



Atrium Svidník, n. o.

Duklianska 653/25, 089 01 Svidník

IČO: 50 435 752, DIČ: 2120336394

054/7524894, atrium.no@gmail.com

**Správa vyhodnocujúca spokojnosť
s poskytovanými sociálnymi službami v
Atrium Svidník, n. o.
za rok 2019**

Úvod

Atrium Svidník, n. o. poskytuje vo svojom zariadení sociálne služby v zmysle Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení Zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov **odborné, obslužné a ďalšie činnosti**, ktoré sú zamerané na prevenciu nepriaznivej situácie, riešenie nepriaznivej situácie, alebo zmiernenie nepriaznivej situácie fyzickej osoby, zachovanie alebo obnovu a rozvoj schopností fyzickej osoby viesť samostatný život, zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby, riešenie krízovej situácie fyzickej osoby a prevenciu sociálneho vylúčenia.

Atrium Svidník, n. o. zabezpečuje sociálnu starostlivosť prostredníctvom Zariadenia pre seniorov a Špecializovaného zariadenia zameriavajúceho sa na osoby trpiace Alzheimerovou chorobou, Parkinsonovou chorobou a demenciami rôzneho typu etiológie.

Celková kapacita prevádzky na Duklianskej 25 vo Svidníku je 40 prijímateľov sociálnej služby (ďalej len PSS), z ktorých 16 sú PSS zariadenia pre seniorov a 24 sú PSS špecializovaného zariadenia.

V Zariadení pre seniorov je cieľovou skupinou fyzická osoba, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej IV alebo fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebuje z iných vážnych dôvodov.

V Zariadení pre seniorov poskytujeme:

- pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
- sociálne poradenstvo,
- sociálnu rehabilitáciu,
- ubytovanie,
- stravovanie,
- upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva,
- osobné vybavenie.

V Zariadení pre seniorov zabezpečujeme:

- rozvoj pracovných zručností,
- záujmovú činnosť.

V Zariadení pre seniorov utvárame podmienky na:

- úschovu cenných vecí.

V Špecializovanom zariadení je cieľovou skupinou fyzická osoba odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, jej stupeň odkázanosti je najmenej V podľa prílohy č. 3 Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách) a má zdravotné postihnutie, ktorým je najmä Parkinsonova choroba, Alzheimerova choroba alebo demencia rôzneho typu etiológie.

V Špecializovanom zariadení poskytujeme:

- pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
- sociálne poradenstvo,
- sociálnu rehabilitáciu,
- ubytovanie,
- stravovanie,
- upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva,
- osobné vybavenie.

V Špecializovanom zariadení zabezpečujeme:

- rozvoj pracovných zručností,
- záujmovú činnosť.

V Špecializovanom zariadení utvárame podmienky na:

- úschovu cenných vecí.

Štruktúra prijímateľov sociálnych služieb

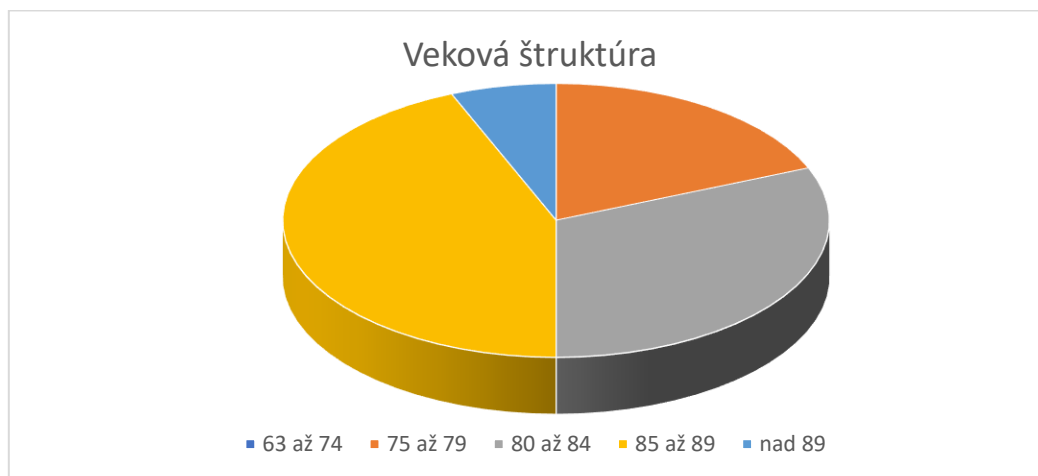
K 31.12.2019 bola starostlivosť zabezpečovaná v Zariadení pre seniorov a v Špecializovanom zariadení na Duklianskej 653/25 vo Svidníku 40 prijímateľom sociálnej služby, z toho v zariadení pre seniorov 16 prijímateľom sociálnej služby a v špecializovanom zariadení 24 prijímateľom sociálnej služby.

