Výroční zpráva

2018

Úvodem



Stejně jako v předešlých letech v tomto čase, se zamýšlím nad tím, jak nejlépe charakterizovat a zhodnotit uplynulý rok.

Rok 2018 byl zejména rokem stabilizačním, rokem vzdělávání zaměstnanců směřujícím k poskytování efektivní a kvalitní práce.

A ačkoliv jsme terénní péče a osobní asistentky si musí umět poradit v terénu u klienta samy, dovolím si říct, že týmový duch nás v letošním roce posunul o kus dopředu. Společně jsme celý rok pracovali na zvyšování kvality poskytované sociální služby. Zaměřili jsme se i na jednání se zájemci o sociální službu, které vnímáme jako jeden ze základních kamenů naší služby. Relevantní informace ve všech fázích procesu jsou stěžejní pro stanovení jejího rozsahu, eliminace rizik, individuálního plánování a hodnocení průběhu služby. Míru spokojenosti lze vyčíst z dotazníkového šetření i z děkovných dopisů klientů nebo jejich rodin.
Když jsem zmínila stabilizaci, měla jsem na mysli především náš pracovní tým, zvláště pak asistentky sociální služby a jejich spravedlivé odměňování, kterému jsme se, díky pokračujícímu trendu růstu mezd v sociální sféře a navyšování dotací, zase o kousek přiblížili. Uplynulý rok byl také rokem zavádění nových pravidel do naší činnosti a práce s klienty, s cílem dosažení souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů při jejich zpracování, známé spíše pod zkratkou GDPR.

Na tomto místě bych chtěla poděkovat všem zaměstnancům organizace za jejich obětavou práci, kterou vykonávají s lidským a profesionálním přístupem.

Jana Vávrová

ředitelka

12. března 2019

Základní údaje



Název:	Péče srdcem, z.ú.
Sídlo:	Mírová 98/18
	703 00 Ostrava-Vítkovice
IČ:	04629531
právní forma:	ústav
statutární orgán:	Jana Vávrová, ředitelka

Organizace Péče srdcem, z.ú. byla registrována dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, na druh služby – Osobní asistence dne 14. 1. 2016.

Popis realizace poskytované sociální služby

Organizace poskytuje sociální službu osobní asistence v souladu s ustanovením § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a ustanovením § 5 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Komu službu poskytujeme

Služba je určena seniorům, osobám s kombinovaným postižením, osobám s tělesným postižením a osobám se zdravotním postižením, od 18 let věku, které mají sníženou soběstačnost a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Cíle služby

Cílem je napomáhat klientovi při soběstačnosti v základních životních dovednostech. Naplňovat jeho potřeby tehdy, tam a takovým způsobem, jak si klient přeje. Umožnit klientovi, aby setrval co možná nejdéle v jeho přirozeném prostředí a žil kvalitní život.
Osobní asistenci poskytujeme dle potřeby 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, klienti ji využívají dle svých potřeb a našich kapacitních možností.

