

## Miestny úrad mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice

Materiál určený na rokovanie:

Príslušné komisie

Miestna rada: 27.5.2019

Miestne zastupiteľstvo: 11.6.2019

### **Informácia** o opatrovateľskej službe v mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice za rok 2018

**Návrh predkladá:**  
Mgr. Zoltán Pék  
starosta

**Materiál obsahuje:**  
- návrh uznesenia  
- informáciu

**Zodpovedná:**

Bibiána Guldanová  
ved. odd. soc. vecí,  
zdravotníctva a bytovej politiky

**Spracovala:**

Mgr. Adriana Kalmárová

Jún 2019

## **Návrh uznesenia**

Miestne zastupiteľstvo mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice

## **berie na vedomie**

Informáciu o opatrovateľskej službe v mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice za rok 2018

## INFORMATÍVNA SPRÁVA O OPATROVATEĽSKEJ SLUŽBE V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA – PODUNAJSKÉ BISKUPICE ZA ROK 2018

Opatrovateľská služba je sociálna služba poskytovaná mestskou časťou na základe písomnej žiadosti fyzickej osobe, ktorá

- je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej II. podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách,
- je odkázaná na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách podľa prílohy č. 4 zákona č. 448/2008 Z. z. o soc. službách a o zmene a doplnení č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“),
- opatrovateľskú službu možno poskytnúť aj vtedy, ak sa jednej matke súčasne narodili tri a viac detí alebo v priebehu dvoch rokov opakovane narodili dvojčatá.

Podmienkou poskytovania opatrovateľskej služby je trvalý pobyt prijímateľa v mestskej časti a vydané právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na opatrovateľskú službu.

Opatrovateľskú službu zabezpečuje mestská časť prostredníctvom vlastných zamestnancov – opatrovateľov a koordinátorky. Opatrovatelia poskytujú občanom službu počas pracovných dní v čase od 8,00 hod do 15,30 hod v ich domácom prostredí.

Pred začatím poskytovania sociálnej služby prebieha proces posudzovania odkázanosti na sociálnu službu v zmysle príslušnej legislatívy. Na konanie o odkázanosti na sociálnu službu sa vzťahuje predpis o správnom konaní.

Konanie sa začína na základe písomnej žiadosti fyzickej osoby. Po podaní žiadosti o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu sa vykonáva posudková činnosť: zdravotná a sociálna. Sociálnu posudkovú činnosť vykonáva koordinátor opatrovateľov za účasti žiadateľa, ktorý o poskytnutie sociálnej služby žiada. Tento proces je náročný na čas a komunikačné zručnosti. Vyžaduje si návštevu žiadateľa v jeho prirodzenom prostredí (v domácnosti), čo je nevyhnutné i pre posúdenie možností poskytovania služby a voľbu opatrovateľa. Zdravotný posudok vypracováva na základe vyjadrení obvodného alebo ošetrojúceho lekára žiadateľa, posudkový lekár, ktorý s mestskou časťou spolupracuje na základe zmluvného vzťahu.

Výsledkom zdravotného a sociálneho posudku je vypracovanie *Posudku o odkázanosti na sociálnu službu*, ktorý je podkladom pre vydanie *Rozhodnutia vo veci o odkázanosti fyzickej osoby na poskytnutie opatrovateľskej služby*.

Pri spracovaní žiadostí, ktoré sú podávané často pre viac druhov sociálnych služieb, spolupracuje koordinátorka s pracovníčkami oddelenia sociálnych vecí, zdravotníctva a bytovej politiky a s posudkovým lekárom.

V roku 2018 bolo podaných **48 žiadostí** o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu – opatrovateľskú službu, z toho pri 2 žiadostiach bolo pozastavené konanie z dôvodu úmrtia žiadateľa a 4 žiadatelia odstúpili od žiadosti.

V roku 2018 bolo vydaných **42 rozhodnutí** o odkázanosti na sociálnu službu formou terénnej opatrovateľskej služby, všetky rozhodnutia boli kladné.

Stupeň odkázanosti občanov - žiadateľov bol nasledovný:

1. Stupeň	0
2. Stupeň	3
3. Stupeň	5
4. Stupeň	10
5. Stupeň	7
6. Stupeň	17 klientov

Ak po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu má odkázaná osoba záujem o poskytovanie sociálnej služby formou opatrovateľskej služby, je povinná doručiť písomnú žiadosť o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Mestská časť poskytuje opatrovateľskú službu na základe písomnej zmluvy so žiadateľom.

