

Vysoká škola logistiky o.p.s.

**Sociální služby poskytované seniorům
v obcích Pavlovice u Přerova
a Radkova Lhota**
(Bakalářská práce)

Přerov 2019

Eva Skalová



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

studentka	Eva Skalová
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 poskytované seniorům v obcích Pavlovice u Přerova a Radkova Lhota

Cíl práce:

Zhodnocení nabídky sociálních služeb pro seniory v obci Pavlovice u Přerova a v obci Radkova Lhota, na základě šetření navrhnout řešení pro rozšíření a zkvalitnění služeb.

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. Sociální služby, jejich pojetí a specifika
 2. Sociální služby poskytované v obci Pavlovice u Přerova
 3. Sociální služby poskytované v obci Radkova Lhota
 4. Analýza, zhodnocení nabídky a dostupnosti sociálních služeb ve vybraných obcích
- Závěr

Rozsah práce: 35 – 40 normostran textu

Seznam odborné literatury:

DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. Kvalita života seniorů v domovech pro seniory. Praha: Grada Publishing, a. s., 2012. ISBN 978-80-247-4138-3.

HALÁSEK, Dušan. Logistika v odvětvích služeb. Přerov: VŠLG, 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.

HALÁSKOVÁ, Renáta. Význam standardizace sociálních služeb v době jejich liberalizace. Praha: VÚPSV, 2013. ISBN 978-80-7416-118-6.

HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. Sociální péče o seniory. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.

MALÍKOVÁ Eva. Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. Praha: Grada Publishing, a. s. 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Marta Štěpánková


Datum zadání bakalářské práce:

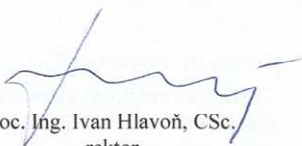
31. 10. 2018

Datum odevzdání bakalářské práce:

4. 5. 2019

Přerov 31. 10. 2018


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


doc. Ing. Ivan Hlavoň, CSc.
rektor

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracovala samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušila 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 byla také seznámena s tím, že se na mou bakalářskou 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 práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat před tím o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s. prorektora pro vzdělávání.

Prohlašuji, že jsem byl/a poučena o tom, že bakalářská 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 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 práce, elektronická verze na odevzdaném optickém médiu a verze nahraná do informačního systému jsou totožné.

V Přerově, dne 4. 5. 2019

.....

podpis

Poděkování

Ráda bych poděkovala paní Ing. Martě Štěpánkové, vedoucí mé bakalářské práce, za pomoc s výběrem tématu, poskytnutí cenných rad a vodítka, jak bakalářskou práci psát, za její odborné vedení a trpělivost. Dále také paní Mgr. Ireně Kalupové, která mi poslala materiály, když se mi smazala tato práce a díky které jsem ji nakonec stihla napsat.

Ráda bych poděkovala i paní ředitelce DAS Pavlovice Mgr. Evě Machové a panu řediteli Domova pro seniory v Radkově Lhotě Emilu Skácelovi, za jejich vstřícnost při vyplňování dotazníků a ochotu spolupracovat.

Poděkování patří i všem pracovníkům těchto organizací, kteří mi hodně pomohli ať už tím, že dotazníky rozdali svým klientům nebo tím, že mě přijali do jejich kolektivu a mohla jsem s nimi strávit několik dní a pracovat na vyplnění dotazníků s klienty.

A nakonec bych chtěla poděkovat všem klientům těchto organizací, protože bez nich by dotazníky nebyly a nikdy bych nepoznala tolik skvělých lidí během pár dnů.

Anotace

Bakalářská práce se zaměřuje na problematiku poskytování sociálních služeb seniorům v obci Pavlovice u Přerova a obci Radkova Lhota. Cílem práce je zhodnocení nabídky a dostupnosti sociálních služeb pro seniory ve vybraných obcích, na základě šetření navrhnout řešení pro rozšíření a zkvalitnění služeb. Teoretická část charakterizuje sociální služby, jejich vlastnosti, požadovanou úroveň a segmentování do základních oblastí. Uvádí formy poskytování sociálních služeb a zdroje financování. Praktická část analyzuje a hodnotí pomocí dotazníkového šetření nabídku a dostupnost sociálních služeb ve vybraných organizacích. Na základě dotazníkového šetření a srovnání vybraných zařízení dle zvolených kritérií jsou navržena doporučení na jejich zkvalitnění.

Klíčová slova

domov seniorů, Pavlovice u Přerova, Radkova Lhota, sociální služby, uživatel, senioři

Annotation

The bachelor thesis focuses on the issue of providing social services to seniors in the village of Pavlovice near Přerov and the village of Radkova Lhota. The aim of the thesis is to evaluate the offer and availability of social services for seniors in selected municipalities, based on investigations of proposed solutions for extension and improvement of services. The theoretical part characterizes social services, their characteristics, the required level and segmentation into the basic areas. It outlines forms of providing social services and possible sources of funding. The practical part analyzes and evaluates the offer and availability of social services in selected organizations through a questionnaire survey. Based on the questionnaire survey and a comparison of selected organizations based on selected criteria are proposed recommendations to improve quality.

Keywords

retirement home, Pavlovice u Přerova, Radkova Lhota, social services, user, seniors

Obsah

Úvod.....	9
1 Sociální služby, jejich pojetí a specifika.....	11
1.1 Služby v sociálním sektoru	13
1.1.1 Sociální služby	14
1.1.2 Formy poskytování sociálních služeb.....	14
1.1.3 Druhy sociálních služeb	15
1.2 Financování sociálních služeb	16
1.3 Zřizovatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb.....	17
1.4 Senioři v roli uživatele sociálních služeb.....	19
2 Služby poskytované obcí Pavlovice u Přerova	21
2.1 Domov Alfreda Skeneho, p. o. Pavlovice.....	21
2.2 Poslání a cíle Domova.....	21
2.3 Ubytování a stravování	22
2.4 Služby poskytované seniorům	24
3 Služby poskytované obcí Radkova Lhota.....	25
3.1 Domov pro seniory Radkova Lhota, p. o.	25
3.2 Poslání a cíle Domova.....	26
3.2.1 Domov pro seniory	26
3.2.2 Domov se zvláštním režimem.....	26
3.3 Ubytování a stravování	27
3.4 Služby poskytované seniorům	30
4 Analýza, zhodnocení nabídky a dostupnosti služeb ve vybraných obcích	32
4.1 Vyhodnocení dotazníků.	33
4.2 SWOT analýza Domova Alfreda Skeneho Pavlovice, p. o.	51
4.3 SWOT analýza Domova pro seniory Radkova Lhota, p. o.....	52
Závěr	54

Soupis bibliografických citací	58
Terminologie.....	60
Seznam tabulek a ilustrací	61
Seznam příloh	63

Úvod

Každý z nás v průběhu svého života dospěje do etapy stáří. V této části života se může stát, že se ocitneme v tíživé situaci, kterou často nelze řešit bez pomoci jiné osoby, například člena rodiny nebo cizího člověka v podobě sociálního pracovníka. Systém sociálních služeb pomáhá tíživé situace občanům překonávat, nebo alespoň zmírňovat, jelikož zajišťuje pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Cílem práce je zhodnocení nabídky sociálních služeb pro seniory v obci Pavlovice u Přerova a v obci Radkova Lhota, na základě šetření navrhnout řešení pro rozšíření a zkvalitnění služeb.

Bakalářská práce je rozdělena do čtyř kapitol. První kapitola je zpracována na základě studie odborné literatury. Tato kapitola se zaměřuje na charakteristiku služeb, historii, pojetí služeb z pohledu logistiky, vlastnosti služeb a jejich specifika. Pozornost je věnována službám v sociálním sektoru, jejich financování, zřizovatele, poskytovatele, uživatele a na seniory, kteří sociální služby využívají.

V druhé kapitole jsou využity internetové zdroje a rezortní dokumenty. Kapitola je zaměřena na sociální služby poskytované obcí Pavlovice u Přerova, konkrétně na Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, p. o. V kapitole jsou uvedeny základní informace o této organizaci, její poslání a cíle. Poskytuje informace o platbách za bydlení a stravování, charakterizuje jednotlivé sociální služby nabízené uživatelům a personální zajištění jednotlivých úseků.

Ve třetí kapitole jsou použity taktéž internetové a rezortní dokumenty. Kapitola se zaměřuje na sociální služby poskytované obcí Radkova Lhota, konkrétně Domov pro seniory Radkova Lhota, p. o. Kapitola vystihuje základní informace o této organizaci a něco málo z historie. Jsou zde uvedeny poslání a cíle Domova, a to jak Domova pro seniory, tak Domova se zvláštním režimem. Podává sdělení o cenách za ubytování a stravování v obou zařízeních, dále pak služby poskytované uživatelům a personální zajištění jednotlivých úseků.

Čtvrtá kapitola analyzuje a hodní pomocí anonymního dotazníkového šetření nabídku a dostupnost sociálních služeb ve vybraných organizacích. Odpovědi respondentů jsou uvedeny v tabulkách se zjištěnými hodnotami a výsledky jsou pak znázorněny graficky.

SWOT analýza jednotlivých organizací charakterizuje současný stav, vyhodnocení je poté provedeno pomocí plus mínus matice. V závěru jsou pak na základě zjištěných informací z dotazníkového šetření a SWOT analýzy učiněny možné návrhy a řešení pro rozšíření a zkvalitnění služeb ve vybraných organizacích.

Při zpracování bakalářské práce byly použity metody SWOT analýzy, komparace, analýzy odborné literatury a relevantní legislativy.

1 Sociální služby, jejich pojetí a specifika

Tato kapitola se zaměřuje na charakteristiku služeb a její vlastnosti, historii, pojetí služeb z pohledu logistiky, služby v sociálním sektoru, jejich financování, zřizovatele, poskytovatele, uživatele a na seniory, kteří sociální služby využívají.

Charakteristika služeb

Jedná se o jakoukoliv činnost nebo výhodu, kterou jedna strana může nabídnout straně druhé a uspokojit tak určité potřeby, neboť výsledkem je užitečnost, či efektivita. Poskytnutá služba je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby tedy není spojena s hmotným produktem, ale může nastat situace, kdy tomu tak je. Služby mohou uspokojovat potřeby celé společnosti nebo jednotlivců. [1]

Vyznačují se několika základními vlastnosti, mezi ty nejvýznamnější patří:

- nehmotnost – nelze zhodnotit žádným fyzickým smyslem,
- neoddělitelnost – nelze oddělit producenta služby od zákazníka,
- heterogenita – nelze provádět kontroly, služba může být poskytnuta jedním a tým člověkem v jiné kvalitě během jednoho dne,
- zničitelnost – nelze skladovat, uchovávat, znovu prodávat nebo vracet,
- nemožnost vlastnictví – žádné vlastnictví, pouze právo na poskytnutí služby. [1]

Historie služeb

Pojem služba se vztahuje na každou hospodářskou činnost uspokojující určitou potřebu. Výsledkem je užitečný efekt, nikoliv hmotný statek.

V minulosti se význam služeb velmi podceňoval. Jako první vymezil služby Adam Smith, který roku 1776 popsal služby jako statky, které neprodukují žádnou hodnotu. Dle Smithe je poskytování služeb jedna z významných oblastí vynakládání společné práce. Rozděloval všechnu práci na produktivní a neproduktivní a služby podle něj spadají právě do neproduktivních, jelikož nepřinášejí žádný kapitál nezhmotňují se, nemají hodnotu, ale pouze užitečnou hodnotu. Jeho názory ovlivnily i další myšlení jeho nástupců, např. Karla Marxe, který se k sektoru služeb stavěl úplně stejně.

Z národohospodářského hlediska je odvětví služeb zdrojem více jak 50 % HDP a více jak 50 % práceschopné populace je zaměstnáno právě ve službách, ovšem pojetí Adama Smithe a jeho nástupců mělo v praxi za důsledek podcenění sektoru a jeho zaostávání za

běžným vývojem ve vyspělých ekonomikách, kde představují služby dynamicky se rozvíjející odvětví, až o několik desítek let.

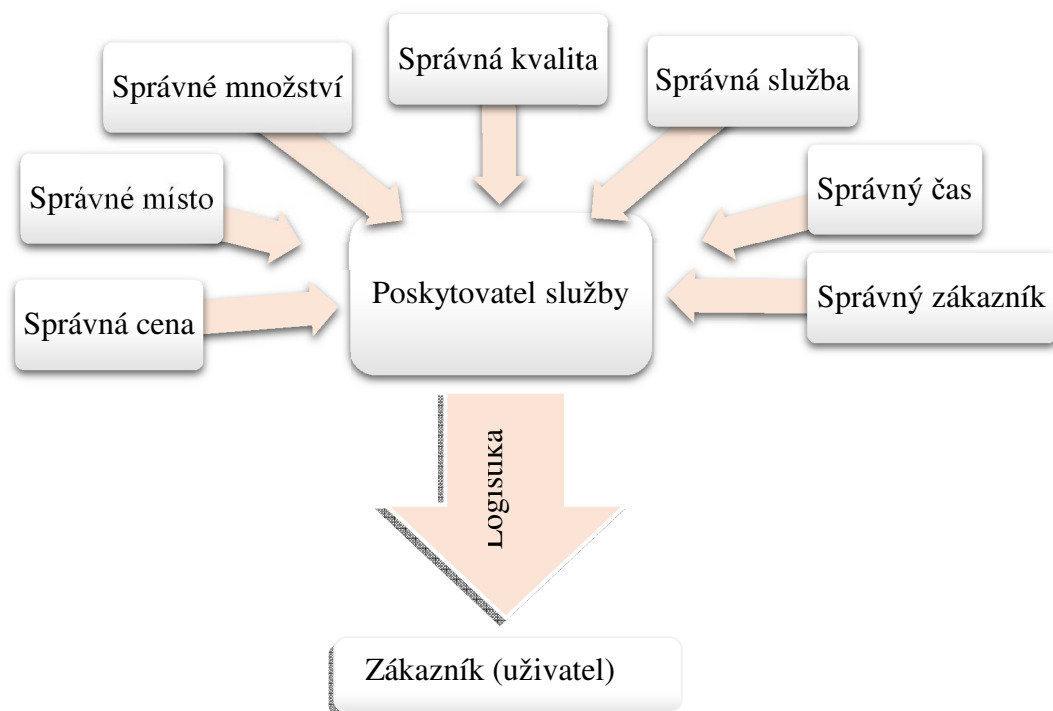
Z logistického hlediska byla věnována pozornost spíše odvětví průmyslu a zemědělství, méně již odvětví služeb. Výjimku však tvořily služby obrany. Logistika má svou kolébku ve službách jako je zdravotnictví, doprava, stavebnictví apod., které jsou ve vztahu k logistice zmiňovány jen zřídka, či vůbec ne, i když jsou národohospodářskými činiteli, produkujícími většinu HDP a umožňující zaměstnanost většiny praceschopného obyvatelstva. [1]

Z hlediska průmyslové produkce, je logistika definována jako:

Organizace, plánování, řízení a výkon toků zboží vývojem a nákupem počínaje, výrobou a distribucí podle objednávky finálního zákazníka konče tak, aby byly splněny všechny požadavky trhu při minimálních nákladech kapitálových výdajích. [1]

V oblasti logistiky služeb se tento pohled na logistiku používá z pohledu tzv. „7S“. Praktickou definici logistiky udává prof. Mojžíš: „Logistika uvádí do vztahu lidi, zboží, výrobní kapacity a informace, aby to všechno bylo na správném místě ve správném čase, množství, kvalitě a za správnou cenu.“ [1]

Schéma 1.1 Služby z pohledu „7S“



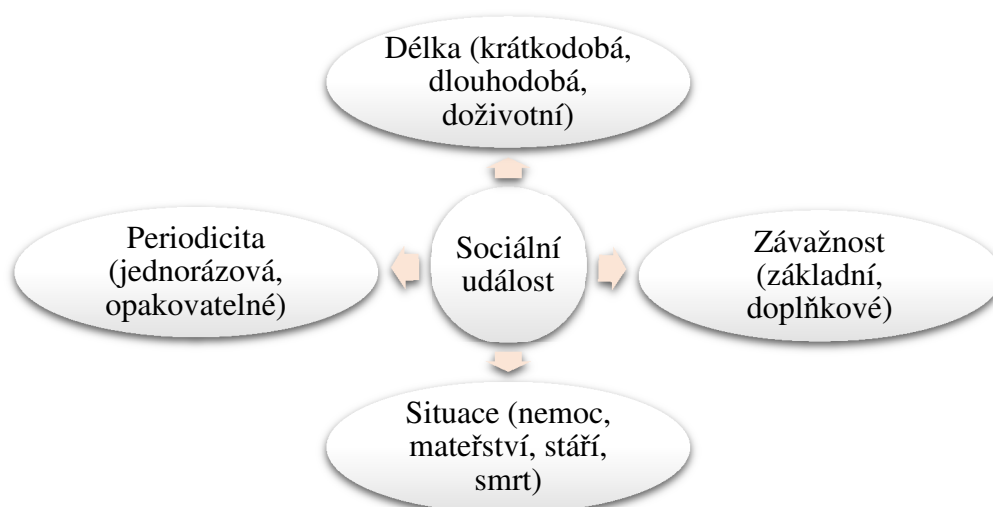
Zdroj: vlastní zpracování ze zdroje: [1].

