



**MĚSTSKÝ ÚSTAV
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JIRKOV**

VÝROČNÍ ZPRÁVA 2011

Předkládá: Bc. Eva Šulcová - ředitelka MěÚSS Jirkov



Obsah

Úvodní slovo ředitelky MěÚSS Jirkov.....	3
Základní údaje	3
Vznik a postavení organizace	3
Poslání organizace.....	4
Vymezení hlavního účelu a tomu odpovídajícího předmětu činnosti	4
Doplňková činnost.....	5
Organizační struktura a zaměstnanci	5
Základní personální údaje	6
Hospodaření organizace	7
Poskytované služby	9
Domov pro osoby se zdravotním postižením.....	9
Odlehčovací služba.....	12
Domov pro seniory.....	14
Pečovatelská služba	17
Osobní asistence	18
Odborné sociální poradenství	19
Ubytovna pro osoby bez přístřeší.....	20
Hlavní cíle organizace na rok 2012	22
Plánované investiční akce na rok 2012	23
Zvyšování kvality poskytovaných služeb	23
Závěr.....	26

Úvodní slovo ředitelky MěÚSS Jirkov

Vážené dámy, vážení pánové, kolegyně, kolegové,

máte před sebou výroční zprávu o činnosti Městského ústavu sociálních služeb Jirkov, příspěvková organizace (dále jen MěÚSS) za rok 2011. Z této zprávy získáte základní přehled o rozsahu činnosti celé organizace, klientech i zaměstnancích. MěÚSS se řadí v rámci Ústeckého kraje mezi jedny z největších poskytovatelů sociálních služeb a to nejen počtem klientů, ale především širokým spektrem poskytovaných služeb. Počínaje odborným sociálním poradenstvím, terénní pečovatelskou službou a osobní asistencí ve vlastních bytech klientů, ambulantními službami a v neposlední řadě komplexními službami v pobytových zařízeních, máme ve své péči téměř 700 klientů – obyvatel města Jirkov. Tímto širokým spektrem nabízených služeb mají občané města možnost volby služby na základě svých individuálních přání a potřeb.

MěÚSS Jirkov je stabilní organizace, snaží se být učící organizací a velký důraz klade na kvalitu služeb s důrazem na profesionální, otevřené a nedirektivní přístupy. K podpoře tohoto trendu je důležité i finanční zajištění. Financování sociálních služeb je vícezdrojové. Příspěvky MPSV jsou každoročně snižovány a trend společnosti je rozdělit náklady na jednotlivce, zřizovatele a případné další zdroje.

Chtěla bych poděkovat všem, kteří se podílejí na rozvoji organizace a uznání patří i mnohým spolupracujícím subjektům, a to ze sféry veřejné správy, podnikatelské oblasti i neziskového sektoru. Spolupráce s nimi nám umožňuje úspěšný rozvoj kvality i dostupnost sociálních služeb a dosahování stanovených cílů MěÚSS.

Základní údaje

Název organizace:	Městský ústav sociálních služeb Jirkov, příspěvková organizace
Sídlo organizace:	U Dubu 1562, 431 11 Jirkov
Identifikační číslo:	46787682
Daňové identifikační číslo:	CZ46787682
Statutární orgán-ředitelka:	Bc. Eva Šulcová
Telefon/fax:	474 684 431 / 474 684 308
e-mail:	info@meussj.cz www.meussj.cz

Vznik a postavení organizace

Městský ústav sociálních služeb Jirkov (MěÚSS) vznikl usnesením Zastupitelstva města Jirkov ze dne 8.9.1992 ke dni 1.1.1993, jako příspěvková organizace města Jirkov a byl založen na dobu neurčitou.

Poslání organizace

Posláním organizace je prostřednictvím sociálních služeb rozvíjet, podporovat a zachovávat důstojný život klientů, kteří se o sebe nemohou nebo neumí postarat. Při naplňování tohoto poslání je kladen důraz na individuální potřeby klientů, zachování jejich dovedností a respektování životních postojů.

Vymezení hlavního účelu a tomu odpovídajícího předmětu činnosti

Příspěvková organizace je zřízena za účelem:

- poskytování sociálních a zdravotních služeb v pobytových zařízeních,
- poskytování ambulantních sociálních služeb,
- poskytování terénních sociálních služeb na území města Jirkov,
- provozování ubytovny pro osoby sociálně vyloučené nebo osoby, kterým sociální vyloučení hrozí (tato činnost je prováděna mimo režim registrovaných sociálních služeb)

Předmět činnosti:

- a) Předmětem činnosti jsou sociální služby, které zahrnují:
- sociální poradenství,
 - služby sociální péče,
 - služby sociální prevence.

Pro poskytování sociálních služeb jsou u Krajského úřadu v Ústí nad Labem zaregistrovány následující služby:

druh služby místo poskytování služby	forma	kapacita	cílová skupina
Domov pro seniory Mládežnická 1753, Jirkov	pobytová	100	senioři, osoby se zdravotním postižením
Domov pro osoby se zdravotním postižením U Dubu 1562, Jirkov	pobytová	160	osoby se zdravotním postižením, osoby s kombinovaným zdravotním postižením, senioři
Odlehčovací služba U Dubu 1562, Jirkov	pobytová	10	osoby se zdravotním postižením, senioři
Pečovatelská služba Jirkov + okolní obce	terénní + ambulantní	200	senioři, osoby se zdravotním postižením
Osobní asistence Jirkov	terénní	50	děti, dospělí, senioři, osoby se zdravotním postižením
Odborné sociální poradenství ul. B. Němcové 1059, Jirkov	ambulantní	204	dospělí

Mimo režim sociálních služeb zajišťuje MěÚSS v rámci hlavní činnosti provoz ubytovny pro osoby bez přístřeší, tj. poskytnutí přenocování a zajištění podmínek pro osobní hygienu.

Doplňková činnost

Aby organizace mohla lépe využívat všechny své hospodářské možnosti a odbornost svých zaměstnanců je zřizovatelem organizaci povolena tato doplňková činnost:

- hostinská činnost,
- praní a mandlování prádla,
- poskytování zdravotnických služeb v oboru ošetrovatelství a fyzioterapie v rámci Nestátního zdravotnického zařízení,
- organizování vzdělávání a školení v oblasti sociálních služeb.

