



VÝROČNÍ ZPRÁVA
za rok 2019

Pečovatelské služby Kroměříž z.ú.



**PEČOVATELSKÁ
SLUŽBA**

**Pečovatelská služba Kroměříž z.ú.
Nitranská 4091/11
76701 Kroměříž**

1. Základní údaje

Pečovatelská služba Kroměříž z.ú., sídlí na ulici Nitranská 4091/11, Kroměříž. Na území Kroměřížska působí od roku 2005 jako „obecně prospěšná společnost“, od roku 2015 jako „zapsaný ústav“. Od roku 2011 se působnost naší organizace rozrostla na středisko Tlumačov, se sídlem Komenského náměstí 848, Tlumačov a v roce 2012 naše organizace začala poskytovat své služby v městě Morkovice – Slížany a mikroregionu Morkovsko.

Naše organizace poskytuje terénní a ambulantní pečovatelskou službu podle § 40 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Služby jsou poskytovány na území města Kroměříže a jeho okolí, v obci Tlumačov a přilehlých obcích, dále v mikroregionu Morkovsko. Protože financování neziskové organizace je dosti náročné, musíme se obracet na státní i nestátní subjekty s žádostí o dotace. V roce 2019 naši organizaci finančně podpořilo MPSV, město Kroměříž, město Morkovice-Slížany, a obce Tlumačov, Kvasice a Karolín.

Naše organizace se zaměřuje převážně na poskytování terénní péče přímo v domácnostech klientů. Pracovnice vstupují do přirozeného prostředí uživatelů, aby jim pomohly s úkony, které již nezvládnou, tak jako dříve, vzhledem k jejich věku či zdravotním omezením. Jedná se o základní péči jako je „pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, doprovázení dospělých na úřady, k lékaři. Dále poskytujeme základní sociální poradenství“.

Kromě terénních služeb nabízíme klientům možnost využít i ambulantní péči, kterou zajišťujeme v sídle společnosti Nitranská 4091/11, Kroměříž.

Ambulantní služba je poskytována každou středu. Pečovatelky zde spolu s klienty tráví čas, a zpříjemňují jim zdejší pobyt různými aktivitami, jako jsou malování, výroba dekorací na Velikonoce a Vánoce, zabývají se i hlavolamy, křížovkami, hádankami, hrají stolní hry apod. Mají příležitost řešit různé manuální i paměťové úkoly. V rámci pobytu na ambulantní službě je možné klientům zajistit podání obědů, ve středisku osobní hygieny je možné zajistit koupel ve vaně či sprše. Na ambulantní službu je možné dopravit klienta služebními vozidly nebo se klient dopraví sám či s pomocí rodiny.

V terénu naši službu zajišťujeme u některých klientů několikrát denně po celý rok. U těchto uživatelů pracovníce většinou vykonávají úkony jako pomoc s podáním jídla a pití, osobní hygienou, přesunem z lůžka nebo do lůžka nebo pomoc s drobným úklidem v domácnosti.

Klientům, kteří jsou sami a nemají možnost pomoci od rodinných příslušníků nebo rodina nemá možnost zajistit potřebnou péči, poskytujeme péči i o víkendech a svátcích. Zpravidla se jedná o osobní hygienu a pomoc při přípravě a podání jídla a pití, úklidy v bytech klientů či nákupy potravin.

V roce 2019 naše organizace evidovala 187 uživatelů. Především se jednalo o seniory starší 65 let, z toho převážná většina byli uživatelé nad 80 let. V roce 2019 jsme zdarma poskytovali péči v jedné rodině, kde se narodila trojčata. Nejvíce uživatelé čerpali péči především formou pomoci a podpory při podávání jídla a pití, pomoci při osobní hygieně ve svých domácnostech nebo v prostorech organizace v bezbariérovém středisku osobní hygieny.

Svým uživatelům v případě zájmu a potřeby za poplatek zapůjčujeme i kompenzační pomůcky: polohovací postel, chodítka, invalidní vozík, WC křeslo.

Naším klientům se snažíme službu přiblížit i ze stránky neformální. Pro klienty pořádáme každý rok, především v době Vánoc, posezení s pečovatelkami v Kroměříži a na středisku v Tlumačově. V roce 2019 s klienty bylo zajištěno přátelské posezení s promítáním vystoupení dětí pracovníků a vystoupení žáků ze ZŠ Tlumačov. Klienti zde strávili příjemné odpoledne s občerstvením, kde jim byly předány drobné dárečky, které pro ně nachystaly pracovníce v rámci ambulantní služby.

