

MORAVSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA OLMOUC

Ústav managementu a marketingu

Michaela Směšná

Dosažitelné standardy kvality péče pro seniory
Achievable Standards of Quality Care for the Elderly

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Bc. Irena Kovačičinová

Olomouc 2011

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením Mgr. Bc. Ireny Kovačičinové a použila jsem jen prameny uvedené v seznamu literatury.

V Olomouci dne

Na tomto místě chci poděkovat vedoucí práce Mgr. Bc. Ireně Kovačičinové za odborné vedení a poskytnutí konzultací a dále všem, kteří ochotně a upřímně odpovídali na mé dotazy.

OBSAH

ÚVOD	6
1 SLUŽBY	8
1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBA.....	8
1.2 NEZISKOVÉ ORGANIZACE	9
2 MANAGEMENT KVALITY	12
2.1 VÝZNAM KVALITY	12
2.2 POJETÍ KVALITY, ENVIRONMENTU A BEZPEČNOSTI PRÁCE	12
2.2.1 <i>Bezpečnost a ochrana zdraví při práci</i>	13
2.3 PROBLEMATIKA KVALITY	14
2.4 METODY ZLEPŠOVÁNÍ KVALITY	14
2.5 ZVÝŠENÍ KVALITY SLUŽEB.....	15
3 SOCIÁLNÍ PÉČE O SENIORY V ČR	16
3.1 SOUČASNÝ STAV POBYTOVÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V ČR.....	17
4 STANDARDY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	18
4.1 CÍLE A ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	19
4.2 OCHRANA PRÁV OSOB	20
4.3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBY	21
4.4 SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	21
4.5 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY	22
4.6 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	23
4.7 NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DOSTUPNÉ ZDROJE	23
4.8 PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	23
4.9 PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ	24
4.10 MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	24
4.11 INFORMOVANOST A POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ	25
4.12 PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY	25
4.13 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE	26
4.14 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY	26
5 KRITÉRIA PRO VÝBĚR ÚSTAVU SOCIÁLNÍ PÉČE PRO SENIORY	28
5.1 DOMOV DŮCHODCŮ, NERUDOVA UL. PROSTĚJOV.....	28
5.2 CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, P.O. – DOMOV PRO SENIORY	29
5.3 KOSTELEČ NA HANÉ – DOMOV PRO SENIORY	30

5.4	AGENTURA DOMÁCÍ PÉČE SANCO	31
6	KVALITA SLUŽEB VYBRANÝCH ÚSTAVŮ SOCIÁLNÍ PÉČE PRO SENIORY 32	
6.1	ZÁKLADNÍ KRITÉRIA PRO PRŮZKUM.....	32
6.1.1	<i>Průzkum na základě pozorování :</i>	34
6.1.2	<i>Průzkum na základě rozhovoru:</i>	34
6.1.3	<i>Popis sběru dat</i>	35
6.1.4	<i>Získaná data z průzkumu</i>	35
6.2	SWOT ANALÝZA:.....	38
6.2.1	<i>Domov důchodců, Nerudova ul. Prostějov</i>	39
6.2.2	<i>Centrum sociálních služeb, p.o. – Domov pro seniory</i>	40
6.2.3	<i>Kostelec na Hané – Domov pro seniory</i>	41
6.2.4	<i>Agentura domácí péče SANCO</i>	42
6.3	SROVNÁNÍ DOMOVŮ DŮCHODCŮ PODLE KVALITY SLUŽEB	42
6.3.1	<i>Základní povinnosti</i>	42
6.3.2	<i>Služby pro klienty</i>	43
6.3.3	<i>Aktivita klientů</i>	43
6.3.4	<i>Prostředí domovů důchodců</i>	43
6.3.5	<i>Vybavení domovů důchodců</i>	44
6.3.6	<i>Zaměstnanci</i>	44
6.4	DOPORUČENÍ PRO JEDNOTLIVÉ DOMOVY DŮCHODCŮ.....	45
6.4.1	<i>Doporučení pro DD 1</i>	45
6.4.2	<i>Doporučení pro DD 2</i>	45
6.4.3	<i>Doporučení pro DD 3</i>	46
6.4.4	<i>Doporučení pro DD 4</i>	46
	ZÁVĚR	47
	ANOTACE	48
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	49
6.5	INTERNETOVÉ ZDROJE	50
6.6	PRÁVNÍ PRAMENY	50
	SEZNAM TABULEK	51
	SEZNAM PŘÍLOH	52
	FORMULÁŘ PRO POZOROVÁNÍ A ROZHOVOR V DOMOVECH DŮCHODCŮ	53

ÚVOD

Důvodem volby tématu bakalářské práce „Dosažitelné standardy kvality péče pro seniory“ byl především osobní zájem o oblast sociálních služeb vůbec, jelikož můj dědeček je dávno v důchodovém věku a v posledních letech onemocněl Parkinsonovou chorobou. Vždy byl soběstačný, ale od doby, kdy není zcela zdrav, se naše rodina zabývá otázkou, jak se o dědečka nejlépe postarat. Babička pracuje celý život v sociálních službách, tudíž jsme na toto téma nesčetněkrát hovořily a probíraly různé osudy seniorů. Od počátku mě téma kvalita sociálních služeb velmi zaujalo.

Nejcennější, co každý člověk může mít, je zdraví a schopnost postarat se sám o sebe. Povinností každé vyspělé společnosti je se o svoje slabé, ohrožené a přestárlé občany, kteří tuto možnost z jakýchkoliv důvodů nemají, postarat. Stárnutí je normální součástí života a má být symbolem klidu, moudrosti a mladší generace by měly ke starším občanům vzhlížet s úctou.

Počet seniorů na světě neustále narůstá. Nejvíce patrný je tento trend v rozvinutých zemích. Jedním z nejzákladnějších důvodů jsou ekonomické a sociální vlivy. Ekonomický pokrok přináší změny v ekonomické sféře, v kulturních tradicích, způsobu zaměstnání, aktivním odpočinku, ve zdravější výživě, zlepšení hygienických podmínek a v zlepšení dosažitelnosti služeb. Tyto změny způsobují, že se zvyšuje a prodlužuje věk a přibývá více starých občanů. Snižuje se tedy počet těch, kteří mohou být bez soustavné lékařské, ošetrovatelské péče nebo různých forem sociálních služeb.

Je obecně známo, že je nutné kvalitu služeb nějakým způsobem zajišťovat a hodnotit, tzn. definovat postupy a procesy hodnocení toho, jak stanovení cíle naplňovat. U každé sociální služby by mělo být jasné, za jakým účelem a proč existuje. Kvalita služeb je odvíjena od uspokojení potřeb, kdy potřeba určuje jaká služba se poskytuje, kde, kým a v jakém rozsahu.

Cílem bakalářské práce je:

- Na základě průzkumu vybraných a posuzovaných domovů pro seniory zjistit zda dodržují standardy kvality péče.
- Dalším cílem je srovnání domovů mezi sebou navzájem vzhledem k posuzovaným standardům.
- Na základě zjištěných poznatků a srovnání udělat doporučení ke zlepšení kvality péče.

Práce je rozdělena na teoretickou část, kde bude rozebírána problematika sociálních služeb, neziskových organizací, kvality služeb a standardy kvality sociálních služeb a na část praktickou, kde budou zvolena kritéria pro výběr domovů důchodců. Následně popíši jednotlivé ústavy, provedu průzkum na základě předem připravených formulářů. Na základě zjištěných výsledků z mého průzkumu a swot analýzy srovnám ústavy. Na závěr provedu k jednotlivým domovům své doporučení, které by jim mohlo pomoci zlepšit kvalitu služeb.

1 Služby

Nejvíce služeb poskytuje téměř ve všech zemích stát (vzdělání, obrana státu, výkon práva, zdravotnictví, finanční služby, sociální služby, dopravní služby, některé informační služby).

„Služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.“¹

„Služby jsou nehmotné, nestálé, neoddělitelné a neskladovatelné“.²

- nehmotnost – zákazník před uskutečněním koupě nemůže službu ověřit, přezkoumat, otestovat ani ohmatat. Její nákup zůstává v podstatě vždy nákupem něčeho nehmotného.
- nestálost – zákazník nemůže počítat se stabilním provedením a neměnnou kvalitou služeb, protože služba do značné míry závisí na lidech, kteří mají rozdílné a proměnlivé schopnosti.
- neoddělitelnost – zákazník ve většině případů nemůže oddělit službu od místa poskytování a osoby poskytovatele a musí respektovat, že její výroba a spotřeba probíhají ve stejném čase.
- neskladovatelnost – zákazník nemůže službu odebírat ze skladu a nemůže si ji trvale rezervovat.

1.1 Sociální služba

Kvalita sociálních služeb je veřejným zájmem, který prosazují státní orgány. Prosazení tohoto veřejného zájmu se děje prostřednictvím zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, který vstoupil v platnost k 1.1 2007.³

¹ Vašítková, M. *Marketing služeb efektivně a moderně*, s. 13.

² Boučková J. a kolektiv. *Marketing*, s. 303.

³ srov. Boukal, P. *Nestátní neziskové organizace*, s. 197.

Sociální služby pomáhají lidem žít běžným životem – umožňují jim pracovat, nakupovat, navštěvovat školy, navštěvovat místa víry, účastnit se aktiv volného času, starat se sám o sebe, o domácnost apod. Sociální služby jsou poskytovány jednotlivcům, rodinám i skupinám obyvatel. Mezi nejpočetnější skupinu příjemců sociálních služeb u nás patří zejména senioři, lidé se zdravotním postižením, rodiny s dětmi, ale také lidé, kteří z různých důvodů žijí „na okraji“ společnosti.

