

Mestská rada v Stupave

Materiál na rokovanie
Mestskej rady v Stupave
dňa 11.06.2018

Správa o výkone opatrovateľskej služby v meste Stupava za rok 2017

Predkladateľ:

Ing. Pavol Baxa, v.r.
vedúci oddelenia všeobecnej
a vnútornej správy

Zodpovedný:

Ing. Pavol Baxa, v.r.
vedúci oddelenia všeobecnej
a vnútornej správy

Spracovateľ:

Ing. Pavol Baxa, v.r.
vedúci oddelenia všeobecnej
a vnútornej správy
Bc. Ivana Nechybová
koordinátorka opatrovateľskej služby

Materiál obsahuje:

1. Návrh uznesenia
2. Dôvodovú správu
3. Správa o výkone opatrovateľskej služby
v meste Stupava za rok 2017

Návrh uznesenia :

Mestská rada v Stupave :

o d p o r ú č a

mestskému zastupiteľstvu v Stupave zobrať na vedomie predloženú správu.

Dôvodová správa

Úlohou mesta Stupavy je zabezpečiť bezpečné prostredie pre život seniorskej časti populácie v meste Stupava, podporovať ich sociálnu participáciu na komunitnom živote, podporovať rozvoj adresných sociálnych služieb pre seniorov, prispievať k udržiavaniu primeranej sebarealizácie a udržania dôstojnosti seniorov s cieľom podporiť zdravé a dôstojné starnutie.

Komisia zdravotníctva a sociálnych vecí na svojom zasadnutí dňa 30.05.2018 **odporučila MsZ** túto správu zobrať na vedomie.



**Správa
o výkone opatrovateľskej služby v meste Stupava
za rok 2017**

Stupava, máj 2018

Obsah

1.	Všeobecná časť.....	6
1.1	Činnosť opatrovateľskej služby	6
1.2	Personálne zabezpečenie a organizácia opatrovateľskej služby	6
2.	Poskytovanie opatrovateľskej služby v r. 2017.....	7
2.1	Opatrovateľská služba v domácnosti	7
2.2	Zapojenie do národného projektu „Podpora opatrovateľskej služby“	8
2.3	Kontrolná činnosť	9
2.4	Spätná väzba od klientov a opatrovateľiek za rok 2017.....	9
2.5	Príjmy a výdavky za opatrovateľskú službu	10
3.	Zabezpečenie stravovania dôchodcov v roku 2017	11
4.	Záver	12

1. Všeobecná časť

Opatrovateľská služba je jednou z terénnych sociálnych služieb, ktorá sa poskytuje v prirodzenom/domácom prostredí klienta. Právnym základom pre poskytovanie opatrovateľskej služby je zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“). Tento zákon upravuje právne vzťahy pri poskytovaní sociálnych služieb, financovanie sociálnych služieb a dohľad nad poskytovaním sociálnych služieb.

Opatrovateľská služba v domácnosti je sociálna služba poskytovaná fyzickej osobe, ktorá

- a) je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby,
- b) jej stupeň odkázanosti je najmenej II. a
- c) je odkázaná na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách.

Mesto Stupava poskytuje opatrovateľskú službu obyvateľom mesta Stupava na území mesta Stupava.

1.1 Činnosť opatrovateľskej služby

Opatrovateľská služba v domácnosti sa poskytuje občanovi v zmysle § 41 zákona o sociálnych službách a Všeobecne záväzného nariadenia č.1/2017 vydaného mestom Stupava.

