

Analýza sociálních služeb v obci s rozšířenou působností Nová Paka

Zpracovatel: Institut projektového řízení, a.s.
Břetislavova 1057/6
500 02 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 Nová Paka	4
2.1.	Odborné sociální poradenství – (9223303)	4
2.2.	Osobní asistence – (4271738)	9
2.3.	Denní stacionář – (5539112)	19
2.4.	Pečovatelská služba – (9949795)	26
2.5.	Pečovatelská služba – (3095940)	32
2.6.	Domovy pro seniory – (1109434)	40
2.7.	Sociální rehabilitace – (7218817)	49
2.8.	Schůzka na městském úřadě Nová Paka – sociální odbor	56
3.	Celkové shrnutí a doporučení za jednotlivé služby	64
4.	Závěr	67

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.

Dílčí část 4 – Zpracování analytických podkladů o sociálních službách pro území obce s rozšířenou působností Nová Paka zahrnuje:

- **Zpracování analýzy sociálních služeb v obci s rozšířenou působností Nová Paka a zpracování 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 Nová Paka 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 Nová Paka.

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 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. Doporučení budou konzultována se zadavateli sociálních služeb v území – Městem Nová Paka a Královéhradeckým krajem.

Analýza je zpracována u všech služeb zajišťovaných na území obce s rozšířenou působností (dále ORP) Nová Paka – tj. 1 služba odborného sociálního poradenství, 1 osobní asistence, 1 denní stacionář, 2 pečovatelské služby, 1 domov pro seniory, 1 služba sociální rehabilitace.

2. Analýza sociálních služeb v ORP Nová Paka

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 – (9223303)

Název poskytovatele	Život bez bariér, z. ú.
Adresa poskytovatele	Lomená 533, 509 01 Nová Paka (místo poskytování služby – Opolského 148, 509 01 Nová Paka)
Zařízení poskytovatele	Život bez bariér, z. ú. – Centrum klášter

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:

- Charakteristika uživatele služby, kdy a jak je uzavírána smlouva.

Celkem 122 uživatelů, z toho 53 % osob se zdravotním postižením, 47 % seniorů. Z hlediska cílové skupiny služba sledovala do roku 2014 pouze to, zda je kompenzační pomůcka určena pro osobu zdravotně postiženou nebo pro seniora.

Služba neuzavírá písemné smlouvy, služba je uzavírána na základě ústní smlouvy.

- Aktivity a činnosti, které sociální služba poskytuje uživateli.

U osob se zdravotním postižením a seniorů služba sleduje tyto oblasti: dlouhodobá nezaměstnanost, dluhy, nepříznivá bytová situace, žádosti na příspěvky na péči, průkazy ZTP apod. Veškeré tyto služby poskytuje pouze sociální pracovnice.

Organizace nespolupracuje s odborníky z vnějšku.

Služba nesleduje počty vykázaných setkání. Služba sleduje počty intervencí.

	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
Intervence	128	122	62

Doporučení: Vzhledem k tomu, že v roce 2013 byla součástí sociální služby i půjčovna kompenzačních pomůcek, tak tuto službu využívaly osoby z okolí Nové Paky. V roce 2014, kdy bylo zcela odděleno sociální poradenství od půjčovny KP, se služba sociálního poradenství zaměřila pouze na uživatele, kteří využívají služby denního stacionáře a sociální rehabilitace. Odborné sociální poradenství se zúžilo pouze na problematiku vyplňování dotazníků pro příspěvky na péči (dále PnP) a ostatních dokumentů týkajících se sociální oblasti, např. zvýšení PnP, žádosti o průkazy ZTP, příspěvku na mobilitu apod. Je třeba zacílit poskytovanou službu i na osoby, které by službu mohly využívat z města Nové Paky a okolí, ne pouze uživatele služeb organizace Života bez bariér, o.s.

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	81	122	17 *)

*) Půjčovna kompenzačních pomůcek (dále KP) oddělena od odborného sociálního poradenství.

Doporučení: Z uvedené tabulky vyplývá zaměřenost odborného poradenství na službu půjčování kompenzačních pomůcek. V roce 2014 se půjčovna KP oddělila od sociálního poradenství. Z výše uvedeného přehledu je zjevné, že sociální poradenství je poskytováno pouze uživatelům služby Života bez bariér o.s. se zaměřením na běžnou agendu spojenou s omezenými úkony sociální oblasti viz doporučení výše. Je nutné, aby se služba zaměřila na širší okruh řešených oblastí sociálních služeb s využitím odborníků (právník, psycholog, finanční konzultant apod.). Pokud do budoucích období nedojde ke změně v rozsahu poskytovaných služeb i ve složení uživatelů služby (z vnějšího prostředí), pak tato služba nadále bude nabývat pouze charakteru základního sociálního poradenství, které je součástí každé sociální služby.

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.

Služba uvedené nesleduje, časové snímky dne nebyly využity. Obdobně nebylo prováděno ani stínování pracovníků.

Do roku 2013 byla součástí odborného poradenství i půjčovna kompenzačních pomůcek a odborné poradenství v terénu.

V roce 2014 byla vytíženost ambulantní služby – 1,6 hodiny z osmihodinové pracovní doby.

- Počty pracovníků jsou nastaveny optimálně.

Pracovní pozice	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
Vedoucí pracovník	0,6 úvazku	0,1 úvazku	0,1 úvazku
Sociální pracovník	0,2 úvazku	0,2 úvazku	0,1 úvazku
Pracovník v sociálních službách (terénní forma – spojeno s kompenzačními pomůckami)	0,1 úvazku	0,1 úvazku	X
Pracovník v sociálních službách (ambulantní forma)	0,4 úvazku	0,4 úvazku	X

Doporučení: Vzhledem k počtu vykazovaných hodin a úvazku na danou sociální službu dochází k rozporu. Sociální pracovník poskytuje službu poradenství uživatelům všech služeb, které má organizace registrované dle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a ve znění pozdějších předpisů.

Doporučení: Organizace vykazuje 0,1 úvazku pozice vedoucí pracovník, není však patrné, co je náplní práce této funkce. Je třeba se zaměřit na přesnou definici pravomocí a kompetencí této pracovní pozice ve vztahu k pracovní pozice sociálního pracovníka.

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

Náklady	Rok 2012 v Kč	Rok 2013 v Kč	Rok 2014 v Kč
Provozní náklady	148 996	73 367	69 458
Materiálové náklady	82 737	20 343	26 488
Služby	66 259	53 024	42 970
Ostatní náklady	0	0	0
Mzdové náklady	436 737	263 414	307 772
NÁKLADY CELKEM	585 733	336 781	377 230

Vyrovňovací platba, tedy optimální náklady činí 356.198,-- Kč.

Doporučení: Z uvedených údajů, zejména mzdových nákladů je zřejmé, že částka přesahuje mzdu obvyklou k dané pozici a k počtu úvazku (0,1 + 0,1 v jedné osobě), a proto je třeba přehodnotit celkový rozpočet dané služby.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Kazuistiky „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Uživatelka, 3. st. ID, trpí dlouhodobými kombinovanými zdravotními problémy. Opakovaně hospitalizována. Aktuálně po mozkové mrtvici, vzhledem k omezené hybnosti a dušnosti ztráta schopností pečovat o vlastní osobu - zhoršení dodržování hygienických návyků, zhoršení péče o vlastní domácnost, zvýšení sociální izolovanosti.

Řešení situace a náplň individuálního plánu.

Uživatelka řeší svoji situaci pomocí za pomoci pečovatelské služby, která zajišťuje – nákupy, obědy, koupání, jednoduché úklidy, dopravu klientky na potřebná místa (lékař, sociální rehabilitace), apod.

S uživatelkou v součinnosti s pečovatelskou službou bylo dohodnuto docházení do sociální rehabilitace 3x týdně – po, út, st.

Realizace individuálního plánu zahrnuje účast na společné aktivitě vaření (kdy uživatelé připravují oběd pro ostatní uživatele sociální rehabilitace, chráněné dílny (dále SR, CHD) – uživatelka se účastní výběru receptu, vzhledem k bohatým zkušenostem je schopna předávat i cenné rady během vaření. Z praktického hlediska jí jsou pro začátek zadávány jednoduché úkoly vsedě, jako např. čištění a krájení zeleniny, válení těsta, apod.

V péči o domácnost se zatím uživatelka věnuje činnostem, které zvládá vsedě – mytí jídelnosičů a ostatního nádobí. Mytí linky.

Znovu si osvojuje některé domácí práce – vyšívání a šití jehlou.

Z aktivizačních činností se zapojuje i do výtvarných prací a rukodělných činností pro CHD – tkaní podsedků, zdobení keramiky. (bod 1, 3) Začala v místě SR pěstovat kombuchu.

Vzhledem k omezené hybnosti a závažnému zdravotnímu stavu je realizován i nácvik chůze s chodítkem a trénink chůze pro zlepšení kondice – v prostoru terasy.

Počítačové schopnosti získává prozatím individuálně za spolupráce s pracovníci SR. Vyhledávání na internetu odkazů k tématům, která uživatelku zajímají (např. jak pěstovat kombuchu). Problémové chování pečovatelek bylo s uživatelkou prodiskutováno – uživatelce byl předestřen i jiný úhel pohledu na výkon jejich zaměstnání a na úpravě vztahů se podepsala včasná příprava na přepravu/odchod klientky, čímž se snížily prostoje pečovatelek a i jejich následná nervozita. Uživatelka se účastní dalších aktivit ústavu, jako např. cannisterapie, která probíhá pro uživatelku DS a SR, společenských akcí (vánoční setkání, jarmarky, apod.).

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

V souhrnu poskytovaných aktivit odborného sociálního poradenství je zřejmé, že služba se orientuje pouze na základní sociální poradenství a na uživatele služeb denního stacionáře a sociální rehabilitace, což je nepřijatelné. Služba je poskytována pouze sociálním pracovníkem bez využití návaznosti na odborníky z vnějšího prostředí. Služba se zdá být z daného pohledu a stávajících podmínek neefektivní.

Je třeba, aby službu využívaly osoby z řad veřejnosti, aby byla služba dostupná nejen uživatelům registrovaných služeb dané organizace.

1. Je nutné navázat spolupráci s odborníky, jinými organizacemi a informovat o službě všemi možnými dostupnými prostředky a způsoby. V případě, že nedojde ke změně v celkovém charakteru poskytované služby, pak je služba neúčelná.
2. Za pomoci externího konzultanta jasně vymezit hranice a vazby služby odborného sociálního poradenství a půjčovny kompenzačních pomůcek
3. Definovat garantovanou nabídku odborného sociálního poradenství
4. Stanovit horizont funkčního nastavení služby vytížení uživateli mimo uživatele stávající služby – konec roku 2016
5. Nebude-li nastavení služby odpovídat službě odborného sociálního poradenství – vyřadit na konci roku 2016 službu ze sítě veřejně podporovaných sociálních služeb.

2.2. Osobní asistence – (4271738)

Název poskytovatele	O.s. Sportem proti bariérám – Český ráj
Adresa poskytovatele	Školky 488, 507 91 Stará Paka (místo poskytování – Stanislava Suchardy 65, 509 01 Nová Paka)
Zařízení poskytovatele	O.s. Sportem proti bariérám – Český ráj

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.

Rok	Pracovníci v přímé péči		Sociální pracovník	Vedoucí služby	Administrativa
	Přepočtené úvazky	Evidenční počet			
2012	2,77	5	0,59	1	Dodavatelsky
2013	5,25	11	0,5	1	Dodavatelsky
2014	6,0	11	0,5	1	dodavatelsky

Počet pracovníků na DPP v přímé práci byl v roce 2012 – 1 pracovník, v roce 2013 a 2014 shodně 2 pracovníci.

Doporučení: Z výše uvedených údajů vyplývá, že došlo v roce 2014 k nárůstu úvazků pracovníků v přímé péči oproti roku 2012. Tento stav je zapříčiněn komplexním rozsahem poskytovaných služeb uživatelům s těžkým kombinovaným tělesným postižením. Vykazovaný stav pracovníků je vzhledem k náročnosti poskytované péče uživatelům služby adekvátní, není proto potřeba přijímat žádná opatření týkající se personálního zajištění.

Rok	Denní kapacita
2012	14 uživatelů
2013	14 uživatelů
2014	Od 6. 1. 2014 navýšení na 18 uživatelů

Rok	Provozní doba
2012	8 784 hodin
2013	8 760 hodin
2014	8 760 hodin

Doporučení: Od ledna 2014 došlo k navýšení denní kapacity na 18 uživatelů, jelikož poptávka po službě převyšovala nabídku, což je hodnoceno kladně jako pružné reagování ze strany organizace na danou situaci.

Doporučení: Poskytovaná služba je provozována v současné době od 7,00 do 22,00 hodin po všechny dny v roce. Vzhledem k tomu, že pracovníci poskytují péči uživatelům kdykoliv během dne i noci, je doporučováno, aby i v registru sociálních služeb došlo ke změně provozní doby.

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.

Stupně míry podpory	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
1	15	8	6
2	12	23	12
3	13	18	20
4	4	3	9

Rok	Počet uzavřených smluv	
	1. pol.	2. pol.
2012	30 + 10 *)	13
2013	34 + 7	8
2014	29 + 6	8

*) První číslo uvádí počet uzavřených smluv přecházejících z minulého roku + počet smluv uzavřených v prvním pololetí daného roku.

Věková kategorie	Roky		
	2012	2013	2014
3 - 6 let	0	0	0
7 - 15 let	2	0	0
16 - 26 let	1	0	0
27 - 50 let	4	2	2
51 - 65 let	4	4	9
66 - 75 let	25	36	26
76 a více let	8	10	10

Uživatelé služby jsou převážně z Nové Paky a Staré Paky. V menším počtu službu využívají uživatelé z Pecky, Lázně Bělohrad, Hřídělce a Úbislavic.

- Počty uživatelů v závislosti na zdravotním postižení.

Zdravotní postižení	Počty uživatelů služby		
	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
Tělesné postižení	0	0	0
Kombinované postižení	4	2	4
Mentální postižení	2	0	1
Zdravotní postižení	3	4	5
Senioři	35	46	37

Doporučení: Osobní asistence spolupracuje s pečovatelskou službou, se kterou se doplňuje v poskytovaných činnostech. Tato spolupráce je na velmi dobré úrovni, nedochází k dublování činností a zajišťuje obyvatelům obcí maximální podporu žít ve svém domácím prostředí, i přes nepříznivý zdravotní stav. Jedná se o specifický jev související se současným trendem zachovávat uživatele ve svém přirozeném prostředí, který je dán územním vymezením a skladbou obyvatel. Z tohoto pohledu nejsou nutná přijímat žádná opatření.

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. Další využití získaných informací, zejm. v případě negativní zpětné vazby.

Forma	Časový interval
Dotazník spokojenosti uživatelů	1x za rok
Při sociálním šetření, přehodnocování služby s klientem	1x za 6 měsíců
Kniha stížností	V případě podání a řešení stížnosti

- Forma prezentace služby.

Služba je prezentovaná formou letáků, které jsou vyvěšené na Městském úřadě v Nové Pace na sociálním odboru, u všech lékařů v Nové Pace, na vývěsní tabuli v centru města. Dále je pak služba prezentována články v městském měsíčníku Achát a na internetových stránkách organizace.

Doporučení: Služba dostatečně prezentuje svou činnost, spolupracující organizace a instituce mají informace o osobní asistenci. Veřejnost je adekvátně informována. Bez připomínek.

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

Skutečné náklady na chod služby	Rok 2012 v Kč	Rok 2013 v Kč	Rok 2014 v Kč
Provozní náklady	584 147	851 071	901 237
Mzdové náklady	Pracovní smlouvy	551 063	791 949
	DPP	97 343	27 635
	Celkem	648 406	819 584
Celkem náklady za službu	1 232 553	1 670 655	1 858 105

Výše příjmů od uživatelů	Rok 2012 v Kč	Rok 2013 v Kč	Rok 2014 v Kč
Základní úkony	579 281	610 950	613 734
Fakultativní úkony	83 090	47 764	435 816

Vyčíslení fakultativních úkonů

Fakultativní služby					
Úkon	Dovoz obědů	Odvoz a dovoz klienta	Žehlení osobního prádla	Praní osobního prádla	Úklid domácnosti
Částka	318 146	43 582	21 791	20 790	30 507

Dovoz obědů – obědy dovážíme klientům, kterým poskytujeme „komplexní péči“ (k těmto uživatelům dojíždí služba nejméně 4x denně). K některým uživatelům vozí služba obědy pouze v sobotu a v neděli, kdy poskytuje službu za Pečovatelskou službu.