Prostřednictvím sociálních služeb je zajišťována pomoc při péči o vlastní osobu, zajištění stravování, ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, ošetřování, pomoc s výchovou, poskytnutí informace, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, psycho a socioterapie, pomoc při prosazování práv a zájmů.⁴

„Činnost nebo soubor činností podle zákona o sociálních službách zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“.⁵

V jednom odvětví mohou vedle sebe existovat typy služeb tržních i netržních (soukromé i veřejné nemocnice, univerzity, veřejná pečovatelská služba nebo soukromá). Kromě státních neziskových organizací mohou své služby poskytovat také i nestátní neziskové organizace (nadace, různé charitativní organizace, občanská sdružení, církve aj.). Ve své práci se zabývám oběma typy organizací.

1.2 Neziskové organizace

Neziskové organizace působí v těchto oblastech: péče o mládež, denní péče, péče o rodinu, služby pro starší občany, pomoc uprchlíkům a lidem bez domova, různé útulky.

Formálně vzato jsou to občanská sdružení, nadace, nadační fondy, zařízení církevní a obecně prospěšné společnosti, které vyvíjejí činnost buď ve prospěch svých členů, anebo ve prospěch veřejnosti. Jsou tedy přirozenou součástí společnosti založené na svobodě a solidaritě občanů.

⁴ MPSV, Sociální služba [online], < <http://www.mpsv.cz> >

⁵ § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Neziskové organizace „vyplňují prostor mezi občanem a státem (v ČR plní spíše funkci servisní poskytování služeb). Nepřipouští se u nich žádné přerozdělování zisků vzniklých z činnosti organizace mezi vlastníky nebo vedení organizace. Mohou svou činností vytvářet zisk, ten musí být využit na cíle dané posláním organizace“.⁶

Co poskytují neziskové organizace:⁷

Poskytují služby, které stát neumí dělat nebo nechce. Zejména poskytují neformální pomoc a solidaritu lidem v nouzi, ale také sociální či zdravotní péči o lidi, kteří ji potřebují.

- Umožňují lidem, aby přirozeně uspokojovali své zájmy a záliby
- Kontrolují veřejné dění a tím spoluvytvářejí „místní ohniska demokracie“. Bouří se, když třeba státní úřad nebo obce dělají něco, co se lidem nelíbí.

„Neziskové organizace tak zvětšují bohatství společnosti. Jsou to neziskové organizace, které pomáhají zajišťovat základní poslání každé demokracie: právo lidí kdykoliv mluvit do veřejných záležitostí a v mezích zákonnosti, která vychází z občanských svobod, je také ovlivňovat“.⁸

Neziskové organizace se dělí na:

- neziskové veřejné organizace
- neziskové soukromé organizace

Neziskové veřejné organizace jsou souborem subjektů, které jsou zakládány s primárním cílem dosáhnout přímého užitku. Zakladateli jsou veřejné subjekty (státní orgány, města, obce), které vkládají do zakládaných neziskových subjektů prostředky bez očekávání dosaženého zisku. Sami zakladatelé neziskových subjektů, tj. veřejné subjekty, jsou neziskovými subjekty. Subjekty tvořící neziskový veřejný sektor se nazývají příspěvkové organizace.⁹

Neziskové soukromé organizace jsou souborem subjektů, které jsou zakládány s primárním cílem dosáhnout přímého užitku. Zakladateli jsou soukromé subjekty, které do zakládaných soukromých neziskových subjektů (nestátních neziskových organizací) vkládají prostředky bez očekávání dosaženého zisku. Nestátní nezisková organizace je definována jako organizace nevytvářející zisk k přerozdělení mezi jeho vlastníky,

⁶ Vašítková, M. *Marketing služeb efektivně a moderně*, s. 206.

⁷ srov. Čepelka, O. *Průvodce neziskovým sektorem Evropské unie*, s. 16.

⁸ Frič, P., Goulli, R. *Neziskový sektor v České republice*, s. 11.

⁹ srov. Čepelka, O. *Průvodce neziskovým sektorem Evropské unie*, s. 17.

správce nebo zakladatele. Z této formulace vyplývá, že nestátní nezisková organizace může zisk vytvářet, ale musí být zase použit k rozvoji této organizace a plnění jejich cílů.¹⁰

¹⁰ srov. Frič, P., Goulli, R. *Neziskový sektor v České republice*, s. 12.

2 Management kvality

Osoba, která může hodnotit kvalitu péče, může být: klient, starostlivý člen rodiny, ředitel ústavu. Hodnocení péče a jejich výsledků bude u všech těchto osob jiné. Musí být zohledněny potřeby individuální a společenské.

2.1 Význam kvality

Dle §2 odst. 2 v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je pojem kvalita vymezen následovně: „sociální služby musí být poskytovány v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod“.¹¹

2.2 Pojetí kvality, environmentu a bezpečnosti práce

Úspěch fungování organizace není spojen jen s dostatečnými finančními zdroji, moderním vybavením, schopnými pracovníky, ale významným stmelujícím materiálem je management, stejně jako technologie či kvalifikace lidí. Toto vše podléhá změnám a musí korespondovat se současnými společensko – ekonomickými trendy.

„Normy ISO řady 9000 definují, jaké požadavky musí systém plnit, ale nenařizují způsoby, jakými mají být požadavky splněny, čímž poskytují určitou volnost a flexibilitu při zavádění systému v různých podmínkách, různých sférách průmyslu a služeb“.¹²

Úlohou vrcholového vedení je dodržování zákonů a předpisů a na ně navazujících nařízení vlády či vyhlášek. Je třeba respektovat některé další úřední dokumenty, které vydávají místní samosprávy, a jiné závazky.

¹¹ § 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

¹² Veber, J. *Management*, s. 336.

Při kvalitě služeb i výrobků je nutno splnit tři požadavky:

bezvadnost – předpokládá se, že výrobek nebo služba je kvalitní. Jakékoliv vady či nedostatky zákazník, uživatel snadno odhalí.

kvalitativní parametry – vychází se z dvou poloh parametrů. Jednak spojení s vlastním produktem, týká se bezprostředně toho co zákazníkovi, uživateli dodáváme. A jednak je spojeno s doprovodnými službami.

stabilita jakosti – zákazníci, zájemci očekávají, že dodané výrobky nebo služby budou mít stále dobrou kvalitu s minimálními odchylkami. Toto lze zajistit kontrolou.¹³

Součástí kvalitních služeb je i dopad na životní prostředí – environment. Zahrnuje ovzduší, vodu, půdu, přírodní zdroje, rostliny, živočichy, lidi a jejich vzájemné vztahy. Častým problémem životního prostředí je nakládání s odpadem zvláště pak s nebezpečným odpadem. Hospodářský vývoj vede ke značnému rozvoji lidské společnosti, na druhé straně však i k značným ekologickým škodám.

2.2.1 Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

Ochranu zdraví při práci vymezuje dokument OHSAS 18 001. Jedná se o ochranu jak zaměstnanců, tak dočasných pracovníků, návštěvníků a dalších osob na pracovišti. Je třeba odstranit jakékoliv nebezpečí, které by mohlo způsobit zranění osob, poškození zdraví, škody na majetku atd. Riziko nebezpečných událostí je nutno snížit na takovou úroveň, aby bylo pro organizaci snesitelné, s ohledem na její právní závazky a její vlastní politiku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci = BOZP. Patří sem i taková zajištění, aby nedošlo k pracovnímu úrazu, jímž je míněno poškození zdraví nebo až smrt zaměstnance, k němuž došlo při plnění pracovních úkolů.¹⁴

Bezpečnost a ochrana při práci je obecným požadavkem, který musí dodržovat veškeré organizace (firmy, neziskové organizace a jiné). Požadavky na bezpečnost jsou i mimo jiné součástí standardů kvality péče.

¹³ Srov. Weber ,J a kol. *Management kvality, environmentu a bezpečnosti práce*, s. 12.

¹⁴ Srov. Weber ,J a kol. *Management kvality, environmentu a bezpečnosti práce*, s. 14.

2.3 Problematika kvality

V současném velmi dynamicky se rozvíjejícím světě je stabilita velmi nejistá, vše podléhá změnám. Změny přinášejí nové produkty, nové technologie, nové informace, nové pohledy na řízení, na organizační uspořádání i nové formy práce s lidmi – se zaměstnanci, zákazníky i ostatními zainteresovanými stranami.

Kvalitní služba je ta, která co nejlépe využívá dostupné zdroje, aby dosáhla co nejlepších výsledků pro své uživatele. Obecně lze zajistit kvalitu následujícími kroky:¹⁵

- zajištění **požadavků cílové skupiny** uživatelů (základem je analýza potřeb lidí, pro které hodlá organizace v rámci formulovaného poslání poskytovat služby)
- návrh toho, **jak bude služba vypadat** (obecně – metodika, stanovení odborných metod, které se budou používat, vybavení pomůckami atd. - individuálně stanovení osobních cílů a případně individuálních plánů poskytování služby)
- **poskytování služby** stanovené cílové skupině podle připravených pravidel
- **hodnocení služby** – zjišťování spokojenosti, monitorování výstupů a jejich vyhodnocení
- **zavádění změn** do návrhu toho, jak má služba vypadat (změny vnitřních pravidel, odborných postupů, vzdělání atd.)

2.4 Metody zlepšování kvality

O zlepšení kvality jde tedy vždy, kdy bylo v porovnání dosaženo vyššího efektu. Jde vlastně o neustálý proces zlepšování kvality. Podněty na zlepšování kvality mohou přicházet zvenčí – stížnosti, přání zákazníků, státní zásahy, politické či hospodářské podmínky, vliv konkurence, nebo přímo z organizace. Jsou to různé nápady, náměty a zlepšení.

