 **PEČOVATELSKÁ SLUŽBA**

**MĚSTO VELKÝ Šenov**

**VELKÝ ŠENOV, LEOPOLDKA 583, 407 78**

Telefon: 412 391 231 e-mail: dps@velkysenov.cz

****

Obsah

[I. Prezentace služby 4](#_Toc433863)

[a) Základní údaje: 4](#_Toc433864)

[b) Hlavním cílem činnosti PS je: 4](#_Toc433865)

[c) Cílová skupina (komu je služba určena) 5](#_Toc433866)

[d) Věková struktura cílové skupiny: 5](#_Toc433867)

[e) Provozní doba pečovatelské služby: 5](#_Toc433868)

[II. Uživatelé 6](#_Toc433869)

[a) Počet uživatelů na začátku roku 2018 6](#_Toc433870)

[b) Počet uzavřených smluv v roce 2018 6](#_Toc433872)

[c) Ukončení smlouvy o poskytování pečovatelských služeb v roce 2018 6](#_Toc433873)

[d) Počet uživatelů na konci roku 2018 6](#_Toc433874)

[e) Věková struktura uživatelů služeb 7](#_Toc433875)

[f) Uživatelé dle stupně závislosti 7](#_Toc433876)

[III. Sociální služby 8](#_Toc433877)

[a) Popis realizace poskytování sociální služby 8](#_Toc433878)

[b) Základní činnosti pečovatelské služby jsou: 8](#_Toc433879)

[i. Dle úhrad 9](#_Toc433880)

[ii. poskytnuté služby v hodinách 10](#_Toc433881)

[Poskytnuté služby v hodinách v porovnání s uplynulým rokem 10](#_Toc433882)

[iii. Využití služeb dle počtu poskytnutých služeb 10](#_Toc433883)

[Využití jednotlivých služeb – porovnání s předešlým rokem 10](#_Toc433884)

[iv. Využívané služby: 13](#_Toc433885)

[v. externí služby 13](#_Toc433886)

[IV. Sídlo Pečovatelské služby Velký Šenov 13](#_Toc433887)

[a) Charakteristika budovy: 14](#_Toc433888)

[b) Popis: 14](#_Toc433889)

[c) počet nájemníků žijících v DPS 14](#_Toc433890)

[d) Zájmová činnost 14](#_Toc433891)

[V. Údaje o pracovnících 15](#_Toc433892)

[a) Vedoucí DPS, 15](#_Toc433893)

[b) Pracovník sociální péče - pečovatelka, 15](#_Toc433894)

[VI. Cíle pro rok 2019: 16](#_Toc433895)

[VII. Co se v roce 2018 podařilo 16](#_Toc433896)

[VIII. Závěr 17](#_Toc433897)

[I. Zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami 17](#_Toc433898)

[II. Vyhodnocení za rok 2018: 18](#_Toc433899)

