

**Vysoká škola logistiky o.p.s.**

**Pečovatelská služba pro zdravotně  
postižené osoby ve městě Chropyně**

**(Bakalářská práce)**



Vysoká škola  
logistiky  
o.p.s.

## Zadání bakalářské práce

studentka	<b>Jitka Solařová</b>
studijní program obor	Logistika Logistika služeb

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

**Název tématu: Pečovatelská služba pro zdravotně postižené osoby ve městě Chropyně**

**Cíl práce:**

Zhodnotit pečovatelskou službu pro zdravotně postižené osoby ve vybraném zařízení Zlínského kraje dle logistických aspektů a hlavních zdrojů financování.

**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. Teoretická východiska sociálních služeb a jejich financování
2. Pečovatelská služba pro seniory a zdravotně postižené osoby ve Zlínském kraji a jejich logistické aspekty
3. Analýza pečovatelské služby města Chropyně
4. Zhodnocení a doporučení pro zlepšení poskytovaných služeb

Závěr

Rozsah práce: 35 – 40 normostran textu

Seznam odborné literatury:

BICKOVÁ, Lucie. Pečovatelská služba v České republice. Tübor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2010. ISBN 978-80-904668-0-7.

MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 2. vyd. Praha: Portál, 2011. 200 s. ISBN 978-80-262-0041-3.

VAŠTIKOVÁ, Miroslava. Marketing služeb: efektivně a moderně. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. Manažer. ISBN 978-80-247-5037-8.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2018

Datum odevzdání bakalářské práce:

4. 5. 2019

Přezov 31. 10. 2018



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



doc. Ing. Ivar Hlaváč, CSc.  
rektor

## Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracovala samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušila autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byla také seznámena s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat před tím o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s. prorektora pro vzdělávání.

Prohlašuji, že jsem 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, elektronická verze na odevzdaném optickém médiu a verze nahraná do informačního systému jsou totožné.

V Přerově, dne 4. 5. 2019

.....

podpis

## **Poděkování**

Děkuji především své vedoucí práce Ing. et Ing. Ivetě Dočkalíkové, Ph.D., za precizní vedení, důslednou a obětavou pomoc při zpracování mé bakalářské práce. Dále mé poděkování patří Bc. Lence Horákové za poskytnuté informace potřebné pro vypracování praktické části bakalářské práce.

## **Anotace**

Bakalářská práce je zaměřena na sociální služby a jejich logistické aspekty s hlavním cílem zhodnotit pečovatelskou službu pro zdravotně postižené osoby ve vybraném zařízení Zlínského kraje. Teoretická část je věnována sociálním službám, členění služeb obecně a charakteristice sociálních služeb z pohledu logistiky. Praktická část bakalářské práce se v první kapitole zabývá pečovatelskou službou ve Zlínském kraji a jejími logistickými aspekty. V druhé kapitole je představena Pečovatelská služba města Chropyně, u které je proveden rozbor logistických aspektů služby v letech 2014 až 2017. V závěrečné části je zhodnoceno fungování služby z pohledu logistiky a navržena řešení pro zlepšení problematických aspektů služby.

## **Klíčová slova**

služba, pečovatelská služba, logistické aspekty, kvalita, financování, Chropyně

## **Annotation**

This thesis is focused on social services and their logistical aspects with the main goal of rating care service for disabled individuals in selected facilities in Zlín region. Theoretical part deals with social services, their general divisions and characteristics of social services from logistics viewpoint. Practical part of this thesis in its first part deals with care services in Zlín region and their logistical aspects. In the second part Chropyně's care service is introduced and analysis of its logistical aspects spanning years from 2014 to 2017 is performed. In its final part effectivity of functioning of the service is rated from logistical standpoint and solutions for improving of problematical aspects of the service are proposed.

## **Keywords**

service, care service, logistic aspects, quality, financing, Chropyně

# Obsah

Úvod.....	10
1 Teoretická východiska sociálních služeb.....	12
1.1 Pojetí a vlastnosti služeb.....	12
1.1.1 Členění služeb.....	13
1.1.2 Logistické aspekty služeb.....	16
1.2 Charakteristika sociálních služeb.....	17
1.2.1 Kategorizace sociálních služeb.....	18
1.2.2 Právní úprava sociálních služeb.....	20
1.2.3 Vymezení poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb.....	21
1.2.4 Financování a finanční zdroje sociálních služeb.....	23
1.2.5 Standardy kvality sociálních služeb.....	26
2 Pečovatelská služba pro seniory a zdravotně postižené osoby ve Zlínském kraji a její logistické aspekty.....	29
2.1 Pečovatelská služba a její poskytovatelé ve Zlínském kraji.....	29
2.2 Logistické aspekty pečovatelské služby.....	30
2.2.1 Správná služba.....	30
2.2.2 Správný zákazník.....	31
2.2.3 Správné místo.....	32
2.2.4 Správné množství.....	33
2.2.5 Správný čas.....	35
2.2.6 Správná kvalita.....	36
2.2.7 Správná cena.....	36
3 Analýza Pečovatelské služby Chropyně.....	38
3.1 Základní údaje o službě a její struktura.....	38
3.2 Charakteristika Pečovatelské služby Chropyně.....	40

3.3	Analýza základních údajů z hlediska logistických aspektů ve sledovaném období let 2014 – 2017 .....	41
3.3.1	Personální zajištění .....	41
3.3.2	Provozní doba .....	43
3.3.2	Počty klientů podle místa poskytování služby a věkové struktury .....	43
3.3.3	Základní a fakultativní úkony v letech 2014 – 2017 .....	45
3.3.4	Kvalita poskytované péče v letech 2014 – 2017.....	47
3.3.5	Financování v letech 2014 – 2017 .....	47
4	Zhodnocení a doporučení pro zlepšení poskytovaných služeb .....	49
4.1	Zhodnocení poskytovaných služeb .....	49
4.1.1	Zhodnocení personálního zajištění služby .....	49
4.1.2	Zhodnocení provozní doby služby .....	50
4.1.3	Zhodnocení kapacity a počtu klientů služby.....	50
4.1.4	Zhodnocení poskytování základních a fakultativních úkonů .....	50
4.1.5	Zhodnocení kvality poskytovaných služeb .....	51
4.1.6	Zhodnocení financování služby .....	51
4.2	Doporučení pro zlepšení poskytovaných služeb .....	51
	Závěr.....	53

Seznam bibliografických citací

Seznam zkratk a značek

Seznam ilustrací a tabulek

Seznam příloh



## Úvod

Na celém světě a i v České republice populace stárne. Díky rozvinuté zdravotní péči se délka života prodlužuje, lidé se dožívají i se zdravotním postižením vysokého věku. Není to však způsobeno jen moderní lékařskou péčí, ale také kvalitními sociálními službami, které těmto lidem pomáhají žít stále aktivní a společenský život. Jednou z těchto sociálních služeb je také terénní pečovatelská služba, která pomáhá osobám se zdravotním postižením a seniorům a usiluje o jejich, co nejdéší setrvání v přirozeném domácím prostředí a zprostředkovává těmto lidem kontakt s okolím, bez hrozby izolace. Řada zdravotně postižených a hlavně seniorů přitom patří mezi skupinu obyvatelstva, od kterých se má mladá generace co učit a bez jejich životních zkušeností se budoucí populace neobejde.

Cílem bakalářské práce je zhodnotit pečovatelskou službu pro zdravotně postižené osoby a seniory ve vybraném zařízení Zlínského kraje dle logistických aspektů a hlavních zdrojů financování.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsou využita teoretická východiska sociálních služeb, popsány obecné vlastnosti a pojetí služeb, kategorizaci sociálních služeb, právní úprava sociálních služeb, vymezení poskytovatelů a uživatelů služeb, logistické aspekty sociálních služeb, zejména kvalita a hlavní zdroje financování sociálních služeb. V praktické části práce, která je rozdělena do tří kapitol, jsou v první kapitole popsány pečovatelské služby pro zdravotně postižené a seniory ve Zlínském kraji a jejich logistické aspekty v obecné rovině. Jsou využity všechny dostupné informace o pečovatelské službě ve Zlínském kraji, od Krajského úřadu Zlínského kraje a dalších zdrojů. V druhé kapitole je zpracována analýza Pečovatelské služby Chropyně ze základních údajů o službě a poskytnutých informací od pracovníků sociálního odboru Města Chropyně. V třetí závěrečné kapitole je zhodnocena Pečovatelská služba města Chropyně a její poskytování služeb z hlediska logistiky. Následně je zpracováno doporučení pro zlepšení poskytovaných sociálních služeb.

Bakalářská práce vychází z legislativních pramenů, odborné literatury, internetových zdrojů a interních dokumentů Krajského úřadu Zlínského kraje a Pečovatelské služby Chropyně. K vypracování bakalářské práce byla použita legislativa platná k 31. 3. 2019.

Pro zpracování bakalářské práce jsou použity metody analýzy, analýzy odborné literatury a relevantní legislativy.