Pokud se bude celý proces opakovat, zajistí tím organizace kontinuální zvyšování kvality služeb. Smyslem hodnocení činnosti je posoudit, zda organizace směřuje tam,

¹⁵ Srov. Čermáková, K., Johnová, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*, s. 94.

kam si stanovila, jestli se jí daří dosahovat stanovených cílů a jaká opatření je potřeba učinit. Při hodnocení činnosti sociálních služeb je předmětem hodnocení způsob, jakým se daří naplňovat veřejný závazek, tzn. poslání a cíle dále. Nedílnou součástí je, zda jsou služby poskytovány stanovené cílové skupině s předpokládaným efektem, jsou-li naplňovány osobní cíle uživatelů a jestli jsou při tom dodržovány stanovené principy a další pravidla.

Pod pojmem neustálého zlepšování si lze obecně představit všechny aktivity, které vedou k dosažení nové, dosud nedosažené úrovně v jakékoliv činnosti organizace. Princip zlepšování vychází z Demingova principu PDCA.¹⁶

Plan – vše si nejdříve pečlivě připrav – analyzuj, promysli, naplánuj, navrhní řešení

Do – realizuj řešení a sleduj jeho dopady

Check – dopady vyhodnot' a potvrď zlepšení jak pro zákazníky, tak pro organizaci

Act – uplatni trvale, zajisti stabilizaci a standardizaci řešení a pokračuj v dalším zlepšování¹⁷

2.5 Zvýšení kvality služeb

„Jedním z hlavních způsobů, jak může zařízení odlišit svoji nabídku, je nabízet trvale vyšší kvalitu služeb ve srovnání s konkurencí. Podobně jako výrobci i mnozí poskytovatelé služeb začali klást důraz na kvalitu. A stejně jako v případě fyzických výrobků i v případě služeb je nutné nejprve zjistit, jaká jsou očekávání zákazníků, týkající se kvality. Situace je komplikovanější tím, že je těžší definovat a měřit kvalitu služeb než kvalitu výrobků“.¹⁸

¹⁶ srov. Briš, P. *Management kvality*, s. 123.

¹⁷srov. Weber ,J a kol. *Management kvality, environmentu a bezpečnosti práce*, s. 240.

¹⁸ Kotler, P., Armstrong, G. *Marketing*, s. 428.

3 Sociální péče o seniory v ČR

Cílem organizací poskytujících sociální péči by mělo být neustálé zvyšování kvality poskytovaných služeb. Abychom toho mohli docílit, je třeba sledovat cíle a trendy, kam koncepce sociálních služeb směřuje, ale také z čeho vychází, o jaké se opírá pilíře a jaké respektuje tradice. Abychom mohli sledovat tento vývoj služeb a jejich směr, chci se v této kapitole zaměřit nejdříve na historii sociálních služeb, zmapovat současný stav a nastínit plánovanou koncepci.

Senioři představují v naší společnosti velkou sociální skupinu. Je jich asi 2,6 milionů, tvoří tedy jednu třetinu dospělé populace ČR.

Vzhledem k seniorům musí být dodržována lidská práva a základní svobody. A je jedno kde žijí, zda v rodině, v sociálním zařízení nebo léčebném zařízení. Musí být respektována jejich důstojnost, víra, soukromí, jejich potřeby a kvalita jejich života.

Součástí celkových politických, ekonomických a společenských změn v naší zemi byla rozsáhlá sociální transformace. Proto byl souběžně se scénářem ekonomické reformy vypracován v roce 1990 i scénář sociální reformy, který nastínil základní transformace v této sociální oblasti.

Systém sociálního zabezpečení, který byl u nás až do poloviny 90. let min. století stále v platnosti, byl ve svých základních principech koncipován ve 2. polovině 50. let. Tedy v době, kdy existovaly zcela jiné představy o řízení společensko – ekonomických procesů. Proto po změně společensko – politických poměrů bylo naprosto zřejmé, že tento systém není připraven řešit nové úlohy.

Počátkem roku 2007 vstupují v platnost zákony o sociálních službách. Tento zákon zavádí do praxe zcela nové principy organizace, financování a řízení sociálních služeb i nové mechanismy chránící samotného uživatele sociální služby – standardy kvality SS, jejich poskytovatelů a systém celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků.

3.1 Současný stav pobytových sociálních služeb v ČR

Více jak 85% pobytových zařízení sociální péče v ČR je zřizováno krajem nebo obcemi. Tento systém je dán trvalou poptávkou po tomto typu služeb a předem stanoveným financováním.¹⁹

Přeměna sociálních služeb již probíhá od roku 2007 a bude probíhat několik následujících let až do roku 2013. Na konci tohoto období bude provedeno zhodnocení a bude vypracována nová koncepce na další období.

Cílem koncepce je humanizace sociálních ústavních zařízení. Jejich postupná změna směřuje k malým bytovým jednotkám. Mezi opatření pro zajištění vhodných podmínek pro život v sociálních zařízeních patří lidský přístup k dodržování lidských a občanských práv. Uživatelé musí mít zajištěné kvalitní služby s ohledem na individuální potřeby uživatelů, s tím, aby zařízení bylo umístěno v přirozené komunitě a dodržovalo soukromí a zájmy uživatelů.

Samozřejmě tato změna bude dlouhodobá, protože při realizaci této koncepce budeme narážet na překážky. Překážky realizace mohou být jsou nedostatky financí, odpor proti změně a využití současných ústavních zařízení.

¹⁹ srov. Sokol, R., Trefilová, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*, s. 41.

4 Standardy sociálních služeb

Standardy poskytují záruky uživatelům služeb a jejich rodinám. Zaměřují se na výstupy, které musí být poskytovány. Standardy jsou aplikovány na všechny služby bez ohledu na to, kdo je poskytuje. Obsah jednotlivých standardů kvality a bodové hodnocení stanoví vyhláška MPSV č.505 ze dne 15. listopadu 2006. Vyhláška obsahuje celkem patnáct standardů. Při popisech jednotlivých standardů budu vycházet z metodiky podle autorů knih Sokola a Trefilové.

Standardy kvality sociálních služeb popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba, jsou přínosem jak pro poskytovatele, tak i uživatele služeb. Pro praktické použití je třeba požadavkům především porozumět. Zavedení standardů do praxe na celonárodní úrovni umožní porovnávat efektivitu různých zařízení, která poskytují stejný druh služeb.²⁰

V obecné rovině standardy představují normy určující závazná pravidla pro výrobky, služby nebo chování v konkrétním prostředí. Standardy se vytvářejí kodifikací toho, co je v daném čase a prostředí běžné a srovnatelné s jiným vzorkem. Standardy kvality jsou teze, jejichž cílem je pomoci poskytovatelům sociálních služeb. Jejich služby by měly být primárně založeny na naplňování základních lidských práv tak, jak jsou zakotveny v Listině základních práv a svobod, která je součástí právního řádu ČR.

Základem pro vytvoření standardů byly metody užívané při zajišťování kvality v komerčních odvětvích a profesionální přístupy, které se zaměřují na zvyšování odbornosti poskytovatelů služeb. V případě sociálních služeb, které patří k veřejným službám, se kvalita musí odvíjet nejen od uspokojování potřeb a zájmů samotných uživatelů služeb, ale i zájmů zadavatelů služeb, tedy těch subjektů, které služby objednávají a platí z veřejných zdrojů – např. obec či stát. Kvalita je popsána prostřednictvím souboru kritérií (vlastností a charakteristik), o nichž se předpokládá, že ovlivňují schopnost služeb naplnit zájmy a potřeby obou uvedených zájmových skupin – uživatelů i zadavatelů.²¹

²⁰ srov. Herman, J a kol.. *Základy managementu sociálních služeb*, s. 82.

²¹ srov. MPSV, *Standardy kvality sociálních služeb*, <<http://www.mpsv.cz>>

Standardy kvality jsou založeny na principu dobré praxe, jejíž popis je v podstatě definicí měřitelných kritérií kvality. Důležitý je také partnerský přístup k uživatelům, který představuje změnu oproti dřívějšímu vnímání uživatelů služeb jako pasivních objektů péče směrem k modernímu pojetí uživatelů jako subjektů – zákazníků, kteří se aktivně podílejí na průběhu poskytování služby.

Standardy dle vyhlášky MPSV č. 505 (jsou specifikovány níže):

1. Cíle a zásady poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o sociální službu
4. Smlouva o poskytování sociální služby
5. Individuální plánování průběhu sociální služby
6. Dokumentace o poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8. Návaznost poskytované sociální služby na dostupné zdroje
9. Personální a organizační zajištění sociální služby
10. Profesní rozvoj zaměstnanců
11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
12. Informovanost a poskytované sociální službě
13. Prostředí a podmínky
14. Nouzové a havarijní situace
15. Zvyšování kvality sociální služby

4.1 Cíle a zásady poskytování sociálních služeb

Cílem sociálních služeb je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které služby poskytují. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život klientů a jsou bezpečné a odborné.

Formulace poslání by měla zahrnovat:

- místo sociální služby
- typ poskytované služby
- zřizovatele a provozovatele sociální služby

- kdo se dál na poskytování služby podílí
- komu je sociální služba poskytována
- o co sociální služba usiluje
- motivace zaměstnanců i vedení poskytovatele
- důvod poskytování sociální služby

Cílem tohoto standardu je definovat jakým směrem se bude sociální služba ubírat, k jakému poslání směřovat a jakému okruhu osob je služba určena. Je třeba konkrétně určit, kterým uživatelům je určena, aby žadatelé věděli, v jaké situaci se mohou na poskytovatele obrátit.