Odvoz a dovoz klienta – uživatele vozí služba pouze k lékařům a zpět domů a to jen v případě, že lékař uživateli nenapíše poukaz na dovoz sanitkou.

Úklid domácnosti – tímto úklidem se myslí větší úklid, který uživatel sám bez pomoci druhé osoby nezvládá. Tito uživatelé bydlí sami doma ve svém přirozeném prostředí.

Zdroje financí	Rok 2012 v Kč	Rok 2013 v Kč	Rok 2014 v Kč
MPSV	304 000	744 000	824 000
HK Kraj	162 000	70 000	138 000
Město Nová Paka	67 000	66 000	80 000
Obec Stará Paka	20 000	10 000	0
Sponzorské dary	72 295	209 496	22 590
Úřad práce	0	128 657	0

V roce 2013 byli osloveni sponzoři ohledně nákupu osobního automobilu na poskytování osobní asistence, z tohoto důvodu stoupl příjem od sponzorů.

Optimální náklady služby jsou ve výši 1.380.237,-- Kč, optimální výnosy – 545.800,-- Kč a vyrovnávací platba činí – 717.866,-- Kč.

Doporučení: Příjmy od uživatelů za kalendářní rok odpovídají standardu výběru finančních prostředků na 1 pracovníka.

Doporučení: Je třeba zajistit vyšší podíl finančního spolufinancování poskytování služby z obce Stará Paka.

Doporučení: Podstatná je také snaha o získání finančních prostředků na činnosti organizace prostřednictvím sponzorských darů. V úvahu je nutno brát, že se jedná o lokalitu s malým podílem podnikatelského sektoru, nižším průměrným výdělkem a nedostatkem pracovních příležitostí ve velkých podnicích.

Doporučení: Vhodněji definovat fakultativní služby v souladu s doporučeným postupem Ministerstva práce a sociálních věcí ČR - č. 4 /2013 - Doporučený postup k zajišťování fakultativních činností při poskytování sociálních služeb.

Doporučení: S využitím externího konzultanta nastavit nabídku služeb.

Doporučení: Využít metodickou návštěvu k nastavení hospodaření služby.

Doporučení: Zajistit vyrovnané hospodaření služby, zvýšit mzdy pracovníkům v přímé práci při zachování pružného systému odměňování.

Kazuistiky „neotypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Osobní a rodinná anamnéza:

Uživatelka, 9 let. Bydlí s rodiči a dvěma staršími sestrami v bytě. Otec pracuje jako pomocný dělník, dojíždí do zaměstnání 20 km a pracuje na třísměnný provoz. Matka nikde nepracuje, je v domácnosti a práci si ani nehledá. Rodina převážně žije ze sociálních dávek a příspěvků. Matka nezvládá vést domácnost v čistotě a pořádku, nevaří teplá jídla. Rodina o víkendech chodí na obědy do restaurací v jejich místě bydliště. Snídaně a večeře jsou formou pečiva a něco k tomu. Mezi sourozenci panuje rivalita ohledně jídla – kdo přijde dřív má jídlo. Rodina bydlí v podnájmu, mají několik domácích zvířat.

Uživatelka se narodila se zdravotním hendikepem, matka pobírá příspěvek na péči 3. stupně. Uživatelka má zdravotní hendikep – špatně chodí, do školy a zpět se vozí na speciálním kočárku – matka odmítala, aby dcera chodila pěšky, protože se bála odebrání či snížení příspěvku na péči. Uživatelka má také střední stupeň mentálního postižení, umí špatně artikulovat, chybí jí slovní zásoba, tím ji vrstevníci nerozumí.

Péči o vlastní osobu zvládá jen s dopomocí, doma jí rodina neučí používat WC, ale stále chodí na dětský nočník. Také má problémy se oblékat. Při jídle je čistotná, umí jíst lžicí i příborem. Jídlo si nakrájí, pouze maso se jí musí nakrájet. V noci používá pleny.

Uživatelka chodila na základní školu - do speciální třídy pro hendikepované děti.

Sociální problém, příčiny problému, vnější a vnitřní zdroje potřebné k vyřešení problému, návrh řešení:

Uživatelka je záměrně sociálně zanedbaná ze strany rodiny. Matka se vždy ohrazovala, že nemůže nastoupit do práce, ani na zkrácený úvazek, protože se musí strachovat o postižené dítě.

Uživatelka měla ráda děti kolem sebe a chtěla sama s nimi navazovat kontakty, velký problém je ve špatné řeči a tudíž jí vrstevníci nerozumí.

Postup sociální práce (případně pomoc a podpora jiného pracovníka – popsat) včetně časové osy pomoci:



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Osobní asistence zajišťovala u uživatelky doprovod do školy zpět domů, protože matka nebyla schopná vodit dceru včas do školy.

Dále osobní asistentka chodila s uživatelkou na obědy do školní jídelny a doprovázela uživatelku domů a předávala jí matce.

Uživatelka společně s asistentkou po dobu 5 let se postupně začlenila do kolektivu dětí, které chodily na obědy a které uživatelka potkávala ráno v šatně. Výrazně se zlepšila sebeobsluha, postupně uměla komunikovat se svými vrstevníky, zlepšila se výslovnost slov a výrazně se jí obohatila slovní zásoba.

Cesty do školy a zpět zvládala chodit pěšky, díky tomu se jí i zvyšovalo sebevědomí, protože se necítila méně cenná. Uživatelka se styděla jezdit do školy na kočárku, ale ze začátku to vyžadovala matka.

Zpětná vazba:

Po pěti letech poskytování služby byla osobní asistence ukončena. Matka byla sama schopná dceru vodit do školy. Uživatelka chodí pěšky do školy, začlenila se do kolektivu dětí a nyní pouze potřebuje pedagogického asistenta na vyučovací hodiny.

Zpětnou vazbu získávala služba zejména od zaměstnanců a od vedení školy.

2)

Osobní a rodinná anamnéza:

Uživatel, 38 let s vrozeným hendikepem bydlí s rodiči v rodinném domku. Otec se o uživatele staral a přivydělával si jako opravář osobních automobilů. Matka chodila do práce, kde manuálně pracovala. Uživatel má ještě mladší sestru, která se vdala a má vlastní rodinu. Setra se svou rodinou pravidelně navštěvují jak uživatele, tak i své rodiče. Uživatel je stejné povahy jako otec a tak jejich vzájemný vztah je špatný. Oba jsou výbušné povahy. Matka je uklidňující mezičlánek.

Uživatel se narodil zdravotně a lehce mentálně postižený. Matka se mu od narození věnovala, pečovala o něj, jezdila s ním do lázní a na všechny rehabilitace a jiné potřebné léčby. Sestra uživatele to brala jako nutnost a vždy na bratra žárlila.

Díky péči své matky se uživatel o sebe nemusel nikdy starat. Matka mu vše připravila a udělal za něj, hlavně aby si neublížil.

Sociální problém, příčiny problému, vnější a vnitřní zdroje potřebné k vyřešení problému, návrh řešení:

Uživatel se o sebe nedokázal postarat a chtěl se osamostatnit a odpoutat od svých rodičů. Hlavně matka nechtěla akceptovat uživatelovo osamostatnění, brala to jako křivdu.

Další problém byl v tom, že uživatel neměl zásady slušného chování k lidem kolem něho.

Postup sociální práce (případně pomoc a podpora jiného pracovníka – popsat) včetně časové osy pomoci:

Uživatel službu kontaktoval před pěti lety. Nejdříve si zařídil bydlení formou podnájmu. S pomocí sociální pracovnice a osobních asistentek si vyřídil potřebné formality – místo bydliště, založit svůj účet v bance. O těchto věcech vůbec nevěděl, jak se zařizují. Ohledně péče o svou osobu uživatel neuměl nic, s dopomocí se učil starat se sám o sebe. Neuměl hospodařit s penězi, byl finančně negramotný.

Zpětná vazba:

Po pěti letech poskytování sociální služby je uživatel téměř samostatný. Po finanční stránce se orientuje a nedělá mu problémy si převodem z účtu zaplatit pohledávky. Za pomoci asistentek si zařídil elektrický invalidní vozík a po svém městě se pohybuje sám, jezdí si na drobné nákupy, k lékařům apod.

V otázce péče o svou osobu se zlepšil natolik, že potřebuje asistenci pouze při sprchování. Jinak je soběstačný. Při chodu domácností s ohledem na jeho zdravotní hendikep je potřeba více osobní asistence. Přípravu snídaně a večeří si zajišťuje sám. Pouze mu Pečovatelská služba vozí obědy.

Postupem času si našel přítelkyni, se kterou žije ve společné domácnosti. Matka uznává, že klient se osamostatnil, ale pořád má o něj obavy.

3)

Osobní a rodinná anamnéza:

Uživatelka se získaným hendikepem - ve svých 46 letech prodělala autonehodu při pracovní cestě. Uživatelka utrpěla největší poranění a následkem bylo ochrnutí těla od prsou dolů a na všechny čtyři končetiny.

Uživatelka do doby autonehody bydlela se svou starou matkou v bariérovém rodinném domku. Nemá děti, pouze matku a bratra, se kterým nemá dobré vztahy a který nebydlí ve stejném městě.

Sociální problém, příčiny problému, vnější a vnitřní zdroje potřebné k vyřešení problému, návrh řešení:



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Po pobytu v nemocnici a následně dlouhém pobytu v rehabilitačním zařízení se uživatelka neměla kam vrátit. Obrátila se sociální odbor v místě bydliště. Pracovnice ji našly bezbariérový podnájem, do kterého přestěhovala a zkontaktovala osobní asistenci ohledně využívání služeb.

Uživatelka má problémy se silným astmatem – při přesunech z vozíku na postel a obráceně a při polohování.

Postup sociální práce (případně pomoc a podpora jiného pracovníka – popsat) včetně časové osy pomoci:

Jelikož uživatelka nevěděla, jak službu na začátku nastavit, tak jí sociální pracovnice pomohla úkony sestavit. Uživatelka využívá naše služby 8 - 10 krát za 24 hodin. Hodně záleží na aktuálním zdravotním stavu. Po pokoji i mimo byt se pohybuje na elektrickém invalidním vozíku.

Ohledně péče o svou osobu je plně závislá na službách asistence. Postupem doby se naučila si sama dojet na menší nákup a k lékařům. Vše závisí také na počasí.

S chodem domácnosti uživatelce služba pomáhá minimálně. Sama si pořídila vybavení domácnosti, aby jí bylo nápomocno – robotický vysavač. Přípravu snídaní a večeří zvládá sama, jen obědy si nechává dovážet z restaurace.

Zpětná vazba:

Uživatelka díky službě osobní asistenci může žít ve svém bytě a být aktivní ve svém životě.

Částečně se stará i o svou matku, kdy je schopná jí dojet k lékařům a obstarat menší nákupy.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Služba v celkovém souhrnu poskytuje sociální službu na výborné úrovni. Celkový rozpočet služby odpovídá službám podobného charakteru v současném režimu provozní doby. Personální zajištění je v souladu s náročností poskytovaných služeb. Služba je v dané lokalitě jedinečná, umožňuje uživatelům služby zůstat ve svém domácím prostředí co nejdéle. Velmi přínosná je péče o uživatele s těžkým kombinovaným tělesným postižením, která vyžaduje péči 24 hodin denně i v době svátků, sobot a nedělí.

Příjmy od uživatelů za kalendářní rok odpovídají standardu výběru finančních prostředků na 1 pracovníka. Je ovšem třeba:

1. Zajistit vyšší podíl finančního spolufinancování poskytování služby z obce Stará Paka.
2. Podstatná je také snaha o získání finančních prostředků na činnosti organizace prostřednictvím sponzorských darů. V úvahu je nutno brát, že se jedná o lokalitu s malým podílem podnikatelského sektoru, nižším průměrným výdělkem a nedostatkem pracovních příležitostí ve velkých podnicích.
3. Vhodněji definovat fakultativní služby v souladu s doporučeným postupem Ministerstva práce a sociálních věcí ČR - č. 4 /2013 - Doporučený postup k zajišťování fakultativních činností při poskytování sociálních služeb.
4. S využitím externího konzultanta nastavit nabídku služeb.
5. Využít metodickou návštěvu k nastavení hospodaření služby.
6. Zajistit vyrovnané hospodaření služby, zvýšit mzdy pracovníkům v přímé práci při zachování pružného systému odměňování.

2.3 Denní stacionář – (5539112)

Název poskytovatele	Život bez bariér, z.ú.
Adresa poskytovatele	Lomená 533, 509 01 Nová Paka (místo poskytování služby – Opolského 165, 509 01 Nová Paka)
Zařízení poskytovatele	Život bez bariér, z.ú. – Centrum Klášter

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.

Služba pasivně propagovala službu letáky, informacemi zveřejněnými na webových stránkách, facebooku, tiskovými zprávami a články v Achátu, v Jičínském deníku. Rádio a televize o službách také informovaly.

Aktivně jsme uskutečnili tyto akce: Hraní bez hranic, Hry bez hranic, Klášter žije, Dny otevřených dveří, Vánoční jarmark, Velikonoční jarmark, Jičín město pohádky, prodeje výrobků chráněné dílny Lázně Bělohrad, Stará Paka, Pecka.

Doporučení: Informovanost o službě denního stacionáře je dostačující. Bez připomínek.

Tvrzení: Cílovou skupinou uživatelů DS jsou osoby s mentálním a kombinovaným zdravotním postižením ve věku od 16 – 80 let věku.

Dílčí zpracované okruhy:

- Aktivity a činnosti, které pracovníci poskytují uživatelé (aktivita, časová náročnost, indikátor).

V roce 2013 se konkrétně jednalo o tyto aktivity a činnosti:

- Dopomoc při osobní hygieně – 16 hodin/měsíc
- Dopomoc při stravování – 16 hodin/měsíc
- Dopomoc při oblékání – 16 hodin/měsíc
- Dopomoc při přesunu na lůžko, invalidní vozík – 16 hodin/měsíc
- Volnočasové aktivity – zajišťované ve stacionáři – 210 hodin/měsíc (hraní společenských a znalostních her, relaxační činnosti, posilování psychické kondice)

- Společenské, kulturní a sportovní aktivity mimo DS – 46 hodin/měsíc (kuželky, plavání, turistika, cykloturistika, bruslení, koncerty, divadlo, plesy).

Rok 2014:

- Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu – 280,12 hodin
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytování podmínek pro osobní hygienu – 43 hodin
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti – 2.553,41 hodin
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – 467,75 hodin
- Sociálně terapeutické činnosti – 1321,87 hodin
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – 52,17 hodin

Doporučení: Z výše uvedených činností vyplývá, že služba není dostatečně využita. Činnosti týkající se osobní hygieny, stravování, oblékání, dopomoci na invalidní vozík či lůžko jsou poskytovány v malém rozsahu v poměru k evidenčnímu počtu uživatelů. Časová dotace volnočasových aktivit, společenských, kulturních a sportovních akcí je ve výrazné časové dotaci oproti základním úkonům péče. DS nevykazuje žádné činnosti vedoucí k podpoře samostatnosti, soběstačnosti a nácviku aktivit v běžném životě.

- Maximální denní kapacita služby v roce 2012, 2013 a 2014.

Ve všech letech byla kapacita služby DS 15 uživatelů za den.

Doporučení: Vzhledem k denní návštěvnosti DS uživateli, která je vykazována nejčastěji v počtu 4 osoby, je doporučováno snížit denní kapacitu.

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

Stupeň míry podpory	Rok 2013	Rok 2014
1	8	6
2	3	4
3	4	3
4	2	2

Počet uživatelů dle stupně míry podpory je sledován až od roku 2013.

V roce 2012 bylo uzavřeno 14 smluv, 2 nové, 2 ukončené; v roce 2013 celkem 16 smluv, 2 nové, 1 ukončená; v roce 2014 celkem 16 smluv, 1 nová, 2 ukončené).

