

ČO SA NÁM PODARILO V ROKU 2022

Referát opatrovateľskej služby
mestskej časti Bratislava-Nové Mesto

Implementácia projektu Rozvoj opatrovateľskej služby v mestskej časti Bratislava-Nové Mesto

- Od decembra 2021 je mestská časť Bratislava Nové Mesto (ďalej aj „MČ BaNM“) zapojená do pokračujúceho projektu Podpora opatrovateľskej služby II pod záštitou MPSVaR SR.
- Projekt s názvom Rozvoj opatrovateľskej služby v mestskej časti Bratislava-Nové Mesto pokračoval počas celého roka 2022 a MPSVaR SR prostredníctvom EU sociálneho fondu prispieva na podporu opatrovateľskej služby refundovaním časti miezd opatrovateľov.
- V roku 2022 bolo do projektu zapojených 16 opatrovateľov, 12 z nich na plný úväzok a 4 na polovičný úväzok.
- Celkovo v roku 2022 získala MČ BaNM nenávratný finančný príspevok vo výške 55 900,10 eur.
- Projekt bude pokračovať v roku 2023, ukončenie realizácie aktivít projektu bude v novembri 2023.



EURÓPSKA ÚNIA

Európsky sociálny fond
Európsky fond regionálneho rozvoja



OPERAČNÝ PROGRAM
ĽUDSKÉ ZDROJE



MINISTERSTVO
PRÁCE, SOCIÁLNYCH
VECÍ A RODINY
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



Vymedzenie priestoru pre pracovníka na sprevádzanie prijímateľov do nemocničných zariadení

- cieľ stanovený na rok 2022 na základe podnetov prijímateľov opatrovateľskej služby vyplývajúci z dotazníka spokojnosti realizovaného v roku 2021,
- počas roka 2022 sme vypracovali a testovali systém na objednanie a zabezpečenie sprievodu k lekárovi pre prijímateľov opatrovateľskej služby,
- prijímatelia sú informovaní, že v prípade záujmu majú telefonicky alebo po opatrovateľke v dostatočnom predstihu nahlásiť záujem o sprievod,
- v prípade, že je prijímateľ nahlásený na vyšetrenie na iný termín ako k nemu chodieval jeho opatrovateľ/ka, sprievod zabezpečuje terénna pracovníčka z úradu,
- počas roka 2022 sme zabezpečili sprevádzanie na lekárske vyšetrenia alebo do nemocničných zariadení 18. prijímateľom.



Vytvorenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby a vytvorenie mechanizmov na získavanie spätnej väzby

Cieľ bol stanovený na rok 2022
v zmysle podnetov prijímateľov
opatrovateľskej služby vyplývajúci
z dotazníka spokojnosti realizovaného
v roku 2021.

Okrem každoročného anonymného
dotazníka sme vytvorili mechanizmy
na zabezpečenie dostupnosti
a možnosti vyjadrenia názorov,
námetov na zvýšenie kvality
opatrovateľskej služby aj priamym
kontaktom s prijímateľmi.

- Počas roka 2022 sme prijímateľov opatrovateľskej služby začali osobne navštevovať s cieľom zisťovania ich spokojnosti s poskytovanou službou.
- Na návštevách v domácnostiach nás zaujímalo najmä, či je pre nich služba prospešná, prípadne či majú nejaké námety alebo pripomienky k zlepšeniu.
- Počas roka 2022 sme vykonali 128 návštev v prirodzenom prostredí prijímateľov.
- Prínosom pre nás boli získané informácie súvisiace s poskytovaním opatrovateľskej služby, na základe ktorých vieme individuálne prehodnocovať rozsah poskytovanej služby.



Vytvorenie postupov na zabezpečenie skupinovej internej supervízie

- Na základe skúseností z praxe sme sa v minulom roku rozhodli zaviesť pravidelné skupinové stretnutia terénnych pracovníkov opatrovateľskej služby
- Tým sme vytvorili priestor na konzultácie a výmenu skúseností pri riešení problematických situácií pri práci so seniormi
- Medzi najviac spomínané témy na stretnutiach boli:
 1. situácie súvisiace so stanovením si hraníc v pomáhajúcom vzťahu,
 2. prekračovanie a dodržiavanie pravidiel a postupov pri poskytovaní domácej opatrovateľskej služby

Poskytovanie opatrovateľskej služby v roku 2022

- V priebehu roka 2022 bola poskytnutá domáca opatrovateľská služba spolu 150 obyvateľom mestskej časti Bratislava-Nové Mesto, z toho 121 ženám a 29 mužom.
- Počas roka 2022 bolo zavedených 46 nových služieb a 45 služieb bolo ukončených.
- K 31.12.2022 sa poskytovala opatrovateľská služba 105. prijímateľom, z toho:

opatrovanie	38 prijímateľov + 17 = spolu 55 prijímateľov
rozvoz obedov	50 prijímateľov + 17 = spolu 67 prijímateľov
opatrovanie + rozvoz	17 prijímateľov
- **Opatrovateľská služba bola v roku 2022 poskytnutá každému obyvateľovi mestskej časti Bratislava-Nové Mesto, ktorý o ňu požiadal, v takom rozsahu aký potreboval.**



Rozvoz obedov do domácností obyvateľov mestskej časti Bratislava-Nové Mesto

V rámci opatrovateľskej služby sa poskytuje aj rozvoz obedov do domácností.

