobních cílech, které uživatel má a kterých se snaží v souvislosti s využíváním služby dosáhnout.

Největší úspěchy lze hodnotit pouze na individuální rovině v souvislosti s cíli, které uživatel služby má. U někoho je úspěchem, pokud přejde z rizikového užívání drogy (sdílení stříkaček a parafernálií, riziková aplikace do nevhodných míst apod.) na užívání méně rizikové (př. na orální či intranasální...). U dalšího to může být zprostředkovaný nástup do ambulantní či pobytové léčby, opět získané doklady, registrace na Úřadu práce či vyřízení sociálních dávek. U většiny je úspěchem,

pokud se nenakazí infekční chorobou, případně pokud ji už mají, nechovají se rizikově a nešíří ji dále.

Doporučení: Problematika závislostí na návykových látkách má trvale vzrůstající charakter, a to nejen u dospívajících 15+. Z preventivních důvodů a z důvodů nutnosti řešit problematickou situaci je existence kontaktních center nutná. Vliv na situaci má i výstup z demografické analýzy oblasti – procentní zastoupení minoritních skupin obyvatelstva, jejich návykům a životnímu stylu.

Cílem kontaktního centra je i poskytování a šíření informací týkajících se obecně závislostí ve školských zařízeních. Tento fakt je nepostradatelným článkem výchovy dětí, mládeže a dospívající populace.

Neuspokojení zájemci o službu z důvodu nesplněné věkové hranice byli ve všech případech sociálními pracovníky odkázáni na návaznou příslušnou pomoc.

- Evidence odmítnutých zájemců o službu.

V roce 2013 eviduje služba 5 odmítnutých zájemců o službu, v roce 2014 se jednalo o 1 zájemce.

Tvrzení: Financování sociální služby odpovídá srovnatelnému finančnímu zajištění obdobné službě v regionu.

	Rok 2012 v Kč	Rok 2013 v Kč	Rok 2014 v Kč
Výnosy	2.295.505,--	2.412.076,--	2.426.573,--

Náklady	Rok 2012 v Kč	Rok 2013 v Kč	Rok 2014 v Kč
Provozní náklady	943.379,--	1.235.588,--	1.277.288,--
Mzdové náklady bez odvodů	1.352.126,--	1.176.488,--	1.149.285,--
NÁKLADY CELKEM	2.295.505,--	2.412.076,--	2.426.573,--

Optimální náklady, vyrovnávací platba činí 2.307.334,-- Kč.

Doporučení: Z důvodu snahy o snížení vyrovnávací platby se doporučuje zacílit PR na vyhledávání sponzorů, dárců a donátorů.

Kazuistika „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

P. (cca 30 let) přichází na kontaktní centrum v březnu 2010. Nemá své vlastní bydlení. Bydlí ve společné domácnosti s kamarádkou, příležitostnou užívatelkou pervitinu a kuřačkou marihuany. Je bez občanského průkazu a bez příjmu. Dvě děti má v pěstounské péči, přišla o ně v době, kdy byla ve výkonu trestu pro výrobu a distribuci pervitinu. Čtyřletou dceru má v kojeneckém ústavu. Byla jí odebrána po ztrátě bydlení. Užívatelka hovoří o tom, že aktuálně kouří marihuanu zhruba dvakrát týdně, víkendově užívá injekčně pervitin a ve větší míře (tedy kdy pocituje jeho účinky) pije alkohol cca dvakrát měsíčně. Denně vykouří krabičku tabákových cigaret.

Kromě toho, že by chtěla mít přístup k čistým injekčním stříkačkám „ale ty stejně doted“ dostávala od známých, kteří k nám docházejí“, by byla ráda, pokud bychom ji pomohli v tom, aby se „dokopala“ k zajištění občanského průkazu. Mluví i o tom, že by chtěla začít rozumně bydlet, mít příjem a neřešit drogy. To vnímá jako důležité, aby mohla opět získat zpět do své péče čtyřletou dceru z kojeneckého ústavu. Předchozí dvě děti si ji už pravděpodobně ani nepamatují, tak jim nechce plést hlavu. Domluveny tedy byly harm reduction služby a sociální práce. P. také mluví o tom, že budu uvažovat o individuální případové práci, která by měla směřovat k práci na abstinenci, ale v tom si zatím není jistá. Nedokáže si představit jiný způsob života.

P. vstoupila do programu s tím, že se přišla podívat spíše ze zvědavosti, možná s očekáváním, že ji zde někdo vymění použité injekční stříkačky. Měla za sebou zkušenosti s pomáhajícími profesemi, jejichž intervence však vnímala negativně. Diagnostický a výchovný ústav, návštěvy kurátorů, pracovníků sociálně právní ochrany dětí, které ji na základě rozhodnutí soudu odebrali děti. Prošla vazební věznicí. Kromě toho z pohledu sociálních pracovníků úřadu byla brána jako problematická, policisty opakovaně podezřelá a okolím obecně vnímaná jako ta, která si nezaslouží pomoc. Tím byly v uživatelce posilovány typické osobnostní deficity uživatelů návykových látek, jakými je například porucha stability či sebeúcty. Proto bylo důležité, aby se Petra při vstupu do služby s nadřazeným a hodnotícím jednáním pracovníků nesečkala. Ona sama vnímala pozornost a nehodnocení při prvních setkáních jako důvod, proč ve službě setrvala.

P. se tedy stala užívatelkou kontaktního centra. Ve chvíli, kdy začala službu navštěvovat častěji, bylo důležité pracovat na vytvoření vztahu. Pro práci v kontaktním centru však má tento nosný vztah i další rozměr. Pokud uživatel důvěřuje pracovníkovi, pokud je ochoten hovořit s ním o svých radostech a trápeních, umožní tak pracovníkovi lépe nastavit službu uživateli a poskytnout mu na „míru šitou pomoc“, která může vést alespoň k minimálním pozitivním změnám. Předpokladem



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

ovšem je, aby se pracovník nedal odradit opakovaným selháváním uživatele a bral tato selhávání jako možnost poučení se z chyb.

Z pohledu etiologie závislosti užívání návykových látek bylo velmi úzce spjata s traumatem. U P. se jednalo o trauma dlouhodobé, které vznikalo již v raném dětství. Ona sama popisuje cosi jako sexuální obtěžování ze strany partnera matky, pravidelné hádky matky s partnerem a jeho následné pobodání nožem. Střídání partnerů, zásahy sociálních pracovníků, změny výchovného prostředí (babička – matka), diagnostický ústav... Trauma tohoto typu vzniká téměř vždy v dětství a přerušuje vývoj. Je ochromující, ničí vazby a tím i důvěrné vztahy s jinými lidmi. Jako zásadní faktor úzdravy je v tomto případě uváděn bezpečný vztah. „Úzdrava z traumatu a popření je možná jen v kontextu bezpečných vztahů“.

Ve chvíli, kdy se stal vztah bezpečným, byla uživatelka schopná unést při konzultacích situace, jakými bylo testování na návykové látky a situace, které by ji pravděpodobně v opačném případě traumatizovaly. Pravdou je, že se pracovnice těmito situacím snažila vyhýbat a příliš jsem se nesnažila rozbít P. obrany. Například téma „zda se nebála, když ji odváděli cizí lidé od maminky poté, co pobodala svého přítele nožem, odbyla odpovědí, že ne. A tak většinou pokud zaslechla od P. „NE“, snažila se zastavit. V první řadě to vnímala pracovnice jako signál, že předčasně otevírám něco, co P. ještě otevřít nechce. V druhé řadě vycházela z toho, že je uživatelka kompetentní a tedy ví, co chce a co potřebuje. Podle teorie sociální práce splňovala uživatelka kompetence ve všech třech oblastech (v oblasti sociální – normativní, objektivních faktů i subjektivní – autentické) a tím pádem byla vhodná pro poradenský model práce. Předpokládám, že i díky tomu, získávala jistotu, kontrolu nad svým životem. Nebála se říkat pravdu.

Velmi rychle dělala pokroky. Prakticky sama začala říkat na nabídku drogy ne. Ve chvíli kdy pracovala, splácela své dluhy a brala to jako nutné zlo.

Součástí práce s uživateli drog je jak pomoc, tak kontrola. Pohybovat se mezi těmito póly může být mnohdy problém jak pro pracovníka, tak i pro uživatele. Obecně je známo, že každá nevyžádaná pomoc je kontrola. Může být z ní cítit nadřazenost, může být vnímána negativně, může být provázena pocitem určitého snižování, ačkoliv je míněna dobře. Proto bylo důležité, aby určitá kontrola vycházela z potřeb uživatelky a byla zdůvodnitelná. Pracovníci naráží například na období, kdy z logických důvodů byla direktivnější než jindy a kromě jiného prováděla testování na přítomnost pervitinu z moči. Uživatelka to tak chtěla a věděla, proč to chce. Na druhou stranu se ani pracovnice občas neplánovaně dostala do role, kdy kontrolovala a ukázněvala a kdy se uživatelka jemně dostávala do odporu. Šlo zpravidla o tzv. nevyžádané rady nebo jemné tlačení. Patrné to bylo v době, kdy uživatelka už určitou dobu abstinovala od pervitinu, ale se známými z práce zašla

občas „na skleničku“. Ačkoliv udělala ve svém životě velké pokroky, opakovaně měla pracovnice potřebu řešit znovu a znovu alkohol. Informace které směřem k alkoholu dostávala, musela znát z paměti. Proto také později začala při přiznání se k napití sdělovat, že má k alkoholu vyjasněný postoj a dále pít řešit nechtěla. Zpětně si pracovnice uvědomila, že neřeší potřebu uživatelky, ale svou. Tato situace se zpravidla stává ve chvíli, kdy pracovník ztrácí odstup. Začne předbíhat potřeby uživatele, tlačí.

Pozitivní vliv na vývoj situace měly i další faktory. V první řadě to bylo bydlení. P. měla střechu nad hlavou, což ji zajistilo určité zázemí. I skutečnost, že šlo nejdříve o bydlení v azylovém domě, mělo svůj význam. P. se necítila sama, ztracená. Neměla ani příležitost prožívat pocit neužitečnosti a zbytečnosti, který uživatelé často po vysazení návykových látek a po ukončení vztahů s drogovou komunitou mají a které je vedou zpět k užívání. Kladnou úlohu sehrálo i finanční zajištění nejdříve z dávek hmotné nouze a později z vlastní práce. Právě díky možnosti pracovat se P. rychle seznámila s dalšími lidmi, včetně svého současného manžela.

Důležitým faktorem je i existence kontaktních center. P. a jí podobní uživatelé by se pravděpodobně do zdravotních či sociálních služeb s vyšším prahem vůbec nedostali.

2)

L. se do kontaktního centra dostavila poprvé před dvěma lety se svou matkou. Po předchozím telefonickém objednání přichází na první návštěvu. Telefonicky se na zařízení obrátila matka s tím, že její mladistvá dcera injekčně užívá drogy. Telefonát proběhl začátkem týdne, kapacita dovolila pozvat matku a dceru již koncem toho samého týdne. Po úvodním přivítání, představení pracovníka a programu (seznámení se službami Kontaktního centra, s možnostmi a limity práce, pravidly pro poskytování služeb...) se ujímá slova matka. Matka je poměrně úzkostná až plačtivá. Hovoří o tom, že u L. v pokoji, když se pokoušela uklízet nepořádek, který tam dcera měla, našla injekční stříkačky. L. v tu chvíli nebyla doma. Telefon matce, která chtěla nález stříkaček od dcery vysvětlit, nebrala. Po návratu domů se matce přiznala, že užívá pervitin. Matku, ačkoliv byla nálezkyň injekčních stříkaček, tato informace zaskočila. Dostala o L. strach, okamžitě si vyhledala kontakt na odbornou pomoc v okolí a zavolala do KC. Při sdílení obav o dceru se opět s omluvami rozplakala. Pracovnice vnímá pláč, komentuje, že v této situaci je plakat normální, že se jedná o přirozenou reakci na tuto obtížnou, novou, neznámou a ohrožující situaci. Dcera vypadá v této chvíli docela smířeně se situací.

Z rozhovoru se samotnou L.: Pervitin užívá od ledna tohoto roku, nitrožilně asi 2 měsíce. (Fakticky užívala pervitin již dva roky, od svých šestnácti let). V současné době má obavy ze zájmu policie o její osobu – poměrně často se stýkala s dealery,



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

na které byl policií udělán zátah. Podle svých slov jediným důvodem pro abstinenci je strach ze zmíněného zájmu policie. Pervitin jí v této chvíli více dává, než bere. Líbí se jí nájezd drogy. Stav kdy je výkonná, povídavá, přátelská, myslí jí to, nemusí nic řešit. V této chvíli však L. příliš hovorná není. Při vyplňování IN COME dotazníku pracovnice zjišťuje, že L. nemá elementární znalosti o relativně bezpečném užívání pervitinu. Dostává základní informace o zásadách bezpečného braní a bezpečného sexu. Znovu pracovnice opakuje nabídku služeb, které kontaktní centrum poskytuje. L. kvituje možnost využívat výměny injekčních stříkaček a doprovodného zdravotnického materiálu. To je zatím jediné, čeho by dle svých slov mohla využít.

Z rozhovoru s matkou vyplynulo, že L. to má doma poměrně jednoduché. S domácností nepomáhá, jedinou její povinností je chodit do školy, což se daří s obtížemi. Veškeré práce spojené s péčí o domácnost obstarává matka. Otec se příliš výchovně ani jinak neangažuje. Soukromě podniká, doma se tudíž příliš nezdržuje. Zároveň bývá často opilý. L. vychovává tak, že jí dává peníze, případně koupí to, co si přeje. Tím jeho starost o dítě končí. Registroval jsem, že tíha celého problému leží pouze na matce. Hovořili jsme o tom, že sice dceru nemá možnost uhlídat a ta, pokud bude chtít užívat drogu, tak jí nejspíš užívat bude, ale že zároveň má určité nástroje, jak L. užívání pervitinu co nejvíce znepríjemnit. Pracovnice L. seznámila s možností stanovit jasná pravidla fungování L. v domácnosti. Ta je buď akceptovat bude anebo ne a bude muset nést důsledky svého nevhodného chování. Zároveň jí byla nabídnuta možnost podpůrné terapie v rámci manželské a rodinné poradny. Již je v psychiatrické péči, ale možnost sdílet své potíže v rámci terapie, uvítala. Byla objednána ke kolegům.

Po devíti měsících přišla L. do kontaktního centra vyměnit injekční materiál. Devět měsíců abstinovala. Nedlouho po první návštěvě v KC jí zavřeli přítele – dealera do vazby a ztratila kontakty. Nyní opět užívá. Návštěva kontaktního centra se stala pravidelnou (i když ne nijak častou) součástí jejího drogového života. Přes prvotní odtažitost a menší ochotu komunikovat, podařilo se časem navázat poměrně dobrý vztah.

V této době se L. odstěhovala od rodičů. S problémy si dodělala učební obor s maturitou. Pokoušela se pracovat jako kadeřnice, prodavačka, ale nikdy to nemělo dlouhé trvání. Začala bydlet v jiném městě u nového přítele, také uživatele pervitinu. Nachází práci barmanky. Pervitin v této chvíli užívá denně. Takto funguje přibližně půl roku. Poté přichází rozchod s přítelem, další stěhování – tentokrát ke kamarádce, uživatelce. K problému s pervitinem se přidává impulzivní hraní na výherních automatech – jako barmanka má dostatek příležitostí. Po tom, co několikrát nahází tržbu do automatu, dostává výpověď. Objevují se zrakové i sluchové halucinace, samomluva. Pracovníci se snaží pracovat na stabilizaci sociálních podmínek, pomáhají s registrací na Úřadu práce, s vyřizováním sociálních dávek apod. V této

chvíli L. poprvé začíná hovořit o tom, že by mohla nastoupit do léčby. Znovu navázala kontakt s rodiči, především tedy matkou. Ta by byla ochotná, pokud L. bude pracovat na nástupu do léčby, L. vzít zpět. Prý by jí rodiče i pomohli se splácením dluhů, které L. vytvořila. To vše je však podmíněno léčbou. Matka opět kontaktuje KC a konzultuje svůj postup a přístup k dceři. L. s léčbou souhlasí. Ta jí byla zprostředkována do psychiatrické léčebny, do které následně cca po měsíci a půl nastoupila. Během té doby pracovali pracovníci na udržení motivace k nástupu do léčby.

L. po nástupu do léčebny, ve fázích, kdy již je možné kontaktovat své blízké, celkem pravidelně kontaktuje i pracovníky - telefonicky. Hovoří o tom, jak léčba probíhá. Tyto rozhovory jsou především podpůrné. V době, kdy se půlroční léčba chýlí ke konci, L. hovoří o tom, že se matka odstěhovala od otce. Nyní matka bydlí nedaleko Brna u své sestřenice. L. si nyní vyřizuje nástup na doléčování v Brně. Má v plánu začít v Brně pracovat a bydlet s matkou. Otec bydlí sám. Stále pije.

Po dokončení léčby a nástupu do doléčování se uskutečnil ještě jeden osobní a několik telefonických kontaktů s L. L. úspěšně abstínuje. Poměrně brzy našla zaměstnání, pracuje jako kosmetička v salónu. Matka stále dochází k psychiatrovi a na psychoterapii.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Problematika závislostí na návykových látkách má trvale vzrůstající charakter, a to nejen u dospívajících 15+. Z preventivních důvodů a z důvodů nutnosti řešit problematickou situaci je existence kontaktních center nutná. Vliv na situaci má i výstup z demografické analýzy oblasti – procentní zastoupení minoritních skupin obyvatelstva, jejich návykům a životnímu stylu.

Cílem kontaktního centra je i poskytování a šíření informací týkajících se „obecně závislostí“ ve školských zařízeních. Tento fakt je nepostradatelným článkem výchovy dětí, mládeže a dospívající populace.

Sídlo kontaktního centra je v těsném dosahu navazujících služeb (psychologická a psychiatrická ambulance), což je hodnoceno velmi pozitivně.

Poskytovatel zajišťuje kompletní servis pro vymezenou cílovou skupinu uživatelů prostřednictvím kvalifikovaného personálu.

Personální zajištění kontaktního centra je optimální vzhledem k délce provozní doby a zajištění zastupitelnosti sociálních pracovníků v době jejich nepřítomnosti na pracovišti.

Délka provozní doby je dostačující.

Počet uživatelů služby dává zřetelně na vědomí, že služba kontaktního centra je důležitým článkem sociálního systému regionu. Konkurenční poskytovatel v dané oblasti není registrován.

Neuspokojení zájemci o službu z důvodu nesplněné věkové hranice byli ve všech případech sociálními pracovníky odkázáni na návaznou příslušnou pomoc.

Z důvodu snahy o snížení vyrovnávací platby se doporučuje zacílit PR organizace na vyhledávání sponzorů, dárců a donátorů.

Celkově služba vykazuje kvalitní výstupy v systému sociální práce.

2.15. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež – (5922905)

Název poskytovatele	Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov
Adresa poskytovatele	Procházkova 818, Střední Předměstí, 541 01 Trutnov 1
Zařízení poskytovatele	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež - RIAPS – SHELTER (Procházkova 818, Střední Předměstí, 541 01 Trutnov 1)

Oblasti analýzy:

4. *Personální a organizační zajištění služby (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno.*
5. *Indikátory sledované v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež odpovídají svým rozsahem, kvalitou a kvantitou činnosti a aktivitám stanoveným dle § 62 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb.*



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

6. *Financování sociální služby (porovnání příjmů a výdajů sociální služby) odpovídá srovnatelnému finančnímu zajištění obdobné služby poskytované na území ČR.*

Tvrzení: Personální zajištění odpovídá počtu a skladbě uživatelů služby.

Dílčí zpracované okruhy:

- Pracovní vytíženost jednotlivých pracovníků služby vzhledem k vykazovaným indikátorům (pracovní doba vs. počty kontaktů v jednotlivých časových intervalech a strukturou zakázky uživatele).

V nízkoprahovém zařízení pracují 4 pracovnice – celkově 3,4 úvazek.

Cílovou skupinou jsou děti, mládež a mladí dospělí ve věku od 6t do 26 let. Prostorem jsou rozděleni uživatelé do dvou klubů. Klub pro děti je pro uživatele od 6 do 15 let. Klub pro mládež pak od 15 do 26 let.

Otevírací doba se v klubech liší. Ale v každém z obou klubů je to vždy celkem 18 hodin týdně.

Klub pro děti

Pondělí: 13:00 – 18:00

Úterý: 13:00 – 16:00 (čas vyhrazený pro poradenství, doučování a individuální práci),
Středa: 13:00 – 18:00

Čtvrtek: 13:00 – 18:00

Klub pro mládež

Pondělí: 13:00 – 18:00

Úterý: 13:00 – 18:00

Středa: 13:00 – 16:00 (čas vyhrazený pro poradenství, doučování a individuální práci)

Čtvrtek: 13:00 – 18:00

Kluby jsou otevřené odpoledne od 13:00 do 18:00 – v tento čas pracovnice pracují v přímé práci s uživateli. V dopoledních hodinách poté vyplňují databázi, píší



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

individuální plány, připravují program na odpoledne, preventivní lekce, besedy, akce. Účastní se porad, supervizí, setkávání v rámci pracovních skupin, apod.

Uživatelé chodí každý den v jiném počtu, protože se jedná o dobrovolnou službu.

Spádovost služby:

Rok 2014 – Staré Buky, Hajnice, Petříkovice, Rudník, Žacléř, Trutnov.

Rok 2013 – Malé Svatoňovice, Červený Kostelec, Svoboda nad Úpou, Petříkovice, Chvaleč, Hajnice.

V daný okamžik je maximální počet uživatelů 15 a to na každý klub.

V klubu je vždy jeden pracovník a druhý tak může poskytovat individuální poradenství, věnovat se stážistům.

Doporučení: Délka provozní doby NZDM odpovídá potřebám uživatelů služby, a to jak dětem, tak dospívajícím a mladým dospělým. NZDM nabízí své prostory a aktivity v době po skončení vyučování až do odpoledních hodin, čímž umožňuje všem uživatelům služby plně a efektivně využít volný čas.

- Aktivity a činnosti pracovníka v NZDM.

V 7,00 hodin příchod pracovníků. Hned ráno zapisují do databáze, řeší individuální plány, zapisují rozhovory. Přitom probíhá intervize o uživatelích, co je u uživatelů nového, co se s nimi řeší, zda to bylo řešeno adekvátně, nebo co s tím mohou dělat ostatní pracovníci.

Dopoledne pak každý pracovník pracuje zvlášť, někdo zpracovává preventivní dlouhodobý program, preventivní pomůcky do klubu, jiný zase připravuje akce. Pracovníci připravují program na odpoledne, řeší organizační věci pro zabezpečení plynulého chodu služby. To vše je přímá práce směrem k uživatelům.

Dopoledne se děje i nepřímá práce, účast na pracovních skupinách nízkoprahových zařízení pro děti a mládež Královehradeckého kraje. Pracovní skupiny prevence kriminality (spolu s Policií, sociálním odborem města, OSPOD, pedagogicko-psychologickou poradnou, probační a mediační službou, střediskem výchovné péče, a dalšími). Dále multidisciplinární tým (výše zmíněné + organizace ze Dvora Králové nad Labem, Vrchlabí, apod.).

Pravidelně se pak konají porady zařízení, porady vedoucích, porady zaměstnanců.

Řeší se aktualizování standardů. Řeší se stážisté ve smyslu rozvržení jejich výkonu praxe tak, aby to bylo pro klub efektivní. Také aby se zde dobrovolníci a stážisté prostřídali a to nejen časově ale také v obou klubech.

Ve 13,00 hodin přichází první uživatelé. Pracovníci si s uživateli povídají, jedna z prvních otázek se týká školy, je zde pravidlo, že pokud uživatel nejde do školy, nemůže ten den do klubu, to slouží jako prevence záškoláctví. A pak rozhovor pokračuje dle situace. Během rozhovoru se pracovník spolu s uživateli snaží vymyslet vhodnou aktivitu, pokud není připravená beseda, program apod. Nejčastěji je to společenská hra, jindy to je vyrábění. Vyrábění je vždy koncipováno tak, aby se při něm uživatelé učili základní dovednosti jako šít, správně používat pomůcky jako štětce, tužky, pastelky, nůžky atd. Tato činnost uživatele baví hodinu někdy déle, pak se aktivity mění. Během odpoledne se pracovnice s jednotlivými uživateli, podle potřeby a poptávky odebírají do naší poradenské místnosti, kde s uživatelem řeší plán, stávají situaci, problémy, školu, apod.

V klubu pro mládež mezi typicky využívané aktivity patří stolní fotbal, ping pong, kulečnick, šipky. Děti mají zájem i o tancování – lino na break dance. Aktivity se dost mění podle složení uživatelů a podle toho, co zrovna chtějí. Prakticky se ale vždy najde někdo, kdo chce pomoc se školou, někdo kdo chce hrát stolní hru a někdo, kdo chce jít třeba ven. Když se jde ven, tak se hrají míčové hry, nebo děti využívají slack-line (lano mezi 2 stromy), kola, koloběžky, frisbee. Pokud je na to prostor mezi aktivitami, řeší se problémové oblasti, v malém klubu je to převážně internet, facebook, kyberšikana, šikana, rodiče. Ve velkém klubu pak sex, sexuální choroby, vztahy, práce, domov, přijímačky na školu, učení na autoškolu, bydlení apod.

- Aktivity a činnosti, které jsou poskytovány uživatelům (aktivita, časová náročnost, indikátor).

Aktivity lze rozdělit do 4 skupin:

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti – besedy (Bes), podpora vlastních aktivit (Pva), doučování (Dou), volnočasové aktivity (VA), situační intervence (Si), skupinové aktivity (SKA)

Sociálně terapeutické činnosti – práce se skupinou (PSK), individuální rozhovor (R), poradenství (Por), pomoc v krizi (KI).

Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů – jednání s institucemi ve prospěch uživatele (Jsi), doprovod (Dop), poskytnutí informace (Info), práce s osobami blízkými (OB), zprostředkování kontaktu na navazující služby (ZK).

Akce – preventivní programy, besedy, podpora vlastních aktivit (PVA), zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Výchovné a vzdělávací činnosti	časová dotace*
Beseda	1,5h + 1,5h
Podpora vlastních aktivit	1h + 0,25h
Pomoc se školou	0,5h + 0,25h
Volnočasové aktivity	2,5h + 0,1h
Skupinové aktivity	1,5h + 0,1h
Situační intervence	0,25h + 0,25h
Sociálně terapeutické činnosti	
Práce se skupinou	5h + 1h
Individuální rozhovor	0,25h + 0,1h
Poradenství	0,5h + 0,5h
Pomoc v krizi	1h + 0,25h
Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů	
Jednání s institucemi ve prospěch uživatele	0,5h 0,25h
Doprovod	1h + 0,25h
Poskytnutí informace	0,5h + 0,25h
Práce s osobami blízkými	0,5h + 0,25h
Zprostředkování kontaktu na návazné služby	0,25h + 0,25h
Akce	
Preventivní program	5h + 5h
Besedy	1,5h + 2h

Podpora vlastních aktivit	2h + 2h
*Druhý údaj je příprava	

- Aktuální organizační struktura včetně úvazků.