Zo 42 žiadostí z roku 2018 si na základe rozhodnutia požiadalo o poskytnutie opatrovateľskej služby 10 občanov.

Nie každý žiadateľ o posúdenie nakoniec zmluvu uzatvorí, pretože svoju situáciu vyrieši iným spôsobom. V prípade vyšších stupňov odkázanosti a súvisiaceho väčšieho rozsahu pomoci odkázanej osoby je uprednostňovaná pobytová forma sociálnych služieb.

Ak odkázaná osoba plánuje podať žiadosť o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, čo vo väčšine prípadov prezentuje už pri prvej návšteve počas posudzovacieho konania a ak to kapacita dovoľuje, poskytovanie služby začíname v čo najkratšom čase.

Snahou mestskej časti vyhovieť všetkým žiadateľom. Dopyt a požiadavka po takejto forme sociálnej služby neustále narastá. Pribúda čoraz viac občanov odkázaných na sociálnu pomoc formou terénnej opatrovateľskej služby.

Práca v sociálnych službách je náročná. Mnoho záujemcov o prácu opatrovateľa nespĺňa zákonné kvalifikačné predpoklady, alebo po bližšom oboznámení sa s podmienkami, predovšetkým platovými, jeho záujem opadne. A pritom práca opatrovateľa je pre sociálne služby veľmi žiadaná.

V priebehu roka 2018, k 31.12.2018, pracovalo pre mestskú časť Bratislava-Podunajské Biskupice 12 opatrovateľov. Na plný pracovný úväzok pracovali 10 opatrovatelia, na čiastočný úväzok (4,5 a 5 hod) pracovali 2 opatrovatelia, z toho 11 žien a 1 muž.

Vzhľadom na stanovené kvalifikačné predpoklady pre výkon práce v sociálnych službách možno konštatovať, že v súčasnosti všetci zamestnanci opatrovateľskej služby spĺňajú podmienku kvalifikácie v zmysle zákona.

Poskytovanie opatrovateľskej služby je živým procesom. V prípade zastabilizovania opatrovateľa u klienta je výhodou nadväzovanie individuálnych kontaktov a budovanie dôvery, vytváranie citovej väzby na jednu osobu. Pre opatrovateľa je taká forma vzťahu výhodou výraznejšej spätnej väzby, lepšieho rozpoznanie osobnosti klienta, jeho nálad a citového rozpoloženia. Opatrovatelia sú vystavení záťažovým situáciám, ktoré sú náročné na riešenie, ale i vyčerpávajúce z hľadiska komunikácie medzi opatrovateľom a klientom. Závisí od schopností opatrovateľa ako sa s takouto situáciou vyrovná bez pomoci kolegov a okamžitého zásahu nadriadeného, pretože v domácnosti u klienta je sám.

Opatrovateľ je často v časovom strese. Musí sa sám rozhodnúť, čo je v daný deň pre klienta najdôležitejšie. Či mu zabezpečiť sociálny kontakt (komunikácia, zabezpečenie sociálnych potrieb) alebo zabezpečiť úkony osobnej hygieny, nákupu či nevyhnutných prác v domácnosti. Po opatrení jedného klienta musí odchádzať k ďalšiemu, musí k nemu prísť včas, v dohodnutom termíne. V praxi sa stáva, že domáce podmienky klienta nie sú vždy ideálne pre výkon opatrovateľskej služby v domácnosti, najmä keď ide o osamelého, sociálne odkázaného klienta, či klienta v nepriaznivej sociálnej situácii. Byť, domácnosť môže byť zanedbaná, ohrozujúca nielen klienta ale aj opatrovateľa. Tu sa vynára otázka, či začať opatrovateľskú službu u tohto klienta v tomto byte alebo riešiť najprv hygienický stav bytu, keď klient potrebuje pomoc okamžite.

Opatrovateľ sa často ocitne pod nátlakom klienta alebo rodiny a musí opakovane vysvetľovať svoje kompetencie. Pri zmenách opatrovateľa, striedaniach pracovníkov môžu klienti mať pocit nedostatočnej informovanosti od samotného opatrovateľa a vzniknuté situácie zveličovať, odmietajú riešenie a utiekajú sa k citovému vydieraniu opatrovateľa alebo i k urážkam a invektívam. Vzhľadom na zabezpečenie úkonov starostlivosti o domácnosť je opatrovateľská služba mylne zamieňaná s upratovacou službou – opakovane sa vyskytujú požiadavky na veľké upratovanie napr. na umývanie okien.

Odborne sú opatrovatelia pripravení, ale do svojej práce prenášajú aj osobné špecifiká. Pri obmedzenom počte opatrovateľov nie je ľahké nájsť úplne kompatibilnú osobu podľa požiadaviek klienta – prijímateľa sociálnej služby.

