

MĚSTO KOSTELEC NAD ORLICÍ

Analýza kvality poskytované pečovatelské služby v Kostelci nad Orlicí

Cíl: zlepšení kvality, dostupnosti a udržitelnosti
služby pro seniory v regionu Kostelecka

Zpracovala: Mgr. Miroslava Krajčírová
1.7.2012

Přehled úkonů pečovatelské služby (dále také „PS“) – průměrné počty úkonů za měsíc

Průměrný měsíční počet úkonů

Průměry byly vytvořeny na základě předložených přehledů za období květen až prosinec 2011.

Poznámka:

Vzhledem k tomu, že na předložených přehledech je z neznámých důvodů v měsíci červnu 2011 u všech úkonů vykázána nulová hodnota, byl měsíc červen z výpočtu vyřazen (pro účely průměrných hodnot bylo počítáno 7 měsíců v roce, přestože přehled zahrnuje měsíců 8).

1/ Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

pomoc a podpora při podávání jídla a pití	34 minut
pomoc při oblékání a svlékání	260 minut (4,3 hod.)
pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	59 minut

2/ Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

pomoc při úkonech osobní hygieny	1995 minut (33,3 hod.)
pomoc při základní péči o vlasy a nehty	938 minut (15,6 hod.)
pomoc při použití WC	401 minut (6,7 hod.)

3/ Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

dovoz nebo donáška jídla	1323 úkonů (počtu dovezených obědů)
pomoc při přípravě jídla a pití	3 minuty
příprava a podání jídla a pití	985 minut (16,4 hod.)

4/ Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Úklid a údržba domácnosti	2730 minut (45,5 hod.)
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	436 minut (7,3 hod.)
Pomoc při zajištění sezonního úklidu	159 minut (2,7 hod.)
Běžné nákupy	5295 minut (88,2 hod.)
pochůzky	2561 minut (42,7 hod.)
Velký nákup	9,6 úkonů
Praní a žehlení ložního prádla	55 kg
Praní a žehlení osobního prádla	58 kg

5/ Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doprovázení k lékaři a zpět	753 minut (12,6 hod.)
Doprovázení na orgány veřejné moci	7,5 minut
Doprovázení na instituce	435 minut (7,2 hod.)

Průměrné měsíční příjmy od klientů jsou cca 65 000Kč.

Podrobnosti k úkonům:

21 klientů má ve smlouvě uvedenu pouze donášku nebo dovoz jídla, 16 z nich aktuálně službu využívá (vybráno z měsíce 5/2012).

5 klientů využívá donášku oběda + nákup (nebo pochůzku).

3 klienti využívají donášku jídla + mytí společenských prostor domu v DPS.

2 klienti mají pouze úklid.

Doporučení:

1/ Do budoucna je možné uvažovat o zjednodušení evidence úkonů. Některé úkony je možné sloučit do jednoho, důležité je dodržet zařazení v základní činnosti (např. doprovody nebo běžné úkony péče).

2/ Naopak by bylo vhodné odlišit doprovody s použitím služebního automobilu a doprovody bez něj.

Počet klientů v terénu, včetně okolních obcí

Pečovatelská služba Kostelec nad Orlicí zajišťuje terénní i ambulantní formu. PS zahrnuje klienty ve městě Kostelec n.O. (včetně nájemníků v domě s pečovatelskou službou) a dále klienty okolních obcí. V současné době je 8 obcí „aktivních“ (jejich občanům je poskytována PS), s dalšími 5 obcemi je pouze uzavřena smlouva pro případ, kdy by jejich občan službu PS potřeboval. Nejvzdálenější obcí jsou Kostelecké Horky – cca 13 km. Podmínkou pro poskytování PS v těchto obcích je uzavření *Smlouvy o zajišťování a poskytování pečovatelské služby* mezi obcí a městem Kostelec n.O. a platba podle vyúčtování. Obec tak hradí rozdíl mezi skutečnými náklady a úhradou od klienta tak, aby město Kostelec n.O. nepřispívalo ze svého rozpočtu na občany jiných obcí. Do skutečných nákladů je započítán dojezd (počet km, spotřeba benzínu), mzdové náklady na pečovatelku za příslušnou dobu poskytování služby a dále paušál 500 Kč/rok/1klient na mzdové náklady vedoucí PS a sociální pracovnice.

Vyúčtování je prováděno 2x ročně podle debraných úkonů. Nejvíce klientů je v Častolovicích (5), v ostatních obcích se jedná obvykle o 1 až 2 klienty.

Doporučení:

Aktualizovat a přehodnotit kalkulaci skutečných nákladů, na základě kterých jsou požadovány platby od okolních obcí. Poměrně započítat také náklady na osobní ochranné prostředky, povinné vzdělávání, kancelářské potřeby apod.

Vedle smlouvy o poskytování PS v obcích uzavírá město také **smlouvy o umístění občanů okolních obcí do DPS**, kde má obec povinnost hradit 16 000 Kč za každý rok nájmu tohoto občana. Uvedené smlouvy jsou v kompetenci města, nesouvisí s poskytovanou PS.

