

Referát opatrovateľskej služby
mestskej časti Bratislava-Nové Mesto

Čo sa nám podarilo
v roku 2021

Ukončenie realizácie projektu „*Podpora opatrovateľskej služby*“

Počas celého obdobia zapojenia sa do projektu od 05.02.2019 do 31.01.2021, boli mestskej časti refundované finančné prostriedky na mzdy opatrovateľov/liek v sume 88 585,88 eur.

Výsledky projektu *„Podpora opatrovateľskej služby“*

Počet podporených pracovných miest opatrovateľov/liek: 11

Realizáciou projektu sa prispelo v MČ Bratislava-Nové Mesto k:

- zvýšeniu povedomia o opatrovateľskej službe,
- zníženiu dopytu po inštitucionálnej starostlivosti,
- podpore sebestačnosti odkázaných osôb,
- podpore zotrvania odkázaných osôb v prirodzenom domácom prostredí,
- podpore zosúladenia pracovného a rodinného života členov rodiny odkázaných fyzických osôb,
- profesionalizácii, rozvoji a podpore pracovnej pozície opatrovateľ/opatrovateľka.

Efektívne zaznamenávanie dochádzky opatrovateľov/liek

- ▶ Vo februári 2021 sa nám podarilo zaviesť elektronický dochádzkový systém aj pre opatrovateľov/ky.
- ▶ Dochádzkový systém zefektívnil evidenciu dochádzky opatrovateľiek a administratívu s tým spojenú.

Zjednodušenie postupov pri vybavovaní opatrovateľskej služby

- ▶ Vytvorili sme informačný materiál so stručnými a výstižnými informáciami pre záujemcov o opatrovateľskú službu (leták s návodom ako vybaviť opatrovateľskú službu)
- ▶ Poradenstvo poskytujeme telefonicky a e-mailom aj počas nestránkových dní.
- ▶ Sociálne šetrenia sa realizujú v prirodzenom prostredí obyvateľov = keď má obyvateľ vydané a právoplatné rozhodnutie o odkázanosti, nemusí už prísť na úrad, ale úrad príde za ním 😊.

Zjednodušenie postupov pri poskytovaní opatrovateľskej služby

- ▶ Pripravili sme príručku pre prijímateľov opatrovateľskej služby a opatrovateľky s názvom: postupy pri poskytovaní opatrovateľskej služby,
- ▶ príručka v písomnej podobe informuje o postupoch pri rôznych situáciách a ich riešeníach, ktoré môžu nastať v priebehu poskytovania opatrovateľskej služby,
- ▶ napríklad: popis úkonov opatrovateľskej služby, informácie o úhradách za opatrovateľskú službu, začatie, zmena a ukončenie poskytovania opatrovateľskej služby a iné.

Zjednodušenie pracovných postupov pri poskytovaní opatrovateľskej služby

- V priebehu roka sme aktualizovali, doplnili a upravili tlačivá: záznam zo sociálneho šetrenia, záznam z kontrolnej návštevy,
- zaviedli sme do praxe aj ďalšie potvrdenia a tlačivá, ktoré zjednodušujú a vytvárajú súbor pracovných činností,
- napr. potvrdenia o nákupoch a zrealizovaných platbách, záznamy pre opatrovateľky, odhlášky pre prijímateľov, opatrovateľské plány a iné,
- tlačivá prispievajú k jednotným pracovným postupom a vytvárajú metodiku, ktorá doposiaľ absentovala v písomnej podobe.

Senior linky pomoci

Mobilné poradenstvo poskytované počas pracovných dní

- ▶ Od marca 2021 prevádzkuje referát opatrovateľskej služby dve infolinky pre seniorov.
- ▶ Počas roka 2021 nás kontaktovalo viac ako 80 seniorov.
- ▶ Všetky podnety, žiadosti o pomoc a poradenstvo boli poskytnuté, vyriešené alebo distribuované na iné pracoviská.