1,0 úvazek pracovníka (současně je pověřen vedením), dále pak 2 pracovníci na celý úvazek a jeden pracovník na 0,4 úvazku.

- Počty uživatelů, kterým byla v jednotlivých letech poskytována služba (ve věkové struktuře).

V roce 2013 byla služba poskytnuta celkem 179 uživatelům (klub pro děti – 100, klub pro mládež – 79).

V roce 2014 byla služba poskytnuta celkem 174 uživatelům (klub pro děti – 103, klub pro mládež – 71).

Doporučení: Aktivity v NZDM zajišťují sociální pracovníci. Činnosti soustřeďují směrem preventivním, výchovným, vzdělávacím, aktivizačním, společenským, sportovním. Uživatelé mají možnost zvolit si aktivitu skupinovou i individuální. Pro individuální práci je dán uživateli čas a prostor. Vzhledem k cílové skupině dětí a dospívajících, kteří pochází ze sociálně slabých nebo nefunkčních rodin, hraje tato služba velmi významnou roli.

Počet sociálních pracovníků, kteří zajišťují aktivity a program pro uživatele odpovídá potřebám plynulého chodu nízkoprahového zařízení s tím, že vždy je zajištěn dohled při skupinové činnosti a současně je vyhrazen prostor pro individuální sociální práci s uživatelem. V počtu 3,4 úvazku pracovníků v přímé péči je zajištěna i zastupitelnost v době čerpání dovolené, vzdělávání či jiné pracovní překážky.

Tvrzení: Služby poskytované v NZDM jsou ve shodě s činnostmi uvedenými v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Dílčí zpracované okruhy:

- Způsob vyhodnocení efektivity poskytovaných služeb z hlediska uživatele. Vliv sociální práce na zmírnění sociálního vyloučení uživatelů a jejich řešení nepříznivé životní situace.

S uživateli se tvoří individuální plán – kde jsou jak jednotlivé kroky, tak i konečné zhodnocení plánu. Každý uživatel má svého klíčového pracovníka, který má povědomí o uživateli, o jeho problémech, o jeho situaci ve škole, v rodině apod.

Pokud uživatel navštěvuje NZDM a řeší svou nepříznivou sociální situaci, je to první krok ke zlepšení této situace. Pracovník mu nabízí doprovod do navazujících služeb, věnuje se mu, doporučuje mu navazující služby (pokud je to potřeba). Snaží se společně s uživatelem hledat práci, s tím souvisí sepsání aktuálního životopisu, dále řeší úřad práce, dostupné dávky, školu a přípravu do ní, často řeší i rodinné a vztahové problémy, problémy s bydlením, se zákonem atd. V případě nedocházení uživatele a jeho aktivní neúčasti na plánu se plán ukončuje pro nedocházení. Jinak se plán hodnotí, reviduje, aktualizuje, individuálně se řeší další zakázky apod. V klubu pro děti se řeší hlavně škola, rodina, kamarádi a partneři. V klubu pro mládež se řeší hlavně práce, přijímací řízení, škola a bydlení.

Zpětná vazba jde hlavně směrem od uživatelů k pracovníkům, mluví s nimi a soustředí se na vývoj a pokroky v jejich situaci. Každý rok probíhá dotazník spokojenosti uživatelů se službou a s pracovníky služby. Dotazník vyšel vždy dobře a uživatelé jsou spokojeni především s aktivitami a se spravedlivým přístupem pracovníků.

Problémy, problémové oblasti řešíme i v rámci PRAKKu – pracovní skupiny NZDM Královéhradeckého kraje. Dochází k předávání dobré praxe, nápadů na akce. Mezi NZDM probíhají turnaje, soutěže.

- Největší úspěchy pracovníků a uživatelů služby:
- Uživatel měl pořád špatné nálady, občas mluvil o sebevraždě – pracovníci s ním o tom mluvili a řešili, chodil každý den, potřeboval si s někým povídat a doma ho nikdo (podle jeho slov) neposlouchal. Pracovníci dokázali to, aby začal i s rodiči řešit svou situaci v rodinné poradně. On začal docházet k psychologovi. Jeho stav se uklidnil.
- Uživatel byl na úřadu práce, nemohl najít zaměstnání. Společně s pracovníky procházeli vývěsky, na internetu, volali na různé nabídky. Situace uživatele nebyla jednoduchá, byl několikrát trestaný a má jen základní vzdělání. Nakonec se podařilo, aby si uživatel vše potřebné vyřídil a nastoupil do zaměstnání. (Prohlídka u lékaře, účet, e-mail, ...).
- Uživatelka propadala ve škole z několika předmětů – pracovníci ji nabídli pomoc se školou, doma na učení nemá prostor a nemá se s ní kdo učit. Bydlí s jedním rodičem a dalšími sourozenci v malém bytě. Začala chodit na doučování, řeší se její známky a písemky dopředu. Ve škole se zlepšila a nyní již nepropadá.

- Uživatelka si začala psát na internetu s neznámým chlapcem a chtěla za ním jet do Prahy – sama. Svěřila se pracovníci. Pracovnice se jí snažila vysvětlit rizika internetu i její návštěvy Prahy. Hodně se bavili o úskalích internetu, o tom, že si nemusí vůbec psát s tím, za koho se ten člověk vydává. Řešili, co by se mohlo stát, kdyby jela sama za neznámým mužem. Pracovníci se podařilo uživatelku namotivovat, aby s ní jeli prarodiče jako doprovod.

Doporučení: Náplň činností poskytovaných v NZDM plně odpovídá vymezeným kritériím uvedených v zákoně č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Pozitivně je hodnocena výměna zkušeností sociálních pracovníků v rámci PRAKu, spolupráce s návaznými organizacemi a institucemi (Policie ČR, školy, poradny, OSPOD,...) Tyto aktivity potvrzují kvalitně prováděnou sociální práci.

- Evidence odmítnutých zájemců o službu.

Za rok 2013 – 0 odmítnutých zájemců, v roce 2014 byli odmítnuti 2 zájemci (kvůli věku – nespadá do cílové skupiny). Vždy je zájemci doporučena jiná služba.

- Informování veřejnosti o činnosti služby.

Aktuální informace zveřejňují pracovníci na webových stránkách a na facebooku. Posílají články do místních Radničních listů. Na autobusovém nádraží v Trutnově má služba společnou nástěnku pro všechny služby RIAPSu. Zde jsou také základní informace o NZDM.

Pro uživatele i veřejnost jsou dostupné letáky, vizitky, samolepky.

V rámci spolupráce jsou letáky i na OSPODu, na Probační a mediační službě, v Pedagogicko - psychologické poradně.

Momentálně se rozjíždí projekt, kdy je služba ve spojení s několika školami, kde se umísťují nástěnky – informace o NZDM.

V rámci multidisciplinárního týmu (NZDM, manželská a rodinná poradna, K centrum, Probační a mediační služba, Pedagogicko-psychologická poradna, Středisko výchovné péče, Policie, ČČK, ...) se účastní pracovníci společné preventivní akce pro základní školy, vždy jednou za rok – červen nebo září.

Doporučení: Organizace vhodně zajišťuje propagaci své činnosti, a to jak formou aktivní, tak pasivní. Kladně jsou hodnoceny vyvíjené preventivní aktivity směřované k dětem ve školských zařízeních.

Tvrzení: Financování sociální služby odpovídá srovnatelnému finančnímu zajištění obdobné službě v regionu.

	Rok 2012 v Kč	Rok 2013 v Kč	Rok 2014 v Kč
Výnosy	1.661.013,--	1.430.622,--	1.427.536,--

Náklady	Rok 2012 v Kč	Rok 2013 v Kč	Rok 2014 v Kč
Provozní náklady	582.022,--	546.125,--	525.183,--
Mzdové náklady bez odvodů	1.078.991,--	884.497,--	902.421,--
NÁKLADY CELKEM	1.661.013,--	1.430.622,--	1.427.604,--

Optimální náklady, vyrovnávací platba činí 1.674.046,-- Kč.

Doporučení: Z přehledu nákladových položek NZDM je pozitivně hodnoceno snížení provozních nákladů. Navýšení mzdových nákladů v roce 2014 souvisí se schváleným navýšením platů pracovníků v sociálních službách daného roku.

Pro případné snížení provozních nákladů se doporučuje sledovat vyhlášené grantové programy z fondu ESF a následně podat zpracovaný/é projekty pro čerpání finančních prostředků na činnost.

Kazuistika „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Uživatelce je 13 let. Uživatelka žije se sourozenci a s otcem. Matka se od nich odstěhovala a vídají se párkrát do roka. Uživatelka doma nemá svůj prostor, neustále se hádají se sourozenci, ale i s otcem. Děti přebírají role dospělých. Chodí špinavá, neumytá, většinou i v roztrhaných věcech. Nemají peníze. Ona se chce vyrovnat spolužačkám, kamarádkám. Chce se jim zalíbit za každou cenu. Kvůli oblečení je častým terčem posměchů ve škole.

2)

Uživatel (21), celé dětství strávil po ústavech. V dospělosti byl dvakrát trestaný. Žil na ulici, má za sebou experimentování s návykovými látkami. Momentálně žije u jedné příbuzné. Je zapsán na úřadu práce. Nemůže najít práci, protože se nedoučil. Má jen základní vzdělání a žádnou praxi. Nyní ani nepobírá žádné dávky. Jeho den vypadá tak, že vstane kolem poledne, chodí po venku, jde do klubu a jde zas domů. Má problém s agresivitou a s tím, aby vyšel s ostatními. I když mu práci pracovníci pomohli sehnat, pokusů bylo několik, vydržel tam vždy maximálně měsíc, protože se mu nelíbil kolektiv, nebo mu ubližovali, nebo to byli příliš daleko a nechtěl dojíždět atd.

3)

Uživatelka (15) chodí do základní školy praktické. Je ze sociálně slabé rodiny. Má několik sourozenců. V jedné domácnosti žijí i s dalšími příbuznými. Ve škole má problémy skoro se všemi předměty. Doma se s ní nemá kdo učit.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Aktivity v NZDM zajišťují sociální pracovníci. Činnosti soustředí směřem preventivním, výchovným, vzdělávacím, aktivizačním, společenským, sportovním. Uživatelé mají možnost zvolit si aktivitu skupinovou i individuální. Pro individuální práci je dán uživateli čas a prostor. Vzhledem k cílové skupině dětí a dospívajících, kteří pochází ze sociálně slabých nebo nefunkčních rodin, hraje tato služba velmi významnou roli.

Náplň činností poskytovaných v NZDM plně odpovídá vymezeným kritériím uvedených v zákoně č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Pozitivně je hodnocena výměna zkušeností sociálních pracovníků v rámci PRAKu, spolupráce s návaznými organizacemi a institucemi (Policie ČR, školy, poradny, ...). Tyto aktivity potvrzují kvalitně prováděnou sociální práci.

Počet sociálních pracovníků, kteří zajišťují aktivity a program pro uživatele odpovídá potřebám plynulého chodu nízkoprahového zařízení s tím, že vždy je zajištěn dohled při skupinové činnosti a současně je vyhrazen prostor pro individuální sociální práci s

uživatelé. V počtu 3,4 úvazku pracovníků v přímé péči je zajištěna i vzájemná zastupitelnost v době čerpání dovolené, vzdělávání či jiné pracovní překážky.

Délka provozní doby NZDM odpovídá potřebám uživatelů služby, a to jak dětem, tak dospívajícím a mladým dospělým. NZDM nabízí své prostory a aktivity v době po skončení vyučování až do odpoledních hodin, čímž umožňuje všem uživatelům služby plně a efektivně využít volný čas.

Organizace vhodně zajišťuje propagaci své činnosti, a to jak formou aktivní, tak pasivní. Kladně jsou hodnoceny vyvíjené preventivní aktivity směřované k dětem ve školských zařízeních.

Z přehledu nákladových položek NZDM je pozitivně hodnoceno snížení provozních nákladů. Navýšení mzdových nákladů v roce 2014 souvisí se schváleným navýšením platů pracovníků v sociálních službách daného roku. Pro případné snížení provozních nákladů se doporučuje sledovat vyhlášené grantové programy z fondu ESF a následně podat zpracovaný/é projekty pro čerpání finančních prostředků na činnost.

Celkově je služba hodnocena jako velmi kvalitní.

2.16. Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením – (9158074)

Název poskytovatele	Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR
Adresa poskytovatele	Krakovská 1695/21, Praha 1 – Nové Město, 110 00 Praha 1
Zařízení poskytovatele	SONS ČR Trutnov (Horská 5, Střední Předměstí, 541 01 Trutnov 1)

Oblasti analýzy:

1. *Sociální služba Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením dle § 66 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách má jasně*

definovanou cílovou skupinu uživatelů, která je v souladu s odborností personálu a potřebami zadavatele služby.

2. *Poskytování služby je nastaveno efektivně a v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.*
3. *Poskytovatel má zpracován soubor aktuálních informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena. Tyto informace jsou veřejnosti distribuovány různými formami v pravidelných intervalech.*

Tvrzení: Cílovou skupinou uživatelů jsou osoby v důchodovém věku nebo osoby se zdravotním postižením ohroženým sociálním vyloučením.

Dílčí zpracované okruhy:

- Aktivity a činnosti, které pracovníci poskytují uživatelům.

Dle zákona služba poskytuje tyto činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Dále poskytuje služba tyto činnosti:

Volnočasové aktivity – výroba květin ze spadaného podzimního listí, výroba velikonočních a vánočních dekorací.

Společenské a kulturní aktivity – exkurze do podniků, které se zabývají tradiční krajskou výrobou (např. vánoční ozdoby, hořické trubičky), poznávací výlety, návštěvy Botanické zahrady v Praze Troji, výstavy, lehká pěší turistika po okolí města i v Krkonoších.

Relaxace – návštěva solné jeskyně – 2 hod. měsíčně (podzim až jaro)

- Počty uživatelů, kterým byla v jednotlivých letech poskytovaná ambulantní služba, byla s nimi uzavřena smlouva – dle věkové struktury.

Cílovou skupinou jsou osoby se zrakovým postižením od 16 až nad 80 let.

Jedná se o ambulantní a terénní formu poskytování sociální služby.

V roce 2013 a 2014 byla maximální možná denní kapacita 35 uživatelů. Okamžitá kapacita služby – 1 – 10 uživatelů (klubová činnost každé pondělí dopoledne, hromadné poznávací, kulturní, vzdělávací a zdravotní akce).

V roce 2013 bylo uzavřeno 11 nových smluv, v roce 2014 bylo uzavřeno také 11 smluv o poskytování sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením.

Uživatelé – struktura:

Část uživatelů je slabozrakých - přibližně 30% - individuální poradenství, předvedení nebo zapůjčení kompenzačních pomůcek, základní sociální poradenství, skupinové akce).

Další skupinu tvoří lidé se závažným poškozením zraku (poškození sítnice, zelený a šedý zákal nebo kombinace těchto onemocnění) a těchto je asi 50% - individuální doprovody, základní sociální poradenství, předvedení nebo zapůjčení kompenzačních pomůcek, čtení a poslech literatury dle zájmu uživatelů, skupinové akce).

Poslední skupina jsou osoby prakticky nevidomé nebo čistě nevidomé a těch je 20% - individuální doprovody, základní sociální poradenství, předvedení nebo zapůjčení kompenzačních pomůcek, čtení a poslech literatury dle zájmu uživatelů, skupinové akce).

V roce 2013 věková struktura – 3 dospělé osoby ve věku 27 – 64 let, nad 65 let – 12 osob.

V roce 2014 věková struktura – 4 dospělé osoby ve věku 27 – 64 let, nad 65 let – 9 osob.

Doporučení: Cílovou skupinou organizace jsou osoby se zrakovým postižením. Jedná se o minoritní skupinu osob, která je omezena či jí je zcela znemožněno v běžném prostředí získávat informace zrakovým vjemem. Tento handicap je navíc umocněn věkem uživatelů (zejména se jedná o osoby seniorského věku). Zřakově postižení lidé si musí pro všední a sebeobslužné činnosti zajistit doprovod či péči, a to jak v domácím, tak ve vnějším prostředí. S narůstajícím počtem seniorů, kteří trpí degenerací zrakového ústrojí, přibývá. Z tohoto důvodu je nutné zajistit i do let budoucích fungování organizací, které budou poskytovat této skupině osob podporu a péči, předávat jim informace, dopomáhat jim ve výběru vhodných kompenzačních pomůcek aj..

Doporučuje se jasně definovat činnosti poskytované služby a její jasnou evidenci, včetně času poskytované služby.

- Průměrná měsíční návštěvnost.

Průměrná měsíční návštěvnost v roce 2013 byla 15 uživatelů, v roce 2014 činila 13 uživatelů.

Doporučení: Vzhledem k vykazované okamžité i průměrné návštěvnosti uživatelů se doporučuje snížit kapacitu organizace z 35 cca na 15 - 20 uživatelů/den.

- Provozní doba je nastavena dle potřeb uživatelů.

Provozní doba ambulantní formy:

PO 8,00 – 12,00 12,30 - 16,00 hodin

ST 8,00 – 12,00 12,30 – 16,00 hodin

ČT 10,30 – 12,00 12,30 – 16,00 hodin

Provozní doba terénní formy:

PO 7,30 – 11,30 hodin

ÚT 12,00 – 16,00 hodin

ST 7,30 – 11,30 12,00 – 16,00 hodin

ČT 7,30 – 11,30 hodin

- Časový snímek služby.

PO - PÁ

7,00 – 8,00 hodin - komunikace, 2 uživatelé, 1 pracovník

8,00 – 10,00 hodin - příprava svačín, 4 uživatelé, 2 pracovníci

10,00 – 12,00 hodin - pracovní terapie, 5 uživatelů, 2 pracovníci

12,00 – 13,00 hodin - oběd, 5 uživatelů, 2 pracovníci

13,00 – 14,00 hodin - muzikoterapie, 3 uživatelé, 2 pracovníci

14,00 – 15,00 hodin - volnočasové aktivity, 1 uživatel, 1 pracovník

Pondělí 8,00 -12,00 hodin - Klubové setkání – setkání zrakově postižených uživatelů a jejich průvodců, pokud je mají, 1-10 uživatelů, 2 pracovníci

12,30 – 16:00 hodin - základní sociální poradenství, předvedení a půjčování kompenzačních pomůcek (výběr vhodné pomůcky, předvedení, nastavení, v případě zájmu zapůjčení, případně objednání u dodavatele), 1 pracovník

Středa 8,00 – 12,00 hodin - základní sociální poradenství, předvedení a půjčování kompenzačních pomůcek, 1 pracovník

12,30 – 16,00 hodin terén – individuální doprovody, společné poznávací, kulturní, vzdělávací nebo zdravotní akce, aktivizační návštěvy uživatelů, 1 – 10 uživatelů, 2 pracovníci

Čtvrtek 8,00 – 12,00 hodin – administrace, základní sociální poradenství, 1 pracovník

Doporučení: Délka provozní doby organizace neodpovídá personálnímu zajištění poskytované služby. Ambulantní forma služby nabízí uživatelům prostor ke společnému setkávání, sdílení problémů, přenosu informací, navazování společenských kontaktů a tvořivé práci. Terénní forma poskytované služby je pozitivně hodnocena z důvodu zajištění cíleného poradenství pracovníka v konkrétních domácnostech uživatelů, které se týká např. správně zvolené úpravy prostředí z důvodu zajištění orientace, zapůjčení vhodné kompenzační pomůcky aj..

Doporučuje se upravit provozní dobu personálnímu zabezpečení služby (cca 20 hodin týdně).

- Personální zajištění služby
 - a) Pracovník v sociálních službách 50 % úvazek
 - b) Dohoda o provedení práce 25 hodin/měsíc (doprovody)

Doporučení: Personální zajištění odpovídá nastavené provozní době a potřebě uživatelů.

Tvrzení: Financování sociální služby odpovídá srovnatelnému finančnímu zajištění obdobné službě v regionu.

	Rok 2013	Rok 2014
Celkové náklady	299.213,--	183.023,--
Z toho mzdové náklady	117.925,--	124.726,--

Dotace v roce 2013 – MPSV – 81.000,-- Kč; MÚ Trutnov – 50.000,-- Kč, 8.000,-- Kč úřad práce, další – vlastní zdroje.

Dotace v roce 2014 – MPSV 81.000,-- Kč; MÚ Trutnov – 50.000,-- Kč, 8.000,-- Kč úřad práce, další – vlastní zdroje.

Vypočtená vyrovnávací platba pro rozsah služby 0,5 úvazku je 191 000,- Kč. Reálné naplnění vyrovnávací platby je nedostatečné. Doporučuje se navýšit podporu služby v souladu s optimálně stanovenou vyrovnávací platbou.

Doporučení: Z uvedených dat je zřejmé, že organizace viditelně snížila provozní náklady v roce 2014 oproti roku 2013. Náklady na provoz tvoří pouze položky nutné k pokrytí energií a nájemného. Mzdové náklady odpovídají personálnímu zajištění organizace. Další snižování nákladů na úkor služby není žádoucí.

Tvrzení: Informování o sociální službě je v dostatečné kvalitě i kvantitě.

Služba pasivně informuje - letáky v ordinacích očních lékařů, webový portál Infolist, v měsíčníku Střípek, který vydává Tyflocentrum Hradec Králové, služba vydává čtvrtletně Trutnovský zpravodaj pro zrakově postižené občany.

Aktivní informovanost - účast na setkání majitelů starých historických vozidel a možnost svezení uživatelů v jejich vozech (červen 2014).

Doporučení: Negativně je hodnocena prezentace služby včetně poskytovaných informací o činnosti organizace prostřednictvím webových stránek. Tento informační kanál se doporučuje inovovat.

Kazuistiky „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

68leté uživatelce s pokročilým šedým zákalem v kombinaci s odchlípenou sítnicí nevyhovovala stávající lupa z důvodu postupného zhoršování zraku. Dostala od své oční lékařky kontakt na půjčovnu kompenzačních pomůcek. Tato oční lékařka je ošetřující lékařka několika našich dalších uživatelů a má k dispozici informační letáky služby. Po telefonické domluvě přišla dotyčná uživatelka s doprovodem a vyzkoušela si lupy, které máme k dispozici. Vybrala si jednu, která jí nejlépe vyhovovala. Pracovnice ji hned tuto lupu objednala v prodejně Tyflopomůcek přímo na její



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

adresu. Do současné doby tuto lupu používá. V případě dalšího zhoršení zraku má kontakt na službu, která jí je schopná nabídnout další řešení.

2)

72letá uživatelka si stěžovala na samotu a nemožnost kontaktu s jinými lidmi z důvodu vážné oční vady. Měla kombinaci šedého a zeleného zákalu. Ačkoli absolvovala několik operací, stav vidění jí neumožňoval pohyb bez doprovodu mimo její byt. Kontakt na organizaci dostala od jedné dlouhodobé uživatelky, se kterou se stýká. Pracovnice zajistila individuální doprovod a od té doby se účastní společných akcí a je v kontaktu s ostatními zrakově postiženými uživateli, se kterými může sdílet své zkušenosti.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

SONS, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením se sídlem v Trutnově, je jednou z poboček celostátní organizace. Pracovníci organizace úzce spolupracují s Centrem pro integraci osob se zdravotním postižením Královéhradeckého kraje, o.p.s., které sídlí ve stejné budově. Tato spolupráce uživatelům přináší zkvalitnění poskytovaných služeb v oblasti přenosu a získávání potřebných informací.

Cílovou skupinou organizace jsou osoby se zrakovým postižením. Jedná se o minoritní skupinu osob, která je omezena či jí je zcela znemožněno v běžném prostředí získávat informace zrakovým vjemem. Tento handicap je navíc umocněn věkem uživatelů (zejména se jedná o osoby seniorského věku). Zrakově postižení lidé si musí pro všední a sebeobslužné činnosti zajistit doprovod či péči, a to jak v domácím, tak ve vnějším prostředí. S narůstajícím počtem seniorů, kteří trpí degenerací zrakového ústrojí, přibývá. Z tohoto důvodu je nutné zajistit i do let budoucích fungování organizací, které budou poskytovat této skupině osob podporu a péči, předávat jim informace, dopomáhat jim ve výběru vhodných kompenzačních pomůcek aj. a tímto jim dopomoci, i přes závažný handicap, setrávat v jejich přirozeném domácím prostředí.

Vzhledem k vykazované okamžité i průměrné návštěvnosti uživatelů se doporučuje snížit kapacitu organizace z 35 cca na 15 - 20 uživatelů/den.

Délka provozní doby organizace neodpovídá personálnímu zajištění poskytované služby. Ambulantní forma služby nabízí uživatelům prostor ke společnému setkávání, sdílení problémů, přenosu informací, navazování společenských kontaktů a tvořivé práci. Terénní forma poskytované služby je pozitivně hodnocena z důvodu zajištění cíleného poradenství pracovníka v konkrétních domácnostech uživatelů, které se týká např. správně zvolené úpravy prostředí z důvodu zajištění orientace, zapůjčení vhodné kompenzační pomůcky aj. Doporučuje se upravit provozní dobu personálnímu zabezpečení služby (cca 20 hodin týdně).

Z uvedených dat je zřejmé, že organizace viditelně snížila provozní náklady v roce 2014 oproti roku 2013. Náklady na provoz tvoří pouze položky nutné k pokrytí energií a nájemného. Mzdové náklady odpovídají personálnímu zajištění organizace. Další snižování nákladů na úkor služby není žádoucí.

Vypočtená vyrovnávací platba pro rozsah služby 0,5 úvazku je 191 000,- Kč. Reálné naplnění vyrovnávací platby ze strany veřejných zadavatelů je nedostatečné. Doporučuje se navýšit podporu služby v souladu s optimálně stanovenou vyrovnávací platbou.

Negativně je hodnocena prezentace služby včetně poskytovaných informací o činnosti organizace prostřednictvím webových stránek. Tento informační kanál se doporučuje inovovat.

2.17. Sociální rehabilitace – (9379121)

Název poskytovatele	Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov
Adresa poskytovatele	Procházková 818, Střední Předměstí, 541 01 Trutnov 1

Zařízení poskytovatele	Stacionář RIAPS (Procházkova 818, Střední Předměstí, 541 01 Trutnov 1)
-------------------------------	---

Oblasti analýzy:

1. *Sociální služba Sociální rehabilitace dle § 70 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů, která je v souladu s odborností personálu a potřebami zadavatele služby.*
2. *Poskytování služby je nastaveno efektivně a v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.*
3. *Poskytovatel má zpracován soubor aktuálních informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena. Tyto informace jsou veřejnosti distribuovány různými formami v pravidelných intervalech.*

Tvrzení: Management sociální rehabilitace (dále SR) informuje veřejnost o nabízené službě a aktivitách.