# 1 Teoretická východiska sociálních služeb

Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, s cílem zlepšit jejich kvalitu života a v maximální možné míře je začlenit do společnosti, ale také chránit společnost před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby jsou součástí státního systému sociálního zabezpečení a jsou zařazeny do oblasti sociální pomoci.

*„Sociální služby se částečně překrývají s širší kategorií veřejných služeb. Veřejné služby jsou služby poskytované v zájmu veřejnosti. Na rozdíl od služeb komerčních jsou financovány z veřejných rozpočtů, jsou podrobněji definovány legislativou než jiné služby a díky tomu jsou více závislé na politickém rozhodování státu, krajů a obcí. Sociální služba však může být poskytována i jako služba komerční, a to na základě obchodního kontraktu mezi poskytovatelem a uživatelem“.* (Matoušek, 2011, s. 9)

## 1.1 Pojetí a vlastnosti služeb

*„Služba je složitý soubor hmotných a nehmotných prvků“.* (Vašítková, 2014, s. 92)

Zatímco Kotler a kolektiv (2007) k této definici dodává, že služba je jakákoliv výhoda nebo aktivita, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je v zásadě nehmotná a nepřináší vlastnictví. Její produkce může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.

Podle fyziokratů, kteří jsou považováni za zakladatele systematického studia ekonomie, je jedinou formou bohatství půda, a proto je zemědělství jedinou produktivní činností. Tento názor kritizoval Adam Smith, který byl přesvědčen, že výroba produktů je rovnocenná zemědělství při vytváření zisku. Rozlišoval mezi prací produktivní a neproduktivní. Používal kritéria „hmotnost“, spojenou s trváním ekonomické činnosti. Proto popsal služby jako neplodné a neproduktivní. Smithův názor odmítl Jean Baptiste Sally, který se domníval, že činnosti, které jsou užitečné a přinášejí užitek spotřebiteli, jsou produktivní. Alfréd Marshall tuto teorii rozvedl a uvedl, že lidé nemohou vyrábět jen materiální věci. Stejný názor jako J. B. Sally měl i Karel Marx, který rozděloval ekonomické sektory na produktivní a neproduktivní. Výsledkem bylo zaostávání sektoru služeb za západními ekonomikami po několik desítek let. „Autor W. J. Stanton

*definuje službu jako činnost, která vystupuje samostatně, nepřináší materiální efekt, dodává nakupujícímu zvláštní výhody, které nejsou nezbytně spojené s prodejem produktů nebo jiných služeb. M. McDonald a A. Payne definují službu jako činnost, která v sobě má určitý prvek nehmotnosti a vyžaduje určitou interakci se zákazníkem nebo s jeho majetkem. Výsledkem služby není převod vlastnictví. Služba může vést ke změně podmínek a její produkce může či nemusí být úzce spojena s fyzickým produktem“.* (Vašítková, 2014, s. 15)

Dle těchto pohledů a postojů se podle Vašítkové (2014, s. 16) „*teoretici pokusili odlišit služby od hmotného zboží na základě specifických vlastností služeb*“. Specifické vlastnosti služeb, jimiž se liší od hmotného zboží, jsou:

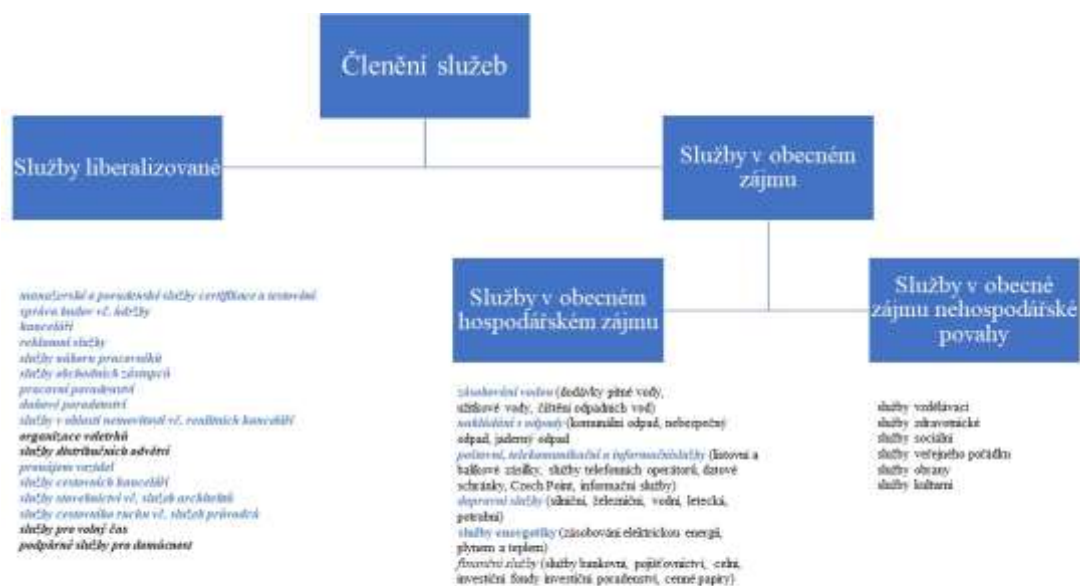
- nehmotnost,
- neoddělitelnost,
- heterogenita (proměnlivost),
- zničitelnost (pomíjivost),
- vlastnictví (absence vlastnictví).

### **1.1.1 Členění služeb**

Služby lze třídit podle mnoha hledisek:

a) dle kritéria účelu lze služby rozdělit na tržní a netržní, kdy tato kategorie rozlišuje služby, které lze na trhu směnit za peníze, a služby, které z důvodu určitého ekonomického a sociálního prostředí představují přednosti, jež je nutné rozdělovat pomocí tržních mechanismů. (Vašítková, 2014) Podrobnější členění tržních a netržních služeb je uvedeno na obrázku 1.1, kdy během let 2007 – 2010 došlo v EU vymezení služeb tržních (liberalizovaných) a „národně“ spravovaných veřejnou správou (neliberalizovaných), poskytovaných v obecném ekonomickém a neekonomickém zájmu. Dle profesora Haláska jsou služby v obecném zájmu v EU poskytovány asi 500 milionům obyvatel a jejich prostřednictvím jsou jim zajišťovány základní potřeby, jako např. dodávky elektřiny, vody, veřejná doprava, vzdělání či zdravotní péče. „*Jako takové mají poměrně specifické postavení ve společnosti – zejména z důvodu jejich přímého dopadu na blahobyt občanů a ekonomiku a zajištění infrastruktury pro budoucí růst a vývoj*“. (Halásek, 2012, s. 24)

Obr. 1.1 Členění služeb



Zdroj: Halásek, 2015.

Bakalářská práce je zaměřena dle obrázku 1.1 na Služby v obecném zájmu nehmotné povahy, služby sociální.

Pojetí termínu **liberalizovaná** zahrnuje široké spektrum aktivit, včetně:

- „služeb obchodního charakteru, jako jsou služby manažerské konzultační, služby certifikace a testování, řízení provozu budov včetně kancelářských a bezpečnostních služeb, reklamy a služeb personálních agentur, a dále také služby obchodních zástupců,
  - služeb firmám a spotřebitelům, jako jsou právní nebo finanční poradenství, služby realitních kancelář, služby v oboru stavebním včetně služeb architektů, doprava, distribuční činnost, organizace veletrhů, pronájem vozidel, cestovní kanceláře, bezpečnostní služby,
  - služeb spotřebitelům, například služby v oboru turistiky včetně služeb turistických průvodců, audiovizuálních služby, služby pro volný čas, sportovní centra a zábavní parky, péče o zdraví, služby pro domácnost“.
- (Halásek a kol., 2013, s. 65)

Tyto služby nemají garanta a jsou poskytovány za hospodářské protiplnění, za úplaty. „Ceny se odvíjí od nabídky a poptávky na trhu a jsou vždy smluvní. Tyto služby jsou financovány:

- *fyzickou osobou (občanem) – z vlastních nebo cizích zdrojů (hypotéka, úvěr, půjčka), dotace z veřejných rozpočtů (od státu, krajů, obcí, EU),*
- *podnikatelskými subjekty (právníckými a fyzickými osobami), kterým byla služba poskytnuta na základě smluvního plnění. I zde jsou dva základní zdroje z hlediska vztahu k příjemci služby, a to z vlastních zdrojů nebo cizích zdrojů (úvěr, půjčka)“.* (Halásek a kol, 2013, s. 89)

*„Služby v **obecném zájmu** zahrnují služby tržní i netržní, které orgány veřejné moci klasifikují jako služby v obecném zájmu podléhající specifickým závazkům veřejných služeb“.* (Halásek, 2012, s. 23)

Služby v obecném zájmu mají garanta a jejich financování se odvíjí podle jejich rozdělení:

