

# VÝROČNÍ ZPRÁVA ZA ROK 2024



**MĚSTO JILEMNICE  
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA**

**Jaroslava Havlíčka 328, 514 01 Jilemnice**

**Telefon: 481 543 137**

**E- mail: [pecovak@razdva.cz](mailto:pecovak@razdva.cz)**





## PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Organizační složka města Jilemnice

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Zřizovatel:</b>                    | <b>Město Jilemnice<br/>Masarykovo náměstí 82</b>                                                                                                                                                                                             |
| <b>IČO:</b>                           | <b>00275808</b>                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Statutární zástupce</b>            | <b>Bc. David Hlaváč, starosta města</b>                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Číslo účtu:</b>                    | <b>1263091359/0800</b>                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Název organizační složky:</b>      | <b>Pečovatelská služba Jilemnice</b>                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Sídlo:</b>                         | <b>Jaroslava Havlíčka 328, 514 01 Jilemnice<br/>Tel: 481 543 137, 481 552 111- 114</b>                                                                                                                                                       |
| <b>e-mail:</b>                        | <b><a href="mailto:pecovak@razdva.cz">pecovak@razdva.cz</a></b>                                                                                                                                                                              |
| <b>Webové stránky:</b>                | <b><a href="https://www.mestojilemnice.cz/zivot-ve-meste/zdravotnictvi-a-socialni-sluzby/pecovatelska-sluzba-jilemnice/">https://www.mestojilemnice.cz/zivot-ve-meste/zdravotnictvi-a-socialni-sluzby/pecovatelska-sluzba-jilemnice/</a></b> |
| <b>Vedoucí organizační složky:</b>    | <b>Bc. Ilona Otáhalová</b>                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Identifikátor sociální služby:</b> | <b>2084701</b>                                                                                                                                                                                                                               |

## Obsah

### Obsah

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Obsah.....                                                          | 2  |
| 1. Historie Pečovatelské služby.....                                | 3  |
| 2. Základní údaje o službě.....                                     | 4  |
| 3. Informace o uživatelích Pečovatelské služby za rok 2024.....     | 7  |
| 4. Personální zajištění služby .....                                | 8  |
| 5. Provoz služebních vozidel.....                                   | 10 |
| 6. Nejčastější poskytované úkony za rok 2024 dle počtu hodin .....  | 11 |
| 7. Příjmy podle úkonů za rok 2024 .....                             | 12 |
| 8. Příjmy a výdaje za rok 2024.....                                 | 13 |
| 9. Porovnání financování služby od roku 2022 do roku 2024 v Kč..... | 13 |
| 10. Porovnání úhrad za péči v období 2019 – 2024.....               | 14 |
| 11. Hodnocení služby za rok 2024 .....                              | 14 |
| 12. Kontrolní činnost.....                                          | 15 |
| 13. Plnění a hodnocení cílů služby v roce 2024.....                 | 16 |
| 14. Přidělování bytů a žádosti o byt v DPS.....                     | 19 |
| 15. Senior Point .....                                              | 20 |
| 16. Cíle pečovatelské služby na rok 2025 a další rozvoj .....       | 22 |
| 17. Poděkování .....                                                | 22 |
| 18. Další informace .....                                           | 24 |
| PŘÍLOHA.....                                                        | 26 |

## 1. Historie Pečovatelské služby

Pečovatelská služba byla v Jilemnici zavedena v roce 1980. Poskytovala pomoc důchodcům (nyní seniorům) ve městě a práci vykonávaly dvě pečovatelky v bílém plášti. V té době byl zřízen první dům s pečovatelskou službou v Poštovní ulici č.p. 476, 477. Pečovatelská služba spadala pod Okresní národní výbor (ONV) v Semilech, odbor sociálních věcí a zdravotnictví. Patřily sem všechny pečovatelské služby z okresu a byly odtud jednotně řízeny.

V roce 1991 přešlo řízení sociálních služeb na jednotlivá města a obce, ve kterých se daná služba poskytovala. Postupně se služby rozšiřovaly a vznikaly další nové domy pro důchodce. Služba se poskytovala i v domácnostech klientů mimo tyto domy. Tehdejším posláním služby bylo hlavně zajištění stravy – dovozy a donášky obědů, stravování v jídelnách DPS a úklidy domácností.

Od 1. 1. 2007, kdy vstoupil v platnost zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, je pečovatelská služba registrovanou sociální službou, organizační složkou města Jilemnice. Je financována částečně úhradami od uživatelů služby, podporou zřizovatele a z velké části MPSV prostřednictvím dotace Libereckého kraje.

Postupně se služba mění a přizpůsobuje potřebám občanů, lidem v jejich nepříznivé sociální situaci. Pomoc je nabízena nejenom seniorům, ale i lidem se zdravotním postižením, aby mohli co nejdéle setrvat v domácím prostředí. Obědy, úklidy a pedikúru zajišťují místní komerční služby a pečovatelská služba se zaměřuje na osoby s vyšší mírou závislosti. Od roku 2020 je služba poskytována i o víkendech a svátcích a rozšířila svou působnost do okolních obcí na základě veřejnoprávních smluv. V tomto duchu pokračovala i v roce 2024.

Trend, že se umíme postarat o klienty s vyšší mírou závislosti, pro personál znamená více fyzicky náročnou práci, která se projevuje častější pracovní neschopností (bolestí zad a únavou). Snažíme se eliminovat rizika přetížení personálu tím, že se u těchto klientů střídají a péči poskytují ve dvou. Péče však nemůže být účtována duplicitně. Účtujeme skutečně spotřebovaný čas. Druhá pečovatelka dopomáhá a asistuje. Pracovníci již v minulosti prošli kurzem „Základní manipulace s imobilním klientem“ a kurzem „Aby nás záda nebolela“. Techniky se používají, ale nelze je praktikovat plošně na každého klienta, a přesto je tato péče velice náročná.

## 2. Základní údaje o službě

### Poslání

**Posláním Pečovatelské služby je poskytovat prostřednictvím kvalifikovaného personálu pomoc a podporu osobám se sníženou soběstačností a umožnit jim tak setrvat co nejdéle ve svém domácím prostředí bez nutnosti umístění do pobytového zařízení.**

### Cíle

- zajistit uživatelům základní životní potřeby,
- poskytovat kvalitní a odbornou službu,
- respektovat a podporovat dosavadní způsob života ve vlastním prostředí uživatele,
- podporovat kontakty uživatele s přirozeným společenským prostředím,
- pomáhat uživatelům udržet si rodinné a přátelské vazby.

### Cílová skupina

Pečovatelskou službu poskytujeme osobám bez rozdílu věku se sníženou soběstačností na území Jilemnicka (tzn. města Jilemnice a v obcích ve správním obvodu pověřeného obecního úřadu Jilemnice), které nemohou zvládnout péči o vlastní osobu nebo domácnost, jejichž situace vyžaduje pomoc další fyzické osoby a tuto pomoc jim nemůže zajistit rodina ani jiné veřejně dostupné služby.

### **Službu poskytujeme:**

**Osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci např. z důvodu věku, zdravotního postižení či chronického onemocnění.**

### **Principy pečovatelské služby:**

- individuální přístup ke všem uživatelům,
- respektování lidské důstojnosti a soukromí,
- svobodné rozhodování,
- rovnost všech uživatelů.