Dílčí zpracované okruhy:

- Zdroje - způsob informování o poskytování sociální služby za rok 2014.

Pasivní způsob - informační letáky, webové stránky, pravidelné informace např. v Radničních listech i dalších médiích, uživatelé s podporou pracovníků vydávají časopis Zdravá duše, který si svépomocí distribuujeme na veřejná místa (např. ambulance psychiatrů, knihovna atd.).

Aktivní informování:

V roce 2012 série putovních výstav obrazů uživatelů v Trutnově, Hostinném. Každá výstava byla spojená s vernisáží, kde vždy aktivně vystoupili také uživatelé a podělili se o svůj životní příběh (nepříznivou sociální situaci). Veřejnost tak měla možnost nahlédnout do vnitřního světa uživatelů nejenom prostřednictvím vystavovaných děl, ale také díky zprostředkované osobní zkušenosti. Nedílnou součástí výstav byly také informační panely s tematikou duševního onemocnění.

V roce 2013 putovní výstava obrazů ve Vrchlabí a Dvoře Králové nad Labem a projekt se sochařkou Paulinou Skavovou.

Projekt Fragile- „umění křehkých duší“ byl zaměřen na odstraňování sociálního vyloučení duševně nemocných ze společnosti a zlepšení kvality jejich života prostřednictvím výstavy jejich vlastních uměleckých děl. Vychází ze skutečnosti, že ke spokojenému životu člověk potřebuje nejen splnění základních potřeb, jako jsou hlad, žízeň, potřeby spánku, bezpečí, ale také alespoň částečné naplnění vyšších potřeb, kterými jsou mj. potřeba uznání, ocenění, sebeúcta. V běžném životě

uživatelů není mnoho příležitostí tyto potřeby naplnit, protože často potřebují vyšší míru podpory - nemají dost odvahy, energie, sebedůvěry, sebevědomí, sociálních dovedností, finančních prostředků, apod. Projekt byl realizován ve spolupráci se Společenským centrem Trutnov UFFO. Do projektu byla zapojena sochařka Paulina Skavova, která pravidelně navštěvovala uživatele Stacionáře RIAPS a společně s nimi tvořila a konzultovala jejich umělecká díla.

Sekundární cílovou skupinou byla i veřejnost. Prostřednictvím výstavy služba působila právě na ni a její povědomí o duševně nemocných, ve kterém existuje řada mýtů, např. že duševně nemocní jsou hloupí, nebezpeční, nemohou pracovat atd. Součástí výstavy byly informační panely s tematikou duševního onemocnění.

V průběhu trvání projektu probíhaly pravidelné schůzky Pauliny Skavové spolu s uživateli Stacionáře za účelem vzájemného poznání, osobních konzultací a nalezení pojiťka v žánru a technice. Na závěr projektu proběhla výstava vytvořených uměleckých děl.

V roce 2014 projekt „Duše ve fotografiích“ ve spolupráci s fotografem panem Bohdanem Holomíčkem. Díky tomuto projektu dala služba uživatelům příležitost k sebevyjádření prostřednictvím umělecké tvorby. Ta měla za cíl: destigmatizaci osob s duševním onemocněním, zvýšení sebevědomí uživatelů uvědoměním si svých kompetencí, že oni sami mohou svou tvůrčí činností pozitivně ovlivnit veřejné mínění, uspokojení jejich potřeby uznání a seberealizace.

V průběhu trvání projektu probíhala pravidelná edukační fotografická setkání s Bohdanem Holomíčkem nejen v prostorách Stacionáře, ale i s Ing. Rudolfem Kasperem, kde uživatelé mohli nafotit řadu pozoruhodných fotografií. Projekt vyvrcholil závěrečným večerem uspořádaným v Koncertní síni Bohuslava Martinů v Trutnově. V rámci tohoto slavnostního večera měla veřejnost možnost alespoň na dražené fotografie, ale také díky veřejné prezentaci osobního příběhu jedné z uživatelek.

Pravidelně v každém roce poskytované služby a výrobky zhotovené v tvůrčí dílně prezentuje služba v rámci nejrůznějších společenských akcí, např. Velikonoční výstava v Městské knihovně Trutnov, Velikonoční výstava ve Františkánském klášteře v Hostinném, Malé vánoční trhy ve Společenském centru Trutnov- UFFO, tradiční Pouť v Horním Maršově atp.

Doporučení: Management sociální rehabilitace kreativně přistupuje k PR organizace. Aktivitami vedoucími k prolomení mýtu o „neschopnosti“ osob s duševním postižením tvořit plnohodnotná díla, dokazují veřejnosti, že tomu tak skutečně není. Tato aktivní forma prezentace služby patří mezi nejefektivnější a zároveň posiluje sebevědomí samotných uživatelů.

Tvrzení: Cílovou skupinou uživatelů SR jsou osoby s duševním postižením ve věku od 18 – 64 let věku.

Dílčí zpracované okruhy:

- Aktivity a činnosti, které pracovníci poskytují uživateli (aktivita, časová náročnost, indikátor).

Nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění:

Služba podporuje u uživatele vlastní iniciativu a aktivní přístup k činnostem, klade důraz na nácvik sociálních dovedností a samostatného jednání v různých životních situacích, např.:

- nácvik vedení domácnosti: např. nácvik nákupů, finančního hospodaření, úklidu, praní prádla, nácvik obsluhy domácích spotřebičů
- nácvik dovedností potřebných k jednání na úřadech: vyplňování a podepisování formulářů, složenek atd.
- nácvik vyhledávání potřebných informací: internet, jízdní řády, veřejné vývěsky

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- nácvik sociálních dovedností přímo v přirozeném prostředí uživatelů např.:
- nácvik cestování hromadnou dopravou,
- společné návštěvy výstav, kulturních akcí, výlety
- nácvik jednání a komunikace v různých sociálních situacích: na úřadech, u lékaře, při kulturních akcích atd.

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- edukace v oblasti zdravého životního stylu
- tvůrčí dílna
- výuka na PC
- cvičení paměti
- nácvik asertivity
- skupinové činnosti se zaměřením na fungování v kolektivu
- individuální rozhovor
- společenské hry
- expresivní terapie
- relaxace

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí - pomoc a podpora při řešení:

- poradenství
- pomoc při vyřizování na úřadech
- doprovod atd.

Zprostředkovaná služba: skupinová terapie.

- Maximální denní kapacita služby v roce 2013 a 2014.

Služba nemá nastavenou max. možnou denní kapacitu v ambulantní službě.

Kapacita je nastavena vždy v daný okamžik na danou službu a je limitována 15 uživateli. Kapacita terénní služby je 5 uživatelů na den.

Kapacita byla nastavena ve zmiňovaných letech shodně.

- Počty uživatelů, kterým byla v jednotlivých letech poskytována ambulantní služba, byla s nimi uzavřena smlouva.

Věková struktura uživatelů	Rok 2013	Rok 2014
18 – 26 let	5	5
27 – 45 let	22	31
46 – 64 let	34	45

Cílovou skupinou jsou dospělí lidé s duševním onemocněním od 18 do 64 let. Uživatelé nejsou tělesně a mentálně hendikepovaní a tudíž nelze relevantně určit požadovaný míru podpory dle stupně závislosti pro přiznání příspěvku na péči.

Služba v dotazovaném období neviduje odmítnuté zájemce o službu. Má však zpracovaný postup pro tuto situaci.

Důvody k odmítnutí zájemce o službu:

- Zájemce nespadá do cílové skupiny.
- Zájemce žádá o jiný druh služby, než služba poskytuje.
- Kapacita služby je naplněna.
- Osobě, která žádá o službu, poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí vypověděl smlouvu o poskytování služby z důvodu porušení povinností vyplývajících ze smlouvy.

Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu:

Pokud pracovník, který se zájemcem jedná, zjistí závažné skutečnosti, proč nemůže být služba poskytnuta, viz Důvody k odmítnutí zájemce o službu, sdělí mu tyto důvody a odkáže ho na jinou službu. V případě potřeby může být jednání účasten také jiný pracovník či vedoucí služby. Tento případ je vždy zaznamenán ve formuláři „Odmítnutý zájemce o službu“.

- Situace osob, které musí využívat službu v jiném regionu.

V jiném regionu např. v Hradci Králové, v Pardubicích a v Jičíně poskytuje stejné služby organizace Péče o duševní zdraví. Více se však zaměřují na terénní formu sociální práce. Nově poskytují terénní služby v regionu Náchod. S organizacemi se pravidelně pracovníci schází např. při setkáních v Psychiatrické nemocnici Kosmonosy. Vzájemně probíhá komunikace, funguje na úrovni uživatelů dobrá spolupráce. V Liberci funguje organizace Fokus.

Samozřejmě se pracovníci zajímají i o jiné poskytovatele sociálních služeb, aby mohli uživatele dostatečně informovat.

Doporučení: Organizace poskytuje služby ambulantní a terénní formou vymezené cílové skupině uživatelů. Rozmezí věkové hranice uživatelů odpovídá potřebám a shodným zájmům duševně postižených osob o nabízené aktivity (návlek sebeobslužných činností vedoucích k samostatnosti v běžném životě i nabídka volnočasových aktivit vedoucích k posílení sebevědomí a pocitu důležitosti).

Organizace má nastavenou okamžitou návštěvnost v daný okamžik (15 uživatelů) odpovídající prostorám, které má k poskytování ambulantní formy služby k dispozici.

Pozitivně je hodnocena terénní forma poskytované služby – realizované návštěvy uživatelů v jejich domácím prostředí. Pracovníci sociální rehabilitace aktuálně řeší a dopomáhají uživatelům řešit vzniklé situace přímo na místě.

Počet uzavřených smluv s uživateli v roce 2013 a 2014 je vzhledem k okamžité návštěvnosti služby odpovídající (tzn. uživatelé si volí čas a den poskytované služby, a to nepravidelně).

Tvrzení: Nízké vytížení služby (nízká návštěvnost) SR je celorepublikovým problémem.

Dílčí zpracované okruhy:

- Průměrná návštěvnost uživatelů do zařízení za roky 2013 a 2014 za ambulantní službu.

Měsíc	2013	2014
Leden	9	10
Únor	9	1
Březen	10	13
Duben	10	12
Květen	10	11
Červen	10	13
Červenec	8	11
Srpen	8	12
Září	10	12
Říjen	11	12
Listopad	9	12
Prosinec	11	13

V roce 2013 využívalo ambulantní službu 56 uživatelů a terénní službu 5 uživatelů.

V roce 2014 byla služba poskytnuta 73 uživatelům v ambulanci a 8 uživatelům v terénu.

Uživatelé využívají službu z těchto obcí a měst: Vrchlabí, Hostinné, Mladé Buky, Prosečné, Dvůr Králové nad Labem, Bílá Třemešná, Pec pod Sněžkou, Červený Kostelec, Batňovice, Velké Svatoňovice, Rtyně v Podkrkonoší, Žacléř, Úpice, Čermná, Arnultovice, Svoboda nad Úpou. Do dalších obcí zajíždí služba v rámci terénní služby.

Mimo region Trutnov: Broumov

- Provozní doba je nastavena dle potřeb uživatelů.

Služba je poskytována uživatelům ambulantní služby od pondělí do čtvrtka od 9,00 - 15,00 hodin. V ambulantní službě jsou přítomni vždy minimálně dva pracovníci.

Každý týden, má jasnou strukturu.

Terénní služba je poskytována vždy dle domluvy s uživatelem v čase pondělí 9,00 - 17,00, úterý 9,00 – 15,00 hodin, středa 9,00 – 17,00 hodin, čtvrtek 9,00 – 15,00 hodin. Do terénu jezdí 1 - 2 pracovníci.

Tvrzení: Personální zajištění vyplývá z potřebnosti služby a je sledována vytíženost jednotlivých pracovníků.

Pracovní pozice	Pracovní úvazek
Soc.prac.pověřený vedením	1,0
Sociální pracovník	1,5
Zdravotní pracovník	0,3
Jiný odborný pracovník v soc. službách	0,8
x	x

Tvrzení: Objem získaných finančních prostředků odpovídá výdajům jiných služeb stejného druhu v regionu.

	Rok 2013	Rok 2014
Výnosy	1 474 852 Kč	1 734 060 Kč

	Rok 2013	Rok 2014
Provozní náklady	281 100 Kč	348 575 Kč
Z toho mzdové náklady	1 193 752 Kč	1 385 552 Kč
Náklady celkem	1 474 852 Kč	1 734 127 Kč

Služba je poskytována dle zákona o sociálních službách zdarma. Výjimku tvoří mimořádné náklady typu jízdného, vstupného při společných akcích apod., tj. poplatků, které nesouvisí přímo s poskytováním sociální služby.

Optimální náklady, vyrovnávací platba činí 1.769.000,-- Kč. Reálné náklady služby odpovídají optimálně stanovené výši vyrovnávací platby.

Kazuistiky „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

J., muž z malé obce, 32 let s diagnózou schizofrenie, hospitalizace na psychiatrii. Žije s matkou a babičkou. Před nástupem do služby sociální rehabilitace byl hodně izolovaný, měl obrácený režim dne, bez sociálních kontaktů.

Pozitivní vliv služby: J. se dostává z izolace, je rád ve skupině s ostatními uživateli. Nacvičuje dovednosti jako např. nácvik vedení domácnosti (vaření, úklid.), komunikace s rodinnými příslušníky - zlepšení vztahů v rámci rodiny, reflexe zdravotního stavu, edukace v oblasti zdravého životního stylu, náplň volného času –



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

J. se pravidelně zapojuje do aktivit ve Stacionáři, získává prostor k seberealizaci skrze tvůrčí techniky. Naučil se například pracovat s fimo hmotou a vyrábí krásné šperky a spony do vlasů. Dále se seberealizuje formou natáčení nejrůznějších aktivit Stacionáře, podpora při natáčení celovečerního dokumentu Otázky pana Lásky. Pravidelně se účastní rekondičních pobytů. Navázal řadu sociálních kontaktů. Zapojoval se do projektu s fotografem Bohdanem Holomíčkem. Informace o projektu výše. Je zjevný pozitivní vliv z provázanosti sociálních a zdravotních služeb.

2)

Žena 25 let s diagnózou schizofrenie, hospitalizována, před nástupem do služby musela přerušit studium na střední škole, její zdravotní stav se hodně zhoršil. Jejím hlavním cílem před nástupem do služby bylo vrátit se zpět do školy a začlenit se do společnosti, více se osamostatnit.

Své osobní cíle uživatelka naplňuje např. prostřednictvím nácviků vedení domácnosti: nácviku vaření, nákupů. Zpočátku pro uživatelku problém vyjít z domu, dojit na nákup atd., postupně s pomocí služby zvládá.

Uživatelka s pomocí služby reflektuje svůj zdravotní stav, získává pocit vlastní sebehodnoty, má náplň volného času, sdílí ve skupině s ostatními uživateli, pracuje na vlastním sebepoznání a rozvoji osobnosti. Je podporována v samostatnosti a soběstačnosti. Po roce a půl se uživatelka dokázala vrátit do školy a studium úspěšně dokončuje, začíná studovat také vyšší odbornou školu, studium nyní kvůli zhoršení zdravotního stavu na kratší čas přerušila, ale chce se opět ke studiu vrátit. Plánuje vlastní bydlení.

Službu nyní využívá především individuální formou prostřednictvím individuálních rozhovorů a sociálního poradenství. Služba je poskytována také terénní formou. Je zjevný pozitivní vliv z provázanosti sociálních a zdravotních služeb.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Management sociální rehabilitace kreativně přistupuje k PR organizace. Aktivitami vedoucími k prolomení mýtu o „neschopnosti“ osob s duševním postižením tvořit plnohodnotná díla, dokazují veřejnosti, že tomu tak skutečně není. Tato aktivní forma prezentace služby patří mezi nejefektivnější a zároveň posiluje sebevědomí samotných uživatelů. Výtěžky z prodeje výrobků uživatelů jsou využity zpětně k nákupu materiálu do dílen.

Organizace poskytuje služby ambulantní a terénní formou vymezené cílové skupině uživatelů. Rozmezí věková hranice

uživatelů odpovídá potřebám a shodným zájmům duševně postižených osob o nabízené aktivity (návčik sebeobslužných činností vedoucích k samostatnosti v běžném životě i nabídka volnočasových aktivit vedoucích k posílení sebevědomí a pocitu důležitosti).

Organizace má nastavenou okamžitou návštěvnost v daný okamžik (15 uživatelů) odpovídající prostorám, které má k poskytování ambulantní formy služby k dispozici.

Pozitivně je hodnocena terénní forma poskytované služby – realizované návštěvy uživatelů v jejich domácím prostředí. Pracovníci sociální rehabilitace aktuálně řeší a dopomáhají uživatelům řešit vzniklé situace přímo na místě.

Počet uzavřených smluv s uživateli v roce 2013 a 2014 je vzhledem k okamžité návštěvnosti služby odpovídající (tzn. uživatelé si volí čas a den poskytované služby, a to nepravidelně).

2.18. Domovy pro seniory – (1872907)

Název poskytovatele	Domov pro seniory Pilníkov
Adresa poskytovatele	Trutnovská 176, 542 42 Pilníkov
Zařízení poskytovatele	Domov pro seniory Pilníkov (Trutnovská 176, 542 42 Pilníkov)

Oblasti analýzy:

1. *Sociální služba Domovy pro seniory dle § 49 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů, která je v souladu s odborností personálu a potřebami zadavatele služby.*
2. *Financování sociální služby (porovnání příjmů a výdajů sociální služby) odpovídá srovnatelnému finančnímu zajištění obdobné služby poskytované na území ČR.*
3. *Personální a organizační zajištění služby (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno.*

Tvrzení: Kapacita zařízení odpovídá současnému trendu poskytovaných pobytových služeb.

Dílčí zpracované okruhy:

- Počet uživatelů, kterým byla v jednotlivých letech 2013 – 2014 poskytována služba dle věkové struktury.

Domov pro seniory je pobytová sociální služba s okamžitou kapacitou 42 lůžek.

Maximální technická kapacita služby: 42 lůžek

Maximální kapacita při současném stavu personálu: 42 lůžek

Počet pokojů:

- Jednolůžkových: 0 pokojů
- Dvoulůžkových: 13 pokojů (cena nová: pokoj bez soc.příslušenství: 153,-- Kč/den, pokoj se soc.příslušenstvím: 168,-- Kč/den)
- Třílůžkových: 2 pokoje (cena – dříve 135,-- Kč/nově 138,-- Kč/den)
- Pětilůžkových: 2 pokoje (cena – dříve 120,-- Kč/nově 123,-- Kč/den)

Rozvrstvení pokojů:

- v přízemí 6 dvoulůžkových pokojů, 2 dvoulůžkové pokoje = 16 uživatelů
- v I. podlaží 2 pětilůžkové pokoje, 1 třílůžkový pokoj, 3 dvoulůžkové pokoje = 19 uživatelů
- ve II. podlaží 2 dvoulůžkové pokoje, 1 třílůžkový pokoj = 7 uživatelů

V I. podlaží jsou kolem sesterny umístováni uživatelé ve III. a IV. stupni závislosti. Ve dvoulůžkových pokojích není přístup k lůžku ze všech stran.

Doporučení: Domov pro seniory Pilníkov, jako pobytové zařízení pro uživatele seniorského věku, kapacitně odpovídá nastaveným standardům sociálních služeb. Jedná se tedy o zařízení s kapacitou lůžek do 50 obyvatel domova.

Počet lůžek na jednotlivých pokojích ovšem nesplňují podmínky, které nabízí jiná pobytová zařízení pro danou cílovou skupinu uživatelů. Doporučuje se, pokud to bude z technických důvodů možné, zajistit nabídku jednolůžkových pokojů. Pokoje pětilůžkové jsou v současné době nevhodné z důvodu nezajištěného pohodlí, intimity a komfortu uživatelů. Tato situace by měla být ze strany poskytovatele řešena.

Doporučuje se navýšit úhradu za poskytování služby na 2 lůžkových pokojích o cca 5 – 8 %.

V roce 2013 bylo uzavřeno nových 8 smluv a 9 ukončených pobytů (7 úmrtí, 2 ukončení na vlastní žádost).

V roce 2014 bylo 10 nových nástupů, 10 ukončených pobytů (10 úmrtí).

Věk	Rok 2013	Rok 2014
60 – 65 let	4	5
66 – 75 let	10	7
76 – 85 let	12	12
86 – 96 let	14	16
Nad 96 let	2	2

- Počet žádostí o umístění v zařízení, které nelze z důvodu plné kapacity uspokojit.

V roce 2014 bylo 13 akutních žádostí o přijetí, které nelze z důvodu naplněné kapacity uspokojit.

Žadatele odkazují pracovníci na jiná vhodná zařízení v okolí, doporučují rodině pomoc terénní pečovatelské služby, možnost umístění na lůžka ošetrovatelské péče (nemocnice Dvůr Králové, nemocnice Vrchlabí, Sanatorium Trutnov), odlehčovací služby, možnost obrátit se na sociální pracovníce při MěÚ v Trutnově. V případě, že zájemce nemá přiznaný příspěvek na péči – seznamují ho s možností si o něj zažádat na Úřadu práce v Trutnově – vysvětlí, že slouží k pokrytí platby za pomoc poskytovanou osobou blízkou nebo jinou osobou.

- Průměrná měsíční obložnost za roky 2013 – 2014 v procentech.

	2013	2014
Průměrná měsíční obložnost	96,57 %	95,62 %

- Cílová skupina uživatelů dle stupně závislosti.

Stupně závislosti	Počet uživatelů rok 2013	Počet uživatelů rok 2014
Žádný stupeň PnP	3	2
1. stupeň	4	4
2. stupeň	12	10
3. stupeň	13	14
4. stupeň	10	12

Zcela imobilních - 13 uživatelů/rok 2013, 7 uživatelů/rok 2014

Mobilních s dopomocí bez kompenzačních pomůcek - 17 uživatelů/rok 2013, 28 uživatelů/rok 2014

Mobilních, samostatných – 14 uživatelů/rok 2013, 7 uživatelů/rok 2014

Doporučení: Struktura uživatelů dle stupně závislost vypovídá o potřebě zajistit péči a podporu osobám seniorského věku nejen po stránce péče o základní fyziologické potřeby, lékařských úkonů, ale také o zajištění kvality života. Uživatelům, kteří nejsou příjemci PnP nebo jsou příjemci PnP ve stupni I., by bylo vhodné doporučit jinou formu poskytování služby (např. ambulantní nebo terénní) a umožnit tak pobyt zájemcům, kteří po zdravotní i sociální stránce akutně vyžadují podporu a péči po dobu 24 hodin.

Doporučuje se nastavit přijímání uživatelů s ohledem na míru závislosti na péči tak, aby se zvyšoval podíl uživatelů v 3. a 4. stupni závislosti dle PnP.

Údaje o % obloženosti (vytíženosti) zařízení vypovídá o vysoké poptávce po službě a její nezbytnosti v daném regionu.

- Struktura uživatelů dle původního místa trvalého bydliště.

Uživatelé v roce 2014 jsou z těchto měst a obcí: Brandýs nad Labem, Hajnice, Chotěvice, Trutnov, Staré Buky, Dvůr Králové nad Labem, Třebechovice pod Orebem, Úpice, Svitavy, Hostinné, Červený Kostelec, Velká Úpa, Vlčice, Mladé Buky, Jaroměř, Libňatov, Radvanice, Pilníkov, Smiřice, Horní Maršov, Horní Brusnice, Rudník, Jilemnice, Chroustníkovo Hradiště, Nová Paka.

- Délka pobytu uživatelů v zařízení.

Rok	Průměrná délka pobytu
2014	2353 dní = 6,4 let

Průměrnou délku pobytu zvyšuje uživatelka, která je v zařízení od roku 1955, byla přijata v době, kdy zařízení fungovalo jako domov pro mentálně postižené ženy a dívky.

Doporučení: Vzhledem ke spádovosti trvalého pobytu uživatelů služby se doporučuje zapojit do spoluúčasti na financování domova i jednotlivá města a obce, ze kterých přichází občané daných lokalit.

Tvrzení: Financování domova pro seniory je vícezdrojové a odpovídá hospodaření obdobného typu pobytového zařízení.

	Rok 2013	Rok 2014
Provozní náklady	14 773 943,36 Kč	14 258 823,77 Kč
Z toho mzdové náklady	6 490 000 Kč	6 647 323 Kč
Pojistné ke mzdám	2 153 118 Kč	2 230 924 Kč

	Rok 2013	Rok 2014
Příjmy od uživatelů za ubytování a stravu	4 121 641 Kč	4 014 758 Kč
Příjmy od uživatelů platba za služby PnP	3 810 012 Kč	3 495 224 Kč
Příjmy od zdravotních pojišťoven	1 211 549 Kč	1 077 486 Kč
Příspěvek Královéhradecký kraj	2 779 500 Kč	2 719 000 Kč
Dotace MPSV	2 777 000 Kč	2 964 000 Kč
Celkové výnosy	15 021 891,20 Kč	14 551 895,41 Kč

Příjmy od zdravotních pojišťoven – v roce 2013 – 1.211.549,49 Kč, v roce 2014 – 1.077.486,12 Kč.

Fakultativní činnosti v současné době služba neposkytuje, není o ně zájem.

Optimální náklady jsou vypočteny ve výši 13 481 000,--Kč, optimální výnosy ve výši 9 639 000,-- Kč. Vyrovňovací platba činí 3 842 000,-- Kč. Skutečné náklady jsou vyšší než optimálně stanovené, zároveň příjmy od uživatelů jsou nižší.

Doporučení: Zařízení má vyšší náklady na zajištění služby než je stanoveno optimálním výpočtem. Částečně je to dáno velikostí zařízení, kdy jsou znevýhodněna zařízení s menším počtem lůžek (např. provozní důvody v zajištění obslužných provozů – jídelny, prádelny). Doporučuje se zvážit outsourcing dodávané stravy.

Doporučení: Vzhledem k příjmům od uživatelů služby za poskytnuté ubytování a péči se doporučuje navýšit částku úhrady cca o 5 – 8 %.

Tvrzení: Funkční schéma odpovídá náročnosti na poskytovanou péči.

Dílčí zpracované okruhy:

- Současné personální zabezpečení je dostatečné k tomu, aby byl zajištěn individuální přístup k uživateli s důrazem na aktivizaci a zajištění sebeobslužnosti (PSS, zdravotnický personál, aktivizační pracovníci apod.).

Pracovní pozice	Pracovní úvazek
Ředitel	1,0 úvazek
Účetní (ekonomický úsek)	1,0 úvazek
Technický pracovník	1,0 úvazek
Sociální pracovník	2,0 úvazky
Provozní pracovník, mzdová účetní	1,0 úvazek
Všeobecná sestra	1,0 úvazek
Kuchař	3,0 úvazky
Skladník	1,0 úvazek
Pracovník úklidu	2,0 úvazky
Dělník prádelen a čistíren	1,0 úvazek
Všeobecná sestra	5,0 úvazků
Ergoterapeut	1,0 úvazek
Pracovník v sociálních službách	6,0 úvazků

Doporučení: Personální a organizační schéma organizace odpovídá kapacitě a struktuře uživatelů služby (THP pracovníci).