Věková kategorie	Roky		
	2012	2013	2014
16 - 18 let	1	1	0
19 - 30 let	10	10	8
31 - 50 let	7	11	5
51 - 70 let	1	1	2
71 let a více	0	0	0

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

Dílčí zpracované okruhy:

- Průměrná návštěvnost uživatelů do zařízení za roky 2012, 2013 a 2014.

Průměrná měsíční návštěvnost v roce 2012 činila 8 uživatelů/den.

Průměrná měsíční návštěvnost v roce 2013 činila 7 uživatelů/den.

Průměrná měsíční návštěvnost v roce 2014 činila 6,5 uživatele/den.

- Časový snímek služby v průběhu týdne.

Jedná se o pracovní činnosti, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00
pondělí		Pracovní činnosti Procvičování jemné motoriky					Sociálně-terapeutické činnosti	
úterý		Učení a výchovné činnosti Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím						
středa		Pracovní činnosti (uklizení/ zahradničení) Procvičování jemné motoriky					Sociálně-terapeutické činnosti	
čtvrtek		Učení a výchovné činnosti Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím					1x měsíc Nácvik uplatňování práv	
pátek		Pracovní činnosti (1x 14 dní vaření) Procvičování jemné					Sociálně-terapeutické činnosti	

		motoriky			
		1 den x měsíc (8:00-11:30) Sociálně terapeutické činnosti			

Počet uživatelů, kteří do DS během týdne docházejí je v rozmezí 4 – 9 uživatelů/den.

Doporučení: Dle registru poskytovatelů sociálních služeb organizace nabízí službu uživatelům ve věku 16 – 80 let. Vzhledem k různým potřebám daných cílových skupin dle věku je v tomto případě nutné péči poskytovat v oddělených prostorách a přizpůsobovat individuálním potřebám uživatelů. Denní stacionář v současné době není technicky vybaven a uzpůsoben poskytovat službu uživatelům v tak širokém věkovém rozmezí. Je třeba také prověřit způsob jednání, uzavírání smluv a zapojení zákonných zástupců u uživatelů 16 – 18 let, zdali se jedná o individuální způsob odlišný od jednání s osobami plnoletými.

Doporučení: Vykazovaný denní režim v DS uvádí např. nácvik uplatňování práv, což je obecná proklamace stejně jako procvičování jemné motoriky a jiné. V praxi jde spíše o volnočasové aktivity, které však nevedou k nácviku soběstačnosti uživatele služby. Bylo by vhodné doplnit jednotlivé činnostmi pracovními postupy.

Doporučení: Provozní doba zařízení je stanovena od 7,00 do 15,00 hodin. Provozní doba v odpoledních hodinách v současné době znevýhodňuje osoby blízké a pečující z pohledu pracovního uplatnění (mnohdy jsou nuceni pracovat na zkrácený pracovní úvazek). Z tohoto důvodu je na zvážení zda, provozní dobu nerozšířit do odpoledních hodin, např. do 17,00 hod.

- Aktuální organizační schéma služby.

Pracovní pozice	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
Vedoucí pracovník	0,2 úvazku	0,2 úvazku	0,3 úvazku
Sociální pracovník	0,2 úvazku	0,2 úvazku	0,1 úvazku
Pracovník v sociálních službách	1,68 úvazku	2,4 úvazku	2,4 úvazku

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

	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
Provozní náklady	538 107	597 285	596 419
Materiálové náklady	235 995	279 677	311 489
Služby	242 717	269 486	284 930
Ostatní náklady	59 395	48 122	0
Mzdové náklady	966 700	1 243 416	1 071 803
NÁKLADY CELKEM	1 504 807	1 840 701	1 668 222
Výnosy	202 678	236 278	250 641
Tržby	202 678	236 278	250 641
Tržby za fakultativní výkony	nebyly sledovány	4 550	1 282

Doporučení: Tržby za poskytované služby od uživatelů za základní i fakultativní činnosti jsou za uvedená období v podstatě shodné. V podstatě tržby za poskytnuté úkony korespondují s vykazováním služby pro cca max. 4 uživatele/den, což je neefektivní.

Doporučení: Příjmy za fakultativní služby (doprava) nekorrespondují s vykazovaným počtem najetých kilometrů (v roce 2013 uváděno u DS - 2777 km a příjem za tuto fakultativní činnost činí Kč 1282,--, což je 0,46 Kč za km). V roce 2014 je dle ceníku stacionáře uváděna cena za dopravu Kč 5,20 za ujetý km v levnějším režimu. Je třeba provést kontrolu uvedeného vykazování.

Kazuistiky „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

KA 1)

Diagnóza uživatele zní spastická kvadruparéza, tedy nejtěžší forma dětské mozkové obrny, která má za následek poruchu centrální kontroly hybnosti všech čtyř končetin a poruchu řeči. I přes své postižené uživatel všemu rozumí a dá se s ním komunikovat na běžné úrovni i přes to, že je mu velmi špatně rozumět.

Uživatel žije sám s tatínkem, tatínek chce pro něj rozvoj a udržet schopnosti, které uživatel má, taktéž z důvodu věku již na něj nestačí, proto se rozhodl využít takovéto možnosti.

Uživatel je inteligentní, rozumí všemu, na co se ho člověk zeptá, je zde jen problém s výslovností, je nutné mu dobře naslouchat a domýšlet si slova, která vyplývají ze smyslu věty a doptávat se ho. Jeho pohyblivost je, přestože to na první pohled



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

vypadá jinak, v pořádku. Pohybuje se bez jakýchkoliv pomůcek, jen s rukama má občas problémy, ale každý den se dokáže obsloužit (ale nedokáže například otevřít plechovku, dokáže psát na počítači, toto je nutné zjistit od rodiny, co zvládá a co ne popřípadě postupem času vyzorovat).

Postup: Uživatel bude docházet na denní stacionář třikrát týdně. Po domluvě to budou dny pondělí, úterý, středa. Klíčová pracovníce vykomunikuje s rodinou a logopedem způsob, jakým se s klientem komunikuje a na čem se s ním v rámci řeči pracuje a tímto způsobem se s klientem bude pracovat také na denním stacionáři.

Na řeči s ním budou pracovat všechny pracovníce denního stacionáře (pro případ, kdy klíčová pracovníce klienta nebyla přítomna v práci) a to minimálně dvakrát za týden po hodině. Pracovníce postupem času zjistí či se klientka nebo jeho rodiny i logopeda zeptají, kdy (zda ráno, dopoledne, odpoledne) je vhodné s klientem na řeči pracovat, aby byl schopen co nejvíce „pobrat“.

KA 2)

Kateřina trpí epilepsií a její mentální vývoj je opožděn. Kateřina všemu rozumí, ale velice se stydí. S cizími lidmi nemluví či se omezuje pouze na jednoslovné odpovědi. Ve známém prostředí je její komunikace lepší. Kateřina žije s rodiči, kteří se o ni starají. Do roku 2010 docházela do speciální základní školy. Po dokončení školní docházky začala rodina hledat pro Kateřinu vhodnou sociální službu. Kateřina si totiž přála nadále docházet do kolektivu a rodina chtěla díky vhodné sociální službě zajistit, aby si udržela dovednosti získané ve škole a dále je rozvíjela tak, aby byla co nejvíce samostatná.

Je nutné udržet uživatelské schopnosti a návyky a dále je co nejvíce rozvíjet.

*Uživatelka bude docházet každý den do stacionáře. Klíčová pracovníce uživatelku představí a představí i uživatele ostatní uživatele. Pracovníce se budou snažit například formou poznávací hry nebo formou jiné hry vtáhnout uživatelku do kolektivu. Jelikož je méně komunikativní, tak je nutné jí dávat otázky na které může odpovídat ANO-NE, tedy uzavřené otázky. Jelikož jsou na každý den naplánované aktivity, které uživatele čekají, tedy především vzdělávací aktivity, aktivizační a další, uživatelka bude vzdělávaná v oblasti matematiky-především počítání, sčítání, odečítání, malá násobilka, práce s penězi. V českém jazyce-psaní, čtení, velká písmena, malá písmena, vyjmenovaná slova. V rozpisu činností na každý týden je i péče o domácnost, tedy mytí nádobí, praní prádla, žehlení, třídění prádla podle barvy před praním, uklízení, stírání, tak toto bude klientce také poskytnuto, aby byla schopna se o sebe co nejlépe postarat v co nejvíce oblastech. **DŮLEŽITÉ:** Zjistit, co uživatelku rozrušuje, co jí vadí, tedy jak předcházet tomu, by dostala epileptický záchvat. Domluvit se s rodinou, jak s ní v případě záchvatu jednat, jak s ní zacházet a co dělat.*

Uživatelka se bude zúčastňovat akcí (sportovních, kulturních) denního stacionáře, aby si našla nové kamarádky.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Sociální služba denního stacionáře vykazuje nízké počty uživatelů (jejich návštěvnost).

1. Je třeba prověřit (nejlépe jmenovitě) uzavřené smlouvy s uživateli denního stacionáře a sociální rehabilitace. Důvodem je možné prolínání, vykazování a dublování činností v rámci dvou sociálních služeb.

Vzhledem k nízké docházce uživatelů do denního stacionáře a technickému zázemí, které denní stacionář využívá, je zcela neefektivní provoz tohoto zařízení (vysoké náklady na topení – vysoké stropy, dlouhé chodby,...). Dispozice interiéru včetně zařízení také neodpovídají poskytování ambulantní sociální služby uživatelům ve věkovém rozmezí 16 – 80 let. Průměrný věk uživatelů je uváděn – 30 let. Individuální potřeby této osoby jsou jiné než uživatele v pozdním seniorském věku.

2.4 Pečovatelská služba – (9949795)

Název poskytovatele	Městys Pecka
Adresa poskytovatele	Pecka 2, 507 82 Pecka (místo poskytování Pecka 440, 507 82 Pecka)
Zařízení poskytovatele	Pečovatelská služba Pecka

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 odborného sociálního poradenství (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.

Kapacita služby – terénní formy poskytování je 27 uživatelů/den pro občany Pecky a přilehlých obcí (Bělá u Pecky, Staňkov, Vidonice, Kal, Bukovina, Arnoštov, Horní Javoří. V roce 2013 byla mimo městys poskytnuta služba 8 uživatelům, v roce 2014 – 9 uživatelům.

Uživateli jsou senioři, osoby se zdravotním postižením a osoby s chronickým onemocněním.

Dle údajů poskytnutých od PS, je mírná podpora poskytována 6 uživatelům, středně těžká 29 uživatelům a úplná podpora 7 uživatelům.

V roce 2013 bylo uzavřeno 42 smluv, v roce 2014 taktéž 42 smluv.

Kapacita ambulantní formy poskytování – 3 uživatelé (PO – 9,00 – 12,00 hodin, ČT – 9,00 – 12,00 hodin)

Doporučení: PS se soustřeďuje na péči a podporu uživatelů domova s pečovatelskou službou, kde má také své zázemí. Do obce vyjíždí, dle slov sociální pracovnice, pouze minimálně s tím, že občané městyse Pecky o službu nejeví zájem. Je třeba i přes toto sdělení předávat informace občanům městyse o možnosti využití terénní služby.

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.

V roce 2014 jsou poskytovány tyto činnosti:

Poskytovaná činnost	Počet uživatelů, kterým je činnost poskytována	Průměrný čas strávený u 1 uživatele
Zajištění/dopomoc při stravování	42	590 minut
Malý úklid, velký úklid	27	1223 minut
Zajištění a donáška nákupu	22	709 minut
Praní, žehlení, správa oděvů	23	11 kg prádla (čas neměří)
Dopomoc či zajištění osobní hygieny (koupání, pedikúra, úprava vlasů,..)	6	26 hod
Doprovod k lékaři, na úřady	23	90 minut

Průměrný dojezd k uživateli služby jsou 2 km.

Doporučení: PS zajišťuje přímou péči u uživatelů opět zejména žijících v domě s pečovatelskou službou. Do budoucího období je třeba svoji činnost (kromě zajištění stravy) více prezentovat i občanům městyse Pecky.

- Zajištění stravy.

Počet rozvezených obědů za rok 2013 je 4892 a za rok 2014 – 4934. Za stravu platí uživatelé v kanceláři základní školy.

Pokud si přeje uživatel odhlásit stravu, samozřejmě se finanční prostředky již zaplacené – vrátí.

Stravu služba dováží z místní základní školy, oběd stojí Kč 50,--, cena za dovoz stojí Kč 16,-. Pokud se rozváží obědy dva (manželům), je za dovoz placeno pouze 1x.

- Zajištění dopravy, doprovodu k lékaři.

V případě, že je doprovázeno více uživatelů k lékaři (skupinová péče), pak služba účtuje čas dělený počtem uživatelů.

Doporučení: U donášky obědů a zajištění dopravy a doprovodu např. k lékaři při skupinové péči je třeba metodicky upřesnit, jakým způsobem budou tyto služby uživateli účtovány. Tzn., např. zvýhodněná sazba za donášku obědů v případě donášky na stejnou adresu. U doprovodu a dopravy více uživatelů na stejné místo je třeba účtovat buď každému uživateli jednotnou sazbu dle platného ceníku, nebo metodicky zpracovat postup účtování v jiném zvýhodněném režimu.

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

PS je poskytována v domácnosti uživatele, nebo ve středisku osobní hygieny a to v pracovní dny od 7,00 do 14,00 hodin.

Základní činnosti poskytované PS městyse Pecka jsou:

- základní sociální poradenství dle § 37 Zákona č. 108/2006 Sb. a podle § 3 vyhlášky č. 505/2006,
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Rozsah poskytnutých služeb je sjednáván individuálně prostřednictvím smlouvy a individuálního plánu péče.

- 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.

Dle informací od pracovníků PS, uživatelé si přejí poskytování PS v provozních hodinách. Dále pracovníci uvádí, že o víkendech a svátcích se o uživatele postará rodina. Pokud by potřebovali zajistit dostupnou péči mimo uvedené pracovní dny a hodiny, pracovníci odkáží na PS Nová Paka.

Doporučení: Realizovat dotazníkové šetření o časové dostupnosti sociální služby u stávajících či potenciálních uživatelů služby.

Doporučení: Je vhodné rozšířit provozní dobu poskytování služby do odpoledních hodin a zvážit potřebnost služby i ve dnech pracovního volna a klidu.

- Věková struktura uživatelů v jednotlivých letech 2013 – 2014.

Uživatelé sociální služby jsou ve věku 27 – nad 80 let, průměrná věková struktura uživatelů služby v roce 2013 činila 78 let, v roce 2014 – 77 let.

- Uživatelé ve věku 27 – 64 let – 1 uživatel.
- Uživatelé ve věku 65 – 80 let – 23 uživatelů.
- Uživatelé ve věku nad 80 let – 18 uživatelů.

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

Ceny za poskytované úkony jsou srovnatelné s cenami konkurence.

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

Rok 2013

Celkové náklady	1 046 600,-Kč
Mzdové náklady	734 659,-Kč
Provozní náklady	311 942,-Kč
Financování:	
Příjmy od klientů	349 532,-Kč
Žádost o dotaci na	387 000,-Kč
Dotace MPSV - skutečnost	167 000,-Kč
Zřizovatel městys	530 068,-Kč

Rok 2014

Celkové náklady	1 107 083,-Kč
Mzdové náklady	740 750,-Kč
Provozní náklady	367 250,-Kč
Financování:	
Příjmy od klientů	295 723,-Kč
Žádost o dotaci na	630 000,-Kč
Dotace MPSV - skutečnost	327 000,-Kč
Zřizovatel městys	484 360,-Kč

Optimální náklady jsou ve výši 1.570.843,-- Kč, optimální výnosy – 330.000,--, vyrovnávací platba činí 1.240.843,-- Kč.

Doporučení: Vzhledem k porovnání nákladů na službu a výnosů od uživatelů služby se doporučuje revidovat ceník za poskytnuté úkony s přihlédnutím k možnostem uživatelů, například zvýšit ceny za poskytované úkony cca o 5,- - 10,- Kč.

Tvrzení: Personální zajištění vyplývá z potřeby služby.

Dílčí zpracované okruhy:

- Aktuální organizační struktura služby.