1.1 Služby v sociálním sektoru

V České republice najdeme mnoho institucí, které poskytují sociální služby a následnou péči. V sektoru sociálních služeb vyvíjí svou aktivitu mnoho různých typů organizací, ať již jednotlivci, malé firmy, tak i nadnárodní společnosti ziskového a neziskového charakteru, ovšem nejvíce služeb v této oblasti nadále poskytuje pouze stát, jehož hlavním úkolem je získání sociální vyrovnanosti a stability jako předpoklad ekonomického rozvoje. [2] V rámci toho stát uznává vymezené životní situace a zajišťuje pro ně řešení ve prospěch potřebných. Hlavní nástroj pro řešení těchto událostí představují pojišťovací systémy (důchodové pojištění, nemocenské pojištění a příspěvek na aktivní politiku státu). [3]

Sociální služby můžeme definovat do užší a širší koncepce. V širším pojetí jsou sociální služby poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života nebo je v maximální možné míře začlenit do běžného života. V užším pojetí jsou sociální služby součástí státního systému sociálního zabezpečení. Druhy sociálních služeb legislativně definuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a rozděluje je na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Tyto služby si mohou uživatelé nebo resp. příjemci na základě přiznaného příspěvku na péči nakupovat, případně objednat u organizace, která sociální služby poskytuje a za tyto služby dle dohody zaplatit. Maximální ceny za služby jsou stanoveny prováděcí vyhláškou k zákonu o sociálních službách. [4]

Schéma 1.2 Sociální událost



Zdroj: vlastní zpracování ze zdroje: [3].

1.1.1 Sociální služby

Sociální služby jsou charakterizovány jako významná část aktiv státu, samosprávy a nestátních subjektů, které řeší problémy jednotlivců, rodin a skupin občanů, a tím pozitivně ovlivňuje sociální klima celé společnosti. Bez působení sociálních služeb by se významná část obyvatelstva nemohla podílet na všech stránkách života společnosti. [5]

Vymezení sociálních služeb v České republice představuje užší pojmání sociálních služeb, což znamená, že tyto služby podléhají platné legislativě dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jsou definovány jako činnost nebo soubor činností, jimiž se zajišťuje pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci. [5] Některá ustanovení tohoto zákona se uskutečňují pomocí vyhlášky č 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Tato vyhláška popisuje způsoby hodnocení schopnosti zvládat základní životní potřeby, charakterizuje úkony, které jsou charakterizovány v rámci primárních činností, nejvyšší možnou výši částky hrazenou při poskytnutí služeb, plnění a hodnocení standardů a další. [6] Rozsah a forma pomoci musí zachovávat lidskou důstojnost, musí působit na osoby aktivně a motivovat je k činnostem, které prodlužují nebo nezhoršují jejich nepříznivou sociální situaci a musí zabránit jejich sociálnímu vyloučení. [5]

1.1.2 Formy poskytování sociálních služeb

Sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se rozlišují dle forem, v jakých mohou být poskytovány. Jedná se o formu pobytovou, ambulantní a terénní.

- **Pobytové služby** jsou služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb.
- **Ambulantní služby** jsou ty služby, za kterými musí osoba docházet nebo je doprovázena či dopravována do zařízení sociálních služeb. Součástí této služby není ubytování.
- **Terénní služby** představují služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí. [5]

1.1.3 Druhy sociálních služeb

V České republice se sociální služby dělí na tyto druhy:

- a) Sociální poradenství,
- b) služby sociální péče,
- c) služby sociální prevence.

Sociální poradenství poskytuje informace, které mají přispívat k řešení nepříznivé situace. Jedná se o základní činnost při poskytování všech druhů sociálních služeb a zahrnuje:

- **základní sociální poradenství**, které poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace.
- **odborné sociální poradenství**, které se zaměřuje na potřeby jednotlivých sociálních skupin osob v poradnách a zahrnuje také sociální práci s osobami se specifickými potřebami. Součástí je i půjčování kompenzačních pomůcek.

Služby sociální péče napomáhají osobám se stabilizovaným zdravotním stavem zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost s cílem umožnit jim zapojení do běžného života společnosti. Avšak v případě, že to jejich zdravotní stav nedovoluje, tak jim zajistit alespoň důstojné prostředí a zacházení.

Mezi tyto služby patří např.:

- osobní asistence,
- pečovatelská služba
- chráněné bydlení
- domovy pro seniory aj.

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím. Ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky, způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby. Cílem je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Mezi služby sociální prevence patří např.:

- telefonická krizová pomoc,
- azylové domy a domy na půl cesty,
- sociálně terapeutické dílny aj. [5]

1.2 Financování sociálních služeb

Financování sociálních služeb upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento zákon zavedl vícezdrojové financování sociálních služeb, protože se nelze spoléhat jen na jeden zdroj financování a jelikož je vedle financování běžné provozní činnosti potřeba financovat i různé projekty.

Mnoho sociálních služeb je poskytováno bezplatně, jiné si však musí příjemce hradit částečně nebo v plné výši.

Zdroje financování sociálních služeb:

- dotace ze státních rozpočtů, krajů, regionů, měst a obcí,
- příspěvky od zřizovatelů,
- úhrady od klientů za poskytnuté služby,
- ze zdrojů veřejného zdravotního pojištění,
- dary,
- výnosy z vlastní hospodářské činnosti,
- zahraniční zdroje (finance Evropské unie),
- příspěvek na péči.

Významným zdrojem financí jsou finanční prostředky ve formě dotací ze státního rozpočtu, které jsou přerozdělovány poskytovatelům sociálních služeb. Jelikož jsou dotace účelové, tak slouží k financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním sociálních služeb a jsou finančně podporovány z rozpočtů krajů a obcí, a to podle zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů. [7]

Mezi zásadní zdroje financování sociálních služeb poskytující terénní, ambulantní a pobytové služby patří úhrady od samotných uživatelů. Jedná se o úhrady představují platbu na zajištění stravování, případné ubytování, pomoc při zvládnutí běžných úkonů v péči o vlastní osobu, pomoc v oblasti hygienické péče, pomoc při potřebné komunikaci s dalšími institucemi a jiné. Maximální výše úhrad za poskytnuté sociální služby se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. [4] Osobám závislým na pomoci jiné osoby poskytuje stát příspěvek na péči a podílí se tak na zajištění dostupnosti ve využívání sociálních služeb. [8] Z příspěvku je hrazena péče,

kteřá je zajiřtována buďto osobou blízkou, odbornou asistencí anebo přímo ve specializovaném zařízení. [9]

Tab. 1.1 Výře příspěvku na péči dle stupně závislosti

Stupeň závislosti	Výře příspěvku na péči (Kč/měsíc)	
	Pro osobu mladší 18 let	Pro osobu starší 18 let
I. – lehká závislost	3 300	880
II. – středně těžká závislost	6 600	4 400
III. – těžká závislost	9 900	8 800
IV. – úplná závislost	13 200	13 200

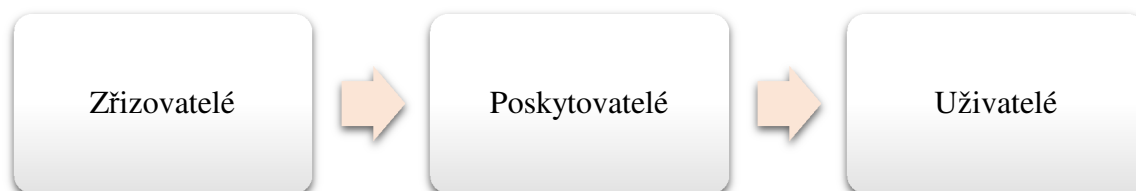
Zdroj: vlastní zpracování dle [10].

Dalšími zdroji financování jsou dary od fyzických a právnických osob, platby zdravotních pojiřtoven, fondů z EU (evropský sociální fond, operační program zaměstnanosti), nadací, benefičních akcí apod. [11]

1.3 Zřizovatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb

Sociální služby poskytují kraje a obce tím, že vytvářejí vhodné podmínky pro rozvoj sociálních služeb a zabezpečení tak potřeby potřebným. V roli poskytovatele je také Ministerstvo práce a sociálních věcí. Širokou nabídku služeb nabízejí o nestátní neziskové organizace, fyzické osoby a církve. [1] Za zřizovatele je označován činitel, které je zodpovědný za činnost poskytovatele. [12]

Schéma 1.3 Účastníci v oblasti sociálních služeb



Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Zřizovatelé sociálních služeb

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí** hraje významnou roli při vytváření národních standardů a poskytuje odpovídající právní rámec pro oblast sociálních služeb. Dbá na to, aby existovala jasná pravidla pro rozvoj služeb, systém kontroly a hodnocení služeb. Hlavním úkolem je příprava dlouhodobých systémových opatření a příslušných právních předpisů a podpora rozvoje a kvality poskytovaných sociálních služeb. Ministerstvo realizuje dotační řízení, jehož cílem je přispívat na rozvoj a provoz sociálních služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi (řízení je vyhlašováno každoročně).
- **Kraje a obce** dbají na vytváření vhodných podmínek pro rozvoj sociálních služeb, zajišťují pomoc potřebným. Kromě toho sami zřizují organizace, které poskytují sociální služby. Vytvářejí podmínky pro poskytování sociálních služeb ve svém území a ve vzájemné spolupráci stanovují střednědobé plány poskytování sociálních služeb.

Obce i kraje mají ze zákona povinnost zajišťovat dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb a zprostředkovat kontakt mezi uživatelem a poskytovatelem služby, k tomu využívají informační systém spravovaný Ministerstvem práce a sociálních věcí.

- **Nestátní neziskové organizace** (občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, církevní organizace) a fyzické osoby, které nabízejí široké spektrum služeb

S ohledem na skutečnost, že způsob poskytování služeb vyplývá z potřeb jednotlivců na místní úrovni, musí být rozhodnutí o to, co je poskytováno, komu a jakým způsobem učiněno na úrovni jednotlivce a na úrovni obcí, které mají klíčovou úlohu pro poskytování služeb.

Fungování systému je založeno na principu spolupráce všech poskytovatelů. Poskytovatelé sociálních služeb pracují společně, nikoliv odděleně. [1]

Poskytovatelé sociálních služeb

Poskytovatelem může být stát, kraj, obec nebo jakákoliv právnická či fyzická osoba, která splní podmínky předepsané zákonem. [5] Za poskytovatele sociální služby jsou považovány i osoby, které pečují o své blízké a příbuzné. [2]

Poskytovatel některých služeb jsou přímo orgány veřejné správy – ministerstva, krajské, městské nebo obecní úřady. Významným poskytovatelem se staly kraje, kterým byly převedeny některé kompetence zřizovatelských funkcí v oblasti školství, zdravotnictví, kultury a sociálních služeb, které do roku 2002 zřizovaly okresní úřady. [5]

V současnosti je poskytovatelem ten, komu garant, resp. zřizovatel dal souhlas s poskytováním sociálních služeb na základě registrace poskytovatelů sociálních služeb.

Poskytovatel může mít tyto právní formy:

- příspěvková organizace (zřizovaná státem, krajem a obcí),
- obecně prospěšná společnost,
- občanská sdružení,
- církevní organizace,
- obchodní společnosti,
- družstva,
- soukromé fyzické osoby. [5]

Uživatelé sociálních služeb

Uživatele sociálních služeb představují osoby, které tyto služby využívají a kterým jsou určeny. Bez jejich účasti by nebylo možné hodnotit účinnost sociálních služeb. [8] Jedná se o fyzické osoby, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, tou se rozumí taková situace, ve které osoby vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu, životním návykům pro krizovou sociální situaci, sociálně znevýhodňující prostředí ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby nebo z jiných závažných důvodů (např. její způsob života vede ke konfliktu se společností) není schopna dostatečně zabezpečovat své životní potřeby. [1]

1.4 Senioři v roli uživatele sociálních služeb

Život každého z nás probíhá od narození až do okamžiku smrti v určitých vývojových etapách. Každá jednotlivá etapa našeho života má své zákonitosti, které ovlivňují kvalitu, způsob a rozsah našeho života a nám nezbyvá nic jiného, než se jim poměrně zásadním způsobem přizpůsobit a zohledňovat je. Každé vývojové období nám dává určité možnosti a v něčem nás naopak limituje. Tohle platí i pro období stárnutí a stáří,

ovšem častokrát si to neuvědomujeme, a tak mnoho z nás chápe stáří jako negativní a to hlavně z pohledu ztrát možností, radosti ze života, naděje, optimismu a omezení.

Poskytování sociálních služeb seniorům utvrzuje mnoho osob a pracovníků v domnění, že nesoběstačnost ve stáří se musí automaticky týkat všech. Stáří však tokové být nemusí. Pohled na stáří a seniory je hodně rozšířen pouze jednostranně. Mnoho z nás si pod pojmem senior představí osobu, která je křehká, bezbranná a v mnoha běžných činnostech závislá na pomoci ostatních. [11]

K posouzení toho, kdo je vlastně řazen do kategorie seniora, je věk, neboť odchod do starobního důchodu není objektivním měřítkem. Často tak bývá za seniora považován člověk, který dosáhl věku 60–65 let, nicméně tato věková hranice ještě nedělá člověka starým, neboť kromě samotného věku jsou zde další aspekty, které jsou možná i významnější, a to zdravotní a duševní status jedince nebo sociální vlivy. [4]

2 Služby poskytované obcí Pavlovice u Přerova

Tato kapitola vymezuje cíle a poslání Domova Alfreda Skeneho, p. o. charakterizuje jednotlivé sociální služby, které nabízí svým uživatelům. Poskytuje informace o platbách za bydlení a stravování, popisuje personální zajištění jednotlivých úseků.

2.1 Domov Alfreda Skeneho, p. o. Pavlovice

Pavlovice u Přerova leží na strategicky a morfologicky významném výběžku Kelčské pahorkatiny, situované před vyústěním Moravské brány do Hornomoravského úvalu. Nachází se v nadmořské výšce od 240 do 300 m. n. m. a na rozloze 815 ha žije přibližně 712 obyvatel. Od města Přerov jsou vzdáleny asi 10 km. [13]

Domov Alfreda Skeneho Pavlovice, p. o. (dále jen Domov) se rozprostírá v prostorách Pavlovického zámku, který vybudoval moravský průmyslník Alfred Skene II. ke konci 19. století. Součástí areálu je nejen budova zámku, ale také neogotický letohrádek, litinový letohrádek, vstupní brána nazývaná „Předzámčí“ a další objekty vybudované v letech 1957 až 1970. K datu 1. 1. 1957 byl postaven a slavnostně otevřen stávající Domov Marie a 1. 9. 1970 Domov Eliška. Objekt zámku s téměř celým areálem je nemovitou kulturní památkou zapsanou v Ústředním seznamu kulturních památek ČR a rovněž se nachází v prostoru ochranného pásma kulturní památky.

Příspěvková organizace byla do roku 2002 řízena z Města Přerova a následně byla převedena Olomouckému kraji, ovšem majetek byl ponechán ve vlastnictví Statutárního města Přerova. [14]

2.2 Poslání a cíle Domova

Posláním Domova je poskytovat prostřednictvím sociálních služeb seniorům se sníženou soběstačností individuální podporu a pomoc, důstojné a bezpečné prostředí vedoucí k udržení soběstačnosti při naplňování jejich potřeb a přání. [15]

Základním cílem poskytované služby je důstojné a plnohodnotné prožití života respektující schopnosti a dovednosti uživatelů služeb. Za naplňování základního cíle odpovídají všichni zaměstnanci organizace. [15]

Obyvatelům Domova je poskytováno ubytování, strava, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, zprostředkování kontaktu s okolím, sociálně terapeutické a aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv a zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, lékařská a rehabilitační péče a nepřetržitá zdravotnický – ošetrovatelská péče. [15]

Cílová skupina

Cílovou skupinou Domova jsou senioři, kteří se podle věku dělí na:

- mladší seniory (60–80 let),
- starší seniory (nad 80 let).

V Domově jsou poskytovány sociální pobytové služby seniorům se sníženou soběstačností, a to zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby, kterou není možné zajistit v domácím prostředí. [15]

2.3 Ubytování a stravování

Ubytování

Domov nabízí možnost ubytování v jednolůžkových a dvojlůžkových pokojích. Soukromí ve dvojlůžkových pokojích je zajištěno teleskopickými zástěnami, příp. skládací stěnou. Pokoje jsou vybaveny základním nábytkem – postel, noční stolek, šatní skříň s uzamykatelným trezorkem, polička, stůl, židle, příp. servírovací stolek. Uživatelé mají možnost si pokoj dovybavit osobními věcmi a vlastními doplňky, na pokojích mohou používat vlastní televizi, rozhlasový přijímač, ledničku a varnou konvici. Celková kapacita Domova je 122 uživatelů.

Součástí poskytované pobytové sociální služby je zdravotní péče, která je uživatelům poskytována v souladu s § 36, písmo b), zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Ošetrovatelskou péči zajišťují zdravotní sestry. [16]

Stravování

Strava je v Domově zajišťována vlastním stravovacím provozem, ve kterém se připravuje a z nějž se také expeduje uživatelům. Uživatelé denně mají snídani, oběd, svačinu, večeři a druhou večeři a na všech úsecích je zajištěn celodenní pitný režim. Celodenní stravování připravuje kvalifikovaný personál, který v kuchyni zpracovává

ovocné i zeleninové výpěstky ze sadu a zahrad. Jídelní lístek je sestavován tak, aby zahrnoval stravu normální, diabetickou a šetřící ve všech možných podobách (pevné, mleté, mixované). Uživatelé si mohou vybrat ze dvou druhů snídaní, večeří a ze tří druhů obědů. V případě potřeby je na základě požadavků lékaře jídelní lístek přizpůsoben zdravotnímu stavu uživatelů, např. formou neslané nebo nemléčné stravy.