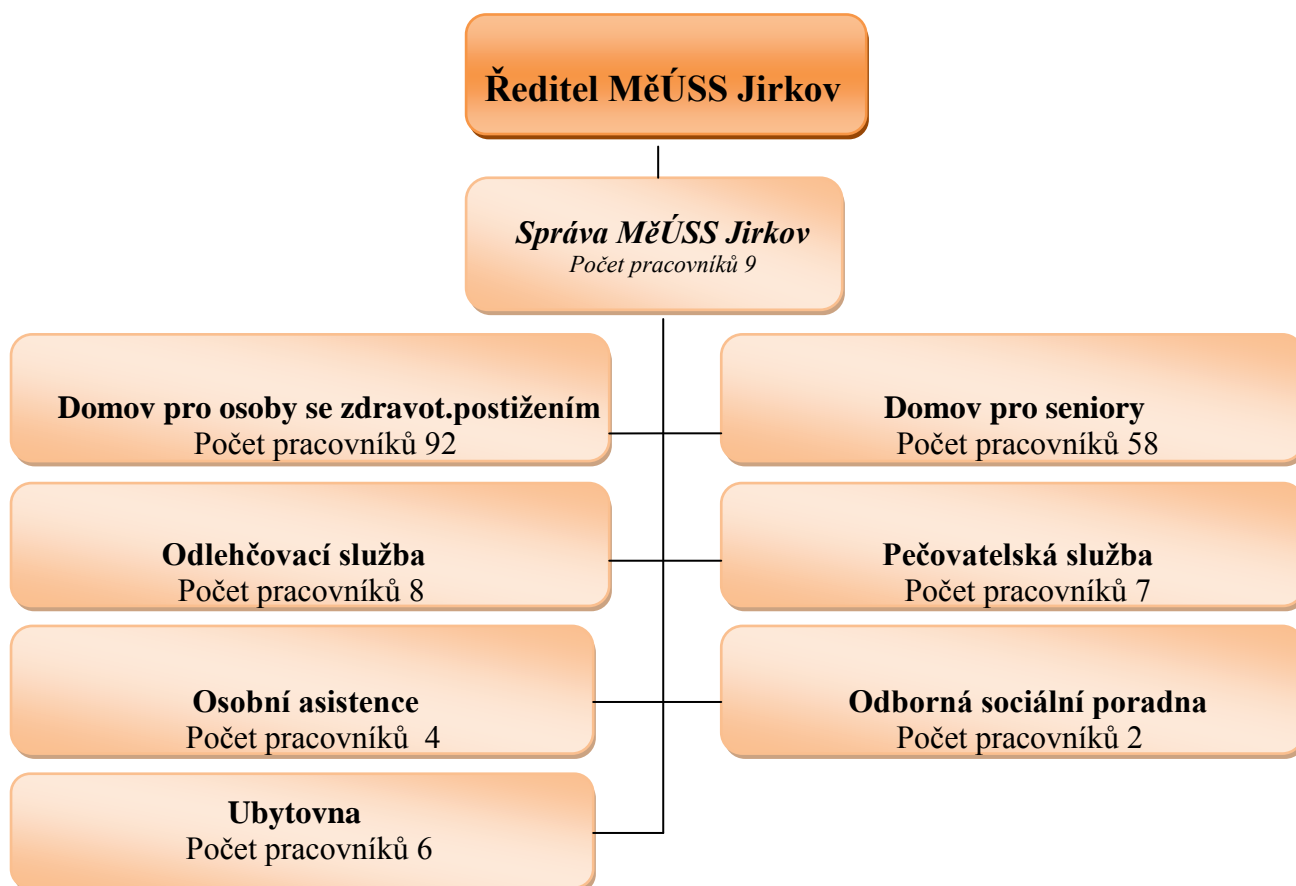
Organizační struktura a zaměstnanci

Rada města Jirkov schválila svým usnesením 22/30/RM/2011 organizační schéma a celkový počet 187 zaměstnanců. K 31.12.2011 pracovalo v MěÚSS 185 zaměstnanců.

Ředitel organizace, statutární orgán, je jmenován Radou města Jirkov.

Řediteli organizace jsou podřízeni vedoucí pracovníci jednotlivých služeb (domov pro seniory, domov pro osoby se zdravotním postižením, odlehčovací služba, pečovatelská služba, osobní asistence, odborné sociální poradenství), vedoucí pracovníci úseku ekonomického a provozního (údržba) a vedoucí ubytovny pro osoby bez přístřeší.

Vedoucím pracovníkům každé služby jsou podřízeni vedoucí pracovníci jednotlivých úseků na odloučených pracovištích (U Dubu, Mládežnická, B.Němcové).



Základní personální údaje

Členění zaměstnanců podle pohlaví k 31.12.2011:

muži	22
ženy	163
c e l k e m	185

Členění zaměstnanců podle profesí k 31.12.2011:

	ženy	muži	celkem
THP	11	2	13
střední zdravotní personál	30	0	30
pracovníci v soc.službách	60	4	64
sociální pracovníci	4	0	4
pečovatelky	3	0	3
dělnické profese	55	16	71
c e l k e m	163	22	185

Členění zaměstnanců podle vzdělání k 31.12.2011:

nejvyšší dosažené vzdělání	ženy	muži	celkem
základní	19	2	21
střední s výučním listem	75	17	92
střední s maturitou	61	3	64
vyšší odborné	1	0	1
vysokoškolské	7	0	7
c e l k e m	163	22	185

Členění podle věku zaměstnanců:

věk	ženy	muži	celkem
do 30 let	16	4	20
30 až 40 let	46	4	50
40 až 50 let	42	8	50
více než 50 let	59	6	65
c e l k e m	163	22	185

Členění podle doby trvání pracovního poměru zaměstnanců v MěÚSS:

doba trvání	ženy	muži	celkem
do 5 let	56	12	68
5 až 10 let	39	4	43
10 až 15 let	7	4	11
více než 15 lež	61	2	63
c e l k e m	163	22	185

Průměrná hrubá měsíční mzda zaměstnanců:

	rok 2007	rok 2008	rok 2009	rok 2010	rok 2011
hrubá mzda	14 640,-	15 325,-	16 249,-	16 521,-	16 206,-

Hospodaření organizace

Hospodaření MěÚSS se řídí zákonem 250/2000 Sb. o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, v platném znění a směrnicemi a pokyny vydanými Radou města Jirkov pro příspěvkové organizace.

MěÚSS je napojen na rozpočet města příspěvkem na činnost, který je schvalován Zastupitelstvem města.

MěÚSS zpracovává a předkládá Radě města ke schválení všechny skutečnosti, které významně ovlivňují hospodaření organizace, a to především:

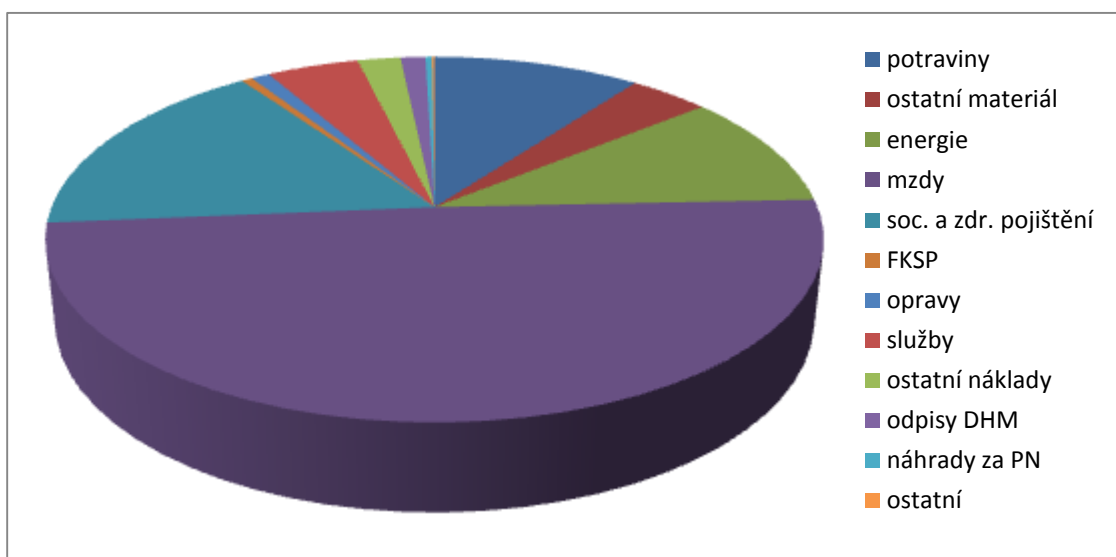
- plán nákladů a výnosů,
- plán odpisů dlouhodobého majetku a jeho případné změny v průběhu roku,
- přijaté sponzorské dary,
- změny ve výši úhrad od klientů,
- organizační schéma a počty zaměstnanců.

