

Vysoká škola Logistiky, o. p. s.

Sociální služby v Olomouckém kraji

Bakalářská práce

Přerov 2020

Karolína Havlová



**Vysoká škola
logistiky**
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

studentka

Karolína Havlová

studijní program
obor

Logistika
Logistika služeb

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: Sociální služby v Olomouckém kraji

Cíl práce:

Zhodnotit vybranou službu a navrhnout možnosti zefektivnění této služby.

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Teoretické vymezení sociálních služeb v ČR a financování
 2. Sociální služby v Olomouckém kraji a jejich logistické aspekty
 3. Analýza vybrané příspěvkové organizace
 4. Návrhy a doporučení pro zlepšení ekonomických podmínek pro zajišťování sociálních služeb
- Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

HALÁSEK, Dušan a CALETKOVÁ, Růžena. Služby hospodářské povahy [CD-ROM]. Vydání: první. Přerov: Vysoká škola logistiky o.p.s., 2015. ISBN 978-80-87179-36-9.

MACH, Petr. Zákon o sociálních službách: komentář. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2019. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-246-7.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011. 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2019

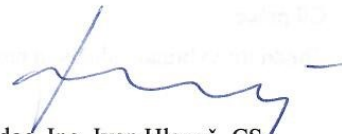
Datum odevzdání bakalářské práce:

5. 5. 2020

Přerov 31. 10. 2019



Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.
vedoucí katedry



doc. Ing. Ivan Hlavoň, CSc.
rektor

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská/diplomová práce je původní a že jsem ji vypracoval/a samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušil/a autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Prohlašuji, že jsem byl/a také seznámen/a s tím, že se na mou bakalářskou/diplomovou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské/diplomové práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou bakalářskou/diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom/a povinnosti informovat předtím o této skutečnosti prorektora pro vzdělávání Vysoké školy logistiky o.p.s. Prohlašuji, že jsem byl/a poučen/a o tom, že bakalářská/diplomová práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské/diplomové práce v její tištěné i elektronické verzi. Souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely. Prohlašuji, že odevzdaná tištěná verze bakalářské/diplomové práce, elektronická verze na odevzdaném optickém médiu a verze nahraná do informačního systému jsou totožné.

V Přerově, dne

.....

podpis

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucí práce Ing. et Ing. Ivetě Dočkalíkové, PhD., za podněty a připomínky, kterými přispěla k vypracování bakalářské práce a za odbornou pomoc a rady, bez kterých bych se neobešla. Poděkování patří také mé rodině za podporu, toleranci a trpělivost, které se mi dostávalo po celou dobu mého studia.

Anotace

Bakalářská práce je zaměřena na sociální služby pro seniory v Olomouckém kraji. Práce je členěna na dvě části. Teoretická část se zabývá všeobecnými pojmy a praktická část je zaměřena na organizaci Domov pro seniory Radkova Lhota. Cílem práce je zhodnotit nabízené sociální služby a navrhnout maximální zefektivnění této služby.

Klíčová slova

Domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, příspěvek na péči, senior, služby pro seniory, sociální služby, stupeň závislosti.

Annotation

The bachelor thesis describes the social services for the elderly in the Olomouc region. It is divided into two parts. The theoretical part describes general concepts and the practical part deals with the organization Domov pro seniory Radkova Lhota. The aim of this bachelor's thesis is to evaluate the services offered by the organization and to propose maximum efficiency of this service.

Keywords

House for seniors, home with a special regime, care allowance, senior, services for seniors, social services, level of dependency.

Obsah

Úvod.....	9
1. Teoretické vymezení sociálních služeb v ČR a financování	11
1.1 Teoretická východiska	11
1.2 Služba obecně.....	11
1.3 Vlastnosti služeb	11
1.4 Členění služeb	14
1.4.1 Členění služeb podle Evropské unie.....	14
1.4.2 Klasifikace služeb podle Miroslavy Vašíkové	16
1.4.3 Klasifikace služeb podle CZ-NACE.....	18
1.5 Logistické aspekty („7S“).....	20
1.6 Sociální služby	21
1.6.1 Kategorizace sociálních služeb.....	22
1.6.2 Legislativa.....	24
1.6.3 Financování sociálních služeb	25
1.6.4 Standardy kvality sociálních služeb.....	30
1.6.5 Zřizovatelé sociálních služeb.....	31
2. Sociální služby v Olomouckém kraji a jejich logistické aspekty	32
2.1.1. Počet seniorů v Olomouckém kraji.....	33
2.1.2. Demografický vývoj v letech 2017-2019	34
2.1.3. Domovy pro seniory v Olomouckém kraji	35
2.1.4. Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2018-2020	35
2.1.5. Uživatelé sociálních služeb v Olomouckém kraji.....	36
3. Analýza vybrané příspěvkové organizace	37
3.1. Nabídka služeb	37

3.2. Základní údaje o uživatelích	39
3.2.1. Domov pro seniory	39
3.2.2. Domov se zvláštním režimem.....	41
3.3. Personální obsazení.....	43
3.4. Hospodaření organizace	43
3.4.1. Náklady a výnosy.....	44
3.4.2. Fondy	50
4. Návrhy a doporučení pro zlepšení ekonomických podmínek pro zajišťování sociálních služeb	52
Závěr	54
Seznam použité literatury	55
Přílohy.....	60

Úvod

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části se zabývá sociálními službami pro seniory v Olomouckém kraji, v praktické části se zaměřuje konkrétně na Domov pro seniory v Radkove Lhotě.

Sociální služby jsou prakticky součástí každého člověka, a to v pozici uživatele, osoby blízké uživatele, poskytovatele sociálních služeb nebo zaměstnance sociálních služeb. Tyto služby jsou poskytovány lidem v nepříznivé životní situaci z důvodu věku nebo špatného zdravotního stavu. Cílem je zlepšit kvalitu života uživatelů. Za systém ochrany uživatele služby se považuje Zákon o sociálních službách.

V současnosti Česká republika v evropském a mezinárodním porovnání nevyhází nejlépe. V případě lůžek dlouhodobé péče disponuje Česká republika dle Světové zdravotnické organizace (WHO) podprůměrnými kapacitami.

Z uvedeného očekávaného vývoje počtu příjemců příspěvku na péči v jednotlivých stupních závislosti je zřejmé, že stávající kapacity jednotlivých typů sociálních služeb nebudou v následujících letech dostatečné. Je zřejmé, že rozvoj všech forem terénních, ambulantních i pobytových zařízení by se měl stát nedílnou součástí všech rozvojových plánů na obecní i krajské úrovni.

Je patrné, že tento nárůst počtu osob v poproduktivním věku se musí projevit i v nárůstu celkové kapacity jednotlivých forem sociálních služeb pro seniory, vč. kapacity pobytových zařízení, a to přesto, že stávající koncepční materiály MPSV vycházejí stále z teze, že kapacity těchto služeb se nebudou zvyšovat a potřebnou péči o seniory zajistí členové rodiny.

V teoretické části práce je podrobně popsána služba obecně, vlastnosti služeb a jejich členění. Další zaměření je na sociální služby. Poslední část praktické části se zabývá sociálními službami v Olomouckém kraji s cílem zjistit počet seniorů, zařízení a jejich uživatelů v letech 2017-2019, výše příspěvků na péči a demografický vývoj obyvatel v těchto letech.

Pro praktickou část byl vybrán Domov pro seniory Radkova Lhota, příspěvková organizace. Jedná se o pobytové zařízení s celoroční péčí o klienty se sníženou soběstačností z důvodu věku nebo zdravotního stavu. Tato organizace je rozdělena na

dvě části – Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem. Klienti Domova pro seniory Radkova Lhota jsou závislí na pomoci jiné fyzické osoby. V bakalářské práci je popsáno dění v organizaci v letech 2017-2019 – poskytovaná péče, počet uživatelů, obsazenost pokojů, počty zaměstnanců, aktivizační činnost klientů, hospodaření organizace z hlediska příjmové a výdajové stránky.

Cílem práce je zhodnotit nabízené sociální služby v organizaci Domov pro seniory Radkova Lhota, porovnání dění v organizaci v jednotlivých letech a navrhnout možnosti maximálního zefektivnění této služby.

1. Teoretické vymezení sociálních služeb v ČR a financování

1.1 Teoretická východiska

Úkolem sociálních služeb je zajištění pomoci a podpory osobám za účelem sociálního začlenění a prevence sociálního vyloučení. V této části bude vyspecifikován pojem služeb a návaznost na sociální služby včetně procesu financování.

1.2 Služba obecně

Definice služeb podle Vašítkové (2008) zní: „*V minulosti se význam služeb pro národní hospodářství velmi podceňoval. Tento přístup ke službám měl hluboké kořeny, pocházel od Adama Smitha, který v roce 1776 popsal služby jako statky, které neprodukují žádnou hodnotu. Stejně se k sektoru služeb stavěl Karel Marx, který rozděloval ekonomické sektory na produktivní a neproduktivní. Toto pojetí v praxi převzala centrálně plánovaná ekonomika a výsledkem bylo podcenění celého sektoru a jeho zaostávání za vývojem běžným ve vyspělých ekonomikách o několik desítek let.*“ [6, s. 6]

Zatímco američtí autoři, Kotler a Armstrong vysvětlují podstatu služeb následovně. (Vašítková, 2008): *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.* [6, s. 6]

1.3 Vlastnosti služeb

Mezi nejvýznamnější vlastnosti služeb patří: nehmotnost, neoddělitelnost, heterogenita, zničitelnost, nemožnost vlastnictví, viz dále. [6]

Nehmotnost

Nejcharakterističtější vlastnost služeb je nehmotnost. Žádným fyzickým smyslem nelze hodnotit čistou službu – před koupí si ji nelze prohlédnout a většinou si ji nelze ani vyzkoušet. Některé prvky lze ověřit až při nákupu a spotřebě služby, jako například kvalitu služby, osobní přístup poskytovatele služby, spolehlivost, jistota apod. Zákazník

důsledkem nehmotnosti služeb obtížně hodnotí služby konkurující, klade důraz na osobní zdroje informací, obává se rizika z nákupu služby, používá cenu jako základ pro hodnocení kvality služby. Management musí na tyto obavy reagovat omezením složitosti poskytování služby, vytvořit si reklamu v podobě osobního doporučení a zaměřit se na kvalitu poskytovaných služeb.

Spotřebu zboží a produkci od sebe lze oddělit. Služba je poskytovaná v přítomnosti zákazníka. To znamená, že je zákazník je neoddělitelnou součástí produkce. Jedná se o neoddělitelnost od nástrojů produkce služby. Zákazník s producentem služby se musejí setkat na určitém místě a v určitém čase, aby mohla být nabízená služba realizována.

Není podmínkou, aby byl zákazník přítomen po celou dobu poskytování služby – například jídlo v hotelu je uvařeno bez jeho osobní přítomnosti. I v případě některých profesionálních služeb, jako jsou služby advokátů, nemusí být uživatel služby přítomen. Přítomnost zákazníka vyžadují zdravotní služby – lékařské vyšetření. K interakci producenta služby a zákazníka přispívá marketing služeb. V některých případech lze producenta nahradit strojem (například bankomatem). [6]

Příčinou neoddělitelnosti je, že zákazník:

- musí někdy cestovat na místo, kde se služba produkuje,
- je spoluproducentem služby,
- spolu s ostatními zákazníky se často podílí na vytváření služby.

Reakce managementu:

- řízení vztahů zákazník – producent,
- snaha o oddělení produkce a spotřeby,
- zdokonalování dodávky služby.

Heterogenita

Se standardem kvality v první řadě souvisí variabilita služeb. Při poskytování služeb jsou přítomní zákazníci a poskytovatelé služeb. Na rozdíl od dodávání zboží, při poskytování služeb nelze provádět výstupní kontroly kvality a proto je možné, že způsob poskytnutí jedné služby se může lišit.

Příčinou heterogenity služeb je:

- odlišná kvalita služby pro zákazníka
- obtížný výběr mezi konkurujícími si produkty
- časté podrobení pravidlům poskytování služeb při zachování konzistence její kvality.

Reakce managementu:

- motivace a výchova zaměstnanců,
- výběr a plánování procesů poskytování služeb,
- stanovení norem kvality chování zaměstnanců [6]

Zničitelnost

Nehmotnost služeb znamená, že služby nelze vrátet, znovu prodávat, skladovat a uchovávat.

Náhradou většinou lze pouze vrátit peníze za zaplacené služby nebo případně poskytnout slevu z dané ceny.

„Je snaha sladit nabídku s poptávkou, tj. kapacity producentů s reálným kupním potenciálem předpokládaného trhu služby. To vede ke značné flexibilitě cen služeb.“ [6, s. 9]

Příčinou zničitelnosti služeb je obtížnost reklamace služby a nadbytečná nebo nenaplněná kapacita.

Management musí reagovat buď stanovením určitých pravidel pro vyřizování stížností nebo využitím kapacit a plánováním poptávky.

