

Seniorcentrum města Svitavy s.r.o.

Výroční zpráva 2020

- Domov pro seniory
- Domov se zvláštním režimem
- Pečovatelská služba

Úvodní slovo

Vážené čtenářky a čtenáři, ve svých rukách držíte již deváté vydání Výroční zprávy. Připravujeme ji s kolegy pro Vás v době, kdy prožíváme nelehké období, kdy na nás doléhá únava a obavy, jak dlouho ještě všechno zvládneme, co se všechno stane, jaký nás čeká rok 2021. Procházíme krizí, na kterou se nikdo z nás nepřípravil, se kterou nikdo z nás nepočítal, a se kterou se učíme „za pochodu“ vyrovnat.

Většinu roku jsme pracovali ve speciálním režimu. Od počátku epidemie jsme přijímali a zaváděli řadu mimořádných opatření vydaných především Ministerstvem zdravotnictví pro snížení rizika nákazy onemocnění COVID-19 u našich uživatelů. Mezi klíčová opatření patřilo (úplné uzavření domova, zákaz návštěv, zákaz vycházení pro uživatele, omezení pohybu uživatelů po domově, používání ochranných a dezinfekčních prostředků, měření teploty, testování zaměstnanců, omezení konání společných aktivit).

V případě, že jsme přijímali jakákoliv režimová opatření, vždy jsme velmi pečlivě zvažovali mezi oblastí lidských práv a svobod uživatelů a mezi ochranou zaměstnanců a uživatelů. Zejména v oblasti zamezování návštěv a u vycházek.

Na jaře se nám uchránit uživatele před nákazou podařilo. Bohužel v listopadu se nám Covid nevyhnul, pečovali jsme o nemocné uživatele, a zároveň se potýkali s velkou nemocností u pečujícího personálu.

Pro všechny z nás, pracovníky v sociálních službách to bylo velmi náročné období, kdy jsme ze své pozice chránili nejvíce ohroženou skupinu obyvatel – seniory.

Tato doba ukázala důležitost sociálních služeb, obětavost pracovníků zejména při práci s uživateli, kteří zůstali izolováni v domově bez možnosti osobního kontaktu se svými blízkými. Pro uživatele jsme se stali druhou rodinou a maximálně se snažili jim těžkou situaci zmírnit. Mnohdy jsme byli jediní, kdo mohl být na blízku osamělým lidem v domácím prostředí.

Po celý rok jsme a nadále v roce 2021 budeme intenzivně spolupracovat na realizaci investiční akce „Rozšíření domova se zvláštním režimem“. Cílem je vybudovat dostatečné a kvalitní zázemí pro pobytovou službu domova se zvláštním režimem podporující osoby, které onemocněly Alzheimerovou chorobou a ostatními typy demence. Projekt reaguje na vysoký počet neuspokojených žádostí. Nedostatečná kapacita zařízení vede k narůstajícím a obtížně řešitelným problémům osamocené žijících lidí v domácnostech i pečujících rodin o osoby, které mají sníženou soběstačnost a jsou odkázány na pravidelnou pomoc druhé osoby, kterou již nemohou ani s podporou dalších sociálních služeb zajistit v běžném přirozeném prostředí.

Přístavba objektu navýší kapacitu o 17 dvoulůžkových pokojů a 2 jednolůžkové pokoje, tj. navýšení kapacity o 36 lůžek. Přístavba a stávající část domova propojením vytvoří jeden provozní a ucelený objekt s kapacitou 75 lůžek.

Při realizaci investiční akce probíhala v průběhu celého roku spolupráce v mnoha oblastech, za stěžejní však považuji samotné zajištění chodu domova, spolupráci s projektanty a se stavební firmou, která stavbu realizuje.

Velmi náročné pro nás bylo reagovat na potřeby stavby, kdy jsme museli vyklízet a stěhovat prostory. Probíhaly práce na zpevnění stávající budovy, byla řešena statika odkryté boční stěny. Docházelo ke krátkodobému, ale i dlouhodobému uzavření některých pokojů. K dočasnému bydlení jsme využívali vhodné společné prostory (např. klubovnu, rehabilitační místnost), z některých větších pokojů byly vytvořeny na nezbytně nutnou dobu tří lůžkové pokoje. V domově byl hluk, prach, nároky na úklid byly několikanásobné. Museli jsme dbát zvýšené opatrnosti při pohybu v domově obyvatel, zaměstnanců i návštěv. Chyběly nám prostory na sklady materiálu i prostory k trávení volného času obyvatel domova.

V době propojování nové a stávající budovy došlo k uzavření celá zadní část domova, a to až do ukončení stavby, které je předběžně plánováno na jaro 2021. Snahou bylo najít místo pro všechny stávající uživatele domova, aby nebylo nutné uživatele stěhovat pryč z domova, do jiného zařízení apod. Vyvolané kapacitní potřeby byly řešeny jednak přechodným snížením počtu lůžek v DS na 27. Dále vytvořením tří nových pokojů ve 4.NP a současně změnou některých stávajících dvoulůžkových pokojů na pokoje třílůžkové. Pokoje ve 4.NP vznikly stavebními úpravami z administrativní části a společenské místnosti. V lednu 2020 proběhlo přestěhování zaměstnankyň ekonomického úseku do pronajatých kancelářských prostor v domě T.G.Masaryka 2065/26, Svitavy.

Tato investiční akce probíhala v období únor až duben. Tedy v období karantény – úplného uzavření Domova a zákazu vycházení uživatelů z Domova. Pracovali jsme ve speciálním režimu, snažili se hledat cestu, abychom stavbu nebrzdili, ale v maximální míře dodrželi celou řadu přijatých opatření, která se vztahovala pro domovy.

Klíčová opatření, která jsme museli přijmout a realizovat:

- oddělit stavební prostor od částí Domova, kde se pohybují uživatelé a pracovníci Domova,
- zvýšit dezinfekci prostor, kde docházelo ke křížení cest (vstupní hala, výtah),
- dodržovat hygienická opatření a minimalizovat kontakt pracovníků stavby s uživateli a pracovníky Domova (dezinfekce rukou a měření teploty při vstupu, čistá rouška, návleky),
- větší sledování zdravotního stavu uživatelů, měření teploty, zvýšená hygienická opatření (roušky, dezinfekce), testování pracovníků, omezení shromažďování uživatelů.

Na jednu stranu jsme měli radost z toho, jak stavba rychle pokračuje, a na druhou stranu jsme měli nemalé obavy z toho, že kontaktní přenos je reálný.

Přes všechny komplikace, které nám stavba přinášela, a nadále přináší, mohu konstatovat, že se zajištění chodu Domova daří.

Významnou změnou bylo ukončení poskytování pečovatelské služby k 31.12.2020. Dosud službu zajišťovaly dva subjekty. Nyní došlo k naplnění dlouhodobého záměru, že službu bude zajišťovat jedna organizace, a to Charita Svitavy. Naše společnost se bude zaměřovat na pobytové služby. V září proběhlo s vedením města a Charitou v Domě s pečovatelskou službou setkání s obyvateli, kde byly podrobně představeny a zodpovězeny dotazy. Závěrem roku jsme opustili prostory v DPS (zázemí pro PS). Jsem moc ráda, že sem Charita sídlo PS přemístí, a tak o bezprostřední kontakt s pečovatelkami obyvatelé domu nepřijdou.

Děkuji všem uživatelům za důvěru v naše služby. Velice mě těší, že jsou uživatelé spokojeni, je to rozhodně pozitivní motivace do budoucna.

Zájmy a potřeby uživatelů mají v naší společnosti prioritu, a pokud je to alespoň trochu možné, snažím se, spolu se svými spolupracovníky, řešit bezodkladně veškeré podněty a připomínky. Naší snahou je přizpůsobit péči specifickým požadavkům našich uživatelů z hlediska prostředí, v němž se pohybují, i z hlediska komunikace. I zdánlivé drobnosti totiž patří mezi faktory s rozhodujícím vlivem na to, jak komfortně se bude uživatel cítit a jak dobře bude spolupracovat s ošetřujícím personálem.