V Domově je zřízena stravovací komise, která projednává jednotlivé požadavky uživatelů i zaměstnanců týkající se podávané stravy. Personál průběžně zajišťuje úpravy stravovacích norem na základě receptur teplých pokrmů a také zařazuje nové druhy jídel na jídelní lístek. [17]

Tab. 2.1 Úhrada za pobyt a stravu

Domov	Domov Zámek		Domov Eliška a Marie				
Typ pokoje	1lůžkový	2lůžkový	1lůžkový			2lůžkový	
Kategorie			A	B	C	A	B
Kč/den							
Ubytování	151	140	180	175	170	165	160
Strava	165	165	165	165	165	165	165
Ubytování +	316	305	345	340	335	330	325
Za měsíc							
S 28 dny	8 848	8 540	9 660	9 520	9 380	9 240	9 100
S 30 dny	9 480	9 150	10 350	10 200	10 050	9 900	9 750
S 31 dny	9 796	9 455	10 695	10 540	10 385	10 230	10 075

Zdroj: vlastní zpracování dle [16].

Podle prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. a § 73 zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, musí uživatelé po zaplacení úhrady zůstat alespoň 15 % příjmu. U těch uživatelů, u kterých by tato podmínka nebyla splněna, je tato skutečnost zohledněna a stanovená úhrada je snížena. [16]

2.4 Služby poskytované seniorům

Uživatelům Domova je poskytována pomoc při těchto základních činnostech

- ubytování,
- stravování,
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické a aktivizační činnosti,
- pomoc při uplatňování práv a zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- lékařská a rehabilitační péče,
- nepřetržitá zdravotnicko – ošetrovatelská péče.

Všechny poskytované služby Domovem jsou poskytovány tak, aby vycházeli z potřeb a přání uživatelů služby. Domov má nastaveny zásady pro poskytování sociálních služeb a tím je zajištěno, že respektuje svobodnou volbu uživatelů při naplňování osobních potřeb a přání, respektuje jejich soukromí dle možností poskytovatele služby, individuálně pomáhají a podporují uživatel nezávisle na poskytované sociální službě, chrání práva svých uživatelů a tím omezuje míru rizika, ale současně respektuje práva na přirozené riziko vyplývající z osobního rozhodnutí uživatele, zachovává lidskou důstojnost, zakládá si na týmové spolupráci a jednotném přístupu s dalšími odborníky, lékaři a terapeuty, svým klientům zajišťuje stejné nebo podobné kvality života v domácím prostředí, spolupracuje s rodinou uživatele a díky otevřenosti vůči veřejnosti podporuje společenské, sportovní a volnočasové aktivity. [17]

Domov nabízí svým klientům tzv. **fakultativní služby**, což jsou služby poskytované uživatelům nad rámec nabízených základních služeb. Uživatelé mají k dispozici soukromé služby jako kantýnu, kadeřnictví, holičství a pedikúru. Úhrada fakultativních služeb je hrazena uživatelem z vlastních prostředků, a to v případě, že se rozhodnou těchto služeb využít. [17]

3 Služby poskytované obcí Radkova Lhota

Tato kapitola vymezuje cíle a poslání Domova pro seniory Radkova Lhota, p. o. Charakterizuje jednotlivé sociální služby, které nabízí svým uživatelům. Poskytuje informace o platbách za bydlení a stravování, popisuje personální zajištění jednotlivých úseků.

3.1 Domov pro seniory Radkova Lhota, p. o.

Domov pro seniory Radkova Lhota, p. o (dále jen Domov) se nachází v nejnižněji položeném místě Olomouckého kraje a jen pár set metrů od hranic kraje Zlínského. Nedaleko domova se nachází městečko Dřevohostice a ve vzdálenosti přibližně 7 km najdeme město Bystřice pod Hostýnem.

Objekt Domova byl vystavěn původně jako lovecký zámek v roce 1721 za doby Jana Nepomuka. Od roku 1827 jej vlastnil spolu se zámekem v Bystřici pod Hostýnem generál von Laudon, což byl známý vojevůdce pruského krále. Ten byl však pouze schopný vojevůdce, a nikoliv hospodář a v důsledku špatného starání zámek prodal, avšak noví majitelé se o panství také dobře nestarali. Objekt se stal za války útočištěm pro partyzány a po válce byl již neobyvatelný – vše bylo rozkradeno a zdevastováno.

V roce 1956 převzala zpustošený zámek Česká katolická charita, která pod vedením sester řádu sv. Kříže začala budovat domov důchodců. Po dvouletém úsilí bylo připraveno 40 lůžek pro první obyvatele.

V dalším období došlo k přestavbě budovy. Největší rekonstrukcí bylo přistavění 2 podlaží ve střední části objektu. Do roku 2008 se o obyvatele staraly jak řádové sestry, které zde také žily, tak i civilní personál. V roce 2014 byl otevřen nově postavený pavilon „A“ s kapacitou 79 lůžek pro uživatele trpící demencí a Alzheimerovou nemocí. V současnosti je kapacita obou budov 208 lůžek. [18]

3.2 Poslání a cíle Domova

3.2.1 Domov pro seniory

Sociální služba je poskytována v souladu s §49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách – Domov pro seniory.

Posláním Domova je poskytnout bezpečné, kvalitní a důstojné životní podmínky uživatelům služeb, kteří vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu nemohou žít ve svém přirozeném prostředí, na základě jejich individuálních potřeb a s důrazem na jejich důstojnost.

Cílem poskytovaných služeb je podporovat účast uživatelů na společenském životě a kontakt uživatelů s rodinou, známými a vrstevníky, udržovat a zlepšovat zdravotní stav a celkovou psychickou a fyzickou kondici uživatelů prostřednictvím aktivizačních a volnočasových činností, zajišťovat dodržování základních lidských práv uživatelů, zachovávat a zlepšovat návyky uživatelů a jejich soběstačnost dle jejich možností, poskytovat službu kvalitně prostřednictvím odborně vyškoleného personálu, rozvíjet kvalitu ubytování, stravování, estetiku a bezpečné prostředí. [18]

Cílová skupina

Cílovou skupinou, jsou uživatelé a senioři od 55 let výše.

Domov je určen pro osoby se sníženou soběstačností zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. [18]

3.2.2 Domov se zvláštním režimem

Sociální služba je poskytována v souladu s §50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách – Domov se zvláštním režimem.

Posláním domova se zvláštním režimem je poskytnout bezpečné a důstojné prostředí lidem s chronickým duševním onemocněním, kteří nemohou žít ve svém přirozeném prostředí. Jsou podporováni citlivým způsobem tak, aby byly uspokojeny jejich potřeby a zachovány jejich zvyklosti.

Cílem domova se zvláštním režimem je zachovávat a zlepšovat návyky uživatelů a jejich soběstačnost dle jejich osobních možností, usilovat o naplnění práv uživatelů na sebeurčení, udržovat a zlepšovat zdravotní stav a celkovou psychickou a fyzickou

kondici uživatelů prostřednictvím aktivizačních a volnočasových činností, podporovat účast uživatelů na společenském životě a kontakt uživatelů s rodinou, známými a vrstevníky, podporovat službu kvalitně prostřednictvím odborně vyškoleného personálu a rozvíjet kvalitu ubytování, stravování, estetiku a bezpečné prostředí. [18]

Cílová skupina

Domov se zvláštním režimem je určen osobám s chronickým duševním onemocněním. Služba je poskytována osobám s Alzheimerovou chorobou a osobám se stařeckou demencí nebo demencí jiného typu, které jsou závislé na pomoci jiné fyzické osoby. [18]

3.3 Ubytování a stravování

Ubytování v Domově pro seniory

Služba Domov pro seniory má kapacitu 80 lůžek. Lůžka jsou rozděleny do pokojů od jednolůžkových nadstandardů, přes jednolůžkové a dvojlůžkové standardy až po tří až čtyřlůžkové pokoje. [18]

Tab. 3.1 Typy pokojů Domova pro seniory

Typ pokoje – Hlavní budova	Počet těchto pokojů
Jednolůžkový nadstandardní pokoj	3
Jednolůžkový standardní pokoj	14
Dvojlůžkový pokoj	28
Tří až čtyřlůžkový pokoj	2
Celkem pokojů	47

Zdroj: vlastní zpracování ze zdroje: [18].

Ubytování v Domově se zvláštním režimem

Služba Domov se zvláštním režimem má kapacitu 128 lůžek. Lůžka jsou rozdělena do pokojů v Hlavní budově, kde jsou pokoje od jednolůžkových až po čtyřlůžkové a do pokojů v pavilonu A, kde se nachází pouze jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje. [18]

Tab. 3.2 Typy pokojů Domova se zvláštním režimem

Typ pokoje – Hlavní budova	Počet těchto pokojů
Jednolůžkový pokoj	6
Dvojlůžkový pokoj	10
Třilůžkový pokoj	5
Čtyřlůžkový pokoj	2
Typ pokoje – pavilon A	Počet těchto pokojů
Jednolůžkový pokoj	15
Dvojlůžkový pokoj	32
Celkem	70

Zdroj: vlastní zpracování ze zdroje: [18].

Stravování

Domov pro seniory poskytuje klientům celodenní stravu a nápoje, obědy pro zaměstnance a cizí strážníky. Klienti mají denně snídani, oběd, odpolední svačinu, večeři a druhou večeři.

Strava je připravována v kuchyni Domova a zajišťuje ji kvalifikovaný personál s možností výběru jídla ze dvou variant. Zaměstnanci stravování se zaměřují na dodržování norem při přípravě jídel a řídí se vypracovaným systémem, kde sledují kritické body jako je teplota pokrmů, výdej jídel a jejich teplota a dále kontrolní body jako dodržování křížení potravin a jejich vzájemná kontaminace a sanitační řád. Vzhledem k tomu, že v Domově se nacházejí klienti s různými dietami, je vedle stravy normální připravována také strava speciálně zaměřená na potřeby klientů.

Jídelní lístek sestavuje vedoucí stravování s personálem kuchyně po konzultaci s vrchní sestrou a stravovací komisí z řad klientů.

Kuchyně Domova používá pro přípravu jídel i vlastnoručně vypěstované produkty. Jedná se převážně o brambory, dýně, cukety, celer, cibuli, hlávkový salát, mrkev, petržel, ředkvičky, čínské zelí a pažitku. Jejich záměrem je tento seznam rozšířit o bylinky, které obohatí jídla o pestrost, barevnost, chuť, a především lehkou

stravitelnost. Tímto krokem by rádi vynechaly dochucovadla a nahradili tak některé koření. [18]

Ceny za ubytování a stravu

Domov díky velmi dobrým ekonomickým výsledkům nenavýšil za poslední čtyři roky úhradu za pobyt a stravu, i když vstupní ceny zvláště za potraviny a energie se stále zvyšují. Úhrady za stravu a ubytování jsou uvedeny v následující tabulce. Součástí úhrady za pobyt za kalendářní měsíc je dle §73, odst. 4, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, i celý příspěvek na péči. [18]

Tab. 3.3 Cena za stravu a ubytování Domova pro seniory a Domova se zvláštním režimem – Hlavní budova

Hlavní budova				
Ubytování	Denní (Kč)		Měsíční (Kč)	
Jedno lůžkový	Strava	160	Strava	4 800
	Ubytování	155	Ubytování	4 650
	Celkem	315	Celkem	9 450
Dvou lůžkový	Strava	160	Strava	4 800
	Ubytování	135	Ubytování	4 050
	Celkem	295	Celkem	8 850
Tří a více lůžkový	Strava	160	Strava	4 800
	Ubytování	114	Ubytování	3 420
	Celkem	274	Celkem	8 220

Zdroj: vlastní zpracování ze zdroje: [18].

Tab. 3.4 Cena za stravu a ubytování Domova se zvláštním režimem – Pavilon A

Pavilon A				
Ubytování	Denní (Kč)		Měsíční (Kč)	
Jedno lůžkový	Strava	160	Strava	4 800
	Ubytování	170	Ubytování	5 100
	Celkem	330	Celkem	9 900
Dvou lůžkový	Strava	160	Strava	4 800
	Ubytování	155	Ubytování	4 650
	Celkem	315	Celkem	9 450

Zdroj: vlastní zpracování ze zdroje: [18].

Od 1. 1. 2007 se dle §73 odst. 3 zákon č. 108/2006 SB., o sociálních službách, stanovuje, že výše minimálního kapesného pro klienta je 15 % z jeho celkového příjmu, proto je pro některé uživatele služby zajištěna sleva na úhradě. K 31. 12. 2017 byla tato sleva poskytnuta 17 uživatelům, přičemž nejnižší sleva byla 7,- Kč a nejvyšší činila 2 982,- Kč. [18]

3.4 Služby poskytované seniorům

Domov má registrované dvě sociální služby, které jsou poskytovány v souladu se zákonem č 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. Jedná se o službu Domov pro seniory a službu Domov se zvláštním režimem.

Domov pro seniory poskytuje tyto činnosti:

- pobytové služby sociální péče formou celoročního pobytu,
- ošetrovatelskou a rehabilitační péči,
- lékařskou péči,
- základní sociální poradenství,
- pomoc při zajišťování dalších sociálních služeb jinými organizacemi.
- poskytování ubytování a stravování,
- poskytování pomoci při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, při osobní hygieně, příp. zajištění podmínek pro osobní hygienu,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- aktivizační činnosti,
- poskytování pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání záležitostí uživatelů.

Domov nabízí svým klientům mnoho volnočasových aktivit a aktivizačních činností, jsou to rehabilitace – jak individuální, tak skupinové, jízda na rotopedu, ruční práce, canisterapie, sportovní hry, společenské akce, filmový a hudební klub, předčítání, společenské hry, výlety, zahradní posezení, grilování, návštěvy výstav a kulturních akcí, taneční oslavy a oslavy svátků, narozenin, výročí. různé výstavy výrobků klientů a léčbu světlem, kterou klienti využívají v podzimních a zimních měsících. [18]

Domov pro seniory nabízí svým klientům služby nad rámec (**fakultativní služby**), které jsou finančně zpoplatněny. Uživatelé mohou a nemusí tyto služby využívat. Jedná se o službu přepravy vozidlem organizace, používání vlastních elektrospotřebičů, tisk a kopírování, telefonování, pochůzky bez uživatelů, hostinský pokoj, vytištění jídelníčku pro potřeby uživatele, vypálení CD nebo DVD a poskytnutí prostoru pro soukromé akce uživatelů. [18]

4 Analýza, zhodnocení nabídky a dostupnosti služeb ve vybraných obcích

Tato kapitola analyzuje a hodní pomocí anonymních dotazníků nabídku a dostupnost sociálních služeb ve vybraných organizacích. Odpovědi respondentů vystihují tabulky se zjištěnými hodnotami a jsou graficky znázorněny. SWOT analýza jednotlivých organizací charakterizuje jejich současný stav, v závěru je provedeno vyhodnocení formou porovnání.

Analýza dotazníkového šetření bude provedena kvantitativní metodou veřejného výzkumu (viz Příloha A).

Analýze je zaměřena na nabídku a dostupnost sociálních služeb v jednotlivých organizacích, včetně porovnání. Záměrem je zjištění, zda má uživatel dostatečné množství informací o nabídce služeb, o změnách v poskytovaných službách, nejčastěji využívané služby, využití, ochota a zapojení do činností volnočasových a zájmových, zajištění míry zdravotnických a ošetrovatelských služeb. Dále pak finanční dostupnost a dostupnost využívání služeb jiných organizací. Zvolena byla forma dotazníku v papírové podobě, kterou tvoří série otázek, jejichž cílem je získat názory a fakta od respondentů.

Dotazník je členěn do tří částí (nabídka sociálních služeb, dostupnost sociálních služeb a poslední část představují podklady pro statické zpracování při nezbytném zachování anonymity), obsahuje celkem 16 otázek, které jsou formulovány tak, aby byly pro cílovou skupinu srozumitelné. Záměrně nebyly pokládány otázky, na které by respondenti odpověděli „nevím“, neboť je potřebné znát názor respondentů. Pomocí metody strategické SWOT analýzy na základě ucelených a vyhodnocených poznatků budou navrženy alternativy pro další rozšíření a zkvalitnění služeb.

4.1 Vyhodnocení dotazníků.

Do každé organizace bylo rozesláno 100 dotazníků. Z Domova Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, p. o. se jich vrátilo celkem 64, což představuje návratnost 64 %. V Domově pro seniory Radkova Lhota, p.o. dotazníku věnovalo z důvodu zdravotního stavu pozornost pouze 44 respondentů, což představuje návratnost 44 %. Vyplněné dotazníky jsou podrobeny přezkoumání úplnosti, následně tříděny a jednotlivě hodnoceny. Zjištěná fakta jsou zaznamenána do tabulek s uvedením hodnot absolutní (n_i) a relativní (f_i) četnosti, doplněna slovním komentářem výsledků a též grafickým znázorněním.

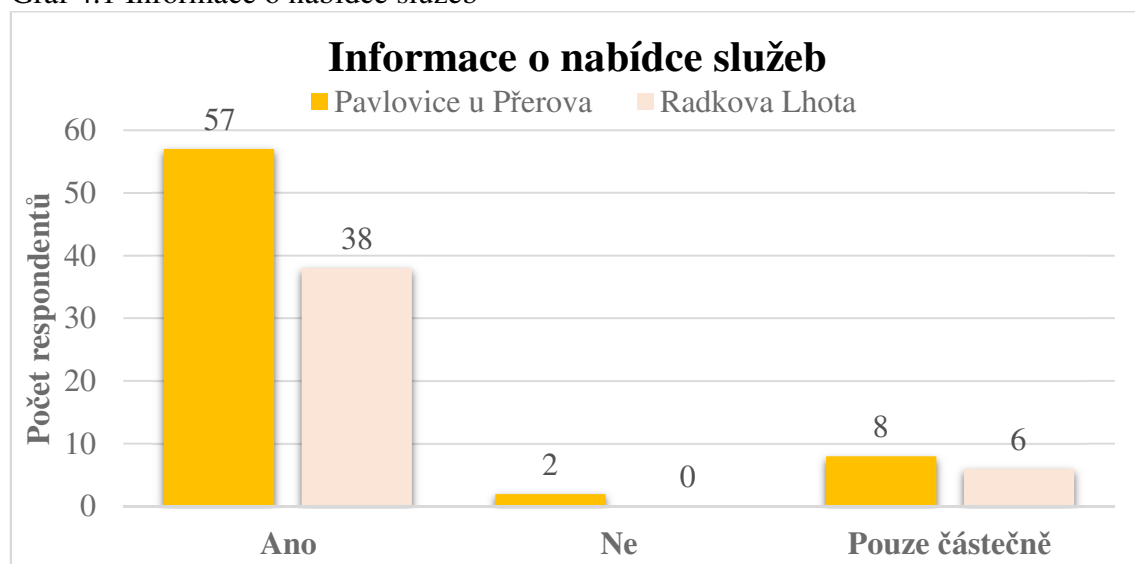
Otázka č. 1 Máte dostatečné množství informací o nabídce služeb poskytované organizací?