Nemožnost vlastnit službu

Nemožnost vlastnictví souvisí se zničitelností a nehmotností-při poskytování služeb nezískává zákazník žádné vlastnictví, ale pouze právo na poskytnutí služby, kdežto při nákupu zboží na zákazníka přechází právo vlastnit zakoupené zboží.

Příčinou nemožnosti vlastnictví je, že zákazníkovi přinášejí službu pouze přímé distribuční kanály a vlastní pouze právo na poskytnutí služby.

Management musí reagovat pečlivým výběrem zprostředkovatelů, zdůrazněním výhod nevlastnění a možností nahrazení služeb za zboží. [6]

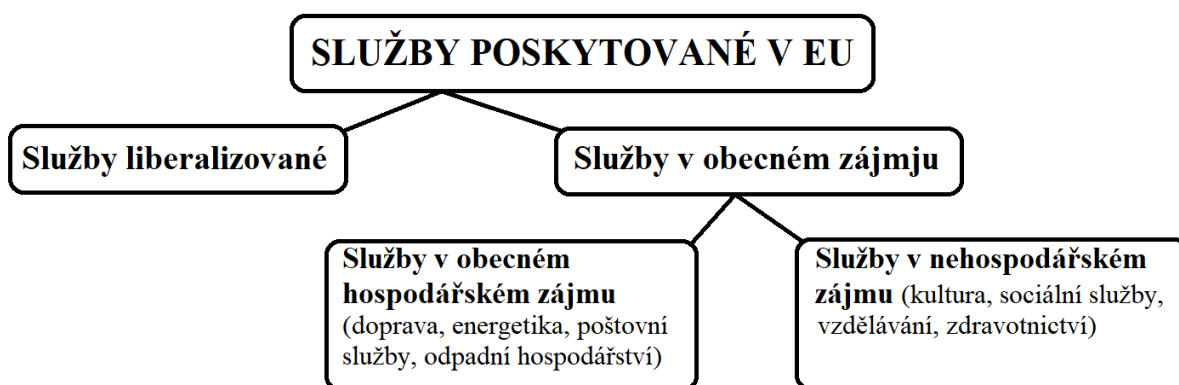
1.4 Členění služeb

Služby lze členit z pohledu různých hledisek a do různých skupin.

1.4.1 Členění služeb podle Evropské unie

Služby jsou členěny na **liberalizované služby** (patří sem například manažerské a poradenské služby, reklamní služby, daňové poradenství, služby v oblasti nemovitostí včetně realitních kanceláří, služby cestovních kanceláří, služby ve stavebnictví apod.) a **služby v obecném zájmu**, které jsou dále členěny na služby v **obecném hospodářském zájmu** (zásobování vodou, nakládání s odpady; poštovní, telekomunikační a informační služby, dopravní služby, služby energetiky) a **služby v obecném zájmu nehospodářské povahy** (služby vzdělávací, zdravotnické, sociální, veřejného pořádku, obrany, kulturní služby). [4]

Členění služeb v EU



Graf č. 1: Členění služeb v EU

Zdroj: vlastní zpracování

Liberalizované služby

Dušan Halásek a kolektiv (2013) popisují liberalizované služby jako výkony poskytované za úplatu, pokud nejsou upraveny ustanoveními o volném pohybu zboží, kapitálu a osob. Cena služeb se odvíjí od nabídky a poptávky. Tyto služby nemají garanta. Jedná se zejména o služby: manažerské a poradenské, certifikace a testování, správy budov včetně údržby kanceláří, v oblasti reklamy, náboru pracovníků, obchodních zástupců, právního a daňového poradenství, v oblasti nemovitostí např. realitní kanceláře a stavebnictví, architektů, distribuční odvětví, organizace veletrhů, pronájmu vozidel, cestovních kanceláří, v oblasti cestovního ruchu včetně služeb turistických průvodců, pro volný čas sportovní střediska a zábavní parky, nejsou-li směrnici vyloučeny, pak také služby: podpůrné pro domácnosti např. péče o starší občany.

Dále v publikaci popisují, že uvedené služby mohou zahrnovat činnosti vyžadující přímý kontakt mezi poskytovatelem a příjemcem, činnosti vyžadující přesun příjemce nebo poskytovatele nebo činnosti, které mohou být poskytovány na dálku včetně služeb poskytovaných přes internet. [4, s. 10]

Služby v obecném zájmu

Definice služeb v obecném zájmu ve znění Renáty Haláskové (2013): *„Služby v obecném zájmu se dotýkají zásadní otázky úlohy orgánů veřejné moci v tržní ekonomice, která spočívá v jedné straně v podílu se zajišťováním hladkého fungování trhu a dodržování příslušných pravidel všemi účastníky a na straně druhé v účasti na ochraně obecného zájmu, zvláště v otázce uspokojování základních potřeb občanů a zachování veřejných statků v případě selhání trhu.“* [5, s 14]

Podle Haláskové (2013) jsou služby v obecném hospodářském zájmu vytvořeny za účelem tvorby zisku, ale plní úkoly v obecném zájmu a musí uspokojovat požadavky kladené orgány veřejné správy. [5, s. 15]

„Služba v obecném zájmu je služba vytvořená, organizovaná nebo regulovaná orgánem veřejné správy k zajištění, aby byla služba poskytována způsobem, který lze považovat za nezbytný pro uspokojení společenských potřeb“. [5, s. 16]

Služby nehospodářské povahy plní podobně jako služby obecného hospodářského zájmu určité veřejné poslání a většinou jsou poskytovány bezúplatně (např. vzdělávání,

oblast zdravotních potřeb, sociální služby v oblasti sociálního bydlení, péče o děti a podpory rodin, soukromé bezpečnostní služby) [4]

Podle Dušana Haláska (2013) mají orgány veřejné správy na všech úrovních municipalit¹ odpovědnost usilovat o vytvoření správné rovnováhy mezi dosažením nejlepšího krátkodobého a dlouhodobého poměru mezi náklady a efektivitou, úkoly v obecném zájmu vyplývajícími z dané služby a dalších služeb, které mohou být dotčeny, a vytvořením správných podmínek pro podporu trvale udržitelného ekonomického a sociálního rozvoje a rozvoje životního prostředí. [4, s 15]

1.4.2 Klasifikace služeb podle Miroslavy Vašíkové

„Foot a Haat provedli základní klasifikaci služeb a rozčlenili je na služby terciární, kvartérní a kvintérní. [3, s. 23]

Terciární služby byly dříve vykonávané doma. Mezi tyto služby se řadí služby stravovací a ubytovací, kosmetické služby, holičství a kadeřnictví, prádelny a čistírny, údržba a oprava domácích přístrojů a další.

Kvartérní služby zefektivňují a usnadňují rozdělení práce. Řadí se sem obchod, doprava, správa, finanční a komunikační služby.

Kvintérní služby zdokonalují a mění jejich uživatele. Patří k nim vzdělávání, zdravotní péče a rekreace.

„Služby lze rovněž třídit do několika kategorií podle jejich charakteristických vlastností:

- *Již zmíněné odvětvové třídění služeb;*
- *Tržní a netržní služby;*
- *Služby pro spotřebitele a pro organizace;*
- *Význam míry zhmotněné služby;*
- *Členění na základě prodejce;*
- *Klasifikace podle trhu kupujícího;*
- *Členění služeb podle jejich charakteru a poskytování;*
- *Klasifikace služeb pro potřeby marketingu.“ [3, s 23]*

¹ Municipality – městská samospráva – obce, kraje

Tržní a netržní služby

V této kategorii se služby rozdělují na služby, které lze směnit na trhu za peníze a služby, které představují přednosti, které je nutné rozdělovat podle tržních mechanismů. Jsou zde řazeny veřejné služby, které vytváří vláda, místní správa a neziskové organizace. Tyto služby jsou zpoplatněny. V některých případech platí uživatelé ceny, které dotuje stát.

Pro veřejné služby je charakteristická nutnost osobám nebo skupinám osob umožnit využívat službu. Jejich potřeba je neoddělitelná. *„To znamená, že v případě, že jeden člověk projede svým autem po cestě, může tuto cestu používat neomezené množství dalších automobilistů. Obecní úřad nemůže dost dobře účtovat uživatelům místní komunikace poplatky za její užívání. Totéž platí o veřejném osvětlení.“* [3, s. 24]

Ke službám s neoddělitelnou spotřebou patří státní správa, obrana, bezpečnost, justiční služby apod. *„Množství služeb se jejich spotřebou nemění, ale jejich kvalita se zvyšujícím se množstvím spotřebitelů klesá.“* [3, s. 24] Tento jev se nazývá přehušťení a vláda na něj reaguje zavedením určitých poplatků, aby tomuto přehušťení zamezila. Příkladem přehušťení jsou dálniční poplatky, poplatky za léky, vstupné do galerií a muzeí.

„Zařazení služeb do kategorie tržních nebo netržních služeb nemusí být vždy jednoznačné. Závisí na ekonomickém, sociálním, technologickém a politickém prostředí.“ [3, s. 24]

V jednom odvětví mohou vedle sebe existovat stejné typy služeb tržních i netržních. Například ve zdravotnictví jsou nemocnice soukromé i veřejné, vysoké školy mohou být také soukromé i veřejné, dokonce i pečovatelská služba se rozděluje na soukromou a veřejnou.

Služby pro spotřebitele a pro organizace

Spotřebitelské služby jsou poskytovány spotřebiteli – jednotlivci nebo domácnostem, které používají službu pro svůj vlastní prospěch a ze spotřeby nemají žádnou ekonomickou výhodu. Služby pro organizace jsou poskytovány podnikům a dalším organizacím a slouží k tvorbě dalších ekonomických zisků. Existuje mnoho služeb, které jsou poskytovány spotřebitelům i organizacím. Jedná se například o softwarové

programy, opravárenské služby, dopravní a telekomunikační služby nebo poradenské a auditorské služby.

Členění na základě prodejce provádí klasifikaci podle charakteru pozice poskytovatele. Členění je, podle vykonávané funkce, podle povahy podniku a podle zdroje příjmů. Příkladem veřejného, ziskového podniku jsou ČD nebo ČSA. Příkladem veřejného neziskového podniku jsou knihovny.

U **postavení kupujícího služby** se jedná o druh trhu, způsob koupě a motivaci. Jedná se o trh spotřebitelský, služby pro organizace nebo o vládní trh. Příkladem vládního trhu ve veřejném sektoru jsou služby policie. Při zaměření na způsob koupě se rozlišují služby běžné potřeby, speciální služby a nevyhledávané služby.

Služby pro potřeby marketingu

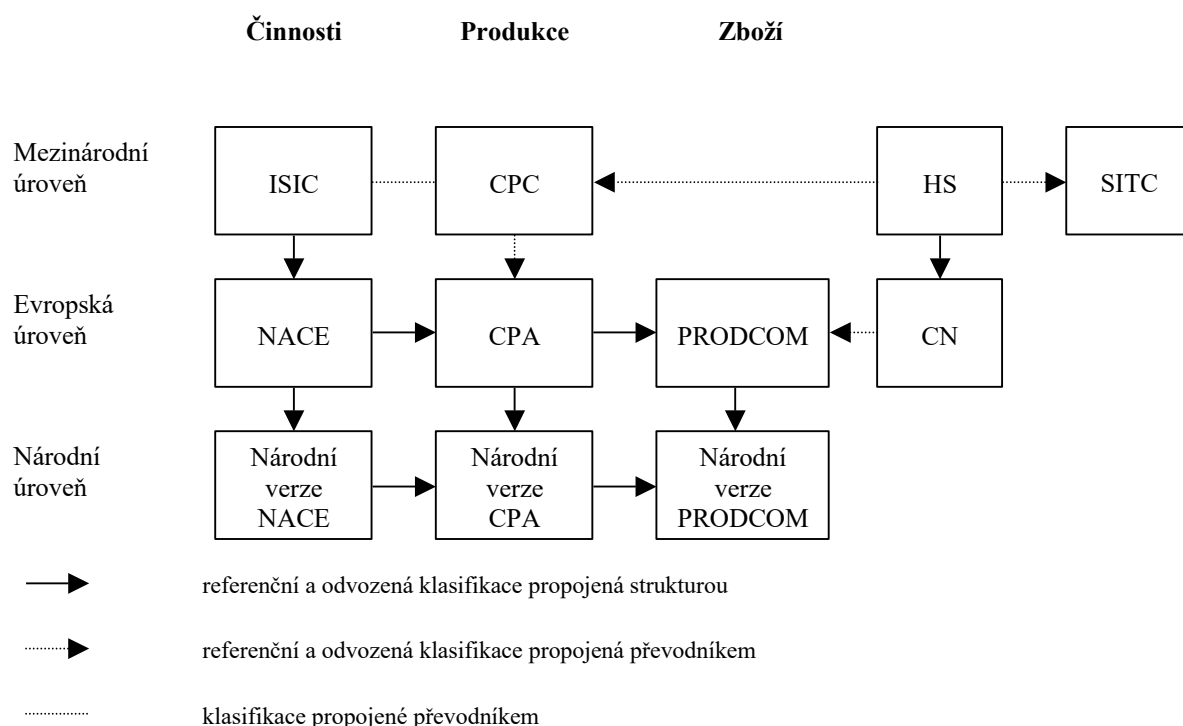
Cílem marketingu je rozpoznat potřeby různých skupin zákazníků. Příkladem služeb, které jsou nabízeny jednotlivcům i organizacím jsou letecké služby. V případě jednotlivců se marketing zaměřuje na podporu prodeje pomocí slev a zjednodušení služeb. Organizacím nabízí kvalitu a pohodlí a slevy jsou orientované spíše na časté využívání služeb jedné letecké společnosti. Tato marketingová strategie podporuje loajalitu zákazníků. [3]

1.4.3 Klasifikace služeb podle CZ-NACE

„NACE je akronym pro statistickou klasifikaci ekonomických činností, kterou používá Evropská unie (resp. Evropská společenství) od roku 1970. NACE vytváří rámec pro statistická data o činnostech v mnoha ekonomických oblastech (např. ve výrobě, zaměstnanosti, národních účtech).“

„Statistiky, které vzniknou za použití klasifikace NACE, lze srovnávat v celé Evropské unii. S nižší mírou podrobnosti (na vyšších úrovních) je možné srovnání i se světovými statistikami. Používání NACE je povinné pro všechny členské státy Evropské Unie.“ [20]

Mezinárodní systém ekonomických klasifikací.



