

**Vysoká škola logistiky o.p.s.**

**Sociální služby poskytované seniorům v obcích  
Tovačov a Radkova Lhota**

(Bakalářská práce)

Přerov 2023

Karolina Wolfová



## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Studentka: Karolina Wolfová  
Studijní obor: LOGISTIKA  
Obor: Logistika ve službách

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 toto zadání bakalářské práce:

**Název tématu:** Sociální služby poskytované seniorům v obcích Tovačov a Radkova Lhota

**Cíl práce:** Zhodnotit nabídku sociálních služeb v domech pro seniory v obcích Tovačov a Radkova Lhota a navrhnout možnosti k jejich zlepšení.

### **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. Logistické aspekty sociálních služeb
2. Poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb v obcích Tovačov a Radkova Lhota
3. Komparativní analýza a zhodnocení sociálních služeb ve vybraných obcích
4. Návrhy a doporučení

Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

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

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

HROZENSKÁ, Martina a DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. Sociální péče pro seniory. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4138-3.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Marta Štěpánková


Datum zadání bakalářské práce:

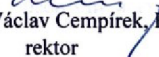
31. 10. 2022

Datum odevzdání bakalářské práce:

29. 4. 2023

Přerov 31. 10. 2022

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

  
prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.  
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 bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat předtím o této skutečnosti prorektora pro vzdělávání Vysoké školy logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byla 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 a verze nahraná do informačního systému školy jsou totožné.

V Přerově, dne 29. 04. 2023



.....

podpis



## **Poděkování**

Mé poděkování bych ráda věnovala v první řadě Ing. Martě Štěpánkové, vedoucí mé bakalářské práce, která mi byla oporou a odborným rádčem při výběru tématu této bakalářské práce, a následně při získávání potřebných informací a jejich zpracování mi poskytovala praktické poznatky a užitečné rady, které se v této práci snažím maximálně využít.

Velké díky náleží mé rodině a mým nejbližším, kteří mě ve studiu podporovali a častokrát mě obohatili o informace z vlastního života, které se týkaly problematiky sociálních služeb.

## **Anotace**

Bakalářská práce se zabývá problematikou poskytování a zhodnocení sociálních služeb seniorům ve dvou domovech pro seniory v obci Tovačov a Radkova Lhota, okres Přerov, Olomoucký kraj. Teoretická část bakalářské práce komplexně vysvětluje problematiku sociálních služeb. Praktická část práce analyzuje úroveň, kvalitu a rozsah poskytovaných sociálních služeb ve specializovaných zařízeních pro seniory-domovech pro seniory.

## **Klíčová slova**

služby, sociální služby, zařízení pro seniory, sociální politika, problematika sociální péče, zdroje financování sociální péče, zákon o sociálních službách

## **Annotation**

This bachelor thesis focuses on comparing services in two facilities specializing in providing social care services for the elderly, namely in the municipality of Tovačov and Radkova Lhota, district of Přerov, Olomouc Region. The theoretical part of the bachelor thesis comprehensively explains the issues of social services and the practical part focuses on comparing the services provided in specialized facilities for seniors, the so – called "senior houses".

## **Keywords**

social care, services, facilities for the elderly, social policy, social care issues, resources of social care financing, social services act;

# Obsah

1	Logistické aspekty sociálních služeb .....	11
1.1	Služba.....	11
1.2	Rozvoj a podpora služeb v ČR .....	14
1.3	Logistika služeb .....	15
1.3.1	Historie logistiky.....	15
1.3.2	Pravidlo „7S“ .....	16
1.4	Sociální služby.....	17
1.4.1	Garant sociálních služeb.....	17
1.4.2	Zřizovatelé a poskytovatelé sociálních služeb.....	18
1.4.3	Financování sociálních služeb .....	19
1.4.4	Uživatelé sociálních služeb .....	23
	Senior – uživatel sociálních služeb .....	24
1.4.5	Legislativní ukotvení sociálních služeb .....	24
1.5	Kategorizace sociálních služeb.....	25
	Sociální poradenství .....	25
	Služby sociální prevence .....	26
	Služby sociální péče.....	26
1.6	Sociální péče v ČR.....	26
1.7	Služby sociální péče v ČR.....	27
2	Poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb v obcích Tovačov a Radkova Lhota ..	30
2.1	Tovačov a jeho okolí.....	30
2.2	Domov pro seniory Tovačov, p. o. ....	30
2.2.1	Cíle, zásady a poslání Domova.....	31
2.2.2	Cílové skupiny Domova.....	32
2.2.3	Ubytovací služby a stravování.....	32
2.2.4	Poskytované služby klientům Domova.....	34

2.3	Radkova Lhota a její okolí .....	36
2.4	Domov pro seniory Radkova Lhota, p. o. ....	36
2.4.1	Cíle, zásady a poslání Domova.....	37
2.4.2	Cílové skupiny Domova.....	38
2.4.3	Ubytovací služby a stravování.....	38
2.4.1	Poskytované služby klientům Domova .....	40
3	Komparativní analýza a zhodnocení sociálních služeb ve vybraných obcích.....	42
3.1	Vyhodnocení dotazníků .....	42
3.2	Zhodnocení sociálních služeb ve vybraných obcích.....	56
3.2.1	Zhodnocení sociálních služeb v Domově pro seniory Tovačov p. o. ....	56
3.2.2	Zhodnocení sociálních služeb v Domově pro seniory Radkova Lhota p. o. 57	
3.3	Srovnání nabízených služeb v Domovech .....	58
4	Návrhy a doporučení .....	59
4.1	SWOT analýza Domova pro seniory Tovačov p. o. ....	59
4.2	Vyhodnocení SWOT analýzy .....	63
4.3	SWOT analýza Domova pro seniory Radkova Lhota p. o. ....	64
4.4	Vyhodnocení SWOT analýzy .....	68
4.5	Návrhy a doporučení pro zlepšení sociálních služeb .....	69
	Závěr.....	71
	Seznam zdrojů.....	73
	Seznam grafických objektů.....	75
	Seznam příloh .....	77

# Úvod

Slovo stáří, v latině „Aetas“, kterého se lidská populace obává již od doby prvních záznamů svého vzniku, vyjadřuje nevyhnutelný stav pro každou lidskou bytost. Díky této obavě postupem času vznikaly specializovaná zařízení podpořená obory, vyhláškami, zákony a opatřeními, které mají pomoci lidem v pokročilém věku.

Z hlediska zdravotnických služeb jsou vyspělé státy světa na nejvyšší úrovni a lidé se postupně dožívají vyššího a vyššího věku. Tomuto faktu musí být uzpůsobena celá sociální politika a lokální podpora seniorů. Mezi vyspělé státy světa řadíme i naši Českou republiku, která je v oblasti zdravotnictví a jeho určitých oborech světovou špičkou.

Cílem bakalářské práce je zhodnotit nabídku sociálních služeb v domech pro seniory v obcích Tovačov a Radkova Lhota a navrhnout možnosti k jejich zlepšení.

Bakalářská práce je rozdělena do čtyř, po sobě navazujících kapitol. První kapitola je zaměřena především na teoretickou problematiku sociálních služeb. Primárně z hlediska poskytování sociálních služeb, financování ze zdrojů sociální politiky České republiky a v neposlední řadě z pohledu logistiky. Dále blíže seznamuje s pojmy služba, služby v ekonomice České republiky, logistika služeb, včetně historie a vývoje, následně podrobně definuje sociální služby z hlediska zřizovatelů a poskytovatelů, uživatelů a zdrojů jejich financování.

Druhá kapitola práce je věnována poskytovatelům a uživatelům sociálních služeb ve vybraných obcích Tovačov Radkova Lhota. Dále jsou zde v této kapitole popsány nabízené a poskytované sociální služby v jednotlivých domovech pro seniory a je zanalyzován chod a fungování obou domovů pro seniory se zaměřením na ekonomickou situaci a logistiku služeb.

Ve třetí kapitole je provedena komparativní analýza sociálních služeb v daných domovech pro seniory. Komparativní analýza vychází z dotazníkové metody, kdy pomocí této analýzy jsou vyhodnoceny odpovědi anonymních respondentů z obou dotázaných domovů pro seniory.

Ve čtvrté kapitole bakalářské práce jsou sestaveny SWOT analýzy k jednotlivým domovům pro seniory na základě získaných dat, údajů a informací z místních šetření v domovech. Ze subjektivních analýz jsou čerpány návrhy a doporučení ke zlepšení sociálních služeb ve vybraných domovech pro seniory. Dále se kapitola věnuje celkovému zhodnocení chodu domovů a případným návrhům ke zlepšení jejich fungování.

Pro vypracování bakalářské práce a výsledných šetření byly použity veřejně dostupné zdroje, odborná literatura, sbírky zákonů České republiky a interní zdroje obou organizací. Při zpracování bakalářské práce byla použita metoda komparativní analýzy relevantních informací, dotazníkové šetření a metoda SWOT analýzy.

# 1 Logistické aspekty sociálních služeb

První kapitola je zaměřena především na teoretickou problematiku sociálních služeb. Primárně z hlediska poskytování sociálních služeb, financování ze zdrojů sociální politiky České republiky a v neposlední řadě z pohledu logistiky. Dále blíže seznamuje s pojmy služba, služby v ekonomice České republiky, logistika služeb, včetně historie a vývoje, následně podrobně definuje sociální služby z hlediska zřizovatelů a poskytovatelů, uživatelů a zdrojů jejich financování.

## 1.1 Služba

Pojem služba vznikl odvozením od slova sloužit, které má původ z latinského výrazu „servicium“, které v doslovném překladu znamená otroctví. Je velmi obtížné jednoznačně pojem služba definovat, a proto se využívají jiné definice v ohledu na odvětví, kde je služba poskytována či využívána.

V ekonomii či managementu se pojem služba definuje jako poskytnutý zdroj nebo výstup práce poskytovatele, které nelze skladovat, vlastnit a nemají dobu expirace, respektive se nemohou zkazit. V managementu se dle Kotlera definuje následovně - *„Služba je činnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je naprosto nehmotelná a nevytvoří žádné nabyté vlastnictví. Její realizace může, ale nemusí být spojena s faktickým výrobkem.“*. [1, s. 490]

**Základními vlastnostmi služby jsou dle Haláska:**

- Nehmotnost
- Neoddělitelnost
- Heterogenita
- Zničitelnost
- Nemožnost vlastnictví

### **Nehmotnost**

Nehmotnost či nehmotelnost je základní vlastností služby, jelikož před jejím pořízením, není možné si ji prohlédnout, ani vyzkoušet. Díky tomuto aspektu je zákazník nucen zjišťovat dodatečné informace o poskytovateli služeb, a to především charakteru

referenčního, cenového a morálního. V očích zákazníka tak služba evokuje větší pocit rizika a vede jej k důkladnému procesu výběru správného poskytovatele. [3]

Níže uvedenou tabulkou (Tab. 1.1) jsou vysvětleny stupně nehmotnosti služeb.

Tab 1.1 Stupně nehmotnosti služeb

Stupeň nehmotnosti	Služby pro organizace	Služby pro spotřebitele
Služby nehmotné	Franchising	Vzdělávání
Služby s přidanou hodnotou k hmotnému produktu	Reklama Pojišťovací služby Bankovní služby	Úklidové služby Čistírny oděvů a úklidové služby
Služby zpřístupňující hmotný produkt	Logistika Výzkum a vývoj	Maloobchod Poštovní a zásilkové služby

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Mezi služby nehmotné jsou řazeny služby obsahující duševní vlastnictví. Jedná se o nehmotný statek, který je nedílnou součástí poskytování služby, bez kterého by služba neměla patřičný efekt nebo by nemohla být poskytována v adekvátním rozsahu a kvalitě. Služby s přidanou hodnotou k hmotnému produktu poskytují příjemci služby dodatečnou hodnotu a vzbuzují v příjemci pocit silnějšího uspokojení při využití původně nabízené služby. Služby zpřístupňující hmotný produkt jsou nezbytnou součástí k samotné realizaci služby. Jako ideální příklad pro praktické vysvětlení výše uvedené tabulky je možné uvést provozování řetězce rychlého občerstvení McDonald. Nehmotnou službou poskytovanou příjemci je zajištění provozovny na základě smlouvy mezi poskytovatelem franšizy a franšizantem, který za franšizu platí jednorázové nebo pravidelné platby poskytovateli. Přidanou hodnotou franšizantovi je celosvětově rozšířená reklama, kterou globálně zajišťuje poskytovatel franšizy, případně lokální reklamu zajišťuje franšizant dle analýzy lokálního trhu.

Logistika surovin, potřebných pro přípravu občerstvení, zajištěná z centrálního skladu poskytovatele franšizy umožňuje franšizantovi poskytovat služby svým zákazníkům. [3]



### **Neoddělitelnost**

Službu je možné vykonávat pouze v reálném čase, a to za přítomnosti zákazníka a poskytovatele zároveň. Bez jednoho z článků služby nelze samotnou službu vykonat a ani ji uskladnit do doby, kdy se zákazník a poskytovatel setkají. Neoddělitelnost rozděluje služby na služby spojené s konkrétním místem nebo konkrétním poskytovatelem a zpravidla se služba zakoupí a až následně je vykonána.

### **Heterogenita**

Heterogenita neboli proměnlivost, služby zajišťuje její unikátnost. Lze tedy konstatovat, že každá vykonávaná služba se liší od stejné vykonané služby stejným poskytovatelem, a zároveň každý poskytovatel se odlišuje od druhého při poskytování stejné služby. Heterogenita služby neumožňuje pro zákazníka predikovat kvalitu poskytovatele ani kvalitu samotné poskytované služby.

### **Zničitelnost**

Zjednodušeně řečeno, služby nelze skladovat ani uchovat pro budoucí potřeby v jakékoliv formě. Díky pomíjivosti, je možné zároveň označit služby jako netrvanlivé a zřizované k okamžité spotřebě. Pro zákazníka je velmi složité službu reklamovat a nechat replikovat, proto je zákazník vždy limitován schopnostmi a možnostmi poskytovatele.

### **Nemožnost vlastnictví**

Oproti nákupu zboží, kdy na zákazníka přechází samotná podstata vlastnictví daného zboží, u poskytování služeb nelze na zákazníka zakoupením služby převést její vlastnictví. Z pohledu zákazníka je službu možné pouze konzumovat.

V důsledku výše uvedených vlastností služeb je zapotřebí, aby poskytovatelé dbali základního charakteru služeb a vždy poskytovali patřičnou kvalitu. Oproti tomu by zákazník měl vždy žádat individuální přístup od poskytovatele, jelikož dle samotné definice služby, se jedná o unikátní a neopakovatelný proces, jak získat hmotné i nehmotné statky. [3]

## 1.2 Rozvoj a podpora služeb v ČR

Česká republika (dále jen ČR) je poměrově k Evropské Unii malou otevřenou tržní ekonomikou bez výrazných finančních výkyvů. Díky převládajícímu trendu výkonnosti služeb na celém HDP ČR, které je službami tvořeno z více než 62 % (údaj z roku 2020), je ČR závislá na poskytování kvalitních služeb a je nucena tento sektor iniciativně podporovat a rozvíjet. [6]

### Základní odvětví služeb v ČR:

- Finanční a bankovní služby
- Právní a poradenské služby
- Opravy a jiná řemeslná práce
- Cestovní ruch a ubytovací služby
- Pohostinství
- Zprostředkování obchodu
- Logistika a skladování
- Zábavní průmysl
- Veřejná správa a sociální služby

V teorii i praxi se vyskytuje nespočet faktorů, které ovlivňují rozvoj a podporu služeb. Jako nejsilnější faktor vnímáme demografický a sociální vliv na poskytované služby. Dále je nutno zmínit politické, právní, ekonomické a technologické faktory, které působí na rozvoj služeb menším, ale nikoliv zanedbatelným, vlivem. [2]

V ČR se již delší dobu potýkáme s plošným stárnutím obyvatelstva, které zapříčinilo, že čím dál větší procento naší populace potřebuje a bude v blízké době potřebovat zajistit komplexní péči a služby v oblastech od zdravotnictví přes sociální služby, až po správu majetku a pojišťovnictví. Stárnutí populace je způsobeno nepoměrem mezi přírůstkem obyvatelstva a přirozenou úmrtností. V roce 2022 byl přirozený přírůstek v ČR 111 800 novorozených dětí oproti přirozeným úmrtím, kterých bylo 139 900. [6]

Mezi sociální vlivy, které mají výrazný dopad na rozvoj a zkvalitňování služeb řadíme růst zaměstnanosti a rovnoprávnost žen, které dříve zastávaly tzv. tradiční domácí práce, které se podařilo pozitivně přenést na trh práce. Jedná se především o služby spojené s chodem domácností a nejčastěji o péči o děti a seniory.

Tyto ryze dříve praktikované služby ve vlastní domácnosti postupem času přešly ke službám, které dnes zabezpečují tisíce pracovních míst a zajišťují kvalitní start do života až po důstojné dožití. Výkyvy a změny v politické a ekonomické situace mají vliv především na státní podporu služeb a veřejné služby, které jsou základním pilířem fungování státní správy a jednotlivých samosprávních celků – obcí, měst a krajů. [7]

## 1.3 Logistika služeb

### 1.3.1 Historie logistiky

První záznam o logistice můžeme datovat na počátek 9. století n. l. za vlády byzantského krále Leontose VI., zvaného Moudrý, kterého lze označit jako průkopníka logistiky.

Za jeho vlády se byzantská říše rozrůstala a neustále válčila o nová teritoria. Nepřetržité války a potřeba špičkového vojenství dala vzniku logistiky, kterou Leontos VI. popisuje jako potřebu „*vlastní vojáky musím zaplatit, vyzbrojit, ochránit, připravit na tažení, počítat s časem, terénem a možnostmi protivníka*“. [8, s. 12]

Do první poloviny 19. století byla logistika vnímána jako teorie, která počítá s čísly a nejvíce využívána ve vojenství, jelikož historie ukazuje, že nejvíce materiálních a nemateriálních statků bylo využito právě ve vojenství a plánování. Od začátku 20. století, konkrétně roku 1912, se logistika začlenila do hospodářství většiny vyspělých států a sloužila převážně pro obchodní styky mezi sousedními státy ale i zámořskými regiony (Evropa – USA, USA – Japonsko apod.)

Dalším významným mezníkem bylo období po První světové válce, kdy celý svět byl zasažen a ovlivněn vývojem poválečné Evropy. Bylo zapotřebí znovu vybudovat základní pilíře států a disciplína logistiky této obnově výrazně napomohla.

Roku 1926 v Japonsku byla panem Kiichito Toyotou vymyšlena disciplína JIT, neboli Just in Time. Jednalo se o doposud nejefektivnější pojetí logistiky, které mělo velmi jednoduchý princip. Být včas na konkrétním místě a udržovat minimum zásob na vlastním skladě a vázat minimum kapitálu v zásobách. Mnozí pana Toyotu označovali jako „*pan Efektivita*“.

Po konci Druhé světové války se logistika začala hojně šířit do soukromého sektoru zboží a služeb až do podoby, jak ji známe a vnímáme dnes.

