Výroční zpráva

2023

Pečovatelská služba Rokytnice v Orlických horách

organizační složka

Město Rokytnice v Orlických horách

Rada města Rokytnice v O. h. vzala na vědomí svým usnesením

č. RM/ 46 /5/2024 ze dne 26.03. 2024.

Slovo úvodem

*Důležité milníky v roce 2023*

Od 01.01.2023 se změnil pracovní úvazek z 0,5 na 1,00 úvazek u pracovnice v sociálních službách, abychom vícekrát za den bez časové tísně zvládali podporu u osob trvale upoutaných na lůžku nebo invalidním vozíku. Změna úvazku ulehčila i situaci pečujícím rodinám.

S účinností od 01.01.2023 se vyhláškou č. 440/2022 Sb. ze dne 16.12.2022 měnila vyhláška č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

V souladu s touto vyhláškou Rada města Rokytnice v Orlických horách svým usnesením č. RM/11/15/2023 ze dne 13.02.2023 využila možnost navýšit sazebník úhrad od 01.03.2023 dle předloženého návrhu vedoucí organizační složky. Hodinová sazba se zvýšila o 15,- Kč a úkonová o 10,-Kč nebo 20,- Kč. Jednalo se o nezbytný krok, sazebník se naposled měnil v roce 2019, stoupaly náklady kvůli ekonomické situaci (průměrná míra inflace v ČR činila v roce 2023 10,7 % ). Předložený návrh respektoval místní životní úroveň. Přehodnocování nastavené podpory v průběhu roku, které provádí vedoucí organizační složky společně s každým uživatelem/kou, nepotvrdilo, že by navýšení sazebníku mělo nepříznivý dopad na klientelu.

Velká pozornost se věnovala dění kolem novely zákona o sociálních službách, která by měla vejít v účinnost v roce 2024. Novela kromě jiných změn, přináší prioritu terénním službám v zajištění péče v přirozeném sociálním prostředí, řeší problematiku neformálních pečujících osob a jejich opomíjené postavení ve společnosti ve smyslu poradenství, odpočinku a ekonomické situace. Změna zákona přinese nejen nové povinnosti terénním sociálním službám ale i finanční a personální zatížení.

Doufejme, že i toto novela vyřeší a stanoví proces dofinancování sociálních služeb ( podíl krajů, obcí, zřizovatele, klientely a jejich rodin).

Město Rokytnice v Orlických horách převzalo štafetu organizátora předávání daru terénním sociálním službám v rychnovské oblasti - 8 x automobil od společnosti Škoda Auto v rámci programu „ Podpora mobility sociálních služeb“ , jehož cílem je zajistit dostupnost sociální služby ve vzdálenějších místech rychnovského regionu. Předávání proběhlo ve venkovním  prostoru muzea Tvrz Hanička před dělostřeleckým srubem. Přítomné přivítal úvodním slovem pan starosta PhDr. Jiří Štěpán, PhD., poděkoval zástupcům společnosti Škoda Auto za štědrost, která pomáhá navyšovat kvalitu a dostupnost sociálních služeb.

V rámci programu proběhla v interiéru dělostřeleckého srubu unikátní projekce virtuální pevnostní houfnice s příslušným výkladem, kterého se zhostil vedoucí organizační složky muzeum Tvrz Hanička pan Pavel Minář, jemuž děkuji za milé přijetí, pomoc s organizací a za obohacení setkání pozváním do muzea. Na základě zpětné vazby od účastníků/nic mohu konstatovat, že se nám akce povedla.

Kamenem uhelným sociální služby jsou pracovníci/ce , kteří/é jsou v přímém styku s klientelou a veřejností, jsou nejvíce vidět a podle nich se dá usoudit, jak to v dané službě chodí, zrcadlí se v nich nastavená kultura, jaké poměry v té dané organizaci panují.

Proto svým milým a vždy dobře naladěným a pracovitým kolegyním, pečovatelkám - Jitce, Tereze a Vlaďce

**d ě k u j i**

za odvedenou práci, za energii, která mne nabíjí, a především, že se mohu na ně v každé situaci spolehnout.

Mgr. Dagmar Lavrenčíková, vedoucí organizační složky, Pečovatelská služba Rokytnice v O. h.