Tab. 4.1 Informace o nabídce služeb

Informace o nabídce služeb	Pavlovice u Přerova		Radkova Lhota	
	n_i	f_i (%)	n_i	f_i (%)
Ano	57	84,38	38	86,36
Ne	2	3,12	0	0
Pouze částečně	8	12,5	6	13,64
Celkem	64	100,00	44	100,00

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Graf 4.1 Informace o nabídce služeb



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Výsledky šetření ukazují, že v Pavlovicích u Přerova má 54 respondentů (tj. 84,38 %) dostatečné množství informací o nabízených službách, 2 respondenti (tj. 3,12 %) uvedli,

že nemají dostatečné množství o nabízených službách a 8 (tj.12.5 %) respondentů uvedlo, že jsou informovaní pouze částečně. V Radkově Lhotě uvedlo 38 dotazovaných (tj. 86,36 %), že mají dostatečné množství informací o nabídce služeb, žádná dotazovaný si není vědom toho, že by měl nedostatečné informace o nabídce služeb a 6 (tj. 13,64 %) uvedlo, že jsou informováni pouze částečně.

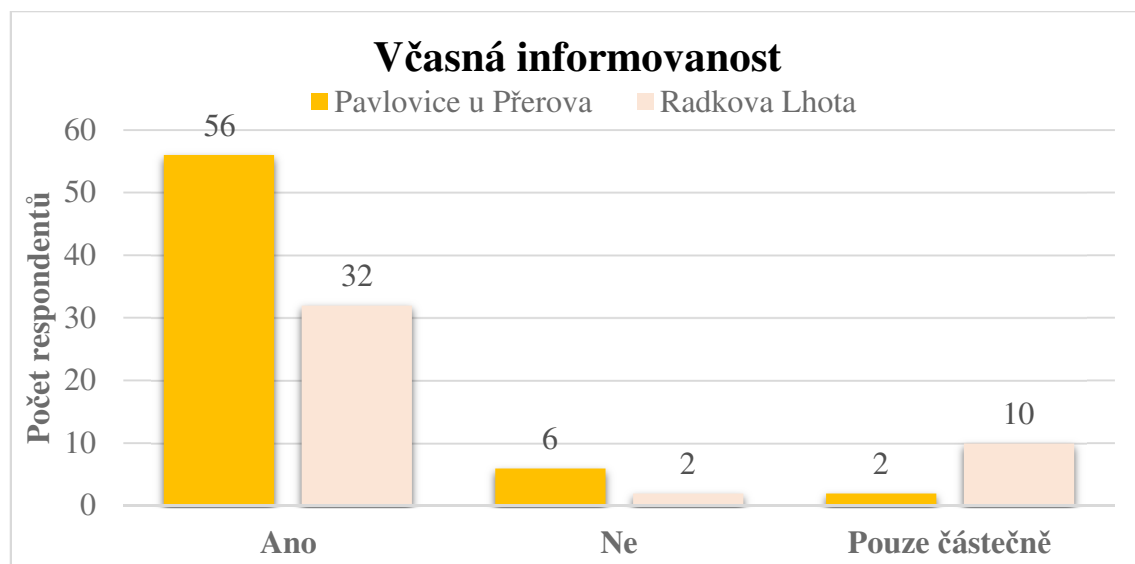
Otázka č. 2 Domníváte se, že jste včas, přesně a dostatečně informování o případných změnách v poskytovaných službách? (změna ceny, nabídky, času, zdravotní péče)

Tab. 4.2 Včasná informovanost

Včasná informovanost	Pavlovice u Přerova		Radkova Lhota	
	n _i	f _i (%)	n _i	f _i (%)
Ano	56	87,5	32	72,73
Ne	6	9,38	2	4,54
Pouze částečně	2	3,12	10	22,73
Celkem	64	100,00	44	100,00

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Graf 4.2 Včasná informovanost



Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Na otázku, zda jsou uživatelé včas, přesně a dostatečně informování o změnách v poskytovaných službách (změna ceny, nabídky, času, zdravotní péče) odpověděli respondenti v Pavlovicích u Přerova takto: 56 (tj. 87,5 %) se domnívá, že je dostatečně informováno, 6 uživatelů (tj. 9,38 %) není dostatečně informováno a 2 uživatelé

(tj. 3,12 %) jsou informováni pouze částečně. V Radkově Lhotě je včas a přesně informováno o změnách s poskytovaných službách 32 respondentů (tj. 72,73 %), 2 respondenti (tj. 4,54 %) jsou informováni neuspokojivě a 10 respondentů (tj. 22,73 %) je informováno pouze částečně.

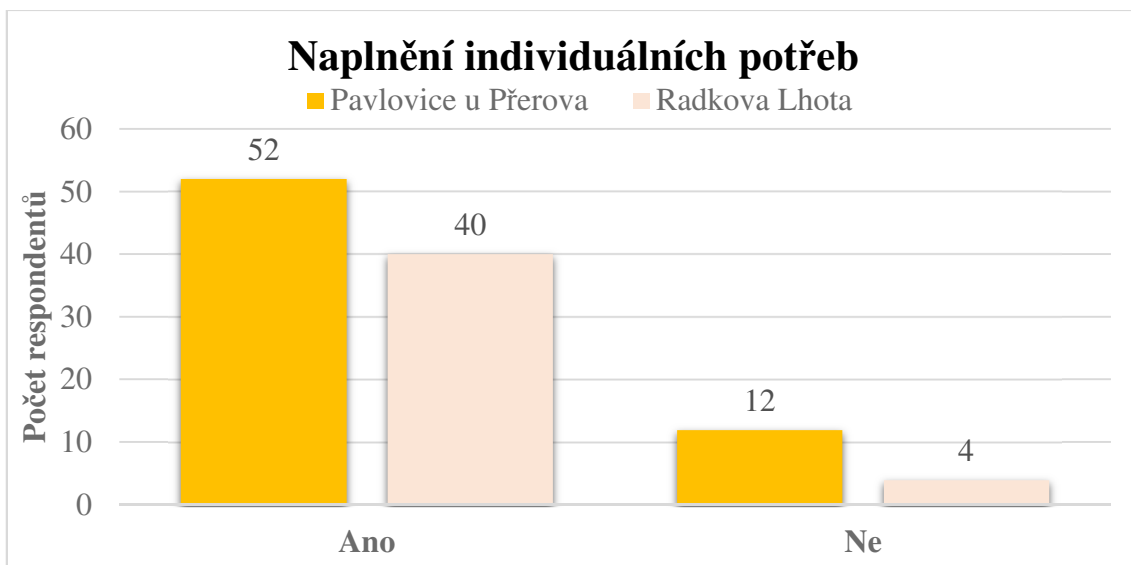
Otázka č. 3 Máte ve Vašem zařízení vše, co potřebujete ke svému životu a spokojenosti?

Tab. 4.3 Naplnění individuálních potřeb

Naplnění individuálních potřeb	Pavlovice u Přerova		Radkova Lhota	
	n _i	f _i (%)	n _i	f _i (%)
Ano	52	81,25	40	90,91
Ne	12	18,75	4	9,09
Celkem	64	100,00	44	100,00

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Graf 4.3 Naplnění individuálních potřeb



Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Na otázku, zda mají respondenti v zařízení vše, co potřebují ke svému životu a spokojenosti odpovědělo v Pavlovicích u Přerova 52 respondentů kladně (tj. 81,25%), odpověď ne označilo 12 (tj. 18,75 %) dotazovaných. Na to, co by potřebovali ke svému životu a plné spokojenosti odpovídali uživatelé – volnost, domov, rodina (manželka, děti, celkově příbuzní) nebo například holič. V Radkově Lhotě odpovědělo 40 respondentů (tj. 90,91 %), že mají v zařízení vše, co potřebují ke své spokojenosti.

4 dotazovaní (tj. 9,09 %) uvedli nenaplnění individuálních potřeb. Poukázali na to, že jim chybí klid a více přátelského povídání. Jeden z dotazovaných uvádí, že sestry mají hodně práce, psaní atd. a namají čas si s klienty promluvit. Druhý zase poukazuje na jejich výbušné chování, křik a „mlácení“ skříněmi apod.

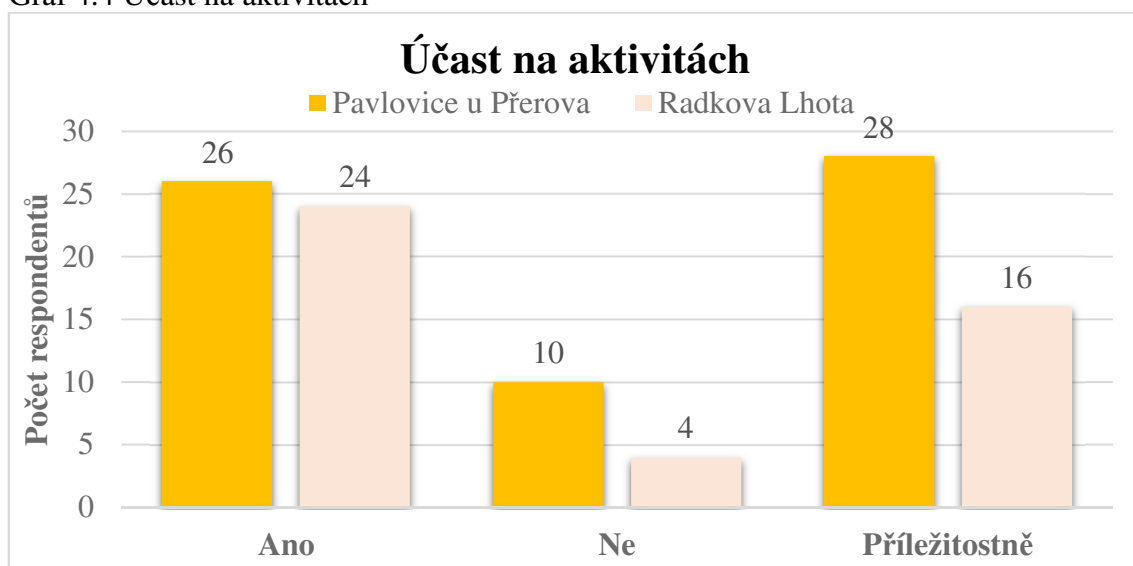
Otázka č. 4 Zapojujete se do aktivit, které Vám v Domově nabízejí?

Tab. 4.4 Účast na aktivitách

Účast na aktivitách	Pavlovice u Přerova		Radkova Lhota	
	n _i	f _i (%)	n _i	f _i (%)
Ano	26	40,63	24	54,55
Ne	10	15,63	4	9,1
Příležitostně	28	43,74	16	36,35
Celkem	64	100,00	44	100,00

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Graf 4.4 Účast na aktivitách



Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Na otázku, zda se respondenti zapojují do aktivit, které jsou v Domově nabízeny, odpovědělo v Pavlovicích u Přerova 26 (tj. 40,63 %), že se zapojují do aktivit pravidelně, 10 (tj. 15,63 %) se nezapojuje do aktivit vůbec a to převážně ze zdravotních důvodů a 28 (tj. 43,74 %) dotazovaných se do aktivit zapojuje příležitostně. V Radkově Lhotě odpovídali klienti Domova kladně ve 24 případech (tj. 54,55 %), pouze 4 dotazovaní (tj. 9,1 %) odpověděli, že se aktivit neúčastní vůbec a 16 (tj. 36,35 %) respondentů se aktivit účastní příležitostně.

Otázka č. 5 Máte možnost se v organizaci věnovat těmto činnostem?

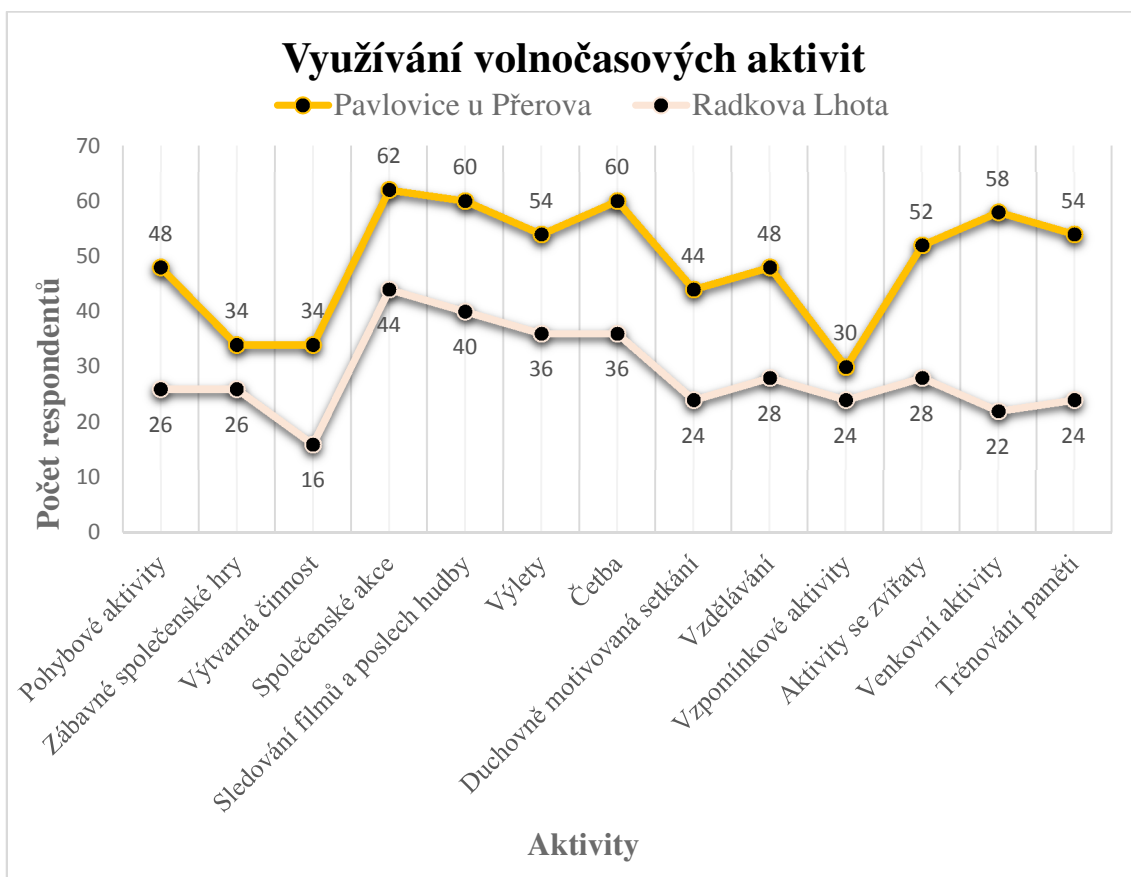
Tab. 4.5 Možnost využití volnočasových aktivit

Využívání volnočasových aktivit	Pavlovice u Přerova		Radkova Lhota	
	n _i	f _i (%)	n _i	f _i (%)
Pohybové aktivity a taneční terapie				
Ano	48	75	26	59,1
Ne	16	25	18	40,9
Celkem	64	100,00	44	100,00
Zábavné společenské hry				
Ano	34	53,13	26	59,1
Ne	30	46,87	18	40,9
Celkem	64	100,00	44	100,00
Výtvarná činnost				
Ano	34	53,13	16	36,36
Ne	30	46,87	28	63,64
Celkem	64	100,00	44	100,00
Společenské akce				
Ano	62	96,88	44	100
Ne	2	3,12	0	0
Celkem	64	100,00	44	100,00
Sledování filmů a poslech hudby				
Ano	60	93,75	40	90,91
Ne	4	6,25	4	9,09
Celkem	64	100,00	44	100,00
Výlety				
Ano	54	84,38	36	81,82
Ne	10	15,62	8	18,18
Celkem	64	100,00	44	100,00
Četba				
Ano	60	93,75	36	81,82
Ne	4	6,25	8	18,18
Celkem	64	100,00	44	100,00
Duchovně motivovaná setkání				
Ano	44	68,75	24	54,55
Ne	20	31,25	20	45,45
Celkem	64	100,00	44	100,00
Vzdělávání				
Ano	48	75	28	63,64
Ne	16	25	16	36,36
Celkem	64	100,00	44	100,00
Vzpomínkové aktivity				
Ano	30	46,87	24	54,55
Ne	34	53,13	20	45,45
Celkem	64	100,00	44	100,00
Aktivity se zvířaty				
Ano	52	81,25	28	63,64
Ne	12	18,75	16	36,36

Celkem	32	100,00	22	100,00
Venkovní aktivity				
Ano	58	90,63	22	50
Ne	6	9,37	22	50
Celkem	64	100,00	44	100,00
Trénování paměti				
Ano	54	84,38	24	54,55
Ne	10	15,62	20	45,45
Celkem	64	100,00	44	100,00

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Graf 4.5 Účast na aktivitách



Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

V rámci zhodnocení nabídky služeb v jednotlivých organizacích měli respondenti vyjádřit názor, zda se mají možnost věnovat v rámci volného času ať již samostatně či s dopomocí personálu dotazovaným činnostem.