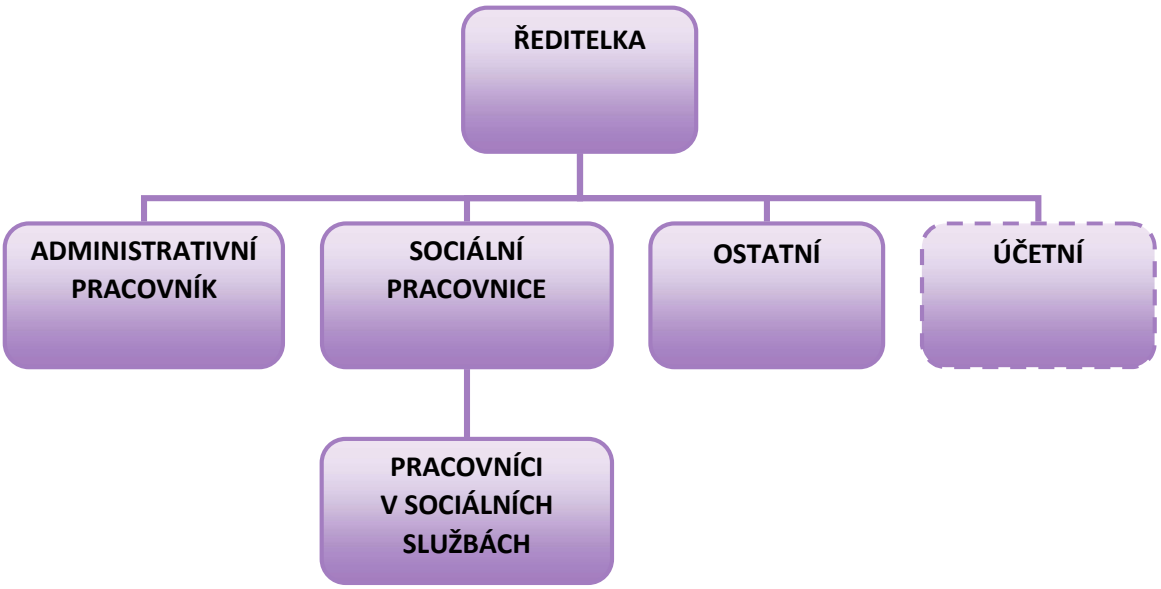
Kde sociální službu poskytujeme

Sídlo organizace se nachází na adrese Mírová 98/18, 703 00 Ostrava – Vítkovice. Služba osobní asistence je službou terénní, poskytuje se v domácnostech uživatelů na území města Ostravy a v přilehlých obcích. Služby jsou poskytovány za úhradu, nepřetržitě po telefonické, či osobní domluvě.

Co v rámci služby nabízíme

Pomoc a podporu při zvládání základních životních potřeb za pomocí osobního asistenta (při hygieně, přípravě a podávání stravy, dodržování pitného režimu, dohled nad užíváním léků, polohování, pomoc s úklidem, nákupy, procházky, doprovod k lékaři, na úřady, do divadla, a jiné), dohled k zajištění bezpečí. Poskytovatel poskytuje také základní sociální poradenství a to bezplatně. Úhrady za jednotlivé úkony se řídí maximální úhradou dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Organizační struktura



Principy realizace služby osobní asistence

- efektivita
- hospodárnost
- kvalita služby
- transparentnost, informovanost
- partnerství (uživatel, poskytovatel, zadavatel a veřejnost)
- systémovost
- monitoring (zpětná vazba)
- rovný přístup
- měřitelnost
- trvalá udržitelnost

Etický kodex



Respekt
- respektujeme osobnost i soukromí klientů, jejich vůli, přání a životní styl.

Individuální přístup
- zohledňujeme individuální potřeby, možnosti a schopnosti klientů, pomáháme a podporujeme je v oblastech, kde jejich vlastní síly již nepostačují.



Svobodná vůle klientů
- zachováváme vůli klientů při řešení každodenních problémů (přednost jeho názoru před názorem pracovníka), předpokládáme aktivní spolupráci klienta.

Sociální začleňování
- umožňujeme a podporujeme udržení stávajících kontaktů klientů a jejich zapojení do společnosti podle své vůle, možností a schopností.