Pracovní pozice	Pracovní úvazek
Vedoucí PS	6 hodin denně
Sociální pracovníce	DPP – max 300 hodin/rok
Zástupce vedoucí, pečovatelka	6 hodin denně
Pečovatelka	7 hodin denně
Pečovatelka	7 hodin denně

Doporučení: Vzhledem k počtu uživatelů služby a poměry pracovních úvazků je stávající personální zajištění vyhovující. Je však třeba pracovní náplně, úvazky a samotný výkon pracovníka vymezit dle skutečnosti, tzn. úkony péče poskytované uživatelům a ostatní úkony prováděné v interiérech domova s pečovatelskou službou oddělit, např. úvazek 0,1 – úklidové práce pro městys Pecka, 0,9 – pečovatelka, tzn., upravit deklarovaný objem pracovníků přímé práce v síti sociálních služeb.

Kazuistiky „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Osobní a rodinná anamnéza:

Sociální problém, příčiny problému, vnější a vnitřní zdroje potřebné k vyřešení problému, návrh řešení:

Postup sociální práce (případně pomoc a podpora jiného pracovníka – popsat)

Zpětná vazba z pohledu uživatele:

2)

Osobní a rodinná anamnéza:

Sociální problém, příčiny problému, vnější a vnitřní zdroje potřebné k vyřešení problému, návrh řešení:

Postup sociální práce (případně pomoc a podpora jiného pracovníka – popsat)

Zpětná vazba z pohledu uživatele:

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Pečovatelská služba městyse Pecka je poskytována kvalitně. Pro občany je služba potřebná a městysem podporovaná.

1. Je však třeba se více zaměřit na informovanost obyvatel o nabídce služeb pečovatelské služby.
2. Doporučuje se drobná úprava ceníku za poskytované úkony přímé péče ve vztahu k počtu pracovníků, kteří službu poskytují, s přihlédnutím na finanční možnosti obyvatel.
3. Doporučuje se upravit náplně práce zejména pracovníků v sociálních službách dle skutečnosti a přesně oddělit úkony péče o uživatele služby a ostatní vykazovanou činnost, která se týká úklidových prací pro městys Pecka.

2.5 Pečovatelská služba – (3095940)

Název poskytovatele	Ústav sociálních služeb města Nové Paky
Adresa poskytovatele	Svatojánská 494, 509 01 Nová Paka (místo poskytování služby – Jiráskova 1830, 509 01 Nová Paka)
Zařízení poskytovatele	Pečovatelská služba

Oblasti analýzy:

1. *Personální a organizační zajištění odborného sociálního poradenství (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno.*

2. *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. Finanční zajištění odpovídá obdobné službě podobného charakteru.*
3. *Cíle pečovatelské služby jsou stanoveny ve formě SMARTER a odpovídají poskytované činnosti sociální služby.*

Tvrzení: Pečovatelská služba zabezpečuje nezbytnou péči a podporu uživatelům i s vyšším stupněm závislosti.

Dílčí zpracované okruhy:

- Aktivita a činnosti, které pečovatelská služba poskytuje uživateli (aktivita, časová náročnost, indikátor).

Aktivita	Časová náročnost
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití, příprava jídla a pití	15 min
Velký úklid	90 min
Zajištění a donáška nákupu	30 min
Úklid domácnosti	45 min
Praní, žehlení, správa oděvů – 1 kg	45 min
Dopomoc či zajištění osobní hygieny – koupání	40 min
Doprovod k lékaři, na úřady	30 min
Dohled nad užitím léků	5 min
Mazání mastí	5 min
Aktivizace	10 min
Zatápění v kamnech a donáška otopu	20 min
Pomoc při oblékání a svlékání	10 min
Pomoc při přesunu na lůžko	5 min

- Počty uživatelů, kterým byla k 1.2.2015 poskytována pečovatelská služba.

Míra podpory	Počty uživatelů
Podpora mírná	108
Podpora středně těžká	33
Podpora úplná	9

V roce 2013 bylo uzavřeno celkem 174 smluv. V roce 2014 o 10 smluv více, tedy 184.

Doporučení: Vzhledem k demografickému složení obyvatel města Nové Paky a Staré Paky je počet uživatelů PS dostatečný. Bez doporučení na změny.

Doporučení: S ohledem na demografický vývoj postupně navyšovat personální kapacitu služby v reakci na poptávku po službě.

- Spádovost služby.

Z Nové Paky bylo v roce 2013 celkem 156 uživatelů, v roce 2014 – 168 uživatelů.
Ze Staré Paky bylo v roce 2013 celkem 18 uživatelů, v roce 2014 – 16 uživatelů.

- Základní činnosti poskytované služby dle zákona č. 108/2006 Sb. s počty uživatelů, jenž si dané úkony nasmlouvaly.

Aktivita	Počet uživatelů
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	10
Pomoc při přípravě jídla a pití	7
Donáška oběda DPS Nová Paka	38
Dovoz oběda (Nová Paka)	67
Dovoz oběda (Stará Paka)	11
Velký úklid	31
Zajištění a donáška nákupu	57
Úklid domácnosti	36
Praní, žehlení osobního a ložního prádla	44
Dopomoc či zajištění osobní hygieny (koupání)	51
Doprovod k lékaři, na úřady	54

Počet rozvezených obědů za rok 2013 činil 19 966, v roce 2014 - 17 870.

Obědy jsou zajišťovány z kuchyně ÚSSM, cena oběda Kč 57,-- (26,-- potravina, 31,-- režie), dovoz oběda 20,-- Kč/úkon, donáška oběda do DPS – 5,-- Kč /úkon.

Stravu lze odhlásit prostřednictvím pečovatelky z terénu, které sdělí informaci vedoucí PS, která provede odhlášení oběda u vedoucí stravovacího provozu. Je třeba odhlásit oběd den dopředu.

Obědy jsou uživatelům účtovány na nastávající měsíc dopředu, úhrady za úkony se účtují zpětně za uplynulý měsíc.

Dovoz stravy, doprava doprovod při skupinové péči – úhrada se účtuje každému uživateli zvlášť.

Průměrný dojezd k uživateli je 5 km, tedy 15 minut.

Doporučení: Dle výše uvedeného přehledu je zřejmé, že obyvatelé využívají veškeré úkony dostupné dle zákona č. 108/2006 Sb. se stoupající tendencí přímé péče o uživatele a jeho podpory žít v domácím prostředí. Bez doporučení na změny.

- Průměrná věková struktura uživatelů.

2013 79 let

2014 77 let

Počet uživatelů k 1. 2. 2015 – 150 uživatelů (ve věku 27 – 64 let – 12 uživatelů, 65 – 80 let – 51 uživatelů, nad 80 let – 87 uživatelů).

Tvrzení: Organizace sleduje vytíženost pracovníků.

Dílčí zpracované okruhy:

- Počet pracovníků PS je optimální vzhledem k počtu vykazovaných provedených úkonů péče.

Pečovatelská služba sleduje v pravidelných intervalech vytíženost pracovníků (na základě vykázaných úkonů, zaznamenávání času zahájení i konec úkonu).

Pracovní doba pracovníků je v době od 7,00 do 15,30 hodin – PO – PÁ v terénu i v DPS. V rámci sobot, neděl a svátků od 9,00 do 13,00 hodin pouze v DPS. Pracovníci jsou schopni vyhovět uživateli s vyšší mírou podpory.

Doporučení: I když se jeví provozní doba PS krátká, je péče o uživatele v odpoledních a nočních hodinách zajišťována spolupracující organizací – Sportem proti bariérám – osobní asistencí. Tato spolupráce je na velmi dobré úrovni a uživatelům naprosto vyhovuje.

- Organizační schéma.

Celkem je zaměstnáno v PS 16 pracovníků – 8,6 úvazků

Pracovní pozice	Pracovní úvazek
Ředitel	0,1
Ekonom	0,1
Mzdový účetní	0,1
Vedoucí pečovatelské služby a sociální pracovnice	1,0
Vedoucí stravování	0,3
6 pracovníků v přímé obslužné péči	5,5
3 kuchaři	0,9
2 pomocné síly v kuchyni	0,6

Doporučení: Organizační a funkční schéma organizace je odpovídající počtu uživatelů služby a vykazovaných úkonů péče. Bez doporučení.

- Rozpočet služby odpovídá obdobné sociální službě stejného charakteru.

Finanční zdroje získané v roce 2013:

Donátor	Dotace v Kč
Obec Stará Paka	133 704
MPSV	1 170 000
Zřizovatel	437 858
ÚP	32 000
KÚ	9 000

Finanční zdroje získané v roce 2014:

Donátor	Dotace v Kč
Obec Stará Paka	124 709

MPSV	1 332 000
Zřizovatel	82 400
ÚP	16 000
KÚ	0

Mzdové a provozní náklady služby; výnosy od uživatelů za základní a fakultativní činnosti za rok 2013 a 2014 (v Kč):

Rok	Mzdové náklady	Provozní náklady	Výnosy (tržby) od uživatelů
2013	2 293 815	1 425 107	2 025 853
2014	2 178 171	1 223 806	1 927 732

Optimální náklady jsou stanovené ve výši 2.709.045,-- Kč, optimální výnosy ve výši 645.900,-- Kč a vyrovnávací platba ve výši 1.812.695,-- Kč.

Doporučení: Pokles tržeb od uživatelů v roce 2014 oproti roku 2013 je adekvátní vzhledem k poklesu mzdových a provozních nákladů (celkových dotačních prostředků). Služba pružně reaguje na danou situaci.

Tvrzení: Poskytovatel má zavedeny nástroje k tomu, aby se soustředil na oslovení uživatele.

Dílčí zpracované okruhy:

- Zdroje, kterými služba informuje cílovou skupinu o sociální službě.

Nejčastěji služba informuje uživatele a zájemce v rámci svých webových stránek, letáky, zprávami v časopisech, novinách a na dnech otevřených dveří.

Propagace je dostačující vzhledem k počtu uživatelů služby.

- Způsob řešení potřeby pomoci cílovým skupinám v mimopracovní dobu, pokud se na službu obrátí s žádostí o pomoc. Způsob evidence a vykazování této pomoci a podpory, pokud ji poskytujete, evidujete a vykazujete. Možnosti rozšíření provozní doby o víkendech a svátcích.

Dle informací PS není nutné rozšiřování provozní doby z důvodu nezájmu z řad uživatelů. Pečovatelská služba má uvedené zjištění z výstupů z dotazníkového šetření, které pravidelně probíhá – minimálně 1x ročně.

Nejbližší pečovatelská služba je v Jičíně, Pecce, Hořicích.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Kazuistika „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Osobní údaje:

Pan V. K. bydlí ve starší bytové zástavbě v městském bytě v Nové Pace, společně se svoji manželkou.

Jedná se o dvoupodlažní dům nedaleko centra města. Byt manželů se nachází ve zvýšeném přízemí, do kterého se vchází po 12 schodech. Jejich byt je třípokojový a jeho součástí je malá předsíňka, koupelna a WC. Oba manželé se ho snaží udržovat s pomocí pečovatelek vzorně čistý a uklizený.

Pan V. i jeho manželka jsou příjemci starobního důchodu a v současné době mají zažádáno na MěÚ o příspěvek na péči.

Osobní a rodinná anamnéza:

Před odchodem do důchodu byl pan V. zaměstnán jako úředník ve zdejším textilním závodě a jeho manželka pracovala jako prodavačka v obchodě. Jejich manželství, dle vyprávění uživatele, bylo vždy klidné a harmonické a jeden druhého si celý život velice vážili a měli se rádi. Bohužel manželství bylo bezdětné, což možná právě proto utužovalo jejich manželský svazek až do dnešních dnů. Po celou dobu jejich vztahu – dle jejich vyprávění - byli manželé k sobě velmi tolerantní, navzájem si byli jeden druhému oporou i ve dnešní době, kdy s přibývajícím věkem a zhoršujícím se zdravotním stavem si tuto svoji blízkost uvědomují o to více.

Na jejich společné životní cestě je jedinou jejich oporou neteř, která je navštěvuje pouze občas, neboť bydlí až na Šumavě, je zaměstnána a tudíž je nemůže pravidelně navštěvovat. Je s nimi ale v pravidelném telefonickém kontaktu a v případě potřeby je ochotna ihned svým blízkým pomoci.

Pan V. K. před několika lety prodělal mozkovou příhodu, která naštěstí po kratší rehabilitační léčbě u něho nezanechala vážnější zdravotní problémy, pouze jeho motorika se stala pomalejší. V té době, kdy se náš uživatel zotavoval po prodělané nemoci, těžce onemocněla jeho manželka, která byla v průběhu vánoc hospitalizována na onkologickém oddělení a pan V. K. zůstal přes svátky sám doma. V této pro něho tak těžké době se obrátil o pomoc na pečovatelskou službu, neboť sám nebyl schopen se postarat o chod domácnosti a zabezpečit si teplé jídlo.

Telefonicky se spojil s vedoucí PS o informace, jaké služby by mohl využívat. Také ošetřující lékařka doporučila klientovi spolupráci s pečovatelskou službou. Po návštěvě vedoucí PS byla sepsána smlouva a klient byl velice vděčný za pomoc, která mu byla nabídnuta.

Po návratu manželky z nemocnice, kdy se zdálo, že jejich zdravotní stav se bude zlepšovat, prodělal pan V. znovu další mozkovou příhodu, která však zanechala



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

vážnější zdravotní potíže v tom, že jeho chůze je nyní velmi pomalá, vyjadřování omezené, motorika zdlouhavá. Často je plačtivý a unavený.

Zpočátku manželé využívali pouze zabezpečení obědů, postupně žádali o rozšíření služby o další úkony. V současné době mimo rozvozu obědů využívají obstarání nákupů, praní prádla, běžný i velký úklid, zajištění léků, doprovod k lékaři, mytí oken a společných prostor v domě.

S využíváním všech těchto služeb pečovatelské služby jsou uživatelé ve svém bytě soběstační a nemusí být proto umístěni v rezidenčním zařízení.

Již od počátku zavedení služby byl s uživatelem a jeho manželkou navázán velmi dobrý vztah.

S prováděnými úkony a rozsahem služeb jsou spokojeni a za poskytované služby jsou vděční. Po celou dobu od sepsání smlouvy nedošlo mezi uživatelem a pracovníci PS k žádným střetům.

Pečovatelská služba spolupracuje při péči o tohoto uživatele i s ošetřující lékařkou a dalšími speciality např. ortopedem, které uživatel pravidelně v doprovodu pečovatelky navštěvuje.

Dále uživatel navštěvuje s dopomocí pečovatelky pedikúru, holiče, zařizuje věci na úřadech apod.

Zpětná vazba z pohledu uživatele:

Pan V. i jeho manželka jsou spokojeni a vděční za to, že s pomocí pečovatelské služby mohou setrvat ve svém bytě a nemusí být umístěni v domově důchodců

Zpětná vazba z pohledu sociálního:

Uživateli je věnována zvýšená péče, neboť úkony jsou časově velmi náročné. Vztah mezi pracovníci pečovatelské služby a uživatelem, který trvá již o roku 1999 je pro PS velkým přínosem v práci, neboť pracovníci vědí, že pomoc PS a umožňuje prožívat jejich stáží ve svém bytě s pocitem, že nejsou osamoceni a mají možnost kdykoliv požádat o pomoc, která jim bude ochotně poskytována.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Služba v rámci komplexního hodnocení, jak po stránce finanční, personální, kvality poskytované péče, informovanosti směrem k veřejnosti, spolupráce s dalšími poskytovateli sociálních služeb, s institucemi apod. je na velmi dobré úrovni. Péče o občany města je po této stránce plně vyhovující a zajištěna.

1. Do budoucích období se jeví podpora této služby jako prioritní i vzhledem k demografickému vývoji v daném regionu a také v současném trendu podpory terénních služeb za účelem možnosti obyvatel žít co nejdéle v domácím přirozeném prostředí.
2. S ohledem na demografický vývoj postupně navyšovat personální kapacitu služby v reakci na poptávku po službě.

2.6 Domovy pro seniory – (1109434)

Název poskytovatele	Ústav sociálních služeb města Nové Paky
Adresa poskytovatele	Svatojánská 494, 509 01 Nová Paka
Zařízení poskytovatele	Domov pro seniory

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 odborného sociálního poradenství (struktura a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady) je optimálně nastaveno.*

Tvrzení: Kapacita zařízení odpovídá současnému trendu poskytovaných pobytových služeb s maximální kapacitou 65 lůžek.