Cieľovou skupinou sú občania Stupavy, ktorí sú pre nepriaznivý zdravotný stav odkázaní na sociálne služby. O poskytnutie opatrovateľskej služby občan/klient písomne požiada mesto Stupava. Konanie o poskytovaní opatrovateľskej služby sa začína podaním písomnej žiadosti o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu. Odkázanosť na sociálnu službu sa vyhotovuje na základe zdravotného posudku a sociálneho posudku. Podmienkou poskytovania opatrovateľskej služby je rozhodnutie o odkázanosti na poskytovanie opatrovateľskej služby. Na základe vyplnenej žiadosti s potrebnými prílohami sa vykoná šetrenie v domácnosti žiadateľa, kde sa predbežne dohodne rozsah a úkony opatrovateľskej služby, počet poskytnutých hodín opatrovateľskej služby za deň, pričom sa vychádza z posudku o odkázanosti. Klient môže požiadať o menší časový rozsah ako je uvedené v posudku o odkázanosti. Po splnení všetkých náležitostí Mesto Stupava s klientom uzatvorí zmluvu o poskytovaní opatrovateľskej služby.

1.2 Personálne zabezpečenie a organizácia opatrovateľskej služby

Opatrovateľ podľa tohto zákona je fyzická osoba, ktorá je povinná splniť podmienku ustanovenú v § 84 ods. 9 zákona o sociálnych službách:

- a) má vyššie odborné vzdelanie získané v odbore vzdelávania so zameraním na opatrovanie alebo na poskytovanie zdravotnej starostlivosti,
- b) má úplné stredné odborné vzdelanie získané v odbore vzdelávania so zameraním na opatrovanie alebo na poskytovanie zdravotnej starostlivosti,
- c) má stredné odborné vzdelanie získané v odbore vzdelávania so zameraním na opatrovanie alebo na poskytovanie zdravotnej starostlivosti,
- d) má nižšie stredné odborné vzdelanie získané v odbore vzdelávania so zameraním na opatrovanie alebo na poskytovanie zdravotnej starostlivosti, alebo
- e) absolvovala akreditovaný kurz opatrovania najmenej v rozsahu 220 hodín.

Mesto Stupava zabezpečovalo opatrovateľskú službu v domácnosti do 31.01.2017 prostredníctvom neziskovej organizácie Venia, n.o. Ku dňu 31.01.2017 bola ukončená spolupráca medzi mestom Stupava a neziskovou organizáciou Venia n.o. Opatrovateľky zamestnané v neziskovej organizácii Venia, n.o. prešli dňom 01.02.2017 delimitáciou pod organizačnú zložku mesta Stupavy.

V roku 2017 bolo zamestnaných 19 opatrovateliek. Priemerný evidenčný počet opatrovateliek dosiahol v r. 2017 hodnotu 15,86 osôb a prepočítaný evidenčný počet mal hodnotu 13,04 plného úväzku. Opatrovateľky vykonávajúce opatrovateľskú službu v meste Stupava majú nasledovnú kvalifikačnú štruktúru:

- a) 2 opatrovateľky majú stredné zdravotné vzdelanie,
- b) 10 opatrovateliek absolvovalo kurz opatrovania v požadovanom rozsahu,
- c) 7 opatrovateliek má výnimku zo zákona podľa § 110b (fyzická osoba, ktorá k 29. februáru 2012 dovŕšila vek 55 rokov a vykonávala opatrovanie, ktorým sa rozumie pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby, najmenej tri roky, nie je povinná splniť podmienku ustanovenú v § 84 ods. 9 zákona o sociálnych službách účinného od 1. marca 2012).

K 1.2.2017 delimitáciou prešlo 17 opatrovateliek z neziskovej organizácie Venia, n.o. V priebehu roka 2017 boli mestom Stupava prijaté do pracovného pomeru 3 opatrovateľky. V roku 2017 pracovalo v domácnosti 19 opatrovateliek (jedna opatrovateľka bola dlhodobá PN). V roku 2017 ukončili pracovný pomer 2 opatrovateľky.

Koordináciu opatrovateliek zabezpečuje koordinátorka opatrovateľskej služby mesta Stupavy.

2. Poskytovanie opatrovateľskej služby v r. 2017

Opatrovateľská služba je poskytovaná v prirodzenom prostredí, resp. v domácnosti klienta v pracovné dni pondelok až piatok v časovom rozmedzí od 8:00 h do 20:00 h podľa požiadaviek klientov. Poskytuje sa na čas minimálne 2 h/deň a maximálne 7,5 h/deň.

