

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ
ANTROPOLOGIE

ODLEHČOVACÍ SLUŽBA
SPOLEČNOSTI PONTIS ŠUMPERK O.P.S.
JAKO FORMA PODPORY PEČUJÍCÍCH OSOB

Bakalářská práce

Obor studia: Sociální práce

Autor: Bohdana Březinová, DiS.

Vedoucí práce: PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.

Olomouc 2019

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Odlehčovací služba společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. jako forma podpory pečujících osob“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne 3. března 2019

Podpis

Poděkování

Ráda bych poděkovala řediteli společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. Mgr. Miroslavu Adámkovi, že mi umožnil použít data odlehčovací služby pro napsání své bakalářské práce. Dále moc děkuji své vedoucí práce PhDr. Evě Klimentové, Ph.D. za množství cenných rad a podporu během psaní bakalářské práce.

Anotace

Jméno a příjmení:	Bohdana Březinová, DiS.
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Sociální práce
Obor obhajoby práce:	Sociální práce
Vedoucí práce:	PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2019

Název práce:	Odlehčovací služba společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. jako forma podpory pečujících osob
Anotace práce:	Cílem bakalářské práce je Evaluace pobytové formy odlehčovací služby. Jedná se o vyhodnocení odlehčovací služby společnosti PONTIS Šumperk o.p.s., a to za období od jejího vzniku, který se datuje k 10. 4. 2014, do konce roku 2018. K hodnocení jsem vybrala kritéria, která lze kvantitativně zpracovat a vychází z Koncepce odlehčovací služby, která se zpracovává vždy pro daný rok. Z nabízených kapitol jsem analyzovala kapitolu s názvem: „Cíle ve vztahu k uživatelům služby“. Konkrétně se jednalo o cílovou skupinu uživatelů služby, počet uspokojených a odmítnutých zájemců, kdo o osobu v domácím prostředí pečuje, doba využití služby, adresa současného bydliště uživatele, využívání jednotlivých úkonů ze základních činností, aktivity, krizové situace, stížnosti a připomínky, poděkování.
Klíčová slova:	odlehčovací služba, osoby se zdravotním postižením, senioři, pečující osoby
Titles of Thesis:	Relief service of PONTIS Šumperk o.p.s. as a form of support for carers
Annotation:	The objective of this thesis is Evaluation of the residential form of relief services. This is the evaluation

	<p>of the relief service of PONTIS Šumperk o.p.s., for the period since its origin, which dates on 10. April 2014, until the end of 2018. I selected to evaluation the criterions, that can be quantitatively processed and based on The concept of Relief Services, which is processed for a given year. From the proposed chapters I analyzed the chapter named „Objectives in relation to service users“. Specifically, it was the target group of users the service, the number of satisfied and rejected applicants, who cares of the person in the home enviroment, the time of uses the service, the address of the present residence of the user, the use of individual acts from basic activities, activities, crisis situations, complaints and comments, acknowledgement.</p>
Keywords:	relief service, people with disabilities, seniors, carers
Názvy příloh vázaných v práci:	Základní činnosti při poskytování odlehčovacích služeb, Individuální plán péče, Koncepce odlehčovací služby, Ceník odlehčovací služby, Přehled měst a obcí dle trvalého bydliště uživatelů odlehčovací služby v letech 2014 – 2018, Mapa měst a obcí, dle trvalého bydliště uživatelů odlehčovací služby v letech 2014 – 2018
Počet literatury a zdrojů:	17
Rozsah práce:	83 s. (105 841 znaků s mezerami)

Obsah

Úvod	8
1 Definice a legislativní ukotvení odlehčovací služby	10
1.1 Definice odlehčovací služby	10
1.2 Legislativní ukotvení odlehčovací služby	11
1.3 Komu jsou odlehčovací služby určeny	12
1.4 Přirozené sociální prostředí	14
2 Dostupnost odlehčovacích služeb, kdo jsou pečující osoby a časová náročnost péče	16
3 Odlehčovací služba společnosti PONTIS Šumperk o.p.s.	20
3.1 Společnost PONTIS Šumperk o.p.s.	20
3.2 Vznik a registrace služby	21
3.3 Personální zajištění služby	23
3.4 Veřejný závazek služby	25
3.5 Vstup uživatele do služby	29
3.6 Snímek běžného dne	30
3.7 Možnosti ukončení pobytu v odlehčovací službě	33
4 Cíle, výzkumné otázky a metoda šetření	36
4.1 Cílová skupina uživatelů služby	38
4.2 Počet uspokojených a odmítnutých zájemců	40
4.3 Kdo o osobu v domácím prostředí pečuje	44
4.4 Doba využívání služby	46
4.5 Adresa bydliště	48
4.6 Využívání jednotlivých úkonů ze základní činnosti	49
4.7 Nabídka aktivizačních programů	55
4.8 Krizové situace, stížnosti a připomínky, poděkování	58
Závěr	63
Seznam použitých zdrojů	64

Seznam tabulek	67
Seznam příloh	69
Přílohy	70

Úvod

Pečovat o osobu, která je závislá na pomoci a podpoře druhých osob, je velice náročná situace, což si začínající pečující mnohdy vůbec neuvědomují. O možnostech péče se začínají doptávat často ve chvíli, kdy již péči sami přestávají zvládat a začínají pociťovat velké vyčerpání, a to jak fyzické tak i psychické. Není výjimkou, že v souvislosti s celkovou zátěží se začínají u pečujících projevovat somatické potíže, nedostatek sociálních kontaktů, ale i finanční potíže. V České republice bylo po generace pravidlem, že péči o své rodiče mají zajišťovat děti, a i když to tak mnohdy nepůsobí, je tato tradice v rodinách stále silně zakořeněna. Pečující si mnohdy nedokáží a nechtějí připustit, že by se na péči mohl podílet i někdo další.

Tomuto tématu se věnuje Gřundělová, která v souvislosti s péčí hovoří o osobách v produktivním věku často jako o sendvičové generaci, což znamená, že je svázána ještě péčí o své děti a zároveň i péčí o své rodiče. Toto sevření pak na ně klade takové nároky, že často nemají žádný čas na sebe, své partnery a vlastní život (Gřundělová, 2015, s. 106-120).

Ve své bakalářské práci věnuji pozornost pobytové formě odlehčovací služby společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. Jedná se o neziskovou organizaci, ve které pracuji již od roku 2007, a to především s cílovou skupinou seniorů. Ve společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. jsem zastávala jak pracovní pozici sociální pracovnice, tak vedoucí pečovatelské služby, denního stacionáře, sociálně aktivizačních služeb pro seniory, odborného sociálního poradenství a od roku 2014 také vedoucí odlehčovací služby.

Samotnému vzniku odlehčovací služby předcházela myšlenka podpořit pečující osoby, a to již v roce 2012. Pramenila z potřeb pečujících, jejichž blízcí docházeli v pracovní dny do denního stacionáře a situace, kdy potřebovali odjet z domu přes noc a na delší dobu, případně měli jiné

povinnosti neslučitelné s péčí o blízkou osobu, se pro ně stávaly neřešitelnými. Utekly dva roky a z nápadu se v roce 2014 zrodila pobytová odlehčovací služba, na jejímž vzniku jsem se velkou měrou podílela, zejména v oblasti personálního nastavení, zajištění provozu služby, registrace sociální služby, podání žádosti o zařazení do Akčního plánu Olomouckého kraje atd.

Cílem bakalářské práce je evaluace pobytové formy odlehčovací služby od jejího vzniku až po konec roku 2018. V teoretické části se zaměřím na historii odlehčovací služby, budu se věnovat také definování odlehčovací služby a jejímu legislativnímu uchopení. Za důležité považuji vymezit základní pojmy, se kterými budu v tématu pracovat, a také poukázat na dostupnost odlehčovacích služeb.

V metodické části pak podrobně popíši odlehčovací službu společnosti PONTIS Šumperk o.p.s., včetně administrativních postupů potřebných pro její vznik, její veřejný závazek, cílovou skupinu, včetně vstupu uživatelů do služby, dále jak vypadá běžný den v odlehčovací službě a jak ji je možné ukončit. Pro realizaci evaluace budu využívat metodu studia dokumentů. K hodnocení vyberu kritéria, která lze kvantitativně zpracovat a vychází z vnitřního dokumentu odlehčovací služby Koncepce odlehčovací služby z kapitoly s názvem: „Cíle ve vztahu k uživatelům služby“.

Byla bych ráda, pokud by získané výstupy byly prakticky využitelné pro současný management naší organizace, který by z něho mohl čerpat informace pro další rozvoj odlehčovací služby.

1 Definice a legislativní ukotvení odlehčovací služby

V první kapitole se věnuji definování a vymezení pojmu odlehčovacích služeb, jejich základním činnostem a formám.

Zákonná definice používá termín odlehčovací služby v množném čísle. Pro potřeby bakalářské práce a lepšímu porozumění textu budu používat jednotné číslo a termín běžně skloňovat.

1.1 Definice odlehčovací služby

V § 44 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů jsou odlehčovací služby definovány jako:

„terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek“.

Šafránková uvádí, že kromě termínu odlehčovací služby se v zahraničí, ale i u nás používají také termíny, jako je respitní péče, respite care (zřejmě z latinského slova „respice“ – odpočívat) nebo úlevová péče (Šafránková, 2002, s. 252).

Šafránková vnímá samotný význam odlehčovacích služeb jako zastoupení pečující osoby profesionálním pracovníkem na určitou dobu, během které si pečující může vyřídit své osobní záležitosti, navštívit lékaře, nakoupit si, věnovat se svým koníčkům, přátelům nebo si jen odpočinout. Pečující osoba si tak může odjet na zaslouženou dovolenou. Odlehčovací služba je jedna z možností podpory pečujících osob, která je podporuje v tom, aby svého

blízkého nemuseli umisťovat do ústavního zařízení a péči zvládali v co nejlepší fyzické a psychické pohodě (Šafránková, 2002, s. 251).

Šafránková připouští, že služba je u nás poměrně nový druh sociální služby, který se zaměřuje na pečující osoby, které se v domácím prostředí starají o svého blízkého a umožňuje jim si od náročné péče po nějakou dobu odpočinout, načerpat nové síly nebo si zajistit vlastní záležitosti. Vznik respitní péče zasazuje do období 60. let 20. století, kdy začalo v USA docházet k rozsáhlé deinstitucionalizaci zdravotní a sociální péče a osoby se zdravotním postižením se začaly vracet do svých domovů. Počátky v naší zemi spadají do 90. let 20. století, kdy se iniciativy chopily samotné rodiny, které pečovaly o svého blízkého se zdravotním postižením, začaly se sdružovat do občanských sdružení a svépomocných skupin a vypomáhaly si vzájemným pohlídáním (Šafránková, 2002, s. 251 – 254).

1.2 Legislativní ukotvení odlehčovací služby

Jak již bylo uvedeno výše, odlehčovací služby legislativně upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Na tento zákon navazuje prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

V druhém odstavci § 44 zákona o sociálních službách jsou popsány základní činnosti, které odlehčovací služba poskytuje, rozsah těchto úkonů je upřesněn vyhláškou č. 505/2006 v § 10. Jejich přehled uvádím v příloze č. 1.

Konkrétní podoba základních činností jednotlivých poskytovatelů odlehčovací služby se může lišit v závislosti na její formě a také na cílové skupině, které je odlehčovací služba určena. Rozhodující je především forma a rozsah zdravotního postižení osob a s tím související schopnosti a dovednosti těchto osob.

Jednotlivým formám sociálních služeb není věnována v odborné literatuře příliš velká pozornost. Jejich stručný výčet je uveden v § 33 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a obdobně je popisuje i Michalík:

Pobytové služby – jedná se o služby, které jsou spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb.

Ambulantní služby - jsou odlišné v tom, že za nimi osoby docházejí, jsou doprovázeny nebo dopravovány a nejsou spojeny s ubytováním těchto osob.

Terénní služby – vyznačují se tím, že jsou poskytovány v přirozeném sociálním prostředí osoby, nejčastěji v její domácnosti (Michalík, 2009, s. 44).

1.3 Komu jsou odlehčovací služby určeny

V definici odlehčovací služby se setkáváme také s pojmy, jako je snížená soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění a zdravotního postižení.

Vágnerová uvádí, že každé životní období člověka má své charakteristiky a prochází řadou změn (Vágnerová, 2000, s. 15).

Ve své práci se pak věnuje jednotlivým vývojovým obdobím, které ohraničuje věkem, přičemž připouští, že u každého jedince je vývoj individuální a je ovlivněn dědičností a prostředím, ve kterém jedinec vyrůstá a také učení (Vágnerová, 2000, s. 16 - 26).

S pojmem soběstačnost, zejména s jejím hodnocením pracuje v § 8 a 9 zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Pro účely přiznání příspěvku na péči posuzuje stupeň závislosti jedinců na základě jejich schopnosti zvládat základní životní potřeby v těchto deseti oblastech: mobilita, orientace, komunikace, stravování, oblékání a obouvání,

tělesná hygiena, výkon fyziologické potřeby, péče o zdraví, osobní aktivity, péče o domácnost.

Sousloví snížená soběstačnost z důvodu věku budu ve své práci rozumět jako neschopnost zvládat základní životní potřeby v rozsahu, který je pro daný věk jedince ve společnosti běžný.

Dále se věnuji termínům, jako jsou chronické onemocnění a zdravotní postižení. V literatuře se objevuje velké množství definic chronického onemocnění. Například Pacovský a Sucharda popisují chronickou nemoc jako nemoc, která je charakteristická vleklým průběhem a dle dohody odborníků trvá déle než 1 rok a je nutné, aby osoba přizpůsobila normální způsob života této nemoci (Pacovský, Sucharda, 2002, s. 43).

Jinou definici uvádí Zacharová a Šimíčková - Čížková, které nestanovují konkrétní dobu trvání nemoci a tvrdí, že se jedná o poruchu zdraví, která je často problémem celoživotním. Dokonce nemusí být znám její začátek ani její konec (Zacharová, Šimíčková - Čížková, 2007, s. 117).

Jako poslední jsem vybrala definici, kterou uvádí Fischer a Škoda, z důvodu, že se nevěnují pouze době trvání nemoci, ale konstatují, že se jedná o nevléčitelné onemocnění, u kterého je ale možné zmírňovat jeho příznaky, zpomalovat jeho průběh nemoci (Fischer, Škoda, 2008, s. 73).

Pro účely mojí práce budu rozumět termínu chronické onemocnění jako dlouhodobému nevléčitelnému onemocnění, které je možné zmírňovat a zpomalovat jeho průběh. Chronické onemocnění klade nárok na osobu, která jí trpí, aby přizpůsobila svůj dosavadní život jejím potřebám a projevům.

Stejně tak se můžeme setkat s různými definicemi zdravotního postižení. Podle Světové zdravotnické organizace (WHO) je postižení: částečné nebo úplné omezení schopnosti vykonávat některou činnost či více činností, které je způsobeno poruchou nebo dysfunkcí orgánu (Novosad, 2006, s. 13).

