

SPRÁVA O PLNENÍ Komunitného plánu sociálnych služieb mesta Kežmarok pre roky 2014 - 2022 - za obdobie roka 2020

Plnenie komunitného plánu sociálnych služieb mesta Kežmarok pre roky 2014 - 2022 (ďalej KPSS) bolo vyhodnotené podľa stanovených aktivít vyplývajúcich z opatrení 1 až 7, a to k 31.12. 2020.

OPATRENIE 1

Zvyšovať kvalitu poskytovaných sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb

➤ Aktivita 1.1

Zvýšiť počet odborných zamestnancov v ZpS a ZOS v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách)

Na základe § 9 ods. 4 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný dodržiavať maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného svojho zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

V Zariadení pre seniorov a Zariadení opatrovateľskej služby Kežmarok (ďalej len ZpS a ZOS) bolo ku dňu 31.12. 2020 úväzkovo evidovaných 72,76 zamestnancov, z toho odborných 40,28 čo predstavuje 55,36% podiel. Minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov definovaný v zákone o sociálnych službách bol naplnený. Počet zamestnancov za jednotlivé druhy sociálnej služby ZpS a ZOS je uvedený v tabuľke 1. *(Zdroj ZpS a ZOS) Aktivita 1.1 ostáva v plnení.*

Tab. 1 Plnenie koeficientu odborných zamestnancov v roku 2020

	ZpS	ZOS	2020
Celkový počet zamestnancov	66,76	6	72,76
Počet odborných zamestnancov	36,28	4	40,28
Percentuálny podiel odborných zamestnancov	54,34%	57,14%	55,36%

➤ Aktivita 1.2

Zaviesť v ZpS a ZOS supervíziu

Podľa § 9 ods. 12 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie.

Supervízia bola v ZpS a ZOS v roku 2020 realizovaná externým supervízorom. Na základe potrieb, vízie a stratégie organizácie bol vypracovaný supervízny plán na rok 2020. Z dôvodu epidémie COVID-19 bola v roku 2020 uskutočnená 1 skupinová supervízia *(Vid' prílohu 4) Aktivita 1.2 ostáva v plnení.*

➤ **Aktivita 1.3**

Zaviesť využívanie dobrovoľníkov a absolventskej praxe študentov stredných i vysokých škôl s relevantným vzdelaním

Aj v roku 2020 ZpS a ZOS aktívne využívalo rôzne opatrenia zamerané na aktivizáciu uchádzačov o zamestnanie a zamestnávanie nových zamestnancov prostredníctvom projektov ÚPSVaR Kežmarok (tabuľka č. 2). Dobrovoľníkov formou dobrovoľníckej činnosti sme evidovali na stravovacom úseku – výpomoc v kuchyni a v jedálni a na ošetrovateľsko - opatrovateľskom úseku pri doprovodoch prijímateľov sociálnej služby na odborné vyšetrenia a na prevádzkovom úseku - v pracovni, výpomoc pri upratovaní. Projekty cez ÚPSVaR boli využité na refundáciu miezd 10 zamestnancov a to 2 zamestnancov na stravovacom úseku, kde jeden zamestnanec je na príprave balenia a rozvoze stravy externým klientom a jeden zamestnanec pri výdaji jedál klientom ZPS a ZOS, 4 zamestnancov na ošetrovateľsko-opatrovateľskom úseku a 4 zamestnancov na ekonomicko-prevádzkovom úseku, kde jeden zamestnanec pracuje ako údržbár, jedna zamestnankyňa ako upratovačka, jedna ako práčka a jedna zamestnankyňa ako administratívny pracovník.

Aktivita 1.3 ostáva v plnení.

Tab. 2 Využívanie aktívnych opatrení ÚPSVaR na aktivizáciu a zamestnávanie

	Absolventská prax	Dobrovoľnícka činnosť	Zamestnávanie formou projektov cez ÚPSVaR	Aktivačná činnosť – mesto Kežmarok
Rok 2020	0	2	10	0

➤ **Aktivita 1.4**

Zaviesť systém vzdelávania manažmentu, zamestnancov

V ZpS a ZOS je vzdelávanie zamestnancov v príslušných odboroch plánované a podporované. Vzdelávací harmonogram organizácie za rok 2020 tvorí prílohu č. 4. Vzdelávanie zamestnancov je podporované formou účasti na vzdelávacích aktivitách napr. na školeniach, kurzoch, seminároch, ale aj zakúpením odbornej literatúry a periodík na jednotlivých úsekoch.

Organizovanie seminárov bolo v roku 2020 z dôvodu epidemiologickej situácie obmedzené, teda aj účasť zamestnancov zariadenia na vzdelávaní je nižšia v porovnaní s minulým rokom. (Zdroj ZpS a ZOS)

Aktivita 1.4 ostáva v plnení.

➤ **Aktivita 1.5**

Zvýšiť informovanosť o sociálnych službách (vyhl'adávací činnosť, masmediálna komunikácia)

V roku 2020 pokračovalo ZpS a ZOS v cielej informovanosti verejnosti o poskytovaní sociálnych služieb a o aktuálnom dianí v zariadení, a to prostredníctvom nasledovných informačných kanálov:

- webová stránka zariadenia – informácie o poskytovaných sociálnych službách a aktuálnom dianí v zariadení
- reklamné prospekty o poskytovaných sociálnych službách v zariadení
- zverejňovanie článkov o poskytovaných službách – 1x v Kežmarských novinách
- reportáž o zariadení – 2x v Kežmarskej televízii

- spolupráca sociálnych pracovníkov zariadenia s terénnymi sociálnymi pracovníkmi okolitých miest a obcí.

Zvyšovanie kvality poskytovaných služieb v ZpS a ZOS sa odrazil aj na záujme okolia o toto sociálne zariadenie. K 31.12.2020 malo ZpS a ZOS v poradovníku evidovaných 34 žiadateľov o zabezpečenie poskytovania sociálnych služieb. (Zdroj ZpS a ZOS) **Aktivita 1.5 ostáva v plnení.**

- **Aktivita 1.6**
Zabezpečiť dostupnosť odľahčovacej služby
Aktivita 1.6 vypustená uznesením MsZ č. 91/2015.

- **Aktivita 1.7**
Podpora bezplatného sociálneho poradenstva
Aktivita 1.7 vypustená uznesením MsZ č. 12/2019.

- **Aktivita 1.8**
Realizácia prieskumov u prijímateľov sociálnych služieb (spätná väzba)

V ZpS a ZOS bol opätovne realizovaný len jeden druh dotazníka - dotazník pre prijímateľov sociálnej služby. Z dôvodu protipandemických opatrení a zákazu návštev v zariadení dotazník pre rodinných príslušníkov prijímateľov sociálnej služby nemohol byť realizovaný. Výsledky dotazníka (viď príloha 3).

Oddelenie sociálnych vecí MsÚ Kežmarok realizovalo prieskum spokojnosti s opatrovateľskou službou v mesiaci december. Výsledky prieskumu (viď príloha 5). **Aktivita 1.8 ostáva v plnení.**

OPATRENIE 2

Skvalitniť poskytovanie terénnych sociálnych služieb

- **Aktivita 2.1**
Vytvoriť podmienky pre flexibilitu poskytovania opatrovateľských služieb (v prípade potreby občanov mesta zabezpečiť poskytovanie opatrovateľskej služby cez víkendy, počas noci, resp. nepretržite)

Opatrovateľskú službu poskytovalo mesto v zmysle § 41 zákona o sociálnych službách a na základe Všeobecne záväzného nariadenia č. 13/2019 o poskytovaní sociálnych služieb a Všeobecne záväzného nariadenia č. 8/2020 o poskytovaní sociálnych služieb na území mesta Kežmarok. Domáca opatrovateľská služba (ďalej len opatrovateľská služba) bola zabezpečovaná v prirodzenom prostredí prijímateľa sociálnej služby, a to v pracovných dňoch, v čase od 07:00 hod. do 15:00 hod. za úhradu 1,80 Eur/hod.

K 31.12.2020 bola zabezpečovaná opatrovateľská služba prostredníctvom 30 opatrovateľiek pre 60 občanov mesta. Od augusta 2019 implementuje mesto národný projekt Podpora opatrovateľskej služby v Kežmarku, v ktorom je zapojených 23 opatrovateľiek.

Rok	Počet	
	opatrovateliek	opatrovaných osôb
2015	17	33
2016	22	33
2017	26	42
2018	28	48
2019	30	52
2020	30	60

Zdroj: MsÚ Kežmarok

Aktivita 2.1 ostáva v plnení.

➤ **Aktivita 2.2**

Realizovať vzdelávacie programy ďalšieho vzdelávania opatrovateliek s dôrazom na zlepšenie komunikácie s klientom a jeho rodinou, riešenie konfliktných situácií a zvládanie stresu

V sledovanom období nebolo realizované vzdelávanie opatrovateliek zamerané na zlepšenie komunikácie s klientom a jeho rodinou, riešenie konfliktných situácií a zvládanie stresu. **Aktivita 2.2 ostáva v plnení.**

➤ **Aktivita 2.3**

Realizovať ciele informáčnej a propagačnej aktivity na podporu rozvoja terénnych sociálnych služieb

V roku 2020 sa pri poskytovaní sociálneho poradenstva v rámci sociálnej posudkovej činnosti naďalej uplatňoval § 13 ods. 6 zákona o sociálnych službách, t. z., že poskytovanie terénnej formy sociálnej služby alebo ambulantnej sociálnej služby má prednosť pred pobytovou sociálnou službou, a to súlade s § 6 ods. 1 zákona o sociálnych službách, právom fyzickej osoby na výber sociálnej služby a formy jej poskytovania. Pri posudzovaní odkázanosti na sociálnu službu bola, ak je to vhodné a účelné a dostatočne to rieši nepriaznivú sociálnu situáciu občana, uprednostňovaná terénna forma sociálnej služby, a to domáca opatrovateľská služba v prirodzenom prostredí občana.

Aktivita je plnená aj prostredníctvom vykonávania sociálnej práce v teréne, resp. s klientmi v ich prirodzenom rodinnom prostredí, ktorá je zameraná na občanov v nepriaznivej sociálnej a rodinnej situácii, na rodiny s maloletými deťmi ako aj pre občanov ohrozených chudobou alebo sociálnym vylúčením, občanov v hmotnej núdzi, občanov so zdravotným postihnutím, staršie osoby resp. občanov žijúcich v marginalizovaných skupinách. **Aktivita 2.3 ostáva v plnení.**

➤ **Aktivita 2.4**

Udržať terénnu sociálnu prácu ako súčasť organizačnej štruktúry a činností MsÚ Kežmarok v počte 2 terénnych sociálnych pracovníkov (TSP) a 2 asistentov terénnych sociálnych pracovníkov (ATSP)

Aktivita 2.4 vypustená uznesením MsZ č. 12/2019.

OPATRENIE 3

Zlepšiť využitie komunitného centra

➤ **Aktivita 3.1**

Vypracovať a realizovať program činností Komunitného centra s dôrazom na prácu s deťmi so sociálne znevýhodneného prostredia v spolupráci so základnými školami a Centrom pedagogicko - psychologického poradenstva (CPPPaP)

V sledovanom období nebola v komunitnom centre realizovaná žiadna aktivita a nebol písomne vypracovaný program činností komunitného centra. Z dôvodu, že komunitné centrum viac ako 12 mesiacov po sebe neposkytovalo sociálne služby krízovej intervencie, bola podaná žiadosť na Úrad PSK o výmaz tejto sociálnej služby z registra poskytovateľov sociálnych služieb a v zmysle § 68 ods.1 písm. g) zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách bol rozhodnutím PSK dňom 14.05.2020 uskutočnený výmaz sociálnej služby komunitné centrum s miestom poskytovania na adrese Kostolné námestie 6, Kežmarok. **Aktivita 3.1 sa vypúšťa.**

OPATRENIE 4

Vytvoriť podmienky pre aktívne starnutie seniorov

➤ **Aktivita 4.1**

Vybaviť a modernizovať priestory Denného centra - Klubu dôchodcov v meste

V priebehu roka sa nepodarilo modernizovať priestory Denného centra z dôvodu epidemiologickej situácie. V Dennom centre bol zachovaný prístup na internet. Finančné prostriedky boli použité na vecné zabezpečenie budovy denného centra, údržbu budovy a športoviska, úhradu elektrickej energie, dodávku tepla a TUV, vodné a stočné a na čiastočnú participáciu výdavkov niektorých aktivít seniorov. V čase mimoriadnej situácie a núdzového stavu z dôvodu šírenia ochorenia COVID-19 bolo Denné centrum v Kežmarku od 10.03.2020 uzatvorené. **Aktivita 4.1 ostáva v plnení.**

➤ **Aktivita 4.2**

Realizovať kultúrne, športové, vzdelávacie aktivity pre skvalitnenie života aktívnych seniorov (prostredníctvom malých projektov) v spolupráci s Klubom dôchodcov, Mestskou políciou

V Dennom centre na ulici Martina Lányiho 3 sa počas týždňa pravidelne stretáva Klub dôchodcov a Združenie kresťanských seniorov a občanov Slovenska za účelom uspokojovania kultúrnych, športových a spoločenských záujmov. Seniori realizujú voľnočasové aktivity, medzi ktoré patria spoločenské a športové akcie a poznávacie zájazdy, hranie spoločenských hier, kreatívna tvorba a posedenia pri rôznych príležitostiach, ktoré sú spojené s kultúrnym programom a občerstvením. V čase mimoriadnej situácie a núdzového stavu z dôvodu šírenia ochorenia COVID-19 bolo Denné centrum v Kežmarku od 10.03.2020 uzatvorené. Počet aktívnych členov jednotlivých klubov za posledné roky mierne klesá, čo súvisí s vysokým vekom seniorov a následným úmrtím a zároveň s nízkym počtom nových členov vzhľadom na postupné zvyšovanie dôchodkového veku.

Aktivita 4.2 ostáva v plnení.

OPATRENIE 5

Zriaďiť nové sociálne služby a ďalšie služby sociálnej starostlivosti pre sociálne slabšie skupiny obyvateľstva

➤ **Aktivita 5.1**

Vybudovať nocľaháreň pre 16 osôb podľa vypracovaného projektu

Aktivita 5.1 vypustená uznesením MsZ č. 91/2015.

➤ **Aktivita 5.2**

Vypracovať program zriaďovania nových sociálnych služieb podľa potrieb občanov

Na území mesta Kežmarok poskytovali v roku 2020 sociálne služby nasledovné sociálne zariadenia: **Zariadenie pre seniorov a Zariadenie opatrovateľskej služby** na ulici Vyšný mlyn 13, **Nocľaháreň** na ulici Slavkovská 2519/47 A (do 31.7.2020), **Centrum sociálnych služieb Kežmarok** na ulici Pod Lesom 6, ktorý poskytuje podľa zákona č. 448/2008 o sociálnych službách dva druhy sociálnej služby, a to podľa § 38 Domov sociálnych služieb ambulantnou formou a celoročnou pobytovou formou a podľa § 33 – Službu včasnej intervencie ambulantnou a terénnou formou. **Poskytovanie opatrovateľskej služby** bolo v roku 2020 opatrené Všeobecne záväzným nariadením č. 13/2019 o poskytovaní sociálnych služieb a Všeobecne záväzným nariadením č. 8/2020 o poskytovaní sociálnych služieb na území mesta Kežmarok.

Na základe vyššie uvedeného všeobecne záväzného nariadenia zabezpečovalo mesto Kežmarok v roku 2020 pre občanov s trvalým pobytom v meste, ktorí sa ocitli v nepriaznivej sociálnej situácii z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu, alebo dôchodkového veku **donášku stravy (obeda) do domácnosti do 31.8.2020.**

Od 1.9.2020 rozvoz obedov bol zabezpečovaný zo Zariadenia pre seniorov a Zariadenia opatrovateľskej služby priemerne mesačne počas pracovných dní pre 50 občanov a počas víkendov, sviatkov a dní pracovného pokoja pre 25 občanov.

Aktivita 5.2 ostáva v plnení.