Vznikaly zcela nové vědní obory, které byly pro logistiku novým impulzem. Jednalo se především o operační výzkum, který zahrnuje lineární programování, rozvojové plány a mapy a optimalizační metody. Tyto metody operačního výzkumu jsou uplatňovány až do dnešních dnů. [10]

Logistika v 21. století je velmi propracovaná a komplexní disciplína, na jejímž fungování závisí chod převážné většiny států světa. Export a Import, tvořící základní prvek ekonomik téměř z celého světa, by bez logistiky, řízení a důkladného plánování nemohl existovat.

### 1.3.2 Pravidlo „7S“

Přesná definice pojmu logistika služeb neexistuje, nicméně nejvhodnější definicí je, dle Štěpánkové, následující tvrzení: „*Každá služba by měla být logisticky zabezpečena tak, aby bylo poskytováno:*“ [4, s. 10]

- **Správný produkt** lze definovat tak, že se jedná o produkt, který přímo reflektuje poptávku a splňuje očekávání zákazníka,
- **Správného zákazníka** můžeme identifikovat jako fyzickou nebo právnickou osobu, která disponuje adekvátními prostředky na nákup zboží či služeb,
- **Správné množství** odpovídá (je rovno nebo vyšší) množstevním požadavkům poptávky,
- **Správná kvalita** zajišťuje dlouhotrvající užitnou hodnotu zboží a služeb, která je pro zákazníka stěžejní,
- **Správné místo** označuje střet poptávky a nabídky,
- **Správný čas**, případně správné načasování, umožňuje přesně zajistit pokrytí poptávky v okamžiku jejího vzniku,
- **Správná cena** splňuje hodnotové očekávání zákazníka a zajišťuje prodejnost zboží a služeb v krátkém časovém úseku (Schéma 1.1). [12]

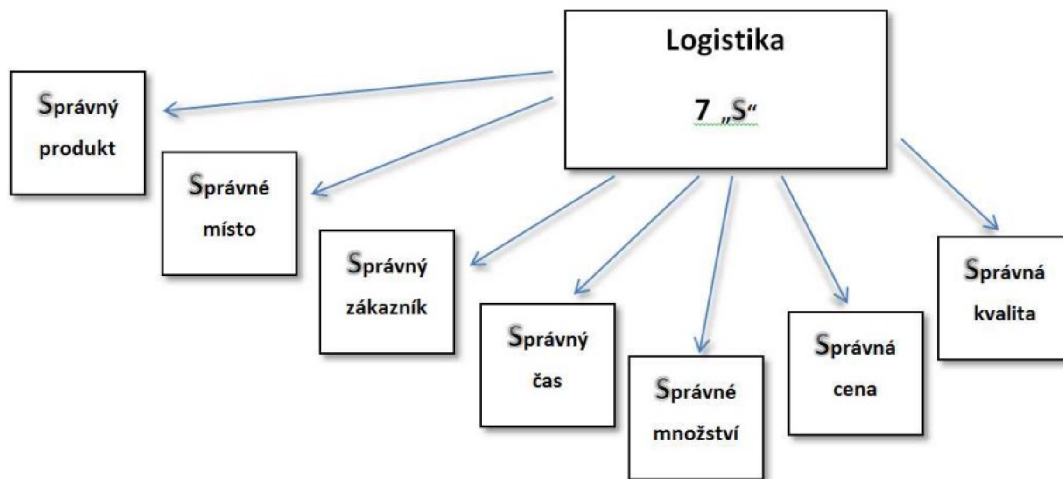


Schéma 1.1 Diagram Logistiky „7S“  
Zdroj: vlastní zpracování dle [12]

Schéma 1.1 je výsledkem pravidla „7S“ potřeba správně definovat poskytovatele konkrétní služby a spojení s jeho zákazníkem.

## 1.4 Sociální služby

Sociální služby jsou činnosti, které podporují a napomáhají osobám se sociálně začlenit do společnosti nebo zamezují jejich vyloučení. Primárně jsou poskytovány osobám společensky znevýhodněným a jejich cílem je zlepšit postiženým osobám kvalitu jejich soukromého a společenského života, případně jim napomáhají se znovu začlenit do společnosti. Zároveň vytvářejí i ochranný prvek pro společnost před vlivem a riziky spojenými se společensky znevýhodněnými osobami.

### 1.4.1 Garant sociálních služeb

Sociální služby jsou součástí politiky sociálního zabezpečení a jejich problematiku v České republice zajišťuje a metodicky vykonává Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) a legislativně objasňuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a k němu navazující vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. [3]

MPSV řídí a koordinuje problematiku systému sociálních služeb, do kterého řadíme:

- Sociální služby,
- Sociální práci,
- Sociální bydlení,
- Sociální začleňování,
- Stárnutí populace,
- Rozvoj politiky aktivního stárnutí.

Hlavním úkolem MPSV je příprava dlouhodobých systémových opatření a příslušných právních předpisu, podpora rozvoje kvality poskytovaných sociálních služeb, plánování sítě sociálních služeb v krajích a obcích, které směřují k zajištění potřeby lidí a zvyšování odbornosti a kvality poskytovaných služeb s důrazem na ochranu práv uživatelů služeb.[4]

#### **1.4.2 Zřizovatelé a poskytovatelé sociálních služeb**

Významný podíl v problematice sociálních služeb zastupují kraje, obce a nestátní neziskové organizace.

Kraje a obce zjišťují reálné potřeby postižených osob a zajišťují zdroje k jejich pokrytí. Skrze informační systém MPSV zajišťují kraje a obce dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb lokálním postiženým osobám a zprostředkovávají kontakt s poskytovatelem sociálních služeb.

Kraje zřizují sociální služby skrze vlastní organizační složky nebo příspěvkové organizace, kdy samotným poskytovatelům zajišťují dotace na jejich provoz z vlastních rozpočtů, státního rozpočtu nebo evropských dotačních titulů na sociální problematiku.

Fungování obcí v oblasti sociálních služeb je regulováno zákonem o obcích, ze kterého mají obce povinnost zajistit občanům základní standard sociálních služeb v místě své působnosti. Obce zřizují především terénní sociální služby a pečovatelské služby, které hradí z vlastního rozpočtu, sledují kvalitu a úroveň poskytovaných služeb a kontrolují hospodaření vlastních zařízení – příspěvkových organizací nebo organizačních složek. [3]

## **V neposlední řadě stojí nestátní neziskové organizace, kam řadíme:**

- Občanská sdružení,
- Obecně prospěšné společnosti,
- Církevní organizace,
- Jednotlivce poskytující sociální služby.

Způsob poskytování sociálních služeb je závislý na rozhodování, komu a jak bude služba poskytnuta. Proto vyplývá z potřeb jednotlivců či zájmových skupin a je řešen na úrovni obce či jednotlivců. Jednotlivci a obce mají totiž okamžitou a přesnou znalost o lokální problematice a potřebách zasažených osoby v přesném místě a čase. Z toho vyplývá, že základním stavebním kamenem problematiky sociálních služeb je spolupráce všech jejich zřizovatelů a poskytovatelů od celostátní úrovně – MPSV, až po jednotlivce poskytující sociální služby. [3]

### **1.4.3 Financování sociálních služeb**

V České republice funguje vícezdrojové financování sociálních služeb, do kterého patří:

- Dotace ze MPSV (ve výši 29 %),
- Příspěvek na péči (ve výši 20 %),
- Vlastní zdroje osob využívajících sociální služby (ve výši 21 %),
- Kraje a obce (ve výši 17 %),
- Veřejné zdravotní pojištění (ve výši 5 %),
- Příjmy z fondů Evropské unie (ve výši 2 %),
- Ostatní zdroje (zbývajících 6 %). [11]

#### **Dotace z MPSV**

Všem poskytovatelům sociálních služeb, registrovaných v registru poskytovatelů, zajišťuje finanční zdroje Ministerstvo práce a sociálních věcí formou dotací, a to na základě §101a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Dotace jsou poskytovány na zajištění chodu a fungování poskytovatelů sociálních služeb a jsou určeny k financování běžných výdajů spojených s poskytováním sociálních služeb na základě představeného střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb.

## **Příspěvek na péči**

Příspěvek na péči, tzv. dotace na hlavu, je poskytován dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, osobám, které jsou dlouhodobě indisponovány z důvodu nepříznivého zdravotního stavu a jsou odkázáni na pomoc jiné osoby při péči o osobu vlastní. Na základě vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, jsou příspěvky na sociální péči určeny na pokrytí nákladů spojených se sociálním poradenstvím, osobní asistencí, příspěvky na pečovatelskou službu, průvodcovské a předčitatelské služby. Dále se uplatňují v oblasti podpory samostatného bydlení, zajišťují úhradu odlehčovacích služeb, úhradu nákladů spojených s pobytovými službami denních či týdenních stacionářů, domovů pro osoby se zdravotním postižením, domovů pro seniory nebo domovů se zvláštním režimem a na další formy sociální péče vymezené předmětnou vyhláškou.

Výše příspěvku na péči v roce 2022:

- Výše příspěvku pro osoby do 18 let věku činí za kalendářní měsíc:
  - 300 Kč, jde-li o stupeň I (lehká závislost),
  - 6 600 Kč, jde-li o stupeň II (středně těžká závislost),
  - 13 900 Kč, jde-li o stupeň III (těžká závislost),
  - 19 200 Kč, jde-li o stupeň IV (úplná závislost).
- Výše příspěvku pro osoby starší 18 let činí za kalendářní měsíc:
  - 880 Kč, jde-li o stupeň I (lehká závislost),
  - 4 400 Kč, jde-li o stupeň II (středně těžká závislost),
  - 12 800 Kč, jde-li o stupeň III (těžká závislost),
  - 19 200 Kč, jde-li o stupeň IV (úplná závislost). [14]

Při posuzování péče o vlastní osobu pro účely stanovení stupně závislosti se hodnotí schopnost zvládat tyto úkony:

- příprava stravy, podávání, porcování stravy, přijímání stravy, dodržování pitného režimu,
- mytí těla, koupání nebo sprchování, péče o ústa, vlasy, nehty, holení, výkon fyziologické potřeby včetně hygieny,
- vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh, sezení, schopnost vydržet v poloze v sedě, stání, schopnost vydržet stát,



- přemísťování předmětů denní potřeby, chůze po rovině, chůze po schodech nahoru a dolů,
- a mnoho dalších parametrů vymezených v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. [14]

Mezi financováním jednotlivých druhů poskytovaných sociálních služeb existují rozdíly, které jsou závislé na druhu poskytované služby a na zřizovateli.

#### **Zdroje příjmů jsou následující:**

- státní dotace a granty; dotace ze strukturálních fondů;
- příspěvky zřizovatelů; příjmy od uživatelů; příjmy z veřejného zdravotního pojištění;
- příspěvky na péči; příspěvky samosprávných celků;
- dary a vedlejší hospodářská a mimořádná činnost. [15]

#### **Vlastní zdroje osob využívajících sociální služby**

Osoby využívající sociální služby, případně členové jejich rodiny, mají velmi významný podíl na financování sociálních služeb. Financování sociálních služeb z vlastních zdrojů pochází z důchodů zasažených osob, a to například ze:

- starobního důchodu,
- příjmů ze závislé činnosti,
- příjmů z podnikání,
- renty,
- příspěvků ze státního rozpočtu.

#### **Kraje a obce**

Od ledna roku 2015 přešly kompetence ohledně financování sociálních služeb do rukou krajů a obcí, kdy zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, stanovuje procentuální podíl každého kraje v ČR na celkovém ročním objemu finančních prostředků, které jsou vyčleněny ze státního rozpočtu. Povinností krajů a obcí je určování distribuční sítě sociálních služeb, dle potřeb obyvatel žijících na území samosprávných celků. [15]

### **Veřejné zdravotní pojištění**

Na základě sjednaného veřejného zdravotního pojištění mají klienti pojišťoven nárok na poskytnutí příspěvku na sociální služby. Druh a výše příspěvku je specifikována v interních směrnicích jednotlivých zdravotních pojišťoven.

### **Příjmy z fondů Evropské unie**

Dalším finančním zdrojem pro krytí sociálních služeb je Evropská unie, primárně Evropský sociální fond. Ročně je od Evropského sociálního fondu kumulativně poskytnuto více než 10 mld EUR na podporu sociálních služeb všem členským státům EU. [26]

### **Ostatní zdroje**

Mezi ostatní zdroje financování sociálních služeb řadíme například platby od Úřadu práce. Zřizovatelé sociálních služeb, díky sponzorským darům a sbírkám, získávají mimořádné zdroje financování, které jsou nedílnou a nezbytnou součástí jejich celkových příjmů finančních prostředků. Poskytovatelé sociálních služeb ze soukromého sektoru nejsou začleněni do dotačního systému ze státního rozpočtu, mohou se však ucházet o granty, a to např. od MPSV. [26]

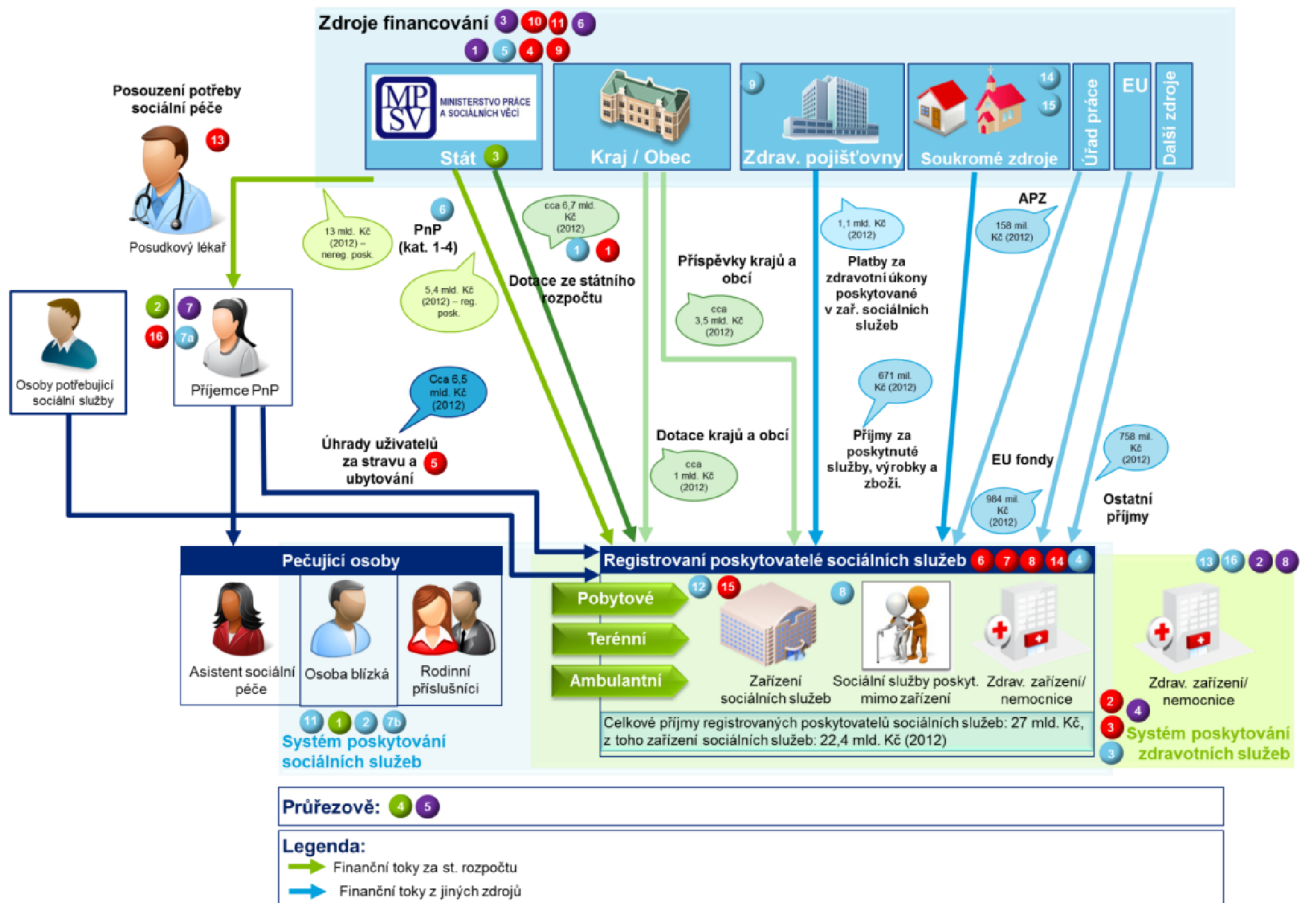


Schéma 1.2 Zdroje financování sociálních služeb ČR.  
Zdroj: [16]

Schématem 1.2 jsou graficky znázorněny toky a zdroje financování sociálních služeb na území ČR.

#### 1.4.4 Uživatelé sociálních služeb

Uživatelem sociálních služeb na území ČR je osoba, která se ocitla v nepříznivé sociální situaci nebo osoba ohrožená sociálním vyloučením. Jako uživatele dále označujeme osoby, které nejsou schopny samostatně zabezpečit své základní životní potřeby a jsou odkázány na pomoc druhých. V ČR je oprávněným uživatelem sociálních služeb každý občan České republiky, občan jiného členského státu Evropské Unie, který v ČR pobývá více než 3 měsíce, osoby s trvalým pobytem na území ČR, jimž byl poskytnut azyl – mezinárodní ochrana. Všechny oprávněné osoby nebo skupiny osob vymezuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisu. [17]

## **Senior – uživatel sociálních služeb**

Definovat pojem senior je možné z lékařského či demografického hlediska. Z lékařského hlediska je seniorem označována osoba od věku 75 let. Demograficky je seniorem označována osoba, která má nárok na odchod do starobního důchodu, který je v současné době stanoven na 65 let věku. [17]

Podmínky nároku na starobní důchod upravuje § 29 zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů.

### **Dle Mühlpachra rozlišujeme 3 druhy stáří:**

- Biologické stáří
- Sociální stáří
- Kalendářní stáří

V případě biologického stáří se jedná o přirozené a nevyhnutelné biologické procesy vedoucí ke změnám tělesné i duševní stránky člověka. Sociálním stářím je označován stav, kdy dojde ke splnění určitého kritéria, nejčastěji dovršení určitého věku, které je vnímáno jako věk pro odchod do starobního důchodu.

Ze sociálního pohledu se tento stav vysvětluje jako nová sociální událost, která s sebou přináší novou etapu, nové překážky a nová úskalí lidského života. Kalendářním stářím je myšleno překročení věku 65 let, nicméně to ne vždy musí znamenat, že se člověk cítí být starým. [18]

### **1.4.5 Legislativní ukotvení sociálních služeb**

Základní legislativa pro sociální služby je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, který upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory osobám v nežádoucí sociální situaci, skrze sociální služby a příspěvek na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. [13]

Dále také zákon upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, u poskytovatelů zdravotních služeb, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních. [13]

Zákon o sociálních službách a navazující vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, s účinností od 1. 1. 2010 zavedly v problematice sociálních služeb dvě významné změny:

- Změny při zavádění příspěvku na péči, které určují, jak si příjemce má sociální služby obstarat a hradit a
- novou kategorizaci sociálních služeb.