Dílčí zpracované okruhy:

- Počet uživatelů, kterým byla v jednotlivých letech 2012 – 2014 poskytována služba dle věkové struktury.

Věk	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
27 – 65 let	3	3	3

66 – 75 let	6	8	9
76 – 85 let	24	21	22
86 – 96 let	31	29	28
Nad 96 let	1	1	1
Celkem	65	62	63

- Průměrná měsíční obložnost za roky 2012 – 2014 v procentech.

Měsíc	2012	2013	2014
Leden	99,1067 %	100 %	97,3201 %
Únor	96,87 %	98,1868 %	99,2857 %
Březen	98,9082 %	96,6253 %	98,3127 %
Duben	98,6667 %	95,7436 %	97,3333 %
Květen	100 %	99,6030 %	98,8889 %
Červen	98,3077 %	100 %	98,3077 %
Červenec	98,4615 %	97,1712 %	97,1216 %
Srpen	96,9727 %	95,9305 %	100 %
Září	96,9231 %	96,6154 %	100 %
Říjen	97,4191 %	95,4839 %	99,7519 %
Listopad	98,6667 %	97,3846 %	97,8974 %
Prosinec	99,8015 %	96,6253 %	97,2705 %

- Cílová skupina uživatelů dle stupně závislosti.

Stupně závislosti	Počet uživatelů rok 2012	Počet uživatelů rok 2013	Počet uživatelů rok 2014
Žádný stupeň PnP	1	0	1
1. stupeň	5	3	2
2. stupeň	16	16	14
3. stupeň	25	20	19
4. stupeň	18	23	27
Celkem	65	62	63

- Počty nově uzavřených a ukončených smluv v roce 2012 – 2014.

Rok	Zcela imobilní uživatelé	Mobilní uživatelé s dopomocí a kompenzačními pomůckami	Mobilní uživatelé s dopomocí bez kompenzačních pomůcek	Mobilní uživatelé, samostatní
2012	24	46	2	6
2013	46	33	3	4

2014	39	26	9	3
------	----	----	---	---

- Struktura uživatelů dle původního místa trvalého bydliště.

Nejvíce uživatelů je z Nové Paky, dále pak ze Staré Paky. Další obce – Libáň, Martinice v Krkonoších, Stav.

Za uplynulé období jsou v domově pro seniory uživatelé ze Staré Paky, Úbislavic, Libáně, Hořic v Podkrkonoší, Martinic v Krkonoších, Stavu, Studence, Lázní Bělhrad, Borovnic, Jičina, Pecky, Vidochova, Rychnova u Jablonce nad Nisou, Kopidlna – převážně jde vždy o jednoho uživatele z dané obce (kromě Staré Paky).

- Délka pobytu uživatelů v zařízení.

Rok	Počet měsíců – průměrná délka pobytu
2012	60,91 měsíců
2013	59,90 měsíců
2014	61,52 měsíců

Doporučení: Dle věkové struktury uživatelů a složení uživatelů z hlediska stupně míry podpory je patrné, že v tomto regionu funguje současný trend využití poskytovaných služeb s cílem zůstat co nejdéle ve svém přirozeném domácím prostředí. Teprve tehdy, když zdravotní stav uživatele nedovoluje již v tomto prostředí setrvat, využívá pobytovou službu domova pro seniory (viz tabulky uvedené výše).

Velmi pozitivně je hodnocena obložnost služby, která převyšuje průměr v jiných službách obdobného charakteru.

Všechny oblasti týkající se uživatelů jsou bez připomínek.

Tvrzení: Financování domova pro seniory je vícezdrojové a odpovídá hospodaření obdobného typu pobytového zařízení.

Příjmy od zdravotních pojišťoven:

Rok 2012 – Kč 1 020 454,--

Rok 2013 – Kč 1 547 285,--

Rok 2014 – Kč 1 718 017,--

Náklady – mzdové a provozní za roky 2013 a 2014 + výnosy (tržby za služby) od uživatelů.

	Rok 2013	Rok 2014
Mzdy zaměstnanců	8.542.569,--	8.680.421,--
Sociální pojištění	2.135.646,--	2.171.610,--
Zdravotní pojištění	768.837,--	781.777,--
Ostatní pojištění	36.804,--	35.972,--
Převod na FKSP	79.311,--	86.900,--
Náhrady mezd v době nemoci	52.030,--	44.963,--

	Rok 2013	Rok 2014
Příjmy od uživatelů za ubytování a stravu	7.226.041,--	7.371.210,--
Příspěvek na péči	6.415.987,--	6.657.502,--

Od 1. 1. 2014 je úhrada za ubytování jednolůžkového pokoje bez balkónu za 30 dní stanovena na 5.700,-- Kč. V ceně je zahrnut i úklid, praní, drobné opravy ložního a osobního prádla, žehlení včetně provozních nákladů s tím souvisejících.

Strava na den je stanovena na 155,-- Kč/den. Skládá se ze 3 hlavních jídel, dopolední svačiny podávané při snídani a odpolední svačiny, včetně provozních nákladů s tím souvisejících.

Optimální náklady jsou stanoveny ve výši 18.404.352,-- Kč, optimální výnosy ve výši – 10.937.951,-- Kč a vyrovnávací platba ve výši 7.46.401,-- Kč.

Doporučení: Výnosy a náklady sociální služby korelují podobné financování obdobné sociální služby (kapacita zařízení, počet zaměstnanců, příspěvku na péči (dále PnP) uživatelů apod.). Bez připomínek.

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.).

Celkem je zaměstnáno v domově pro seniory 41 pracovníků – 38,375 úvazků

Pracovní pozice	Pracovní úvazek
Ředitel	0,9
Ekonom	0,9

Mzdový účetní	0,9
Vedoucí pečovatelské služby a sociální pracovníce	1,0
Vedoucí přímé péče	1,0
Vedoucí stravování	0,7
2 pradelny	1,625
Údržbář	1,0
5 zdravotních sester	5,0
Sociální pracovníce	1,0
4 Pracovnice úklidu	3,75
1 PSS terapeutka	1,0
3 kuchaři	2,1
2 pomocné síly v kuchyni	1,4
16 PSS	16,0

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

Kapacita a vytíženost pracovníků služby úzce souvisí s garantovanou nabídkou služeb a dále s vyjednanou mírou podpory a pomoci uživatelům v individuálních plánech.

Vytíženost pracovníků při poskytování podpory a pomoci uživatelům je dána strukturou uživatelů dle přiznaného příspěvku na péči.

Doporučení: Realizovat opatření na navýšení pracovníků přímé péče z 16 na 17 osob.

Doporučení: Upravit údaje o pracovnících přímé práce v síti sociálních služeb – snížení pracovníka zdravotnického na 7 osob a snížení údajů o pracovnících přímé práce na 17.

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

V průběhu nejbližších měsíců má služba naplánováno:

- zhotovení místnosti pro akutně nemocné klienty (cca 100 tis Kč),
- vytvoření na hale (2. patro) zázemí pracovníků přímé obslužné péče (cca 130 tis. Kč),
- nákup varné plynové pánve do kuchyně (250 tis Kč),
- nákup nového automobilu (cca 300 tis. Kč),

- vytvoření kuchyňského koutu ve 4. patře (zázemí pro semináře a kulturní akce), (80 tis. Kč),
- zavedení tzv. čárových kódů pro zdravotní úsek (cca 50 tis. Kč),
- zvýšení pracovníků přímé obslužné péče z 16 na 17 pracovníků (cca 300 tis. Kč/rok),
- běžná údržba (malování,...atd.) a opravy.

Doporučení: Výše uvedené investiční záměry organizace odpovídají poskytované péči uživatelům služby a bylo by vhodné tyto plány zrealizovat a plně podpořit i z hlediska finančního zajištění.

Tvrzení: Limity v oblasti bariérovosti neexistují.

Díličí zpracované okruhy:

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

Způsob zajištění bezbariérovosti:

Způsob	Počet zajištění
Počet polohovacích lůžek	65 lůžek
Zajištění bezbariérového vstupu	3 vstupy do domova pro seniory v úrovni terénu
Zajištění bezbariérového pohybu po zařízení	2 výtahy, 1 na přepravu osob do všech podlaží
Počet bezbariérových WC a koupelen	46 na pokojích uživatelů, 3 společné koupelny vybavené polohovací vanou, sprchovým boxem s výsuvným sedátkem, 2 pojízdná sprchová lehátka s nastavitelnou výškou
Počet pokojů s přizpůsobenou šíří dveří (90 cm)	19 pokojů s šíří 120 cm, 27 pokojů se šíří 90 cm

Doporučení: Zařízení reaguje na potřeby imobilních uživatelů at' již z pohledu jejich pohodlí, tak z pohledu pečujícího personálu. Bez připomínek.

Tvrzení: Náklady na stravovací jednotku jsou optimálně nastaveny.

Náklady a tržby stravovacího provozu (v Kč)

Potravina	71,5 Kč
osobní náklady	58,9 Kč
Energie	18,6 Kč
opravy a údržba	6,- Kč
CELKEM :	155,- Kč

Počet vydaných jídel za jednotlivé roky.

Rok 2012 – 108 825

Rok 2013 – 108 770

Rok 2014 – 110 040

Tvrzení: Náklady na provoz prádelny jsou optimálně nastaveny.

Průměrné měsíční náklady za službu:

Rok 2012 – Kč 77 500,--

Rok 2013 – Kč 82 500,--

Rok 2014 – Kč 97 500,--

Průměr vypraného prádla za měsíc – za jednotlivé roky.

Rok 2012 – 2 600 kg/měsíc

Rok 2013 – 2 750 kg/měsíc

Rok 2014 – 3 000 kg/měsíc

Doporučení: Zajištění stravy prostřednictvím domova pro seniory je vyhovující vzhledem ke stálým změnám přihlášek a odhlášek stravy uživatelů (lékař, umístění do nemocnice atd.) včetně zajištění potřebných diet a úprav stravy na mletou, tekutou apod. Zajištění stravy externí organizací by nebylo vhodné, jelikož by nebyla poskytnuta pružná dodávka stravy včetně požadované úpravy stravy.

Vlastní provoz prádelny včetně zajištění žehlení a drobných oprav erárního prádla i prádla uživatelů je na dobré úrovni se stoupající tendencí. Vybavenost prádelny v současné době nevyžaduje velké investiční výdaje. Volba jiného dodavatele této služby by nebyla vzhledem k požadovaným nárokům

vyhovující ať už po stránce operativy, administrativy a ostatních nákladů, které se by se projevily.

- Způsob sledování cen za stravovací provoz konkurenčních zařízení včetně uvedení časového horizontu za poskytované služby.

Pravidelně během roku sleduje poskytovatel ceny za poskytované služby okolních zařízení poskytující sociální služby. Využívá přitom webové stránky těchto zařízení, kde mají uvedený ceník služeb. Dále sledují ceny za poskytované služby nepravidelně náhodným výběrem sledováním webových stránek ostatních zařízení.

Neuvažuje o zajištění prádelenských služeb dodavatelským způsobem.

Tvrzení: Služba zjišťuje spokojenost se službou v pravidelných intervalech.

Služba realizuje dotazníkové šetření u uživatelů (1x za 2 roky), dotazníkové šetření zaměstnanců (1x za 2 roky), má k dispozici schránku u chodu – připomínky, stížnosti, pochvaly. Probíhají také schůzky s obyvateli, rodičák naruby, rozhovory s uživateli při IP, s příbuznými uživatelů apod. Samozřejmostí jsou supervize.

Kazuistika „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Osobní údaje:

Uživatelka – věk 68 let, imobilní na lůžku, plně orientovaná, zcela závislá na pomoci ve všech oblastech, inkontinence, příjem potravy PEG.

Při přijetí do D p S cílem uživatelky je být mobilní a soběstačná v základních denních činnostech.

Osobní a rodinná anamnéza; sociální problém, příčiny problému, vnější a vnitřní

zdroje potřebné k vyřešení problému, návrh řešení:

/

Sociální problém, příčiny problému, vnější a vnitřní zdroje potřebné k vyřešení problému, návrh řešení:

Imobilní, pasivní pohyb na lůžku, plně závislá na ošetřujícím personálu inkontinentní, je bez PEG

V týmu spolu s uživatelkou stanoven IP. Zahájena RHB - posilovací cvičení na lůžku, nácvik sedu, přesunu do mechanického vozíku, nácvik samostatného pohybu na

vozíku. Po měsíci s pomocí přeseďne na vozík, pohybuje se samostatně po celé budově D p S, účastní se nabízených aktivit. RHB pokračuje v nácviku stoje u žebřin, posilování DK na motomedu. Po dalším měsíci se uživatelka sama dokáže postavit u žebřin, udělá několik kroků kolem lůžka s přidržováním nábytku. Po dalším měsíci je schopna s pomocí dvou pracovníků přejít několik kroků na chodbě s francouzskými holemi.

Zpětná vazba z pohledu uživatele:

Zlepšena soběstačnost ve všech oblastech, uživatelka spokojená, žije plnohodnotný život. Plně se účastní všech aktivit, jezdí na procházky, krátké výlety.

Zpětná vazba z pohledu sociálního:

Nabídka různých aktivit, uživatelka aktivní.

2)

Osobní údaje:

Uživatel – 94 let. Stav při šetření v LDN: imobilní na lůžku, RHB se nedaří /dle lékaře/, PMK, hluchoněmý, orientovaný částečně, nesoběstačný, plně závislý na ošetřujícím personálu ve všech oblastech.

Cílem uživatele byl samostatný pohyb, být soběstačný.

Osobní a rodinná anamnéza; sociální problém, příčiny problému, vnější a vnitřní zdroje potřebné k vyřešení problému, návrh řešení:

/

Sociální problém, příčiny problému, vnější a vnitřní zdroje potřebné k vyřešení problému, návrh řešení:

Přivezen na vozíku, přeložen na lůžko, aktivní pohyb na lůžku.

V týmu spolu s uživatelem stanoven IP. Zahájena RHB - vysazen na vozík, účast na společných rozcvičkách ve vozíku. Individuální RHB na motomedu, posilování DK, nácvik stoje u žebřin, samostatného pohybu na vozíku po podlaží. Po 14 dnech výrazné zlepšení mobility, sám se posadí, postaví, přeseďne na vozík, chodí kolem lůžka s přidržováním nábytku. RHB pokračuje nácvikem samostatné chůze s chodítkem. Po 14 dnech zvládá samostatnou chůzi v chodítku, zkouší samostatnou chůzi po pokojí bez opory, po podlaží s přidržováním zábradlí, po budově za vozíkem.

Zpětná vazba z pohledu uživatele:

Uživatel soběstačný ve všech oblastech, mobilní i mimo budovu na krátkou vzdálenost, na delší úsek v závěsu s druhou osobou. Účastní se všech aktivit, jezdí na procházky, výlety.

Zpětná vazba z pohledu sociálního:

Aktivní zapojení do nabízených aktivit. Podpora v samostatné chůzi po pokoji bez opory.

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

Domov pro seniory je poskytován na vynikající úrovni. Uživatelé jsou spokojeni s nabízenými a poskytovanými službami. Vybavenost zařízení je vyhovující, je vhodné podpořit investiční záměry managementu organizace.

Služba je v daném regionu potřebná. Do budoucích období se jeví podpora této služby jako prioritní i vzhledem k demografickému vývoji v daném regionu pro uživatele, kteří již nemohou dále využívat podporu terénních služeb.

1. Realizovat opatření na navýšení pracovníků přímé péče z 16 na 17 osob.
2. Upravit údaje o pracovnících přímé práce v síti sociálních služeb – snížení pracovníka zdravotnického na 7 osob a snížení údajů o pracovnících přímé práce na 17.

2.7 Sociální rehabilitace – (7218817)

Název poskytovatele	Život bez bariér, z.ú.
Adresa poskytovatele	Lomená 533, 509 01 Nová Paka (adresa zařízení – Opolského 148, 509 01 Nová Paka)
Zařízení poskytovatele	Život bez bariér, z.ú.

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.

Sociální služba veřejnost informuje letáky, webovými stránkami, facebookem, články v Achátu, v Jičínském deníku. Oslovováno je rádio i televize.

Aktivně služba pořádá kulturní, sportovní a společenské akce – Hraní bez hranic, Hry bez hranic, Klášter žije, Dny otevřených dveří, Vánoční jarmark, Velikonoční jarmark, Jičín město pohádky, Prodeje výrobků chráněné dílny Lázně Bělohrad, Stará Paka, Pecka.