Pozitivně je hodnocena zastupitelnost sociálního pracovníka – 2 úvazky.

Vzhledem k počtu uživatelů, kteří jsou příjemci PnP ve stupni III. a IV. a uživatelů, kteří pobírají PnP ve stupni II., I. nebo žádný PnP, bylo by vhodné a efektivní snížit počet pracovníků na pozici všeobecná sestra a navýšit počet pracovníků v sociálních službách. Snížením úvazku sester cca na 4 + 1 dojde ke snížení mzdových nákladů, ale nadále bude řešena zastupitelnost personálu v době nepřítomnosti na pracovišti.

Tvrzení: V budoucích měsících (do dvou let) jsou plánovaný investice a opravy, které zvýší kvalitu poskytované služby.

1) Zateplení objektu Domova pro seniory Pilníkov

projekt financovaný z Operačního programu životního prostředí (SFŽP)

realizace 04/2015 – 08/2015

předpokládaná celková cena investice: 3.742.569,00 Kč

2) Klimatizace podkroví Domova pro seniory Pilníkov

financováno z investičního fondu PO

realizace 04/2015

celková cena investice: 191.000,00 Kč

3) Oprava koupelen v I. patře

financováno z provozních prostředků organizace

realizace 04-05/2015

maximální cena opravy: 300.000,00 Kč

Doporučení: Z hlediska požadavků na opravy a údržbu je pozitivně hodnocena snaha řešit tyto nákladové položky čerpáním prostředků z ESFŽP.

Tvrzení: Limity v oblasti bariérovosti neexistují.

Dílčí zpracované okruhy:

- Prostorové vybavení zařízení včetně využití kompenzačních pomůcek pro imobilní uživatele (polohovací lůžka, zvedací zařízení, sociální zařízení).

Počet polohovacích lůžek- 42 lůžek, všechna lůžka uživatelů jsou elektricky polohovatelná.

Zajištění bezbariérového vstupu – hlavní vchodové dveře bez prahu, bezbariérový výtah.

Zajištění bezbariérového pohybu po zařízení – široké chodby, dveře do všech pokojů a společných prostor uživatelů bez prahů.

Počet bezbariérových WC a koupelen – 2 bezbariérové společné koupelny, 1 bezbariérová společná toaleta.

Počet pokojů s přizpůsobenou šíří dveří (90 cm) – 2 bariérové pokoje – šířka dveří 80 cm, ostatní pokoje uživatelů jsou opatřeny dveřmi o šířkách 110 cm nebo 130 cm (2křídlé dveře).

Doporučení: Z hlediska bariérovosti a nároků na zpřístupnění zařízení imobilním zájemcům o službu se doporučuje v budoucích obdobích zacílit pozornost směrem k pořizování kompenzačních pomůcek i celkových úprav v objektu tak, aby byla bezbariérovost kvalitně zajištěna.

Tvrzení: Náklady na stravovací jednotku jsou optimálně nastaveny.

Normální a žlučnicková strava – cena dříve – 146,-- Kč/ nová cena – 149,--Kč/den

Diabetická strava – cena dříve – 154,-- Kč/nová cena – 157,-- Kč/den

Provozní režie/1 oběd:

16,20 Kč – zahrnuje všeobecný materiál, čisticí prostředky, ochranné pracovní pomůcky, elektrickou energii, zemní plyn, vodné/stočné, opravy zařízení a přístrojů, telefonní poplatky, ostatní služby, praní prádla, likvidace odpadů, odpisy DHM

Náklady/1 oběd

11,80 Kč – zahrnují mzdové náklady, zdravotní pojištění, sociální pojištění

Náklady na potraviny/1 oběd – 30,-- Kč

Celkové náklady/1 oběd – 58,-- Kč

Výše uvedené náklady vychází z cenové kalkulace na jeden oběd. V organizaci se však nepřipravují pouze obědy, ale i snídaně, přesnídávky, svačiny, večeře a druhé večeře (pro diabetiky). Uživatelům stravu rovněž pracovníci přizpůsobují z hlediska diet (diabetická, žlučnicková) i z hlediska jejich individuálních potřeb (např. mletá strava, apod.).

Skutečné náklady na kuchyňský provoz jsou přibližně 3.835.000,- Kč/rok (nesleduje se přesně – jedná se o průměrný odhad). Tyto náklady jsou přibližně ze dvou třetin pokryty tržbami za stravu od uživatelů, zaměstnanců a cizích strážníků a zhruba jednou třetinou kryty z dotací.

Nutnost zajištění vaření vlastními silami:

- Potřeba zajištění diet diabetických a žlučnickových.
- Nutnost zajištění specifik konzumace stravy u některých uživatelů – strava mixovaná, mleté maso.
- Nutnost okamžité reakce při změně zdravotního stavu uživatelů (např. střevních potíží) – podání dietní stravy.

- V některých případech (okamžitě po návratu uživatele z hospitalizace nebo na doporučení specialisty) nutnost přípravy diety např. neslané, šetřící.
- Neobliba konzumace některých potravin uživateli – někteří odmítají konzumovat rýži – je jim podávána alternativní příloha.
- Dodávky hotových snídaní, svačin a večeří není v okolí dostupné.
- V případě zajištění stravy subdodavately nelze počítat s úsporou v plné výši výše uvedených nákladů (zaměstnanec na výdej jídel, mytí nádobí, či případnou přípravu jídel mimo zajistitelné dodávky, odpisy majetku, apod.).

Rok	2013	2014
Snídaně	14 767	14 392
Přesnídávka	14 767	14 392
Oběd	20 484	19 941
Svačina	14 766	14 392
Večeře	14 766	14 392
Druhá večeře	6 452	6 463
Celkem	88 015	85 986

Tvrzení: Náklady na provoz prádelny jsou optimálně nastaveny.

Náklady na provoz prádelny rovněž nejsou sledovány. Přibližný průměrný odhad nákladů na prádelenský provoz je 460.000,00 Kč/rok (voda, elektřina, mzdový náklad na prádleny, odpisy majetku, opravy majetku, materiálové náklady – prací prostředky, všeobecný materiál, OOPP, čisticí prostředky).

Prádelnou přibližně projde 3.200 kg prádla za měsíc.

Nutnost zajištění praní prádla vlastními silami:

- Drobné opravy a úpravy prádla uživatelů
- Značení nově nakoupených oděvů uživatelů (z důvodu společného praní prádla uživatelů a jeho pozdějšího rozlišení)
- Praní ústavního prádla (ručníky, osušky, ložní prádlo) – občasný nedostatek tohoto prádla – chybí dostatek úložných prostor, potřeba operativního přizpůsobení prádelny

- Ušetření nákladů na dopravu – z/do případné subdodavatelské prádelny

Doporučení: Domov pro seniory Pilníkov zajišťuje stravování a praní prádla erárního i uživatelů služby včetně žehlení a drobných oprav.

Tvrzení: Služba zjišťuje spokojenost se službou v pravidelných intervalech. Aktivní i pasivní formou propague zařízení na veřejnosti.

Zařízení informuje o zařízení prostřednictvím těchto způsobů: webové stránky, virtuální prohlídka zařízení, prospekt organizace, vizitky kontaktních osob, propagační materiály – propisovací tužka, pohlednice, igelitové tašky s logem, papírové desky s poznámkovým blokem, tiskové zprávy, novinové zpráva – časopis Sociální služby, Krkonošský deník, fotodokumentace – prezentace akcí na fotografiích – slouží pro zájemce při sociálním šetření, dny otevřených dveří (1x za rok)- pro širokou veřejnost, sportovní hry – zvány jsou sociální zařízení z okolí, rodinní příslušníci uživatelů, opatrovníci, Klub seniorů z Trutnova, zástupci Města Pilníkov, vánoční večírek – rodinní příslušníci uživatelů, opatrovníci, zástupci Města Pilníkov, prospekty organizace k dispozici – u praktických lékařů v okolí Pilníkov, na oddělení ošetrovatelské péče při nemocnici ve Dvoře Králové nad Labem a Vrchlabí, Úřad práce v Trutnově – oddělení sociální služeb a příspěvku na péči, blízka města v okolí Pilníkov – odbory sociálních věcí.

Služba sleduje spokojenost uživatelů/rodinných příslušníků/zaměstnanců s nabízenými službami:

- cílené rozhovory s uživateli, (nahodile, při běžné komunikaci)
- výstupy z dotazníků ke zjišťování spokojenosti s poskytovanými službami určené uživatelům, - návratnost těchto dotazníku je téměř nulová, frekvence 1x ročně
- výstupy z dotazníků ke zjišťování spokojenosti s poskytovanými službami určené rodinným příslušníkům, opatrovníkům - návratnost těchto dotazníku je téměř nulová, frekvence 1x ročně
- výstupy z individuálního plánování o naplňování osobních cílů uživatelů,
- rozhovory s rodinnými příslušníky uživatelů (nahodile, při běžné komunikaci),
- porady se zaměstnanci,
- výstupy ze supervizí zaměstnanců

Doporučení: Domov pro seniory aktivně pracuje na PR organizace, a to jak aktivní, tak i pasivní formou. Pozitivně jsou vnímány všechny zprostředkované a zrealizované společenské akce pro obyvatele domova. Pozitivně jsou hodnocena supervizní setkávání pracovníků v přímé péči.

Kazuistika „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Uživatel nastoupil do zařízení ze svého domácího prostředí, bydlel s manželkou v malé vesnici v rodinném domku se zahradou. Péči zajišťovala manželka, která již péči nezvládala fyzicky ani psychicky, byla nutná péče a dohled (téměř 24 hodin denně) takřka při všech úkonech péče o vlastní osobu, velmi obtížná chůze s doprovodem.

Po nástupu do zařízení byla s uživatelem, krátce po adaptaci, velmi pozvolna nacvičována sebeobsluha při denních činnostech a za asistence fyzioterapeuta nacvičována mobilita. Uživatel se za podpory všech zaměstnanců přímé péče postupně stával méně závislým na péči druhé osoby, velmi se zlepšila mobilita. Zprvu šlo ještě o podporu, později zpravidla o radu nebo velmi lehkou pomoc při běžných činnostech péče o svoji osobu. Téměř po ¾ roku pobytu v zařízení byl pokrok tak viditelný a pro uživatele natolik zásadní, že se po domluvě s manželkou rozhodl odejít do svého domácího prostředí.

2)

Uživatel byl do zařízení přijat z oddělení ošetrovatelské péče, kde pobýval cca 1 rok, sám již nezvládal péči o sebe a domácnost, ani s podporou terénní pečovatelské služby (chůze o 2 FH pouze na kratší vzdálenosti, diabetik – nutná aplikace inzulínu), s vlastní rodinou se nestýká.

Brzy po nástupu do zařízení velmi často a rád vyprávěl o práci s proutím a z rozhovoru bylo patrné, často při tomto vyprávění posmutněl, že mu tato činnost velmi chybí. Zprvu sociální pracovnice pro aktivizaci nabízela uživateli volnočasové aktivity, které v našem zařízení probíhají, ale bez úspěchu, uživatel neměl o nic zájem. Pracovníci se rozhodli uživateli vytvořit koutek, kde by mohl plést výrobky z proutí. Technický pracovník připravil uživateli starší stůl a židli, zaměstnanci sociálního úseku zajistili vrbové proutí a další potřebný materiál a nabídli uživateli tuto aktivitu.

Uživatel se do této činnosti pustil s takovým zápalem, že jí věnuje téměř veškerý čas, plete většinou košíky. Na svou činnost je velmi pyšný a při každé příležitosti ukazuje výsledky své práce a rád o ní hovoří, ale ne již se smutkem na duši, ale s radostí a nadšením. Uživateli, umožněním této činnosti, byl dán smysl života, potřeba seberealizace a dospěl tak k tvůrčímu uspokojení.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Domov pro seniory Pilníkov, jako pobytové zařízení pro uživatele seniorského věku, kapacitně odpovídá nastaveným standardům sociálních služeb. Jedná se tedy o zařízení s kapacitou lůžek do 50 obyvatel domova.

Počet lůžek na jednotlivých pokojích ovšem nesplňují podmínky, které nabízí jiná pobytová zařízení pro danou cílovou skupinu uživatelů. Doporučuje se, pokud to bude z technických důvodů možné, zajistit nabídku jednolůžkových pokojů. Pokoje pětilůžkové jsou v současné době nevhodné z důvodu nezajištěného pohodlí, intimity a komfortu uživatelů. Tato situace by měla být ze strany poskytovatele řešena.

Struktura uživatelů dle stupně závislosti vypovídá o potřebě zajistit péči a podporu osobám seniorského věku nejen po stránce péče o základní fyziologické potřeby, lékařských úkonů, ale také o zajištění kvality života. Uživatelům, kteří nejsou příjemci PnP nebo jsou příjemci PnP ve stupni I., by bylo vhodné doporučit jinou formu poskytování služby (např. ambulantní nebo terénní) a umožnit tak pobyt zájemcům, kteří po zdravotní i sociální stránce akutně vyžadují podporu a péči po dobu 24 hodin.

Údaje o % obloženosti (vytíženosti) zařízení vypovídá o vysoké poptávce po službě a její nezbytnosti v daném regionu.

Vzhledem ke spádovosti trvalého pobytu uživatelů služby se doporučuje zapojit do spoluúčasti na financování domova i jednotlivá města a obce, ze kterých přichází občané daných lokalit.

Z hlediska požadavků na opravy a údržbu je pozitivně hodnocena snaha řešit tyto nákladové položky čerpáním prostředků z ESFŽP.

Z hlediska bariérovosti a nároků na zpřístupnění zařízení imobilním zájemcům o službu se doporučuje v budoucích obdobích zacílit pozornost směrem k pořizování kompenzačních pomůcek i celkových úprav v objektu tak, aby byla bezbariérovost kvalitně zajištěna.

Domov pro seniory Pilníkov zajišťuje stravování a praní prádla erárního i uživatelů služby, včetně žehlení a drobných oprav (doporučení – zpracovat návrh outsourcingu)

Domov pro seniory aktivně pracuje na PR organizace, a to jak aktivní, tak i pasivní formou. Pozitivně jsou vnímány všechny zprostředkované a zrealizované společenské akce pro obyvatele domova. Pozitivně jsou hodnocena supervizní setkávání pracovníků v přímé péči.

Vzhledem k počtu uživatelů, kteří jsou příjemci PnP ve stupni III. a IV. a uživatelů, kteří pobírají PnP ve stupni II., I. nebo žádný PnP, bylo by vhodné a efektivní snížit počet pracovníků na pozici všeobecná sestra a navýšit počet pracovníků v sociálních službách. Snížením úvazku sester cca na 4 + 1 dojde ke snížení mzdových nákladů, ale nadále bude řešena zastupitelnost personálu v době nepřítomnosti na pracovišti.

2.19. Domovy pro seniory – (9688838)

Název poskytovatele	Domov pro seniory Trutnov
Adresa poskytovatele	Rudolfa Frimla 936, Střední Předměstí, 541 01 Trutnov
Zařízení poskytovatele	Domov pro seniory Trutnov (Dělnická 162, Horní Předměstí, 541 01 Trutnov 1)

Oblasti analýzy:

1. *Sociální služba Domovy pro seniory dle § 49 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů, která je v souladu s odborností personálu a potřebami zadavatele služby.*
2. *Financování sociální služby (porovnání příjmů a výdajů sociální služby) odpovídá srovnatelnému finančnímu zajištění obdobné služby poskytované na území ČR.*
3. *Personální a organizační zajištění služby (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno.*

Tvrzení: Kapacita zařízení odpovídá současnému trendu poskytovaných pobytových služeb.

Dílčí zpracované okruhy:

- Počet uživatelů, kterým byla v jednotlivých letech 2013 – 2014 poskytována služba dle věkové struktury.

Domov pro seniory Trutnov poskytuje pobytové služby sociální péče s celkovou kapacitou 124 lůžek.

Služby jsou poskytovány celoročně v nepřetržitém režimu na dvou pracovištích.

Pracoviště v ulici R. Frimla 936 s kapacitou 93 lůžek.

Pracoviště v ulici Dělnická 162 s kapacitou 31 lůžek.

V roce 2013 bylo nově uzavřeno 43 smluv, 38 ukončených (37 úmrtí, 1 ukončení smlouvy).

V roce 2014 bylo nově uzavřeno 29 smluv, 33 ukončených pobytů (31 úmrtí, 2 ukončení smlouvy).

Věk	Rok 2013	Rok 2014
50 - 65 let	2	1
65 - 80 let	29	27
Nad 80 let	93	96

- Průměrná měsíční obložnost za roky 2013 – 2014 v procentech.

	2013	2014
Průměrná obložnost	96,27 %	96,27 %

- Cílová skupina uživatelů dle stupně závislosti.

Cílovou skupinu tvoří zejména občané - senioři města Trutnova, kteří dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu, mají sníženou soběstačnost, zejména z důvodu věku nebo zdravotního stavu, vyžadují pravidelnou pomoc při zabezpečování základních životních a osobních potřeb jinou osobou.

Stupně závislosti	Počet uživatelů rok 2013	Počet uživatelů rok 2014
1.stupeň	25	26

2.stupeň	21	24
3.stupeň	33	23
4.stupeň	41	42

- Počty nově uzavřených a ukončených smluv v roce 2013 – 2014.

Rok	Zcela imobilní uživatelé	Mobilní uživatelé s dopomocí a kompenzačními pomůckami	Mobilní uživatelé s dopomocí bez kompenzačních pomůcek	Mobilní uživatelé, samostatní
2013	42	62	5	15
2014	40	65	3	16

- Struktura uživatelů dle původního místa trvalého bydliště.

V roce 2014 byli uživatelé z těchto měst a obcí: Svoboda nad Úpou, Žacléř, Bohuslavice nad Úpou, Hostinné, Jaroměř, Hlinsko v Čechách, Suchovršice, Úpice, Červený Kostelec, Mladé Buky, Rtyň v Podkrkonoší, Čelákovice, Janské Lázně, Praha.

- Délka pobytu uživatelů v zařízení.

Rok	Průměrná délka pobytu
2013	267,26 dnů
2014	291,51 dnů

- Žádosti o umístění, které nelze z důvodu naplněné kapacity uspokojit.

Za rok 2014 bylo přijato 93 žádostí, nyní je aktuálních 34 žádostí z roku 2014, kteří nebyli uspokojeni z kapacitních důvodů. Rozdíl – jedná se o žadatele, kteří zemřeli před nástupem, kteří odmítli, nebo odložili nástup, nebo kteří už jsou umístěni v domově.

Pokud nemůže zařízení zájemce uspokojit z kapacitních důvodů, odkazuje je na zařízení následné péče do doby možného nástupu do zařízení. Jedná se o Bílkovo sanatorium - Ambeat Health Care se sídlem Trutnov a dále Rehamedica Žacléř.

Doporučení: Domov pro seniory Trutnov je moderní pobytové zařízení s komfortním vybavením, které spolu s personálem na profesionální úrovni zajišťuje kvalitní péči o osoby seniorského věku.

Domov má k dispozici 124 lůžek. Obloženost zařízení v letech 2013 a 2014 byla vysoká – 96,27 %. Cílovou skupinou uživatelů domova jsou převážně senioři starší 80 let (96 osob v roce 2014), dále pak senioři ve věkové hranici 65 – 80 let (27 osob). Průměrná délka pobytu uživatele v domově je 291 dnů. Uživatelé domova jsou příjemci příspěvku na péči ve stupni III. a IV. v počtu 65 uživatelů za rok 2014. Tento fakt potvrzuje, že službu využívají senioři, kteří z důvodu svého dlouhodobého špatného zdravotního stavu nejsou schopni žít ve svém domácím prostředí ani s dopomocí osob blízkých nebo ambulantních či terénních sociálních služeb. Jedná se ve většině případů o osoby, které jsou odkázány na 24 hodinovou péči a podporu. Služba je pro daný region nepostradatelná.

Vzhledem k tomu, že uživatelé domova jsou trvalým pobytem nejen z města Trutnov, ale také z jiných přilehlých obcí a měst, doporučuje se apelovat na obce, aby z důvodů zajištění péče o občany se spolupodílely na fungování služby.

V případě, že zájemce o službu nemůže být z kapacitních důvodů přijat, je mu doporučeno jiné pobytové zařízení v regionu.

Tvrzení: Financování domova pro seniory je vícezdrojové a odpovídá hospodaření obdobného typu pobytového zařízení.

Výnosy a náklady služby – rok 2014:

Mzdy: 19.039.155,- Kč (včetně pracovní neschopnosti a OON)

Sociální a zdravotní pojištění: 6.397.418,- Kč

Úhrada za pobyt od uživatelů (strava, ubytování): 13.171.085,- Kč

Příspěvek na péči: 10 583 081,- Kč

Dotace MPSV: 6 587 000,- Kč

Příspěvek zřizovatel: 5 200 000,- Kč + 147 200,- účelový na opravu(výměna frekvenčního měřiče)

Ceny za ubytování:

Jednolůžkový pokoj (Dělnická) – 155,-/den; (R. Frimla) – 190,-/den

Dvoulůžkový pokoj (Dělnická) – 155,-/den; (R. Frimla) – 175,-/den

Třílůžkový pokoj (Dělnická) – 150,--/den; (R. Frimla) – 150,--/den

Příjmy od zdravotních pojišťoven v roce 2013 činily – 3.840.511,73 Kč.

Příjmy od zdravotních pojišťoven v roce 2014 činily – 4.126.391,10 Kč.

Optimální náklady jsou vypočteny ve výši 34.478.278,--Kč, optimální výnosy ve výši 20.661.820,-- Kč. Vyrovnavací platba činí 13.816.458,-- Kč.

Doporučení: Výše úhrady uživatelů za pobyt je odpovídající.

Tvrzení: Funkční schéma odpovídá náročnosti na poskytovanou péči.

Dílčí zpracované okruhy:

- Současné personální zabezpečení je dostatečné k tomu, aby byl zajištěn individuální přístup k uživateli s důrazem na aktivizaci a zajištění sebeobslužnosti (PSS, zdravotnický personál, aktivizační pracovníci apod.).

84 úvazků všech zaměstnanců organizace

(Pracoviště Frimla - 66,75 pracovníků; pracoviště Dělnická - 17,25 pracovníků)

Stravovací provoz a údržba společná pro obě pracoviště.

57 úvazků pracovníků v přímé péči – z toho 35 pracovníků v sociálních službách (Frimla - 28 pracovníků, Dělnická - 7 pracovníků), 3 sociální pracovnice (Frimla - 2 pracovnice, Dělnická – 1 pracovník); 15,5 všeobecná sestra (Frimla - 11 pracovníků, Dělnická – 4,5 pracovníků); 1,5 fyzioterapeut (Frimla - 1 pracovník, Dělnická – 0,5 úvazku); 1 ergoterapeut – Frimla; 1 úvazek nutriční terapeut – pracuje pro obě pracoviště.

Doporučení: Organizační a funkční schéma odpovídá nastavené kapacitě uživatelů služby. Vzhledem k tomu, že zařízení poskytuje péči a podporu 40 zcela imobilním uživatelům a 65 částečně mobilním (osoby odkázané na pomoc při manipulaci s kompenzačními pomůckami), personální zajištění pracovníků v sociálních službách odpovídá (vyšší nároky na individuální péči). Organizace má zajištěnou zastupitelnost sociálních pracovníků (3 plné úvazky) a je odpovídající k počtu všech uživatelů služby. Pozitivně je hodnoceno zařazení pracovních pozic – ergoterapeut a fyzioterapeut, a to z důvodu zajištění komplexní péče (aktivizační a rehabilitační).

Tvrzení: V budoucích měsících (do dvou let) jsou plánovaný investice a opravy, které zvýší kvalitu poskytované služby.

V roce 2015 – oprava střechy a drobná údržba topení – pracoviště Dělnická 1.700.000,- Kč

Tvrzení: Limity v oblasti bariérovosti neexistují.

Dílčí zpracované okruhy:

- Prostorové vybavení zařízení včetně využití kompenzačních pomůcek pro imobilní uživatele (polohovací lůžka, zvedací zařízení, sociální zařízení).

Způsob	Počet zajištění
Počet polohovacích lůžek	124
Zajištění bezbariérového vstupu	Ano, u všech vstupů
Zajištění bezbariérového pohybu po zařízení	Ano
Počet bezbariérových WC a koupelen	Všechny
Počet pokojů s přizpůsobenou šíří dveří (90 cm)	Všechny

Další: výtahy, pojízdná plošina, nájezdy na balkony, blízké okolí budovy, zahrada, apod.

Doporučení: Oblast zajištění bezbariérovosti zařízení je na vysoké úrovni.

Tvrzení: Náklady na stravovací jednotku jsou optimálně nastaveny.

Domov v ulici R. Frimla má vlastní stravovací provoz, ve kterém se připravuje celodenní stravování pro uživatele obou zařízení v rozsahu stravy normální, šetřící, diabetické popř. jiné potřebné léčebné výživy dle doporučení lékaře. Do Domova v Dělnické ulici je jídlo pravidelně dováženo.

Celodenní stravování

Strava normální 142,- Kč na den, z toho je hodnota potravin ve výši 74,- Kč na den (denní stravovací jednotka) a ostatní náklady ve výši 68,- Kč na den

Strava diabetická 145,- Kč na den, z toho je hodnota potravin ve výši 77,- Kč na den (denní stravovací jednotka) a ostatní náklady ve výši 68,- Kč na den

provozní režie/1 oběd:

(Energie, mycí a dezinfekční prostředky) 15,-- Kč

Personální náklady/1 oběd	15,- Kč
Náklady na suroviny/1 oběd	25,- Kč
Celkové náklady/1 oběd	55,- Kč

Počet vydaných jídel v roce 2013 – 125 030, z toho 41 767 obědů.

Počet vydaných jídel v roce 2014 – 127 123, z toho 42 482 obědů.

Doporučení: Z důvodu nutnosti zajistit uživatelům služby individualizovanou stravu (diety a formu stravy – kašovitou, mletou, tekutou) je stravovací jednotka nezbytnou součástí zařízení. Vzhledem ke kvalitě, kterou garantuje nutriční terapeut, a náročnosti pružně reagovat na stravovací potřeby uživatelů se nedoporučuje hledat jinou formu zajištění stravy (např. z nemocnice).

Tvrzení: Náklady na provoz prádelny jsou optimálně nastaveny.

Organizace má dvě prádelny – každé pracoviště má vlastní prádelnu. Výsledky jsou odhadem, nejsou měřiče energií pro prádelny. Množství prádla váženo v období 1 týdne.

Celkové množství prádla v obou prádelnách za měsíc: 5 880 kg

Odhad nákladů pro obě prádelny za měsíc: 129 300,- Kč

Náklady na 1 kg prádla – 22,- Kč

Doporučení: Vzhledem k vysoké vytíženosti prádelny se doporučuje kontrolovat spotřeby pracích prostředků.