Graf č. 2: Mezinárodní systém ekonomických klasifikací

Zdroj: <https://www.czso.cz/>

Evropská klasifikace ekonomických činností

NACE je standardní klasifikací ekonomických činností EU. Rozděluje oblast ekonomických činností. Přiřazuje kód NACE každé statistické jednotce, který vykonává nějakou ekonomickou činnost (výroba určitého výrobku nebo služby při použití kombinace výrobních prostředků, práce, výrobních postupů a meziproductů). Ekonomické činnosti jsou charakterizovány vstupy, výrobními postupy a jejich výstupy. Výstupy ekonomické činnosti jsou služby nebo zboží.

A	Zemědělství, lesnictví, rybářství
B	Těžba a dobývání
C	Zpracovatelský průmysl
D	Výroba a rozvod elektřiny, plynu, tepla a klimatiz. vzduchu
E	Zásobování vodou; činnosti související s odpady a sanacemi
F	Stavebnictví
G	Velkoobchod a maloobchod; opravy a údržba motorových vozidel
H	Doprava a skladování
I	Ubytování, stravování, pohostinství
J	Informační a komunikační činnosti
K	Peněžnictví a pojišťovnictví
L	Činnosti v oblasti nemovitostí
M	Profesní, vědecké a technické činnosti
N	Administrativní a podpůrné činnosti
O	Veřejná správa a obrana; povinné sociální zabezpečení
P	Vzdělávání
Q	Zdravotní a sociální péče 86- Zdravotní péče 87- Pobytové služby sociální péče 88- Ambulantní nebo terénní
R	Kulturní, zábavní a rekreační činnosti
S	Ostatní činnosti
T	Činnosti domácností
U	Činnosti exteritoriálních organizací a orgánů

Tabulka č. 1: Evropská klasifikace ekonomických činností

Zdroj: <http://www.nace.cz/>

1.5 Logistické aspekty („7S“)

Posláním logistických procesů v podniku stručně zachycuje pravidlo „7S“, které říká, že logistika se musí postarat o:

- správné zboží/službu,
- správná kvalita,
- správný zákazník,

- správné množství,
- na správném místě,
- ve správný okamžik,
- za správnou cenu.

Nesplnění kteréhokoli ze „7S“ s sebou nese riziko ztráty zákazníka a má negativní dopad také na konkurenceschopnost podniku. Pokud se naopak podaří naplnit všech „7S“, je zákazník (odběratel) hned napoprvé spokojen, což znamená nulové dodatečné náklady, které by s sebou neslo napravování chyb.

V bakalářské práci jsou používány dva logistické aspekty. Místo, kterým je Olomoucký kraj a uživatel – senior. [11]

1.6 Sociální služby

Sociální služba je činnost, kterou zabezpečují poskytovatelé sociálních služeb. Může být poskytována i jako služba komerční, a to na základě obchodní dohody mezi uživatelem a poskytovatelem. Cílem sociálních služeb je zlepšit životní úroveň lidem všech věkových kategorií v nepříznivé sociální situaci, chránit je před riziky a začlenit je do společnosti. [2]

Sociální služby jsou poskytovány lidem v tíživé sociální situaci. Mezi ně patří například senioři se zhoršenou soběstačností, osoby s mentálním nebo zdravotním postižením nebo příslušníci etnických menšin. Problematika sociálních služeb je právně zakotvena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů, pomocí níž jsou prováděna některá ustanovení zákona o sociálních službách. V České republice otázka sociálních služeb spadá pod resort Ministerstva práce a sociálních věcí. [10], [18]

Sociální služby se zčásti překrývají s veřejnými službami, které jsou poskytované v zájmu veřejnosti a financované z veřejných rozpočtů. Veřejné služby zajišťuje stát ve prospěch občanů, kteří je platí nepřímou prostřednictvím daní. Stát může přenést poskytování veřejných služeb na jiný subjekt státu (např. město) nebo konkrétní organizaci, (například veřejné služby v letecké, silniční a železniční dopravě či veřejné služby ve zdravotnictví, sociální oblasti či energetice, a to na národní i regionální úrovni. [10]

1.6.1 Kategorizace sociálních služeb

Zákon č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů vymezuje 3 základní kategorie sociálních služeb: Sociální poradenství, sociální péče, sociální prevence. [1]

Sociální poradenství

Sociální poradenství zahrnuje dva druhy služeb. Prvním z nich je základní sociální poradenství, které je poskytováno osobám, kterým bylo odmítnuto poskytování sociální služby a osobám, kterým bylo ukončeno jejich poskytování. Základní sociální poradenství je poskytováno bez úhrady za poskytování činností.

Druhou službou je odborné sociální poradenství. Jedná se o více specializované a hlubší poradenství v konkrétních věcech se zaměřením na určitý okruh skupin.

Jednotliví poskytovatelé sociálních služeb a jednotlivé poskytované sociální služby odborného sociálního poradenství se přitom zpravidla zaměřují pouze na určitý okruh nepříznivých sociálních situací (např. nepříznivý zdravotní stav) nebo určité skupiny osob (např. senioři). Některé služby odborného sociálního poradenství se specializují na určité specifické situace (např. domácí násilí) nebo jsou poskytovány specifickým skupinám osob. [1]

Služby sociální péče

Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.

Mezi služby sociální péče patří: osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče; průvodcovské a předčitatelské služby; podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče.

Účelem těchto služeb je primárně zajištění soběstačnosti osob v životě v jejich přirozeném prostředí. [1]

Osobní asistence

Osobní asistence je poskytována osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, věku nebo chronického onemocnění, u kterých jejich situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Jedná se o terénní službu a poskytuje se bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které daná osoba potřebuje. [12]

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně,
- pomoc při zajištění stravy,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Osobní asistence patří mezi služby sociální péče. Služba je uživateli poskytována při činnostech, které potřebuje. Uživatel si tedy sám určuje, jakou péči a v jakém rozsahu potřebuje a jakou chce využít. Mimo pomoci při zvládnání úkonů péče o vlastní osobu, o osobní hygienu, zajištění chodu domácnosti, zajištění výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností, zprostředkovává především kontakt se společenským prostředím.

Osobní asistenci lze poskytovat pouze v terénní formě, tedy v přirozeném sociálním prostředí jednotlivých osob.

Jedním z hlavních cílů této služby je pomoci osobě zůstat co nejdéle v jejím přirozeném sociálním prostředí, podpořit její sociální začlenění, zvládnání a naplňování základních potřeb. Tato služba je i určitou prevencí před nutností využít pobytové sociální služby, například ústavní. [1]

1.6.2 Legislativa

„Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zák. o sociálních službách“), nabyl účinnosti 1. 1. 2007 a přinesl zásadní změny v oblasti poskytování sociálních služeb. Změny spočívaly v novém pojetí samotných sociálních služeb, jejich forem, druhů a podmínek poskytování a dále i v novém přístupu k finančnímu zajištění osob, které pomoc v nepříznivé sociální situaci potřebují. (Zákon o sociálních službách, str. 2)

Dle zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, je sociální služba činnost nebo soubor činností zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Základními charakteristikami systému jsou následující znaky:

- Primárním cílem je poskytnutí podstatných informací osobě, která se ocitla v nepříznivé sociální situaci tak, aby ji pokud možno mohla řešit sama a vlastními silami,
- v případě, že jsou informace nedostačující, nastupují sociální služby,
- sociální služby by měly být vybrané podle individuálních potřeb konkrétní osoby,
- sociální služby by měly podporovat samostatnost klientů a předcházet dalšímu trvání nepříznivé sociální situace,
- kvalita poskytování sociálních služeb musí být v souladu s dodržováním lidských práv a základních svobod a musí zachovávat lidskou důstojnost osob (Matoušek a kol., 2011).

Zákon č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, obsahuje rovněž dělení forem, v jakých se tyto služby mohou poskytovat. Jsou to služby pobytové, ambulantní, terénní.

Tyto formy služeb zákon definuje ve svém ustanovení § 33. Zákon rozděluje sociální poradenství na základní a odborné. Základní poradenství zahrnuje „poskytování potřebných informací přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace“, odborné sociální poradenství „je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin ve specializovaných poradnách“ (§ 37 ZSS).

Služby sociální péče zákon definuje jako služby, které „napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.“ (§ 38 ZSS)

Mezi služby sociální péče řadí zákon následující:

- Osobní asistence,
- pečovatelská služba,
- tísňová péče,
- průvodcovské a předčitatelské služby,
- podpora samostatného bydlení,
- odlehčovací služby,
- centra denních služeb,
- denní stacionáře,
- týdenní stacionáře,
- domov pro osoby se zdravotním postižením,
- **domov pro seniory**,
- domov se zvláštním režimem,
- chráněné bydlení,
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče. [1]

1.6.3 Financování sociálních služeb

Financování sociálních služeb se dělí následovně: dary, dotace ze strukturálních fondů, příspěvky na péči, příspěvky od zřizovatelů, příspěvky samosprávních celků, příjmy od uživatelů, příjmy z veřejného zdravotního pojištění, státní dotace a granty, vedlejší hospodářská a mimořádná činnost. [21]

Prudká (2015) tvrdí, že financování sociálních služeb v ČR je vícezdrojové a zdroje lze rozdělit na veřejné a soukromé. Dle formy je financování možné rozdělit na čtyři skupiny, a to na příspěvek na péči, dotaci ze státního rozpočtu, úhradu klienta a úhradu za ošetrovatelskou péči ze sektoru zdravotnictví. [13]

Příspěvek na péči

Pokud jsou osoby závislé na pomoci jiné fyzické osoby, je jim poskytována peněžité dávka ze státního rozpočtu. Stát se tímto příspěvkem podílí na zajištění sociálních služeb a jiných forem pomoci při zvládání základních potřeb osob. Nárok na příspěvek má osoba, která z důvodu nepříznivého zdravotního stavu potřebuje pomoc jiné fyzické osoby při zvládání základních životních potřeb. Rozsah je stanovený stupněm závislosti. Na příspěvek nemá nárok osoba mladší jednoho roku. O příspěvku rozhoduje krajská pobočka Úřadu práce.

Příspěvek může být příjemci zajištěn prostřednictvím jiných osob. Jsou to osoby blízké, asistenti sociální péče, poskytovatelé sociálních služeb, dětské domovy a speciální zdravotnické zařízení hospicového typu. [1]

Při posuzování stupně závislosti osoby se hodnotí zvládání následujících životních potřeb: mobilita, komunikace, orientace, stravování, tělesná hygiena, obouvání a oblékání, výkon fyziologické potřeby, péče o zdraví, péče o domácnost a osobní aktivity.

Stupně závislosti:

- Stupeň I – Lehká závislost. Osoba nezvládá 3 nebo 4 výše zmiňované životní potřeby
- Stupeň II – Středně těžká závislost. Osoba nedokáže zvládat 5 nebo 6 životních potřeb.
- Stupeň III – Těžká závislost. Osoba nezvládá 7 nebo 8 životních potřeb
- Stupeň IV – Úplná závislost. Osoba není schopna zvládat 9 nebo 10 životních potřeb a je závislá na každodenní pomoci, dohledu a péči jiné osoby. [14]

Výše příspěvku na péči

Stupeň závislosti	2017	2018	2019
Stupeň I	880Kč	880Kč	880Kč
Stupeň II	4 400Kč	4 400Kč	4 400Kč
Stupeň III	8 800Kč	8 800Kč	12 800Kč
Stupeň IV	13 200Kč	13 200Kč	19 200Kč

Tabulka č. 2: Výše příspěvku na péči

Zdroje: <http://www.penize.cz>, <http://www.euro.cz>, <http://www.mpsv.cz>

O příspěvku rozhoduje krajská pobočka Úřadu práce ČR.