Tyto principy jsou v souladu s ochranou práv uživatelů a s pravidly pro poskytování služeb. Řídí se jimi všichni pracovníci PS při práci s uživateli.

**Poskytované úkony pečovatelské služby: dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*****Základní činnosti***

1. **Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu** (pomoc při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání, pomoc při prostorové orientaci, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík).
2. **Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu** (pomoc při úkonech osobní hygieny v domácnosti uživatele nebo ve středisku osobní hygieny, pomoc při péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC).
3. **Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy** (možnost dovozu oběda, pomoc při přípravě jídla nebo pití, příprava a podání jídla a pití).
4. **Pomoc při zajištění chodu domácnosti** (udržování domácnosti, zajištění velkého úklidu, praní a žehlení prádla, nákupy a pochůzky, obstarání a zajištění léků).
5. **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** (doprovodu k lékaři, na úřady, do knihovny, na nákupy).
6. **Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí** (dohled, kontrola a podpora klienta v domácím prostředí, vycházka s pečovatelkou).
7. **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** (vyřizování úředních a běžných záležitostí).

***Fakultativní (doplňkové) činnosti dle § 35 odst. 4, které lze poskytnout pouze se základními činnostmi:***

1. **Dovoz k lékaři a na úřady autem pečovatelské služby, nebo dovoz do SOH**

**Kde je poskytována Pečovatelská služba?****Terénní služby:**

V domácnostech občanů města Jilemnice a v obcích ve správním obvodu pověřeného obecního úřadu Jilemnice, které se zapojily do společného financování provozu pečovatelské služby. Jedná se o tyto obce:

Bukovina u Čisté, Čistá u Horek, Horka u Staré Paky, Jestřábí v Krkonoších, Levínská Olešnice, Kruh, Martinice v Krkonoších, Mříčná, Peřimov, Roztoky u Jilemnice, Svojek, Studenec, Víchová nad Jizerou, Vítkovice v Krkonoších.

**Ambulantní služby:**

Ve středisku osobní hygieny na adrese Jaroslava Havlíčka 328, Jilemnice.

**Kdy je služba poskytována?****Terénní služby:**

Denně včetně sobot, nedělí a svátků od 6:30 do 19:00 hodin.

**Ambulantní služby:**

Pouze v úterý a ve středu od 8:00 do 12:00 hodin.





### 3. Informace o uživatelích Pečovatelské služby za rok 2024

|                                        |        |
|----------------------------------------|--------|
| Počet uživatelů za rok 2024            | 87     |
| Z toho Jilemnice                       | 51     |
| Okolní obce                            | 36     |
| Průměrný počet uživatelů denně         | 22,88  |
| Průměrný věk uživatelů DPS             | 73 let |
| Průměrný věk uživatelů terén okolí     | 83 let |
| Průměrný věk uživatelů terén Jilemnice | 84 let |

|                   |    |
|-------------------|----|
| Počet mužů celkem | 24 |
| Počet žen celkem  | 63 |

#### Počet ukončených smluv za rok 2024

| Důvod ukončení          | počet |
|-------------------------|-------|
| Úmrtí                   | 8     |
| Odchod do DS            | 5     |
| Vlastní žádost          | 7     |
| Ze strany poskytovatele | 3     |
| celkem                  | 23    |

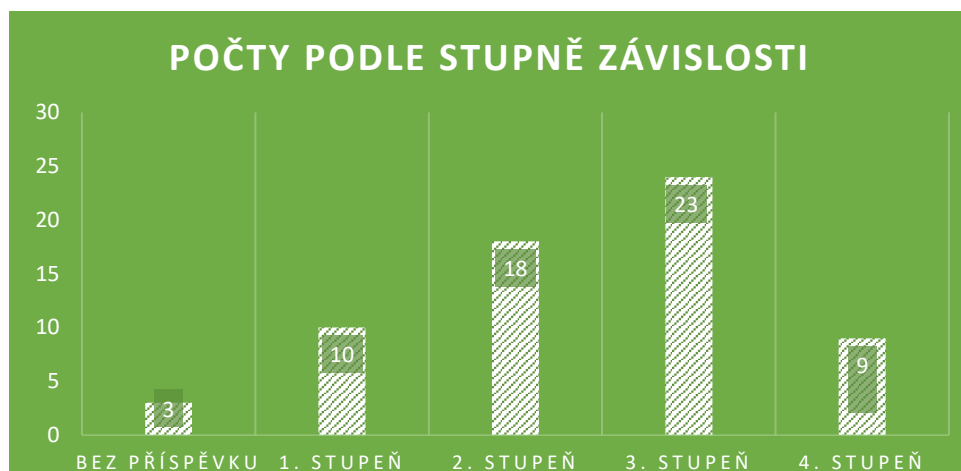
#### Komentář k důvodům ukončení

Dlouhodobý cíl se snaží služba naplňovat tak, aby uživatelé služby zůstávali co nejdéle v domácím prostředí, aby se co nejvíce oddálilo, popř. úplně zamezilo umístění do pobytových zařízení. Za rok 2024 odešlo do pobytových zařízení 5 klientů, protože rodina ani s naší pomocí již nezvládala péči 24 hod. denně. Úmrtím bylo ukončeno **osm** smluv, což je pouhých 28 % z celkového počtu ukončených smluv. **Sedm** uživatelů ukončilo službu proto, že se podařilo nalézt zdroje (péči převzala rodina, nebo se stav uživatele zlepšil natolik, že péče již nebyla potřeba). Ukončení ze strany poskytovatele znamená, že služba nebyla klientem využívána déle než 6 měsíců, proto byla ukončena.



**Počty uživatelů dle stupně závislosti na péči k 31.12. 2024**

| stupeň závislosti | počet uživatelů |
|-------------------|-----------------|
| bez příspěvku     | 3               |
| 1. stupeň         | 10              |
| 2. stupeň         | 18              |
| 3. stupeň         | 23              |
| 4. stupeň         | 9               |

**4. Personální zajištění služby**

|                                                           |   |
|-----------------------------------------------------------|---|
| Pracovník v sociálních službách (pečovatel/ka)            | 9 |
| Vedoucí pečovatelské služby + sociální práce              | 1 |
| Sociální pracovníce                                       | 1 |
| Řidič PS + pečovatel                                      | 1 |
| DPC: Domovník DPS: 25 hodin měsíčně                       | 1 |
| Pracovnice pro zástup za pracovní neschopnost pečovatelek | 1 |

**Vedoucí PS, sociální práce:** Koordinuje poskytování služeb, provádí vyúčtování služeb, je zodpovědná za sestavení a dodržování rozpočtu finančních prostředků na provoz PS, reprezentuje službu navenek, spolupracuje s ostatními subjekty. Zastupuje sociální pracovníci a provádí sociální šetření v domácnostech.

**Sociální pracovníce:** Provádí sociální šetření v domácnostech uživatelů, poskytuje poradenství, je zodpovědná za individuální plánování v péči o klienty, zastupuje vedoucí v její nepřítomnosti.