1. Prezentace služby
2. Základní údaje:

**Zřizovatel:**

**Název:** Město Velký Šenov

**Sídlo** **:**  Náměstí Míru 342, 407 78 Velký Šenov

**Právní** **forma:** obec

**Telefon :** 412 391 450

**Fax :** 412 391 451

**E-mail :** mesto@velkysenov.cz

**Internetové stránky:** [www.velkysenov.cz](http://www.velkysenov.cz/)

**Č. čtu:** 921398359/0800

**IČ:** 00261734

**Statutární zástupce:** starosta – Mgr. Marcela Boháčová

místostarosta – Bc. Karel Hanisch

**Pečovatelská služba:**

**Název:** Pečovatelská služba (dále jen PS)

**Druh služby:** pečovatelská služba

**Sídlo:** Leopoldka 583, 407 78 Velký Šenov

**Místo poskytování:** - v domácnostech uživatelů žijícím na katastrálním území města

Velký Šenov dle jejich potřeb

- v zařízení domu s pečovatelskou službou

**Zřizovací listina:** Usnesení Městského zastupitelstva č.587/01 ze dne 25. 07. 2001

**Zahájení služby:** od 1. 1. 2007

**Forma:** terénní

**Tel. kontakt:** 412 391 231

**E-mail:** [dps@velkysenov.cz](mailto:dps@velkysenov.cz)

**Internetové stránky:** [www.psvelkysenov.cz](http://www.psvelkysenov.cz)

www.dpsvelkysenov.cz

**Vedoucí PS:** Mgr. Hana Andělová

1. Hlavním cílem činnosti PS je:

* poskytování sociálních služeb v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, včetně služeb fakultativních,
* poskytování základního sociálního poradenství,
* poskytování pečovatelské služby
* podpora osob se sníženou soběstačností aby, co možná nejdéle, mohly setrvat v jejich přirozeném domácím prostřední a mohly žít plnohodnotný a relativně samostatný život
* pomoc uživatelům udržet si co možná nejdéle soběstačnost a sebeobslužnost
* pomoc uživatelům být v kontaktu s rodinou a známými tak, aby byly zachovány jejich původní vztahy
* pomoc osobám podílet se, co možná nejdéle, na kulturním a společenském životě
* zajistit uživatelům pocit jistoty a bezpečí
* oddálit nutnost ústavního zaopatření
* zvládat těžkosti spojené s péčí o sebe i domácnost
* pomoc občanům při spolupráci s úřady a organizacemi
* správa domu s pečovatelskou službou a nebytových prostor, včetně úklidu a údržby,

1. Cílová skupina (komu je služba určena)

* osoby se zdravotním postižením
* senioři

1. Věková struktura cílové skupiny:

* od 40 let věku

1. Provozní doba pečovatelské služby:

* V pracovní dny: 6.30 - 15.00 hodin

1. Uživatelé služeb
2. Počet uživatelů na začátku roku 2018

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ženy | muži | Celkem |
| 20 | 5 | 25 |

1. Počet uzavřených smluv v roce 2018

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ženy | Muži | Celkem |
| 5 | 1 | 6 |

1. Ukončení smlouvy o poskytování pečovatelských služeb v roce 2018

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ženy | muži | Celkem |
| 3 | 4 | 7 |

1. Počet uživatelů na konci roku 2018

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ženy | muži | Celkem |
| 22 | 2 | 24 |

*Komentář:*

*Na začátku roku 2018 měla pečovatelská služba celkem 25 uživatelů, během roku bylo uzavřeno celkem 6 nových smluv a celkem 7 smluv bylo ukončeno a sice s jednou uživatelkou byla smlouva ukončena z důvodů nevyužívání služeb, u jednoho uživatele došlo k dohodě o ukončení smlouvy, dva uživatelé se odstěhovali mimo působnost PS a 3 uživatelé zemřeli,*

1. Věková struktura uživatelů služeb

|  |  |
| --- | --- |
| **Věk** | **Počet** |
| 40-50 | 1 |
| 51-60 | 2 |
| 61-70 | 3 |
| 71-80 | 12 |
| 81-90 | 10 |
| 90< | 3 |
|  | **31** |

**Věkový průměr uživatelů** : 77 let

*Komentář: věkový průměr uživatelů se oproti loňskému roku snížil o 2,64 let.*

1. Uživatelé dle stupně závislosti

|  |  |
| --- | --- |
| **stupeň závislosti** | **počet uživatelů** |
| 0 | 19 |
| I. | 4 |
| II. | 7 |
| III. | 1 |
| IV. | 0 |

1. Sociální služby

a) Popis realizace poskytování sociální služby

* Jedná se o terénní pečovatelské služby, které se snaží zabezpečovat potřeby klientů a naplňovat jejich osobní cíle. Péče je prováděna pracovníky sociálních služeb odborně, bezpečně, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhláškou č. 505/2006 Sb., standardy kvality a dle etických norem.
* Pečovatelské služby pomáhají prodloužit setrvání člověka ve vlastním domácím prostředí a v prostředí s přirozenými vztahovými kontakty a rozvíjet důstojný život uživatelů.
* Město Velký Šenov zajišťuje prostřednictvím pečovatelské služby podporu a pomoc osobám se sníženou soběstačností, tedy občanům, kteří vzhledem k svému zdravotnímu stavu nebo věku nejsou schopni uspokojovat své základní životní potřeby bez pomoci druhé osoby a to bez ohledu na to, jde-li o stav dočasný nebo trvalý.

b) Základní činnosti pečovatelské služby jsou:

* pomoc při úkonech péče o vlastní osobu příprava
* 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:

Poskytování sociálních služeb je založeno na smluvním vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem. Služby jsou využívány podle svobodného rozhodnutí každého zájemce o sociální službu, s možností změny, a to jak druhu služby, tak i rozsahu nebo četnosti poskytování. Smlouva je uzavírána na základě žádosti o poskytování sociální služby. Součástí smlouvy je sazebník poskytovaných služeb, kde jsou vypsány jednotlivé druhy poskytovaných služeb, včetně cen za úkon. Zájemce o službu je informován (srozumitelnou formou) o způsobu úhrad za služby, o právech a povinnostech vyplývající ze smlouvy mezi klientem a poskytovatelem (jak práva uplatňovat a jak si případně stěžovat). Klíčovým pracovníkem, ve vztahu ke klientovi, je pečovatelka. Společně se smlouvou je s klientem sepsán jeho osobní plán a cíle, kde je uveden rozsah a způsob poskytovaných služeb, který zaručuje, že poskytovaná služba bude probíhat podle společně dohodnutých pravidel.