## **1.5 Kategorizace sociálních služeb**

Sociální služby jsou dle svého charakteru členěny na:

- Sociální poradenství
- Služby sociální prevence
- Služby sociální péče. [3]

### **Sociální poradenství**

Sociální poradenství je možné rozdělit na základní a odborné sociální poradenství. Základní sociální poradenství poskytuje zasaženým osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace a je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb, kterou jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni postiženým osobám zajistit v reálném čase a řádné kvalitě. [4]

Odborné sociální poradenství, dle Štěpánové *poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů. Jde zejména o problémy v manželském nebo mezi generačním soužití, v péči o děti, starší a zdravotně postižené osoby, o osoby propuštěné z výkonu trestu. Odborná pomoc je zaměřena na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné sociální situace člověka.* [4, s.171]

## **Služby sociální prevence**

Služby sociální prevence se zaměřují na stav, který může vést k sociálnímu vyloučení osob nebo na osoby, které o sebe nemohou pečovat z důvodu věku, zdravotního či sociálního stavu.

Do služeb sociální prevence řadíme:

- Služby včasné pomoci,
- Služby pomáhající při získávání nebo obnovení sociální suverenity,
- Služby zabezpečující podmínky pro přežití klientů.

Služby včasné pomoci mají předcházet krizi a zhoršení kvality života a jsou podporou pro klienti v oblasti prevence. Mezi služby včasné pomoci řadíme kontaktní práce a ranou intervenci. [4]

Mezi služby pomáhající při získávání nebo obnovení sociální suverenity patří poradny, denní stacionáře, domy na půl cesty, podporovaná zaměstnání, terapeutické komunity azylové bydlení a krizová pomoc. Všechny tyto služby nabízejí a poskytují klientovi pomoc při hledání řešení z obtížné životní (sociální) situace.

V případě, že zasažené osoby nejsou schopny si zajistit základní životní potřeby vlastními silami, mohou využít, v rámci služeb zabezpečujících podmínky pro přežití, denní centra a noclehárny, kde jsou jim poskytnuty základní potřeby – hygiena, nocleh, jedno teplé jídlo denně a ošacení. [4]

## **Služby sociální péče**

Služby sociální péče napomáhají potřebným lidem zajistit si fyzickou i psychickou soběstačnost a nabízejí pomoc při zvládnutí úkonů péče o vlastní osobu.

### **1.6 Sociální péče v ČR**

Základním cílem sociální péče v ČR je zachovat lidskou důstojnost, rozvíjet schopnosti zasažených jedinců i skupin, zabezpečit soběstačnost a poskytovat služby v zájmu jedinců a skupin v odpovídající kvalitě. Pro zajištění kontinuity sociální péče MPSV spolupracuje s vládou ČR a s lokálními i světovými organizacemi, jako je Evropská unie, Organizace Spojených Národů, OECD a s dalšími mezinárodními organizacemi zabývajícími se celosvětovou sociální politikou. [11]

Úkolem sociální péče v ČR je obstarat nebo poskytnout součinnost při:

- péči o vlastní osobu v běžném životě,
- základní hygieně, obstarání stravy,
- ubytování,
- chodu domácnosti,
- vzdělávání, poradenství a terapeutických službách,
- uplatňování práv a oprávněných zájmů. [11]

## 1.7 Služby sociální péče v ČR

### **Osobní asistence**

Osobní asistence je poskytována osobám se zdravotním postižením a seniorům v případě, kdy nejsou samostatně schopni zvládnout základní činnosti, jako je osobní hygiena, chod domácnosti a jiné činnosti, které vyžadují součinnost jiné osoby. Služby osobní asistence jsou hrazené z vlastních prostředků postižených jedinců, nicméně často bývají hrazeny ze sociálních příspěvků, které jsou poskytovány státem.

### **Pečovatelské služby**

Pro osoby se sníženou schopností soběstačnosti vlivem pokročilého věku, onemocnění nebo zdravotního postižení, je poskytována pečovatelská služba v prostorách vlastní domácnosti nebo v zařízeních specializovaných na sociální služby.

Tyto služby jsou hrazeny z vlastních zdrojů, případně bezplatně pro rodiny s novorozеныmi trojčaty a více dětmi najednou nebo účastníkům odboje a jejich pozůstalým starších 70 let.

### **Tísňová péče**

Jedná se o tísňovou telefonní nebo elektronickou linku pro osoby, které jsou v riziku ohrožení zdraví a života. Tato služba je hrazena z veřejného rozpočtu a ze soukromých zdrojů.

### **Průvodcovské a předčitatelské služby**

Při problémech s orientací nebo komunikací v důsledku pokročilého věku nebo zdravotního stavu mohou postižené osoby využít ambulantní nebo výjezdové služby, které jim pomohou zajistit vlastní potřeby a záležitosti. Zmíněné služby jsou hrazeny z vlastních zdrojů příjemců služby.

### **Podpora samostatného bydlení**

V domácnostech osob se zhoršeným zdravotním stavem lze využít výjezdovou službu podpory samostatného bydlení, která má za úkol pomoci při zajištění chodu domácnosti, terapiích či uplatnění a domáhání se vlastních práv a pomoci. Tento druh podpory je hrazen z vlastních zdrojů zasažených osob.

### **Odlehčovací služby**

Jedná se o ambulantní, výjezdové nebo pobytové služby pro osoby se zdravotními komplikacemi, osoby pokročilého věku nebo osoby se zdravotním postižením. Primárním cílem odlehčovacích služeb je zajistit postižené osobě řádný a nezbytný odpočinek od denních úkonů, při kterých jsou limitováni svým stavem. Odlehčovací služby jsou hrazeny z vlastních zdrojů.

### **Denní a týdenní stacionáře**

Stacionáře jsou vyhrazeny primárně pro osoby pokročilého věku nebo osoby se zdravotním postižením a jejich cílem je pomoci usnadnit každodenní život. Týdenní stacionáře navíc poskytují osobám stravu a ubytování. Služby denních stacionářů jsou financovány z vlastních zdrojů.

### **Domovy pro osoby se zdravotním postižením**

Poskytují dlouhodobé pobytové služby pro osoby se zdravotním postižením, které vyžaduje pravidelnou a specializovanou pomoc jiné osoby. Tyto služby hradí postižené osoby z vlastních zdrojů.

### **Domovy pro seniory**

Jedná se o specializované ubytovací služby s následnou pomocí osobám se sníženou soběstačností z důvodu pokročilého věku. Jde o komplexní ubytovací služby, kde je možné využít nadstandardních, ale soukromě hrazených služeb, které seniorům zjednodušují denní život.



V České republice dále fungují domovy se zvláštním režimem, které jsou určeny pro osoby s psychickým onemocněním, drogově závislé, osobám s Alzheimerovou a stařeckou demencí. Všechny tyto skutečnosti vyžadují nepřetržitý dohled specializovaného personálu, který se stará o specifické potřeby postižených osob.

Dále je možné do seznamu sociálních služeb uvést chráněná bydlení, která zajišťují ubytování jednotlivcům či skupinám se stejným typem postižením. V případě, že postižené osoby již nevyžadují intenzivní lékařskou péči, ale stále se nemohou o sebe samostatně postarat, existují v ČR sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních. Tyto služby primárně zajišťují dokončení léčebného procesu, kdy není zapotřebí kvalifikovaného personálu, ale pouze dohledu vyškoleného personálu. [11]

## **2 Poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb v obcích Tovačov a Radkova Lhota**

Druhá kapitola práce je věnována poskytovatelům a uživatelům sociálních služeb ve vybraných obcích Tovačov a Radkova Lhota. Dále jsou zde v této kapitole popsány nabízené a poskytované sociální služby v jednotlivých domovech pro seniory a je zanalyzován chod a fungování obou domovů pro seniory se zaměřením na ekonomickou situaci a logistiku služeb.

### **2.1 Tovačov a jeho okolí**

Historické město Tovačov, založené okolo roku 1475, se nachází v okrese Přerov, ve středomoravské oblasti Haná v Olomouckém kraji. Město Tovačov se díky své poloze stalo významnou moravskou křižovatkou obchodních cest spojených se soutokem řek Moravy a Bečvy. Město Tovačov se rozkládá na území o velikosti 2276 ha a čítá 2532 obyvatel. Průměrný věk obyvatel města Tovačov je 43 let a počet obyvatel v produktivním věku je 1438. [19]

Přibližně 4 km jihovýchodně od města Tovačov se nachází Národní přírodní rezervace Zástudánčí, která byla zanesena jako kulturní dědictví ČR v roce 1952.

Mezi významné rodáky města Tovačov řadíme například pana Bohumíra Štégra, autora moravských pověstí, povídek a pohádek, a pana Huberta Masaříka, který působil jako diplomat na území Belgie a Bulharska ve 30. letech dvacátého století. Zajímavostí je, že pan Masařík společně s vyslancem, panem Mastným, v roce 1938 převzal do vlastních rukou Mnichovskou dohodu. [20]

### **2.2 Domov pro seniory Tovačov, p. o.**

Domov pro seniory Tovačov p. o. (dále jen „Domov“) se nachází v samotném srdci města Tovačov, a to v těsné blízkosti tovačovského zámku, který je dominantou historického jádra města.

Areál Domova je tvořen uceleným komplexem několika jednopatrových a dvoupatrových budov s půdní vestavbou, které svou zastavěnou plochou utváří tvar písmene E. Areál je doplněn o zatravněnou plochu s parkovou úpravou určený pro klidný odpočinek svých klientů. [20]

Zřizovatelem Domova je Olomoucký kraj a Domov byl registrován u krajského úřadu dle § 79 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Letos tedy Domov oslaví dvacet let své existence a dvacet let spokojenosti svých klientů, kterým dopřál možnost důstojného a kvalitního dožití.

Areál Domova je rozdělen na domov pro seniory a domov se zvláštním režimem, kdy Domov pro seniory je určen osobám vyššího věku se sníženou soběstačností a pohyblivostí jejímž důsledkem jsou nemoci nebo chronická onemocnění a osoby v nepříznivé životní situaci či osoby ohrožené sociálním vyloučením. Domov se zvláštním režimem je určen pro osoby trpící Alzheimerovou nemocí (dále jen „AN“) nebo jinými typy demencí, jejichž situace vyžaduje dohled kvalifikovaného personálu.

Obyvatelům Domova je poskytováno základní i specializované ubytování, strava, pomoc při péči o vlastní osobu, pomoc s osobní hygienou, terapeutické a aktivizační služby, rehabilitace a zdravotnická služba kvalifikovaným personálem. Celý prostor domova je upraven pro pohyb imobilních osob a osob se sníženou motorikou.

### **2.2.1 Cíle, zásady a poslání Domova**

Cílem Domova je poskytovat služby, při kterých dochází k zapojení klientů do běžného života, podpoře a zachování jejich soběstačnosti, schopností a dovedností co nejdéle do věku, podpoře sociálního začleňování, zachování vazeb s rodinou a blízkými osobami, zajištění důstojného života a poskytnutí kvalitní a pozorné péče klientům na sklonku života. [21]

Posláním Domova je poskytování kvalitních služeb dle specifických potřeb klientů, tvorba podmínek pro zachování důstojnosti klientů, aktivace a rozvoj klientů k životu v podmínkách pobytového zařízení sociálních služeb, doprovázet klienty v posledních okamžicích života, individuálně přistupovat k potřebám klientů, trpělivě a laskavě pečovat o své klienty a v neposlední řadě podporovat nezávislost klientů do posledního možného okamžiku. [21]

Podle ředitelky Domova jsou základní zásady Domova následující:

- Svoboda rozhodování (klient má možnost spravovat vlastní záležitosti a rozhodovat o nich),
- Zachování soukromí (služba i úkony péče jsou poskytovány s ohledem na soukromí klienta),
- Úcta a respekt (slušnost, zdvořilé a laskavé jednání, zachování důstojnosti, dobré vztahy),
- Individuální přístup (respekt k jedinečnosti každého klienta a jeho individuálním potřebám),
- Moderní metody péče (bazální stimulace, smyslová aktivizace, práce s biografií a další),
- Spolupráce s rodinou (nezbytná pro spokojený život klienta). [21]

### **2.2.2 Cílové skupiny Domova**

Cílovou skupiny Domova jsou:

- Mladší senioři – od 60 do 80 let věku
- Starší senioři – nad 80 let věku
- Klienti trpící AN nebo jiným druhem demence

Sociální pobytové služby cílovým skupinám Domova zajišťuje kvalifikovaný personál skládající se ze zdravotnického personálu, pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků. [11]

### **2.2.3 Ubytovací služby a stravování**

Celková ubytovací kapacita Domova je 150 míst v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích s vlastním sociálním zázemím, společnou jídelnou, společenskými a kulturními prostory, tělocvičnou, rehabilitační místností, volnočasovým dvorem a zahradou s kaplí.

Domov se dělí na dvě základní křídla, kdy v části s vyšší kapacitou jsou ubytováni senioři trpící demencí nebo AN a v části s nižší kapacitou jsou ubytováni ostatní klienti Domova. Oddělení pro klienty bez AN a jiných demencí, nazývané ELÁN, je celková kapacita 30 míst a to v 8 jednolůžkových a 11 dvoulůžkových pokojích.

V oddělení pro klienty trpící AN a jinou demencí, nazvaných:

- VITAL – 64 míst
- ReVITAL – 24 míst
- VITAL A – 32 míst

Na těchto odděleních je celková kapacita 120 lůžkových míst, z toho je k dispozici 12 jednolůžkových a 54 dvoulůžkových pokojů. Klientům obou částí Domova je umožněno na pokojích využívat vlastní elektrické spotřebiče, jako jsou televize, rádia, přehrávače kompaktních disků/video-přehrávače nebo malé chladničky.

Stravování v prostorách Domova je řešeno vlastní kuchyní se společnou jídelnou, která zajišťuje klientům celodenní příjem jídla, včetně speciálních a dietních jídel v závislosti na individuálních stravovacích návycích, jednotlivých intolerancích či alergiích. Ke konzumaci jídla je vyčleněna společná jídelna, přičemž je možné využít i donáškovou službu přímo na pokoj nebo jednotlivá oddělení Domova. Tato možnost donášky je primárně určena pro imobilní klienty nebo klienty s pohybovými obtížemi.

V každodenní nabídce Domova jsou snídaně a večeře s výběrem ze dvou jídel a oběd s výběrem ze tří jídel, a to včetně specializovaných jídel.

Základní strava pro seniory by měla být vyvážená a pestrá. Měla by obsahovat dostatek bílkovin, sacharidů a zdravých tuků. Důležitým aspektem ve stravě pro seniory je dostatečný příjem vlákniny, vitamínů a minerálů. Proto je příprava stravy v Domově svěřena kvalifikovanému personálu a pečlivě upravována tzv. stravovací komisí speciálně dle potřeb jednotlivých klientů.

Nedílnou součástí stravování je pitný režim, který je pro seniory velmi důležitý. Vždy je v prostorách jídelny k dispozici dostatek pitné či lehce mineralizované vody, čaje a zelenino-ovocných šťáv bohatých na vitamíny, minerály a vlákninu.

V Domově velmi dbají na správné stravování a nastavení jídelníčků pro seniory, kdy hlavní roli hraje vyváženost, pestrost a chuť připravovaných jídel. V neposlední řadě je pravidelná obměna jídel, kterou má na starost stravovací komise, která vychází ze základních potřeb seniorů, ale také i z podnětů vlastních klientů (Tab. 2.1). [11]

Tab. 2.1 Ceník ubytovacích a stravovacích služeb Domova platný k 1. 2. 2023

	jednolůžkový	dvoulůžkový
<b>Strava / den</b>	235 Kč	235 Kč
<b>Bydlení / den</b>	280 Kč	260 Kč
<b>Celkem / den</b>	<b>515 Kč</b>	<b>495 Kč</b>
<b>za 31 dnů</b>	15 965 Kč	15 345 Kč
<b>za 30 dnů</b>	15 450 Kč	14 850 Kč
<b>za 28 dnů</b>	14 420 Kč	13 860 Kč

Zdroj: [22]

Vzhledem k § 73 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, musí po úhradě za ubytování a stravu při poskytování pobytových služeb v Domově zůstat klientovi alespoň 15 % jeho příjmu. Proto je cenová politika Domova nastavena velmi přívětivě vzhledem k průměrné výši důchodu v ČR, který v roce 2023 činí 20.710,- Kč pro muže a 18.255,- Kč pro ženy.

#### 2.2.4 Poskytované služby klientům Domova

Mezi základní služby poskytované všem klientům Domova patří:

- Ubytování
- Stravování
- Zdravotnické služby – docházková služba 2x týdně
- Ošetřovatelská péče
- Rehabilitační péče
- Psychiatrická péče – docházková služba na vyžádání
- Stomatologická péče – docházková služba na vyžádání
- Pomocné práce při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomocné práce při osobní hygieně
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – socializace
- Transportní služby do odborných ambulancí a lékařských zařízení
- Zajištění volnočasových aktivit a aktivační činnosti. [21]

Domovem nabízené služby odpovídají požadavkům a přáním svých klientů. Veškeré služby zajišťuje kvalifikovaný personál složený ze:

- Zdravotnického personálu – všeobecná sestra, fyzioterapeutka
- Pracovníků v sociálních službách – aktivizační pracovníci
- Sociální pracovníci
- Dobrovolníci z řad studentů a veřejnosti

Aby mohl Domov nabízené služby nabízet nepřetržitě a v patřičné kvalitě, je také závislý na fungování svých vedoucích pracovníků za podpory interního ekonomické a provozního úseku. [21]

#### **2.2.4.1 Specializované služby v Domově**

V Domově od roku 2014 zavedli vlastní moderní koncept péče o seniory nazvaný Člověku člověkem, který má za cíl aktivně zapojit seniory do běžného života. Celý tento moderní koncept lze definovat větou „Nejdříve rozhýbej psychiku, potom tělo“ a v tomto duchu probíhají jednotlivá cvičení a metodika péče. Mezi nejčastěji se vyskytující specializovanou službu v Domově patří Canisterapie, z volného překladu „terapie pomocí psa“. Hojně rozšířená a oblíbená terapie se pyšní pozitivními výsledky u osob s psychologickým, citovým a sociálním problémem. Dalšími specializovanými službami v Domově jsou například bohoslužby, pro nábožensky založené klienty, odborné přednášky o cestování, kurzy práce s internetem, rybaření, myslivost, včelařství, a například poslech reprodukované či živé hudby.

#### **2.2.4.2 Volnočasové aktivity v Domově**

Vzhledem k rozmanitosti klientů nabízí Domov řadu volnočasových aktivit pro jednotlivce i skupiny, které jsou zcela dobrovolné. Klienti Domova mohou pro sportovní aktivity využít zastřešenou tělocvičnu, venkovní hřiště na pétanque, ruské kuželky, terč na šipky, knihovnu a společenské hry, které jsou každodenně k dispozici. Domov a jeho klienti jsou častým účastníkem sportovních her pořádaných v ostatních Domovech v Olomouckém kraji. Pohybová aktivita, jiné prostředí a klienti jiných ubytovacích zařízení jsou častým stimulem k pozitivnímu myšlení seniorů.