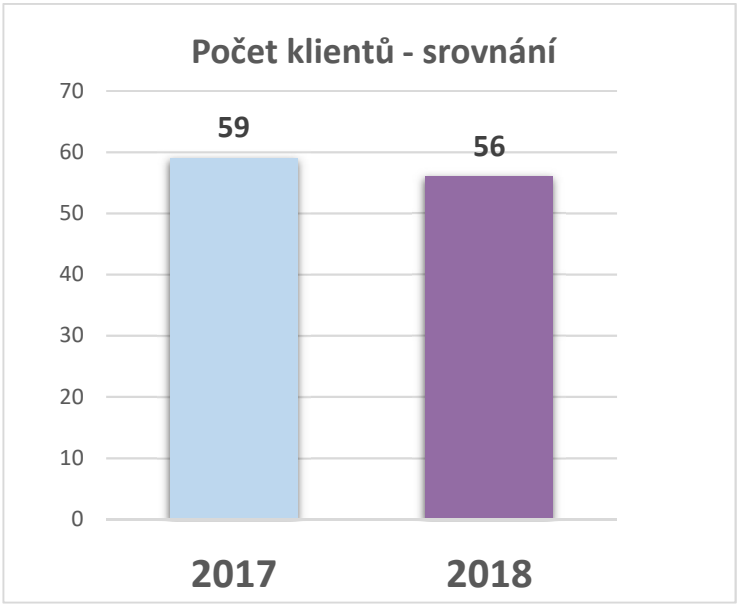


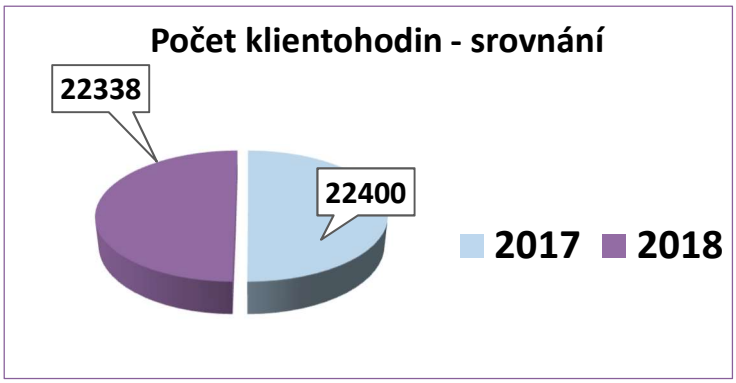
Doprovázení
- spolu s klienty hledáme optimální řešení jejich nepříznivé situace, motivujeme je k samostatnému stanovení cíle služby a plánování jejího průběhu.

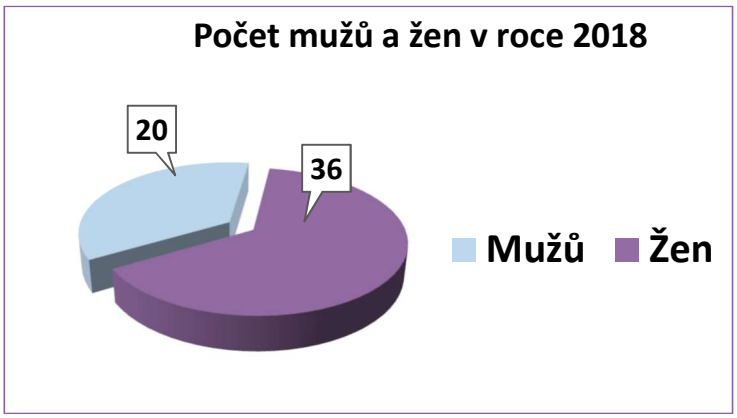
Partnerství a komunikace
- vztah mezi klientem a osobním asistentem je založen na vzájemné spolupráci.

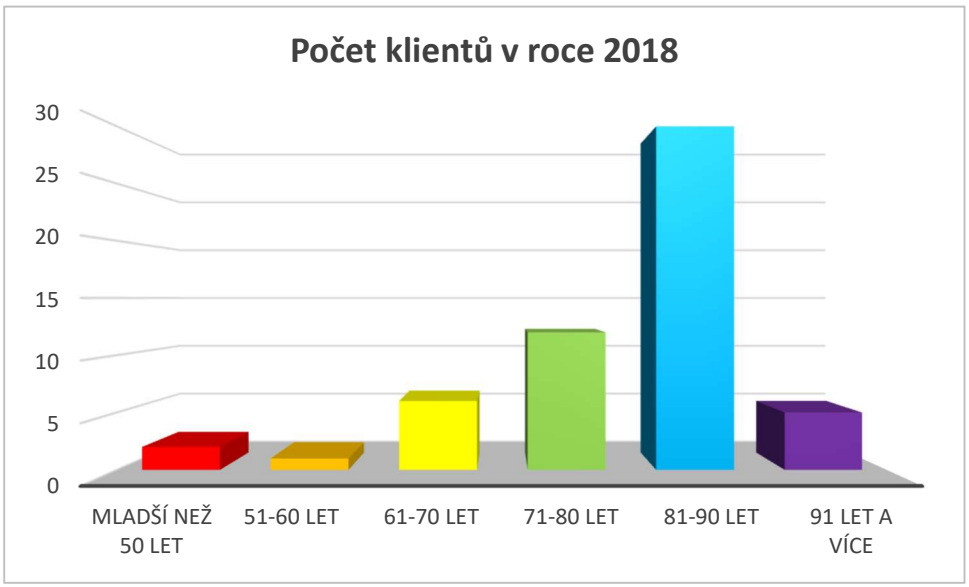
Realizace služby osobní asistence

Rok 2018 byl pro nás rokem stabilizačním. Poskytli jsme péči prostřednictvím terénní sociální služby celkem 56 klientům z Ostravy a přilehlých obcí, což činilo 22.338 klientohodin poskytnuté péče. V roce 2017 jsme celkově poskytli 59 klientům 22.400 klientohodin péče. Tedy oba po sobě jdoucí roky byly velmi vyrovnané.