Náklady a výnosy za období leden až prosinec 2011 (v tis. Kč)

	plán 2011	skutečnost 2011	%
potraviny	8 300	7 471,79	90,02
ostatní materiál	2 617	2 881,50	110,11
energie	8 350	7 432,59	89,01
opravy	500	666,07	133,21
cestovné	20	16,30	81,50
reprefond	20	12,88	64,40
služby	3 400	3 317,77	97,58
mzdy	36 000	36 076,16	100,21
soc. a zdr. pojištění	12 240	12 247,96	100,07
FKSP	360	386,11	107,25
náhrada za PN	120	237,57	197,98
poplatky	10	6,05	60,50
ostatní náklady	1 210	1 552,84	128,33
finanční náklady	60	43,69	72,82
odpisy	900	897,95	99,77
opravné položky	0	8,55	-
n á k l a d y c e l k e m	74 107	73 255,78	98,85
stravné	2 500	2 199,92	88,00
pobyt a služby	44 000	43 716,25	99,36
ostatní služby	7 300	7 264,51	99,51
úroky	20	29,23	146,15
ostatní příjmy	100	508,92	590,69
převod z fondů	800	80,00	10,00
v l a s t n í v ý n o s y c e l k e m	54 720	53 880,60	98,47
dotace MPSV	15 147	15 147,00	100,00
dotace zřizovatel	3 800	3 845,00	101,18
Úřad práce	440	511,49	100,60
v ý n o s y c e l k e m	74 107	73 384,09	99,02
h o s p o d á ř s k ý v ý s l e d e k	0	128,31	

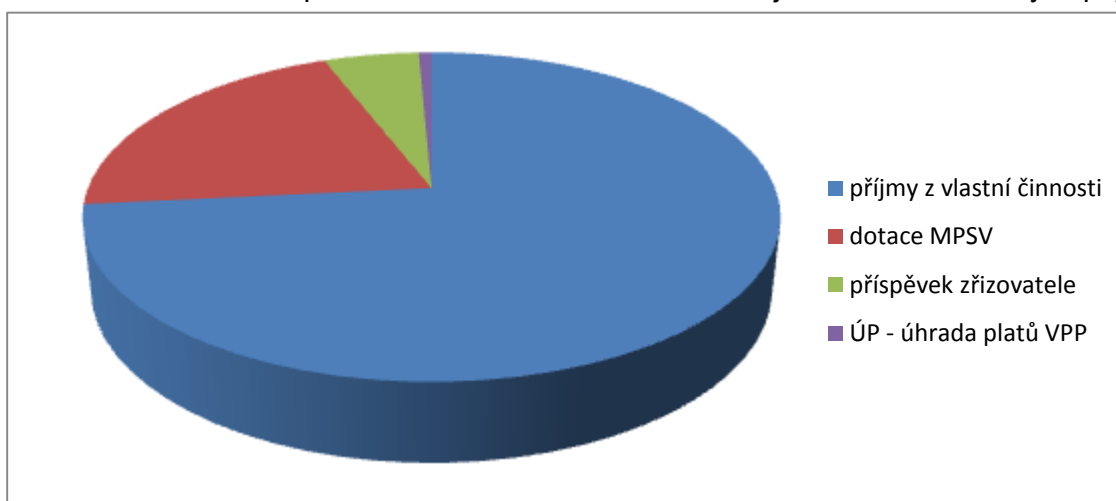
Náklady organizace v roce 2011:

➤ potraviny	7 471,79 tis. Kč	tj. 10,20% celkových nákladů
➤ ostatní materiál	2 881,50 tis. Kč	tj. 3,93% celkových nákladů
➤ energie	7 432,59 tis. Kč	tj. 10,15% celkových nákladů
➤ mzdy	36 076,16 tis. Kč	tj. 49,25% celkových nákladů
➤ soc. a zdr.pojištění	12 247,96 tis. Kč	tj. 16,72% celkových nákladů
➤ FKSP	386,11 tis. Kč	tj. 0,53% celkových nákladů
➤ opravy	666,07 tis. Kč	tj. 0,91% celkových nákladů
➤ služby	3 317,77 tis. Kč	tj. 4,53% celkových nákladů
➤ ostatní náklady	1 552,84 tis. Kč	tj. 2,12% celkových nákladů
➤ odpisy DHM	897,95 tis. Kč	tj. 1,23% celkových nákladů
➤ náhrady za PN	237,57 tis. Kč	tj. 0,32% celkových nákladů
➤ ostatní	87,47 tis. Kč	tj. 0,11% celkových nákladů



V roce 2011 byly náklady organizace kryty:

➤ příjmy z vlastní činnosti	53 880,60 tis. Kč	tj. 73,42%	celkových příjmů
➤ dotace MPSV	15 147,00 tis. Kč	tj. 20,64%	celkových příjmů
➤ příspěvek zřizovatele	3 845,00 tis. Kč	tj. 5,24%	celkových příjmů
➤ ÚP úhrada platů VPP	511,49 tis. Kč	tj. 0,70%	celkových příjmů



Meziroční porovnání poskytované dotace MPSV na zaregistrované sociální služby:

sociální služba	rok 2008	rok 2009	rok 2010	rok 2011
domov pro seniory	7 911	6 951	6 434	5 655
domov pro osoby se ZP	11 700	10 049	9 099	7 995
odlehčovací služba	1 025	1 080	1 033	1 000
pečovatelská služba	0	0	0	22
osobní asistence	0	0	182	200
odborné soc.poradenství	0	0	274	275
c e l k e m z a r o k	21 436	18 936	17 022	15 147

Poskytované služby

Domov pro osoby se zdravotním postižením

Domov pro osoby se zdravotním postižením se nachází ve středu města Jirkov. V objektu je kromě registrované sociální služby také sídlo vedení MěÚSS, které zajišťuje pro všechna ostatní střediska a činnosti komplexní personální, ekonomický a provozní servis.

Klienti jsou ubytováni v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích s vlastním příslušenstvím.

Základní údaje o klientech:

Skladba klientů k 31.12.2011

Pohlaví:

muži	37
ženy	120

Místo původního bydliště:

Jirkov	67
Chomutov	70
ostatní	20

Věkové složení:

do 65 let	14
65 až 85 let	95
více než 85 let	48

Nové nástupy a ukončení pobytu v jednotlivých letech:

	rok 2008	rok 2009	rok 2010	rok 2011
nové nástupy	31	39	35	40
úmrtí	45	37	34	34
návrat do domácího prostředí (jiného zařízení)	4	1	5	3

Kvantifikace ošetrovatelské péče:

	rok 2008	rok 2009	rok 2010	rok 2011
kapacita domova pro osoby se zdravotním postižením	160 lůžek	160 lůžek	160 lůžek	160 lůžek
počet klientů k 31.12.	157	158	154	157
průměrný věk	78 let	79,5 let	80,1 let	81 let
klienti s omezenou způsobilostí k právním úkonům	0	2	5	5
klienti používající inkontinentní pomůcky	105	104	110	129
klienti odkázáni na invalidní vozík	46	52	60	66
klienti odkázáni na protetické pomůcky	35	48	50	57
klienti v dispenzáři psychiatrické ambulance	45	50	51	56
klienti v dispenzáři neurologické ambulance	48	43	26	17

Z uvedených údajů je zřejmé, že dochází k nárůstu klientů závislých na pomoci druhé osoby a zároveň dochází k nárůstu klientů, s různými stádii demence, kteří vyžadují vzhledem ke svému psychickému stavu specifický přístup a zvýšený dohled.

Příspěvek na péči:

	rok 2008	rok 2009	rok 2010	rok 2011
bez příspěvku	47	35	27	16
I. stupeň = lehká závislost	44	28	32	35
II. stupeň = středně těžká závislost	28	30	29	40
III. stupeň = těžká závislost	24	28	32	32
IV. stupeň = úplná závislost	14	37	34	34

Klienti, kteří nemají v současné době přiznaný příspěvek na péči nejsou ve většině případů schopni zvládat úkony péče o vlastní osobu a jejich žádost o přiznání příspěvku na péči je v jednání na České správě sociálního zabezpečení.

V roce 2010 došlo ke snížení úhrady I. stupně příspěvku na péči z 2 000,- Kč na 800,- Kč měsíčně.

Cíl na který jsme se v roce 2011 zaměřili bylo zvládnutí problematických situací vznikajících v důsledku vysokého počtu klientů s onemocněním různých typů demencí. Vzhledem k této situaci jsme se zaměřili na hledání optimální cesty ke klientovi a omezení negativního vlivu na ostatní klienty.