2. Hodnocení kvality poskytovaných služeb uživateli

Pečovatelská služba Kroměříž z.ú. se řídí standardy kvality, v nichž jsou stanovena pravidla poskytování služeb. Jedním ze standardů je standard č. 15, který se zabývá zjišťováním kvality poskytovaných služeb. Provedli jsme tedy anonymní zjišťování formou dotazníku ke kvalitě poskytovaných služeb pro klienty.

V roce 2019 bylo rozdáno 102 dotazníků, zpět se vrátilo 68 vyplněných dotazníků.

OTÁZKA	Kladná odpověď	Částečně kladná	Záporná odpověď
Rozumím obsahu smlouvy o poskytování služby. ano/ne zcela/ne	65	3	0
Informace o službách nebo případných změnách dostávám: včas/ ne vždy včas/ pozdě	66	2	0
Informace dostávám: ústně od pečovatelky/písemně/nedostávám	68	6	0
Mohu si podle své potřeby vybrat potřebnou službu a úkony	61	7	0
Znám svou hlavní pečovatelku (klíčového pracovníka): ano /ne	63	0	5
Pečovatelka je na mě milá a příjemná: vždy/občas/ne	67	0	1
Pečovatelka mi naslouchá a snaží se podle svých možností vyhovět: vždy/občas/málokdy	68	0	0
Pečovatelky dodržují dohodnuté termíny a časy: vždy/občas ne/ne	61	7	0
Změnu doby péče mě poskytovatel oznamuje: vždy/občas ano-ne/ neoznamuje	60	6	2

Pracovníci služby mě oslovují tak, jak je mi to příjemné a milé, dohodnuté: vždy/občas ano-ne/ne	65	3	0
Pracovníci služby dodržují mlčenlivost o ostatních klientech: vždy/občas ne/ne	68	0	0
Dohodli jsme si přijatelné oslovování pečovatelky a dodržujeme to: vždy/jen občas/ne	63	1	4
Když se mi na vizáži pečovatelky něco nelíbí, řeknu jí to: hned/rozmyslím si to a řeknu opatrně příště	31	8	29
Při vykonávání služby je pro mě zachovávaná lidská důstojnost: vždy/ne zcela/ne	68	0	0
Při vykonávání služby se snažím zachovat důstojnost pro pečovatelku: vždy/ne zcela/je mi to jedno	68	0	0
Osobní kontakt se sociálním pracovníkem by měl být častější/postačuje/není nutný	7	50	11
Vyúčtování za poskytnuté služby dostávám včas: vždy/ne vždy včas/ne	68	0	0
Vyšší úhrady považuji v rámci možností za: vyhovující/ příliš vysokou/nízkou	63	4	1

Z výsledků vyplývá, že klienti jsou ve většině případů s našimi službami spokojeni. Nemají větších připomínek k poskytovaným péčím. Pracovnice hodnotí jako příjemné a hodné, chválí je a cení si jejich náročnou práci.

Snažíme se našim klientům vycházet co nejvíce vstříc, bohužel ne vždy je to z organizačních důvodů možné. Klientům je obsah smlouvy vysvětlen při jednání se zájemcem i během šetření v domácnosti klientů. Před podpisem smlouvy je každému klientovi předán tiskopis Vnitřní pravidla, kde je popsán postup péčí. Jsou zde obsaženy i body ze smlouvy. Vše je projednáno s klientem ještě znovu před podpisem smlouvy.

V některých dotaznících bylo uvedeno, že by si klienti přáli méně střídat pečovatelky. Toto není možné zajistit. Pracovnice mají naplánované směny, musí čerpat dovolenou a někdy jsou v pracovní neschopnosti. Pokud je to

možné, snažíme se posílat pečovatelky, které ke klientům dochází pravidelně a případné změny pracovníků konzultujeme přímo s klienty. V případě změn v péčích, informujeme klienty telefonicky. Klienti uvedli, že informace dostávají ústně od pečovatelek, v 6 případech ústně i písemně.

Zaměstnancům je často kladeno na srdce dodržování našeho motto „pečovat a pomáhat“. Na druhou stranu se snažíme aktivně zapojovat klienta a členy rodiny do poskytovaných služeb a pokud možno se vyvarovat úplné závislosti uživatele na našich službách.