V roce 2019 došlo k navýšení příspěvku pro osoby s III. a IV. stupněm závislosti, které nevyužívají pobytové sociální služby. Od 1.4.2019 se změnila výše příspěvku na péči osobám se IV. stupněm závislosti. Tato změna nastala díky zákonu č. 47/2019 Sb. o sociálních službách, který mění zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, navýšení bylo z 13 200 Kč na 19 200 Kč. Pro osoby s III. stupněm závislosti se změnila výše příspěvku 1.7.2019, a to z 8 800 Kč na 12 800 Kč. V obou případech došlo ke zvýšení automaticky, bez potřeby zažádání. Zvýšením příspěvku na péči se posílily finanční zdroje příjemců a tím se zmenšila potřeba užívání pobytových sociálních služeb. Osoby tak mohou déle zůstat ve svém přirozeném prostředí a využívat ambulantní a terénní služby.

Dotace ze státního rozpočtu

Způsob financování sociálních služeb upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Krajům je poskytována dotace na financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním základních druhů a forem sociálních služeb ze státního rozpočtu. Rozsah je stanovený základními činnostmi u jednotlivých druhů sociálních služeb. Tato povinnost je uvedena v § 95 písm. g) a h). Dotaci poskytuje ministerstvo podle zvláštního právního předpisu. Kraj rozhoduje podle zvláštního právního předpisu a předpisů EU o veřejné podpoře a poskytnutí finančních prostředků z dotace určené poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou zaznamenáni v registru podle § 85 odst. 1, případně o zadání veřejné zakázky na poskytování sociálních služeb. O výši a poskytnutí finančních prostředků na jednotlivé sociální služby rozhoduje zastupitelstvo kraje. Rozhodnutí musí být v souladu s podmínkami stanovenými zastupitelstvem kraje.

Ministerstvu musí být od kraje předložena žádost o poskytnutí dotace na příslušný rozpočtový rok. Žádost obsahuje:

- název kraje, identifikační číslo a číslo účtu pro vyplacení dotace,
- způsob rozdělení a čerpání dotace podle odstavce 2,

- požadovanou výši dotace na příslušný rozpočtový rok a předpokládaný požadavek na výši dotace na následující 2 rozpočtové roky vyplývající z střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb daného kraje.

Úhrada od klienta

Zákon o sociálních službách uvádí 3 způsoby úhrady od klientů za sociální služby. Jsou to sociální služby bez úhrad od klientů, služby za částečnou plnou náhradu nákladů.

- Sociální služby poskytované bez úhrady od klienta – mezi tyto služby je řazeno sociální poradenství a sociálně aktivizační služby.
- Sociální služby poskytované za částečnou náhradu – osoba platí za základní činnost v rozsahu stanoveném smlouvou. Maximální výše úhrady je stanovena prováděcím právním předpisem. Jsou zde řazeny tyto služby: Pečovatelské, průvodcovské a předčitatelské služby, odlehčovací služby, služby osobní asistence, služby v centrech a denních stacionářích.
- Sociální služby poskytované za plnou úhradu – jedná se o pobytové služby a jsou zde řazeny: **domovy pro seniory**, domovy se zvláštním režimem a týdenní stacionáře. Osoba hradí ubytování, sjednanou péči a stravu. [15]

K dalším zdrojům financování patří například zdroje vyplývající ze smluv o poskytování služeb, finance od individuálních a firemních dárců nebo nadací, zdroje poskytované na základě zákona, daňová a poplatková zvýhodnění, příjmy z vlastní činnosti, dary, příspěvky od zdravotních pojišťoven, půjčky, úvěry. Nestátní subjekty jsou financovány hlavně z vlastních prostředků (členské příspěvky, příjmy od sponzorů a dary). Zpoplatnění služeb určuje zákon.

Služby, které jsou poskytovány zdarma, jsou sociální poradenství, raná péče, krizová pomoc, sociální služby v kontaktních centrech pro děti a mládež. Služby poskytované za úplatu jsou pobytové, asistenční, azylové. Poplatky jsou hrazeny za stravu, ubytování, péči sjednanou ve smlouvě a asistenční činnosti.

- **Fondy**

Základem fondového financování je kapitalizovaný fond sociálního zabezpečení na pojišťovacím principu. Fondy jsou tvořeny z individuálních příspěvků pojištěnců. Tímto způsobem si pojištěnci vytvářejí kapitálové rezervy pro případ určité sociální události (nejčastěji spoření na stáří). Výběr konkrétního fondu není omezený a každý pojištěnec má svůj individuální účet, ze kterého čerpá prostředky dle potřeby.

Správci těchto fondů jsou pojišťovny, které hospodaří s finančními prostředky tak, aby se zabránilo znehodnocení úspor. Kapitál může být investován a výnosy z něj mohou být použity ke zvýšení vyplacených dávek nebo ke snížení odváděných příspěvků.

Fondové financování se v současnosti používá primárně v doplňkových systémech. Příkladem je individuální pojištění, které může být povinné i dobrovolné. Pokud je pojištění povinné, je pojištěncům poskytována řada výhod (například odpočet základu daně příjmu aj.) nebo příspěvků ze státního rozpočtu.

Fond kulturních a sociálních potřeb (dále jen „FKSP) slouží k uspokojování sociálních, kulturních a dalších potřeb zaměstnanců a osob, u kterých to příslušné právní předpisy umožňují. Tvorba a čerpání FKSP je upravena vyhláškou MF ČR č. 114/2002 Sb., o fondu kulturních a sociálních potřeb, ve znění pozdějších předpisů. V souvislosti státních příspěvkových organizací je dáno, že FKSP je tvořen základním přídělem na vrub nákladů příspěvkové organizace z ročního objemu nákladů zaúčtovaných na platy a na náhrady platů a na odměny. FKSP je naplňován z roční plánované výše v souladu se schváleným rozpočtem. Vyúčtování skutečného základního přídělu se provádí v rámci účetní závěrky.

Rezervní fond je určený ke krytí ztrát. Tento fond využívají příspěvkové organizace, kdy je zřizovatelem organizační složka státu. Rezervní fond je tvořen přídělem zisku po zdanění a z převodu prostředků z fondu reprodukce investičního majetku, fondu provozních prostředků a fondu odměn. Prostředky fondu lze použít ke krytí ztrát nebo k převodům prostředků do jiných fondů. [16], [10], [1], [22]

1.6.4 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb jsou použitelné pro všechny druhy sociálních služeb. Jsou měřítkem toho, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Obsahem je soubor několika kritérií. Za jejich předpokladu ovlivňovat schopnost služeb a naplnit potřeby a zájmy uživatelů i poskytovatelů sociálních služeb. Pomocí těchto standardů je umožněno sledovat efektivitu nabízených služeb.

Existuje 15 standardů kvality sociálních služeb a dělí se na 3 části:

Oblast procesní – stanovuje, jak má poskytování služby vypadat a jak službu individuálně přizpůsobit,

oblast personální – soustřeďuje se na personální zajištění služeb,

oblast provozní – zaměřuje se na podmínky poskytovaných služeb.

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

Tabulka č. 3: Standardy kvality sociálních služeb

Zdroj: <http://www.mpsv.cz>

1.6.5 Zřizovatelé sociálních služeb

Garantem dostupnosti a rozvoje sociálních služeb je **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR** (dále jen MPSV). Zřizovatelem v oblasti sociálních služeb je **stát, kraje a obce**. Mezi další zřizovatele patří **nevládní neziskové organizace**, včetně **soukromé a církevní fyzické a právnické osoby**. Působnost zajištění služeb se soustřeďuje na obecní úřady obcí s rozšířenou působností a na úřady krajské, na MPSV v menší míře. Obce, kraje, nevládní neziskové organizace a církve pro poskytování sociálních služeb zřizují jako poskytovatele právnické osoby (organizační složky MPSV), nebo mohou jako poskytovatelé služeb vystupovat samy.

MPSV dohlíží a řídí na krajské pobočky úřadu práce, krajské a obecní úřady, ale také na činné orgány z oblasti sociálních služeb a sociálních dávek. MPSV má za úkol podporovat a rozvíjet poskytované sociální služby, plánovat síť sociálních služeb v krajích a obcích. MPSV každoročně uskutečňuje dotační řízení. Cílem je přispívat na rozvoj a provoz sociálních služeb nevládních neziskových organizací.

Kraje mají možnost zřizování sociálních služeb v rámci samostatné působnosti. Podmínky pro kraje i obce jsou stejné – jako příspěvkové organizace nebo ve formě svých organizačních složek.

Krajské úřady rozhodují o registraci poskytovatelů sociálních služeb a vedou krajský registr. Dalším úkolem krajských úřadů je kontrola dodržování povinností poskytovatelů.

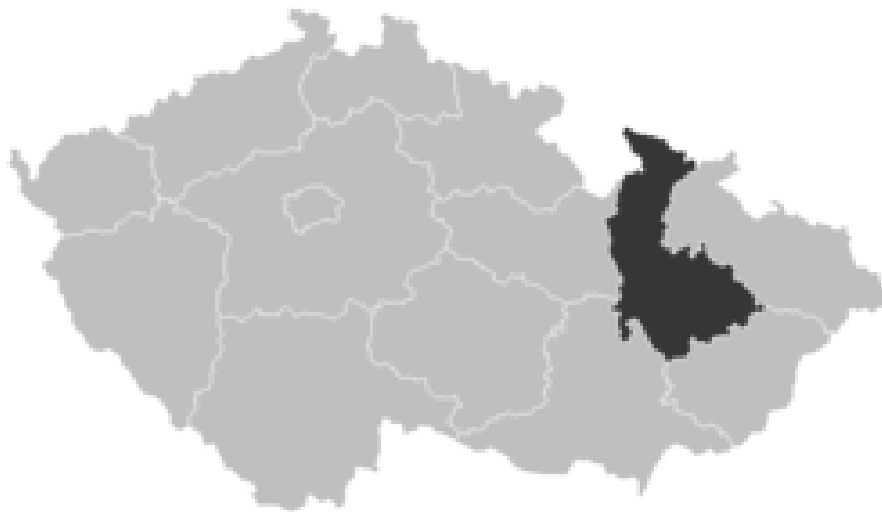
Obce mají povinnost garantovat základní sortiment a kvalitu sociálních služeb, na který stát přispívá nebo jej kryje ze státního rozpočtu. Obce financují provoz vlastních zařízení z vlastních zdrojů (organizačních složek nebo příspěvkových organizací), v malé míře podporují činnosti nestátních neziskových organizací, které poskytují sociální služby. Obce s rozšířenou působností přispívají na úhradu nákladů občanům poskytující sociální služby a registrovaným organizacím.

Nevládní neziskové organizace v ČR jsou obecně prospěšné společnosti, občanská sdružení a církevní právnické osoby. Na jejich činnost jsou jim poskytnuté dotace z veřejných rozpočtů (rozpočtů ministerstev, krajů, obcí), na které se však nevztahuje právní nárok. Zvláštní druh nestátního neziskového subjektu je nadace. Nemohou sami poskytovat službu, ale mohou ji pouze financovat.

Fyzické osoby sociální služby poskytují pouze ve specifických případech. Služba je poskytována pouze jedné osobě nebo malému množství osob, bez dosažení zisku. Osoba nemusí být registrována jako poskytovatel sociálních služeb. [22]

2. Sociální služby v Olomouckém kraji a jejich logistické aspekty

Bakalářská práce je zaměřena na sociální služby pro seniory v Olomouckém kraji.



Obrázek č. 1: Mapa ČR – Olomoucký kraj

Zdroj: www.sons.cz

Olomoucký kraj je tvořen pěti okresy: Olomouc, Přerov, Prostějov, Jeseník a Šumperk.



Obrázek č. 2: Mapa – okresy Olomouckého kraje

Zdroj: www.risy.cz

Podle statistické ročenky z oblasti práce a sociálních věcí je v tabulce níže rozepsán počet seniorů v letech 2017-2019. Za seniory jsou považovány osoby starší 65 let.

2.1.1. Počet seniorů v Olomouckém kraji

2017		2018		2019	
1.1.2017	31.12.2017	1.1.2018	31.12.2018	1.1.2019	31.12.2019
122 257	125 135	125 135	128 018	128 018	

Tabulka č. 4: Počet seniorů v Olomouckém kraji

Zdroj: <http://www.mpsv.cz>

Údaje k 31.12.2019 nebyly k dohledání. Vzhledem k minulým letem lze předpokládat, že počet seniorů v Olomouckém kraji k datu 1.1.2019 bude přibližně stejný jako k datu 31.12.2018, tedy 128 018 seniorů.

2.1.2. Demografický vývoj v letech 2017-2019

- Rok 2017

K 31.12.2017 žilo v Olomouckém kraji celkem 633 178 obyvatel.

