

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra řízení



Teze diplomové práce

Společenská odpovědnost Vodafone Czech Republic a.s.

Bc. Silvia Berdisová

© 2015 ČZU v Praze

Společenská odpovědnost Vodafone Czech Republic a.s.

Corporate social responsibility of Vodafone Czech Republic a.s.

Souhrn:

Diplomová práce se věnuje společenské odpovědnosti organizací. Teoretická část se zabývá historickým vývojem konceptu CSR ve světě a také v České republice. Dále jsou uvedeny nejvýznamnější české osobnosti, které implementovaly koncept CSR do praxe již v minulém a předminulém století. Teoretická část obsahuje také charakteristické znaky konceptu CSR, jeho jednotlivé oblasti, přínosy z přijetí konceptu CSR a vybrané nástroje komunikace společensky odpovědných aktivit.

Praktická část je věnována společnosti Vodafone Czech Republic a.s. a jejím společensky odpovědným aktivitám. Dále se zaměřuje na popis problematiky života seniorů v České republice a na aktivity, které již Vodafone v této oblasti realizoval. Zároveň je představen vybraný domov pro seniory Domov Sue Ryder o.p.s. Jádrem celé diplomové práce je návrh technologického řešení, kterým se sleduje zjednodušení a zefektivnění každodenní činnosti personálu Domova. Na závěr jsou uvedeny přínosy z navrhovaného technologického řešení pro Domov Sue Ryder a také pro společnost Vodafone, které by mohly posílit její postavení na trhu oproti konkurenci.

Klíčová slova:

CSR (Corporate Social Responsibility), společenská odpovědnost, Vodafone Czech Republic a.s., mobilní operátor, péče o seniory, domov pro seniory, ergoterapie, telekomunikační prostředky, technologická řešení, mobilní aplikace

1. Cíl práce a metodika

Cíl práce:

Cílem diplomové práce je navrhnout takové řešení v rámci CSR společnosti Vodafone Czech Republic a.s., které přinese prospěch vybrané neziskové organizaci Domov Sue Ryder o.p.s., a zároveň posílí konkurenční výhodu Vodafone Czech Republic. a.s.

Metodický postup:

Dotázat se pracovníků na jejich potřeby a názory pro zjednodušení a zefektivnění pracovních úkolů v DSR. Zjistit každodenní náplň vybraných pracovníků domova.

Základní metodou výzkumu je polostrukturovaný rozhovor s personálem vybrané neziskové organizace.

Doplňkovou výzkumnou metodou je pozorování přímé, nestrukturované, zjevné, osobní s použitím technických pomůcek a za přirozených podmínek. Pozorování je zaměřeno na aktivity ergoterapeutů při práci se seniory.

Sběr dat probíhal prostřednictvím dvou návštěv v domově Sue Ryder v listopadu roku 2014 a v lednu roku 2015. Při první návštěvě byly provedeny rozhovory s ergoterapeutkou, která připravuje aktivizační činnosti pro klienty domova a také pro seniory, kteří za aktivitami docházejí ze svých domovů. Druhý rozhovor byl proveden s koordinátorkou komunikace, která zodpovídá za vnější komunikace aktivit DSR.

Při druhé návštěvě v lednu roku 2015 šlo o sběr dat formou pozorování aktivit seniorů v tzv. „pátečním klubu“ s použitím kamery pro zaznamenání průběhu sezení.

Použití výsledků:

Výsledky výzkumu byly zpracovány ve skupinovém rozhovoru s odborníky z řad Vodafone pro návrh technologického řešení, které přinese prospěch vybrané neziskové organizaci Domov Sue Ryder o.p.s., a zároveň posílí konkurenční výhodu společnosti Vodafone Czech Republic. a.s.