Prioritou poskytované sociální služby bylo bezpečí pro klienty i personál. Byl nastaven systém pravidelného sledování výskytu těchto mimořádných událostí, tzv. monitorace. Cílem monitorace je sestavení preventivních opatření, která směřují k odstranění nebo minimalizování mimořádných událostí. Nedílnou součástí monitorace je i sledování změn psychického stavu klientů a včasné podchycení depresí a jiných psychických změn, které jsou ve velké míře příčinou vzniku mimořádných událostí. Na řešení monitorovaných událostí se podílel multidisciplinární tým pracovníků DOZP (sociální pracovník, rehabilitační pracovník, všeobecná sestra, manažer kvality a další). Se zvyšujícími se nároky na kvalitu poskytovaných služeb je na pracovníky v sociálních službách kladen vysoký nárok. Proto jsme se v roce 2011 zaměřili na sestavení pracovních týmů tak, aby byla poskytovaná péče

komplexní ve všech oblastech potřeb klienta, z důrazem na upevnění kompetencí jednotlivých členů týmů.

Poskytovaná zdravotní ošetrovatelská péče, jejíž zvyšující se náročnost je přímo úměrná zhoršujícímu se zdravotnímu stavu klientů je úzce spojena s nárůstem administrativních prací.

Komunikace se zdravotními pojišťovnami a úhrada provedených zdravotních výkonů je postavena na podrobné evidenci, popisu a vyúčtování každého úkonu, což je velmi časově náročné.

Kvalitní služba se vyznačuje individuálním přístupem ke klientovi. Nástrojem takového přístupu je zejména individuální plánování sociální služby, na kterém se podílí především sám klient s pomocí zaměstnanců DOZP – referujícími pracovníky. Tito referující jsou metodicky vedeni garanty individuálního plánování, což jsou kvalifikovaní sociální pracovníci.

Nemalý podíl na spokojenosti klientů mají sociální pracovníci při přípravě a realizaci kulturních a společenských akcích (metodické týdny, společenské zábavy, návštěvy divadla a kina, výlety, a pod.). V roce 2011 byla navázána úzká spolupráce s 1. základní školou v Jirkově, kde se naši klienti účastnili kurzu základů práce na počítači, který byl veden interaktivně žáky této školy. Na tuto úspěšnou akci navázaly společné besedy dětí a seniorů na téma holocaustu. Postupně se spolupráce rozšířila i na ostatní základní školy v Jirkově. Ve vzpomínání se pokračovalo i v týdnu sociálních služeb, kde ústředním tématem byla prezentace vzpomínkových kufrů a výstava starých řemesel. Již v průběhu roku připravovali klienti společně se sociálními pracovníky výrobky, kterými podpořili tradiční adventní prodej.

Dalším pilířem kvalitní služby je pestrá a chutná strava. I v roce 2011 byla zachována tradice možnosti výběru ze 3 jídel k obědu a výběru studené nebo teplé večeře. Tuto možnost naši klienti velmi vítají a využívají. Byla prohloubena spolupráce s externím nutričním terapeutem a nutriční ambulancí Krajské zdravotní nemocnice v Ústí nad Labem. Jedná se specializované pracoviště, které zajišťuje nutriční výživu pro klienty s výskytem malnutrice. Abychom vyhověli všem nárokům hygienických předpisů proběhl ve stravovacím provozu audit dle směrnice HACCAP, který se nám podařil zajistit sponzorsky.

Náklady a výnosy služby v roce 2011 (v tis. Kč)

n á k l a d y	domov pro osoby se zdravotním postižením
potraviny	3 964,13
ostatní materiál	1 519,26
energie	3 500,20
opravy	228,67
cestovné	4,84
služby	1 485,23
mzdy	16 786,22
sociální a zdravotní pojištění	5 710,59
FKSP	185,36
náhrady za pracovní neschopnost	84,05
ostatní náklady	2,44
odpisy dlouhodobého majetku	435,08
správní a provozní režie	4 907,41
n á k l a d y c e l k e m	38 813,48

v ý n o s y	
stravné	500,82
pobyt a služby	25 709,59
ostatní služby	3 771,81
převod z fondů	40,00
ostatní výnosy	181,75
správní a provozní režie	179,11
vlastní výnosy celkem	30 383,08
dotace MPSV	7 995,00
dotace ÚP	323,29
v ý n o s y c e l k e m	38 701,37
h o s p o d á ř s k ý v ý s l e d e k	- 112,11

Technický stav budovy:

- Budova uvedena do částečného provozu v roce 1989 a do plného provozu včetně kuchyně v roce 1990.
- Plastová okna (výměna v roce 2003 v obytné části a 2006 ostatní – dotace MPSV).
- Rozvody vody – výměna v obytné části v roce 2006, zbývající část (kuchyň) v roce 2009 z rozpočtu MěÚSS.
- Výtahy – 1 x lůžkový výtah s náhradním zdrojem
3 x osobní výtah bez náhradního zdroje
Osobní výtahy jsou po celkové rekonstrukci v roce 2008 – dotace MPSV. Na lůžkovém výtahu byla v roce 2010 provedena celková oprava elektroinstalace z prostředků investičního fondu MěÚSS.
V celém objektu je však s přihlédnutím na omezenou pohyblivost klientů nedostatečná kapacita náhradních zdrojů v případě nutnosti vypnout elektrický proud (při požáru) a zajištění evakuace osob.
- Střecha – v roce 2011 byla provedena oprava nad ubytovací částí. Střecha nad kuchyní a jídelnou klientů je však v havarijním stavu o opakovaně i přes dílčí opravy zatéká a tvoří se plísň.

Odlehčovací služba

Odlehčovací služba je poskytována v prostorách domova pro osoby se zdravotním postižením. Klienti jsou ubytováni ve dvoulůžkových pokojích s vlastním příslušenstvím a mohou využívat všech prostor a služeb jako klienti domova pro osoby se zdravotním postižením. Délka pobytu v odlehčovací službě je od 1 týdne do 3 měsíců. Pobyt může být na přání klienta prodloužen o další 3 měsíce.

Základní údaje o klientech:

počet uzavřených smluv v roce 2011	70
průměrná délka pobytu	1,5 měsíce
trvalé bydliště	Jirkov, Chomutov, 1 x Zlín

Kvantifikace ošetrovatelské péče:

	rok 2008	rok 2009	rok 2010	rok 2011
kapacita odlehčovacích služeb	10	10	10	10
počet klientů k 31.12.	7	10	9	9
průměrný věk	80,5	79,0	83,2	84,0
klienti s omezenou způsobilostí k právním úkonům	0	0	0	0
klienti používající inkontinentní pomůcky	6	9	9	7
klienti odkázáni na invalidní vozík	4	6	4	1
klienti odkázáni na protetické pomůcky	3	2	5	7
klienti v dispenzáři psychiatrické ambulance	2	2	0	1
klienti v dispenzáři neurologické ambulance	3	1	0	0

Odlehčovací služba je krátkodobá pobytová služba, která je zaměřena na přechodné pobyty k odlehčení pečujícími osobám a na rekondiční pobyty.

Přechodné pobyty jsou využívány klienty, jejichž pečující osoba odjíždí do lázní, na dovolenou, potřebuje upravit obydlí nebo si jen odpočinout. Předpokladem je, že klient se po uplynutí sjednané doby vrací zpět do domácího prostředí.

Rekondiční pobyty jsou určeny pro klienty, kteří se navrací z nemocniční péče po úraze nebo nemoci, která nějakým způsobem omezila jejich schopnost sebeobsluhy. Rekondiční pobyty jsou zaměřeny na nácvik běžných úkonů péče o svou osobu. Klientům je věnována individuální péče a jsou nabízeny služby ergoterapie a rehabilitace. Pracovníci a klienti mají k dispozici kuchyňku se speciálními ergo-pomůckami. Cílem služby je připravit klienta k návratu do přirozeného prostředí jeho domova.