UZAVŘENÉ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY V LETECH 2007-2012

OBDOBÍ	KLIENTI		KLIENTI CELKEM	PS OBCE	DPS OBCE	
	TERÉN	DPS				
2007	97	56	153			
2008	83	55	138			
2009	96	56	152		13	?
2010	78	55	133	13	13	
2011	80	57	137	17	14	
7/2012	72	52	124	15	13	

Vysvětlivky k tabulce:

PS OBCE - počet klientů z okolních obcí, s nimiž byla uzavřena Smlouva (úhrada dle vyúčtování 2x ročně, skutečné náklady /mzdové výdaje + výdaje na dopravu ke klientovi a zpět/ na poskytování peč. služby poníženy o úhradu od klienta)

DPS OBCE – počet obyvatel z okolních obcí, jimž byl přidělen byt v DPS (úhrada 16.000,- Kč na 1 obyvatele a rok)

Komentář :

Počet klientů má klesající tendenci.

Doporučená opatření:

1/ Informovat veřejnost o tom, že PS není zaměřena výlučně na seniory, propagace celé škály cílové skupiny (tělesně postižení, smyslově postižení, mentálně postižení, rodiny s dětmi, stavy po operaci, rekonvalescence apod.), cíleně oslovit lékaře, sociální pracovníce nejbližších nemocnic a LDN, obecní úřady okolních obcí, poskytovatele sociálních služeb v okolí a podobně.

2/ Uvažovat o rozšíření provozní doby, nabídnout poskytnutí služby i v podvečerních hodinách (podání večeře, večerní hygiena, pomoc při převlékání, uložení na lůžko). S podporou PS v průběhu celého dne mohou klienti zůstat co nejdéle ve svých domácnostech, nemusí se stěhovat do pobytových zařízení (domov pro seniory) a PS tak má zajištěný vyšší počet klientů s vyšší potřebou péče (poskytování péčových úkonů v delších časových úsecích je pro PS výhodnější než např. jednorázové úklidy).

Kapacita PS, vytíženost pracovníků

Kapacita terénní formy PS: **120 klientů za den.**

Kapacita ambulantní formy PS: **13 klientů za den.**

Komentář:

Stanovit obecně kapacitu terénní PS je velmi obtížné. Registr poskytovatelů sociálních služeb požaduje údaj o počtu klientů (uzavřené smlouvy), tento údaj však nijak nevypovídá o časových nárocích na službu a nárocích na počet personálu. Na základě takto stanoveného údaje je navíc obtížné odmítnout nového zájemce z kapacitních důvodů podle zákona o sociálních službách. Je rozdíl mezi klientem, který potřebuje jednou za měsíc vytřít podlahu či provést pochůzku na poštu a mezi klientem, který potřebuje např. 4 x denně asistenci a péči v celkovém rozsahu 6 hodin denně.

Doporučení:

Kromě celkové kapacity počtu klientů stanovit kapacitu služby v denním rozsahu činností, například kolik hodin péče jsou pracovníci schopni v jeden den poskytnout. Je nutné počítat nejen s časovou dotací úkonů, ale přičíst potřebný čas na dojezd ke klientovi, administrativu (záznam úkonů), individuální plánování, porady a podobně. Také by bylo vhodné zohlednit a vyčlenit činnosti, které přímo nesouvisí s poskytováním registrované pečovatelské služby, ale mají vazbu na dům s pečovatelskou službou. Takto stanovená kapacita přispěje ke kvalitnímu vyjednávání se zájemcem o službu, systematické plánování denních harmonogramů pečovatelek a hodnocení vytíženosti pracovníků.

Dovážka obědů:

V současné době se vozí obědy od 2 dodavatelů. Důvodem bylo to, že škola 3 týdny nevařila a dále, že od dodavatele Přestavlky se vozí obědy zejména do vesnic poblíž, bylo to z praktických důvodů. Ne všichni klienti mají stejnou možnost vybrat si dodavatele (což není problém), klienti v okolí Přestavlk upřednostňují obědy, na které jsou zvyklí. Na rozvoz obědů jezdí pečovatelky ve dvou tak, aby mohly případně pomoci s podáním oběda, vyzvednout léky nebo aby v místě, kde bydlí 2 klienti poblíž, mohly obě zároveň oběd donést

– těchto případech je to opodstatněné. Na některé trase by rozvážku oběda zvládla 1 pečovatelka, ovšem pečovatelky těžko přijímají změny.

Doporučení:

1/ Zamyslet se či provést malou analýzu toho, zda je stávající systém pro PS ekonomicky a personálně výhodný (vytíženost aut, vytíženost personálu – v době rozvážky 4 pracovníci chybí, nemohou být využiti pro úkony péče, pokud by v tuto dobu byly vyžadovány).

2/ Pokusit se plánovat trasy rozvozu a počet pečovatelek tak, aby to bylo co nejefektivnější. Toto je však velmi obtížné, neboť potřeby a objednávky klientů jsou každý den jiné.