Konkrétnější podoba postižení a jejich výčet je uveden v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, v § 3 písm. g), který chápe zdravotní postižení jako tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby.

Další definici uvádí Úmluva o právech osob se zdravotním postižením v článku 1:

„Osoby se zdravotním postižením zahrnují osoby mající dlouhodobé fyzické, duševní, mentální nebo smyslové postižení, které v interakci s různými překážkami může bránit jejich plnému a účinnému zapojení do společnosti na rovnoprávném základě s ostatními.“ (Úmluva o právech osob se zdravotním postižením, cit. 13. 1. 2019).

Spojujícím prvkem výše uvedených definic je neschopnost osob vykonávat některé činnosti, z čehož plyne potřeba pomoci druhých osob.

1.4 Přirozené sociální prostředí

V definici odlehčovací služby se objevuje také termín přirozené sociální prostředí. Pro ujasnění, kdo vlastně může odlehčovací službu využít, vysvětluji tento pojem.

Pro potřeby bakalářské práce budu používat termín přirozené sociální prostředí v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, kde se v § 3 písm. d) rozumí přirozeným sociálním prostředím domácnost, kde má osoba rodinu nebo jiné sociální vazby, mimo domácnost se také může jednat o prostor, kde osoby pracují, vzdělávají se a dělají běžné sociální činnosti.

V textu budu používat jako synonymum k přirozenému sociálnímu prostředí pojem domácí prostředí.

V první kapitole práce jsem definovala odlehčovací služby, její formy a komu jsou určeny. Druhou kapitolu věnuji dostupnosti odlehčovacích služeb a pečujícím osobám, včetně časové náročnosti péče. Pečujícím osobám budu věnovat svoji pozornost i v praktické části práce, kde se zaměřím jak na pohlaví těchto osob, tak i příbuzenský nebo jiný vztah s osobou, o kterou pečují.

2 Dostupnost odlehčovacích služeb, kdo jsou pečující osoby a časová náročnost péče

V této kapitole bych chtěla poukázat na to, kolik je v rámci České republiky registrováno odlehčovacích služeb v závislosti na jejich formách, jak jsou odlehčovací služby využívány a kdo tvoří převážnou část pečujících osob. V praktické části práce budu v souladu s cílem práce navazovat vyhodnocením obdobných údajů, a to přímo odlehčovací služby společnosti PONTIS Šumperk o.p.s.

V Registru poskytovatelů sociálních služeb bylo k 10. 1. 2019 registrováno celkem 308 poskytovatelů odlehčovacích služeb v rámci celé České republiky. Z toho bylo 220 odlehčovacích služeb pobytové formy, 42 odlehčovacích služeb ambulantní formy a 102 odlehčovacích služeb terénní formy. Rozdíl v součtu poskytovaných jednotlivých forem odlehčovacích služeb a celkovým počtem poskytovatelů odlehčovacích služeb je dán tím, že někteří poskytovatelé sociálních služeb mají zaregistrováno současně více forem odlehčovacích služeb (Registr poskytovatelů sociálních služeb, cit. 10. 1. 2019).

Vzhledem k návaznosti na praktickou část práce jsem se zajímala o počet poskytovatelů odlehčovacích služeb a zastoupení jednotlivých forem odlehčovacích služeb v Olomouckém kraji. Opět jsem vycházela z Registru poskytovatelů sociálních služeb k 10. 1. 2019. Situace zde byla následující:

Odlehčovací služby poskytovalo celkem 10 poskytovatelů sociálních služeb. Z nich mělo registrováno 7 poskytovatelů odlehčovacích služeb pobytové formy, 2 poskytovatelé odlehčovacích služeb ambulantní formy a 4 poskytovatelé odlehčovacích služeb terénní formy (Registr poskytovatelů sociálních služeb, cit. 10. 1. 2019).

Průša popisuje ve své analýze, že síť poskytovatelů odlehčovacích služeb není rovnoměrně rozložena, že doposud existují bílá místa, kde je dostupnost odlehčovací služby minimální nebo zcela žádná. Pro mnoho pečujících pak není péče o blízkého vlastní volbou, ale jediným možným řešením. Bez jakékoli přípravy a s minimálními informacemi opouští své dosavadní zaměstnání a jde cestou pečující osoby (Průša, 2016, s. 5-7).

Počet neuspokojených klientů a žadatelů o odlehčovací službu zpracoval Průša do tabulky č. 1, kterou uvádím níže.

Tabulka č. 1 Počet klientů a neuspokojených žadatelů odlehčovacích služeb v r. 2010 a 2015

Kraj	2010		2015		2010	2015
	děti a mládež do 18 let	dospělí	děti a mládež do 18 let	Dospělí	počet neuspokojených žadatelů	
hl. m. Praha	39	1244	95	1737	68	457
Středočeský	160	1062	545	1617	18	66
Jihočeský	18	701	2	380	116	67
Plzeňský	21	263	258	367	14	2
Karlovarský	84	44	2	28	0	0
Ústecký	5	229	76	847	1	126
Liberecký	17	197	8	391	8	99
Královéhradecký	193	534	14	1096	76	138
Pardubický	1	612	9	462	10	110
Vysočina	19	324	28	689	47	70
Jihomoravský	38	1198	13	637	80	102
Olomoucký	15	402	24	461	1	69
Zlínský	23	386	22	543	92	283
Moravskoslezský	62	530	102	1315	49	230
ČR	695	7726	1198	10570	580	1819

Převzato z Průša (2016, s. 7)

Dále uvádí, že důsledkem je následně propad celkových příjmů pečujících osob, tyto osoby a jejich rodiny pak čelí zvýšenému riziku chudoby. V souvislosti s touto změnou a zátěží se navíc zvyšuje riziko

vzniku dysfunkčních rodinných vztahů pečujících osob. V neposlední řadě pečujícím osobám v důsledku zpravidla dlouhodobé péče a její náročnosti hrozí zhoršování jejich zdravotního stavu (Průša, 2016, s. 7-8).

Průša také upozorňuje, že počet osob, které budou odkázány na pomoc druhé osoby, se bude v následujícím období výrazně zvyšovat. Zejména proto, že v současné době vstupují do věkové skupiny osob starších 65 let lidé, narození v silných populačních ročnících po skončení 2. světové války. Tito lidé se budou kolem roku 2030 dožívat 80 let a podle současných poznatků lze očekávat, že budou vyžadovat takový rozsah péče, na jehož zajištění není naše společnost v současné době připravena (Průša, 2016, s. 21).

Tématu péče o staré lidi se věnuje Dudová v knize Postarat se ve stáří, kde popisuje, že v naší zemi je stále vnímáno, že odpovědnost za péči o své blízké má rodina a více jak 80 procent péče je zajišťována rodinnými příslušníky (Dudová, 2015, s. 33).

Dudová vychází z výzkumu Zavazalové, která konstatuje, že o staré závislé osoby se starají nejčastěji jejich děti, a to v 53 procentech případů, partneři či partnerky v 21 procentech, další příbuzní v 10 procentech a přátelé v 16 procentech. Také popisuje, že dle studie v šesti evropských zemích péči častěji vykonávají ženy, v 76 procentech případů, jejich průměrný věk je 55 let. Ve své práci se pak odkazuje i na autorky české studie, které také potvrzují, že hlavními pečujícími osobami jsou ženy (Dudová, 2015, s. 34 - 35).

Vzhledem k tomu, že péče se netýká pouze osob seniorského věku, ráda bych krátce věnovala pozornost pečujícím, kteří se starají o své těžce postižené členy rodiny. Tématu se věnuje Michalík ve své práci Kvalita osob pečujících o člena rodiny s těžkým zdravotním postižením, který poukázal na to, že péče je v rodinách především záležitostí žen, dokonce tvrdí, že nenajdeme větší genderové diskriminace ve vztahu k ženám, jako je to při zajišťování dlouhodobé péče (Michalík, 2011, s. 30).

Abych poukázala na náročnost péče pro pečující osoby, použiji data, která zpracoval Michalík, a to časovou náročnost péče v kontextu se stupněm závislosti osoby, které je péče poskytována (viz tabulka č. 2)

Tabulka č. 2 Součet doby přímé péče a dohledu podle stupně závislosti (shrnutí doby péče o závislé osoby v rodinách)

Stupeň závislosti	Doba přímé péče a dohledu denně
I.	6 hod. 31 min.
II.	10 hod. 10 min.
III.	15 hod. 54 min.
IV.	18 hod. 24 min.

Zdroj: Michalík a kol. (2011, s. 28)

V této kapitole jsem poukázala na to, kolik je v České republice a následně v Olomouckém kraji registrováno odlehčovacích služeb, jaký je převis poptávky po těchto službách. V poslední tabulce této kapitoly jsem chtěla poukázat na to, jak je důležité, aby si mohly pečující osoby od náročné péče odpočinout, pokud pečují o svého blízkého mnoho hodin denně, po dobu celého roku, někdy i mnoha let.

V následující kapitole představím odlehčovací službu společnosti PONTIS Šumperk o.p.s., které se také následně věnuji v praktické části práce.

3 Odlehčovací služba společnosti PONTIS Šumperk

o.p.s.

V této kapitole představuji společnost PONTIS Šumperk o.p.s. a následně popisuji jednu z jejích sociálních služeb, odlehčovací službu, od jejího vzniku přes následnou registraci služby. Uvádím také její personální zajištění a následně se věnuji veřejnému závazku služby, který zahrnuje poslání, cíle a zásady odlehčovací služby, cílovou skupinu, na kterou se odlehčovací služba zaměřuje, jakým způsobem vstupuje zájemce do služby a stává se tak jejím uživatelem. Pro představu, jak probíhá pobyt uživatelů na odlehčovací službě, doplňuji také snímkem běžného dne.

Získat základní přehled o konkrétním nastavení odlehčovací služby společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. je důležité pro porozumění analýze, které se věnuji v praktické části bakalářské práce.

3.1 Společnost PONTIS Šumperk o.p.s.

Z dokumentu Zakládací listina společnosti PONTIS Šumperk o.p.s., která mi byla předložena v listinné podobě a zároveň je veřejně dostupná na <http://www.pontis.cz/o-nas/zakladaci-listina/>, jsem zjistila, že společnost byla založena městem Šumperk 10. 9. 1999 jako obecně prospěšná společnost za účelem poskytování sociálních služeb a jejich návazných služeb. Statutárním zástupcem společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. je od roku 2008 až doposud Mgr. Miroslav Adámek.

Výčet poskytovaných sociálních služeb:

- Sociální poradenství, včetně Půjčovny kompenzačních pomůcek

- Azylové domy
- Krizová pomoc
- Pečovatelská služba
- Denní stacionáře
- Kontaktní centra
- Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
- Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
- Odlehčovací služby
- Sociální rehabilitace

Výčet návazných a doplňkových služeb:

- Ubytovna
- Sociální byty
- Univerzita volného času
- Kavárnička Lalala
- Klub důchodců

Jednou ze zmíněných sociálních služeb je poskytování odlehčovací služby, na kterou jsem zaměřila cíl bakalářské práce ve znění: Evaluace pobytové formy odlehčovací služby, kterou poskytuje společnost PONTIS Šumperk o.p.s.

3.2 Vznik a registrace odlehčovací služby

Informace, které v této podkapitole uvádím, jsem čerpala z projektové žádosti Blokového grantu fondu pro nestátní neziskové organizace Nadace Partnerství podané v roce 2013, která není veřejně dostupná, dále z Výročních zpráv společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. za roky 2014, 2015 a

2016, které jsou veřejně dostupné na <http://www.pontis.cz/o-nas/vyrocnizpravy-spolecnosti/>.

Počátek služby je zachycen v projektové žádosti Blokového grantu fondu pro nestátní neziskové organizace Nadace Partnerství „Rozšíření a zkvalitnění služeb v denním stacionáři pro seniory a osoby se zdravotním postižením v Šumperku“, kde se uvádí, že vznik sociální služby reagoval na požadavky a potřeby pečujících rodin, které využívaly sociální službu denního stacionáře.

V rámci tohoto projektu se podařilo kromě úprav prostor a vybavení pro práci s částečně nebo zcela imobilními osobami umožnit uživatelům této ambulantní služby v časově omezeném období využívat nadstandardně celodenní péči v denním stacionáři. Služba byla poskytována při kapacitě 3 lůžek, již na sklonku roku 2013. Pečující rodiny tuto nabídku vítaly, aniž by byla vedena cílená propagace služby, začali se obracet s žádostí o využití služby další zájemci. Ubytování bylo realizováno v jedné místnosti se 3 lůžky, kde bylo zajištěno soukromí jednotlivých uživatelů paravány. Jednalo se o smíšený pokoj mužů a žen.

Vzhledem k velké poptávce zájemců o odlehčovací službu byla podána na počátku roku 2014 žádost o registraci odlehčovací služby pobytové formy na Odbor sociálních věcí, oddělení sociální pomoci Olomouckého kraje.

Z výroční zprávy společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. za rok 2014 jsem se dozvěděla, že odlehčovací služba byla registrována k 10. 4. 2014 s kapacitou 3 lůžek a byla poskytována ve společných prostorách s denním stacionářem VOLBA na adrese Gen. Svobody 68, Šumperk. V listopadu téhož roku se odlehčovací služba přestěhovala do přízemí Domu s pečovatelskou službou na adrese Bohdíkovská 24, Šumperk. Jednalo se o reakci na velkou poptávku ze stran pečujících osob. Tyto nové prostory umožnily rozšířit kapacitu služby na 5 lůžek, tzn. 2 lůžka pro muže a 3 pro ženy.

V únoru 2016 došlo k dalšímu rozšíření služby z pěti na deset lůžek. Změnily se prostory a místo poskytování odlehčovací služby se znovu vrátilo na adresu Gen. Svobody 68, Šumperk, což je uvedeno ve výroční zprávě za rok 2016.

3.3 Personální zajištění služby

Informace o personálním nastavení služby a stanovené pracovní době jsem čerpala z Prováděcího pokynu Stanovení pracovní doby a Přehledu rozpočítání úvazků zpracovaný pro měsíc prosinec roku 2018. Jedná se o vnitřní dokumenty společnosti PONTIS Šumperk o.p.s., které nejsou veřejně dostupné.

K 31. 12. 2018 byla služba zajišťována týmem pracovníků v přímé péči:

1 vedoucí – úvazek 0,2

1 sociální pracovnice – úvazek 0,8

6 pracovníků v sociálních službách – úvazek 6

1 provozní pracovnice – úvazek 1

Odlehčovací služba je poskytována v nepřetržitém provozu. Pracovníci v sociálních službách pracují ve 12 hodinových směnách:

- ranní směna je od 7:00 do 19:00
- noční směna od 19:00 do 7:00.