OPATRENIE 6

Dobudovať bezbariérovosť na území mesta a vo verejne dostupných budovách

➤ **Aktivita 6.1**

Vypracovať pasport bariér v spolupráci s organizáciami venujúcim sa osobám so zdravotným postihnutím (pohybovo, zrakovo a sluchovo postihnutých občanov)

ZPS a ZOS plánovalo v roku 2020 rekonštruovať dve posledné nerekonštruované oddelenia C1 a C2, na rekonštrukciu ktorých zabezpečilo ZPS a ZOS v roku 2019 vypracovanie projektovej dokumentácie. Z dôvodu epidemiologickej situácie a šírenia ochorenia COVID – 19 bola rekonštrukcia presunutá na neskoršie obdobie. V roku 2020 nebol písomne vypracovaný pasport bariér.

Aktivita 6.1 ostáva v plnení.

➤ **Aktivita 6.2**

Vypracovať a realizovať program opatrení na odstránenie všetkých identifikovaných bariér (bezbariérové mesto Kežmarok) najneskôr v plánovacom období 2014 – 2020

V roku 2020 sa začala výstavba Centra integrovanej zdravotnej starostlivosti, kde je objekt riešený ako bezbariérový. U nových stavieb je zo zákona povinnosť riešiť vstupy do objektov, ktoré majú verejný charakter, ako bezbariérové. Mesto Kežmarok u všetkých nových stavieb a rekonštrukcií, ktoré realizuje, a u ktorých je to technicky možné, realizuje

bezbariérové prístupy v plnom rozsahu. V rámci opráv chodníkov a pri realizácii nových chodníkov sú riešené bezbariérové prechody a súčasne vodiace prvky pre slabozrakých. Počas roka 2020 nebol písomne vypracovaný program opatrení na odstránenie všetkých identifikovaných bariér (bezbariérové mesto Kežmarok **Aktivita 6.2 ostáva v plnení.**

➤ **Aktivita 6.3**

Vypracovať súbor kritérií, odporúčaní, ktoré je potrebné zohľadňovať pre zabezpečenie bezbariérovosti pri novej výstavbe, pri povolovaní novej výstavby v meste

Aktivita 6.3 vypustená uznesením MsZ č.91/2015.

OPATRENIE 7

Zefektívniť koordináciu a spoluprácu subjektov poskytujúcich sociálne služby na území mesta

➤ **Aktivita 7.1**

Vytvoriť databázu subjektov pôsobiacich na území mesta a v okolí, ktoré sa venujú poskytovaniu sociálnych služieb (aké služby, pre akých prijímateľov)

Aktivita 7.1 vypustená uznesením MsZ č.48/2016.

➤ **Aktivita 7.2**

Vybudovať komunikačnú platformu subjektov poskytujúcich sociálne služby na území mesta s cieľom zlepšenia vzájomnej informovanosti, výmeny skúseností, spolupráce, definovania spoločných projektov, aktivít a pod.

Na území mesta je vybudovaná komunikačná platforma subjektov poskytujúcich sociálne služby. Poskytovatelia sociálnych služieb sa v priebehu roka kontaktujú, aktívne spolupracujú, a v prípade potreby riešia problémy flexibilne. V roku 2020 pokračovala spolupráca klubov pôsobiacich na území mesta, a to Jednoty dôchodcov Slovenska Základná organizácia Kežmarok, Klub dôchodcov Kežmarok a Združenie kresťanských seniorov a občanov Slovenska v Kežmarku. **Aktivita 7.2 ostáva v plnení.**

Súhrnné vyhodnotenie:

Tab. 3

Plnenie aktivít				
	Splnené	Splnené čiastočne	Nesplnené	Spolu
Počet	9	2	5	16
Aktivita	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.8, 2.1, 2.3, 7.2	6.1, 6.2	2.2,3.1, 4.1, 4.2, 5.2,	--
Plnenie v %	56,25%	12,5%	31,25%	100%

Aktivity zostávajúce v plnení:

15

Aktivity splnené, resp. vypustené z KPSS:

7 (aktivita 1.6, 1.7, 2.4, 3.1,5.1, 6.3 a 7.1)

Navrhnuté nové aktivity:

0

Príloha

1. Tab. 32 Opatrenia a aktivity rozvoja sociálnych služieb
2. Tab. 33 Časové plnenie aktivít rozvoja sociálnych služieb
3. Vyhodnotenie výsledkov spokojnosti PSS a analýza za rok 2020
4. Vzdelávacie aktivity zamestnancov ZpS a ZOS Kežmarok
5. Prieskum spokojnosti prijímateľov opatrovateľskej služby

Kežmarok 01.02.2021

Vypracovala: Mgr. Bc. Nikola Krempaská

Schválila: JUDr. Jana Trautmanová

Tab. 32 Opatrenia a aktivity rozvoja sociálnych služieb

Príloha č. 1

Opatrenie 1 Zvyšovať kvalitu poskytovaných sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb		Časový plán	Zodpovedné oddelenie MsÚ	Spoluzodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia	Plnenie v roku 2017	Plnenie v roku 2018	Plnenie v roku 2019	Plnenie v roku 2020	Plán plnenia na rok 2021
Aktivita 1.1	Zvýšiť počet odborných zamestnancov v ZpS a ZOS v súlade so zákonom o sociálnych službách	V súlade s novelou zákona o sociálnych službách	OSV	ZpS a ZOS	Splnené	Splnené	Splnené	Splnené	V plnení
Aktivita 1.2	Zaviesť v ZpS a ZOS supervíziu	Priebežne	OSV	ZpS a ZOS	Nesplnené, plnenie do roku 2018	Splnené	Splnené	Splnené	V plnení
Aktivita 1.3	Zaviesť využívanie dobrovoľníkov a absolventskej praxe študentov stredných i vysokých škôl s relevantným vzdelaním	Priebežne	OSV	Zariadenia sociálnych služieb	Splnené	Splnené	Splnené	Splnené	V plnení
Aktivita 1.4	Zaviesť systém vzdelávania manažmentu, zamestnancov	Priebežne	OSV	Zariadenia sociálnych služieb	Splnené	Splnené	Splnené	Splnené	V plnení
Aktivita 1.5	Zvýšiť informovanosť o sociálnych službách (vyhladávací činnosť, masmediálna komunikácia)	Priebežne	OSV	Zariadenia sociálnych služieb	Splnené	Splnené	Splnené	Splnené	V plnení
Aktivita 1.6	Zabezpečiť dostupnosť odľahčovacej služby	Priebežne	OSV	-	-	-	Vypustená aktivita	Vypustená aktivita	Vypustená aktivita
Aktivita 1.7	Podpora bezplatného sociálneho poradenstva	Stály termín	OSV	Terénni sociálni pracovníci	Splnené	Splnené	Vypustená aktivita	Vypustená aktivita	Vypustená aktivita
Aktivita 1.8	Realizácia prieskumov u prijímateľov sociálnych služieb (spätná väzba)	Ročne	OSV	Zariadenia sociálnych služieb	Splnené	Splnené	Splnené	Splnené	V plnení
Opatrenie 2 Skvalitniť poskytovanie terénnych sociálnych služieb		Časový plán	Zodpovedné oddelenie MsÚ	Spoluzodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia	-	-	-	-	-
Aktivita 2.1	Vytvoriť podmienky pre flexibilitu poskytovania opatrovateľských služieb (v prípade potreby občanov mesta zabezpečiť poskytovanie opatrovateľskej služby cez vikendy, počas noci, resp. nepretržite)	Priebežne	OSV	-	Splnené	Splnené	Splnené	Splnené	V plnení

Aktivita 2.2	Realizovať vzdelávacie programy ďalšieho vzdelávania opatrovateliek s dôrazom na zlepšenie komunikácie s klientom a jeho rodinou, riešenie konfliktných situácií a zvládanie stresu	Priebežne	OSV	-	Nesplnené	Nesplnené	Neplnené	Splnené	V plnení
Aktivita 2.3	Realizovať ciele informácie a propagačné aktivity na podporu rozvoja terénnych sociálnych služieb	Priebežne	OSV	Terénni sociálni pracovníci	Splnené	Splnené	Splnené	Splnené	V plnení
Aktivita 2.4	Udržať terénnu sociálnu prácu ako súčasť organizačnej štruktúry a činnosti MsÚ Kežmarok v počte 2 terénnych sociálnych pracovníkov (ZSP) a 2 asistentov terénnych sociálnych pracovníkov (ATSP)	Priebežne	OSV	-	Splnené čiastočne	Splnené čiastočne	Vypustená aktivita	Vypustená aktivita	Vypustená aktivita
Opatrenie 3 Zlepšiť využitie komunitného centra		Časový plán	Zodpovedné oddelenie MsÚ	Spoluzodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia	-	-	-	-	-
Aktivita 3.1	Vypracovať a realizovať program činností Komunitného centra s dôrazom na prácu s deťmi so sociálne znevýhodneného prostredia v spolupráci so základnými školami a Centrom pedagogicko - psychologického poradenstva (CPPPaP)	Priebežne	OSV	Terénni sociálni pracovníci	Nesplnené	Nesplnené	Neplnené	Nesplnené	Vypustená aktivita
Opatrenie 4 Vytvoriť podmienky pre aktívne starnutie seniorov		Časový plán	Zodpovedné oddelenie MsÚ	Spoluzodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia	-	-	-	-	-
Aktivita 4.1	Vybaviť a modernizovať priestory Denného centra - Klubu dôchodcov v meste	Priebežne	ÚPŽPSP	OSV	Splnené	Splnené	Splnené	Nesplnené	V plnení
Aktivita 4.2	Realizovať kultúrne, športové, vzdelávacie aktivity pre skvalitnenie života aktívnych seniorov (prostredníctvom malých projektov) v spolupráci s Klubom dôchodcov, Mestskou políciou	Priebežne	OSV	Denné centrum, Mestská polícia	Splnené	Splnené	Splnené	Nesplnené	V plnení

Opatrenie 5 Zriaďiť nové sociálne služby a ďalšie služby sociálnej starostlivosti pre sociálne slabšie skupiny obyvateľstva		Časový plán	Zodpovedné oddelenie MsÚ	Spoluzodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia	-	-	-	-	-
Aktivita 5.1	Vybudovať nocľaháreň pre 16 osôb podľa vypracovaného projektu	2014	ÚPŽPSP	OSV	-	-	-	Vypustená aktivita	Vypustená aktivita
Aktivita 5.2	Vypracovať program zriaďovania nových sociálnych služieb podľa potrieb občanov	Priebežne	OSV	-	Nesplnené	Nesplnené	Nesplnené	Nesplnené	V plnení
Opatrenie 6 Dobudovať bezbariérovosť na území mesta a vo verejne dostupných budovách		Časový plán	Zodpovedné oddelenie MsÚ	Spoluzodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia	-	-	-	-	-
Aktivita 6.1	Vypracovať pasport bariér v spolupráci s organizáciami venujúcim sa osobám so zdravotným postihnutím (pohybovo, zrakovovo a sluchovo postihnutých občanov)	2014	OSV	Zariadenia sociálnych služieb	Splnené čiastočne	Splnené čiastočne	Splnené čiastočne	Nesplnené	V plnení
Aktivita 6.2	Vypracovať a realizovať program opatrení na odstránenie všetkých identifikovaných bariér (bezbariérové mesto Kežmarok) najneskôr v plánovacom období 2014 – 2020	2020	OSV, ÚPŽPSP	-	Nesplnené	Nesplnené	Splnené čiastočne	Splnené čiastočne	V plnení
Aktivita 6.3	Vypracovať súbor kritérií, odporúčanií, ktoré je potrebné zohľadňovať pre zabezpečenie bezbariérovosti pri novej výstavbe, pri povoľovaní novej výstavby v meste	2014	ÚPŽPSP	OSV	-	-	Vypustená aktivita	Vypustená aktivita	Vypustená aktivita
Opatrenie 7 Zefektívniť koordináciu a spoluprácu subjektov poskytujúcich sociálne služby na území mesta		Časový plán	Zodpovedné oddelenie MsÚ	Spoluzodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia	-	-	-	-	-
Aktivita 7.1	Vytvoriť databázu subjektov pôsobiacich na území mesta a v okolí, ktoré sa venujú poskytovaniu sociálnych služieb (aké služby, pre akých prijímateľov)	2014	OSV	-	-	-	Vypustená aktivita	Vypustená aktivita	Vypustená aktivita
Aktivita 7.2	Vybudovať komunikačnú platformu subjektov poskytujúcich sociálne služby na území mesta s cieľom zlepšenie vzájomnej informovanosti, výmeny skúseností, spolupráce, definovania spoločných projektov, aktivít a pod.	2014	OSV	-	Splnené čiastočne	Splnené čiastočne	Splnené čiastočne	Splnené čiastočne	V plnení

Kežmarok, 01.02.2021

Vypracovala: Mgr. Bc. Nikola Krempaská

Schválila: JUDr. Jana Trautmanová

Tab. 33 Časové plnenie aktivít rozvoja sociálnych služieb

Príloha č. 2

Opatrenie	Názov indikátora	Merná jednotka	Vých. hodnota	Plánovaná hodnota	Výsledná hodnota						
					2013	2014*	2015*	2016*	2017*	2018*	2019*
Zvyšovať kvalitu poskytovaných sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb	Odborní zamestnanci ZpS a ZOS v Kežmarku	Počet	27	-	30	31	33,5	34	34	33	41
	Sociálni pracovníci v ZpS a ZOS	Počet	1	2	2	3	4	4	4	4	4
	Supervízor ZpS a ZOS	Počet	0	1	0	0	0	0	1	1**	1
	Dobrovoľníci a absolventi	Počet	0	3	4	5	15	3	4	6	2
	Školenia a semináre, popr. konferencie na vzdelávanie odborných zamestnancov v ZpS a ZOS	Počet	0	2	5	7	9	33	39	37	28
	Publikované články na tému sociálna oblasť	Počet	0	4	7	8	12	16	6	9	3
Skvalitniť poskytovanie terénnych sociálnych služieb	Klienti využívajúci opatrovateľskú službu	Počet	34	40	28	33	33	42	48	52	50
	Školenia, semináre zamerané na vzdelávanie opatrovateľiek	Počet	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	Terénni sociálni pracovníci a asistenti terénnych sociálnych pracovníkov	Počet	4	4	4	4	2	3	3	2	2
Zlepšiť využitie komunitného centra	Program činností Komunitného centra	Počet	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	Počet detí v aktívnej činnosti Komunitného centra	Počet	10	10	9	0	0	0	0	0	0
	Aktivity pre deti zo sociálne znevýhodneného prostredia	Počet	0	5	5	0	0	0	0	0	0
	Aktivity pre dospelé osoby (napr. slobodné matky, občania závislí na návykových látkach a pod.)	Počet	0	2	2	1	0	1	0	0	0
Vytvoriť podmienky pre aktívne starnutie seniorov	Prístup k internetu	Počet	0	1	1	1	1	1	1	1	1
	Kultúrne, športové, vzdelávacie aktivity pre skvalitnenie života aktívnych seniorov	Počet	2	5	6	20	28	29	35	41	0
Dobudovať bezbariérovosť na území mesta a vo verejne dostupných budovách	Pasport bariér	Počet	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	Odstránené bariéry v meste	Počet	0	5	1	1	0	0	0	0	0
Zefektívniť koordináciu a spoluprácu subjektov poskytujúcich sociálne služby na území mesta	Databáza subjektov pôsobiacich na území mesta a v okolí, ktoré sa venujú poskytovaniu sociálnych služieb	Počet	0	1	1	1	-	-	-	-	-

*údaje k 31.12.

Vypracovala: Mgr. Bc. Nikola Krempaská

Schválila: JUDr. Jana Trautmanová

	<p align="center">Zariadenie pre seniorov a Zariadenie opatrovateľskej služby Vyšný mlyn 13, 060 01 Kežmarok, IČO: 00691852, DIČ: 2020703223 Tel: 052/452 35 44, www.zpskk.sk</p>
---	--

Príloha č. 3

Vyhodnotenie výsledkov spokojnosti PSS za rok 2020

- Zber dát prebiehal v období od septembra do októbra 2020.
- Prieskumu bol zameraný na všetkých 114 PSS – obyvateľov zariadenia.
- Vrátených bolo 63 (50 – „obyčajných“ a 13 – LČT) dotazníkov, čo predstavuje 55,26 % z možných odpovedí.
- PSS, ktorí majú znížené kognitívne schopnosti vyplňali dotazník (F SOÚ 008), ktorý je spracovaný formou ľahko čitateľného textu (obrázky a piktogramy). Pre PSS so stratou schopnosti úsudku nebolo možné použiť ani jednu z uvedených foriem prieskumu spokojnosti.