2.1 Opatrovateľská služba v domácnosti

V roku 2017 bola poskytnutá opatrovateľská služba v domácnosti celkovo 33 klientom.

Tabuľka 1: Prijímatelia opatrovateľskej služby v r. 2017

P.č.	Prijímateľ		Sociálny posudok			Poskytovaná opatrovateľská služba		
	Pohlavie	Vek	Stupeň odkázanosti	Počet bodov	Počet hodín	od	do	Počet hodín
1.	žena	69	III.	65	8	1.2.2017		7,5
2.	žena	83	III.	65	6	1.2.2017	28.2.2017	7,5
3.	žena	79	VI.	0	12	1.2.2017		6
4.	žena	90	IV.	45	8	1.2.2017	28.2.2017	6
5.	žena	78	IV.	55	7	1.2.2017		6
6.	muž	54	VI.	0	12	1.2.2017	30.6.2017	7,5
7.	muž	76	II.	90	2,5	1.2.2017		3
8.	žena	82	IV.	50	7,5	1.2.2017		4,5
9.	žena	86	V.	40	9	1.2.2017	30.11.2017	4
10.	žena	64	II.	85	4	1.2.2017		5
11.	muž	80	VI.	0	12	1.2.2017		7,5
12.	žena	78	III.	65	6	1.2.2017		4

13.	žena	71	II.	90	3	1.2.2017	9.10.2017	1,8
14.	muž	68	III.	70	5,5	1.2.2017		5,5
15.	muž	86	II.	90	3	1.2.2017		3
16.	žena	86	VI.	20	12	1.2.2017	1.5.2017	6
17.	žena	84	III.	80	6,5	1.2.2017		4,5
18.	žena	84	IV.	55	7	1.2.2017		6
19.	žena	74	VI.	5	12	1.2.2017	22.5.2017	2
20.	žena	68	VI.	0	12	1.3.2017		4,5
21.	žena	85	VI.	0	12	9.3.2017	1.5.2017	7,5
22.	žena	82	IV.	60	6,5	13.3.2017	1.9.2017	2
23.	žena	87	V.	30	11	16.3.2017		3
24.	žena	78	VI.	0	12	11.4.2017		4
25.	žena	74	V.	35	10	2.5.2017		7,5
26.	žena	66	VI.	0	12	3.7.2017	12.7.2017	5
27.	muž	71	V.	25	12	1.8.2017	3.10.2017	3
28.	žena	92	III.	65	6	1.8.2017		3
29.	žena	82	VI.	0	12	1.8.2017		2
30.	žena	80	IV.	45	8	9.8.2017	12.12.2017	6
31.	žena	63	VI.	15	12	2.10.2017	7.12.2017	7,5
32.	žena	86	V.	30	11	2.11.2017		4,5
33.	muž	77	VI.	20	12	18.12.2017		6

2.2 Zapojenie do národného projektu „Podpora opatrovateľskej služby“

Mesto Stupava sa od 01.04.2017 zapojilo do národného projektu Podpora opatrovateľskej služby. V tomto projekte Implementačná agentúra MPSVR SR (ďalej len „IA MPSVR SR“) hradila mestu Stupava finančné prostriedky na výkon opatrovateľskej služby. Finančné prostriedky boli poskytované mesačne za predpokladu splnenia určených podmienok:

- medzi opatrovateľkou a opatrovaným nemôže byť vzájomná vyživovacia povinnosť,
- opatrovateľka a opatrovaný nemôžu bývať v jednej domácnosti,
- opatrovateľky musia spĺňať podmienku vzdelania ustanovenú v § 84 ods. 9 zákona o sociálnych službách,
- rozsah úväzku opatrovateľky musí byť najmenej 0,5 úväzku, pričom v projekte je možné uplatňovať hodnotu 0,5 úväzku a 1,0 úväzku.