Tvrzení: Služba zjišťuje spokojenost se službou v pravidelných intervalech. Služba předává informace aktivní i pasivní formou.

Webové stránky (www.domovtrutnov.cz)

Letáky – Malý leták informativní (u lékařů, úřady, pečovatelská služby)

Bulletin – podrobnější informace pro bližší zájemce

Články a poděkování v regionálním tisku

Den otevřených dveří - 1x ročně

Exkurze ze škol a dobrovolnického centra

Služba zjišťuje spokojenost uživatelů/rodinných příslušníků a zaměstnanců těmito způsoby:

- Schůzka se zástupci uživatelů – 1x měsíčně
- Schůzka s rodinnými příslušníky – 2x ročně
- Dotazníkové šetření 1x za 2 roky – uživatelé
- Dotazníkové šetření 1x za rok – příbuzní
- Schůzky se zaměstnanci přímé péče - 4x ročně

Kazuistika „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)Paní využívá po dobu tří let službu v Domově pro seniory Trutnov. Je vdovou, do domova přišla v roce 2012. Bydlí na dvoulůžkovém pokoji pracovišti R. Frimla. Paní XX nastoupila do domova pro seniory ve svých 83 letech, kdy splňovala hlediska možnosti umístění do Domova pro seniory s podmínkou nároku na přiznání starobního důchodu, jakožto i potřebu celodenní péče, neboť paní XX byla odkázána z hlediska svého zdravotního stavu na péči druhé osoby. Dalším faktem pak bylo trvalé bydliště ve městě Trutnově, což hraje důležitou roli z hlediska následného možného zachování přirozených sociálních vztahů. Konkrétní kazuistika vznikla na základě rozhovoru s paní XX.

Paní XX si v roce 2010 podala na základě zhoršení svého zdravotního stavu a potřeby pomoci v oblasti péče o svou vlastní osobu žádost o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Trutnov, o jehož poskytovaných službách se blíže dozvěděla v informačním letáku, který byl distribuován k jejímu obvodnímu lékaři, a který si již tak mohla dříve blíže prostudovat. Po projednání žádosti komisí v našem domově ve složení: ředitel, sociální pracovnice, vedoucí úseku přímé a obslužné péče a vedoucí sociálního úseku bylo žádosti paní XX vyhověno, avšak z důvodů plné kapacity zařízení, byla její žádost zařazena do pořadníku čekatelů na umístění. V červnu 2011 došlo k uvolnění místa v domově pro seniory, kdy mohlo být žádosti paní XX o umístění do domova pro seniory vyhověno. Sociální pracovnice tak provedla telefonické šetření s paní, při němž bylo zjištěno, že paní bydlí u syna v rodinném domě v Trutnově, kde se o ni stará snacha a paní tak umístění do domova zatím nepotřebuje.

Zvrat nastal na jaře 2011, kdy byla kontaktována sociální pracovnice domova sociální pracovnicí Města Trutnov, kdy tato pracovnice upozorňovala na skutečnost, že by mohlo v případě paní XX docházet k fyzickému násilí v rodině, kdy toto podezření získala na sociálním šetření, které prováděla v místě bydliště paní XX a při němž byly patrné tržné rány a pohmožděniny, které opravdu ukazovaly na možné fyzické týrání. Na základě tohoto zjištění a situace, kdy bylo v domově jedno volné místo, bylo paní XX nabídnuto sociální pracovnicí možné umístění v domově pro seniory, s nímž paní



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

XX souhlasila. Následně pak byla paní odvezena z domova, odkud byla sanitkou převezena k vyšetření v oblastní nemocnici z důvodu možného vyloučení vážnějších poranění.

Po návratu paní XX z nemocnice byl sociální pracovníci proveden vstupní rozhovor, došlo k uzavření smlouvy o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory a ubytování paní na dvoulůžkovém pokoji. S přinesením oblečení a osobních věcí pomohl paní její syn, který se sociální pracovníci plně spolupracoval.

Z hlediska očekávání a vymezení potřeb paní XX bylo v první řadě podstatné, zabránění možnému fyzickému týrání v rodině a zajištění péče v oblasti úkonů o vlastní osobu, kdy bylo dle sociální pracovnice zpočátku složité získat paní XX pro spolupráci, neboť se bála jakéhokoliv doteku, reagovala vystrašeně. V oblasti očekávání paní XX bylo pro ni už od počátku dle vlastních slov důležité, aby jí stále mohl navštěvovat syn, kdy si však nepřála jakýkoliv kontakt se snachou. Prvotním očekáváním paní XX z hlediska bydlení v domově pro seniory bylo klidné prostředí, kam nebude moci přijít snacha a kde bude ochráněna před všemi neplechami, nepravostmi, které jí dle jejích slov snacha prováděla. Zároveň si však přála, aby jí mohl syn stále navštěvovat, aby ho personál do domova pustil na návštěvu. dále si paní XX přála, aby jí pracovníci domova pomohli s těmi úkony péče, které už sama nezvládne, což nebylo zpočátku jednoduché, neboť byla paní XX spíše apatická, bázlivě reagovala na jakékoliv dění ve svém bezprostředním okolí. V době, kdy paní do domova nastoupila, příliš nekomunikovala. Stále ležela, plně odkázána na péči druhé osoby v oblasti mobility, koupele, denní hygieny i oblékání. Zdálo se, že jí vyslovení jakéhokoliv slova činí problémy, kdy se toto však postupně, zřejmě s přibývajícím důvěrou, zlepšovalo. Důležitým aspektem se v této fázi zdálo sociální prostředí paní XX, tedy kontakt se synem, který je jediným dítětem paní XX, a tak si přála, aby jí chodil často navštěvovat, avšak stále bez své manželky, což trvá doposud.

Jedním z hlavních cílů bylo navázat s paní XX důvěrný vztah, kdy bude důvěřovat svému okolí, personálu domova a ten tak bude moci postupně zlepšovat fyzickou i psychickou kondici klientky při vzájemné spolupráci. Bylo tak domluveno, že bude personál postupovat velmi obezřetně, kdy často docházelo i k poradám s odborníky (psycholog, psychiatr, praktický lékař), aby bylo dosaženo daného cíle v co možná nejmenším časovém úseku. Zároveň také bylo z hlediska zajištění materiálního zabezpečení paní XX třeba zajistit změnu zasílání důchodu, která dosud chodila k rukám zvláštnímu příjemci důchodu, jímž byla snacha, aby si mohla paní XX koupit vše, co bude potřebovat. Sociální pracovnice tak s pomocí kurátorů pro dospělé a na základě zdravotního stavu potvrzeného lékařem zajistila změnu zvláštního příjemce důchodu tak, jak si paní XX přála.

V oblasti sebeobsluhy bylo následným cílem paní XX, aby mohla sledovat televizi, poslouchat hudbu a více se stýkat s ostatními klienty, což jí prý dosud chybělo. V tomto cíli byla tak paní XX nápomocna sociální pracovnice a dále aktivizační



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

pracovnice, s jejichž pomocí se mohla zúčastnit aktivit v domově, vidět se častěji s ostatními. V oblasti stanovených cílů by se dalo říci, že došlo k jejich dosažení, neboť se paní v současné době účastní aktivit pořádaných v domově, ráda navštěvuje za pomoci personálu přítelkyni ve vedlejším pokoji a začíná reagovat na své okolí úsměvem. Sociální pracovnice za pomoci paní XX a zvláštního příjemce důchodu pořídila její vlastní televizi i rádio, kdy tak může sledovat pořady, pohádky a filmy, na což dle jejich slov dlouho čekala a v současné době si to užívá. Často také paní XX navštěvuje její syn, který s domovem příkladně spolupracuje ku prospěchu klientky. V současné době stále probíhá soudní řízení ve věci možného fyzického týrání paní XX, k němuž se již ale nechce vyjadřovat, je dle svých slov ráda, že je v domově a má tak vše, co si přála.

2)Paní XX se narodila v roce 1937. U klientky došlo po úmrtí manžela k celkovému zhoršení zdravotního stavu. Po amputaci dolní končetiny a propuštění z nemocnice, pobývala tři měsíce v léčebně dlouhodobě nemocných. Její dcera viděla jako jedinou možnost přijetí své matky do Domova pro seniory v Trutnově. Zjistila si při osobní návštěvě potřebné informace, kde jí sociální pracovnice nabídla pomoc s vyplněním žádosti. Po měsíci od podání žádosti byla klientka propuštěna domů, do svého bytu. Pohybovala se na invalidním vozíku, stravu, úklid a potřebnou péči jí zajišťovala dcera. Po onemocnění dcery neměla paní XX nikoho, kdo by se o ni postaral. Byla sama ve svém bytě, ztratila kontakt s okolím. Přijetí klientky do domova se uskutečnilo, co nejdříve bylo možné, protože se řešila akutní, nenadála situace – onemocnění pečující osoby. Pro paní XX se stal přechod domova pro seniory nenadálou životní situací, se kterou se nechtěla smířit a vnímala ji jako krizovou.

Po přijetí do domova pro seniory nekomunikovala s personálem, ostatními klienty, nekomunikovala telefonicky ani s dcerou. Odmítala stravu, péči, neměla o nic zájem. Její zdravotní stav se velmi zhoršoval, hlavně po psychické stránce.

Zakázkou pro sociálního pracovníka byla pomoc a podpora v procesu adaptace na prostředí domova pro seniory. Zjišťovali jsme sami a za pomoci psychologa dřívější zájmy a záliby klientky, abychom ji mohly nelehkou situaci zpříjemnit něčím známým, co má ráda. Pokud bydlela ještě s rodinou, hodně navštěvovali divadla, koncerty, jezdili s ostatními přáteli na chalupu a velkou láskou paní XX byly knihy. Pomocí sociální pracovnice se podařilo naplánovat pro paní xx aktivitu, která by ji mohla naplňovat. V domově máme velkou knihovnu, a tak vznikl nápad knihy rovnat podle žánrů a zavést pravidelné půjčovací dny pro ostatní klienty. Podařilo se nám paní XX získat pro spolupráci celkem rychle a věnovala se knihovně, jak jen to bylo možné. Ve svojí největší zálibě čtení, tak mohla pokračovat díky bohatě zásobené knihovně. Díky svým znalostem knih si získala velkou popularitu u ostatních klientů a našla si i kamarádky, se kterými si chodila často povídat. Všechny dohromady, tak skoro každý den navštěvují skupinové cvičení, čtení na pokračování a čtení z denního tisku. Oblíbila si i pracovní terapii a je ráda, že si tu může u práce popovídat

s kamarádkami a přitom něco pěkného vytvoří. Terapie slouží k seberealizaci a ke kontaktu s ostatními seniory.

Klientka dnes působí dojmem spokojené paní, která má přátele a je v kolektivu ostatních seniorů a personálu oblíbená. Klientka již návštěvy psychologa nepotřebuje, adaptační fáze u ní probíhala sice déle, ale podařilo se nám, podle jejích slov „najít znovu smysl života a být pro někoho potřebná“. Se svojí dcerou se stýkají pravidelně, navštěvují ji i vnoučata a pravnoučata. Dříve jezdila i za dcerou na návštěvu, ale v poslední době ji to již hodně unavovalo a vyhovuje jí lépe, když nemusí opouštět domov. Nyní bydlí v domově již čtvrtým rokem a je velmi spokojená.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Domov pro seniory Trutnov je moderní pobytové zařízení s komfortním vybavením, které spolu s personálem na profesionální úrovni zajišťuje kvalitní péči o osoby seniorského věku.

Domov má k dispozici 124 lůžek. Obloženost zařízení v letech 2013 a 2014 byla vysoká – 96,27 %. Cílovou skupinou uživatelů domova jsou převážně senioři starší 80 let (96 osob v roce 2014), dále pak senioři ve věkové hranici 65 – 80 let (27 osob). Průměrná délka pobytu uživatele v domově je 291 dnů. Uživatelé domova jsou příjemci příspěvku na péči ve stupni III. a IV. v počtu 65 uživatelů za rok 2014. Tento fakt potvrzuje, že službu využívají senioři, kteří z důvodu svého dlouhodobého špatného zdravotního stavu nejsou schopni žít ve svém domácím prostředí ani s dopomocí osob blízkých nebo ambulantních či terénních sociálních služeb. Jedná se ve většině případů o osoby, které jsou odkázány na 24 hodinovou péči a podporu. Služba je pro daný region nepostradatelná.

Výše úhrady uživatelů za pobyt je odpovídající.

Vzhledem k tomu, že uživatelé domova jsou trvalým pobytem nejen z města Trutnov, ale také z jiných obcí a měst, doporučuje se apelovat na obce, aby z důvodů zajištění péče o občany se spolupodílely na fungování služby.

V případě, že zájemce o službu nemůže být z kapacitních důvodů přijat, je mu doporučeno jiné pobytové zařízení v regionu.

Organizační a funkční schéma odpovídá nastavené kapacitě uživatelů služby. Vzhledem k tomu, že zařízení poskytuje péči a podporu 40 zcela imobilním uživatelům a 65 částečně mobilním (osoby odkázané na pomoc při manipulaci s kompenzačními pomůckami), personální zajištění pracovníků v sociálních službách odpovídá (vyšší nároky na individuální péči). Organizace má zajištěnou zastupitelnost sociálních pracovníků (3 plné úvazky) a je odpovídající k počtu všech uživatelů služby. Pozitivně je hodnoceno zařazení pracovních pozic – ergoterapeut a fyzioterapeut, a to z důvodu zajištění komplexní péče (aktivizační a rehabilitační).

Oblast zajištění bezbariérovosti zařízení je na vysoké úrovni.

Z důvodu nutnosti zajistit uživatelům služby individualizovanou stravu (diety a formu stravy – kašovitou, mletou, tekutou) je stravovací jednotka nezbytnou součástí zařízení. Vzhledem ke kvalitě, kterou garantuje nutriční terapeut, a náročnosti pružně reagovat na stravovací potřeby uživatelů se nedoporučuje hledat jinou formu zajištění stravy (např. z nemocnice).

Vzhledem k vysoké vytiženosti prádelny se doporučuje kontrolovat spotřeby pracích prostředků.

Celkově je služba nepostradatelným článkem sítě sociálních služeb daného regionu, a to i do budoucích období (vzrůstající počet osob seniorského věku).

2.20. Domovy pro seniory – (3943362)

Název poskytovatele	Domov důchodců Lampertice
Adresa poskytovatele	Lampertice 204, 541 01 Trutnov 1
Zařízení poskytovatele	Domov důchodců Lampertice (Lampertice 204, 541 01 Trutnov 1)

Oblasti analýzy:

1. *Sociální služba Domovy pro seniory dle § 49 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů, která je v souladu s odborností personálu a potřebami zadavatele služby.*
2. *Financování sociální služby (porovnání příjmů a výdajů sociální služby) odpovídá srovnatelnému finančnímu zajištění obdobné služby poskytované na území ČR.*
3. *Personální a organizační zajištění služby (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno.*

Tvrzení: Kapacita zařízení odpovídá současnému trendu poskytovaných pobytových služeb.

Dílčí zpracované okruhy:

- Počet uživatelů, kterým byla v jednotlivých letech 2013 – 2014 poskytována služba dle věkové struktury.

Věk	Rok 2013	Rok 2014
27 – 65 let	8	5
66 – 75 let	11	10
76 – 85 let	18	17
86 – 96 let	18	15
Nad 96 let	0	3

- Průměrná měsíční obloženost za roky 2013 – 2014 v procentech.

Měsíc	2013	2014
Leden	106,3	103,4
Únor	105,1	102,3
Březen	103,4	100,3
Duben	99,3	100,2
Květen	99,5	100,6
Červen	98,6	100,6
Červenec	97,9	100,6
Srpen	90,3	98,2
Září	95,7	96,6
Říjen	96,2	95,5
Listopad	98,7	98,00
Prosinec	95,6	98,00

Pozn.: v letech 2013 a 2014 byla snižována kapacita

- Cílová skupina uživatelů dle stupně závislosti.

Počet uživatelů podle stupně příspěvku na péči k 23. 10. 2014.

1 stupeň	10 uživatelů
2 stupeň	13 uživatelů
3 stupeň	12 uživatelů
4 stupeň	14 uživatelů
bez příspěvku na péči	2 uživatelů (je zažádáno)

Domov důchodců Lampertice poskytuje služby seniorům a osobám, kterým byl před tímto věkem (věkem pro přiznání starobního důchodu) přiznán důchod invalidní, a kteří mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby a nelze ji již zajistit jinou ambulantní či terénní službou.

Věková kategorie – osoby převážně od 65 let výše.

Kapacita pobytové formy poskytování – 52 lůžek.

počet pokojů:

Jednolůžkových: 1 pokoje

Dvoulůžkových: 24 pokojů

Třílůžkových: 1 pokoj

Doporučení: Domov důchodců Lampertice počtem lůžek odpovídá současnému trendu pobytových služeb rodinného typu.

Uživatelé s přiznaným příspěvkem na péči ve stupni I. a II. či bez přiznaného příspěvku na péči nejsou cílovou skupinou pobytového zařízení. Pro tyto uživatele by byla vhodnější ambulantní či terénní forma poskytovaných sociálních služeb. Doporučuje zacílit sociální práci na uživatele domova s mírou podpory ve stupních I. a II. či bez příspěvku a doporučit jim návrat do domácího prostředí s využitím potřebných sociálních služeb.

- Počty nově uzavřených a ukončených smluv v roce 2013 – 2014.

Rok	Zcela imobilní uživatelé	Mobilní uživatelé s dopomocí a kompenzačními pomůckami	Mobilní uživatelé s dopomocí bez kompenzačních pomůcek	Mobilní uživatelé, samostatní
2013	6	9	3	1
2014	5	3	1	0

- Struktura uživatelů dle původního místa trvalého bydliště.
Informace nebyly poskytovatelem dodány.
- Délka pobytu uživatelů v zařízení.

Rok	Počet měsíců – průměrná délka pobytu
2013	52
2014	51

Tvrzení: Financování domova pro seniory je vícezdrojové a odpovídá hospodaření obdobného typu pobytového zařízení.

	Rok 2013	Rok 2014
Provozní náklady	21.547.893,--	21.826.046,--
Z toho mzdové náklady	8.813.549,--	8.919.400,--

	Rok 2013	Rok 2014
Příjmy od uživatelů za ubytování a stravu	13.642.030,--	14.028.714,--
Z toho příspěvek na péči	6.415.987,--	6.657.502,--

Optimální náklady jsou vypočteny ve výši 14.034.213,--Kč, optimální výnosy ve výši 10.991.364,-- Kč. Vyrovnavací platba činí 3.042.850,-- Kč.

Úhrady za ubytování:

Jednolůžkový 134,- Kč

Dvoulůžkový se sprchou a WC 126,- Kč

Dvoulůžkový 118,- Kč

Tří a vícelůžkový 110,- Kč

Doporučení: Ceny za poskytnutí ubytování patří k nejnižším v kraji. Doporučuje se navýšit cenu za ubytování o 15 - 20 %, přes toto navýšení by se nadále jednalo o zařízení s nejnižší úhradou za ubytování v regionu.

Tvrzení: Funkční schéma odpovídá náročnosti na poskytovanou péči.

Dílčí zpracované okruhy:

- Současné personální zabezpečení je dostatečné k tomu, aby byl zajištěn individuální přístup k uživateli s důrazem na aktivizaci a zajištění sebeobslužnosti (PSS, zdravotnický personál, aktivizační pracovníci apod.).

Evidenční počet zaměstnanců: 33,7 (z toho na DPP: 0, DPČ: 2)

Počet odpracovaných hodin celkem - dohody o provedení práce (DPP) OSTATNÍ: 0

Průměrný přepočtený počet zaměstnanců: 32

Administrativní, THP: 3,0

Pracovníci přímé práce: 12,0

Sociální pracovník: 2,0

Pracovník v sociálních službách: 10,0

Zdravotnický personál: 8,0 (8,0 všeobecné sestry)

Ostatní obslužný personál: 9,0

Doporučení: Vzhledem ke stávající kapacitě a skladbě uživatelů služby se doporučuje přehodnotit organizační schéma organizace. Vzhledem k počtu uživatelů s přiznaným příspěvkem III. a IV. ku počtu uživatelů bez přiznaného příspěvku na péči či s příspěvkem ve stupni I. a II. se jeví počet zdravotnického personálu jako nadbytečný. S případnou úpravou cílové skupiny domova se doporučuje adekvátně upravit personální zajištění na pozicích pracovníků v sociálních službách a všeobecná sestra.

Tvrzení: V budoucích měsících (do dvou let) jsou plánovaný investice a opravy, které zvýší kvalitu poskytované služby.

Informace nebyly poskytovatelem dodány.

Tvrzení: Limity v oblasti bariérovosti neexistují.

Dílčí zpracované okruhy:

- Prostorové vybavení zařízení včetně využití kompenzačních pomůcek pro imobilní uživatele (polohovací lůžka, zvedací zařízení, sociální zařízení).

Způsob	Počet zajištění
Počet polohovacích lůžek	52
Zajištění bezbariérového vstupu	Ano
Zajištění bezbariérového pohybu po zařízení	Ano
Počet bezbariérových WC a koupelen	5
Počet pokojů s přizpůsobenou šíří dveří (90 cm)	26

Tvrzení: Náklady na stravovací jednotku jsou optimálně nastaveny.

Informace nebyly poskytovatelem dodány.

Tvrzení: Náklady na provoz prádelny jsou optimálně nastaveny.

Informace nebyly poskytovatelem dodány.

Tvrzení: Služba zjišťuje spokojenost se službou v pravidelných intervalech.

Informace nebyly poskytovatelem dodány.

Kazuistika „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

2)

Informace nebyly poskytovatelem dodány.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Domov důchodců Lampertice je pobytové zařízení určené pro seniory ve věkové kategorii 65+. Kapacitou odpovídá současnému trendu pobytových sociálních služeb s kapacitou do 50 lůžek. Vzhledem k potřebnosti zajištění pobytových služeb pro seniory, a to i do let budoucích, je vhodné službu nadále v regionu podporovat. Bylo by však vhodné u daného zařízení provést revizi a přehodnocení:

- Uživatelé s přiznaným příspěvkem na péči ve stupni I. a II. či bez přiznaného příspěvku na péči nejsou cílovou skupinou pobytového zařízení. Pro tyto uživatele by byla vhodnější ambulantní či terénní forma poskytovaných sociálních služeb. Doporučuje zacílit sociální práci na uživatele domova s mírou podpory ve stupních I. a II. či bez příspěvku a doporučit jim návrat do domácího prostředí s využitím potřebných sociálních služeb.
- Ceny za poskytnutí ubytování patří k nejnižším v kraji. Doporučuje se navýšit cenu za ubytování o 15 - 20 %, přes toto navýšení by se nadále jednalo o zařízení s nejnižší úhradou za ubytování v regionu.
- Vzhledem ke stávající kapacitě a skladbě uživatelů služby se doporučuje přehodnotit organizační schéma organizace. Vzhledem k počtu uživatelů s přiznaným příspěvkem III. a IV. ku počtu uživatelů bez přiznaného příspěvku na péči či s příspěvkem ve stupni I. a II. se jeví počet zdravotnického personálu jako nadbytečný. S případnou úpravou cílové skupiny domova se doporučuje adekvátně upravit personální zajištění na pozicích pracovníků v sociálních službách a všeobecná sestra.

Z důvodů neposkytnutých informací nebylo možné službu konkrétněji zhodnotit.

2.21. Domovy pro seniory – (959312)

Název poskytovatele	Domov důchodců Tmavý Důl
Adresa poskytovatele	Tmavý Důl 633, Rtyně v Podkrkonoší, 542 34 Malé Svatoňovice
Zařízení poskytovatele	Domov důchodců Tmavý Důl (Tmavý Důl 633, Rtyně v Podkrkonoší, 542 34 Malé Svatoňovice)

Oblasti analýzy:

1. *Sociální služba Domovy pro seniory dle § 49 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. má jasně definovanou cílovou skupinu uživatelů, která je v souladu s odborností personálu a potřebami zadavatele služby.*
2. *Financování sociální služby (porovnání příjmů a výdajů sociální služby) odpovídá srovnatelnému finančnímu zajištění obdobné služby poskytované na území ČR.*
3. *Personální a organizační zajištění služby (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno.*

Tvrzení: Kapacita zařízení odpovídá současnému trendu poskytovaných pobytových služeb.

Dílčí zpracované okruhy:

- Počet uživatelů, kterým byla v jednotlivých letech 2013 – 2014 poskytována služba dle věkové struktury.

Věk	Rok 2013	Rok 2014
Do 80 let	40	36
Nad 80 let	58	63

- Průměrná měsíční obloženost za roky 2013 – 2014 v procentech.

	2013	2014
Průměrná měsíční obloženost	97,82 %	95,74 %

- Cílová skupina uživatelů dle stupně závislosti

Maximální kapacita činila v obou letech 100 lůžek.

Rok	Trvale upoutaní na lůžko	Mobilní za pomoci druhé osoby nebo technických pomůcek	Ti, jejichž zdravotní stav vyžaduje nákladnější stravování
2013	23	57	18
2014	29	50	nesledováno

Stupně závislosti	Počet uživatelů rok 2013	Počet uživatelů rok 2014
Žádný stupeň PnP	8	10
1. stupeň	16	15
2. stupeň	33	35
3. stupeň	21	23
4. stupeň	20	14

- Počty nově uzavřených a ukončených smluv v roce 2013 – 2014.

V roce 2013 bylo nově uzavřeno 22 smluv, ukončeno 21 smluv.

V roce 2014 bylo nově uzavřeno 32 smluv, ukončeno 33 smluv.

- Struktura uživatelů dle původního místa trvalého bydliště.

Uživatelé jsou z těchto obcí a měst: Dvůr Králové nad Labem, Úpice, Červený Kostelec, Rtně v Podkrkonoší, Trutnov, Malé Svatoňovice, Velké Svatoňovice, Chvaleč, Batňovice, ostatní v rámci regionu Trutnov a 7 uživatelů mimo region.

- Počty žádostí, které nelze uspokojit z důvodu naplněné kapacity.

Počet nevyřízených žádostí – 104. Pokud nelze nabídnout službu z důvodu plné kapacity a uživatel musí řešit situaci rychle, odkazují pracovníci na další poskytovatele pobytových služeb - pod Krajským úřadem, nebo soukromé (např. Metuje Nové Město nad Metují, Alzheimer Centrum Svoboda nad Úpou, Seniorhotel Beránek Úpice atd.).

- Délka pobytu uživatelů v zařízení.

Rok	Průměrná délka pobytu
2013	3 roky 7 měsíců
2014	3 roky 6 měsíců

Doporučení: Domov důchodců Tmavý Důl je zařízení s kapacitou 100 lůžek. Zařízení je umístěno v oblasti bez zajištěné dopravy (spojení s městem je pouze 1 – 2 x /den). Návaznost na další služby a instituce je také z důvodu velké vzdálenosti a problematické dopravě nedostačující. Z tohoto důvodu se doporučuje ze strany poskytovatele nabídnout a zajistit dopravu uživatelům služby (např. formou fakultativní služby) v případě, že ze strany uživatelů bude zájem o využívání těchto návazných služeb (např. divadlo, společenské akce, kavárna aj.).