Obecné zásady jsou:

- vycházet z individuálních potřeb osob
- působit na osoby aktivně
- podporovat rozvoj samostatnosti osob
- sociální začlenění osob
- zajištění dodržování lidských práv a základních svobod osob
- zachování lidské důstojnosti

Poskytovatel vytváří podmínky pro to, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli. Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy, podle kterých se řídí. Zaměstnanci musí být s těmito postupy a pravidly seznámeni.

4.2 Ochrana práv osob

Práva a svobody jsou v ČR dány Listinou základních práv a svobod, usnesením č.2/1993 podle čl. 3 a 112 Ústavy ČR. Druhým zdrojem ochrany práv a svobod jsou mezinárodní smlouvy, které jsou vyjádřeny v čl. 10 Ústavy ČR a mají přednost před zákonem.

Klienti mají právo na:

- **osobní svobodu** – jako všichni ostatní občané
- **právo svobodně se rozhodnout** – o průběhu dne, o volnočasových aktivitách, zvolit si dobu pro hygienické úkony, moci si vybrat stravu, oblečení a bydlení,

vybavit si pokoj dle svých představ, oslovení personálem apod. Musí se však respektovat zavedené postupy s ohledem na zabezpečení chodu zařízení.

- **soukromí** – aby klient měl soukromí a cítil se jako ve svém domově
- **rodinný a partnerský život** – měla by být stanovena jasná pravidla, např. vlastní pokoj pro manželské páry
- **účast na společenském životě** – zúčastňovat se kulturního dění v zařízení a na konání zájezdů apod.
- **kvalifikovanou péči** – ošetrovatelskou, zdravotnickou, rehabilitační, psychologickou, duchovní a sociální
- **podávat stížnosti** – na koho se může klient obrátit se stížností. O stížnostech by měla být vedena evidence.

Poskytovatel musí mít písemně zpracována vnitřní pravidla, kdyby došlo k porušení základních práv a svobod klienta.

4.3 Jednání se zájemcem o sociální služby

Poskytovatel má písemně a srozumitelně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociálních službách. Zájemce musí být před uzavřením dohody seznámen se všemi podmínkami poskytované služby, a jakým způsobem budou poskytovány. Součástí nabídky o sociální službu musí být i stanovení ceny. Smlouva by se měla, je-li to možné, průběžně doplňovat, o nové služby, o které by měl klient zájem.

Pokud poskytovatel nemůže zájemci vyhovět, má povinnost mu sdělit, kam se může se svou žádostí obrátit.

4.4 Smlouva o poskytování sociální služby

Smlouva o poskytování sociální služby je uzavírána na základě zákona o sociálních službách. Smlouva musí být písemná, stanovuje práva a povinnosti obou stran na základě dobrovolnosti. Stanoví druh poskytované služby a okruh osob, kterým

je určena. Je nutné, aby osoba rozuměla obsahu a účelu služby. Postupuje se dle možností organizace a přání žadatele.

4.5 Individuální plánování průběhu sociální služby

Poskytování sociálních služeb vychází z osobních cílů a potřeb uživatelů a je postaveno především na jeho schopnosti. Služby jsou plánovány individuálně. Je vhodné, aby klienti měli svého „klíčového“ zaměstnance, na kterého se mohou vždy obrátit a mají v něm důvěru.

Zásady plánování služby:

- dbát na přednosti klienta
- aktivitu a rovnocennost
- pokud možno představy klienta
- zohlednit individuální možnosti
- umožnit účast blízkým osobám
- průběžně přizpůsobovat plány k přáním klienta

O průběhu poskytování služby uživatelům musí být záznamy. Musí být předáván a poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Musí být vytvořen takový systém práce s osobními údaji, aby sociální služba byla poskytována odborně a byla respektována práva uživatelů služeb.

Poskytovatel má písemně stanovena vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace a podle těchto pravidel postupuje. Je důležité, aby osobní údaje, které jsou zaznamenávány do provozních knih, knih hlášení apod., byly dodatečně doplněny i do osobních spisů uživatelů. Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po skončení poskytování sociální služby (skartační lhůta). Musí být tedy zpracován skartační řád – pracovní postup pro vyřazování písemností.

4.6 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Poskytovatel má proto zpracovány vnitřní pracovní postupy pro podávání a vyřizování stížností ve formě, které jsou srozumitelné uživatelům služeb, např. přiměřená velikost písma. Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou se stížnost podává, na koho je možnost se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Stížnosti se evidují a vyřizují do určité lhůty. Klienti mají možnost obrátit se, v případě nespokojenosti, s vyřízením žádosti na nadřízený orgán poskytovatele.

4.7 Návaznost poskytované sociální služby na dostupné zdroje

Poskytovatel aktivně podporuje uživatele ve využívání běžných služeb. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, podpory rozvoje jejich samostatnosti a posilování jejich sociálního začleňování. Osobní cíle uživatelů služeb by měly být směřovány k využívání běžných veřejných služeb, jak je to běžné u jejich vrstevníků a využívání služeb klientům umožnit. Poskytovatel musí spolupracovat s osobami (např. s rodinou, odborníky), které uživatel označí jako žádoucí. Podporuje se tak rozvoj přirozených kontaktů.

4.8 Personální a organizační zajištění sociální služby

Kvalita poskytovaných sociálních služeb je přímo úměrná kvalitě zaměstnanců, kteří služby poskytují. Zaměstnancům poskytujícím přímou péči je nutno věnovat vysokou pozornost a zajistit kvalitní zaškolení a další vzdělávání, zajistit odpovídající pracovní podmínky. Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky a osobní předpoklady zaměstnanců. Kvalifikační předpoklady pro sociální pracovníky a pro pracovníky v sociálních službách jsou stanoveny zákonem. U ostatních zaměstnanců jsou stanoveny dalšími obecně

závaznými právními předpisy. Personální plánování vychází z kapacity zařízení, stanovení potřeb cílové skupiny uživatelů.

Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců. Se zaměstnanci jsou sepsány pracovní smlouvy, či dohody, popisy pracovních činností a platové výměry.

4.9 Profesionální rozvoj zaměstnanců

Zaměstnanci sociálních služeb jsou soustavně stavěni do konfrontace s životními osudy lidí, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci. Zaměstnání v sociálních službách je povoláním, které je vysoce psychicky i fyzicky náročné. Umožnění profesního rozvoje dodává zaměstnancům jistotu, že svoji práci odvádějí na požadované úrovni a uživatelům služby je poskytována adekvátní pomoc a péče. Samozřejmostí by mělo být i dobré fungování jednotlivých pracovních týmů.

„Podkladem pro umožnění rozvoje zaměstnanců je pravidelné hodnocení přímým nadřízeným. Zaměstnanec musí být seznámen s jeho výsledkem. Pro lepší orientaci je možné zavést plány osobního rozvoje zaměstnanců. V současné době je vzdělávání pojímáno jako celoživotní proces. Poskytovatel má proto písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců“.²²

Pracovníci v sociálních službách, a to zejména ti, kteří zajišťují přímou péči o uživatele služby, musí disponovat nejen odbornými znalostmi, ale i lidským a empatickým přístupem.

4.10 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

²² Sokol, R. Trefilová, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*, s. 274.

Při umístění zařízení a jeho provozní době je třeba vycházet z potřeb, možností a chování uživatelů služeb. Umístění zařízení nelze v mnoha případech již ovlivnit, snad kromě případů, kdy je zakládáno nové zařízení poskytujícího sociální služby. Zde je vždy nutno zvážit jeho umístění, zda ve městě či v obci. Provozní doba zařízení a vnitřní režim je nutno stanovit tak, aby nejvíce vyhovoval potřebám uživatelů.

Většina uživatelů uvítá, začnou-li denní činnosti kolem sedmé až osmé hodiny ráno (ranní hygiena, snídaně, úklid aj.). Tomu je třeba přizpůsobit stanovení provozní doby zaměstnanců, začátek pracovní doby posunout na pozdější hodinu.

4.11 Informovanost a poskytované sociální službě

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je určen. Informace o poskytované službě lze podávat formou letáků, inzercí v místním tisku, vývěsky v ordinacích obvodních lékařů, v prostorách lékáren, v úřadovnách městských a obecních úřadů a tvorbou vlastních webových stránek – tato informovanost vytvoří možnosti pro orgány financující sociální služby z veřejných zdrojů (rozpočty krajů, obcí, státu) i pro případné sponzory. Soubor informací obsahuje název zařízení, právní formu, adresu a sídlo poskytovatele, telefonní a faxové spojení, adresu webových stránek, poslání a cíle služby, označení o jakou skupinu se jedná, kapacitu zařízení, cenu služby pro uživatele. Vhodným způsobem zajištění informovanosti je pravidelné vydávání výročních zpráv o činnosti zařízení.

4.12 Prostředí a podmínky

Prostředí a podmínky v zařízení musí odpovídat kapacitě, charakteru služeb a potřebám uživatelů. Musí být zajištěné materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované služby a její kapacitě. Důležité je také vybavení a zařízení. Tato musí svým charakterem odpovídat životnímu stylu uživatelů. Uživatel využívá prostory soukromé – jedná se o pokoj, kde uživatel bydlí. V případě vícelůžkového pokoje, se soukromým prostorem stává jeho lůžko, noční stolek, skříň.

Zaměstnanci sociálního zařízení jsou povinni respektovat soukromé prostory uživatelů. Uživatel užívá i společné prostory. Jedná se o jídelny, společenské místnosti, herny, kuřárny, terasy, zahrady apod. Je nutné, aby jejich vybavení a výzdoba odpovídaly úrovni uživatelů a jejich věku.