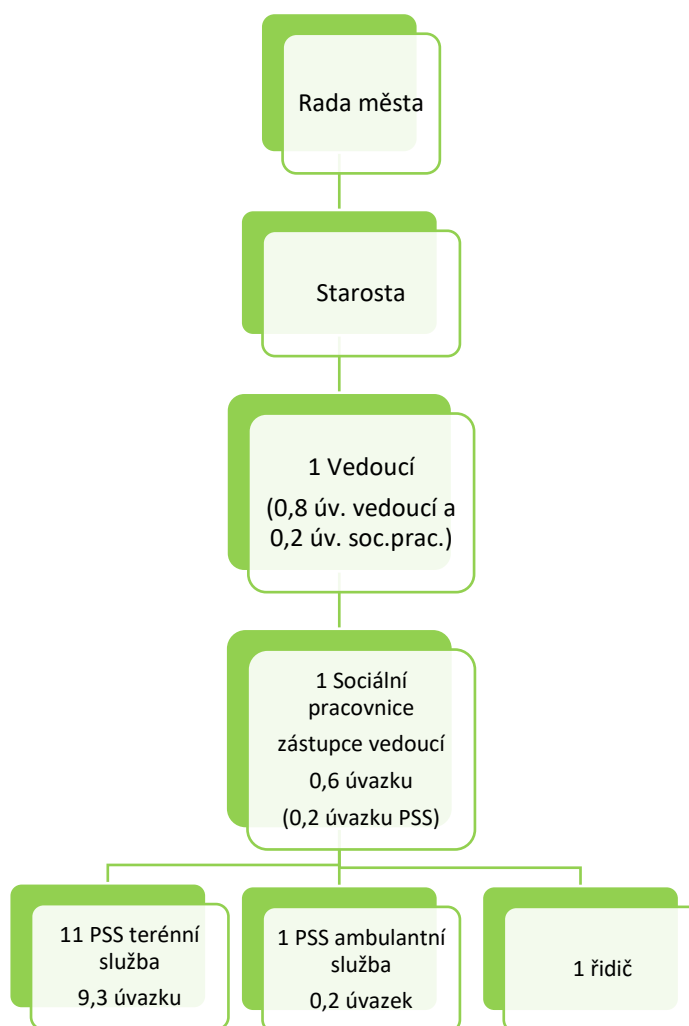
**Pečovatelky:** Zajišťují přímou péči u uživatelů v jejich domácnostech dle smlouvy o poskytování sociální služby a vedou o ní veškerou dokumentaci.

**Řidič PS:** Zajišťuje dovozy uživatelů k lékaři, na úřady, přesuny pečovatelek k uživatelům, kteří bydlí ve vzdálenější části města od sídla organizace, přímou péči o uživatele. Zajišťuje drobnou údržbu a provoz služebních vozů.

**Domovník DPS:** Zajišťuje údržbu zahrady, vyhazování sněhu, pomoc v bytech obyvatel bytů zvláštního určení v odpoledních hodinách a o víkendech.

**Pracovnice DPČ:** Zajišťují péči v případě pracovní neschopnosti pečovatelek.

### Organizační schéma



## Vzdělávání pracovníků: školení, kurzy, profesní rozvoj

Vzdělávání pracovníků v sociálních službách je dáno zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Povinnost zaměstnavatele je zajistit vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za rok na každého pracovníka. Tato povinnost byla splněna, všichni pracovníci absolvovali akreditované kurzy MPSV, školící akce, stáže na jiných pracovištích poskytujících pečovatelské služby nebo webináře.

V roce 2024 se všichni zaměstnanci účastnili kurzu „Asertivní komunikace a deeskalačních technik“ a kurzu „Komunikace napříč organizací jako cesta k rozvoji“. Ke konci roku pak všichni absolvovali školení Relaxačních technik. Vedoucí a sociální pracovníce se zúčastnily dvoudenního semináře pro terénní služby. Proběhla jedna skupinová supervize a jedna pečovatelka se na vlastní přání obohatila o informace z kurzu Paliativní péče.

## 5. Provoz služebních vozidel

Organizace pro svou činnost využívá 3 služební vozy. V září roku 2022 se podařilo díky dotacím získat vůz Peugeot 208 na elektrický pohon. Tento vůz je využíván pro pracovníky, kteří se potřebují dostat ke klientům. Další vůz s nákladním prostorem je využíván na rozvoz pečovatelek po Jilemnici, na nákupy a dovozy uživatelů. Třetí vůz je určen pro dva úvazky poskytující péči zejména v okolních obcích. Jedná se o vůz menších rozměrů, aby se s ním lépe parkovalo a náhonem na všechna čtyři kola, aby se s ním vyjelo i do méně přístupných lokalit.

### Porovnání provozu služebních vozů

| ROK  | POČET KM | NÁKLADY PHM<br>+ELEKTŘINA | NÁKLADY<br>POJ. | NÁKLADY NA<br>OPRAVY A<br>ÚDRŽBU |
|------|----------|---------------------------|-----------------|----------------------------------|
| 2021 | 21 422   | 55 757,- Kč               | 8 728,- Kč      | 33 863,- Kč                      |
| 2022 | 25 587   | 83 154,- Kč               | 11 256,- Kč     | 31 865,- Kč                      |
| 2023 | 31 518   | 84 702,- Kč               | 18 849,- Kč     | 40 822,- Kč                      |
| 2024 | 29 600   | 80 895,- Kč               | 16 292,- Kč     | 57 444,- Kč                      |

Důvodem nárůstu počtu kilometrů v roce 2023 bylo, že o službu začalo mít zájem více osob z okolních obcí. V roce 2024 zůstaly přibližně ve stejné výši. Náklady na pohonné hmoty klesly z důvodu snížení ceny benzínu. Pojistné se lehce snížilo o bonusy.

Spotřeba pohonných hmot v roce 2024 elektro vozu byla spočítána na 11 397,- Kč za 1280 kWh. Najeto bylo 5318 km. Pro srovnání byla vypočítáno, že cena PHM za jeden km u elektro vozu vyjde na 2,15 Kč a u VW Caddy na 2,95 Kč bez dalších nákladů na provoz. V porovnání s předchozím rokem jsou rozdíly mezi provozem benzínového a elektro vozu minimální.

V roce 2024 se investovalo do oprav a údržby všech tří vozů celkem 57 444,- Kč. Nejvyšší náklady na opravy byly evidovány u vozu VW Caddy. Jedná se o nejstarší vůz z vozového parku. Je tedy předpoklad, že v roce 2025 budou ještě vyšší.