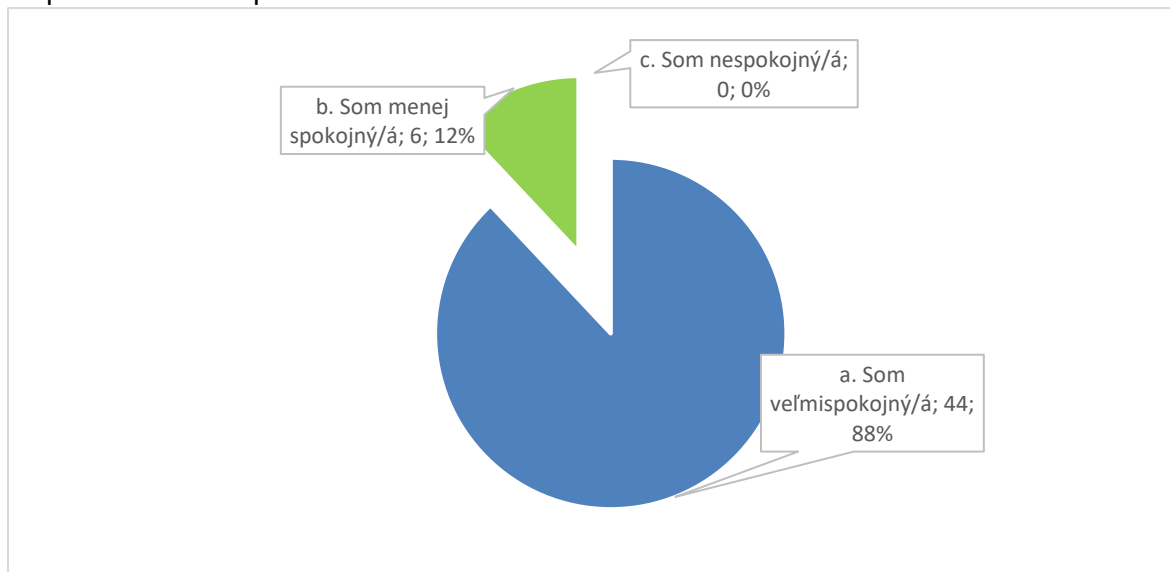
Súhrnné výsledky z jednotlivých dotazníkov sú zapísané v o formáte:

- Znenie otázky, možné varianty odpovedí, nameraná výsledná číselná hodnota a jej percentuálne vyjadrenie, pre každý variant odpovede.
 - Nie všetci respondenti však odpovedali na všetky otázky (pri každej otázke je teda uvedený počet odpovedí).
 - Hodnoty uvádzané v medzročnom trende vývoja spokojnosti sú vyjadrené % pre každú z možných odpovedí, za jednotlivé roky.
 - Návrhy a pripomienky na zlepšenie kvality poskytovaných služieb a vyjadrené pochvaly zo strany PSS sú zapísané v takom znení, ako ich respondenti napísali.
- ❖ Z dôvodu protipandemických opatrení (zákaz návštev) nebol v tomto roku realizovaný prieskum spokojnosti rodinných príslušníkov PSS.

Pre účel analýzy vývoja spokojnosti boli stanovené nasledovné kritériá, dimenzie prípustnosti, ktoré sú platné pre jednotlivé kontrolné body.		Opatrenia:
Zhoda:	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí 90 - 100% .	Nie je potrebné prijať žiadne opatrenie.
Nedostatok	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 85 - 90% .	Prijať preventívne opatrenia, zaviesť inovácie v postupoch a procesoch, ktoré povedú k zlepšeniu kvality služieb, zvýšeniu spokojnosti zainteresovaných strán. Vykonať preškolenie zamestnancov v oblasti dodržiavania platných postupov uvedených v internej dokumentácii.
Odchýlka	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 80 - 85% .	
Nezhoda	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je menej ako: 80%	Vykonať dôkladnú kontrolu postupov v procesoch. Na základe výsledkov kontrol prijať NO, ktoré povedú k odstráneniu nezahody. Zdroje nespokojnosti respondentov sú zväčša uvedené v kritických komentároch.

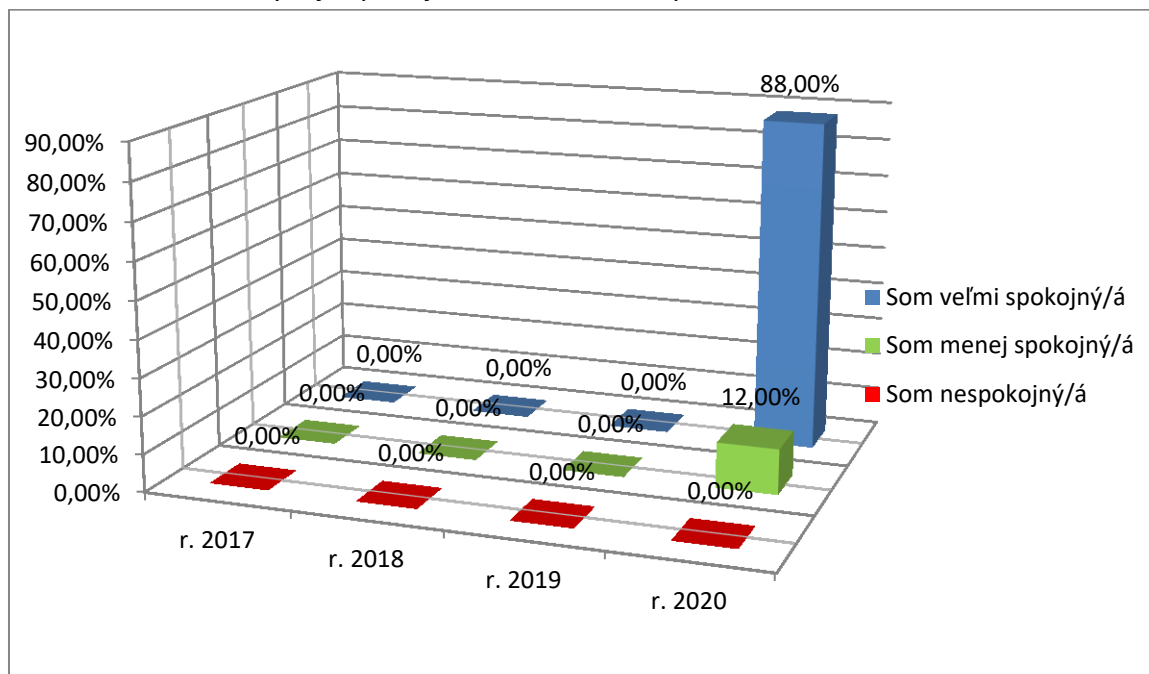
1. Ako ste spokojný/á s prostredím zariadenia, v ktorom bývate?

Odpovedalo 50 respondentov



Nedostatok s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **85 - 90%**.

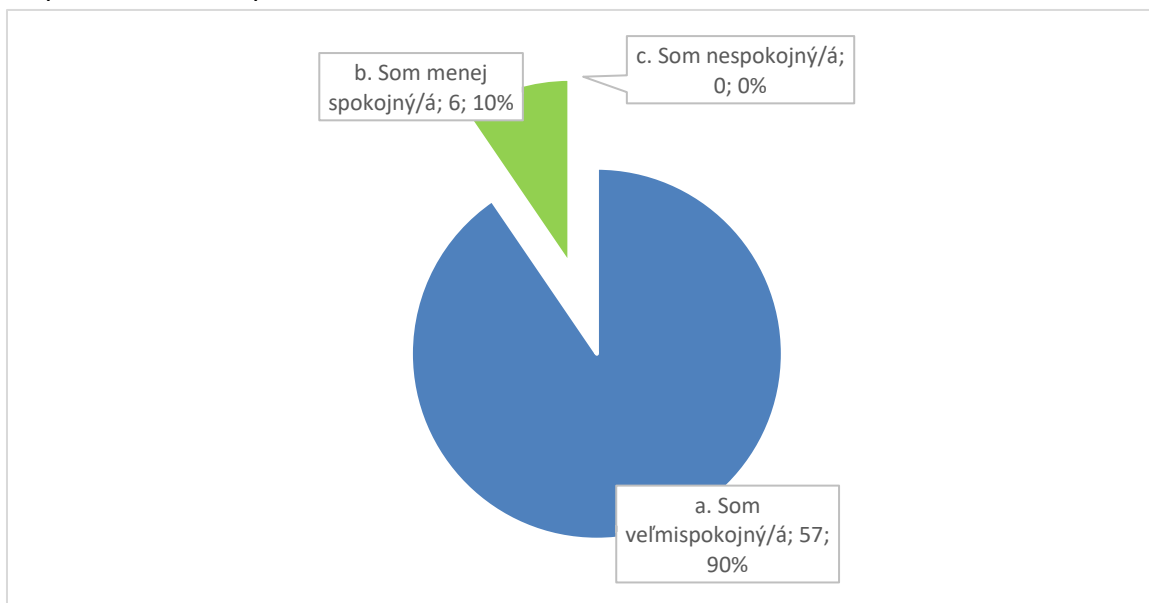
Otázka č. 1. Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie:



* Nie je možné vykonať medziročné porovnanie za predchádzajúce monitorované obdobia. Kontrolný bod (otázka č. 1) bol v predchádzajúcom období (r. 2017 – 2019) rozdelený do viacerých otázok (bezbariérovosť, priestor na stretávanie sa s príbuznými...).

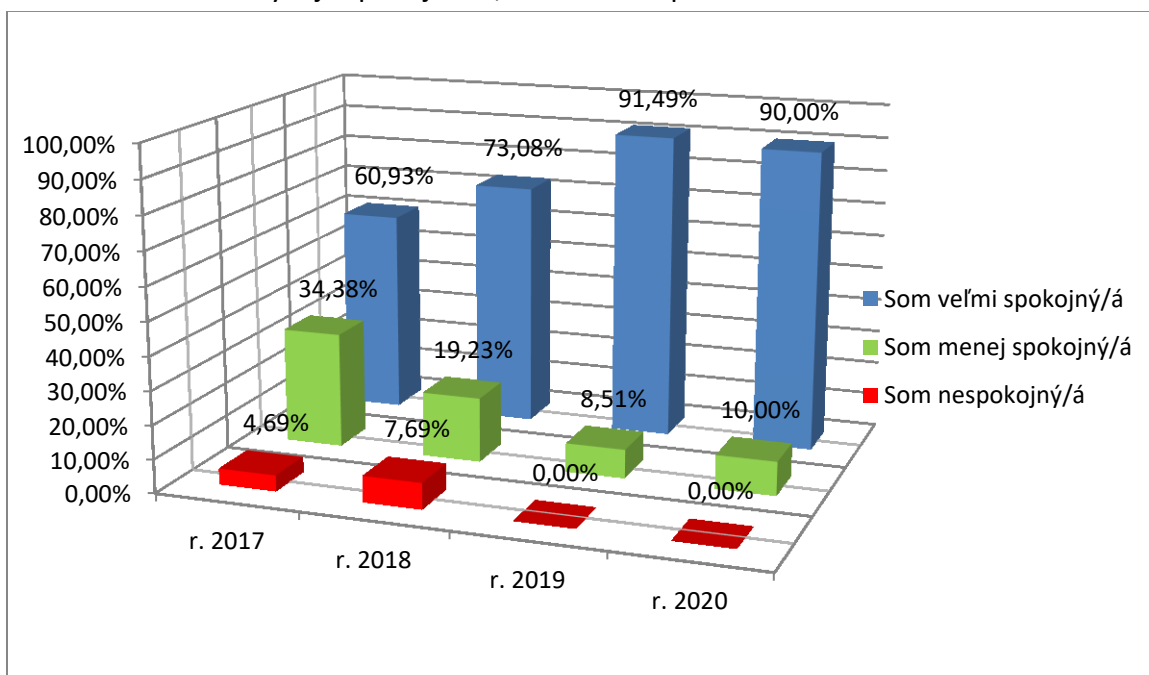
2. Ako ste spokojný/á s ubytovaním (vybavenie izieb nábytkom)?

Odpovedalo 63 respondentov



Zhoda s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí **90 - 100%**.

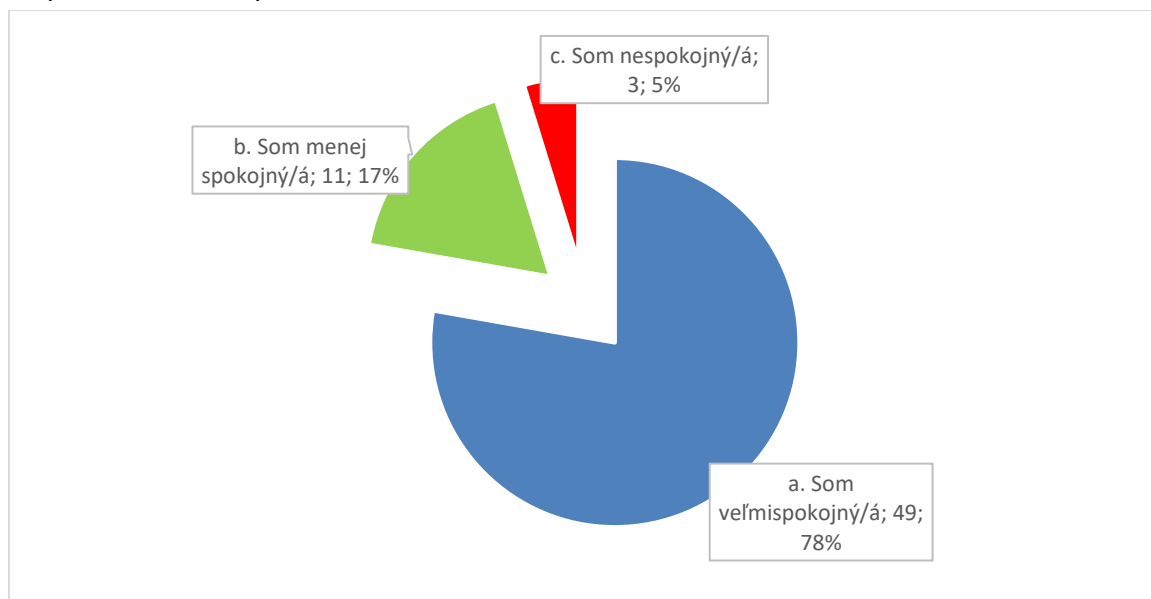
Otázka č. 2. Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie:



Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení dosahuje dva roky za sebou stanovené ciele zariadenia (min. 90%). Avšak mierne vzrástol podiel menej spokojných + 1,49% (r.2019/2020) oproti predchádzajúcemu roku. Podiel nespokojných je dva roky za sebou na úrovni 0%.