Z týchto dôvodov nebolo možné zapojiť do projektu všetky opatrovateľky. Finančný príspevok bol poskytovaný na základe predložených spracovaných mesačných výkazov vo výške 507,00 Eur na plný úväzok a 253,00 Eur na polovičný úväzok. Mestu Stupava bola pridelená koordinátorka z IA MPSVR SR, ktorá mesačne kontrolovala spracované mesačných výkazov a spoločne s koordinátorkou mesta Stupavy navštevovala domácnosti klientov.

Tabuľka 2: Opatrovateľská služba mesta Stupava zapojená do Národného projektu

Mesiac	počet opatrovateľiek podľa úväzku		Počet opatrovaných podľa stupňa odkázanosti				
	celý	polovičný	II.	III.	IV.	V.	VI.
apríl	1	8	3	2	3	1	4

máj	2	7	3	1	4	1	4
jún	2	7	3	1	4	1	3
júl	3	6	3	1	4	1	3
august	3	7	3	2	4	2	4
september	4	6	3	2	4	2	4
október	5	5	3	2	4	1	5
november	5	5	3	2	4	1	5
december	5	5	3	2	4	1	3

2.3 Kontrolná činnosť

Sociálne šetrenie v domácnosti a kontrolu kvality poskytovania opatrovateľskej služby v domácnosti v roku 2017 vykonávala koordinátorka a sociálna pracovníčka mesta Stupavy. Pri sociálnych šetrení sociálny pracovník spolu s koordinátorkou vypracovávali záznam zo sociálneho šetrenia, v ktorom sa zamerali na bytové, sociálne podmienky a rodinný status.

Kontrolné šetrenia v domácnosti vykonávala koordinátorka so zameraním na

- zistenie spokojnosti klienta s poskytovanou opatrovateľskou službou v domácnosti,
- zistenie spokojnosti klienta s prístupom pridelenej opatrovateľky,
- dodržiavanie rozsahu poskytovaných úkonov,
- dodržiavanie počtu hodín a času poskytovania opatrovateľskej služby,
- zisťovanie zmien v zdravotnom stave klienta.

V prípade, že boli zistené nové požiadavky zo strany klienta, koordinátorka na mieste navrhuje riešenie, následne sa telefonicky alebo osobne stretne s rodinnými príslušníkmi. V roku 2017 bola podaná písomne jedna žiadosť o výmenu opatrovateľky, hlavným dôvodom výmeny bola nespokojnosť rodinných príslušníkov s opatrovateľkou, konkrétne s jej vyšším vekom. Preverení požiadavky nebolo zistené žiadne pochybenie zo strany opatrovateľky. Tejto žiadosti bolo nakoniec vyhovené. Napriek tomuto ojedinelému prípadu rodinní príslušníci reagujú ústnou alebo písomnou formou pozitívne na prácu opatrovateľiek.

2.4 Spätná väzba od klientov a opatrovateľiek za rok 2017

V mesiaci júl boli klienti a opatrovateľky oslovení o vyplnení anonymného Dotazníku spokojnosti. Hodnotiaci dotazník bol predložený 18 klientom a 15 opatrovateľkám. Výsledky hodnotiaceho dotazníka mali slúžiť ako spätná väzba na poskytovanie kvalitnejšej opatrovateľskej služby v domácnosti klienta a zlepšenie pracovných podmienok opatrovateľiek. Zo strany klientov bola vyjadrená celková spokojnosť s úrovňou poskytovanej opatrovateľskej služby v domácnosti. Pre klientov je však rozhodujúca cena.

Úvodné 4 otázky mali informatívny charakter

- vek
- pohlavie
- dĺžka poskytovania
- počet poskytovaných hodín

V nasledujúcich otázkach si klienti vyberali z uvedených možností:

- Počet poskytovaných hodín opatrovateľskou službou je dostačujúci 14 x áno
4 x nie
- Pri poskytovaní opatrovateľskej služby je pre mňa rozhodujúca cena 13 x áno

- Informovanosť a záujem zo strany Mesta Stupavy je postačujúca 5 x nie
15 x áno
3 x nie
- Poskytovanie opatrovateľských služieb môžem odporúčať 17 x áno
x neviem
- Som spokojná/ý s poskytovaním služieb zo strany opatrovateľky 17 x áno
1 x neviem
- Ktorá s nasledujúcich vlastností Vás spája s našou opatrovateľkou 15 x spoľahlivá
6 x erudovaná
6 x šikovná
3 x jednoducho
použiteľná
- O možnosti poskytovania opatrovateľskej služby som bola/bol informovaná/ý 1 x internet
0 x leták
7 x známa/y
3 x lekár
7 x MsÚ.