Stejný důraz klademe i na komunikaci mezi ošetřujícím personálem a rodinou uživatele. Cílem je získat co nejvíce individuálních informací o návycích a životě uživatele. Jejich adaptace do každodenní péče má totiž rovněž velmi pozitivní dopad na kvalitu pobytu v domově. Nulová soběstačnost způsobená demencí neznamená ztrátu schopnosti smyslově vnímat okolní svět, či prožívat emoce.

Život v Domově byl v roce 2020 významně ovlivněn zhoršenou epidemiologickou situací přibližně od poloviny března do konce roku. Z větších akcí se nám podařilo ještě před omezujícími opatřeními uspořádat v polovině února tradiční masopustní zabíjačkové hody za účasti Heligonkářů ze Svitav – pana Fleka a pana Klusoně. V letních měsících opatření trochu polevila. Uspořádali jsme proto nejdříve sportovní hry pro seniory venku na zahradě a společně navštívili kavárnu V parku. V září jsme pak ještě stihli výlet k rybníku Rosnička a oblíbené opékání špekáčků na zahradě Domova. Poté již opět došlo ke zprísnění opatření a větší společné akce nebylo možné realizovat.

Asi nejtěžším obdobím byl předvánoční čas, kdy Domov zasáhla vlna onemocnění COVID 19. Uživatelé museli být převážně v izolaci na pokojích, bylo obtížné navodit tradiční předvánoční atmosféru. Domov neprovonělo pečení vánočního cukroví, museli jsme oželeť pravidelná předvánoční vystoupení dětí, společnou vánoční besídku a další vánoční akce. Ale i přes to se nám snad podařilo pro uživatele vytvořit příjemnou atmosféru při štědrovečerní večeři a v dalších svátečních dnech.

Velmi bychom chtěli poděkovat dětem z různých MŠ i ZŠ, především pak dětem z MŠ Československé armády ve Svitavách, se kterou pravidelně spolupracujeme. Děti se snažily uživatelům zpříjemnit náročné chvíle v karanténě prostřednictvím obrázků, různých přání, dále děti natočily pro seniory velmi pěkná videa z mikulášského či vánočního vystoupení.

Vytvořili jsme pracovní příležitosti v rámci veřejně prospěšných prací.

Pracovní místa byla obsazována uchazeči o zaměstnání, které doporučil Úřad práce. Úřad práce na základě uzavřené dohody a sjednaných podmínek poskytl společnosti na vytvořená pracovní místa příspěvek. V roce 2020 byly společností vytvořeny 4 pracovní místa (úklid, výpomoc v kuchyni, výpomoc v prádelně). VPP jsou klíčovým nástrojem aktivní politiky zaměstnanosti, díky kterému mohou získat práci i uchazeči z řad dlouhodobě nezaměstnaných.

Pouze v profesionálně řízeném prostředí, kde jsou uživatelé i zaměstnanci spokojeni a vystupují vůči sobě s úctou a pochopením, je možné dosahovat optimálních výsledků a plnit náročné úkoly.

V roce 2021 se těšíme na otevření nové části Domova se zvláštním režimem. Realizace tohoto projektu začala před 2 roky. Město Svitavy zahájilo stavbu v únoru 2019, akce se zdárně dokončuje, momentálně se pracuje především na interiérovém vybavení.

Přístavba bude provozně, funkčně a technicky propojena se stávající budovou. Propojením stávající a nové části vznikne jeden celek. V objektu bude i nově vybudovaná kuchyň a jídelna. Předpokládáme, že v květnu opustíme stravovací provoz v DPS.

Plánujeme, že obyvatelé se do nového budou stěhovat od června. Nově budeme přijímat více jak 40 nových uživatelů. V Domově vznikne 15 nových pracovních míst.

Očekávám, že stejně jako minulý rok bude i ten letošní obdobím nemalých změn. Ale jaký bude nakonec rok 2021, to záleží na nás všech.

Poděkování

Všem zaměstnancům patří velké poděkování, jak statečně snáší současný nápor a vysokou psychickou zátěž. Za veliké nasazení ve prospěch našich uživatelů.

Každodenně jsem součástí dění, jak se s danou situací vypořádáváme, cítím hrdost na své kolegy, které mám. Věřím, že se v příštím roce postupně začneme vracet do běžného života. Vždyť nás čeká řada náročných úkolů spojených především s otevřením nové části Domova, kterým je potřeba věnovat dostatečnou přípravu.

Dále děkuji jménem mnou řízené společnosti našemu zakladateli Městu Svitavy a jeho zaměstnancům za vstřícnou a bezproblémovou spolupráci a všem externím spolupracovníkům a dobrovolníkům, kteří se podílejí na tom, aby naši uživatelé byli co nejspokojenější.

Děkuji všem našim minulým, současným i budoucím sponzorům a všem našim příznivcům.

Děkuji také těm, kteří nás oslovili s nabídkou pomoci, udělali jste nám radost.

Jsem ráda, že mezi námi jsou lidé, kteří mají silné sociální cítění a snahu pomoci těm, kteří to potřebují.

Bc. Lenka Jurenová
jednatelka společnosti

Základní účel společnosti

Základním účelem společnosti je poskytovat sociální služby dle aktuálních potřeb města Svitavy a přilehlého regionu. K naplnění tohoto základního účelu společnost vykonává i podnikatelskou činnost – Hostinská činnost v souladu s příslušnými veřejnoprávními předpisy. Společnost není v souladu s ustanovením § 2 odst. 1 zákona o obchodních korporacích primárně založena za podnikatelským účelem.

Orgány společnosti

- valná hromada
- dozorčí rada
- jednatelka

Nejvyšším orgánem řízení společnosti je valná hromada. Působnost valné hromady vykonává jediný společník. V souladu se zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění, je ve věcech obce jako jediného společníka vyhrazeno rozhodovat Radě města Svitavy.

Společnost zřizuje dozorčí radu. Dozorčí rada má 5 členů. O zasedání dozorčí rady se pořizuje zápis podepsaný předsedou dozorčí rady. Členové dozorčí rady jsou voleni jediným společníkem při výkonu působnosti valné hromady. Funkční období člena dozorčí rady je 5 let.

Statutárním orgánem společnosti je jednatelka.

Seniorcentrum města Svitavy s.r.o. zabezpečuje ve společnosti 45 stálých zaměstnanců v přepočtu na pracovní úvazky 44,50.

Typy služeb

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v účinném znění a dle rozhodnutí o registraci vydaném Krajským úřadem Pardubického kraje, ze dne 19.8.2011, Seniorcentrum města Svitavy s.r.o. poskytuje sociální služby:

Terénní – služby poskytované v domácnostech uživatelů (pečovatelská služba).

Ambulantní – služby, za kterými uživatel sám dochází (pečovatelská služba).

Pobytové – služby spojené s celoročním ubytováním, kde uživatel žije (domov pro seniory, domov se zvláštním režimem).

Druh poskytované sociální služby: **DOMOV PRO SENIORY**

Místo poskytování: **Svitavy, T. G. Masaryka 7/33a**

Sociální služba je poskytována nepřetržitě. Domov pro seniory (dále jen Domov) je otevřeným zařízením, bez jakéhokoliv omezení pohybu uživatelů.

Kapacita Domova je 31 lůžek (v současné době 76 % uživatelů tvoří ženy, 24 % muži). Průměrný věk uživatelů činí 85,2 let. V Domově se snažíme o vytvoření přátelské domácí atmosféry.

Poslání:

Posláním Domova pro seniory je poskytovat kvalitní pobytovou sociální službu lidem, kteří potřebují pravidelnou pomoc druhé osoby.

Podstatou poskytované služby je pomoc při zvládnutí běžných denních činností, zachování běžného způsobu života, udržení kontaktu s ostatními lidmi v blízkém okolí, aktivní působení na rozvoj či udržení stávajících schopností uživatelů, individuální přístup, důstojné a bezpečné zacházení s ohledem na jedinečnost každého člověka.

Cílová skupina uživatelů:

Sociální služba je určena lidem nad 50 let, kteří z důvodu vysokého věku, chronické nemoci či zdravotního postižení potřebují pravidelnou pomoc druhé osoby a nemohou nebo nechtějí zůstat doma. Přednostně jsou přijímáni občané města Svítavy, případně lidé se sociální vazbou na toto město.

Sociální službu nemůžeme poskytnout lidem, kteří v důsledku psychického onemocnění potřebují podporu specializovaných pobytových zdravotnických či sociálních služeb.