Doporučení: Uvedené aktivity jsou stejné jako u DS. Bylo by vhodné aktivity oddělit od aktivit DS, aby nedocházelo ke spojování dvou sociálních služeb v očích veřejnosti.

Tvrzení: Cílovou skupinou uživatelů SR jsou osoby s mentálním a kombinovaným zdravotním postižením ve věku od 16 – 80 let věku.

Dílčí zpracované okruhy:

- Aktivity a činnosti, které pracovníci poskytují uživatelům (aktivita, časová náročnost, indikátor).

Konkrétně se jedná o tyto aktivity a činnosti:

- Návuk dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění – cca 240 hodin/měsíc.

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – cca 220 hodin/měsíc.
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti – cca 260 hodin/měsíc.

Doporučení: Vykazované činnosti jsou podobné s činnostmi denního stacionáře. Je třeba nastavit jasnou hranici služeb denního stacionáře a sociální rehabilitace. Za pomoci externího konzultanta nastavit garantovanou nabídku činností a úkonů služby.

- Maximální denní kapacita služby v roce 2012, 2013 a 2014.

Ve všech letech byla kapacita služby DS 30 uživatelů za den.

Doporučení: Kapacita zařízení neodpovídá informacím uvedeným na webových stránkách (denní kapacita 20 uživatelů) a v registru poskytovatelů sociálních služeb.

Snížit kapacitu zařízení na 20 uživatelů na den.

- Počty uživatelů, kterým byla v jednotlivých letech poskytována ambulantní služba, byla s nimi uzavřena smlouva.

Smlouvy na SR jsou uzavírány ve službě ústně.

V roce 2012 se jednalo o 14 uživatelů (7 nových, 5 ukončených).

V roce 2013 se jednalo o 25 uživatelů (16 nových, 6 ukončených).

V roce 2014 se jednalo o 17 uživatelů (7 nových, 6 ukončených).

Struktura uživatelů (počet) dle míry podpory	Roky		
	2012	2013	2014
Lehká podpora	5	8	9
Středně těžká podpora	6	8	5
Těžká podpora	3	3	3
Úplná podpora	0	0	0

Věková struktura uživatelů	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
11 – 18 let	0	0	0
19 – 26 let	2	4	2

27 – 65 let	12	15	15
66 – 75 let	0	0	1
76 – 80 let	0	0	0

Doporučení: Dle vykazovaných dat týkajících se uživatelů ve věkové struktuře je patrné, že služby využívají osoby ve věku 19 – 65 let. Z tohoto důvodu by bylo vhodné upravit cílovou skupinu v registru poskytovatelů sociálních služeb i vzhledem k tomu, že osoby ve věku 11 – 18 let v sociální rehabilitaci vyžadují jiný přístup, jiné zaměření, jinou činnost apod. než uživatelé ve věku pozdějším. S tím souvisí i vedená agenda (smlouva, žádost o přijetí, jednání se zájemcem o službu apod.).

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

Dílčí zpracované okruhy:

- Průměrná návštěvnost uživatelů do zařízení za roky 2012, 2013 a 2014.

Průměrná měsíční návštěvnost v roce 2012 činila 6 uživatelů/den (v době od 7:00 do 12:00 hodin).

Průměrná měsíční návštěvnost v roce 2013 činila 8 uživatelů/den (v době od 7:00 do 12:00 hodin).

Průměrná měsíční návštěvnost v roce 2014 činila 7 uživatelů/den (v době od 7:00 do 12:00 hodin).

- Provozní doba je nastavena dle potřeb uživatelů.

Provozní doba služby je ve všední den od 7,00 do 15,00 hodin.

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

Dílčí zpracované okruhy:

- Aktuální organizační schéma služby.

Pracovní pozice	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
Vedoucí pracovník	0,2 úvazku	0,4 úvazku	0,5 úvazku
Sociální pracovník	0,2 úvazku	1,0 úvazku	0,5 úvazku
Pracovník v sociálních službách	1,94 úvazku	2,1 úvazku	2,0 úvazku

Doporučení: Počet úvazků odpovídá počtu uživatelů služby. Přesto by bylo vhodné provést šetření týkající se personálního obsazení jednotlivých služeb (DS,SR, OSP) z důvodu vykazování počtu úvazků na jednotlivé služby.

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

	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014
Provozní náklady	496 565	380 469	336 683
Materiálové náklady	264 622	167 449	173 739
Služby	167 359	171 118	162 944
Ostatní náklady	64 584	41 902	
Mzdové náklady	1 698 476	923 621	1 178 350
NÁKLADY CELKEM	2 195 041	1 304 090	1 515 033

Optimální náklady jsou stanoveny ve výši 1.414.176,-- Kč, což je i vyrovnávací platba.

Kazuistiky „nejtypičtějších“ uživatelů služby:

1)

Uživatelka trpí zdravotními problémy. Bolí ji velmi často záda v kříži, mezi lopatkami. Nemůže zvedat těžká břemena a nemůže dlouhodobě stát ani sedět. Vyhovuje ji po zdravotní stránce pestřejší denní náplň a střídání zátěže. Paní Věra je dlouhodobě hlášena na ÚP. Lhůta pro podporu v nezaměstnanosti jí vypršela. Zdravotní stav dle posledního zkoumání v roce 2014 neodpovídal přiznání invalidního důchodu. Paní V chce pracovat a zařadit se do pracovního života, ale její výkony během dne kolísají. Situace na trhu práce nenahrává jejímu zdravotnímu stavu a je hůře uplatnitelná.

Paní V naposledy pracovala v knihovně a její místo bylo účelně zřízeno a zaměstnavatel na ni pobíral příspěvky určené pro dlouhodobě nezaměstnané. Příspěvek byl přiznán na půl roku a po vypršení byl s paní V pracovní poměr rozvázán. Od té doby je bez práce a příjmů, které by ji pokryly životní úroveň. V poslední době začíná mít problém se zaplacením nájmu a nákupem základních potravin. Paní žije sama a nikdo další se na provozu domácnosti nepodílí.

Poslední pohovor o situaci byl již akutně a cíleně zaměřen na její životní situaci. Uživatelka reaguje klidně, odpovědi zvažuje a koresponduje s její životní situací. Řešení vidí racionálně a stanovuje si reálné cíle. Výhledově má rozjednané

zaměstnání a bude pracovat i na svém vzhledu a dojmu na okolí a především zaměstnavatele.

Uživatelka je přiměřeně inteligentní, orientovaná, o vzhledu a úpravě hovoří se zdravou sebereflexí. Dokáže rozpoznat závažnost sociální situace a nastavit si reálné cíle včetně metody jejich dosažení. Vzhled a návštěvu kadeřníka odložila a bylo ji doporučeno, aby některé aktivity začala rozvíjet už nyní před nástupem do zaměstnání a své úkoly si fázovala.

Uživatelka má snahu se učit, získávat dovednosti obsluhy počítače, ochotná hledat na portálech vhodná zaměstnání a souhlasí a vyhledává podporu a oporu v této tíživé sociální situaci.

Uživatelka bude docházet na sociální rehabilitaci 2 x týdně a bude jí věnována individuální péče.

KA 2)

Paní A., rok narození 1956, 3. st. ID, trpí dlouhodobými kombinovanými zdravotními problémy. Opakovaně hospitalizována. Aktuálně po mozkové mrtvici, vzhledem k omezené hybnosti a dušnosti ztráta schopností pečovat o vlastní osobu - zhoršení dodržování hygienických návyků, zhoršení péče o vlastní domácnost, zvýšení sociální izolovanosti.

Uživatelka řeší svoji situaci za pomoci pečovatelské služby, která zajišťuje – nákupy, obědy, koupání, jednoduché úklidy, dopravu klientky na potřebná místa (lékař, sociální rehabilitace), apod.

S uživatelkou v součinnosti s pečovatelskou službou bylo dohodnuto docházení do sociální rehabilitace 3x týdně – po, út, st.

Realizace individuálního plánu zahrnuje účast na společné aktivitě vaření (kdy klienti připravují oběd pro ostatní klienty SR, CHD) – uživatelka se účastní výběru receptu, vzhledem k bohatým zkušenostem je schopna předávat i cenné rady během vaření. Z praktického hlediska jí jsou pro začátek zadávány jednoduché úkoly vsedě, jako např. čištění a krájení zeleniny, válení těsta, apod.

V péči o domácnost se zatím uživatelka věnuje činnostem, které zvládá vsedě – mytí jídelnošů a ostatního nádobí. Mytí linky.

Znovu si osvojuje některé domácí práce – vyšívání a šití jehlou.

Z aktivizačních činností se zapojuje i do výtvarných prací a rukodělných činností pro CHD – tkaní podsedků, zdobení keramiky.

Vzhledem k omezené hybnosti a závažnému zdravotnímu stavu je realizován i nácvik chůze s chodítkem a trénink chůze pro zlepšení kondice – v prostoru terasy.

Počítačové schopnosti získává prozatím individuálně za spolupráce s pracovníci SR. Vyhledávání na internetu odkazů k tématům, která uživatelku zajímají.

Problémové chování pečovatelek bylo s uživatelkou prodiskutováno – uživatelce byl předestřen i jiný úhel pohledu na výkon jejich zaměstnání a na úpravě vztahů se podepsala včasná příprava na přepravu/odchod uživatelky, čímž se snížily prostoje pečovatelek a i jejich následná nervozita.

Uživatelka se účastní dalších aktivit ústavu, jako např. canisterapie, která probíhá pro uživatele DS a SR, společenských akcí (vánoční setkání, jarmarky, apod.).

Shrnutí a doporučení ke směřování služby:

1. U služby sociální rehabilitace se doporučuje prověřit jmenovitě uzavřené smlouvy s uživateli se smlouvami uživatelů DS. Důvodem je možné prolínání, vykazování a dublování činností v rámci dvou sociálních služeb.
2. Cílová skupina SR je velmi široká. Individuální potřeby osoby ve věku 11 – 18 let vyžadují jiný přístup, jiné zaměření, jinou činnost apod. než uživatelé ve věku pozdějším. S tím souvisí i přístup personálu.
3. Doporučuje se metodicky zpracovat pracovní postupy s rozdílnými věkovými skupinami uživatelů a následně tyto postupy převést do praxe. Doporučuje se zúžit věkovou skupinu – dle skutečného naplnění služby.
4. Z pohledu všech registrovaných služeb dané organizace (sociální rehabilitace, denní stacionář, odborné sociální poradenství) by bylo optimální poskytovat např. pouze jednu sociální službu (SR) na profesionální úrovni.
5. Za pomoci externího konzultanta nastavit garantovanou nabídku činností a úkonů služby.
6. Snížit kapacitu zařízení na 20 uživatelů na den.

2.8 Schůzka na městském úřadě Nová Paka – sociální odbor

Na základě rozhovoru s vedoucí odboru Mgr. Janou Vrbovou vyplývá, že zasíťování služeb daného regionu je v dostatečné míře. Úroveň a kvalita služeb je na vysoké úrovni, zejména u pečovatelské služby a osobní asistence a domova pro seniory.

Je třeba se věnovat více kvalitě poskytovaných služeb u Života bez bariér, z.ú.

Výstupy analýzy korespondují s expertním rozhovorem vedoucího pracovníka na MÚ Nová Paka, viz níže:

Cílová skupina – osoby se zdravotním postižením, senioři

Síť tvoří:

Pobytové služby:

Ústav sociálních služeb Nové Paky – Domov pro seniory.

Moderní zařízení poskytuje kvalitní rezidenční služby seniorům s vysokou mírou závislosti na pomoci jiné osoby od věku 65 let. Kapacita zařízení (65 klientů) odpovídá potřebám obyvatel regionu. Vedení zařízení je v pravidelném kontaktu s vedením města (zřizovatelem) a s vedoucí sociálního odboru. Zřizovatel má dostatek informací o poskytovaných službách a provozu zařízení. Sociální odbor získává informace o poskytovaných službách nejen od vedení zařízení, ale také samotných klientů a jejich blízkých. Výborná spolupráce se zařízením probíhá v kontextu sociální práce na obci s cílovou skupinou osob pečujících o seniory se sníženou soběstačností nebo přímo se seniory, jejichž zdravotní stav a sociální situace vyžaduje akutní umístění v pobytovém zařízení.

Terénní služby:

Ústav sociálních služeb Nová Paka – Pečovatelská služba

Poskytuje služby terénní formou (převažující) a formou ambulantní (středisko osobní hygieny). Terénní forma služby zajišťuje potřeby klientům v jejich přirozeném prostředí se zaměřením na zajištění jejich základních životních potřeb. Vedení zařízení je v pravidelném kontaktu s vedením města (zřizovatelem) a s vedoucí sociálního odboru. Zřizovatel má dostatek informací o poskytované službě. Sociální odbor spolupracuje především s vedoucí pečovatelské služby, v kontextu výkonu sociální práce na obci. Spolupráci lze podobně jako u pobytového zařízení hodnotit jako kvalitní a prospěšnou především v rámci sociální práce pro cílovou skupinou osob pečujících o osoby se sníženou soběstačností v přirozeném prostředí. V současné době jsme spolupráci rozšířili o společné pravidelné setkávání pracovníků sociálního odboru a pečovatelské služby pro další zkvalitnění

poskytovaných služeb a sociální práce na obci (předávání informací z „terénu“, porady o společných klientech, depistážní činnost). Ze samotné činnosti sociálního odboru a to především z poznatků z terénní práce s klienty a pečujícími osobami pak lze hodnotit tuto službu jako kvalitní a vysoce potřebnou pro zajištění péče v přirozeném prostředí. Jedná se o nejčastěji využívanou terénní službu touto cílovou skupinou v regionu.

Sportem proti bariérám - Český ráj – Osobní asistence

Tento typ služby má v regionu nezastupitelné místo s ohledem na časovou dostupnost této služby v přirozeném prostředí klienta. Z činnosti sociálního odboru lze hodnotit vysokou kvalitu služeb (informace od klientů, kterým je služba poskytována), schopnost poskytovatele pružně reagovat na okamžitou potřebu klienta apod. Současná kapacita služby je 18 klientů. S ohledem na zájem občanů regionu, který potvrzuje potřebnost a kvalitu služby, požádal poskytovatel o navýšení kapacity na 25 klientů. Město Nová Paka navýšení kapacity podporuje. Vedoucí sociální služby je v pravidelném kontaktu s vedoucí odboru a sociální pracovníci odboru v kontextu výkonu sociální práce na obci. Oceňujeme také schopnost poskytovatele služby spolupracovat s dalšími poskytovateli sociálních služeb ve prospěch klienta a vhodně doplňovat např. poskytování pečovatelské služby.

Městys Pecka – Pečovatelská služba

Terénní sociální služba, jejíž zřizovatelem je Městys Pecka poskytuje služby zejména v Domě s pečovatelskou službou. Rozsah terénní práce nad rámec pečovatelského domu je méně četná a převažuje zde dovážka obědů. Z kontaktů s poskytovatelem a obyvateli DPS lze konstatovat, že služby v DPS jsou poskytovány kvalitně. Důvody pro nižší zájem o poskytování terénní služby nad rámec DPS a možnost zvýšit poptávku po službách, tj. zjistit potřebnost služby nad rámec DPS, je úkolem v rámci střednědobého plánování pro další období.

Péče o duševní zdraví – sociální rehabilitace

Organizace se zaměřuje na specifickou skupinu klientů, a to na klienty s chronickým duševním onemocněním nad 18 let věku ambulantní a terénní formou. Terénní forma služby je určena i lidem s mentálním postižením. Služba je realizována ve spolupráci se zdravotnickými psychiatrickými službami. Cílem služby je umožnit závažně duševně nemocným lidem v prostředí, které si sami zvolí, s co nejmenší nutnou mírou profesionální pomoci. Zvyšovat jejich soběstačnost, rozvíjet jejich schopnosti a dovednosti pro samostatný život. Poskytovatel služby s pobočkou v Jičíně úzce spolupracuje se sociálním odborem Městského úřadu Nová Paka a je důležitým

partnerem v kontextu výkonu veřejného opatrovnictví a sociální práce s lidmi s duševním onemocněním. Jednou za tři měsíce realizujeme společné porady k vyhodnocování situace klientů. Jde o kvalitní službu realizovanou multidisciplinární formou.