S pracovníky jsou vedeny každý rok hodnotící pohovory s ředitelem organizace, za účelem zjištění jejich spokojenosti s pracovním prostředím, případně se mohou vyjádřit, zda je něco tíží nebo zda mají nějaké připomínky, jak zlepšit pracovní prostředí či spolupráci s ostatními zaměstnanci. S výsledky pohovorů se dále pracuje. Jde nám o zkvalitňování týmové práce mezi zaměstnanci. Naším cílem je fungující kolektiv. Kvalitní týmová práce vytváří u veřejnosti dobrou pověst organizace, lépe se všem zaměstnancům pracuje, tím se kvalitněji poskytují služby našim uživatelům. S touto situací dále souvisí i další vzdělávání pracovníků, které bývá zaměřeno na jejich aktuální potřeby ve vykonávané práci. S návrhy a připomínkami mohou pracovníci přicházet i v průběhu roku, kdy se konají 1 x za měsíc pracovní porady.

Snažíme se vyhovět potřebám a přáním klientů vždy v rámci všech možností. Na poskytovaných službách se snažíme s klienty vzájemně domlouvat, především ústně anebo telefonicky. Tuto skutečnost uvedli i klienti ve vyplněných dotaznících. Snažíme se tak předejít případným komplikacím či nedorozuměním.

V dotazníku se dále objevila odpověď, že si klienti nemohou vybrat potřebnou službu a úkony. Tato situace je více méně dána asi i zvyšujícími se náklady na bydlení a potraviny uživatelů, kdy jim často nezbyvá již mnoho financí na naše služby. V těchto případech se snažíme pomoci s vyřízením příspěvků, vše je ale zdoluhavý proces.

Sociální pracovník klienta kontaktuje při zjištěných potřebách klienta (pomoc se zajištěním příspěvku) nebo vzniklých nenadálých situací klienta. V případě potřeby kontaktuje jiná zařízení nebo rodinu. S uživatelem dále řeší případné připomínky k poskytovaným službám či hodnotí spokojenost klienta se službou. Dle dotazníku vyplývá, že kontakt uživatelů a sociálního pracovníka je dostačující, pouze v 7 případech by měl být častější.

Z dotazníků vyplývá, že převážná většina klientů bere výši úhrad za naše služby jako vyhovující, pouze ve čtyřech případech bylo uvedeno, že je stávající sazba příliš vysoká, v jednom případě se zdá klientovi naopak příliš nízká.

3. Organizace společnosti

Zakladatelem našeho ústavu je město Kroměříž. Na hospodaření a některé organizační záležitosti dohlíží správní a dozorčí rada. Naši organizaci řídí ředitel společnosti.

Organizační struktura

ZAKLADATEL
město Kroměříž

SPRÁVNÍ RADA		DOZORČÍ RADA	
předseda SR	Mgr. Jaroslav Němec	předseda DR	Mgr. Věra Koščová
členové SR	Petr Horka	členové DR	Lenka Dědková
	Marek Šindler		Ing. Petra Dolečková

ředitel společnosti
Mgr. Bc. František Lančík

4. Personální zajištění

Chod pečovatelské služby zajišťují pracovníci v těchto pracovních pozicích ředitel společnosti, sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách (v hlavním pracovním poměru, dohody o pracovní činnosti), administrativní pracovník (účetní).

Optimální personální zajištění služby je velmi složité. Vliv na skladbu personálu má několik faktorů:

- časté výkyvy v péči (hospitalizace klientů, odchod do domova pro seniory, úmrtí)
- zastupitelnost pečovatelek (dovolené, pracovní neschopnosti, školení, kurzy)
- administrativní náročnost (dotace a vyúčtování dotací, vyúčtování péči atd.)
- zajištění finančních prostředků na mzdy
- psychická a fyzická náročnost na pracovníky
- častá fluktuace pracovníků

Pracovní pozice	Počet osob	Úvazek
Ředitel	1	0,1
Sociální pracovník	3	2,9
Pracovník v sociálních službách	17	14
Administrativní pracovník, účetní	1	1
Dohody o pracovní činnosti	5	5
Dohody o provedení práce	0	0

Pozice pracovníků v sociálních službách jsou dle zákona 108/2006 Sb. obsazovány zaměstnanci, kteří mají kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách. Pokud pracovník zatím tento kurz v rozsahu 150 hodin nemá, musí si kvalifikaci doplnit do 18 ti měsíců od přijetí pracovníka do pracovního poměru.