Náklady a výnosy služby v roce 2011 (v tis. Kč)

n á k l a d y	
potraviny	247,76
ostatní materiál	37,30
energie	221,29
služby	38,47
mzdy	1 412,97
sociální a zdravotní pojištění	482,33
FKSP	14,13
náhrada za pracovní neschopnost	16,12
správní a provozní režie	214,78
n á k l a d y c e l k e m	2 685,15
v ý n o s y	
pobyt a služby	1 312,20
správní a provozní režie	7,84
v l a s t n í v ý n o s y c e l k e m	1 320,04
dotace MPSV	1 000,00
v ý n o s y c e l k e m	2 320,04
h o s p o d á ř s k ý v ý s l e d e k	- 365,11

Domov pro seniory

Domov pro seniory poskytuje služby v příjemném prostředí budovy s velkou zahradou na okraji sídliště. Klienti mají k dispozici jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje s vlastním příslušenstvím. V budově mohou, kromě komplexní péče sociálních služeb, využívat také externě zajišťované služby kadeřnice, pedikérky a prodejny základních potravin.

Základní údaje o klientech:

Skladba klientů k 31.12.2011:

Pohlaví:

muži	33
ženy	65

Místo původního bydliště:

Jirkov	53
Chomutov	39
ostatní	6

Věkové složení:

do 65 let	6
65 až 85 let	55
více než 85 let	37

Nové nástupy a ukončení pobytu v jednotlivých letech:

	rok 2008	rok 2009	rok 2010	rok 2011
nové nástupy	21	17	29	28
úmrtí	19	14	28	23
návrat do domácího prostředí (jiného zařízení)	2	3	1	4

Kvantifikace ošetrovatelské péče:

	rok 2008	rok 2009	rok 2010	rok 2011
kapacita Domova pro seniory	100 lůžek	100 lůžek	100 lůžek	100 lůžek
počet klientů k 31.12.	97	97	97	98
průměrný věk	81,0 let	81,2 let	81,5 let	81,7 let
klienti s omezenou způsobilostí k právním úkonům	2	2	1	2
klienti používající inkontinentní pomůcky	76	68	61	66
klienti odkázáni na invalidní vozík	34	41	27	51
klienti odkázáni na protetické pomůcky	21	30	24	33
klienti v dispenzáři psychiatrické ambulance	47	51	40	52
klienti v dispenzáři neurologické ambulance	32	25	19	22

Z uvedených údajů je zřejmé, že se zhoršuje zdravotní stav klientů a s tím souvisí i narůstající potřeba péče i při jednoduchých úkonech péče o vlastní osobu.

Příspěvek na péči:

	rok 2008	rok 2009	rok 2010	rok 2011
bez příspěvku na péči	26	26	27	33
I. stupeň = lehká závislost	21	13	17	14
II. stupeň = středně těžká závislost	21	18	22	22
III. stupeň = těžká závislost	20	24	14	14
IV. stupeň = úplná závislost	9	16	17	15

Klienti, kteří nemají v současné době přiznaný příspěvek na péči nejsou ve většině případů schopni zvládat úkony péče o vlastní osobu a jejich žádost o přiznání příspěvku na péči je v jednání na České správě sociálního zabezpečení.

V roce 2011 jsme se zaměřili na zvyšování kvalifikace stávajícího personálu a zejména se kladl důraz na výběrová řízení při přijímání nových zaměstnanců a jejich další vzdělávání. Podařilo se postavit stabilní, vzdělané a flexibilní týmy. Externí firma zajistila vzdělávání na poli počítačové gramotnosti, dále spolupracovala na běžné činnosti správce počítačové sítě v zařízení s tím, že průběžně řešila potřeby zaměstnanců ve výpočetní technice. Velkým přínosem se stal nově spuštěný intranet MěÚSS, který poskytuje veškeré informace důležité pro chod MěÚSS, včetně vnitřních předpisů, plánů schůzek, důležitých informací a je dalším důležitým prostředkem sloužící ke komunikaci mezi jednotlivými službami, aj.. Zaměstnancům bylo umožněno po celý rok vzdělávání v potřebném rozsahu nejen ve znalostech a dodržování vnitřních předpisů, ale také stáže, které slouží nejen k prohlubování vzdělávání a zajištění kvalifikačního předpokladu k výkonu přímé ošetrovatelské činnosti, ale i porovnání úrovně poskytovaných služeb v jiných zařízeních a „zbavení se profesní slepoty“, kdy nové podmínky slouží k podpoře a rozvoji poskytovaných služeb.

Zaměstnanci se mimo povinného vzdělávání a účasti na skupinových supervizích mohou využívat i individuální supervize u kvalifikovaného externího lektora, čím se snažíme předejít syndromu vyhoření. Vzdělávání zaměstnanců považujeme za základní pilíř ke splnění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb.

Znalosti a zkušenosti získávané při vzdělávání a odborných stážích slouží ke zkvalitňování přímé obslužné péče poskytované zdravotním personálem, pracovníky v sociálních službách, rehabilitačními pracovníky i dalšími profesemi. Samozřejmostí je zaměření péče dle individuálních potřeb každého klienta. K dosažení tohoto cíle slouží individuální plány klientů, které jsou pravidelně vyhodnocovány a aktualizovány.

Citlivým ukazatelem spokojenosti klientů s poskytovanou službou je kvalitní stravování. Kromě tří základních druhů stravování (běžné, diabetické, pro osoby se žlučnickými potížemi a individuální dle nutričního terapeuta) připravují pracovníci kuchyně i bezlepkovou dietu. Klienti si mohou vybrat ze 3 nabízených obědů a studenou nebo teplou večeři. Ke spokojenosti klientů přispívá i příprava občerstvení při kulturních a společenských akcích pořádaných v budově domova pro seniory. Z této kuchyně jsou zajišťovány také obědy pro klienty pečovatelské služby nejen přímo v budově, ale především rozvoz do domácností klientů v Jirkově i okolních obcích.

Nedílnou součástí života seniorů v pobytovém zařízení je účast na kulturních a společenských akcích. Kromě již běžných tanečních zábav, návštěv divadla či kina a výletů do okolí, byla v roce 2011 uspořádána výstava obrazů jednoho z klientů domova pro seniory v prostorách domova. Vernisáž se konala v rámci týdne sociálních služeb, kdy kromě této výstavy byly připraveny i reminiscenční kufry s předměty z doby dávné i nedávné, určené k připomenutí i vzpomínkám.

Náklady a výnosy služby v roce 2011 (v tis. Kč)

n á k l a d y	
potraviny	3 259,90
ostatní materiál	908,14
energie	3 120,18
opravy	280,11
cestovné	2,49
služby	1 140,03
mzdy	10 396,77
sociální a zdravotní pojištění	3 536,62
FKSP	112,33
náhrada za pracovní neschopnost	94,92
ostatní náklady	1,85
odpisy	317,51
správní a provozní režie	3 102,41
n á k l a d y c e l k e m	26 273,26
v ý n o s y	
stravné	1 653,66
pobyt a služby	14 945,85
ostatní služby	2 354,93
převod z fondů	40,00
ostatní výnosy	126,65
správní a provozní režie	113,23
v l a s t n í v ý n o s y c e l k e m	19 234,32
dotace MPSV	5 655,00
dotace ÚP	188,20
v ý n o s y c e l k e m	25 077,52
h o s p o d á ř s k ý v ý s l e d e k	- 1 195,74

Technický stav budovy:

- budova dokončena a uvedena do provozu v roce 1994,
- plastová okna,
- střecha – původní - prováděny pouze drobné opravy,
- budova byla v roce 2001 zateplena,
- výměník – v pronájmu firmy ČEZ Teplárenská a.s. Chomutov,
- rozvody vody – provedeny v roce 1994 v plastu, který se již v současné době nepoužívá, a který způsobuje obtíže při odstraňování běžných poruch a především neumožňuje instalaci měření spotřeby vody v jednotlivých bytech domu s pečovatelskou službou. Stav rozvodů vody je ve velmi špatném stavu.
- výtahy – v roce 2008 provedena rekonstrukce jednoho osobního výtahu z dotace MPSV, na lůžkovém výtahu byly od uvedení budovy do provozu prováděny pouze drobné opravy,
- běžná údržba je prováděna pracovníky MěÚSS, rozsáhlejší a odborné opravy jsou objednávány u odborných firem.