Cíle sociální služby:

- Neustále přizpůsobovat a zkvalitňovat prostředí tak, aby zde uživatelé mohli v rámci svých možností pokračovat v naplňování svých zájmů a co nejdéle žít běžným způsobem života, na který byli doposud zvyklí.
- Zvyšovat profesionalitu pracovníků v péči o uživatele.
- Zabránit sociální izolaci, podporovat a udržovat vazby na okolní společnost.
- Umět se postarat o umírající uživatele.
- Mít dobré jméno na veřejnosti, především na základě toho mít trvalý zájem žadatelů.

Zásady, které při poskytování sociální služby dodržujeme:

- Sociální službu poskytujeme individuálně s ohledem na cíle, přání a potřeby uživatele.
- Podporujeme rozvoj či udržení soběstačnosti uživatele, pokud to jeho zdravotní stav umožňuje.
- Uživatele v rámci jeho schopností podporujeme v rozhodování, nabízíme možnost volby.
- Zachováváme lidskou důstojnost uživatelů a dodržujeme základní lidská práva.
- Uživatel je náš rovnocenný partner, respektujeme jedinečnost každého uživatele bez ohledu na jeho společenské postavení či přesvědčení.

Rozsah činností při poskytování sociální služby:

Poskytujeme základní činnosti stanovené zákonem o sociálních službách:

Ubytování: zahrnuje i běžný úklid, praní prádla, poskytnutí lůžkovin...

Stravování: celodenní stravování v rozsahu 4 jídel denně.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu: pomoc či podpora při běžné hygieně, koupání, mytí vlasů, stříhání nehtů, holení aj.

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu: pomoc s podáváním jídla a pití, pomoc při pohybu, přesunech, s prostorovou orientací aj.

Sociálně terapeutické činnosti: nabízíme rehabilitaci a cvičení, trénování chůze, nácvik různých denních činností.

Aktivizační činnosti: nabídka skupinových a individuálních aktivit (např. trénování paměti, společné čtení a povídání, rukodělné práce, hraní kuželek, vaření a pečení, canisterapie...).

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: doprovod na vycházky do okolí Domova, zprostředkování kontaktu s rodinou, pomoc ve využívání informačních zdrojů, pořádání společenských a kulturních akcí v Domově aj.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: nákup potřebných věcí či doprovod na nákup, pomoc s vyřízením různých záležitostí na úřadech, správa dokumentů, financí aj.

Dále poskytujeme nezbytnou zdravotní péči. Nepřetržitě je přítomna zdravotní sestra, která dohlíží na zdravotní stav uživatelů a provádí zdravotní úkony (podávání léků, měření tlaku, odběry, aplikace injekcí, ošetření ran a proleženin aj.).

Nad rámec základních činností poskytujeme navíc i některé fakultativní činnosti, za které je požadována úhrada maximálně ve výši nákladů na tyto činnosti. Jedná se zejména o tyto činnosti:

- zapůjčení televizoru na pokoj uživatele,
- odvoz motorovým vozidlem Domova.

Poskytujeme základní sociální poradenství v rozsahu, které bude přispívat k řešení nepříznivé sociální situace uživatele.

Způsob poskytování péče:

Sociální služba je poskytována každému uživateli individuálně dle jeho přání, potřeb a schopností, pokud to umožní provoz Domova. Každý uživatel se v rámci svých možností podílí na sestavení individuálního plánu péče, dle kterého pak pracovníci při poskytování péče postupují. Plánovány jsou pouze činnosti, které uživatel nemůže vykonávat nebo při nich potřebuje dopomoc. Snažíme se co nejdéle udržovat a podporovat zachovalou soběstačnost uživatele, neposkytujeme tedy úkony, které si uživatel zvládne vykonat sám.

Zdravotní péče:

V Domově je nepřetržitě přítomna zdravotní sestra, která vykonává ošetrovatelské úkony dle ordinace praktického či odborného lékaře. Zároveň dohlíží na zdravotní stav uživatelů, v případě zhoršení kontaktuje praktického lékaře, případně přivolá rychlou záchrannou pomoc. Léčebně preventivní péči v rozsahu působnosti praktického lékaře poskytuje uživatelům smluvní lékař, který v Domově pravidelně 1 x týdně ordinuje. Podle potřeby vykonává návštěvu v doprovodu vrchní sestry u jednotlivých uživatelů na pokojích. Dále je v Domově pravidelně poskytována psychiatrická péče smluvním psychiatrem. Léčebně preventivní péči (stomatologickou, gynekologickou) nebo jinou odbornou péči (chirurgickou, kožní, oční...) poskytují uživatelům odborní lékaři ve svých ordinacích. V případě potřeby

zajišťuje Domov dovoz a doprovod uživatele. V nutném případě je odvoz zajištěn sanitním vozem. V případě potřeby se v nepřítomnosti smluvního lékaře povolá lékař konající pohotovostní službu nebo RZP.

Personální zajištění služby:

Službu domov pro seniory zabezpečuje 41 zaměstnanců v přepočtu na pracovní úvazky 23,75. Odbornou činnost služby vykonávají sociální pracovník, vrchní sestra, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci – 23 zaměstnanců/ 15,40 úvazku.

Všichni zaměstnanci splňují odbornou způsobilost dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dle zákona č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povolání.

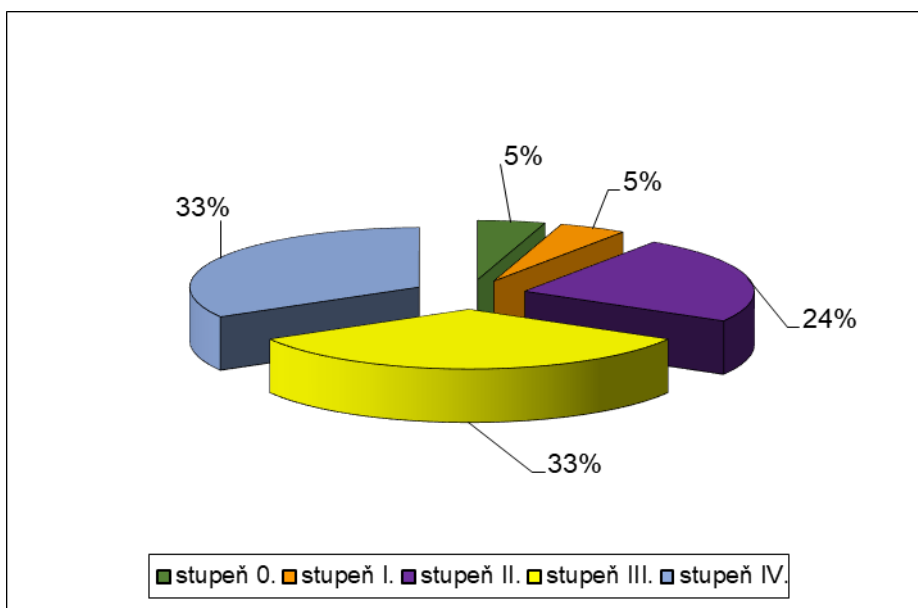
Tabulka č. 1: **Přehled o pohybu uživatelů**

		Počet uživatelů
Stav k 1.1.2020		30
Přijato celkem:		1
z toho	z LDN	0
	z DzR	1
	z domu	0
Pobyt ukončilo celkem:		10
z toho	zemřelo	7
	přesun do DzR	3
Stav k 31.12.2020		21
Průměrná roční obloženost v %		86,4 %
Průměrný počet uživatelů za rok 2020		26,8

Tabulka č. 2: **Struktura uživatelů podle stupně závislosti k 31. 12. 2020**

Stupeň závislosti	Počet uživatelů služby – stupeň 0 (žádná závislost) o příspěvek bylo požádáno	1
	Počet uživatelů služby – stupeň I (lehká závislost)	1
	Počet uživatelů služby – stupeň II (středně těžká závislost)	5
	Počet uživatelů služby – stupeň III (těžká závislost)	7
	Počet uživatelů služby – stupeň IV (úplná závislost)	7
Mobilita	Počet uživatelů služby bez omezení pohybu	1
	Počet uživatelů služby s částečným omezením pohybu	11
	Počet uživatelů služby s úplným omezením pohybu	9