2. Vlastní řešení

V současné době je 3 240 poskytovatelů sociálních služeb, jejichž jednou z cílových skupin jsou právě senioři. Z uvedeného počtu je 1 838 služeb nepobytových a 924 pobytových se souhrnnou kapacitou 49 259 lůžek. Výhradně seniorům jsou určeny domovy pro seniory, kterých je nyní 491, což představuje 15,2 % podíl všech sociálních služeb. Domovy pro seniory poskytují služby 38 091 klientům, což je 46,9 % všech klientů ze všech zařízení. Kraje a obce poskytují 85 % kapacity domovů pro seniory. V současné době je v České republice v problematice seniorů rozšířený pojem deinstitucionalizace, což znamená přechod v poskytování sociálních služeb zaměřených na podporu nezávislosti seniora ve svém přirozeném prostředí. Lze bádát zvyšování počtů terénních a ambulantních služeb k dosažení tohoto cíle. Senioři tak můžou zůstat ve svém domácím prostředí a využívat nabídnutých služeb sociální pomoci. Jedním z domovů, který poskytuje péči o seniory je **Domov Sue Ryder o.p.s.** (dále jen DSR). Byl založen v roce 1998 a poskytuje osobní asistenci seniorům v jejich domácím prostředí a nepřetržitou péči o seniory přímo v domově. V domově žije 52 seniorů a pro další docházející z okolí připravuje různý program a aktivity na udržení soběstačnosti seniorů.

Vodafone Czech Republic a.s. představuje názorný příklad zaimplementování CSR konceptu do strategie firmy. Aktivity Vodafone v oblasti CSR jsou rozděleny do třech oblastí: 1. Zelenou cestou, 2. My a Vy, 3. Technologie pomáhají. Vodafone již na pomoc seniorům vyvinul mobilní komunikační jednotku „SeniorInspect“, která v případě pádu nebo delší nehybnosti seniora dokáže sama přivolat pomoc. Také Vodafone organizuje pro kurzy s názvem „Vodafone Tablet Akademie“, kde se účastníci naučí ovládat vybrané komunikační zařízení od úplného začátku až po pokročilá nastavení.

2.1 Navrhované technologické řešení pro vybraný Domov Sue Ryder o.p.s

2.1.1 Mobilní aplikace „Domov Sue Ryder“

V průběhu jednoho roku přijme personál domova 70 nových žádostí o pobyt v DSR a kolem 190 žádostí o službu Osobní asistence a vyřídí kolem 970 dotazů telefonických a 300 dotazů e-mailových převážně v oblasti sociálního poradenství. Přibližně 20 % ze všech hovorů dle statistik DSR jsou dotazy na vyřízení žádosti o pobyt. Na základě této a dalších informací byl vypracován návrh mobilní aplikace pro seniory a pro rodinné příslušníky seniorů, kteří tak

mohou bez nutnosti kontaktu rychle a pohodlně ověřit v jakém stavu se jejich žádost nachází. Tento návrh byl dále prodiskutován s produktovými specialisty Vodafone. Návrh aplikace je ve fázi konceptu, po vyhodnocení všech silných a slabých stránek a uplatnění na trhu, může být návrh zpracován do prototypu. Návrhy aplikací – viz příloha.

2.1.2 „TeleHealth“ aplikace a portál

Osobní asistence představuje jednu ze dvou hlavních služeb, které DSR poskytuje. Ročně poskytne kolem 23 000 hodin asistence. V následujících letech se DSR chystá tuto službu dále rozšiřovat. A právě z tohoto důvodu bylo navrženo již v praxi zaběhlé technologické řešení. Aplikace a portál „TeleHealth“ byly navrženy odborníky Vodafone pro nemocnice, různé zdravotnické zařízení a domovy pro seniory. Po zpracování informací, které byly získány prostřednictvím rozhovoru s koordinátorkou komunikace a po rozhovoru s produktovým specialistou, bylo toto technologické řešení navrženo i pro DSR, konkrétně pro jeho poskytovanou terénní službu osobní asistence. Jako nejčastější důvod pro objednání služby osobní asistence u seniorů je doprovod k lékaři. Tento návrh umožňuje průběžnou kontrolu zdravotního stavu seniora a zároveň souběžnou konzultaci se svým ošetřujícím lékařem nebo zdravotním personálem. Aplikace dokáže změřit všechny potřebné ukazatele důležité pro zdraví člověka např. tlak, tep, plicní oxymetrii apod. Velmi cennou je i funkce „připomínka“, která dokáže ve stanovený čas připomenout vzít si lék nebo požádat o doplnění léků. Hlavní cíl byl rozšířit možnost poskytování vyšší zdravotní péče o seniory v jejich domácím prostředí bez fyzické přítomnosti asistentů a bez nutnosti častých návštěv u lékaře. Dalším cílem byla obsluha vyššího počtu seniorů bez nutnosti nábory dalších zaměstnanců – osobních asistentů. A v neposlední řadě také snížení nákladů příbuzných na zabezpečení osobní asistence.