## 6. Nejčastější poskytované úkony za rok 2024 dle počtu hodin

### Základní úkony:

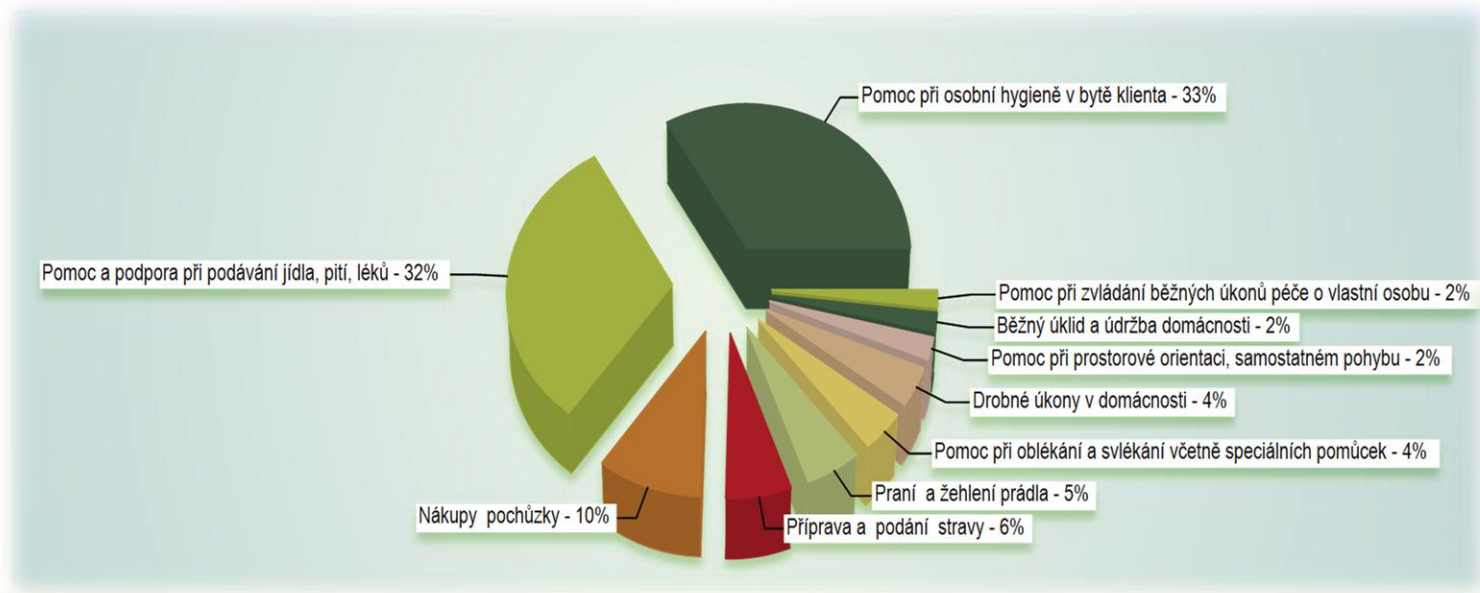
| Název úkonu                                              | Počet hodin |
|----------------------------------------------------------|-------------|
| Pomoc a podpora při podávání jídla, pití, léků           | 2485        |
| Pomoc při osobní hygieně v bytě klienta                  | 2201        |
| Pomoc při zajištění chodu domácnosti                     | 192         |
| Nákupy, pochůzky                                         | 637         |
| Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek | 270         |
| Pomoc při osob. hygieně /koupele, sprchování /v SOH      | 55          |
| Drobné úkony v domácnosti                                | 270         |
| Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu    | 118         |
| Vycházka s pečovatelkou                                  | 66          |
| Podpora klienta v domácím prostředí                      | 31          |
| Základní sociální poradenství                            | 170         |
| Čas asistence                                            | 1238        |
| Praní a žehlení prádla                                   | 338 kg      |

### Fakultativní úkony (doplňkové) SE poskytují pouze se základními úkony:

|                                         |         |
|-----------------------------------------|---------|
| Dovoz k lékaři, na úřad, nákup autem PS | 0 jízd  |
| Vyřizování úředních záležitostí         | 6 hodin |
| Dovoz do střediska osobní hygieny       | 719 km  |

## 7. Příjmy podle úkonů za rok 2024

| Úkon                                                  | Příjem        |
|-------------------------------------------------------|---------------|
| Pomoc při osobní hygieně v bytě klienta               | 329 559,62 Kč |
| Pomoc a podpora při podávání jídla, pití, léků        | 311 903,98 Kč |
| Nákupy, pochůzky                                      | 95 419,66 Kč  |
| Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu | 17 691,14 Kč  |
| Drobné úkony v domácnosti                             | 40 516,89 Kč  |
| Příprava a podání stravy                              | 59 937,98 Kč  |
| Praní a žehlení prádla                                | 50 980,00 Kč  |
| Pomoc při oblékání a svlékání včetně spec. pomůcek    | 40 562,67 Kč  |
| Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu    | 22 563,45 Kč  |
| Běžný úklid a údržba domácnosti                       | 19 234,07 Kč  |



Nejčastěji pečovatelská služba pomáhá při osobní hygieně a poskytuje úkon pomoc při podání jídla a pití a léků.

## 8. Příjmy a výdaje za rok 2024

| PŘÍJMY                                  | Kč                   | VÝDAJE               | Kč                 |
|-----------------------------------------|----------------------|----------------------|--------------------|
| Úhrady uživatelů                        | 1 039 495,-          | Platy zaměstnanců    | 4 616 362          |
| Dotace MPSV                             | 4 171 928,-          | Pojistné sociální    | 1 124 333          |
| Sponzorské dary (na byty v DPS)         | 125 000,-            | Pojistné zdravotní   | 408 024,-          |
| Dotace od okolních obcí                 | 600 000,-            | Platy domovník, DPČ  | 50 851,-           |
| Ostatní příjmy (domovník, vrátka ele. ) | 85 400,-<br>35 412,- | Provoz služby        | 758 684,-          |
| Dotace město Jilemnice                  | 919 689,-            | Povinné poj.         | 18 670,-           |
| <b>PŘÍJMY CELKEM</b>                    | <b>6 976 924,-</b>   | <b>VÝDAJE CELKEM</b> | <b>6 976 924,-</b> |

## 9. Porovnání financování služby od roku 2022 do roku 2024 v Kč

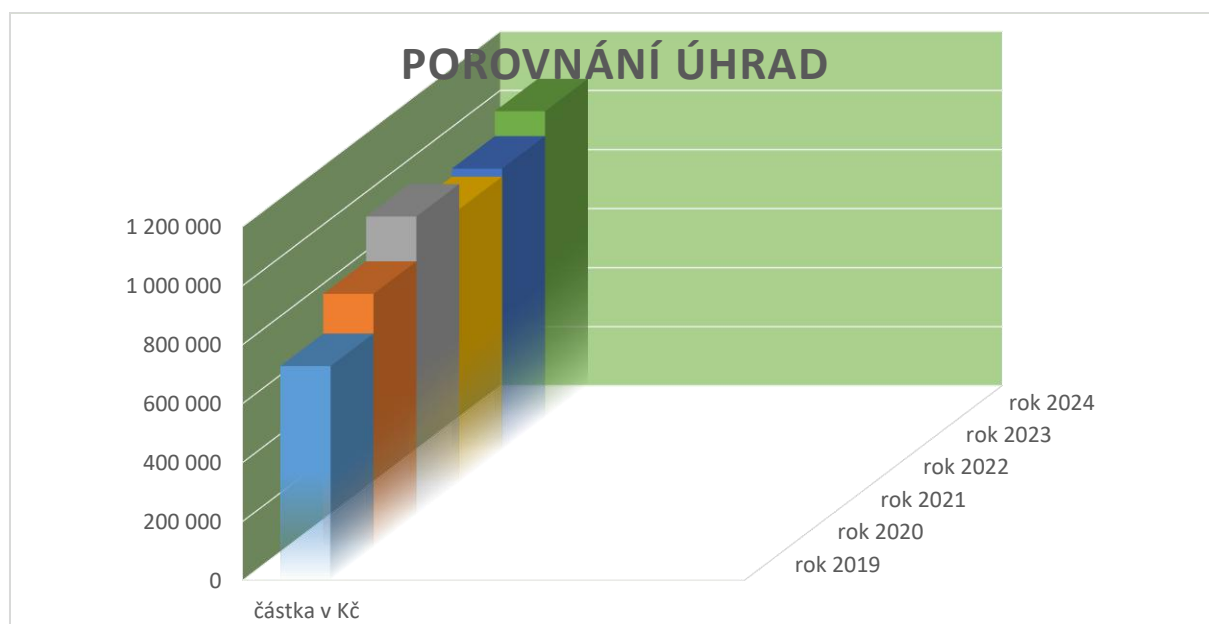
| ROK                 | NÁKLADY NA PEČOVATELSKOU SLUŽBU | ÚHRADY OD UŽIVATELŮ | PŘÍSPĚVEK ZŘIZOVATEL | DOTACE KÚLK |
|---------------------|---------------------------------|---------------------|----------------------|-------------|
| <b>2022</b>         | 6 591 843                       | 928 214             | 978 134              | 3 907 795   |
| <b>elektromobil</b> | 104 209                         |                     | 104 209              |             |
| <b>2023</b>         | 6 839 807                       | 955 450             | 1 091 958            | 3 984 120   |
| <b>2024</b>         | 6 976 924                       | 1 039 495           | 919 689              | 4 171 628   |