Každý rok je kvalifikace pracovníků organizace prohlubována dalšími odbornými kurzy. Tyto semináře jsou vybírány na základě aktuálních potřeb pracovníků, které vyplývají z jejich každodenního poskytování služeb u klientů. Absolvované kurzy probíhají v rozsahu 24 hodin za rok u každého pracovníka na pozici pracovník v sociálních službách či na pozici sociálního pracovníka. V roce 2019 proběhly kurzy na téma Prevence infekčního onemocnění v zaříze-

ní soc. služeb, Etické normativní chování ke klientům sociálních služeb, Relaxační prvky pro pracovníky sociálních služeb, některé pracovnice prošly dalším vzděláváním na téma Problémové situace při poskytování terénních služeb a Výtvarné techniky při práci s klienty sociálních služeb.

Na základě zvyšující se kvalifikace pracovníků, jsou zaměstnanci lépe připraveni si poradit během náročných situací při výkonu práce. Na kurzech se setkávají s novými postupy práce, díky kterým mohou předcházet některým nouzovým situacím v terénu, případně pružněji reagovat při nastalých událostech, jako je zhoršení zdravotního stavu uživatele, v situaci, kdy klient neotevřít pečovatelce, případně při úmrtí klienta. V posledních letech se naše organizace potýkala s vyšší mírou nemocnosti pracovníků, proto se snažíme klást důraz na zdraví pracovníků po tělesné i duševní stránce. Kvůli širokému spektru cílové skupiny naší organizace, je kladen důraz i na zvyšování komunikačních dovedností pracovníků. Během poskytování péčí se pracovnice setkávají s lidmi s různým postižením (demence, sluchově či pohybově postižení). Díky kvalitnější komunikaci s těmito lidmi, dokážeme lépe zjistit jejich potřeby, a tím lépe zajistit poskytovanou péči.

5. Klienti

Klienti, kterým poskytujeme služby, jsou zdravotně postižení občané starší 18 let, senioři a rodiny s trojčaty a vícerčaty.

V následujících tabulkách je uveden počet uživatelů v jednotlivých měsících v průběhu roku 2019 na střediscích Kroměříž, Tlumačov, Morkovice. V roce 2019 jsme poskytovali bezplatně péči v jedné rodině s trojčaty.

KROMĚŘÍŽ

Měsíc	Péče	Bezplatné
Leden	63	1
Únor	62	1
Březen	66	1
Duben	64	1
Květen	67	1
Červen	67	2
Červenec	66	2
Srpen	64	2
Září	68	2
Říjen	72	2
Listopad	69	2
Prosinec	67	2

TLUMAČOV

Měsíc	Péče	Bezplatné
Leden	42	0
Únor	42	0
Březen	43	0
Duben	45	0
Květen	43	0
Červen	44	0
Červenec	44	0
Srpen	46	0
Září	45	0
Říjen	46	0
Listopad	45	0
Prosinec	46	0

MORKOVICE

Měsíc	Péče	Bezplatné
Leden	2	0
Únor	2	0
Březen	2	0
Duben	3	0
Květen	3	0

Červen	4	0
Červenec	5	0
Srpen	4	0
Září	4	0
Říjen	7	0
Listopad	6	0
Prosinec	7	0

6. Hospodaření

Výnosy z realizace pečovatelské služby		
Poskytovatel	částka v Kč	%
Dotace MPSV	6.460.824	61,89
Dotace město Kroměříž	741.000	7,10
Dotace Tlumačov	300.000	2,87
Dotace Morkovice-Slížany	150.000	1,44
Dotace Kvasice	15.000	0,14
Dotace Karolín	3.000	0,03
Dotace na trojčata	191.394	1,83
Úhrady od klientů	2.348.842	22,5
Ostatní příjmy	228.323,48	2,19
Celkem	10.438383,48	100

Přehled poskytnutých dotací za rok 2019	
Poskytovatel	částka v Kč
Dotace MPSV	6.460.824 Kč
Dotace na trojčata	191.394 Kč
Dotace město Kroměříž	741.000 Kč
Dotace obce Tlumačov	300.000 Kč
Dotace Morkovice-Slížany	150.000 Kč
Dotace Kvasice	15.000 Kč
Dotace Karolín	3.000 Kč
Celkem	7.861.218 Kč

Náklady na realizaci pečovatelské služby		
Položka	Částka	%
Provozní náklady	1.806.879,14 Kč	17,71
Mzdové náklady	6.139.512 Kč	60,19
Odvody soc. a zdrav. pojištění	2.050.205 Kč	20,10
Ostatní sociální náklady	32.006 Kč	0,31
Odpisy	171.968 Kč	1,69

Celkem	10.200.570,14 Kč	100 %
---------------	-------------------------	--------------

ROZDÍL 237.813,34 Kč

V roce 2019 byla poskytnuta dotace od MPSV na činnost pečovatelské služby ve výši 6.460.824 Kč.