Cílovou skupinou domova jsou senioři ve věku do 80 let (v počtu 36 osob) a nad 80 let (63 osob). Z celkového počtu uživatelů je nutné poskytovat 24 hodinovou přímo obslužnou péči a podporu 23 uživatelům (zcela imobilní) a 57 uživatelům, kteří jsou mobilní s dopomocí kompenzační pomůcky. Průměrná obloženost zařízení byla v roce 2014 95,74 %. Průměrná délka pobytu seniorů v domově je 3 roky 6 měsíců.

Skladba uživatelů dle míry závislosti na péči není vyhovující. Dosahuje pouze 37 % uživatelů ve 3. a 4. stupni závislosti dle posouzení pro PnP. Doporučuje se nastavit systém sociálního šetření a přijímání uživatelů tak, aby byla zohledněna především míra závislosti na pomoci druhé osoby a přijímání uživatelé s potřebou 24 hodinové podpory.

Zájemcům o službu, kterým není možné z kapacitních důvodů zajistit péči, jsou doporučena jiná pobytová zařízení v regionu. Nedoporučuje se předávat zájemcům o službu informace o neregistrovaných zařízeních Seniorhotel Beránek Úpice, Metuje Nové Město nad Metují.

Tvrzení: Financování domova pro seniory je vícezdrojové a odpovídá hospodaření obdobného typu pobytového zařízení.

	Rok 2013	Rok 2014
Provozní náklady	33 777 306	33 157 115
Z toho mzdové náklady	14 512 995	14 846 732

	Rok 2013	Rok 2014
--	----------	----------

Výnosy	34 025 364	33 203 841
z toho úhrady za ubytování a stravu	9 109 086	9 109 572
z toho úhrady PnP	6 858 514	6 684 812
z toho platby pojišťovny	1 733 245	1 699 130
z toho příspěvek Královéhradeckého kraje	5 548 000	4 281 000
z toho dotace MPSV	10 258 000	11 000 000

Příjmy od zdravotních pojišťoven v roce 2013 činí 1.530.716,-- Kč, v roce 2014 – 1.699.129,-- Kč.

Ubytování: jednolůžkový pokoj 146,-- Kč/den
Dvoulůžkový pokoj 131,-- Kč/den
Třílůžkový pokoj 116,-- Kč/den

Optimální náklady jsou vypočteny ve výši 32.014.000,-- Kč, optimální výnosy ve výši 19.090.000,-- Kč. Vyrovňovací platba činí 12.924.000,-- Kč.

Doporučení: Ceny za poskytnutí ubytování patří k nejnižším v kraji. Doporučuje se navýšit cenu za ubytování o 8 - 12 %, přes toto Vzhledem k počtu uživatelů, kteří jsou příjemci PnP ve stupni III. a IV. a uživatelů, kteří pobírají PnP ve stupni II., I. nebo žádný PnP, bylo by vhodné a efektivní snížit počet pracovníků na pozici všeobecná sestra a navýšit počet pracovníků v sociálních službách. Snížením úvazku sester cca na 4 + 1 dojde ke snížení mzdových nákladů, ale nadále bude řešena zastupitelnost personálu v době nepřítomnosti na pracovišti.

navýšení by se nadále jednalo o zařízení s nejnižší úhradou za ubytování v regionu.

Stanovené optimální náklady zhruba odpovídají realitě roku 2014. Optimální vyrovnávací platba je nižší než skutečnost. Je to dáno především nízkou úrovní úhrad za ubytování a stravu i skladbou uživatelů dle míry závislosti dle PnP viz výše.

Tvrzení: Funkční schéma odpovídá náročnosti na poskytovanou péči.

Dílčí zpracované okruhy:

- Současné personální zabezpečení je dostatečné k tomu, aby byl zajištěn individuální přístup k uživateli s důrazem na aktivizaci a zajištění sebeobslužnosti (PSS, zdravotnický personál, aktivizační pracovníci apod.).

Pracovní pozice	Pracovní úvazek
Zdravotní personál	14
PSS	21
Sociální pracovník	2

Doporučení: Funkční schéma domova odpovídá potřebám zajištění přímo obslužné a zdravotní péče o uživatele (náročná péče na individuální úkony – osoby se sníženou mobilitou či zcela imobilní).

Tvrzení: V budoucích měsících (do dvou let) jsou plánovaný investice a opravy, které zvýší kvalitu poskytované služby.

Vícemístný užitkový vůz 600 tis. Kč (schváleno),
Zahradní altán 400 tis. Kč (schváleno),
Pračka průmyslová 200 tis. Kč (schváleno),
Změna topného média 10 mil. Kč.

Doporučení: Vzhledem ke snížení investičních nákladů se doporučuje oslovit v případě pořízení AUS společnost zprostředkující „sociální automobil“. V případě dalších investičních nákladů se doporučuje pořizování investic dle důležitosti.

Tvrzení: Limity v oblasti bariérovosti neexistují.

Dílčí zpracované okruhy:

- Prostorové vybavení zařízení včetně využití kompenzačních pomůcek pro imobilní uživatele (polohovací lůžka, zvedací zařízení, sociální zařízení).

Způsob	Počet zajištění
Počet polohovacích lůžek	Všechna lůžka elektricky polohovatelná
Zajištění bezbariérového vstupu	Posuvné dveře do budov na pohon
Zajištění bezbariérového pohybu po zařízení	Celý areál je bezbariérový, výtahy, posuvné dveře, odstranění schůdků, pohyb na rovině v prostoru celého areálu – 2,5 ha, omezení spočívá pouze v úzkých chodbách a některých dveřích (pokoje 80 cm, klasické WC – 60 cm)
Počet bezbariérových WC a koupelen	První oddělení – 1 koupelna – 2x WC

	bezbariérové Druhé oddělení – 5 koupelen – 3x WC bezbariérové Třetí oddělení – 4 koupelny – 2x WC bezbariérové
Počet pokojů s přizpůsobenou šíří dveří (90 cm)	Všechny pokojen jsou opatřeny dveřmi 80 cm.

Doporučení: Oblast bariérovosti má zařízení řešenou. Problémem je však zajištění dostupnosti na vnější zdroje – služby, instituce, společenské aktivity.

Tvrzení: Náklady na stravovací jednotku jsou optimálně nastaveny.

Strava – základní bez DIA

Cena v roce 2013 – 137,-Kč/den, v roce 2014 – 144,- Kč/den

provozní režie/1 oběd

8,90 Kč (elektrina, teplo, čisticí prostředky, odpady atd).

Personální náklady/1 oběd – 20,10 Kč

Náklady na suroviny/1 oběd- 36,-Kč

Celkové náklady/1 oběd – 65,- Kč

Počet vydaných jídel – 156 173 v roce 2013

Počet vydaných jídel – 153 944 v roce 2014

Doporučení: Vzhledem k vzrůstajícím nákladům na provoz se doporučuje provést revizi režijních nákladů. V případě zjištění zdražení se doporučuje stravovací jednotku navýšit úměrně k navýšeným nákladovým položkám.

Tvrzení: Náklady na provoz prádelny jsou optimálně nastaveny.

Kg za měsíc - rok 2013 (3.200 kg), rok 2014 (3.120 kg)

Tyto údaje jsou informativní:

Náklady na provoz prádelny za jeden měsíc (mzdové náklady, opravy, prací prášky, čisticí prostředky a ochranné pomůcky, odpisy, elektrina, teplo) - náklady za měsíc v roce 2013 -112 tis. Kč.; v roce 2014 - 112 tis. Kč

(Elektřina, teplo jsou odhadovány dle aktuální spotřeby)

Doporučení: Vzhledem k poloze zařízení a vzdálenosti od sídla veřejné prádelny se doporučuje ponechat prádelnu ve stávajícím režimu.

Vzhledem k nákladům na 1 kg prádla se doporučuje provést revizi a kontrolu spotřeby pracích prostředků a spotřeby dalších energií, provést kontrolu vytíženosti pracovníků prádelny o popřípadě snížit personální náklady na provoz prádelny. (Náklady na 1 kg prádla jsou o 13 Kč vyšší než u Domova pro seniory Trutnov).

Tvrzení: Služba zjišťuje spokojenost se službou v pravidelných intervalech.

Kazuistika „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Pan S. si podal žádost o přijetí v 10/2012. Po tragickém úmrtí dcery došlo u pána k rapidnímu zhoršení zdravotního stavu, po psychické stránce pán propadl depresi, bez zájmu o cokoliv, uzavřený do sebe. Upoután na invalidní vozík a zcela závislý na pomoci druhé osoby.

06/2013 byl pan S. přijat do zařízení na dvoulůžkový pokoj. Zdravotní stav se od doby podání žádosti nezlepšil – bez zájmu o cokoliv, upoután na invalidní vozík a zcela závislý na pomoci druhé osoby. Zhruba po roce pobytu v domově se pan S. aktivně zapojuje do aktivizačních a sociálně terapeutických činností, je veselý, velmi rád zpívá, našel si přátele, v rámci rehabilitací zvládá několik metrů chůze o francouzských holích.

2)

Pan V. si podal žádost v 02/2014 z důvodu zhoršení zdravotního stavu, kdy došlo k umístění ve zdravotnickém zařízení. Během pobytu ve zdravotnickém zařízení zasáhly jeho dům povodně a pan V. se zároveň dostal i do tíživé sociální situace, přišel o domov. Je částečně závislý na pomoci druhé osoby.

05/2014 byl pan V. přijat k pobytu v zařízení na dvoulůžkový pokoj. Se změnou prostředí se vyrovnal velmi dobře, rychle se zde zadaptoval. 2 x týdně sice navštěvuje dialýzu a je částečně závislý na pomoci druhé osoby. Mimo dny, kdy je na dialýze, se aktivně zapojuje do aktivizačních a sociálně terapeutických činností, velmi rád jezdí na výstavy a akce pořádané okolními zařízeními. Je zde velmi spokojený, syn a dcera ho pravidelně navštěvují.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Domov důchodců Tmavý Důl je zařízení s kapacitou 100 lůžek. Zařízení je umístěno v oblasti bez zajištěné dopravy (spojení s městem je pouze 1 – 2 x /den). Návaznost na další služby a instituce je také z důvodu velké vzdálenosti a problematické dopravě nedostačující. Z tohoto důvodu se doporučuje ze strany poskytovatele nabídnout a zajistit dopravu uživatelům služby (např. formou fakultativní služby) v případě, že ze strany uživatelů bude zájem o využívání těchto návazných služeb (např. divadlo, společenské akce, kavárna aj.).

Cílovou skupinou domova jsou senioři ve věku do 80 let (v počtu 36 osob) a nad 80 let (63 osob). Z celkového počtu uživatelů je nutné poskytovat 24 hodinovou přímo obslužnou péči a podporu 23 uživatelům (zcela imobilní) a 57 uživatelům, kteří jsou mobilní s dopomocí kompenzační pomůcky. Průměrná obloženost zařízení byla v roce 2014 95,74 %. Průměrná délka pobytu seniorů v domově je 3 roky 6 měsíců.

Skladba uživatelů dle míry závislosti na péči není vyhovující. Dosahuje pouze 37 % uživatelů ve 3. a 4. stupni závislosti dle posouzení pro PnP. Doporučuje se nastavit systém sociálního šetření a přijímání uživatelů tak, aby byla zohledněna především míra závislosti na pomoci druhé osoby a přijímání uživatelů s potřebou 24 hodinové podpory.

Zájemcům o službu, kterým není možné z kapacitních důvodů zajistit péči, jsou doporučena jiná pobytová zařízení v regionu. Nedoporučuje se předávat zájemcům o službu informace o neregistrovaných zařízeních Seniorhotel Beránek Úpice, Metuje Nové Město nad Metují.

Ceny za poskytnutí ubytování patří k nejnižším v kraji. Doporučuje se navýšit cenu za ubytování o 8 - 12 %, přes toto navýšení by se nadále jednalo o zařízení s nejnižší úhradou za ubytování v regionu.

Stanovené optimální náklady zhruba odpovídají realitě roku 2014. Optimální vyrovnávací platba je nižší než skutečnost. Je to dáno

především nízkou úrovní úhrad za ubytování a stravu i skladbou uživatelů dle míry závislosti dle PnP viz výše.

Vzhledem ke snížení investičních nákladů se doporučuje oslovit v případě pořízení dopravního prostředku společnost zprostředkující „sociální automobil“. V případě dalších investičních nákladů se doporučuje pořizování investic dle důležitosti.

Oblast bariérovosti má zařízení řešenou. Problémem je však zajištění dostupnosti na vnější zdroje – služby, instituce, společenské aktivity.

Vzhledem k vzrůstajícím nákladům na provoz stravovací jednotky se doporučuje provést revizi režijních nákladů. V případě zjištění zdražení se doporučuje stravovací jednotku navýšit úměrně k navýšeným nákladovým položkám.

Vzhledem k poloze zařízení a vzdálenosti od sídla veřejné prádelny se doporučuje ponechat prádelnu ve stávajícím režimu.

Vzhledem k nákladům na 1 kg prádla se doporučuje provést revizi a kontrolu spotřeby pracích prostředků a spotřeby dalších energií, provést kontrolu vytiženosti pracovníků prádelny o popřípadě snížit personální náklady na provoz prádelny. (Náklady na 1 kg prádla jsou o 13 Kč vyšší než u Domova pro seniory Trutnov).

Domov důchodců Tmavý Důl je jedním z článků pobytových zařízení pro seniory daného regionu. Vzhledem k počtu seniorů a předpokladu dalšího nárůstu žádosti o umístění je toto zařízení důležité pro zajištění sítě služeb Trutnovska.

Vzhledem k tomu, že potřeby obyvatel regionu aktivně řeší zařízení soukromá, doporučuje se rozšířit kapacity veřejně podporovaných služeb včetně služby domov se zvláštním režimem.

2.22. Městský úřad Trutnov

Trutnov jako regionální centrum pro 12 obcí - Dolní Olešnice, Hajnice, Horní Olešnice, Chotěvice, Chvaleč, Jívka, Mladé Buky, Pilníkov, Radvanice, Staré Buky, Vlčice, Zlatá Olešnice

Popis sítě služeb

Pobytové

Domov pro seniory Trutnov, Domov pro seniory Pilníkov; Barevné domky Hajnice (domov pro osoby se ZP, chráněné bydlení); Most k životu o.p.s., Trutnov (azylový dům pro ženy a matky s dětmi).

Služby využívané mimo síť sociálních služeb - Léčebné lázně Bohdaneč a.s., Centrum spokojeného stáří ve Svobodě nad Úpou (pro osoby s Alzheimerovou chorobou či jiným typem demence); Ambeat Health Care a.s., Sanatorium Trutnov (léčebna pro dlouhodobě nemocné); domov důchodců - Ambeat Health Care a.s., Senior centrum Přepychy a Malá Čermná.

Ambulantní

Poradenství, aktivizační služby

Centrum pro integraci osob se zdravotním postižením Královéhradeckého kraje, o.p.s., regionální pracoviště Trutnov (poskytování služeb osobám se ZP) odbočka SONS Trutnov, SPCCH – Svaz postižených civilizačními chorobami, svazy – např. JOZP, SNN, STP, SPMP, zejména služby určené pro „specifickou“ cílovou skupinu uživatelů včetně poskytnutí odborného poradenství (např. obstarání, oprava a seřízení naslouchadel); Stacionář pro zdravotně oslabené a tělesně postižené Trutnov (osoby s mentálním postižením) RIAPS - stacionář (osoby s duševním onemocněním); RIAPS - nízkoprahové zařízení pro děti a mládež; RIAPS - K-centrum a terénní služby (uživatelé návykových látek).

Terénní

Pečovatelské služby

Pečovatelská služba Trutnov (pro územní obvod města Trutnova); Oblastní charita Trutnov včetně zajištění osobní asistence (dle potřeby poskytuje služby i pro obce ve správním obvodu); Dům s pečovatelskou službou Svoboda nad Úpou (zajištění služeb na základě uzavřené smlouvy s městysem Mladé Buky); na obcích převažuje sousedská výpomoc (v Mladých Bukách, Radvanicích z bytového fondu vyčleněny byty pro seniory).

Ošetřovatelská služba na celém území

Domácí péče Alice, Oblastní charita Trutnov, Domácí hospicová péče Oblastní charity Červený Kostelec (např. Jívka); RIAPS - kontaktní centrum a terénní služby pro uživatele návykových látek.

Činnost MěÚ Trutnov

Zajištění výkonu sociální práce, sociální kurately a sociálně-právní ochrany dětí ve smyslu příslušných zákonů a ve spolupráci se samosprávami jednotlivých obcí. Jsou nastaveny praktické formy spolupráce (poradenství, informační servis, zprostředkování kontaktů s poskytovateli, záležitosti v opatrovnictví aj.).

Kapacita

Terénní a ambulantní služby jsou schopny vykryt poptávku, i řešit po jednání s obcemi akutní případy.

Pobytové (domovy)

Trutnov – ženy (řeší žádosti podané na začátku 2. pololetí 2014), muži – 4 žádosti (posun v umístění žadatelů v důsledku uvolnění většího počtu míst v lednu a únoru 2015), Pilníkov – čekací doba cca 1,5 roku.

Služby mimo síť sociálních služeb

Centrum spokojeného stáří ve Svobodě nad Úpou (kapacita 120 lůžek) – průběžné vykrytí poptávky, dále využití služeb v zařízeních Ambeat Health Care a.s, s lůžky následné péče – Rehamedica Žacléř, Dvůr Králové, Vrchlabí.

Kvalita

U poskytovatelů zřízených nebo založených městem je sledována a posuzována v rámci provádění metodického dozoru MěÚ Trutnov dle stanoveného plánu pro příslušný rok, (zaměřeno především na personální, provozně-organizační záležitosti, dodržování standardů – např. smluvní vztahy, nakládání s finančními prostředky uživatelů, vyřizování stížností).

Kontrolu hospodaření, účelovosti vynaložených finančních prostředků provádí finanční odbor MěÚ v rámci veřejnosprávních kontrol.

U ostatních poskytovatelů je součástí prováděných kontrol využití dotace z městského rozpočtu (u terénních služeb včetně provedení sociálního šetření v domácnosti uživatelů).

Neformálně – zpětná vazba např. při řešení případů sociálními pracovníky, opatrovníky, při reakcích na dotazy z řad veřejnosti, na základě podnětů ze Sociální komise Rady města Trutnova.

Mezery v síti (i pro potřeby území správního obvodu obce III)

- dostupné bydlení (noclehárna, azylové bydlení pro muže, ženy),
- denní centrum pro osoby bez přístřeší,
- zřízení občanské poradny (dluhové poradenství, smluvní vztahy),

- zajistit dostupnost ambulantních služeb pro osoby s mentálním postižením s vysokou mírou podpory,
- stabilní zajištění terénních služeb zaměřené především na řešení záležitostí romské menšiny,
- RIAPS – příprava podmínek pro vznik chráněného, podporovaného bydlení pro osoby s duševním onemocněním, zajištění transformace psychiatrické péče - vznik Centra duševního zdraví (krizové mobilní týmy, terénní služba), posílení provázanosti zdravotních a sociálních služeb,
- Oblastní charita Trutnov - aktivizační služby pro rodiny s dětmi – sanace rodiny,
- Barevné domky Hajnice - proběhla úvodní jednání o zavedení sociální rehabilitace.

Komunitní plánování

Snahy o komunitní plánování v letech 2004 – 2006, poté záměry formulovány ve Strategickém plánu rozvoje města Trutnova – oblast C 3 – Sociální a zdravotní služby ve městě, bezpečnost.

Záměr - zavedení odlehčovacích služeb, tísňová péče, denního centra pro seniory.

Realizováno - zřízení nízkoprahového zařízení RIAPS, navýšení kapacity v městském stacionáři na 35 míst.

V současné době je zahájena aktualizace strategického plánu.

Probíhá spolupráce i v rámci správního obvodu obce III mezi poskytovateli a pracovníky MěÚ, uskutečnění společných jednání o udržitelnosti, podpoře stávajících služeb v síti a pojmenování záležitostí k řešení, které, pokud by se je podařilo uskutečnit, by měly „pozitivní“ vliv na rozvoj sítě SS v regionu (např. dostupnost bydlení, účelovost využívání sociálních dávek, principy marketingu společné sociální práce).

2.23. Městský úřad Úpice

V regionu jsou sociální služby pokryty několika druhy: pečovatelská služba města Úpice, v okolních obcích má ještě pečovatelskou službu Rtyně v Podkrkonoší. Ostatní obce spadající pod obec II. typu – tedy Úpici si vypomáhají dobrovolníky nebo veřejně prospěšnou službou. Dále v tomto regionu pracuje Charita Trutnov, která poskytuje asistenční službu a organizace Domácí ošetrovací služba – Alice, která patří pod Český červený kříž, věnují se především zdravotní péči, ale suplují i pečovatelskou službu. Dále do Úpice dojíždí 1x týdně terénní pracovníce RIAPSu Trutnov a působí v oblasti prevence drog. Tyto služby jsou terénní. Ambulantní

služba není, pobytovým zařízením je v Tmavém Dole Domov důchodců, který patří územně pod obec Rтынě v Podkrkonoší.

Spolupráce – služby pro občany mimo Úpici poskytují další organizace: Barevné domky Hajnice, Hospic Anežky České Červený Kostelec, Domov sv. Josefa Žireč, DD Lampertice, Pilníkov, Středisko pro ranou péči Liberec, Diakonie Broumov, Most k životu v Trutnově – azylový dům pro matky s dětmi, Intervenční centrum Hradec Králové, Fond ohrožených dětí Pardubice, o.s. - Klokánek, Bílkovo sanatorium Trutnov, mateřská centra – v Úpici, Rтынi v Podkrkonoší, Velkých Svatoňovicích a Malých Svatoňovicích.

Kapacita výše zmíněných služeb je postačující a dle jejich registrace. Nezaznamenána převyšující potřeba kapacit služeb, ani potřeba jiných služeb, než které zde jsou. Z pohledu MÚ však chybí azylové bydlení pro ženy i muže, kteří jsou v terénu – bezdomovci a nedosáhnou na jiný typ bydlení – své vlastní nebo městskou ubytovnu, neboť mají dluh k městu. Dále chybí bydlení pro psychotiky nebo alkoholiky, kteří nepatří do pečovatelské služby ani do domova důchodců.

Kvalita registrovaných služeb na území je na dobré úrovni, nezaznamenána žádná stížnost.

Komunitní plánování služeb funguje v mikroregionu Úpicka od r. 2002. V současné době končí Rozvojový plán sociálních služeb mikroregionu Úpicka a připravuje se na příští rok nový. V tomto plánu jsou výše uvedené služby zahrnuty. Spolupráce v rámci triády probíhá každý měsíc, kdy jsou všechny tři složky zastoupeny v sociálně zdravotní komisi, kde se řeší problémy z této oblasti. Komunitního plánování se účastní organizace uvedené v úvodu. Vzhledem k tomu, že rozvojový plán není povinný, nejsou zpracovány akční plány, ale určené priority, které korespondují s krajským plánem a jsou konkretizovány pro region – dostupné služby pro seniory, pro osoby se zdravotním postižením, služby pro rodiny, děti a mládež, služby pro duševně nemocné, pro osoby bez příštířeší a pro osoby ohrožené kriminalitou a uživatele drog. Tyto jsou vyhodnocovány 2x ročně, zatím jsou naplňovány.

2.24. Městský úřad Svoboda nad Úpou

Popis sítě:

Ambulantní služby a středisko osobní hygieny zajištěno v Domě s pečovatelskou službou ve Svobodě nad Úpou.

Terénní pečovatelskou službu zajišťuje DPS Svoboda nad Úpou pro Svobodu nad Úpou, Janské Lázně a Horní Maršov.

Pobytové sociální služby – 0

Kapacita poskytovaných služeb

Uživatelé nejsou odmítáni z kapacitních důvodů.

Kvalita poskytovaných služeb

Město Svoboda n/Ú jako zřizovatel DPS ve Svobodě nad Úpou neeviduje žádnou stížnost na kvalitu poskytovaných služeb (kvalitu poskytovaných služeb si sleduje sama DPS právě dle počtu podaných stížností na jejich kvalitu).

Mezera v síti služeb

Jako „mezeru“ v síti sociálních služeb na Trutnovsku vnímají pracovníci úřadu chybějící sociální byty – startovací byty, azylové domy pro muže, popřípadě noclehárny, chráněné dílny.

Komunitní plánování sociálních služeb

Komunitní plánování neprobíhá.

2.25. Městský úřad Žacléř

Popis sítě

Ve městě Žacléř funguje pouze se sítě služeb terénní pečovatelská služba. Jiné služby, pokud občané města potřebují, vyhledávají samostatně v Trutnově či okolí.

Kapacita poskytovaných služeb

Uživatelé nejsou odmítáni z kapacitních důvodů.

Kvalita poskytovaných služeb

Město jako zřizovatel PS neviduje žádnou stížnost na kvalitu poskytovaných služeb (kvalitu poskytovaných služeb si sleduje sama PS právě dle počtu podaných stížností na jejich kvalitu).

Mezera v síti služeb

V síti služeb našeho Trutnovského regionu nejvíce chybí ubytovny, domy na půl cesty, odlehčovací služby.

Komunitní plánování sociálních služeb

Komunitní plánování ve městě neprobíhá a město není zapojeno do jiného komunitního plánu např. města Trutnov.

Spolupracujeme s MěÚ v Trutnově, s RIAPSem Trutnov, LDN Rehamedica Žacléř, DD Lampertice.

3. Celkové shrnutí a doporučení za jednotlivé služby

V této kapitole je uveden sumář jednotlivých zásadních shrnutí a doporučení za jednotlivé služby v rámci ORP Trutnov.

Centrum pro integraci osob se zdravotním postižením Královéhradeckého kraje, o.p.s. – odborné sociální poradenství

Z celkového pohledu je poradna článkem sítě sociálních služeb daného regionu. Velmi pozitivně je hodnocena spolupráce pracovníka poradny s pracovníky ÚP, OSPOD a OSSZ.

Službu využívají nejenom občané města Trutnov, ale také regionu Vrchlabska a Dvorská, a to i přes větší dojezdovou vzdálenost.

Jako velmi pozitivní je hodnocena spolupráce půjčovny kompenzačních pomůcek a nemocnice Trutnov. Do podvědomí zdravotně postižených občanů se dostaly i euroklíče, které jsou v poradně na vyžádání předány uživatelům.

Z důvodu nezajištěné zastupitelnosti vedoucí centra v případě čerpání její řádné dovolené, nemoci, školení apod. se doporučuje zajistit např. na DPP sociálního pracovníka.