### Komentář k financování služby a úhradám od uživatelů

V roce 2023 došlo ke zvýšení nákladů na provoz služby o 248 tisíc Kč kvůli zdražování energií. Bylo s nimi počítáno v rozpočtu a nedošlo ke zvyšování předpokládané částky. Úhrady od uživatelů jsou srovnatelné s rokem 2022. Došlo ke zvýšení hodinové sazby ze 130,- Kč na 150,- Kč, ale až v listopadu 2023. Proto nepatrné navýšení. Zvýšení sazby na hodinu péče se projevilo až v roce 2024. Došlo k nepatrnému nárůstu nákladů na mzdy. Provozní náklady zůstaly ve stejné výši. Příspěvek zřizovatele se snížil, protože Liberecký kraj poskytl vyšší dotaci a vybralo se více peněz od uživatelů. Kapacita služby byla během roku naplněna. Nárazově na podzim lehce přeplněna.

## 10. Porovnání úhrad za péči v období 2019 – 2024

| Rok  | Celkem       |
|------|--------------|
| 2019 | 726 823 Kč   |
| 2020 | 861 686 Kč   |
| 2021 | 1 013 356 Kč |
| 2022 | 928 214 Kč   |
| 2023 | 955 450 Kč   |
| 2024 | 1 039 495 Kč |



## 11. Hodnocení služby za rok 2024

Po celý rok 2024 probíhala standardní spolupráce s terénní zdravotní službou Charity Jilemnice. Dále se odborem sociálních věcí města Jilemnice, spolupráce s okolními pečovatelskými službami. Jedná se o pečovatelské služby Horní Branná, Lomnice nad Popelkou a Semily a o Promedicus z Rokytnice nad Jizerou. Úzká spolupráce probíhala s Domovem důchodců Rokytnice nad Jizerou při umísťování klientů do pobytového zařízení a také Domácím hospicem Duha Vrchlabí. Dále spolupráce s Masarykovou městskou nemocnicí Jilemnice a Nemocnicí následné péče Lomnice nad Popelkou při hospitalizaci a propouštění klientů do domácího prostředí. Spolupráce s Úřadem práce v Jilemnici.



Uživatelům služby jsou předávány kontakty na všechny dostupné služby jako jsou například kadeřnice, pedikérky, úklidové firmy a charitní taxi. Pokud je to potřeba, zprostředkujeme návštěvu v domácnosti uživatele, popř. uživatele doprovodíme k této službě.

Kvůli zaměření na péči o klienty s vyšší mírou závislosti pečují u některých klientů pracovníci ve dvojici, aby nedocházelo k přetížení personálu. Klient hradí skutečně spotřebovaný čas a péči na hodinu, nikoli počet pracovníků. Péče poskytovaná v okolních obcích zahrnuje spoustu času stráveného na cestě za klientem.

Již bylo zmíněno, služba se zaměřuje na péči o osoby s vyšší mírou závislosti., je tedy velmi často oslokována právě proto, že se umí postarat o osoby ležící, nebo osoby trpící Alzheimerovou chorobou.

Starostové z okolních obcí na Jilemnicku potvrdili spolupráci na rok 2025.

Pro představu, co obnáší naše práce, popíšeme typického klienta. Dala by se rozdělit do tří skupin. Péče o osobu, která žije sama doma a potřebuje občasnou pomoc cca 1 x týdně s nákupy, chodem domácnosti nebo hygienou. Jedná se o člověka, který je schopen sám fungovat, ale pokud bychom nepomohli s výše jmenovanými úkony, klient by byl zanedbaný, popř. jeho domácnost, nebo by si přivodil úraz, pokud by se pokoušel úkon vykonat sám. Druhou skupinu tvoří osoby, které jsou samy doma a potřebují každodenní pomoc, bez které se neobejdou (podání jídla a pití a hygienu), někteří dvakrát až třikrát denně. Rodina s nimi není v jedné domácnosti, nebo rodinu nemají. Třetí skupinou jsou osoby, které jsou plně závislé na péči, stará se o ně rodina a my dopomáháme rodině dle potřeb. Někdy také dvakrát až třikrát denně a tím ulehčíme pečující osobě.

## 12. Kontrolní činnost

Dvakrát ročně, na jaře a na podzim přichází na kontrolu zaměstnanci MěÚ Jilemnice a provádějí kontrolu účetní knihy příjmové a výdajové pokladny.

Při každoroční kontrole inventarizace majetku nebyly shledány nedostatky.

Kontrola spotřeby ochranných pomůcek a materiálu dopadla stejně jako v roce 2023. Spotřeba v kusech je na stejné úrovni, ale cena se lehce snížila. Spotřeba jednorázových návleků na obuv zvýšena skoro na dvojnásobek. Zvýšená spotřeba je z důvodů zvýšené péče v terénu, kde se pečovatelské pracovníky nemohou přezouvat a používají více návleků, které nelze v zimním období použít

opakovaně. Někdy je nutné navléknout dva návleky najednou, aby se zabránilo stékání vody z bot. Dalším důvodem zvýšené spotřeby je zhoršená kvalita návleků. Praskají gumičky a návleky se rychleji trhají. Při péči o klienty v bytech zvláštního určení nosí personál pantofle.

Během roku proběhla kontrola odloučeného pracoviště, probíhala pravidelná kontrola plnění osobních cílů uživatelů služby a kontrola jízd služebních vozů dle GPS navigace.

Počátkem roku 2024 byly rozdány dotazníky uživatelům služby a jejich rodinám. Hodnocení dotazníků je přílohou této závěrečné zprávy. Jednoznačně z něj vyplývá, že se službou je většina spokojena, že si velmi váží práce pečovatelek a že jsou respektovány jejich svobodná volba a soukromí.

Od roku 2020 musí být každoročně prováděn Audit auditorem nebo auditorskou společností schválenou Komorou auditorů České republiky. Zprávu auditora v originále musíme předložit nejpozději do posledního pracovního dne měsíce srpna následujícího roku na Krajský úřad LK. V případě, že bychom zprávu auditora ve stanovém termínu a ve stanoveném rozsahu nedodali, může být tato skutečnost důvodem pro pozastavení, nebo nepřidělení dotace. Každý rok včetně roku 2024 byl tedy audit proveden a nebyly shledány nedostatky.