Pravidelnou aktivitou klientů Domova se také stávají časté poznávací výlety po ČR pořádané soukromými společnostmi/osobami. Tyto aktivity jsou hrazeny ze soukromých zdrojů klientů nad rámec nákladů spojených s ubytováním v Domově. [21]

### **2.3 Radkova Lhota a její okolí**

Obec Radkova Lhota, založená okolo roku 1397, se nachází v okrese Přerov, ve středomoravské oblasti Haná v Olomouckém kraji. Obec Radkova Lhota se rozkládá na území o velikosti 209 ha a čítá 205 obyvatel a mezi její dominantu patří fakt, že se jedná o obec, která je na druhém místě v ČR v podílu obyvatel nad 65 let věku, a to s hodnotou přesahující 55,8 %. Zároveň tak obec Radkova Lhota má druhý nejnižší podíl ekonomicky aktivních obyvatel v ČR, a to méně než 20,9 %.

### **2.4 Domov pro seniory Radkova Lhota, p. o.**

Domov pro seniory (dále jen „Domov“) se nachází na samém konci obce Radkova Lhota v malebné, částečně zalesněné lokalitě. Areál Domova tvoří několik samostatně stojících budov, včetně zaměstnaneckých ubytovacích kapacit, které spojuje upravovaný park s dlážděnými cestami a centrální parkoviště pro klienty nebo návštěvníky Domova.

Zřizovatelem Domova je Olomoucký kraj a Domov byl registrován u krajského úřadu dle § 79 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Historickým milníkem Domova označujeme rok 1956, kdy objekt převzala do správy Česká katolická charita a po rozsáhlé rekonstrukci dne 18. 7. 1958 zahájil svůj provoz. V roce 2014 prošel areál Domova další rekonstrukcí, kdy byl přistavěn pavilon A, čímž došlo k navýšení kapacity o dalších 79 lůžek. Letos tedy Domov oslaví šedesát osm let své existence a šedesát osm let spokojenosti svých klientů, kterým dopřál možnost důstojného a kvalitního dožití. [24]

Areál Domova je rozdělen na Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem, kdy Domov pro seniory je určen osobám vyššího věku se sníženou soběstačností a pohyblivostí, jejímž důsledkem jsou nemoci nebo chronická onemocnění a osoby v nepříznivé životní situaci či osoby ohrožené sociálním vyloučením.



Domov se zvláštním režimem je určen pro osoby trpící Alzheimerovou nemocí (dále jen „AN“) nebo jinými typy demencí, jejichž situace vyžaduje dohled kvalifikovaného personálu.

Obyvatelům Domova je poskytováno základní i specializované ubytování, strava, pomoc při péči o vlastní osobu, pomoc s osobní hygienou, terapeutické a aktivizační služby, rehabilitace a zdravotnická služba kvalifikovaným personálem. Celý prostor domova je upraven pro pohyb imobilních osob a osob se sníženou motorikou.

#### **2.4.1 Cíle, zásady a poslání Domova**

Hlavním cílem zařízení je provázet uživatele životem ve stáří, poskytovat jim kvalitní sociální službu a vytvářet pro uživatele příjemné prostředí, které bude v uživateli vyvolávat pocit svého domova. Uspokojovat jejich potřeby a umožnit uživatelům dle jejich schopností zachovávat samostatnost a nezávislost v co nejvyšší míře. Posláním Domova pro seniory Radkova Lhota je poskytnout bezpečné, kvalitní a důstojné životní podmínky uživatelům služeb, kteří vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu nemohou žít ve svém přirozeném prostředí. [24]

Primárními zásadami domova jsou:

- zachovat lidskou důstojnost uživatele – volit vřídý a srozumitelný přístup, dodržujeme zásady společenského chování, respektujeme přání, rozhodnutí a způsob komunikace uživatele služby, vážíme si sebe navzájem,
- pomoc Domova vychází z individuálně určených potřeb uživatele – podpora a pomoc začíná tam, kde končí síly uživatele,
- pomoc Domova působí na uživatele aktivně – zapojovat zástupce zvolených uživatel do chodu zařízení – výbor uživatelů, stravovací komise,
- podporovat rozvoj samostatnosti a nezávislosti uživatelů – podporovat uživatele v samostatném rozhodování,
- podporovat sociální začleňování uživatelů – podporovat kontakt uživatelů s přirozeným prostředím, rodinou, účast na společenském životě,
- poskytovat služby v zájmu uživatele a v náležitě kvalitě – klást důraz na vzdělávání pracovníků a profesionální přístup,

- službu poskytovat takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod uživatele – usilovat o vytváření podmínek, v nichž uživatelé našich služeb mohou naplňovat svá práva. [24]

### **2.4.2 Cílové skupiny Domova**

Cílovou skupiny Domova jsou:

- Senioři od 55 let věku,
- Osoby od 50 let věku s AD nebo jiným typem demencí.

Sociální pobytové služby cílovým skupinám Domova zajišťuje kvalifikovaný personál skládající se ze zdravotnického personálu, pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků. [24]

### **2.4.3 Ubytovací služby a stravování**

Celková ubytovací kapacita Domova je 208 míst v jednolůžkových, dvoulůžkových, trojlůžkových a čtyřlůžkových pokojích s vlastním sociálním zázemím, společnou jídelnou – kantýnou, společenskými/kulturními prostory, internetový koutek, kaple a místnost pro ergoterapii.

Domov se dělí na dvě základní části, kdy v části s vyšší kapacitou jsou ubytování senioři trpící demencí nebo AN a v části s nižší kapacitou jsou ubytování ostatní klienti Domova. Na oddělení pro klienty bez AN a jiných demencí je celková kapacita 80 míst a to v 17 jednolůžkových, 28 dvoulůžkových pokojích nebo po předchozí domluvě i v pokojích o více lůžkách. V oddělení Domova pro klienty trpící AN a jinou demencí, je celková kapacita 128 míst, z toho je k dispozici 21 jednolůžkových, 42 dvoulůžkových pokojů, 5 třílůžkových a 2 čtyřlůžkové pokoje. [24]

Domov zajišťuje pro své uživatele celodenní stravování, mají možnost výběru obědů a večeří. Strava je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu uživatelů. Jídelní lístek navrhuje po konzultaci nutriční terapeutky vedoucí stravovacího provozu, vrchní sestra a členové stravovací komise. Jídelní lístek schvaluje ředitelka Domova, smluvní lékař, vedoucí stravovacího provozu a vrchní sestra. Za dodržování předepsané kvality a množství stravy a pitného režimu odpovídá vedoucí stravovacího provozu.

Tab. 2.2 Ceník ubytovacích a stravovacích služeb Domova platný k 1. 2. 2023

Pokoj	Denní (Kč)		Měsíční (Kč)	
1 - lůžkový s příslušenstvím	Strava	224,-	Strava	6 720,-
	Ubytování	280,-	Ubytování	8 400,-
	<b>Celkem</b>	<b>504,-</b>	<b>Celkem</b>	<b>15 120,-</b>
1 - lůžkový bez příslušenství	Strava	224,-	Strava	6 720,-
	Ubytování	270,-	Ubytování	8 100,-
	<b>Celkem</b>	<b>494,-</b>	<b>Celkem</b>	<b>14 820,-</b>
2 - lůžkový bez příslušenství	Strava	224,-	Strava	6 720,-
	Ubytování	250,-	Ubytování	7 500,-
	<b>Celkem</b>	<b>474,-</b>	<b>Celkem</b>	<b>14 220,-</b>
3 a vícelůžkový bez příslušenství	Strava	224,-	Strava	6 720,-
	Ubytování	240,-	Ubytování	7 200,-
	<b>Celkem</b>	<b>464,-</b>	<b>Celkem</b>	<b>13 920,-</b>

Zdroj: [25]

Dle údajů z Tab. 2.2 je možné v Domově využít služeb ubytovacích a stravovacích i samostatně. Stravování formou plné penze (snídaně, oběd, večeř), včetně pitného režimu po celý den, vyjde v Domově na 224, - Kč za den. Průměrná cena ubytování neohledně na kapacitu pokojů vychází v Domově na 484, - Kč za den.

Na základě údajů z Tab. 2.2 je patrné, že v Domově je možné si zvolit 2 lokality ubytování. Je možné využít ubytování v pavilonu A, případně v Hlavní budově areálu. Jako další možnost si klienti mohou vybrat pokoje vybavené, tedy včetně příslušenství, nebo nevybavené, tedy bez příslušenství. [25]

Tab. 2.3 Ceník služeb ubytovacího zařízení Domov pro seniory Radkova Lhota v pavilonu A a Hlavní budově

**A - PAVILON**

<b>Pokoj</b>	<b>Denní (Kč)</b>		<b>Měsíční (Kč)</b>	
1 - lůžkový s příslušenstvím	Strava	224,-	Strava	6 720,-
	Ubytování	280,-	Ubytování	8 400,-
	<b>Celkem</b>	<b>504,-</b>	<b>Celkem</b>	<b>15 120,-</b>
2 – lůžkový s příslušenstvím	Strava	224,-	Strava	6 720,-
	Ubytování	270,-	Ubytování	8 100,-
	<b>Celkem</b>	<b>494,-</b>	<b>Celkem</b>	<b>14 820,-</b>

**HLAVNÍ BUDOVA**

<b>Pokoj</b>	<b>Denní (Kč)</b>		<b>Měsíční (Kč)</b>	
1 – lůžkový bez příslušenství	Strava	224,-	Strava	6 720,-
	Ubytování	270,-	Ubytování	8 100,-
	<b>Celkem</b>	<b>494,-</b>	<b>Celkem</b>	<b>14 820,-</b>
2 – lůžkový bez příslušenství	Strava	224,-	Strava	6 720,-
	Ubytování	250,-	Ubytování	7 500,-
	<b>Celkem</b>	<b>474,-</b>	<b>Celkem</b>	<b>14 220,-</b>
3 a vícelůžkový bez příslušenství	Strava	224,-	Strava	6 720,-
	Ubytování	240,-	Ubytování	7 200,-
	<b>Celkem</b>	<b>464,-</b>	<b>Celkem</b>	<b>13 920,-</b>

Zdroj: [25]

Vzhledem k odstavci 3, § 73 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, musí po úhradě za ubytování a stravu při poskytování pobytových služeb v Domově zůstat klientovi alespoň 15 % jeho příjmu. Proto je cenová politika Domova nastavena velmi přívětivě vzhledem k průměrné výši důchodu v ČR, který v roce 2023 činí 20.710, - Kč pro muže a 18.255, - Kč pro ženy. [25]

#### **2.4.1 Poskytované služby klientům Domova**

Standardní poskytované služby Domovem jsou:

- Rehabilitační ošetřovatelství (individuální cvičení na lůžku, nácvik sedu, stoje, chůze s chodítkem, skupinové cvičení, nácvik sebeobsluhy na invalidním vozíku),
- Jízda na rotopedu v krásné krajině (moře, lesy, hory),
- Ruční práce, malování, šití, pečení, vaření,

- Canisterapie,
- Cvičení paměti, práce se vzpomínkami,
- Sportovní hry pro uživatele,
- Společenské hry, společenské akce,
- Filmový a hudební klub,
- Léčba světlem – v podzimních a zimních měsících,
- Práce na senTable – Interaktivní dotykový stůl. [24]

#### **2.4.1.1 Specializované služby a volnočasové aktivity v Domově**

V Domově uplatňují styl jednání s klienty, který jim umožňuje uplatňovat vlastní vůli při rozhodování o využití poskytovaných sociálních služeb. Mezi tyto služby s nadstavbovými možnostmi výběru v Domově patří například:

- volba ošetřujícího lékaře, volba stomatologa
- 5x týdně volba ze dvou obědů a večeří
- využití fakultativních činností
- využití kulturních, společenských a sportovních akcí
- samostatný pohyb v areálu Domova i mimo areál dle individuálních potřeb, možností a schopností klientů
- individuální uspořádání a výzdoba pokoje
- rodinný život, partnerský život. [24]

### **3 Komparativní analýza a zhodnocení sociálních služeb ve vybraných obcích**

Tato kapitola je věnována analýze a vyhodnocení nabídky služeb pomocí anonymních dotazníků, které byly rozeslány klientům Domova pro seniory Tovačov p. o. a Domova pro seniory Radkova Lhota p. o. Poskytnuté odpovědi klientů jsou následně prezentovány v ucelených tabulkách s následným grafickým znázorněním.

#### **3.1 Vyhodnocení dotazníků**

Analýza dotazníků je provedena kvantitativní metodou ze zjištěných odpovědí. Dotazníky byly klientům předány v papírově podobě s předem stanovenými otázkami s výběrem z několika odpovědí. U některých otázek je respondentům dána možnost využít vlastní odpověď s tím, že je zde nechán prostor pro konkrétní názor klientů formou vlastního názoru. Položené otázky v dotaznících se věnují především pocitům klientů a jejich možným aktivitám v prostoru jednotlivých domovů.

Do Domovů bylo rozesláno celkem 120 kusů anonymních dotazníků o celkovém počtu 12 otázek. Z Domova pro seniory Tovačov p. o. se vrátilo 60 řádně vyplněných dotazníků a z Domova pro seniory Radkova Lhota p. o. se vrátilo 70 řádně vyplněných dotazníků.

Úspěšnost dotazníkového šetření v Domově pro seniory Tovačov p. o. dostalo úrovně 50 %. Úspěšnost v Domově pro seniory Radkova Lhota p. o. je na úrovni 58,33 %.

Získané odpovědi z dotazníků jsou prezentovány v přehledných tabulkách a následně okomentovány. Pro bližší seznámení s výsledky dotazníků jsou odpovědi doplněny o grafické znázornění.

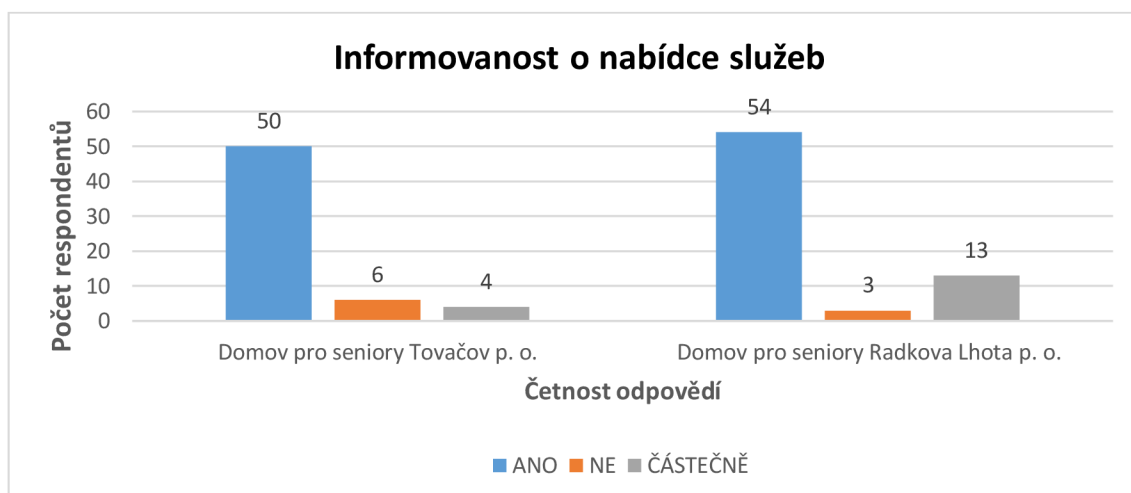
Tabulky obsahují absolutní ( $n_i$ ) a relativní ( $f_i$ ) četnosti.

### Otázka č. 1 Cítíte se být dostatečně informovaní o nabídce služeb v domě pro seniory?

Tab. 3.1 Informovanost o nabídce služeb

Informovanost o nabídce služeb	Domov pro seniory Tovačov p. o.		Domov pro seniory Radkova Lhota p. o.	
	$n_i$	$f_i$ (%)	$n_i$	$f_i$ (%)
ANO	50	83,33%	54	77,14%
NE	6	10,00%	3	4,29%
ČÁSTEČNĚ	4	6,67%	13	18,57%
CELKEM	60	100,00%	70	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování, 2023



Graf 3.1. Informovanost o nabídce služeb

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Na základě údajů uvedených v Tab. 3.1 je v Domově pro seniory Tovačov p. o. se cítí být dostatečně informováno o nabízených službách 50 respondentů, tedy 83,33 %. Oproti tomu 6 respondenti, tedy 10,00 %, nejsou spokojeni s informovaností a zbývající 4 respondenti, tedy 6,67 %, cítí potřebuji být více informováni o nabízených službách ze strany Domova. Četnost odpovědí je následně graficky znázorněna v Grafu 3.1.

V Domově pro seniory Radkova Lhota p. o. odpovědělo, dle údajů z Tab. 3.1, 54 respondentů, tedy 77,14 %, že se cítí být dostatečně informováni. Pouze 3 respondenti, tedy 4,29 %, nepocítují dostatečnou informovanost

a 13 respondenti, tedy 18,57 %, jsou spokojeni jen částečně. Četnost odpovědí je následně graficky znázorněna v Grafu 3.1.

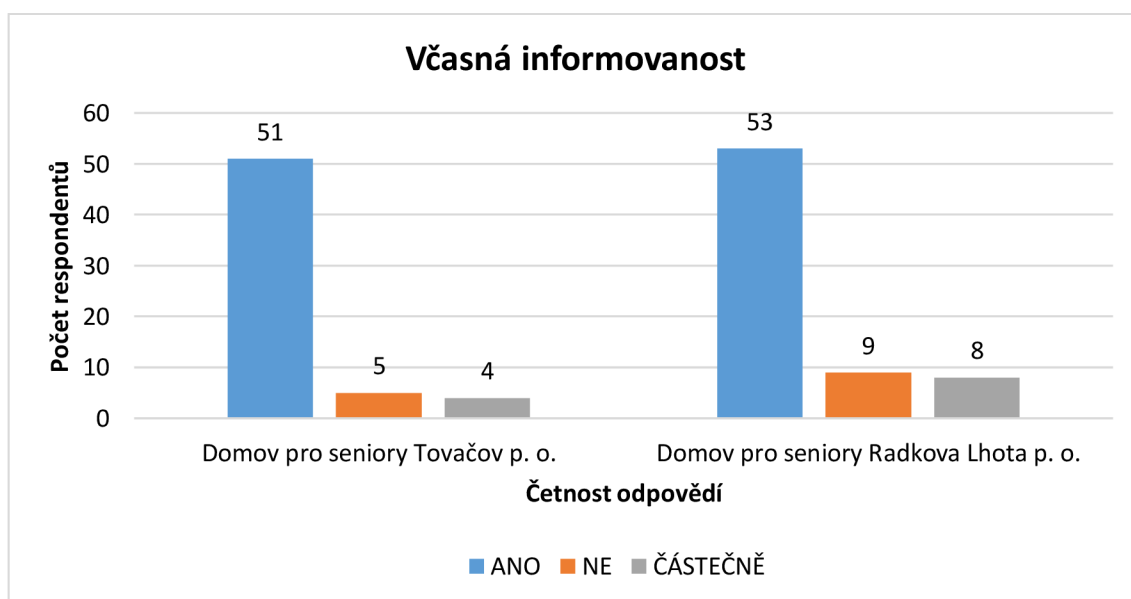
Dle odpovědí respondentů lze konstatovat, že obecná spokojenost klientů ohledně Informovanosti o nabídce služeb je v obou Domovech na vysoké úrovni. Velmi nízká míra nespokojenosti v obou Domovech může být zapříčiněna neznalostí nabídky, a to např. z důvodu právě započatého pobytu klientů. Z dotazníků nelze stanovit příčinu nespokojenosti, nicméně její velmi nízké procento je důkazem toho, že v Domovech dbají na vysokou míru informovanosti svých klientů.