V Domově Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova p. o. má možnost se věnovat pohybovým aktivitám a taneční terapii (kuželky, šipky, šlapací kolo, pravidelná cvičení – relaxační a kondiční , dechová gymnastika) 48 dotazovaných (tj. 75 %), možnost neoznačilo 16 respondentů (tj. 25 %). Zábavným společenským hrám (stolní hry, karty,

šachy, mikádo, bingo) se věnuje 34 respondentů (tj. 53,13 %) a naopak ne, tedy že nemá možnost, se vyslovilo 30 respondentů (tj. 46,87 %). U výtvarné činnosti (keramika, batika, rukodělné práce – vyšívání, pletení košíků) označilo možnost ano 34 respondentů (tj. 53,13 %) a ne 30 dotazovaných (tj. 46,87 %). Společenské akce (vystoupení, oslavy) navštěvuje 62 respondentů (tj. 96,88 %) a naopak se jich neúčastní 2 dotázaní (tj. 3,12 %). Sledování filmů a poslechu hudby se ve svém volném čase věnuje 60 dotazovaných (tj. 93,75 %), pouze 4 dotazovaní (tj. 6,25 %) se těmito aktivitám nevěnují. Na výlety s organizací či rodinou jezdí 54 dotazovaných (tj. 84,38 %) a 10 respondentů (tj. 15,62 %) tuto možnost nemá ať už ze zdravotních či rodinných důvodů. Četbě (kolektivní četba, výpůjčky knih v Domově) má možnost se věnovat 60 dotazovaných (tj. 93,75 %), naopak ne bylo zaznamenáno u 4 respondentů (tj. 6,25 %). U možnosti duchovně motivovaných setkání (se správcem farnosti, bohoslužby) se vyjádřilo kladně 44 respondentů (tj. 68,75 %), naopak záporně odpovědělo 20 respondentů (tj. 31,25 %). Na otázku možnosti vzdělávání (kurzy, besedy, přednášky) odpovědělo ano 48 dotazovaných (tj. 75 %), odpověď ne označilo 16 respondentů (tj. 25 %). Vzpomínkovým aktivitám (vytváření knihy vzpomínek nebo knihy života, vzpomínková výstava tvořená z fotek klientů, vzpomínkové výlety či vycházky) má možnost se věnovat 30 respondentů (tj. 46,87 %), ne označilo 34 dotazovaných (tj. 53,13 %). Na možnost využití aktivit se zvířaty (zooterapie se psi, kočkami, případně jinými zvířaty) odpovědělo kladně 52 respondentů (tj. 81,25 %), záporně 12 respondentů (tj. 18,75 %). Venkovním aktivitám (venkovní kuželky a jiné) má možnost se věnovat 58 dotazovaných (tj. 90,63 %), naopak 6 dotazovaných (tj. 9,37 %) tuto možnost nemá. V případě poslední možnosti a to trénování paměti (pomocí tzv. „Kimových her“, pexeso, poznávání chutí se zavázanýma očima, poznávání hmatem, kvarteto, slovní kopaná a hříčky) odpovídalo 54 respondentů kladně (tj. 84,38 %) a záporně se vyslovilo 10 dotazovaných (tj. 15,62 %).

V Domově pro seniory Radkova Lhota p. o. má možnost se věnovat pohybovým aktivitám a taneční terapii (kuželky, šipky, šlapací kolo, pravidelná cvičení – relaxační a kondiční, dechová gymnastika) 26 dotazovaných (tj. 59,1 %), možnost ne označilo 18 respondentů (tj. 40,9 %). Zábavným společenským hrám (stolní hry, karty, šachy, mikádo, bingo) se věnuje 26 respondentů (tj. 59,1 %) a naopak ne, tedy že nemá možnost, se vyslovilo 18 respondentů (tj. 40,9 %). U výtvarné činnosti (keramika, batika, rukodělné práce – vyšívání, pletení košíků) označilo možnost ano

16 respondentů (tj. 36,36 %), ne 28 dotazovaných (tj. 63,64 %). Společenské akce (vystoupení, oslavy) navštěvuje 44 respondentů (tj. 100 %), záporně se nevyjádřil žádný z dotazovaných. Sledování filmů a poslechu hudby se ve svém volném čase věnuje 40 dotazovaných (tj. 90,91 %), pouze 4 dotazovaní (tj. 9,09 %) se těmito aktivitám nevěnují. Na výlety s organizací či rodinou jezdí 36 dotazovaných (tj. 81,82 %) a 8 respondentů (tj. 18,18 %) tuto možnost nemá. Četbě (kolektivní četba, výpůjčky knih v Domově) má možnost se věnovat 36 dotazovaných (tj. 81,82 %), naopak ne bylo zaznamenáno u 8 respondentů (tj. 18,18 %). U možnosti duchovně motivovaných setkání (se správcem farnosti, bohoslužby) se vyjádřilo kladně 24 respondentů (tj. 54,55 %), naopak záporně odpovědělo 20 respondentů (tj. 45,45 %). Na otázku možnosti vzdělávání (kurzy, besedy, přednášky) odpovědělo ano 28 dotazovaných (tj. 63,64 %), odpověď ne označilo 16 respondentů (tj. 36,36 %). Vzpomínkovým aktivitám (vytváření knihy vzpomínek nebo knihy života, vzpomínková výstava tvořená z fotek klientů, vzpomínkové výlety či vycházky) má možnost se věnovat 24 respondentů (tj. 54,54 %), ne označilo 20 dotazovaných (tj. 45,45 %). Na možnost využití aktivit se zvířaty (zooterapie se psi, kočkami, případně jinými zvířaty) odpovědělo kladně 28 respondentů (tj. 63,64 %), záporně 16 respondentů (tj. 36,36 %). Venkovním aktivitám (venkovní kuželky a jiné) má možnost se věnovat 22 dotazovaných (tj. 50 %) a stejně tak 22 dotazovaní (tj. 50 %) tuto možnost nemají. V případě poslední možnosti a to trénování paměti (pomocí tzv. „Kimových her“, pexeso, poznávání chutí se zavázanýma očima, poznávání hmatem, kvarteto, slovní kopaná a hříčky) odpovídalo 24 respondentů kladně (tj. 54,54 %) a záporně se vyslovilo 20 dotazovaných (tj. 45,45 %).

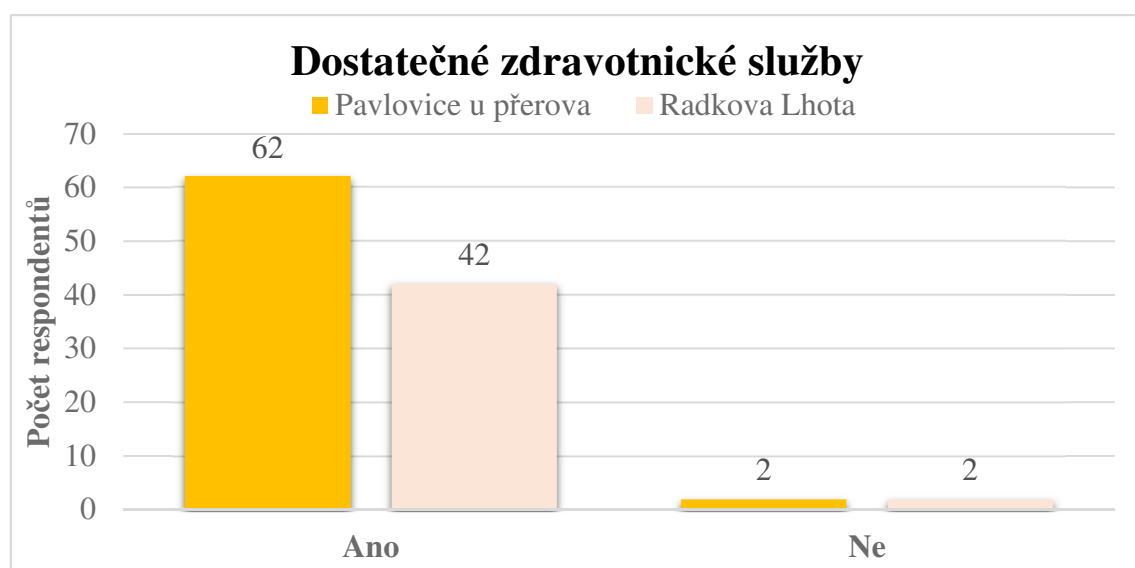
Otázka č. 6 Domníváte se, že je Vám zajišťována zdravotní péče v takové míře, jakou potřebujete?

Tab. 4.6 Dostatečné zdravotnické služby

Dostatečné zdravotnické služby	Pavlovice u Přerova		Radkova Lhota	
	ni	fi (%)	ni	fi (%)
Ano	62	96,88	42	95,45
Ne	2	3,12	2	4,55
Celkem	64	100,00	44	100,00

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Graf 4.6 Dostatečné zdravotnické služby



Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Na otázku, zda se respondenti domnívají, že je jim zajišťována zdravotní péče v takové míře, jakou potřebují odpovědělo v Pavlovicích u Přerova kladně 62 respondentů (tj. 96,88 %), odpověď ne a tedy i nespokojenost byla pouze u 2 dotazovaných (tj. 3,12 %), důvodem byl přístup doktorů k pacientovi. V Radkově Lhotě vyjádřilo svou spokojenost 42 dotazovaných (tj. 95,45 %). Ne vyslovili pouze 2 dotazovaní (tj. 4,55 %). Důvod nespokojenosti nebyl uveden.

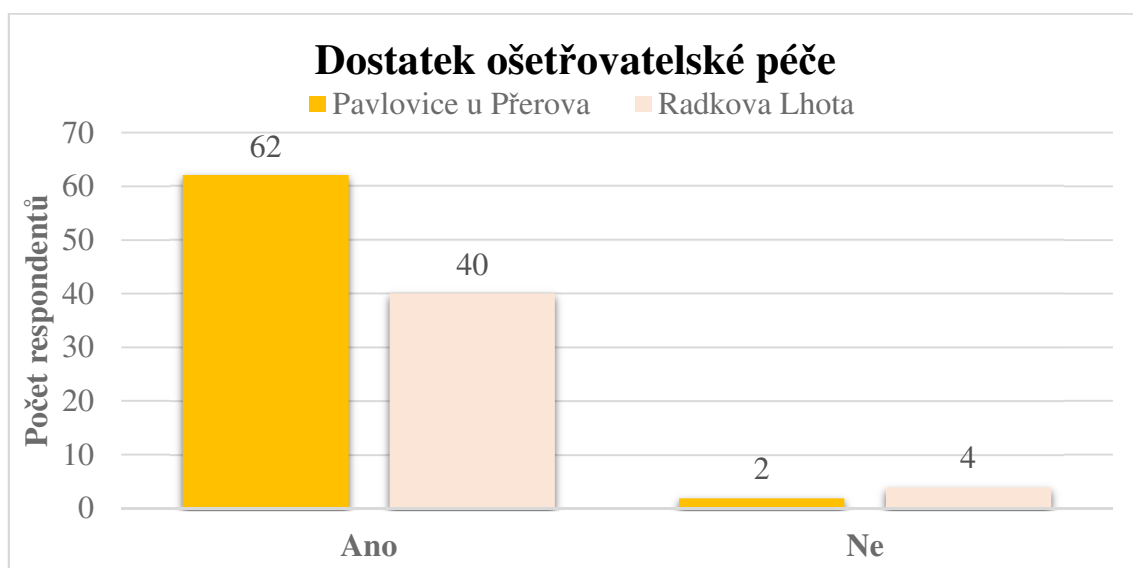
Otázka č. 7 Domníváte se, že poskytovaná ošetrovatelská péče je dostatečná?

Tab. 4.7 Dostatek ošetrovatelské péče

Dostatek ošetrovatelské péče	Pavlovice u Přerova		Radkova Lhota	
	n _i	f _i (%)	n _i	f _i (%)
Ano	62	96,88	40	90,91
Ne	2	3,12	4	9,09
Celkem	64	100,00	44	100,00

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Graf 4.7 Dostatek ošetrovatelské péče



Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

K otázce hodnocení ošetrovatelské péče zaujali uživatelí následující stanovisko: V Pavlovicích u Přerova se 62 (tj. 96,88 %) uživatelů jeví péče pracovníků v přímé péči jako dostačující, jako nedostačující ji označili pouze 2 (tj. 3,12 %) respondenti. Důvodem k nespokojenosti bylo pracovní vytížení sester. V Radkově Lhotě se 40 respondentů (tj. 90,91 %) vyslovilo pro spokojenost v poskytovaných ošetrovatelských službách a ne označili 4 respondenti (tj. 9,09 %). Argumenty uvedli, že by chtěli službu zadarmo, a že personální zajištění není dostačující, jelikož sestry nemají příliš mnoho času na povídání si s uživateli.

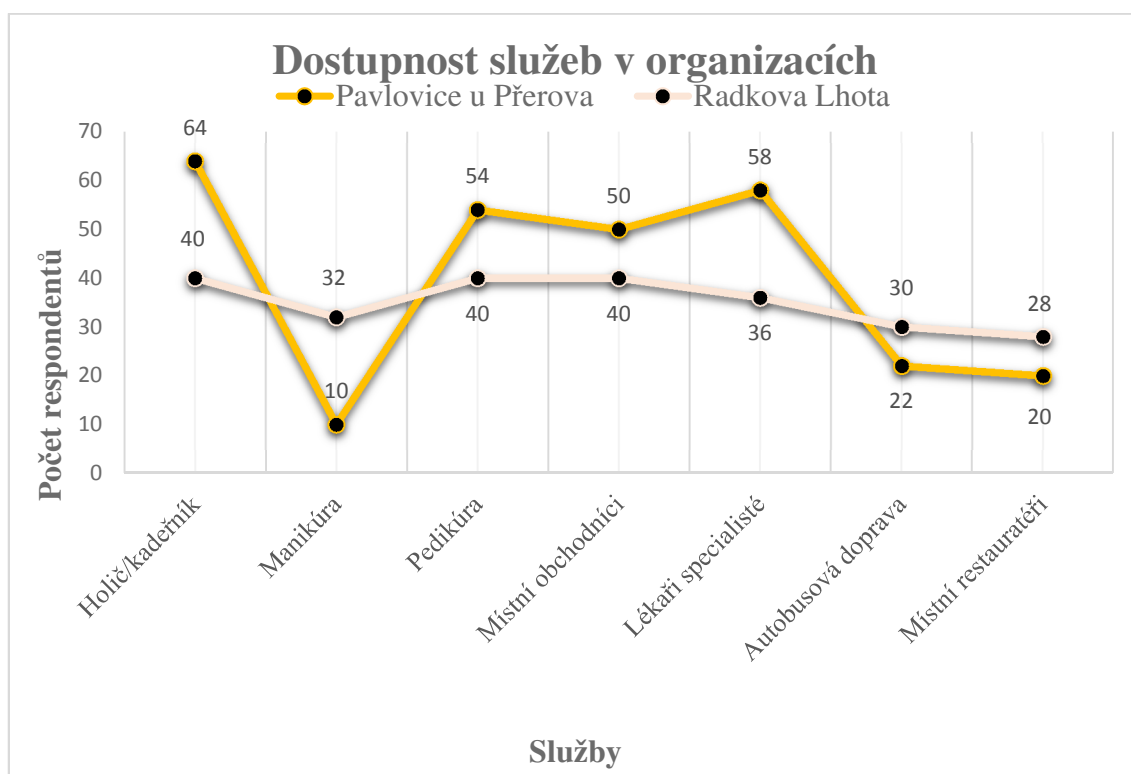
Otázka č. 8 Máte možnost využívat v rámci dostupnosti tyto služby?

Tab. 4.8 Dostupnost služeb

Dostupnost služeb	Pavlovice u Přerova		Radkova Lhota	
	n _i	f _i (%)	n _i	f _i (%)
Holič/kadeřník				
Ano	64	100	40	90,91
Ne	0	0	4	9,09
Celkem	64	100,00	44	100,00
Manikúra				
Ano	10	15,63	32	72,73
Ne	54	84,37	12	27,27
Celkem	64	100,00	44	100,00
Pedikúra				
Ano	54	84,37	40	90,91
Ne	10	15,63	4	9,09
Celkem	64	100,00	44	100,00
Místní obchodníci				
Ano	50	78,13	40	90,91
Ne	14	21,87	4	9,09
Celkem	64	100,00	44	100,00
Lékaři – specialisté				
Ano	58	90,63	36	81,82
Ne	6	9,37	8	18,18
Celkem	64	100,00	44	100,00
Autobusová doprava				
Ano	22	34,38	30	68,19
Ne	42	65,62	14	31,81
Celkem	64	100,00	44	100,00
Místní restauratéři				
Ano	20	31,25	28	63,64
Ne	44	68,75	16	36,36
Celkem	64	100,00	44	100,00

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Graf 4.8 Dostupnost služeb v organizacích



Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

V rámci dostupnosti a nabídky služeb začleňování do společenského prostředí využívá v **Domově Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, p. o.** služeb holiče/kadeřníka 64 respondentů (tj. 100 %), jelikož organizace zajišťuje specialistu přímo v Domově. V případě Manikúry vyslovilo ano 10 dotazovaných (tj. 15,63 %), zbylých 54 (tj. 84,37 %) provádí manikúru samo nebo jim ji provádí sestry. Služebu pedikúry využívá 54 dotazovaných (tj. 84,37 %) a naopak ji nevyužívá 10 uživatelů (tj. 15,63 %). Pedikúra je v organizaci zajišťována specialistou. Služeb místních obchodníků (kantýnu) pro běžný nákup využívá 50 dotazovaných (tj. 78,13 %), 14 dotazovaných (tj. 21,87 %) službu nevyužívá. Možnost využívat služeb lékařů specialistů má podle odpovědí 58 dotazovaných (tj. 90,63 %), zbylých 6 tuto možnost nemá nebo ji nevyužívá (tj. 9,37 %). Autobusová doprava je dostupná pro 22 dotazovaných (tj. 34,38 %) a za nedostupnou ji považuje 42 respondentů (tj. 65,62 %). Služeb místních restouratérů (návštěva kavárny, cukrárny atd.) využívá 20 dotazovaných (tj. 31,25 %), naopak ne, tedy nevyužívá označilo 44 dotazovaných (tj. 68,75 %).