Úkony zdravotnického nebo ošetřovatelského charakteru (převazy, měření glykémie, objednání a podávání léků apod.) zajišťuje terénní zdravotní sestra. Uživatelé, vyžadující tyto služby se mohou obrátit na vedoucí PS či pečovatelku, která službu zprostředkuje.

Klienti si sami vaří nebo mají možnost si nechat oběd dovážet v jídlonosiči z okolních vývařoven, které si sami nasmlouvají, případně mají možnost se stravovat v jídelně místního bistra nebo školní jídelny.

**c) Využití služeb v roce 2018**

1. Dle úhrad

|  |  |
| --- | --- |
| leden | 4285 |
| únor | 3977 |
| březen | 5989 |
| duben | 5032 |
| květen | 5469 |
| červen | 4657 |
| červenec | 3663 |
| srpen | 4494 |
| září | 5779 |
| říjen | 5491 |
| listopad | 5906 |
| prosinec | 4408 |
| **celkem** | **59150** |

*Komentář:*

*Počet služeb a tudíž i úhrad za SS je v porovnání s předešlým rokem témě totožný.*

1. poskytnuté služby v hodinách

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | celkem | na jednotlivce |
| poskytnuté služby v hodinách | 576,15 | 18,58 |

Poskytnuté služby v hodinách v porovnání s uplynulým rokem

1. Využití služeb dle počtu poskytnutých služeb

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Druh služby** | **2018** | **2017** |
| Pomoc při osobní hygieně | 12,4 | 31 |
| dovoz nebo donáška jídla | 791 | 989 |
| pomoc při přípravě jídla a pití | 58,5 | 108 |
| běžný úklid a údržba domácnosti | 12,3 | 3,5 |
| pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti | 28,1 | 24.1 |
| běžné nákupy a pochůzky | 465 | 442 |
| velký nákup, | 0 | 2,75 |
| praní a žehlení prádla, | 472,4 | 312,6 |
| doprovázení k lékaři, | 12,5 | 19,8 |
| Zprostředkování jiné služby |  | 2 |
| měření tělesné teploty, váhy, tlaku |  | 1 |

Využití jednotlivých služeb – porovnání s předešlým rokem

*Komentář: Pomoc při osobní hygieně je poskytován pouze jedné uživatelce. V roce 2018 došlo ke snížení počtu těchto úkonů cca o 2/3 a to z důvodu, že uživatelku častěji navštěvuje rodina, která jí s hygienou pomáhá.*

*Komentář:Počet donášky jídla se v roce 2018 proti roku 2017 snížil a to z důvodů, že do DPS začala obědy dovážet další externí služba z Rumburka a někteří uživatelé tyto služby začali využívat.*

*.*

*Komentář: Pomoc při přípravě jídla a pití stejně jako u pomoci s osobní hygienou je poskytována pouze jedné uživatelce a tyto služby nahradila rodina, došlo proto ke snížení počtu úkonů v roce 2018..*

*Komentář: Tento úkon se v roce 2018 zvýšil z důvodu příchodu nového uživatele, který tyto služby začal využívat.*

*Komentář: Tento úkon v roce 2018 oproti roku 2017 zůstal téměř beze změn.*

*Komentář: Tento úkon v roce 2018 oproti roku 2017 zůstal také téměř beze změn.*

*Komentář: Tento úkon se v roce 2018 oproti roku 2017 zvýšil a to z důvodu příchodu nových uživatelů, kteří tyto služby využívají*

*Komentář: Tento úkon v roce 2018 oproti roku 2017 snížil a sice z důvodu zlepšení zdravotního stavu uživatelky.*

1. Využívané služby:

* Nákupy a pochůzky
* Donáška jídla
* Praní a žehlení prádla
* Běžný úklid
* Velký úklid
* Podpora při jídle a pití
* Pomoc při hygieně
* doprovod

1. externí služby

Z externích služeb jsou nejvíce využívány:

- dovážka oběda

- kadeřnické služby a pedikúra.