Přirozený přírůstek vyjadřující rozdíl mezi živě narozenými a zemřelými byl v roce 2017 v Olomouckém kraji se záporným výsledkem -354 osob. Příčinou přirozeného úbytku je měnící se věkové složení obyvatelstva a dlouhodobé stárnutí. Počet živě narozených dětí se kvůli nižšímu počtu reprodukčně aktivního věku zvýšil jen velmi nepatrně. Počet osob ve věku 80 a více let tvořil v roce 2017 45,4 % ze všech zemřelých a konstantně roste. V roce 2007 bylo osob ve věku 80 a více let 21,9 tis a o 10 let později, v roce 2017 počet vzrostl na 26,9 tis. S tím souvisí i vyšší počet zemřelých v této věkové skupině, který nebyl doprovázen adekvátním úbytkem v nižších věkových skupinách. K roku 2017 byl pravděpodobně na dlouhou dobu posledním rokem s převahou živě narozených nad zemřelými v Olomouckém kraji rok 2010.

Míra porodnosti se v roce 2017 meziročně snížila a hrubá míra úmrtnosti vzrostla. Dosáhla úrovně 11,1 zemřelých na 1 000 obyvatel. V průběhu roku 2017 zemřelo v Olomouckém kraji 7 033 osob (3 549 mužů a 3 484 žen). Celkem 81,2 % zemřelých bylo starších 65 let a více než 80 let mělo 45,4 % zemřelých (mužů nad 80 let bylo 32,6 / a žen 58,4 %).

- Rok 2018

K 31.12.2018 žilo v Olomouckém kraji 632 492 obyvatel. Jejich počet klesl o 686 osob od konce roku 2017. V relativním vyjádření činil pokles 1,1 osob na 1 000 obyvatel. Zemřelo 6 952 obyvatel (3 579 mužů a 3 373 žen), což je o 81 osob méně než v roce 2017. Počet zemřelých ve věku 90 a více let překročil tisíc osob a jejich celkový podíl byl 14,4 %. Nejvíce zemřelých bylo ve věkové skupině v rozmezí 80–89 let s podílem 31,4 %.

V roce 2018 došlo v Olomouckém kraji k úbytku obyvatel, který byl způsoben především stěhování osob. Úbytek stěhování činil -970 osob a byla zaznamenána převaha vystěhovalých nad přistěhovalými. Stav populace se snížil i kvůli přirozenému úbytku, který byl -203 osob a převládal počet zemřelých nad narozenými.

- Rok 2019

K 31.12.2019 žilo v Olomouckém kraji 632 015 obyvatel. Vzhledem k předchozímu roku poklesl počet o 477 osob. Příčinou snížení stavu populace byl záporný přirozený přírůstek (-555 osob) převažující nad kladným přírůstkem stěhováním (78 osob). Počet živě narozených dětí byl 6 359 a počet zemřelých 6 914 osob (3 385 žen a 3 529 mužů). 80 a více let mělo 45,6 % zemřelých. [20]

2.1.3. Domovy pro seniory v Olomouckém kraji

V následující tabulce je vypsán počet zařízení pro seniory v letech 2017-2018 a celkový počet míst. Rok 2019 ještě není zpracován.

Město	2017		2018	
	Počet zařízení	Počet míst	Počet zařízení	Počet míst
Hranice	1	184	1	184
Jeseník	6	309	6	305
Konice	3	158	3	158
Litovel	1	165	1	165
Mohelnice	1	21	1	21
Olomouc	5	513	5	526
Prostějov	5	538	5	526
Prerov	6	377	6	402
Šternberk	2	47	2	27
Šumperk	3	271	3	271
Uničov	1	62	1	62
Zábřeh	1	53	1	53
Celkem	35	2 698	35	2700

Tabulka č. 5: Domovy pro seniory v Olomouckém kraji

Zdroj: <https://www.czso.cz/> - veřejná databáze

Hlavním zřizovatelem sociálních služeb pro seniory je Olomoucký kraj (Krajský úřad Olomouckého kraje – Odbor sociálních věcí).

2.1.4. Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2018-2020

„Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2018 –2020 (dále jen „Střednědobý plán 2018 – 2020“), byl dne 27. února 2017 schválen Zastupitelstvem Olomouckého kraje. Střednědobý plán 2018 – 2020, je stěžejním

strategickým dokumentem kraje pro oblast sociálních služeb, navazuje na plány předchozí, vyjadřuje priority a oblasti, na které je potřebné se zaměřit a dále podporovat jejich rozvoj a reaguje na měnící se podmínky, které mají významný vliv na zajištění dostupných, kvalitních a efektivních sociálních služeb v Olomouckém kraji.“ [27]

Prioritou Olomouckého kraje a také cílem Střednědobého plánu 2018-2020 je vytvoření kvalitní, stabilní a ekonomicky udržitelné sítě sociálních služeb. Úkolem této sítě je reagovat na potřeby obyvatel Olomouckého Kraje.

Tento projekt je klíčovou aktivitou k projektu „Podpora plánování sociálních služeb a sociální práce na území Olomouckého kraje v návaznosti na zvyšování jejich dostupnosti a kvality“.

Datum zahájení realizace projektu: 1. 1. 2017

Datum ukončení realizace projektu: 31. 12. 2019

Projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky v rámci Operačního programu Zaměstnanost. [27]

2.1.5. Uživatelé sociálních služeb v Olomouckém kraji

V následující tabulce je vypsán počet uživatelů sociálních služeb pro seniory v Olomouckém kraji v letech 2017-2018. Údaje pro rok 2019 ještě nejsou zpracovány.

	2017	2018
Ženy	1 845	1 866
Muži	749	724
Celkem	2 594	2 590

Tabulka č. 6: Uživatelé sociálních služeb v Olomouckém kraji

Zdroj: www.mpsv.cz – Statistická ročenka

3. Analýza vybrané příspěvkové organizace

Pro praktickou část bakalářské práce byl vybrán Domov pro seniory Radkova Lhota, příspěvková organizace. Jedná se o zařízení s pravidelnou celoroční péčí o seniory, kteří kvůli věku a zdravotnímu stavu nemohou žít ve svém přirozeném prostředí. Organizace zajišťuje podmínky pro jejich důstojný, bezpečný a kvalitní život. Nabízí ubytování, stravování, zdravotní, ošetrovatelské a sociální péče. Další nabízené služby jsou rozvoj kultury a zájmové činnosti pro seniory. Cílem organizace je zpříjemnit uživatelům život ve stáří, zajistit jim „domácí“ prostředí, uspokojovat jejich potřeby a v co nejvyšší míře jim umožnit zachovat samostatnost a nezávislost. [28]

Zřizovatel	Olomoucký kraj
Právní forma	Příspěvková organizace
Adresa	Radkova Lhota 16, 751 14 Dřevohostice
Počet zaměstnanců	156

Tabulka č. 7 – Základní informace o organizaci

Zdroj: <https://www.domovrl.cz/>

3.1. Nabídka služeb

- **Domov pro seniory** je určen osobám, které mají z důvodu věku sníženou soběstačnost a vyžadují pomoc jiné fyzické osoby. Domov pro seniory může využívat osoba od 55 let. Uživatelé jsou ubytováni v 1, 2, 3, a 4 – lůžkových pokojích vybavených nábytkem. Kapacita je 80 míst.
- **Domov se zvláštním režimem** je určen pro osoby s chronickým duševním onemocněním a je poskytován osobám od 50 a výše let. Cílovou skupinou jsou osoby s Alzheimerovou chorobou nebo s jiným typem stařecké demence, které jsou závislé na pomoci jiné fyzické osoby. Uživatelé jsou stejně jako u domova pro seniory, ubytováni v 1, 2, 3, a 4 – lůžkových vybavených pokojích. Kapacita je 128 míst.

Stravování uživatelů je poskytováno 5x denně v jídelnách domova, ale dle zdravotního stavu mají uživatelé možnost využívat podávání stravy na pokojích. Obědy a večeře jsou volitelné z několika jídel.

Pro uživatele je k dispozici řada **volnočasových a aktivizačních aktivit**: rehabilitační ošetřovatelství (cvičení na lůžku, skupinové cvičení, chůze s chodítkem, pomoc s ovládním invalidního vozíku), ruční práce, malování, šití, vaření a pečení, cvičení paměti a práce se vzpomínkami, canisterapie, sportovní a společenské hry, společenské akce, filmový a hudební klub.

Organizace poskytuje uživatelům také využívání své vlastní vůle a rozhodování následujícími možnostmi: volba ošetřujícího lékaře, ponechání bývalého trvalého bydliště, volba stomatologa, výběr obědů a večeří; využití společenských, sportovních a kulturních akcí, samostatný pohyb v areálu i mimo něj (dle individuálních schopností a možností uživatelů), individuální uspořádání a výzdoba pokoje, individuální nastavení kontrolních návštěv pokojů, volba podání léků, volba vyšetření a ošetření s lékařem, rodinný a partnerský život.

Mezi další nabízené služby patří **Paliativní péče**. Organizace získala certifikát (viz příloha 1) pro pracoviště proškolené v Paliativní péči. Cílem této péče je zaručit nemocnému klientovi co nejkvalitnější život, mírnit bolest, zabránit tělesnému i duševnímu strádání, zachování klientovi důstojnosti a poskytnutí podpory jeho rodině a blízkým osobám.

Organizace také získala certifikát **Pracoviště s Bazální stimulací** (certifikát viz příloha 2) Jedná se o individuální službu s ohledem na věk a schopnosti uživatele, kde pracovníci v přímé obslužné péči nabízí informace (stimuly) uživatelům a okolí a něm samém, které jsou pro něj elementární (bazální). [28]

Společenské aktivity

Organizace nabízí uživatelům řadu dobrovolných aktivit, výletů a zájezdů. Po celý rok se v Domově konají kulturní a společenské akce, mezi které se řadí různá vystoupení – divadla, koncerty, dětská představení, besedy. V neposlední řadě se zde dodržují i svátky a tradice.

Na Velikonoce je pro klienty každoročně připraven Velikonoční jarmark s řadou pracovních dílen, jako například pečení velikonočních mazanců, beránků a perníků s následným zdobením, barvení vajec, pletení pomlázky nebo sběr medvědího česneku.

Na kácení Máje je pro klienty také připraven bohatý program – kácení máje, hudební kapely, bohaté občerstvení, sportovní soutěže a každý rok jiný doprovodný program (například taneční vystoupení).

Klienti se mohou zúčastnit i různých výletů, jako například na svatý Hostýn, do Zámecké zahrady v Kroměříži, na hrad Helfštýn, do Luhačovic, do Rožnova pod Radhoštěm.

Připraveno je zde i mnoho sportovních aktivit – turnaje v pétanque, kroketu a šipkách.

Ve říjnu se každoročně konají dny otevřených dveří a setkání rodinných příslušníků s hudebním představením a ukázkou canisterapie.

Nezapomíná se zde ani na plesovou sezónu, každoročně je pro seniory pořádán ples.

Na prosincové svátky je pro klienty připravena Mikulášská zábava, kdy na pokoje klientů přichází mikulášská družina, každý klient dostane svůj balíček a následně je pro ně připraven společenský program s živou muzikou a občerstvením.

Na Vánoční svátky je připraven Vánoční jarmark, živý betlém, zpívání koled, vánoční koncerty a besídky. [28]

3.2. Základní údaje o uživateli

3.2.1. Domov pro seniory

V tabulce č. 8 je rozepsaná kapacita a obsazenost Domova pro seniory v letech 2017-2019.

	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2019
Kapacita	80	80	80
Obsazenost	79	79	79
-Muži	24	25	27
-Ženy	55	54	52
Přijeté žádosti o umístění	159	137	165
-Muži	59	88	67
-Ženy	100	49	98

Tabulka č. 8: Obsazenost Domova pro seniory

Zdroj: Výroční zpráva

V letech 2017-2019 byla kapacita uživatelů stejná, obsazeno bylo 79 míst z celkové kapacity 80 míst. Domov pro seniory maximálně využívá všechna místa pro uživatele. Ve všech letech bylo žen téměř o polovinu více, než mužů.

Uživatelům jsou nabízené 1, 2, 3 a 4 - lůžkové pokoje vybavené nábytkem.

Věkové složení uživatelů

V tabulce č. 9 a následujících grafech 1-3 je rozepsané věkové složení uživatelů a průměrný věk uživatelů Domova pro seniory v letech 2017-2019.

	2017	2018	2019
Do 65 let	11	10	9
Do 75 let	7	7	8
Do 85 let	39	40	33
Do 95 let	19	20	27
96 a více let	3	2	2
Průměrný věk	80,3 let	80,6 let	81 let

Tabulka č. 9: Věkové složení uživatelů Domova pro seniory

Zdroj: Výroční zpráva

Ve zkoumaných letech je nejvíce uživatelů od 76 do 85 let, průměrný věk v letech 2017-2019 je 80,6 let.