Z grafu je patrné vyšší procentuální zastoupení uživatelů ve věku od 81 do 90 let. Souběžně s tím je kladen stále větší důraz na dostatečné personální zajištění služby, prohlubování kvalifikace a další vzdělávání v oblasti práce s osobami trpícími příznaky demence.

Službu osobní asistence jsme poskytovali klientům bez rozdílu věku a postižení na základě písemné smlouvy až **24 hodin denně**, **7 dní v týdnu** včetně víkendů a svátků dle jejich aktuálních požadavků a potřeb a kapacitních možností naší organizace. Realizovali jsme ji všude tam, kde ji klienti potřebovali a vyžadovali. Službu jsme zajišťovali v přirozeném prostředí klientů, tzn. v jejich domácnostech.

Mimo to jsme je také v případě potřeby doprovázeli k lékaři, na úřady nebo jen na procházky či nákup. Klientům jsme nejčastěji pomáhali s péčí o jejich vlastní osobu, při osobní hygieně, se zajištěním a podáním stravy, se zajištěním chodu domácnosti atd.
Prostřednictvím naší služby jsme klientům pomáhali udržet jejich stávající zdravotní stav, případně ho i zlepšit pomocí aktivizace a rozvíjením jemné motoriky (např. nácvikem běžných samoobslužných dovedností).






Z osobní asistence měli samozřejmě užitek i rodinní příslušníci našich klientů, kteří o ně běžně pečují. V době přítomnosti osobní asistentky jim bylo umožněno vrátit se do pracovního života a vykonávat svá zaměstnání, popř. si mohli odpočinout, nabrali nové síly pro náročnou péči o své blízké nebo si vyřídili své osobní záležitosti. V době přítomnosti osobní asistentky/asistenta měli totiž jistotu, že je o jejich blízkého dobře a odborně postaráno.

Díky dotacím byly v roce 2018 pořízeny aktivizační pomůcky pro seniory, vhodné k podpoření dosavadních schopností u jednotlivých uživatelů služby, zejména pak k trénování paměti a rozvoji / udržení motorických schopností a koordinace. Konkrétně se jednalo o stolní hry různé náročnosti, které sloužily asistentkám k aktivizaci a edukaci našich klientů, ale i dřevěné stavebnice určené dospělým osobám se zdravotním postižením. Velké oblibě se těšila také terapeutická panenka, která je výborným pomocníkem při práci s osobami s různými formami demence.