V roce 2019 byla poskytnuta dotace ve výši 300.000 Kč od obce Tlumačov, která byla použita na financování mzdových nákladů v roce 2019.

Obec Kvasice poskytla ze svého rozpočtu dotaci ve výši 15.000 Kč na dofinancování pohonných hmot na poskytování služby občanům v této obci.

Obec Karolín se podílela částkou 3.000 Kč na dofinancování pohonných hmot při poskytování služeb jejím občanům.

Město Kroměříž poskytlo ze svého rozpočtu dotaci ve výši 741.000 Kč, která byla použita na financování mzdových nákladů v roce 2019.

Město Morkovice-Slížany poskytlo ze svého rozpočtu dotaci ve výši 150.000 Kč, která byla využita na úhradu nákladů spojenou s evidencí pracovních výkonů pečovatelek, přesné zaevidování doby poskytované péče a nákladů s tím spojených.

V roce 2019 byla poskytnuta dotace na zajištění pomoci v domácnosti u rodiny s trojčaty ve výši 191.394 Kč.

V roce 2019 byla od klientů uhrazena za poskytnutou péči částka ve výši 2.348.842 Kč. Tato částka tvoří 22,5 % z celkových výnosů Pečovatelské služby Kroměříž, z.ú. za sledovaný rok 2019.

Závěr

V roce 2019 rostla poptávka po našich službách. V některých měsících jsme nemohli kapacitně uspokojit poptávku po našich službách. V těchto případech byli zájemci odkázáni na jinou terénní službu. V roce 2019 bylo evidováno 187 uživatelů. Tento nárůst je jistě odrazem dlouholeté historie organizace a zvyšujícím se věkem obyvatel. Naše služby především využívají senioři nad 65 let. Ve většině případů se na nás obrací převážně rodinní příslušníci klientů, aby byli schopni skloubit péči o seniora v domácím prostředí s pracovními záležitostmi.

Kvůli zvyšujícím se nákladům na energie a pohonné hmoty jsme byli nuceni od 1.1.2019 po mnoha letech přistoupit ke zdražení našich služeb. Hodinové sazby za úkony se změnily ze 120 Kč na 130 Kč za hodinu. Od roku 2019 jsme byli nuceni zrušit dovoz obědů o víkendech a svátcích – stávající dodavatel nám vypověděl smlouvu na odběr obědů a nového se nepodařilo zajistit. Od srpna 2019 nám vypověděla smlouvu k odběru obědů Školní jídelna ZŠ Zachar a byli jsme nuceni zajistit nového dodavatele obědů Dům mládeže Štěchovice.