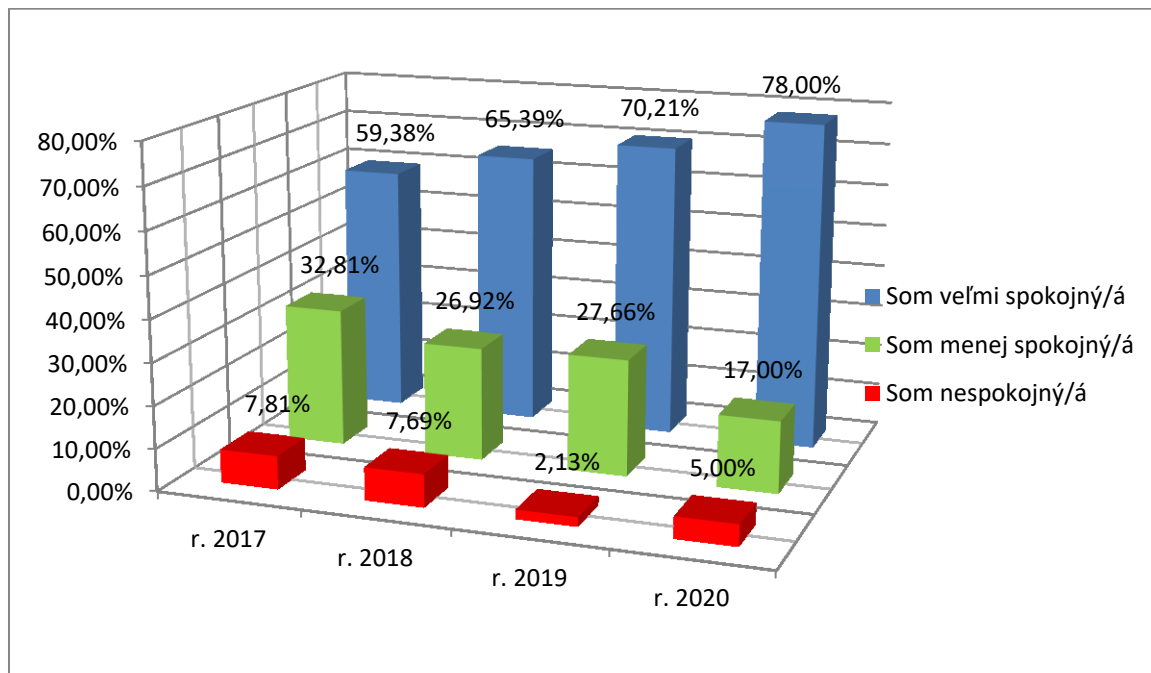
3. Ako ste spokojný/á s kvalitou stravy (kvalita jedál)?

Odpovedalo 63 respondentov



Nezhoda s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je menej ako: **80%**.

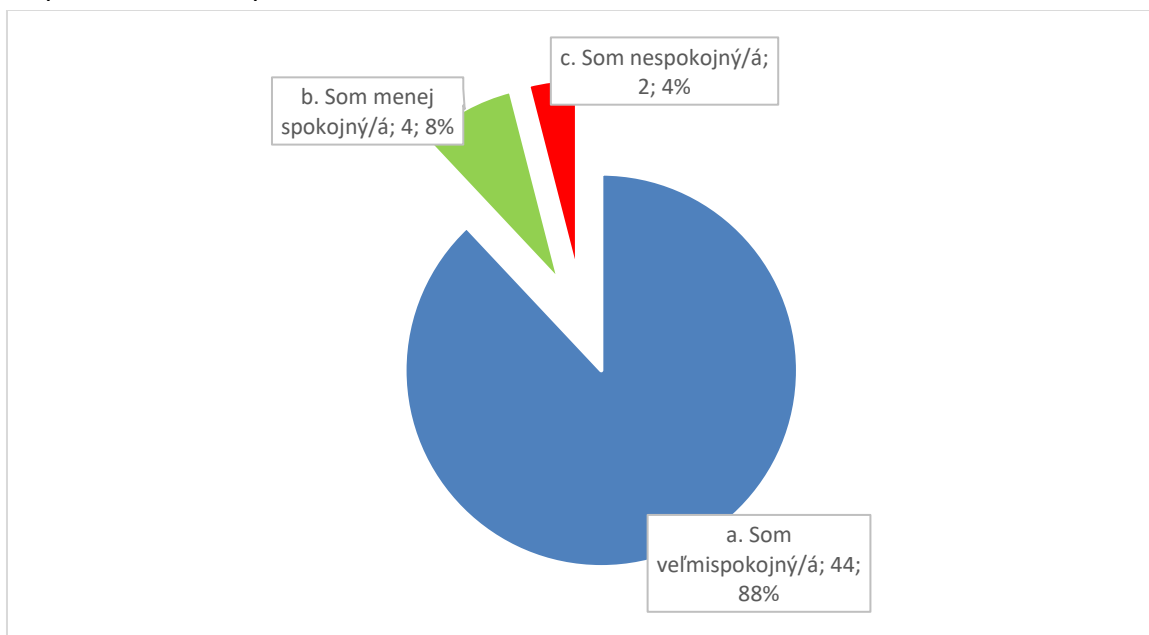
Otázka č. 3. Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie:



Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení má dlhodobu, každoročne výrazne rastúci trend (+18,62% - r. 2017-2020). Rovnako dlhodobu, každoročne výrazne klesá podiel menej spokojných. Z uvedeného je zrejmé, že miera kvality služieb v procese stravovania neustále a dlhodobu rastie, že je správne nastavený proces trvalého zlepšovania, v ktorom je potrebné pokračovať, tak aby sa dosiahla miera spokojnosti (Som veľmi spokojný/á) minimálne na úrovni 90%.

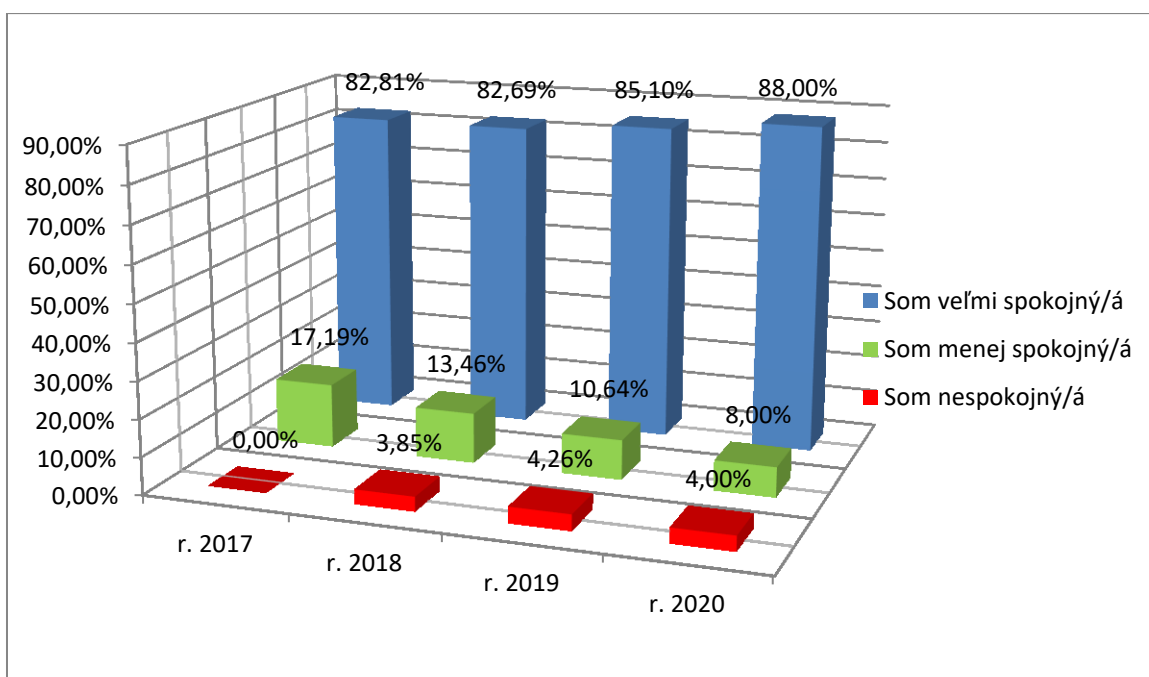
4. Ako ste spokojný/á s veľkosťou porcií jedál?

Odpovedalo 50 respondentov



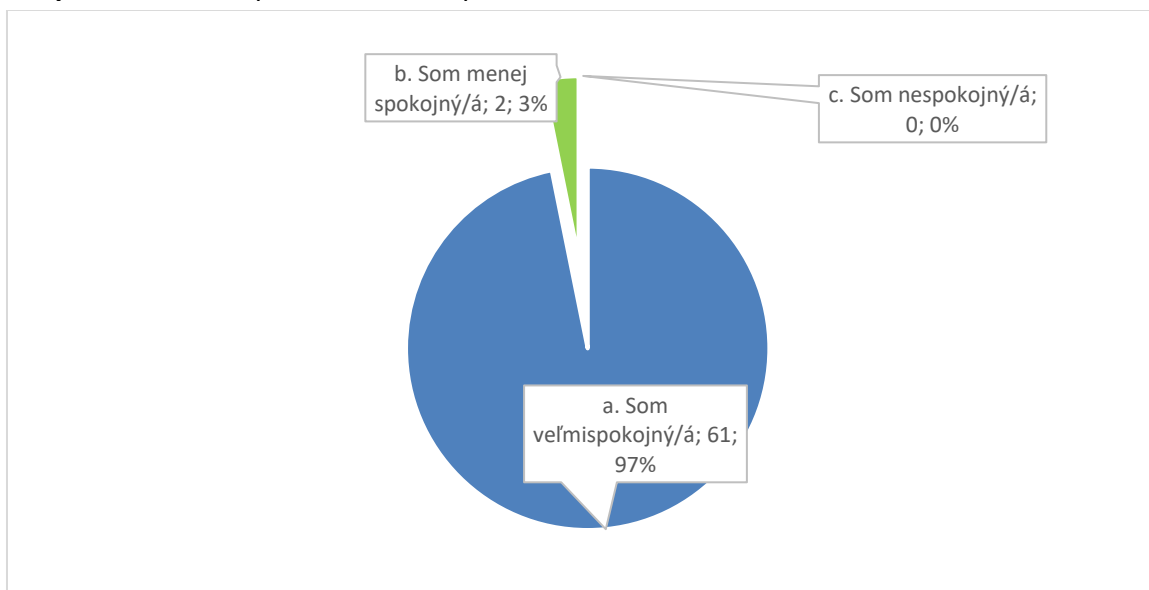
Nedostatok s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **85 - 90%**.

Otázka č. 4. Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie:



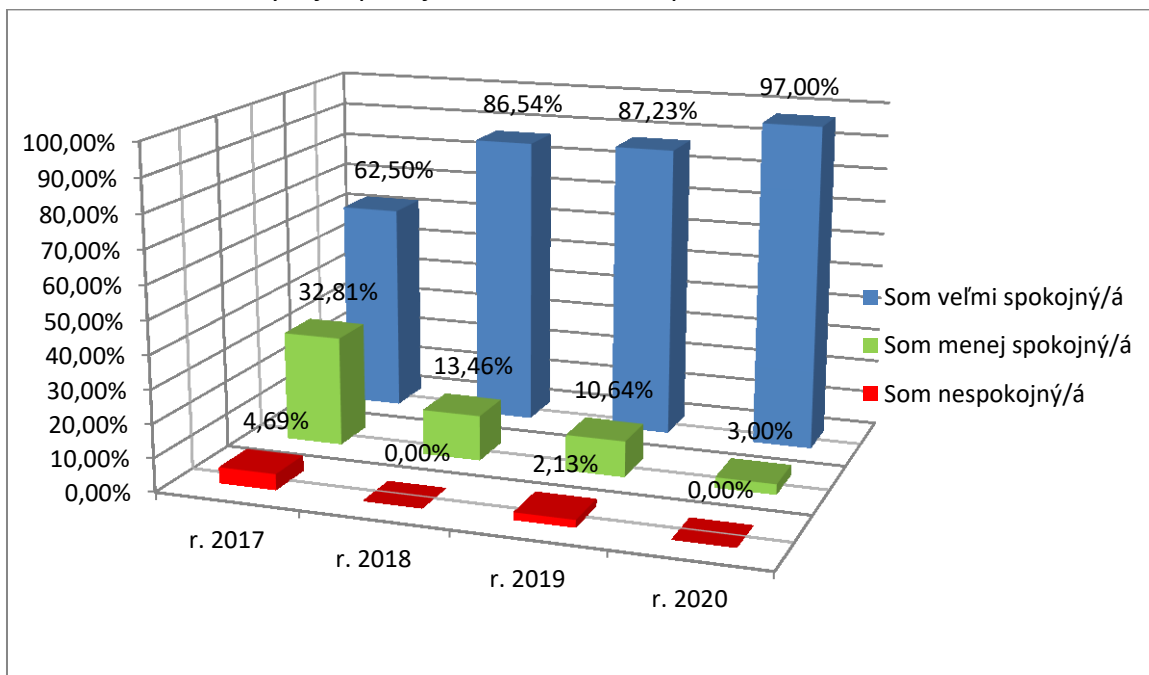
Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení má dlhodobý rastúci trend, hoci len mierny. Výrazne klesá podiel menej spokojných (-9,19% - r. 2017-2020). Kolíše, tiež len mierne podiel nespokojných. Je zrejmé, že v procese dochádza k trvalému, hoci pomalému zlepšovaniu.

5. Ako ste spokojný/á s kvalitou práce a správaním zo strany opatrovateľského personálu? Odpovedalo 63 respondentov



Zhoda s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **90 - 100%**.

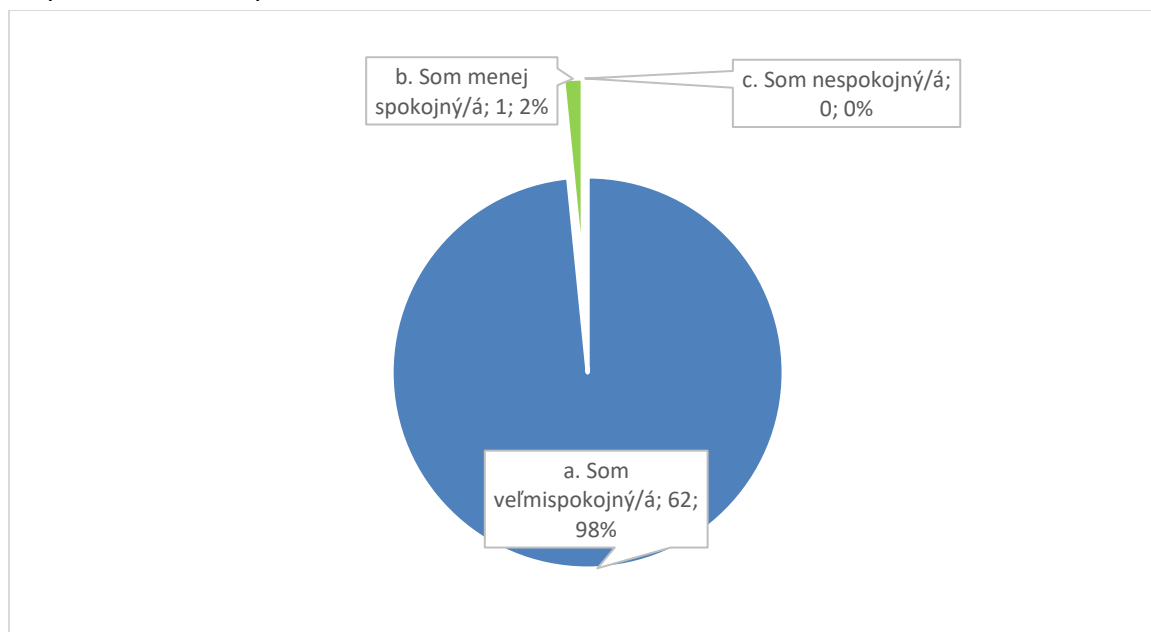
Otázka č. 5. Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie:



Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení má dlhodobu, každoročne výrazne rastúci trend (+34,50% - r. 2017-2020). Rovnako dlhodobu, každoročne výrazne klesajúci podiel menej spokojných. Z uvedeného je teda zrejmé, že miera kvality služieb v procese a dodržiavanie etických a morálnych zásad pracovníkmi OOÚ neustále a dlhodobu rastie, že je správne nastavený proces vzdelávania zamestnancov, čím je zabezpečený proces trvalého zlepšovania.