Centrum pro integraci osob se zdravotním postižením Královéhradeckého kraje, o.p.s. je zajišťováno s minimálními náklady na provoz. V případě řešení problematiky zastupitelnosti v době nepřítomnosti vedoucí centra se doporučuje úměrně navýšit mzdové náklady na DPP – sociálního pracovníka. Personální zajištění služby je řešeno minimalisticky s ohledem na okruh řešených otázek a problémů. V případě potřeby poradna směřuje uživatele na spolupracující organizaci.

Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov – odborné sociální poradenství

Z celkového pohledu je poradna článkem sítě sociálních služeb daného regionu. Velmi pozitivně je hodnocena spolupráce pracovníka poradny s pracovníky úřadu práce, okresní správy sociálního zabezpečení apod. V případě, že služba nemůže uspokojit požadavky uživatele, směřuje uživatele na organizaci Sdružení ozdravoven a léčeben, a to zejména v případě řešení otázek týkajících se speciální pedagogiky, psychologie, psychiatrie, drogové závislosti aj. Nabídka služby je zakotvena z historického hlediska, a to i řešené problémové oblasti (zejména poradenství v oblasti dávek, důchodové politiky, dluhové politiky, půjčování kompenzačních pomůcek, mobility aj..)

Službu využívají nejenom občané města Trutnov, ale také regionu Vrchlabska a Dvorská, a to i přes větší dojezdovou vzdálenost.

Jako velmi pozitivní je hodnocena spolupráce půjčovny kompenzačních pomůcek a nemocnice Trutnov. Do podvědomí zdravotně postižených občanů se dostaly i euroklíče, které jsou v poradně na vyžádání předány uživatelům.

Z důvodu nezajištěné zastupitelnosti vedoucí centra v případě čerpání její řádné dovolené, nemoci, školení apod. se doporučuje zajistit např. zkrácení provozní doby dnů v týdnu nebo zajištění zastupitelnosti pracovníků z jiných poboček, případně omezení dostupnosti služby.

Personální zajištění služby je řešeno minimalisticky s ohledem na okruh řešených otázek a problémů. V případě potřeby poradna směřuje uživatele na spolupracující organizaci.

Doporučujeme nastavit činnosti poradenství (tj. přesněji definovat okruhy řešené problematiky) v souladu s požadavky Pověření Královéhradeckého kraje službou obecného hospodářského zájmu tj. definovat specifický obsah činností a úkonů, obvyklou časovou náročnost poskytovaných úkonů.

Zajistit přesnější vykazování přímé práce služby.

Oblastní charita Trutnov – osobní asistence

Služba osobní asistence je ve městě a jeho okolí nepostradatelným článkem fungování sociálního systému. Osobní asistenti jsou využíváni především (ze 2/3) k podpoře a péči dětem a dospívajícím, kteří jsou zařazeni do povinného školního vzdělávacího systému, a to jak v případě integrace, tak v případě zařazení do vzdělávacího systému speciálního školství. Díky osobní asistenci je umožněno rodičům zdravotně, tělesně a mentálně postižených dětí a dětí s diagnózou autistického spektra docházet do zaměstnání a tím udržet ekonomickou soběstačnost rodin. Osobní asistenti, kteří poskytují péči a podporu zdravotně postiženým seniorům (cca z 1/3), zajišťují dopomoc potřebným v době nepřítomnosti osob blízkých, a tím minimalizují nutnost zajištění péče např. v domovech pro seniory.

Velmi pozitivně je vnímána provozní doba – 24 hodin denně a dojezdová vzdálenost do okolních obcí.

Výše úhrady na poskytnutou osobní asistenci odpovídá cenám konkurenčních služeb osobní asistence. Vyšší hodinové náklady by uživatelé a rodiny uživatelů nebyli schopni uhradit (v případě stejného počtu využívaných hodin péče osobní asistence). V případě navýšení ceny by došlo k výraznému snížení poptávky po službě a její nedostupnosti ze strany uživatelů. Zvýšení (víkendy) /snížení (při poskytování osobní asistenci v rozsahu 8 a více hodin/den) hodinové sazby při poskytování osobní asistenci je pozitivně hodnoceno. Snížení hodinové sazby je motivací pro uživatele služby k vyššímu využití služby (zejména rodiny zajišťující péči zdravotně postiženým seniorům) a rodiny se zdravotně postiženými dětmi (umožnění docházky do zaměstnání či zajištění nutného odpočinku). Zvýšené mzdové náklady jsou z důvodu odvodů sociálního a zdravotního pojištění pracovníků (zkrácené pracovní úvazky) – 12,45 úvazku, 28 pracovníků. Stávající rozsah služby dohodnutý se zadavateli je nižší než skutečně zajišťovaný. Bude-li se jednat o trvalý stav, doporučujeme navýšit rozsah služby v síti sociálních služeb.

Pečovatelská služba Žacléř – pečovatelská služba

Pečovatelská služba Žacléř zabezpečuje poskytování potřebných úkonů obyvatelům města Žacléř, a to zejména seniorům ve věkové hranici 65 a více let. Převážnou část uživatelů služby zastupují senioři ve věku 80 +. Cílem města Žacléř je zabezpečit potřebné služby svým obyvatelům, neboť z demografického hlediska je zjevné, že počet seniorů ve městě stoupá a jejich rodinní příslušníci odchází za zaměstnáním zejména do města Trutnov či Hradce Králové a nejsou schopni zabezpečit svým blízkým potřebnou péči.

Úkony poskytované pečovatelskou službou uživatelům služby z převážné většiny tvoří: zprostředkování stravování, zajištění nákupů a doprovodů. Tato potřeba vyplývá z požadavků seniorů, kteří se snaží o maximální soběstačnost, ovšem z důvodu nevyhovujícího terénu nejsou schopni si tyto činnosti zajistit sami (opět z důvodu nevhodného terénu a věku seniorů).

Cena na poskytovanou službu je ve shodě s ceníky konkurenčních pečovatelských služeb.

Doporučuje se upravit délku provozní doby (prodloužení), a to v odpoledních hodinách v pracovních dnech i ve dnech pracovního klidu.

Personální zajištění služby odpovídá poptávce po službě. Doporučuje se zajistit zastupitelnost sociálního pracovníka v době jeho nepřítomnosti (např. čerpání řádné dovolené, nemoc, školení aj.) např. DPP pracovníka potřebné kvalifikace.

Celkově se doporučuje pečovatelskou službu ve městě Žacléř podporovat z důvodu potřeby i zasažení služby daného regionu.

Pečovatelská služba by vzhledem ke stávající cílové skupině měla více zacílit sociální práci na depistážní činnost. Zacílit péči a podporu na seniory, kteří potřebují pomoc i při úkonech péče o vlastní osobu (osoby s vyšší mírou nutné podpory). Vhodné by bylo i rozšíření provozní doby (do odpoledních hodin a dnů pracovního volna a klidu).

Za zvážení by stála i fúze služby – např. PS Trutnov.

Pečovatelská služba Trutnov – pečovatelská služba

Cílová skupina uživatelů pečovatelské služby města Trutnov splňuje současný trend podpory zdravotně postižených osob, kteří s pomocí osob blízkých či s pomocí pracovníků pečovatelské služby mohou setrvat ve svém domácím prostředí díky poskytované péči.

Z vykazovaných dat vyplývá, že pečovatelská služba zajišťuje poskytování stravy uživatelům, ovšem nejedná se o prioritní smluvní úkony. Tato situace je ovlivněna existencí konkurenčních vývařoven, které ve městě provozují svou činnost. Strava je pečovatelskou službou zajišťována zejména z důvodu potřeby zprostředkovat uživatelům služby stravu dietní či stravu dále upravenou (např. mletou či tekutou).

Pečovatelská služba Trutnov poskytuje primárně službu občanům města Trutnov. Službu zajišťují pracovníci v sociálních službách. Jedná se zejména o úkony osobní hygieny, doprovodu a dopravy, zajištění nákupů a úklidů domácnosti. Služba neposkytuje zdravotnické úkony.

Pozitivně je hodnocen vysoký podíl poskytovaných úkonů zajišťující běžný chod domácnosti uživatelů služby.

Pozitivně je hodnocena délka provozní doby pečovatelské služby.

Z vykazovaných dat vyplývá, že převážnou cílovou skupinou pečovatelské služby jsou osoby starší 80 let, dále pak senioři ve věku 56 – 80 let. Průměrný věk uživatelů byl v roce 2014 79 let. Z důvodu demografického vývoje nárůstu počtu seniorů v letech budoucích se doporučuje nadále činnost pečovatelské služby podporovat. Důvodem je umožnit seniorům žít ve svém domácím prostředí i přes zdravotní handicap a omezení.

Ceník pečovatelské služby odpovídá ceníkům konkurenčních pečovatelských služeb a limitům uvedených ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Stanovené ceny za poskytované fakultativní úkony jsou nastaveny optimálně. Výše ceny za fakultativní úkony není zákonem ani vyhláškou přesně stanovena, v pravomoci poskytovatele je stanovit si cenu dle vlastních vypočtených optimálních nákladů na poskytovanou fakultativní službu.

Navýšení cen za základní a fakultativní činnosti by snížilo poptávku ze strany uživatelů po poskytovaných úkonech péče, a to z důvodu nemožnosti službu uhradit. (Nejvíce uživatelů pečovatelské služby jsou osoby s přiznaným příspěvkem na péči ve stupni č.1, což je 800 Kč/měsíc).

Personální zajištění služby odpovídá kapacitě služby a délce provozní doby. Pracovníci v přímé péči na DPP jsou využíváni zejména v době čerpání řádných dovolených, nemoci, ošetřování člena rodiny či povinného školení zaměstnanců (což je 24 hod/kalendářní rok). Organizace má řešenou zastupitelnost i v případě nepřítomnosti sociálního pracovníka. Bez doporučení.

Příjmy služby za poskytování činností a náklady služby odpovídají hodnotám obvyklým v Královéhradeckém kraji.

Přehodnocení fakultativních činností dohled nad uživatelem a aktivizace uživatelů, zda by mohly být poskytovány jako základní činnosti např. v komplexu jiných základních činností.

Přehodnocení konstrukce úhrady u fakultativní činnosti doprava uživatele s ohledem na zahrnutí času pracovníka. Dle metodiky poskytování dotací je poskytovatel povinen účetně oddělit základní a fakultativní služby. Z tohoto důvodu by bylo čas pracovníků vždy zahrnovat do základních činností. Zároveň by fakultativní činnosti měly být poskytovány pouze tehdy, je-li to nezbytné a nelze-li dopravu zajistit jinak.

Oblastní charita Trutnov – pečovatelská služba

Pečovatelská služba Oblastní charity Trutnov má stanovenou denní kapacitu 25 osob (v roce 2014 vykazovala 67 uzavřených aktivních smluv). Péči a podporu zabezpečuje PS nejenom uživatelům města Trutnov, ale soustředí se zejména na poskytování úkonů péče obyvatelům spádových obcí, které nemají jiné zasíťování terénní pečovatelské služby. Cílovou skupinou uživatelů jsou osoby s přiznaným příspěvkem na péči ve stupních I. – IV.. Největší podíl péče je poskytován uživatelům s úplnou podporou. Tento stav vykazuje vysokou potřebnost zajišťování terénní péče, kterou využívají převážně senioři ve věku 65 +. Jedná se o seniory, kteří i přes svůj dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav chtějí zůstat ve svém domácím prostředí, než by využili pobytových služeb.

Délka provozní doby pečovatelské služby je hodnocena pozitivně, neboť umožňuje uživatelům poskytování úkonů péče, které souvisí např. s večerní hygienou či s jinými úkony péče o vlastní osobu.

Vykazovaná data potvrzují, že pracovníci pečovatelské služby zabezpečují v nejvyšší míře úkony osobní hygieny, dále úklid domácnosti a dohled nad uživateli služby, zajištění stravování a donášku nákupu. Vzhledem k tomu, že v Trutnově stravovací činnost provozují soukromé subjekty, které zajišťují dopravu stravy i do domácností, pečovatelská služba zajišťuje donášku stravy jen těm uživatelům, kteří potřebují dopomoc při další úpravě stravy či dopomoc při samotné konzumaci. Tato informace potvrzuje fakt, že uživatelé služby nezvládají základní úkony péče o vlastní osobu a domácnost. Proto, aby ve svém přirozeném prostředí mohli setrvat, jsou závislí na péči pracovníků pečovatelské služby (osoby blízké nejsou z různých důvodů tuto službu schopni zajistit sami). Pečovatelská služba Oblastní charity Trutnov zajišťuje uživatelům i zdravotnické úkony (odlišnost od Pečovatelské služby Trutnov).

Přehodnocení fakultativních činností dohled nad uživatelem a aktivizace uživatelů, zda by mohly být poskytovány jako základní činnosti např. v komplexu jiných základních činností.

Cena za poskytovanou službu základních činností je ve shodě s cenami konkurenčních zařízení, které poskytují péči a podporu ve formě terénní pečovatelské služby.

Cena za dovoz jídla je stanovena v relaci 19 Kč – 20 Kč, což v průměru mírně přesahuje stanovené ceny konkurenčních pečovatelských služeb. Pozitivně je hodnoceno promítnutí nákladů na donášku stravy vzhledem k dojezdovým vzdálenostem k uživateli.

Pečovatelská služba Oblastní charity Trutnov splňuje optimální limity, a to jak v položce nákladové, tak výnosové (příjmy od uživatelů).



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Obce, které využívají pro své občany služby pečovatelské služby Oblastní charity Trutnov, finančně přispívají na provoz zařízení, a to na základě oboustranné dohody. Bez doporučení.

Personální a organizační schéma pečovatelské služby odpovídá nastavené denní kapacitě. Pozitivně jsou vnímány snížené pracovní úvazky pracovníků v přímé péči. Zkrácené úvazky pracovníků jsou voleny z důvodu efektivnosti a hospodárnosti časového pracovního fondu, přestože tato forma není pro zaměstnance výhodná. Zkrácené pracovní úvazky jsou také předpokladem k zajištění zastupitelnosti v době nepřítomnosti pracovníka (např. v případě čerpání řádné dovolené, nemoci, ošetřování člena rodiny či školení).

Doporučuje se zajistit zastupitelnost sociálního pracovníka, např. uzavřením DPP pracovníka s příslušnou kvalifikací.

Existence pečovatelské služby Trutnov a pečovatelské služby Oblastní charity vytváří pozitivní konkurenční prostředí a uživatelům nabízí možnost volby. Faktem je, že pečovatelská služba Trutnov se soustředí především na poskytování péče obyvatelům města Trutnov, a to bez zajištění zdravotní ošetrovatelské péče. Naproti tomu pečovatelská služba Oblastní charity Trutnov zajišťuje převážně péči a podporu obyvatelům spádových obcí (obce si na činnost přispívají) a současně poskytují i domácí zdravotní péči.

Celkově se doporučuje obě služby nadále podporovat. S ohledem na demografický vývoj podporovat rozšíření služeb dle vývoje poptávky.

Dům s pečovatelskou službou Svoboda nad Úpou – pečovatelská služba

Pečovatelská služba Svoboda nad Úpou poskytuje péči a podporu uživatelům definované cílové skupiny. Vzhledem ke spádovosti se řadí mezi nepostradatelnou součást sítě sociálních služeb, neboť bez poskytované podpory by mnoho seniorů nemohlo setrávat ve svém domácím prostředí, ale byli by nuceni volit pobytovou formu poskytovaných služeb.

Délka provozní doby pečovatelské služby odpovídá potřebě a poptávce ze strany uživatelů. Tzn. je zajištěna služba i v případě potřeby večerní hygieny či dohledu nad požitím léků aj..

Pečovatelská služba Svoboda nad Úpou dle vykazovaných dat poskytuje uživatelům služby zejména úkony – zajištění stravy, doprovázení, zajištění nákupu, praní a žehlení, zajištění osobní hygieny a další. Z těchto ukazatelů je zřejmé, že uživatelé – zejména senioři (ve věku 65+), mohou i přes svůj dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav setrvat ve svém domácím prostředí, a to právě díky poskytovaným službám. Zajištění stravy a donáška nákupu se stává nepostradatelnou součástí poskytovaných služeb, neboť terén, ve kterém se nachází bydliště uživatelů,

neumožňuje seniorům si tyto každodenní úkony zajistit sami a pracovníkům v sociálních službách ztěžuje dostupnost k uživateli (zejména při zajišťování donášky nákupu či stravy).

Doporučuje se rozšíření provozní doby o víkendy.

Ceník za základní poskytované úkony pečovatelské služby se pohybuje v porovnání s konkurenčními pečovatelskými službami mírně podprůměrně. Doporučuje se navýšit cenu základních úkonů z 90 Kč na 100 Kč. Je nutné ovšem zvážit (na základě místních zkušeností), zda by za těchto platebních podmínek si byli senioři schopni službu uhradit. Není cílem službu znepřístupnit z důvodu navýšení ceny.

Skutečné provozní náklady na činnost pečovatelské služby jsou oproti optimálním vypočtených nákladů zvýšeny. Doporučuje se provést revizi nákladových položek (např. zda nedochází k dofinancování domu s pečovatelskou službou či zda nejsou počítány úvazky technickohospodářských pracovníků do výše úvazků pracovníků v přímé péči). Zároveň má poskytovatel nižší příjmy od uživatelů oproti vypočteným příjmům. Částečně je to dáno vyššími prostoji způsobenými cestováním za uživateli, ale také nižšími cenami za poskytované úkony viz doporučení výše.

Personální zajištění pečovatelské služby odpovídá kapacitě a vytíženosti pracovníků v přímé i nepřímé péči během délky provozní doby. Vzhledem k počtu uživatelů a počtu pracovníků v sociálních službách se předpokládá, že je zajištěna jejich vzájemná zastupitelnost. Doporučuje se zajistit zastupitelnost i v případě sociálního pracovníka, např. DPP.

Město Rtně v Podkrkonoší – pečovatelská služba

Pečovatelská služba Rtně v Podkrkonoší se řadí mezi malé poskytovatele terénní služby. Úkony péče poskytují pracovníci v sociálních službách převážně obyvatelům Rtně.

Vzhledem k malému počtu uživatelů služby a nízkému procentu nasmlouvaných úkonů se doporučuje zvážit, zda by nebylo efektivní zajistit v tomto městě dosah pečovatelské služby např. z Úpice nebo Červeného Kostelce. Tak aby byla služba zajišťována v průběhu celého dne, včetně víkendů.

Vzhledem k poměru úvazků pracovníků v sociálních službách a sociálního pracovníka k počtu úvazků vedení pečovatelské služby se doporučuje v organizačním schéma snížit pracovní úvazky managementu. Doporučuje se zrušit pracovní úvazek na pozici vedoucí správního odboru v organizačním schématu – s vedením pečovatelské služby se jeví jako zcela zbytečné. Dále se doporučuje rozdělit úvazek sociálního pracovníka dle skutečně vykonávaného objemu činností – část pracovník v sociálních službách a sociální pracovník.

Vzhledem k cenám konkurenčních poskytovatelů se doporučuje navýšit cenu úkonů, a to z 80 Kč na 90 - 100 Kč a zároveň zvýšit cenu donášky oběda.

Přehodnocení fakultativních činností dohled nad uživatelem a aktivizace uživatelů, zda by mohly být poskytovány jako základní činnosti např. v komplexu jiných základních činností.

Vzhledem k délce provozní doby se doporučuje prodloužit délku poskytovaných služeb, aby uživatelé měli možnost využít službu např. při dopomoci s večerní hygienou či stravování aj..

Doporučuje se zajistit zastupitelnost v případě sociálního pracovníka, např. na DPP při potřebné kvalifikaci.

Město Úpice – pečovatelská služba

Pečovatelská služba Úpice se řadí k menším terénním službám, které zajišťují podporu a péči osob (převážně seniorů) v jejich domácím prostředí, a to pouze ve městě Úpice.

Délka provozní doby se doporučuje prodloužit z důvodu možnosti poskytovat péči (např. zajištění stravy, hygieny a popř. dohledu nad požitím léků) i v odpoledních a podvečerních hodinách. Zároveň se doporučuje zjistit od uživatelů služby, zda by byla poptávka po službě i o víkendech a státních svátcích.

Dle výše přiznaného příspěvku na péči službu využívají senioři s mírnou až střední podporou. V minimálním rozsahu poskytují pracovníci pečovatelské služby péči i osobám s podporou úplnou. Dle vykazovaných statistických údajů je zřetelné, že poměr počtu roznášky obědů vůči ostatním úkonům péče (zajištění úklidu domácnosti, donáška a zajištění nákupu, obstarání osobní hygieny) není tak markantně rozdílný. Pečovatelská služba Úpice poskytuje tyto úkony v podstatně vysokém podílu při porovnání všech poskytovaných úkonů. Tento stav je pozitivně hodnocen. Cílovou skupinou uživatelů pečovatelské služby jsou zejména senioři – nejvyšší podíl tvoří senioři starší 80 let, dále pak senioři ve věku 65 – 80 let. Nejméně početnou skupinou jsou osoby ve věkové hranici 27 – 64 let. Dle vývoje věkové struktury uživatelů ve městě nadále bude stoupat procento seniorů starších 80 let. Z tohoto důvodu je nutné zajistit těmto lidem péči a podporu tak, aby mohli v domácím prostředí setrvat co možná nejdéle.

Pečovatelská služba zajišťuje prezentaci organizace včetně její nabídky adekvátním způsobem a v dostatečné míře.

Výše úhrad za poskytované sociální služby jsou bez připomínek. Ceny za poskytované úkony jsou nastaveny ve vyšší hranici oproti konkurenčním

pečovatelským službám, nepřekračují však max. možnou částku za jednotlivé úkony, která je stanovena vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Doporučuje se přehodnotit poskytování fakultativních služeb. Úkon „Poskytnutí služby nad rámec pracovní doby zařízení“ zcela zrušit a nastavit službu tak, aby byly potřeby uživatelů zajištěny základními činnostmi.

Zvážit, zda úkon „dohled nad dospělou osobou“ nelze zajistit jako komplex poskytovaných základních činností.

Doporučení vychází ze skutečnosti, že s ohledem na podmínky poskytování dotací ze státního rozpočtu je nutné vést oddělené účetnictví základních a fakultativních činností. Z tohoto důvodu se doporučuje co nejméně využívat fakultativních činností tam, kde je pro poskytnutí úkonu kalkulován čas pracovníka přímé práce.

Skutečné náklady na činnost pečovatelské služby jsou výrazně nižší než vypočtené náklady optimální. Příjmy od uživatelů za poskytované úkony péče jsou v nižší relaci oproti výnosům optimálním. Doporučuje se více motivovat uživatele služby k odběru služeb, pokud aktivity denního života již sami či s dopomocí rodiny nezvládají samostatně.

Vzhledem k vykazovanému poměru 0,7 úvazku sociálního pracovníka se doporučuje zajistit zastupitelnost tohoto pracovníka v době jeho nepřítomnosti (např. DPP).

Město Úpice – Centrum denních služeb města Úpice

Denní centrum Města Úpice je služba, která od ledna 2015 přešla pod nového zřizovatele – město Úpice. Vzhledem k tomuto faktu není možné v současné době provést bližší rozbor služby (pro porovnání nejsou k dispozici potřebná data). Nicméně se doporučuje:

Porovnání provozní doby ku pracovním činnostem není v tuto chvíli reálné, jelikož služba je poskytována krátkou dobu.

Doporučuje se na konci kalendářního roku 2015 dotázat se uživatelů služby a jejich opatrovníků/zákonných zástupců, zda délka provozní doby je pro uživatele služby vyhovující. Následně pak reagovat na vzniklou poptávku.

Vzhledem k technickému zázemí (2 místnosti) by bylo vhodné upravit věkové rozhraní cílové skupiny. Rozmezí věku 7 – 64 let je příliš široké. Za stávajících technických podmínek není možné zajistit optimální a individuální přístup pracovníků v přímé péči k uživatelům služby, přizpůsobený věku, tudíž potřebám cílové skupiny.

Doporučuje se zapojit uživatele do společenských, kulturních či sportovních aktivit ve městě (např. výstava či prodej výrobků, vystoupení,...) tak, aby se služba prezentovala aktivní formou a více přišla do podvědomí veřejnosti. Dále se doporučuje navázat spolupráci s jinými poskytovateli, školami, školkami aj..

Vzhledem ke krátké době poskytování služby pod novým zřizovatelem není optimální se k financování blíže vyjadřovat. Pro vyrovnávací platbu se doporučuje oslovovat donátory a sponzory z důvodu snahy snížit rozdíl mezi náklady a výnosy.

Služba v současné době neposkytuje žádné fakultativní činnosti. V případě, že se v průběhu roku projeví jako nezbytné tyto úkony poskytovat (např. zajištění dopravy aj.), doporučuje se náklady na tyto úkony zkalkulovat a výslednou cenu uvést v ceníku fakultativních činností.

Stravu si uživatelé služby do centra donášejí z domova (vlastní). Pracovníci v sociálních službách uživatelům v případě potřeby pouze individuálně dopomáhají při samotném procesu stravování.

Stacionář pro zdravotně oslabené a tělesně postižené – denní stacionář

Denní stacionář prezentuje svou činnost v dostatečné míře, a to jak pasivní, tak aktivní formou.

Vzhledem k technickému zázemí organizace je rozmezí cílové skupiny v pořádku. Pracovníci v přímé péči mají možnost zajistit činnosti s uživateli přizpůsobením prostoru s přihlédnutím k provozovaným aktivitám, a to dle poptávky uživatelů služby.

Délka provozní doby (do 15 hodin) se, s přihlédnutím na cíle služby (umožnění odlehčení osob blízkých), doporučuje prodloužit do odpoledních hodin tak, aby bylo umožněno osobám pečujícím v domácnosti zapojit např. do pracovního procesu (zaměstnání). Ke zjištění potřebnosti délky provozní doby by bylo vhodné provést dotazníkové šetření u uživatelů služby a jejich rodinných příslušníků.

Z důvodu zajištění dostupnosti služby se doporučuje provést dotazníkové šetření směřující k poptávce po zajištění svozové služby z domácího prostředí uživatele do stacionáře a zpět. V případě dostatečné poptávky by bylo vhodné tuto fakultativní službu zavést či zajistit zprostředkováním od jiného dopravce.

Vzhledem k nastavenému systému stanovení cen za poskytované základní a fakultativní činnosti se doporučuje v některých položkách (např. doprovody, sociální začlenění, nákupy, dohled strava aj.) navýšit cenu min. na 20 Kč/hod. Vhodné je i upravit ceníky za činnosti s přihlédnutím na nutnost individualizované péče u osob imobilních či osob s úplnou mírou podpory (tzn. péče poskytovaná uživateli: 1 pracovník na 1 uživatele) + připomínky k činnostem a jejich nastavení.

Zhodnocení nákladů a návrhy opatření.

Celkově je služba denního stacionáře nepostradatelným článkem systému sítě poskytovaných služeb v daném regionu. Služba je poskytována na velmi dobré úrovni. Personální zajištění odpovídá potřebám služby.

Vzhledem k cílové skupině uživatelů se doporučuje rozšířit službu i pro uživatele s těžkým tělesným a kombinovaným postižením (v regionu není pro tuto cílovou skupinu osob zajištěná sociální služba).