1. Sídlo Pečovatelské služby Velký Šenov

Pečovatelská služba Velký Šenov sídlí v Domě s pečovatelskou službou.

Jedná se o samostatný objekt s malometrážními byty, které jsou určeny pro bydlení občanům se sníženou soběstačností, nebo seniorům, jejichž zdravotní stav nevyžaduje komplexní ústavní péči, tj. kteří jsou v základních životních úkonech soběstační, ale pro zajištění některých potřeb potřebují, z důvodu věku nebo zdravotního stavu, pomoc nebo péči jiné osoby, přičemž tuto pomoc nebo péči nemohou zajistit rodinní příslušníci.

Rozdíl od běžného bydlení je v tom, že soustředění bytů v jednom domě a na jednom místě usnadňuje poskytování a doručování sociálních služeb a také dává větší pocit jistoty a bezpečí nájemníkům se sníženou soběstačností, při zachování jejich plné svobody a odpovědnosti.

V domě není stanoven žádný režim, jako např. v domovech pro seniory (domovy důchodců), bydlení se řídí domovním řádem a služby jsou poskytovány v souladu se zákonem o sociálních službách a standardy kvality.

Součástí bydlení není zdravotní péče ani stravování. To vše si obyvatelé DPS zajišťují sami.

Uživatelé si sami vaří nebo mají možnost dovážky stravy z okolních vývařoven, které si sami nasmlouvají, případně se stravovat v jídelně místního bistra nebo školní jídelny.

Poptávka po bydlení v tomto domě vysoce převyšuje nabídku.

1. Charakteristika budovy:

* dům je postaven v klidné části města, 10 min. chůze od centra města
* v centru města se nachází zdravotní středisko, městský úřad, kostel, městský park a nákupní centrum
* za domem je prostorná zahrada s altánem a venkovním grilem
* dům je třípodlažní, opatřený výtahem
* počet bytů v objektu celkem 32, z toho 2bezbariérové a všechny jsou obsazeny

1. Popis:

**V přízemí budovy**

je celkem 11 bytů z toho 7 bytů o velikosti 1+ k. k. a 4 byty o velikosti 1+1.

Dále se v přízemí nachází: vestibul, společenská místnost, kterou někteří nájemníci využívají k dopolednímu posezení, ve středu se zde schází klub seniorů, také je využívána k dalšímu setkávání nebo školení. V přízemí je také kancelář vedoucí, učebna VT s připojením na internet, úklidová místnost a WC.

**V prvním patře**

je celkem 13 bytů a to 8 bytů 1 + k. k. a 5 bytů 1+1 a dále pak služební prádelna se dvěmi

automatickými pračkami, sušárna, mandl, sklad, úklidová místnost a čítárna.

**Ve druhém patře**

se nahází 8 bytů a to 3 byty 1 + k. k. a 5 bytů 1+1(z nichž jeden je bezbariérový). Dále pak jsou zde tři sušárny na prádlo určené obyvatelům zařízení, a pět skladů, kde má každý byt přidělenu svoji kóji.

Součástí každého bytu je předsíň, balkón (s výjimkou 4 bytů ve druhém patře), sprchový kout a WC. Budova je vybavena výtahem.

Budova se nachází v klidné lokalitě města poblíž centra. Součástí budovy je oplocená zahrada, kterou mohou využívat jak k sušení prádla, tak k aktivnímu odpočinku (zahrádkaření) nebo pasivnímu odpočinku v  pergole s venkovním krbem.

1. počet nájemníků žijících v DPS

Na začátku roku 2018 bydlelo v DPS celkem 36 obyvatel a to: 25 žen a 11 mužů, z toho 3 manželské páry.

Během roku 2018 DPS opustili, dva muži a jedna žena (jedn muž z důvodu úmrtí, jeden muž a žena z důvodu přestěhování do domova pro seniory).

Všechny tři byty byly okamžitě obsazeny (2 ženy a jeden muž)

V současné době tedy bydlí v DPS 36 obyvatel a to: 26 žen a 10 mužů z toho 4 manželské páry.

1. Zájmová činnost

Podporujeme a vytváříme podmínky pro činnosti klubu seniorů, který pořádá různé zájmové, vzdělávací a kulturní činnosti pro seniory na podporu a udržení jejich duševních i fyzických schopností. Členové klubu seniorů se pravidelně schází každou středu v 15:00 hod ve společenské místnosti DPS v tzv. „kavárničce“ (kde se krom kávy podává vždy i nějaký dobrý zákusek). Jedenkrát v měsíci probíhá posezení (či taneček) s živou hudbou a občerstvením. Rovněž se ve společenské místnosti odehrávají oslavy významných narozenin, oslava masopustu, předvánoční beseda se zástupci města aj.