Dle vyjádření vedoucí odlehčovací služby¹ měl na nastavení režimu směn vliv:

¹ Informaci poskytla při osobní konzultaci Eva Bartošová, DiS., vedoucí odlehčovací služby, dne 20. 11. 2018

- harmonogram poskytování osobní hygieny - ráno a večer;
- schopnost vedoucí a sociální pracovnice v jedné osobě podílet se na ranních setkáních a zároveň být i v některé dny k dispozici pečujícím rodinám i v pozdních odpoledních hodinách;
- možnost dopravy pracovníků z okolních obcí na jednotlivé směny.

Polední pauzu si pracovnice v sociálních službách vybírají ve společných prostorách nebo mimo ně. Pokud jsou na pracovišti dvě pracovnice v sociálních službách, vybírají si polední pauzu vcelku a to střídavě (jedna od 12:00 do 13:00, druhá od 13:00 do 14:00). Pokud je z nějakého důvodu pracovnice na směně sama (v době dovolených, nemoci), v době pauzy ji zastupuje sociální pracovnice. O víkendech a o nočních směnách mají pracovníci místo klasické polední pauzy pouze čas k oddychu, tzn., že jsou na pracovišti k dispozici uživatelům a přestávku si vybírají po částech v dobách klidu. V případě potřeby jsou ovšem uživatelům vždy k dispozici. Doba oddychu se počítá do pracovní doby.

Předání směny je stanoveno na 7:00 a 19:00 hodin. Pracovníci v sociálních službách si předávají důležité informace z celého dne nebo noci. Povinností pracovníka, který přichází na směnu, je přečíst si vzkazy v pracovním bloku a záznamy uživatelů.

Z pracovníků v nepřímé péči se na chodu odlehčovací služby podílejí např. ředitel, metodik, ekonom, pokladní, personalista, pracovníci technického úseku. Jedná se o osoby, které se přímo nepodílí na chodu odlehčovací služby, nejsou v přímém kontaktu se zájemci o službu, uživateli služby a pečujícími osobami. Zastřešují chod celé společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. a tedy i jejich jednotlivých sociálních a doplňkových služeb, zejména po stránce jejich financování, vyplacení mzdových prostředků zaměstnancům služeb, zajištění čistého a bezpečného prostředí pro uživatele, ale i zaměstnance služeb.

3.4 Veřejný závazek služby

Informace uvedené v této kapitole jsem získala z vnitřních pravidel odlehčovací služby společnosti PONTIS Šumperk o.p.s., která se nazývají Operační manuál Odlehčovací služby. Kompletní dokument je dostupný pouze u vedoucích a pracovníků v přímé péči odlehčovací služby a ředitele společnosti. Na webových stránkách společnosti PONTIS Šumperk o.p.s., dostupných na www.pontis.cz, jsou z tohoto dokumentu dostupné pouze její části, tedy veřejný závazek, Pravidla o poskytování Odlehčovací služby, Pravidla o podávání podnětů, připomínek a stížností, Pravidla nouzových a havarijních situací, Ceník, Návazné a spolupracující subjekty, Informace o zpracování osobních údajů.

Poslání

Posláním odlehčovací služby je poskytnout osobám se sníženou soběstačností potřebnou pomoc a podporu, včetně ubytování a to po dobu, kdy o ně není možné pečovat v domácím prostředí nebo když si pečující osoba potřebuje na přechodnou dobu zajistit nezbytný odpočinek.

Cíle

Prostřednictvím služby chceme dosáhnout:

- pomoci rodinám s péčí o jejich člena;
- umožnit uživateli setrvání ve svém přirozeném prostředí a oddálit tak nutnost pobytové péče;
- podpořit vztahy v přirozeném sociálním prostředí (např.: rodina, vrstevníci, obec, apod.);
- poskytovat uživatelům podporu jen v těch oblastech, které nejsou schopni zvládnout sami, v případě potřeby zajistit

podporu tak, aby uživatelé pociťovali jistou míru soběstačnosti a zamezili jsme tak vzniku závislosti na naší sociální službě;

- nabízet uživatelům aktivity, které podpoří rozvoj a udržení jejich psychických a tělesných schopností (pracovní terapie, trénování paměti, cvičení, zpěv, jemná motorika, nácvik běžných domácích činností, pečení moučníků, loupání a krájení ovoce, drobný úklid, prostírání k jídlu, stříhání, šití, apod.).

Zásady poskytování služby:

- transparentnost – služba je průhledná pro uživatele služby i veřejnost;
- profesionalita – službu poskytují pracovníci s požadovaným vzděláním, organizace dbá na zvyšování jejich další kvalifikace a získávání nových poznatků;
- důstojnost – bez ohledu na psychické a fyzické schopnosti uživatele respektují pracovníci lidskou důstojnost a k uživatelům vždy přistupují jako k dospělým osobám, se kterými jsou si rovni;
- flexibilita - *pružnost* - schopnost sociální služby reagovat na individuální potřeby uživatelů (změny v termínech pobytu, docházce, v objednání nebo odhlášení obědů, potřebná pomoc reagující na zdravotní stav);
- dostupnost – služba je běžně dostupná veřejnosti, informace o službě je možné získat z několika zdrojů: přímo v organizaci PONTIS Šumperk o.p.s., z letáků, prostřednictvím internetových stránek společnosti (www.pontis.cz);
- spolupráce s jinými subjekty – v případě potřeby informujeme uživatele o možnostech využití jiných sociálních služeb ve městě

Šumperk a přilehlém okolí, předáme kontakty, pomůžeme při jednání a vyřízení;

- individuální přístup – v jednání a péči respektujeme možnosti a schopnosti každého uživatele, jeho zdravotní stav a naplňujeme spolu s ním jeho cíle a přání, pokud nejsou v rozporu s pravidly a možnostmi naší služby;
- podpora samostatnosti – uživatelům nabízíme možnosti a řešení různých situací, ale vedeme ho k samostatnému rozhodnutí
- bezplatné základní sociální poradenství.

Cílová skupina

Odlehčovací služba je určena pro osoby od 50 let věku, které žijí ve své vlastní domácnosti nebo ve společné domácnosti se svými rodinami, které o ně celodenně pečují a potřebují nezbytný odpočinek. Jedná se o osoby, které mají sníženou soběstačnost, např. v oblasti péče o svoji osobu, při hygieně nebo při přípravě a zajištění stravy, především z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení.

Odlehčovací služba společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. má věkově omezenou spodní hranici věku, konkrétně od 50 let. Prvotním důvodem věkového omezení bylo to, co jsem popisovala již výše, že se vymezila z jiné sociální služby, konkrétně z denního stacionáře VOLBA, který má věkovou hranici nastavenou stejně.

K odůvodnění nejsou ve společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. dohledatelné písemné záznamy. Vedoucí odlehčovací služby² spatřuje důležitost omezení věkové hranice v rizicích směšování širokého spektra osob, které mají rozdílné potřeby, které jsou dány jak věkem, tak druhem omezení nebo postižení a vyžadují zcela odlišný přístup od pracovníků

² Informaci poskytla při osobní konzultaci Eva Bartošová, DiS., vedoucí odlehčovací služby, dne 6. 1. 2019.

v přímé péči. Za dobu poskytování odlehčovací služby udělila výjimku ve třech případech a přijala do služby osoby mladší 50 let, ovšem následně bylo velice komplikované zajistit harmonický a důstojný průběh pobytu pro všechny uživatele služby. V případě, že by se objevil zvýšený požadavek ze strany zájemců o službu s nižším věkem než 50 let, je vedoucí odlehčovací služby připravena ji diskutovat v týmu, s vedením společnosti a následně na Olomouckém kraji odboru sociálních věcí.

Podrobná charakteristika cílové skupiny:

- uživatelé s omezeným pohybem z důvodu částečného ochrnutí, paréz, plegie, stavech po úrazech, cévních mozkových příhodách, dětské mozkové obrně, roztroušené skleróze, Parkinsonovy nemoci a zvládající pohyb pomocí kompenzační pomůcky (např. za pomoci francouzské hole, chodítka, mechanického nebo elektrického vozíku);
- uživatelé zcela imobilní;
- uživatelé smyslově postižení (osoby s postižením sluchu a zraku);
- uživatelé postižení různými druhy demence včetně Alzheimerovy choroby;
- uživatelé neschopní pobývat bez dohledu pečující osoby v přirozeném rodinném prostředí.

Pro které osoby není služba určena:

- osoby zcela hluché, hluchoslepé;
- osoby, které potřebují nepřetržitou 24 hodinovou zdravotní péči.

Doba poskytování služby

Službu mohou uživatelé využít minimálně 1 den a maximálně 3 měsíce. Poskytovatel si vyhrazuje možnost v akutních případech pobyt

prodloužit. O udělení výjimky rozhoduje tým ve složení – sociální pracovník, vedoucí služby, metodik, ředitel.

3.5 Vstup uživatele do služby

Při popisu vstupu uživatele do služby opět vycházím z Operačního manuálu Odlehčovací služby společnosti PONTIS Šumperk o.p.s.

Zájemce o službu může kontaktovat osobně nebo telefonicky kteréhokoli pracovníka služby, který mu předá základní informace o službě. Informace se týkají cílové skupiny, pracovní doby, nabídky pomoci a podpory a aktivizačních programů, orientační ceny za den pobytu, která je stanovena v rozmezí od 650,- Kč do 800,- Kč za den, v závislosti na schopnostech a dovednostech uživatele.

V případě, že zájem projeví pečující osoba, sociální pracovnice vždy domluví setkání v domácnosti osoby, která má odlehčovací službu využívat, nebo požádá o návštěvu v odlehčovací službě. Z jednání si sociální pracovnice vytvoří záznam „Jednání se zájemcem o službu“. Zájemce nemusí vyplňovat žádné žádosti, dokládat vyjádření lékaře o zdravotním stavu.

Podstatnými kritérii pro umístění na odlehčovací službu jsou:

a) Souhlas uživatele

b) Volná kapacita

Termíny si pečující zamlouvají dopředu (systém, kdo si první o využití služby požádá, ten ji čerpá).

c) Složení finanční jistiny

Pouze v případě zájmu o zamlouvení termínu s dvouměsíčním předstihem. Povinností zájemce je uzavřít smlouvu o poskytnutí odlehčovací služby a složit finanční jistinu ve výši: do 14 dnů pobytu odpovídající částce 650,-Kč/den, při pobytu nad 14 dnů částce ve výši 9 000,- Kč. Tuto finanční jistinu je povinen uživatel složit do 7 dnů od podepsání smlouvy na účet poskytovatele. Finanční jistina slouží

k pokrytí nákladů spojených s případným odstoupením od smlouvy ze strany uživatele.

V případě odhlášení uživatele a splnění určitých podmínek připravuje sociální pracovnice podklady pro ekonomický úsek a složená finanční jistina nebo její procentuální část se uživateli vrací přímo na pokladně společnosti PONTIS Šumperk o.p.s., nebo na účet, který uživatel uvede. Při odhlášení:

- do 1 měsíce do nástupu se vrací 100% složené částky;
- do 14 dnů do nástupu se vrací 50% složené částky;
- do 1 týdne a méně si ponechává společnost PONTIS Šumperk o.p.s. celou složenou částku;
- výjimkou je odhlášení uživatele z důvodu jeho úmrtí; kdy se vrací 100% složené částky.

Finanční jistina se vrací v den nástupu uživatele do služby nebo je po domluvě s uživatelem použita na úhradu odlehčovací služby. V případě nenadálých událostí, které nejsou uvedeny v bodech výše, se přistupuje a rozhoduje o vrácení finanční jistiny individuálně v týmu ve složení sociální pracovník, vedoucí, ředitel.

3.6 Snímek běžného dne

Snímek běžného dne je součástí vnitřního dokumentu společnosti, tedy Operačního manuálu, standardu č. 1 a jeho přílohy č. 5 Pracovních postupů a není veřejně dostupný.

Vzhledem k tomu, že služba poskytuje nepřetržitý provoz je snímek dne rozdělen na denní a noční směnu.

Denní směna

Provoz denní směny zajišťují zpravidla dvě pracovnice v sociálních službách s pracovní dobou od 7:00 do 19:00 a jedna provozní pracovnice s pracovní dobou od 6:00 do 14:30, pouze v pracovní dny.

Průběh ranní směny lze popsat chronologicky od jejího začátku takto:

Vstávání uživatelů, ranní hygiena - česání, holení, čištění zubů, protéz, celková sprcha, hygiena na lůžku, výměna inkontinenčních pomůcek, apod., a to v souladu s individuálními potřebami uživatelů, které jsou zaznamenány v individuálních plánech péče. Zpravidla se jedná o dobu mezi 7:00 – 10:00. Pro ukázkou jeden anonymizovaný individuální plán péče přikládám jako přílohu č. 2

V době mezi 7:00 až 10:00 dochází také dle přání uživatelů k **vydávání snídaně** a současně k provedení dohledu na užití léků. Zde pokládám za nutné zmínit, že odlehčovací služba neposkytuje zdravotní úkony. V případě potřeby uživatelů dochází do odlehčovací služby externě ošetřovatelská služba jiného poskytovatele zdravotní služby. Její využití si zařizuje sama pečující rodina. Sociální pracovnice nezjišťuje při sjednávání odlehčovací služby zdravotní stav uživatelů. Léky uživatelům na dobu pobytu chystá do lékovek rodina, pracovníci nezjišťují, o jaké léky se jedná, k jakému účelu je uživatel bere. Sociální pracovnice služby pouze doporučuje rodinám, aby popis zdravotního stavu, případně lékařské zprávy a seznam léků, který jejich blízký bere, vložili do zalepené obálky pro případ zhoršení jeho zdravotního stavu a případné předání zdravotnickým pracovníkům nebo lékařům.

Vydávání dopolední svačiny probíhá zpravidla od 9:30 do 10:00. Pokud je to možné, zapojují pracovníci v sociálních službách uživatele do přípravy svačiny. Provozní pracovnice připraví suroviny a přinese je do denní místnosti, kde z nich pracovníci v sociálních službách s uživateli připraví svačinu. Ke svačině nabízí i dopolední kávu. Pitný režim je během

celého dne zajištěn nabídkou čaje, minerálky nebo vody se sirupem. Konvice s čajem a minerálky jsou uživatelům k dispozici během celého dne na stole v denní místnosti.

Skupinové a individuální aktivity nabízejí pracovníci v sociálních službách již od 8:00 hodin. Zpravidla kolem 8:30 donesou denní tisk a zprostředkovávají z něj uživatelům informace. Od 10:00 začíná cílená skupinová aktivita, která se odvíjí od schopností a dovedností jednotlivých uživatelů a přání se do nich zapojit. Nabídce konkrétních činností a aktivit se věnují v praktické části bakalářské práce.

Doba oběda je stanovena od 11:30 do 12:30. Oběd se podává v jídelně, kam se uživatelé s pracovníky v sociálních službách přemisťují po schodech nebo výtahem. Uživatelům, kteří jsou imobilní, je oběd podáván na pokoji.