Příchozí a odchozí uživatelé

V tabulce č. 10 je vypsáný počet uživatelů, kteří byli do Domova pro seniory přijatí, odešli, nebo zemřeli.

	2017	2018	2019
Přijato celkem	35	29	20
Zemřelo celkem	33	26	18
Odešlo celkem	3	3	2
Průměrná obložnost lůžek	98,5%	99,3%	99,4%

Tabulka č. 10: Příchozí a odchozí uživatelé

Zdroj: Výroční zpráva

V důsledku nejvyšší úmrtnosti v roce 2017 (33 zemřelých), bylo i v tomto roce přijato nejvíce uživatelů (35 uživatelů). V roce 2019 byla úmrtnost nejnižší (18 zemřelých), a proto bylo přijato pouze 20 nových uživatelů.

Příspěvek na péči

Tabulka č. 11 rozděluje uživatele Domova pro seniory podle stupně příspěvku na péči v letech 2017-2019.

	2017	2018	2019
Nemá přiznaný PnP	1	0	0
Stupeň I.	6	1	2
Stupeň II.	14	14	12
Stupeň III.	31	31	32
Stupeň IV.	27	33	33

Tabulka č. 11: Rozdělení podle stupně příspěvku na péči

Zdroj: Výroční zpráva

Nejvíce uživatelů pobírajících příspěvek na péči je se III. a IV. stupněm závislosti, tedy s těžkou a úplnou závislostí na jiné fyzické osobě. Uživatelů s II. Stupněm závislosti je o polovinu méně, s I. Stupněm závislosti velmi málo uživatelů, a s nepřiznaným příspěvkem na péči byl pouze jeden člověk, a to v roce 2017.

3.2.2. Domov se zvláštním režimem

V tabulce č. 12 je rozepsaná kapacita a obsazenost Domova se zvláštním režimem v letech 2017-2019.

	2017	2018	2019
Kapacita	128	128	128
Obsazenost	126	127	128
-Muži	46	46	44
-Ženy	80	81	84

Tabulka č. 12: Obsazenost Domova se zvláštním režimem

Zdroj: Výroční zpráva

Domov se zvláštním režimem v letech 2017-2019 využil téměř veškerou kapacitu. V roce 2017 byla pouze 2 volná místa, v roce 2018 jedno místo a v roce 2019 byla kapacita využita maximálně a nebylo zde žádné neobsazené místo. Ve všech zkoumaných letech bylo žen téměř o polovinu více, než mužů.

Věkové složení uživatelů

V tabulce č. 13 je rozepsané věkové složení uživatelů a průměrný věk uživatelů Domova se zvláštním režimem v letech 2017-2019.

	2017	2018	2019
Do 65 let	19	19	19
Do 75 let	24	22	19
Do 85 let	49	55	55
Do 95 let	32	30	34
96 a více let	2	1	1
Průměrný věk	78,8 let	78,7 let	79 let

Tabulka č. 13: Věkové složení uživatelů Domova se zvláštním režimem

Zdroj: Výroční zpráva

V letech 2017-2019 byli nejpočetnější skupinou uživatelé ve věku od 76 do 85 let. Průměrný věk uživatelů v těchto letech byl 78,8 let.

Příchozí a odchozí uživatelé

V tabulce č. 14 je vypsán počet uživatelů, kteří byli do Domova se zvláštním režimem přijatí, odešli, nebo zemřeli.

	2017	2018	2019
Přijato celkem	36	47	43
Zemřelo celkem	33	41	41
Odešlo celkem	2	5	1
Průměrná obloženost lůžek	99,3%	99%	99,2%

Tabulka č. 14: Příchozí a odchozí uživatelé

Zdroj: Výroční zpráva

Nejvyšší úmrtnost byla zaznamenána v letech 2018 a 2019 stejně, a to 41 uživatelů, ale v roce 2018 bylo přijato více uživatelů (47 uživatelů) než v roce 2019 (43 uživatelů).

Příspěvek na péči

Tabulka č. 15 rozděluje uživatele Domova se zvláštním režimem podle stupně příspěvku na péči v letech 2017-2019.

	2017	2018	2019
Nemá přiznaný PnP	1	0	0
Stupeň I.	3	0	3

Stupeň II.	20	17	15
Stupeň III.	20	20	24
Stupeň IV.	82	90	84

Tabulka č. 15: Rozdělení uživatelů podle výše příspěvku na péči

Zdroj: Výroční zpráva

V Domově se zvláštním režimem je nejvíce uživatelů s IV. stupněm závislosti (úplná závislost), počet uživatelů ve všech letech není nižší než 80 uživatelů. Nejvíce uživatelů se IV. stupněm bylo v roce 2018 (90 uživatelů). Počet uživatelů s II. a III. stupněm závislosti byl v letech 2017-2019 v rozmezí 20-24 uživatelů, osoby s I. Stupněm závislosti byly pouze v roce 2017 (3 uživatelé) a 2019 (3 uživatelé). Pouze jeden uživatel v roce 2017 neměl přiznaný příspěvek.

3.3. Personální obsazení

V rozmezí let 2017-2019 se počet zaměstnanců každým rokem zvyšoval. V roce 2017 zaměstnávala organizace celkem 143 zaměstnanců. V roce 2018 se počet zvýšil o 9 zaměstnanců a celkový počet činil 152 zaměstnanců. K roku 2019 je celkový počet 156 zaměstnanců. Ve všech zkoumaných letech je největší počet zaměstnanců je v úseku zdravotní péče.

V příloze 3 jsou obsaženy informace o struktuře a počtech zaměstnanců v letech 2017-2019.

3.4. Hospodaření organizace

Ke svému hospodaření organizace využívá svěřený majetek od zřizovatele, kterým je Olomoucký kraj. Financování sociálních služeb je podrobněji popsáno v teoretické části, kapitola financování.

Majetek, jenž je uvedený v rozvaze (viz níže) se odepisuje podle ročního plánu schváleného zřizovatelem. Organizace je zřizovatelem pověřena poskytovat služby v obecném hospodářském zájmu. V letech 2017-2019 nebylo zjištěno žádné manko ani přebytek.

Ve letech 2017-2019 organizace hospodařila s vyrovnaným rozpočtem, viz tabulka č. 16

	2017	2018	2019
Vykázaný výsledek hospodaření	47 379,92 Kč	67 544,84 Kč	12 309,50 Kč
Podíl z investičních dotací	40 288 Kč	60 399 Kč	3 336 Kč
Doplňková činnost za nájem nebytových prostor (kadeřnictví, pedikúra, bufet)	7 151,92 Kč	7 145,84 Kč	8 973,50 Kč

Tabulka č. 16: Rozpočet organizace v letech 2017-2019

Zdroj: Výroční zpráva

3.4.1. Náklady a výnosy

Nákladová a výnosová stránka organizace je rozdělena na dvě části – Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem. Zohledňují se zde poměry počtu uživatelů služby k celkové kapacitě a celkovým nákladům, rozdílnost je ve výši osobních nákladů (mezd a zákonného pojištění, kde u služby Domov se zvláštním režimem je vyšší podíl pracovního úvazku u sociálních pracovníků v přímé obslužné péči a zdravotnických pracovníků.

Výnosy z prodeje služeb (úhrady od pojišťoven, uživatelů, příspěvek na péči) jsou řazeny podle skutečných příjmů k příslušné službě. Ostatní výnosy jsou v poměru počtu uživatelů služby k celkové kapacitě a celkovým nákladům, výnosy z transferů podle určení na konkrétní službu.

Náklady u obou služeb jsou rozděleny v poměru počtu uživatelů příslušné služby k celkové kapacitě a celkovým nákladům. Rozdílnost je ve výši osobních nákladů – mezd a zákonného pojištění.

V tabulce č. 17 je rozepsán přehled nákladů u služby Domov pro seniory v letech 2017-2019, v tis. Kč.

	2017	2018	2019
Materiál	4 056	4 440	4 880
Energie	946	1 044	1 170
Opravy a údržba	553	785	887
Služby	1 013	974	1 020
Mzdové náklady	12 678	15 154	18 087
Základní sociální pojištění a náklady	4 698	5 678	6 715
Ostatní náklady	-106	31	47
Odpisy a náklady z DDM	1 877	2 519	2 478

Tabulka č. 17: Náklady v Domově pro seniory

Zdroj: Veřejná zpráva

V následující tabulce č. 18 je rozepsán přehled nákladů u služby Domov se zvláštním režimem v letech 2017-2019, v tis. Kč.

	2017	2018	2019
Materiál	6 650	7 235	7 157
Energie	1 544	1 714	1 909
Opravy a údržba	902	1 280	1 450
Služby	1 636	1 590	1 665
Mzdové náklady	29 492	34 100	40 914
Základní sociální pojištění a náklady	10 853	12 653	15 041
Ostatní náklady	8	51	108
Odpisy a náklady z DDM	3 069	4 110	4 126

Tabulka č. 18: Náklady v Domově se zvláštním režimem

Zdroj: Výroční zpráva

Ve tabulkách č. 17 a 18 lze vypořádat, že v pozorovaných letech náklady organizace Domova pro seniory a Domova se zvláštním režimem neustále stoupají, pouze v nákladech na služby došlo k poklesu v roce 2018 a následnému navýšení v roce 2019. Záporná hodnota byla pouze v jednom případě, a to v roce 2017 u ostatních nákladů Domova pro seniory.

V tabulce č. 19 jsou uvedeny výnosy služby Domov pro seniory v letech 2017-2019, v tis. Kč.

	2017	2018	2019
Úhrady od klientů	8 067	8 268	8 492
Příspěvek na péči	8 626	8 972	9 287
Zdravotní pojišťovny	5 204	7 754	6 984
Ostatní výnosy	286	405	339
Příspěvky zřizovatele na provoz	3 533	1 710	5 518
Příspěvek na sociální služby	-	3 556	-
Podprogram č.1 – dotace na sociální služby	-	-	4 667

Tabulka č.19: Výnosy v Domově pro seniory

Zdroj: Výroční zpráva

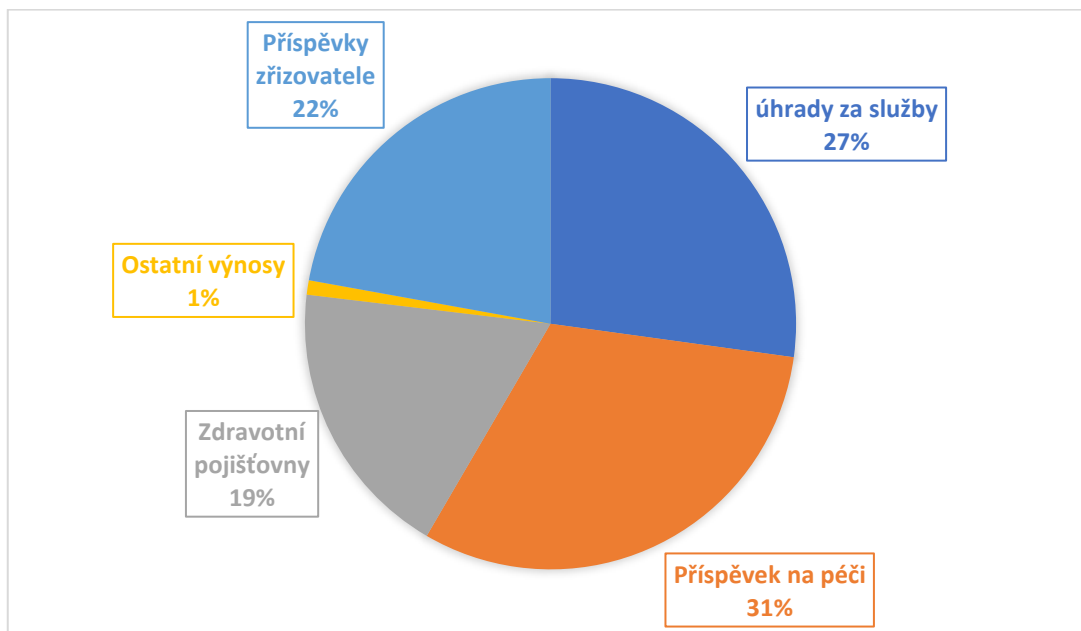
V tabulce č.20 níže jsou uvedeny výnosy služby Domov se zvláštním režimem v letech 2017-2019, v tis. Kč.

	2017	2018	2019
Úhrady od klientů	13 640	13 625	13 869
Příspěvek na péči	16 319	16 682	16 603
Zdravotní pojišťovny	9 560	13 396	13 538
Ostatní výnosy	471	572	566
Příspěvky zřizovatele na provoz	14 164	2 831	9 313
Příspěvek na sociální služby	-	15 646	-
Podprogram č.1 – dotace na sociální služby	-	-	18 484

Tabulka č. 20: Výnosy v Domově se zvláštním režimem

Z tabulek č. 19 a 20 je patrné neustálé navyšování výnosů celé organizace v letech 2017-2019. K výjimkám došlo pouze v několika málo případech. V roce 2019 byl u Domova pro seniory pokles ostatních výnosů a v roce 2018 pokles příspěvku zřizovatele na provoz, který se následně v roce 2019 rapidně navýšil. V Domově se zvláštním režimem byl pouze nepatrný pokles v roce 2018 u úhrad od klientů, ale v roce 2019 došlo opět k navýšení. V roce 2019 byl snížený příspěvek na péči oproti předešlému roku a sníženy byly i ostatní výnosy organizace.