V Domově pro seniory Radkova Lhota, p. o. má možnost v rámci dostupnosti využívat služby holiče/kadeřníka 40 respondentů (tj. 90,91 %), Ne označili 4 dotazovaní (tj. 9,09 %). Služby manikúry využívá 32 respondentů (tj. 72,73 %), naopak ne označilo 12 respondentů (tj. 27,27 %). Služeb pedikúry využívá 40 dotazovaných (tj. 90,91 %) a nevyužívají ji 4 respondenti (tj. 9,09 %). Služeb místních obchodníků pro běžné nákupy (kantýnu) využívá 40 respondentů (tj. 90,91 %), tuto možnost nevyužívají 4 dotazovaní (tj. 9,09 %). Služeb lékařů specialistů užívá 36 respondentů (tj. 81,82 %). Nevyužíví, tedy označilo odpověď ne, 8 respondentů (tj. 18,18 %). Autobusová doprava je dostupná pro 30 dotazovaných (tj. 68,19 %), nedostupná pro 14 respondentů (tj. 31,81 %). Služeb místních restaurátérů má možnost využívat 28 dotazovaných (tj. 63,64 %). V rámci dostupnosti tyto služby nevyužívá 16 respondentů (tj. 36,36 %).

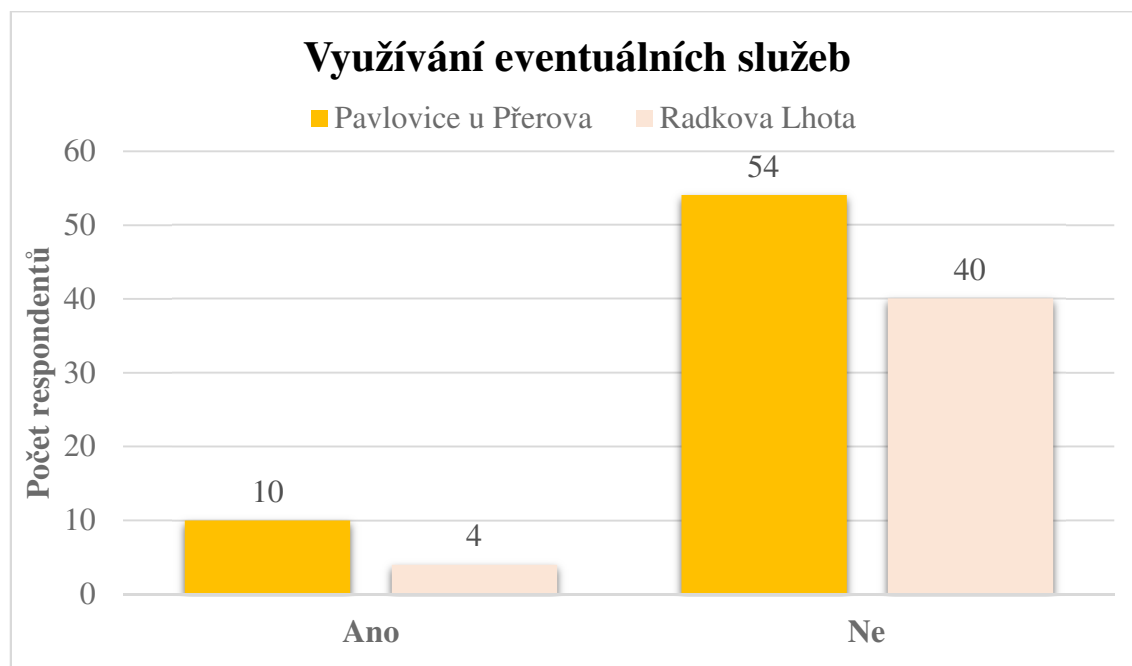
Otázka č. 9 Existuje nějaká jiná služba, kterou byste rád/a využíval/a?

Tab. 4.9 Využívání eventuálních služeb

Využívání eventuálních služeb	Pavlovice u Přerova		Radkova Lhota	
	n _i	f _i (%)	n _i	f _i (%)
Ano	10	15,63	4	9,09
Ne	54	84,37	40	90,91
Celkem	64	100,00	44	100,00

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Graf 4.9 Využívání eventuálních služeb



Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Na tuto otázku odpověděli dotazovaní v Pavlovicích u Přerova takto: 10 respondentů uvedlo ano (tj. 15,63 %), ne označilo 54 dotazovaných (tj. 84,37 %). Mezi náměty na služby se objevil masér, zvětšení kantýny a cukrárna, vystoupení živé kapely (dechová hudba) nebo dotovaná služba senior taxi, kterou mnoho seniorů vnímá jako levnou dopravní službu. Vyskytl se také návrh v podobě striptýzu a sexuálních asistentek.

V Domově pro seniory v Radkově Lhotě by uvítalo nové služby 4 respondenti (tj. 9,09 %). Spokojenost se službami, kterou jsou již poskytovány a jiné nevyžadují, vyjádřilo 40 respondentů (tj. 90,91 %). Náměty, které uživatelé služby uváděli byly možnost využívat služeb kosmetiky a více zájezdů.

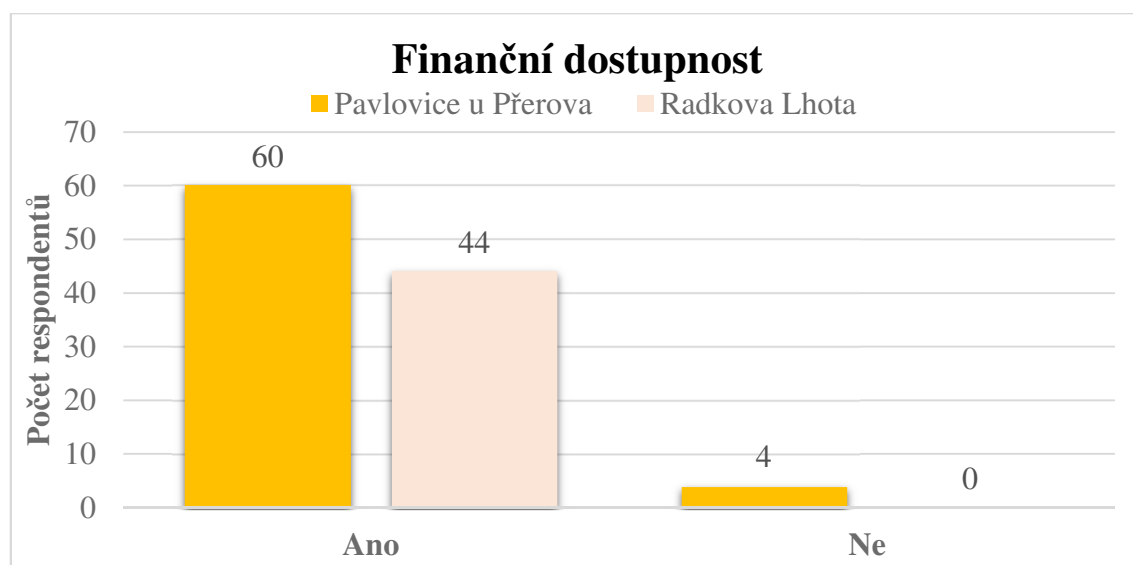
Otázka č. 10 Jsou pro Vás nabízené služby finančně dostupné?

Tab. 4.10 Finanční dostupnost služeb

Finanční dostupnost	Pavlovice u Přerova		Radkova Lhota	
	n _i	f _i (%)	n _i	f _i (%)
Ano	60	93,75	44	100
Ne	4	6,25	0	0
Celkem	64	100,00	44	100,00

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Graf 4.10 Finanční dostupnost služeb



Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Cílem této otázky bylo zjistit finanční dostupnost pro uživatele, tedy zda je uživatel schopen svými prostředky pokrýt úhrady za poskytnuté sociální služby, či musí být využito jiných finančních zdrojů. V Domově Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, p. o. uvedlo, že jsou pro ně poskytované služby finančně dostupné a odpovědělo ano 60 respondentů (tj. 93,75 %). 4 respondenti (tj. 6,25 %) se domnívá, že jsou pro ně poskytované služby nad jejich možnosti, a proto využívají podpory a finančních prostředků pomocí jiných zdrojů – rodiny.

V Domově pro seniory Radkova Lhota, p. o. uvedlo 44 respondentů (tj. 100 %), že jsou pro ně poskytované služby finančně dostupné. Možnost ne nezaškrtl žádný z respondentů.

Otázka č. 11 Využíváte také služeb jiných organizací?

Tab. 4.11 Služby jiných organizací

Služby jiných organizací	Pavlovice u Přerova		Radkova Lhota	
	n _i	f _i (%)	n _i	f _i (%)
Ano	16	25	0	0
Ne	48	75	44	100
Celkem	64	100,00	44	100,00

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Graf 4.11 Služby jiných organizací



Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Služeb jiných organizací v rámci dostupnosti využívá v domově Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, p. o. 16 dotazovaných (tj. 25 %). Ve všech případech se jedná o službu přepravy – sanitka či taxi služba. Naopak 48 dotazovaných nevyužívá žádnou službu jiné organizace. V Domově pro seniory Radkova Lhota, p. o. žádný z oslovených nevyužívá služeb jiných organizací.

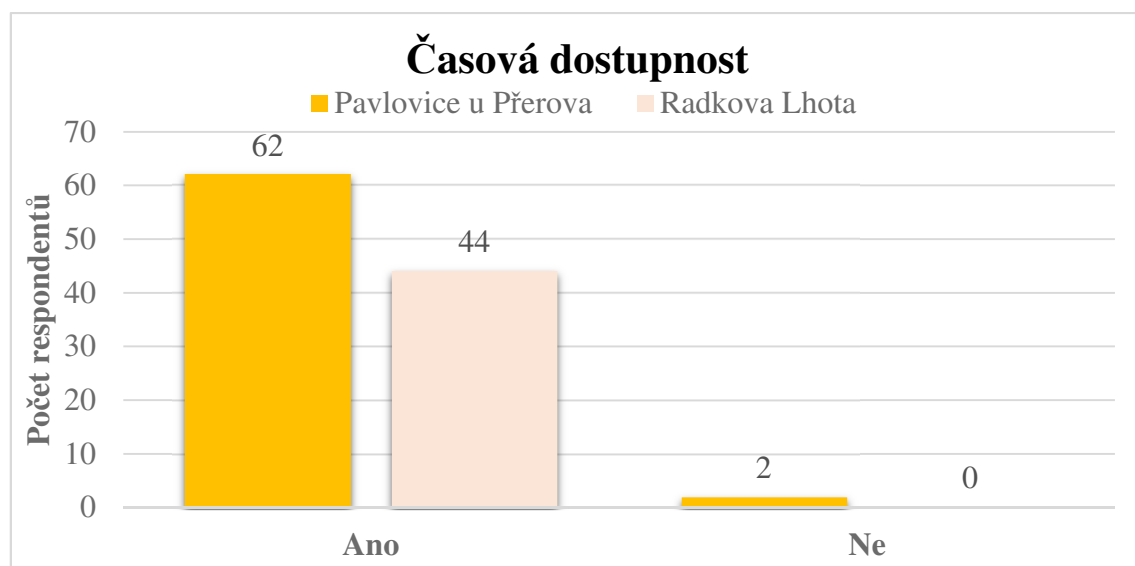
Otázka č. 12 Vyhovuje Vám časová dostupnost nabízených služeb?

Tab. 4.12 Časová dostupnost služeb

Časová dostupnost	Pavlovice u Přerova		Radkova Lhota	
	n _i	f _i (%)	n _i	f _i (%)
Ano	62	96,88	44	100
Ne	2	3,12	0	0
Celkem	64	100,00	44	100,00

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Graf 4.12 Časová dostupnost služeb



Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

S časovou dostupností poskytovaných služeb bylo v Pavlovicích u Přerova spokojeno a označilo odpověď ano 62 respondentů (tj. 96,88 %), pro odpověď ne se rozhodli 2 dotazovaní (tj. 3,12 %). V Radkově Lhotě je s časovou dostupností nabízených služeb spokojeno všech 44 dotazovaných (tj. 100 %).

Demografická data respondentů dotazníkového šetření

Tab. 4.13 Demografická data

Demografická data	Pavlovice u Přerova		Radkova Lhota	
	n _i	f _i (%)	n _i	f _i (%)
Pohlaví				
Muž	14	21,87	20	45,45
Žena	50	78,13	24	54,55
Celkem	64	100,00	44	100,00
Vaše bydliště				
Okolí Pavlovic u Přerova	64	100	8	18,18
Okolí Radkovy Lhoty	0	0	36	81,82
Celkem	64	100,00	44	100,00
Věk respondenta				
Do 60 let	0	0	4	9,09
Od 61 let do 70 let	8	12,5	10	22,73
Od 71 let do 80 let	18	28,13	6	13,63
Od 81 let do 90 let	28	43,75	22	50
Od 91 let a více	10	15,62	2	4,55
Celkem	64	100,00	44	100,00
Vaše vzdělání				
Základní	26	40,63	16	36,36
Vyučen/a	10	15,62	16	36,36
Středoškolské	24	37,5	12	27,28
Vysokoškolské	4	6,25	0	0
Celkem	64	100,00	44	100,00

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

V Domově Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, p. o. se dotazníkového šetření zúčastnilo celkem 50 žen (tj. 78,13 %) a 14 mužů (tj. 21,87 %). V Domově pro seniory Radkova Lhota, p. o. se na vyplnění dotazníků podílelo 24 žen (tj. 54,55 %) a 20 mužů (tj. 45,45 %). Celkově bylo osloveno 108 respondentů z toho 62 (tj. 100 %) dotazovaných v Domově v Pavlovicích u Přerova má také bydliště v okolí této obce nebo přímo v Domově. V Domově v Radkově Lhotě má 36 dotazovaných (tj. 81,82 %) bydliště v okolí Radkovy Lhoty nebo přímo v Domově a 8 respondenti (tj. 18,18 %) uvedli své bydliště v okolí Pavlovic u Přerova.

V Pavlovicích u Přerova bylo osloveno 64 respondentů z toho 0 (0,00%) ve věku do 60 let, 8 respondentů (tj. 12,5 %) ve věku od 61 let do 70 let, 18 respondentů (28,13 %) ve věku od 71 let do 80 let, 28 respondentů (tj. 43,75 %) ve věku od 81 let do 90 let a 10 respondentů (tj. 15,62 %) ve věku od 91 let a více.

V Domově pro seniory Radkova Lhota, p. o. se účastnilo dotazníkového šetření 44 respondentů z toho 4 (tj. 9,09 %) ve věku do 60 let. Ve věku od 61 let do 70 let 10 respondentů (tj. 22,73 %). Od 71 let do 80 let odpověděli na otázky v dotazníku 6 respondenti (tj. 13,63 %), od 81 let do 90 let 22 respondentům (tj. 50 %) a od 91 let a více odpovídali pouze 2 respondenti (tj. 4,55 %).

V Pavlovicích u Přerova bylo z respondentů osloveno 26 (tj. 40,63 %) se základním vzděláním, vyučených respondentů odpovídalo 10 (tj. 15,62 %), středoškolsky vzdělaných 24 respondentů (tj. 37,5 %) a vysokoškolského vzdělání dosáhli 4 respondenti (tj. 6,25%). V Radkově Lhotě odpovídalo na otázky celkem 16 respondentů (tj. 36,36 %) se základním vzděláním a také 16 respondentů (36,36 %) s vyučením. Středoškolského vzdělání dosáhlo 12 respondentů (tj. 27,28 %) a vysokoškolského vzdělání dosáhlo 0 respondentů (tj. 0,00%).

4.2 SWOT analýza Domova Alfreda Skeneho Pavlovice, p. o.

SWOT analýza rozebírá a hodnotí současný stav Domova Alfreda Skeneho Pavlovice, p. o., jeho vnitřní prostředí a faktory působící na organizaci z vnějšího prostředí.

Tab. 4.14 SWOT analýza Domova Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, p. o.

Silné stránky (S)	Slabé stránky (W)
S1 – Žádaná služba	W1 – Chybějící hygienické zařízení u jednotlivých pokojů
S2 – Vlastní kuchyně (možnost výběru stravy)	W2 – Nedostatek zaměstnanců
S3 – Možnost pěstování vlastních plodin	W3 - 2/3 uživatelů nedosáhne na plnou úhradu za služby
S4 – Množství volnočasových aktivit	W4 – Památkově chráněné objekty
S5 – Kvalitně poskytovaná služba	W5 – Finanční nejistota
S6 – Lékařská péče	W6 – Nedostatečná kapacita
S7 – Venkovní prostory	W7 – Nevyužívání dobrovolnických služeb
Příležitosti (O)	Hrozby (T)
O1 – Rekonstrukce prostorů – modernizace a zkvalitnění	T1 – Nedostatek financí
O2 – Rostoucí zájem o službu – stárnoucí populace	T2 – Regulace úhrad od zdravotních pojišťoven
O3 – Nové zdroje financování – sponzoři, dotace atd.	T3 – Syndrom vyhoření u dlouholetých zaměstnanců
O4 – Rozšíření a využívání dobrovolnické práce	T4 – Zvyšování administrativních věcí – více papírování
O5 – Spolupráce s rodinami klientů	T5 – Sociální izolace seniorů
O6 – Spolupráce s obcí	T6 – Nestabilní sociální politika
O7 – Profesní a osobní rozvoj – motivace pracovníků	T7 – Nedosažitelnost využití finančních prostředků z projektů

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

4.3 SWOT analýza Domova pro seniory Radkova Lhota, p. o.

SWOT analýza rozebírá a hodnotí současný stav Domova pro seniory Radkova Lhota, p. o., jeho vnitřní prostředí a faktory působící na organizaci z vnějšího prostředí.