Odpočinek uživatelů je nastaven na dobu od 12:30 do 14:30. Uživatelé mohou odpočívat v křeslech nebo na lůžku, pokud chtějí, mohou se také věnovat samostatné činnosti – četbě, procházení, poslechu rádia, sledování televize apod.

Vydávání odpolední svačiny je v době od 14:30 do 15:00. Opět pracovníci v sociálních službách nabízí uživatelům kávu a sušenku nebo buchtu, kterou si v rámci aktivity společně upekli.

Individuální a skupinové aktivity probíhají také i v druhé části dne, zpravidla od 15:00 do 16:30.

Vydávání večere je stanoveno na dobu mezi 17:00 až 19:00, dle přání uživatelů. Součástí je opět připomenutí léků.

Večerní hygiena probíhá v době od 17:00 do 22:00 a obnáší celkovou sprchu, mytí vlasů, holení, stříhání nehtů, čištění zubů, protéz, výměnu inkontinenčních pomůcek.

Noční směna

Provoz noční směny zajišťuje jedna pracovnice v sociálních službách s pracovní dobou od 19:00 do 7:00.

Pracovnice v sociálních službách navazuje na započaté večerní hygieny, které probíhají od 18:00 do 22:00. Během celé noci chodí pracovnice v sociálních službách na pravidelné pochůzky, je k dispozici uživatelům, pokud potřebují doprovázet na toaletu. V případě, že mají uživatelé obrácený režim a v noci nespí, tráví s nimi čas v denní místnosti, kde mohou sledovat televizi, poslouchat rádio nebo si jen povídat.

3.7 Možnosti ukončení pobytu v odlehčovací službě

Informace o tom, jak lze ukončit pobyt v odlehčovací službě, jsem získala opět z vnitřního dokumentu Operačního manuálu odlehčovací služby, jehož součástí je ve standardu 4 jako příloha č. 2 Smlouva o poskytování odlehčovací služby. Jednou z náležitostí smlouvy jsou výpovědní důvody a výpovědní lhůty, v nichž se uvádí, že smlouva může být ukončena:

Ze strany poskytovatele:

- a) Uživatel nezaplatí ve stanoveném termínu úhradu za poskytnuté služby. Poskytovatel přistupuje k ukončení smlouvy poté, co proběhne tento stanovený postup:
 - uživatel je písemně upozorněn a vyzván k okamžitému zaplacení;
 - pokud tak neučiní, je písemně vyzván, aby se dostavil na ředitelství společnosti k podepsání dluhu a zaplacení do určitého termínu;
 - pokud nereaguje, je s ním ukončena smlouva o poskytování služby a dluh je podstoupen právníkovi.

- b) Uživatel se chová k personálu či ostatním uživatelům způsobem, který vede ke snížení jejich důstojnosti, k vytváření nepřátelského prostředí, nebo dochází k ohrožení zdraví a života těchto osob. Poskytovatel přistupuje k ukončení smlouvy až poté, co zváží individuální situaci, která nastala, a projedná ji v týmu.
- c) Uživatel se dopustí vloupání nebo krádeže na majetku poskytovatele nebo osobních věcí ostatních uživatelů či personálu. Poskytovatel přistupuje k ukončení smlouvy až poté, co zváží individuální situaci, která nastala a projedná ji v týmu.
- d) Hospitalizace uživatele delší než 1 týden (7 dnů).
- e) Odchod z pobytu do domácí péče na více jak 3 dny a popření tak posláním odlehčovací služby.
- f) Výpovědní lhůta při ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů je s okamžitou platností.

Ze strany uživatele:

- a) Uživatel může ukončit smlouvu kdykoli bez udání důvodů, lhůta pro výpověď danou uživatelem je min. 1 den před požadovaným ukončením smlouvy.

Další možnosti ukončení smlouvy:

- a) Uplynutím doby, na kterou byla sjednána, nebo v případě úmrtí uživatele.
- b) Písemnou dohodou obou smluvních stran.
- c) Zánikem poskytovatele.
- d) Zrušením registrace poskytovateli.
- e) Výpovědní lhůta v písmeni a) až d) se nestanovuje.

V této kapitole jsem představila společnost PONTIS Šumperk o.p.s. a odlehčovací službu pobytové formy jako jednu z jejich poskytovaných sociálních služeb, včetně jejích specifik. Uvedla jsem poslání, cíle a cílovou skupinu osob, které mohou odlehčovací službu využívat. Poukázala jsem na to, jak uživatelé odlehčovací služby tráví běžný den. V následující kapitole, která již patří do praktické části bakalářské práce, analyzuji odlehčovací službu společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. na základě nastavených kritérií, která vycházejí z vnitřního dokumentu, kterým je Koncepce odlehčovací služby.

4 Cíle, výzkumné otázky a metody šetření

Cílem bakalářské práce je evaluace pobytové formy odlehčovací služby, kterou poskytuje společnost PONTIS Šumperk o.p.s.

Termín evaluace má mnoho definic. Hanzelka označuje evaluaci jako proces zjišťování, shromažďování, porovnávání, hodnocení a vysvětlování nějakého stavu, kvality nebo efektivity. Tato zjištění pak mají sloužit jako podklady k dalšímu rozhodování (Hanzelka, 2009, s. 29).

Pro účely mé bakalářské práce budu termínu evaluace rozumět obdobně. Budu tedy hodnotit a vysvětlovat stav odlehčovací služby společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. za období od jejího vzniku, který se datuje k 10. 4. 2014, do konce roku 2018.

K hodnocení jsem si vybrala kritéria, která lze kvantitativně zpracovat a vychází z Konceptce odlehčovací služby pro jednotlivé roky. V příloze č. 3 uvádím Konceptci odlehčovací služby pro rok 2018. Jedná se o vnitřní dokument služby, prostřednictvím kterého vedoucí služby vyhodnocuje odlehčovací službu v souladu se Standardy kvality sociálních služeb, které jsou přílohou 2 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Samotná konceptce je rozdělena na kapitoly:

- Cíle ve vztahu k uživatelům služby;
- Cíle ve vztahu k pracovníkům služby;
- Cíle ve vztahu k veřejnosti;
- Materiálně technické zázemí;
- Co se nikam nevešlo.

V návaznosti na zjištěné údaje pak vedoucí služby připravuje návazný plán služby pro další rok.

Vzhledem k rozsáhlosti jednotlivých kapitol se zaměřím pouze na kapitolu Cíle ve vztahu k uživatelům služby a porovnáám širší časové období, od 10. 4. 2014 do konce roku 2018, k čemuž doposud takto komplexně vedoucí služby ani management společnosti nepřistoupili.

Kritéria, která budu ve své práci vyhodnocovat, vychází z Koncepce odlehčovací služby a jedná se o podkapitoly větší kapitoly Cíle ve vztahu k uživatelům služby a lze je kvantifikovat.

Kritéria:

- 4.1 Cílová skupina uživatelů služby
- 4.2 Počet uspokojených a odmítnutých zájemců
- 4.3 Kdo o osobu v domácím prostředí pečuje
- 4.4 Doba využití služby
- 4.5 Adresa bydliště
- 4.6 Využívání jednotlivých úkonů ze základních činností
- 4.7 Nabídka aktivizačních programů
- 4.8 Krizové situace, stížnosti a připomínky, poděkování

Jak již bylo zmíněno v úvodu bakalářské práce, veškerá data jsou sesbírána metodou analýzy dokumentů. Dokumenty, které jsem vybrala k analýze, mají návaznost na nastavená kritéria. Tzn., že z nich lze získat požadovaná data a následně je kvantifikovat. Jedná se o záznamy z jednání se zájemci o službu, evidenci odmítnutých zájemců, evidenci pobytu, spisovou dokumentaci uživatelů služby, která zahrnuje i rozsah poskytovaných úkonů, který je součástí smlouvy o poskytování sociální služby, individuálního plánu péče.

4.1 Cílová skupina uživatelů služby

První sledované kritérium, které podrobují analýze, je cílová skupina uživatelů. Údaje jsem čerpala ze smluv o poskytování odlehčovací služby.

Cílovou skupinu odlehčovací služby společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. jsem popsala v závislosti na pohlaví, dále jsem v souladu s věkovými kategoriemi stanovenými v Registru poskytovatelů sociálních služeb sledovala počty uživatelů v jednotlivých letech a také významný ukazatel, kterým je průměrný věk uživatelů.

Tabulka č. 3 Počet uživatelů odlehčovací služby dle pohlaví v letech 2014 - 2018

Rok	Muži	Ženy	Celkem	Kapacita lůžek k 31.12.
2014	12	21	33	5
2015	13	31	44	5
2016	19	47	66	10
2017	26	55	81	10
2018	28	57	85	10

V jednotlivých letech sledovaného období je patrné, že převyšuje počet žen. Stejně tak, jak se zvyšuje počet žen v jednotlivých letech, zvyšuje se také počet mužů. Počet uživatelů v jednotlivých letech ovlivnila mimo jiné kapacita odlehčovací služby, která je dána počtem lůžek.

Jaké je věkové složení uživatelů odlehčovací služby, jsem zpracovala do níže uvedené tabulky. Procentuální vyjádření je zaokrouhleno na jedno desetinné číslo. Jednotlivé kategorie věkových o rozpětí jsem převzala z Registru poskytovatelů sociálních služeb, kde je věková struktura následující:

- Děti kojeneckého věku (do 1 roku)
- Děti předškolního věku (1 - 6 let)

- Mladší děti (7 -10 let)
- Starší děti (11 - 15 let)
- Dorost (16 - 18 let)
- Mladí dospělí (19 - 26 let)
- Dospělí (27 - 64 let)
- Mladší senioři (65 - 80 let)
- Starší senioři (nad 80 let)

Tabulka č. 4 Počet uživatelů ve stanoveném věkovém rozpětí v letech 2014 – 2018

Rok	Počet uživatelů (%)			
	Dospělí	Mladší dospělí	Starší dospělí	Celkem
2014	9 (27,3)	2 (6)	22 (66,7)	33 (100)
2015	2 (4,5)	11 (25)	31 (70,5)	44 (100)
2016	3 (4,5)	16 (24,3)	47 (71,2)	66 (100)
2017	1 (1,2)	31 (38,3)	49 (60,5)	81 (100)
2018	4 (4,7)	34 (40)	47 (55,3)	85 (100)

Z tabulky č. 4 je patrné, že v letech 2014 a 2017 bylo uživatelů nad 80 let více jak 60 procent, v letech 2015 a 2016 dokonce více jak 70 procent, v roce 2018 se mírně snížil jejich počet a to na 55,3 procent, naproti tomu ovšem mírně vzrostl počet osob od 65 do 80 let. Pouze v prvním roce poskytování odlehčovací služby bylo ve věku od 50 do 64 let více jak 27 procent, v dalších letech se tento počet snížil pod 5 procent. Tento údaj věkového složení je důležitý pro další úvahy managementu organizace, zda ponechat nastavenou věkovou hranici 50 let, nebo se zamyslet nad její případnou změnou, ať už směrem nahoru nebo dolů.

Jako doplňující údaj jsem zvlášť zpracovala do tabulky č. 5 Průměrný věk uživatelů v jednotlivých letech. Za dobu poskytování odlehčovací služby bylo nejmladšímu uživateli 27 let a nejstaršímu uživateli 101 let.

Tabulka č. 5 Průměrný věk uživatelů v letech 2014 - 2018

Rok	Průměrný věk
2015	81
2016	81
2017	82
2018	82

V letech 2014 a 2015 byl průměrný věk 81 let, v následujících letech se již navýšil na 82 let. Tento údaj vypovídá o tom, že odlehčovací službu využívá stále více uživatelů ve vysokém věku, což může souviset s demografickým vývojem naší společnosti, jak jsem uváděla dle Průši v teoretické části práce.

4.2 Počet uspokojených a odmítnutých zájemců

Druhým sledovaným kritériem byl počet uspokojených a odmítnutých zájemců. Konkrétně z kolika zájemců o službu se stali uživatelé a byla s nimi následně uzavřena smlouva o poskytnutí odlehčovací služby a naopak kolik zájemců bylo odmítnuto a zaevidováno jako odmítnutí zájemci o odlehčovací službu. Data jsem čerpala z uzavřených smluv o poskytování odlehčovací služby a evidence odmítnutých zájemců.

Podstatným aspektem v souvislosti s odmítnutými zájemci je kapacita lůžek v daném roce, kterou poskytovatel disponoval. Vzhledem k tomu, že se ale v letech 2014 a 2016 měnil počet lůžek v průběhu roku, uvádím v tabulce č. 6 také počet lůžek vždy k 31. 12. daného roku. Kromě počtu uživatelů uvádím také celkový počet uzavřených smluv a to z důvodu, aby bylo patrné, že někteří uživatelé využívali službu během roku opakovaně. Pro doplnění je třeba zmínit, že do počtu uživatelů se počítá každá osoba pouze jednou, pokud využila odlehčovací službu alespoň jeden den v daném

roce a to bez ohledu na to, kolik opakovaně uzavřela smluv o poskytování odlehčovací služby.

Tabulka č. 6 Přehled uspokojených a odmítnutých zájemců včetně celkového počtu uzavřených smluv

Rok	Počet lůžek k 31. 12. daného roku	Počet uspokojených zájemců (počet uživatelů v daném roce)	Celkový počet uzavřených smluv	Počet odmítnutých zájemců
2014	5	33	67	21
2015	5	44	119	35
2016	10	66	139	23
2017	10	81	221	36
2018	10	85	230	60

Po navýšení počtu lůžek v roce 2016 mírně klesl počet odmítnutých zájemců, v roce 2017 se počet odmítnutých zájemců opět navýšil. Z jednání se zájemci a následné evidence odmítnutých zájemců jsem se dozvěděla, že někteří odmítnutí zájemci měli zájem pouze o konkrétní termín odlehčovací služby a pokud nebyl volný, tak již dále o využití odlehčovací služby neusilovali. Nejčastěji se jednalo o měsíce od května do září, kdy si pečující osoby chtěly vyjet na dovolenou. Jiné pečující osoby se byly schopny nabídky termínu více přizpůsobit, častěji využívaly odlehčovací službu v delším časovém úseku, nebo v kratším časovém úseku, ale opakovaně. Kolikrát za rok využili uživatelé odlehčovací službu, jsem zpracovala do tabulky č. 7.

Dalo by se předpokládat, že při součtu násobku četnosti využití služby počtem uživatelů, bychom měli získat počet uzavřených smluv. Ve skutečnosti tomu tak je až v letech 2017 a 2018, kdy se nastavil ve službě způsob evidence poskytnutých pobytů tak, že na každý termín pobytu byla zvlášť připravena smlouva o poskytnutí odlehčovací služby. V letech 2014,

2015 a 2016 bylo více termínů zpracovááno do jedné smlouvy o poskytnutí odlehčovací služby.