### Otázka č. 2 Býváte včas a konkrétně informovaní o případných změnách v poskytovaných službách?

Tab. 3.2 Včasná informovanost

Včasná informovanost	Domov pro seniory Tovačov p. o.		Domov pro seniory Radkova Lhota p. o.	
	n <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> (%)	n <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> (%)
ANO	51	85,00%	53	75,71%
NE	5	8,33%	9	12,86%
ČÁSTEČNĚ	4	6,67%	8	11,43%
CELKEM	60	100,00%	70	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování, 2023



Graf 3.2 Včasná informovanost

Zdroj: vlastní zpracování, 2023



Na základě údajů z Tab. 3.2, na otázku, zda jsou klienti včas a konkrétně informováni o případných změnách v poskytovaných službách odpovědělo v Domově pro Seniory Tovačov p. o. kladně 51 respondentů, tedy téměř 85 %. 5 respondentů, tedy 8,33 %, odpovědělo na otázku č. 2 negativně a další 4 respondenti, tedy 6,67 %, jsou s včasnou informovaností spokojeni pouze částečně. Četnost odpovědí je následně graficky znázorněna v Grafu 3.2.

V Domově pro Seniory Radkova Lhota p. o. je spokojenost, dle údajů z Tab. 3.2 s včasnou informovaností ještě poměrně vysoká, kdy pozitivně odpovědělo celkem 53 respondentů, tedy 75,71 %. Negativně odpovědělo 9 respondentů, tedy 12,86 %. Potřebu změny v oblasti včasné informovanosti projevilo 8 klientů, tedy 11,43 %. Tito klienti by rádi uvítali částečné zlepšení či načasování v poskytování informací o změnách v poskytovaných službách. Četnost odpovědí je následně znázorněna v Grafu 3.2.

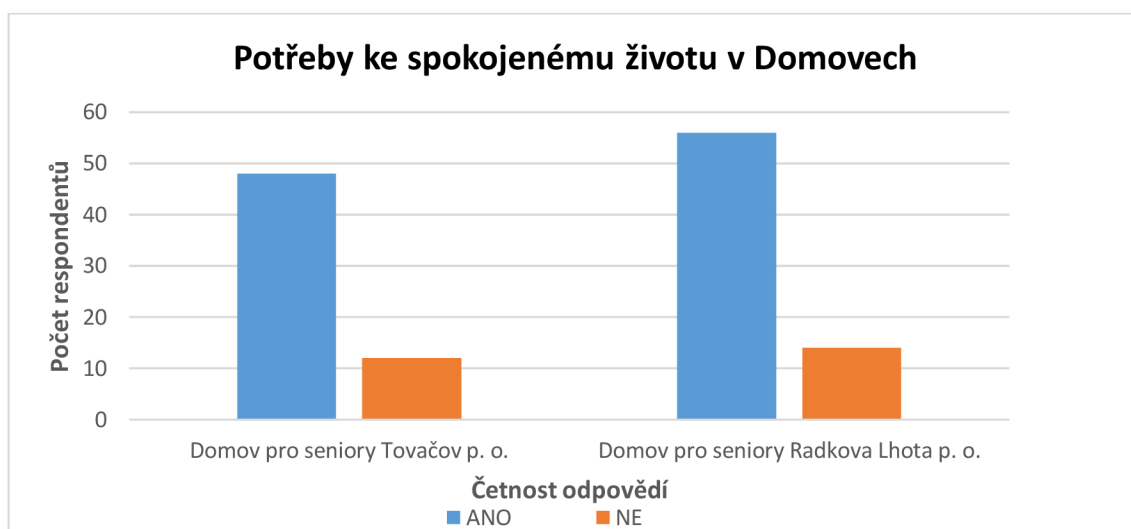
Odpovědi respondentů obou Domovů naznačují velmi vysokou, v průměru 80 % míru spokojenosti s načasováním a poskytováním informací o změnách v poskytovaných službách. Velmi nízká klientská potřeba změny v této oblasti je důkazem kvality a připravenosti vedení, včetně personálu obou Domovů.

**Otázka č. 3 Domníváte se, že ve Vašem domě pro seniory máte vše potřebné, co vám umožňuje žít spokojený život?**

Tab. 3.3 Potřeby ke spokojenému životu v Domově

Potřeby ke spokojenému životu	Domov pro seniory Tovačov p. o.		Domov pro seniory Radkova Lhota p. o.	
	$n_i$	$f_i$ (%)	$n_i$	$f_i$ (%)
ANO	48	80,00%	56	80,00%
NE	12	20,00%	14	20,00%
<b>CELKEM</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>

Zdroj: vlastní zpracování, 2023



Graf 3.3. Potřeby ke spokojenému životu v Domovech  
Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Pocit, že v prostorách Domova pro seniory Tovačov p. o. mají klienti vše potřebné k jejich spokojenému životu, odpovědělo pozitivně 48 respondentů, tedy 80,00 %, negativně se k otázce postavilo 12 respondentů, tedy 20,00 %.

V Domově pro seniory Radkova Lhota p. o. je obdobná nálada jako v předchozím domově, jelikož pozitivní reakci na otázku, zda se klienti domnívají, že mají v prostorách Domova vše potřebné ke spokojenému životu odpovědělo pozitivně 62 klientů, tedy 88,57 %, negativně se vyjádřilo 8 klientů, tedy 11,43 %.

Četnost odpovědí je uvedena v Tab. 3.3 a následně graficky znázorněna v Grafu 3.3.

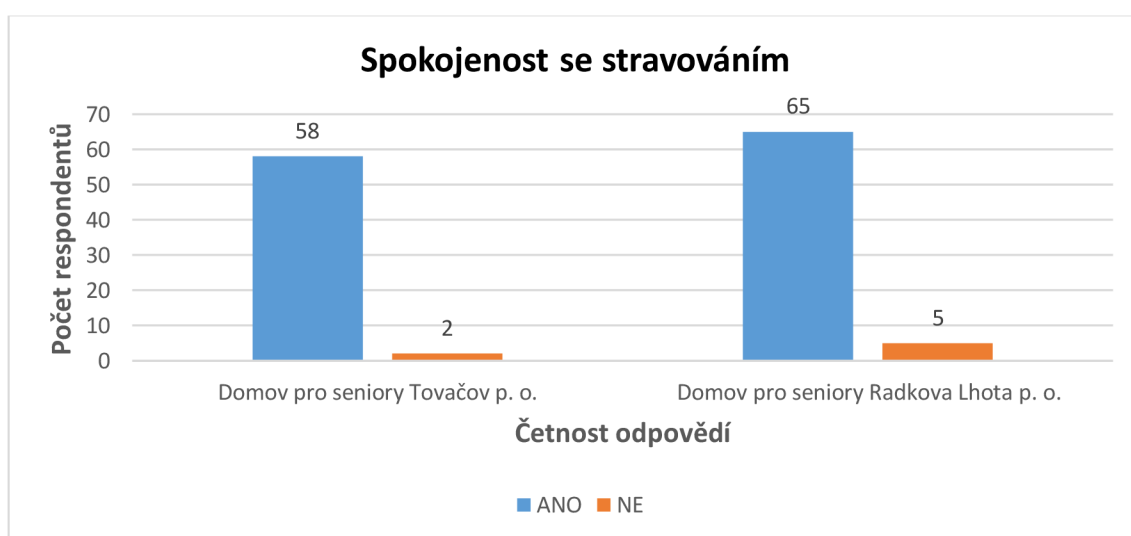
Oba Domovy skončily v podstatě na stejné hodnotě, a to lehce přes 4/5 spokojených klientů s vybaveností Domova. Zbylá 1/5 klientů pocítuje potřebu lepší, praktičtější a dostupnější vybavenosti Domova. 3 klienti Domova pro seniory Tovačov p. o., kteří odpověděli na otázku NE, využili možnost uvést konkrétní odpověď. Nejvíce jim chybí nedostatek společenských her a akcí. 5 klientů Domova pro seniory Radkova Lhota p. o. by si na základě dodatečné odpovědi přálo více venkovních aktivit – sportovních i společenských, v letním období.

#### Otázka č. 4 Jste spokojeni s možností výběru stravy, kvalitou a množstvím stravy?

Tab. 3.4 Spokojenost se stravováním

Spokojenost se stravováním	Domov pro seniory Tovačov p. o.		Domov pro seniory Radkova Lhota p. o.	
	n <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> (%)	n <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> (%)
ANO	58	96,67%	65	92,86%
NE	2	3,33%	5	7,14%
CELKEM	60	100,00%	70	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování, 2023



Graf 3.4 Spokojenost se stravováním

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Téměř shodující se výsledky, jak pro Domov pro seniory Tovačov p. o., tak pro Domov pro seniory Radkova Lhota p. o. přinesla otázka ohledně spokojenosti se stravováním. V Domově pro seniory Tovačov p. o. odpovědělo kladně 58 klientů, tedy 96,67 %, a pouze dva klienti, tedy 3,33 %, se vyjádřil negativně. Na doplňující odpověď nevedl žádnou reakci.

V Domově pro seniory Radkova Lhota p. o. odpovědělo pozitivně na otázku ohledně stravování celkem 65 klientů, tedy 92,86 %, a 5 klientů, tedy 7,14 %, odpověděl negativně s doplněním, že by si představoval více ryb v týdenním jídelníčku.

Četnost odpovědí je uvedena v Tab. 3.4 a následně graficky znázorněna v Grafu 3.4.

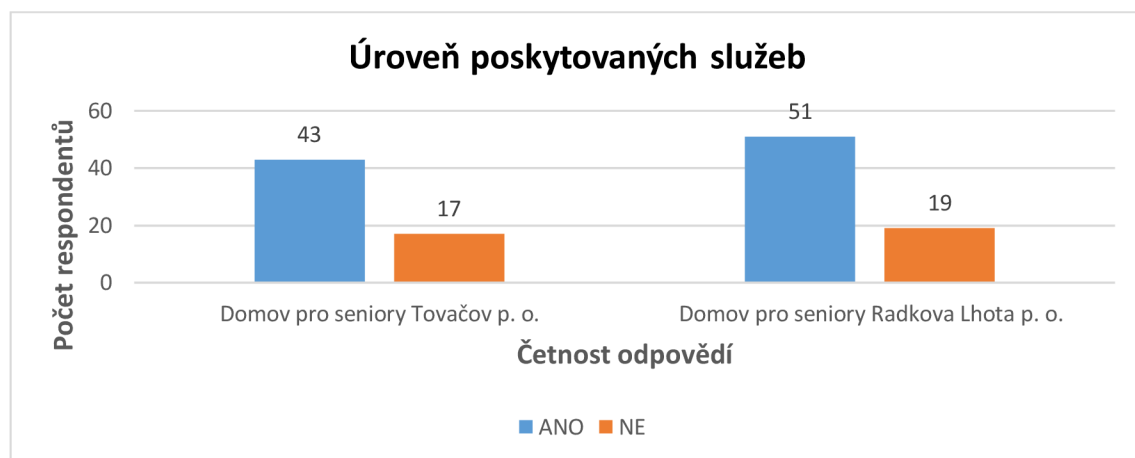
Pestrost a vyváženost stravování a pitného režimu mají v Domovech na starost stravovací komise, vedoucí personál a příležitostně i nutriční specialista, jehož služby využívá primárně vedení Domovů, aby dokázali klientům nabídnout rozmanitost stravy a ideální vyváženost nutričních hodnot.

**Otázka č. 5 Cítíte, že poskytovaná péče v pečovatelském domě je pro Vás na dostatečné úrovni?**

Tab. 3.5 Úroveň poskytovaných služeb

Úroveň poskytovaných služeb	Domov pro seniory Tovačov p. o.		Domov pro seniory Radkova Lhota p. o.	
	n <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> (%)	n <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> (%)
ANO	43	71,67%	51	72,86%
NE	17	28,33%	19	27,14%
<b>CELKEM</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>

Zdroj: vlastní zpracování, 2023



Graf 3.5 Úroveň poskytovaných služeb

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Velmi důležitá otázka ohledně úrovně poskytovaných služeb dopadla, v rámci odpovědí, téměř stejně u obou domovů. V Domově pro seniory Tovačov p. o. odpovědělo pozitivně 43 klientů, tedy 71,67 %, a negativně se ozvalo 17 klientů, tedy 28,33 %. Negativní odpovědi byly doplněny o několik vlastních názorů klientů:

- Zvýšení počtu zdravotnického personálu – dlouhá čekací doba na základní ošetření a prohlídku – 5 klientů,

- Více společenských setkání a výletů např. do jiných domovů – 6 klientů.

V Domově pro seniory Radkova Lhota p. o. 51 respondentů, tedy 72,86 %, odpovědělo že jsou spokojeni s úrovní poskytovaných služeb. Oproti tomu nespokojenost projevilo 19 respondentů, tedy 27,14 %, z toho 6 doplnilo požadavek na zlepšení úrovně služeb, a to zejména v oblasti zlepšení kvality a četnosti společenských aktivit a akcí.

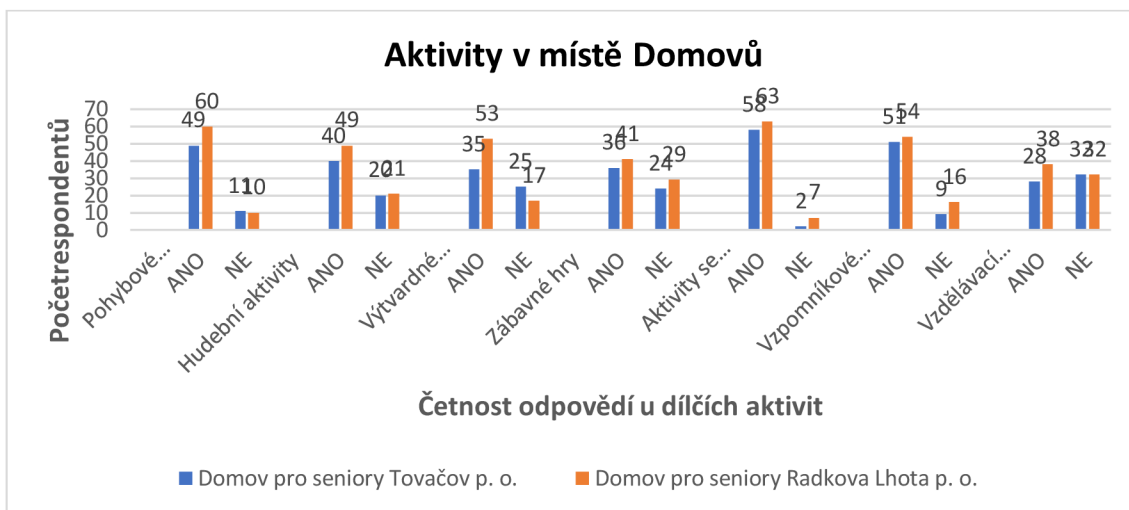
Četnost odpovědí je uvedena v Tab. 3.5 a následně graficky znázorněna v Grafu 3.5.

**Otázka č. 6 Máte možnost se v domově věnovat těmto aktivitám? Prosím, označte ANO/NE**

Tab. 3.6 Aktivity v místě Domovů

Aktivity v místě Domova	Domov pro seniory Tovačov p. o.		Domov pro seniory Radkova Lhota p. o.	
	n <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> (%)	n <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> (%)
<b>Pohybové aktivity</b>				
ANO	49	81,67%	60	85,71%
NE	11	18,33%	10	14,29%
<b>CELKEM</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>
<b>Hudební aktivity</b>				
ANO	40	66,67%	49	70,00%
NE	20	33,33%	21	30,00%
<b>CELKEM</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>
<b>Výtvarné aktivity</b>				
ANO	35	58,33%	53	75,71%
NE	25	41,67%	17	24,29%
<b>CELKEM</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>
<b>Zábavné hry</b>				
ANO	36	60,00%	41	58,57%
NE	24	40,00%	29	41,43%
<b>CELKEM</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>
<b>Aktivity se zvířaty</b>				
ANO	58	96,67%	63	90,00%
NE	2	3,33%	7	10,00%
<b>CELKEM</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>
<b>Vzpomínkové aktivity</b>				
ANO	51	85,00%	54	77,14%
NE	9	15,00%	16	22,86%
<b>CELKEM</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>
<b>Vzdělávací aktivity</b>				
ANO	28	46,67%	38	54,29%
NE	32	53,33%	32	45,71%
<b>CELKEM</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>

Zdroj: vlastní zpracování, 2023



Graf 3.6 Aktivity v místě Domovů  
Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Dle dostupnosti jednotlivých aktivit, vyplývajících z Tab. 3.6, je v Domově pro seniory Tovačov p. o. spokojeno:

- Pohybové aktivity: 49 klientů (tj. 81,67 %)
- Hudební aktivity: 40 klientů (tj. 66,67 %)
- Výtvarné aktivity: 35 klientů (tj. 58,33 %)
- Zábavné hry: 36 klientů (tj. 60,00 %)
- Aktivity se zviřaty: 58 klientů (tj. 96,67 %)
- Vzpomínkové aktivity: 51 klientů (tj. 85,00 %)
- Vzdělávací aktivity: 28 klientů (tj. 46,67 %)

Oproti tomu nespokojenost s dostupností jednotlivých aktivit vyjádřilo:

- Pohybové aktivity: 11 klientů (tj. 18,33 %)
- Hudební aktivity: 20 klientů (tj. 33,23 %)
- Výtvarné aktivity: 25 klientů (tj. 41,77 %)
- Zábavné hry: 24 klientů (tj. 40,00 %)
- Aktivity se zviřaty: 2 klient (tj. 3,33 %)
- Vzpomínkové aktivity: 9 klientů (tj. 15,00 %)
- Vzdělávací aktivity: 32 klientů (tj. 53,33 %)

V Domově pro seniory Radkova Lhota p. o. je spokojeno, dle dat z Tab. 3.6., s jednotlivými aktivitami:

- Pohybové aktivity: 60 klientů (tj. 85,71 %)
- Hudební aktivity: 49 klientů (tj. 70,00 %)
- Výtvarné aktivity: 53 klientů (tj. 75,71 %)
- Zábavné hry: 41 klientů (tj. 58,57 %)
- Aktivity se zvířaty: 63 klientů (tj. 90,00 %)
- Vzpomínkové aktivity: 54 klientů (tj. 77,14 %)
- Vzdělávací aktivity: 38 klientů (tj. 54,29 %)

Naopak nespokojenost dle jednotlivých aktivit projevilo:

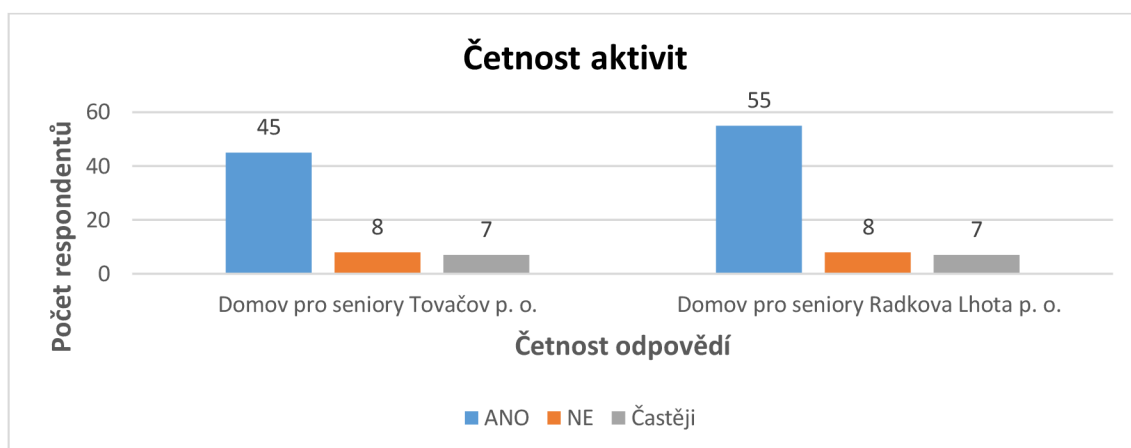
- Pohybové aktivity: 10 klientů (tj. 14,29 %)
- Hudební aktivity: 21 klientů (tj. 30,00 %)
- Výtvarné aktivity: 17 klientů (tj. 24,29 %)
- Zábavné hry: 29 klientů (tj. 41,43 %)
- Aktivity se zvířaty: 7 klientů (tj. 10,00 %)
- Vzpomínkové aktivity: 16 klientů (tj. 22,86 %)
- Vzdělávací aktivity: 32 klientů (tj. 43,71 %)

### Otázka č. 7 Vnímáte, že jsou aktivity v domově nabízeny dostatečně často?

Tab. 3.7 Četnost aktivit

Četnost aktivit	Domov pro seniory Tovačov p. o.		Domov pro seniory Radkova Lhota p. o.	
	n <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> (%)	n <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> (%)
ANO	45	75,00%	55	78,57%
NE	8	13,33%	8	11,43%
Častěji	7	11,67%	7	10,00%
<b>CELKEM</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>

Zdroj: vlastní zpracování, 2023



Graf 3.7 Četnost aktivit  
Zdroj: vlastní zpracování, 2023

V Domově pro seniory Tovačov p. o. projevilo spokojenost s četností aktivit 45 klientů, tedy 75,00 %, 8 klientů, tedy 13,33 %, nejsou spokojeni s četností aktivit v prostorách Domova a 7 klientů, tedy 11,67 %, by rádo uvítalo častější výskyt nabízených aktivit. V Domově pro senior Radkova Lhota p. o. je spokojeno s četností aktivit 55 klientů, tedy 78,57 %, nespokojenost projevilo 8 klientů, tedy 11,43 %, a 7 klientů, tedy 10,00 %, požadují nabídku aktivit ve vyšší frekvenci. Četnost odpovědí je uvedena v Tab. 3.7 a následně graficky znázorněna v Grafu 3.7.