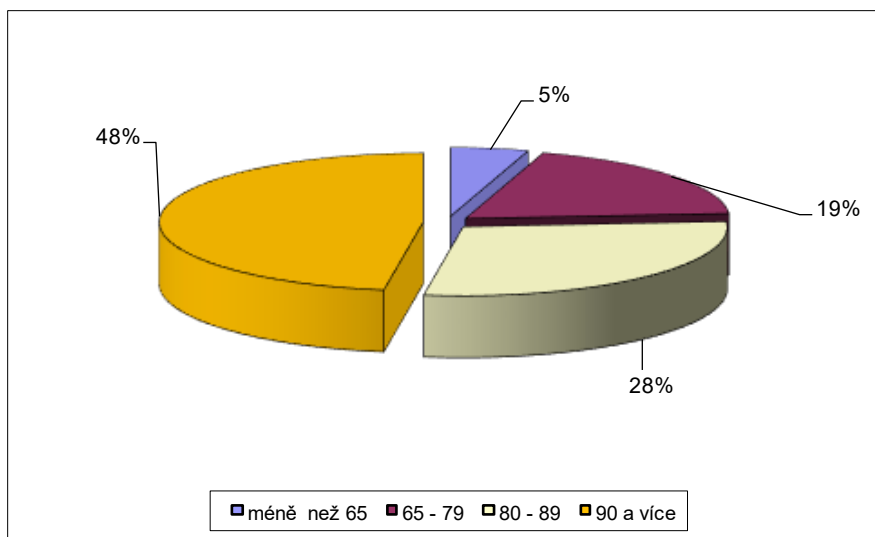
Graf č. 1 Struktura uživatelů z hlediska jejich zařazení podle stupně závislosti



Tabulka č. 3: Uživatelé dle věkového pásma k 31. 12. 2020

Věkové pásmo	Počet uživatelů
do 65	1
65 - 79	4
80 - 89	6
90 a více	10
průměr	85,2
počet žen	16
počet mužů	5

Graf č. 2 Uživatelé dle věku



Počet evidovaných naléhavých žádostí – 105

Druh poskytované sociální služby: **DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM**
Místo poskytování: **Svitavy, T. G. Masaryka 7/33a**

Sociální služba je poskytována nepřetržitě. Domov se zvláštním režimem (dále jen Domov) je otevřeným oddělením s tím, že je dbáno na zvýšený dohled nad pohybem uživatelů.

Kapacita Domova je 8 lůžek (v současné době 71 % uživatelů tvoří ženy, 29 % muži). Průměrný věk uživatelů činí přibližně 86,5 let. V Domově se snažíme o vytvoření přátelské domácí atmosféry.

Poslání:

Posláním Domova se zvláštním režimem je poskytovat kvalitní pobytovou sociální službu lidem postiženým Alzheimerovou chorobou nebo jinými typy demence, kteří potřebují pravidelnou pomoc a dohled druhé osoby.

Podstatou poskytované služby je pomoc při zvládání běžných denních činností, zachování běžného způsobu života, udržení kontaktu s ostatními lidmi v blízkém okolí, aktivní působení na rozvoj či udržení stávajících schopností uživatelů, individuální přístup, důstojné a bezpečné zacházení s ohledem na jedinečnost každého člověka.

Cílová skupina uživatelů:

Sociální služba je určena lidem nad 50 let, kteří onemocněli Alzheimerovou chorobou nebo jinými typy demence, a především v důsledku těchto onemocnění jsou odkázáni na pravidelnou pomoc a dohled druhé osoby a nemohou nebo nechtějí zůstat doma. Přednostně jsou přijímáni občané města Svítavy, případně lidé se sociální vazbou na toto město.

Cíle sociální služby:

- Neustále přizpůsobovat a zkvalitňovat prostředí tak, aby vyhovovalo specifickým potřebám lidí postižených demencí.
- Na základě znalosti biografie uživatele poskytovat individuální a smysluplnou péči, která povede k psychické pohodě a spokojenosti uživatele.
- Zvyšovat profesionalitu pracovníků v péči o uživatele.
- Zabránit sociální izolaci, podporovat a udržovat vazby na okolní společnost.
- Umět se postarat o umírající uživatele.
- Mít dobré jméno na veřejnosti, především na základě toho mít trvalý zájem žadatelů.

Zásady, které při poskytování sociální služby dodržujeme:

- Sociální službu poskytujeme individuálně s ohledem na cíle, přání a potřeby uživatele.
- Podporujeme rozvoj či udržení soběstačnosti uživatele, pokud to jeho zdravotní stav umožňuje.
- Uživatele v rámci jeho schopností podporujeme v rozhodování, nabízíme možnost volby.
- Zachováváme lidskou důstojnost uživatelů a dodržujeme základní lidská práva.
- Uživatel je náš rovnocenný partner, respektujeme jedinečnost každého uživatele bez ohledu na jeho společenské postavení či přesvědčení.

Rozsah činností při poskytování sociální služby:

Poskytujeme základní činnosti stanovené zákonem o sociálních službách.

Ubytování: zahrnuje i běžný úklid, praní prádla, poskytnutí lůžkovin...

Stravování: celodenní stravování v rozsahu 4 jídel denně.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu: pomoc či podpora při běžné hygieně, koupání, mytí vlasů, stříhání nehtů, holení aj.

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu: pomoc s podáváním jídla a pití, pomoc při pohybu, přesunech, s prostorovou orientací aj.

Sociálně terapeutické činnosti: nabízíme rehabilitaci a cvičení, trénování chůze, nácvik různých denních činností.

Aktivizační činnosti: nabídka skupinových a individuálních aktivit (např. trénování paměti, společné čtení a povídání, rukodělné práce, hraní kuželek, vaření a pečení, canisterapie...).

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: doprovod na vycházky do okolí Domova, zprostředkování kontaktu s rodinou, pomoc ve využívání informačních zdrojů, pořádání společenských a kulturních akcí v Domově aj.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: nákup potřebných věcí či doprovod na nákup, pomoc s vyřízením různých záležitostí na úřadech, správa dokumentů, financí aj.

Dále poskytujeme nezbytnou zdravotní péči. Nepřetržitě je přítomna zdravotní sestra, která dohlíží na zdravotní stav uživatelů a provádí zdravotní úkony (podávání léků, měření tlaku, odběry, aplikace injekcí, ošetření ran a proleženin aj.).

Nad rámec základních činností poskytujeme navíc i některé fakultativní činnosti, za které je požadována úhrada maximálně ve výši nákladů na tyto činnosti. Jedná se zejména o tyto činnosti:

- zapůjčení televizoru na pokoj uživatele,
- odvoz motorovým vozidlem Domova.

Poskytujeme základní sociální poradenství v rozsahu, které bude přispívat k řešení nepříznivé sociální situace uživatele.

Způsob poskytování péče

Sociální služba je poskytována každému uživateli individuálně dle jeho přání, potřeb a schopností, pokud to umožní provoz Domova. Každý uživatel se v rámci svých možností podílí na sestavení individuálního plánu péče (významná je spolupráce s rodinou uživatele), dle kterého pak pracovníci při poskytování péče postupují. Plánovány jsou pouze činnosti, které uživatel nemůže vykonávat nebo při nich potřebuje dopomoc. Snažíme se co nejdéle udržovat a podporovat zachovalou soběstačnost uživatele, neposkytujeme tedy úkony, které si uživatel zvládne vykonat sám.

Zdravotní péče

V Domově je nepřetržitě přítomna zdravotní sestra, která vykonává ošetrovatelské úkony dle ordinace praktického či odborného lékaře. Zároveň dohlíží na zdravotní stav uživatelů, v případě zhoršení kontaktuje praktického lékaře, případně přivolá rychlou záchrannou pomoc. Léčebně preventivní péči v rozsahu působnosti praktického lékaře poskytuje uživatelům smluvní lékař, který v Domově pravidelně 1 x týdně ordinuje. Podle potřeby vykonává návštěvu v doprovodu vrchní sestry u jednotlivých uživatelů na pokojích. Dále je v Domově pravidelně poskytována psychiatrická péče smluvním psychiatrem. Léčebně preventivní péči (stomatologickou, gynekologickou) nebo jinou odbornou péči (chirurgickou,

kožní, oční...) poskytují uživatelům odborní lékaři ve svých ordinacích. V případě potřeby zajišťuje Domov dovoz a doprovod uživatele. V nutném případě je odvoz zajištěn sanitním vozem. V případě potřeby se v nepřítomnosti smluvního lékaře povolá lékař konající pohotovostní službu nebo RZP.