Tabulka č. 7 Kolikrát za rok využili uživatelé odlehčovací službu

Opakování	2014	2015	2016	2017	2018
1 krát	26	24	36	46	51
2krát	2	7	10	11	16
3 krát	2	6	2	12	6
4 krát	2	1	7	4	4
5 krát	1	-	2	-	1
6 krát	-	4	4	3	3
7 krát	-	-	1	-	2
8 krát	-	-	-	1	1
9 krát	-	-	1	1	2
10 krát	-	-	-	1	1
11 krát	-	-	-	1	-
12 krát	-	1	-	-	-
13 krát	-	-	1	-	1
14 krát	-	1	1	-	1
19 krát	-	-	1	-	-
20 krát	-	-	-	-	1
21 krát	-	-	-	1	-
24 krát	-	-	-	1	-

Nejčastěji využívaly pečující osoby odlehčovací službu jedenkrát až dvakrát za rok. Případy, kdy uživatelé využívají odlehčovací službu 7 a více krát, se týkají pouze několika málo jedinců. Když jsem se zajímala, o jaké situace se jedná, zjistila jsem, že často si takto nastavují péči pečující osoby, které již pečují déle jak jeden rok a chtějí si pravidelně udělat čas na sebe, své děti, vnoučata nebo si jen tak odpočinout.

U četnosti, která byla více jak 20krát, se jednalo o situace, kdy pečující osoba docházela ještě do zaměstnání. Přes pracovní týden využíval její blízký odlehčovací službu a víkend trávil v domácím prostředí. Zde se mi nabízela otázka: Proč osoby nevyužily ujednání z pravidel o poskytnutí péče, kdy si mohly po dobu tří dnů vzít svého blízkého do domácího prostředí, aniž by byla ukončena Smlouva o poskytnutí odlehčovací služby? Pro sociální pracovníci odlehčovací služby by se tak snížila administrativa spojená

s opakovaným uzavíráním smlouvy. To, že takto opakovaně službu uživatelé nebo jejich pečující osoby nerealizovali, bylo z finančního důvodu. Po dobu odchodu ze služby do domácího prostředí na maximální dobu tří dnů by jim byl zachován jejich pokoj, mohli by si zde ponechat své osobní věci. Nevýhodou by ale byla povinnost úhrady za lůžko, což by např. u jednolůžkového pokoje za předpokladu, že by odcházel na sobotu a neděli domů za dobu jednoho měsíce, činilo 1600,- Kč dle platného ceníku k 1. 11. 2018, který příkládám jako přílohu č. 4. Při analýze odmítnutých zájemců jsem se zaměřila i na měsíce, ve kterých byli zájemci o službu odmítáni. Jako zdroj informace jsem použila evidenci odmítnutých zájemců a pořadník, kde sociální pracovnice uvádí také požadavek zájemců na konkrétní termíny využití odlehčovací služby, viz tabulka č. 8.

Tabulka č. 8 Odmítnutí zájemců dle měsíců v roce, za období 2014 – 2018

Měsíc	2014	2015	2016	2017	2018
Leden	-	1	-	1	5
Únor	1	-	1	2	2
Březen	3	1	-	3	5
Duben	2	3	2	-	3
Květen	3	1	2	1	7
Červen	1	11	4	2	11
Červenec	2	5	3	6	12
Srpen	6	6	2	1	6
Září	2	3	-	6	3
Říjen	1	3	4	3	2
Listopad	-	1	3	7	2
Prosinec	-	-	2	4	2

Z výstupů je patrné, že nejvíce odmítnutých zájemců žádalo o termíny v měsících červen, červenec, srpen. V posledním sledovaném roce se objevují měsíce jako leden, březen a květen. Poptávka po letních měsících souvisí s čerpáním dovolených v letních měsících, což je také popsáno v jednání se zájemci. V měsíci lednu se jedná o čerpání zimní dovolené a v měsíci březnu

požadavek na volno z důvodu jarních prázdnin dětí nebo vnoučat pečujících osob.

4.3 Kdo o osobu v domácím prostředí pečuje

Třetí kritérium se zabývá rozklíčováním a poukázáním na to, kdo je pečující osobou, a to z pohledu vztahu k zájemci o službu, viz tabulka č. 9.

Pro porozumění textu je nutné si ujasnit, že zájemcem o službu rozumíme osobu, která by měla odlehčovací službu využívat a uzavírá se s ní také smlouva o poskytnutí odlehčovací služby. Výjimka při uzavírání smlouvy nastává pokud:

- zájemce o službu pověří uzavřením smlouvy jinou osobu na základě plné moci;
- smlouvu uzavírá opatrovník na základě rozhodnutí soudu o opatrovnictví nebo zástupce prostřednictvím institutu zastoupení členem domácnosti;
- smlouva je uzavřena na základě lékařského vyjádření pověřeným pracovníkem obce s rozšířenou působností.

V případě, že zájem o službu projeví pečující osoba, probíhá vždy další jednání za přítomnosti samotného zájemce o odlehčovací služby. U každého zájemce je pak v jednání se zájemcem zaznamenáno, kdo o něho v domácím prostředí pečuje.

Abych zjistila, kdo převážně pečuje o zájemce o odlehčovací služby společnosti PONTIS Šumperk o.p.s., podrobila jsem analýze všechny záznamy z jednání se zájemci, ať už došlé elektronickou cestou, zapsané sociální pracovníci po telefonickém rozhovoru nebo proběhlé osobní schůzce. Jako důležité považuji také zmínit, že se jednalo o všechna jednání se zájemci o službu. Tedy ta, která vyústila do uzavření smlouvy o poskytnutí odlehčovací služby i ta, kde k uzavření smlouvy nedošlo, ať už

z kapacitních důvodů poskytovatele nebo z rozhodnutí samotného zájemce o službu. Počet pečujících osob jsem zpracovala za celé období poskytování odlehčovací služby, procentuální vyjádření je zaokrouhleno na jedno desetinné číslo.

Tabulka č. 9 Konkretizace pečujících osob ve vztahu k zájemcům odlehčovací služby v letech 2014 - 2018

Pečující osoba	Počet osob	Počet v %
Dcera	267	45,9
Syn	97	16,7
Manželka	72	12,4
Manžel	22	3,8
Matka	4	0,7
Otec	1	0,2
Snacha	37	6,4
Vnučka	24	4,1
Vnuk	6	1
Neteř	6	1
Bratr	4	0,7
Přítelkyně	6	1
Přítel	1	0,2
Družka	1	0,2
Synovec	2	0,3
Švagrová	1	0,2
Sestřenice	1	0,2
Jiné zařízení	20	3,4
Veřejný opatrovník	6	1
Známá	4	0,7
	Celkem 581	100

Z analýzy je patrné, že pečujícími osobami, které převážně využívají odlehčovací službu společnosti PONTIS Šumperk o.p.s., jsou převážně dcery (267 osob), které pečují o svého rodiče. Dalšími významnými pečujícími jsou synové (97 osob), manželky (72 osob), snachy (37 osob), vnučky (24 osob) a manželé (22 osob). Pokud budu vycházet z celkového počtu pečujících osob za sledované období, tak v 45,9 procentech požadovaly využít odlehčovací službu dcery a 72,8 procent pečujících osob bylo ženského pohlaví. Tento údaj se přibližuje výzkumu Zavazalové, která uvádí, že péči vykonávají

častěji ženy a to v 76 procentech, podrobněji je popsán v teoretické části bakalářské práce.

Ve 3 procentech se o odlehčovací službu zajímali pracovníci jiných zařízení. Ze zápisu z jednání se zájemci vyplynulo, že se jednalo o pracovníky:

- a) pečovatelských služeb, jejichž uživatelé již péči v domácím prostředí za pomoci této služby nezvládali;
- b) zdravotnických zařízení, která se snažila zajistit návaznou péči o osoby, které měly být propuštěny po hospitalizaci v nemocnici, a návrat do domácího prostředí nebyl z různých důvodů možný.

Pod pojmem známá jsou označeny osoby, které poskytují pomoc v rámci sousedské výpomoci a tvoří ani 1 procento z pečujících osob.

4.4 Doba využití služby

V tomto čtvrtém kritériu vyhodnocuji na základě evidence pobytu, kolik dnů za rok strávili uživatelé v odlehčovací službě. Výstupy jsem zpracovala do tabulky č. 10.

V pravidlech odlehčovací služby společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. je ohraničena doba poskytování služby maximálně na 3 měsíce s tím, že je na zvážení týmu, zda v důsledku těžké životní situace udělí výjimku a dobu pobytu v odlehčovací službě uživateli prodlouží. Z důvodů zachování poslání a smyslu odlehčovací služby bylo zpracováno k 1. 1. 2019 do pravidel odlehčovací služby ustanovení, že odlehčovací službu je možné využít během kalendářního roku v součtu maximálně 6 měsíců.

Pro analýzu jsem zvolila úseky, které jsem nastavila dle kalendářního rozdělení roku na týdny a měsíce. Co se týká týdnů, zpracovávám úseky od 1 do 7 dnů a od 8 do 14 dnů využití služby. Vycházím zde z vlastní zkušenosti z praxe. Jedná se o obvyklou dobu čerpání dovolených. Měsíční

úseky stanovují podle délky měsíce, kde vzhledem k rozdílným počtům dnů v měsících zaokrouhluji počty dnů v měsíci na celá čísla. Konkrétně se pak jedná o sledované úseky od 15 do 30, od 31 do 60, od 61 do 90, od 91 do 120, od 121 do 150 a nad 151 dnů za rok.

Tabulka č. 10 Počet dnů za rok strávených uživateli v odlehčovací službě v letech 2014 - 2018

	2014	2015	2016	2017	2018
1 - 7 dnů	16	8	14	13	17
8 - 14 dnů	3	11	11	18	19
15 - 30 dnů	6	9	18	23	18
31 - 60 dnů	5	9	12	13	20
61 - 90 dnů	2	3	0	9	4
91 - 120 dnů	0	3	5	2	4
121 - 150 dnů	1	1	2	1	1
151 -180 dnů	0	0	3	1	0
nad 181	0	0	1	1	2
Celkem uživatelů	33	44	66	81	85

Analýza dat ukázala, že mírně narůstá počet uživatelů, kteří strávili v odlehčovací službě za rok pobyt v délce 8 až 14 dnů. Rozsah 1 až 7 dnů je až na rok 2015 téměř obdobný. Dá se také sledovat, že od roku 2016 narůstá počet uživatelů, kteří využili odlehčovací službu v rozsahu od 15 do 30 a také od 31 do 60 dnů.

Nad rámec 181 dnů, tzn. více jak půl roku, strávil v letech 2016 a 2017 jeden uživatel, v roce 2018 již dva uživatelé. Pravidlem, které nově stanovuje, že doba pobytu by neměla překročit 6 měsíců, by měla služba předejít nahrazování jiných druhů sociálních služeb pobytové formy pro seniory a osoby se zdravotním postižením.

Z analýzy uzavřených smluv vyplynulo, že výjimka o prodloužení pobytu nad rámec 3 měsíců byla od roku 2014 do roku 2018 využita v deseti případech. A to z důvodu, že se schopnosti a dovednosti uživatele služby zhoršily natolik, že nebyl možný návrat do domácího prostředí a s pečující

rodinou a poskytovateli pobytových sociálních služeb se intenzivně řešilo umístění těchto osob do jiného druhu sociální služby.

4.5 Adresa bydliště

Jako páté kritérium jsem zpracovala adresu bydliště uživatelů odlehčovací služby. Jak již bylo uvedeno výše, územní působnost odlehčovací služby společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. je celý Olomoucký kraj. Abych se dozvěděla přesnější lokality, ze kterých uživatelé do služby přicházejí, podrobila jsem analýze trvalé bydliště uvedené ve smlouvě o poskytování odlehčovací služby. Podrobný výčet obcí a měst uvádím v příloze č. 5 Přehled měst a obcí dle trvalého bydliště uživatelů odlehčovací služby v letech 2014 – 2018. Součet uvedených uživatelů nesouhlasí s celkovým počtem osob, které využily v jednotlivých letech smlouvu o poskytování odlehčovací služby, z toho důvodu, že se v jednotlivých letech opakují stejní uživatelé. Rozložení lokalit jsem pro přehlednost zpracovala do mapy uvedené v příloze č. 6 Mapa měst a obcí, dle trvalého bydliště uživatelů odlehčovací služby v letech 2014 – 2018.

Do tabulky č. 11 jsem zpracovala počty uživatelů z jednotlivých okresů Olomouckého kraje. Počet osob z jiných krajů jsem uvedla souhrnně, v řádku uživatelé z jiných krajů.

Tabulka č. 11 Počet uživatelů dle okresů Olomouckého kraje

Okresy Olomouckého kraje	Počty uživatelů	Procentuální počet
Jeseník	9	4,2
Olomouc	8	3,7
Prostějov	-	-
Přerov	1	0,5
Šumperk	187	87,4
Uživatelé jiných krajů	9	4,2
Celkem	214	100

Ze získaných údajů je patrné, že převážná část uživatelů odlehčovací služby (87,4 procent) byla z okresu Šumperk, následovaly okresy, které s okresem Šumperk přímo sousedí, tedy okres Jeseník (4,2 procent) a Olomouc (3,7 procent). Z odlehlého okresu Přerov (0,5 procent) bylo zastoupení zcela minimální a z okresu Prostějov dokonce žádné.

Z dat je patrné, že odlehčovací služba byla poskytnuta i uživatelům z jiných krajů, zejména z toho důvodu, že jejich pečující osoby žijí nebo žily v Olomouckém kraji.

4.6 Využívání jednotlivých úkonů ze základních činností

V kritériu šest jsem se zaměřila na evidenci poskytovaných úkonů, které jsou uživatelům odlehčovací služby účtovány. Data jsem čerpala z počítačového programu „Pečovatelská služba“, který je upraven pro potřeby odlehčovací služby společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. a slouží k vyúčtování poskytnuté odlehčovací služby.

V souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů dodržuje odlehčovací služba společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. stanovené částky úhrady za jednotlivé úkony a pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. V praxi to znamená, že pracovníci v přímé péči sledují dobu trvání jednotlivých úkonů a ty pak během dne zapisují do tiskopisu k tomu určenému. Po půlnoci pak pracovník na noční směně sečte časy za jednotlivé úkony předchozího dne a zadá do počítačového programu, který pak vygeneruje konečné vyúčtování každému uživateli.

V tabulce č. 12 jsem zpracovala, jak byly časově během roku jednotlivé úkony náročné (to se týká úkonů, které se sledují v hodinové sazbě) nebo kolik jich bylo za rok poskytnuto (údaj se týká úkonů, které jsou evidovány jako úkony bez časového rozlišení). Názvy jednotlivých úkonů přímo nekorrespondují s přesným zněním ve vyhlášce 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, ale jsou uváděny tak, jak je má poskytovatel odlehčovací služby pojmenovány. Věnuji se pouze úkonům, které se poskytují individuálně a evidenční jednotkou je buď hodina = h nebo úkon = ú.