V závere dotazníka mali klienti voľný priestor pre vyjadrenia svojich návrhov na skvalitnenie opatrovateľskej služby. Túto možnosť využili celkovo 3 klienti. Jeden vyjadril celkovú spokojnosť, druhému chýba upratovanie celej domácnosti, tretiemu odvoz a dovoz na lekárske vyšetrenia.

Zo strany opatrovateľiek (10 z 15) bola vyjadrená nespokojnosť so súčasným platom, všetky boli spokojné s pracovnou dobou a časovým plánom, s komunikáciou s nadriadeným, informovanosť zo strany nadriadeného bola pre všetky dostačujúca. V závere dotazníka mali opatrovateľky voľný priestor pre vyjadrenia svojich návrhov na skvalitnenie opatrovateľskej služby. Chýbajú im pracovné pomôcky (obuv), benefity v rámci regenerácie.

2.5 Príjmy a výdavky za opatrovateľskú službu

V r. 2017 boli na opatrovateľskú službu rozpočtované príjmy vo výške 78.900,-Eur a výdavky vo výške 141.289,- Eur. Skutočné príjmy boli dosiahnuté vo výške 43.245,65 Eur a skutočné výdavky v r. 2017 dosiahli hodnotu 112.504,39 Eur. V týchto výdavkoch je zahrnutá aj úhrada Venii, n.o. za december 2016.

Podrobnejšie členenie príjmov a výdavkov je uvedené v nasledovnej tabuľke:

Tabuľka 3: Príjmy a výdavky na opatrovateľskú službu v r. 2017

Opatrovateľská služba	Rozpočet (Eur)	Skutočnosť (Eur)
Príjmy	78.900,00	43.245,65
Príspevok z projektu „Podpora opatrovateľskej služby“	50.000,00	21.272,00
Úhrady od klientov	28.900,00	21.973,65
Výdavky	141.289,00	112.504,39
610 Mzdy		67.006,00
620 Odvody		21.890,00
630 Tovary a služby		23.245,00
Z toho úhrada Venii, n.o. za XII/2016 a I/2017		22.657,00
640 Finančné transfery		363,00

Úhrada za opatrovateľskú službu je stanovená VZN č. 1/2017 na 1,30 Eur/h. Prijímateľ opatrovateľskej služby je povinný za jej poskytovanie zaplatiť úhradu do 5. dňa nasledujúceho mesiaca v hotovosti do pokladne mesta Stupavy, poštovou poukážkou alebo bezhotovostne na účet mesta.

Skutočné príjmy za rok 2017 predstavujú sumu **21971,95 euro**.

Tabuľka 4: Výkony a úhrada za opatrovateľskú službu v r. 2017

ÚHRADA	2017	
	počet hodín	úhrada klient
január	xxx	xxx
február	1 565,50	2 035,15
marec	1 856,00	2 412,80
apríl	1 362,50	1 771,25
máj	1 601,50	2 081,95
jún	1 626,00	2 113,80
júl	1 343,50	1 746,55
august	1 440,50	1 872,65
september	1 441,00	1 873,30
október	1 535,50	1 996,15
november	1 773,50	2 305,55
december	1 356,00	1 762,80
Spolu	16 901,50	21 971,95

K 31.12.2017 nebola evidovaná pohľadávka za opatrovateľskú službu po lehote splatnosti.