Přehled a odůvodnění odmítnutých žádostí

Evidence odmítnutých žádostí

Poskytovatel předložil desky s názvem *Evidence odmítnutých žádostí*. Dosud nebyla evidována žádná odmítnutá žádost. Pracovnice k tomu uvedly několik příkladů, kdy například pán podal žádost a pak oznámil, že žádost ruší, neboť si zajistil úklidovou firmu. Jindy zájemci žádost zrušili proto, že si zajistili pomoc zdravotní služby nebo obědy z restaurace.

Ve vnitřních pravidlech poskytovatele se uvádí následující důvody k odmítnutí žadatele:

„- pečovatelská služba nemá volné kapacity pro poskytování požadované služby (kapacita ambulantních služeb činí 13 klientů/den, kapacita terénních služeb činí 120 klientů/den).

- služby, o které zájemce žádá, nejsou Pečovatelskou službou města Kostelce nad Orlicí poskytovány. Pokud zájemce žádá o dovoz nebo donášku jídel či o pomoc při základní péči o vlasy a nehty, nejedná se o sociální službu a tudíž ji nelze poskytovat samostatně. Jedná se o službu veřejně dostupnou.

- žadatel nemá trvalý pobyt ve městě Kostelec nad Orlicí, ani v jedné ze spádových obcí, se kterými má město Kostelec nad Orlicí smlouvu o poskytování pečovatelské služby.

V těchto případech jsou žadatelům předány kontakty a informace na jiná vhodná zařízení v regionu.“

Doporučení:

1/ Problematika stanovení kapacity – viz předchozí oddíl.

2/ Je dobré, že se PS snaží o eliminování klientů, kteří žádají pouze dovoz obědů či pomoc při péči o vlasy, ovšem odmítnutí by se mělo dít na základě podrobného mapování potřeb a míry potřebné podpory. O dovoz obědů spojený s podáním oběda nebo o pomoc při péči o vlasy

by mohla žádat osoba s výrazně sníženou soběstačností, které všechny ostatní úkony (přesun na vozík, hygiena, praní prádla, dohled apod.) zajišťuje rodina či osoby blízké a od PS by tato osoba skutečně potřebovala pouze daný úkon. Doporučuji odmítnutí opřít o míru potřebné podpory a soběstačnost zájemce.

3/ K předání kontaktů na jiná zařízení (slovní nepřesnost - PS není „zařízení“) přidat i základní sociální poradenství.

Personální plán (organizační struktura, počet pracovníků, kvalifikace, vzdělávání apod.)

Pečovatelská služba je organizační složkou města, zřizovatelem je Město Kostelec nad Orlicí, jehož zástupcem je starosta.

V PS pracuje 8 pečovatelek (pracovníci v sociálních službách), 1 prادلena – uklízečka, sociální pracovníce a vedoucí PS, která je předchozím pracovním pozicím nadřizená. Nadřizeným vedoucí PS je tajemník, otázky ze sociální oblasti řeší vedoucí PS s vedoucí sociálního odboru nebo s pracovníky registru sociálních služeb na krajském úřadě. Účetní, mzdové a personální záležitosti jsou vedeny na městě a v rozpočtu PS se neprojeví.

Z rozpočtu PS je placená domovnice (na DPP), jejíž pracovní náplň nesouvisí s poskytováním PS, ale s provozem DPS.

Popis činností domovnice:

- zamykání/odemykání hlavních dveří v DPS č.p.1414 a č.p.763
- otevírání dveří při zabouchnutí klíčů v bytě klienta (dle předpisu)
- odemykání zámku na popelnici (každý pátek)
- udržování pořádku kolem DPS (zametání, postřik trávy mezi dlaždicemi apod.)
- v zimním období odhazování sněhu + posyp kamínky (jen na dvoře)
- čištění kanálek od okapů
- otevírání půdy v případě opravy výtahu či antény na střeše
- zajištění při haváriích v případě nepřítomnosti pečovatelek (výtahy, voda, apod.)

- v případě potřeby volání pohotovosti, policie, hasiči

- všeobecný přehled o DPS (co je potřeba nahlásit na Technických službách k opravám apod.)

Poskytovatel má zpracovány kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady pracovníků a dále pracovní profily.

Vzdělávání pečovatelů probíhá tak, že si kurzy společně vybírají z nabídek v mailové poště apod.. Vzhledem k nutnosti zajištění provozu jezdí na školení maximálně 2 pracovníci. V poslední době absolvovaly kurzy týkající se diskriminace seniorů, první pomoci, řešení konfliktů. Vedoucí PS eviduje počet hodin vzdělávání a akreditaci tak, aby byla u každého pracovníka naplněna zákonná povinnost 24 hodin za rok. Individuální vzdělávací plány pracovníků nejsou doposud zpracovány.

Poskytovatel má zpracován **system finančního a morálního oceňování** zaměstnanců, včetně kritérií. Dle slov vedoucí je podle tohoto systému v praxi postupováno.

Další doporučení: ve vztahu ke zřizovateli nastavit jasné kompetence, vzájemnou informovanost, popřípadě platformu pro pravidelné schůzky.