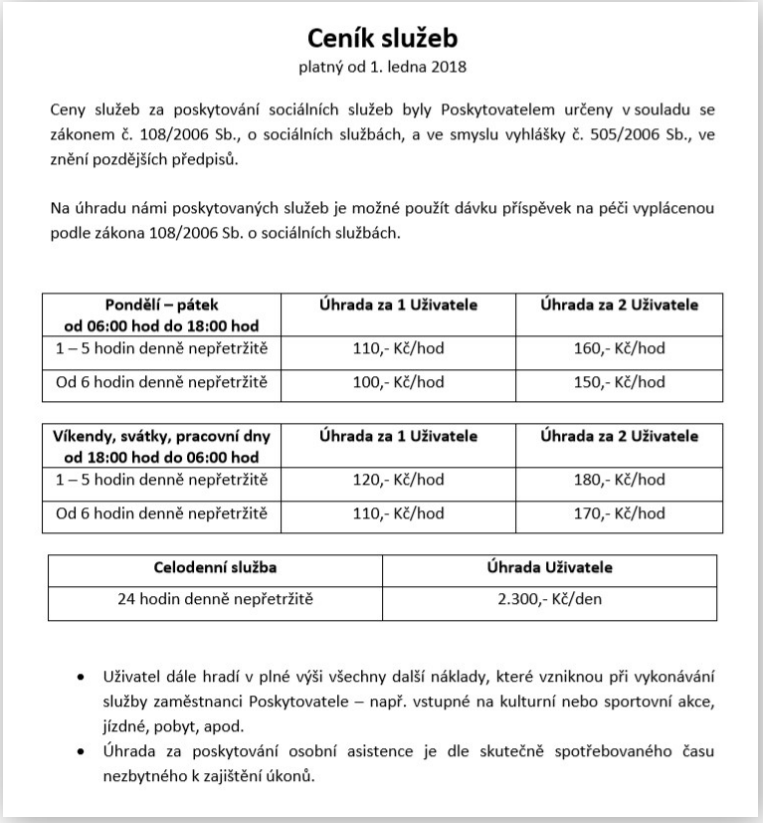




Péče dostupná pro všechny

Cena za službu osobní asistence byla účtována v souladu se zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb., a prováděcí vyhláškou č. 505/2006. V roce 2018 činila základní sazba za naše služby 110 Kč/hod. U služeb konaných o víkendech, svátcích, ve večerních a v nočních hodinách pak byla sazba navýšena na 120 Kč/hod.

Cenovou hladinu našich služeb jsme nastavili tak, aby byla dostupná co nejširšímu spektru klientů, ve většině případů jedná o klienty s nízkými příjmy, a tato služba, by pro ně neměla být velkou finanční zátěží. V našich výsledcích se nám tato strategie potvrdila.



Ceník služeb

platný od 1. ledna 2018

Ceny služeb za poskytování sociálních služeb byly Poskytovatelem určeny v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a ve smyslu vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Na úhradu námi poskytovaných služeb je možné použít dávku příspěvek na péči vyplácenou podle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Pondělí – pátek od 06:00 hod do 18:00 hod	Úhrada za 1 Uživatele	Úhrada za 2 Uživatele
1 – 5 hodin denně nepřetržitě	110,- Kč/hod	160,- Kč/hod
Od 6 hodin denně nepřetržitě	100,- Kč/hod	150,- Kč/hod

Víkendy, svátky, pracovní dny od 18:00 hod do 06:00 hod	Úhrada za 1 Uživatele	Úhrada za 2 Uživatele
1 – 5 hodin denně nepřetržitě	120,- Kč/hod	180,- Kč/hod
Od 6 hodin denně nepřetržitě	110,- Kč/hod	170,- Kč/hod

Celodenní služba	Úhrada Uživatele
24 hodin denně nepřetržitě	2.300,- Kč/den

- Uživatel dále hradí v plné výši všechny další náklady, které vzniknou při vykonávání služby zaměstnanci Poskytovatele – např. vstupné na kulturní nebo sportovní akce, jízdné, pobyt, apod.
- Úhrada za poskytování osobní asistence je dle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů.

Vzdělání je pro nás důležité

Sociální práce spadá do aktivit, které musí rychle reagovat na veškeré změny prostředí. Z tohoto důvodu dbáme v naší organizaci na rozvoj a vzdělání všech pracovníků, jejichž potřeby mapujeme a zjišťujeme v individuálních vzdělávacích plánech zaměstnanců. Jedná se především o akreditované vzdělávací kurzy, důležitou součástí je však také podpora externích konzultantů, kteří již třetím rokem poskytují podporu nejen zaměstnancům přímé péče, ale i managementu.

Během roku 2018 zaměstnanci organizace absolvovali například tyto následující vzdělávací aktivity:

- Akreditovaný kurz Základy první pomoci pro pracovníky přímé péče
- Akreditovaný kurz Paliativní péče
- Akreditovaný kurz Péče o člověka s inkontinencí, hygiena a ošetřování
- Konzultace s externím odborníkem při procesu sebehodnocení služby
- Konzultace s externím odborníkem pro pracovníky přímé péče zaměřené na jejich individuální potřeby vyplývající z přímé práce s uživateli



Péče srdcem, z.ú. poskytuje možnost praxe studentům Obchodní akademie Ostrava, oboru Veřejnosprávní činnost.