Personální zajištění služby

Službu domov se zvláštním režimem zabezpečuje 42 zaměstnanců v přepočtu na pracovní úvazky 11,90. Odbornou činnost služby vykonávají sociální pracovník, vrchní sestra, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci – 24 zaměstnanců/ 8,60 úvazku. Všichni zaměstnanci splňují odbornou způsobilost dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dle zákona č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních.

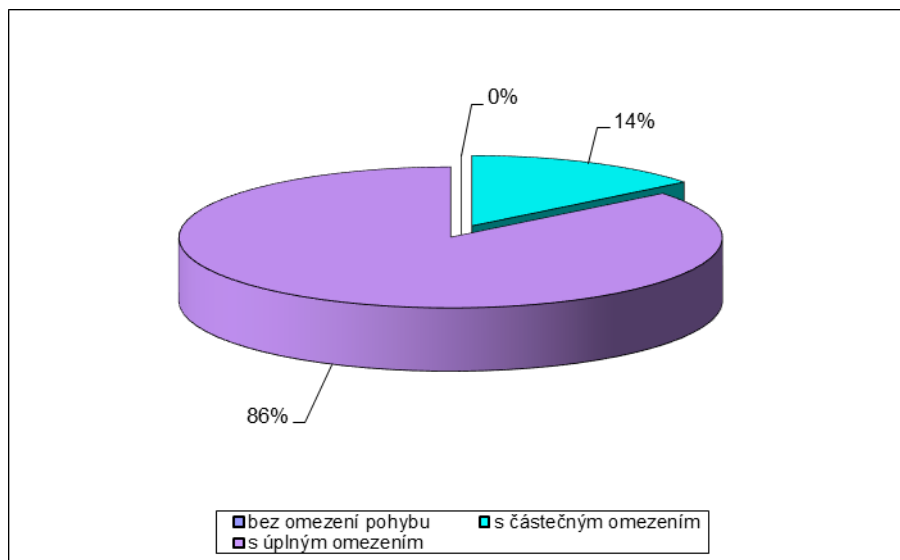
Tabulka č. 4: **Přehled o pohybu uživatelů**

		Počet uživatelů
Stav k 1.1.2020		6
Přijato celkem:		4
z toho	z LDN Svitavy	1
	přesun z DS	3
Pobyt ukončilo celkem:		3
z toho	zemřelo	2
	přesun do DS	1
Stav k 31.12.2020		7
Průměrná roční obloženost v %		96,1 %
Průměrný počet uživatelů za rok 2020		7,7

Tabulka č. 5: **Struktura uživatelů k 31. 12. 2020**

Stupeň závislosti	Počet uživatelů služby – stupeň 0 (žádná závislost) o příspěvek bylo požádáno	0
	Počet uživatelů služby – stupeň I (lehká závislost)	0
	Počet uživatelů služby – stupeň II (středně těžká závislost)	0
	Počet uživatelů služby – stupeň III (těžká závislost)	0
	Počet uživatelů služby – stupeň IV (úplná závislost)	7
Mobilita	Počet uživatelů služby bez omezení pohybu	0
	Počet uživatelů služby s částečným omezením pohybu	1
	Počet uživatelů služby s úplným omezením pohybu	6

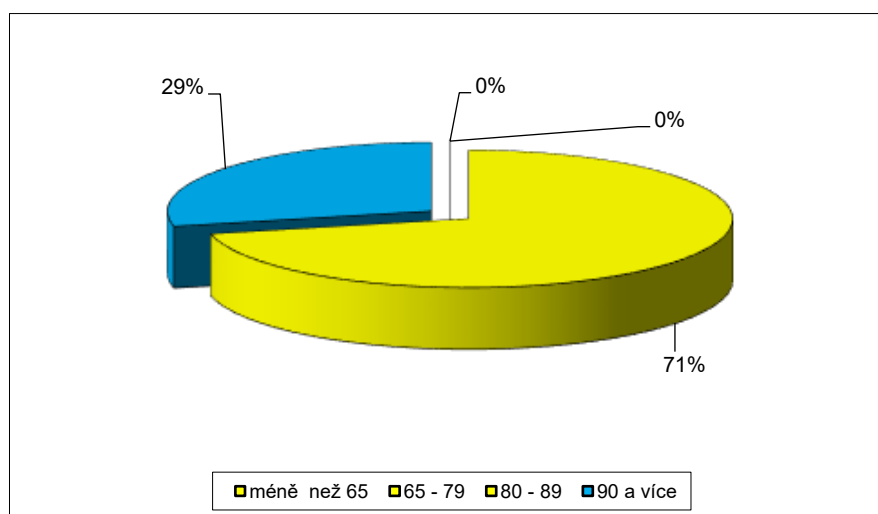
Graf č. 3 Mobilita uživatelů



Tabulka č. 6: Uživatelé dle věkového pásma k 31. 12. 2020

Věkové pásmo	Počet uživatelů
do 65	0
65 - 79	0
80 - 89	5
90 a více	2
průměr	86,5
počet žen	5
počet mužů	2

Graf č. 4 Uživatelé dle věku



Počet evidovaných naléhavých žádostí – 41

Sociálně - zdravotní úsek

Domov pro seniory, Domov se zvláštním režimem

Život v Domově

Denní režim se snažíme určovat dle individuálních potřeb uživatelů, pokud je to možné, respektujeme jejich zvyklosti. Den začíná vstáváním, hygienou, se kterou pomáhají pracovníci v přímé péči, a snídání. Během dopoledne se mohou uživatelé účastnit různých aktivit. Po obědě následuje odpočinek, který každý tráví libovolně – na pokoji, ve společenských prostorách. Pokud je pěkné počasí, odpoledne chodí uživatelé většinou ven na zahradu, která se nachází přímo v areálu Domova. V průběhu dne je také poskytována individuální cvičení na pokojích. Večere se podává od pěti hodin a večerní program je volný a nese se v klidovém režimu. Návštěvy probíhají neomezeně, rodina či přátelé mohou navštívit uživatele prakticky kdykoliv.

V rámci volnočasových aktivit uživatelům nabízíme různé činnosti, při jejichž výběru vycházíme především z jejich dřívějších koníčků a zájmů; velmi oblíbené je mezi uživateli např. společné vaření (gastroterapie). Uživatelům nabízíme dále canisterapii, snažíme se využívat muzikoterapii, pořádáme společné promítání filmu – biograf, pro mnohé uživatele je důležité trénování paměti. Vedle volnočasové pracovníci nám tyto aktivity pomáhají uskutečňovat i dobrovolníci.

V roce 2020 byly ale volnočasové aktivity vzhledem k nepříznivé epidemiologické situaci velmi omezeny. Po většinu roku platila v Domově mimořádná opatření. Pokud to bylo možné, dílčí aktivity probíhaly alespoň v menší počtu na jednotlivých podlažích; po nějakou dobu byly uživatelé na pokojích zcela izolováni, o to více se volnočasové pracovníci snažily uživatelům věnovat individuálně.

Při práci s lidmi postiženými Alzheimerovou chorobou se zaměřujeme především na posilování základních lidských návyků a dovedností, práci s dřívějšími prožitky, zájmy a silnými stránkami postiženého člověka. Při práci používáme například metodu reminiscenční terapie, stimulaci smyslovými vjemy (zrak, sluch, hmat, čich) aj.

Pracovníci v sociálních službách - zajišťují komplexní přímou obslužnou péči, pomáhají uživatelům při vytváření, prohlubování a upevňování hygienických, stravovacích a společenských návyků, pomáhají při vytváření sociálních a společenských kontaktů, posilují životní aktivizace uživatelů, zajišťují vyplnění volného času uživatelů. Starají se o osobní hygienu uživatelů, pomáhají jim při vykonávání tělesných potřeb a upozorňují na změny zdravotního nebo duševního stavu uživatele. Doprovází uživatele na vyšetření, na vycházky nebo při přemísťování v rámci zařízení. Podle zásad stanovených hygienickým režimem zajišťují a dohlíží na stravování uživatelů, zajišťují manipulaci s prádlem. Dbají o hygienu prostředí a dodržování čistoty a pořádku na pokojích uživatelů. Podílí se na vytváření estetického a příjemného prostředí domova. Spolupracují s ostatními zaměstnanci při činnostech vyplývajících z naplňování standardů kvality péče. Sestavují individuální plány péče. Podílí se na kulturních a společenských akcích pro uživatele.