Identifikační údaje

Název: Pečovatelská služba Rokytnice v Orlických horách

Právní forma: organizační složka

Zřizovatel: Město Rokytnice v Orlických horách

IČ : 00275301

Sídlo organizace: Horská 303, Rokytnice v Orlických horách, 517 61

IČ v registru sociálních služeb: 4936413

Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.

Číslo účtu: 1240089379/0800

Kontakty

Vedoucí pečovatelské služby a sociální pracovnice:

Mgr. Dagmar Lavrenčíková

tel.: 491 616 996

e-mail: pecovatelska.sluzba@mu.rokytnice.cz dasa.lavrencikova@mu.rokytnice.cz

Pracovnice v sociálních službách (pečovatelky) :

Jitka Holendová

Tereza Kadeřábková

Vladimíra Podolská

mobil: 727 947 150

[https://www.rokytnicevoh.cz](https://www.rokytnicevoh.cz/)

[https://ps.rokytnicevoh.cz](https://ps.rokytnicevoh.cz/)

Personální obsazení

Pečovatelskou službu zajišťovaly 4 pracovnice v přepočteném úvazku 4,0.

Struktura personálního zajištění:

vedoucí PS, která vykonává úkony sociální pracovnice pracovní úvazek 1,00

pracovnice v sociálních službách pečovatelka pracovní úvazek 1,00

pracovnice v sociálních službách pečovatelka pracovní úvazek 1,00

pracovnice v sociálních službách pečovatelka pracovní úvazek 1,00

Poslání a účel služby

Posláním služby je zajištění potřebné péče uživateli\*uživatelce, aby nemusel\*a měnit své návyky a mohl\*a setrvat ve svém prostředí. Pečovatelská služba pomáhá hledat další zdroje v oblasti sociální péče v případě, kdy její služba ani za přispění blízkého okolí nestačí, je oporou rodinám, zvoleným rodinám, blízkým osobám, které o své blízké pečují.

Cílem služby je provázanost péče rodinné a sociální služby, poskytovat sociální služby kvalitně a odborně tak, aby uživatel\*uživatelka byl\*a spokojen\*a, mohl\*a setrvat ve svém přirozeném prostředí se zachováním svých návyků v co největší míře.

Forma a kapacita poskytování služby

*Terénní forma* - pomoc při zvládání běžných úkonů o svoji osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti a při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Denní kapacita poskytované služby: 35 uživatelů\*ek

Okamžitá kapacita: v jednom okamžiku - 1 pracovnice v sociálních službách / 1 uživatel\*ka

*Ambulantní forma* – pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu ve středisku osobní hygieny pečovatelské služby

Denní kapacita poskytované služby: 2 uživatelé\*ky

Okamžitá kapacita: v jednom okamžiku - 1 pracovnice v sociálních službách / 1 uživatel\*ka

Cílová skupina

Senioři\*ky se sníženou soběstačností

Osoby s chronickým onemocněním

Osoby s chronickým duševním onemocněním

Osoby se zdravotním postižením

Věková hranice: od 27 let výše

Garantovaná časová dostupnost služby

*Pondělí – Pátek:*

Základní pracovní doba 7,00 – 15,30 hod. poskytování pečovatelských úkonů v domácnosti

7,00 - 15,30 hod. středisko osobní hygieny

7,00 – 15,30 hod. vedoucí služby, úkony sociální pracovnice

*Mimo základní provozní dobu*: smluvně podpora 15,30 - 20,00 hod. v domácnosti v domluveném čase.

*Víkendy a svátek*: smluvně podpora 7,00 - 20,00 hod. v domácnosti v domluveném čase

Plnění poslání a cíle služby v roce 2023

*Statistika*

 34 platných smluv o poskytování sociální služby za účelem pečovatelské podpory.

 Podpora se poskytla 33 osobám, jedna osoba pouze uzavřela smluvních vztah, který ukončila ještě před zahájením poskytování podpory.

 Skladba klientely podle genderové identity - 21 žen a 12 mužů.

 30 osob z Rokytnice v O. h.

 3 osoby z Pěčína

 Průměrný věk - 75 let.

 Nejmladší osoba – žena 52 let.