Ambulantní služby:

Život bez bariér, z.ú. - Denní stacionář

Služba se zaměřuje na zvyšování soběstačnosti klientů (cíl vymezený poskytovatelem: „*zlepšit pomocí nabízených činností schopnosti klientů a docílit toho, aby klienti již tuto službu nepotřebovali*“). Z hlediska potřeby služby v regionu lze tuto službu vnímat jako důležitý článek sítě. Věkové rozpětí klientů cílové skupiny je široké, je pak otázkou, zda současný způsob zajišťování služby je dostatečný a jaká je skutečná poptávka po službě z hlediska věkového rozpětí potencionálních uživatelů služby. Z praxe a komunikace s poskytovatelem služby je zřejmý zájem o kvalitní poskytování služby. Klienti stacionáře hodnotí služby pozitivně. Úkol pro další období z pohledu zadavatele: zaměřit se na tuto činnost ve spolupráci s poskytovatelem.

Život bez bariér, z.ú. – Sociální rehabilitace

Služba pro cílovou skupinu klientů od 11 do 80 let s postižením se zaměřuje na získání samostatnosti, soběstačnosti, zařazení klientů do společnosti a na trh práce. Poskytovatel úzce spolupracuje s úřadem práce. Opět se jedná o důležitý článek sítě služeb.

Život bez bariér, z.ú. – Odborné sociální poradenství

Poskytovatel vymezuje poskytování odborné poradenství pro seniory a osoby se zdravotním postižením, se zaměřením na vyřizování potřebných výhod, především pak jako pomoc při vyřizování sociálních dávek. V minulosti byla zřejmá úzká návaznost této služby na půjčovnu kompenzačních pomůcek a její klienty. V současné době (s ohledem na skutečnost, že půjčovna není sociální službou) není zcela zřejmé, zda tato služba naplňuje požadavky na poskytování odborného poradenství.

Úkol pro další období z pohledu zadavatele: zaměřit se na tuto činnost ve spolupráci s poskytovatelem.

Výše uvedené služby tvoří základní síť sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu. Poskytované služby pro občany regionu dostupné a jsou finančně podporované městem Nová Paka.

Nad rámec těchto služeb občané regionu využívají následující služby:

Apropo Jičín, o.p.s.

TyfloCentrum Hradec Králové

Cílová skupina – rodiny s dětmi

Síť tvoří:

Pobytové služby:

Oblastní spolek Českého červeného kříže Jičín – azylový dům

Poskytuje pobytové služby pro ženu nebo matku s dítětem/děťmi, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Počet lůžek 12 (4 dospělé osoby, 8 dětí). Poskytovatel služby úzce spolupracuje se sociálním odborem zejména v kontextu výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Pravidelně předává emailovou formou informace odboru o volných kapacitách zařízení, je schopna pružně reagovat na krizovou situaci rodiny včetně kvalitní a aktivní spolupráce se sociálním odborem.

Terénní služby a ambulantní služby:

Občanské sdružení Salinger – sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Sociálně aktivizační služby jsou poskytovány rodinám s dětmi v obtížných životních situacích). Služby poskytuje multidisciplinární tým složený ze sociálních pracovníků, psychologů a rodinných poradců. Organizace je významným partnerem sociálního odboru Městského řadu Nová Paka při řešení problémů rodin s dětmi. Spolupráce spočívá v návaznosti sociálně aktivizačních činností na intervence poskytované sociálním odborem, **zejména v oblasti závažných výchovných problémů dětí.**

Sociální odbor realizuje prostřednictvím tohoto poskytovatele resocializační programy pro děti s výchovnými problémy.

Oblastní charita Jičín - sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Sociálně aktivizační služby jsou poskytovány rodinám s dětmi v obtížných životních situacích. Služby poskytuje multidisciplinární tým složený ze sociálních pracovníků, psychologů a rodinných poradců v přirozeném prostředí rodiny (možné je využít i ambulantní formy). Organizace je významným partnerem sociálního odboru Městského řadu Nová Paka při řešení problémů rodin s dětmi. Spolupráce spočívá v návaznosti sociálně aktivizačních činností na intervence poskytované sociálním odborem, **zejména v rodinách, kde selhávají rodičovské role, dominují konfliktní vztahy mezi rodiči apod.** Z pohledu činnosti sociálního odboru je



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

z činnosti této služby významná především odborná psychologická a terapeutická pomoc.

Centrum sociální pomoci a služeb Hradec Králové - Manželská a rodinná poradna Jičín

Poskytuje odborné poradenství pro rodiny, partnery a jednotlivce. Zaměřuje se na problematické vztahy v rodině (manželské a partnerské vztahy, rozvodové a porozvodové problémy, mezilidské vztahy, životní krize). Klientům novopackého regionu jsou služby poskytovány v poradně v Jičíně, ale i přímo na sociálním odboru na žádost klienta nebo intervence OSPOD.

Výše uvedené služby tvoří základní síť sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu. Poskytované služby jsou kvalitní, zcela zásadní pro navazující intervence sociální práce na OSPOD, dostupné pro občany regionu a finančně podporované městem Nová Paka.

Nad rámec těchto služeb občané regionu využívají následující služby:

Intervenční centrum Hradec Králové

Poradna SOROPO Jičín

Cílová skupina – pěstounské rodiny

Organizace poskytují služby pěstounům, pěstounům na přechodnou dobu a osobám vhodným stát se pěstouny poradenskou pomoc, pomoc při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě, poskytují nebo zprostředkovávají poradenství při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené, zajišťují výkon práv a povinností pěstounů stanovených v dohodě o výkonu pěstounské péče apod. Níže uvedení poskytovatelé mají uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče s pěstouny s trvalým pobytem v regionu Nové Paky nebo na smluvním principu přímo poskytují služby pěstounům, se kterými má uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče Městský úřad Nová Paka.

Centrum pěstounských rodin o.s., Hradec Králové

Trialog Brno, pracoviště Hradec Králové

Občanské sdružení Salinger, Hradec Králové

Podzámčí, agentura podpory rodiny a služeb, o.p.s., Chlumec nad Cidlinou



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Centrum sociální pomoci a služeb o.p.s., Hradec Králové

Cílová skupina – jednotlivci (osoby bez přístřeší, užívání drog apod.)

Sít tvoří:

Pobytové služby:

Oblastní spolek Českého červeného kříže Jičín – azylový dům

Poskytuje pobytové služby pro mladé dospělé od 18 do 26 let věku v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

Terénní služby a ambulantní služby:

LAXUS o.s.

Sociálně služby pro uživatele drog (výměnný injekční program, testy na infekční choroby, zdravotní ošetření, poradenství). S poskytovatelem probíhají min. dvakrát ročně hodnotící setkání na sociálním odboru. Drogová problematika je v regionu spíše okrajovým tématem, nicméně je třeba situaci v regionu monitorovat a služby pro současné klienty zachovat.

Tyto služby jsou také finančně podporované městem Nová Paka.

Nad rámec těchto služeb občané regionu využívají následující služby:

Poradna SOROPO Jičín

Diakonie Broumov – azylový dům pro muže

Poskytování sociálních služeb v regionu vhodně doplňuje:

Dům s pečovatelskou službou v Nové Pace

Poskytuje 39 bytů zvláštního určení (ve vlastnictví města) pro osoby se sníženou soběstačností. Celkem 7 bytů pro dvojice (z toho dva bezbariérové byty) a 32 bytů pro jednotlivce. V současné době jsou všechny byty plně obsazeny. Byt je určen pro občany, kteří z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení potřebují pomoc s péčí o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti prostřednictvím pečovatelské služby. **Kromě pečovatelské služby je možné uzavření smlouvy**

s jiným poskytovatelem sociální služby a to na dobu kdy pečovatelská služba svou činnost neprovádí, nebo takovou činnost neposkytuje.

Vstupní byty v Nové Pace

Jedná se o podporované byty (ve vlastnictví města), určené k uspokojování bytových potřeb osob, které i při využití všech stávajících systémů sociální a bytové politiky nemají přístup k bydlení, přičemž jsou schopné samostatného života, zejména z hlediska povinností vyplývajících z nájemního vztahu. Jedná se např. o mladé lidi, kteří opouštějí ústavní výchovu, nemají rodinné zázemí a prokázali, že jsou schopni samostatného života, osoby, které jsou z důvodu etnické příslušnosti ohroženy sociálním vyloučením, osoby vracející se z výkonu trestu, osoby, které absolvovaly resocializační program v azylovém domě či domě na půl cesty apod. Jedná se celkem o 9 bytů a 1 krizový byt, který je vybaven pro potřeby akutní krize (např. domácí násilí).

Závěr:

Síť sociálních služeb regionu Nové Paky v současné době naplňuje potřeby obyvatel regionu. Pozornost je třeba věnovat terénním sociálním službám pro cílovou skupinu seniorů a osob se zdravotním postižením s ohledem na demografické ukazatele a cíle v oblasti sociálních služeb a sociální práce, ve smyslu zajistit kvalitní služby v přirozeném prostředí klienta do doby než bude jednoznačně třeba poskytovat komplexní péči s potřebností odborné zdravotní péče v rezidenčních zařízeních. V regionu je poskytování terénní péče pro tuto cílovou skupinu na vysoké úrovni, pozitivním ukazatelem je schopnost poskytovatelů vzájemně spolupracovat a naplňovat tak individuální potřeby klienta. Terénní služby vhodně doplňuje pobytové zařízení Ústavu sociálních služeb a ambulantní služby Života bez bariér.

Potřeby cílové skupiny rodin s dětmi jsou v rámci sítě naplněny. Poskytovatelé služeb (přestože sídlí mimo region) jsou schopni pružně reagovat na potřeby klientů, spolupracují se sociální odborem Městského úřadu Nová Paka. Úroveň poskytovaných služeb je vysoká.

Zvyšuje se počet obyvatel s duševním onemocněním. Potřeby těchto občanů jsou naplňovány terénní a ambulantní formou, schází forma pobytová. Tento typ služby vnímáme jako článek, se kterým je třeba v síti sociálních služeb regionu do budoucna počítat.

Potvrzuje se vysoká potřeba multidisciplinární spolupráce u všech typů služeb, kvalitní komunikace mezi subjekty, které se podílejí na pomoci klientovi v obtížné situaci. V regionu Nové Paky se tyto principy uplatňují, byť stále je co zlepšovat.

Město Nová Paka má zpracovaný Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na období 2011 – 2016. Prioritou je dobře zpracovat Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na rok 2017 -2021.

Síť sociálních služeb vhodně doplňuje dům s pečovatelskou službou a vstupní byty ve vlastnictví města Nová Paka, které významně pomáhají řešit situaci občanů v obtížných životních situacích. Městu schází bytový fond pro občany s nízkými příjmy. Tento problém je prioritou města pro další období v návaznosti na sociální politiku státu v otázce sociálního bydlení.

3. Celkové shrnutí a doporučení za jednotlivé služby

V této kapitole je uveden sumář jednotlivých zásadních shrnutí a doporučení za jednotlivé služby v rámci Nová Paka:

Odborné sociální poradenství – Život bez bariér, z.ú.

V souhrnu poskytovaných aktivit odborného sociálního poradenství je zřejmé, že služba se orientuje pouze na základní sociální poradenství a na uživatele služeb denního stacionáře a sociální rehabilitace, což je nepřípustné. Služba je poskytována pouze sociálním pracovníkem bez využití návaznosti na odborníky z vnějšího prostředí. Služba se zdá být z daného pohledu a stávajících podmínek neefektivní.

Je třeba, aby službu využívaly osoby z řad veřejnosti, aby byla služba dostupná nejen uživatelům registrovaných služeb dané organizace.

- Je nutné navázat spolupráci s odborníky, jinými organizacemi a informovat o službě všemi možnými dostupnými prostředky a způsoby. V případě, že nedojde ke změně v celkovém charakteru poskytované služby, pak je služba neúčelná.
- Za pomoci externího konzultanta jasně vymezit hranice a vazby služby odborného sociálního poradenství a půjčovny kompenzačních pomůcek
- Definovat garantovanou nabídku odborného sociálního poradenství
- Stanovit horizont funkčního nastavení služby vytížení uživateli mimo uživatele stávající služby – konec roku 2016
- Nebude-li nastavení služby odpovídat službě odborného sociálního poradenství – vyřadit na konci roku 2016 službu ze sítě veřejně podporovaných sociálních služeb.

Podrobněji:

Vzhledem k tomu, že v roce 2013 byla součástí sociální služby i půjčovna kompenzačních pomůcek, tak tuto službu využívaly osoby z okolí Nové Paky. V roce 2014, kdy bylo zcela odděleno sociální poradenství od půjčovny KP, se služba sociálního poradenství zaměřila pouze na uživatele, kteří využívají služby denního stacionáře a sociální rehabilitace. Odborné sociální poradenství se zúžilo pouze na problematiku vyplňování dotazníků pro příspěvky na péči (dále PnP) a ostatních dokumentů týkajících se sociální oblasti, např. zvýšení PnP, žádosti o průkazy ZTP, příspěvku na mobilitu apod. Je třeba zacílit poskytovanou službu i na osoby, které by službu mohly využívat z města Nové Paky a okolí, ne pouze uživatele služeb organizace Života bez bariér, o.s.

Zaměřenost odborného poradenství je především na službu půjčování kompenzačních pomůcek. V roce 2014 se půjčovna KP oddělila od sociálního poradenství. Z výše uvedeného přehledu je zjevné, že sociální poradenství je poskytováno pouze uživatelům služby Života bez bariér o.s. se zaměřením na běžnou agendu spojenou s omezenými úkony sociální oblasti viz doporučení výše. Je nutné, aby se služba zaměřila na širší okruh řešených oblastí sociálních služeb s využitím odborníků (právník, psycholog, finanční konzultant apod.). Pokud do budoucích období nedojde ke změně v rozsahu poskytovaných služeb i ve složení uživatelů služby (z vnějšího prostředí), pak tato služba nadále bude nabývat pouze charakteru základního sociálního poradenství, které je součástí každé sociální služby.

Vzhledem k počtu vykazovaných hodin a úvazku na danou sociální službu dochází k rozporu. Sociální pracovník poskytuje službu poradenství uživatelům všech služeb, které má organizace registrované dle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a ve znění pozdějších předpisů.

Organizace vykazuje 0,1 úvazku pozice vedoucí pracovník, není však patrné, co je náplní práce této funkce. Je třeba se zaměřit na přesnou definici pravomocí a kompetencí této pracovní pozice ve vztahu k pracovní pozice sociálního pracovníka.

Z uvedených údajů, zejména mzdových nákladů je zřejmé, že částka přesahuje mzdu obvyklou k dané pozici a k počtu úvazku (0,1 + 0,1 v jedné osobě), a proto je třeba přehodnotit celkový rozpočet dané služby.

Osobní asistence – O.s. Sportem proti bariérám – Český ráj

Služba v celkovém souhrnu poskytuje sociální službu na výborné úrovni. Celkový rozpočet služby odpovídá službám podobného charakteru v současném režimu provozní doby. Personální zajištění je v souladu s náročností poskytovaných služeb. Služba je v dané lokalitě jedinečná, umožňuje uživatelům služby zůstat ve svém domácím prostředí co nejdéle. Velmi přínosná je péče o uživatele s těžkým

kombinovaným tělesným postižením, která vyžaduje péči 24 hodin denně i v době svátků, sobot a nedělí.

Příjmy od uživatelů za kalendářní rok odpovídají standardu výběru finančních prostředků na 1 pracovníka. Je ovšem třeba:

- Zajistit vyšší podíl finančního spolufinancování poskytování služby z obce Stará Paka.
- Podstatná je také snaha o získání finančních prostředků na činnosti organizace prostřednictvím sponzorských darů. V úvahu je nutno brát, že se jedná o lokalitu s malým podílem podnikatelského sektoru, nižším průměrným výdělkem a nedostatkem pracovních příležitostí ve velkých podnicích.
- Vhodněji definovat fakultativní služby v souladu s doporučeným postupem Ministerstva práce a sociálních věcí ČR - č. 4 /2013 - Doporučený postup k zajišťování fakultativních činností při poskytování sociálních služeb.
- S využitím externího konzultanta nastavit nabídku služeb.
- Využít metodickou návštěvu k nastavení hospodaření služby.
- Zajistit vyrovnané hospodaření služby, zvýšit mzdy pracovníkům v přímé práci při zachování pružného systému odměňování.