Barevné domky Hajnice – chráněné bydlení

Chráněné bydlení je aktuální téma současného trendu poskytování pobytové formy sociálních služeb pro osoby s mentálním a kombinovaným postižením v rámci standardů kvality sociálních služeb a nastavené deinstitucionalizaci pobytových zařízení (transformaci pobytových zařízení).

Jedná se o službu finančně náročnou, a to jak z pohledu provozních, tak mzdových nákladů. Příjmy od uživatelů služby minimálně pokrývají nákladové položky na chod služby. Vzhledem k nízkým příjmům uživatelů (výše přiznaného PnP – zejména ve stupni I. a II.) a nastaveným pravidlem financování, není možné zvýšit částky za úhradu služby, neboť by se tím služba stala pro uživatele zcela nedostupnou.

Náklady na provoz služby jsou vysoké. Jedná se zejména o náklady, které se týkají provozních záležitostí (opravy, údržba nemovitostí a bytových jednotek, běžné provozní režie) a mzdové náklady na pracovníky v porovnání s počtem uživatelů služby. Snížení nákladů není zcela reálné, nejen vzhledem k vzrůstajícím cenám za energie, suroviny, aj.. Snížení mzdových nákladů snížením počtu pracovníků v přímé péči není možné z důvodu nutnosti zajistit 24 hodinový provoz včetně zastupitelnosti na všech pracovních pozicích.

Personální zajištění odpovídá chodu zařízení a potřebám zajistit dohled a péči nad uživateli služby ve 24 hodinovém režimu.

Doporučuje se každoročně provést přepočítání nákladů na suroviny a režii na stravovací jednotku. Na základě výsledků provést aktualizaci ceníku poskytnuté stravy.

Uživatelé, kteří jsou schopni samostatně sebeobslužné činnosti - zajištění stravy – příprava stravy (nebo jsou schopni tuto činnost vykonávat s dopomocí pracovníků přímé péče – dohled, instruktáž) je vhodné, aby si platili skutečné náklady na suroviny a stravu si připravovali sami či s minimální dopomocí pracovníka. V tomto případě není nutné stravu odebírat z centrální jídelny.

Chráněné bydlení je služba určená zejména pro osoby s lehkým až středně těžkým mentálním postižením, kterým je tímto způsobem umožněno žít život jako v běžném prostředí většinové společnosti, ne v ústavním. Forma poskytované služby zajišťuje maximálně možnou integraci postižených osob do společnosti.

Most k životu o.p.s. – azylový dům

Vzhledem k sociální situaci v ČR a změnám v legislativě obcí je kapacita a zaměření na cílovou skupinu zařízení nedostačující. Na trhu služeb daného regionu zcela chybí zastiťování pobytové služby – azylový dům, pro cílovou skupinu mužů a rodin (úplných, neúplných). Z tohoto důvodu se doporučuje zajistit v daném regionu potřebnou službu.

Okamžitá kapacita zařízení dané cílové skupiny (matky s dětmi, oběti násilí a bez přístřeší) je vyhovující z důvodu poměrně krátké délky pobytu uživatelů v zařízení (cca 2,5 měsíce). Vliv na délku pobytu uživatelů mají tyto skutečnosti: nevole podřídit se domácímu řádu, migrace, v lepším případě snaha zařadit se zpět do běžné společnosti.

Z důvodu zajištění spádovosti a dosahu služby se doporučuje apelovat na města a obce, aby přispívaly na chod azylového domu v případě, že jejich obyvatelé s hlášeným pobytem na příslušném MěÚ službu využívají, a to jak jednorázově či opakovaně.

Ceník za ubytování a fakultativní služby odpovídá ceníkům konkurenčních azylových domů. Navýšení ceny za ubytování a služby není reálné z důvodu platební neschopnosti uživatelů služby (osoby žijící ze sociálních dávek).

Personální a organizační schéma služby odpovídá potřebám zařízení. Doporučuje se zajistit zastupitelnost sociálního pracovníka v době jeho nepřítomnosti, např. z důvodu nemoci, čerpání řádné dovolené, vzdělávání aj. Zastupitelnost je možné řešit např. DPP pracovníka potřebné kvalifikace.

Azylový dům plní nepostradatelnou funkci v systému sítě sociálních služeb regionu, která je umocněna sociální situací dané oblasti, zejména z důvodu nedostatku pracovních příležitostí – platební neschopnost samoživitelů.

Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov – kontaktní centrum

Problematika závislostí na návykových látkách má trvale vzrůstající charakter, a to nejen u dospívajících 15+. Z preventivních důvodů a –z důvodů nutnosti řešit problematiku situaci je existence kontaktních center nutná. Vliv na situaci má i výstup z demografické analýzy oblasti – procentní zastoupení minoritních skupin obyvatelstva, jejich návykům a životnímu stylu.

Cílem kontaktního centra je i poskytování a šíření informací týkajících se „obecně závislostí“ ve školských zařízeních. Tento fakt je nepostradatelným článkem výchovy dětí, mládeže a dospívající populace.

Sídlo kontaktního centra je v těsném dosahu navazujících služeb (psychologická a psychiatrická ambulance), což je hodnoceno velmi pozitivně.

Poskytovatel zajišťuje kompletní servis pro vymezenou cílovou skupinu uživatelů prostřednictvím kvalifikovaného personálu.

Personální zajištění kontaktního centra je optimální vzhledem k délce provozní doby a zajištění zastupitelnosti sociálních pracovníků v době jejich nepřítomnosti na pracovišti.

Délka provozní doby je dostačující.

Počet uživatelů služby dává zřetelně na vědomí, že služba kontaktního centra je důležitým článkem sociálního systému regionu. Konkurenční poskytovatel v dané oblasti není registrován.

Neuspokojení zájemci o službu z důvodu nesplněné věkové hranice byli ve všech případech sociálními pracovníky odkázáni na návaznou příslušnou pomoc.

Z důvodu snahy o snížení vyrovnávací platby se doporučuje zacílit PR organizace na vyhledávání sponzorů, dárců a donátorů.

Celkově služba vykazuje kvalitní výstupy v systému sociální práce.

Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov – NZDM

Aktivity v NZDM zajišťují sociální pracovníci. Činnosti soustřeďují směrem preventivním, výchovným, vzdělávacím, aktivizačním, společenským, sportovním. Uživatelé mají možnost zvolit si aktivitu skupinovou i individuální. Pro individuální práci je dán uživateli čas a prostor. Vzhledem k cílové skupině dětí a dospívajících, kteří pochází ze sociálně slabých nebo nefunkčních rodin, hraje tato služba velmi významnou roli.

Náplň činností poskytovaných v NZDM plně odpovídá vymezeným kritériím uvedených v zákoně č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Pozitivně je hodnocena výměna zkušeností sociálních pracovníků v rámci PRAKu, spolupráce s návaznými organizacemi a institucemi (Policie ČR, školy, poradny, ...). Tyto aktivity potvrzují kvalitně prováděnou sociální práci.

Počet sociálních pracovníků, kteří zajišťují aktivity a program pro uživatele odpovídá potřebám plynulého chodu nízkoprahového zařízení s tím, že vždy je zajištěn dohled při skupinové činnosti a současně je vyhrazen prostor pro individuální sociální práci s uživatelem. V počtu 3,4 úvazku pracovníků v přímé péči je zajištěna i vzájemná zastupitelnost v době čerpání dovolené, vzdělávání či jiné pracovní překážky.

Délka provozní doby NZDM odpovídá potřebám uživatelů služby, a to jak dětem, tak dospívajícím a mladým dospělým. NZDM nabízí své prostory a aktivity v době po skončení vyučování až do odpoledních hodin, čímž umožňuje všem uživatelům služby plně a efektivně využít volný čas.

Organizace vhodně zajišťuje propagaci své činnosti, a to jak formou aktivní, tak pasivní. Kladně jsou hodnoceny vyvíjené preventivní aktivity směřované k dětem ve školských zařízeních.

Z přehledu nákladových položek NZDM je pozitivně hodnoceno snížení provozních nákladů. Navýšení mzdových nákladů v roce 2014 souvisí se schváleným navýšením platů pracovníků v sociálních službách daného roku. Pro případné snížení provozních nákladů se doporučuje sledovat vyhlášené grantové programy z fondu ESF a následně podat zpracovaný/é projekty pro čerpání finančních prostředků na činnost.

Celkově je služba hodnocena jako velmi kvalitní.

Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR – sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením

SONS, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením se sídlem v Trutnově, je jednou z poboček celostátní organizace. Pracovníci organizace úzce spolupracují s Centrem pro integraci osob se zdravotním postižením Královéhradeckého kraje, o.p.s., které sídlí ve stejné budově. Tato spolupráce uživatelům přináší zkvalitnění poskytovaných služeb v oblasti přenosu a získávání potřebných informací.

Cílovou skupinou organizace jsou osoby se zrakovým postižením. Jedná se o minoritní skupinu osob, která je omezena či jí je zcela znemožněno v běžném prostředí získávat informace zrakovým vjemem. Tento handicap je navíc umocněn věkem uživatelů (zejména se jedná o osoby seniorského věku). Zrakově postižení lidé si musí pro všední a sebeobslužné činnosti zajistit doprovod či péči, a to jak v domácím, tak ve vnějším prostředí. S narůstajícím počtem seniorů, kteří trpí degenerací zrakového ústrojí, přibývá. Z tohoto důvodu je nutné zajistit i do let budoucích fungování organizací, které budou poskytovat této skupině osob podporu a péči, předávat jim informace, dopomáhat jim ve výběru vhodných kompenzačních pomůcek aj. a tímto jim dopomoci, i přes závažný handicap, setrávat v jejich přirozeném domácím prostředí.

Vzhledem k vykazované okamžité i průměrné návštěvnosti uživatelů se doporučuje snížit kapacitu organizace z 35 cca na 15 - 20 uživatelů/den.

Délka provozní doby organizace neodpovídá personálnímu zajištění poskytované služby. Ambulantní forma služby nabízí uživatelům prostor ke společnému setkávání,

sdílení problémů, přenosu informací, navazování společenských kontaktů a tvořivé práci. Terénní forma poskytované služby je pozitivně hodnocena z důvodu zajištění cíleného poradenství pracovníka v konkrétních domácnostech uživatelů, které se týká např. správně zvolené úpravy prostředí z důvodu zajištění orientace, zapůjčení vhodné kompenzační pomůcky aj. Doporučuje se upravit provozní dobu personálnímu zabezpečení služby (cca 20 hodin týdně).

Z uvedených dat je zřejmé, že organizace viditelně snížila provozní náklady v roce 2014 oproti roku 2013. Náklady na provoz tvoří pouze položky nutné k pokrytí energií a nájemného. Mzdové náklady odpovídají personálnímu zajištění organizace. Další snižování nákladů na úkor služby není žádoucí.

Vypočtená vyrovnávací platba pro rozsah služby 0,5 úvazku je 191 000,- Kč. Reálné naplnění vyrovnávací platby ze strany veřejných zadavatelů je nedostatečné. Doporučuje se navýšit podporu služby v souladu s optimálně stanovenou vyrovnávací platbou.

Negativně je hodnocena prezentace služby včetně poskytovaných informací o činnosti organizace prostřednictvím webových stránek. Tento informační kanál se doporučuje inovovat.

Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov – sociální rehabilitace

Management sociální rehabilitace kreativně přistupuje k PR organizace. Aktivitami vedoucími k prolomení mýtu o „neschopnosti“ osob s duševním postižením tvořit plnohodnotná díla, dokazují veřejnosti, že tomu tak skutečně není. Tato aktivní forma prezentace služby patří mezi nejefektivnější a zároveň posiluje sebevědomí samotných uživatelů. Výtěžky z prodeje výrobků uživatelů jsou využity zpětně k nákupu materiálu do dílen.

Organizace poskytuje služby ambulantní a terénní formou vymezené cílové skupině uživatelů. Rozmezí věková hranice uživatelů odpovídá potřebám a shodným zájmům duševně postižených osob o nabízené aktivity (nácvik sebeobslužných činností vedoucích k samostatnosti v běžném životě i nabídka volnočasových aktivit vedoucích k posílení sebevědomí a pocitu důležitosti).

Organizace má nastavenou okamžitou návštěvnost v daný okamžik (15 uživatelů) odpovídající prostorám, které má k poskytování ambulantní formy služby k dispozici.

Pozitivně je hodnocena terénní forma poskytované služby – realizované návštěvy uživatelů v jejich domácím prostředí. Pracovníci sociální rehabilitace aktuálně řeší a dopomáhají uživatelům řešit vzniklé situace přímo na místě.

Počet uzavřených smluv s uživateli v roce 2013 a 2014 je vzhledem k okamžité návštěvnosti služby odpovídající (tzn. uživatelé si volí čas a den poskytované služby, a to nepravidelně).

Domov pro seniory Pilníkov – domov pro seniory

Domov pro seniory Pilníkov, jako pobytové zařízení pro uživatele seniorského věku, kapacitně odpovídá nastaveným standardům sociálních služeb. Jedná se tedy o zařízení s kapacitou lůžek do 50 obyvatel domova.

Počet lůžek na jednotlivých pokojích ovšem nespĺňují podmínky, které nabízí jiná pobytová zařízení pro danou cílovou skupinu uživatelů. Doporučuje se, pokud to bude z technických důvodů možné, zajistit nabídku jednolůžkových pokojů. Pokoje pětilůžkové jsou v současné době nevhodné z důvodu nezajištěného pohodlí, intimity a komfortu uživatelů. Tato situace by měla být ze strany poskytovatele řešena.

Struktura uživatelů dle stupně závislosti vypovídá o potřebě zajistit péči a podporu osobám seniorského věku nejen po stránce péče o základní fyziologické potřeby, lékařských úkonů, ale také o zajištění kvality života. Uživatelům, kteří nejsou příjemci PnP nebo jsou příjemci PnP ve stupni I., by bylo vhodné doporučit jinou formu poskytování služby (např. ambulantní nebo terénní) a umožnit tak pobyt zájemcům, kteří po zdravotní i sociální stránce akutně vyžadují podporu a péči po dobu 24 hodin.

Údaje o % obloženosti (vytíženosti) zařízení vypovídá o vysoké poptávce po službě a její nezbytnosti v daném regionu.

Vzhledem ke spádovosti trvalého pobytu uživatelů služby se doporučuje zapojit do spoluúčasti na financování domova i jednotlivá města a obce, ze kterých přichází občané daných lokalit.

Z hlediska požadavků na opravy a údržbu je pozitivně hodnocena snaha řešit tyto nákladové položky čerpáním prostředků z ESFŽP.

Z hlediska bariérovosti a nároků na zpřístupnění zařízení imobilním zájemcům o službu se doporučuje v budoucích obdobích zacílit pozornost směrem k pořizování kompenzačních pomůcek i celkových úprav v objektu tak, aby byla bezbariérovost kvalitně zajištěna.

Domov pro seniory Pilníkov zajišťuje stravování a praní prádla erárního i uživatelů služby, včetně žehlení a drobných oprav (doporučení – zpracovat návrh outsourcingu)

Domov pro seniory aktivně pracuje na PR organizace, a to jak aktivní, tak i pasivní formou. Pozitivně jsou vnímány všechny zprostředkované a zrealizované společenské akce pro obyvatele domova. Pozitivně jsou hodnocena supervizní setkávání pracovníků v přímé péči.

Vzhledem k počtu uživatelů, kteří jsou příjemci PnP ve stupni III. a IV. a uživatelů, kteří pobírají PnP ve stupni II., I. nebo žádný PnP, bylo by vhodné a efektivní snížit počet pracovníků na pozici všeobecná sestra a navýšit počet pracovníků v sociálních službách. Snížením úvazku sester cca na 4 + 1 dojde ke snížení mzdových nákladů, ale nadále bude řešena zastupitelnost personálu v době nepřítomnosti na pracovišti.

Domov pro seniory Trutnov – domov pro seniory

Domov pro seniory Trutnov je moderní pobytové zařízení s komfortním vybavením, které spolu s personálem na profesionální úrovni zajišťuje kvalitní péči o osoby seniorského věku.

Domov má k dispozici 124 lůžek. Obloženost zařízení v letech 2013 a 2014 byla vysoká – 96,27 %. Cílovou skupinou uživatelů domova jsou převážně senioři starší 80 let (96 osob v roce 2014), dále pak senioři ve věkové hranici 65 – 80 let (27 osob). Průměrná délka pobytu uživatele v domově je 291 dnů. Uživatelé domova jsou příjemci příspěvku na péči ve stupni III. a IV. v počtu 65 uživatelů za rok 2014. Tento fakt potvrzuje, že službu využívají senioři, kteří z důvodu svého dlouhodobého špatného zdravotního stavu nejsou schopni žít ve svém domácím prostředí ani s dopomocí osob blízkých nebo ambulantních či terénních sociálních služeb. Jedná se ve většině případů o osoby, které jsou odkázány na 24 hodinovou péči a podporu. Služba je pro daný region nepostradatelná.

Výše úhrady uživatelů za pobyt je odpovídající.

Vzhledem k tomu, že uživatelé domova jsou trvalým pobytem nejen z města Trutnov, ale také z jiných obcí a měst, doporučuje se apelovat na obce, aby z důvodů zajištění péče o občany se spolupodílely na fungování služby.

V případě, že zájemce o službu nemůže být z kapacitních důvodů přijat, je mu doporučeno jiné pobytové zařízení v regionu.

Organizační a funkční schéma odpovídá nastavené kapacitě uživatelů služby. Vzhledem k tomu, že zařízení poskytuje péči a podporu 40 zcela imobilním uživatelům a 65 částečně mobilním (osoby odkázané na pomoc při manipulaci s kompenzačními pomůckami), personální zajištění pracovníků v sociálních službách odpovídá (vyšší nároky na individuální péči). Organizace má zajištěnou zastupitelnost sociálních pracovníků (3 plné úvazky) a je odpovídající k počtu všech uživatelů služby. Pozitivně je hodnoceno zařazení pracovních pozic – ergoterapeut a fyzioterapeut, a to z důvodu zajištění komplexní péče (aktivizační a rehabilitační).

Oblast zajištění bezbariérovosti zařízení je na vysoké úrovni.

Z důvodu nutnosti zajistit uživatelům služby individualizovanou stravu (diety a formu stravy – kašovitou, mletou, tekutou) je stravovací jednotka nezbytnou součástí zařízení. Vzhledem ke kvalitě, kterou garantuje nutriční terapeut, a náročnosti pružně reagovat na stravovací potřeby uživatelů se nedoporučuje hledat jinou formu zajištění stravy (např. z nemocnice).

Vzhledem k vysoké vytíženosti prádelny se doporučuje kontrolovat spotřeby pracích prostředků.

Celkově je služba nepostradatelným článkem sítě sociálních služeb daného regionu, a to i do budoucích období (vzrůstající počet osob seniorského věku).

Domov důchodců Lampertice – domov pro seniory

Domov důchodců Lampertice je pobytové zařízení určené pro seniory ve věkové kategorii 65+. Kapacitou odpovídá současnému trendu pobytových sociálních služeb s kapacitou do 50 lůžek. Vzhledem k potřebnosti zajištění pobytových služeb pro seniory, a to i do let budoucích, je vhodné službu nadále v regionu podporovat. Bylo by však vhodné u daného zařízení provést revizi a přehodnocení:

- Uživatelé s přiznaným příspěvkem na péči ve stupni I. a II. či bez přiznaného příspěvku na péči nejsou cílovou skupinou pobytového zařízení. Pro tyto uživatele by byla vhodnější ambulantní či terénní forma poskytovaných sociálních služeb. Doporučuje zacílit sociální práci na uživatele domova s mírou podpory ve stupních I. a II. či bez příspěvku a doporučit jim návrat do domácího prostředí s využitím potřebných sociálních služeb.
- Ceny za poskytnutí ubytování patří k nejnižším v kraji. Doporučuje se navýšit cenu za ubytování o 15 - 20 %, přes toto navýšení by se nadále jednalo o zařízení s nejnižší úhradou za ubytování v regionu.
- Vzhledem ke stávající kapacitě a skladbě uživatelů služby se doporučuje přehodnotit organizační schéma organizace. Vzhledem k počtu uživatelů s přiznaným příspěvkem III. a IV. ku počtu uživatelů bez přiznaného příspěvku na péči či s příspěvkem ve stupni I. a II. se jeví počet zdravotnického personálu jako nadbytečný. S případnou úpravou cílové skupiny domova se doporučuje adekvátně upravit personální zajištění na pozicích pracovníků v sociálních službách a všeobecná sestra.

Z důvodů neposkytnutých informací nebylo možné službu konkrétněji zhodnotit.

Domov důchodců Tmavý Důl – domov pro seniory

Domov důchodců Tmavý Důl je zařízení s kapacitou 100 lůžek. Zařízení je umístěno v oblasti bez zajištěné dopravy (spojení s městem je pouze 1 – 2 x /den). Návaznost

na další služby a instituce je také z důvodu velké vzdálenosti a problematické dopravě nedostačující. Z tohoto důvodu se doporučuje ze strany poskytovatele nabídnout a zajistit dopravu uživatelům služby (např. formou fakultativní služby) v případě, že ze strany uživatelů bude zájem o využívání těchto návazných služeb (např. divadlo, společenské akce, kavárna aj.).

Cílovou skupinou domova jsou senioři ve věku do 80 let (v počtu 36 osob) a nad 80 let (63 osob). Z celkového počtu uživatelů je nutné poskytovat 24 hodinovou přímo obslužnou péči a podporu 23 uživatelům (zcela imobilní) a 57 uživatelům, kteří jsou mobilní s dopomocí kompenzační pomůcky. Průměrná obloženost zařízení byla v roce 2014 95,74 %. Průměrná délka pobytu seniorů v domově je 3 roky 6 měsíců.

Skladba uživatelů dle míry závislosti na péči není vyhovující. Dosahuje pouze 37 % uživatelů ve 3. a 4. stupni závislosti dle posouzení pro PnP. Doporučuje se nastavit systém sociálního šetření a přijímání uživatelů tak, aby byla zohledněna především míra závislosti na pomoci druhé osoby a přijímání uživatelé s potřebou 24 hodinové podpory.

Zájemcům o službu, kterým není možné z kapacitních důvodů zajistit péči, jsou doporučena jiná pobytová zařízení v regionu. Nedoporučuje se předávat zájemcům o službu informace o neregistrovaných zařízeních Seniorhotel Beránek Úpice, Metuje Nové Město nad Metují.

Ceny za poskytnutí ubytování patří k nejnižším v kraji. Doporučuje se navýšit cenu za ubytování o 8 - 12 %, přes toto navýšení by se nadále jednalo o zařízení s nejnižší úhradou za ubytování v regionu.

Stanovené optimální náklady zhruba odpovídají realitě roku 2014. Optimální vyrovnávací platba je nižší než skutečnost. Je to dáno především nízkou úrovní úhrad za ubytování a stravu i skladbou uživatelů dle míry závislosti dle PnP viz výše.

Vzhledem ke snížení investičních nákladů se doporučuje oslovit v případě pořízení dopravního prostředku společnost zprostředkující „sociální automobil“. V případě dalších investičních nákladů se doporučuje pořizování investic dle důležitosti.

Oblast bariérovosti má zařízení řešenou. Problémem je však zajištění dostupnosti na vnější zdroje – služby, instituce, společenské aktivity.

Vzhledem k vzrůstajícím nákladům na provoz stravovací jednotky se doporučuje provést revizi režijních nákladů. V případě zjištění zdražení se doporučuje stravovací jednotku navýšit úměrně k navýšeným nákladovým položkám.

Vzhledem k poloze zařízení a vzdálenosti od sídla veřejné prádely se doporučuje ponechat prádelnu ve stávajícím režimu.

Vzhledem k nákladům na 1 kg prádla se doporučuje provést revizi a kontrolu spotřeby pracích prostředků a spotřeby dalších energií, provést kontrolu vytíženosti

pracovníků prádelny o popřípadě snížit personální náklady na provoz prádelny. (Náklady na 1 kg prádla jsou o 13 Kč vyšší než u Domova pro seniory Trutnov).

Domov důchodců Tmavý Důl je jedním z článků pobytových zařízení pro seniory daného regionu. Vzhledem k počtu seniorů a předpokladu dalšího nárůstu žádosti o umístění je toto zařízení důležité pro zajištění sítě služeb Trutnovska.

Vzhledem k tomu, že potřeby obyvatel regionu aktivně řeší zařízení soukromá, doporučuje se rozšířit kapacity veřejně podporovaných služeb včetně služby domov se zvláštním režimem.

Mezery v síti služeb (i pro potřeby území správního obvodu obce III) – město Trutnov

- dostupné bydlení (noclehárna, azylové bydlení pro muže, ženy),
- denní centrum pro osoby bez přístřeší,
- zřízení občanské poradny (dluhové poradenství, smluvní vztahy),
- zajistit dostupnost ambulantních služeb pro osoby s mentálním postižením s vysokou mírou podpory,
- stabilní zajištění terénních služeb zaměřené především na řešení záležitostí romské menšiny,
- RIAPS – příprava podmínek pro vznik chráněného, podporovaného bydlení pro osoby s duševním onemocněním, zajištění transformace psychiatrické péče - vznik Centra duševního zdraví (krizové mobilní týmy, terénní služba), posílení provázanosti zdravotních a sociálních služeb,
- Oblastní charita Trutnov - aktivizační služby pro rodiny s dětmi – sanace rodiny,
- Barevné domky Hajnice - proběhla úvodní jednání o zavedení sociální rehabilitace.

Mezera v síti služeb – město Svoboda nad Úpou

Jako „mezeru“ v síti sociálních služeb na Trutnovsku vnímají pracovníci úřadu chybějící sociální byty – startovací byty, azylové domy pro muže, popřípadě noclehárny, chráněné dílny.

Mezera v síti služeb – město Žacléř

V síti služeb našeho Trutnovského regionu nejvíce chybí ubytovny, domy na půl cesty, odlehčovací služby.

Mezera v síti služeb – město Úpice

V síti služeb našeho regionu chybí zejména azylový dům pro ženy a azylový dům pro muže. Dále je velmi těžká situace (a často neřešitelná) při umístění osob se schizofrenií a psychoticky narušené osoby. Z tohoto důvodu by bylo vhodné zřídit pobytovou službu se zvláštním režimem cílenou na tuto skupinu osob.

4. Závěr

Realizovaná analýza dále bude sloužit potřebám Královéhradeckého kraje k využití efektivního zasíťování sociálních služeb na území regionu Trutnov.

Zpracovatel analýzy tímto velmi děkuje všem zástupcům jednotlivých poskytovatelů, kteří byli nápomocni při zpracování analýzy, podali informace a zaslali údaje potřebné k vyhotovení analýzy. Zpracovatel si váží přístupu ředitelů jednotlivých organizací či vedoucích pracovníků, kteří věnovali ochotně svůj čas k osobnímu setkání přímo ve svých zařízeních.