Časová dostupnost – provozní doba PS

Provozní doba terénní PS Kostelec n.O.:

**pondělí – pátek 6.00 – 18.00 hodin,
sobota a neděle 8.00 – 12.00 hodin.**

Uvedená provozní doba je v porovnání s jinými poskytovateli PS srovnatelné velikosti spíše nadprůměrná (některé PS mají provozní dobu kratší). Avšak vzhledem k poslání, základnímu účelu PS a vývojovým trendům není zcela dostačující. Cílem terénních služeb je uchování klienta co nejdéle v jeho domácnosti tak, aby se nemusel přestěhovat do pobytových sociálních služeb. Cílová skupina PS - klienti se sníženou soběstačností potřebují podporu služby také ve večerních hodinách (večerní hygiena, dohled nad léky, pomoc při přesunu na lůžko, převlečení, pomoc při podání večeře) a samozřejmě i o víkendech a svátcích. Ne všichni klienti mají rodinu či blízké, kteří jim toto mohou zajistit mimo provozní dobu PS. V informační brožurě o PS se uvádí, že ve zvláště odůvodněných případech je možné poskytnout PS také o svátcích. Pracovníci potvrdili ochotu službu poskytnout i ve svátek a uvedli konkrétní příklady, kdy službu zajišťovali o víkendu či večer.

Doporučení: uvažovat do budoucna o rozšíření provozní doby PS a o možnostech poskytovat úkony také v podvečerních hodinách, o víkendech a svátcích.

Provozní doba ambulantní formy PS:

**pondělí – pátek 6.00 – 14.30 hodin,
sobota, neděle 8.00 – 12.00 hodin,** což je pro stanovené účely dostačující.

Benchmarking – porovnání dat

1/ Úvod

Na úvod je nutno konstatovat, že ne všechna data jsou vzájemně porovnatelná. Důvodem je různá úroveň kvality poskytnutých dat od jednotlivých služeb, různé podmínky jednotlivých služeb (návaznost na DPS, další činnosti spojené s provozem DPS, zajištění do okolních obcí, členitý terén), nejasné či nejednoznačné otázky při sběru dat a jejich různý výklad apod.. Získaná data je proto nutno považovat pouze za orientační, mohou sloužit jako inspirace a podnět k dalšímu rozvoji služby.

2/ Výběr

Do výběru k porovnání dat bylo zahrnuto dalších 9 poskytovatelů pečovatelské služby. Jedná se o 8 poskytovatelů se stejnou právní formou jako PS Kostelec nad Orlicí (organizační složka města), v jednom případě jde o příspěvkovou organizaci města. Vzhledem k počtu klientů se jedná spíše o menší služby, většina z těchto služeb poskytuje péči také nájemníkům domu či domů s pečovatelskou službou.

3/ Počet uživatelů služby celkem na pracovníka přímé péče včetně DPČ

V roce 2009 bylo 13 uživatelů na jednoho pracovníka, v r.2010 15 uživatelů a v r.2011 18 uživatelů. V porovnání s ostatními poskytovateli se jedná se o mírně podprůměrné hodnoty, nárůst uživatelů je dán snížením počtu pracovníků. Počet uživatelů na pracovníka však nic nevyovídá o kvalitě služby jako takové. Nižší počet uživatelů může být způsobem například vyšším počtem úkonů péče, kdy pracovník tráví u uživatele více času.

4/ Struktura uživatelů služby dle stupňů závislosti na péči

Průměrné hodnoty - v r.2011 45% uživatelů bez příspěvku na péči, 33% I.stupeň, 10 % II.stupeň, 4% III.st., 8% IV.st.. Věrohodnost údajů o příspěvcích na péči od všech poskytovatelů je velmi problematická. PS není oprávněná cíleně zjišťovat, zda má uživatel příspěvek a v jaké výši. Je možné se to dozvědět ojedinele a nahodile při základním sociálním poradenství, vždy se však jedná spíše o kvalifikovaný odhad. Navíc výše příspěvku nemusí být v přímé úměře k zakázce uživatelů.

5/ Struktura uživatelů dle věku

Průměrné hodnoty. Vzhledem ke kvalitě či náročnosti služby není tento údaj relevantní. Cílová skupina PS může být bez omezení věku, posuzuje se zejména snížená soběstačnost osoby či její nepříznivá sociální situace, může se jednat o osoby s duševním onemocněním, zdravotním či smyslovým postižením, rodiny s dětmi apod.

6/ Celkový počet hodin zajišťování úkonů na pracovníka přímé péče včetně DPČ

PS vykazuje spíše podprůměrné hodnoty, v roce 2011 došlo ke snížení časové dotace úkonů na pracovníka. R. 2009 – 303 hodin, r.2010 – 374 hodin, r.2011 – 252 hodin. Je ovšem otázkou, zda tento a následující tři údaje hodnotit. Lze se domnívat, že mohlo dojít k nepochopení či k nesprávnému vykázání dat za rok 2011. Bližší vysvětlení v bodě 9/.

7/ Celkový počet hodin zajišťování úkonů na jednoho uživatele služby

V roce 2009 a 2010 lehce podprůměrné hodnoty (23 hodin, 25 hodin), v roce 2011 je výrazný pokles (14 hodin). Těžko hodnotitelné – viz poznámka v bodě 6/.