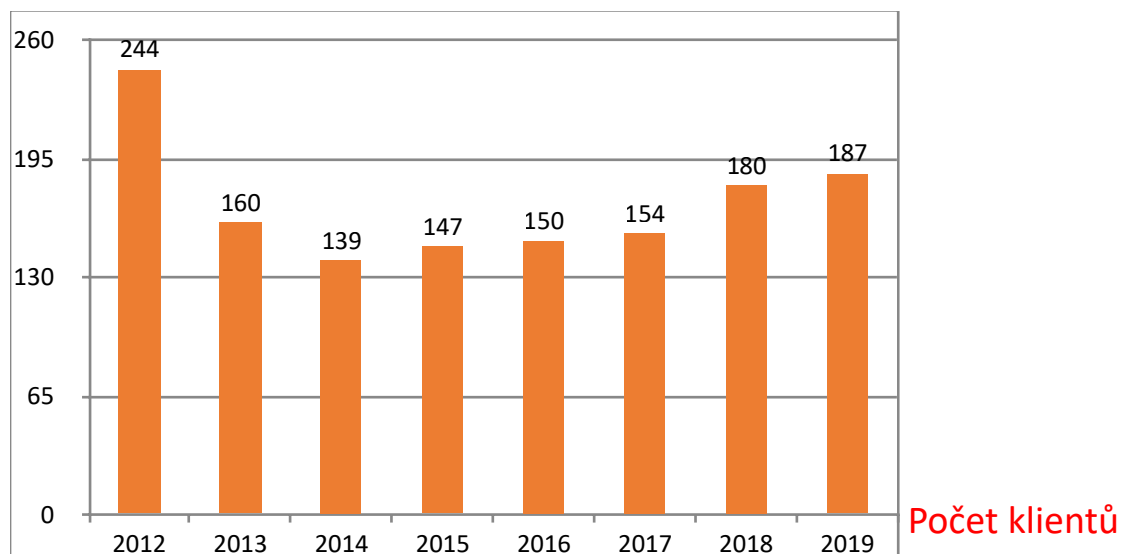
V důsledku zvyšujících se životních nákladů klientů se snažíme informovat o možnosti podání žádosti na příspěvek na péči. Tento proces je však zdlouhavý a ne vždy pro klienta, příznivě rozhodnutý. Velký problém je u klientů se sníženými kognitivními schopnostmi, kteří ale potřebují větší dohled a přidělený příspěvek je často v nejnižším stupni, a tak si rodina nemůže dovolit služby v plném rozsahu, v kterém by bylo potřeba u těchto lidí péči poskytnout. Přesto takto získané finanční prostředky pomáhají našim uživatelům zaplatit za naše služby a strávit tak stáří ve svém přirozeném prostředí.

Myslím si, že v budoucnu bude zájem o naše služby ještě větší. Pro naše klienty je možnost zůstat doma a v blízkosti svých příbuzných, hlavní prioritou při uzavírání smlouvy s naší organizací.

Na závěr patří velké díky všem pracovnícím, za jejich pozitivní přístup k práci a jejich pracovní nasazení. Dále bychom chtěli poděkovat našim klientům a jejich rodinným příslušníkům za příkladnou spolupráci.

Rádi bychom touto cestou zmínili instituce, které nás finančně podporují zejména Zlínský kraj, město Kroměříž, město Morkovice-Slížany, obce Tlumačov, Kvasice a Karolín. Za jejich podporu děkujeme. Cítíme potřebu také poděkovat všem členům správní i dozorčí rady za jejich čas a práci, kterou poskytovali bezúplatně ve svém volném čase.

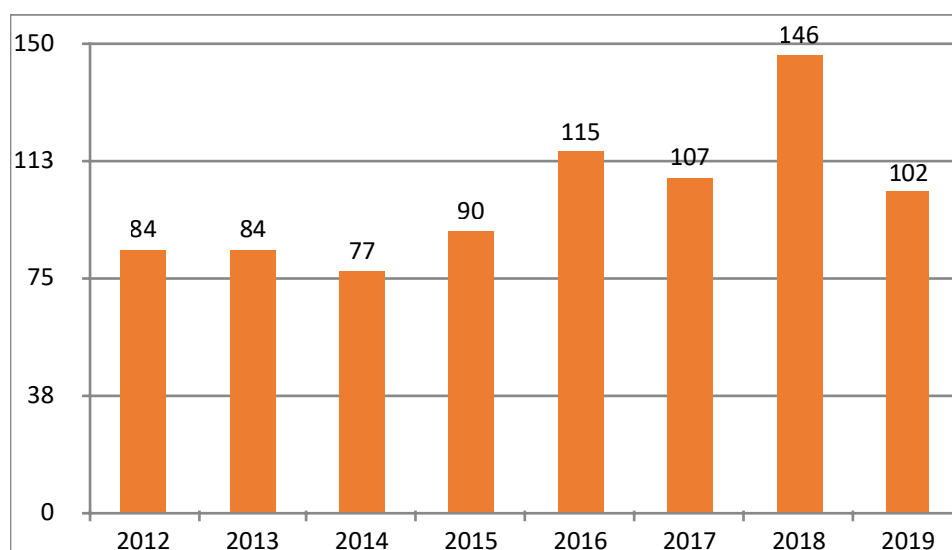
PŘÍLOHY K VÝROČNÍ ZPRÁVĚ



Počet klientů

Rok	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Klienti	244	160	139	147	150	154	180	187