2.1.3 Aplikace „Ergosenior“ pro ergoterapeuty

Hlavním cílem rozhovoru s ergoterapeutkou bylo zjistit, jak probíhají aktivity zaměřené na trénování paměti. Příprava na každé sezení zabere ergoterapeutce přibližně 45 minut. Hlavní částí sezení je trénink paměti, při kterém pomocí různých her a kvízů procvičuje se seniory jejich paměť. Mají např. za úkol zapamatovat si určitý počet předmětů nebo obrázků, které jsou pak zakryty. Nebo vymýšlejí co největší počet slov od zadaného písmena nebo pojmů souvisejících s daným tématem. Používají se také úryvky z pohádek, životopisy známých osobností, nebo hrátky se slovy např. anagramy, hádání rozdílů mezi obrázky apod. Ergoterapeuti často obměňují témata, aby to nenudilo seniory, ale také aby to bylo zajímavé

i pro ně samotné. Na základě získaných údajů z rozhovoru s ergoterapeutkou a prostřednictvím pozorování v „Pátečním klubu“ byla autorkou práce navržena aplikace pro ergoterapeuty, cílem které je ulehčení přípravy ergoterapeutů na aktivizační sezení a zároveň zefektivnění práce v průběhu sezení. Aplikace se zaměřuje na procvičení lidské paměti od krátkodobé až po dlouhodobou. Zároveň pomocí různých her a kvízů pomáhá seniorům vylepšovat jejich schopnost logického uvažování a podporuje jejich komunikaci. Návrh aplikace je ve fázi konceptu, po vyhodnocení všech silných a slabých stránek a uplatnění na trhu, může být návrh zpracován do prototypu. Návrh aplikace v příloze.

3. Zhodnocení výsledků a doporučení

Aplikace „Domov Sue Ryder“ byla navržena s cílem snížit vytíženost telefonů Domova s dotazy ohledně vyřizování žádostí o pobyt v Domově. Kromě toho aplikace je také určena pro samotné seniory a jejich příbuzných, kteří jsou prostřednictvím notifikací, které aplikace posílá, informovaní o stavu jejich žádosti bez nutnosti telefonicky nebo emailem kontaktovat samotný Domov.

Aplikace a portál „TeleHealth“ byly navrženy proto, aby usnadnily zaměstnancům DSR péči o seniory a možná také snížily časté návštěvy u lékaře za asistence pracovníků Domova. Díky různým funkcím a možnostem výběru typu úkolů dle potřeby každého pacienta, umožňuje neustálou kontrolu zdravotního stavu pacienta. Pro DSR by toto navrhované řešení mohlo přinést možnost zapojení dalších seniorů do programu osobní asistence a získat tak další potřebné finance pro chod domova. Pro samotné seniory a jejich blízké osoby může přinést pocit pokojnějšího života a pocitu bezpečí, díky neustálému monitorování pacientova stavu a tím i lepší spolupráce s osobními asistenty. Jak již bylo výše uvedeno, aplikace může mít dopad na menší potřebu návštěv u lékaře, což může být také přínosné pro samotné osobní asistenty, kteří tak můžou získaný čas věnovat na procvičování fyzických i psychických schopností seniorů.