3. Zabezpečenie stravovania dôchodcov v roku 2017

Mesto Stupava zabezpečuje rozvoz obedov pre občanov, ktorí sú poberatelia starobného alebo invalidného dôchodku a občani, ktorý je pre nepriaznivý zdravotný stav odkázaný na sociálne služby, s trvalým pobytom v Stupave. Mesto Stupava zabezpečovalo rozvoz obedov do 31.01.2017 prostredníctvom neziskovej organizácie Venia n.o.. Ku dňu 31.01.2017 bola ukončená spolupráca medzi mestom Stupava a neziskovou organizáciou Venia n.o. Mesto Stupava zabezpečuje rozvoz obedov prostredníctvom VPS Stupava. Obedy dodáva jedáleň CEWASERVIS.

Na základe žiadosti s potrebnými prílohami mesto Stupava vydá súhlas pre dovoz obedov. Obedy sa rozvážajú vozidlom určeným na rozvoz stravy v pracovné dni pondelok až v piatok medzi časom 10,30 h a 13,00 h. Občan má možnosť na žiadosť vyznačiť dni, v ktorých má byť služba poskytovaná. Cena za dovoz je stanovená VZN č. 1/2017 vo výške 0,45 euro/obed.

Začiatkom roka sa obedy rozvážali 38 klientom a na konci roka 50 klientom. Spolu bolo za rok 2017 rozvezených 9 059 obedov.

Tabuľka 5: Klienti a rozvezené obedy v r. 2017

mesiac	počet klientov	počet obedov	priemerný počet obedov na klienta
január	xxx	xxx	xxx
február	38	711	18,71

marec	41	872	21,27
apríl	41	669	16,32
máj	43	823	19,14
jún	49	887	18,10
júl	50	878	17,56
august	51	950	18,63
september	49	819	16,71
október	49	941	19,20
november	50	843	16,86
december	50	666	13,32
Spolu	xxx	9059	xxx

4. Záver

Podľa novely zákona o sociálnych službách platnej od 1.1.2018 zabezpečuje mesto Stupava opatrovateľskú službu v domácnosti na dobrej úrovni. Opatrovateľky spĺňajú kvalifikačné predpoklady a za ich pomoci starý a chorý človek starne a zachováva si čiastočnú sebestačnosť tak, aby nebol odkázaný na celodennú pobytovú starostlivosť.

Mesto Stupava od 1. februára 2017 prevzalo do vlastnej zodpovednosti výkon opatrovateľskej služby, ktorú predtým na základe zmluvy s mestom vykonávala nezisková organizácia Venia, n.o.. Bezproblémový priebeh poskytovania opatrovateľskej služby spojený a znížené výdavky na výkon opatrovateľskej služby potvrdzujú správnosť rozhodnutia mesta poskytovať opatrovateľskú službu vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť.

Mesto Stupava má v súčasnosti personálne problémy pri zabezpečovaní opatrovateľiek. V domácnosti klientov pracuje 16 opatrovateľiek. V roku 2018 ukončili 2 opatrovateľky pracovný pomer zo zdravotných dôvodov a kvôli nízkemu finančnému ohodnoteniu. V súčasnosti sa mesto Stupava snaží riešiť nedostatok opatrovateľiek formou inzercie a náborom prostredníctvom Úradu práce v Malackách.

Pre zabezpečenie dostatočných personálnych kapacít mesta pre vykonávanie opatrovateľskej služby bude potrebné, aby mesto Stupava prišlo k opatreniam v nasledovných oblastiach:

- Opatrenia v mzdovej oblasti
 - Vytvorenie systému supervízie pre opatrovateľky za účelom kompenzácie psychicky náročnej práce
 - Vytvorenie systému sústavného ďalšieho vzdelávania opatrovateľiek a výmeny skúseností
 - Rozšírenie rozsahu poskytovania pracovných pomôcok a pracovných odevov pre opatrovateľky
- Úlohou mesta Stupavy je zabezpečiť bezpečné prostredie pre život seniorskej časti populácie v meste Stupava, podporovať ich sociálnu participáciu na komunitnom živote, podporovať rozvoj adresných sociálnych služieb pre seniorov, prispievať k udržiavaniu primeranej seberealizácie a udržiavania dôstojnosti seniorov s cieľom podporiť zdravé a dôstojné starnutie.