Pečovatelská služba

Pečovatelská služba je poskytována klientům na území města Jirkova. Klienti požadují zejména službu pomoc při zajištění chodu domácnosti (úklid, nákup a donáška potravin a léků), ale také dovoz obědů. V roce 2011 se podařilo při zachování stejného počtu pracovníků pečovatelskou službu rozšířit o nové klienty.

V roce 2011 bylo uzavřeno 39 nových smluv o poskytování pečovatelské služby.

Základní údaje o klientech:

pohlaví:

muži	72
ženy	185

věkové složení:

do 65 let	26
65 až 85 let	193
více než 85 let	38

rozsah působnosti:

zajištění a rozvoz obědů	Jirkov
	Vrskmaň
	Otvice
	Zaječice
ostatní služby	Jirkov

Rozvoz obědů je zajišťován 2 užitkovými vozy. Všechny ostatní služby zajišťují pečovatelky na území celého města pěšky, nebo využívají městskou hromadnou dopravu. Především zajišťování nákupu potravin je velmi fyzicky náročné. V případě vzrůstajícího zájmu bude nutné řešit zajištění této služby změnou organizace práce a využitím automobilu, což povede nejen k ulehčení fyzicky náročné činnosti, ale dosáhlo by se také časové úspory.

Náklady a výnosy služby v roce 2011 (v tis. Kč)

n á k l a d y	dům s pečovatelskou službou Mládežnická	pečovatelská služba terén
materiál	7,16	37,98
opravy	23,22	9,81
cestovné	0,00	3,99
služby	29,90	10,65
mzdy	350,24	540,71
zdravotní a sociální pojištění	120,95	178,93
FKSP	3,80	5,52
náhrada za prac.neschopnost	0,00	6,89
ostatní náklady	0,00	9,41
správní a provozní režie	145,61	73,20
n á k l a d y c e l k e m	680,88	951,03

v ý n o s y		
pobyt a služby	812,23	0,00
ostatní služby	77,37	447,22
ostatní výnosy	0,00	20,50
správní a provozní režie	5,31	2,67
vlastní výnosy celkem	894,91	470,39
dotace MPSV	0,00	22,00
v ý n o s y c e l k e m	894,91	492,39
h o s p o d á ř s k ý v ý s l e d e k	-214,03	-458,64

Osobní asistence

Osobní asistence je poskytována u klientů na území města Jirkov. Je využívána převážně u klientů v domácím prostředí, kteří potřebují pomoc při osobní hygieně a také dohled nad klientem, či doprovod k lékaři, na úřady, atd. Osobní asistence poskytovaná v bytech klientů je velmi fyzicky náročná, protože byty klientů často nejsou pro osoby s omezenou pohyblivostí uzpůsobené. Protože však tato služba pomáhá zůstat obyvatelům města co nejdéle ve svém domácím prostředí, předpokládáme nabídku této služby dále rozšiřovat. V roce 2011 byla nadále zajišťována osobní asistence při dopravě handicapovaných dětí do škol v Chomutově a zpět. Spolupráce s občanským sdružením Prohandicap a zapojení dětí do některých kulturních aktivit MěÚSS se již dlouhodobě osvědčila.

V roce 2011 byla osobní asistence poskytována celkem 73 osobám.

Náklady a výnosy služby v roce 2011 (v tis. Kč)

n á k l a d y	
materiál	0,30
služby	11,04
mzdy	661,32
sociální a zdravotní pojištění	224,85
FKSP	6,91
náhrada za pracovní neschopnost	12,39
správní a provozní režie	44,12
n á k l a d y c e l k e m	960,93
v ý n o s y	
ostatní služby	269,57
správní a provozní režie	1,61
vlastní příjmy celkem	271,18
dotace MPSV	200,00
p ř í j m y c e l k e m	471,18
h o s p o d á ř s k ý v ý s l e d e k	-489,75

Odborné sociální poradenství

Sociální poradna Jirkov úspěšně ukončila druhý rok své činnosti. V roce 2011 vzrostl zájem veřejnosti zejména o dluhové poradenství. Přibližně 65 % poskytnutých konzultací se týkalo právě této oblasti. V rámci dluhového poradenství Sociální poradna Jirkov pomáhá svým uživatelům komunikovat s věřiteli, exekutorskými úřady, soudy a ve vhodných případech zajišťuje také pomoc při sepisování návrhu na povolení oddlužení. Vzhledem k tomu, že osobním bankrotem se zabýváme po prošetření, kdy je dostatečná pravděpodobnost schválení návrhu na povolení oddlužení, podařilo se zajistit stoprocentní úspěšnost. Další časté problémy řešené v poradně jsou pracovní právní povahy a z oblasti partnerských a rodinných obtíží včetně témat týkajících se péče o dítě (např. problematika výživného, svěřeni dítěte do péče, střídavá péče rodičů apod.). Ani tento rok v činnosti poradny nechyběla podpora uživatelů při hledání zaměstnání, zprostředkování komunikace s úřady, léčebnami, lékaři apod.

Kromě odborného sociálního poradenství se Sociální poradna Jirkov zaměřila také na preventivní osvětovou činnost. Psali jsme články do novin a realizovali přednášku na MÚ Jirkov týkající se finanční gramotnosti.

Rok 2011 byl pro poradnu významný také spoluprací s Agenturou pro sociální začleňování v romských lokalitách, kde Sociální poradna Jirkov i celý MěÚSS Jirkov vystupovali jako aktivní partneři na poli zajišťování lokální asistence pro Lokální partnerství Jirkov. Z naší vzájemné spolupráce vzniklo např. společné stavění a pouštění draků na 4. ZŠ Jirkov, které MěÚSS Jirkov i finančně podpořil.

Během roku 2011 Sociální poradna Jirkov do značné míry překonala ostych veřejnosti využít jejich služeb a dostala se více do povědomí obyvatel Jirkova i okolí. Jelikož ze strany uživatelů vznikala stále větší poptávka po bezplatné právní pomoci, rozhodlo se vedení o další potřebné oblasti poradenství, jež budou postupně uváděny do praxe během roku 2012.

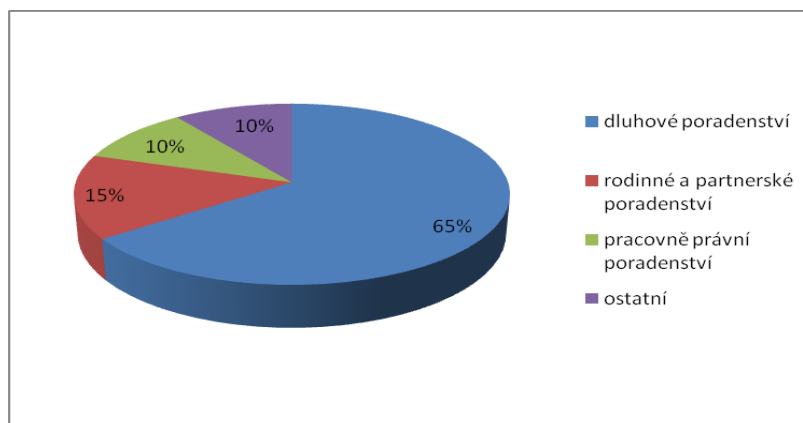
Základní údaje o klientech:

pohlaví:

mužů	76
žen	38

	rok 2010	rok 2011
počet nově uzavřených smluv	137	67
počet poskytnutých konzultací	716	661
počet anonymních kontaktů	0	1

Řešené oblasti v roce 2011



Náklady a výnosy služby v roce 2011 (v tis. Kč)

n á k l a d y	
materiál	0,68
cestovné	0,27
služby	12,27
mzdy	218,54
zdravotní a sociální pojištění	350,94
FKSP	2,19
n á k l a d y c e l k e m	308,26
v ý n o s y	
dotace MPSV	275,00
v ý n o s y c e l k e m	275,00
h o s p o d á ř s k ý v ý s l e d e k	-33,26

Ubytovna pro osoby bez přístřeší

Ubytovna MěÚSS Jirkov byla i v roce 2011 zázemím pro osoby bez domova z Jirkova a okolí. Kapacita pobytové služby zůstala zachována na 29 místech (21 pro muže, 8 pro ženy). Zařízení sice není registrovanou sociální službou, přesto však zajišťuje svým klientům kromě důstojného ubytování také podporu zaměstnanců (recepčních), kteří vytvářejí podmínky pro nepřetržitý provoz zařízení. Odborné sociální poradenství je klientům ubytovny zajišťováno Sociální poradnou Jirkov zřizovanou MěÚSS Jirkov. Ubytování tak mají možnost řešit své potíže na odborné úrovni.