 Nejstarší osoba - žena 92 let.

 Nově bylo uzavřeno v roce 2023 9 smluv o poskytování sociální služby za účelem pečovatelské podpory.

 4 x telefonicky byl projeven zájem o službu ze strany rodiny nebo blízké rodiny, ale nebyla podaná žádost o poskytování služby z důvodu nezájmu osoby, které se měla poskytovat služba nebo jejího úmrtí.

 Poskytování služeb bylo ukončeno u 10 osob – 3 osoby zemřely, 2 osoby odešly do pobytového zařízení, 5 osob ukončilo smluvní vztah na vlastní žádost z důvodu pominutí potřebnosti podpory pečovatelek.

 Poskytování služby bez úhrady dle zákona o soc. službách – 0 x osoba.

 Počet osob dle cílové skupiny:

Senioři\*ky 30 osob

Osoby s chronickým onemocněním 3 osoby

Osoby se zdravotním postižením 0 osoba

Osoby s chronickým duševním onemocněním 0 osoba

 Počet osob dle věkových skupin:

věková hranice počet osob

27 - 60 3

61 - 70 7

71 - 80 11

81 - 90 10

91 - 100 2

 Počet osob dle stupně závislosti, který rozlišuje míru a stupeň poskytování péče - podpora , pomoc nebo péči. Jedná se o kvalifikovaný odhad, nejedná se o povinně sledovaný údaj.

Stupeň závislosti počet osob

0 5

I. 10

II. 6

III. 5

IV. 7

 Služba se poskytovala 285 dní - 250 pracovních dnů, 35 dní svátky a víkendy.

 Terénní forma služby byla poskytována 31 osobám.

 Ambulantní formu služby ve středisku osobní hygieny využívaly 2 osoby.

 Denní průměr aktivních osob (tj. odebraly podporu ) – 17 osob.

 Denní maximum aktivních osob (tj. odebraly úkony) - 22 osob.

 Počet najetých km služebními vozidly - 14 290 km

* z toho 14 135 km přímá sociální práce, 155 km provozní záležitosti (opravy a údržba vozu, jiné

organizační záležitosti)

* měsíční průměr 1191 km, denní průměr 57 km.

 Poskytnutí základního poradenství zdarma, dle zákona o sociálních službách - 8 osob / 7 hodin.

 Zajištění a dovoz obědů ze Školní jídelny Rokytnice v O. h. – 24 osob / 4 024 obědů.

V době vánočních prázdnin školní jídelna měla výluku, klientele se zajistily obědy formou nákupu hotového jídla z Hotelu Rokytenka, tento způsob využilo 10 osob.

 V prádelně služby se vypralo a vyžehlilo 214,30 kg prádla. O vyprání v domácnosti nebyl zájem.

 Průměrný měsíční příjem za poskytnutou pečovatelskou službu včetně úhrad obědů z školní jídelny činil 62 076,00 Kč, z toho 30 522,00 Kč za pečovatelské úkony a 31 554,00 Kč obědy ze školní jídelny.

Kontrola kvality poskytované služby

V průběhu roku jsme společně s jednotlivými uživateli\*kami přehodnocovali a plánovali spolupráci v souvislosti s jejich aktuální nepříznivou sociální situací. Setkávání probíhalo v domácnostech buď plánovaně (1x ročně) nebo akutně při změně nepříznivé sociální situace. Přehodnocení služby se kromě klientely účastnily i pečující osoby, společně se hledaly další možnosti podpory dané osoby. Tento způsob přehodnocování nastavené spolupráce je významným nástrojem kontrolního systému pro zjišťování kvality poskytované služby a pružně reaguje na skutečné potřeby.

V souladu s pravidly organizace a zákonem o sociálních službách a za účelem zvyšování kvality a odbornosti služby proběhlo na konci roku pravidelné roční sebehodnocení pracovnic za období 2023. Vedoucí organizační složky provedla hodnocení kvality odvedené práce u jednotlivých pracovnic. Každá pracovnice byla se svým hodnocením seznámena a vyjádřila se k tomu.