- služba v obecném zájmu ne hospodářské povahy – veřejná služba či smíšená veřejná služba je z větší části financována z veřejných prostředků, rozhoduje se veřejnou volbou a cena není sjednávána na trhu, je bezplatná nebo za drobnou úplatu,
- služba v obecném zájmu hospodářské povahy – se spotřebou je spojen veřejný zájem, o produkci a spotřebě se rozhoduje individuální volbou, dochází k interakci nabídky a poptávky na více či méně funkčních trzích, cena je sjednávána na trhu a může být regulována, případně z části subvencována z veřejných rozpočtů. (Doleželová, 2015)

b) dle Českého statistického úřadu, který zavedl podle §19 odst. 2, zákona č. 89/1995 Sb. o státní službě, ve znění pozdějších předpisů, s účinností od 1. 1. 2008, „Klasifikaci ekonomických činností, CZ – NACE“. Klasifikace ekonomických činností CZ – NACE nahrazuje dřívější Odvětvovou klasifikaci ekonomických činností (OKEČ). Sociální služby řadíme dle této klasifikace do sekce Q – Zdravotní a sociální péče, které zahrnují:

- zdravotní péči,
- pobytové služby sociální péče,
- ambulantní a **terénní sociální služby**.

c) členění dle příjemce:

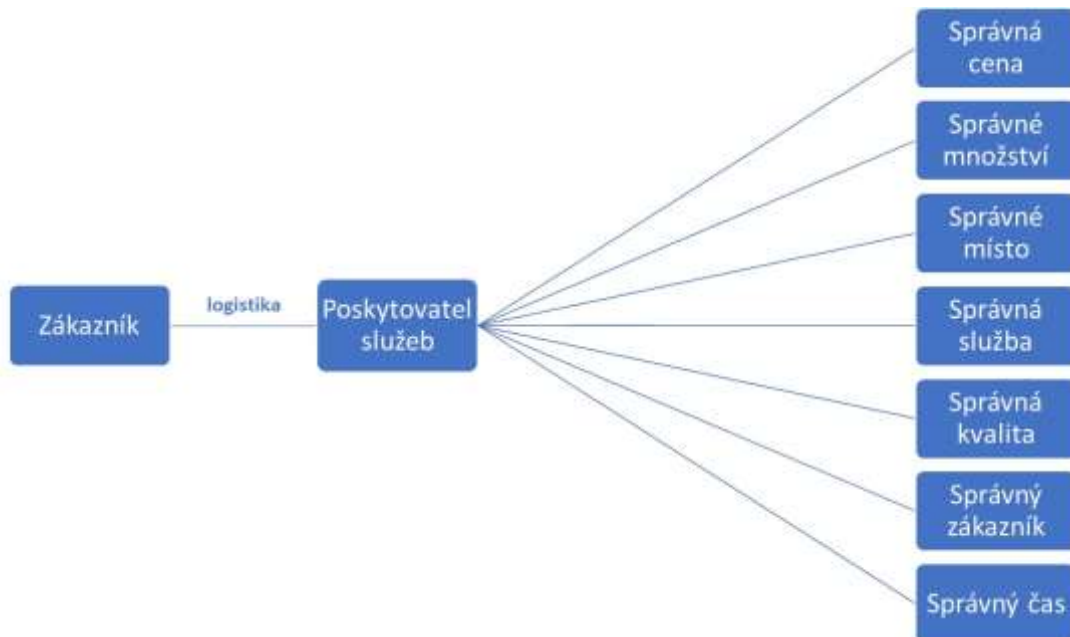
- služby pro spotřebitele, které jsou poskytovány jednotlivcům nebo domácnostem, jež využívají službu pro svůj vlastní prospěch, a ze spotřeby jim obvykle neplyne žádná další ekonomická výhoda,
- služby pro organizace, poskytované dalším organizacím, podnikům, které slouží k tvorbě dalších ekonomických zisků.

### 1.1.2 Logistické aspekty služeb

V oblasti logistiky služeb se používá k vymezení logistických souvislostí tzv. „7S“ (Pravidlo 7s. Resp. sevenRs). Profesor Mojžíš používá „praktickou“ definici logistiky: „Logistika uvádí do vztahu lidi, zboží, výrobní kapacity a informace, aby to všechno bylo:

- na správném místě,
- ve správném čase,
- ve správném množství,
- ve správné kvalitě,
- za správnou cenu.“

Obr. 1.2 Služby z pohledu 7S



Zdroj: vlastní zpracování dle Halásek, 2013.

Do obrázku jsou dle profesora Haláska zapracována další dvě „S“, a to:

- správný zákazník,
- správná služba.

Podle Haláska a Caletkové (2013) existují ještě další logistické aspekty, a to:

- způsob distribuce služby: služba jde za zákazníkem (např. **pečovatelská služba**), zákazník jde za službou,
- jaký je charakter poptávky po službě,
- jaké jsou vztahy poskytovatele služby se zákazníkem,
- do jaké míry lze přizpůsobit službu požadavkům individuálních zákazníků.

V moderní logistice důraz na správného zákazníka a správnou službu bude i nadále nabývat většího významu.

## 1.2 Charakteristika sociálních služeb

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, se sociální službou rozumí *„činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Každému občanu musí být umožněn přístup ke všem základním typům sociálních služeb, a to nejen z finančního hlediska, ale také z hlediska fyzické dostupnosti. To znamená, že v každé lokalitě má být tolik služeb, aby všichni, kdo o ně mají zájem, je mohli využívat. Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob“*.

Podle Matouška (2011, s. 39, 40) lze ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vyčíst základní charakteristiky systému sociálních služeb. Jedná se o následující znaky:



- „Primární je poskytování relevantních informací osobě, která se ocitla v nepříznivé sociální situaci tak, aby ji pokud možno mohla řešit sama a vlastními silami.
- Teprve pokud tyto informace jako takové nestačí, nastupují sociální služby.
- Sociální služby mají být individualizované, „šité potřebám konkrétního jedince na míru“.
- Sociální potřeby mají být především aktivační, podporovat samostatnost klientů a předcházet delšímu trvání nepříznivé sociální situace.
- Kvalita poskytování sociálních služeb je dána přímo do souvislosti s dodržováním lidských práv a základních svobod a se zachováním důstojnosti člověka.

### 1.2.1 Kategorizace sociálních služeb

Sociální služby jsou rozděleny **podle druhu sociálních služeb:**

- služby sociálního poradenství,
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence.

Služby sociálního poradenství jsou rozděleny:

- základní sociální poradenství, které poskytuje 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 vždy zajistit,
- odborné sociální poradenství, které je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob ve specializovaných poradnách, které se profilují podle nějakého jevu nebo podle cílové skupiny.

Služby sociální péče jsou zaměřeny na to, aby napomáhaly potřebným lidem zajistit si fyzickou i psychickou soběstačnost, nabízejí pomoc při zvládnání úkonů péče o vlastní osobu. Na financování těchto služeb je možné použít příspěvek na péči, který je popsán v další kapitole.

Služby sociální péče:

- osobní asistence,

- **pečovatelská služba** – služba je poskytována dle § 40 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jako služba ambulantní a terénní s vymezením základních činností, tak i okruhu osob, pro které je služba určena,
- průvodcovská a předčitatelská služba,
- podpora samostatného bydlení,
- centra denních služeb,
- denní stacionáře,
- týdenní stacionáře,
- domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- domovy pro seniory,
- domovy se zvláštním režimem,
- chráněné bydlení.

Služby sociální prevence se zaměřují na jevy a situace, které mohou vést k sociálnímu vyloučení osob nebo na osoby, které o sebe nemohou pečovat z důvodu věku či zdravotního stavu. Dále řeší oblast takzvaně „sociálně negativních jevů“, jako je kriminalita, bezdomovectví, zneužívání návykových látek, krize v rodině a podobně.

Služby sociální prevence:

- raná péče,
- telefonická krizová pomoc,
- azylové domy,
- domy na půl cesty,
- kontaktní centra,
- krizová pomoc,
- nízkoprahová denní centra,
- noclehárny,
- služby následné péče,
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi,
- sociálně aktivizační služby pro seniory a pro osoby se zdravotním postižením,
- terénní programy,
- sociální rehabilitace.

Dále jsou sociální služby rozděleny **podle formy poskytované služby**:

- služby pobytové – služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb,
- služby ambulantní – služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování,
- **služby terénní** – služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.