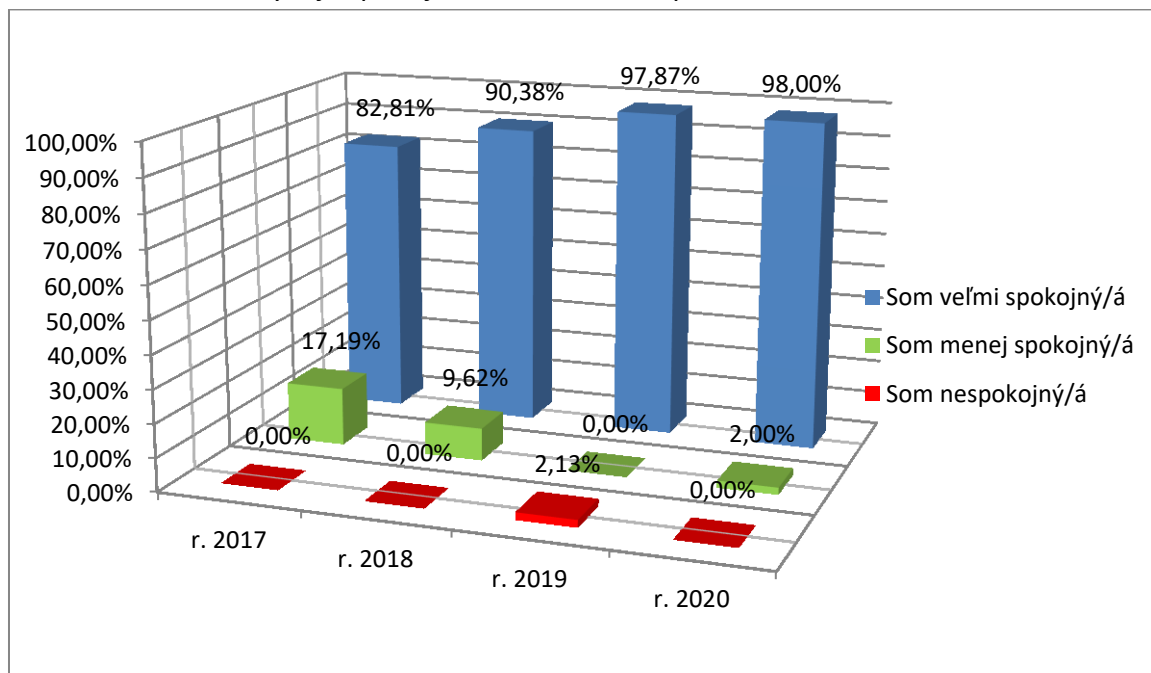
6. Ako ste spokojný/á s prístupom a správaním sociálnych pracovníkov?

Odpovedalo 63 respondentov



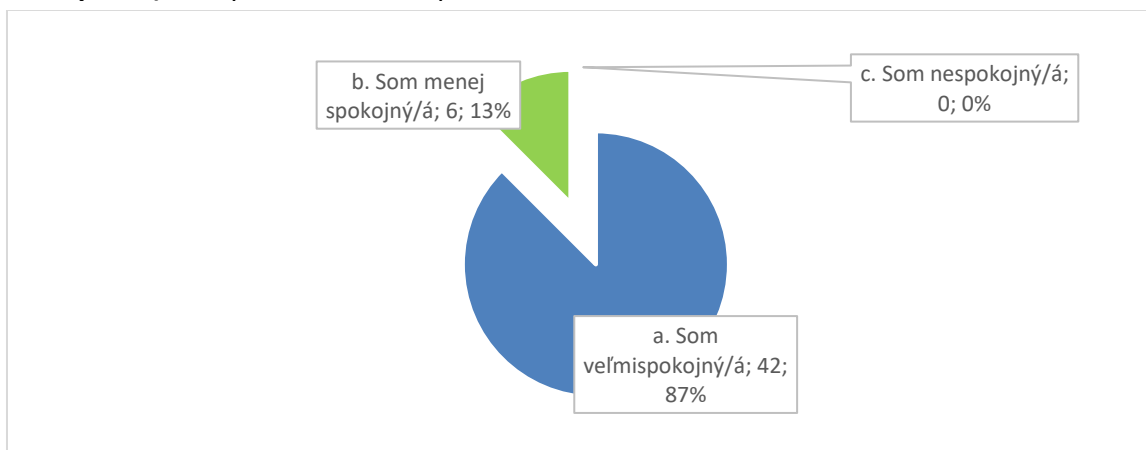
Zhoda s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **90 - 100%**.

Otázka č. 6. Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie:



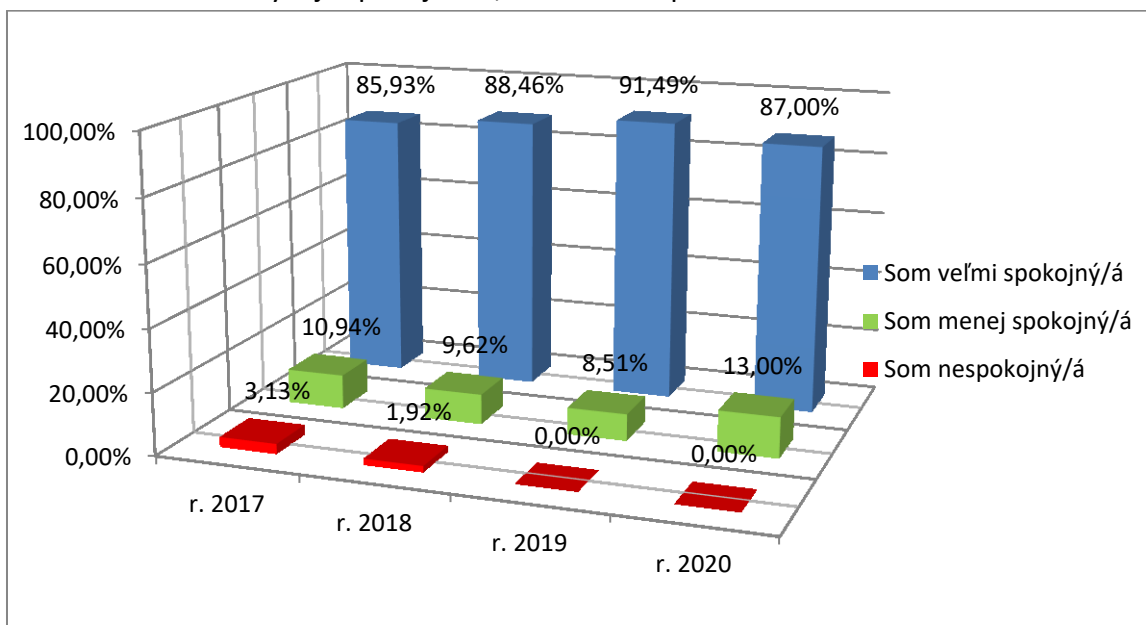
Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je dlhodobo veľmi vysoká, má dlhodobo výrazne rastúci trend (+15,19% - r. 2017-2020). Je teda zrejmé, že miera kvality služieb v procese a dodržiavanie etických a morálnych zásad pracovníkmi SOÚ sú dlhodobo na vysokej úrovni, že procesy sú nastavené správne.

7. Ako ste spokojný/á s kultúrno – spoločenskými aktivitami v zariadení (pestrosť a počet)? Odpovedalo 48 respondentov



Nedostatok nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **85 - 90%**.

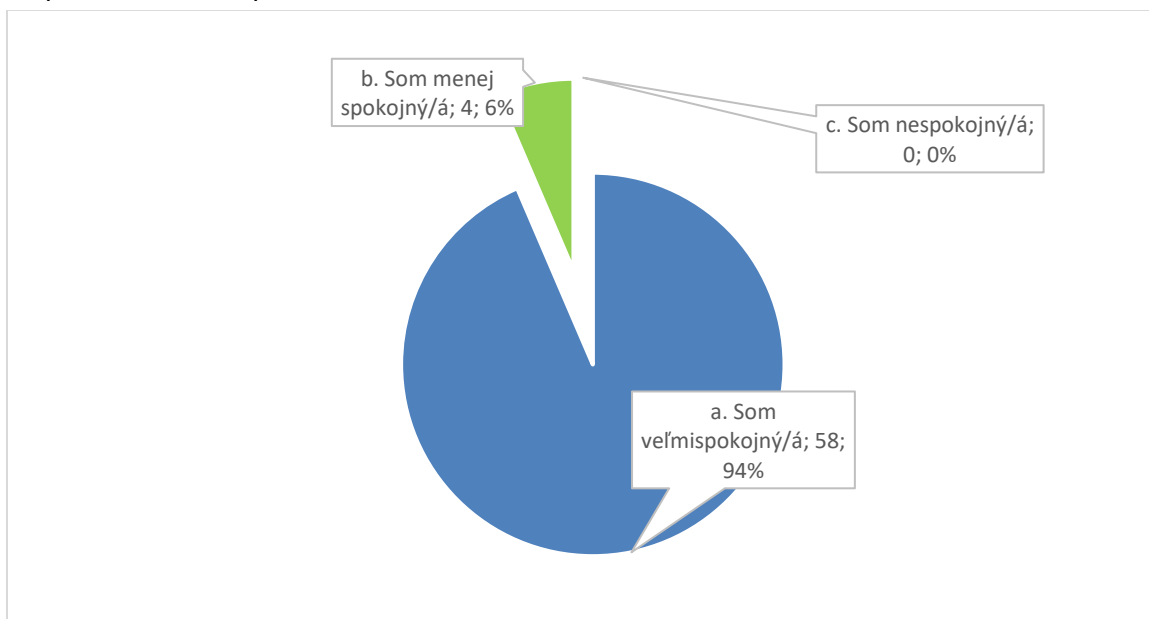
Otázka č. 7. Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie:



Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení dlhodobo rástla (r. 2017 – 2019). V r. 2020 bol zaznamenaný výrazný pokles spokojnosti oproti predchádzajúcemu obdobiu o 4,49%. Zároveň vzrástol počet hodnotení (Som menej spokojný/á) + 4,49% (r.2019/2020). Negatívna zmena, v inak rastúcom trende spokojnosti je zrejme dôsledkom protipandemických opatrení (obmedzené/zrušené spoločenské aktivity, sociálny odstup, zákaz návštev...). Nakoľko je pravdepodobné, že protipandemické opatrenia budú sprevádzať proces poskytovania soc. služieb dlhodobo, je potrebné dôsledne dodržiavať a uplatňovať princípy platné pre proces individuálnej práce kľúčových pracovníkov s PSS. A teda pokračovať v nastolenom trende aktívnej účasti kľúčových pracovníkov na procese individuálneho plánovania – aktivizácie PSS.

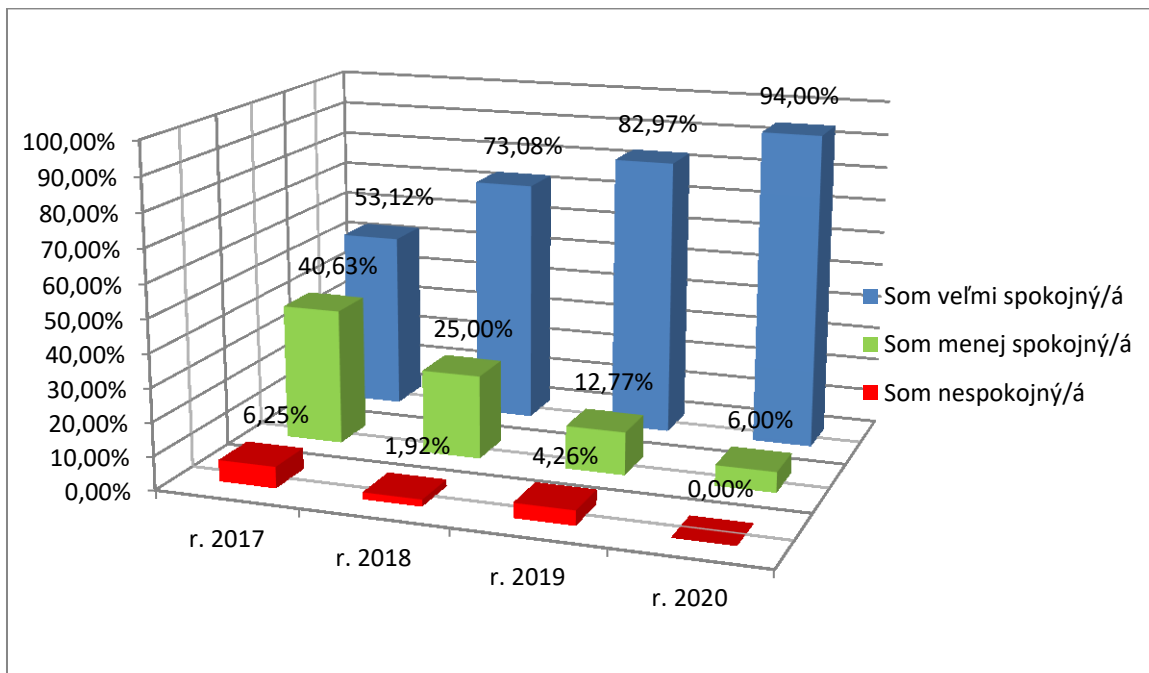
8. Ako ste spokojný/á s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v zariadení?

Odpovedalo 62 respondentov



Zhoda s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **90 - 100%**.

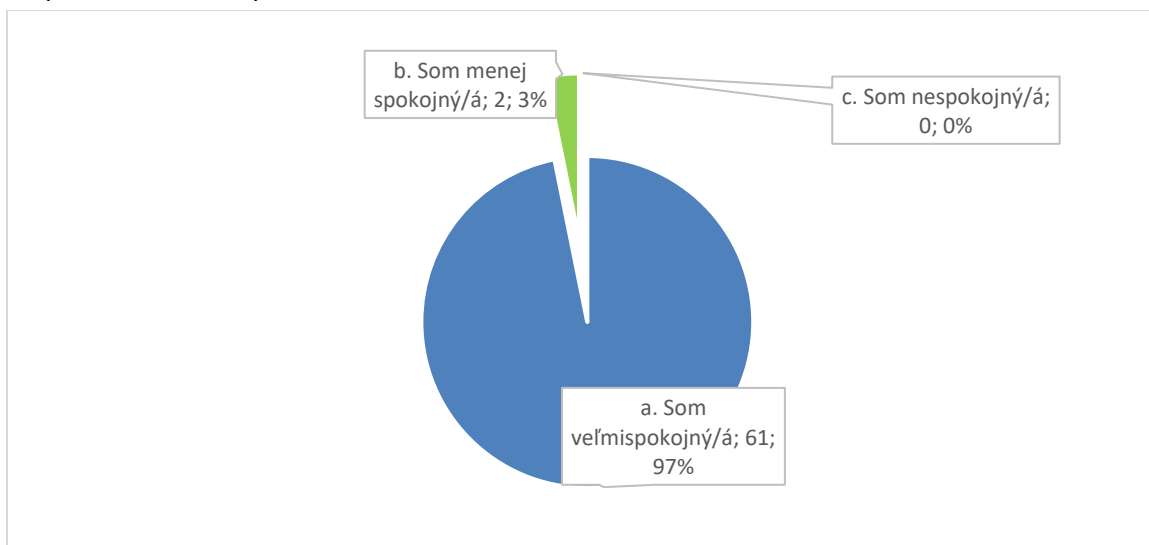
Otázka č. 8. Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie:



Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení má dlhodobu, každoročne výrazne rastúci trend (+40,88% - r. 2017-2020). Rovnako dlhodobu, každoročne výrazne klesá podiel menej spokojných. Z uvedeného je teda zrejmé, že miera kvality služieb v procese dlhodobu rastie, že je správne nastavený proces ošetrovateľskej starostlivosti, čím je zabezpečená spokojnosť respondentov.