*V roce 2023 byla 2x stížnost na kvalitu služby*:

- Záměna dovezeného oběda – pečující osoba podala stížnost telefonicky na služební telefon, že pečovatelka dovezla jiný oběd než si klient objednal. Vedoucí služby zjistila, že chyba je na straně služby a jedná se o stížnost oprávněnou. Vedoucí se pečující osobě omluvila telefonicky a nabídla výměnu oběda. Pečující osoba omluvu přijala, výměnu oběda již nepožadovala. Služba s pečující osobou přijala preventivní opatření – dovezený oběd vždy pečovatelka s pečující osobou zkontrolují při předávání.

- Nedodržení dohodnutého pravidla s pečující osobou - jednalo se o dohodnuté zamykání vstupu do domu. Pečující osoba podala stížnost telefonicky přímo k vedoucí služby, která následně konfrontovala pečovatelky, které zajišťovaly v té době službu u dané osoby. Obě pečovatelky nebyly si vědomy svého pochybení. Pečující osoba dané osoby stáhla stížnost s odůvodněním a omluvou, že nebyla chyba na straně pracovnice rokytnické služby, ale na straně pracovnice jiné sociální služby a tedy není stížnost na rokytnickou službu oprávněna.

Krizové a nouzové situace v roce 2023

Byly dvě krizové situace, které jsme v průběhu poskytování služby řešily:

* Uživatelka při dovozu oběda neotevřela dveře - pečovatelka postupovala v souladu s pravidlem organizace - jak postupovat, když osoba má být doma, ale neotvírá. Uživatelka byla předána do péče rodiny.
* Škodní událost na služebním vozidle zn. Škoda při poskytování služby – do zaparkovaného vozidla nabouralo jiné auto při couvání při výjezdu z parkoviště. Řidička odmítla situaci řešit, zavolala manžela, aby byl k dispozici a odjela z místa nehody. Pečovatelka postupovala při řešení vzniklé dopravní nehody v souladu s pravidly organizace o postupu hlášení dopravní nehody PČR.

Město Rokytnice v O. h. situaci řešilo a postupovalo dle pokynů společnosti Škoda Auto, která auto zapůjčila.

Vzdělávání a odborná příprava a podpora

Sledovaným tématem v roce 2023 byly změny v souvislosti s novelou zákona o sociálních službách. Pečovatelské službě přijetím novely přibyde cílová skupina pečující osoby a rozšíří se základní činnosti

o *pomoc při zajištění bezpečí a možnost setrvání v přirozeném sociálním prostředí* a *nácvik dovedností a poskytování rad pro zvládání péče osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby*. Změny reagují na požadavek terénní praxe - podpořit pečující osoby poskytujícím pomoc osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby v domácnostech a i na trend nárůstu počtu osob, které trpí Alzheimerovou chorobou nebo jinými typy demence.

Jednotlivé pracovnice v přímé péči vypracovaly na začátku roku 2023 osobní vzdělávací plán na rok 2023 s minimálním počtem 24 hodin akreditovaného vzdělávání v souladu s rámcem vzdělávacího plánu organizace. Jednotlivá témata souvisela s osobním profesním růstem a s cílovými skupinami služby. Prioritním tématem 2023 byla paliativní péče a problematika sexuality a intimity osob.

Vedoucí organizační složky se zaměřila na problematiku dodržování povinností vyplývající ze zákona sociálních službách a navyšování kvality a odbornosti sociální služby

Proběhlo každoroční referentské školení řidičů, kterého se pracovnice rovněž zúčastnily.

Proběhlá akreditovaná vzdělávání dle zákona o sociálních službách v roce 2024 - 99 hodin absolvovaného vzdělávání

*Vedoucí organizační složky* – 27 hodin

Přístup k uživateli sociální služby z odlišného kulturního a náboženského prostředí

Vybrané otázky k úhradám za poskytování sociálních služeb

Jaké změny jsou nutné pro správné fungování terénních služeb v České republice

Revize vnitřních pravidel a postupů realizace sociální služby

*Pracovnice v sociálních službách* - 72 hodin

Inspekce kvality sociálních služeb

2 x Paliativní péče v sociálních službách

Sexualita u seniorů

Sexualita a partnerství uživatelů sociálních služeb

2x Desatero úspěšné komunikace s rodinou uživatele sociálních služeb

Desatero aktivizačních technik pro prevenci Alzheimerovy choroby

Základní ošetřovatelské postupy v paliativní péči

Hospodaření za rok 2023

Finanční zajištění organizační složky Pečovatelské služby je samostatnou kapitolou rozpočtu Města Rokytnice v Orlických horách. Rozpočet na každý rok sestavuje a předkládá ke schválení zřizovateli vedoucí organizační složky, která zodpovídá za efektivní čerpání finančních prostředků organizační složky v průběhu daného roku.