Dáváme o sobě vědět světu

Jsme členy pracovní skupiny Komunitního plánování měst Ostrava a Vratimov. Kromě toho jsme se účastnili Fokusní skupiny projektu vzdělávání Pracovníků v sociálních službách při Ministerstvu práce a sociálních věcí a pracovní skupiny v rámci projektu Efektivní naplňování střednědobého plánu v podmínkách Moravskoslezského kraje.

Od roku 2017 jsme členem Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, která je největší profesní organizací sdružující poskytovatele sociálních služeb v České republice.

Publicita organizace je zajišťována prostřednictvím webových stránek, tištěných prezentačních materiálů, článcích v denním tisku, v obecních zpravodajích,

na billboardech. Dále spolupracujeme s lékaři, nemocnicemi, LDN, obecními úřady, kluby důchodců.

Poskytovali jsme informace o dalších poskytovatelích sociálních služeb v případě, kdy klient potřeboval jinou službu než osobní asistenci. Tento princip fungoval oboustranně, tedy i jiní poskytovatelé sociálních služeb předávali kontakty na naši organizaci. Příkladem takovéto aktivity může být spolupráce s mobilními hospicy nebo obecními úřady.

V Jižních listech, RaB novinách a dalších zpravodajích obecních úřadů byl zveřejněn příběh naší klientky - paní Aleny.



Domácí péče v rodinách je pro pečovatelky posláním

■ **Je půl desáté ráno, neděle, a ředitelce neziskové organizace Péče srdcem paní Janě Vávrové se rozezvučí mobil.**

Na druhém konci se ozve tichý hlas paní Aleny, která se nejprve omlouvá, že volá o víkendu, ale chce se jen zeptat na informace o fungování osobní asistence. A pak se rozvypráví o své mamince, kterou postihla mozková příhoda tak nešťastně, že zůstala zcela inkontinentní a upoutána na lůžku.

Ráno si má maminku vyzvednout v nemocnici a vůbec si neví rady, jak péči při běžné pracovní a rodinné zátěži zvládne. Bylo ji sice nabídnuto umístění maminky v léčebně dlouhodobě nemocných, ale tuhle alternativu si nechtěla připustit – hlavně proto, že dokud maminka byla zdravá, pomáhala ona jí s hlídáním a výchovou dětí. A teď, když potřebuje maminka sama pomoci, měla by zůstat v prostředí ústavu mimo své nejbližší?

Takto začíná většina případů, kterým organizace Péče srdcem v obvodech města Ostravy pomáhá. Bez ohledu na všední dny, víkendy či svátky jsou zaměstnanci připraveni a ochotni být s klientům v případě potřeby na blízku. Klientům pomáhají s osobní hygienou, přesunem na lůžko i vozík, oblékáním, úklidem, přípravou jídla, nákupy, doprovodem k lékaři a dalšími každodenními činnostmi. Zároveň se osobní asistent pro klienta může stát partákem pro stolní hry, čtenářem oblíbených knih nebo doprovodem na procházkách. Také poradenství je pro klienty a jejich rodiny velmi cenné. Dozví se, jak získat příspěvek na péči, kde a jak získat kompenzační a jiné pomůcky a potřebné další informace.

Je spousta rodin, kde se nemohou ostatní rodinní příslušníci postarat o nemocného příbuzného sami. V těchto případech se obracejí na osobní asistenty, kteří do rodin docházejí a s rodinou se doslova sžijí. Nebývá výjimkou, že vzniknou nová přátelství založená právě na poslání pečovat o nemocného srdcem, když rodina i osobní asistent mají společný cíl.

Jak dopadl příběh paní Aleny? Předně si sama v rozhovoru s paní Vávrovou musela ujasnit, jak velká péče bude potřeba. Ze zkušeností s ostatními klienty nastínila paní Vávrová paní Aleně možnosti, jak se může situace vyvinout. Druhý den ráno spolu obě ženy jely vyzvednout maminku do nemocnice. Po rozhovoru s lékařem již byla mladá paní vybavena potřebnými poukazy na pomůcky, o které by si určitě neřekla, kdyby neměla informace, že je může zdarma na poukaz získat. Skvělá spolupráce s rodinou a optimistický přístup pečovatelky spolu s paní Alenou dokázaly, že zdravotní stav maminky se zlepšil natolik, že z původních 8 hodin péče byly nakonec po pár měsících díky zlepšení jen hodiny čtyři.