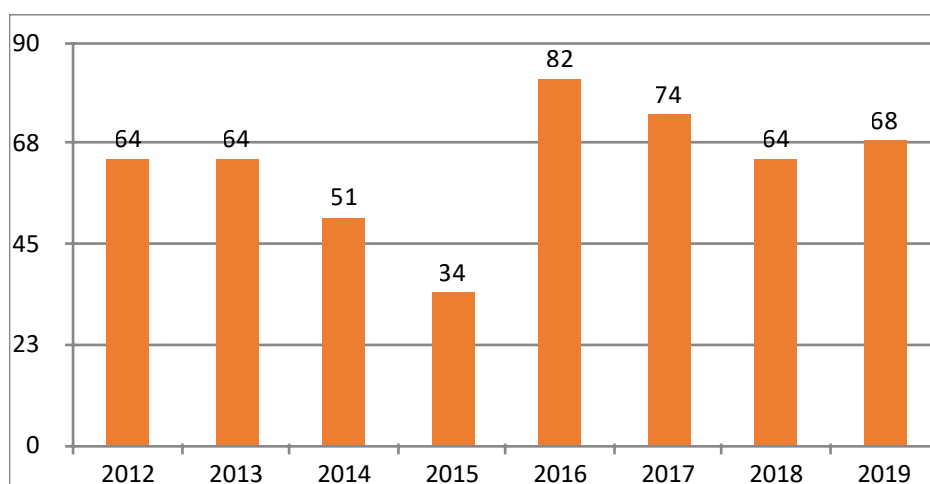
POZNÁMKA: V červenci 2013 byly rozhodnutím SR ukončeny rozvozy obědů s ohledem na vysokou cenu za dopravu, rozvoz obědů byl zajištěn klientům, kterým jsme poskytovali i další péče. Z tohoto důvodu došlo k poklesu klientů. Zajištění obědů bylo provedeno po předcházející dohodě s komerčními firmami, které rozvoz zajistily.



Dotazníky rozdané

Dotazníky rozdané

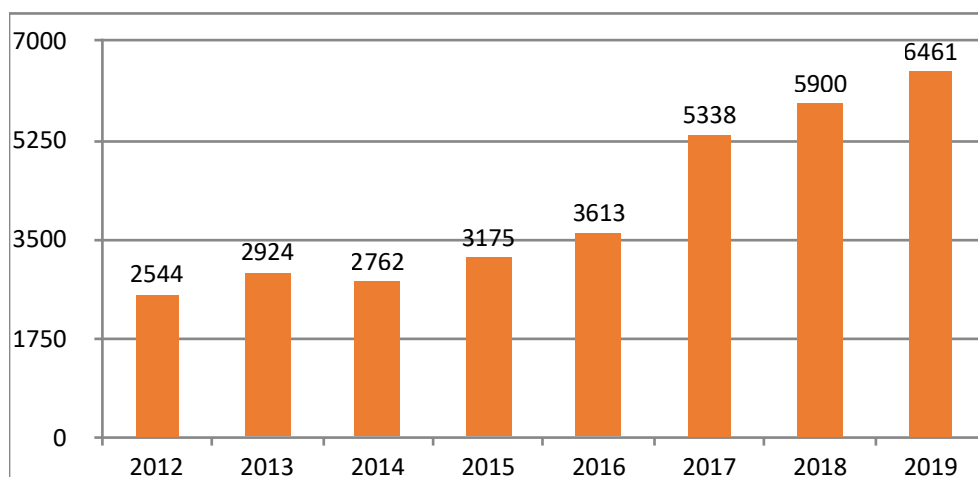
Rok	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Počet	84	84	77	90	115	107	146	102



Dotazníky vrácené

Dotazníky vrácené

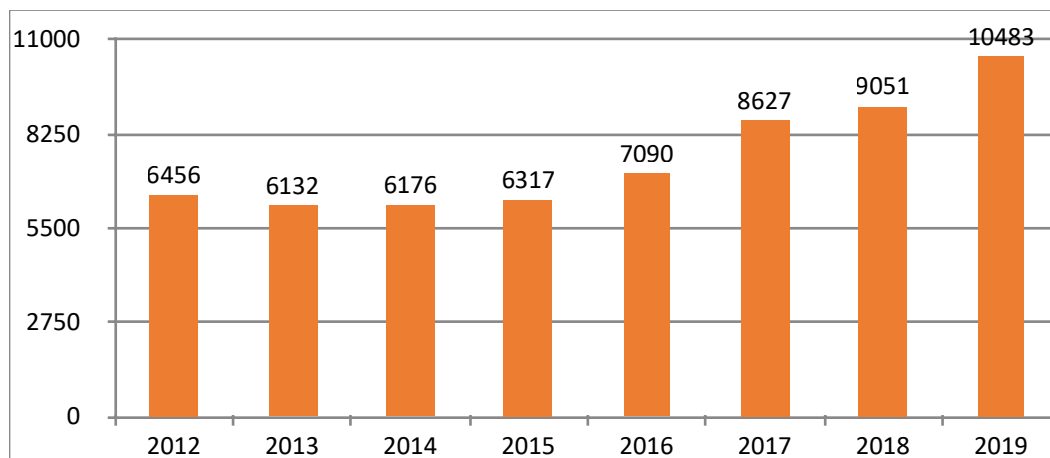
Rok	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Počet	64	64	51	34	82	74	64	68