Bližšiu štruktúru prijímateľov podľa veku a počtu a podľa poskytovanej služby uvádzame v tabuľkách č. 1 a č. 2 a v grafických zobrazeniach.

Tab. č. 1: **Veková štruktúra prijímateľov sociálnej služby zariadenia pre seniorov k 31.12.2019**

Vek	Počet	% z celkového počtu
63 – 74 rokov	0	0 %
75 – 79 rokov	3	18,75 %
80 – 84 rokov	5	31,25 %
85 – 89 rokov	7	43,75 %
nad 89 rokov	1	6,25 %

Graf č. 1 **Veková štruktúra prijímateľov sociálnej služby zariadenia pre seniorov k 31.12.2019**



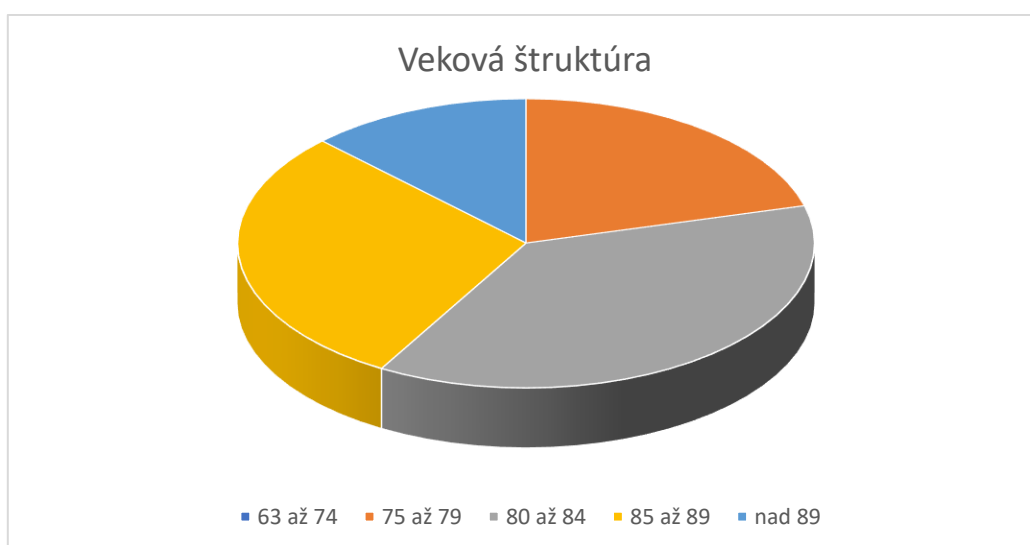
Graf č.2 **Počet žien a mužov v zariadení pre seniorov k 31.12.2019**



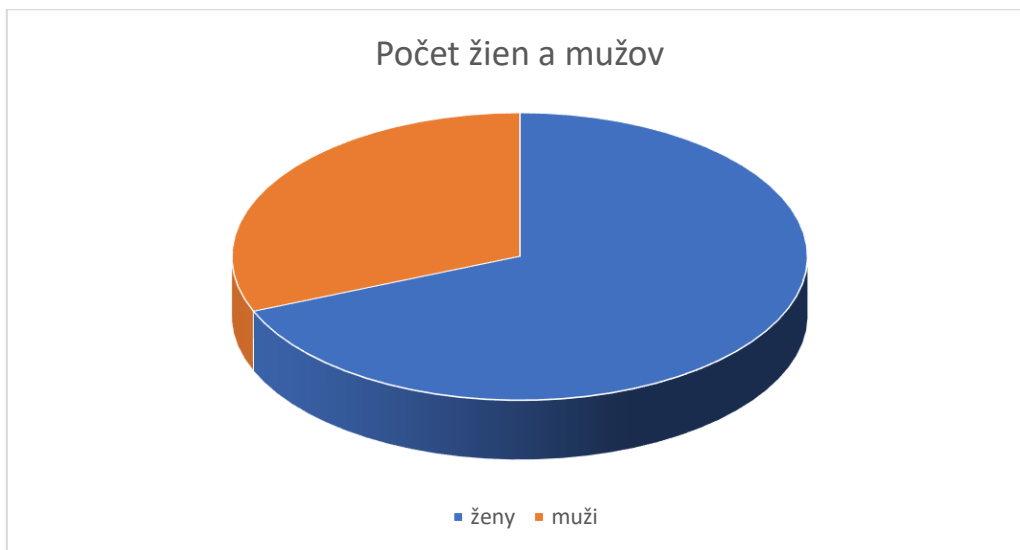
Tab. č. 2: **Veková štruktúra prijímateľov sociálnej služby špecializovaného zariadenia k 31.12.2019**