4.13 Nouzové a havarijní situace

Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat, a postup jejich řešení. Zřizovatel musí mít vypracována pravidla, jak postupovat v případě mimořádných událostí. S tímto postupem musí být prokazatelně seznámeni zaměstnanci. Zároveň je třeba, aby byli o těchto postupech pravidelně proškolení. V zařízení musí být určena osoba, která bude rozhodovat v případě havarijní nebo nouzové situací. Zaměstnanci musí vědět, kdo tato osoba je, na koho se v případě potřeby mají obrátit. Zřízení musí mít vypracovanou požární poplachovou směrnici a s tím související evakuační plán. Tyto směrnice lze přiměřeně aplikovat v různých mimořádných událostech (např. povodních, v důsledku infekčních onemocnění zaměstnanců stravovacího úseku, při chřipkové epidemii zaměstnanců a jiné). O průběhu a řešení nouzových havarijních situací poskytovatel vede dokumentaci.

4.14 Zvyšování kvality sociální služby

Vedení zařízení dbá na to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala. Pro zajištění dobré kvality služeb je nutné zjistit požadavky uživatelů, navrhnout, jak má sociální služba fungovat. Sociální služba postupuje podle stanovených pravidel, hodnotí průběh a výsledky poskytovaných služeb, a reaguje na zavedení změn v návaznosti na hodnocení. Celý proces se cyklicky opakuje a tak dochází k soustavnému zvyšování kvality sociální služby, jejich cílů a zásad.

K tomuto účelu je potřeba sbírat informace a tyto zákonné informace vyhodnocovat. Na hodnocení musí navazovat fáze plánování a realizace změn. Nejdůležitějším měřítkem kvality sociálních služeb je spokojenost osob, které službu využívají. Spokojenost uživatelů lze zjišťovat např. dotazníky, ústním dotazováním a ze záznamů

individuálních plánů. Do hodnocení kvality poskytované sociální služby jsou zapojeni také zaměstnanci a další zainteresované osoby. Dalším cenným zdrojem podnětů jsou stížnosti. Nelze je pojímat jen jako nemístnou negativní kritiku, ale jako zjištění slabiny způsobu poskytování sociální služby a tím související nápravu.

5 Kritéria pro výběr ústavu sociální péče pro seniory

Na konci roku 2005 fungovalo v ČR 398 domovů důchodců se zhruba 39 000 lůžky. Kraje zpracovaly 178 zařízení, obce 149, církve 59, neziskové organizace 12.²³

Pro svoji bakalářskou práci jsem si vybrala čtyři domovy důchodců v okolí Prostějova, s rozdílným typem poskytování služeb.

Předem jsem zformulovala kritéria pro posuzování jednotlivých standardů kvality, která jsem zpracovala do přehledného formuláře. Na základě formuláře jsem poté provedla průzkum. Dále jsem popsala jednotlivé domovy důchodců, vyhodnotila jsem získaná data z průzkumu do tabulky. Na základě získaných dat jsem provedla srovnání a analýzu. Dále jsem zhotovila doporučení na základě srovnání ke každému zařízení.

5.1 Domov důchodců, Nerudova ul. Prostějov

Zřizovatel:	Olomoucký kraj
Poskytovatel:	Domov důchodců Prostějov, příspěvková organizace
Zařízení:	Domov pro seniory
Sociální služba:	Domov pro seniory
Adresa:	Nerudova 1666/70, 796 01 Prostějov
Kontakt:	Ředitel, spojovatelka Tel.: 582 402 101, 582 344 211, 602 508 845, Fax: 582 346 280
Přístup:	bezbariérový
Okruh osob:	Domov důchodců Prostějov, p.o. poskytuje pobytovou péči seniorů starších 60-ti let, po přiznání starobního důchodu, kteří jsou příjemci příspěvků na péči na základě zákona č. 108/2006 Sb, o sociálních.
Kapacita:	250
Forma služby:	pobytová
Informace:	Na základě registrace dle zákona č. 108/2006 Sb. je předmětem činnosti poskytování komplexní péče sociálních služeb seniorů,

²³ Český statistický úřad [online]. <<http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/informace/coby031411.doc>>

kteřá spočívá především ve všestranné péči sociální, poskytování ošetrovatelské péče včetně rehabilitace, možnosti využití volnočasových aktivit, s cílem podpory soběstačnosti klienta a zajištění podmínek pro rozvoj jeho osobnosti.

5.2 Centrum sociálních služeb, p.o. – Domov pro seniory

Zřizovatel:	Olomoucký kraj
Poskytovatel:	Centrum sociálních služeb Prostějov, příspěvková organizace
Zařízení:	Domov pro seniory
Sociální služba:	Domov pro seniory
Adresa:	Lidická 2924/86, 796 01 Prostějov
Kontakt:	Sociální pracovnice Tel.:582 321 202, 582 321 203, 739 427 836, Fax: 582 321 420
Přístup:	bezbariérový
Okruh osob:	Senioři s chronickým onemocněním nebo zdravotním postižením, kteří dosáhli důchodového věku a stupně těžké nebo úplné závislosti na pomoci druhé osoby. Manželské páry, kde alespoň jeden z manželů dosáhl stupně těžké nebo úplné závislosti na pomoci druhé osoby a druhý alespoň středně těžké závislosti na pomoci druhé osoby.
Kapacita:	133
Forma služby:	pobytová
Informace:	Službu domov pro seniory poskytují v klidném parkovém prostředí areálu bývalé prostějovské nemocnice ve třech rekonstruovaných pavilonech od října 2005. Dříve jsme tento Domov pro seniory znali pod názvem Domov důchodců u Milosrdných bratří.

5.3 Kostelec na Hané – Domov pro seniory

Zřizovatel:	Město Kostelec na Hané
Poskytovatel:	Domov pro seniory Kostelec na Hané, příspěvková organizace
Zařízení:	Domov pro seniory
Sociální služba:	Domov pro seniory
Adresa:	M. Ulického 882, 798 41 Kostelec na Hané
Kontakt:	Tel.: 582 374 879, Fax: 582 374 880
Přístup:	bezbariérový
Okruh osob:	Cílovou skupinou jsou obyvatelé nad 65 let, kteří se dostali do nepříznivé sociální situaci z důvodu nemoci, zdravotního postižení, ztráty soběstačnosti, a kteří z uvedených příčin nemohou žít ve svém přirozeném, původním prostředí a vyžadují podporu druhé osoby nebo odbornou zdravotní a ošetrovatelskou péči. Přednostně jsou přijímáni zájemci o službu z Kostelce na Hané, obcí mikroregionu a nejbližšího okolí z cílové skupiny jsou vyloučeni: osoby vyžadující nepřetržitou lékařskou péči, osoby závislé na alkoholu a jiných návykových látkách, osoby dezorientované místem, osoby trpící infekční, parazitární chorobou, tuberkulózou, pohlavní chorobou v akutním stádiu, osoby s psychickou poruchou, kterou by mohli ohrozit sebe a druhé.
Kapacita:	58
Forma služby:	pobytová
Informace:	Nabízí plnou bezbariérovost v celém objektu, celoroční ubytování v jedno a dvoulůžkových pokojích s moderním zařízením a možností vlastního dovybavení. Nepřetržitý provoz s ošetrovatelskou péčí zajištěný zdravotnickým personálem, celodenní stravování (normální i dietní strava). Rehabilitační služby, služby fyzioterapeuta, cvičení v tělocvičně. V rámci aktivizačních činností nabízí filmovou kavárnu, zájmové činnosti v dílnách a kuchyňkách,

kulturní programy, výstavy, přednášky a půjčování knih. V oblasti sociální práce asistence při styku s úřady a institucemi. Duchovní službu – mše svaté v kapli sv. Zdislavy v domově.

5.4 Agentura domácí péče SANCO

Zřizovatel:	NNO
Poskytovatel:	Agentura domácí péče, ADP – SANCO s. r. o.
Zařízení:	Zařízení následné péče
Sociální služba:	Sociální služby ve zdravotnických zařízeních
Adresa:	Vrahovická 721/109, 798 11 Prostějov Sportovní 1, 796 01 Prostějov
Kontakt:	ředitelka Tel.:582 343 370 Vrahovice, 582 332 774 Sportovní 1
Přístup:	bezbariérový
Okruh osob:	Senioři, osoby s chronickým onemocněním nebo se zdravotním postižením.
Věková struktura:	Dospělí 27-64let, mladší senioři 65-80let Starší senioři nad 80let
Kapacita:	55
Forma služby:	pobytová
Informace:	Ve zdravotnických zařízeních ústavní péče se poskytují pobytové sociální služby osobám, které již nevyžadují ústavní zdravotní péči, ale vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopny se obejít bez pomoci jiné fyzické osoby a nemohou být proto propuštěny ze zdravotnického zařízení ústavní péče do doby, než jim je zabezpečena pomoc osobou blízkou nebo jinou fyzickou osobou nebo zajištěno poskytování terénních nebo ambulantních sociálních služeb anebo pobytových sociálních služeb v zařízeních sociálních služeb.

6 Kvalita služeb vybraných Ústavů sociální péče pro seniory

6.1 Základní kritéria pro průzkum

Na základě těchto kritérií a standardů probíhal průzkum v daných domovech důchodců.