ZMENA Všeobecne záväzného nariadenia: od 10.06.2021 sa opatrovateľská služba poskytuje na hodiny

- ▶ Pred úpravou VZN sa poskytovala opatrovateľská služba na úkony.
- ▶ Úkon nie je merná jednotka na definovanie alebo určenie času, je to časť súvislého konania = súvislá činnosť, ktorú ovplyvňujú rôzne faktory.
- ▶ Tento spôsob sa javil pri rozsiahlej starostlivosti zložitý, neúčelný a zameraný na výkon a kvantitu. Spôsob poskytovania OS na úkony bol efektívny, keď mala MČ mladších a aktívnejších seniorov, ktorí potrebovali iba čiastočnú pomoc.
- ▶ Aj seniori MČ podliehajú fenoménu starnutia populácie a opatrujeme čoraz starších obyvateľov, ktorí vyžadujú jednoduchší a zároveň komplexnejší charakter poskytovania OS na hodiny.
- ▶ Opatrenie bolo navrhnuté v nadväznosti na identifikáciu potrieb obyvateľov, ktorí sú v procese rozhodovania, či dokážu s našou pomocou ostať vo svojom prirodzenom prostredí, alebo musia odísť do sociálneho zariadenia.
- ▶ Transformácia a prechod bol náročný, ale priniesol jednoduchší spôsob poskytovania opatrovateľskej služby pre obyvateľov, efektívne a transparentné vedenie referátu opatrovateľskej služby, ako aj úspešné a bezproblémové zapojenie sa do ďalšieho projektu.

Ďalšie auto na rozvoz stravy od júna 2021

Postupne a prirodzene sme presunuli donášku obedov, ktorú zabezpečovali opatrovatelky z denných centier na rozvoz.

Tým sa vytvoril priestor na to, aby opatrovatelky, ktoré zabezpečovali v čase od 10,00 hod. do 13,00 hod. donášku stravy, mali možnosť využiť tento čas na pokrytie hodín u prijímateľov, ktorí potrebujú viac starostlivosti v domácnostiach.

Rozvoz stravy do domácností seniorov v MČ Bratislava-Nové Mesto zabezpečuje referát opatrovateľskej služby dvomi motorovými vozidlami v čase od 9,30 hod. - 14,00 hod.

Denne rozvážame do domácnosti obyvateľov MČ 60 až 70 obedov.

Projekt „Rozvoj opatrovateľskej služby v mestskej časti Bratislava-Nové Mesto“

- V auguste 2021 referát opatrovateľskej služby za MČ podal žiadosť o poskytnutie nenávratného finančného príspevku z MPSVaR SR - Podpora opatrovateľskej služby II.
- Od 12/2021 sme opäť v projekte na podporu opatrovateľskej služby s názvom Rozvoj opatrovateľskej služby v mestskej časti Bratislava-Nové Mesto.
- Z projektu je finančne podporených 12 pracovných pozícií opatrovateľ/opatrovateľka.
- Referát opatrovateľskej služby zabezpečuje okrem realizácie projektu aj administratívu a mesačné podávanie žiadostí o platbu.



EURÓPSKA ÚNIA

Európsky sociálny fond
Európsky fond regionálneho rozvoja



OPERAČNÝ PROGRAM
ĽUDSKÉ ZDROJE



MINISTERSTVO
PRÁCE, SOCIÁLNYCH
VECÍ A RODINY
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Vzdelávanie zamestnancov

V roku 2021 sa zamestnanci referátu opatrovateľskej služby napriek obmedzením a karanténnych opatrení zúčastnili týchto vzdelávacích aktivít, ktoré prispeli k prehĺbeniu ich profesionálnych kompetencií:

- 24.08.2021 a 25.08.2021 sa kolegyne v rámci národného projektu **Kvalita sociálnych služieb** (NP KSS) zúčastnili **odborného seminára** s názvom: **Odborná príprava a metodická podpora poskytovateľov sociálnych služieb so zameraním na implementáciu podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb** podľa prílohy č. 2 zákona 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov.
- 14.09.2021 a 16.09.2021 sa zamestnanci referátu opatrovateľskej služby zúčastnili kurzu **Základy komunikácie s ľuďmi s Alzheimerovou chorobou a inými druhmi demencie**. Za spoluprácu sme vďační Memory Centru a MČ Bratislava Rača.

Signalizácie a bezodkladné umiestnenia

Referát opatrovateľskej služby je zodpovedný a súčinný aj pri riešení nepriaznivej situácie tých obyvateľov, ktorí nemajú príbuzných alebo možnosť riešiť svoju situáciu vlastným pričinením.