 **Příjmy** – 1 942 379,73 Kč

- pokryly 60,6 % výdajů

- 23,3 % pečovatelské činnosti a fakturace obědů: 744 913 Kč ( 366 261,00 Kč pečovatelské úkony

378 652,00 Kč obědy školní jídelna)

- 35,8 % dotace a dary: 1 146 060,00 Kč z toho:

32,5% dotace KHK z rozpočtu MPSV pro 2023 1 041 060,00 Kč

3,3% dar od ŠKODA AUTO, a.s. 105 000,00 Kč

(podpora mobility sociálních služeb)

* 1,6% příjem od okolních obcí za poskytování pečovatelských služeb v rámci smlouvy o poskytování sociální služby: Pěčín 51 406,73 Kč

 Příspěvek zřizovatele pokryl 39,4 % výdajůř Město Rokytnice v O. h. 1 263 645,27 Kč

 **Výdaje** - 3 206 025,04 Kč

- čerpání nákladů přes tíživou ekonomickou situaci - vysoká míra inflace v ČR, bylo v souladu s efektivním čerpáním finančních prostředků a řádného hospodáře

Přehled nákladů a výnosů za registrovanou službu 2023

**Příjmy 1 942 380,00 Kč**

 základní pečovatelské úkony 352 589,00 Kč

 Příjem za fakultativní úkony 13 672,00 Kč

 Příjem za obědy 378 652,00 Kč

 Příjem okolní obce 51 407,00 Kč

 Dotace KHK z rozpočtu MPSV 1 041 060,00 Kč

 Dar Škoda Auto – podpora mobility 105 000,00 Kč

**Výdaje 3 206 025,04 Kč**

 Mzdy 761 671,00 Kč

 Dotace mzdy MPSV 1 041 060,00 Kč

 Sociální pojištění 447 079,00 Kč

 Zdravotní pojištění 162 245,00 Kč

 Ochranné oděvy 3 482,00 Kč

 Knihy-tisk 569,00 Kč

 DDHM 6 050,00 Kč

 Materiál 28 775,45 Kč

 Vodné 6 339,95 Kč

 Elektrická energie 113 241,00 Kč

 Služby telekomunikace 15 627,69 Kč

 Školení, vzdělávání 16 716,00 Kč

 IT služby 9 740,50 Kč

 Fakturace -obědy uživatelé 378 652,00 Kč

 Jiné služby 22 335,25 Kč

 Členské poplatky APSS ČR 1 990,00 Kč

 Opravy 5 284,69 Kč

 Cestovné 324,00 Kč

 Penzijní připojištění 24 000,00 Kč

 PHM 48 207,20 Kč

 Auto - služby 3 814,48 Kč

 Auto – opravy 3 512,00 Kč

 Auto – materiál 16 180,01 Kč

 Operativní leasing 89 128,82 Kč

Poděkování za spolupráci, která pomáhala naplňovat poslání a cíle služby

**Uživatelé \*uživatelky včetně rodin a dalších pečujících osob,**

**Zřizovatel - Město Rokytnice v O. h.,**

**Zaměstnanci MěÚ Rokytnice v O. h. a organizačních složek,**

**Školní jídelna Rokytnice v O. h.,**

**Královéhradecký kraj,**

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR,**

**ŠKODA AUTO, a.s.,**

**Hotel Rokytenka,**

**Ordinace praktického lékaře v Rokytnici v O. h.,**

**Lékárna Laura Žamberk – pracoviště Žamberk**.

Poděkování patří všem těm dalším, kteří jakoukoliv měrou pomohli řešit nepříznivou sociální situaci našich uživatelů\*uživatelek.

V Rokytnici v Orlických horách 18.03. 2024