ROZVOZ I (auto č. 1)

LOKALITA: Ovručská, Sibírska,
J. C. Hronského, Račianska,
Mikovániho, Kramáre, Koliba

POČET OBYVATEĽOV, ktorým sa
obed rozváža: 40-45

Počas roka 2022 bolo
prostredníctvom
rozvozu I. doručených 9149 obedov
do domácností.

Vzhľadom na množstvo prijímateľov, ktorým sa rozvoz realizuje (denne cca 60-70 obyvateľov MČ), sa obedy rozvážajú dvomi motorovými vozidlami v tom istom čase

ROZVOZ II (auto č. 2)

LOKALITA: Vajnorská, Trnavská, Biely
Kríž, Odborárska, Čsl. Parašutistov,
Kukučínova, Riazanská, Pri
dimitrovke, Pluhová ...

POČET OBYVATEĽOV, ktorým sa obed
rozváža: 25-30

Počas roka 2022 bolo
prostredníctvom
rozvozu II. doručených 6390 obedov
do domácností.

Signalizácie a bezodkladné umiestnenia



Referát opatrovateľskej služby bol aj v roku 2022 zodpovedný a súčinný 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.

Senior linky pomoci - poradenstvo poskytované telefonicky počas pracovných dní

- Seniorské infolinky boli do prevádzky zavedené počas roku 2021 ako prostriedok na komunikáciu seniorov s úradom počas obmedzení.
- Napriek tomu, že krízová situácia súvisiaca s pandémiou pominula, infolinky ostali v prevádzke.
- Poradenstvo poskytované telefonicky prináša tým najzraniteľnejším skupinám obyvateľov odporúčania ako postupovať v rôznych situáciách, kde hľadať pomoc, kam zavolať alebo niekedy iba možnosť sa porozprávať o starostiach a problémoch.
- V roku 2022 nás prostredníctvom nich kontaktovalo 36 seniorov z rôznymi požiadavkami.





Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľov opatrovateľskej služby za rok 2022

- Aj v roku 2022 sme realizovali anonymný prieskum spokojnosti prijímateľov opatrovateľskej služby s cieľom získania informácií o spokojnosti s poskytovanými službami. Názor prijímateľov opatrovateľskej služby je pre nás dôležitý, aby sme vedeli prípadné pripomienky alebo návrhy implementovať do praxe.
- Zo získaných údajov sme identifikovali, 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.
- **Zo získaných údajov nie je možné určiť žiadne ciele na ďalšie obdobie, vzhľadom k tomu, že prijímatelia sú s opatrovateľskou službou spokojní a v časti návrhy zväčša vyjadrovali vďačnosť za poskytované služby.**



Ciele referátu opatrovateľskej služby na rok 2023

1. Podpora a zvyšovanie kvality terénnej opatrovateľskej služby

- pokračovanie v projekte „Rozvoj opatrovateľskej služby v mestskej časti Bratislava-Nové Mesto“ z MPSVaR SR Podpora opatrovateľskej služby II a to najmä dodržiavanie podmienok projektu v súlade so zmluvou o poskytnutí nenávratného finančného príspevku, úspešné ukončenie k 11/2023,
- šírenie povedomia o opatrovateľskej službe a preventívna činnosť (organizovanie diskusií, seminárov o problematike starostlivosti o seniorov mimo úradu, v komunite napr. v denných centrá)

2. Zvyšovanie profesionality zamestnancov opatrovateľskej služby

- organizovanie stretnutí s inými MČ za účelom výmeny skúseností, zdieľanie príkladov dobrej praxe pri poskytovaní terénnej sociálnej služby,
- vytvorenie metodiky pre rizikové situácie, ktoré nastávajú pri poskytovaní opatrovateľskej služby.

3. Starostlivosť o odborný rast zamestnancov domácej opatrovateľskej služby

- obnovenie zručností a vedomostí v oblasti poskytovania prvej pomoci (zabezpečenie možnosti zúčastnenia sa skupinového alebo individuálneho kurzu alebo školenia),
- vytvorenie zmluvného vzťahu a zabezpečenie spolupráce s externým supervízorom z oblasti sociálnej práce so seniormi alebo oblasti terénnej sociálnej práce na rok 2023.

4. Stabilizácia zamestnancov v opatrovateľskej službe

- vytvorenie mechanizmu na udržanie a stabilizáciu zamestnancov úseku terénnej opatrovateľskej služby na pozícii opatrovateľ/ka.



Ďakujeme pekne všetkým, ktorí prispievajú svojou prácou k zvyšovaniu kvality opatrovateľskej služby.

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

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

Za referát opatrovateľskej služby: Mgr. Katarína Veľšmídová