8/ Struktura kategorií úkonů (dle počtu uživatelů jednotlivých úkonů)

Jedná se pouze o údaj o počtu uživatelů, nevypovídá o čase spotřebovaném na jednotlivé úkony.

Běžné úkony péče – 4% - průměrná hodnota v porovnání s ostatními poskytovateli, současný trend v PS je však navyšovat tyto „péčové úkony“ na úkor úkonů typu dovážky obědů či úklidů.

Pomoc při hygieně – 22% - nadprůměrná hodnota, v souladu s požadavky a trendy.

Pomoc při zajištění stravy – 31% - průměrná hodnota (do budoucna vhodné snižovat, převádět na komerční služby a „uvolnit si ruce“ pro více závislé klienty).

Pomoc při zajištění chodu domácnosti – 26 % - průměrná hodnota (do budoucna opět vhodné snižovat, převádět na komerční služby a „uvolnit si ruce“ pro více závislé klienty).

Doprovody – 17% - průměrná hodnota.

9/ Struktura celkového počtu hodin zajišťování úkonů

Lze se domnívat, že mohlo dojít k nepochopení či k nesprávnému vykázání dat za rok 2011, neboť se zde nezobrazil počet hodin k zajištění úkonu pomoc při zajištění stravy. Toto se stalo také u jiného porovnávaného poskytovatele, ovšem všechny ostatní služby mají tento údaj vykázán (stejně tak i PS Kostelec n.O. v minulých dvou letech). Z tohoto důvodu mohlo dojít ke zkreslení údajů v bodech 6/ a 7/. Na obhajobu PS je nutno říct, že vysvětlení od kompetentních osob, jak správně chápat a vyplnit údaje, bývají někdy nejednoznačná či přímo protichůdná.

Běžné úkony péče – 2% - velmi málo. Jiné služby při stejném procentním poměru uživatelů (4%, viz výše) provádějí úkony péče po mnohem delší dobu (20%). Pokud by byl správně vykázán spotřebovaný čas za úkon zajištění stravy, již tak nízké procento by se ještě snížilo.

10/ Provozní doba – počet hodin za týden

68 hodin – nadprůměrná hodnota v porovnání se stejně velkými a menšími poskytovateli PS. Podrobnější komentář viz předchozí oddíl *Časová dostupnost - provozní doba PS*.

11/ Počet osobních automobilů pro PS

2 automobily je standardní počet (6x 1 auto, 3x 2 auta, 1x 3 auta), většina porovnávaných poskytovatelů jsou spíše menší služby, srovnání je obtížné (počet klientů, terén, DPS, okolní obce a jiné faktory).

12/ Provozní náklady celkem v Kč na jednu hodinu skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění poskytovaných úkonů

R.2009 – 868 Kč (v porovnání s ostatními poskytovateli průměrná hodnota), r.2010 – 788 Kč (průměrná hodnota), r.2011 - 1242 Kč.

Uvedený nárůst by mohl být způsoben případným chybným údajem v bodě 9/.

13/ Osobní náklady v Kč na jednoho zaměstnance (průměrný přepočtený počet)

R.2009 – 166 821 Kč, r. 2010 – 185 939 Kč, r. 2011 – 171 648 Kč. Jedná se spíše o podprůměrné hodnoty ve srovnání s ostatními službami.

14/ Předepsané úhrady uživatelů služby na jednoho uživatele

V porovnání s ostatními PS jsou hodnoty v pásmu průměru.

15/ Pohonné hmoty z provozních nákladů celkem

Mírně nadprůměrné hodnoty (2,3 %, 2,7% a v r.2011 2,6%), působí zde více faktorů (zda poskytovatel zajíždí či nezajíždí do okolních obcí, členitost terénu, struktura rozpočtu apod.).

16/ Spotřeba energie celkem z provozních nákladů celkem

Výrazně nadprůměrné hodnoty (r. 2009 – 10,6 %, r.2010 – 9,8 %, r. 2011 - -16,8 %), v roce 2011 velký nárůst.

Náměty k úvaze: zda má PS jasně vyčleněny provozní prostory, jak jsou velké a zda jsou osazeny měřidly (podle sdělení pracovníků měřidla nejsou). Kdo by měl hradit spotřebovanou energii ve společných prostorech DPS (klubovna, chodby apod.). Zda by mohl být výrazný nárůst spotřeby v r.2011 způsoben extrémními teplotami v zimě, případně nějakou technickou závadou či poruchou.

Činnosti spojené s provozem DPS aj.

Domy s pečovatelskou službou (DPS) jsou obvykle městské nájemní *byty zvláštního určení* nebo *byty v domech zvláštního určení*. Pojem „dům s pečovatelskou službou“ již není v současné legislativě nijak zakotven. Veřejnost často mylně považuje DPS za sociální službu, někdy dokonce za pobytové zařízení. Nájemníkům DPS může (a nemusí) být poskytována PS, záleží na jejich míře soběstačnosti. Registrovaná pečovatelská služba může být poskytována terénní nebo ambulantní formou, její činnost není nijak svázána s DPS. Obvykle pouze v tomto domě sídlí a je v podobné roli, jako ostatní nájemníci.