Zdravotničtí pracovníci - poskytují základní ošetrovatelskou a specializovanou péči v rámci ošetrovatelského procesu bez odborného dohledu. Pracují formou ošetrovatelského procesu, vytvářejí ošetrovatelské plány, preventivně působí na udržení optimálního psychického i tělesného stavu uživatele. Zdravotničtí pracovníci poskytují zdravotní péči na základě ordinace ošetřujícího lékaře, podávají léky, aplikují inzulin, provádí převazy ran a další diagnostické výkony, odebírají biologický materiál na vyšetření a zajišťují jeho odeslání. Provádějí dohled nad dodržováním pitného režimu, připravují uživatele k diagnostickým nebo léčebným výkonům. Aplikují léčebné prostředky a sledují jejich účinek, odpovídají za

hospodaření s léky, uložení a uzamčení léků. Zajišťují správné uložení, dezinfekci a sterilitu nástrojů, pomůcek a zdravotnického materiálu.

Využití příspěvku na péči

Příspěvek na péči (dále jen PnP) náleží lidem, kteří jsou především z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu závislí na pomoci jiné osoby při péči o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti. Péči o vlastní osobu se rozumí především takové denní úkony, které se týkají zajištění, či přijímání stravy, pomoc s osobní hygienou a při výměně inkontinentních pomůcek, či s pomocí výkonu fyziologické potřeby, s oblékáním a pohybem. Pracovníci Domova uživatelům tak umožňují prožít plnohodnotný, důstojný a aktivní život s přihlédnutím k jejich individuálním potřebám, zabraňují tak jejich sociálnímu vyloučení a co nejvíce podporují jejich soběstačnost. V případě umístění osoby do Domova, náleží celá výše PnP zařízení a slouží na úhradu služeb péče. V případě uživatelů bez PnP v našem Domově nejde o uživatele, kteří na PnP nemají nárok, ale o uživatele, kterým bylo o PnP teprve zažádáno, ale i přesto jsou jim úkony péče poskytovány. Sociální pracovník Domova žádá jak o přiznání PnP, tak v případě nízkého stupně PnP (z důvodu zhoršeného zdravotního stavu uživatelů) o vyšší stupeň PnP. Do doby přiznání vyššího stupně PnP je péče hrazena z provozních prostředků. U uživatelů v I. - IV. stupni závislosti je příspěvek na péči plně vyčerpáván.

Stravovací úsek

Strava je do Domova distribuována z kuchyně (vlastní provozovna na ulici Felberova 31, Svitavy). Stravování je poskytováno uživatelům s ohledem na jejich mobilitu, buď ve společných jídelnách, nebo v jednotlivých pokojích, kam se strava rozváží. Vzhledem k zachování soběstačnosti uživatele je snahou našeho Domova, aby se co největší počet uživatelů stravoval mimo vlastní pokoj. Pro přípravu pokrmů využíváme kvalitní čerstvé potraviny. Strava se připravuje podle zásad racionální výživy a potřeb dietního stravování. Jídelní lístky neustále obměňujeme, jsou zařazována nová jídla, je možnost výběru jídla ze tří druhů, a to přispívá k celkové spokojenosti strávníků. Strava je podle potřeb, či přání uživatelů, také mechanicky upravována (strava s mletým masem, mixovaná strava). Snažíme se, aby bylo jídlo nejen chutné, ale i na pohled lákavé pro strávníky. Dohlížíme, aby uživatelé měli dostupné nápoje nejen ke každému jídlu, ale i během dne. V Domově probíhá nepřetržitá komunikace mezi uživateli a personálem, což nám umožňuje pružně reagovat na přání a potřeby ze strany uživatelů.

V Domově se schází stravovací komise, které se pravidelně účastní vedoucí kuchyně. Jednání je zpřístupněno pro všechny uživatele, kteří mají zájem se ke stravování vyjádřit. Po většinu roku se komise bohužel nemohla vzhledem k opáření scházet.

Především díky stravovací komisi se spokojenost uživatelů se stravováním postupně zlepšuje, kuchyň dle svých možností reaguje na připomínky a nápady uživatelů. Byla zavedena nová jídla dle požadavků uživatelů. Pravidelně si uživatelé velmi chválí sladká jídla (především buchty a koláče a klasickou českou kuchyni).

Dbáme na to, aby v Domově v jednotlivých kuchyňkách vždy byla pohotovostní zásoba potravin (chléb, mléko, máslo, paštika, džem...) pro nezbytné případy (náhlé zažívací problémy uživatelů, druhá večeře u diabetiků aj.).

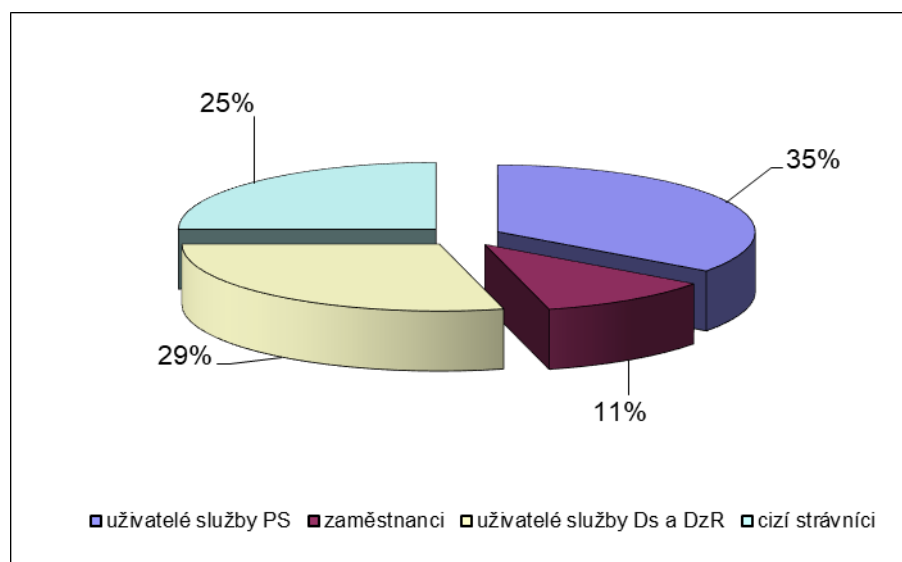
Po městě Svitavy obědy rozvážíme dvěma auty, aby strava byla v co nejkratším čase předána seniorům. Nabízíme dva druhy jídel a šetřící dietu. Strava se porcuje horká, za dodržení

hygienických předpisů, do nerezových jídelnosičů s termoobalem. Oběd je předán v domácnosti do 1,5 hodiny po vydání z našeho stravovacího provozu. Obyvatelé domu s pečovatelskou službou mají možnost obědvat v jídelně, kde jsou obslouženi pracovníky kuchyně nebo si mohou oběd odnést domů. Do jídelny také docházejí na oběd senioři z blízkého okolí a stejnou možnost mají také ostatní zájemci o stravování u nás.

Tabulka č. 7: **Počty připravené stravy v kuchyni v roce 2020**

Obědy:	Počet	Celodenní strava:	Počet
- uživatelé služby PS	15.489	Pobytové služby (DS a DzR)	
- senioři města	9.267	- snídaně	12.556
- zaměstnanci	4.942	- obědy	12.552
- ostatní strážníci	1.905	- svačina	12.547
Celkem obědů	31.603	- večeře	12.552

Graf č. 5 **Obědy dle cílové skupiny**



Druh poskytované sociální služby: **PEČOVATELSKÁ SLUŽBA**
Místo poskytování: **Svitavy**
Adresa pracoviště: **Felberova 715/31**

Významnou změnou je ukončení poskytování pečovatelské služby k 31.12.2020.