Vek	Počet	% z celkového počtu
63 – 74 rokov	0	0 %
75 – 79 rokov	5	20,83 %
80 – 84 rokov	9	37,5 %
85 – 89 rokov	7	29,17 %
nad 89 rokov	3	12,5 %

Graf č. 3 **Veková štruktúra prijímateľov sociálnej služby špecializovaného zariadenia k 31.12.2019**



Graf č.4 **Počet žien a mužov v špecializovanom zariadení k 31.12.2019**



Výsledky a vyhodnotenie dotazníkov spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami

Atrium Svidník, n. o. jedenkrát za kalendárny rok zisťuje spokojnosť so všetkými zložkami poskytovaných sociálnych služieb za účelom zabezpečovania a zvyšovania kvality poskytovanej sociálnej služby vo svojich prevádzkach.

Za týmto účelom sú spracovávané dotazníky spokojnosti pre samotných prijímateľov sociálnej služby a dotazníky spokojnosti príbuzných prijímateľov sociálnych služieb.

Pre zistenie úrovne poskytovaných sociálnych služieb PSS hodnotia kvalitu bývania v zariadení, kvalitu stravovania, kvalitu poskytovania odborných a iných činností a hodnotia aj kvalitu vzťahov a atmosféry v zariadení.

Prostredníctvom dotazníka spokojnosti pre príbuzných PSS príbuzní uvádzajú najčastejšie dôvody umiestnenia PSS do zariadenia, hodnotia kvalitu ubytovania, kvalitu poskytovania informácií spojených s poskytovanou sociálnou službou a taktiež hodnotia, ktorá časť komplexnej starostlivosti je pre blízkeho PSS najdôležitejšia.

Výsledky sú nasledujúce:

Bývanie

Priemerná dĺžka pobytu PSS v zariadení sociálnych služieb (ďalej ZSS) je dva roky. Väčšina PSS sú ubytovaní v dvojlôžkových izbách, dvaja PSS na ich vlastnú žiadosť bývajú na izbe sami. Najčastejší dôvod výberu dvojlôžkovej izby je finančný, ale objavuje sa aj odpoveď, kde dôvod výberu dvojlôžkovej izby súvisí so vzájomnou pomocou pri dvoch ubytovaných na izbe.

Prejavuje sa spokojnosť so zariadením izieb, niektorí z PSS si zútulňujú svoje bývanie predmetmi zo svojej domácnosti (obrázky – rodinné fotografie, rôzne výšivky, obrusy, denníky a pod.).

PSS sú prevažne spokojní s rešpektovaním ich súkromia zo strany personálu. Zamestnanci dodržia základné podmienky rešpektovania súkromia PSS, pred vstupom do izby zaklopú na dvere, pri rôznych opatrovateľsko-ošetrovateľských úkonoch sa snažia rešpektovať individualitu jednotlivých PSS a zabezpečiť im dostatočnú intimitu.

PSS majú aj pozitívny vzťah k okoliu ZSS a pozitívne hodnotia jeho úpravu a údržbu.

Stravovanie

Atrium Svidník v rámci poskytovaných obslužných činností zabezpečuje celodenné stravovanie pre PSS vo forme raňajok, desiaty, obeda, olovrantu, večere a druhej večere pri diabetickej diéte.

V zariadení sa poskytuje racionálna, šetriaca a diabetická strava.

