

**Závěrečná zpráva týkající se kvality sociálních služeb a
spokojenosti klientů v Podkrušnohorských domovech sociálních
služeb Dubí – Teplice, příspěvková organizace pro rok 2020 a
navrhovaná opatření**

V rámci zvyšování kvality sociálních služeb bylo v průběhu roku 2020 přistoupeno k plánovanému snižování kapacity služby domovy pro seniory, a to ve směru ke zkvalitňování služby poskytované klientům. Následující plánované změny byly realizovány s účinností od 1. 1. 2020. Došlo ke snížení celkové kapacity o 10 míst v rámci PDSS, z toho 5 míst v rámci poskytování sociální služby Domovy pro seniory - DPS, tedy ze stávajících 142 na 137 lůžek a 5 míst v rámci poskytování sociální služby Domov se zvláštním režimem - DZR, tedy ze stávajících 200 na 195 lůžek

V rámci PDSS došlo na adrese Na Výšině 494, 417 01 Dubí, ke snížení kapacity o 5 míst u poskytované sociální služby Domova pro seniory a o 5 míst u poskytované sociální služby Domov se zvláštním režimem. Zde bylo stejně jako v předchozích letech snížení kapacity vyvoláno plánovaným zkvalitňováním sociální služby domovy pro seniory i domov se zvláštním režimem a k navýšení a tvorbě jednolůžkových pokojů na úkor dvojlůžkových. Byla tak řešena zvyšující se poptávka po jednolůžkových pokojích v rámci sociální služby domovy pro seniory i sociální služby domov se zvláštním režimem, který měl v domově Na Výšině kapacitu 200 míst.

Zároveň došlo stejně jako v předchozím roce k přesunu kanceláře pro sociální pracovníci mezi klienty na oddělení v rámci DPS Teplice, nyní k přesunu kanceláří pro sociální pracovníce na každém oddělení DPS i DZR domova Na Výšině.

V rámci projektu zařazení psychiatrických klientů do sociálních služeb došlo k vytvoření dvou míst a zařazení dvou klientů do poskytované sociální služby DZR. S ohledem na tento počet došlo k začlenění těchto klientů do shora uvedené sociální služby bez narušení provozu oddělení.

V rámci zkvalitňování našich služeb došlo v průběhu dubna 2020 k dokoupení a instalaci přístroje Spoteee v domově pro seniory v Teplicích a zároveň k rozšíření a

aktualizaci programu u stávajících dvou Spoteee V DPS a DZR Na Výšině. Tyto přístroje promítající krajiny ve spojení s rehabilitačními přístroji na rozvoj motoriky horních i dolních končetin jsou u klientů velmi oblíbené.

S ohledem na zprávy z předchozích let a nespokojenosti klientů s dotazníkovým šetřením – z jejich pohledu velmi časté opakování, nutno podotknout 1 x ročně, nebylo v průběhu roku 2020 přistoupeno k dotazníkovému šetření.

Kvalita poskytovaných služeb a spokojenost klientů v Podkrušnohorských domovech Dubí – Teplice, byla zjišťována managerem SQSS v průběhu celého roku pohovory s klienty v průběhu kontrol vykazování poskytované péče v jednotlivých domovech PDSS. Celá situace byla zhoršena v průběhu roku 2020 opatřeními v rámci krizových vládních nařízeních v souvislosti s COVID 19.

Opatření k omezení návštěv klientů započala od března 2020. Byl omezen počet návštěv, na které se bylo nutno objednávat. Byl vytvořen objednávkový systém návštěv zaštitěný sociálními pracovníky. V průběhu léta a podzimu docházelo však ze strany návštěv k nedodržování přijatých opatření (počty osob, odkládání roušek a respirátorů), což vyústilo k nakažení klientů a následně i personálu. Od října 2020 bylo proto nutno přijmout přísnější krizová opatření, která byla podporována i nařízením vlády.

S přímou péčí je většina klientů ve všech domovech převážně spokojená, i když v rámci krizových opatření se zvyšovala nervozita klientů a jejich neochota k respektování těchto opatření. Přesto nebylo při pohovorech s klienty v rámci kontrol poskytování péče zjištěno žádných závažných nedostatků. Většinou si chválí „hodné sestřičky“, které se o ně dobře starají.

Přetrvávají stesky na jídlo, které jsou však ve větší míře pouze v domovech Na Výšině a Ruská. Pramení to z toho, že různí lidé mají různé chutě, a kde si jeden klient stěžuje, nemůže si druhý vynachválit. Nedá se však říci, že by se typ „stížností“ na stravu lišil výrazně od předchozích let. Nejedná se vlastně o stížnosti, ale stesky klientů.

Za rok 2020 bylo v rámci PDSS řešeno celkem 5 stížností. Jednalo se v 1. případě o stížnost příbuzný klienta versus druhý klient na pokoji. Tato stížnost byla vyhodnocena jako oprávněná a byla řešena pohovorem s klientkou a následně došlo

k přestěhování této klientky na jiný pokoj v rámci domova Ruská. Ve dvou případech se jednalo o stížnosti na spolubydlící, tedy stížnost mezi klienty, tyto byly řešeny v souladu s domácím řádem, tedy upozornění na nevhodné chování. V jednom případě byl tento pohovor ukončen zároveň změnou pokoje jednoho z klientů. V druhém případě došlo k ukončení poskytování sociální služby ke dni 31.8.2020. V obou případech se jednalo se o stížnosti oprávněné.

V jednom případě se jednalo o stížnost personálu na nevhodné chování klienta. Stížnost byla vyhodnocena jako oprávněná a s klientem byl proveden pohovor, kde byl upozorněn na možné ukončení poskytování sociální služby.

Nadále přetrvává to, že mnoho tzv. stížností je klienty podáno personálu formou, toto se mi nelíbí, ale nikomu to neříkejte, stěžovat si nechci.

Jedná se vždy o ústní stížnost, která není pracovníkem zapsána do formuláře stížnosti, protože nechce, či klient není poučen jak v případě stížnosti postupovat. Opětovně navrhuji cestou klíčových pracovníků možnosti stížností více vysvětlovat – v případě ústní stížnosti tuto zaevidovat a dále řešit.

Z pohledu toho, že nejsou téměř žádné stížnosti na vulgaritu mezi klienty je zřejmé, že trend pohovorů s klienty a důsledného vymáhání dodržování domácího řádu se osvědčil. I nadále je však nutné v tomto trendu pokračovat.

Pro anonymní podání či podnětu slouží ve všech domovech PDSS anonymní schránky, které se pravidelně kontrolují a vybírají. Zde se v průběhu roku neobjevila žádná stížnost ani podnět k prošetření stížnosti.

S ohledem na shora uvedené je zřejmé, že dochází k naplňování stanovených cílů a poslání v rámci naší příspěvkové organizace Podkrušnohorské domovy sociálních služeb Dubí – Teplice.

I nadále se však musíme soustředit na upevňování individuální péče směrem k jednotlivým klientům. Za tímto účelem je důležitá činnost vedoucích jednotlivých sociálních služeb a jejich zástupců. Zde leží těžiště ve zlepšení organizace práce, lepší informovanosti personálu a v eliminaci rutinních činností, které by umožnilo delší setrvání personálu v přímé interakci s jednotlivými klienty.

S ohledem na výše uvedené, je proto hlavní náplní činnosti manažera SQSS pro období roku 2021, kontrola, hodnocení a řízení změny těchto procesů.

Zpracoval : Ing. Josef Žid