### 1.2.2 Právní úprava sociálních služeb

*„V padesátých letech 20. století byl vytvořen jednotný systém sociálního zabezpečení, v jehož rámci byla upravena rovněž sociální péče spolu se sociálními službami. V průběhu druhé poloviny 20. století bylo postupně přijato několik zákonů o sociálním zabezpečení (č. 55/1956 Sb., č. 101/1961 Sb., č. 121/1975 Sb., č. 100/1988 Sb., ve znění pozdějších předpisů). Všechny tyto zákony obsahovaly úpravu sociální péče a byly doprovázeny prováděcím předpisem, který upravoval nároky v sociální péči včetně sociálních služeb“.* Po roce 1989 začaly sílit, především od odborné veřejnosti, hlasy po změně koncepce a celé reformě systému sociálního zabezpečení. (Matoušek 2011, s. 36, 39)

V květnu 2006 byl přijat a vydán ve Sbírce zákonů nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Mimo základních charakteristik, uvedených v kapitole 1.2, přinesl nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, řadu koncepčních změn:

- v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, byl upraven **příspěvek na péči**, jako zcela nová dávka, je poskytován osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby za účelem zajištění potřebné pomoci,
- byla přijata nová kategorizace sociálních služeb, sociální služby jsou rozděleny na služby sociální péče (služby pečovatelské, jejímž prostřednictvím se pečuje o osobu, která není schopna se plně postarat sama o sebe) a služby sociální prevence (služby pro osoby se sociálními problémy, jejichž prostřednictvím se má klientovi napomáhat znovu se integrovat do společnosti),
- do vztahu mezi poskytovatelem a příjemcem sociálních služeb byl zaveden smluvní princip, osoba, která potřebuje sociální služby, a poskytovatel jsou podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších

předpisů, povinni uzavřít o poskytnutí sociální služby smlouvu, v některých případech v písemné formě, povinná písemná forma chrání oba subjekty, které ji uzavírají, to se týká především služeb sociální péče, u služeb sociální prevence je to složitější, ale i zde může smlouva vnést více právní jistoty,

- pro poskytovatele sociálních služeb byl zaveden systém registrace u krajských úřadů, bez níž není možné sociální služby provozovat, krajský úřad vede registr poskytovatelů sociálních služeb, který v jeho elektronické podobě spravuje Ministerstvo práce a sociálních věcí, krajský úřad, jako registrující orgán provádí inspekci poskytování sociálních služeb, jako nástroj ochrany klientů sociálních služeb, při níž se hodnotí především kvalita poskytovaných služeb,
- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, rovněž stanoví předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka tak, aby byla zaručena standardní kvalita poskytovaných služeb přímo ze strany sociálního pracovníka. (Matoušek, 2011)

### **1.2.3 Vymezení poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb**

Veřejnou správu v oblasti působnosti státu podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vykonávají:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí,
- krajské úřady,
- obecní úřady obcí s rozšířenou působností,
- krajské pobočky Úřadu práce.

Veřejnou správu v oblasti působnosti samosprávných celků vykonávají:

- kraje a obce.

Poskytovatelé v oblasti sociálních služeb jsou:

- stát, kraje, obce, nestátní neziskové organizace včetně církevních a soukromé právnické a fyzické osoby.

V následující tabulce jsou uvedeny počty poskytovatelů sociálních služeb v letech 2014 – 2017.

Tab. 1.1 Počet a kapacita zařízení sociálních služeb v letech 2014 – 2017

	2014		2015		2016		2017	
	Počet	Kapacita	Počet	Kapacita	Počet	Kapacita	Počet	Kapacita
<b>Státní</b>	16	830	17	838	19	874	20	877
<b>Krajské</b>	678	36019	686	35935	689	35912	680	35726
<b>Obecní</b>	503	21732	499	21404	514	21159	514	21045
<b>Církevní</b>	642	7146	627	6770	653	6938	668	6960
<b>Ostatní</b>	1475	13072	1442	13555	1483	15537	1522	16895
<b>Celkem</b>	3314	78799	3271	78502	3358	80420	3404	81503

Zdroj: vlastní zpracování dle Statistické ročenky z oblasti práce a sociálních věcí z roku 2014, 2015, 2016, 2017.

Dle tabulky 1.1 je patrné navyšování celkového počtu zařízení sociálních služeb každým rokem. Individuálně je zde nárůst počtu státních zařízení sociálních služeb a zařízení, zřizovaných fyzickými i právnickými osobami.

Působnost při zajišťování sociálních služeb se soustředí především na obecní úřady obcí s rozšířenou působností a na krajské úřady, v malé míře na Ministerstvo práce a sociálních věcí. Obce, kraje, nestátní neziskové organizace a církve zřizují právnické osoby jako poskytovatele pro výkon sociálních služeb nebo samy vystupují jako poskytovatelé sociálních služeb.

**Poskytovatelé** sociálních služeb jsou kraje a obce, nestátní neziskové organizace a fyzické osoby. Poskytovatelé tedy službu poskytují, nabízí a provozují. Poskytovatelem může být i rodinný příslušník nebo osoba blízká, která o zdravotně postiženého pečuje. **Uživatelé** sociálních služeb jsou především senioři, zdravotně postižení lidé, děti, rodiny s dětmi, občané, kteří se nějakým způsobem ocitli na okraji společnosti, menšiny, migranti. V současnosti dle Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky působí v České republice více než 2000 poskytovatelů sociálních služeb, kteří své služby poskytují přibližně 700000 klientů. Pracují zde desetitisíce zaměstnanců, kteří pomáhají řešit jejich nepříznivou sociální situaci formou, která zaručuje zachování lidské důstojnosti, ctí individuální potřeby a posiluje začleňování do společnosti v přirozeném sociálním prostředí.

#### **1.2.4 Financování a finanční zdroje sociálních služeb**

Do roku 2014 MPSV vyhlášovalo dotační řízení na podporu sociálních služeb a stanovovalo priority podpory sociálních služeb. Krajské úřady prováděly kontrolu žádostí poskytovatelů a navrhovaly výši podpory v souladu s prioritami Ministerstva práce a sociálních věcí. MPSV stanovilo, dle obecných zásad zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vlastní metodiky, výši objemu dotace pro poskytovatele v jednotlivých krajích s ohledem na objem prostředků ve státním rozpočtu. Krajské úřady redukovaly návrh podpory poskytovatelům na území kraje dle metodiky MPSV a stanovovaly tzv. optimální návrh podpory. Na základě objemu prostředků schválených ve státním rozpočtu docházelo k redukcí konečné částky dotace pro poskytovatele sociálních služeb. Od ledna 2015 přešla kompetence v rozhodování o výši finanční podpory jednotlivým sociálním službám na úroveň krajů. Krajské úřady vyhláší dotační řízení pro poskytovatele sociálních služeb, poskytovatelé sociálních služeb podávají žádosti krajským úřadům. Finanční podpora je s ohledem na přidělené prostředky ze státního rozpočtu poskytovatelům sociálních služeb poskytována krajem dle veřejnoprávních smluv, případně rozhodnutí, a to formou vyrovnávací platby, která je blíže popsána v kapitole 2.2.7. Následně krajské úřady provádí kontrolu a vyúčtování poskytnutých finančních podpor se státním rozpočtem.

##### **1. Dotace z veřejných rozpočtů:**

- novela zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, upřesňuje pravidla pro poskytování dotací na financování sociálních služeb, která jsou od ledna 2015 v kompetenci krajů,
- je stanovena výše procentního podílu každého kraje na celkovém ročním objemu finančních prostředků vyčleněných ve státním rozpočtu,
- kraj má také povinnost určovat síť sociálních služeb na základě zjištěných potřeb obyvatel.

Podle Matouška (2011, s. 49) tato koncepce financování sociálních služeb představuje dlouho očekávané zrovnoprávnění poskytovatelů sociálních služeb, neboť o dotaci musí žádat každý poskytovatel sociálních služeb, nikoli pouze nestátní subjekt, jak tomu bylo dopsud.

## 2. Příspěvek na péči:

- je poskytován osobám, které jsou z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu závislé na pomoci jiné fyzické osoby,
- poskytuje se ve čtyřech stupních závislosti, jak je uvedeno v tabulce 1.2.

Tab. 1.2 Výše příspěvku dle jednotlivých stupňů závislosti

Stupně závislosti	Výše příspěvku do 18 let	Výše příspěvku nad 18 let
Stupeň I – lehká závislost	3 300 Kč	880 Kč
Stupeň II – středně těžká závislost	6 600 Kč	4 400 Kč
Stupeň III – těžká závislost	9 900 Kč	8 800 Kč
Stupeň IV – úplná závislost	13 200 Kč	13 200 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle MPSV.

Dle tabulky 1.2 je patrné, že výše příspěvku se liší ve stupni závislosti i věku osoby, na kterou je příspěvek přiznán. V roce 2018 byly navíc situace, kdy mohla být podána žádost o zvýšení příspěvku na péči až o 2 000 Kč. Týkalo se to pouze těch posuzovaných osob, které měly nízký příjem a děti ve věku 4 – 7 let, které byly závislé ve III. nebo IV. stupni závislosti. Maximální výše příspěvku v roce 2018 byla až 15 200 Kč. Dle novely zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, v letošním roce proběhne navýšení příspěvku ve dvou fázích:

- od 1. 4. 2019 dojde k automatickému navýšení příspěvku na péči na 19 200 Kč pro děti i dospělé ve IV. stupni závislosti, pokud nevyužívají pobytové sociální služby,
- od 1. 7. 2019 dojde k navýšení ve III. stupni závislosti pro osoby mladší 18 let na 13 900 Kč, pro osoby starší 18 let na 12 800 Kč, pokud nevyužívají pobytové sociální služby.