Tabulka č. 1 – Základní kritéria pro průzkum

	Název standardu	Co měřit	způsob měření	Výstupy	zdroje
Standard 1	Cíle a zásady poskytování SS	- typ ústavu	pozorováním		ředitel
		- místo ústavu			
		- počet klientů			
Standard 2	Ochrana práv a osob	- způsob financování	dotazováním	ano/ne	ředitel klient
Standard 3	Jednání se zájemcem o SS	- cena ubytování	dotazováním		ředitel
		- vnitřní pravidla			
		služby pro klienty			
Standard 4	Smlouva o poskytování SS	- forma smluv s klienty	dotazováním	Písemně	ředitel
				Elektronicky	
Standard 5	Individuální plánování průběhu SS		dotazováním		ředitel
					klient
Standard 6	Dokumentace o poskytování SS	- zda si vedou dokumentaci	dotazováním	ano/ne	ředitel
		- způsob vedení dokumentace		Písemně	
				Elektronicky	
Standard 7	Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování SS	- zda mají stížnosti	dotazováním	ano/ne	ředitel
		- kolik za rok			klient
		- ke komu směřují			

	Název standardu	Co měřit	způsob měření	výstupy	zdroje
Standard 9	Personální a organizační zajištění SS	- kvalifikace zaměstnanců	dotazováním	typ kvalifikace	ředitel
		- počet pracovníků		počet pracovníků na počet klientů	
Standard 10	Profesní rozvoj zaměstnanců	- profesní rozvoj zaměstnanců	dotazováním	jaké kurzy	ředitel
				jak často	zaměstnanci
Standard 11	Místní a časová dostupnost poskytování SS	- vhodné umístění DD	pozorováním	škála 0 - 10	
		- přístup do DD			
Standard 12	Informovanost o poskytování SS	- propagace zařízení	dotazováním	jak propagují	ředitel
			pozorováním	zda to potřebují	
Standard 13	Prostředí a podmínky		pozorování	porovnání	
Standard 14	Nouzové a havarijní situace	evakuační plán	pozorováním	ano/ne	
Standard 15	Zvyšování kvality SS	jak ústav hodnotí spokojenost klientů	dotazováním	dotazník	ředitel
				ústní forma	klient

6.1.1 Průzkum na základě pozorování :

Provedla jsem pozorování na místě, kde jsem se zaměřila na předem stanovená kritéria jako:

- místo sociální služby
- umístění
- přístup do zařízení
- vybavení pokojů
- sociální zařízení
- společenská místnost
- ostatní zařízení domova
- evakuační plán

6.1.2 Průzkum na základě rozhovoru:

Dotazy pro ředitele jsou formou polostrukturovaného rozhovoru, na základě předem připraveného formuláře.

- typ ústavu
- počet klientů
- cena za ubytování
- vnitřní pravidla
- forma smluv s klienty
- forma dokumentace o klientech
- zda klienti podávají stížnosti a jaký je způsob řešení
- propagují zařízení
- jakou mají pracovníci kvalifikaci
- počet zaměstnanců

Dotazy pro zaměstnance:

- zda mají denní řád
- jakou formou jim ústav umožňuje profesní rozvoj

Dotazy pro klienty jsem pokládala formou neformálního rozhovoru na základě předem připraveného okruhu otázek s cílem zjistit vůbec jejich obecnou spokojenost, silné stránky domova a náměty na zlepšení.

- jestli jim ústav umožňuje dodržování soukromí
- jestli jim ústav nabízí výlety a různé akce
- zda mají podporu sociálního začlenění
- jak mohou klienti podávat stížnost
- zda ústav hodnotí, jak jsou spokojeni se službami a jakým způsobem

6.1.3 Popis sběru dat

Když jsem přicházela k domovu důchodců, pozorovala jsem, v jakém je prostředí a co je v jeho nejbližším okolí. Při vstupu do domova důchodců jsem dala na první celkový dojem. Poté jsem si prohlédla vstupní halu, výzdobu a nástěnku. Přečetla jsem si informace z nástěnky, na jejichž základě jsem si udělala záznamy. Na základě předem domluvené schůzky jsem vyhledala kancelář ředitele. Na předem připravené otázky jsem s ním vedla rozhovor. Poté mě provedl po celém objektu a průběžně mi odpovídal na mé dotazy. Po ukončení naší schůzky jsem se odebrala na sesternu, kde jsem udělala rozhovor s jednou z přítomných sestřiček. A na závěr jsem si neformálně popovídala s několika klienty a nahlédla do knihy stížností. Po ukončení mé exkurze a sběru potřebných dat jsem opustila domov důchodců.

6.1.4 Získaná data z průzkumu

Zde uvádím získaná data z mého průzkumu. Na základě zjištěných údajů jsem provedla srovnání domovů a poté jednotlivá doporučení. Domovy důchodců Nerudova ulice(1), DD Lidická ulice(2) v Prostějově, M.Ulického(3) v Kostelci na Hané, ADP – SANCO Vrahovická ulice(4).

Tabulka č. 2 – Získaná data z průzkumu

		DD1	DD2	DD3	DD4
Standard 1	- typ ústavu	státní zařízení	státní zařízení	státní zařízení	soukromé zařízení
	- právo se svobodně rozhodnout	ano	ano	ano	ano
	- počet klientů	250	133	58	55
Standard 2	- kdo ústav financuje	Klient, Olomoucký kraj, městský úřad, dotace MPSV	Klient, dotace Olomoucký kraj, dotace MPSV	Klient, Město Kostelec na Hané, Olomoucký kraj	Pouze klient
Standard 3	služby pro klienty	kadeřník, pedikúra, rehabilitační služby, služby fyzioterapeuta, rekreace, taneční večírky, společná posezení, soutěže a kulturní vystoupení.	Terapeutické činnosti, rehabilitační služby,	Rehabilitační služby, služby fyzioterapeuta, cvičení v tělocvičně, aktivizační činnosti – např. filmová kavárna, zájmové činnosti v kuchyňkách, přednášky, půjčování knih, kulturní programy, duchovní službu	kadeřník, pedikúra
Standard 4	- smlouva uzavíraná na základě zákona o SS	ano	ano	ano	ano
Standard 5	-mají klienti svého“klíčového“ zaměstnance	ano	ano	ano	ano
Standard 6	- způsob vedení dokumentace	písemně	písemně	písemně	písemně
Standard 7	- Kolik mají stížností za rok	10	8	4	4
Standard 8	- ke komu směřují	k řediteli, sociální pracovníci	k řediteli, sociální pracovníci	k řediteli, sociální pracovníci	k ředitelce
	- rozvoj samostatnosti klientů	ano	ano	ano	ne

		DD1	DD2	DD3	DD4
Standard 9	- jakým způsobem	výstavy vlastních výrobků	výstavy vlastních výrobků	možnost udržování květinové zahrady	
Standard 10	počet pracovníků / klienti	115/250	89/133	30/58	42/55
	typ kvalifikace	kurzy, školení	profesionální školení, semináře	školení, semináře, kurzy	pro sestry zdravotní program
Standard 11	profesní rozvoj zaměstnanců	ano	ano	ano	ano
	jak často	2x za rok	3x za půl roku	každý měsíc	2x za rok
3Standard 12	vhodné umístění DD	7	10	8	0
	přístup do zařízení	5	5	5	10
Standard 13	jak propagují DD	internet, letáky	internet, letáky, DOD	internet	internet, letáky, rádio
	potřebují propagaci	ano	ano	ne	ano
Standard 14	soc. zařízení na pokoji	ano	ano	ano	ano
	spol. místnost	ano	ano	ano	ne
Standard 15	zahrada	ano	ano	ano	ne
	Kaple	ano	ano	ano	ne
	kuřárna	ano	ano	ne	ano
	tělocvična	ne	ne	ano	ne
	evakuační plán	ano	ano	ano	ano
	způsob hodnocení služeb	dotazník	dotazník	dotazník	pohovor

6.2 SWOT analýza:²⁴

Je vysoce efektivní a jednoduchou pomůckou pro zjištění skutečného stavu potřebných změn, případných rizik a nezbytných kroků pro přeměnu slabých stránek do silných a eliminaci rizik. Představuje komplexní metodu kvalitativního vyhodnocení veškerých relevantních stránek definovaného tématu. Vzhledem k tomu, že v sobě zahrnuje postupy technik strategické analýzy, bývá součástí všech důležitých strategických dokumentů.

Základ metody spočívá v definování a ohodnocení jednotlivých faktorů, které jsou definovány čtyřmi proměnnými:

Strengths (přednosti = silné stránky)

Weaknesses (nedostatky = slabé stránky)

Opportunities (= příležitosti)

Threats (hrozby)

Příčemž:

Silné a slabé stránky jsou vnitřními faktory

Příležitosti a hrozby jsou vnějšími faktory

²⁴ srov. VLASTNÍ CESTA, *swot analýza*, < <http://www.vlastnicesta.cz/marketing-metody/swot-analyza> >

6.2.1 Domov důchodců, Nerudova ul. Prostějov

Silné stránky odborná úroveň personálu dostatek klientů tichá lokalita propagace zařízení návštěvy dobrovolníků dostatečné vnitřní vybavení	Slabé stránky stížnosti (strava) nutnost rekonstrukce budovy závislost na platbách od klientů aktivity klientů
Příležitosti zkušební bezbariérový pokoj, koupelna zateplení budovy únikové schodiště + nákladový výtah rampa ven do zahrady rekonstrukce kuchyně rekonstrukce jádra na pokojích doškolení personálu	Hrozby platební neschopnost klientů růst dalších domovů důchodců nedostatek finančních prostředků na udržení chodu domova důchodců neschválení státních dotací

Komentář k DD, Nerudova ulice Prostějov

V zařízení mě zaujala výzdoba výrobků od klientů. Na základě rozhovoru s klienty vyplynulo, že personál je na profesionální úrovni. Při návštěvě ústavu jsem nahlédla do knihy stížností, kde byly stížnosti od klientů na stravu. Po rozhovoru s ředitelem zařízení jsem získala informaci, že chystají změnu v oblasti stravování.