Další navržená aplikace „ErgoSenior“ je primárně určena pro ergoterapeuty v DSR. Ovládání aplikace je velmi jednoduché a intuitivní, což umožňuje ergoterapeutovi rychlé vyhledání her, kvízu, písniček apod. Menu aplikace bylo navrženo na základě opisu činností, které ergoterapeuti se seniory procvičují. Aplikace by měla usnadnit práci ergoterapeutům, zkrátit jejich čas přípravy na každé sezení a také v případě nutné reakce na změny nálad seniorů nabídnout rychlý výběr nové aktivity.

I samotná firma Vodafone může tímto technologickým návrhem také sama získat. Veškeré společensky odpovědné projekty jsou ve Vodafone realizovány prostřednictvím Nadace Vodafone. Samotná firma nebo její zaměstnanci se angažují např. jen v rámci projektu „Den pro neziskovku.“ Právě vypracováním tohoto návrhu zaměstnanci Vodafone, může firma ukázat, že podporuje a dává prostor svým vlastním lidem se v rámci konceptu CSR realizovat, což může mít za následek posílení image firmy. Vodafone se tak může stát atraktivnější pro potenciální nové zaměstnance, kteří dbají právě na to, aby se jejich zaměstnavatel choval společensky odpovědně.

Zároveň je technologické řešení navrženo pro oblast, která nyní začíná být hojně sledovaná a diskutovaná. Vodafone by díky tomuto řešení mohl na sebe vztáhnout větší pozornost nejenom široké veřejnosti, ale také odborníků z oblasti CSR. Což by mohlo mít za následek zvýšení popularity firmy a její reputaci. Angažování v této oblasti by mohlo Vodafone přinést další potenciální zákazníky. Jak již bylo uvedeno výše v popisu současné situace v péči o seniory v České republice, naše populace stárne a lidí, kteří potřebují služby pečovatelských zařízení, stále přibývá. Společensky odpovědnými aktivitami zaměřenými právě na seniory může Vodafone získat nejen loajálnost svých dosavadních zákazníků ve vyšším věku, ale možná také i jejich rodinných příslušníků a známých.

4. Seznam použitých zdrojů

Knižní zdroje:

BOWEN, Howard R.: Social Responsibilities of the Businessman. 1. vyd. Iowa: University Of Iowa Press, 2013. 298 s. ISBN 978-16-093-8196-7.

DAVID, Jones: Společensky odpovědné chování se firmám vyplácí. 1. vyd., Praha: Management Press, 2014, 191 s. ISBN 978-80-7261-269-7

KOZEL, R., MYNÁŘOVÁ, L., SVOBODOVÁ, H.: Moderní metody a techniky marketingového výzkumu, 1. vyd., Praha: Grada Publishing, a.s., 2011, 304 s. ISBN 978-80-247-3527-6

KUNZ, Vilém: Společenská odpovědnost firem, 1. vyd., Praha: Grada Publishing, a.s, 2012, 208 s. ISBN 978-80-247-3983-0

RHEINWALDOVÁ, Eva: Novodobá péče o seniory, 1. vyd., Praha: Grada Publishing, a.s., 1999, 88 s. ISBN 80-7169-828-8

Elektronické zdroje:

CSR NETWORK. Deset hlavních přínosů přijetí společenské odpovědnosti firem. [online]. [cit. 2015-10-31]. Dostupný z WWW: http://www.csr-online.cz/wp-content/uploads/2012/11/Radley_Yeldar_10_hlavn%C3%ADch_prisnosu_CSR.pdf

CSR QUEST. A historic perspective of the CSR movement. [online]. 2004 [cit. 2015-09-22]. Dostupný z WWW: <http://www.csrquest.net/uploadfiles/1D.pdf>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Sociální služby. [Online]. [Citace: 22. 2. 2015]. Dostupný z WWW: [http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/B70026583D/\\$File/310035145s.pdf](http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/B70026583D/$File/310035145s.pdf)

DEMOGRAFIE. Analýza: Demografické stárnutí ČR podle výsledků projekce. [online]. 2012 [cit. 2015-05-14]. Dostupný z WWW: http://www.demografie.info/?cz_detail_clanku&artclID=824