**Akce pořádané klubem seniorů v letošním roce:**

- pěší túry do okolí města

- grilování v altánku v areálu DPS

- společné odpoledne – restaurace Klub

- jedenkrát v měsíci – posezení s hudbou v areálu budovy

- kavárnička – společenská místnost DPS

1. Údaje o pracovnících

Činnost pečovatelské služby zajišťují 2 pracovnice na plný úvazek:

1. Vedoucí DPS,

je zodpovědná za chod zařízení a odborné zabezpečení pečovatelských služeb klientům.

**Pracovní náplň vedoucí DPS:**

* Komplexní koordinace a zabezpečení pečovatelské služby po odborné, metodické, provozní a ekonomické stránce.
* Provádění sociálního šetření, psychosociální podpory a akutní sociální intervence.
* zajišťuje přímou obslužnou činnost

**Ostatní náplň vedoucí DPS:**

* zodpovídá za chod DPS, požární ochranu a bezpečnost práce
* rozděluje a řídí práci ostatních zaměstnanců
* ve vztahu k veřejnosti zachovává mlčenlivost o údajích a informacích se kterými se, při výkonu svého povolání, seznámila
* vyřizuje stížnosti obyvatel a pracovníků DPS dle platných pravidel
* komplexně zajišťuje úkoly dle pokynů starosty a místostarosty Města Velký Šenov
* v době nepřítomnosti pečovatelky provádí přímou obslužnou činnost

1. Pracovník sociální péče - pečovatelka,

zajišťuje přímou obslužnou činnost

**Pracovní náplň pečovatelky:**

* provádění jednoduchých úkonů pečovatelské služby
* provádění dílčích sociálně-pečovatelských úkonů pro klienty
* poskytování přímé obslužné péče o klienty
* podpora soběstačnosti
* donáška nákupů a jídla klientům
* poskytování pomoci při osobní hygieně a oblékání klientů
* manipulace s přístroji a pomůckami
* pomoc s prádlem
* pomoc s údržbou čistoty a hygieny klientů
* úklid nebytových prostorů

**Další pracovní náplň:**

* ve vztahu k veřejnosti zachovává mlčenlivost o údajích a informacích se kterými se, při výkonu svého povolání, seznámila
* komplexně zajišťuje úkoly dle pokynů vedoucí DPS, starosty a místostarosty Města Velký Šenov

V kalendářním roce 2018 nedošlo k žádným problémům v zajištění dostupnosti a kvality pečovatelské služby, Řešily se pouze běžné zástupy za čerpání řádné dovolené.

Pečovatelská služba disponuje plně kvalifikovaným pracovním týmem, který naplňuje

požadavky kvalifikačních předpokladů předepsaných zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a tím v podstatě naplňuje podmínky vyplývající ze Standardů kvality sociálních.

1. Cíle pro rok 2019:

* **Zkvalitňovat poskytování služeb a to:**
* vzděláváním pracovníků v souladu se standardy kvality a zákonem o sociálních službách (školení, vzdělávací kurzy, odborné semináře)
* pravidelnými návštěvami uživatelů, které jim dávají pocit zájmu o ně a jejich potřeby
* vhodným způsobem nabízet rozšiřování služeb
* zaměřit se na práci klíčového pracovníka
* zaměřit se na aktivizaci klientů
* zprostředkování přednášek a besed s různými odborníky
* Na pozemku, patřící k budově DPS udržovat a zdokonalovat svépomocí malý park, vybudovat přístupové cesty k pergole (stávající jsou pro obyvatele s chodítky nevyhovující), zajistit výsadbu keřů a stromků, které by poskytly v letním období více stínu a lavičky pro odpočinek (současný stav je nevyhovující). Zahrada by měla sloužil k relaxaci i pohybovým aktivitám nájemníků. (úkol trvá již od r. 2015)

* **Zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb po stránce provozní**
* **Zvyšovat finanční stabilitu organizace:**
* rozpočet města
* dotace
* sponzorské dary
* příjmy za poskytované služby
* hledat možné úspory ve spotřebě energie, tepla, vody

1. Co se v roce 2018 podařilo

* **Zvýšit informovanost o službě**

- byly zprovozněny vlastní webové stránky

- výtištěny propagační letáky

- byly předány informace o PS v místních novinách

1. Závěr

Dům s pečovatelskou službou ve Velkém Šenově je v provozu od roku 1997.