Forma poskytování sociální služby:

Terénní služba:	poskytována v domácnostech uživatelů,
Provozní doba:	pondělí až pátek od 7.00 do 19.00 hodin, sobota a neděle od 7.00 do 13.00 a od 17.00 do 19.00 hodin, dle aktuální potřeby uživatelů v dohodnutých intervalech.
Kapacita:	80 uživatelů
Ambulantní služba:	poskytována ve středisku osobní hygieny v Domě s pečovatelskou službou na adrese, Felberova 31, Svítavy.
Provozní doba:	pondělí až pátek od 7.00 do 14.00 hodin, objednávkový systém.
Kapacita:	20 uživatelů

Kapacita je vyjádřena počtem uživatelů, kteří čerpají různé typy úkonů v různé frekvenci a mají uzavřenou smlouvu.

Posláním pečovatelské služby je poskytnout individuálně zaměřenou pomoc a podporu lidem se sníženou soběstačností spojenou se samotou, stářím, nemocí či zdravotním postižením. Podstatou služby je poskytnout lidem přiměřenou podporu druhé osoby tak, aby mohli žít co nejdéle důstojným životem ve vlastních domácnostech.

Sociální služba je určena seniorům a osobám se zdravotním postižením na území města Svítavy, kteří potřebují z důvodu snížené soběstačnosti pomoc druhé osoby k zajištění svých potřeb a žijí ve svých domácnostech.

Sociální službu nemůžeme poskytnout osobám s agresivními tendencemi a akutně infekčně nemocným.

Cíle služby:

- Neustále zvyšovat kvalitu služby s důrazem na individuální potřeby uživatelů.
- Zvyšovat profesionalitu pracovníků v péči o uživatele.
- Aktivně vyhledávat občany, kteří vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu a úbytku životních sil potřebují pomoc se zajištěním sebeobsluhy nebo pomoc s péčí o domácnost.
- Mít dobré jméno na veřejnosti, především na základě toho mít trvalý zájem žadatelů.

Zásady, které při poskytování sociální služby dodržujeme:

- Sociální službu poskytujeme individuálně s ohledem na cíle, přání a potřeby uživatele.
- Podporujeme rozvoj či udržení soběstačnosti uživatele, pokud to jeho zdravotní stav umožňuje.
- Uživatele v rámci jeho schopností podporujeme v rozhodování, nabízíme možnost volby.

- Zachováváme lidskou důstojnost uživatelů a dodržujeme základní lidská práva.
- Uživatel je náš rovnocenný partner, respektujeme jedinečnost každého uživatele bez ohledu na jeho společenské postavení či přesvědčení.

Základní činnosti při poskytování sociální služby:

Pečovatelská služba zahrnuje základní činnosti v rozsahu, jak je uvedeno v ustanovení § 6 odst. 1 písm. a) až e) vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a těmito činnostmi jsou:

- Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu: **pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.**
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu: **pomoc při osobní hygieně, s péčí o vlasy a nehty, pomoc při použití WC.**
- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy: **zajištění stravy odpovídající racionální výživě a dietnímu stravování, dovoz či donáška jídla, pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití.**
- Pomoc při zajištění chodu domácnosti: **běžný úklid a údržba domácnosti, nákupy a pochůzky, praní a žehlení, mandlování aj.**
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: **doprovázení k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby aj.**

Nad rámec základních činností poskytujeme navíc i některé fakultativní činnosti, za které je požadována úhrada maximálně ve výši nákladů na tyto činnosti. Jedná se o dovoz motorovými vozidly pečovatelské služby.

Poskytujeme základní sociální poradenství, a to pouze v rozsahu, který bude přispívat k řešení nepříznivé sociální situace uživatele.

Personální zajištění služby:

Pečovatelskou službu zabezpečuje 16 zaměstnanců v přepočtu na pracovní úvazky 6,20. Odbornou činnost služby vykonávají sociální pracovníce, pracovníci v sociálních službách – 7 zaměstnanců/ 4,5 úvazku.

Všichni zaměstnanci splňují odbornou způsobilost dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Tabulka č. 8: Přehled o jednotlivých úkonech PS poskytovaných za rok 2020 a počtu uživatelů, kterým byly služby poskytnuty.

Základní činnosti	Počet úkonů	Počet uživatelů
Pomoc a podpora při přípravě a podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru.	6 062	52
Pomoc při osobní hygieně.	1 169	31
Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování.	15 489 obědů	83
Dovoz jídla nebo donáška jídla.	7 890	40
Pomoc při zajištění chodu domácnosti.	2 008	69
Běžné nákupy a pochůzky.	1 677	56
Praní a žehlení prádla.	929 kg	38
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovody k lékaři, na úřady).	454	20
Dovoz stravy ostatním seniorům města.	5 213	39

Tabulka č. 9: Uživatelé dle věkového pásma k 31. 12. 2020

Věkové pásmo	Počet uživatelů
do 69	19
70 - 79	26
80 - 89	39
90 a více	13
počet žen	74
počet mužů	23

V roce 2020 poskytla pečovatelská služba sociální službu 97 uživatelům - 74 ženám a 23 mužům. Věkové rozpětí uživatelů bylo od 45 do 97 let. Největší zastoupení našich uživatelů dle věkového pásma bylo ve věku 80 až 89 let.

V průběhu roku jsme přijali 17 žádostí o poskytnutí sociální služby. V 15 případech byla žádost kladně vyřízena a pečovatelská služba zahájena. V jednom případě byl žadatel po podání žádosti hospitalizován a k zahájení PS nedošlo z důvodu úmrtí. V druhém případě žadatel nesplňoval podmínky k zahájení služby.

Během roku jsme ukončili 14 smluv o poskytování sociální služby z důvodu úmrtí uživatele a v jednom případě to bylo z důvodu zlepšení zdravotního stavu. Dne 17.6.2020 Zastupitelstvo města Svitavy rozhodlo o ukončení poskytování sociální služby - pečovatelská služba naší společností Seniorcentrum města Svitavy s.r.o. Z tohoto důvodu byla s uživateli na podzim podepsána Dohoda o skončení Smlouvy o poskytování sociální služby. Smlouvy byly ukončeny k 31.12.2020.

V průběhu roku nebyla na pečovatelskou službu podaná žádná stížnost. Nebyl zaznamenán žádný úraz pracovníků ani uživatelů, které by souviselo s poskytovanou službou.

Výrazný nárůst počtu úkonů jsme oproti loňsku zaznamenali především v pomoci a podpoře při přípravě jídla a pití, v pomoci s prostorovou orientací a při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. V tomto roce, který byl značně ovlivněn epidemiologickou situací, jsme se o to více snažili, abychom zaměřili pozornost na individuální potřeby a zájmy našich uživatelů. Uvědomovali jsme si, jak je pro ně toto období plné obav, izolace a strachu náročné.

Z výše uvedeného důvodu byla omezena možnost vzdělávání zaměstnanců. Také akce pro obyvatele v prostorách DPS nebylo možné realizovat. Při rozvolnění opatření se konala pouze jedna přednáška, a to na téma inkontinence. Zúčastnění byli přednášející paní Sedlářovou obdarováni malým dárkem.

Velmi nás mrzelo, že jsme svoji činnost v DPS, vzhledem k aktuální situaci, nemohli zakončit Mikulášskou besídkou, která se stala tradičně nejnavštěvovanější a nejoblíbenější akcí. Přesto o dva předvánoční dárečky uživatelé a obvatelé nepřišli. Velmi milým překvapením pro ně byla vánoční přáníčka, která pro ně připravily děti ze speciální školy ve Svitavách. Druhé, krásně voňavé překvapení pro ně upekla Mateřská škola Paperáček. Vše bylo za dodržení bezpečnostních opatření pracovníci rozdáno.