Medzi PSS prevláda spokojnosť s porciami jednotlivých jedál, pestrosťou a chuťou stravy. Existujú ojedinelé názory o výbere jedla, ktorý je občas nevyhovujúci pre jednotlivcov. Možnosti náhrady ponúkanej stravy PSS riešia cez svojich príbuzných, od ktorých si požiadajú nákup niektorých potravín. PSS sa zhodujú v tom, že privítajú častejšiu prípravu múčnych jedál.

Medzi PSS je rozšírený názor, že nevedia ovplyvniť jedálny lístok.

V zariadení existuje stravovacia komisia, ktorá rozhoduje o týždennom jedálnom lístku, na ich zasadnutiach sa zúčastňujú aj zástupcovia PSS.

PSS sú spokojní s kultúrou stravovania a s prístupom personálu pri podávaní stravy.

Odborné činnosti

Atrium Svidník v rámci svojich odborných činností zabezpečuje opatrovateľsko-ošetrovateľskú starostlivosť, sociálne poradenstvo a starostlivosť, pričom sa dbá na individuálny prístup.

PSS vyjadrili spokojnosť s prístupom a starostlivosťou opatrovateľiek a sestričiek v zariadení a zároveň si pochvaľujú prístup, komunikáciu a vnímavosť sociálnych a iných odborných pracovníkov.

Drvivá väčšina PSS sú spokojní s organizovanými a realizovanými voľnočasovými aktivitami. Štyria PSS vyjadrili nezáujem k akejkoľvek aktivite.

PSS sa radi venujú hlavne ručným prácam, vyšívaniu, spevu, čítaniu rôznej literatúry a pečeni.

PSS sa cítia slobodní vo vyjadrovaní svojich názorov a pre riešenie eventuálnych problémov sa obracajú na zamestnancov priamej prevádzky a menší počet PSS aj na sociálnych pracovníkov.

Návrh opatrení súvisiacich s výsledkami hodnotiaceho procesu

- 1.** Atrium Svidník v oblasti bývania bude pokračovať v zabezpečení spokojnosti s ubytovaním prostredníctvom údržby jednotlivých izieb, ich estetickou úpravou a dosiahnutou efektívnou funkčnosťou podľa individuálneho záujmu PSS. Budeme podporovať a motivovať PSS, aby si zadovážili osobné spomienkové predmety, ktoré im budú pripomínať rodinu a domácnosť. Týmto chceme prispieť k väčšej pohode a spokojnosti s osobným životom PSS v zariadení a zamedziť pocitu osamelosti, rezignácie a niekedy aj frustrácie z dlhodobého odlúčenia zo svojho prirodzeného prostredia (*zodpovední koordinátori tímov, sociálne pracovníčky, kľúčoví zamestnanci a pracovníci údržby a upratovania*).
- 2.** Atrium Svidník v rámci zabezpečovania a poskytovania stravovania pre PSS potrebuje posilniť a dostatočne odprezentovať možnosť podieľať sa na tvorbe jedálneho lístka zo strany PSS. PSS nie sú adekvátne informovaní o ich práve podieľať sa na zostavení jedálneho lístka cez stravovaciu komisiu. Je preto potrebné, aby sa koordinátori v spolupráci so sociálnymi pracovníkmi a kľúčovými zamestnancami angažovali v informovaní PSS o dennom jedálnom menu v zariadení. (*Udeľuje sa úloha pre uvedených zamestnancov na rozpracovanie spôsobu informovania PSS so stravovaním v zariadení. Poverení odprezentovať návrh sú koordinátori jednotlivých tímov. Vypracovaný návrh bude súčasťou tejto správy – termín júl 2020*).
- 3.** V rámci odborných činností je potrebné dostatočne oboznámiť a informovať PSS s úlohou kľúčového pracovníka, sociálneho pracovníka a koordinátora v tíme. Sociálni pracovníci v tíme a koordinátori tímov musia vyvíjať väčšiu snahu o to, aby PSS cítili podporu zo strany pracovníkov, ktorí sú kľúčovými pracovníkmi. PSS musí vedieť, ktorý pracovník je ten, na koho sa môže obrátiť so svojim problémom a od koho očakáva riešenie eventuálneho problému. Za týmto účelom je potrebné, aby koordinátori v spolupráci so sociálnymi pracovníkmi v jednotlivých tímoch zabezpečili úlohu kľúčového pracovníka vo vzťahu k PSS.