## **13. Plnění a hodnocení cílů služby v roce 2024**

### **Krátkodobé cíle Pečovatelské služby na rok 2024**

#### *1) I nadále poskytovat kvalitní péči ve městě Jilemnice a okolních obcích*

Po celý rok byla služba plně využita. Poskytována byla na území města Jilemnice a v deseti okolních obcích, kde bylo postaráno celkem o 26 klientů. Navržená spolupráce s okolními obcemi stále pokračuje. Kvalita péče je zajištěna proškoleným a stálým personálem. Silnou stránkou služby je stabilní personální tým se zárukou zastupitelnosti a včasným předáváním informací. V roce 2024 stále pokračovala spolupráce se starosty z okolních obcí a vzhledem ke stále rostoucí poptávce o péči v okolních obcích byly využity tři úvazky. Zbylé úvazky jsou pro poskytování služby v městě Jilemnice dostačující. V roce 2024 byl navýšen úvazek sociální pracovníce o 0,3, z toho 0,1 na sociální práci z důvodu zvýšených nároků na administrativu a 0,2 je využit na přímou péči o klienty jako zástup za časté pracovní neschopnosti a náhradní volna pracovníků sloužících o víkendech.

## 2) *Zaměření na péči o klienty s vyšší mírou závislosti*

V roce 2024 se pečovalo z celkového počtu 87 uživatelů o 40 osob s vyšší mírou závislosti, což činí 46 %. Všichni tito uživatelé dosahovali výše příspěvku na péči ve třetím a čtvrtém stupni. Péče tedy byla hrazena z prostředků určených k tomuto účelu. U tohoto cíle je zapotřebí pečovat o personál, na který jsou kladeny vysoké nároky. V péči o klienty s vyšší mírou závislosti se pečovatelské střídají a někde poskytují péči ve dvou. Dále je potřeba dbát o duševní hygienu a o tělo prostřednictvím vhodných vzdělávacích kurzů.

## 3) *Pořádání pravidelných akcí pro seniory*

Jídlna domu s byty zvláštního určení se nevyužívá jako jídelna, ale už jen k setkávání při náhodných akcích. Cílem bylo, aby se služba zviditelnila a popř. aby návštěvníci akcí poznali personál a zázemí pečovatelské služby včetně střediska osobní hygieny. Během roku 2024 proběhlo setkání při trénování paměti 1x za měsíc, 2x setkání s hudebním triem Myšáci a 2x seniory navštívily děti MŠ. Děti společně se seniory malovali a zdobili tematicky připravené polotovary a pak si společně zazpívali. Návštěva proběhla před Velikonocemi a Vánoci.

## 4) *Aktualizace pravidel a dokumentů pečovatelské služby v návaznosti na praxi a nové metodiky*

Na tomto cíli se stále pracuje. Byla zpracována Garantovaná nabídka dle požadavků metodiky a na základě zkušeností a poznatků z praxe byla vypracovaná nová Pravidla pro poskytování pečovatelské služby. Ostatní metodiky a postupy se stále aktualizují dle provozních změn.

## **Plnění a hodnocení dlouhodobých cílů v roce 2024**

**Cíl č. 1 - Zajistit uživatelům základní životní potřeby** – důkazem jsou individuální plány uživatelů služby a následné poskytování úkonů dle jejich potřeb a dotazníkové šetření.

**Cíl č. 2 - Poskytovat kvalitní a odbornou službu** – důkazem je zajištěné vzdělávání dle potřeby pracovníků v souladu se zaměřením organizace na osoby s vyšší mírou závislosti, hodnocení pracovníků, hodnocení individuálních plánů uživatelů služby a vyhodnocení dotazníků.

**Cíl č. 3 - Respektovat a podporovat dosavadní způsob života ve vlastním prostředí uživatele** – důkazem jsou individuální plány uživatelů a dotazníkové šetření.

**Cíl č. 4 - Podporovat kontakty uživatele s přirozeným společenským prostředím** – důkazem jsou záznamy uživatele o zprostředkování kontaktů např. s pedikérkou, kadeřnicí, komerční službou na rozvoz obědů, nebo kontakty s lékařem a dalšími službami.

**Cíl č. 5 - Pomáhat uživatelům udržet si rodinné a přátelské vazby** – důkazem jsou také záznamy z jednání s rodinou a záznamy z individuálních plánů.

## 14. Přidělování bytů a žádosti o byt v DPS

Pravidla pro přidělování bytů jsou v kompetenci města, jsou popsána v dokumentu „Statut pro byty zvláštního určení“. Žádosti o přidělení bytu jsou k dispozici v kanceláři sídla organizace pečovatelské služby, na městském úřadě a na internetových stránkách města Jilemnice.

Žádost musí být vyplněna obvodním lékařem a podepsána žadatelem. Uvolněné byty se přidělují dle vhodnosti /patro, schody/ na základě doporučení „Bytové a sociální komise“, přidělení je v kompetenci starosty města Jilemnice.

Všichni nájemníci bytů zvláštního určení mají uzavřené nájemní smlouvy a platí nájemné a úhrady za domovníkové služby, úklidy chodeb a paušální poplatky za telefony v bytě. Byt není vybaven nábytkem, ten si uživatel pořizuje sám, dle svých možností a představ.

Sociální (pečovatelské) služby si sjednávají dle svých potřeb a zdravotního stavu.

V roce 2024 bylo přiděleno celkem **pět** bytů.

Některé byty v horních patrech, které jsou těžko obsazované seniory, protože tu není výtah, byly vyjmuty ze statutu DPS a jsou vedeny jako sociální byty. Jsou přidělovány na základě potřeby obyvatelům města Jilemnice v součinnosti s odborem sociálních věcí.

### Kritéria posuzování pro uzavření nájemní smlouvy k bytu v DPS

- 1) Naléhavost vyplývající z nezbytnosti poskytování pečovatelské služby žadateli. Klient splňuje podmínky cílové skupiny pro poskytování pečovatelské služby.
- 2) Naléhavost vyplývající ze sociální situace žadatele.
- 3) Naléhavost vyplývající z doporučení lékaře.

## 15. Senior Point

### Jídelna v domě s byty zvláštního určení - akce pro veřejnost

Senior Pointy jsou kontaktní místa pro seniory, kde:

- poradíme nebo pomůžeme najít správné informace
  - je možnost přečíst si časopisy, věnované seniorům
  - je možnost popovídat si v přátelském prostředí
  - je k dispozici počítač s přístupem na internet a tiskárna
  - je možné si zapůjčit knížky, darované občany Jilemnicka
  - je možnost zúčastnit se akcí pořádaných v DPS, které jsou přístupny veřejnosti
- např.:

**Hrátky s pamětí:** Jednou měsíčně probíhá sociálně aktivizační program, který je zaměřen na podporu paměti a myšlení. Pod vedením pana Choury si senioři zábavnou formou udržují svou paměť v kondici.

**Akce:** Hudební trio „Myšáci“ – tradičně seniory potěšilo hudební vystoupení Myšáků se stejným programem jako v roce 2023. Jednalo se o předvánoční vystoupení, kterého se zúčastnil také pan starosta David Hlaváč.



Během roku 2024 jsme upravili vzhled jídelny. Vertikální žaluzie, které již dosloužily, byly nahrazeny horizontálními, které uvolní parapet pro interiérovou výzdobu. Na všech židlích se vyměnilo čalounění. Potrhané textilní se nahradilo koženkovým omyvatelným a pořídily se ubrusy.