Pro další informace můžete navštívit webové stránky organizace www.pecesrdcem.cz.

Kateřina Tomanová

Kontakt

Jana Vávrová,
ředitelka Péče srdcem, z. ú
tel. 777 147 587.
Mírová 98/18, Ostrava-Vítkovice

Práce s kvalitou poskytované služby

Strategie v oblasti zvyšování kvality je zaměřena na vedení a rozvoj zaměstnanců ve více rovinách. Důraz klademe na osobnostní i profesní rozvoj. Kvalitě služby odpovídá i firemní kultura a naopak. Atmosféra na pracovišti při společných setkáních na poradách a vzdělávacích akcích, komunikace, přijetí zodpovědnosti za svá rozhodnutí, individuální práce ale i práce v týmu a spravedlivý přístup vytvářejí příjemné pracovní prostředí. Vedoucí pracovník zohledňuje při plánování služeb požadavky zaměstnanců a v případě nutnosti hledá způsob jak zabezpečit službu u daného klienta a současně vyhovět pracovníkovi. Lidé reagují na podněty ze svého okolí různě, v pracovním procesu se jedná o situace týkající se uživatelů, kolegů, nadřízených pracovníků. Příznivému pracovnímu prostředí svědčí individuální přístup k podřízeným, pro jejich motivaci je podstatné najít, na jaký



podnět je pracovník citlivý, co je pro něho důležité a vyvolat tak žádoucí reakci. Kvalitu poskytované služby spatřujeme dále v komunikaci s rodinou či osobou blízkou, v práci klíčového pracovníka a všemi pracovníky podílející se na asistenci daného klienta. Důležité je pochopit smysl poskytované sociální služby, pochopit souvislosti, podporovat klíčové pracovníky a posilovat jejich kompetence, jako vedoucí mít nadhled a rozlišovat závažnost vzniklých situací. Organizace je otevřena vnějším podnětům, současně pracujeme v konkurenčním prostředí na autenticitě a vztahové péči.

Kvalita poskytovaných služeb je vyhodnocována 1x ročně a rozpracována v souhrnné zprávě za každý uplynulý rok. Kvalitu služby sledujeme a hodnotím ve třech oblastech, a to oblast výkonu, spokojenosti a systému. Zjišťujeme, zda jsou procesy funkční a zda jsou nastaveny reálně a smysluplně, vyhodnocujeme soulad výkonu práce s posláním služby, zásadami a cíli sociální služby. Otázka spokojenosti je zjišťována prostřednictvím rozhovorů a dotazníků, které jsou předány k vyplnění jednak samotným uživatelům služby, jejich rodinným příslušníkům a osobám blízkým, pracovníkům služby a spolupracujícím osobám. Zjišťujeme vzájemné ovlivňování všech prováděných činností ve službě s promítáním do dokumentace a vnitřních pravidel služby a opačně, působení stávající dokumentace na pracovníky, jejich ovlivňování a podílení se na doplnění či revizích metodik a pravidel služby. Vycházíme také z analýzy stížností, ze zpráv o PR aktivitách a z reakcí veřejností.

Stěžejní cíle stanovené k realizaci v roce 2019 a vize do dalších let

Zaměření na kvalitu poskytovaných služeb

- naším cílem je, aby služba byla nadále kvalitní a konkurenceschopná, proto se zaměříme na zvýšení kvality služby i v roce 2019 a to v oblasti výkonu, systému i spokojenosti. Důležitou součástí bude také vzdělávání pracovníků, které vychází nejen z jejich individuálních potřeb, ale i z potřeb organizace.



Zajištění dostatečného financování provozu služeb

- k tomu, aby naše organizace poskytovala kvalitní službu, potřebuje dostatečné zdroje, a to zejména ty finanční. S cílem zachovat současnou cenovou úroveň poskytované služby našim klientům, se proto vedení organizace bude ve zvýšené míře věnovat získávání prostředků z veřejných, ale i soukromých zdrojů.

Podpora pečujících osob

- mimo základní poradenství rodinám se dle potřeb pečujících osob zaměříme také na představení a popis problematických jevů souvisejících s pečováním o osobu blízkou, na pečující osobu a její role, následně na poskytovanou péči a její druhy, včetně možných úskalí a dopadů pro pečujícího.