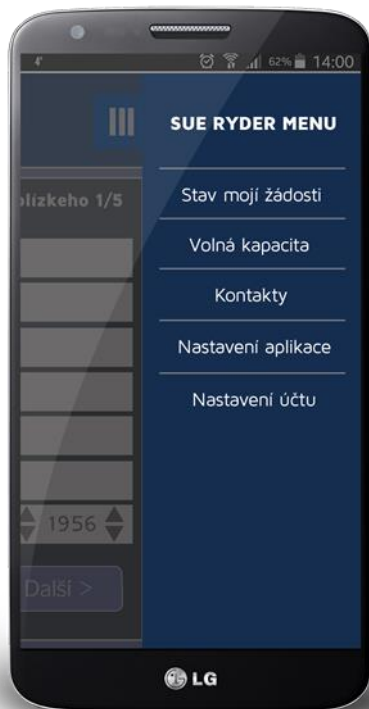
DOMOV SUE RYDER. Naše služby pro seniory. [online]. [cit. 2015-01-21]. Dostupný z WWW: <http://www.sue-ryder.cz/nase-sluzby-pro-seniory.html>

VODAFONE CZECH REPUBLIC a.s. About us. [Online]. [Citace: 3. 4. 2014]. Dostupný z WWW: <http://vodafone.com/content/index/about/about-us.html>