Míra závislosti se určuje počtem úkonů, vyjmenovaných ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, které osoba není schopna samostatně zvládat. Příspěvek na péči je určený ke krytí nákladů na zabezpečení potřebné péče. K úplné úhradě vzniklých nákladů jsou využity i jiné zdroje klienta (starobní důchod, vlastní úspory), jeho rodinných příslušníků i další veřejné zdroje (úhrada nákladů zdravotní a ošetrovatelské péče ze systému veřejného zdravotního pojištění. Poskytnutí příspěvku významně

zvyšuje možnost samostatného rozhodnutí klienta o způsobu zabezpečení vlastních potřeb a osobě, která péči potřebuje, umožňuje přesnější alokaci veřejných prostředků tam, kde je potřeba péče a nikoliv tam, kde byly v minulosti vytvořeny kapacity služeb.

3. Úhrada klientů za poskytované služby:

- významnou složkou ve financování nákladů služeb sociální péče je podíl občana a jeho rodiny na krytí nákladů poskytovaných služeb.

Mezi tyto služby patří **pobytové služby** poskytované v těchto zařízeních:

- týdenních stacionářích,
- domovech pro osoby se zdravotním postižením,
- domovech pro seniory,
- domovech se zvláštním režimem,
- zdravotnických zařízeních ústavní péče,

kde hradí osoba za ubytování, stravu a za péči poskytovanou ve sjednaném rozsahu.

Další služby poskytované za úhradu jsou **služby asistenční**:

- osobní asistence,
- **pečovatelská služba**,
- tísňová péče,
- průvodcovské a předčitatelské služby,
- podpora samostatného bydlení,
- odlehčovací služby,
- služby v centrech denních služeb a denních stacionářích,

kde se hradí za základní činnosti v rozsahu stanoveném smlouvou.



A dále **služby azylové**:

- azylové domy,
- domy na půl cesty,
- terapeutické komunity,

kde se hradí za ubytování a stravu a za poskytování sociálních služeb v terapeutických dílnách, také v rozsahu stanoveném smlouvou.

4. Podíl úhrad ze systému veřejného zdravotního pojištění:

- v týdenních stacionářích,
- v domovech pro seniory,
- v domovech pro osoby se zdravotním postižením,
- v domovech se zvláštním režimem,

znamená, že poskytovatel sociálních služeb je povinen zajistit zdravotní péči osobám, kterým poskytuje pobytové služby. Tato péče je poskytována formou zvláštní ambulantní péče, podle zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, ve znění pozdějších předpisů, prostřednictvím zdravotnického zařízení. V případě ošetrovatelské a rehabilitační péče je to především prostřednictvím zaměstnanců těchto zařízení, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání. Ošetrovatelskou péči hradí zdravotní pojišťovny. Dle Ministerstva práce a sociálních věcí ceny služeb závisí na rozsahu domluvených úkonů a mohou být nejvýše 120 Kč na hodinu. V případě služeb soukromé agentury i vyšší.

Další finanční zdroje plynou z fondů EU, konkrétně ze zdrojů Evropského sociálního fondu (2014 – 2020) v rámci Operačního programu Zaměstnanost, který je tvořen 5 prioritními osami, v rámci kterých jsou vymezeny typy projektů, které mohou být v rámci příslušné prioritní osy podpořeny. Na sociální služby je zaměřena osa Sociálního začleňování a boje s chudobou. Celková výše alokace Operačního programu Zaměstnanost je téměř 70 miliard Kč, třetina celkové alokace je věnována na sociální začleňování a financování sociálních služeb.

### **1.2.5 Standardy kvality sociálních služeb**

Standardy kvality sociálních služeb jsou dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, rozděleny do tří základních skupin.

## 1. Procedurální standardy:

- cíle a způsoby poskytování služeb – jsou definovány cíle, postupy, poslání služby a tento veřejný závazek směřuje k tomu, aby lidé nebyli vylučováni ze svých přirozených vazeb a mohli uplatňovat svou vůli, organizace chrání uživatele před negativním hodnocením,
- ochrana práv uživatelů sociálních služeb – jsou definovány oblasti, v nichž by mohlo dojít k ohrožení práv uživatelů a pravidla tomu zamezující,
- jednání se zájemcem o službu – organizace srozumitelně informuje uživatele o svých službách, uzavírá dohodu o službě a dává uživateli možnost formulovat osobní cíle, stanovuje pravidla pro odmítnutí zájemce,
- dohoda o poskytování služeb – uzavírá se ústně nebo písemně, pokud zahrnuje ubytování nebo zajištění základních potřeb, je vždy písemná, uživatel ji může vypovědět, její uzavření jen za předem stanovených podmínek a vždy je stanoven postup pro zajištění náhradní služby,
- plánování a průběh poskytovaných služeb – jsou vypracována pravidla plánování služeb, vše je sledováno,
- osobní údaje – dnes podléhají obecnému nařízení o ochraně osobních údajů GDPR, Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU), č. 2016/679, obecné nařízení o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, ze dne 27. 4. 2016, účinné od 25. 5. 2018, jehož obsahem je právní rámec ochrany osobních údajů platný na celém území EU, který hájí práva občanů proti neoprávněnému zacházení s jejich daty a osobními údaji, GDPR přebírá všechny dosavadní zásady ochrany a zpracování údajů a potvrzuje, že ochrana cestuje přes hranice současně s osobními údaji,
- stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb – uživatelé jsou informováni, jak a komu si mohou stěžovat a kdy bude jejich stížnost vyřízena, stížnost musí být písemná,
- návaznost na další zdroje – podpora kontaktu uživatele s rodinou, spolupráce s jinými službami veřejnosti.

## 2. Personální standardy:

- personální zajištění služeb – příslušně vzdělaný a zaškolený personál, kvalifikační a jiné předpoklady, struktura a počet pracovních míst,
- pracovní podmínky a řízení poskytování služeb – je dána organizační struktura, pravidla pro externí pracovníky, zajištění pracovních podmínek dle zákoníku práce,
- profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů – komunikace mezi pracovníky a vedením, obousměrná, program dalšího vzdělávání pracovníků, postupy pro hodnocení, konzultace pracovníků s nezávislým odborníkem.

## 3. Provozní standardy:

- místní a časová dostupnost služby – je určena doba a místo, kdy je služba dostupná a na určeném místě dostupná je,
- nouzové a havarijní situace – je o nich vedena dokumentace, pracovníci jsou seznámeni s postupy, kterými se během těchto situací mají řídit,
- zajištění kvality služeb – je dán způsob zjišťování spokojenosti uživatelů se službami, díky stížnostem se zlepšují služby, kontroluje se, zda jsou služby poskytovány v souladu s veřejným závazkem a zda splňují cíle, zajištěny podmínky týkající se ochrany životního prostředí,
- ekonomika – systém hospodaření musí odpovídat daným normám, zařízení má rozpočet na daný kalendářní rok, zpracovává a zveřejňuje výroční zprávu, pravidla pro přijímání darů. (Matoušek, 2011)

Při zjišťování kvality poskytovaných služeb jsou standardy nástrojem, měřítkem pro hodnocení kvality.

## 2 Pečovatelská služba pro seniory a zdravotně postižené osoby ve Zlínském kraji a její logistické aspekty

Mezi základní nástroje sociální pomoci pro občany se zdravotním postižením a seniory, kteří mají sníženou míru soběstačnosti, patří služby sociální péče, dávky sociální pomoci a sociální poradenství, jak je uvedeno v kapitole 1.2.1. Velkou roli v pomoci seniorům a zdravotně postiženým hrají především služby sociální péče, které pomáhají snižovat dopady fyzické i psychické nesoběstačnosti. Základní sociální službou, která je současně nejdéle realizovanou terénní sociální službou v České republice, je pečovatelská služba. Dle webu týdeníku Ekonom žije v současnosti v ČR více než dva miliony seniorů (obyvatel nad 65 let věku) a do roku 2060 stoupne tento počet na tři miliony. A současně dle ČSÚ je evidován každý desátý občan ČR jako zdravotně postižený.

### 2.1 Pečovatelská služba a její poskytovatelé ve Zlínském kraji

Zlínský kraj je tvořen čtyřmi okresy, a to okresem Kroměříž, Uherské Hradiště, Vsetín, Zlín. K 1. 1. 2016 bylo evidováno kolem 584 tisíc obyvatel Zlínského kraje, z nichž je asi 11 tisíc občanů klienty sociálních služeb. Pečovatelská služba je ve Zlínském kraji poskytována 70 dětem a 4800 dospělým. (MPSV) Zlínský kraj je zodpovědný za plánování **Sítě sociálních služeb** na svém území a podílí se na jejím financování. V elektronickém **Katalogu sociálních služeb Zlínského kraje** je zaregistrováno 37 pečovatelských služeb dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a v **Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV** je ve Zlínském kraji od 1. 2. 2019 registrováno 38 pečovatelských služeb. Katalog sociálních služeb Zlínského kraje je určen veřejnosti, hlavně pro potencionální uživatele sociálních služeb, rodinné příslušníky, osoby blízké, poskytovatele a odborné pracovníky obcí a Krajského úřadu Zlínského kraje.