Z tabulky je znát, že se navyšují počty odebraných obědů, svačin, snídaní a večeří, stejně tak se navyšují i počty ubytování a to jak na jednolůžkových, tak na dvoulůžkových pokojích. Tento údaj souvisí s navyšováním kapacity odlehčovací služby v průběhu let 2014 až 2018.

Tabulka č. 12 Přehled poskytnuté péče za sledované období 2014 – 2018

Název úkonu	Jednotka	2014	2015	2016	2017	2018
		Počet jednotek	Počet jednotek	Počet jednotek	Počet jednotek	Počet jednotek
Doprovod	h	4	-	2,5	6	3
Mytí rukou, úst, obličeje apod.	h	101	172	146	97	64
Oběd	ú	452	839	1511	1507	1636
Oběd dietní	ú	217	429	717	906	1003
Pochůzky	h	4	1	1	2	-
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	h	212	407	808	753	775
Pomoc při oblékání a svlékání	h	167	423	634	642	581
Pomoc při použití WC	h	245	205	159	134	69
Pomoc při prostorové orientaci	h	262	373	555	686	656
Pomoc při přesunu	h	58	67	34	46	80
Pomoc při přípravě stravy	h	26	41	79	71	60
Snídaně, večeře	ú	1341	2728	4809	4813	5131
Sprcha, hygiena na lůžku	h	156	437	747	756	679
Stříhání nehtů na ruku, česání, mytí vlasů	h	1	1	4	1	6
Svačina	ú	1243	2051	3285	3577	3778
Ubytování 1 lůžkový pokoj	ú	-	-	967	818	825
Ubytování 2 a 3 lůžkový pokoj	ú	664	1398	1477	1668	1760

V roce 2018 klesl oproti roku 2017 počet hodin, kdy pracovníci v sociálních službách zajišťovali pomoc a podporu při oblékání a svlékání, při sprchování nebo celkové hygieně na lůžku, při mytí rukou, úst, obličeje, při přípravě stravy, při použití WC a při prostorové orientaci. Navýšil se počet hodin při podávání jídla a pití, při přesunech. Na základě tohoto údaje

by se dalo říci, že v roce 2018 oproti roku 2017 využily odlehčovací službu osoby s více zachovanými sebeobslužnými schopnostmi a dovednostmi.

Z počítačového programu jsem byla také schopna zjistit, kolik uživatelů odlehčovací služby využilo během pobytu konkrétní úkony a zpracovala jsem je do obdobné tabulky č. 13.

Tabulka č. 13 Využití úkonů za sledované období 2014 – 2018

Název úkonu	2014	2015	2016	2017	2018
	Využilo uživatelů	Využilo uživatelů	Využilo uživatelů	Využilo uživatelů	Využilo uživatelů
Doprovod	4	-	2	2	1
Mytí rukou, úst, obličej apod.	28	34	50	60	60
Oběd	32	40	57	74	77
Oběd dietní	27	44	62	75	79
Pochůzky	3	1	2	3	-
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	32	42	64	76	75
Pomoc při oblékání a svlékání	30	38	59	74	74
Pomoc při použití WC	26	27	44	57	36
Pomoc při prostorové orientaci	25	36	65	81	85
Pomoc při přesunu	10	9	18	18	23
Pomoc při přípravě stravy	26	39	58	60	61
Snídaně, večeře	32	44	66	80	84
Sprcha, hygiena na lůžku	27	38	63	76	76
Stříhání nehtů na rukou, česání, mytí vlasů	6	5	12	6	13
Svačina	32	41	54	68	72
Ubytování 1 lůžkový pokoj	-	-	31	31	38
Ubytování 2 a 3 lůžkový pokoj	33	44	54	58	65

Podle sledování údaje, kolik využilo daný úkon uživatelů, se dá říci, že průřezově všemi roky minimálně 70 procent uživatelů potřebovalo pomoci při hygieně a obecně s úkony spojenými s hygienou, dokonce minimálně jak 80 procent uživatelů potřebovalo zajistit pomoc a podporu při podávání jídla a pití a minimálně 87 procent při oblékání a svlékání. Pomoc při používání toalety potřebovalo minimálně 40 procent uživatelů. Pomoc při prostorové orientaci potřebovalo v roce 2014 75 procent uživatelů v letech

2017 a 2018 již celých sto procent. Nejméně využívanými úkony byly doprovody a pochůzky.

Skupinově poskytované úkony prezentuji v tabulce č. 14. Tyto úkony se evidují tak, že se dělí počtem uživatelů, kteří je využijí a násobí počtem pracovníků v přímé péči, kteří je současně poskytovali. Pro dokreslení pouze v tabulce uvedu, kolik jich v daném roce využilo uživatelů.

Tabulka č. 14 Využití skupinových úkonů v letech 2014 až 2018

Název úkonu	Využilo uživatelů				
	2014	2015	2016	2017	2018
Cvičení	21	28	38	46	34
Posilování paměti	33	38	49	37	46
Procházky	21	28	37	49	49
Výlety	2	8	-	7	-
Výtvarná činnost	16	24	15	35	42
Zpívání	21	27	18	14	9

Z úkonu ubytování lze spočítat také obložnost. Analýza obložnosti se mi nabízela zpracovat v rámci kritéria doba využití služby, ale protože se její výpočet váže současně k využívání jednotlivých úkonů ze základních činností, zvolila jsem ji popsat v rámci této kapitoly.

Obložnost sleduje vedoucí služby pro účely statistických dat vykazovaných pro Olomoucký kraj, odbor sociálních věcí do systému VERSO. Dle požadavků Olomouckého kraje a vydané metodiky „Terminologie dle druhu sociálních služeb a výkonnostní ukazatele“ by měla odlehčovací služba vykazovat obložnost nejméně 90%.

K výpočtu obložnosti jsem dospěla výpočtem kapacity počtu lůžkodnů = maximální možný počet lůžkodnů v případě 100 procentního využití kapacity v daném roce (zohlednila jsem vždy období, kdy byla služba poskytována při kapacitě 3, 5, 10 lůžek) a skutečným počtem obsazenosti

lůžek vedených v evidenci úkonů jako ubytování na jednolůžkovém, dvoulůžkovém nebo třílůžkovém pokoji.

Pro přehlednost uvádím obložnost za jednotlivé roky v tabulce č. 15, procenta jsou zaokrouhlena na celé číslo.

Tabulka č. 15 Obložnost v letech 2014 – 2018.

Rok	Max. kapacita lůžkodnů	Počet lůžkodnů celkem	Obložnost v procentech
2014	905	664	73
2015	1 825	1 400	77
2016	3 090	2 444	79
2017	3 650	2 486	68
2018	3 650	2585	71

V roce 2017 obložnost o 9 procent klesla, což vycházelo z toho, že služba přestala využívat smíšených pokojů, tzn., že přestala využívat možnosti dávat na dvoulůžkové pokoje muže a ženy, pokud se nejednalo o manželský pár nebo druha a družku. Tuto možnost zachovali pouze pro třílůžkový pokoj, který je v těsné blízkosti kanceláře pracovníků v sociálních službách a je určen především pro zcela imobilní osoby (je vybaven stropním zvedacím zařízením), jejichž soukromí lze zajistit mobilními paravány. V praxi pak nebyl dvoulůžkový pokoj plně využit. V roce 2018 se obložnost oproti roku 2017 opět o 3 procenta navýšila a to i přes to, že služba byla po dobu jednoho týdne v měsíci březnu 2018 omezena na 3 lůžka z důvodu výměny podlahových krytin a přes vánoce v termínu od 24. do 26. 12. 2018 úplně uzavřena tak, aby mohli uživatelé strávit vánoční svátky v rodinném kruhu.

Počet odebraných úkonů úzce souvisí také s úhradou za poskytnuté odlehčovací služby, což uvádím jako doplňující informaci v tabulce č. 16, kde jsem zpracovala úhrady za jednotlivé roky. V tabulce zdůrazňuji rozdílný počet lůžek v jednotlivých letech, opět k 31.12. daného roku. Sleduji také přepočítání celkových úhrad na lůžkodny v jednotlivých letech, z čehož lze

získat informaci o tom, kolik průměrně uhradili uživatelé za jeden den pobytu v odlehčovací službě.

Tabulka č. 16 Úhrada za poskytnutí odlehčovací služby v letech 2014 až 2018

Rok	Počet lůžek k 31.12.	Úhrada v Kč	Počet lůžkodnů	Přepočet na lůžkodny v Kč
2014	5	440 706,-	664	664,-
2015	5	795 475,-	1 400	568,-
2016	10	1 182 135,-	2 444	484,-
2017	10	1 220 906,-	2 486	491,-
2018	10	1 254 353,-	2585	485,-

Na nárůstu úhrad za poskytnutou péči se podílel nejen nárůst počtu uživatelů v jednotlivých letech, ale také i zdražování ceny za jednotlivé úkony, zejména zdražování ceny oběda, dietního oběda a také vznik jednolůžkových pokojů, kde je cena nastavena výše než u dvoulůžkových a třílůžkového pokoje.

Při přepočtu na lůžkodny je však patrné, že cena, kterou uživatelé uhradili za jeden den pobytu, má spíše klesající tendenci. Stav by se dal vysvětlit tak, že sice počet uživatelů stoupal, ale snižoval se počet poskytnutých úkonů a to např.: z důvodu, že uživatelé měli zachovánu vyšší míru soběstačnosti. V letech 2016 až 2018, kdy se již dlouhodobě ustálil počet 10 lůžek, je počet lůžkodnů téměř obdobný a také cena za den pobytu v odlehčovací službě je rozdílná v řádu několika korun.

4.7 Nabídka aktivizačních programů

V sedmém kritériu jsem se zaměřila na nabídku aktivizačních programů z evidence záznamů o aktivitě. Do aktivizačních programů jsem zahrнула i úkony ze základní činnosti, které patří ve vyhlášce 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů do rozsahu úkonů písmene e) zprostředkování

kontaktu se společenským prostředím, f) sociálně terapeutické činnosti a h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. K těmto úkonům jsem do tabulky č. 16 zpracovala také zdravotní cvičení, které patří do fakultativní nabídky a zajišťují ho fyzioterapeutky společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. z Centra Therasuit. Přesto, že se jedná z větší části o úkony ze základní činnosti, věnuji jim tuto samostatnou kapitolu a to z důvodu, že jsou takto odděleně zpracovány v Konceptu odlehčovací služby a navíc jsou zpravidla poskytovány ve skupině.

Nabídku aktivizačních činností jsem sledovala pouze za roky 2017 a 2018, kdy se v odlehčovací službě začala vést cílená evidence těchto aktivit a bylo ji možné podrobit vyhodnocení. Při analýze aktivizačních programů jsem zjistila, že jejich nabídka je velice široká, proto jsem je roztrídila do skupin podle toho, jaké schopnosti a dovednosti mají rozvíjet nebo udržovat. Jedná se o:

- **pohybové aktivizační činnosti** (zahrnují cvičení na židli, u stolu, házení kroužků na cíl, používání therabandů, molitanových míčků, ježků, overballů, procházky v okolí budovy odlehčovací služby, do obchodu za účelem nákupu);
- **rozvoj jemné motoriky** (zahrnují skládání geometrických tvarů, dřevěných tvarů; navlékání korálek; hledání předmětů ve směsi z kukuřice, hrachu, čočky; malování mandal; hra společenských her – člověče nezlob se, pexeso, skládání puzzle);
- **trénování paměti** (reminiscence na období Vánoc, Nového roku, masopustu, MDŽ, den matek a dalších období spojených s tradicemi a významnými událostmi v naší republice – vznik Československé republiky, 17. listopad 1989 atd.; doplňování přísloví, povolání; vzpomínání na život na vsi, bývalé zaměstnání, na známé herce a filmy; ale také četba knih a denního tisku; kutálení míčem po stole a hledání slov na určité písmeno; přesmyčky; osmisměrky; křížovky;

využívání kognitivních kufříků a speciálních sad; smyslové aktivity s ovocem a kořením apod.);

- **výtvarná činnost** (příprava velikonočních ozdob; barvení vajíček; výroba věnců; motání vlny; šití; výroba kukuřičných ozdob; tvorba podzimní a následně vánoční výzdoby apod.);
- **pečení a příprava stravy** (pečení zejména buchet, bábovek, perníků, štrúdlu, žemlovky, dezertů za studena, muffinů, koláčů, sladkých a slaných závinů; příprava pomazánek ke svačině a večeři; loupání ovoce; čištění a krájení a strouhání zeleniny; příprava salátů, vaječné tlačenky apod.);
- **činnosti spojené s domácími pracemi** (zapojení uživatelů do výměny ručníků, ubrusů, skládání ubrousků a utěrek, stolování apod.);
- **zahradní terapie** (zakládání mobilních a vyvýšených záhonů, sázení rostlin a květin, pletí a zalévání; přesazování pokojových květin a jejich zalévání; z vypěstovaných bylin výroba bylinkové soli, polštářků; ukládání bylin do sklenic; výroba marmelád, kompotů, sirupů, domácích limonád apod.);
- **zdravotní cvičení** (fakultativní činnost, která je zajišťována fyzioterapeuty a obnáší jak cvičení, tak i masáže apod.).

Tabulka č. 17 Přehled aktivizačních činností v letech 2017 - 2018

Název aktivizační činnosti	Počet uskutečněných činností	
	2017	2018
Pohybové aktivizační činnosti	76	108
Rozvoj jemné motoriky	43	62
Trénování paměti	41	61
Výtvarná činnost	9	11
Pečení a příprava stravy	20	105
Činnosti spojené s domácími pracemi	2	15
Zahradní terapie	2	33
Zdravotní cvičení	29	34

Z údajů je patrné, že v roce 2018 narostl počet všech uskutečněných aktivizačních činností. Na velkém vzestupu v roce 2018 byla realizace pohybových aktivizačních činností a také zaměření se na běžné činnosti, které by prováděli uživatelé i ve své vlastní domácnosti, tedy zapojení do pečení a přípravy stravy. Jako teprve rozvíjející se vnímám zapojení uživatelů do činností spojených s domácími pracemi a zahradní terapie, která v roce 2017 byla na počátku zrodu a v roce 2018 vznikla prostřednictvím projektu a ve spolupráci se Střední školou železniční, technickou a služeb, Šumperk, kdy vyrobili studenti oboru truhlář mobilní vyvýšené záhony.

4.8 Krizové situace, stížnosti a připomínky, poděkování

Jako poslední osmé kritérium jsem zpracovala evidenci záznamů krizové situace a také stížnosti a připomínky, poděkování.

V Operačním manuálu Odlehčovací služby je uvedeno, že za krizovou situaci (lze užívat také terminologii jako nouzovou nebo havarijní situaci) považují situace:

- se kterými se doposud nesečkali, a je reálné, že by k nim mohlo při poskytování odlehčovací služby dojít, a proto je potřeba se na ně do budoucna připravit,
- které již jsou popsány a mají zpracovaný postup jejich řešení, ale na pracovníka působily v daném kontextu zcela nově a nepředvídatelně a je potřeba je znovu projednat v týmu a zrevidovat popsany způsob řešení situace.