6.2.2 Centrum sociálních služeb, p.o. – Domov pro seniory

Silné stránky tichá lokalita zrekonstruovaná budova návštěvy dobrovolníků	Slabé stránky stížnosti klientů není k dispozici tělocvična závislost na platbách od klientů
Příležitosti rekonstrukce objektu další budova pro klienty s demencí obnovení zeleně obnovení dřevin možnosti zřízení tělocvičny	Hrozby ztráta klienta růst dalších domovů důchodců nedostatek finančních prostředků na udržení chodu domova důchodců neschválení státních dotací

Komentář centru sociálních služeb, p.o. – Domov pro seniory

Tento domov důchodců mě velmi zaujal pro své umístění v tiché lokalitě, velký prostor parku a neskutečně mnoho zeleně. A zajímavá je tam i služba pro partnerské páry, pro které je tam zřízena samostatná budova.

6.2.3 Kostelec na Hané – Domov pro seniory

Silné stránky kladné odezvy klientů moderně zrekonstruovaná budova velká zahrada tichá lokalita propagace zařízení časté akce, výlety pro klienty	Slabé stránky závislost na veřejných zdrojích zahrada není v uzavřeném areálu, takže na ni volně chodí i občané města
Příležitosti více školení pro zaměstnance více dobrovolníků	Hrozby růst dalších domovů důchodců ztráta klienta nedostatek finančních prostředků na udržení chodu domova důchodců neschválení státních dotací

Komentář k domovu pro seniory - Kostelec na Hané

Na kosteleckém domově se mi líbí, že pořádají stále nějaké akce pro své klienty např. příchod jara apod. Kostelecký domov důchodců je nejnovější a nejmodernější.

6.2.4 Agentura domácí péče SANCO

Silné stránky moderně zrekonstruovaná budova jediné soukromé zařízení na Prostějovsku služby klientů (kadeřník, pedikúra)	Slabé stránky financování pouze od klientů chybí zahrada, kaple, tělocvična stížnosti klientů nedostatek personálu
Příležitosti více zeleně okolo domova důchodců zvětšit pokoje zařídit kapli více školení pro zaměstnance	Hrozby růst dalších domovů důchodců ztráta klienta nedostatek finančních prostředků na udržení chodu domova důchodců

Komentář k agentuře domácí péče SANCO

Budova na mě působí dobrým dojmem, protože je nově a moderně zrekonstruovaná. Z mého pohledu nejsem spokojená s umístěním zařízení, které je podle mého názoru nevhodně umístěno, z důvodu, že nedaleko je silnice i sídliště. Jelikož je zařízení soukromé, je pro ně velká hrozba ztráta klientely, protože ústav je závislý na financích pouze od klientů.

6.3 Srovnání Domovů důchodců podle kvality služeb

Porovnávám tři státní domovy důchodců a jeden soukromý. Státní domovy důchodců jsou Nerudova ulice(1), Lidická ulice(2) v Prostějově a M.Ulického(3) v Kostelci na Hané. ADP – SANCO Vrahovická ulice(4) v Prostějově je soukromé zařízení.

6.3.1 Základní povinnosti

Základní povinností, jako jsou smlouvy s klienty, denní řád, vnitřní pravidla, návštěvy, dokumentace o klientech, kvalifikace pracovníků, denní režim a evakuační

plán je samozřejmostí všech domovů důchodců. Jelikož zde srovnávám tři státní domovy, měly by být teoreticky na stejné úrovni, ale při mém průzkumu jsem zjistila, že úroveň je u všech jiná.

6.3.2 Služby pro klienty

Služba kadeřník – holič je pouze v DD č. 1. Služby jsou využívány v dostatečné míře. Podle mého názoru patří služba kadeřník – holič k základním hygienickým návykům, tudíž je dobré, pokud DD č. 1 tuto službu provozuje, neboť ne každý klient si může na úpravy s tím spojené zajít někam do salonu. Rehabilitace a terapeutické činnosti jsou k dispozici ve všech třech domovech. Cvičení v tělocvičně je pouze v Kostelci na Hané.

6.3.3 Aktivity klientů

Aktivity ve státních domovech a soukromém zařízení jsou vesměs stejné – výlety, přednášky a předčítání různých knih a denních zpráv z tisku. Ve volnočasových aktivitách je na tom nejlépe domov číslo 3, neboť má filmovou kavárnu, zájmové činnosti v dílnách a kuchyňkách, půjčování knih a pořádání různých kulturních programů – havajský večer s hudbou a tancem, vystoupení lidových skupin, oslavy narozenin a opékání selete na ukončení letní sezony.

Domov číslo 1 je vybavený jako jediný keramickou dílnou a kuchyňkou. Zařízení č. 3 dává jako aktivitu klientů, kromě různých výstav vlastních výrobků, stejně jako zařízení 1, 2 i možnost prací údržby květinových záhonů.

6.3.4 Prostředí domovů důchodců

Umístění budovy soukromého zařízení není moc ve vhodném prostředí, neboť je kousek od silnice a nedaleko je sídliště. Oproti tomu domov číslo 2 má tu výhodu, že se nachází v rozlehlém parku plném stromů a zeleně a i přesto, že je poblíž také silnice je to velice tichá lokalita. Kosteletí klienti mají také velkou a pěknou zahradu na relaxaci i s vodotryskem, ale tento prostor není nijak oplocen, tudíž tam mají přístup

i kolemjdoucí, ale klienti mají alespoň možnost si s někým místním popovídat. Dle mých dotazů se jim tato možnost moc líbí a jsou rádi za nečekané a milé návštěvy. Při vstupu do domova číslo 1 je nádherná skalka a zákoutí plné zeleně, ale pokud si chtějí klienti jít odpočinout na lavičku do jejich parku, musí jít procházkou 200 metrů do vedlejšího areálu.

Domovy 2, 3 mají pro klienty na vozíčcích rampy do zahrady, ústav 1, ale rampu nemá. Soukromé zařízení rampy do zahrady taktéž nemá, jelikož nemají ani zahradu.

Propagace těchto zařízení je celkem na stejné úrovni – letáky, internet, navíc domov číslo 2 mívá Dny otevřených dveří pro zájemce.

6.3.5 Vybavení domovů důchodců

Kuchyň, jídelna a sociální zařízení na pokojích je samozřejmostí každého domova důchodců. Kaple a zahrada je nedílnou součástí 1, 2, 3 DD, ale klienti v soukromém zařízení je nemají. Možnost cvičení v tělocvičně mají pouze klienti v Kostelci. A zajímavostí domovů číslo 2, 3 je kavárna, v Kostelci navíc i filmová, ale kostelečtí klienti, jako jediní, nemají možnost kouřit přímo v budově, neboť nemají kuárnu.

6.3.6 Zaměstnanci

V domově 1, 4 by mohli mít profesní rozvoj zaměstnanců na vyšší úrovni, určitě by jim prospělo ke zdokonalování služeb, rozšíření různých školení, kurzů, seminářů apod. Domovy důchodců se školí v oblastech jako například kurzy pro management, kurzy pro sociální pracovníky, odborné semináře v rámci organizace domovů důchodců, školení v oblasti zdravotní péče, psychologické péče, semináře právních předpisů, hygienických předpisů, vedení dokumentace a jiné další školení dle evropských potřeb. Zařízení 1 rozvíjí profesní rozvoj zaměstnanců dvakrát do roka, ústav 2 provozuje školení třikrát za půl roku, oproti tomu zařízení 3 má semináře čtyřikrát za půl roku a soukromé zařízení dvakrát do roka.

Klienti ústavu 1, 2, 3 hodnotí spokojenost kvalitou služeb formou dotazníků. Klienti v soukromém zařízení hodnotí spokojenost služeb ústní formou.

6.4 Doporučení pro jednotlivé Domovy důchodců

6.4.1 Doporučení pro DD 1

Dle mého názoru bych domovu důchodců na Nerudové ulici v Prostějově doporučila zřídit tělocvičnu, protože je dobré, aby klienti byli v dobré psychické a fyzické kondici. Otázkou zůstává, zda na zřízení tělocvičny bude mít ústav dost finančních prostředků, neboť nemají žádné volné prostory a tudíž by museli zřídit přístavbu.

Na základě mého pozorování bych domovu 1 doporučila zřízení rampy. Z toho důvodu, aby se klienti na vozíčkách pohodlně dostali z budovy do zahrady.

Na základě rozhovoru se pan ředitel vyjádřil, že je nutná rekonstrukce kuchyně a to z důvodu, že už nevyhovuje hygienickým ani estetickým požadavkům. Ústav má dostatek finančních prostředků na obnovení kuchyně a v blízké budoucnosti s přestavbou kuchyně počítají.

Doporučila bych častější profesní rozvoj zaměstnanců. Při mém rozhovoru jsem zjistila, že domov 1, 4 jsou na tom hůře, než domovy 2, 3. Zkvalitnění personálu v rámci profesního rozvoje je podle mého názoru v kvalitě služeb důležité.

6.4.2 Doporučení pro DD 2

Po prohlídce krásného parku v Centru sociálních služeb Lidická ulice v Prostějově zastávám ten názor, že je třeba obnovit některé dřeviny a jeho zeleň, protože jsou ve špatném stavu a nepůsobí dobrým dojmem. Kazí dojem jinak příjemného prostředí, může to mít špatný vliv i na psychiku klientů.

V domově 2 mají volný pavilon, který by se dal využít k rozšíření služeb, což jsem také při mém rozhovoru s panem ředitelem zjistila. Do budoucna se chystá rekonstrukce tohoto pavilonu pro pacienty s demencí, čímž se zkvalitní a rozšíří jejich služby.

Ústavu č. 2 bych též doporučila vybudování tělocvičny. Z mého průzkumu jsem zjistila, že prostory na zřízení tělocvičny domov důchodců má. Sice nemají dostatek finančních prostředků, ale mají přislíbené sponzorské dary.