Podrobněji:

Z výše uvedených údajů vyplývá, že došlo v roce 2014 k nárůstu úvazků pracovníků v přímé péči oproti roku 2012. Tento stav je zapříčiněn komplexním rozsahem poskytovaných služeb uživatelům s těžkým kombinovaným tělesným postižením. Vykazovaný stav pracovníků je vzhledem k náročnosti poskytované péče uživatelům služby adekvátní, není proto potřeba přijímat žádná opatření týkající se personálního zajištění.

Poskytovaná služba je provozována v současné době od 7,00 do 22,00 hodin po všechny dny v roce. Vzhledem k tomu, že pracovníci poskytují péči uživatelům kdykoliv během dne i noci, je doporučováno, aby i v registru sociálních služeb došlo ke změně provozní doby.

Osobní asistence spolupracuje s pečovatelskou službou, se kterou se doplňuje v poskytovaných činnostech. Tato spolupráce je na velmi dobré úrovni, nedochází k dublování činností a zajišťuje obyvatelům obcí maximální podporu žít ve svém domácím prostředí, i přes nepříznivý zdravotní stav. Jedná se o specifický jev související se současným trendem zachovávat uživatele ve svém přirozeném prostředí, který je dán územním vymezením a skladbou obyvatel. Z tohoto pohledu nejsou nutná přijímat žádná opatření.

Služba dostatečně prezentuje svou činnost, spolupracující organizace a instituce mají informace o osobní asistenci. Veřejnost je adekvátně informována. Bez připomínek.

Příjmy od uživatelů za kalendářní rok odpovídají standardu výběru finančních prostředků na 1 pracovníka.

Denní stacionář – Život bez bariér, z. ú.

Sociální služba denního stacionáře vykazuje nízké počty uživatelů (jejich návštěvnost).

- Je třeba prověřit (nejlépe jmenovitě) uzavřené smlouvy s uživateli denního stacionáře a sociální rehabilitace. Důvodem je možné prolínání, vykazování a dublování činností v rámci dvou sociálních služeb.

Vzhledem k nízké docházce uživatelů do denního stacionáře a technickému zázemí, které denní stacionář využívá, je zcela neefektivní provoz tohoto zařízení (vysoké náklady na topení – vysoké stropy, dlouhé chodby,...). Dispozice interiéru včetně zařízení také neodpovídají poskytování ambulantní sociální služby uživatelům ve věkovém rozmezí 16 – 80 let. Průměrný věk uživatelů je uváděn – 30 let. Individuální potřeby této osoby jsou jiné než uživatele v pozdním seniorském věku.

Podrobněji:

Z uvedených činností vyplývá, že služba není dostatečně využita. Činnosti týkající se osobní hygieny, stravování, oblékání, dopomoci na invalidní vozík či lůžko jsou poskytovány v malém rozsahu v poměru k evidenčnímu počtu uživatelů. Časová dotace volnočasových aktivit, společenských, kulturních a sportovních akcí je ve výrazné časové dotaci oproti základním úkonům péče. DS nevykazuje žádné činnosti vedoucí k podpoře samostatnosti, soběstačnosti a nácviku aktivit v běžném životě.

Vzhledem k denní návštěvnosti DS uživateli, která je vykazována nejčastěji v počtu 4 osoby, je doporučováno snížit denní kapacitu.

Dle registru poskytovatelů sociálních služeb organizace nabízí službu uživatelům ve věku 16 – 80 let. Vzhledem k různým potřebám daných cílových skupin dle věku je v tomto případě nutné péči poskytovat v oddělených prostorách a přizpůsobovat individuálním potřebám uživatelů. Denní stacionář v současné době není technicky vybaven a uzpůsoben poskytovat službu uživatelům v tak širokém věkovém rozmezí. Je třeba také prověřit způsob jednání, uzavírání smluv a zapojení zákonných zástupců u uživatelů 16 – 18 let, zdali se jedná o individuální způsob odlišný od jednání s osobami plnoletými.

Vykazovaný denní režim v DS uvádí např. nácvik uplatňování práv, což je obecná proklamace stejně jako procvičování jemné motoriky a jiné. V praxi jde spíše o

volnočasové aktivity, které však nevedou k nácviku soběstačnosti uživatele služby. Bylo by vhodné doplnit jednotlivé činnostmi pracovními postupy.

Provozní doba zařízení je stanovena od 7,00 do 15,00 hodin. Provozní doba v odpoledních hodinách v současné době znevýhodňuje osoby blízké a pečující z pohledu pracovního uplatnění (mnohdy jsou nuceni pracovat na zkrácený pracovní úvazek). Z tohoto důvodu je na zvážení zda, provozní dobu nerozšířit do odpoledních hodin, např. do 17,00 hod.

Tržby za poskytované služby od uživatelů za základní i fakultativní činnosti jsou za uvedená období v podstatě shodné. V podstatě tržby za poskytnuté úkony korespondují s vykazováním služby pro cca max. 4 uživatele/den, což je neefektivní.

Příjmy za fakultativní služby (doprava) nekorrespondují s vykazovaným počtem najetých kilometrů (v roce 2013 uváděno u DS - 2777 km a příjem za tuto fakultativní činnost činí Kč 1282,--, což je 0,46 Kč za km). V roce 2014 je dle ceníku stacionáře uváděna cena za dopravu Kč 5,20 za ujetý km v levnějším režimu. Je třeba provést kontrolu uvedeného vykazování.

Pečovatelská služba – Městys Pecka

Pečovatelská služba městyse Pecka je poskytována kvalitně. Pro občany je služba potřebná a městysem podporovaná.

- Je však třeba se více zaměřit na informovanost obyvatel o nabídce služeb pečovatelské služby.
- Doporučuje se drobná úprava ceníku za poskytované úkony přímé péče ve vztahu k počtu pracovníků, kteří službu poskytují, s přihlédnutím na finanční možnosti obyvatel.
- Doporučuje se upravit náplň práce zejména pracovníků v sociálních službách dle skutečnosti a přesně oddělit úkony péče o uživatele služby a ostatní vykazovanou činnost, která se týká úklidových prací pro městys Pecka.

Podrobněji:

PS se soustřeďuje na péči a podporu uživatelů domova s pečovatelskou službou, kde má také své zázemí. Do obce vyjíždí, dle slov sociální pracovnice, pouze minimálně s tím, že občané městyse Pecky o službu nejeví zájem. Je třeba i přes toto sdělení předávat informace občanům městyse o možnosti využití terénní služby.

PS zajišťuje přímou péči u uživatelů opět zejména žijících v domě s pečovatelskou službou. Do budoucího období je třeba svoji činnost (kromě zajištění stravy) více prezentovat i občanům městyse Pecky.

U donášky obědů a zajištění dopravy a doprovodu např. k lékaři při skupinové péči je třeba metodicky upřesnit, jakým způsobem budou tyto služby uživateli účtovány.

Tzn., např. zvýhodněná sazba za donášku obědů v případě donášky na stejnou adresu. U doprovodů a dopravy více uživatelů na stejné místo je třeba účtovat buď každému uživateli jednotnou sazbu dle platného ceníku, nebo metodicky zpracovat postup účtování v jiném zvýhodněném režimu.

Realizovat dotazníkové šetření o časové dostupnosti sociální služby u stávajících či potenciálních uživatelů služby.

Je vhodné rozšířit provozní dobu poskytování služby do odpoledních hodin a zvážit potřebnost služby i ve dnech pracovního volna a klidu

Vzhledem k porovnání nákladů na službu a výnosů od uživatelů služby se doporučuje revidovat ceník za poskytnuté úkony s přihlédnutím k možnostem uživatelů, například zvýšit ceny za poskytované úkony cca o 5,- - 10,-.

Vzhledem k počtu uživatelů služby a poměry pracovních úvazků je stávající personální zajištění vyhovující. Je však třeba pracovní náplně, úvazky a samotný výkon pracovníka vymezit dle skutečnosti, tzn. úkony péče poskytované uživatelům a ostatní úkony prováděné v interiérech domova s pečovatelskou službou oddělit, např. úvazek 0,1 – úklidové práce pro městys Pecka, 0,9 – pečovatelka, tzn., upravit deklarovaný objem pracovníků přímé práce v síti sociálních služeb

Pečovatelská služba – Ústav sociálních služeb města Nová Paka

Služba v rámci komplexního hodnocení, jak po stránce finanční, personální, kvality poskytované péče, informovanosti směrem k veřejnosti, spolupráce s dalšími poskytovateli sociálních služeb, s institucemi apod. je na velmi dobré úrovni. Péče o občany města je po této stránce plně vyhovující a zajištěna.

- Do budoucích období se jeví podpora této služby jako prioritní i vzhledem k demografickému vývoji v daném regionu a také v současném trendu podpory terénních služeb za účelem možnosti obyvatel žít co nejdéle v domácím přirozeném prostředí.
- S ohledem na demografický vývoj postupně navyšovat personální kapacitu služby v reakci na poptávku po službě.

Podrobněji:

Vzhledem k demografickému složení obyvatel města Nové Paky a Staré Paky je počet uživatelů PS dostatečný. Bez doporučení na změny.

S ohledem na demografický vývoj postupně navyšovat personální kapacitu služby v reakci na poptávku po službě.

Dle uvedeného přehledu je zřejmé, že obyvatelé využívají veškeré úkony dostupné dle zákona č. 108/2006 Sb. se stoupající tendencí přímé péče o uživatele a jeho podpory žít v domácím prostředí. Bez doporučení na změny.

I když se jeví provozní doba PS krátká, je péče o uživatele v odpoledních a nočních hodinách zajišťována spolupracující organizací – Sportem proti bariérám – osobní asistencí. Tato spolupráce je na velmi dobré úrovni a uživatelům naprosto vyhovuje.

Organizační a funkční schéma organizace je odpovídající počtu uživatelů služby a vykazovaných úkonů péče. Bez doporučení.

Pokles tržeb od uživatelů v roce 2014 oproti roku 2013 je adekvátní vzhledem k poklesu mzdových a provozních nákladů (celkových dotačních prostředků). Služba pružně reaguje na danou situaci.

Domovy pro seniory – Ústav sociálních služeb města Nová Paka

Domov pro seniory je poskytován na vynikající úrovni. Uživatelé jsou spokojeni s nabízenými a poskytovanými službami. Vybavenost zařízení je vyhovující, je vhodné podpořit investiční záměry managementu organizace.

Služba je v daném regionu potřebná. Do budoucích období se jeví podpora této služby jako prioritní i vzhledem k demografickému vývoji v daném regionu pro uživatele, kteří již nemohou dále využívat podporu terénních služeb.

- Realizovat opatření na navýšení pracovníků přímé péče z 16 na 17 osob.
- Upravit údaje o pracovnících přímé práce v síti sociálních služeb – snížení pracovníka zdravotnického na 7 osob a snížení údajů o pracovnících přímé práce na 17.

Podrobněji:

Dle věkové struktury uživatelů a složení uživatelů z hlediska stupně míry podpory je patrné, že v tomto regionu funguje současný trend využití poskytovaných služeb s cílem zůstat co nejdéle ve svém přirozeném domácím prostředí. Teprve tehdy, když zdravotní stav uživatele nedovoluje již v tomto prostředí setrvat, využívá pobytovou službu domova pro seniory (viz tabulky uvedené výše).

Velmi pozitivně je hodnocena obloženost služby, která převyšuje průměr v jiných službách obdobného charakteru.

Všechny oblasti týkající se uživatelů jsou bez připomínek.

Výnosy a náklady sociální služby korelují podobné financování obdobné sociální služby (kapacita zařízení, počet zaměstnanců, příspěvku na péči (dále PnP) uživatelů apod.). Bez připomínek.

Realizovat opatření na navýšení pracovníků přímé péče z 16 na 17 osob.

Upravit údaje o pracovnících přímé práce v síti sociálních služeb – snížení pracovníka zdravotnického na 7 osob a snížení údajů o pracovnících přímé práce na 17.

Výše uvedené investiční záměry organizace odpovídají poskytované péči uživatelům služby a bylo by vhodné tyto plány zrealizovat a plně podpořit i z hlediska finančního zajištění.

Zařízení reaguje na potřeby imobilních uživatelů ať již z pohledu jejich pohodlí, tak z pohledu pečujícího personálu. Bez připomínek.

Zajištění stravy prostřednictvím domova pro seniory je vyhovující vzhledem ke stálým změnám přihlášek a odhlášek stravy uživatelů (lékař, umístění do nemocnice atd.) včetně zajištění potřebných diet a úprav stravy na mletou, tekutou apod. Zajištění stravy externí organizací by nebylo vhodné, jelikož by nebyla poskytnuta pružná dodávka stravy včetně požadované úpravy stravy.

Vlastní provoz prádelny včetně zajištění žehlení a drobných oprav erárního prádla i prádla uživatelů je na dobré úrovni se stoupající tendencí. Vybavenost prádelny v současné době nevyžaduje velké investiční výdaje. Volba jiného dodavatele této služby by nebyla vzhledem k požadovaným nárokům vyhovující ať už po stránce operativy, administrativy a ostatních nákladů, které se by se projevíly.

Sociální rehabilitace – Život bez bariér, z.ú.

- U služby sociální rehabilitace se doporučuje prověřit jmenovitě uzavřené smlouvy s uživateli se smlouvami uživatelů DS. Důvodem je možné prolínání, vykazování a dublování činností v rámci dvou sociálních služeb.
- Cílová skupina sociální rehabilitace je široká. Individuální potřeby osoby ve věku 11 – 18 let vyžadují jiný přístup, jiné zaměření, jinou činnost apod. než uživatelé ve věku pozdějším. S tím souvisí i přístup personálu.
- Doporučuje se metodicky zpracovat pracovní postupy s rozdílnými věkovými skupinami uživatelů a následně tyto postupy převést do praxe. Doporučuje se zúžit věkovou skupinu – dle skutečného naplnění služby.
- Z pohledu všech registrovaných služeb dané organizace (sociální rehabilitace, denní stacionář, odborné sociální poradenství) by bylo optimální poskytovat např. pouze jednu sociální službu (SR) na profesionální úrovni.
- Za pomoci externího konzultanta nastavit garantovanou nabídku činností a úkonů služby.
- Snížit kapacitu zařízení na 20 uživatelů na den.

Podrobněji:

Uvedené aktivity jsou stejné jako u DS. Bylo by vhodné aktivity oddělit od aktivit DS, aby nedocházelo ke spojování dvou sociálních služeb v očích veřejnosti.

Vykazované činnosti jsou podobné s činnostmi denního stacionáře. Je třeba nastavit jasnou hranici služeb denní stacionář a sociální rehabilitace. Za pomoci externího konzultanta nastavit garantovanou nabídku činností a úkonů služby.

Kapacita zařízení neodpovídá informacím uvedeným na webových stránkách (denní kapacita 20 uživatelů) a v registru poskytovatelů sociálních služeb.

Snížit kapacitu zařízení na 20 uživatelů na den.

Dle vykazovaných dat týkajících se uživatelů ve věkové struktuře je patrné, že služby využívají osoby ve věku 19 – 65 let. Z tohoto důvodu by bylo vhodné upravit cílovou skupinu v registru poskytovatelů sociálních služeb i vzhledem k tomu, že osoby ve věku 11 – 18 let v sociální rehabilitaci vyžadují jiný přístup, jiné zaměření, jinou činnost apod. než uživatelé ve věku pozdějším. S tím souvisí i vedená agenda (smlouva, žádost o přijetí, jednání se zájemcem o službu apod.).

Počet úvazků odpovídá počtu uživatelů služby. Přesto by bylo vhodné provést šetření týkající se personálního obsazení jednotlivých služeb (DS, SR, OSP) z důvodu vykazování počtu úvazků na jednotlivé služby.

4. Závěr

Realizovaná analýza dále bude sloužit potřebám Královéhradeckého kraje k využití efektivního zasíťování sociálních služeb na území regionu Nová Paka.

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.

Velké díky patří Mgr. Janě Vrbové, která velmi ochotně a erudovaně vykonává svoji funkci, má přehled o službách na daném území, spolupracuje s jednotlivými organizacemi a má všeobecný přehled.