

**Závěrečná zpráva týkající se kvality sociálních služeb a
spokojenosti klientů v Podkrušnohorských domovech sociálních
služeb Dubí – Teplice, příspěvková organizace pro rok 2017 a
navrhovaná opatření**

V rámci zvyšování kvality sociálních služeb bylo v průběhu roku 2017 přistoupeno k plánovanému navýšení pracovníků v sociálních službách, a to o pět pracovníků v sociálních službách v rámci domova se zvláštním režimem v domově na Výšině 494, Dubí. Další navýšení s ohledem na potřebu klientů bylo navrženo v domově Ruská, a to o dvě pracovnice v sociálních službách a dále o jednu pracovníci v sociálních službách v domově v Teplicích. Navrhované zvýšení bylo radou Ústeckého kraje schváleno od 1. 1. 2018. Iniciací tohoto navýšení personálu, je průběžně se zhoršující zdravotní stav klientely všech provozovaných služeb.

Dále s ohledem na požadavky klientely a v návaznosti na metodický pokyn týkající se ubytovacích standardů v sociálních službách bylo navrženo a dále připraveno 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. 2018, a došlo ke snížení celkové kapacity o 28 míst, tedy ze stávajících 170 na 142 lůžek.

V rámci domova pro seniory došlo na adrese Na Výšině 494, 417 01 Dubí k úpravě a snížení kapacity o 27 lůžek. Zde bylo snížení kapacity vyvoláno plánovaným zkvalitňováním sociální služby domovy pro seniory 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 má v domově Na Výšině kapacitu 200 míst. V rámci této úpravy kapacity byly již činěny kroky v průběhu roku 2017 a s datem účinnosti 1. 1. 2018 byla kapacity již reálně snížena a vytvořené jednolůžkové pokoje obsazeny.

Dále došlo k úpravě a snížení kapacity na adrese U Nových lázní 1183/8, 415 01 o 1 lůžko, kde se jednalo zrušení malého jednolůžkového pokoje a o přesun sociální pracovnice do hlavní budovy z důvodu zkvalitnění služby klientům a zároveň

vyřešení hygienicky nevyhovující kanceláře sociální pracovníce v zadním traktu domova. I zde byla úprava prostoru a přestěhování sociální pracovníce v souladu s plánem. Klienti domova již kladně hodnotí, že svojí „sociálku“ mají u sebe v domě. Původní kancelář sociální pracovníce byla původně koncipována v prostorách, kam chodili klienti přes dvůr.

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 2017 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.

S přímou péčí je většina klientů ve všech domovech převážně spokojená. Při pohovory s klienty v rámci kontrol poskytování péče nebylo 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. Občas se nepovedou bramborové knedlíky, je tvrdá zelenina, či něco jiného. Nedá se však říci, že by se typ „stížností“ na stravu lišil výrazně od předchozího roku. Nejedná se vlastně o stížnosti, ale stesky klientů.

Za rok 2017 bylo v rámci PDSS řešeno celkem 10 stížností. Jednalo se v 5. případech o stížnosti příbuzný klienta versus personál. Ve dvou případech šlo o nespokojenost s tzv. péčí ze strany PDSS, kdy v průběhu šetření bylo zjištěno, že ze strany PDSS docházelo k nedostatečné informovanosti příbuzných klienta s ohledem na péči o klienta v nemocnici – zdravotní problém. Jedna stížnost řešila ukončení pobytu jednoho klienta a byla vyhodnocena jako neoprávněná. Jedna stížnost řešila nespokojenost klientky s chováním jedné z PSS a byla vyhodnocena jako oprávněná. Jedna stížnost byla podána ze strany sestry jednoho z klientů na činnost personálu, po přešetření byla vyhodnocena jako neoprávněná, stěžovatelka byla

vyrozuměna s návrhem na možná řešení dle domácího řádu. Možnost řešení neakceptovala.

Ve čtyřech případech se jednalo o stížnosti na spolubydlící, tedy stížnost mezi klienty, tyto byly řešeny v souladu s domácím řádem, tedy upozornění na nevhodné chování a zároveň změnou pokoje jednoho z klientů. Jednalo se o stížnosti oprávněné.

V jednom případě se jednalo o stížnost na chování personálu převozové sanitky odvázející naše klienty na dialýzu. Stížnost byla vyhodnocena jako oprávněná a výsledek poté konzultován na dialyzačním středisku, kde byla zjednána náprava.

V jednom případě šlo o petici klientů na provozní dobu kantýny. Požadavky klientů byly projednány s pronajímatelem, který následně svou činnost ukončil.

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 vulgarity 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.

Celkově lze v kvalitě námi poskytovaných sociálních služeb hodnotit jako dobrou viz předcházející popis.

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 2018, kontrola, hodnocení a řízení změny těchto procesů.

Zpracoval : Ing. Josef Žid