6.4.3 Doporučení pro DD 3

Z mého pohledu bych domovu 3 doporučila, hodnotit kvalitu služeb ústní formou, neboť mají malý počet klientů oproti ostatním domovům důchodců a tudíž se mi to zdá osobitější. Doporučuji to z toho důvodu, že v soukromém zařízení s tím mají dobré zkušenosti.

V kosteleckém domově důchodců jsem z neformálního rozhovoru s klienty zjistila, že by uvítali více rehabilitačních služeb. Po získání těchto informací bych doporučila navýšit počet rehabilitačních procedur u klientů a eventuálně přijmout dalšího rehabilitačního pracovníka. Po projednání tohoto problému s panem ředitelem ústavu jsme dospěli k závěru, že vše se odvíjí od finančních prostředků. Zdravotní pojišťovny běžnou rehabilitaci nehradí a klienti nemají dostatek finančních prostředků na přímou platbu.

Další doporučení pro domov důchodců č. 3 nemám, jelikož je nově postaven, moderně vybaven, z mého pohledu vyhovujícím zařízením.

6.4.4 Doporučení pro DD 4

A nakonec mé doporučení směřuje na ADP – SANCO Vrahovická ulice v Prostějově, kde největším problémem se mi jeví nedostatečné zázemí kolem budovy a téměř žádná zeleň. Klienti nemají možnost odpočívat a relaxovat.

Soukromému ústavu bych doporučila, aby se více zaměřili na samostatnost klientů. Podporovali je v různých vlastních aktivitách, dali jim více prostoru pro seberealizaci.

Domovu 4 bych doporučila také zřídit tělocvičnu, ale na první pohled je vidět, že ústav nedisponuje velkými prostory, tudíž by tam zřízení tělocvičny nebylo možné.

V domově 4 bych doporučila přehodnotit stávající zařízení celé budovy a vymezit prostor, kde by se pro klienty zřídila společenská místnost. Po všech návštěvách domovů důchodců a rozhovorech s řediteli, zaměstnanci a klienty jsem dospěla k závěru, že z těchto čtyř posuzovaných domovů důchodců je nejlepší, po všech stránkách, Domov pro seniory v Centru sociálních služeb v Prostějově. Dobrý dojem na mě udělalo, v jakém je prostředí. I když je nedaleko komunikace, tak je to velice klidné místo. Zajímavostí tohoto domova je samostatná budova pro manželské páry.

ZÁVĚR

Hlavním cílem této bakalářské práce, bylo posoudit a srovnat, zda domovy důchodců dodržují standardy kvality péče.

V teoretické části jsem specifikovala relevantní teoretická východiska pro tuto problematiku, jako např. definici služeb a sociálních služeb, pojetí kvality v sociálních službách, historický vývoj kvality služeb a samozřejmě jsem se zaměřila i na jednotlivé standardy kvality v sociálních službách.

V praktické části jsem pak posuzovala jednotlivé standardy kvality ve vybraných zařízeních pro seniory. Metodou práce v praktické části byl průzkum, pozorování a následné analýzy.

Všechny ústavy, ve kterých jsem prováděla průzkum, splňují standardy kvality péče, dle vyhlášky MPSV č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, ale každý na jiné úrovni.

Dle zjištěných a daných skutečností jsem dospěla k výsledku, že z těchto čtyř zařízení je nejlepší Domov pro seniory v centru sociálních služeb v Prostějově. Vyplývalo to z mého průzkumu s klienty. Při výběru zařízení jsou pro seniory nejdůležitější tyto kritéria: finance, prostředí domova, vybavení domova a aktivity pro klienty.

Prostředí areálu v centru sociálních služeb v Prostějově je v tiché lokalitě, krásný a velký park, který je plný zeleně. Aktivity pro klienty jsou velmi důležité. Podle mého názoru by senioři měli své stáří prožívat důstojně a aktivně.

Na základě srovnání domovů důchodců a posuzovaných standardů jsem provedla také doporučení kvality péče pro jednotlivá zařízení. Mé doporučení bylo v oblastech sportovního – kulturního využití, profesního rozvoje,

Celkově však mohu konstatovat, že úroveň služeb ve sledovaných zařízeních v našem regionu je velmi dobrá a díky definovaných standardům mají všechny domovy možnost stále kvalitu svých služeb vylepšovat. Protože mě problematika služeb pro seniory zajímá i osobně, jsem velmi ráda, že jsem dostala příležitost pracovat na tomto tématu a hlouběji se s ním seznámit.

ANOTACE

Příjmení a jméno autora	Směšná Michaela
Instituce	Moravská vysoká škola Olomouc
Název práce v českém jazyce	Dosažitelné standardy kvality péče pro seniory
Název práce v anglickém jazyce	Achievable standards of quality care for the elderly
Vedoucí práce	Mgr. Bc. Irena Kovačičinová
Počet stran	53
Počet příloh	1
Rok obhajoby	2011

Klíčová slova v českém jazyce

Sociální služba, neziskové organizace, kvalita, standardy péče, domovy důchodců

Klíčová slova v anglickém jazyce

Social services, non-profit organization, quality standards of care, retirement homes

Tato práce obsahuje základní informace o službě, sociálních službách, neziskových organizací, managementu kvality a standardech kvality péče. Cílem této práce je zjistit, zda vybrané domovy důchodců dodržují standardy kvality péče mnou vybrané domovy důchodců. Dalším cílem je srovnání domovů mezi sebou navzájem vzhledem k posuzovaným standardům. Na základě zjištěných poznatků a srovnání udělat doporučení ke zlepšení kvality péče.

This work provides basic information about the service, social services, nonprofit organizations, quality management and quality standards of care. The aim of this work is to find whether the chosen retirement homes comply with the quality standards of care. Another objective is to compare the homes according to the standards under consideration and based on the findings and comparisons make recommendations for improving the quality of care.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BOUČKOVÁ, Jana. *Marketing*. 1.vyd. Praha : C. H. Beck, 2003. 432 s. ISBN 80-7179-577-1.

BOUKAL, Petr. *Nestátní neziskové organizace*. 1.vyd. Praha : Oeconomica, 2009. 304 s. ISBN 978-80-245-1650-9.

BRIŠ, Petr. *Management kvality*. 2. vyd. Zlín : Univerzita Tomáše Bati, 2010. 208 s. ISBN 978-80-7318-912-9.

FRIČ, Pavol. GOULLI, Rochdi. *Neziskový sektor v České republice*. 1.vyd. Praha : Eurolex bohemia, 2001. 203 s. ISBN 80-86432-04-1.

HERMAN, Jiří, et al. *Základy managementu sociálních služeb*. 1.vyd. Brno : Management press, 2008. 159 s. ISBN 978-80-7013-477-1.

SOKOL, Radek. TREFILOVÁ, Věra. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. 1.vyd. . Praha : ASPI, 2008. 444 s. ISBN 978-80-7357-316-4.

VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb efektivně a moderně*. 1.vyd. Praha : Grada, 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.

VEBER, Jaromír. *Management*. 1.vyd. : Management Press, 2009. 600 s. ISBN 978-80-7261-200-0.

VEBER, Jaromír, HŮLKOVÁ, Marie; PLÁŠKOVÁ, Alena. *Management kvality, environmentu a bezpečnosti práce*. Praha : Jaromír Weber a kol., 2006. 240 s. ISBN 80-7261-1461.

Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. 2.vyd. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. 112 s. ISBN 80-86552-66-7.

6.5 Internetové zdroje

Ministerstvo práce sociálních věcí, *Sociální služba* [online], [cit. 2010 – 12 – 3].
Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz>>

Ministerstvo práce sociálních věcí, *Standardy kvality sociálních služeb* [online], [cit. 2010 – 12 – 3]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz>>

Vlastní cesta, *Swot analýza* [online], [cit. 2011 – 1 - 4]. Dostupné na WWW:
<<http://www.vlastnicesta.cz/marketing-metody/swot-analyza>>

Český statistický úřad [online]. Dostupné na WWW:
<<http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/informace/coby031411.doc>>[cit.2011-03-02]

6.6 Právní prameny

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 – Základní kritéria pro průzkum	Str. 31 - 32
Tabulka č. 2 – Získaná data z průzkumu	Str. 35 - 36

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Formulář pro pozorování a rozhovor v domovech důchodců

Formulář pro pozorování a rozhovor v domovech důchodců

Příloha č. 1

Formulář pro pozorování	
1. Jak je zařízení vhodně umístěno?	
2. Je přístup do zařízení bezbariérový?	
3. Nabízí ústav jednolůžkové – dvoulůžkové pokoje?	
4. Je pokoj vybaven sociálním zařízením?	
5. Nabízí zařízení společenskou místnost?	
Formulář pro rozhovor	
Ředitel	
6. Kolik má vaše zařízení klientů?	
7. Kolik u vás stojí ubytování?	
8. Má zařízení stanovená vnitřní pravidla? Jak jsou zveřejněna?	
9. Jak si vedete dokumentaci o klientech?	
10. Máte písemnou smlouvu s klienty?	
11. Podávají vaši klienti stížnosti?	
12. Zda ano, jaké? A jaký je jejich způsob řešení?	
13. Jak propagujete zařízení?	
14. Jaké jsou požadavky na kvalitu zaměstnanců? Jak ji zvyšujete?	
15. Kolik má vaše zařízení zaměstnanců?	
Zaměstnanec	
16. Máte stanovený denní řád?	
17. Umožňuje vám ústav profesní rozvoj? A jak?	
Klient	
18. Dodržuje zařízení vaše soukromí?	
19. Nabízí vám ústav služby (výlety apod.)?	
20. Máte od ústavu sociální začlenění?	