Při své činnosti spolupracuje s Radou města Velký Šenov, zastupiteli města, střediskem BaMH, s praktickou lékařkou MUDr. Markétou Englerovou, pedikérkou a masérkou paní Müllerovou, Schrödingerovým institutem, mateřskou a základní školou a dalšími organizacemi a poskytovateli služeb.

Snahou zaměstnanců je zapojovat všechny uživatele do dění v obci, o kterém jsou pravidelně informováni jak ústně, tak prostřednictvím letáků a plakátů zveřejňovaných na nástěnkách ve společných prostorech.

V dalším období se budeme snažit aby, kromě klubu seniorů, začaly fungovat vzdělávací, pohybové a společenské aktivity pro seniory, které povedou k zapojení seniorské populace do společenského života, budou zvyšovat fyzické i psychické možnosti této věkové skupiny. Jsme si vědomi, že se jedná o náročný úkol. Nejtěžším úkolem bude překonat stereotypy uživatelů a uvést nové pohledy a možnosti při poskytování služeb tak, aby služby respektovaly individuální potřeby uživatelů.

Na tomto místě je třeba poděkovat všem, kteří nám umožňují plnit naše poslání, za jejich spolupráci a vstřícný přístup. Velice si vážíme zájmu vedení města a všech, kteří naší činnost podporují.

Dále děkujeme našim uživatelům za jejich důvěru a spolupráci.

V případě, že byste chtěli naší činnost podpořit také finančně či materiálně, kontaktujte prosím vedoucí PS, starostku nebo místostarostu Města, se kterými je možno vypracovat sponzorskou smlouvu.

Zpracovala: Mgr. Hana Andělová

vedoucí DPS Velký Šenov

Ve Velkém Šenově dne: 8.2.2019

**Příloha:** Zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami

1. Zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami

Nástrojem kontroly kvality poskytovaných služeb je ZPĚTNÁ VAZBA, a to:

**a) zpětná vazba interní, které se skládá z:**

* přímých rozhovorů s uživateli (na téma spokojenost či nespokojenost s poskytovanými službami, náměty, připomínky či návrhy na zlepšení)
* spokojenosti a nespokojenosti ze strany rodinných příslušníků, zástupců uživatelů, či jiných blízkých poznatků a připomínek personálu
* vyhodnocování stížností (četnosti a obsahu)
* získaných znalostí a dovedností ze vzdělávacích aktivit personálu a jejich zavádění do běžné praxe
* vnitřní kontroly
* vyhodnocování individuálních plánů uživatelů
* vyhodnocování dotazníků

**b) zpětná vazba externí, které se skládá z:**

* kontrolní činnosti zřizovatele
* inspekce kvality sociálních služeb
* ohlasů partnerských a spolupracujících subjektů
* poznatků a připomínek externích spolupracovníků, návštěvníků či praktikantů
* ohlasů veřejnosti

1. Vyhodnocení za rok 2018:

**a) Přímé rozhovory s uživateli:**

Během celého roku jsou namátkově  uživatelé, nebo rodinní příslušníci dotazováni personálem, zda jsou spokojeni s poskytovanými službami a životem v našem zařízení. Pro případ, že by se uživatel či rodinný příslušník, obával vyjádřit svou nespokojenost, připomínku nebo návrh v přímém rozhovoru, mohou tak učinit prostřednictvím schránky důvěry, která je umístěna ve vestibulu budovy. Během loňského roku nebyla však tato možnost využita ani jednou. Z přímých rozhovorů vyplynulo, že uživatelé jsou s pobytem v zařízení a s poskytovanými službami spokojeni.

**b) Písemné stížnosti:**

Během roku 2018 nebyly podány písemné stížnosti na poskytování sociálních služeb.

**c) Vnitřní kontroly:**

Vnitřní kontroly probíhaly jednak na úrovni vedoucí x pečovatelka. Vedoucí PS namátkově několikrát v roce přímo kontrolovala kvalitu poskytovaných služeb, zjištěné nedostatky nebo připomínky pak řešily společně s pečovatelkou ještě týž den nebo na pondělních poradách.

Další kontroly byly prováděny ze strany zřizovatele, formou přímých rozhovorů místostarostky s uživateli a vedoucí PS.