Zřizovatel, nájemníci DPS i veřejnost však velmi často požadují po poskytovateli PS, který sídlí v DPS, **další činnosti a úkoly, jež souvisí s provozem DPS**. Může se jednat například o úklid společných prostor, zprostředkování oprav v bytech, nástěnky, jmenovky na dveře a schránky, klíční systém, řešení sousedských sporů, kontrolu dodržování domovního řádu, provoz společných prostor určených nájemníkům (klubovna, někdy tělocvična, knihovna, ordinace apod.), jednání se žadateli o volný byt, seznamování nových nájemníků s vybavením a obsluhou spotřebičů v bytě a podobně.

Úklid společných prostor DPS zajišťuje pracovní pozice prادلena – uklízečka, která není pracovníkem v sociálních službách (nižší mzdové náklady, nemá povinnost 24 hodin vzdělávání). Chodby mezi byty myje každý den, dolní chodbu několikrát denně. Nájemníci DPS hradí za tento úklid sazbou 100 Kč za hodinu. Konečná cena se odvíjí od toho, v které budově nájemník bydlí (tam, kde jsou větší společné prostory, platí dle kalkulace víc). Příjem PS za úklid chodeb je zhruba 8000 Kč. Prادلena – uklízečka pere a žehlí prádlo pro klienty PS, pracovníky PS (OOPP), pro městský úřad (ručníky apod.), pro lékaře.

Doporučení:

1/ Vzhledem k tomu, že kalkulace byla stanovena ještě za působení předchozí paní vedoucí, doporučuji výhledově kalkulaci aktualizovat, zohlednit skutečné náklady, které se za uplynulou dobu mohly (či nemusely) změnit.

2/ Přehodnotit, zda je nutné provádět úklid ve stanovené frekvenci, zvážit méně časté vytírání chodeb (možno do rozhodování zapojit nájemníky, kterých se to týká, například formou ankety).

3/ Stanovit kalkulaci na praní a žehlení prádla pro cizí subjekty (lékař) a vést odděleně jako hospodářskou činnost.

4/ Zvážit aktualizaci a doplnění zřizovací listiny o činnosti, ke kterým dává zřizovatel PS kompetenci v oblasti provozu DPS. V současné zřizovací listině jsou zahrnuty základní činnosti pečovatelské služby a činnosti fakultativní. Vyjmenované fakultativní činnosti nejsou v praxi služby poskytovány (masáž, ošetření nohou). Dále je zde uvedeno mytí společných

prostor domu, což je problematické v případě, kdy v DPS bydlí osoba, jež nesplňuje podmínky pro poskytování základních činností PS. V takovém případě nelze poskytnout ani činnost fakultativní, není možné této osobě účtovat za mytí společných prostor (tuto činnost vyčlenit z PS).

Problematika generálního klíče od bytů nájemníků s sebou nese velkou zodpovědnost a riziko např. při vykradení kanceláře (což se v jedné DPS stalo). Opatrovat náhradní klíč od všech bytů je činnost, která nesouvisí s poskytováním PS. Pro pečovatelské služby je typické, že v případě imobilních klientů či klientů s potížemi s orientací má u sebe pečovatelská služba klíč od bytu, který po zazvonění a podle domluvy použije pro vstup do bytu za účelem vykonání předem dojednaných úkonů. Jsou to však pouze výjimečné případy (cca 2 – 5% klientů) a jsou odůvodněné výrazně sníženou soběstačností klienta.

Výstupy z konzultací, zpětná vazba k vybraným vnitřním pravidlům, dokumentaci a praxi PS

Současné trendy v sociálních službách, týkající se pečovatelské služby – výstupy z konzultací

1/ Podporovat uživatele co nejvíce v samostatnosti a soběstačnosti i nadále co nejvíce řídit svůj život. Za základní kámen pro správné nastavení poskytování služby je považováno mapování potřeb ve všech oblastech běžného života a poskytnutí kvalitního základního poradenství, poskytování služeb na základě individuálních potřeb a využití všech možností poskytování služby. Nastavení poskytování služby tak, aby umožňovalo využití služby i osobami se zdravotním postižením, i lidem s vyšší mírou závislosti.

Podle vedení PS nejsou tyto osoby odmítány, patří do cílové skupiny (příklady dobré praxe: klient po úrazu – uzavření smlouvy na dobu určitou, převzetí péče o klienta v době, kdy pečující rodina odjela na dovolenou, poskytování služeb opakovaně během dne).

Mezi klienty PS je zhruba 50 klientů, kteří pravidelně odebírají pouze oběd a občas potřebují nějakou pochůzku (např. nákup). Za minulé paní vedoucí se dělal malý průzkum, kolik těchto „obědářů“ potřebuje otevřít jídelnosič či pomoci s podáním oběda tak, aby se služba neposkytovala osobám, které nemají sníženou soběstačnost (v souladu s § 2 zákona o sociálních službách). V takových případech je vhodné odkázat na jiné subjekty, které dovážku zajišťují (obvykle si ani neúčtují cenu za dovážku).