Dotace MPSV v tisících

Dotace MPSV v tisících

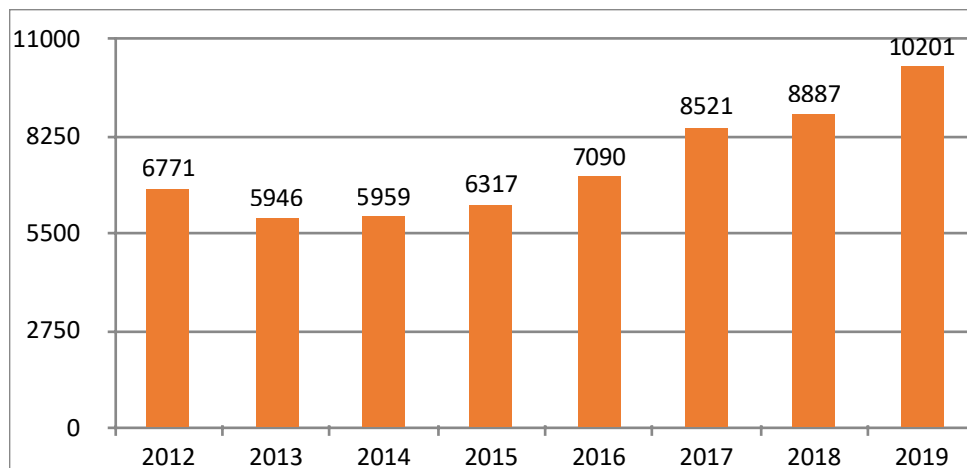
Rok	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Kč	2544	2924	2762	3175	3613	5338	5900	6461



Celkové příjmy v tisících

Celkové příjmy v tisících

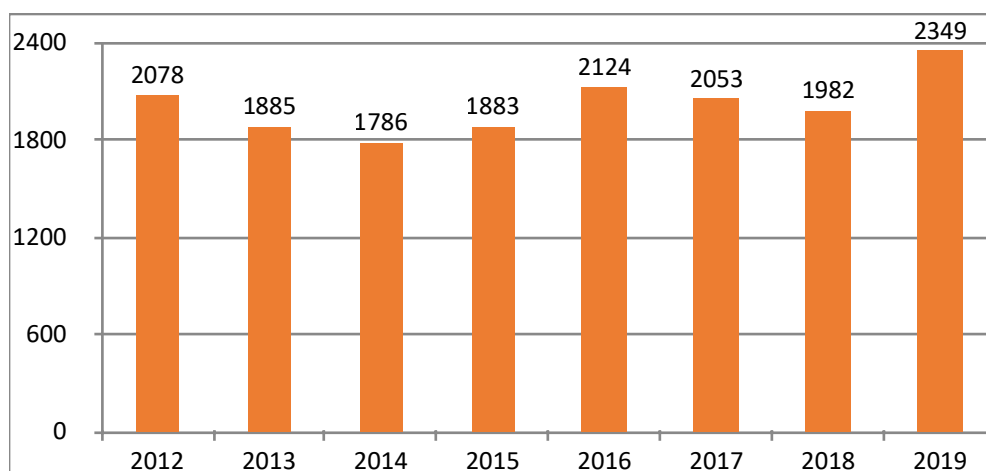
Rok	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Kč	6456	6132	6176	6317	7090	8627	9051	10483



Celkové výdaje v tisících

Celkové výdaje v tisících

Rok	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Kč	6771	5946	5959	6317	7090	8521	8887	10201



Platby od klientů v tisících

Platby od klientů v tisících

Rok	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Kč	2078	1885	1786	1883	2124	2053	1982	2349