MěÚSS Jirkov klade důraz na obnovení/upevnění pracovních návyků klientů ubytovny. Tuto myšlenku uvádí do praxe jejich aktivním zapojením do výkonu veřejné služby a veřejně prospěšných prací. Např. v lednu 2011 odpracovali klienti ubytovny 1 018 hodin na veřejné službě a to nejen pro MěÚSS Jirkov, ale pomáhali tak i dalším organizacím (MěÚ, KVIZu, základním školám apod.). Nejschopnější z ubytovaných pak byli vybráni na pozice pracovníků veřejně prospěšných prací, čímž mají možnost dosáhnout větších příjmů a zakomponovat do náplně všedního dne plnohodnotnou pracovní aktivitu. Ve spolupráci s těmito pracovníky byla v Sociální poradně Jirkov vytvořena profesní portfolia obsahující aktuální životopis a vyplněné formuláře pracovních referencí, díky nimž se mohou v budoucnu lépe uplatnit na trhu práce.

Efektivnost Ubytovny MěÚSS Jirkov jakožto formy přechodného ubytování stále poněkud komplikuje nedostatek dostupného ubytování pro její klienty. Lidé zde tak zůstávají ubytováni déle, než považujeme za vhodné. Řešením by byla určitá forma tréninkového bydlení či podobného dostupného ubytování.

Základní informace o klientech:

počet žen	8
počet mužů	21
průměrný věk	43 let

Odpracované hodiny na veřejné službě klienty ubytovny v roce 2011 v organizacích města

MěÚSS	7 710 hodin
MěÚ (Kludského vila, Horník, Hasiči)	465 hodin
KVIZ	492 hodin
základní školy	274 hodin
celkem	8 941 hodin

Náklady a výnosy služby v roce 2011 (v tis. Kč)

náklady	
materiál	70,32
energie	562,19
opravy	2,06
cestovné	0,09
služby	74,83
mzdy	1 028,65
sociální a zdravotní pojištění	350,94
FKSP	11,45
opravné položky	8,55
správní a provozní režie	153,91
n á k l a d y c e l k e m	2 262,99
v ý n o s y	
pobyt a služby	936,38
ostatní služby	3,95
ostatní výnosy	12,85
správní a provozní režie	5,62
v ý n o s y c e l k e m	958,80
h o s p o d á ř s k ý v ý s l e d e k	-1 304,19

Technický stav budovy:

- budova z konce 50. let postavená jako obytný dům s 9 nájemními byty, v roce 2006 kdy MěÚSS budovu převzal, byla dlouhodobě neudržovaná,
- plastová okna (vyměněna v roce 2007),
- celková oprava interiéru v roce 2008 (oprava koupelen, štukování stěn, malování bytů, schodiště, úprava sklepních prostor),
- rozvody vody (výměna v roce 2008),
- vytápění – plynové (rekonstrukce v roce 2008),
- střecha – v roce 2010 opravené okapy, střech je funkční.

Hlavní cíle organizace na rok 2012

Organizace má stanoveny dlouhodobé cíle, které jsou rozpracovány do krátkodobých plánů pro jednotlivé služby a ty jsou pravidelně aktualizovány.

Dlouhodobý cíl organizace:

Prostřednictvím kvalifikovaného personálu poskytovat sociální služby, které vychází z individuálních plánů klientů, podporují rozvoj jejich samostatnosti, motivují je k činnostem, které nevedou k prohlubování jejich nepříznivé sociální situace. Poskytovat kvalitní sociální službu v souladu s platnou legislativou a Základní listinou práv a svobod.

- Nastavit systém managementu kvality a projít certifikací ISO 9001.
- Rozvíjet manažerské dovednosti vedoucích pracovníků.
- Posilovat flexibilitu zaměstnanců, podporovat organizační schopnosti zaměstnanců v návaznosti na měnící se legislativní změny v oblasti sociální práce.
- Podporovat týmovou spolupráci mezi spolupracovníky různých organizačních jednotek.
- Systematizovat a podporovat celoživotní formy vzdělávání v souladu s potřebami pečujících a organizace.
- Vypracovat systém personálního plánování se zaměřením na zvyšování oddanosti a loajality zaměstnanců k organizaci.

Krátkodobé cíle MěÚSS Jirkov pro rok 2012:

Vychází z dlouhodobých cílů služeb a zahrnují dílčí kroky vedené ke zkvalitnění služby v oblasti prostředí a podmínek poskytované služby. Jsou v něm rozpracovány krátkodobé strategie, které vychází z dlouhodobých plánů.

Důraz je kladen na:

- personální práci
- vzdělávání
- motivaci
- profesionalitu
- flexibilitu zaměstnanců.

- 1) Zajistit komplexní sociální služby navazující na potřeby a také možnosti klientů. Postupně připravovat organizaci na připravované legislativní změny v oblasti sociální a zdravotní politiky. Poskytovat ambulantní služby, kde klient má po určité době možnost návratu do původního prostředí a tam potom čerpat pouze některé z terénních služeb.
- 2) Rozšíření sociální poradny o specializované odborné poradenství.
- 3) Připravit podmínky pro rozšíření služby zvláštního režimu od roku 2013.
 - připravit administrativní podklady pro registraci služby Domova se zvláštním režimem od 1.1.2013
- 4) Postupně obnovovat počítačovou síť MěÚSS Jirkov
 - Zlepšit zabezpečení počítačových sítí MěÚSS Jirkov.
 - Zajistit zlepšení zabezpečení programu Cygnus převodem na SQL verzi.
 - Přebudování vnitřní sítě LAN.
 - Zavést elektronický systém pro řízenou dokumentaci a archivaci dat v souladu s vnitřní směrnici MěÚSS Jirkov.
 - Zavést elektronický systém komunikace.

Plánované investiční akce na rok 2012

(dle finančních možností zřizovatele)

U Dubu 1562, Jirkov:

- dokončení celkové opravy střech na zbývající části objektu (kuchyň a jídelna),
- zastřešení terasy nad kuchyní (zatéká a tvoří se plísně),
- zateplení fasády celého objektu + oprava balkónů,
- náhradní zdroje k osobním výtahům,
- oprava přístupové cesty ke garážím,
- výměna vstupních vrat do zahrady u budovy,
- výměna podlahové krytiny – lino (první a třetí patro obytné části, jídelna pro klienty)

Mládežnická 1753, Jirkov:

- výměna rozvodů vody,
- výměna dřevěných zárubní do bytů klientů za kovové,
- oprava bezbariérového výjezdu na zahradu domova,
- oprava zámkové dlažby (ke hlavnímu vchodu do budovy).

Kromě plánovaných investičních akcí bude třeba z vlastních zdrojů organizace zajistit běžnou údržbu budov, obnovu vybavení pokojů a společných prostor v pobytových zařízeních. Prostory přizpůsobovat potřebám imobilních klientů – bezbariérovost. Udržovat příjemné a důstojné prostředí, ve kterém se klienti cítí bezpečně a spokojeně.