Poskytovatel pečovatelské služby musí být držitelem legislativního oprávnění k této činnosti a prvotní informace o službě lze získat na obecních úřadech obcí a krajském úřadě Zlín. Pečovatelská služba ve Zlínském kraji je poskytována obcemi, příspěvkovými organizacemi, obecně prospěšnými společnostmi, charitami, diakoniemi,

neziskovými organizacemi a fyzickými osobami. Zřizovatelem je kraj, obec, církevní právnická osoba, nestátní nezisková organizace. Každý poskytovatel sociálních služeb musí být registrován. Smyslem registrace je zabezpečit poskytování sociálních služeb z hledisek technických, hygienických, materiálních, personálních i odborných, tak, aby byly služby poskytovány v požadovaném rozsahu a kvalitě. Poskytovatel je registrován krajským úřadem, v některých případech Ministerstvem práce a sociálních věcí.

## **2.2 Logistické aspekty pečovatelské služby**

S přijetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, byla nastavena zcela nová pravidla poskytování pečovatelské služby. Z hlediska logistických souvislostí se změny dotkly všech logistických aspektů služby.

### **2.2.1 Správná služba**

Základní služby poskytované pečovatelskou službou jsou dány vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Ovšem dílčí činnosti nejsou nikde definovány, a proto má pečovatelská služba určena jasná pravidla, co jednotlivé úkony obsahují:

1. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu: pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci, pomoc při přesunu na vozík nebo lůžko.
2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu: pomoc při úkonech osobní hygieny, koupel, sprchování, péče o vlasy a nehty, pomoc při použití WC.
3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy: zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, dovoz nebo donáška jídla, pomoc přípravě pití a jídla, příprava a podání pití a jídla.
4. Zajištění chodu domácnosti: běžný úklid a údržba domácnosti, údržba domácích spotřebičů, pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, donáška vody, topení v kamnech, včetně donášky otopu, údržba topných zařízení, pochůzka, nákupy, praní a žehlení.

## 5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: doprovod dospělých.

V Katalogu sociálních služeb ve Zlínském kraji jsou tyto činnosti označeny piktogramy u každého poskytovatele pečovatelské služby. U všech poskytovatelů je poskytován doprovod pro osoby se smyslovým nebo tělesným postižením, pomoc při hygieně, stravě, péči o domácnost. Zapůjčení kompenzačních pomůcek jen u některých pečovatelských služeb.

### 2.2.2 Správný zákazník

Pečovatelská služba je poskytována:

- osobám se zdravotním postižením – osoby s chronickým onemocněním,
- osobám se zdravotním postižením – osoby s kombinovaným postižením,
- osobám se zdravotním postižením – osoby s mentálním postižením,
- osobám se zdravotním postižením – osoby s tělesným postižením,
- osobám se zdravotním postižením – osoby s jiným zdravotním postižením,
- osobám s Alzheimerovou chorobou,
- osobám s chronickým onemocněním,
- rodinám s dítětem/děťmi,
- seniorům,
- osobám po úrazu.

Věkové skupiny:

- do 1 roku věku,
- 1 – 6 let,
- 7 – 10 let,
- 11 – 15 let,
- 16 – 18 let,
- 19 – 26 let,
- 27 – 64 let,
- 65 – 80 let,
- nad 80 let.

Z hlediska logistického aspektu Správného zákazníka, ale i Správné služby je neopominutelná smlouva o poskytování sociální služby. Dle „Metodiky procesu

případové práce“ (říjen 2014), která byla zpracována v rámci projektu „Zvyšování kvality života uživatelů sociálních služeb se zdravotním postižením ve Zlínském kraji“, jsou stanoveny zásady pro uzavírání smlouvy:

- smlouva, která byla uzavřena, musí být korektní a jedinečná pro každého klienta, klient musí s ohledem na svůj věk a zdravotní stav obsahu smlouvy rozumět,
- musí být dodrženy náležitosti smlouvy dle §91 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- poskytovatel je povinen se s klientem dohodnout na podmínkách výpovědi,
- smlouva o poskytování sociálních služeb musí být uzavřena také v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

### **2.2.3 Správné místo**

Pečovatelská služba je poskytována, jak je uvedeno v kapitole 1.2.1:

- ambulantní formou – uživatel služby je doprovázen nebo dopravován do zařízení sociálních služeb, tzv. „zákazník přijde za službou“ (služba je poskytována ve střediscích osobní hygieny, v domech s pečovatelskou službou),
- terénní formou – služba je poskytována v přirozeném prostředí, tzv. „služba přijde za zákazníkem“ (v domácnostech).

Se správným místem poskytování pečovatelské služby ve Zlínském kraji je spojena také dostupnost této služby v jednotlivých okresech. Otázka dostupnosti je řešena komunitním plánováním v kraji, kdy podstatou je dohoda mezi třemi stranami: obcemi, poskytovatelem a uživatelem pečovatelské služby tak, aby služba byla poskytována rovnoměrně a efektivně. V současné době je ve Zlínském kraji realizován projekt „Komunitní plánování sociálních služeb na Zlínsku“, který bude ukončen v říjnu 2019. Nejdůležitějším výstupem projektu bude Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na Zlínsku na období 2020 – 2024. Dostupnost pečovatelské služby ve Zlínském kraji je znázorněna na následujícím obrázku 2.1:

Obr. 2.1 Mapa pečovatelských služeb ve Zlínském kraji



Zdroj: vlastní zpracování s využitím mapy z ČSÚ

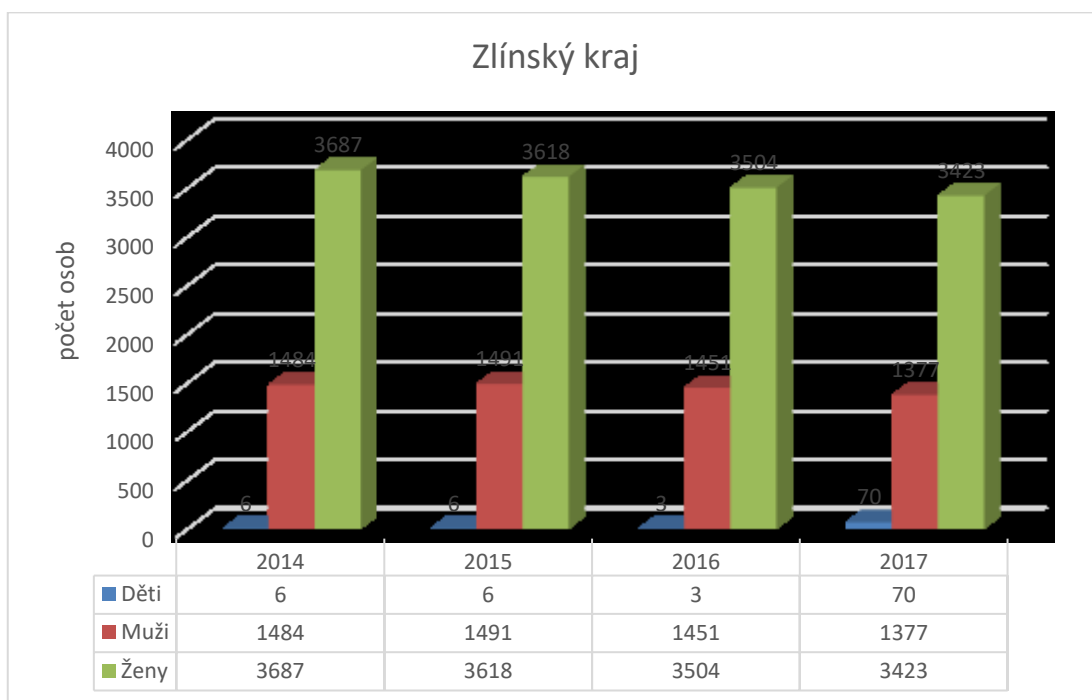
Na obrázku 2.1 je vidět, že okresy Zlín a Uherské Hradiště jsou lépe pokryty sítí pečovatelských služeb oproti okresu Kroměříž a Vsetín, kde jsou pečovatelské služby soustředěny do větších měst.

#### 2.2.4 Správné množství

Na aspekt Správného množství je možno pohlížet ze dvou hledisek. **Počet uživatelů**, kterým je služba poskytována a **počet úkonů** v pečovatelské službě. Počet seniorů v České republice se neustále zvyšuje. Dle Českého statistického úřadu by mohlo v polovině století žít v České republice kolem 3 milionů osob starších 65 let, jak již bylo uvedeno v kapitole 2. Dle této predikce je předpokládáno i zvyšování počtu uživatelů sociálních služeb. V následujících grafech 2.1 a 2.2 jsou uvedeny počty uživatelů pečovatelských služeb ve Zlínském kraji a počty uživatelů pečovatelských služeb celé České republiky v letech 2014 – 2017.