Před tím



Potom



## 16. Cíle pečovatelské služby na rok 2025 a další rozvoj

1. I nadále poskytovat kvalitní péči ve městě Jilemnice a okolních obcích.
2. Zaměřit se na péči o klienty s vyšší mírou závislosti.
3. Udržet stávající kvalitu poskytování služby s ohledem na zvyšující se zátěž personálu.
4. Aktualizovat pravidla a dokumenty pečovatelské služby v návaznosti na praxi a nové metodiky.

## 17. Poděkování

**Všem uživatelům, o které služba pečuje nebo pečovala, a jejich rodinným příslušníkům, kteří se na naši službu obracejí s důvěrou.**

**Pracovníkům pečovatelské služby, kteří se obětavě starají o všechny uživatele služby. Pracovníci mnohdy nahrazují rodinné příslušníky, takže nevykonávají jen předepsané úkony, ale jejich péče spočívá v laskavém přístupu a v psychické podpoře.**

**Městu Jilemnice, které je zřizovatelem pečovatelské služby a finančně a morálně ji podporuje.**

**Libereckému kraji za finanční a metodickou podporu.**

Rozpočet na rok 2024 byl dodržen, nedošlo k jeho překročení.



## Dort pro pečovatelskou službu v Jilemnici

Dne 22.1.2024 naši ranní poradu navštívila paní cukrářka z Víchové nad Jizerou. V rukou nesla třípatrový dort se slovy: „toto je dort pro pečovatelskou službu“.

Společně se svou kolegyní poděkovaly za péči, kterou poskytujeme občanům města Jilemnice a okolních obcí. Prý slyší samou chválu, jak se pečovatelky dobře starají o méně soběstačné občany, tak chtěly celému týmu zpříjemnit a osladit den. Dort byl vyroben při sobotní akci „Svatební show“ a vychlazený byl v pondělí ráno předán pečovatelkám.

Tímto chceme vyjádřit „Cukrárně u Kateřiny“ velký dík. Moc nás potěšilo, že si někdo mimo náš obor váží naší práce, že si vzpomněly zrovna na nás a hned po ránu nás takto sladce překvapily. Dort byl výborný a veliký, takže se dostalo na všechny.

S díky Ilona Otáhalová, vedoucí pečovatelské služby.



## 18. Další informace

### **DOBROMYSL**



**Spolek Dobromysl se pravidelně schází každé pondělí  
od 15:00 hodin v tržnici řemesel.**

Založení dobrovolného spolku se osvědčilo a jeho provoz byl podporován i v roce 2024. Město Jilemnice poskytuje spolku bezplatně prostory v tržnici řemesel. Pokud je potřeba k přednáškám technika, pořádají se schůzky v jídelně v domě s byty zvláštního určení, kde je k dispozici velká obrazovka, materiály pro trénování paměti nebo kopírka a tiskárna. Náplní klubu jsou přednášky, ruční práce, besedy, poslech živé hudby, zpěv, setkávání se se zajímavými lidmi a předávání dobrých rad a nápadů.

Jedna z akcí: promítání divadelního představení „Senior bez nehod“.



Tuto výroční zprávu vzala dne 12.3. 2025 usnesením č. **10/56RM/25** na vědomí Rada města Jilemnice.

## PŘÍLOHA

### Hodnocení kvality pečovatelské služby

#### **Vyhodnocení dotazníkového šetření pro uživatele a jejich rodinné příslušníky**

*Důležitým zdrojem kontroly, zda je naše služba poskytována v kvalitě, jakou deklarujeme svým veřejným závazkem, je zpětná vazba od našich uživatelů, osob, které o uživatele společně se službou pečují, rodinných příslušníků uživatele nebo veřejnosti (zájemců o poskytování služby, sousedů, občanů města apod.). K tomu nám slouží kromě rozhovorů také anonymní dotazníky pro uživatele a osoby, které o uživatele společně se službou pečují, rodinné příslušníky a veřejnost (Standard č. 15).*

V průběhu měsíce prosince 2023 a ledna 2024 byly uživatelům a jejich rodinným příslušníkům za účelem zjištění míry kvality a spokojenosti s poskytovanými službami předávány dotazníky. V rámci dotazníkového šetření bylo rozdáno celkem 53 dotazníků pro uživatele a 36 dotazníků pro rodinné příslušníky.

Dotazníky neobdrželo celkem 11 klientů - 2 klienti z důvodu dlouhodobé hospitalizace a tím pozastavené péče, 2 klienti z důvodu osobní zdravotní indispozice (v tomto případě dotazník obdrželi pouze rodinní příslušníci), 2 klienti z důvodu dlouhodobě nevyužívané péče (později ukončené péče) a 5 klientů rovnou odmítlo dotazník převzít a vyplnit. Návratnost dotazníků pro uživatele - 45 kusů vráceno (z toho 4 dotazníky se vrátily nevyplněné), 8 ks nevráceno, návratnost dotazníků pro uživatele tedy činila 84,9 %. U některých dotazníků nebyly zodpovězeny všechny otázky.

Rodinní příslušníci většinou obdrželi dotazník spolu s dotazníkem pro uživatele pečovatelské služby, v případě, že uživateli PS je více členů jedné rodiny, rodinní příslušníci tak dostali jeden dotazník dohromady. Dohromady tak rodinní příslušníci obdrželi 36 dotazníků, z toho vráceno bylo 26 dotazníků. Návratnost dotazníků pro rodinné příslušníky - 26 ks vráceno (z toho 6 ks vráceno nevyplněných), 10 ks nevráceno, návratnost dotazníků 72,2 %. U některých dotazníků také nebyly zodpovězeny všechny otázky.

Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na několik oblastí, jejichž cílem bylo zjistit názor uživatelů a jejich osob blízkých na kvalitu poskytované služby:

- informace o službě,
- spokojenost s rozsahem poskytovaných činností,
- spokojenost s přístupem pracovníků,
- zájem o společné aktivity.

Nabízené odpovědi byly formou škály (URČITĚ ANO, SPÍŠE ANO, SPÍŠE NE, URČITĚ NE) nebo otevřené pro větší možnost vyjádření a případný komentář. Součástí dotazníku byl i prostor pro další podněty a připomínky uživatelů a jejich rodinných příslušníků.

Některé dotazníky pro rodinné příslušníky se vrátily podepsané nebo byl napsán přímý dotaz či žádost týkající se péče o konkrétní klienty. Pro zachování anonymity proto ve vyhodnocení dotazníkového šetření neuvádíme.

Děkujeme všem respondentům, kteří se do dotazníkového šetření zapojili, získané informace budou použity ke zlepšení poskytovaných služeb. Zde je uveden výstup z dotazníků.