Rok 2020 byl pracovně i osobně asi náročný pro každého z nás. Výskyt COVID-19 měl velký vliv i na poskytování sociální služby. Realizace preventivních opatření, zamezení šíření infekce, zvýšená hygienická opatření, ale také empatický a individuální přístup k našim uživatelům nás profesně posunul. Převážně telefonní kontakty s ostatními pracovníky v sociálních službách, kdy jsme si předávali rady a zkušenosti byli nedocenitelné. Navzájem jsme se podporovali v náročných dnech. Plánované ukončení a předání pečovatelské služby sebou přinášelo spoustu práce (počínaje administrativou až po samotné přestěhování). Vše jsme zvládli dle našich představ a plánů. Uživatelům byla až do posledního dne poskytnuta maximální péče s nejvyšší kvalitou. **Velmi děkujeme našim uživatelům i jejich rodinným příslušníkům za vřelá povzbudivá slova a kladné reakce na naši činnost.**

Finanční zpráva za rok 2020

Seniorcentrum města Svitavy s.r.o. je společností s financováním z více zdrojů.

Tabulka č. 10: **Přehled výnosů v roce 2020**

Výnosy	v tis. Kč	%
Úhrady od uživatelů	10.306	35
Příjmy od zdravotních pojišťoven	2.603	9
Účelová dotace – Pardubický kraj	7.915	27
Účelová dotace – město Svitavy	5.095	17
Dotace Covid-19	1.537	5
Účelové dotace – obce	10	0
Účelová dotace – Úřad práce	250	1
Jiné zdroje financování	1.920	6
Úroky z úvěru	102	0
Celkem	29.738	100

Úhrady od uživatelů:

Domov pro seniory a domov se zvláštním režimem: úhrada za pobyt, stravu a péči.

Pečovatelská služba: úhrada za terénní a ambulantní péči.

1. Úhrady uživatelů stanoví vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
2. Úhrady za činnosti při poskytování sociálních služeb schvaluje rada města, při výkonu působnosti valné hromady společnosti.

Jiné zdroje financování

- Výnosy za stravné, které společnost poskytuje především seniorům města, kteří nečerpají jiné pečovatelské služby, tj. nejsou uživateli pečovatelských služeb.
- Výnosy ze stravného zaměstnanců.
- Výnosy za služby, které zajišťuje společnost, ale které jsou zahrnuty nájemcům Domu s pečovatelskou službou do služeb za plnění poskytovaná s užíváním bytu (např. úklid společných prostor, spotřeba čistících prostředků apod.). Tyto náklady jsou společností refundovány bytovému oddělení OSM MěÚ.
- Výnosy z nájemného z bytů v bytovém domě na ul. Milady Horákové.
- Dary.
- Dotace od obcí.

Tabulka č. 11: **Přehled nákladů za rok 2020**

Náklady	v tis. Kč	%
Spotřeba potravin	2.117	7
Spotřeba energie	1.670	5
Spotřeba materiálu	1.344	4
Mzdy, odvody, soc. náklady	22.551	70
Pojištění, daně	136	0
Nájemné	2.549	8
Ostatní služby	1.878	6
Ostatní finanční náklady	27	0
Odpisy	133	0
Celkem	32.405	100

Důvodem vykázané účetní ztráty společnosti je skutečnost, že nájemné za budovu T.G. Masaryka 7/33a a její vybavení, které patří městu Svitavy, společnost hradí nepeněžní formou - zápočtem s úvěrem poskytnutým městu. **Finanční hospodaření společnosti je vyrovnané.**

Průzkum spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami:

Na začátku roku 2021 realizovala společnost Seniorcentrum města Svitavy s.r.o. dotazníkové šetření, které mělo za cíl zjistit spokojenost uživatelů domova pro seniory s poskytováním sociálních služeb v roce 2020.

Systematické hodnocení kvality služeb je důležitým prostředkem ke zdokonalování služeb pro naše uživatele. Zejména negativní hodnocení služeb chápeme jako podnět k zamyšlení a hledání řešení, neboť naším cílem je zvyšovat kvalitu služeb a vyhovět potřebám našich uživatelů. Z těchto důvodů jsme zvolili anonymní dotazník, kde se uživatelé mohou bez obav vyjádřit. U uživatelů, kteří projevíli zájem byla použita metoda standardizovaného rozhovoru.

Dotazníkové šetření je pro nás důležitou zpětnou vazbou, protože zhodnotilo snažení společnosti v oblasti poskytování sociálních služeb seniorům. Velmi nás těší, že jsou uživatelé s našimi službami spokojeni. Je to rozhodně pozitivní motivace do budoucna. Vedení společnosti čerpá z výsledků šetření informace při rozhodování o rozvoji společnosti.

Výsledky z provedeného šetření:

I. Údaje související s domovem pro seniory

Zaměstnanci společnosti předali celkem 22 dotazníků. Vrátilo se 14 vyplněných dotazníků.

Dotazníkové šetření bylo zaměřené na pět oblastí:

- hodnocení ubytování
(vybavení pokoje, společné prostory, zahrada, výzdoba, čistota, praní prádla)
- hodnocení stravování
(kvalita, rozmanitost, množství, nápoje, časové rozložení stravy, odezva na připomínky)
- hodnocení poskytování péče
(individuální přístup, osobní hygiena, zdravotní péče, zachování soukromí, bezpečí)
- hodnocení zaměstnanců
(ohleduplnost, pozornost k potřebám, komunikace, poskytování informací)
- hodnocení nabídky trávení volného času

Hodnocení:

- 1 - ano (nejlepší hodnocení)
- 2 - částečně spokojen, spíše ano
- 3 - nespokojen, ne
- 0 - bez odpovědi

Hodnocení ubytování	%	Hodnocení stravování	%
1	80	1	57
2	15	2	24
3	5	3	14
0	0	0	5

Hodnocení péče	%	Hodnocení zaměstnanců	%
1	77	1	86
2	12	2	8
3	5	3	3
0	6	0	3

Hodnocení aktivit	%
1	43
2	14
3	0
0	43

Na výsledek dotazníkového šetření měla v domově výrazný vliv probíhající stavba, mimořádná opatření v souvislosti s COVID-19 (omezení volnočasových aktivit, zákaz vycházek, omezení návštěv pro rodinné příslušníky, izolační opatření na pokojích...).

Dotazníkové šetření v DZR:

S přihlédnutím k aktuálnímu zdravotnímu stavu uživatelů Domova se zvláštním režimem není možné v posledních letech uskutečnit mezi uživateli smysluplné dotazníkové šetření. Z tohoto důvodu byly při posledních šetřeních dotazováni rodinní příslušníci, jak jsou spokojeni s péčí o jejich blízké. Vzhledem k tomu, že po většinu roku 2020 byl z důvodu nepříznivé epidemiologické situace velmi omezen přímý kontakt rodinných příslušníků se svými blízkými, personálem a prostředím Domova, nebylo tentokrát dotazníkové šetření realizováno ani mezi rodinnými příslušníky.

Závěr

V této výroční zprávě jste se mohli seznámit s chodem domova pro seniory, domova se zvláštním režimem a pečovatelské služby v roce 2020. S rozsahem péče, s výsledky hospodaření a s celou řadou dalších informací, které by pro vás mohly být zajímavé.

V oblasti poskytování služeb se stále snažíme zkvalitňovat poskytovanou péči. Projevená spokojenost ze strany uživatelů, jejich rodinných příslušníků i veřejnosti a zájem dalších osob o poskytované služby svědčí o uplatnění společnosti Seniorcentrum města Svitavy s.r.o v systému sociálních služeb.

Doufáme, že zakladatel, město Svitavy, pro naše zařízení bude i v příštích letech oporou a záštitou.

Rok 2020 byl pro všechny s ohledem na epidemiologickou situaci velmi náročný. Zaměstnanci procházeli obrovskou zátěží. Museli se přizpůsobit novým podmínkám, zvládnout péči o uživatele s pozitivním výsledkem testu. Přesto se všem našim uživatelům dostává potřebné péče.

Ze své pozice jednatelky bych ještě jednou chtěla všem zaměstnancům velmi poděkovat za péči, úsilí a obětavost, se kterou vykonávají svoji práci. Bez pomoci každého z nich by nebylo možné vše zvládnout.

Velmi si vážím úsilí svých kolegyně a kolegů, že v náročných podmínkách setrvávají, za jejich neuvěřitelnou loajálnost vůči uživatelům i za cenu vlastního ohrožení.

Velmi si vážíme uznání od uživatelů, rodinných příslušníků, kteří svým poděkováním dokázali ocenit naši práci.

Pevně věřím, že toto těžké období společně překonáme a do nového roku budeme vstupovat s nadějí, že bude lepší než ten letošní.