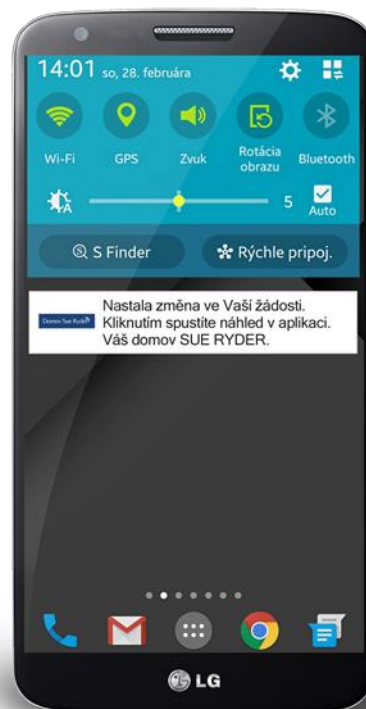
5. Přílohy

Mobilní aplikace „Domov Sue Ryder“

Menu aplikace

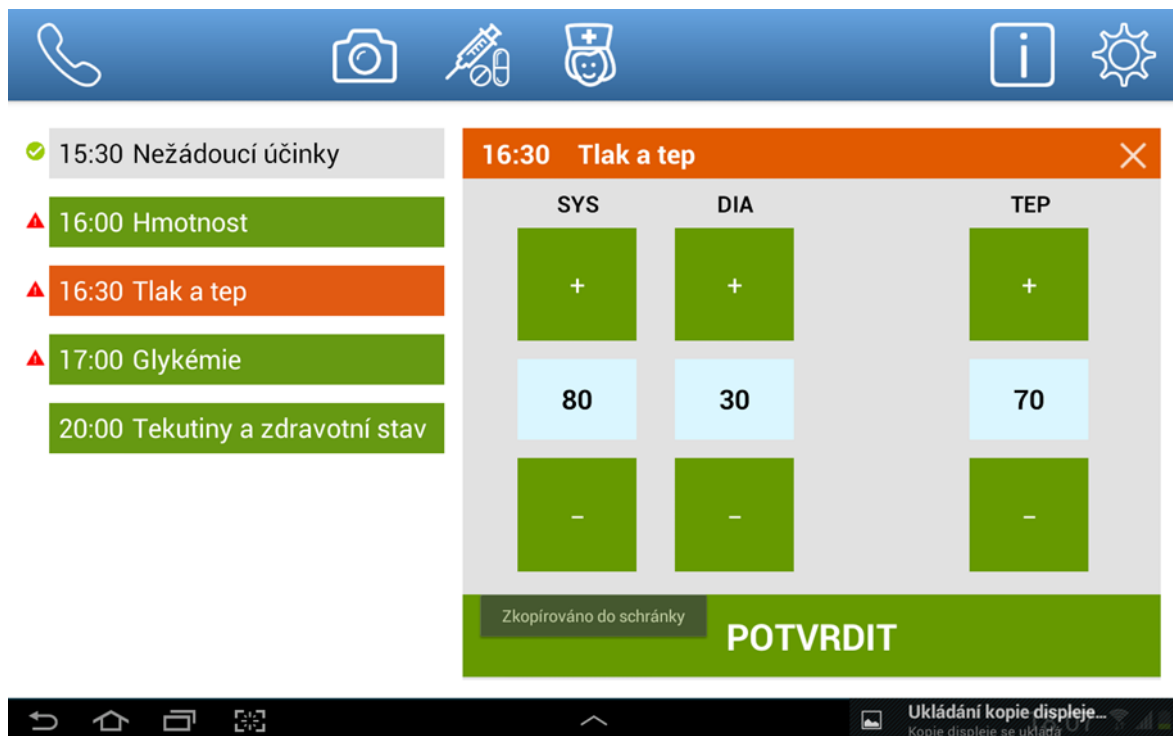


Notifikace – změna stavu žádosti

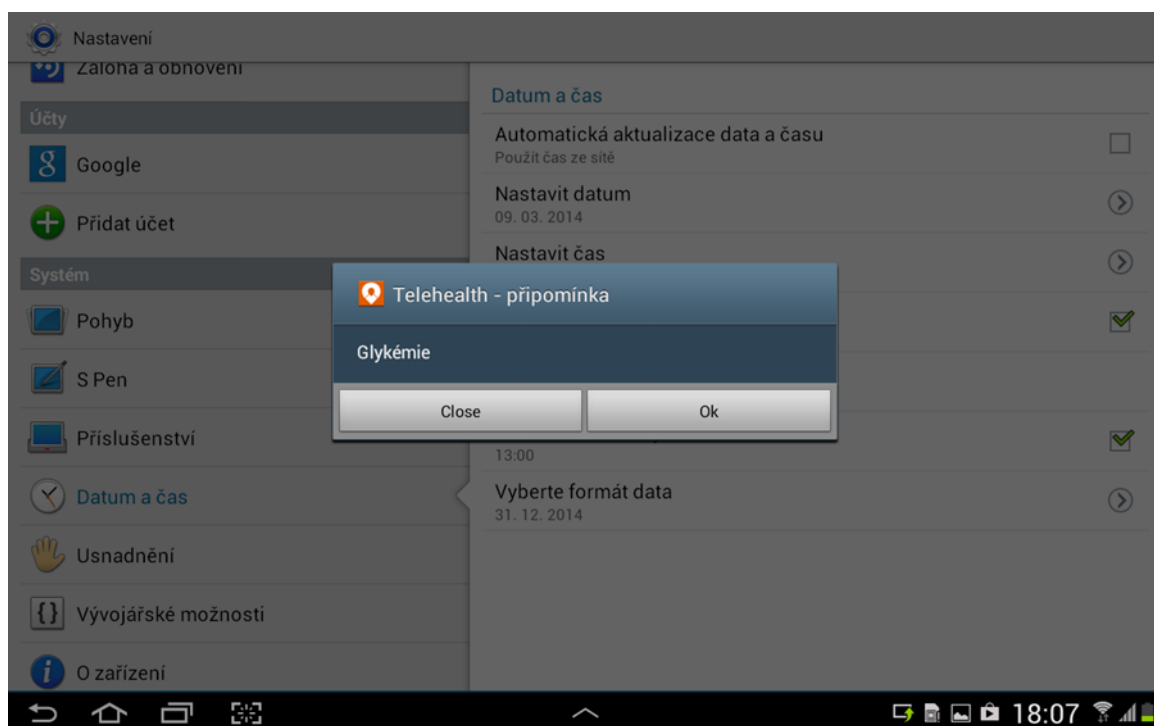


TeleHealth aplikace a portál

Obrázek – Měření tlaku a tepu



Obrázek – Ukázka „Připomínka“



Aplikace „Ergosenior“ pro ergoterapeuty

Obrázek – Menu aplikace



Obrázek – Podmenu



Obrázek – Ukázka hry „Mapy“