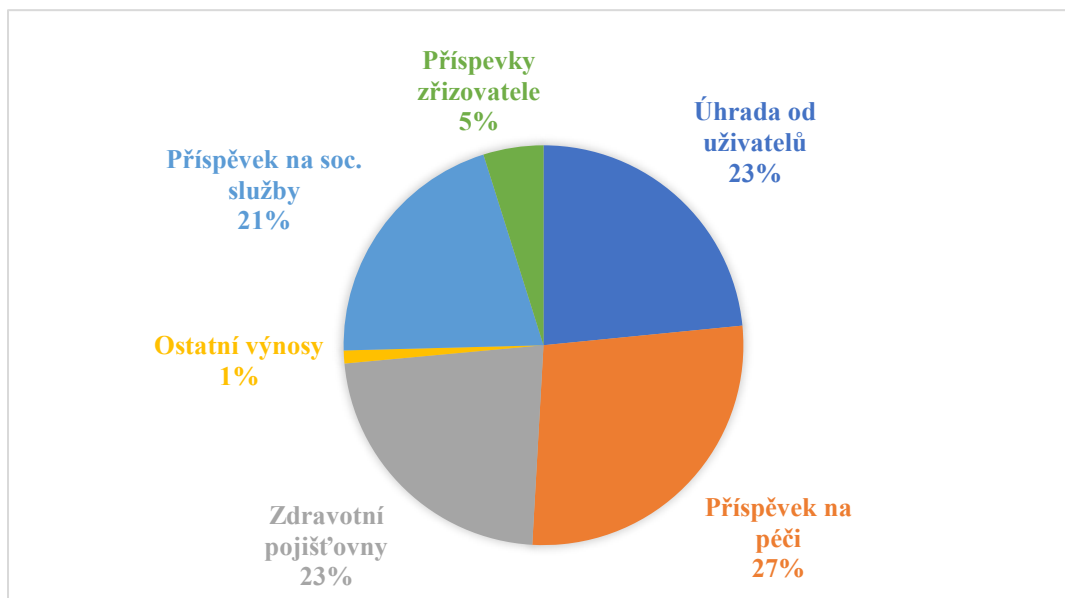
Následující grafické znázornění zobrazuje celkové výnosy organizace za účetní jednotku v procentech.



Graf č. 3: Výnosy organizace v roce 2017

Zdroj: Výroční zpráva

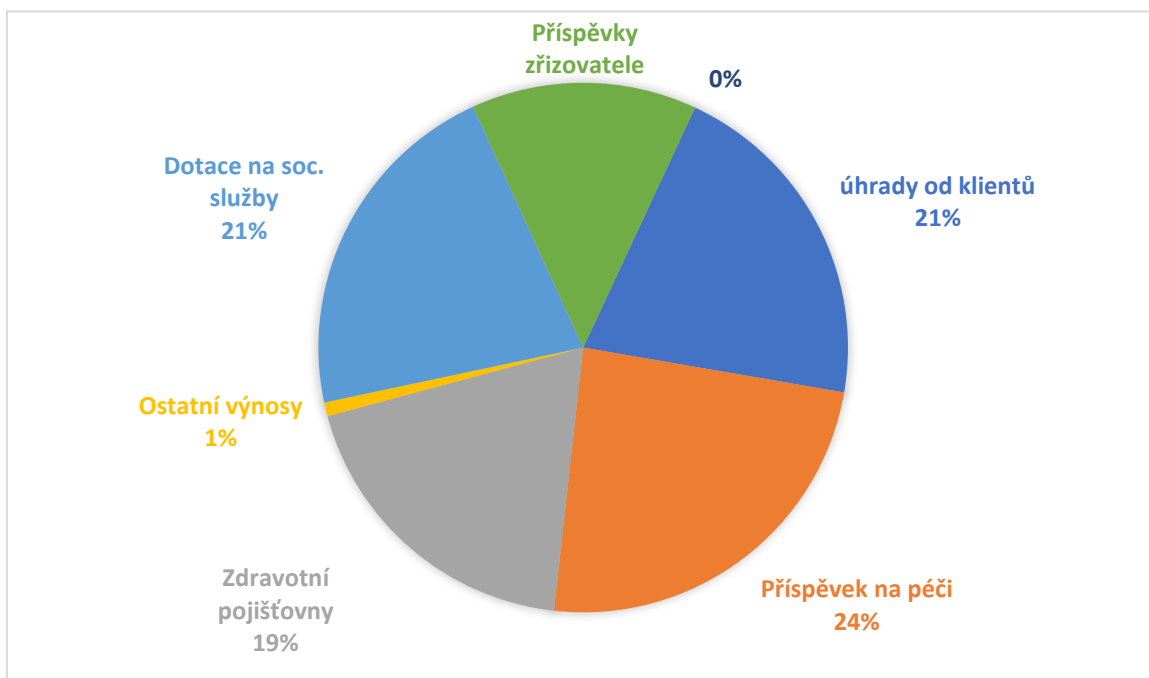
V roce 2017 činilo vlastní zajištění organizace 77% a poskytnuté příspěvky od zřizovatele 22%.



Graf č. 4: Výnosy organizace v roce 2018

Zdroj: Výroční zpráva

V roce 2018 činilo vlastní zajištění organizace 74%, poskytnuté příspěvky od zřizovatele 5% a příspěvek na sociální služby 21%.



Graf č. 5: Výnosy organizace v roce 2019

Zdroj: Výroční zpráva

V roce 2019 činilo vlastní zajištění organizace 65%, poskytnuté příspěvky od zřizovatele 14% a dotace na sociální služby 21%.

V rámci schváleného rozpočtu má organizace stanoveny uvedené závazné ukazatele.

Plnění závazných ukazatelů v Kč:

Závazný ukazatel	2017		2018		2019	
	Schváleno	Neschváleno	Schváleno	Neschváleno	Schváleno	neschváleno
Limit mzdových prostředků	42 171 000	42 170 953	49 232 000	49 231 960	58 979 700	58 979 668,00
Prům. přepočt. počet pracovníků	142,5	143,34	146,5	147,19	150,96	152,50
Příspěvek na provoz-odpisy	3 881 870	3 881 141	3 997 709	3 997 709	4 239 845	4 239 329
Odvody PO z IF-odpisy	3 105 496	3 105 496	3 605 529	3 605 529	3 826 310	3 826 310
Investiční příspěvek	x	x	x	x	910 625	910 625
Neinvestiční přísp. na opravy	x	x	x	x	1 084 464,75	1 084 464,75

Tabulka č. 21: Plnění závazných ukazatelů

Zdroj: Výroční zpráva

Rok 2017 – Byl dodržen limit mzdových prostředků stanovený zřizovatelem. Překročení průměrného přepočteného počtu pracovníků bylo z důvodu zajištění provozní činnosti za nemoci kmenových pracovníků. Závazný ukazatel příspěvek na provoz – odpisy byl dodržen, zřizovateli byl vrácen rozdíl 729Kč.

Rok 2018 – Byl dodržen limit mzdových prostředků stanovený zřizovatelem. Překročení průměrného přepočteného počtu pracovníků bylo taktéž z důvodu zajištění provozní činnosti za nemoci kmenových pracovníků. Závazný ukazatel příspěvek na provoz-odpisy byl dodržen.

Rok 2019 – Byl dodržen limit mzdových prostředků stanovený zřizovatelem. Překročení průměrného přepočteného počtu pracovníků bylo taktéž z důvodu zajištění provozní činnosti za nemoci kmenových pracovníků. Závazný ukazatel příspěvek na provoz-odpisy byl dodržen, zřizovateli byly vráceny nevyčerpané prostředky 516Kč.

3.4.2. Fondy

Organizace hospodaří s následujícími fondy:

- **Fond kulturních a sociálních věcí (FKSP)**

Základní přiděl fondu je tvořen 2% vyplacených mzdových nákladů organizace. Čerpání je použito na příspěvek zaměstnanců na penzijní připojištění. Dále je také použito na odměny při životních výročí a nákup vitamínů.

- **Rezervní fond**

Byl vytvořen z výsledku hospodaření (VH) a ve výši výsledku hospodaření z doplňkové činnosti za předcházející rok. Pokud není v následujícím roce čerpán, zůstává do dalšího roku pro posílení fondu investic na opravy majetku. Rezervní fond z ostatních titulů je tvořen sponzorskými dary pro uživatele a čerpání je uvedeno v darovací smlouvě. Jedná se o kulturní a společenské akce, volnočasové aktivity, dárky k životním výročím nebo nákup inkontinenčních pomůcek. V roce 2018 dostala organizace sponzorské dary ve výši 95 000 Kč na zajištění oslav 60 let výročí založení.

- **Fond investic**

Tento fond je tvořen finančními prostředky na zřizovatelem poskytnuté odpisy dlouhodobého majetku. Fond se odvíjí od plánu oprav a investic. Z prostředků fondu byly pořízeny například: traktor, stropní zvedáky, plynová sušička, myčka, kontejner na bioodpad a elektrická pec.

	Stav k 1.1.2017 v Kč	Tvorba	Čerpání	Stav k 31.12.2017 v Kč
Fond odměn	19 343,00	0,00	0,00	19 343,00
FKSP	797 269,98	836 851,00	188 000,00	1 446 120,98
RF tvořený z VH	126 787,72	11 558,86	0,00	138 346,58
RF z ostatních titulů	6 053,80	165 586,34	138 703,34	33 336,80
Fond investic	232 788,66	3 896 522,00	3 758 516,00	370 794,66

Tabulka č. 22: Fondové hospodaření v roce 2017

Zdroj: Výroční zpráva

	Stav k 1.1.2018 v Kč	Tvorba	Čerpání	Stav k 31.12.2018 v Kč
Fond odměn	19 343,00	0,00	0,00	19 343,00
FKSP	1 446 120,98	977 349,00	296 472,00	2 126 997,98
RF tvořený z VH	138 346,58	7 151,92	0,00	145 498,50
RF z ostatních titulů	33 336,80	319 492,70	270 084,70	82 744,80
Fond investic	370 794,66	5 072 513,00	5 257 592,00	185 715,66

Tabulka č. 23: Fondové hospodaření v roce 2018

Zdroj: Výroční zpráva

	Stav k 1.1.2019 v Kč	Tvorba	Čerpání	Stav k 31.12.2019 v Kč
Fond odměn	19 343,00	0,00	0,00	19 343,00
FKSP	2 126 997,98	1 173 151,00	1 150 977,00	2 149 171,98
RF tvořený z VH	145 498,50	7 145,84	0,00	152 644,34
RF z ostatních titulů	82 744,80	217 906,51	261 041,11	39 610,20
Fond investic	185 715,66	5 165 638,00	5 108 997,50	242 356,16

Tabulka č. 24: Fondové hospodaření v roce 2019

Zdroj: Výroční zpráva

4. Návrhy a doporučení pro zlepšení ekonomických podmínek pro zajišťování sociálních služeb

Podle zkoumaných let 2017-2019 lze usoudit, že si organizace po všech stránkách vede dobře. Z důvodu neustálého růstu ekonomiky a zdražování rostou každoročně náklady na vedení organizace, ale výsledek není záporný, protože se neustále zvyšují i výnosy organizace.

Z hlediska kapacity ve zkoumaných letech je výsledek také kladný, organizace na plno využívá všech svých prostor pro klienty.

Jako malé zlepšení bych navrhla vytvoření knihovny pro klienty, kde by si mohli klienti i zaměstnanci půjčovat libovolné publikace, ať už odbornou či zábavnou literaturu. Knihovna by mohla sloužit také k poradám a schůzkám se zaměstnanci. Pro klienty se sníženou soběstačností bych navrhla zakoupení zařízení, nejlépe tabletů nebo chytrých telefonů k přehrávání audioknih, který by mohl fungovat na principu zapůjčení na dobu určitou. Klient by tak nepotřeboval předčítat, pouze by se mu pomohlo navolit danou knihu a ukázat zapnutí a vypnutí přehrávání v zařízení.

Dalším návrhem na zlepšení bych chtěla zmínit titul **Značka kvality v sociálních službách**. Tento systém je založen na principu dobrovolnosti, transparentnosti a dostupnosti. Kvalita služby se hodnotí z pohledu uživatele. Tento systém je inspirován systémy v jiných evropských zemích, jako je Německo, Rakousko, Švýcarsko a Velká Británie. Systém funguje na několika principech:

- Princip z pohledu uživatele – kvalita je hodnocena z pohledu uživatele služby
- Princip dobrovolnosti – žádost o udělení certifikátu a následná certifikace systému záleží na dobrovolném rozhodnutí poskytovatele služby, jejího zřizovatele nebo obou subjektů
- Princip transparentnosti – hodnotící kritéria jsou jednoznačně stanoveny
- Princip dostupnosti – Značka kvality v sociálních službách je finančně, časově a místně dostupná pro všechny poskytovatele.