### Otázka č. 8, Ve kterém domově pro seniory žijete?

Tab. 3.8 Ubytovací zařízení

Ubytovací zařízení	
Domov pro seniory Tovačov p. o.	60
Domov pro seniory Radkova Lhota p. o.	70
<b>CELKEM</b>	<b>130</b>

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

V Domově pro seniory Tovačov p. o. se anonymního dotazníkového šetření, dle údaje z Tab. 3.8, zúčastnilo 60 klientů a v Domově pro seniory Radkova Lhota p. o. odpovědělo na dotazníky 70 klientů. Celkově se řádně vyplněných anonymních dotazníků z obou Domovů vrátilo 130 kusů.



## Otázka č. 9 Jak dlouho žijete v domově pro seniory?

Tab. 3.9 Délka pobytu v domově

Délka pobytu v Domově	Domov pro seniory Tovačov p. o.		Domov pro seniory Radkova Lhota p. o.	
	$n_i$	$f_i$ (%)	$n_i$	$f_i$ (%)
Méně než 1 rok	15	25,00%	20	28,57%
Déle než 1 rok	34	56,67%	36	51,43%
Déle než 3 roky	11	18,33%	14	20,00%
<b>CELKEM</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Nejčastější výskyt délky ubytování, dle dat z Tab. 3.9, v Domově pro seniory Tovačov p. o. je, dle výsledku z dotazníkového šetření, doba delší než jeden rok. Tuto variantu odpovědi zvolilo 34 klientů, tedy 56,67 %. Dalším nejčastější odpovědí byla délka ubytování kratší než 1 rok s četností odpovědí od 15 klientů, tedy 25,00 %. Nejméně klientů a to konkrétně 11, tedy 18,33 %, uvedlo, že jsou v domově ubytování déle než 3 roky.

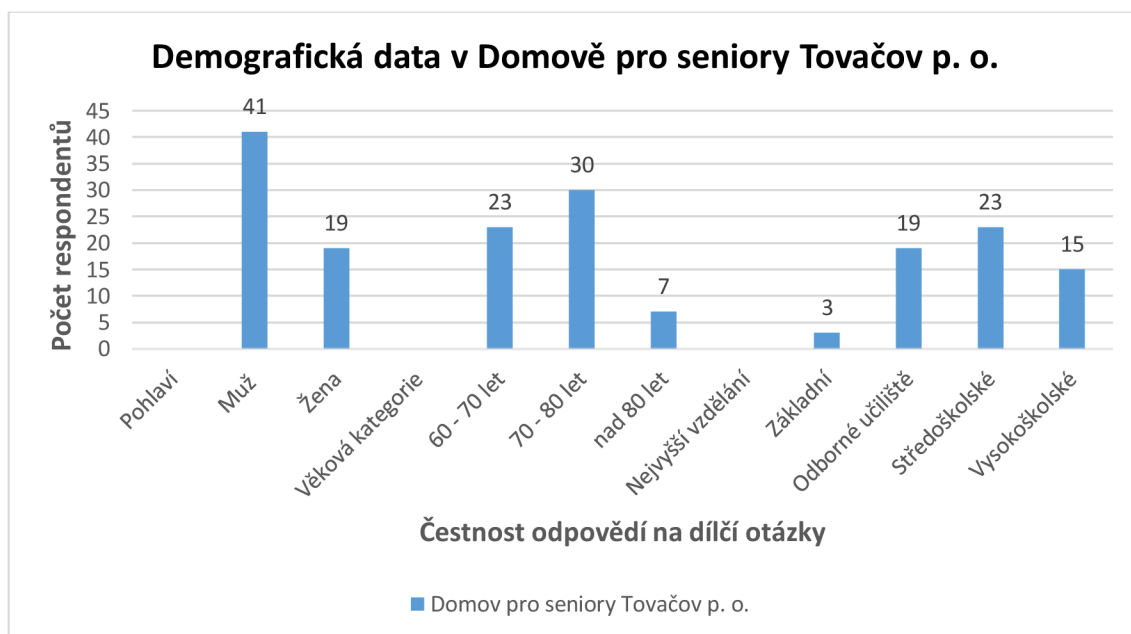
V Domově pro seniory Radkova Lhota p. o. je, dle odpovědí respondentů z Tab. 3.10, ubytováno nejvíce klientů, kteří jsou v domově dobu delší než 1 rok, a to konkrétně 36 klientů, tedy 51,43 %. 20 klientů, tedy 28,57 %, uvedlo, že jsou v domově ubytování dobu kratší než 1 rok. Posledních 14 klientů, tedy 20,00 %, je v domově ubytováno více jak 3 roky.

## Doplňkové demografické otázky

Tab. 3.10 Demografické otázky

Demografické otázky	Domov pro seniory Tovačov p. o.		Domov pro seniory Radkova Lhota p. o.	
	$n_i$	$f_i$ (%)	$n_i$	$f_i$ (%)
<b>Pohlaví</b>				
Muž	41	68,33%	18	25,71%
Žena	19	31,67%	26	37,14%
<b>Celkem</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>	<b>44</b>	<b>62,86%</b>
<b>Věková kategorie</b>				
60 - 70 let	23	38,33%	44	62,86%
70 - 80 let	30	50,00%	12	17,14%
nad 80 let	7	11,67%	14	20,00%
<b>Celkem</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>
<b>Nejvyšší vzdělání</b>				
Základní	3	5,00%	4	5,71%
Odborné učiliště	19	31,67%	18	25,71%
Středoškolské	23	38,33%	36	51,43%
Vysokoškolské	15	25,00%	12	17,14%
<b>Celkem</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>

Zdroj: vlastní zpracování, 2023



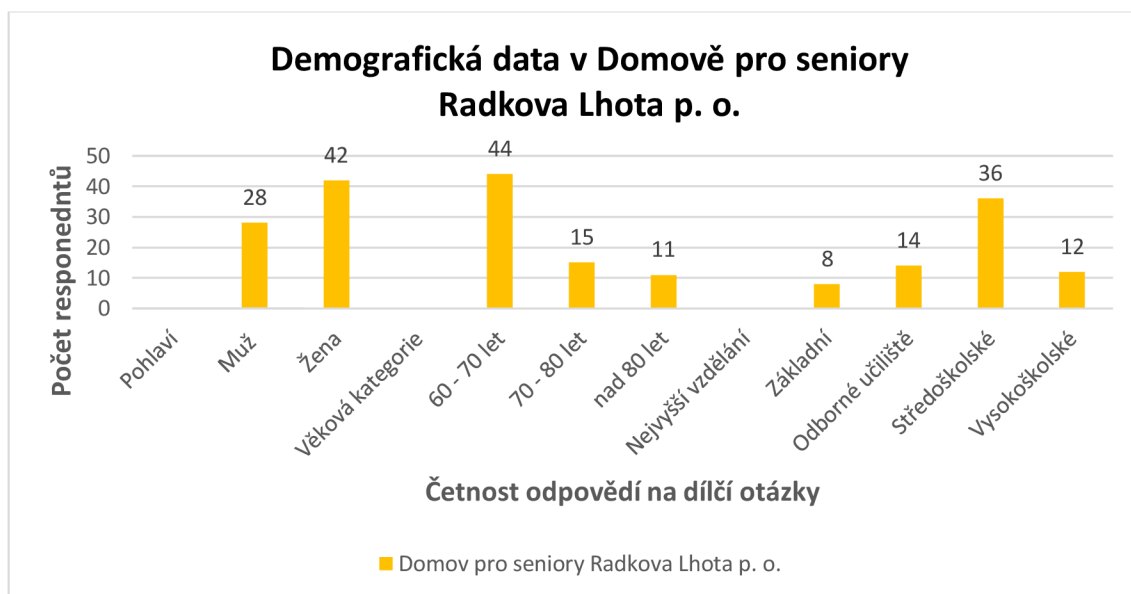
Graf 3.8 Demografická data v Domově pro seniory Tovačov p. o.

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

### Demografická data z Domova pro seniory Tovačov p. o.

Z uvedených dat v Tab. č. 3.10 a Grafu 3.10 vyplývá:

- Dotazníku se účastnilo 41 mužů, tedy 68,33 %, a 19 žen, tedy 31,77 %,
- Nejpočetnější věková kategorie respondentů je 70–80 let s četností 30, tedy 50,00 %. Druhou nejpočetnější skupinou jsou respondenti ve věku mezi 60-70 let s četností 23, tedy 38,33 % a věková skupina nad 80 let čítá 7 respondentů, tedy 11,67 %,
- 3 klienti, tedy 5,00 %, uvedlo, že jejich nejvyšší vzdělání je základní. Odborné učiliště dokončilo 19 klientů, tedy 31,67 %, středoškolské vzdělání má 23 klientů, tedy 38,33 %, a dokončené vysokoškolské vzdělání uvedlo 15 klientů, tedy 25,00 %.



Graf 3.9 Demografická data v Domově pro seniory Radkova Lhota p. o.  
Zdroj: vlastní zpracování, 2023

### Demografická data z Domova pro seniory Radkova Lhota p. o.

Z uvedených dat v Tab. č. 3.10 a Grafu 3.11 vyplývá:

- Dotazníku se účastnilo 28 mužů, tedy 40,00 %, a 42 žen, tedy 60,00 %,
- Nejpočetnější věková kategorie respondentů je 60–70 let s četností 44, tedy 62,86 %. Druhou nejpočetnější skupinou jsou respondenti ve věku 70-80 let s četností 15, tedy 21,43 % a věková skupina nad 80 čítá 11 respondentů, tedy 15,71 %,

- 8 klientů, tedy 11,43 %, uvedlo, že jejich nejvyšší dosažené vzdělání je základní. Odborné učiliště dokončilo 14 klientů, tedy 20,00 %, středoškolské vzdělání má 36 klientů, tedy 51,43 %, a dokončené vysokoškolské vzdělání uvedlo 12 klientů, tedy 17,14 %.

## **3.2 Zhodnocení sociálních služeb ve vybraných obcích**

Oba vybrané domovy pro seniory mají velmi významný podíl a vliv na uspokojení poptávky po službách sociální péče v Olomouckém kraji a patří k jednomu z největších domovů pro seniory, co do kapacity, tak i do počtu nabízených služeb a jejich komplexnosti.

### **3.2.1 Zhodnocení sociálních služeb v Domově pro seniory Tovačov p. o.**

Ze získaných dat v Domově pro seniory Tovačov p. o. (dále jen „Domov“), které anonymně poskytlo 60 klientů, lze usoudit, že mezi obyvateli Domova panuje zvýšená míra spokojenosti s nabízenými službami, jelikož na otázky ohledně spokojenosti se službami (Příloha A), odpovědělo kladně více než 75 % respondentů, a to konkrétně 75,90 %. Vyjma dvou nabízených služeb, mezi které patří četnost výtvarných aktivit a vzdělávacích aktivit, kdy pozitivně v průměru odpovědělo pouze 52,50 %, je možné vidět určitou míru nespokojenosti. Mezi nejméně pozitivně vnímané služby Domova, (Tab. 3.6), byly více jak polovinou respondentů označeny vzdělávací aktivity.

Vzhledem ke zvýšené pozitivní odezvě, poskytnuté skrze odpovědi na otázky v dotazníku, jsou obyvatelé Domova rámcově spokojeni s poskytovanými službami. Ovšem jako největší negativum Domova lze uvést právě služby v oblasti vzdělávacích aktivit a množství výtvarných aktivit, které jsou v domově velmi žádané.

Největší pozitivum, vnímané obyvateli Domova, je spokojenost (Tab. 3.4 a Tab. 3.6), se stravováním a aktivitami se zvířaty, které oceňuje a využívá více než 95 % klientů, a to shodně 96,67 % v obou případech. Aktivity se zvířaty nejvíce podporuje specializovaný druh terapie, Canisterapie, kterou se Domov nabízí svým klientům, jako jednu ze svých specializovaných služeb.

Stravování v Domově má velmi pozitivní odezvu, která je zapříčiněna specializovanou tvorbou týdenních jídelníčků, které odborně sestavuje stravovací komise.

### **3.2.2 Zhodnocení sociálních služeb v Domově pro seniory Radkova Lhota p. o.**

Ze získaných dat v Domově pro seniory Tovačov p. o. (dále jen „Domov“), které anonymně poskytlo 70 klientů, lze usoudit, že mezi obyvateli Domova panuje zvýšená míra spokojenosti s nabízenými službami, jelikož na otázky ohledně spokojenosti se službami (Příloha A), odpovědělo kladně více než 75 % respondentů, a to konkrétně 76,04 %. Vyjma dvou nabízených služeb, mezi které patří četnost aktivity v oblasti zábavných her a vzdělávacích aktivit, kdy pozitivně v průměru odpovědělo 56,43 %, je možné vidět určitou míru nespokojenosti.

Mezi nejméně pozitivně vnímané služby Domova (Tab. 3.6), byla necelou polovinou tj. 45,71 % respondentů označena možnost využití vzdělávacích aktivit a nabídka zábavných her tj. 41,43 %.

Vzhledem ke zvýšené pozitivní odezvě, poskytnuté skrze odpovědi na otázky v dotazníku, jsou obyvatelé Domova rámcově spokojeni s poskytovanými službami. Jako největší negativum Domova lze uvést právě služby v oblasti vzdělávacích aktivit a množství výtvarných aktivit, které jsou v domově velmi žádané.

Největší pozitivum, vnímané obyvateli domova, je spokojenost (Tab. 3.4 a Tab. 3.6), se stravováním a aktivitami se zvířaty, které oceňuje a využívá více než 90 % klientů, v průměru 91,73 %, a to v případě stravování konkrétně 92,86 % a v případě aktivit se zvířaty konkrétně 90,00 % všech dotazovaných klientů.

Stravování v Domově je řízeno specializovanou stravovací komisí, která odpovídá za pestrou a vyváženou stravu s týdenní obměnou a celodenní přísun tekutin formou pitného režimu v celém prostoru Domova. Aktivity se zvířaty jsou pozitivně hodnoceny díky faktu, že v Domově je možné být ubytován s domácím mazlíčkem, kdy pro potřeby procházek a venčení je možné využít rozsáhlé prostory celého areálu.

### **3.3 Srovnání nabízených služeb v Domovech**

V důsledku primárně pozitivních odpovědí respondentů z obou Domovů je možné konstatovat, že nabízené služby v Domovech jsou na vysoké úrovni a jejich četnost a rozmanitost vede k uspokojení potřeb a požadavků klientů. Vzhledem k téměř stejné průměrné procentuální míře spokojenosti v obou Domovech (Tovačov 75,90 %, Radkova Lhota 76,04 %) nelze jednoznačně určit, který z domovů je v nabídce služeb, na vyšší úrovni. Statisticky nevýznamný procentuální rozdíl tj. 0,14 % v průměrné spokojenosti klientů Domovů, mohl být zapříčiněn nižší účastí klientů Domova pro seniory Tovačov p. o.

Každý Domov má svá pozitivní i negativní specifika, se kterými je potřeba v rámci využívání celkového potenciálu Domovů počítat. Prostor ke zlepšení služeb je vždy, proto je dobré o této problematice vést debatu na úrovni klientů a vedení Domovů.

## 4 Návrhy a doporučení

V této kapitole jsou sestaveny SWOT analýzy k jednotlivým domovům pro seniory na základě získaných dat, údajů a informací z místních šetření v domovech. Ze subjektivní analýzy jsou čerpány návrhy a doporučení ke zlepšení sociálních služeb ve vybraných domovech pro seniory. Dále se kapitola věnuje celkovému zhodnocení chodu domovů a doporučením ke zlepšení jejich fungování.

### 4.1 SWOT analýza Domova pro seniory Tovačov p. o.

Subjektivní SWOT analýza přibližuje a hodnotí současný stav organizace Domov pro seniory Tovačov p. o. z hlediska vnitřního a vnějšího prostředí, se zaměřením se na poskytované služby, chod organizace, možnostmi jejich zlepšení a na okolní hrozby, které na organizaci mají podstatný vliv.

SWOT analýza je provedena na základě zjištění od obyvatel Domova formou odpovědí na otázky z dotazníku, veřejně dostupných informací ze stránek Domova a subjektivního šetření v místě Domova. Převážná část SWOT analýzy je tvořena z nasbíraných dat od obyvatel Domova a část vychází z dat uvedených v teoretické části této práce, z informacích z MPSV a statistického úřadu ČR.

Analytická SWOT analýza je zaměřena na vnitřní prostřední prostřednictvím silných a slabých stránek Domova a vnější prostředí skrze příležitosti a hrozby ovlivňující aktuální a budoucí situaci Domova.