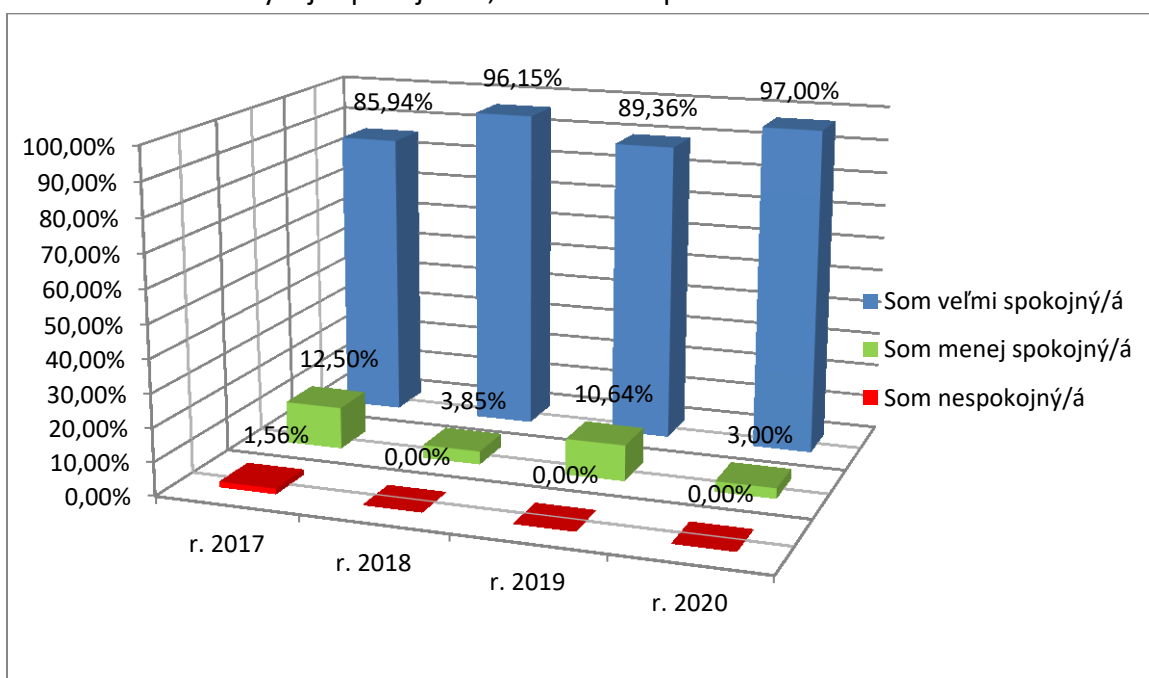
9. Ako ste spokojný/á s upratovaním izieb a spoločných priestorov?

Odpovedalo 63 respondentov



Zhoda s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **90 - 100%**.

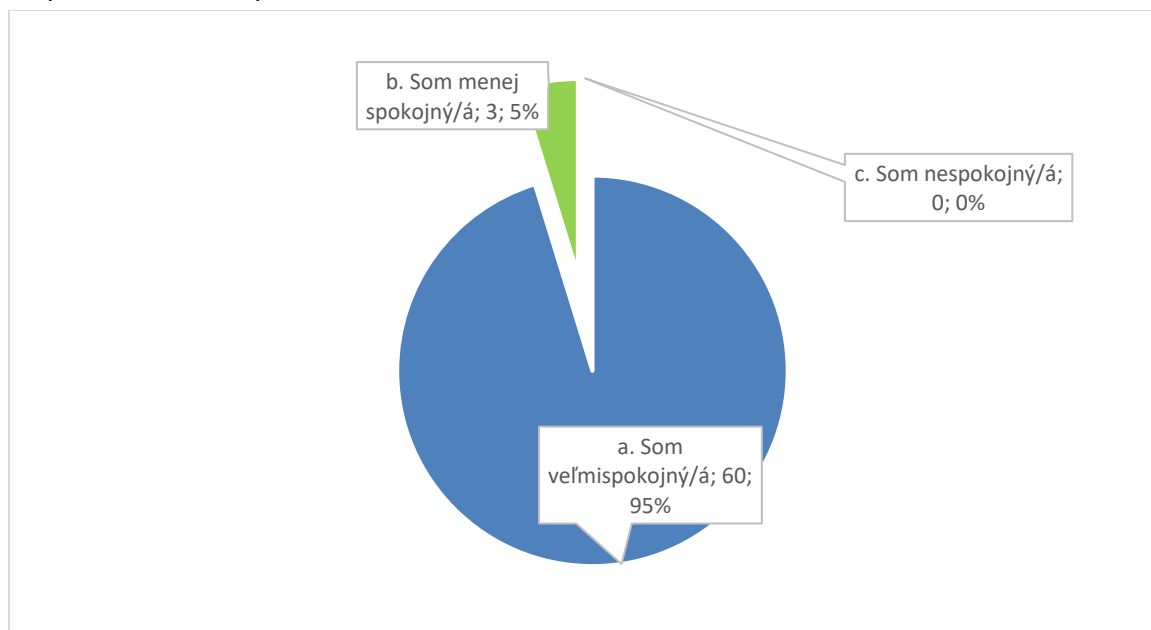
Otázka č.9. Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie:



Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je dlhodobo vysoká (priemerná spokojnosť za sledované obdobie r. 2017 – 2020 je: 92,11%), avšak medziročne kolíše (pokles a rast na úrovni 7 -8 %). Dlhodobo je podiel nespokojných stabilne na úrovni 0%. Je zrejmé, že miera kvality služby v procese rastie, že činnosti patriace do procesu ubytovanie (upratovanie) sú nastavené správne, čím je zabezpečená spokojnosť respondentov.

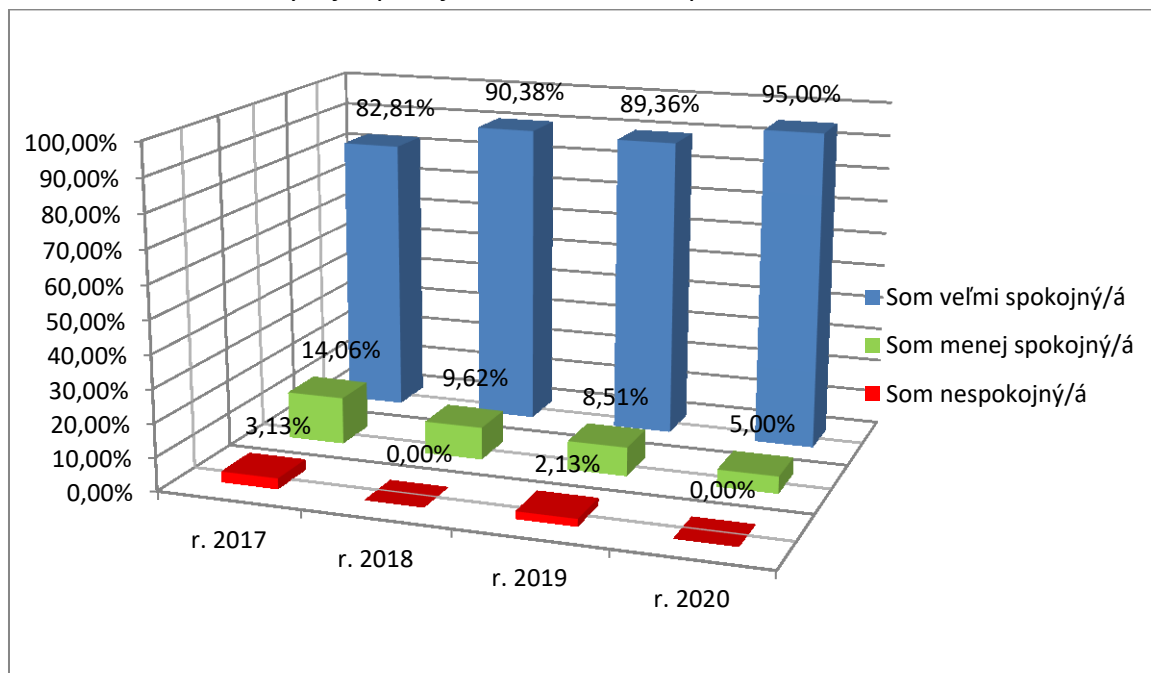
10. Ako ste spokojný/á s kvalitou prania a žehlenia osobnej a posteľnej bielizne?

Odpovedalo 63 respondentov



Zhoda s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **90 - 100%**.

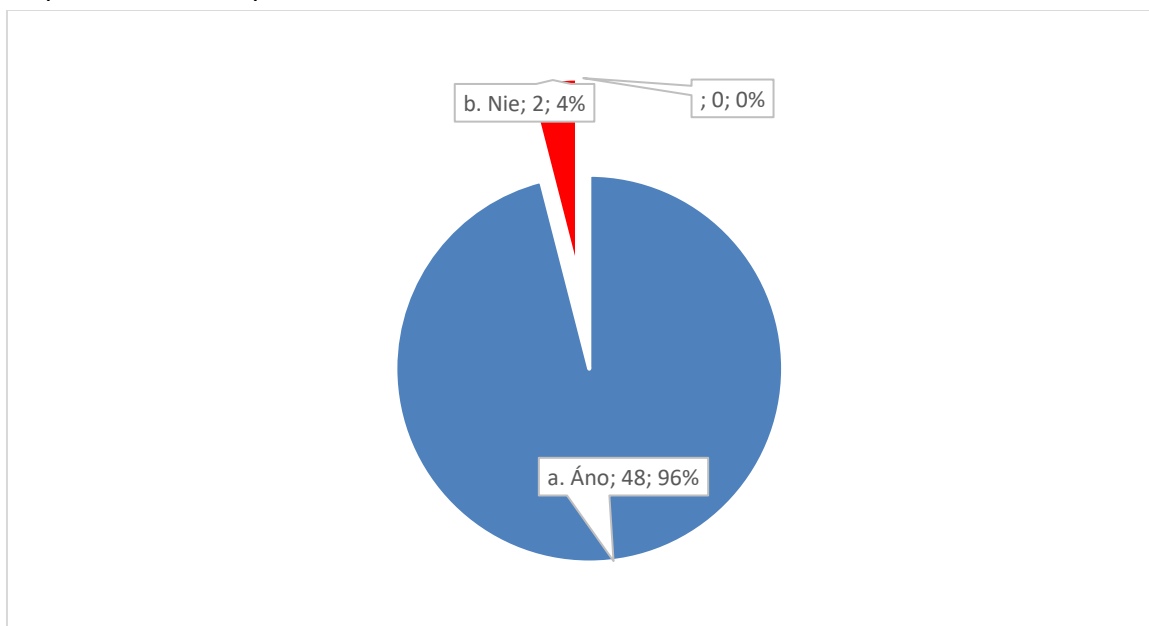
Otázka č. 10. Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie:



Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je dlhodobo pomerne vysoká (priemerná spokojnosť za sledované obdobie r. 2017 – 2020 je: 89,38%), avšak medziročne kolíše (pokles a rast v rozmedzí 7 - 8 %). Dlhodobo a výrazne klesá podiel menej spokojných až na 0%. Nameraná miera kvality služby rastie. Činnosti patriace do procesu ubytovanie (pranie a žehlenie) sú nastavené správne, čím je zabezpečená neustále sa zvyšujúca spokojnosť respondentov.

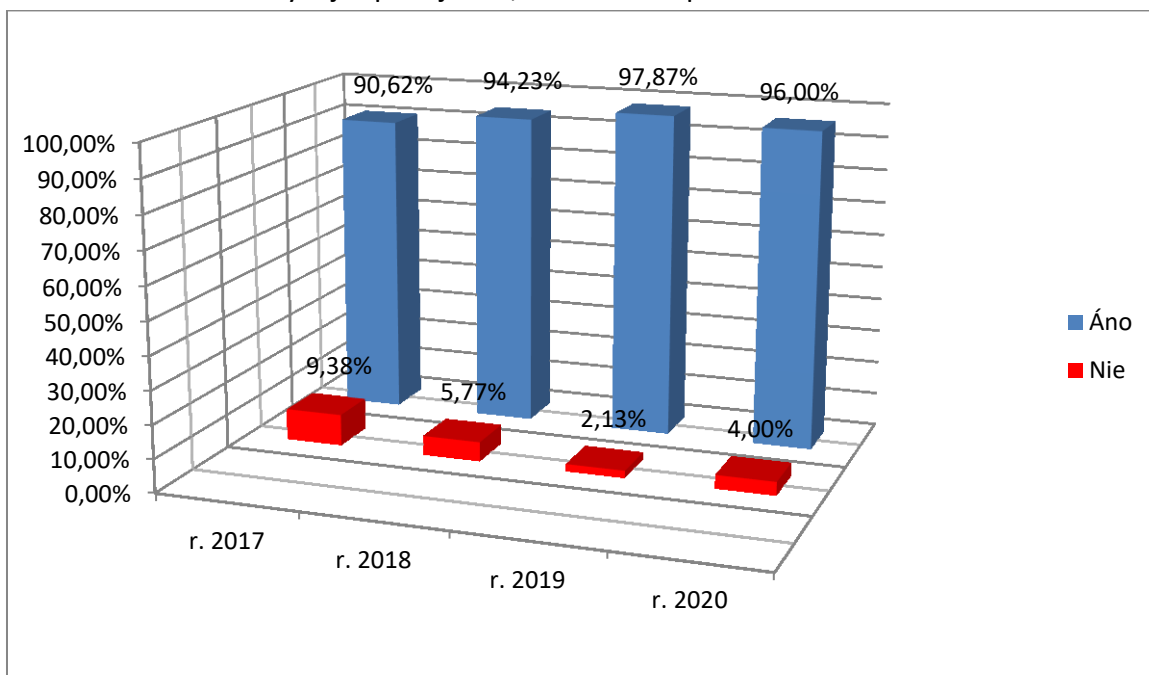
11. Poskytuje zariadenie dostatočný priestor pre Vaše osobné záujmy a záľuby?

Odpovedalo 50 respondentov



Zhoda s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **90 - 100%**.

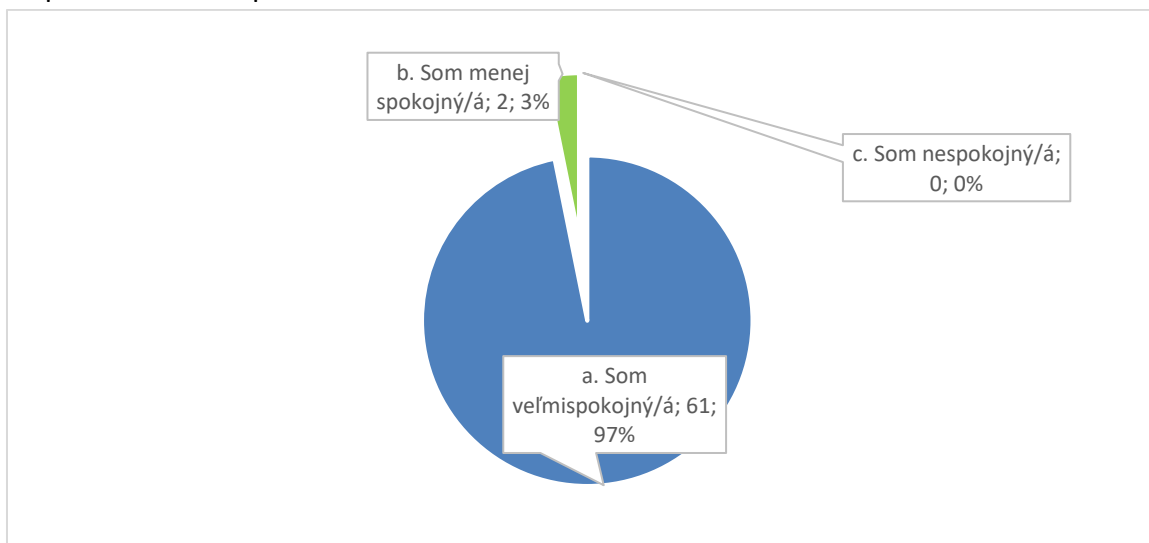
Otázka č. 11. Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie:



Miera spokojnosti má dlhodobý vysoký podiel 94,68% (priemer za r. 2017 – 2020). Priemerná nameraná hodnota odpovedí „Nie“ je 5,33%. Kvalita služieb v procese je na veľmi dobrej úrovni. Spokojnosť respondentov je naozaj veľmi vysoká.