Zvyšování kvality poskytovaných služeb

Zvyšování kvality poskytovaných služeb

Zachování konkurenceschopnosti na stále se rozšiřujícím trhu poskytovatelů sociálních služeb nás vede k neustálému přijímání změn. Kvalitu poskytované služby je možné prokazovat tím, že se sociální služba neustále vyvíjí, zlepšuje a vede k co nejvyšší spokojenosti klientů. Je poskytována prostřednictvím individuálního přístupu a vychází ze standardů kvality v sociálních službách. MěÚSS Jirkov má zpracován systém kontroly. Včasná signalizace problémů a nedostatků je využita k operativnímu a bezodkladnému řešení a jejich odstranění. Následně jsou přijímána opatření, která případným problémům či nedostatkům předchází a zamezí jejich opakování.

Nástroje zvyšování kvality:

- 1) Analýza potřeb klientů a hodnocení služby (ankety a dotazníky)
Analýza potřeb probíhá pomocí anket, rozhovorů, dotazníků a podnětů od rodinných příslušníků, zaměstnanců a ostatní veřejnosti. Jedná se o sběr informací, které se týkají služby nebo specifické problematiky. Zjištěné výstupy se využívají k plánování a realizaci změn, které jsou ve prospěch zlepšení kvality služeb nebo činností.

V roce 2011 byly zrealizovány ankety na pobytových zařízeních se zaměřením na:

- Spokojenost s klubovou činností
- Spokojenost se stravou
- Bezpečí seniorů

V roce 2011 jsme se v terénu zaměřili na:

- Spokojenost se stravou (rozvoz stravy do terénu)

Vyhodnocením anket byla zmapována spokojenost respondentů v oblastech stravování, volnočasových aktivit a celkové spokojenosti se službou. Podněty a připomínky byly zapracovány do krátkodobých plánů činnosti jednotlivých úseků. Výrazně převyšovala spokojenost klientů s poskytovanou stravou a nabídkou volnočasových aktivit.

2) Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby (soulad s praxí)

Vnitřní předpisy MěÚSS Jirkov jsou zpracovány pro všechny poskytované služby. Vychází z potřeb dané služby a jsou tvořeny tak, aby zaměstnanci měli návod, jak poskytovat kvalitní službu, pomoc a podporu klientům. Platné vnitřní předpisy jsou zaměstnancům MěÚSS přístupny na intranetu.

V roce 2011 jsme se soustředili na kontrolu souladu poskytované služby se zpracovanými vnitřními předpisy, ale vzhledem k neustálému procesu vývoje nejen legislativních změn, je třeba průběžně vnitřní předpisy upravovat.

3) Vzdělávání a profesní rozvoj zaměstnanců

Cílem vzdělávání a profesního rozvoje bylo předat zaměstnancům potřebné informace za účelem prohlubování a zvyšování kvalifikace pro poskytování kvalitní sociální služby.

Vzdělávání bylo zajišťováno:

- externě prostřednictvím:
 - specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání
 - účast v akreditovaných kurzech ve vzdělávacích zařízeních
 - odborné stáže v zařízeních sociálních služeb
- interně prostřednictvím:
 - pracovní schůzky a semináře zaměstnanců MěÚSS Jirkov
 - zajištění odborných publikací na jednotlivých úsecích
 - knihovna odborné literatury v MěÚSS Jirkov

4) Hodnocení zaměstnanců

Hodnotící kritéria stanovená v MěÚSS používají rysy kompetenčního modelu a jsou založena na hodnocení pracovního výkonu zaměstnance. Bylo třeba zajistit objektivnost, nezájatost, nadhled, znalost potenciálu a hranic pracovníka.

Hodnocení zaměstnanců pro organizaci mělo tyto přínosy:

- hodnocení potenciálu rozvoje,
- motivace zaměstnanců,
- zlepšení pracovního výkonu,
- rozpoznání potřeb vzdělávání,
- efektivnější přidělování pracovních úkolů,
- rozvoj organizace.

5) Supervize

Městský ústav sociálních služeb Jirkov má nastaven systém supervizí (skupinové, týmové a individuální).

V roce 2011 se supervize uskutečnili opakovaně na všech jednotlivých úsecích poskytovaných sociálních služeb. V roce 2011 bylo také uskutečněno dvoudenní školení vedoucích pracovníků v oblasti efektivity práce, vedení porad a time managementu.

6) Systém kontrolní činnosti

Kontrolní činnost v MěÚSS Jirkov je realizována formou interní a externí kontroly. Interní kontrolu provádí pracovníci na vedoucích pozicích. Kontrolní činnost je jejich základní pracovní povinností. Každý vedoucí pracovník provádí kontrolu na svěřeném úseku v souladu s kompetencemi a organizačním řádem.

Externí formu kontroly provádí zřizovatel prostřednictvím Odboru interního auditu MěÚ Jirkov. Dále externí kontrolu provádí státní správa (např. OHES), krajský úřad - inspekce kvality sociálních služeb, odborový svaz zdravotnictví a sociální péče, finanční úřad, a jiné. Externí formou kontroly je prováděn i audit hospodaření.

Kontrolní činnost patří mezi hlavní nástroje zvyšování kvality poskytované služby.

7) Vyhodnocování stížností adresovaných MěÚSS Jirkov

Klienti i jejich rodinní příslušníci mají nezpochybnitelné právo podat stížnost na záležitosti týkající se služeb. Všechny přijaté stížnosti byly centrálně evidované na ředitelství MěÚSS pověřeným pracovníkem s povinností stížnost vyřídit do 30 dnů od jejího převzetí. Je respektováno podání stížnosti jakoukoliv formou (ústně, telefonicky, písemně i anonymně). Oprávněné stížnosti jsou podkladem pro zkvalitnění služby.

	DOZP U Dubu	DS Mládežnická	Odlehčovací služba	Pečovatelská služba
Stížnosti celkem	4	9	1	1
Z toho oprávněné	2	0	1	1
Z toho neoprávněné	2	9	0	0
Poděkování	11	8	5	4

8) Poznatky a připomínky externích pracovníků (dobrovolníků, stážistů, praktikantů)

V roce 2011 MěÚSS spolupracoval s 28 dobrovolníky, kteří se podíleli na volnočasových aktivitách, poskytovali osobní asistenci při kulturních a společenských akcích, vycházkách, apod. Na přelomu roku 2011 a 2012 se do řad dobrovolníků přidaly i členky sboru Jirkovské seniorky.

Pro splnění kvalifikačních předpokladů dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách spolupracujeme v rámci odborných stáží s poskytovateli sociálních služeb z Domova pro seniory Kadaň, MÚSS Vejprty, Sociální služby Chomutov.

Celkem v našich zařízeních absolvovalo odbornou stáž 53 zaměstnanců výše uvedených poskytovatelů, výměnou za 68 našich zaměstnanců, kteří absolvovali odbornou stáž v zařízeních těchto poskytovatelů.

V roce 2011 byla uzavřena smlouva se středními i vysokými školami o zajištění odborné praxe pro 83 studentů.

typ školy	počet studentů
střední školy	48
vyšší odborné školy	13
vysoké školy	22
odborné stáže	53
c e l k e m	136

Hodnotící dotazníky, které nám po skončení stáže, praxe, či dobrovolnické činnosti vyplňují zúčastnění absolventi, vyzdvihují především podmínky pro poskytování hygieny klientům v zařízení, vybavení MěÚSS manipulační technikou, prostory využívající se k volnočasovým aktivitám a jiné. Tyto podněty využíváme k získání nezainteresovaného pohledu na úroveň poskytovaných služeb a k dalšímu zkvalitňování naší práce.

Závěr

Poskytovat kvalitní služby, které umožní žít kvalitní život klientům sociálních služeb je náročný proces, který vyžaduje profesionální přístup pracovníků, jejich vysokou odbornou profesní úroveň a ochotu se dále zdokonalovat.

Prostřednictvím kvalitní služby lze podporovat kvalitu života klientů v souladu s jeho plány a cíli. Kvalita života je však složitý a velmi široký pojem, je velmi těžko uchopitelný a odvíjí se od individuálních hodnot každého jedince. Management společně se všemi pracovníky MěÚSS stále hledají vhodné postupy a připravují službu na zavádění nových trendů.