**d) Další zjišťování spokojenosti probíhalo formou anonymních dotazníků:**

Vzor dotazníku je přiložen:

**Dotazník**

spokojenosti uživatelů, případně rodinných příslušníků s poskytovanou sociální službou

Vážená paní, vážený pane, dovolujeme si obrátit se na Vás s prosbou o vyplnění anonymního dotazníku. **Slouží ke zjištění spokojenosti s poskytovanou sociální službou a zkvalitnění poskytovaných služeb.** Souhlasíte-li s vyplněním dotazníku, označte křížkem jednu z možností. V případě otevřené otázky vyjádřete svůj názor. **Dotazník je anonymní – prosím nepodepisujte ho.** Předem děkuji za vyplnění dotazníku a čas, který jste mu věnovali. Vyplněný dotazník prosím vhoďte do „schránky důvěry“ umístěné ve vestibulu) do **17.12.2018.**

1. **Jste dostatečně informován/a o službách, které Pečovatelská služba poskytuje?**

* Ano
* Ne

1. **Služby využívám…**

* často
* občas
* vůbec

1. **Služby, které nabízí Pečovatelská služba nevyužívám….**

* nepotřebuji je, jsem soběstačný/á
* z důvodů vysokých cen
* občas bych je využil/a, ale nechci být na nikom závislý/á
* stačí mi pomoc rodinných příslušníků

1. **Vyhovují vám ceny za poskytované služby?**

* Ano, ceny jsou vyhovující a přiměřené
* Ne - Ceny jsou podle mě…
* vysoké
* nízké

1. **Jak jsem spokojený/á s kvalitou poskytovaných služeb?**

* jsem zcela spokojen, bez výhrad
* jsem spokojen, ale mám určité výhrady
* se službami jsem nespokojen

1. **Chtěl/a bych změnu? Případně jakou změnu?**

* Ano (jakou)………………………………………………………………………………………………………………..
* Ne

1. **Se sousedy mám vztah…**

* přátelský
* tolerující
* jsme v rozepřích

1. **Jste dostatečně informován/a o právech a povinnostech vyplývajících ze smlouvy o poskytování** **pečovatelských služeb?**

* Ano
* Ne

1. **Jste informován/a o možnosti stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby?**

* Ano
* Ne

1. **Víte, na koho se můžete se stížností obrátit?**

* Ano
* Ne

1. **Respektují pracovníci PS Vaši osobní svobodu, důstojnost a soukromí?**

* Ano
* Ne

1. **Pomáhají Vám služby k dosažení co největší soběstačnosti?**

* Ano
* Ne

**13) Jaká je celková nabídka poskytovaných služeb?**

* Dostatečná
* Nedostatečná

**14) Jaký je přístup pracovníků k Vám?**

* lidský, vstřícný,
* profesionální
* odměřený
* direktivní
* neprofesionální až nevhodný

**15) Jak jste spokojen/a s prostředím v DPS?**

**a) bezbariérovost** € vyhovuje €nevyhovuje

**b) osvětlení** € vyhovuje € nevyhovuje

**c) místa k posezení** € vyhovuje € nevyhovuje

**d) využití knihovny** €vyhovuje € nevyhovuje

**16) Jak byste ohodnotil/a úklid a čistotu v SPS?**

(Zvolte na škále od 1 do 4, kdy 1 je nejlepší a 4 nejhorší).

€ 1 € 2 € 3 €4

**17) Co postrádáte nebo co byste chtěl/a zlepšit ?**

**………………………………………………………………..………………………………………………………………………**

**18) Máte v zařízení pocit bezpečí a jistoty?**

* ano,
* občas
* ne Pokud ne, z jakého důvodu ………………………………………………………………………………

**19) Doporučil/a byste toto zařízení svým známým?**

**€ano**

**€ ne** Pokud ne, z jakého důvodu …………………………………………………………………….

**21) Splnilo se nástupem do zařízení DPS Vaše očekávání od poskytované služby?**

€ ano € ne Pokud ne, uveďte Vaše představy…………………………………………...... ………….

**22) Cokoli, co byste nám rád/a vzkázal/a, navrhoval/a, doporučil/a zlepšil/a:**

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Děkujeme Vám za ochotu a čas věnovaný při vyplnění dotazníku.

Vedoucí PS Velký Šenov.