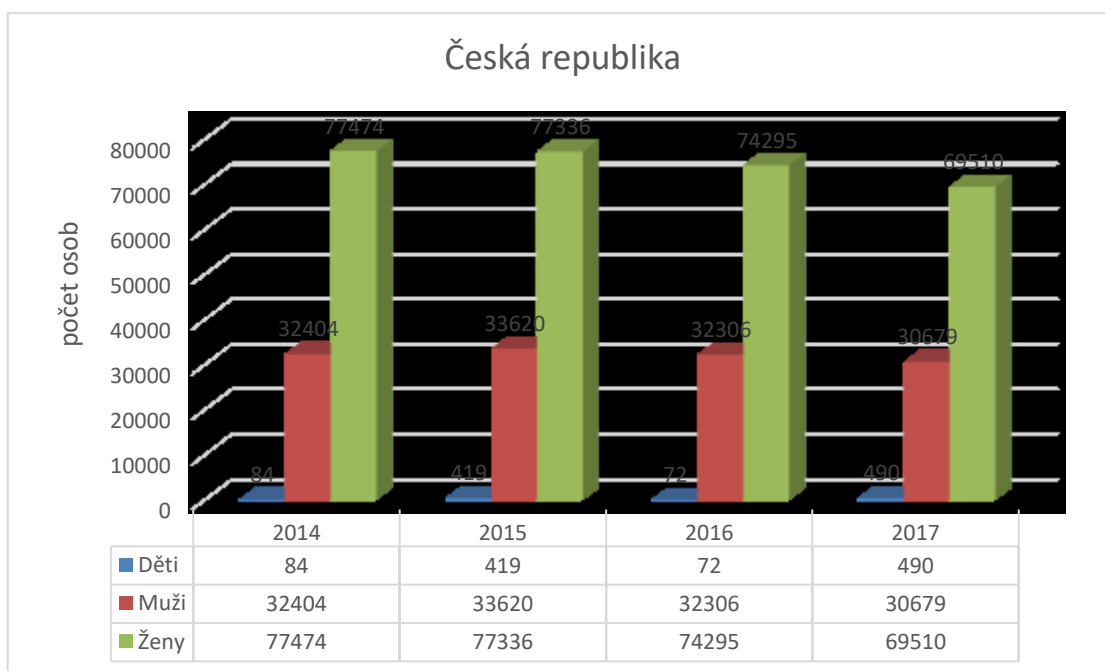
Graf 2.1 Počty uživatelů pečovatelských služeb ve Zlínském kraji



Zdroj: vlastní zpracování dle ČSÚ.

Z grafu 2.1 je naopak zřejmý mírný pokles uživatelů pečovatelských služeb Zlínského kraje ve sledovaném období. Pro srovnání následuje graf 2.2 s počty uživatelů celé ČR ve sledovaném období 2014 – 2017.

Graf 2.2 Počty uživatelů pečovatelských služeb v České republice



Zdroj: vlastní zpracování dle ČSÚ.

Dle grafů 2.1 a 2.2 je patrný mírný pokles uživatelů, podle poskytovatelů je trend snižování uživatelů zřejmý už od roku 2007, kdy nabyl účinnosti zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a to z důvodu vyšších sazeb za poskytované služby. Objevilo se více dodavatelů služeb (např. zajištění stravy, pedikúra, úklidové služby), od roku 2007 byl zaveden příspěvek na péči a v roce 2018 také nová nemocenská dávka Dlouhodobé ošetřovné.

**Úkony** pečovatelských služeb jsou rozděleny na základní (obligatorní) a nadstandardní (fakultativní). Základní úkony jsou popsány v kapitole 2.2.1 a mezi nadstandardní úkony se řadí:

- dohled nad uživatelem, dohled nad požitím léků, mazání končetin a měření teploty, příprava uživatele na lékařské vyšetření,
- doprava uživatele vozidlem organizace,
- pedikúra, masáže a rehabilitační cvičení, zapůjčení kompenzačních a rehabilitačních pomůcek,
- drobné opravy v bytě, čištění koberců, instruktáž pro osoby blízké uživateli.

Základní úkony jsou vymezeny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, fakultativní úkony si určuje pečovatelská služba sama. Každá pečovatelská služba si určuje také počty nadstandardních úkonů sama, každá má svá specifika.

### **2.2.5 Správný čas**

Časový rozsah poskytování pečovatelských služeb jednotlivými pečovatelskými službami ve Zlínském kraji se liší.

Časovou dotaci lze rozdělit:

- pečovatelské služby s nepřetržitým provozem,
- pečovatelské služby s provozem ve všední dny,
- pečovatelské služby s celotýdenním provozem.

Tabulky s rozdělením Pečovatelských služeb ve Zlínském kraji s nepřetržitým provozem, s provozem ve všední dny a s celotýdenním provozem jsou uvedeny

v příloze A. Z tabulek v příloze A vyplývá, že Pečovatelských služeb ve Zlínském kraji s celotýdenním provozem, kdy služby jsou poskytovány průměrně 13,5 hod denně, je nejvyšší počet. Následují Pečovatelské služby s provozem ve všední dny a nejnižší počet je Pečovatelských služeb s nepřetržitým provozem, které se nacházejí v okrese Uherské Hradiště.

### **2.2.6 Správná kvalita**

Dle § 99 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, je kvalita poskytovaných sociálních služeb ověřována Standardy kvality sociálních služeb. Tyto standardy jsou souborem kritérií, jimiž je vymezena úroveň kvality sociálních služeb, jak v oblasti ekonomické, personální a provozní. Standardy kvality jsou hlavním kritériem, kterým si stát, pomocí inspekce kvality, ověřuje, jak poskytovatelé dodržují podmínky stanovené pro výkon služby. Ve Zlínském kraji Inspekci poskytování sociálních služeb, s účinností od 1. 1. 2012, zajišťují krajské pobočky Úřadu práce. Pokud není uživatel spokojen s kvalitou poskytované sociální služby, může se obrátit na tento úřad s žádostí o pomoc. Standardy kvality sociálních služeb rozdělujeme dle přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, na standardy procedurální, ekonomické a provozní. Standardy kvality sociálních služeb jsou blíže vyspecifikovány v kapitole 1.2.5. Pro všechny pečovatelské služby ve Zlínském kraji jsou tyto standardy závazné. Jednotlivé pečovatelské služby mají stanoveny standardy kvality, které závazně dodržují, provádějí. Pracovníci jsou účastni procesu rozvíjení a zvyšování standardů kvality, pomocí pravidelných školení, iniciativ pečovatelské služby i osobních, se podílí na efektivnosti a modernizaci služby. Na krajském odboru sociálních služeb je pravidelně od roku 2010 vyhlašována anketa „Pracovník roku v sociálních službách Zlínského kraje“.

### **2.2.7 Správná cena**

Financování sociálních služeb ve Zlínském kraji je založeno na principu vícezdrojového financování. Sociální služby jsou financovány prostředky z veřejných rozpočtů, úhrad od uživatelů, prostředky ze strukturálních fondů Evropské unie, platbami od zdravotních pojišťoven, prostředky ze sbírek, fondů a nadací. Dle interních dokumentů Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Zlínského kraje jsou sociální

služby financovány v režimu tzv. **vyrovnávací platbou** nebo v režimu „**de minimis**“. Vyrovnávací platbou se rozumí pokrytí čistých nákladů při plnění závazků veřejné služby a je určena poskytovateli sociální služby jako kompenzace. To znamená výše prostředků z veřejných rozpočtů, které jsou potřebné k zajištění dostupnosti poskytování sociální služby vedle prostředků získávaných vlastní činností. Režim „de minimis“ je zárukou toho, že příliš mnoho prostředků z dotací Evropské unie nepůjde na jednoho poskytovatele a nebude překročena limitní částka při čerpání dotace. Pečovatelská služba ve Zlínském kraji je financována v režimu vyrovnávací platby. Ve Střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb Zlínského kraje jsou uvedeny jako nejvýznamnější zdroj financování úhrady od uživatelů (příspěvek na péči), dotace z Ministerstva práce a sociálních věcí, z rozpočtů obcí a Zlínského kraje, z Evropského sociálního fondu a ostatních veřejných zdrojů. Jak již bylo uvedeno v kapitole 1.2.4, státní dotaci z MPSV na všechny sociální služby vždy rozděluje krajský úřad na základě podané žádosti o dotaci podle určitých kritérií a podle toho kolik stát přidělí kraji financí ze státního rozpočtu. Toto se týká programu „Zajištění dostupnosti sociálních služeb na území Zlínského kraje“. Od roku 2015 také Krajský úřad Zlínského kraje vypisuje svůj vlastní dotační program „Priority Zlínského kraje“ a tady si sám stanovuje kritéria pro poskytování finančních prostředků konkrétním sociálním službám ve Zlínském kraji. S vývojem dostupných zdrojů úzce souvisí vývoj celkových nákladů. Na výši celkových nákladů se ve sledovaném období 2014 – 2017 nejvyšší měrou podílel nárůst mzdových nákladů téměř o 30 %, v letech 2012 – 2017 dokonce o 50 %. Oproti růstu mzdových nákladů je zaznamenán mírný pokles provozních nákladů a mezi nejnižší náklady jsou řazeny odpisy a nájemné. V následující tabulce 2.4 jsou uvedeny příjmy a výdaje pečovatelských služeb ve Zlínském kraji ve sledovaném období.