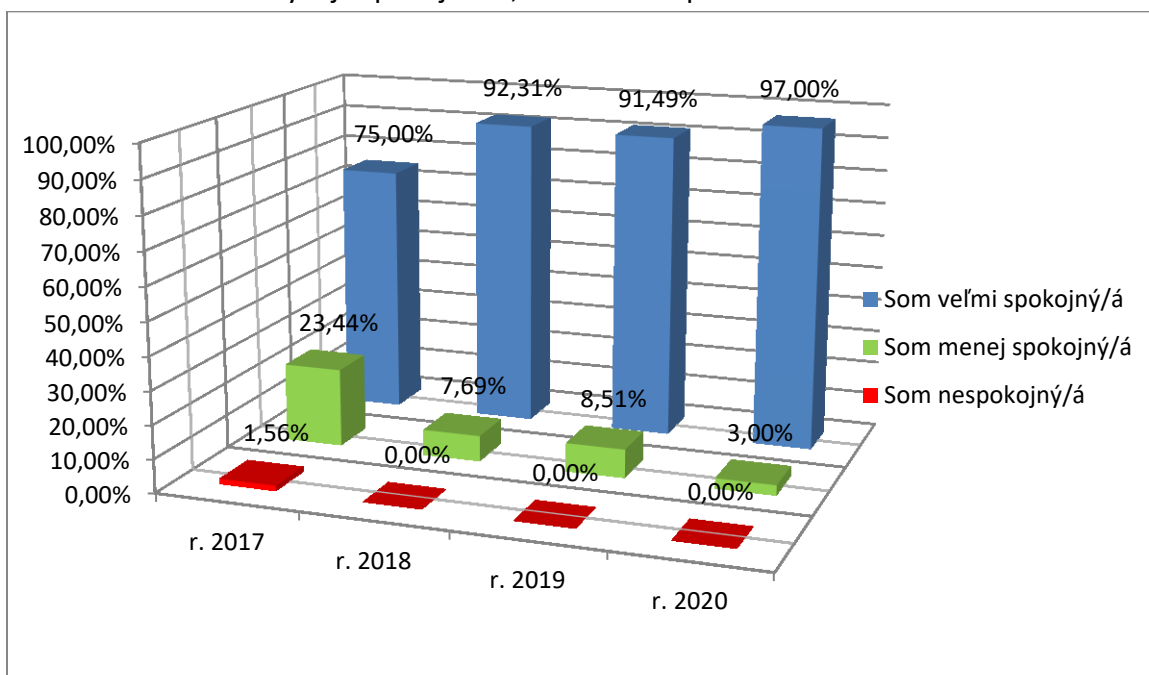
12. Ako celkovo hodnotíte kvalitu poskytovaných sociálnych služieb (poskytovanie služieb, prístup a správanie všetkých zamestnancov voči Vám)?

Odpovedalo 63 respondentov



Zhoda s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Áno) možnom hodnotení je v rozmedzí: **90 - 100%**.

Otázka č. 12. Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie:



Priemerná spokojnosť za sledované obdobie r. 2017 – 2020 je 88,95%, čo je veľmi blízko k stanoveným cieľom zariadenia (min. 90% spokojnosť) dlhodobou (r. 2017 – 2020) a výrazne klesá podiel menej spokojných, pokles je nameraný až o 20,44%. Za posledné tri roky je podiel nespokojných na úrovni 0%. Celková spokojnosť respondentov s kvalitou všetkých služieb v zariadení má teda neustále rastúci trend. Procesy a činnosti, ktoré v zariadení prebiehajú sú teda nastavené správne, čím je zabezpečená neustále sa zvyšujúca spokojnosť respondentov – obyvateľov zariadenia.

Porovnávacia tabuľka			
	Nameraná	Plánovaná	Priemerná zhoda
ZHODA	8	min. 80%	66,66%
NEDOSTATOK	3	0	
ODCHÝLKA	0	0	
NEZHODA	1	0	
Celkový počet sledovaných ukazovateľov kvality:			12
V roku 2019 bola nameraná priemerná zhoda: 53,84%			
Návrhy a pripomienky na zlepšenie kvality poskytovaných služieb (kritické)			12
Vyjadrené pochvaly			21
Počet kontrolných bodov, v ktorých bol zaznamenaný medziročný nárast spokojnosti.			8
Kontrolné body, v ktorých bol zaznamenaný najväčší medziročný nárast spokojnosti:			
8. Ako ste spokojný/á s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v zariadení?			+ 11,03%
5. Ako ste spokojný/á s kvalitou práce a správaním zo strany opatrovateľského personálu?			+ 9,77%
3. Ako ste spokojný/á s kvalitou stravy (kvalita jedál)?			+ 7,79%
9. Ako ste spokojný/á s upratovaním izieb a spoločných priestorov?			+ 7,64%
10. Ako ste spokojný/á s kvalitou prania a žehlenia osobnej a posteľnej bielizne?			+ 5,64%
Počet kontrolných bodov, v ktorých bol zaznamenaný medziročný pokles spokojnosti.			3
Kontrolné body, v ktorých bol zaznamenaný najväčší medziročný pokles spokojnosti:			
7. Ako ste spokojný/á s kultúrno – spoločenskými aktivitami v zariadení (pestrosť a počet)?			- 4,49%
11. Poskytuje zariadenie dostatočný priestor pre Vaše osobné záujmy a záľuby?			- 1,87%
2. Ako ste spokojný/á s ubytovaním (vybavenie izieb nábytkom)?			- 1,49%
Kontrolné body, v ktorých bol nameraný každoročný, nepretržitý rast spokojnosti za obdobie posledných 4. rokov.			
3. Ako ste spokojný/á s kvalitou stravy (kvalita jedál)?			
5. Ako ste spokojný/á s kvalitou práce a správaním zo strany opatrovateľského personálu?			
6. Ako ste spokojný/á s prístupom a správaním sociálnych pracovníkov?			
8. Ako ste spokojný/á s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v zariadení?			

Vedenie zariadenia na základe nameraných výsledkov a ich analýzy prijme opatrenia, ktoré povedú k zvýšeniu kvality služieb. Cieľom takýchto opatrení má byť trvalé zvyšovanie kvality služieb a rastúca spokojnosť respondentov. Kritickou hranicou je aby priemerná zhoda dominovala aspoň v 80% vybraných, sledovaných ukazovateľov kvality služieb.

V Kežmarku 12.11.2020

Spracoval: Pavel Ďurčo, MK



VZDELÁVACÍ HARMONOGRAM ORGANIZÁCIE ZA ROK 2020

Uskutočnené aktivity

Forma	Názov	Hodiny	Kredity	Cena
Január				
15.01.2020	Ostatné vzdelávanie Školenie PO,OBP, Pracovný poriadok Vzdelávateľ: Ing. Štefan Barilla, Veselovská Karolína, Pavel Ďurčo Typ:Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci – školenie zamestnancov Počet dní: 1 Zoznam: zamestnanci ZPS a ZOS	1,5		
16.01.2020	Školiaca akcia Aktuálne témy z VO Vzdelávateľ: RVC Štrba Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Kapralová Ivana (10402)	6,0		
24.01.2020	Školiaca akcia Odmeňovanie vo verejnej správe § 553 Vzdelávateľ: Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Veselovská Karolína (10470)	6,0		
Február				
03.02.2020	Supervízia Práca v tíme Supervízor: Mgr. Henrieta Demeter Ibos Typ:skupinová Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Veselovská Karolína (10470), Kapralová Ivana (10402)	2,0		
11.02.2020	Školiaca akcia Účtovníctvo a rozpočtovníctvo pre obce RO a PO zriadené obcou a VÚC v roku 2020 Vzdelávateľ: RVC Štrba Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Kapralová Ivana (10402)	6,0		
12.02.2020	Školiaca akcia Demencia v obrazoch Vzdelávateľ: p. Čurdová Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Pacanová Petronela, Mgr. (10462), Ščavnická Marta (10468)	8,0		
13.02.2020	Školiaca akcia Ročné zúčtovanie dane Vzdelávateľ: RVC Štrba Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Veselovská Karolína (10470)	6,0		
Marec				
29.03.2020	Školiaca akcia školenie COVID 19 a zákonník práce Vzdelávateľ: RVC Štrba- Ing. Kukučka Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Veselovská Karolína (10470)	3,0		
Máj				
26.05.2020	Školiaca akcia Ochrana osobných údajov Vzdelávateľ: Osobnyudaj.sk Cieľová skupina: Sociálni pracovníci Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Bukovinová Dana, Mgr. (10417), Mašlonková Gabriela, Bc. (10386), Pacanová Petronela, Mgr. (10462), Suchanovská Klaudia (10421)	0,5		



Forma	Názov	Hodiny	Kredity	Cena
Jún				
02.06.2020	Školiaca akcia Nástrahy skončenia pracovného pomeru Vzdelávateľ: doc.JUDr. Jozef Tekeli, PhD. Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Veselovská Karolína (10470)	3,5		
02.06.2020	Školiaca akcia Tena seminár- starostlivosť o inkontinentných PSS Vzdelávateľ: Martina Rečičarová Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Braťková Viera (10112), Budzáková Mária (10466), Ďurčo Pavel (10500), Gurecká Terézia (10265), Kačmarčíková Ivana (10371), Kozáková Renáta (10492), Mútňanová Zdenka (10490), Olekšáková Miroslava (10487), Pitoňáková Anna (10524), Trembáčová Terézia (10126), Uršitzová Anna (10508), Záhradníková Andrea (10520)	1,0		
22.06.2020	Školiaca akcia Mzdová účtovníčka na prelome II.Q a III.Q roku 2020 Vzdelávateľ: Ing. Pavol Kukučka Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Veselovská Karolína (10470)	3,5		
September				
03.09.2020	Školiaca akcia Školenie HCCP - Dodržiavanie hygieny na pracovisku, osobná hygiena, umývanie potravín, pracovná obuv a oblečenie. Používanie čistiacich prostriedkov pri sanitácii. Postup pri spracovaní zemiakov a zeleniny. Dodržiavanie hygieny pri výdaji pokrmov. Vzdelávateľ: Bafiová Viera Mgr. Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Lorková Mária (10380), Vyrostecková Emília (10284), Barčová Eva (10440), Maláková Anna (10521), Vidová Soňa (10115), Kalafutová Mária (10231), Heldáková Katarína (10459), Budzáková Alžbeta (10532), Pojedincová Andrea (10513), Kasáková Jana (10484), Šterbáková Maria (10460), Bafiová Viera, Mgr. (10400)	1,0		
03.09.2020	Školiaca akcia Všetko o zadávaní zákaziek s nízkou hodnotou a "malých zákaziek" Vzdelávateľ: PROEKO s.r.o. Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Kapralová Ivana (10402)	6,0		
11.09.2020	Školiaca akcia Mzdová účtovníčka na vstupe do IV. Q 2020 Vzdelávateľ: Ing. Pavol Kukučka Poznámka: Suma životného min. od 1.07.2020, min. mzda v roku 2021, mzda/plat pri príležitosti obdobia letných dovoleniek, kolektívna zmluva vyššieho stupňa pre VS a ŠS na rok 2021, zdravotné a soc. poisť. zákonník práce § 152a...rekreácia zamest., dovolenka po skonč. hlav. dovol. obdobia, pripravované zmeny v zákonoch, Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Veselovská Karolína (10470)	4,0		

**Zariadenie pre seniorov a Zariadenie opatrovateľskej služby Kežmarok**

Vyšný mlyn 13, 060 01 Kežmarok

IČO: 00 69 18 52

Telefón: 052 452 35 44

Forma	Názov	Hodiny	Kredity	Cena
11.09.2020 Školiaca akcia	Školenie Hccp. Skladovanie vzoriek jedál. Meranie teplôt pri príprave pokrmov. Dezinfekcia stravovacej prevádzky. Vzdelávateľ: Bafiová Viera Mgr. Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Bafiová Viera, Mgr. (10400), Barčová Eva (10440), Budzáková Alžbeta (10532), Heldáková Katarína (10459), Kalafutová Mária (10231), Kasáková Jana (10484), Lorková Mária (10380), Maláková Anna (10521), Pojedincová Andrea (10513), Šterbáková Maria (10460), Vidová Soňa (10115), Vyrostecková Emília (10284)	1,0		
17.09.2020 Školiaca akcia	Mzdová účtovníčka na vstupe do IV.Q.2020 Vzdelávateľ: Ing. Pavol Kukučka - RVC Štrba Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Veselovská Karolína (10470)	6,5		
29.09.2020 Školiaca akcia	Moderná správa registratúry Vzdelávateľ: Mgr. Ľubica Kováčová Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Ďurčo Pavel (10509), Fudalyová Sofia (10505), Suchanovská Klaudia (10421), Veselovská Karolína (10470)	6,0		
29.09.2020 Školiaca akcia	Moderná správa registratúry Vzdelávateľ: Asociácia správcov registratúry Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Ďurčo Pavel (10509), Fudalyová Sofia (10505), Veselovská Karolína (10470)	5,5		
Október				
08.10.2020 Školiaca akcia	Informačný seminár k NP Deinštitucionalizácie v soc. zariadeniach. Podpora transformačných tímov. Vzdelávateľ: Tím odborníkov - implementačná agentúra Cieľová skupina: Transformačné tímy Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Blažová Helena, Bc. (10447), Bukovinová Dana, Mgr. (10417), Ďurčo Pavel (10509), Ištocyová Marcela, Mgr. (10396), Kapralová Ivana (10402)	6,0		
16.10.2020 Školiaca akcia	Školenie HCCP Vzdelávateľ: Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Fudaly Ľuboslav (10534), Vojtaššák Ján (10533)	1,0		
20.10.2020 Školiaca akcia	VO v podmienkach obce Vzdelávateľ: RVC Štrba Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Kapralová Ivana (10402)	6,0		

**Zariadenie pre seniorov a Zariadenie opatrovateľskej služby Kežmarok**

Vyšný mlyn 13, 060 01 Kežmarok

IČO: 00 69 18 52

Telefón: 052 452 35 44

Forma	Názov	Hodiny	Kredity	Cena
22.10.2020 Školiaca akcia	Inventarizácia majetku, záväzkov a rozdielu majetku a záväzkov pre obce a ich RO a PO	6,0		
	Vzdelávateľ: RVC Štrba Poznámka: Špecifické prípady účtovania v súvislosti s Covid 19 a metodické usmernenia MF SR. Inventarizácia majetku a záväzkov. Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Kapralová Ivana (10402)			
November				
02.11.2020 Školiaca akcia	Zástupcovia zamestnancov, kolektívne vyjednávanie, sociálny fond	6,0		
	Vzdelávateľ: RVC-Štrba Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Veselovská Karolína (10470)			
26.11.2020 Školiaca akcia	Účtovná závierka v obciach a v PO a v RO zriadených obcou, VÚC	6,0		
	Vzdelávateľ: RVC Štrba Poznámka: Účtovná závierka ako zákonná povinnosť a účtovná uzávierka. Súčasťou účtovnej závierky v zmysle zákona o účtovníctve. Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Kapralová Ivana (10402)			
December				
06.12.2020 Ostatné vzdelávanie	Používanie OOP a manipulácia s čističmi a dezinfekčnými prípravkami a prostriedkami	1,0		
	Vzdelávateľ: Poznámka: Preškolenie zamestnancov v zmysle pracovného poriadku PP 09 Upratovanie o používaní OOP, manipulácii s čističmi a dezinfekčnými prípravkami a prostriedkami a ohlasovaní úrazov. Cieľová skupina: Upratovačky Typ:Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci – školenie zamestnancov Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Gžibová Monika (10132), Romaňáková Simona (10542), Wojenská Eva (10387)			
10.12.2020 Školiaca akcia	Zmluvné vzťahy v podmienkach samospráv	6,0		
	Vzdelávateľ: RVC Štrba Poznámka: Zmluvné vzťahy - pojem, základná charakteristika a druhy zmlúv. Vznik a zánik vzmluvných vzťahov, praktické príklady. Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Kapralová Ivana (10402)			
29.12.2020 Školiaca akcia	Používanie OOP a manipulácia s čističmi a dezinfekčnými prípravkami a prostriedkami	1,0		
	Vzdelávateľ: Poznámka: Preškolenie zamestnancov v zmysle pracovného poriadku PP 09 Upratovanie o používaní OOP, manipulácii s čističmi a dezinfekčnými prípravkami a prostriedkami a ohlasovaní úrazov. Počet dní: 1 Zoznam účastníkov: Dudová Viera (10384), Galliková Anna (10499), Hadzimová Zdena (10278)			