Může se jednat o ohrožení života, zdraví a bezpečí uživatelů či pracovníků odlehčovací služby (např. spáchání trestného činu, úraz, poskytnutí první pomoci nebo neodkladnou hospitalizaci, situace plynoucí z technických zařízení, jako je vypuknutí požáru, vytopení, vypnutí elektřiny, vody, apod.).

V pravidelných ročních intervalech vedoucí služby tyto situace vyhodnocuje a přijímá taková opatření, aby k těmto situacím nedocházelo, nebo aby se zmírnil dopad situací na uživatele a pracovníky služby. Krizové situace, které od roku 2014 do roku 2018 řešil tým odlehčovací služby, jsem zpracovala do tabulky č. 18.

Tabulka č. 18 Přehled řešených krizových situací v letech 2014 - 2018

Rok	Krizová situace	Počet situací	Celkový počet
2014	Agresivní chování uživatele s demencí	1	1
2015	Odchod uživatele ze služby ³	1	1
2016	Úmrtí	2	3
	Náhlé zhoršení zdravotního stavu a přivolání rychlé zdravotní služby	1	
2017	Zapnutí alarmu na budově	1	2
	Odchod uživatele ze služby	1	
2018	Výpadek elektrické energie na budově	1	2
	Agresivní chování uživatele v důsledku schizofrenie	1	

Součástí tohoto kritéria je také analýza přijatých stížností a připomínek, poděkování, které jsem čerpala z evidence přijatých stížností a zavedeného sešitu připomínek a poděkování.

V Operačním manuálu odlehčovací služby je popsán rozdíl mezi stížností a připomínkou

Podněty a připomínky – jsou návrhy, nápady a doporučení ze strany uživatele nebo rodiny, které se týkají služby. Podněty slouží k zamyšlení,

³ Odchod uživatele ze služby se považuje za krizovou situaci, pokud uživatel není schopen zcela posoudit riziko svého jednání a svým rozhodnutím by mohl ohrozit své zdraví nebo život. Tato rizika jsou popsány v individuálním plánu péče včetně postupu pro jejich předcházení nebo následného postupu pokud k nim přímo dojde.

k inspiraci, ale nemusí být vždy realizovatelné. Věty mohou znít např.: „Mohli byste....., doporučil bych....., bylo by vhodné, aby....., apod.“

Podněty a připomínky řeší pracovníci okamžitě v danou chvíli a následně je projednávají na nejbližší poradě týmu.

Stížnost – je projev nespokojenosti závažného charakteru. Uživatel nebo rodina podávají stížnost s očekáváním, že bude řešena. Mohou být podávány osobně, písemně nebo anonymně prostřednictvím schránky na stížnosti. Věty mohou znít takto: „Stěžuji si na, nelíbí se mi,, přeji si, abyste vyřešili, apod.“

Každou stížnost musí pracovník přijmout, zapsat do určeného tiskopisu a předat svému nadřízenému. Může nastat situace, že pracovník obdrží stížnost sám na sebe. I v tomto případě ji musí zapsat. Všechny stížnosti se ukládají v kanceláři vedoucího.

V Operačním manuálu je uvedeno, že stížnost musí být vyřešena do 30 kalendářních dnů. Stěžovatel musí být o řešení písemně vyrozuměn. Anonymní stížnosti jsou řešeny na pravidelných poradách týmu. Informace o jejich přijetí a vyřízení se vyvěšují na informační tabuli odlehčovací služby. Počet přijatých stížností a poděkování jsme zpracovala do tabulky č. 19.

Tabulka č. 19 Přehled přijatých stížností a poděkování v letech 2014 až 2018

Rok	Počet stížností	Počet poděkování
2014	0	4
2015	2	9
2016	0	29
2017	0	18
2018	2	53

Stížnosti, které byly v odlehčovací službě projednávány, se týkaly pádu užívatelky, způsobu polohování imobilního uživatele, způsobení modřiny imobilní užívatelce a rušení nočního klidu jedním z uživatelů.

Přijatá poděkování výrazně převyšují nad řešenými stížnostmi a každým rokem jich stále přibývá. Vedoucí odlehčovací služby⁴ si tento nárůst vysvětluje lépe nastavenou evidencí a to od roku 2016. Do té doby tým vnímal dobře odvedenou práci při péči o uživatele jako samozřejmost, ale teprve v rámci pravidelných supervizí se s ní naučil pracovat a nyní je to jeden z důležitých motivačních prvků pracovníků.

Cílem bakalářské práce byla evaluace pobytové formy odlehčovací služby. Pro splnění tohoto cíle jsem si vybrala odlehčovací službu pobytové formy společnosti PONTIS Šumperk o.p.s., která vznikla k 10. 4. 2014 a dá se říci, že se jedná o mladou odlehčovací službu. V analýze jsem se zaměřila na kritéria, se kterými vedoucí odlehčovací služby běžně pracuje v rámci stanovené Koncepce odlehčovací služby na daný rok.

Celkem jsem podrobila analýze 8 kritérií, kterými byla: Cílová skupina uživatelů služby, Počet uspokojených a odmítnutých zájemců, Kdo o osobu v domácím prostředí pečuje, Doba využití služby, Adresa současného bydliště uživatele, Využívání jednotlivých úkonů ze základních činností, Aktivity, Krizové situace, stížnosti a připomínky, poděkování.

Prostřednictvím analýzy jsem dospěla k závěru, že počet uživatelů odlehčovací služby společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. se stále zvyšuje. V roce 2014 ji využilo 33 uživatelů, v roce 2018 již 85 uživatelů. Ve všech sledovaných letech převažuje počet žen jako uživatelek odlehčovací služby. Také se zvyšuje průměrný věk uživatelů služby, který dosáhl v roce 2014 81 let a v roce 2018 byl 82 let. K zamyšlení se nabízí také stále narůstající počet odmítnutých zájemců o službu i přes to, že v roce 2016 byla navýšena kapacita služby z 5 na 10 lůžek. V roce 2018 bylo odmítnuto 60 zájemců o službu. Nejvíce žádané termíny jsou v období letních měsíců, a to konkrétně

⁴ Informaci poskytla při osobní konzultaci Eva Bartošová, DiS., vedoucí odlehčovací služby, dne 18. 2. 2019.

v měsíci červnu, červenci a srpnu. Odlehčovací službu využívají osoby 1krát ročně nebo také opakovaně. Není výjimkou, že služba je nastavena s určitou pravidelností během celého roku a někteří uživatelé tak stráví polovinu roku v domácím prostředí a polovinu roku v odlehčovací službě. Na tuto situaci již vedoucí odlehčovací služby reagovala zavedením pravidla, že službu je možné využít v součtu dnů maximálně po dobu šesti měsíců s odůvodněním na zachování poslání a cíle odlehčovací služby. Analýza potvrdila, že pečujícími osobami, které využívají odlehčovací službu, byly dcery uživatelů a celkově zajišťovaly péči o uživatele v 72,8 procentech ženy. Nejvíce uživatelů bylo z okresu Šumperk, konkrétně 87,4 procent. Analýza aktivizačních činností ukázala, že pracovníci odlehčovací služby volí stále častěji aktivity, které by uživatelé dělali i ve své domácnosti a navyšují také četnost těchto aktivizačních činností. Krizové situace se týkaly jak zdravotního stavu uživatelů, projevů jejich chování, tak i technického vybavení. Je potěšující, že se stále zvyšuje počet spokojených uživatelů a jejich pečujících osob, kteří svoji spokojenost dokáží dát najevo. Na druhou stranu je potřeba si vážit i osob, které jsou nespokojeny a umožní tak celému týmu služby svoji práci reflektovat a třeba i posunout dalším směrem.

Závěr

Bakalářská práce pojednává o odlehčovacích službách jako jedné z možností, která může pečujícím osobám ulevit od náročné péče.

V bakalářské práci se věnuji definování odlehčovacích služeb, jejich legislativnímu ukotvení a krátce také jejich historii. Zabývám se formami odlehčovacích služeb a osobami, kterým jsou určeny. Prostřednictvím dostupných výzkumů jsem se zabývala také počtem odlehčovacích služeb v rámci České republiky a v Olomouckém kraji, počtem odmítnutých zájemců o odlehčovací služby. Ve vztahu k pečujícím osobám jsem poukázala na to, že nejčastěji o své blízké pečují ženy a jaké časové náročnosti při zajišťování péče jsou vystaveny pečující osoby.

V praktické části práce jsem analyzovala stanovaná kritéria za období od vzniku odlehčovací služby společnosti PONTIS Šumperk o.p.s., tedy od 10. 4. 2014, do konce roku 2018. Se zpracovanými daty jsem seznámila management společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. a umožnila mu nový ucelený pohled na odlehčovací službu, který využije pro její další rozvoj. V souvislosti s vysokým počtem odmítnutých zájemců o službu se nabízí možnost operovat daty pro případné vyjednávání na krajské úrovni o navýšení kapacity odlehčovací služby.

Prostřednictvím bakalářské práce jsem měla možnost sledovat procesy, které se v odlehčovací službě odehrávají, které fungují dobře a je vhodné je rozvíjet a naopak, které by bylo potřeba změnit.

Bakalářskou práci jsem zaměřila pouze na část stanovené Koncepce odlehčovací služby a to na kapitolu „Cíle ve vztahu k uživatelům služby“ a bylo by jistě zajímavé zanalyzovat i její další kapitoly, především „Cíle ve vztahu k pracovníkům služby“. Jako navazující téma by bylo přínosné se také věnovat přímo pečujícím osobám a podrobit analýze dobu, po kterou pečují, zda se na péči s nimi podílí další osoby, co péče obnáší, co jim schází

v současném sociálním systému a naopak, co jim pomáhá a podporuje je v jejich nelehkém úkolu.

Seznam použitých zdrojů

Použitá literatura:

- Dudová, R. (2015). *Postarat se ve stáří*. Praha: SLON.
- Fischer, S. & Škoda, J. (2008). *Speciální pedagogika*. Praha: TRITON.
- Hanzelka, M. (2009). *Řízení školy*. Praha: ASPI.
- Matoušek, O., Koláčková, J., & Kodymová, P. (2005). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.
- Michalík, J. a kol. (2011). *Kvalita života osob pečujících o člena rodiny s těžkým zdravotním postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého.
- Michalík, J. a kol. (2009). *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. Praha: NRZP.
- Novosad, L. (2006). *Základy sociálního poradenství*. Praha: Portál.
- Pacovský, V. & Sucharda, P. (2002). *Úvod do medicíny*. Praha: Karolinum.
- Průša, L. (2016). *Respitní péče*. Ostrava: Diakonie ČCE.
- Zacharová, E., Šimíčková-Čížková, J. (2007). *Psychologie pro zdravotnické obory*. Ostrava: Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity v Ostravě.

Časopisy:

- Gřundělová, B. (2015). Sladování rodinného a pracovního života klientek a klientů sociální práce genderovou perspektivou sociálních pracovníků a pracovníků. *Sociální práce* 5(1), 106-120.
- Šafránková, P. (2002). Pojednání o respitní péči. In *Speciální pedagogika: časopis pro teorii a praxi speciální pedagogiky* (s. 251-258). Praha: Pedagogická fakulta UK.

Internetové zdroje:

MPSV ČR. (2019). *Registr poskytovatelů sociálních služeb*. Citováno 10. ledna 2019. Dostupné z:

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=4D1C807CB5DEBB56A1118A73CA39E4AF.node1?SUBSESSION_ID=1545225847924_1

MPSV ČR. (2019). *Úmluva o právech osob se zdravotním postižením*. Citováno 13. ledna 2019. Dostupná z:

https://www.mpsv.cz/files/clanky/28419/Umluva_o_pravech_osob_se_ZP.pdf

Česko. (2018). *Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů*. Citováno 17. prosince 2018. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/7334>

PONTIS Šumperk o.p.s. (2019). *Výroční zprávy*. Citováno 9. ledna 2019.

Dostupné z: <http://www.pontis.cz/o-nas/vyrocní-zpravy-spolecnosti>

Česko. (2018). *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění*.

Citováno 17. prosince 2018. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/7334>

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 Počet klientů a neuspokojených žadatelů odlehčovací služeb v r. 2010 a 2015

Tabulka č. 2 Součet doby přímé péče a dohledu podle stupně závislosti

Tabulka č. 3 Počet uživatelů odlehčovací služby dle pohlaví v letech 2014 - 2018

Tabulka č. 4 Počet uživatelů ve stanoveném věkovém rozpětí v letech 2014 – 2018

Tabulka č. 5 Průměrný věk uživatelů v letech 2014 - 2018

Tabulka č. 6 Přehled uspokojených a odmítnutých zájemců včetně celkového počtu uzavřených smluv

Tabulka č. 7 Kolikrát za rok využili uživatelé odlehčovací službu

Tabulka č. 8 Odmítnutí zájemců dle měsíců v roce, za období 2014 – 2018

Tabulka č. 9 Konkretizace pečujících osob ve vztahu k zájemcům odlehčovací služby v letech 2014 - 2018

Tabulka č. 10 Počet dnů za rok strávených uživateli v odlehčovací službě v letech 2014 - 2018

Tabulka č. 11 Počet uživatelů dle okresů Olomouckého kraje

Tabulka č. 12 Přehled poskytnuté péče za sledované období 2014 – 2018

Tabulka č. 13 Využití skupinových úkonů v letech 2014 až 2018

Tabulka č. 14 Využití skupinových úkonů v letech 2014 až 2018

Tabulka č. 15 Obložnost v letech 2014 – 2018

Tabulka č. 16 Úhrada za poskytnutí odlehčovací služby v letech 2014 až 2018

Tabulka č. 17 Přehled aktivizačních činností v letech 2017 - 2018

Tabulka č. 18 Přehled řešených krizových situací v letech 2014 - 2018

Tabulka č. 19 Přehled přijatých stížností a poděkování v letech 2014 až 2018

Seznam příloh

Příloha č. 1 Základní činnosti při poskytování odlehčovacích služeb uvedené v § 10 vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Příloha č. 2 Individuální plán péče

Příloha č. 3 Koncepce odlehčovací služby

Příloha č. 4 Ceník odlehčovací služby

Příloha č. 5 Přehled měst a obcí dle trvalého bydliště uživatelů odlehčovací služby v letech 2014 – 2018

Příloha č. 6 Mapa měst a obcí, dle trvalého bydliště uživatelů odlehčovací služby v letech 2014 – 2018

Příloha č. 1 Základní činnosti při poskytování odlehčovacích služeb uvedené v § 10 vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

(1) Základní činnosti při poskytování odlehčovacích služeb se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
3. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
4. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,

b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
3. pomoc při použití WC,

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,
2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby,

d) poskytnutí ubytování, jde-li o pobytovou formu služby:

1. ubytování,
2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. doprovázení do školy, školského zařízení, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

f) sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
2. podpora při zajištění chodu domácnosti.