Pro zhodnocení výsledků SWOT analýzy jsou použity grafické a analytické tabulky (Tab. 4.1 a Tab. 4.2), které jsou níže popsány, včetně celkového zhodnocení chodu a fungování Domova na základě výsledků z analytické SWOT analýzy, dle Tab. 4.3.

Tab. 4.1 SWOT analýza Domova pro Seniory Tovačov p. o.

<b>Analýza vnitřního prostředí</b>	<b>Silné stránky</b>	<b>Slabé stránky</b>
	Poskytování komplexních soc. služeb	Omezená kapacita max 150 míst
	Zkušený a kvalifikovaný personál	Omezená kapacita pokojů - max 2 lůžka
	Moderní vybavení	Vzdálenost od zdravotnického zařízení
	Dostupnost a dopravní obslužnost	Vysoký zájem z řad seniorů - dlouhá čekací doba
	Specializované služby - Canisterapie	Možnost využít pouze návštěvní hodiny
	Dostupná cenová politika	
	Lokalita a umístění Domova	
	Volnočasové aktivity pro klienty	
	Oddělení pro klienty s AD a demencemi	
<b>Analýza vnějšího prostředí</b>	<b>Příležitosti</b>	<b>Hrozby</b>
	Investice do smart řešení na pokojích	Nemožnost stavebního rozšíření Domova
	Moderní systém vytápění - snížení nákladů	Omezená volba kvalifikovaného personálu
	Zvýšení povědomí o Domově	Vyšší doba dojezdu IZS do Domova
	Rozšíření externích dodavatelů zdravot. služeb	Opakování pandemie COVID-19
	Stárnutí populace - zvýšený počet žadatelů v blízké budoucnosti	

Zdroj: vlastní zpracování, 2023



Tab. 4.2 Vyhodnocení SWOT analýzy Domova pro seniory Tovačov p. o.

<b>ANALYTICKÁ SWOT ANALÝZA DOMOVA PRO SENIORY TOVAČOV P.O.</b>			
<b>Silné stránky</b>	<b>Váha</b>	<b>Hodnocení</b>	<b>Výsledek</b>
Poskytování komplexních soc. služeb	0,75	5	3,75
Zkušený a kvalifikovaný personál	0,75	5	3,75
Moderní vybavení	0,25	4	1
Dostupnost a dopravní obslužnost	0,50	3	1,5
Specializované služby - Canisterapie	0,35	3	1,05
Dostupná cenová politika	0,75	5	3,75
Lokalita a umístění Domova	0,50	5	2,5
Volnočasové aktivity pro klienty	0,45	3	1,35
Oddělení pro klienty s AD a demencemi	0,80	5	4
<b>Součet</b>			<b>22,65</b>
<b>Slabé stránky</b>			
Omezená kapacita max 150 míst	0,70	-5	-3,5
Omezená kapacita pokojů - max 2 lůžka	0,40	-4	-1,6
Vzdálenost od zdravotnického zařízení	0,70	-5	-3,5
Vysoký zájem z řad seniorů - dlouhá čekací doba	0,85	-5	-4,25
Možnost využít pouze návštěvní hodiny	0,35	-3	-1,05
<b>Součet</b>			<b>-13,9</b>
<b>Příležitosti</b>			
Investice do smart řešení na pokojích	0,25	2	0,5
Moderní systém vytápění - snížení nákladů	0,70	5	3,5
Zvýšení povědomí o Domově	0,35	3	1,05
Rozšíření externích dodavatelů zdravot. služeb	0,75	5	3,75
<b>Součet</b>			<b>8,8</b>
<b>Hrozby</b>			
Nemožnost stavebního rozšíření Domova	0,85	-5	-4,25
Omezená volba kvalifikovaného personálu	0,70	-4	-2,8
Vyšší doba dojezdu IZS do Domova	0,75	-5	-3,75
Opakování pandemie COVID-19	0,50	-2,5	-1,25
Stárnutí populace - zvýšený počet žadatelů v blízké budoucnosti	0,95	-5	-4,75
<b>Součet</b>			<b>-16,8</b>
<b>Pozitivní vlivy</b>	31,45		
<b>Negativní vlivy</b>	-30,7		
<b>CELKEM</b>	<b>0,75</b>		
<b>Legenda</b>			
<b>Váha</b>	hodnota odpovídající důležitosti zjištění dle místního šetření		
<b>Hodnocení</b>	na škále 1 (nejméně) až 5 (nejvíce) ohodnocení závažnosti zjištění		
<b>Výsledek</b>	multiplikace hodnot ve sloupci Váha a sloupci Hodnocení		

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

### **Silné stránky Domova**

Mezi nejsilnější stránky domova, dle údajů z Tab. 4.2, jsou zařazeny tyto skutečnosti:

- Oddělení pro klienty s AD a jinými demencemi s výsledkem 4 body z možných 5 bodů,
- Poskytování komplexních soc. služeb s výsledkem 3,75 bodů z možných 5 bodů,
- Zkušený a kvalifikovaný personál s výsledkem 3,75 bodů z možných 5 bodů,
- Dostupná cenová politika s výsledkem 3,75 bodů z možných 5 bodů.

### **Slabé stránky Domova**

Mezi nejslabší stránky domova, dle údajů z Tab. 4.2, patří:

- Vysoký zájem z řad seniorů – dlouhá čekací doba s -4,25 body z možných -5 bodů,
- Omezená kapacita Domova (150 míst) s -3,5 body z možných -5 bodů,
- Vzdálenost od zdravotnického zařízení s -3,5 body z možných -5 bodů.

### **Příležitosti Domova**

Mezi největší příležitosti domova, dle údajů z Tab. 4.2, lze označit:

- Rozšíření externích dodavatelů zdrav. služeb s 3,75 body z maximálně 5 bodů,
- Moderní systém vytápění a snižování nákladů se 3,5 body z maximálně 5 bodů.

### **Hrozby Domova**

Mezi největšími hrozbami domova, dle údajů z Tab. 4.2, jsou tyto skutečnosti:

- Stárnutí populace – zvýšení počet žadatelů s výsledkem -4,75 bodů z možných -5 bodů,
- Nemožnost rozšíření kapacity domova s výsledkem -4,25 bodů z možných -5 bodů,
- Vysoká doba dojezdu IZS do domova s výsledkem -3,75 bodů z možných -5 bodů.

Tab. 4.3 Vyhodnocení analytické SWOT analýzy

Vyhodnocení	Hodnota
Nedostačující	-2
Dostačující	-1
Dobrý	0
Chvalitebný	1
Výborný	2

Zdroj: vlastní zpracování 2023

## 4.2 Vyhodnocení SWOT analýzy

Pro dosažení celkového zhodnocení výsledků analytické SWOT analýzy byl použit rozdíl mezi pozitivními a negativními vlivy, dle dat z Tab. 4.2, a porovnání výsledku s hodnotící tabulkou Tab. 4.3, která udává trend stavu, ve kterém se Domov nachází.

Pozitivní vlivy skončily s výsledkem 31,45 bodů a oproti tomu negativní vlivy dosáhly celkových -30,7 bodů. Výsledných 0,75 bodů je následně porovnáno s hodnotami v Tab. 4.3, které určují celkový výsledek subjektivní SWOT analýzy.

Dle porovnání je možné určit výsledek hodnocení Domova jako téměř chvalitebný, s možností dalšího pozitivního vývoje, jelikož výsledná hodnota u silných stránek Domova, dle Tab. 4.2, výrazně předčila ostatní zjištění a nabízí výrazný potenciál pro udržení již nabízených standardů Domova.

Analyzované hrozby Domova mají vysoký dopad na celkové hodnocení, nicméně převážná většina z nich, není eliminovatelná ze strany Domova. Jsou to hrozby, které působí na celonárodní úrovni, včetně hrozby opakování pandemie COVID-19, která měla celosvětový dopad. Z důvodu toho není možné pro Domov tyto hrozby, jakkoliv ovlivnit a je potřeba se s nimi pouze naučit pracovat a nenechat je více negativně ovlivnit chod Domova.

V oblasti slabých stránek Domova se nacházejí zjištění, která jsou pro Domov velmi důležitá, ale opětovně se jedná o skutečnosti, které Domov může ovlivnit pouze parciálně až minimálně. Jedinou slabou stránku, kterou lze v Domově vyřešit bez výrazné námahy nebo investice je změna návštěvního řádu Domova, tak aby došlo k uspokojení klientů a členů jejich rodin.

Výsledná hodnota u příležitostí Domova naznačuje vysoký potenciál pro budoucí pozitivní vývoj, jelikož je zde výrazný prostor pro její navýšení pomocí neinvazivních a ekonomicky nenáročných řešení.

Z celkového vyhodnocení SWOT analýzy Domova pro seniory Tovačov p. o. vyplývají některá zjištění, která mohou vézt ke zlepšení chodu domova a vyšší spokojenosti jeho klientů. Spokojený klient by měl být cílem a je vždy odrazem dobré práce a kooperace všech členů dané organizace.

### **4.3 SWOT analýza Domova pro seniory Radkova Lhota p. o.**

Subjektivní SWOT analýza přibližuje a hodnotí současný stav organizace Domov pro seniory Radkova Lhota p. o. z hlediska vnitřního a vnějšího prostředí, se zaměřením se na poskytované služby, chod organizace, možnostmi jejich zlepšení a na okolní hrozby, které na organizaci působí.

SWOT analýza je provedena na základě zjištění od obyvatel Domova formou odpovědí na otázky z dotazníku, veřejně dostupných informací ze stránek Domova a subjektivního šetření v místě Domova. Převážná část SWOT analýzy je tvořena z nasbíraných dat od obyvatel Domova a část vychází z dat uvedených v teoretické části této práce a informacích z MPSV nebo statistického úřadu ČR.

Analytická SWOT analýza je zaměřena na vnitřní prostřední prostřednictvím silných a slabých stránek Domova a vnější prostředí skrze příležitosti a hrozby ovlivňující aktuální a budoucí situaci Domova.

Pro zhodnocení výsledků SWOT analýzy jsou použity grafické a analytické tabulky (Tab. 4.4 a Tab. 4.5), které jsou níže popsány, včetně celkového zhodnocení chodu a fungování Domova na základě výsledků z analytické SWOT analýzy, dle Tab. 4.6.

Tab. 4.4 SWOT analýza Domova pro seniory Radkova Lhota p. o.

<b>Analýza a vnitřního prostředí</b>	<b>Silné stránky</b>	<b>Slabé stránky</b>
	Vysoká kapacita Domova	Izolovanost obyvatel Domova
	Zkušený a kvalifikovaný personál	Nevyužití dobrovolnických služeb
	Rozlehlý venkovní volněpřístupný areál	Vzdálenost od zdravotnického zařízení
	Nepřetržitá lékařská péče	Vysoký zájem z řad seniorů - dlouhá čekací doba
	Rehabilitační a jiné zdravotnické služby	Ztráta intimity na vícelůžkových pokojích
	Dostupná cenová politika	
	Lokalita a umístění Domova	
	Volnočasové aktivity pro klienty	
Oddělení pro klienty s AD a demencemi		
<b>Analýza a vnějšího prostředí</b>	<b>Příležitosti</b>	<b>Hrozby</b>
	Rekonstrukce areálu	Financování chodu Domova
	Zajištění svozu MHD	Omezená volba kvalifikovaného personálu
	Propagace Domova a spolupráce s obcí	Vyšší doba dojezdu IZS do Domova
	Průběžné vzdělávání personálu	Opakování pandemie COVID-19
		Stárnutí populace - zvýšený počet žadatelů v blízké budoucnosti

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Tab. 4.5 Vyhodnocení SWOT analýzy Domova pro seniory Radkova Lhota p. o.

<b>ANALYTICKÁ SWOT ANALÝZA DOMOVA PRO SENIORY RADKOVA LHOTA P.O.</b>			
<b>Silné stránky</b>	<b>Váha</b>	<b>Hodnocení</b>	<b>Výsledek</b>
Vysoká kapacita Domova	0,50	5	2,5
Zkušený a kvalifikovaný personál	0,50	5	2,5
Rozlehlý venkovní volněpřístupný areál	0,30	4	1,2
Nepřetržitá lékařská péče	0,70	3	2,1
Rehabilitační a jiné zdravotnické služby	0,50	3	1,5
Dostupná cenová politika	0,50	5	2,5
Lokalita a umístění Domova	0,40	5	2
Volnočasové aktivity pro klienty	0,60	3	1,8
Oddělení pro klienty s AD a demencemi	0,80	5	4
<b>Součet</b>			<b>20,1</b>
<b>Slabé stránky</b>			
Izolovanost obyvatel Domova	0,80	-5	-4
Nevyužití dobrovolnických služeb	0,65	-4	-2,6
Vzdálenost od zdravotnického zařízení	0,70	-5	-3,5
Vysoký zájem z řad seniorů - dlouhá čekací doba	0,85	-5	-4,25
Ztráta intimity na vícelůžkových pokojích	0,50	-3	-1,5
<b>Součet</b>			<b>-15,85</b>
<b>Příležitosti</b>			
Rekonstrukce areálu	0,60	2	1,2
Zajištění svozu MHD	0,75	5	3,75
Propagace Domova a spolupráce s obcí	0,40	3	1,2
Průběžné vzdělávání personálu	0,80	5	4
<b>Součet</b>			<b>10,15</b>
<b>Hrozby</b>			
Financování chodu Domova	0,60	-5	-3
Omezená volba kvalifikovaného personálu	0,60	-4	-2,4
Vyšší doba dojezdu IZS do Domova	0,75	-4	-3
Opakování pandemie COVID-19	0,50	-2,5	-1,25
Stárnutí populace - zvýšený počet žadatelů v blízké budoucnosti	0,95	-5	-4,75
<b>Součet</b>			<b>-14,4</b>
<b>Pozitivní vlivy</b>	30,25		
<b>Negativní vlivy</b>	-30,25		
<b>CELKEM</b>	<b>0,00</b>		
<b>Legenda</b>			
<b>Váha</b>	hodnota odpovídající důležitosti zjištění dle místního šetření		
<b>Hodnocení</b>	na škále 1 (nejméně) až 5 (nejvíce) ohodnocení závažnosti zjištění		
<b>Výsledek</b>	multiplikace hodnot ve sloupci Váha a sloupci Hodnocení		

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

### **Silné stránky Domova**

Mezi nejsilnější stránky domova, dle údajů z Tab. 4.5, jsou zařazeny tyto skutečnosti:

- Oddělení pro klienty s AD a jinými demencemi s výsledkem 4 body z možných 5 bodů,
- Vysoká kapacita domova s výsledkem 2,5 bodu z možných 5 bodů,
- Zkušený a kvalifikovaný personál s výsledkem 2,5 bodu z možných 5 bodů,
- Dostupná cenová politika s výsledkem 2,5 bodu z možných 5 bodů.

### **Slabé stránky Domova**

Mezi nejslabší stránky domova, dle údajů z Tab. 4.5, patří:

- Vysoký zájem z řad seniorů – dlouhá čekací doba s -4,25 body z možných -5 bodů,
- Izolovanost klientů domova se -4 body z možných -5 bodů,
- Vzdálenost od zdravotnického zařízení s -3,5 body z možných -5 bodů.

### **Příležitosti Domova**

Mezi největší příležitosti domova, dle údajů z Tab. 4.5, lze označit:

- Zajištění svozu MHD z prostor Domova se 3,75 body z maximálně 5 bodů,
- Průběžné vzdělávání personálu se 4 body z maximálně 5 bodů.

### **Hrozby Domova**

Mezi největšími hrozbami domova, dle údajů z Tab. 4.5, jsou tyto skutečnosti:

- Stárnutí populace – zvýšení počet žadatelů s výsledkem -4,75 bodů z možných -5 bodů,
- Nemožnost rozšíření kapacity domova s výsledkem -4,25 bodů z možných -5 bodů,
- Vysoká doba dojezdu IZS do domova s výsledkem -3,75 bodů z možných -5 bodů.

Tab. 4.6 Vyhodnocení analytické SWOT analýzy

Vyhodnocení	Hodnota
Nedostačující	-2
Dostačující	-1
Dobrý	0
Chvalitebný	1
Výborný	2

Zdroj: vlastní zpracování 2023

#### 4.4 Vyhodnocení SWOT analýzy

Pro dosažení celkového zhodnocení výsledků analytické SWOT analýzy byl použit rozdíl mezi pozitivními a negativními vlivy, dle dat z Tab. 4.5, a porovnání výsledku s hodnotící tabulkou Tab. 4.6, která udává trend stavu, ve kterém se Domov nachází.

Pozitivní vlivy skončily s výsledkem 30,25 bodů a oproti tomu negativní vlivy dosáhly shodného výsledku, tedy -30,25 bodů. Výsledkem srovnání pozitivních a negativních vlivů na Domov je hodnota 0, která uvádí, dle Tab. 4.6, stav jako dobrý.

Aktuální stav dle výsledku SWOT analýzy není pro Domov příznivý. Výsledek 0 udává potřebu radikální změny, jelikož pozitivní a negativní vlivy vykazují stejnou míru hodnot.

Negativní vlivy Domova opět ve značné míře tvoří neovlivnitelné hrozby, se kterými je potřeba nepřetržitě počítat a být maximálně soustředěni na jejich eliminaci, co se chodu Domova týče. Oproti tomu v negativních vlivech mají významnější podíl slabé stránky domova, které je však možné odstranit, ideálně z nich vytvořit stránky silné. Jako doporučení ke zlepšení, může být například větší míra zapojení dobrovolníků nebo dobrovolnických spolků do chodu Domova.

Výrazná část péče a aktivit pro klienty se dá zajistit z řad dobrovolníků. Eliminovat ztrátu intimity na vícelůžkových pokojů lze například výstavbou nového pavilonu v prostorách areálu Domova. To zajistí zvýšení celkové kapacity domova, tzn. mimo jiné i snížit čekací dobu na ubytování a možnost rozdělit vícelůžkové pokoje na pokoje s nižší kapacitou. To zajistí jednak celkové zvýšení kapacity, která je již dnes považována jako silná stránka Domova a také vyzdvihne komfort pro klienty, kteří jsou ubytováni po 3 až 5 osobách na jednom pokoji.



V oblasti příležitostí má Domov možnost zajistit klientům přepravu do měst pomocí jednání s regionálním nebo soukromým dopravcem. Programy Olomouckého kraje k podpoře veřejné dopravy jsou zřejmě schopny zajistit patřičné dopravní možnosti pro klienty Domova. Dále může Domov zajistit průběžné vzdělávání personálu a zvyšování tak jeho kvalifikace. Zde je možné požádat o příspěvek od MPSV či regionální úřad práce o rekvalifikační kurzy pro zájemce o práci v sociálních službách.

Silné stránky domova je potřeba neustále udržovat na stejné úrovni nebo jejich úroveň zvyšovat. Tím bude zabezpečen pozitivní trend ve vývoji silných stránek Domova a povede to k celkové spokojenosti jak klientů, tak i personálu a vedení Domova.

#### **4.5 Návrhy a doporučení pro zlepšení sociálních služeb**

Pro zajištění celkového zhodnocení nabízených služeb byla použita subjektivní analytická SWOT analýza, která porovnávala váhu a hodnocení všech dílčích silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb, které mají na Domovy vliv.