**Vyhodnocení dotazníkového šetření :**

|  |  |
| --- | --- |
| rozdáno dotazníků | 21 |
| Vráceno | 11 |
| nevráceno | 13 |

**Jste dostatečně informován/a o službách, které Pečovatelská služba poskytuje?**

|  |  |
| --- | --- |
| ano | 9 |
| ne | 1 |
| bez odpvědi | 1 |

**Služby využívám…**

|  |  |
| --- | --- |
| často | 6 |
| občas | 4 |
| vůbec | 0 |
| bez odpovědi | 1 |

**Vyhovují vám ceny za poskytované služby?**

|  |  |
| --- | --- |
| ano | 9 |
| Ne –ceny jsou vysoké | 1 |
| bez odpvědi | 1 |

**Jak jsem spokojený/á s kvalitou poskytovaných služeb?**

|  |  |
| --- | --- |
| jsem zcela spokojen, bez výhrad | 11 |
| jsem spokojen, ale mám určité výhrady | 0 |
| se službami jsem nespokojen | 0 |

**Chtěl/a bych změnu? Případně jakou změnu?**

|  |  |
| --- | --- |
| ano | 0 |
| ne | 4 |
| bez odpovědi | 7 |

**Se sousedy mám vztah…**

|  |  |
| --- | --- |
| přátelský | 3 |
| tolerující | 7 |
| jsme v rozepřích | 0 |
| bez odpovědi | 1 |

**Jste dostatečně informován/a o právech a povinnostech vyplývajících ze smlouvy o poskytování** **pečovatelských služeb?**

|  |  |
| --- | --- |
| ano | 9 |
| ne | 1 |
| bez odpovědi | 1 |

**Jste informován/a o možnosti stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby?**

|  |  |
| --- | --- |
| ano | 10 |
| ne | 0 |
| bez odpovědi | 1 |

**Víte, na koho se můžete se stížností obrátit?**

|  |  |
| --- | --- |
| ano | 10 |
| ne | 0 |
| bez odpovědi | 1 |

**Respektují pracovníci PS Vaši osobní svobodu, důstojnost a soukromí?**

|  |  |
| --- | --- |
| ano | 9 |
| ne | 1 |
| bez odpovědi | 1 |

**Pomáhají Vám služby k dosažení co největší soběstačnosti?**

|  |  |
| --- | --- |
| ano | 10 |
| ne | 0 |
| bez odpovědi | 1 |

**Jaká je celková nabídka poskytovaných služeb?**

|  |  |
| --- | --- |
| dostatečná | 10 |
| nedostatečná | 0 |
| bez odpovědi | 1 |

**Jaký je přístup pracovníků k Vám?**

|  |  |
| --- | --- |
| lidský, vstřícný, | 7 |
| profesionální | 3 |
| odměřený | 0 |
| direktivní | 0 |
| neprofesionální až nevhodný | 0 |
| bez odpovědi | 1 |

**Jak jste spokojen/a s prostředím v DPS?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | vyhovuje | nevyhovuje | bez odpovědi |
| **bezbariérovost** | 5 | 1 | 5 |
| **osvětlení** | 8 |  | 3 |
| **místa k posezení** | 7 | 1 | 3 |
| **využití knihovny** | 7 |  | 4 |

**Jak byste ohodnotil/a úklid a čistotu v SPS?**

(Zvolte na škále od 1 do 4, kdy 1 je nejlepší a 4 nejhorší).

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 8 |
| 2 | 1 |
| 3 | 0 |
| 4 | 0 |
| bez odpovědi | 2 |

**Co postrádáte nebo co byste chtěl/a zlepšit ?**

Na tuto otázku odpověděl pouze jeden respondent a sice, že by chtěl rozšíření TV programů.

**Máte v zařízení pocit bezpečí a jistoty?**

|  |  |
| --- | --- |
| ano, | 10 |
| občas | 0 |
| ne , z jakého důvodu | 0 |
| bez odpovědi | 1 |

**Doporučil/a byste toto zařízení svým známým?**

|  |  |
| --- | --- |
| ano, | 10 |
| ne , z jakého důvodu | 0 |
| bez odpovědi | 1 |

**Splnilo se nástupem do zařízení DPS Vaše očekávání od poskytované služby?**

|  |  |
| --- | --- |
| ano, | 10 |
| ne , uvěďte představy | 0 |
| bez odpovědi | 1 |

**Cokoli, co byste nám rád/a vzkázal/a, navrhoval/a, doporučil/a zlepšil/a:**

Na tuto otázku odpověděli celkem 3 respondenti a sice:

1. větší aktivity v DPS , větší spolupráci s Městem a Bytovým střediskem

2. Výměna kuchyně a radiátoru v koupelně

3. Zlepšit odstraňování vosích hnízd na domě, v letním období se nedá větrat