### **DOTAZNÍK PRO UŽIVATELE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY JILEMNICE**

1. Považujete informace o činnosti Pečovatelské služby Jilemnice za dostatečné?  
určitě ano - 36x, spíše ano - 5x
  - Informace o činnosti Pečovatelské služby uživatelé považují za dostatečné.
2. Jak jste spokojeni se způsobem a rozsahem Vám poskytovaných služeb?  
určitě ano - 38x, spíše ano - 3x
  - 41 uživatelů uvedlo, že je spokojeno se způsobem a rozsahem poskytovaných služeb.  
Pozn.: Na základě zákona o sociálních službách je v rámci smlouvy o poskytnutí sociálních služeb s budoucím klientem sjednán rozsah a průběh poskytování sociální služby. V pravidelných intervalech se spolu s klientem provádí hodnocení průběhu poskytování služby.
3. Jak jste spokojeni s prací pracovníků?  
určitě ano - 40x, spíše ano - 1x
  - 41 uživatelů uvedlo, že jsou s prací pracovníků PS spokojeni.
4. Respektují pracovníci Vaše názory a svobodu volby?  
určitě ano - 38x, spíše ano - 3x
  - 41 respondentů uvedlo, že pracovníci respektují názory a svobodu volby uživatelů. U jednoho dotazníku byla odpověď doplněna: „Nevím, co zaškrtnout“.
5. Respektují pracovníci Vaše soukromí?  
určitě ano - 39x, spíše ano - 2x
  - 41 uživatelů uvedlo, že pracovníci respektují soukromí uživatelů.
6. Podílíte se dostatečně na plánování svých cílů a denních činností?  
určitě ano - 28x, spíše ano - 12x, určitě ne - 1x
  - 40 uživatelů vnímá svůj podíl na plánování svých cílů a denních činností za dostatečný, 1 uživatel odpověděl „určitě ne“.
7. Víte, jak si můžete stěžovat?  
určitě ano - 24x, spíše ano - 11x, spíše ne - 1x, určitě ne - 1x
  - 35 uživatelů uvedlo, že ví, jak si mohou uživatelé PS stěžovat, 2 uživatelé uvedly, že neví.  
Pozn.: S možností a jejími způsoby podat stížnost jsou uživatelé seznámeni již při sociálním šetření po podání žádosti o pečovatelskou službou. Dále je každému uživateli

předáván dokument Pravidla pro podávání stížností pro uživatele, kde jsou podrobně popsány možnosti podání stížností včetně kontaktů.

8. Zúčastňujete se kulturních akcí pořádaných v jídelně PS?

ano - 6x, ne - 32x

- Kulturních akcí pořádaných v jídelně PS se zúčastňuje 6 uživatelů, 32 se neúčastní. 3 uživatelé na tuto otázku neodpověděli.

9. Měl/a bych zájem o společenské aktivity v jídelně PS:

skupinové cvičení - 4x

ruční práce - 5x

besedy, přednášky - 2x

odpolední posezení při kávě nebo čaji - 6x

- Zde mohli uživatelé vybrat z nejčastěji nabízených aktivit v jídelně PS. Nejvíce respondentů by využilo odpolední posezení při kávě nebo čaji, dále byl zájem o ruční práce, skupinové cvičení a v poslední řadě besedy a přednášky. 1x byla odpověď doplněna o následující: „**karty, bingo, logické hry, deskové hry**“.

Vaše další návrhy - zde byl prostor pro náměty a připomínky jednotlivých uživatelů:

- „**Nemám žádné**“.
- „**Nemám**“.
- „**Jinak jsem spokojen, až na mezilidské vztahy. Jinak nemám rád anonymy, proto se s klidem podepíšu, chyby si opravte**“.
- „**Přál bych si, aby byli pečovatelé a pečovatelky lépe ohodnoceni. Moc si jejich práce vážím**“.
- „**Nelze realizovat**“.
- „**Možná někdy v průběhu týdne, pracovních dnů, bychom potřebovali i druhou návštěvu v období oběda, cca 12:30 - 14.00 hodin**“.
- „**Chci poděkovat za láskyplnou péči, porozumění a starostlivost pečovatelky (pečovatelek), které se o mě starají. Jsou to sluníčka. Vždy s úsměvem a dobrou náladou ke mně přicházejí a hned mám krásnější den. Moc děkuji za obětavou práci a perfektní přístup**“.
- „**Vyhovovalo by mi, kdyby ke mně chodila stále stejná pečovatelka**“.

## **DOTAZNÍK PRO RODINNÉ PŘÍSLUŠNÍKY UŽIVATELE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY JILEMNICE**

1. Jakým způsobem jste se dozvěděl/a o službách PS Jilemnice?  
od uživatele pečovatelské služby nebo jeho rodinného příslušníka - 5x  
z informačního letáku - 1x  
na internetových stránkách - 0x  
na MěÚ Jilemnice - 2x  
od lékaře - 5x  
na úřadu práce - 1x  
jiným způsobem:  
...od Leony Mohrové  
...sám jsem PS vyhledal  
...charita Studenec
- Nejčastěji jsou rodinná příslušníci o možnostech péče informováni od lékaře, odpovědělo celkem 5 respondentů, z dotazníku vyplynulo, že na internetových stránkách se neinformoval žádný rodinný příslušník. Další způsob získání informací bylo uvedeno – od **sociální pracovníce v nemocnici Jilemnice (Leona Mohrová), Charita Studenec, jeden respondent uvedl, že si PS sám vyhledal.**
2. Co bylo důvodem Vašeho zájmu o služby PS Jilemnice?  
zájem o poskytnutí služby pro sebe - 0x  
řešení nepříznivé situace Vašeho rodinného příslušníka - 19x
- Jako nejčastější důvod zájmu o služby PS bylo uvedeno „řešení nepříznivé sociální situace“, zájem o poskytnutí služby pro sebe nikdo neoznačil. Jako jiný důvod bylo u jednoho dotazníku uvedeno: „**zajištění ranní péče pro matku, kdy jsem v práci**“.
3. Sdělil Vám při Vaší osobní návštěvě pracovník pečovatelské služby všechny potřebné informace (co služba nabízí, pro koho je určena, kdy se může uskutečnit apod.)?  
určitě ano - 19x, spíše ano - 1x
- 20 respondentů uvedlo, že při osobní návštěvě získali potřebné informace ze strany PS, tato odpověď byla v jednom případě doplněna: „**vše bylo naprosto perfektní**“.
4. Jste spokojen/na s nabídkou služeb, které Pečovatelská služba Jilemnice poskytuje?  
určitě ano - 18x, spíše ano - 2x  
Pokud ne, o jakou službu byste měl/a zájem? ...
- 20 respondentů vyjádřilo spokojenost s nabídkou služeb PS, v jednom případě byla odpověď doplněna: „**služba v odpoledních a večerním čase**“.

### **Jste-li osobou pečující o uživatele PS Jilemnice:**

5. Jak jste spokojen/a se způsobem a rozsahem poskytovaných služeb?  
určitě ano - 16x, spíše ano - 1x
- 17 respondentů uvedlo spokojenost s rozsahem a způsobem poskytovaných služeb.
6. Jak jste spokojen/a s prací pracovníků?  
určitě ano - 16x, spíše ano - 1x
- 17 respondentů je spokojeno s prací pracovníků PS. Místo pro připomínky bylo doplněno o odpovědi:

**„Jsou moc milé a hodné při ošetřování maminky“  
„neumím si představit, že by to šlo lépe – úžasné, obdivuhodné“  
„všichni jsou úžasní“**

7. Považujete předávání informací týkajících péče o uživatele za dostačující?  
určitě ano - 17x

- 17 respondentů odpovědělo, že předávání informací týkajících se péče o uživatele považuje za dostačující. Jedna odpověď byla doplněna: **„uvítala bych možnost domlouvat se s pečovatelkami telefonicky“.**

Zde mohli rodinní příslušníci napsat další připomínky, podněty nebo postřehy:

**„Paní Zuzánková se stala neodmyslitelnou součástí našich životů. Vážíme si práce jak její tak i ostatních pracovníků. Je to nenahraditelná pomoc v péči o maminku. Opravdu moc děkujeme.“**