(2) Maximální výše úhrady za poskytování odlehčovacích služeb činí

a) 130 Kč za hodinu, podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů, za úkony uvedené v odstavci 1 písm. a), b), písm. c) bodě 2, písm. e) až h); pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí,

b) za úkon uvedený v odstavci 1 písm. c) bodě 1

1. 170 Kč denně za celodenní stravu v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel,
2. 75 Kč za oběd, včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou vy, c) 210 Kč denně celkem za úkony uvedené v odstavci 1 písm. d), včetně provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování.

Příjmení, jméno, datum narození

Délka pobytu: 7. 1. 2019 – 8. 1. 2019

Oslovení: paní

Klíčový pracovník: (jméno a příjmení pracovnice v sociálních službách)

Cíl: „Zajištění dohledu a pomoci, odpočinek pro pečující rodinu“.

Pokoj č. 2

Psychické a fyzické schopnosti a dovednosti

Komunikace:

Komunikace mi dělá problémy. Mám problémy s vyjadřováním, v hovoru nedokážu najít to správné slovo pro vyjádření věci, o které se bavím. To, že mám problém s vyjadřováním, si uvědomuji. Hodně mě to trápí, někdy i rozčiluje.

Často také hovořím o tom, že chci jít domů. Kde je ale můj domov nevím, nyní žiji s dcerou. V zařízení také poznávám lidi, se kterými jsem dříve pracovala na úřadě (recepční paní XY a pana YZ). Někdy za nimi chodím dolů.

Sluch:

Slyším dobře.

Zrak:

V kabelece mám spoustu brýlí, nicméně je příliš nepoužívám.

Pohyb:

Moje chůze je samostatná, ale často se mi točí hlava a tak jsem při chůzi nejistá a občas vrávorám. Hlava se mi nejvíce točí ráno, když vstávám nebo když udělám nějaký prudký pohyb. V zařízení budu potřebovat pomoc s orientací.

Kompenzační pomůcky:

Žádné nepoužívám.

Léky:

Léky užívám R - 0 – V -, do lékovky mi je chystá dcera. Lékovku mi uložte u vás, v pečovatelně, léky v dosahu bych mohla užít všechny naráz.

Ráno: dohled na užití léku po jídle

Počet léků: 1 a 2x 1/2

Večer: dohled na užití léku po jídle

Počet léků: 3 a 1/2

Požadavky na pomoc a podporu

Vstávání: Ve všední dny vstávám mezi 7 – 8 hodinou, protože jezdím do denního stacionáře. Přes víkend se někdy vzbudím dříve, ale někdy si i ráda pospím. Během dne v zařízení se nejčastěji procházím, nevydržím příliš na jednom místě, při jedné činnosti. Ráda si také chodívám lehnout na chodbu na gauč, kde odpočívám.

Ulehání: Večer uléhám mezi 19 - 22 hod. Budím se na WC. Večer mám problém s orientací, dělá mi problém najít toaletu, může se stát, že se vymočím např. do koše nebo na zem.

Oblékání, svlékání, obouvání:

Oblečení na daný den si zvládnou vybrat sama, budu ráda, když na mě budete během oblékání dohlížet. Občas mám problém se správným vrstvením oblečení. Může se stát, že do denní místnosti přijdu jen ve spodním prádle, odveďte mě na pokoj a pomozte mi obléci. Během dne se převlékám do různého oblečení.

Hygiena:

Nepoužívám zubní náhrady, zuby mám svoje.

Ráno: zuby si čistím 2x denně, ráno i večer. Se slovní dopomocí a dohledem se zvládnou sama učesat, umýt, vyčistit si zuby. Vždy na mě dohlížejte.

Doma se koupu ve vaně každý den a ráno. Budu ráda, když na mě budete během sprchování dohlížet.

Použití WC:

Obsluhu na toaletě zvládám většinou samostatně, někdy mám ale dny, kdy nevím, co mám na toaletě dělat, pak potřebuji Vaši slovní pomoc.

Inkontinentní pomůcky:

Žádné nepoužívám.

Stravování:

Žádnou dietu nemám.

Jím velice málo. Nejsem zvyklá snídat, od jídla často vstávám a odcházím. V zařízení chci snídani, oběd, svačinu a večeři. Jídlo mi nekrájejte. Nemám ráda šunku, uzeniny obecně. Mám velice ráda sladká jídla.

Dohlížejte i na můj pitný režim. Piji slazený čaj a minerální vody. Občas si dám i rozpustnou kávu s cukrem a mlékem. Někdy nevím, co si s plným

hrnkem mám počít, a tak ho přelévám do jiných hrnků nebo ho vylévám třeba na talířek.

Ostatní:

Praní prádla si nepřeji, pouze v případě, že dojde k jeho znečištění.

Narodila jsem se v Hosticích. Pracovala jsem na odboru sociálních dávek.

Mám dvě děti, syna a dceru, které se o mě střídavě starají. Jsem vdova. O synovi často ve službě mluvím, jmenuje se Jirka.

Aktivity:

Ráda se procházím.

Zvládám domácí práce, ráda vařím, chodím ven na záhonky. Se slovním vedením a dohledem zvládám jakoukoliv aktivitu.

Individuální plán zhotovil:

Dne:

Jméno, příjmení – sociální pracovnice

Podpis klíčového pracovníka:

Kontaktní osoba:

Jméno, příjmení, tel. kontakt

1. CÍLE VE VZTAHU K UŽIVATELŮM SLUŽBY

Cíle, poslání a zásady služby

- Sledování průběhu roku 2018 poskytování služby, zda je v souladu s deklarovanými cíli, zásadami a posláním služby.

Cílová skupina, počet uzavřených smluv, odmítnutí zájemci, doba využití služby, kdo o osobu v domácím prostředí pečuje, současné bydliště uživatelů

- I nadále budeme sledovat počet uspokojených i neuspokojených zájemců o službu, který se tak projeví v evidenci počtu uživatelů služby, zájemců o službu, případně odmítnutých zájemců.
- Dále budeme sledovat, zda se nezvyšuje věk našich uživatelů a s tím související jejich individuální potřeby.
- Naplnění min. 90% obleženosti.

Naplňování základních činností, potřeby cílové skupiny

- Sledování, které úkony ze základní činnosti jsou nejvíce využívány, sledování péče, míru závislosti a zda se neobjevuje mezi uživateli poptávka po činnosti, která v základní činnosti není a je potřeba ji pak třeba dělat fakultativně.

Krizové situace, stížnosti a připomínky, poděkování

- Vyhodnocení všech krizových situací, z jakých důvodů vznikly a zda bylo možné jim předejít, nastavení pracovních postupů.
- Vyhodnocení podaných stížností a připomínek včetně anonymní schránky pro podání stížností.
- Vyhodnocení zpětných vazeb a poděkování od rodin.

Aktivity

- Sledování využití fakultativní činnosti – rehabilitačního cvičení, v roce 2018 budeme cvičení nabízet 2x týdně.
- V rámci rozšířené nabídky aktivit budeme i v následujícím roce pracovat na rozvoji zahradní terapie ve službě – např. zpracovávání vypěstovaných plodin, bylin ve službě. Dále pak aplikace Montessori přístupu v nabídce aktivit a s tím související úprava prostor, nákup vhodných aktivizačních pomůcek, nabídka aktivit uživatelům služby.
- Stanovení plánu akcí pro rok 2018, který bude zpracovávat aktivizační pracovník v průběhu roku.
- Stravování a servírování dle způsobu Bon Appetit – vytvoření fotoknihy jídel

2. CÍLE VE VZTAHU K PRACOVNÍKŮM SLUŽBY

Personální obsazení služby

- V roce 2018 bude službu zajišťovat celkem 6 pracovníků v sociálních službách, jeden aktivizační pracovník, jeden provozní pracovník a jeden sociální pracovník, vedoucí.

Vzdělávání pracovníků

- Pracovníci absolvují vzdělávání dle vypracovaného vzdělávacího plánu pro rok 2018, který je uveden ve „Vzdělávacím plánu 2018“.

Systém hodnocení pracovníků (odměny)

- I v roce 2018 budeme nadále sledovat funkčnost nastaveného systému odměňování. Odměňování probíhá zpravidla 1x za 3 měsíce. V rámci přidělení odměny se hodnotí i aktivní přístup účastnit se akcí

společnosti ve volném čase. V rámci odměn jsou pracovníkům nabízeny i různé kurzy.

Plán kontrol

- Provádění pravidelných kontrol směřujících ke zvyšování kvality služby pro rok 2018, který je uveden v „Plánu kontrol pro rok 2018“.

Dobrovolníci, pracovníci na dohodu

- I v roce 2018 budeme nadále hledat vhodného zájemcem (pracovníky na dohodu či dobrovolníky) na výpomoc ve službě v době dovolených či nemocí. Nebo jako společníka pro uživatele služby.

3. CÍLE VE VZTAHU K VEŘEJNOSTI

Prezentace služby – akce společnosti, služby

- Prezentace služby v rámci různých akcí pořádaných naší společností. Přípravy aktivity, prezentace k 100. výročí vzniku České republiky
- Naplánovat a uskutečnit alespoň jeden výlet pro uživatele služby.

4. MATERIÁLNĚ – TECHNICKÉ ZÁZEMÍ SLUŽBY

Dovybavení služby – co ve službě potřebujeme v roce 2018

Služba se neustále vyvíjí a tak se v průběhu roku vyskytují skutečnosti, které je třeba doladit tak, abychom mohli službu poskytovat v náležité kvalitě.

- vybudování sušárny a prádelny (nalezení vhodných prostor na budově, nákup pračky, sušičky);
- vybudování skladových a úložných prostor;
- nákup vhodných aktivizačních pomůcek, polohovacích pomůcek;
- nákup kompenzačních pomůcek;

- vybavení nových jednolůžkových pokojů (včetně TV, lednice, zvedacího zařízení, signalizačního zařízení);
- vytvoření kuchyňského koutu v denní místnosti;
- úprava relaxační místnosti – umístění houpačky;
- úprava jídelny;
- rekonstrukce sprchy a toalet u pokojů uživatelů.

5. CO SE NIKAM NEVEŠLO

Spolupráce, dodavatelé, stážisté, dobrovolníci

- V roce 2018 bychom rádi obnovili spolupráci se studentkami Šumperského Gymnázia, které provozují canisterapii, s dětmi ze Schola Viva, mateřské školky Borůvka.

Příloha č. 4 Ceník odlehčovací služby

A. Základní činnosti	
Název - popis služby	Cena/čas
pomoc a podpora při podávání jídla a pití	120,00/hodina
pomoc při oblékání a svlékání, včetně používání inkontinenčních pomůcek	120,00/hodina
pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	130,00/hodina
pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu	120,00/hodina
osobní hygiena (mytí rukou, úst, obličeje, čištění zubů, zubních protéz, holení, sprcha, mytí na lůžku)	130,00/hodina
stříhání nehtů na rukou, česání, mytí vlasů	120,00/hodina
pomoc při použití WC	120,00/hodina
snídaně, večeře	25,00/úkon
Svačina	20,00/úkon
oběd	70,00/úkon
pomoc při přípravě stravy	120,00/hodina
ubytování (včetně úklidu, praní, drobných oprav a žehlení ložního a osobního prádla) 1 lůžkový pokoj 2 lůžkový pokoj 3 lůžkový pokoj	200,-/noc 150,-/noc 150,-/noc
zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – nabídka z: doprovody k lékaři, na společenské akce, k využití veřejných služeb procházky v rámci města Šumperk výlety konzultace sociálního pracovníka s pečujícími rodinami	130,00/hodina
sociálně terapeutické činnosti – nabídka z: zpívání	120,00/hodina
pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů – nabídka z: telefonické konzultace ve prospěch uživatele vyplňování žádostí a tiskopisů soc. pracovníkem pochůzky v rámci města Šumperk	120,00/hodina
aktivizační činnosti – nabídka z: (posilování paměti, cvičení, výtvarná činnost, pracovní činnosti, pečení, atd.)	120,00/hodina

B. Fakultativní činnosti	
Název – popis služby	Cena/ čas
Zdravotní cvičení	120,00/ hodina

Poznámky k ceníku:

- Částky uvedené v hodinových sazbách se počítají podle skutečného času nezbytného k zajištění úkonu. Pokud netrvá celou hodinu, krátí se dle skutečně stráveného času u uživatele.

Nahrazuje ceník ze dne: 1. 11. 2018

Platnost ceníku: 1. 1. 2019

Mgr. Miroslav Adámek
ředitel PONTIS Šumperk o.p.s.

Příloha č. 5

Přehled měst a obcí dle trvalého bydliště uživatelů odlehčovací služby
v letech 2014 – 2018

Poř. č.	Název obce	Počet uživatelů	Poř. č.	Název obce	Počet uživatelů
1.	Bedřichov	1	36.	Olšany	2
2.	Bludov	8	37.	Opava	1
3.	Bohdíkov	2	38.	Osada Krásné	1
4.	Bohuslavice	1	39.	Palonín	1
5.	Bratrušov	1	40.	Petrov nad Desnou	3
6.	Bušín	1	41.	Postřelmov	2
7.	Česká Rybná	1	42.	Postřelmůvek	2
8.	Česká Třebová	1	43.	Přáslavice	1
9.	Dlouhomilov	1	44.	Rapotín	9
10.	Dolní Čermná	1	45.	Raškov	2
11.	Dolní Dobrouč	1	46.	Rovensko	3
12.	Dolní Hedeč	1	47.	Rožná	1
13.	Dolní Studénky	1	48.	Ruda nad Moravou	3
14.	Domašov	1	49.	Slatinice	1
15.	Drozdov	1	50.	Sokolov	1
16.	Dubicko	1	51.	Staré Město	2
17.	Hanušovice	5	52.	Sudkov	1
18.	Hostice	2	53.	Svatý Kopeček	1
19.	Hrabenov	1	54.	Šternberk	2
20.	Hrabišín	1	55.	Šumperk	68
21.	Hranice	1	56.	Uničov	1
22.	Jeseník	7	57.	Úsov	2
23.	Jindřichov	1	58.	Velké Losiny	4
24.	Kolšov	3	59.	Velký Týnec	1
25.	Komňátka	1	60.	Vikýřovice	4
26.	Kopřivná	1	61.	Vrbno pod Pradědem	1
27.	Květín	1	62.	Vršovice	1
28.	Lesnice	1	63.	Zábřeh	15
29.	Libina	4	64.	Zborov	1
30.	Lipová lázně	1	65.	Zvole	3
31.	Loštice	1	66.	Žulová	1
32.	Loučná nad Desnou	2			
33.	Mohelnice	11			
34.	Nový Malín	6			
35.	Olomouc	1			

Pozn.: Barevné rozlišení dle krajů Olomoucký kraj Pardubický kraj Moravskoslezský kraj

Ústecký kraj Kraj Vysočina Karlovarský kraj

Příloha č. 6

Mapa měst a obcí, dle trvalého bydliště uživatelů odlehčovací služby v letech 2014 – 2018