V súlade so zákonom vymedzenými úkonmi, vykonáva opatrovateľ činnosti v oblastiach sebaobslužných úkonov klienta, úkonov starostlivosti o jeho domácnosť, základných sociálnych aktivít, dohľadu pri úkonoch sebaobsluhy klienta a úkonoch starostlivosti o jeho domácnosť.

Rozsah opatrovateľskej služby u jednotlivých klientov je individuálny v závislosti od stavu klienta, od jeho stupňa odkázanosti ale i od podielu pomoci rodiny. Významnú rolu

v požiadavke na rozsah pomoci u osamelých klientov hrá i finančná položka na úhradu za opatrovanie v rozpočte jednočlennej domácnosti.

#### Počet prijímateľov sociálnej služby

Rok	Počet klientov k 1.1.	Počet klientov k 31.12.
2014	18	25
2015	26	24
2016	24	35
2017	37	34
2018	34	38

V roku 2018 bol celkový počet opatrovaných obyvateľov mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice 48. Priemerný počet opatrovaných v jednotlivých mesiacoch roka 2018 bol 37,5, pričom o klientov sa staralo v priemere 12 opatrovateľov.

V priebehu roka 2018 bolo uzatvorených 18 nových zmlúv a ukončených bolo 10 zmlúv (z dôvodu úmrtia, z dôvodu umiestnenie klienta do zariadenia, resp. zabezpečenia starostlivosti príbuznými).

Platby za opatrovateľskú službu v Mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice sú upravené platným Všeobecne záväzným nariadením Mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice č. 3/2018 o poskytovaní opatrovateľskej, prepravnej a odľahčovacej služby a o ich úhradách.

Prijímateľ sociálnej služby je povinný platiť úhradu za poskytnutie opatrovateľskej služby v sume 1,70 eur za hodinu, okrem donášky jedla. Výška úhrady za donášku jedla do domácnosti prijímateľa je 0,50 eur na deň a obed.

Ekonomicky oprávnené náklady na jednu hodinu výkonu opatrovateľskej služby v roku 2018 boli 5,91 eur pri započítaní nákladov na mzdy, poistné, výdavky na služby – ochranné pomôcky, telefón – koordinátora, gastrolístky a odmena pre posudkového lekára v hodnote 14 eur za posudok.

#### Celkový ročný príjem mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice z úhrad klientov za sociálnu službu

Rok	Príjem v hodnote
2012	11 584,- eur
2013	15 494,- eur
2014	16 565,- eur
2015	18 763,- eur
2016	14 368,- eur
2017	18 457,- eur
2018	17 050,- eur

Opatrovateľská služba ako jediná z foriem sociálnej starostlivosti o občanov mestskej časti je viazaná na vyčlenené prostriedky z rozpočtu mestskej časti, nakoľko príjem od klientov je iba minimálny.

Rozpočtové náklady opatrovateľskej služby sú určené na pokrytie mzdových nákladov pracovníkov, materiálno technického zabezpečenia, ktoré tvoria zákonom definované ochranné pracovné prostriedky pre opatrovateľov ako i náklady na mobilný telefón koordinátorky.

### Výdavky za opatrovateľskú službu (mzdy a odvody opatrovateľov)

Rok	Výdavky na opatrovateľskú službu (mzdy a odvody)
2012	63 500,- eur
2013	65 934,- eur
2014	85 949,- eur
2015	108 701,- eur
2016	95 606,- eur
2017	108 339,- eur
2018	112 552,- eur

Poskytovanie opatrovateľskej služby v domácom prostredí klienta je osvedčenou, perspektívnou a čoraz viac žiadanejšou sociálnou službou. Opatrovateľská služba je veľmi náročná pre tých, ktorí ju vykonávajú. Špecifickou je tým, že sa vykonáva v domácom prostredí klienta. Stretáva sa s množstvom rôznorodých klientov, rodín, situácií. Prináša so sebou rôzne problémy, ktorých riešenie závisí od individuality a empatie každého opatrovateľa, sociálneho pracovníka, ich profesionálnych a osobných kompetencií, schopností, zručností a skúseností.

V záujme zachovania dôstojnosti, slobody, autonómie a udržania základnej sebaobsluhy človeka je veľmi dobré, keď na pomoc odkázaná osoba má možnosť, pokiaľ sa dá, zostať vo svojom domácom prostredí.

Spracovala:

Mgr. Adriana Kalmárová

koordinátorka opatrovateľov