Tab. 4.15 SWOT analýza Domova pro seniory Radkova Lhota, p. o.

Silné stránky (S)	Slabé stránky (W)
S1 – Vlastní kuchyně (možnost výběru	W1 – Vzdálenost
S2 – Pěstování vlastních plodin	W2 – Nedostatek personálu
S3 – Lékařská péče	W3 – Někteří uživatelé nedosahují na plnou úhradu za poskytovanou péči
S4 – Venkovní prostory	W4 – Nevyužívání služeb dobrovolníků
S5 – Možnost volnočasových aktivit	W5 – Vyšší počet uživatelů na pokoji
S6 – Aktivizační činnosti – rehabilitace	W6 – Dlouhá čekací lhůta
S7 – Klidné místo	W7 – Nedostatečná kapacita
Příležitosti (O)	Hrozby (T)
O1 – Rekonstrukce prostorů – modernizace a zkvalitnění	T1 – Nedostatek financí
O2 – Rostoucí zájem o službu – stárnoucí populace	T2 – Regulace úhrad od zdravotních pojišťoven
O3 – Nové zdroje financování – sponzoři, dotace atd.	T3 – Syndrom vyhoření u dlouholetých zaměstnanců
O4 – Rozšíření a využívání dobrovolnické práce	T4 – Zvyšování administrativních věcí – více papírování
O5 – Spolupráce s rodinami klientů	T5 – Sociální izolace seniorů
O6 – Spolupráce s obcí	T6 – Nestabilní sociální politika
O7 – Profesní a osobní rozvoj – motivace pracovníků	T7 – Nedosažitelnost využití finančních prostředků z projektů

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Použití subjektivního hodnocení pomocí plus mínus matic SWOT, porovnání působení faktorů silných a slabých stránek příležitostí a hrozeb viz Příloha B a C.

SWOT analýzy podávají rozbor a hodnocení stavu vybraných organizací a současnou situaci organizací. Na základě sjednocených a vyhodnocených poznatků nabízí alternativy dalšího rozvoje. Mezi **silné stránky v Domově Alfreda Skeneho Pavlovice, o. p.** lze považovat žádanost sociální služby, jelikož se jedná o kvalitně fungující služby, s možností využívání nejrůznějších lékařských specialistů. Svým uživatelům

nabízí rozsáhlé venkovní prostory a možnost zapojit se do nejrůznějších aktivit. Velkou výhodou je i vlastní kuchyně, kde kvalifikovaní kuchaři a kuchařky připravují denně čerstvé jídlo a mají možnost si v areálu pěstovat i vlastní suroviny.

Mezi **slabé stránky tohoto Domova** však patří nedostatek zaměstnanců, kteří by se klientům mohli věnovat individuálně, absence sociálního zařízení na jednotlivých pokojích. Dále pak můžeme mezi slabé stránky považovat i neangažovanost dobrovolníků, památkově chráněné objekty, které nelze jen tak rekonstruovat a navyšovat tak potřebnou kapacitu zařízení, nedostatek financí a neschopnost klientů dosáhnout na plnou úhradu za službu.

Mezi **silné stránky Domova pro seniory Radkova Lhota, p. o.** patří vlastní kuchyně, kde se denně připravuje čerstvé jídlo pro klienty z velkého množství vlastních surovin, lékařská péče, možnost využívat širokou nabídku volnočasových aktivit a aktivizační činnosti a v neposlední řadě je také velkým přínosem klidné místo s rozlehlým areálem, který mohou klienti volně využívat pro procházky, volnočasová činnosti, či dokonce i rodinné slavnosti.

Mezi **slabé stránky** patří především vzdálenost. Domov se nachází u hranic se Zlínským krajem, na odlehlém místě a i přes autobusovou dopravu je odtud vše velmi vzdálené. Dále sem můžeme zařadit nedostatek personálu nebo dobrovolníků, kteří by se věnovali klientům individuálně, povídali si s nimi a vyslechli je. Za další slabé stránky pak můžeme považovat i nedostatečnou kapacitu s tím spojený vyšší počet uživatelů na jednotlivých pokojích či dlouho čekací lhůtu.

Hrozby pro obě organizace představuje nedostatek finančních prostředků, nestabilní sociální politika, regulace úhrad od zdravotních pojišťoven, zvyšování administrativních věcí, sociální izolace seniorů, nedosažitelnost na využití finančních prostředků z projektů nebo syndrom vyhoření u dlouholetých pracovníků.

Příležitosti u obou organizací jsou především v rekonstrukcích a rozšiřování kapacit zařízení – modernizace, zkvalitnění, dále pak v nových finančních zdrojích od dárců, sponzorů, fondů atd., rozšíření a využívání dobrovolnických prací, spolupráci s rodinou a obcí, profesním a osobním rozvoji zaměstnanců nebo například v rostoucím zájmu i danou službu.

Závěr

Péči o seniory je třeba chápat jako nabídku komplexních služeb dotýkajících se všech sfér jejich života, a proto je potřeba zajistit takový systém sociálních služeb, který podpoří udržení jejich soběstačnosti a aktivity, a také zajistí prožití této fáze života důstojně.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zhodnocení nabídky sociálních služeb pro seniory v obci Pavlovice u Přerova a v obci Radkova Lhota, na základě šetření navrhnout řešení pro rozšíření a zkvalitnění služeb.

Na základě dotazníkového šetření v obcích Pavlovice u Přerova a Radkova Lhota a provedené SWOT analýze jednotlivých organizací navrhuji následná doporučení pro obě organizace. A to v rámci zkvalitnění poskytovaných služeb zvážit využití spolupráci s dobrovolnickými organizacemi a využití jejich nabízených služeb. Vedlo by to ke zpestření a zkvalitnění běžného života uživatelů v organizaci a přirozené komunikaci. Uživatelé mají totiž pocit, že se jim personál nevěnuje dostatečně, nepovídá si s nimi. Dobrovolníci by mohli tuto skutečnost změnit a odlehčit tak vytíženému personálu.

V rámci volnočasových aktivit bych se zaměřila na výtvarnou činnosti. Doporučuji zřízení dílny přímo pro pány, jelikož pánové moc vyšívaní a batikování neocení. Dílna by byla zaměřena na práci se dřevem, kovem, případně jinými přírodninami, vybavená nářadím a pomůckami pro kutily. Takováto dílna by mohla podpořit dovednosti, trpělivost, vzájemnou spolupráci uživatelů, ale také zájem o výtvarnou činnost z mužské strany. Pánové by si mohli přijít na své i při pomoci údržby areálu, kdy by schopní uživatelé pomáhali správci např. při stříhání živých plotů.

Do vzpomínkových aktivit bych zařadila debaty o životech uživatelů, na které by byli sezváni rodinní příslušníci a třeba i veřejnost, která by se o dané době chtěla dozvědět více. Za zvážení by stála i tvorba knihy života.

V organizacích by přišel vhod i masér, jelikož hodně seniorů a celkově lidí ve vyšší věku trpí bolestmi zad, nedokrvení končetin a různými problémy spojenými s pohybovým aparátem. Myslím si, že odborný masér by mohl tyto problémy zmírnit a pro mnoho uživatelů by to bylo skvělé zpestření a příjemná relaxační aktivita. Zauvažovala bych také nad zřízením prostoru pro pohybové a sportovní aktivity, které

by byly součástí masáží. Vybavily by se běžnými, základními cvičebními pomůckami a mohla by sloužit i k případné rehabilitaci s fyzioterapeutem.

Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, p. o. nabízí nepřetržitou celoroční pobytovou službu mužům i ženám, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku a potřebují pomoc jiné osoby. Svým uživatelům nabízí pomoc při základních činnostech péče o vlastní osobu. Organizace nabízí možnost zapojení se do různých aktivizačních činností, které respektují individuální potřeby uživatelů. Uživatelé mají dostatek informací o nabídce služeb a jsou z větší části spokojeni s informovaností o případných změnách v poskytovaných službách. Avšak chybí jim rodina, domácí prostředí a domácí zvířata, přátelé a známí.

Každý uživatel využívá nabízené služby dle svých individuálních potřeb. Taktéž se většina z nich zapojuje do nabízených volnočasových aktivit, a to buď pravidelně, nebo příležitostně podle jejich schopností a zájmu. Zdravotní i ošetrovatelská péče je poskytována v dostatečné míře a uživatelé jsou spokojeni i s časovou dostupností. Služby, které by někteří klienti rádi využili, jsou převážně masáže a dotovaná služba senior taxi. Skoro pro všechny uživatele jsou služby finančně dostupné a služeb jiných organizací využívá třetina dotazovaných (převážně přepravní služby k lékaři sanitkou nebo taxi službou).

Pro poskytovatele Domova bych navrhovala zamyšlení se nad rozšířením služeb o již zmiňovanou spolupráci s dotovanou službou senior taxi. Službu by určitě hojně využívali všichni klienti, kteří potřebují přepravu k doktorovi – specialistovi a nebylo jim možné zařídit sanitní službu. Jedná se o mnohem levnější dopravu, protože mnoho klientů dává.

Za zvážení by také stála rekonstrukce prostorů, převážně tedy umístění sociálních zařízení na pokoje klientů, případně modernizace, a rozšíření kapacity, protože populace stárne. V rámci rekonstrukce bych považovala i nad vybudováním reminiscenční místnosti, případně několika koutků (alespoň jeden na každé budově) vybavených retro prvky, které by připomínali prožitý život a pomáhali s vybavením vzpomínek, což by napomáhalo k rozpomínání si určitých událostí, činností nebo životních zkušeností. Hodně seniorů ve svém věku již převážně vzpomíná, jaký byl život, co vše zažili a chtějí se o tyto vzpomínky podělit.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že mnoho uživatelů nemá možnost se věnovat některým aktivitám. Jednalo se převážně o společenské hry jako karty, člověče nezlob se nebo paměť podporující pexeso. Možnost si tyto hry vypůjčit přímo na pokoj klientů, případně do společného prostoru, i mimo dobu, kdy se tato činnost provozuje, podle rozvrhu by nebyla na škodu, uživatelé by se tak mohli věnovat činnosti, která je zajímavá, ale bohužel podle rozvrhu právě není v plánu.

Domov pro seniory Radkova Lhota, p. o. je rozdělen na dva domovy, a to Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem nabízí nepřetržitou celoroční pobytovou službu mužům i ženám, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku či s chronickým duševním onemocněním a potřebují pomoc jiné osoby. Svým uživatelům nabízí také pomoc při základních činnostech péče o vlastní osobu a možnost zapojení se do různých aktivizačních činností, které respektují individuální potřeby uživatelů. Uživatelé mají dostatek informací o nabídce služeb a jsou spokojeni s informovaností o případných změnách v poskytovaných službách a jsou pro ně finančně dostupné.

Každý uživatel využívá nabízené služby dle svých individuálních potřeb. Zdravotní i ošetrovatelská péče je poskytována v dostatečné míře a uživatelé jsou spokojeni i s časovou dostupností. Z nabízených služeb využívají ty, které považují za prioritní, což se odvíjí od individuální potřeby jednotlivce.

Pro poskytovatele Domova bych navrhovala zamyšlení se nad službou kosmetiky, která byla navrhována v dotazníkovém šetření. Dámy by ji určitě ocenily.

Určitě bych zvažila i zajištění většího soukromí klientů, nebo rozšíření prostorů pro ubytování. Čtyřlůžkové pokoje mohou být pro mnoho klientů nesoukromé.

Dále bych navrhovala hojnější využití venkovního prostoru v rámci volnočasových aktivit, např. pro pétanque, bingo nebo venkovní kuželky. Ven by se dali přenést i jinak vnitřní činnosti, např. výtvarná činnost nebo společné čtení, společenské akce běžně konané uvnitř. Domov je umístěn v krásné oblasti a má rozlehlé venkovní prostory.

Dle mého názoru poskytují obě zařízení v rámci hlavní činnosti služby na srovnatelné úrovni. Co se plateb za ubytování a stravu týče, jsou ceny velmi podobné. Avšak v Domove pro seniory Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, p. o. mají klienti možnost výběru oběda až ze tří druhů jídel, zatímco v Domove pro seniory Radkova Lhota, p. o. klienti vybírají po celý den ze dvou. Oba domovy si pěstují svou zeleninu a ovoce,

příp. bylinky. Domov pro seniory Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, p. o. nabízí ubytování na jednolůžkových, maximálně dvojlůžkových pokojích se společným sociálním zařízením, Domov pro seniory Radkova Lhota, p. o. nabízí ubytování na jednolůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením až čtyřlůžkových pokojích se společným sociálním zařízením. V rámci dostupnosti a možnosti využití dalších navazujících služeb je na tom lépe Domov pro seniory Alfreda Skeneho Pavlovice, p. o. neboť je situován v místech, kde dobře funguje dopravní spojení pomocí autobusové dopravy, kdežto Domov pro seniory Radkova Lhota, p. o. je situován v místech s omezenou dopravní obslužností, a to i přesto, že autobusová zastávka se nachází ihned za branou Domova. Avšak tento domov nabízí mnoho reminiscenčních prostorů, venkovní rehabilitační pomůcky, společenské prostory a prostory pro mnoho aktivit – canisterapie, fototerapie, společenské akce, kapli a relaxační prostory.

Domov pro seniory Alfreda Skeneho Pavlovice, o. je situován v prostorách Pavlovického zámku a nabízí uživatelům mnoho služeb a volnočasových aktivit. Má vlastní knihovnu, kuchyni a velmi příjemný personál a vedení. Prostředí a okolí v tomto Domově mi přijde domáctější, a proto bych si zvolila z pohledu uživatele jako místo, kde bych chtěla strávit zbytek svého života, právě Domov Alfreda Skeneho.

Soupis bibliografických citací

[1] HALÁSEK, Dušan. *Logistika v odvětvích služeb*. Přerov: VŠLG, 2013.

ISBN 978-80-87179-30-7.

[2] MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i. 2009. ISBN 978-80-7416-026-4.

[3] DUKOVÁ, Ivana, DUKA, Martin a Ivanka KOHOUTOVÁ. *Sociální politika: Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013. ISBN 978-80-247-3880-2.

[4] DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2012. ISBN 978-80-247-4138-3.

[5] HALÁSKOVÁ, Renáta. *Význam standardizace sociálních služeb v době jejich liberalizace*. Praha: VÚPSV, 2013. ISBN 978-80-7416-118-6

[6] UZ, *Sociální zabezpečení*. Ostrava – Hrabůvka: Nakladatelství Sagit, a. s. 2017. ISBN 978-80-7488-252-4.

[7] PIKOLA, Pavel a Milan ŘÍHA. *Služby sociální péče v domovech pro seniory*. Praha: Námořní akademie České republiky, 2010. ISBN 978-80.8730-29-6.

[8] MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, s. r. o., 2011.

[9] Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zdravotní postižení. Příspěvek na péči*. [online]. 2018 [cit. 2018-12-08]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/8#dsp>

[10] VESELÍKOVÁ, Monika. Příspěvek na péči 2018. *Kolik dělá a jak žádat?* Penize.cz [online]. 2018, 14.2.2018 [cit. 2019-01-01]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/socialni-davky/333232-prispevek-na-peci-2018-kolik-dela-a-jak-zadat>

[11] MALÍKOVÁ Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2011. ISBN 978-80-247-3148-3

[12] HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.

- [13] Historie: Počátky osídlení pavlovického katastru. *Obec Pavlovice u Přerova: Pavlovice u Přerova* [online]. Pavlovice u Přerova: ANTEE, 2019 [cit. 2019-01-21]. Dostupné z: <https://www.pavloviceuprerova.cz/historie>
- [14] Výroční zpráva za rok 2017: *Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, Příspěvková organizace* [online]. [cit. 2019-01-21]. Dostupné z: <http://daspavlovice.cz/dokumenty/vyrocní-zpravy>
- [15] Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova: O nás. *DAS: Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova* [online]. [cit. 2019-01-21]. Dostupné z: <http://daspavlovice.cz/dokumenty/o-nas>
- [16] Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova: Ubytování. *DAS: Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova* [online]. [cit. 2019-01-21]. Dostupné z: <http://daspavlovice.cz/sluzby/ubytovani>
- [17] Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova: Stravování. *DAS: Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova* [online]. [cit. 2019-01-21]. Dostupné z: <http://daspavlovice.cz/sluzby/stravovani>
- [18] Výroční zpráva 2017: o činnosti a hospodaření. Domov pro seniory Radkova Lhota [online]. Domov pro seniory Radkova Lhota: ANTEE, 2019 [cit. 2019-01-22]. Dostupné z: <http://www.domovrl.cz/file.php?nid=1274&oid=6205787>

Terminologie

SWOT analýza

SWOT analýza je primární oporou strategické části při formulaci priorit, definuje silné a slabé stránky sociálních služeb, možné příležitosti k dalšímu rozvoji a posílení systému. Stanovuje možná ohrožení v systému fungování sociálních služeb, jejím významem je celkové shrnutí vnitřních a vnějších faktorů ovlivňujících systém sociálních služeb.