7 klientů PS používá invalidní vozík, 1 klient je téměř ležící (v „lepší dny“ si dojde s pomocí pečovatelky a chodítka do koupelny), 3 klienti jsou velmi těžce chodící (2 s chodítkem, 1 se dvěma francouzskými holemi). 12 klientů využívá službu o víkendu.

Doporučení – zaměřit se více na informovanost veřejnosti a propagaci toho, že PS není pouze pro seniory, narušit zaběhnutý stereotyp. Například v informační brožurě o pečovatelské službě Kostelec nad Orlicí se v úvodu hovoří pouze o stáří („sociální služby přicházejí, aby podporovaly pozitivní stránky stáříatd.“), jsou zde kontakty na kluby důchodců a další aktivity pro seniory, motto se týká stáří, takže občan získá představu, že PS je určena pouze pro seniory, že tato služba je spojená s vyšším věkem klientů. Poskytování PS však není a nemůže být spojováno s určitým věkem klienta, podmínkou poskytování PS je nepříznivá sociální situace spojená se sníženou soběstačností. Tato snížená soběstačnost nemusí být v přímé souvislosti s věkem, ale spíše se zdravotním stavem, zdravotním či smyslovým postižením, složitou situací (např. u rodin s dětmi).

2/ Zaměření na péčové služby, ochota připravit se na případné oddělení služeb komerčního charakteru – dovážka obědů, úklid, praní prádla, nákupy (v souladu s analýzou tam, kde není nutná jiná podpora např. podávání stravy, podpora při dodržování čistoty).

PS Kostelec n.O. spolupracuje s dalšími návaznými službami, například s lékaři, se zdravotní domácí péčí, komerční firmou ze Žamberka, jež dováží obědy, úklidovou firmou. Příkladem dobré praxe je, že PS odkazuje zájemce o službu na tyto další služby a firmy v případech, kdy se nejedná o osoby se sníženou soběstačností (často to jsou „čiperní“ lidé důchodového věku) a tedy nespádají do cílové skupiny PS (podle zákona jim PS nelze poskytnout). Problematické je to, že do některých obcí zdravotní domácí péče ani např. firma rozvázející obědy nezajíždí (např. Svídnice). Toto by však mělo být řešeno příslušnou obcí.

3/Odborná připravenost pracovníků (znalost přístupu k lidem s různým druhem postižení, onemocnění, v terminálním stadiu, s demencí, s duševním onemocněním).

Doporučení: stanovit individuální vzdělávací plány pracovníků s ohledem na cíle a budoucí rozvoj služby, potřeby a charakter cílové skupiny, výstupy z hodnocení pracovníků a potřeby profesního rozvoje.

Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství poskytuje sociální pracovnice a to jak klientům PS, tak veřejnosti. Nejčastěji předává kontakty na domovy pro seniory či tiskne žádosti. Dříve se počet kontaktů sociálního poradenství evidoval (i telefonické poradenství), nyní ne. Když sídlila sociální pracovnice na úřadě, pro radu chodilo víc lidí (kontakty na zdravotní péči, půjčovny pomůcek apod.).

Doporučení:

1/ Zvážit evidování počtu kontaktů sociálního poradenství – pro účely hodnocení kvality služby, pro statistiku.

2/ Zpracovat pracovní postup (metodik) pro poskytování základního sociálního poradenství, vymezit, co do něj patří a kdy pracovník zprostředkuje kontakt se speciální službou (občanská poradna, notář, organizace zabývající se oddlužením, speciální poradny pro smyslově postižené, poradny pro použití kompenzačních pomůcek apod.).

Jednání se zájemcem o službu

Poskytovatel má písemná vnitřní pravidla pro jednání se zájemcem o službu, důraz je kladen na osobní setkání se zájemcem v jeho domácnosti, ověřování, zda zájemce patří do cílové skupiny PS a poskytnutí základního sociálního poradenství, což je v souladu s požadavkem zákona.

Doporučení:

Pro jednoznačné posouzení toho, zda zájemce patří či nepatří do cílové skupiny provádět podrobnější mapování potřeb pro všechny oblasti běžného života a zjišťování míry potřebné podpory (co je klient schopen zajistit si sám, v čem potřebuje např. pouze slovní podporu a asistenci, v čem dopomoc a co je nutné vykonat za klienta). Jde o naplnění §2 zákona o sociálních službách – podporovat klienta v rozvoji jeho samostatnosti, působit na klienta aktivně. Na základě mapování potřeb stanovit jednoznačnou hranici – kritéria, podle kterých je jasné, zda zájemce patří či nepatří do cílové skupiny PS. Jde i o dovednost odmítat soběstačné zájemce, poskytnout jim poradenství a kontakty na jiné (komerční) služby.