Zpracování environmentálního programu

- bude pro naši organizaci naplněním zásad environmentálního rozvoje, které se snažíme dodržovat. Kvalitně zpracovaný environmentální program, může přinést nejen úspory v množství spotřebovaného materiálu, jako je například kancelářský papír, ale rovněž snížení celkové energetické náročnosti. Hlavním cílem tohoto zpracování bude zajištění trvale udržitelného rozvoje.

Zabezpečení spravedlivého růstu mezd

- nadále zůstává naší prioritou spravedlivé odměňování zaměstnanců za kvalitně odvedenou práci a cílem zajistit trvalý růst mzdové úrovně.

Dosažení úplného souladu s pravidly GDPR

- v této oblasti navážeme na postupné zavádění pravidel ochrany soukromí a osobních údajů započaté v roce 2018, především směrem k našim klientům a zaměstnancům, s cílem dosažení 100% ochrany „by design" a „by default."

Pomoc jinde a jinak

- toto je další nový směr, kterým se chceme vydat. Vybrali jsme si tři stěžejní programy. V rámci akce „Celé Česko čte dětem" uspořádáme sbírku dětských knížek, které budou věnovány nemocnicím pro dlouhodobě hospitalizované dětské pacienty. Aktivně vstoupíme do projektu „Dobrý anděl," pomáhající rodinám, které se dostaly do finanční tísně v důsledku vážného onemocnění jejich dětí. A v neposlední řadě se jedná o lokální projekt pomoci rodinám ze sociálně znevýhodněných prostředí v Ostravě.

V oblasti péče o zaměstnance podporovat i nadále různé formy vzdělávání, podporovat a budovat dobré jméno organizace, udržovat příjemné pracovní prostředí, pracovníkům vytvářet podmínky pro jejich práci, reagovat na potřeby zaměstnanců, efektivně komunikovat a pracovat v týmu.

V oblasti spolupráce s úřadem práce podporujeme vytvoření nových pracovních míst a rekvalifikace zaměstnanců.

Poděkování

Rádi bychom na tomto místě podělovali všem dárcům a podporovatelům. Zejména pak děkujeme poskytovatelům dotací MORAVSKOSLEZSKÉMU KRAJI, STATUTÁRNÍMU MĚSTU OSTRAVA, MĚSTSKÝM OBVODŮM OSTRAVA - JIH, PORUBA, STARÁ BĚLÁ, POLANKA, MĚSTU VRATIMOV a OBCI VÁCLAVOVICE, NADACI AGROFERT a MINISTERSTVU PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ za finanční podporu našich aktivit.

Vybrané ukazatele hospodaření

Hlavní činnost a úkoly organizace v průběhu roku 2018 spočívaly v poskytování terénní sociální péče formou osobní asistence, která tak představovala 47,6% podíl na celkových výnosech organizace, zbylých 52,4% představují dotace Ministerstva práce a sociálních věcí a subjektů místní samosprávy na zajištění činnosti v oblasti sociálních služeb.

Hlavní činnost	***celkem 2018***
Dotace a dary na hlavní činnost	*2 729*
Tržby za vlastní výkony	*2 483*
Výnosy celkem	***5 213***
Spotřeba materiálu a služeb	*804*
z toho: spotřeba materiálu a energie	*243*
ostatní služby	*561*
Osobní náklady	*4 398*
z toho: mzdy a platy	*3 588*
povinné pojistné (SZ+ZP)	*810*
Ostatní náklady, daně a poplatky	*21*
Náklady celkem	***5 223***

Všechny částky jsou uvedeny v tisících Kč.

Zdroj: Výkaz zisku a ztráty za rok 2018.

Vývoj hlavní činnosti organizace je pro rok 2019 plánovaný jako vyrovnaný, se zajištěním dostatečných finančních zdrojů a naplněním úvazků a kapacit v síti sociálních služeb. Stejně jako v minulých letech není uvažováno s uskutečňováním vedlejší hospodářské činnosti.

Při poskytování sociálních služeb organizace Péče srdce, z.ú. hájí oprávněné zájmy svého vlastníka, uplatňováním metod CSR a principů environmentálního rozvoje podporuje zájmy svých zaměstnanců a klientů, v neposlední řadě pak chrání soukromí svých klientů v souladu s pravidly GDPR.