V oblasti hrozeb, se kterými se musí oba Domovy potýkat, bylo zjištěno, že se převážně jedná o hrozby globálního a regionálního charakteru, které nejsou z pozice Domovů ovlivnitelné. Pouze Domovům naznačují, kde jsou jejich slabá místa, které je potřeba identifikovat a pracovat s nimi na denní bázi. Jakékoliv vynechání ostražitosti na lokální úrovni Domovů může mít až devastující účinek. Jako vhodné řešení, či lépe řečeno „vhodná prevence“, je potřeba vnímat hrozby jako nedílnou součást fungování Domovů. Hrozby nelze přehlížet, pouze přijmout a vyvinout snahu je na lokální úrovni eliminovat, pokud to konkrétní situace bude umožňovat.

Nejpodstatnějším doporučením pro lepší zvládnutí zjištěných hrozeb lze označit užší spolupráci Domovů s dobrovolnickými spolky nebo jednotlivci, kteří mohou částečně nahradit chybějící personál v době dovolených, nemoci nebo při případném opakování pandemie COVID-19, či jiných chorob.

Oba Domovy se mohou pyšnit velkým podílem silných stránek na celkovém výsledku SWOT analýzy, nicméně z výsledných dat je možné konstatovat, že Domov pro seniory Tovačov p. o. je v lepší kondici a své fungování zvládá na vyšší úrovni než Domov pro seniory Radkova Lhota p. o.

Výsledky nenaznačují negativní vývoj chodu Domovů, nicméně je potřeba si uvědomit, že udržení tohoto stavu je náročná disciplína, kterou není vhodné podcenit.

A to především u Domova pro seniory Radkova Lhota p. o., který skončil v celkovém hodnocení s nižším skóre, než Domov pro seniory Tovačov p. o.

Pro řešení uvedených skutečností navrhuji následující řešení, platné pro oba Domovy:

- Využití dobrovolníků nebo dobrovolnických spolků,
- Zajištění veřejné/soukromé přepravy klientů do měst a obcí v okolí,
- Využití externího zdroje financování ze soukromého sektoru,
- Zvýšit povědomí o domově skrze informativní setkání a odborné přednášky v okolních městech a obcích, například za podpory Olomouckého kraje,
- Dostatečná a včasná připravenost na případné opakování pandemických onemocnění a jiných život ohrožujících nemocí,
- Zvýšená zásoba dezinfekčních, hygienických a čistících prostředků,
- Centrální nákup spotřebního materiálu – možnost využít spolupráce s domovy v blízkém okolí k dosažení množstevních slev a výhod,
- Spolupráce se školami ke zvýšení povědomí o problematice stáří,
- Spolupráce s rodinnými příslušníky,
- Aktivní komunikace s klienty domovů například využitím výše uvedeného anonymního dotazníkového šetření.

Tato subjektivní doporučení a řešení je, dle mého názoru, potřeba v Domovech implementovat, jelikož včasná příprava a pohotová reakce je důležitější než jednorázové řešení vzniklého problému. Nákladová stránka chodu Domovů je jedním z nejproblematictějších témat, kdy každá ušetřená koruna může být využita ke zlepšení nabízených služeb.

## Závěr

Sociální systém v ČR, který zformoval a do značné míry modernizoval zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a prováděcí vyhláška k tomuto zákonu, je na území EU považován za velmi kvalitní a pro-klientský.

Situace na poli sociálních služeb, kterou do značné míry ovlivňuje stárnutí populace a částečně nepřehledný a byrokratický systém financování ze strany státu, je nutné maximálně podporovat a kontinuálně zajišťovat rozvoj poskytovatelů sociálních služeb, včetně výstavby nových domovů pro seniory za podpory státu, nadací, církevních organizací i soukromých organizací, spolků či jednotlivých investorů.

Vzhledem k plošnému stárnutí populace, jakožto nevyhnutelnému faktu, kdy se počet seniorů neustále zvyšuje, je potřeba rozšiřovat povědomí o této skutečnosti a pracovat na zlepšení celorepublikové i místní situace všech poskytovatelů sociálních služeb a celkovém vnímání seniorů.

Senior je člověk, který potřebuje v určitém stádiu svého života pomoc další osoby a z údajů statistického úřadu se blíží doba, kdy jejich počet prudce poroste, je tedy nejvyšší čas si tuto skutečnost uvědomit a zamyslet se nad řešením tohoto potenciálního problému, který se stává realitou.

Cílem bakalářské práce bylo popsat systém sociálních služeb v České republice se zaměřením se na nabídku sociálních služeb v obci Tovačov a obci Radkova Lhota. Konkrétně se zaměřením na organizace poskytující komplexní sociální služby Domov pro seniory Tovačov p. o. a Domov pro seniory Radkova Lhota p. o., které se v Olomouckém kraji pyšní velikou oblibou ubytovacích služeb. Oba analyzované Domovy se řadí na pomyslný piedestal, co do počtu nabízených služeb, tak oblíbenosti z řad seniorů. Důkazem tohoto faktu je využití maximální kapacity Domovů ze 100 % a vysoký počet čekajících žadatelů o ubytovací služby.

Z uvedených zjištění ve třetí kapitole této práce je zřejmé, že analyzované Domovy pro seniory nabízejí svým klientům dostatek kvalitních a rozmanitých služeb. Tyto služby klienti Domovů využívají pro zkvalitnění svého života v roli seniora, který potřebuje základní nebo odbornou péči kvalifikovaného personálu na denní bázi.

V závěru práce jsou uvedeny doporučení a návrhy na možná zlepšení, které mohou nabízené služby a celkový chod obou Domovů pozitivně ovlivnit. Mezi Domovy se nacházejí pouze minimální rozdíly, které díky implementaci uvedených zjištění lze velmi efektivně a jednoduše eliminovat. Zároveň poslouží jako inspirace konkurenčním domovům pro seniory, které se mohou potýkat s obdobnými skutečnostmi.

Díky uvedeným poznatkům je reálné konstatovat, že cíl mé práce byl splněn a došlo tedy k detailnímu seznámení s poskytovateli sociálních služeb a doporučením k udržení zavedených standardů a případným návrhům ke zlepšení celkového fungování.

## Seznam zdrojů

- [1] KOTLER, Philip. *Marketing management: analýza, plánování, realizace a kontrola*. Praha: Victoria Publishing, 1995. ISBN 80-85605-08-2.
- [2] MATEIDES, Alexander a ĎAĎO, Jaroslav. *Služby – teória služieb, marketing služieb*. Bratislava: Epos, 2002. ISBN 808-05-745-29.
- [3] HALÁSEK, Dušan. *Logistika v odvětvích služeb*. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.
- [4] DOČKALÍKOVÁ, Iveta a ŠTĚPÁNKOVÁ, Marta. *Logistika služeb v obecném zájmu*. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2019. ISBN 978-80-87179-69-7.
- [5] MAREK, David. *Výhled české ekonomiky pro rok 2020: Nejistá sezóna*, Praha: Deloitte. [cit. 2023-03-10], [online]. Dostupné z: [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cz/Documents/about-deloitte/vyhled\\_ceske\\_ekonomiky\\_2020.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cz/Documents/about-deloitte/vyhled_ceske_ekonomiky_2020.pdf).
- [6] ČTK, *V Česku loni zemřelo nejvíce lidí od války. Počet obyvatel vzrostl kvůli migraci*. [cit. 2023-03-12], [online]. Dostupné z: <https://ct24.ceskatelevize.cz/domaci/3457816-v-cesku-loni-zemrelo-nejvice-lidi-od-valky-pocet-obyvatel-vzrostl-kvuli-migraci>.
- [7] HESKOVÁ, Marie. *Teorie, management a marketing služeb*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2012. ISBN 978-80-8747-225-5.
- [8] KORTSCHAK, Bernd a Zdeněk ČUJAN. *Úvod do logistiky (Co je logistika?)*. Praha: Babtext, 1994. 176 s. C. H. Beck pro praxi. ISBN 80-858-1606-7.
- [9] PERNICA, Petr. *Logistika: pasívní prvky*. Praha: Vysoká škola ekonomická Praha, 1994. ISBN 80-7079-316-3.
- [10] VENKRBEC, Václav. *LOGISTIKA: historie a teorie*. Brno: Vysoká učení technické v Brně. [cit. 2023-03-14], [online]. Dostupné z: [https://www.fce.vutbr.cz/TST/venkrbec.v/logistika/prednasky/NWB024\\_01.pdf](https://www.fce.vutbr.cz/TST/venkrbec.v/logistika/prednasky/NWB024_01.pdf).
- [11] MPSV, Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Sociální služby*. 2020. Praha. [cit. 2023-03-15], [online] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1>.
- [12] SLIDERPLAYER. *Princip 7S*, [cit. 2023-03-20], [online]. Dostupné z: <https://www.slideplayer.cz/slide/1995072/>.
- [13] PARLAMENT ČR, *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. [cit. 2023-03-23], [online]. Dostupný z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.
- [14] MPSV, Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Příspěvek na péči*. 2022. Praha. [cit. 2023-03-25], [online]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/-/prispevek-na-peci#:~:text=880%20K%C4%8D%2C%20jde%2Dli%20o,stupe%C5%88%20IV%20\(%C3%BApln%C3%A1%20z%C3%A1vislost\)](https://www.mpsv.cz/-/prispevek-na-peci#:~:text=880%20K%C4%8D%2C%20jde%2Dli%20o,stupe%C5%88%20IV%20(%C3%BApln%C3%A1%20z%C3%A1vislost)).

- [15] MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních* Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.
- [16] MPSV, Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Studie proveditelnosti: Výběr a zdůvodnění optimální varianty financování sociálních služeb v ČR*. 2015. Praha. [cit. 2023-04-05], [online]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/953091/Studie\\_financovani\\_soc\\_sl.pdf/5121cf30-ea72-2c02-fd1b-681dda1d4e81](https://www.mpsv.cz/documents/20142/953091/Studie_financovani_soc_sl.pdf/5121cf30-ea72-2c02-fd1b-681dda1d4e81).
- [17] SMUTEK, Martin.; KAPPL, Miroslav. *Proměny klienta služeb sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006. ISBN 80-7041-716-1.
- [18] VAĎUROVÁ, Helena.; MÜHLPACHR, Pavel. *Kvalita života: teoretická a metodologická východiska*. Brno: Masarykova univerzita, 2005.
- [19] Statutární město Tovačov: *Statistické údaje*. 2023. [cit. 2023-04-06], [online]. Dostupné z: <https://www.tovacov.cz/mesto/statisticke-udaje/>.
- [20] Statutární město Tovačov: *Slavní rodáci*. 2023. [cit. 2023-04-06], [online]. Dostupné z: <https://www.tovacov.cz/mesto/slavni-rodaci/>.
- [21] Domov pro seniory Tovačov: *Domov pro seniory*. 2023. [cit. 2023-04-07], [online]. Dostupné z: <https://www.dstovacov.cz/sluzby/domov-pro-seniory>.
- [22] Domov pro seniory Tovačova: *Ceník služeb*. 2023. [cit. 2023-04-07], [online]. Dostupné z: <https://www.dstovacov.cz/sluzby/cenik-sluzeb>.
- [23] Člověku člověkem: *Moderní koncept péče o seniory*. 2023. [cit. 2023-04-08], [online]. Dostupné z: <http://clovekuclovekem.cz/>.
- [24] Domov pro seniory Radkova Lhota: *O nás*. 2023. [cit. 2023-04-08], [online]. Dostupné z: <https://www.domovrl.cz/o-nas/kdo-jsme>.
- [25] Domov pro seniory Radkova Lhota: *Nový ceník úhrad*. 2023. [cit. 2023-04-08], [online]. Dostupné z: <https://www.domovrl.cz/ze-zivota-domova/dulezite-oznameni/novy-cenik-uhrad>.
- [26] Evropský sociální fond: *Představen – naučné video*. 2023. [cit. 2023-04-10], [online]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/esf/home.jsp?langId=cs>.

# Seznam grafických objektů

## Seznam tabulek

1. Tab. 1.1 Stupně nehmotnosti služeb.....	12
2. Tab. 2.1 Ceník ubytovacích a stravovacích služeb Domova platný k 1. 2. 2023 .....	34
3. Tab. 2.2 Ceník ubytovacích a stravovacích služeb Domova platný k 1. 2. 2023.....	39
4. Tab. 2.3 Ceník služeb ubytovacího zařízení Domov pro seniory Radkova Lhota v pavilonu A a Hlavní budově.....	40
5. Tab. 3.1 Informovanost o nabídce služeb.....	43
6. Tab. 3.2 Včasná informovanost .....	44
7. Tab. 3.3 Potřeby ke spokojenému životu v Domovech .....	45
8. Tab. 3.4 Spokojenost se stravováním .....	47
9. Tab. 3.5 Úroveň poskytovaných služeb .....	48
10. Tab. 3.6 Aktivity v místě Domovů .....	49
11. Tab. 3.7 Četnost aktivit .....	51
12. Tab. 3.8 Ubytovací zařízení .....	52
13. Tab. 3.9 Délka pobytu v domově .....	53
14. Tab. 3.10 Demografické otázky .....	54
15. Tab. 4.1 Grafická SWOT analýza Domova pro Seniory Tovačov p. o. .....	60
16. Tab. 4.2 Vyhodnocení SWOT analýzy Domova pro seniory Tovačov p. o. .....	61
17. Tab. 4.3 Vyhodnocení analytické SWOT analýzy .....	63
18. Tab. 4.4 Grafická SWOT analýza Domova pro seniory Radkova Lhota p. o....	65
19. Tab. 4.5 Vyhodnocení SWOT analýzy Domova pro seniory Radkova Lhota p. o. .....	66
20. Tab. 4.6 Vyhodnocení analytické SWOT analýzy.....	68

## Seznam grafů

1. Graf 3.1. Informovanost o nabídce služeb .....	43
2. Graf 3.2 Včasná informovanost .....	44
3. Graf 3.3. Potřeby ke spokojenému životu v Domovech .....	46
4. Graf 3.4 Spokojenost se stravováním .....	47
5. Graf 3.5 Úroveň poskytovaných služeb .....	48
6. Graf 3.6 Aktivity v místě Domovů .....	50
7. Graf 3.7 Četnost aktivit .....	52
8. Graf 3.8 Demografická data v Domově pro seniory Tovačov p. o. ....	54
9. Graf 3.9 Demografická data v Domově pro seniory Radkova Lhota p. o. ....	55

## Seznam schémat

1. Schéma 1.1 Diagram Logistiky „7S“ .....	17
2. Schéma 1.2 Zdroje financování sociálních služeb ČR .....	23



## **Seznam příloh**

Příloha A      Dotazníkové šetření v Domovech pro seniory Tovačov p. o. a Radkova  
Lhota p. o.

**DOTAZNÍK**

Vážení uživatelé pečovatelského domu,

obracím se na Vás s prosbou o spolupráci, která spočívá ve vyplnění tohoto dotazníku. Dotazník je zcela anonymní a získané údaje budou sloužit jako podklad pro vypracování mé bakalářské práce. Otázky v dotazníku jsou zaměřené na Vaši celkovou spokojenost v domově, na spektrum nabídky poskytovaných služeb a jejich využití.

Děkuji Vám za Váš čas, ochotu a pomoc věnovanou vyplněním dotazníku.

Karolina Wolfová,

VŠLG Přerov

Vaši odpověď vždy zakroužkujte.

- 1) Cítíte se být dostatečně informovaní o nabídce služeb v domě pro seniory?**
  - a) ano
  - b) ne
  - c) částečně
  
- 2) Býváte včas a konkrétně informovaní o případných změnách v poskytovaných službách? (změna ceny, nabídky atd.)**
  - a) ano
  - b) ne
  - c) částečně
  
- 3) Domníváte se, že ve Vašem domě pro seniory máte vše potřebné, co vám umožňuje žít spokojený život?**
  - a) ano
  - b) ne
  - c) pokud ne, napište, co Vám chybí

.....

**4) Jste spokojeni s možností výběru stravy, kvalitou a množstvím stravy?**

- a) jsem celkově spokojen/a
  - b) nejsem celkově spokojen/a
  - c) pokud ne, co byste rádi změnili
- .....

**5) Cítíte, že poskytovaná péče v pečovatelském domě je pro Vás na dostatečné úrovni?**

- a) ano
  - b) ne
  - c) pokud ne, prosím, co byste případně zlepšili
- .....

**6) Máte možnost se v domově věnovat těmto aktivitám? Prosím, označte ANO/NE**

- a) pohybovým aktivitám (kuželky, šipky, šlapací kolo, pravidelná cvičení)  
ANO      NE
- b) hudebním aktivitám (dechová cvičení, písničky z mládí, hudební kvízy)  
ANO      NE
- c) výtvarným a rukodělným aktivitám (keramika, košíky, mýdla, batika)  
ANO      NE
- d) zábavným hrám (stolní hry, šachy, karty, mikádo, hra kostky, bingo)  
ANO      NE
- e) aktivitám se zvířaty (psi, kočky, morče, rybičky, želvy, drobné ptactvo)  
ANO      NE
- f) vzpomínkovým aktivitám (smyslová aktivizace na určité téma)  
ANO      NE
- g) vzdělávání (přednášky, kurzy, besedy, společná skupinová promítání)  
ANO      NE

**7) Vnímáte, že jsou aktivity v domově nabízeny dostatečně často?**

- a) ano
- b) ne
- c) uvítal/a bych četnější nabídku

**8) Ve kterém domově pro seniory žijete?**

- a) Domov pro seniory Tovačov
- b) Domov pro seniory Radkova Lhota

**9) Jak dlouho žijete v domě pro seniory?**

- a) méně než 1 rok
- b) déle než 1 rok
- c) déle než 3 roky

**PODKLADY PRO STATISTICKÉ ZPRACOVÁNÍ PŘI NEZBYTNÉM  
ZACHOVÁNÍ ANONYMITY**

**10) Jste?**

- a) žena
- b) muž

**11) V jaké jste věkové kategorii?**

- a) 60 – 70 let
- b) 70 – 80 let
- c) nad 80 let

**12) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

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

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

<b>Autor/ka BP</b>	<b>Karolina Wolfová</b>
<b>Název BP</b>	<b>Sociální služby poskytované seniorům v obcích Tovačov a Radkova Lhota</b>
<b>Studijní program</b>	<b>Logistika</b>
<b>Rok obhajoby BP</b>	<b>2023</b>
<b>Počet stran</b>	63
<b>Počet příloh</b>	1
<b>Vedoucí BP</b>	<b>Ing. Marta Štěpánková</b>
<b>Anotace</b>	Bakalářská práce se zabývá problematikou poskytování a zhodnocení sociálních služeb seniorům ve dvou domovech pro seniory v obci Tovačov a Radkova Lhota, okres Přerov, Olomoucký kraj. Teoretická část bakalářské práce komplexně vysvětluje problematiku sociálních služeb. Praktická část práce analyzuje úroveň, kvalitu a rozsah poskytovaných sociálních služeb ve specializovaných zařízeních pro seniory-domovech pro seniory.
<b>Klíčová slova</b>	služby, sociální služby, zařízení pro seniory, sociální politika, problematika sociální péče, zdroje financování sociální péče, zákon o sociálních službách
<b>Místo uložení</b>	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
<b>Signatura</b>	