Zariadenie pre seniorov a Zariadenie opatrovateľskej služby Kežmarok

Vyšný mlyn 13, 060 01 Kežmarok

IČO: 00 69 18 52

Telefón: 052 452 35 44

V Kežmarku 14.01.2021

Mgr. Marcela Ištocyová

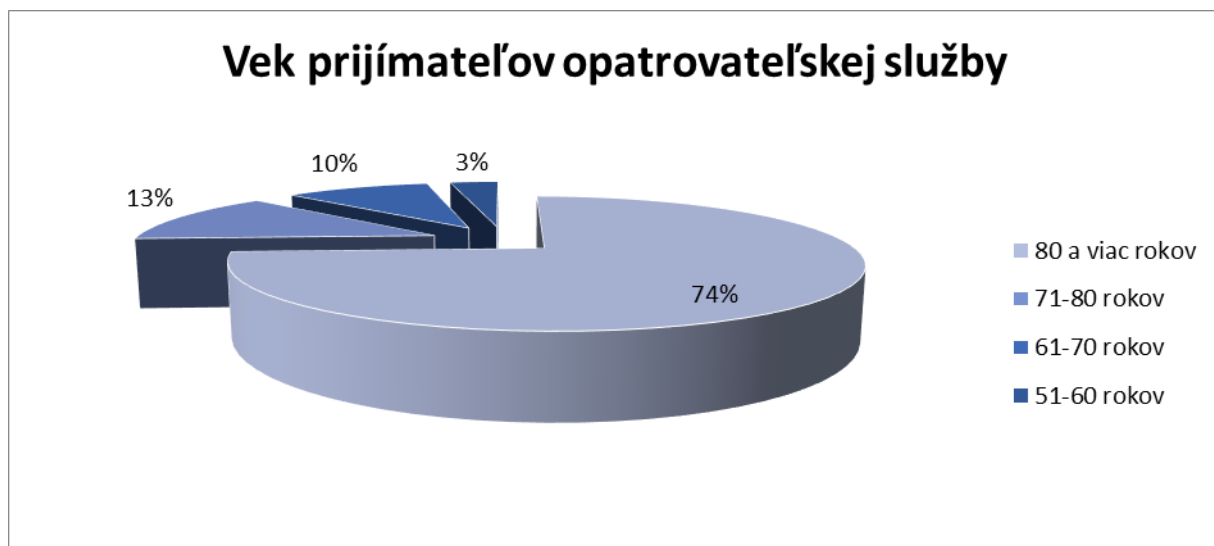
Riaditeľka ZPS a ZOS

Prieskum spokojnosti prijímateľov opatrovateľskej služby - vyhodnotenie

V závere roka 2020 oddelenie sociálnych vecí Mestského úradu Kežmarok zrealizovalo anonymný prieskum spokojnosti prijímateľov opatrovateľskej služby adresovaný fyzickým osobám, ktoré sú prijímateľmi sociálnych služieb Mesta Kežmarok. Do prieskumu spokojnosti sa zapojilo 31 prijímateľov z celkového počtu 60 prijímateľov opatrovateľskej služby, čo je (51,66 % z celkového počtu prijímateľov opatrovateľskej služby).

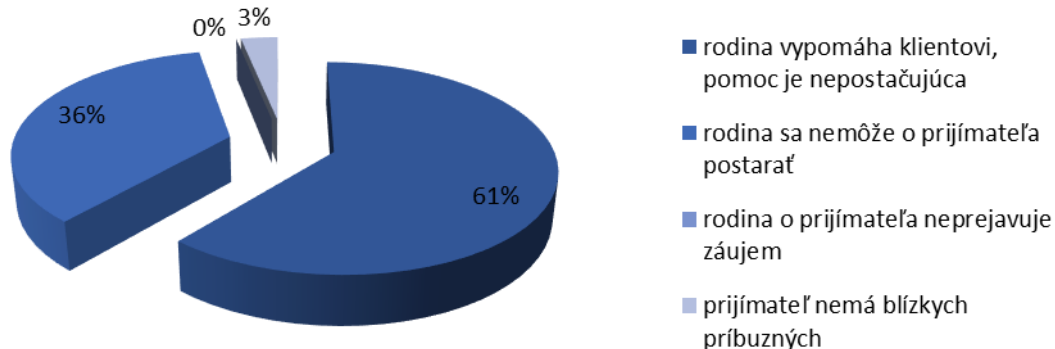
Podkladom pre získanie informácií o spokojnosti bol anonymný dotazník, tento dotazník je považovaný za nástroj výskumu, ktorý je zameraný na hromadné a pomerne rýchle zisťovanie informácií o názoroch a postojoch respondentov na konkrétnu situáciu. Uvedený dotazník bol doručovaný každému prijímateľovi poštovou službou tak, aby každý prijímateľ sociálnej služby mohol dotazník vyplniť. Spracovanie dotazníka bolo zabezpečené zamestnancom oddelenia sociálnych vecí Mesta Kežmarok, výsledky prieskumu sú jedným z faktorov, na základe ktorých mesto môže skvalitňovať zabezpečovanie opatrovateľskej služby v meste Kežmarok v ďalšom období.

Do anonymného prieskumu spokojnosti s opatrovateľskou službou sa zapojilo 31 prijímateľov opatrovateľskej služby, z toho bolo 30 žien a 1 muž.



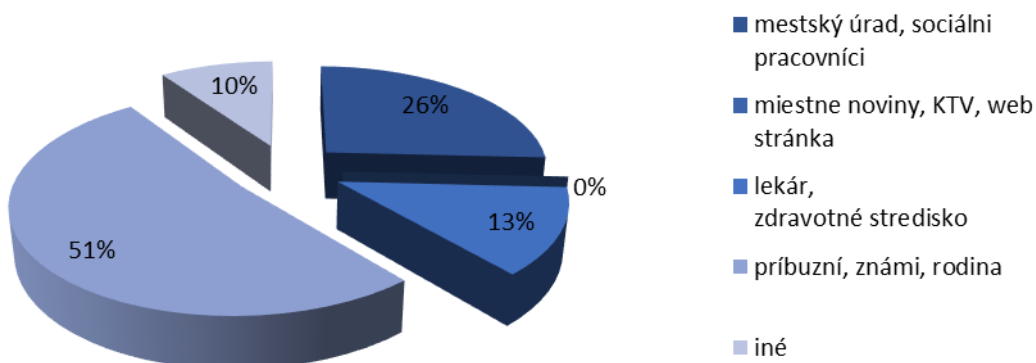
Z uvedeného vyplýva, že 23 respondentov je vo veku 80 a viac rokov, 4 respondenti vo vekovej kategórii 71-80 rokov, 3 respondenti vo vekovej kategórii 61-70 rokov a 1 respondent vo veku menej ako 60 rokov. Z vyššie uvedeného grafu vyplýva, že až 74 % respondentov je vo veku nad 80 rokov.

Dôvod podania žiadosti o poskytovanie opatrovateľskej služby



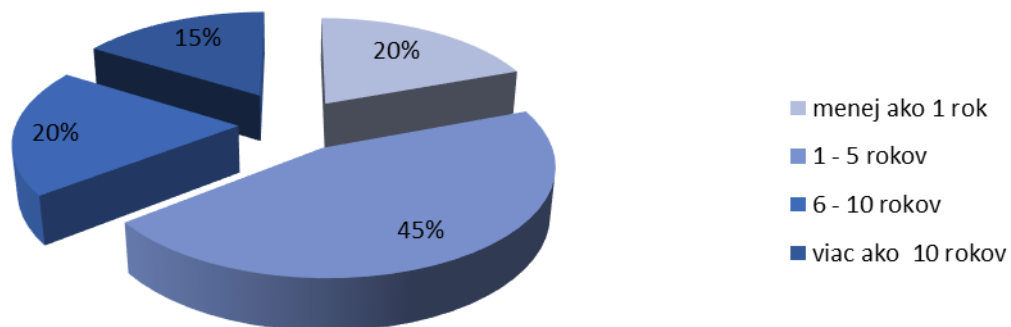
19 respondentov uviedlo, že požiadalo o opatrovateľskú službu z dôvodu, že rodinní príslušníci respondentom pomáhajú, pričom táto pomoc je nepostačujúca, o 11 respondentov sa rodina nemôže postarať a 1 respondent nemá blízkych príbuzných.

Odkiaľ sa prijímateľ dozvedel o opatrovateľskej službe



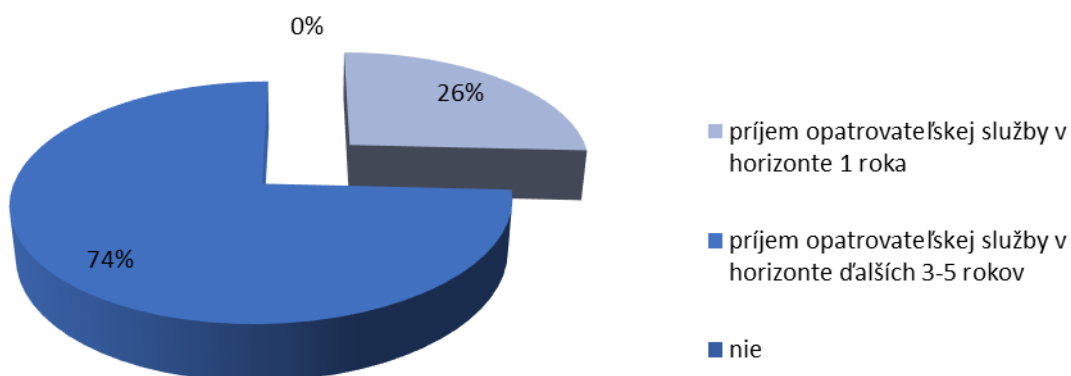
Zo zistených informácií vyplýva, že 16 respondentov získalo prvotné informácie o poskytovaní opatrovateľskej služby od príbuzných, známych alebo rodinných príslušníkov, následne 8 respondentov od sociálnych pracovníkov a zamestnanocov Mestského úradu, 4 respondenti od lekára a 3 respondenti z iných zdrojov, napríklad v klube dôchodcov, alebo z vlastnej iniciatívy prijímateľa opatrovateľskej služby.

Ako dlho využíva prijímateľ opatrovateľskú službu



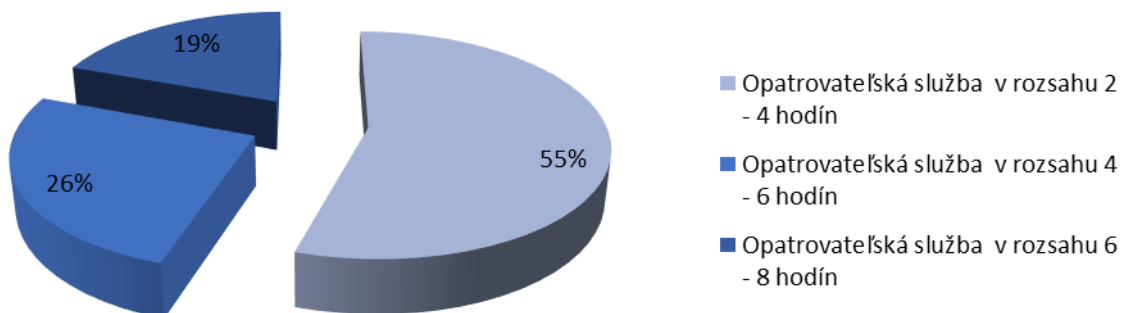
Z celkového počtu opýtaných až 14 respondentov využíva opatrovateľskú službu v rozmedzí 1 až 5 rokov, 6 respondentov túto službu využíva menej ako 1 rok, v rozpätí 6 -10 rokov využíva 6 respondentov a nepretržite viac ako 10 rokov využívajú 3 respondenti.

Ďalšie využívanie opatrovateľskej služby



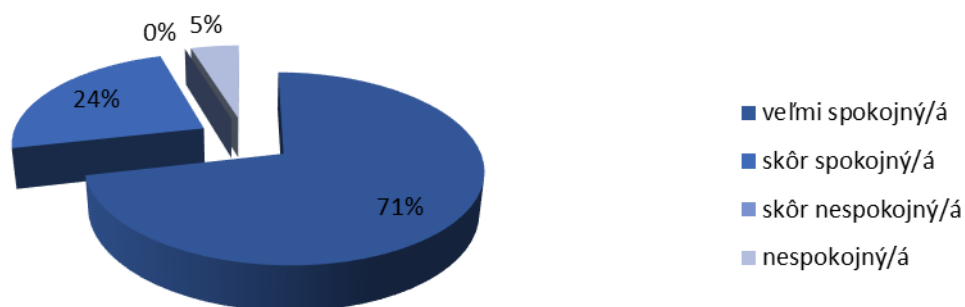
Prevažná väčšina 74 % prijímateľov opatrovateľskej služby uvažuje o prijímaní tejto sociálnej služby 3 – 5 rokov a 26 % respondentov v nasledujúcom roku. Z vyššie uvedených informácií teda vyplýva, že poskytovanie opatrovateľskej služby bude potrebné zabezpečiť v nasledujúcich rokoch.

Rozsah opatrovateľskej služby u prijímateľov



Z celkového počtu opýtaných 55 % využíva opatrovateľskú službu v rozsahu 2-4 hodín, 26 % v rozsahu 4-6 hodín a 19 % v rozsahu 6-8 hodín.

Spokojnosť prijímateľov s opatrovateľskou službou



S prístupom opatrovateľky bolo veľmi spokojných 71 % respondentov, s prácou opatrovateľky sú spokojní, nemajú voči nim žiadne výhrady, 24 % bolo skôr spokojných, nespokojný bol iba 1 respondent.

V rámci otvorenej otázky

1. „*s akými problémami sa prijímatelia stretávali pri poskytovaní opatrovateľskej služby*“ uviedli tieto pripomienky:
 - v prípade dovolenky, alebo práceneschopnosti opatrovateľky zabezpečenie zástupu
 - vyššia suma úhrady za hodinu poskytovanej opatrovateľskej služby – v prípade nižšej úhrady väčší počet hodín opatrovateľskej služby
 - opatrovateľka nevykonáva upratovacie služby (umývanie) spoločných priestorov
 - neplnenie predstáv prijímateľa o opatrovateľskej službe (neochota, zlá komunikácia, lenivosť, odsedenie si pracovného času pri prijímateľovi, výhovorky čo môže a čo nemá robiť opatrovateľka a iné)

Z odpovedí v tejto časti je zrejmé, že niektorí respondenti nie sú s opatrovateľskou službou spokojní, vyžadujú lepšiu komunikáciu s rodinnými príslušníkmi, zabezpečenie opatrovateľskej služby aj počas dovoleniek a práceneschopnosti opatrovateľky, avšak najviac by prijímatelia uvítali zníženie úhrady za opatrovateľskú službu.

2. „*Vaše postrehy a návrhy k poskytovaniu opatrovateľskej služby*“ prijímatelia uviedli:
 - nedostatočná zastupiteľnosť opatrovateľiek
 - zlepšenie komunikácie opatrovateľky s rodinou prijímateľa
 - nižšie úhrady za opatrovateľskú službu
 - riešenie upratovacích služieb spoločných priestorov
 - poskytovanie opatrovateľskej služby do 16.00 hod.

Z Á V E R

Na základe výsledkov prieskumu formou dotazníka spokojnosti s opatrovateľskou službou je možné skonštatovať, že prijímatelia terénnej opatrovateľskej služby poskytovanej Mestom Kežmarok sú s poskytovanou opatrovateľskou službou spokojní. Výhrady, ktoré sú uvedené v prieskume sa týkali zastupovania opatrovateľiek počas dovoleniek a práceneschopnosti opatrovateľiek, nedostatočnej komunikácie s rodinnými príslušníkmi prijímateľov opatrovateľskej služby, ako aj v neposlednom rade úhrady za hodinu poskytovanej opatrovateľskej služby.

Analýza prieskumu spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou preukázala, že väčšina prijímateľov je s terénnou opatrovateľskou službou spokojná, pre udržanie tejto úrovne spokojnosti je však nevyhnutné zaoberať sa uvedenými požiadavkami prijímateľov sociálnej služby a skvalitňovať poskytovanie opatrovateľskej služby v domácom prostredí občanov.

V Kežmarku, dňa 01.02.2021

Vypracovala: JUDr. Mária Gibľáková

Schválila : JUDr. Jana Trautmanová