Předpokládané výsledky tohoto systému jsou: zvyšování kvality poskytovaných služeb pomocí motivace managementu, zlepšení orientace zájemců o službu v úrovni kvality

poskytovaných služeb, zlepšení mediálního obrazu certifikovaných služeb, zlepšení vnímání služeb u široké veřejnosti, zpětná vazba zřizovatelům sociálních služeb.

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo zhodnotit sociální služby pro seniory v Olomouckém kraji a následně vybrat jednu organizaci, zhodnotit nabízené služby a zanalyzovat hospodaření této organizace.

V teoretické části bakalářské práce jsou vysvětleny základní pojmy z oblasti sociálních služeb, dále je blíže vspecifikován pojem sociální služby pro seniory a bližší zaměření na sociální služby pro seniory v Olomouckém kraji včetně demografického vývoje v letech 2017-2019. Čerpáno bylo hlavně z odborné literatury a platné legislativy.

Praktická část je zaměřena na Domov pro seniory Radkova Lhota, příspěvkovou organizaci. Byla zhodnocena kvalita a množství poskytovaných služeb, financování a hospodaření organizace v letech 2017-2019 s následným návrhem na zefektivnění poskytovaných služeb této organizace.

Seznam použité literatury

1. MACH, Petr. *Zákon o sociálních službách: komentář*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2019. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-246-7.
2. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011. 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3.
3. VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. 268 s. Manažer. ISBN 978-80-247-5037-8.
HALÁSEK, Dušan a kol. *Logistika v odvětvích služeb*. Vyd. 1. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2013. 335 s. ISBN 978-80-87179-30-7
4. HALÁSKOVÁ, Renáta. *Význam standardizace sociálních služeb v době jejich liberalizace*. Praha: VÚPSV, 2013. 137, 4 s. ISBN 978-80-7416-118-6.
5. DOLEŽELOVÁ, Hana a HALÁSEK, Dušan. *Služby v obecném hospodářském zájmu v EU: komparace České republiky a Německa*. 1. vyd. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2011. x, 143 s. Series on Advanced Economic Issues. ISBN 978-80-248-2371-3.
6. Králová, J., Rážová, E.: *Sociální služby a příspěvek na péči*. Olomouc, ANAG 2012, 4.aktualizované vydání, ISBN 978-80-7263-748-5
7. MATOUŠEK, O., KOLAČKOVÁ, J., KODYMOVA, P., 2010. *Sociální práce v praxi*. 2. vyd. Praha.: Portal. ISBN 978-80-7367-818-0.
8. Matoušek, O. a kol.: *Sociální služby*. Praha, Portál 2011, ISBN 978-80-262-0041-3
9. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
10. LORETTA PARASHKEVOVA. *Logistic Outsourcing – A means of assuring the competitive advantage for an organization* [online], 2007 [cit. 2012-03-06]. Dostupný na

WWW: [36.] CARRERS IN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT. SCM Goals – The Seven Rights [online], 2011 [cit. 2012-03-06]. Dostupný na WWW: <http://www.careersinsupplychain.org/what-is-scm/7rights.asp>

11. ČEVELA, Rostislav, KALVACH, Zdeněk a ČELEDOVÁ, Libuše. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. 263 s. ISBN 978-80-247-3901-4.
12. (PRUDKÁ, Šárka. *Sociální služby pro seniory v kontextu sociální politiky*. Praha: Wolters Kluwer, 2015. 236 s. ISBN 978-80-7478-839-0.)
13. JEŘÁBKOVÁ, Věra a Ladislav PRŮŠA. *Příspěvek na péči*. Praha: VÚPSV, 2013. 155 s. ISBN 978-80-7416-145-2.
14. JANEČKOVÁ, E., H. ČIBEROVÁ a P. Mach. *Průvodce systémem poskytování sociálních služeb: řešení základních problémů poskytování sociálních služeb, vzory používaných formulářů, náležitosti smlouvy*. Olomouc: ANAG, 2016. 350 s. ISBN 978-80-7554-009-6.
15. BOUKAL, Petr; VÁVROVÁ, Hana a kol. *Ekonomika a financování neziskových organizací*. Vyd. Praha: Oeconomica, 2007, 110 s. ISBN 978-80-245-1293-8.
16. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
17. Sociální služby. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2013 [cit. 2013-02-04]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9#sspd>.
18. https://www.czso.cz/csu/czso/klasifikace_ekonomickyh_cinnosti_cz_nace
19. MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing

20. Český statistický úřad | ČSÚ. *Český statistický úřad | ČSÚ* [online]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/>
21. CZ-NACE Kódy. *CZ-NACE Kódy* [online]. Dostupné z: <http://www.nace.cz/>
22. [online]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz>
23. [online]. Dostupné z: <http://www.penize.cz>
24. [online]. Dostupné z: <http://www.euro.cz>
25. 301 Moved Permanently. *301 Moved Permanently* [online]. Dostupné z: <http://www.sons.cz>
26. RIS – Regionální informační servis. *Redirecting to /cs/* [online]. Copyright © 2019 Ministerstvo pro místní rozvoj ČR [cit. 13.05.2020]. Dostupné z: <https://www.risy.cz/cs/krajske-ris/olomoucky-kraj/okresy>
27. [online]. Dostupné z: <http://zdroj:www.olkraj.cz>
28. Domov pro seniory Radkova Lhota, příspěvková organizace.. *Domov pro seniory Radkova Lhota, příspěvková organizace.* [online]. Copyright © 2020 Domov pro seniory Radkova Lhota, [cit. 13.05.2020]. Dostupné z: <https://www.domovrl.cz>

Seznam grafických objektů

Seznam grafů

Graf č. 1: Členění služeb v EU	14
Graf č. 2: Mezinárodní systém ekonomických klasifikace	19
Graf č. 3: Výnosy organizace v roce 2017	46
Graf č. 4: Výnosy organizace v roce 2018	47
Graf č. 5: Výnosy organizace v roce 2019	48

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Evropská klasifikace ekonomických činností	20
Tabulka č. 2: Výše příspěvku na péči	26
Tabulka č. 3: Standardy kvality sociálních služeb	30
Tabulka č. 4: Počet seniorů v Olomouckém kraji	33
Tabulka č. 5: Domovy pro seniory v Olomouckém kraji	35
Tabulka č. 6: Uživatelé sociálních služeb v Olomouckém kraji	36
Tabulka č. 7 – Základní informace o organizaci	37
Tabulka č. 8: Obsazenost Domova pro seniory	39
Tabulka č. 9: Věkové složení uživatelů Domova pro seniory	40
Tabulka č. 10: Příchozí a odchozí uživatelé	40
Tabulka č. 11: Rozdělení podle stupně příspěvku na péči	41
Tabulka č. 12: Obsazenost Domova se zvláštním režimem	41
Tabulka č. 13: Věkové složení uživatelů Domova se zvláštním režimem	42
Tabulka č. 14: Příchozí a odchozí uživatelé	42
Tabulka č. 15: Rozdělení uživatelů podle výše příspěvku na péči	43
Tabulka č. 16: Rozpočet organizace v letech 2017-2019	44
Tabulka č. 17: Náklady v Domově pro seniory	44

Tabulka č. 18: Náklady v Domově se zvláštním režimem	45
Tabulka č.19: Výnosy v Domově pro seniory	45
Tabulka č. 20: Výnosy v Domově se zvláštním režimem	46
Tabulka č. 21: Plnění závazných ukazatelů	48
Tabulka č. 22: Fondové hospodaření v roce 2017	50
Tabulka č. 23: Fondové hospodaření v roce 2018	50
Tabulka č. 24: Fondové hospodaření v roce 2019	50

Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Mapa ČR – Olomoucký kraj	32
Obrázek č. 2: Mapa – okresy Olomouckého kraje	33

Seznam příloh

Příloha 1 – Certifikát Paliativní péče	57
Příloha 2 – Certifikát Bazální stimulace	58
Příloha 3 - Struktura a počet zaměstnanců v letech 2017-2019	59

Přílohy

Příloha 1 – Certifiát Paliativní péče



Vzdělávací instituce
CURATIO EDUCATION s.r.o., Lužná 526/43, 61700 Brno
uděluje

CURATIO[®]
EDUCATION
www.curatio.cz

CERTIFIKÁT

číslo 00219

zařízení poskytující sociální služby

Domov pro seniory Radkova Lhota, příspěvková organizace
Radkova Lhota 16, 751 14
IČO 61985881

PRACOVISŤĚ PROŠKOLENÉ V PALIATIVNÍ PÉČI

Zaměstnanci zařízení v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, úspěšně absolvovali vzdělávací programy akreditované Ministerstvem práce a sociálních věcí České republiky:

1. Paliativní přístupy v geriatrii, číslo akreditace A2019/0387-SP/PC/PP/VP,
2. Výživa osob v paliativní péči, číslo akreditace A2019/0233-SP/PC/PP,
3. Péče o duševní zdraví pracovníků v paliativní péči, číslo akreditace A2019/0959-SP/PC/PP/VP,
4. Individuální plánování v paliativní péči, číslo akreditace A2018/0411-SP/PC.

V Brně dne 21. listopadu 2019
Certifikát se uděluje na dobu tří let ode dne vystavení.



Ing. Jiří Herman, MBA
jednatel vzdělávací instituce
CURATIO EDUCATION s.r.o.

BESTÄTIGUNG DER
TEILNAHME FÜR



BASALE STIMULATION

Mgr. Hedvika Borýsková
696 41, Skoronice č. 90, IČO: 03082881
certifikovaná lektorka Mezinárodní asociace Bazální stimulace č. 970
uděluje certifikát

Pracoviště pracující s Bazální stimulací

č. 01/2017

**Domov pro seniory
RADKOVA LHOTA**

Radkova Lhota 16
Dřevohostice

Na základě supervize ve dnech 9. - 10. 3. 2017.

Základní a nástavbové kurzy proběhly v období říjen 2015 až prosinec 2016.
Platnost certifikátu je do 10. 3. 2020.

Basale Stimulation®
Mgr. Hedvika Borýsková
certifikovaná lektorka Mezinárodní asociace Bazální stimulace® 970
Lektorka bazální stimulace
vzdělávání a poradenství
IČO: 03082881
e-mail: lektorka.bazalka@post.cz
970

in der Pflege

Mgr. Hedvika Borýsková
Praxisbegleiterin für Basale Stimulation in der Pflege č. 970 Vydáno: 10. 5. 2017.

Příloha 3 - Struktura a počet zaměstnanců v letech 2017-2019

Zdroj: Výroční zpráva

Úsek	Pracovní pozice	Počet zaměstnanců na dané pozici, 2017	Počet zaměstnanců celkem, 2017	Počet zaměstnanců na dané pozici, 2018	Počet zaměstnanců celkem, 2018	Počet zaměstnanců na dané pozici, 2019	Počet zaměstnanců celkem, 2019
	Ředitel	1	1	1	1	1	1
Ekonomický	Zástupce ředitele – ekonom	1	6	1	6	1	6
	Personální a mzdová účetní	1		1		1	
	Účetní	3		3		3	
	Skladová účetní	1		1		1	
Zdravotní	Vedoucí úseku – vrchní sestra	1	108	1	119	1	122
	Staniční sestra	2		2		2	
	Všeobecná sestra	26		28		28	
	Ošetřovatel	3		3		3	
	Pracovník soc. péče	63		71		73	
	úklid	13		14		15	
Technický	Vedoucí úseku – správce	1	11	1	10	1	11
	Údržbář – elektro	2		2		2	
	zahradník	1		1		1	
	Provozář	2		2		2	
	Pradlena	4		3		4	
	švadlena	1		1		1	
Sociální	Sociální pracovnice	3	5	3	5	3	5
	Instruktor soc. péče	2		2		2	
Stravovací	Vedoucí kuchyně	1	11	1	10	1	11
	Kuchařky	10		9		10	
Celkem			143		152		156

Autor/ka	Karolína Havlová
Název BP	Sociální služby v Olomouckém kraji
Studijní obor	LOS
Rok obhajoby BP	2020
Počet stran	45
Počet příloh	3
Vedoucí BP	Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, PhD.
Anotace	Bakalářská práce je zaměřena na sociální služby pro seniory v Olomouckém kraji. Práce je členěna na dvě části. Teoretická část se zabývá všeobecnými pojmy a praktická část je zaměřena na organizaci Domov pro seniory Radkova Lhota. Cílem práce je zhodnotit nabízené sociální služby a navrhnout maximální zefektivnění této služby.
Klíčová slova	Domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, příspěvek na péči, senior, služby pro seniory, sociální služby, stupeň závislosti.
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy Logistiky v Přerově
Signatura	