V roku 2021 sme sa podieľali na riešení 13-tich prípadov bezodkladného riešenia nepriaznivej situácie osamelých občanov MČ Bratislava-Nové Mesto.

Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb Domáca opatrovateľská služba za rok 2021

Cieľom dotazníka bolo zistiť spokojnosť, prípadne nespokojnosť s poskytovanými službami domácej opatrovateľskej služby. Názor prijímateľov bol kľúčový aj vzhľadom k tomu, že opatrovateľská služba v roku 2021 prešla viacerými zmenami. Najvýznamnejšia z nich ovplyvnila najmä prijímateľov opatrovateľskej služby. Od 10.06.2021 sa poskytuje opatrovateľská služba na hodiny, nie na úkony, čo prináša pre prijímateľom individuálny prístup a väčšiu variabilitu, práve to viacerí v dotazníku ocenili.

Zo zozbieraných údajov bolo tiež zrejmé, že všetci prijímatelia opatrovateľskej služby poskytovanej Referátom opatrovateľskej služby mestskej časti Bratislava-Nové Mesto sú spokojní. Žiadny z nich nevyjadril nespokojnosť. Najcennejšími poznatkami pre nás sú postrehy, návrhy a pripomienky, ktoré slúžia ako námety na zlepšenie kvality s poskytovanou opatrovateľskou službou.

Na základe uvedených námetov a postrehov sa budeme snažiť v budúcom roku 2022 zabezpečiť nasledovné ciele, ktoré prispejú ku kvalitnejším službám pre obyvateľov MČ:

- vymedziť priestor pre pracovníka na sprevádzanie prijímateľov do nemocničných zariadení,
- zisťovať spokojnosť prijímateľov s opatrovateľskou službou aj prostredníctvom tel. rozhovorov, či návštev v domácnostiach.
- častejšie kontrolovať kvalitu stravy, resp. nastaviť efektívnejší mechanizmus na kontrolu kvality stravy.

Ďalšie ciele na rok 2022

1. Implementácia projektu „Rozvoj opatrovateľskej služby v Mestskej časti Bratislava-Nové Mesto“ z MPSVaR SR Podpora opatrovateľskej služby II do praxe:

a. nastavenie systémov a úloh spojených s poskytovaním opatrovateľskej služby v súlade s podmienkami projektu a bezproblémového preplácania nenávratného finančného príspevku priebežne, najmenej 1x za dva mesiace.

2. Zvyšovanie profesionality a starostlivosť o odborný rast zamestnancov domácej opatrovateľskej služby:

a. Obnovenie zručností a vedomostí v oblasti poskytovania prvej pomoci

b. zabezpečenie možnosti zúčastnenia sa skupinového alebo individuálneho kurzu alebo školenia

Vytvorenie postupov na zabezpečenie skupinovej internej supervízie

c. skupinové stretnutia terénnych pracovníkov pre vytvorenie priestoru a možností konzultácie a výmenu skúseností pri riešení problematických situácií pri práci s klientom

Vytvorenie zmluvného vzťahu a zabezpečenie spolupráce s externým supervízorom z oblasti sociálnej práce so seniormi alebo oblasti terénnej sociálnej práce

Stručné zhrnutie za rok 2021 v oblasti poskytovania opatrovateľskej služby

Prijímatelia opatrovateľskej služby

- Počet všetkých prijímateľov v roku 2021 - 150
- Počet prijímateľov k 31.12.2021 - 109, z toho :

Rozvoz obedov I - 37 prijímateľov

Rozvoz obedov II - 25 prijímateľov

Opatrovanie v domácnostiach - 47 prijímateľov

Opatrovateľská služba bola v roku 2021 poskytnutá každému obyvateľovi mestskej časti Bratislava-Nové Mesto, ktorý o ňu požiadal, v takom rozsahu aký potreboval.

Ďakujem pekne všetkým, ktorí sa podieľajú na rozvoji a inováciách, ktoré sme počas náročného obdobia implementovali do praxe.

Ďakujeme pekne všetkým, ktorí nás podporujú, dali nám možnosť sa rozvíjať a tieto zmeny realizovať.

Ďakujeme pekne všetkým, ktorí sa zaujímajú a vážia si našu prácu.

Za referát opatrovateľskej služby: Mgr. Katarína Veľšmídová