Plánování služby s klienty

Poskytovatel má písemně zpracovaná pravidla pro individuální plánování. Klíčovými pracovníky jsou pečovatelky, každá z nich plánuje a přehodnocuje zhruba s 10 až 15 klienty (poměrně vysoký počet, ovšem vzhledem k poměru počtu pracovníků k počtu klientů to jinak nelze zajistit). Hodnocení probíhá jednou za půl roku, pokud nenastane změna dřív.

Stížnosti

Poskytovatel má zavedenou evidenci stížností. Neeviduje žádné stížnosti na kvalitu či průběh poskytování služby. Obdržel pouze stížnosti, týkající se kvality obědů, které předal stravovacím zařízením a odpověď vyvěsil na nástěnku v DPS.

Informovanost o PS

Poskytovatel má informace zveřejněny na webových stránkách Města Kostelec nad Orlicí a v podrobné brožuře, kde jsou kromě informací o PS informace na další návazné služby.

Dále má PS zpracovaný barevný leták s veřejným závazkem a dalšími potřebnými informacemi. Úkony PS jsou popsány srozumitelně, nikoliv přesnou citací z vyhlášky, což je pro zájemce přínosné.

Drobná doporučení:

V zájmu jasného rozlišení terénní PS od pobytových služeb nezobrazovat na čelní straně letáku budovu DPS (může vzbuzovat mylný dojem, že PS zajišťuje bydlení). V oddíle „*Jaké služby poskytujeme?*“ uvést na přední místo úkony péče a doprovody (nedávat velký důraz na úklid a dovážku oběda – opět jde o to, změnit „image“ služby). V oddíle „*Co musíte udělat,....*“ – neklást tak velký důraz úřední postup pro podání a vyplnění žádosti, doložení OP atp. – snížit „práh“, „bariéru“ pro přijetí do služby a jednoduše popsat dobrou praxi, která je poskytovatelem prováděna (obvykle stačí dát o sobě vědět – např. zavolat s tím, že pracovník zájemce navštíví v jeho domácnosti, zmapuje potřeby a očekávání zájemce a s vyplněním žádosti mu pomůže).

V rámci dvoudenní konzultace byla pracovníkům také dána zpětná vazba a některá drobná doporučení k žádosti o poskytování PS, ke Smlouvě o poskytování PS, k záznamu Sociálního šetření (oddělit a odlišit PS a DPS) a k vybraným vnitřním pravidlům a směrnicím.

Rozpočet PS

Náměty a doporučení:

1/ Uvažovat o vyčíslení nákladů na činnosti spojené s provozem DPS a odlišit je od nákladů na PS. Uvedené vyčíslení umožní přesnější vykazování dat pro účely kontroly nákladovosti, porovnávání s jinými službami v rámci benchmarkingu, statistiky na MPSV a žádostí o dotace.

2/ Oddělit příjmy od okolních obcí za PS od příjmů za DPS a od příjmů za Domovinku. Při současném způsobu účtování to nelze jasně odlišit a vykázat přesná data. Viz příloha č. 2, č.3 a č.4.

3/ Při posuzování příjmů od klientů vyčísřit a zohlednit cenu úkonů, které byly provedeny a nemohly být klientům vyúčtovány z důvodu nároku na poskytnutí PS bez úhrady dle § 75 zákona 108/2006 Sb. (účastníci odboje a další). V současné době se to týká jednoho klienta (přičemž v minulosti to byli 3 klienti), výše úhrady, která nemůže být účtována činí zhruba 400 Kč měsíčně.

4/ Zvážit nastavení rozpočtu tak, aby poskytovatel jasně věděl, s jakou částkou pro daný rok může počítat a mohl tak lépe stanovovat své cíle a strategie rozvoje služby. V případě poskytnutých dotací přiměřeně rozpočet upravovat tak, aby předepsaný hospodářský výsledek na konci roku byl 0. Při současném nastavení je schválený rozpočet vyšší než potom skutečné čerpání, na základě poskytnutých dotací není rozpočet v průběhu roku upravován, služba končí s výrazným přebytkem. Viz přílohy č.1 a č.5.

5/ Provéřit prostory, za které hradí PS náklady za energii. Instalovat měřidla nebo vytvořit systém („klíč“), jak odlišit spotřebu za provozní prostory, které souvisí s PS (terénní i ambulantní) a spotřebu za další prostory (společné prostory DPS apod.).

Zdroje analýzy:

Vnitřní pravidla, standardy č. 1 – 15, formuláře a další dokumentace Pečovatelské služby Kostelec nad Orlicí

Dvoudenní konzultace v Pečovatelské službě Kostelec nad Orlicí, rozhovory s vedoucími pracovníky služby

Plán sociálních služeb Kostelecka na období 2010 – 2012

Benchmarkingová databáze dat o sociálních službách na území Královéhradeckého kraje

Závěrečná zpráva energetického auditu

**Dokument vznikl v rámci individuálního projektu
Královéhradeckého kraje s názvem Rozvoj dostupnosti a kvality
sociálních služeb v Královéhradeckém kraji II.**

**Projekt je financován z Evropského sociálního fondu
prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a
zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.**

Vydalo Město Kostelec nad Orlicí v roce 2012

www.kostelecno.cz

Platnost informací k datu 31. 07. 2012