Zkratka pro analytickou techniku, kde písmena zkratky znamenají S = Strengths (Silné stránky), W = Weaknesses (Slabé stránky), O = Opportunities (Příležitosti), T = Threats (Hrozby)

Kimovy hry

Kimovy hry jsou všeobecně známé a hrají se v různých obměnách. Jsou hodně oblíbené a dalo by se říci, že i hodně užitečné, protože slouží k posilování zrakové paměti, což je schopnost zapamatovat si to, co vidíme.

Fakultativní služby

Jsou to činnosti, které poskytuje zařízení uživateli pravidelně či nepravidelně. Tyto služby jsou poskytovány nad rámec základních činností. Úhrada je prováděna ze zůstatku vlastních příjmů anebo úspor po zaplacení za stravování a ubytování.

Aktivizační činnosti

Jejich cílem je udržení a zlepšení psychického a fyzického stavu klienta poskytnutím potřebné dávky fyzické činnosti, sbližování a společenského života. Aktivizace je poskytována individuálně nebo skupinově a vychází z individuálního plánu klienta.

Pobytové služby

Jsou to služby spojeny s ubytováním uživatele. Uživatel v zařízení poskytujícím sociální služby bydlí – domov pro seniory, domov pro osoby se zdravotním postižením, domov se zvláštním režimem.

Seznam tabulek a ilustrací

Seznam tabulek

Tab. 1.1 Výše příspěvku na péči dle stupně závislosti	17
Tab. 2.1 Úhrada za pobyt a stravu	23
Tab. 3.1 Typy pokojů Domova pro seniory	27
Tab. 3.2 Typy pokojů Domova se zvláštním režimem	28
Tab. 3.3 Cena za stravu a ubytování Domova pro seniory a Domova se zvláštním režimem – Hlavní budova	29
Tab. 3.4 Cena za stravu a ubytování Domova se zvláštním režimem – Pávilon A	29
Tab. 4.1 Informace o nabídce služeb	33
Tab. 4.2 Včasná informovanost	34
Tab. 4.3 Naplnění individuálních potřeb	35
Tab. 4.4 Účast na aktivitách.....	36
Tab. 4.5 Možnost využití volnočasových aktivit.....	37
Tab. 4.6 Dostatečné zdravotnické služby	41
Tab. 4.7 Dostatek ošetrovatelské péče.....	42
Tab. 4.8 Dostupnost služeb.....	43
Tab. 4.9 Využívání eventuálních služeb.....	45
Tab. 4.10 Finanční dostupnost služeb.....	46
Tab. 4.11 Služby jiných organizací	47
Tab. 4.12 Časová dostupnost služeb.....	48
Tab. 4.13 Demografická data.....	49
Tab. 4.14 SWOT analýza Domova Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, p. o.....	51
Tab. 4.15 SWOT analýza Domova pro seniory Radkova Lhota, p. o.	52

Seznam schémat

Schéma 1.1 Služby z pohledu „7S“	12
Schéma 1.2 Sociální událost	13
Schéma 1.3 Účastníci v oblasti sociálních služeb.....	17

Seznam grafů

Graf 4.1 Informace o nabídce služeb	33
Graf 4.2 Včasná informovanost	34
Graf 4.3 Naplnění individuálních potřeb	35
Graf 4.4 Účast na aktivitách	36
Graf 4.5 Účast na aktivitách	38
Graf 4.6 Dostatečné zdravotnické služby	41
Graf 4.7 Dostatek ošetrovatelské péče.....	42
Graf 4.8 Dostupnost služeb v organizacích	44
Graf 4.9 Využívání eventuálních služeb.....	45
Graf 4.10 Finanční dostupnost služeb.....	46
Graf 4.11 Služby jiných organizací	47
Graf 4.12 Časová dostupnost služeb.....	48

Seznam příloh

Příloha A Dotazník

Příloha B Vyhodnocení SWOT analýzy – Pavlovice u Přerova

Příloha C Vyhodnocení SWOT analýzy – Radkova Lhota

Dotazník

Vážení uživatelé,

obracíme se na Vás s žádostí o spolupráci. Nyní máte možnost svými hodnotícími názory přispět ke zlepšení poskytovaných služeb v obci Rokytnice u Přerova a obci Radkova Lhota. Dotazník je zcela anonymní. Aby mohl být použit k následnému vyhodnocení, je nutné odpovědět na všechny otázky. Získané údaje budou sloužit pro zpracování bakalářské práce.

Děkujeme Vám za čas a ochotu věnovanou vyplnění dotazníku a za pomoc při zpracování bakalářské práce.

Eva Skalová, studentka Vysoké školy logistiky, o. p. s. Přerov

I. NABÍDKA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Vaše odpovědi na následující otázky zakroužkujte, případně doplňte.

1) Máte dostatečné množství informací o nabídce služeb poskytované organizací?

- a. ano
- b. ne
- c. příležitostně

2) Domníváte se, že jste včas, přesně a dostatečně informováni o případných změnách v poskytovaných službách? (změna ceny, nabídky, času, zdravotní péče)

- a. ano
- b. ne
- c. pouze částečně

3) Máte ve Vašem zařízení vše, co potřebujete ke svému životu a spokojenosti?

- a. ano
- b. ne, chybí mi

.....
.....

4) Zapojujete se do aktivit, které Vám v Domově nabízejí?

- a. ano
- b. ne
- c. příležitostně

5) Máte možnost se v organizaci věnovat těmto činnostem? (označte ANO nebo NE)

- a. Pohybové aktivity a taneční terapie (kuželky, šipky, šlapací kolo, pravidelné cvičen – relaxační a kondiční, dechová gymnastika)

ANO NE

- b. Zábavné společenské hry (stolní hry, karty, šachy, mikádo, bingo)

ANO NE

- c. Výtvarná činnost (keramika, batika, rukodělné práce jako vyšívání, pletení košíků)

ANO NE

- d. Společenské akce (vystoupení, oslavy)
ANO NE
- e. Sledování filmů a poslech hudby (kolektivní sledování oblíbených filmů,
poslech oblíbené radio stanice s dechovou či jinou hudbou)
ANO NE
- f. Výlety (s organizací či s rodinou)
ANO NE
- g. Četba (kolektivní četba, možnost vypůjčení knihy v domově)
ANO NE
- h. Duchovně motivovaná setkání (se správcem farnosti, bohoslužby)
ANO NE
- i. Vzdělávání (kurzy, besedy, přednášky)
ANO NE
- j. Vzpomínkové aktivity (vytváření knihy vzpomínek nebo knihy života,
vzpomínková výstava tvořená z fotek klientů, vzpomínkové výlety či vycházky)
ANO NE
- k. Aktivity se zvířaty (zooterapie se psi, kočkami, případně jinými zvířaty)
ANO NE
- l. Venkovní aktivity (venkovní kuželky)
ANO NE
- m. Trénování paměti (Kimovy hry, pexeso, poznávání chutí se zavázanýma očima,
poznávání hmatem, kvarteto, slovní kopaná a hříčky)
ANO NE

6) Domníváte se, že je Vám zajišťována zdravotní péče s takové míře, jakou potřebujete?

- a. ano
b. ne

V případě nespokojenosti uveďte, prosím, co byste chtěl/a zlepšit

.....
.....

7) Domníváte se, že poskytovaná ošetrovatelská péče je dostatečná?

- a. ano
- b. ne

V případě nespokojenosti uveďte, prosím, co byste chtěl/ zlepšit

.....
.....

II. DOSTUPNOST SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Vaše odpovědi na následující otázky zakroužkujte, případně doplňte.

8) Máte možnost využívat v rámci dostupnosti tyto služby? (označte ANO nebo NE)

- | | | |
|--|-----|----|
| a. Holič/kadeřník | ANO | NE |
| b. Manikúra | ANO | NE |
| c. Pedikúra | ANO | NE |
| d. Místní obchodníci (pro běžný nákup) | ANO | NE |
| e. Lékaři – specialisté | ANO | NE |
| f. Autobusová doprava | ANO | NE |
| g. Místní restauratěři (kavárna, cukrárna) | ANO | NE |

9) Existuje nějaká jiná služba, kterou byste rád/a využíval/a?

- a. ano
- b. ne

Pokud jste označil/a ano, uveďte, o jakou službu byste měl/a zájem

.....
.....

10) Jsou pro Vás nabízené služby finančně dostupné?

- a. ano
- b. ne

11) Využíváte také služeb jiných organizací?

- a. ano
- b. ne

Pokud jste označil/a ano, uveďte, prosím, o jakou službu se jedná

.....
.....

12) Vyhovuje Vám časová dostupnost nabízených služeb?

- a. ano
- b. ne

III. PODKLADY PRO STATICKÉ ZPRACOVÁNÍ PŘI NEZBYTNÍM ZACHOVÁNÍ ANONYMITY

Vaše odpovědi na následující otázky zakroužkujte, případně doplňte.

13) Jste

- a. muž
- b. žena

14) Bydliště

- a. Okolí Pavlovic u Přerova
- b. Okolí Radkovy Lhoty

15) Váš věk je

- a. do 60 let
- b. od 61 let do 70 let
- c. od 71 let do 80 let
- d. od 81 let do 90 let
- e. 91 let a více

16) Vaše vzdělání

- a. základní
- b. vyučen/a
- c. středoškolské
- d. vysokoškolské

Vyhodnocení SWOT analýzy – Pavlovice u Přerova

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	W1	W2	W3	W4	W5	W6	W7	Součet	Pořadí
O1	++	+	+	++	++	+	0	++	0	+	++	++	++	0	18	1.
O2	++	0	0	+	++	+	+	0	++	0	0	++	++	0	13	2.
O3	0	+	+	++	++	0	+	+	+	0	0	++	0	0	11	5.-6.
O4	++	+	0	+	+	0	+	0	++	0	0	++	0	++	12	3.-4.
O5	+	0	+	++	+	+	0	0	0	++	0	+	+	+	11	5.-6.
O6	+	+	+	++	+	0	0	+	+	0	0	++	+	+	12	3.-4.
O7	++	++	0	+	++	0	0	0	++	0	0	0	0	0	9	7.
T1	-	--	-	--	--	0	-	--	--	--	-	--	--	--	-22	1.
T2	0	0	0	0	--	--	0	0	0	--	0	--	0	0	-8	4.
T3	0	0	0	-	--	0	0	0	--	0	0	0	0	--	-7	5.
T4	-	-	0	0	-	0	0	0	--	0	-	-	0	--	-9	2.-3.
T5	0	0	0	--	--	-	--	0	-	0	0	0	0	-	-9	2.-3.
T6	-	0	0	0	--	-	0	0	0	0	0	-	0	-	-6	6.-7.
T7	0	0	0	0	-	0	0	--	0	0	-	--	0	0	-6	6.-7
Součet	7	3	3	6	-1	-1	0	0	1	-1	-1	3	4	-4		
Pořadí	1.	3.-4.	3.-4.	2.	6.-7.	6.-7.	5	4.	5.	2.-3.	2.-3.	6.	7.	1.		

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Vysvětlivky:

++	silná oboustranná pozitivní vazba	(+ 2 body)
+	slabší pozitivní vazba	(+ 1 bod)
0	žádný vzájemný vztah	(0 bodů)
-	slabší negativní vazba	(- 1 bod)
--	silná oboustranně negativní vazba	(- 2 body)

Pořadí důležitosti/závažnosti faktorů Domova Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, p.o.

Pořadí důležitosti silných stránek

1. S1 Žádaná služba
2. S4 Množství volnočasových aktivit
- 3.-4. S2 Vlastní kuchyně (možnost výběru jídla)
- 3.-4. S3 Možnost pěstování vlastních plodin
5. S7 Venkovní prostor
- 6.-7. S5 Kvalitně poskytovaná služba
- 6.-7. S6 Lékařská péče

Pořadí závažnosti slabých stránek

1. W7 Nevyužívání dobrovolnických služeb
- 2.-3. W3 2/3 uživatelů nedosáhne na plnou úhradu za služby
- 2.-3. W4 Památkově chráněné objekty
4. W1 Chybějící hygienické zařízení u jednotlivých pokojů
5. W2 Nedostatek zaměstnanců
6. W5 Finanční nejistota
7. W6 Nedostatečná kapacita

Pořadí důležitosti příležitostí

1. O1 Rekonstrukce prostorů – modernizace a zkvalitnění
2. O2 Rostoucí zájem o službu – stárnoucí populace
- 3.-4. O4 Rozšíření a využívání dobrovolnické práce
- 3.-4. O6 Spolupráce s obcí
- 5.-6. O3 Nové zdroje financování – sponzoři, dotace atd.
- 5.-6. O5 Spolupráce s rodinami klientů
7. O7 Profesní a osobní rozvoj – motivace pracovníků

Pořadí závažnosti hrozeb

1. T1 Nedostatek financí
- 2.-3. T4 Zvyšování administrativních věcí – více papírování
- 2.-3. T5 Sociální izolace seniorů
4. T2 Regulace úhrad od zdravotních pojišťoven
5. T3 Syndrom vyhoření u dlouholetých zaměstnanců
- 6.-7. T6 Nestabilní sociální politika
- 6.-7. T7 Nedosažitelnost využití finančních prostředků z projektů

Vyhodnocení SWOT analýzy – Radkova Lhota

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	W1	W2	W3	W4	W5	W6	W7	Součet	Pořadí
O1	+	+	+	0	++	++	0	0	0	+	0	++	0	++	12	1.
O2	0	0	+	+	+	0	0	0	++	0	0	+	++	++	10	2.
O3	+	+	0	+	++	+	0	0	+	0	0	0	0	0	7	5.-6.
O4	+	0	0	+	+	0	0	0	++	0	++	0	0	0	7	5.-6.
O5	0	+	+	0	++	0	0	0	0	++	0	0	+	+	8	4
O6	+	+	0	0	++	0	+	0	+	0	+	0	+	+	9	3
O7	++	0	0	0	+	+	0	0	++	0	0	0	0	0	6	7.
T1	--	-	0	-	--	-	0	0	--	--	0	--	--	--	-17	1.
T2	0	0	--	0	0	--	0	0	0	--	0	-	0	0	-7	3.
T3	0	0	0	0	-	0	0	0	--	0	0	0	0	0	-3	5.
T4	-	0	0	0	0	0	0	0	--	0	-	0	--	0	-6	4.
T5	0	0	-	--	--	0	0	--	-	0	--	0	0	0	-10	2.
T6	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	6.-7.
T7	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	6.-7.
Součet	3	3	-1	0	6	0	1	-2	1	-1	0	0	0	4		
Pořadí	2.-3.	2.-3.	7.	5.-6.	1.	5.-6.	4.	1.	6.	2.	3.-5.	3.-5.	3.-5.	7.		

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Vysvětlivky:

++	silná oboustranná pozitivní vazba	(+ 2 body)
+	slabší pozitivní vazba	(+ 1 bod)
0	žádný vzájemný vztah	(0 bodů)
-	slabší negativní vazba	(- 1 bod)
--	silná oboustranně negativní vazba	(- 2 body)

Pořadí důležitosti/závažnosti faktorů Domova pro seniory Radkova Lhota, p.o.

Pořadí důležitosti silných stránek

1. S5 Možnost volnočasových aktivit
- 2.-3. S1 Vlastní kuchyně (možnost výběru jídla)
- 2.-3. S2 Pěstování vlastních plodin
4. S7 Klidné místo
- 5.-6. S4 Venkovní prostory
- 5.-6. S6 Aktivizační činnosti – rehabilitace
7. S3 Lékařská péče

Pořadí závažnosti slabých stránek

1. W1 Vzdálenost
2. W3 Někteří uživatelé nedosahují na plnou úhradu za poskytovanou péči
- 3.-5. W4 Nevyužívání služeb dobrovolníků
- 3.-5. W5 Vyšší počet uživatelů na pokoji
- 3.-5. W6 Dlouhá čekací lhůta
6. W2 Nedostatek personálu
7. W7 Nedostatečná kapacita

Pořadí důležitosti příležitostí

1. O1 Rekonstrukce prostorů – modernizace a zkvalitnění
2. O2 Rostoucí zájem o službu – stárnoucí populace
3. O6 Spolupráce s obcí
4. O5 Spolupráce s rodinami klientů
- 5.-6. O3 Nové zdroje financování – sponzoři, dotace atd.
- 5.-6. O4 Rozšíření a využívání dobrovolnické práce
7. O7 Profesní a osobní rozvoj – motivace pracovníků

Pořadí závažnosti hrozeb

1. T1 Nedostatek financí
2. T5 Sociální izolace seniorů
3. T2 Regulace úhrad od zdravotních pojišťoven
4. T4 Zvyšování administrativních věcí – více papírování
5. T3 Syndrom vyhoření u dlouholetých zaměstnanců
- 6.-7. T6 Nestabilní sociální politika
- 6.-7. T7 Nedosažitelnost využití finančních prostředků z projektů

Autor (vypracoval)	Eva Skalová
Název BP	Sociální služby poskytované seniorům v obcích Pavlovice u Přerova a Radkova Lhota
Studijní obor	LOS
Rok obhajoby BP	2019
Počet stran	49
Počet příloh	3
Vedoucí BP	Ing. Marta Štěpánková
Anotace	Bakalářská práce se zaměřuje na poskytování sociálních služeb seniorům v obcích Pavlovice u Přerova a Radkova Lhota. Poskytuje zhodnocení nabídky a dostupnosti sociálních služeb ve vybraných organizacích. Na základě dotazníkového šetření a provedené SWOT analýzy ve zvolených pobytových zařízeních jsou učiněny návrhy a doporučení.
Klíčová slova	domov seniorů, Pavlovice u Přerova, Radkova Lhota, sociální služby, uživatel, senioři
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	