Tab. 2.1 Příjmy a výdaje pečovatelských služeb ve Zlínském kraji

ROK	PŘÍJMY (v tis. Kč)	VÝDAJE (v tis. Kč)
2014	106 793	111 600
2015	115 136	121 002
2016	124 447	126 267
2017	144 764	145 252

Zdroj: vlastní zpracování dle ČSÚ.

Dle tabulky 2.1 jsou výdaje vždy vyšší než příjmy této služby.

### 3 Analýza Pečovatelské služby Chropyně

Pečovatelská služba Chropyně je terénní i ambulantní sociální službou. Její poslání je poskytovat sociální služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu tělesného nebo zdravotního postižení, vyššího věku nebo jejich situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Mottem Pečovatelské služby Chropyně je zvyšovat kvalitu služby tak, aby bylo klientům umožněno setrvat co nejdéle v přirozeném prostředí, jelikož možnost rozhodovat se o běžných věcech v denním režimu prodlužuje život až o několik let.

#### 3.1 Základní údaje o službě a její struktura

Zřizovatelem a poskytovatelem služby je město Chropyně, statutárním zástupcem je starostka města Chropyně. Personální zajištění je popsáno v tabulce 3.1.

Tab. 3.1 Základní údaje a organizační struktura

Zřizovatel a poskytovatel	Město Chropyně
Statutární zástupce	Starosta města Chropyně
Sídlo	Náměstí Svobody 19, 768 11 Chropyně
Druh sociální služby	Pečovatelská služba
Vedoucí Pečovatelské služby a vedoucí Odboru sociálních věcí MěÚ Chropyně	1 pracovnice
Sociální pracovnice	1 pracovnice
Pracovnice v sociálních službách	5 pracovnic v HPP
Pracovnice v sociálních službách	2 pracovnice v DPP

Zdroj: Pečovatelská služba Chropyně.

Pečovatelská služba Chropyně je zařazena pod odbor sociálních služeb Městského úřadu Chropyně, má stanovený počet míst, pracovní profily a kvalifikační požadavky.

Cílovou skupinou osob, kterým je služba poskytována, jsou:

- osoby se zdravotním postižením,
- osoby s mentálním postižením,

- senioři,

s bydlištěm na území města Chropyně, v obci Zářící, místní části Plešovec, v obci Kyselovice a v obci Žalkovice, s věkovým složením:

- mladí dospělí (19 – 26 let),
- dospělí (27 – 64 let),
- mladší senioři (65 – 80 let),
- starší senioři (nad 80 let).

Kapacita služby je 80 klientů denně:

- 5 klientů ambulantní péče,
- 20 klientů přímé péče,
- 60 klientů rozvoz obědů.

Pečovatelskou službou Chropyně jsou poskytovány základní i fakultativní pečovatelské úkony.

Základní pečovatelské úkony:

- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- bezplatné základní sociální poradenství.

Fakultativní pečovatelské úkony:

- dovoz vozidlem pečovatelské služby,
- dohled,
- dohled nad podáním léků, orientační měření tlakoměrem, měření tělesné teploty,
- přemýváním silně znečištěných jídelnosáčů,
- vyřizování služebním telefonem,
- použití vysavače pečovatelské služby,
- neodhlášená návštěva.

Základní i fakultativní úkony péče jsou zpoplatněny dle platného ceníku na daný rok. Pečovatelská služba Chropyně je financována:

- z rozpočtu zřizovatele (nejvyšší objem financí),
- úhrad klientů,
- z rozpočtu MPSV,
- z rozpočtu Zlínského kraje,
- ostatními příjmy (dary).

Kvalita poskytované péče je každý rok vyhodnocována na základě stanovených kritérií Krajského úřadu Zlín. Pečovatelská služba Chropyně se řídí Standardy kvality poskytování služeb. Standardy jsou součástí dokumentace, jejímž obsahem je Organizační řád, Provozní a Sanitační řád, Stížnosti a podněty, Metodiky a postupy. V rámci zkvalitnění služby je umožněno klientům podat stížnost v případě, že nejsou spokojeni se způsobem poskytování služby, jednáním konkrétního pracovníka služby. Ale také je možnost podat připomínku, návrh, podnět ke změně systému poskytování služby.

### **3.2 Charakteristika Pečovatelské služby Chropyně**

Pečovatelská služba Chropyně je službou, která poskytována na základě uzavřené smlouvy mezi poskytovatelem a klientem sociální služby. Všechny poskytované úkony služby jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vnitřními předpisy a Standardy kvality Pečovatelské služby Chropyně. Služba je zařazena v Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR a v Katalogu sociálních služeb Zlínského kraje. Obě tyto registrace jsou podmínkou čerpání dotací jak od MPSV, tak z Krajského úřadu Zlín. Základními cíli služby jsou umožnit klientům co nejdéle setrvat ve svém přirozeném prostředí. Poskytovat pomoc při zachování stávajících společenských kontaktů, umožnit klientům podílet se na společenském životě města a podporovat je v jejich samostatnosti. S osobními údaji klientů je nakládáno v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, Obecným nařízením o ochraně osobních údajů, jak již bylo popsáno v kapitole 1.2.5. Od 1. 5. 2014 byla v Pečovatelské službě Chropyně zavedena elektronická evidence objednávek služeb

od klientů, a také elektronická evidence plánu rozvozu obědů v terénu. Od 1. 5. 2015 jsou informace o klientech vedeny pouze v elektronické podobě. Informace o službě jsou dostupné na internetových stránkách Městského úřadu Chropyně, v Katalogu sociálních služeb Zlínského kraje a v Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR. Další informace pro zájemce o službu jsou uvedeny v Informačním letáku, v Informační brožuře a v malém informačním zpravodaji s názvem „Střípky Pečovatelské služby města Chropyně“.

### **3.3 Analýza základních údajů z hlediska logistických aspektů ve sledovaném období let 2014 – 2017**

Pro následné zhodnocení a doporučení pro zlepšení poskytovaných služeb je zvolena analýza dat základních údajů o Pečovatelské službě Chropyně v rozmezí let 2014 – 2017.

#### **3.3.1 Personální zajištění**

Jak již bylo uvedeno, personální zajištění služby je pevně dáno, je určeno v rámci standardu kvality č. 9, který je přílohou č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Minimální personální zabezpečení musí být nezávisle nastaveno na změnách příchodu a odchodu uživatelů vzhledem k nemožnosti poskytovatele sociálních služeb neustále měnit minimální počet personálu na základě odchodu nebo příchodu uživatelů. Pečovatelská služba je poskytována individuálně, tzv. „člověk na člověka“, ještě také „2 pracovníci na člověka“. Díky tomuto nastavení dochází v průběhu sledovaných let jen k malým změnám, které jsou uvedeny v tabulce 3.2.



Tab. 3.2 Personální zajištění

Rok	Vedoucí (úvazek 0,5)*	Sociální pracovníce (úvazek 0,25)*	Pracovníci v soc. službách (úvazek 1,0)*	Pracovníci v soc. službách (DPP)	Odborný konzultant (DPP)
2014	1	1	4	2	1
2015	1	1	4	2	0
2016	1	1	5	2	0
2017	1	1	4	2	0

\* úvazek 0,5 – zkrácený pracovní úvazek, úvazek 0,25 – zkrácený pracovní úvazek, úvazek 1,0 – hlavní pracovní poměr

Zdroj: vlastní zpracování dle Výročních zpráv 2014 – 2017 Pečovatelské služby Chropyně.

Z tabulky č. 3.1 vyplývá, že počet pracovníků se ve sledovaném období nemění, pouze v roce 2016 došlo k navýšení pracovníků z důvodu nástupu nové pracovníce a jejího následného zapracování.

Pracovníci Pečovatelské služby Chropyně jsou pravidelně školeni a vedeni k celoživotnímu vzdělávání. Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů je stanovena zákonná povinnost každého pracovníka v oblasti sociálních služeb účastnit se nejméně 24 hodin vzdělávání ročně. Služby vzdělání jsou financovány městem Chropyně, svým zřizovatelem. Akreditované semináře probíhají na pracovišti formou uzavřené skupiny v době volna pracovníků Pečovatelské služby Chropyně. V roce 2017 byly absolvovány akreditované kurzy v celkovém počtu 248 hodin na tato témata:

- Normy chování na pracovišti II.,
- Žena v roli sociálního pracovníka,
- Procedurální standardy sociálních služeb,
- Změny ve stáří a jejich simulace gerontooblemem.

Nácvik práce s gerontooblemem je na fotografii uvedené v příloze B.

### 3.3.2 Provozní doba

Od 1. 4. 2014 byl zahájen dvousměnný provoz, kdy ranní směna od 7 – 13 hod je zajišťována 3 pečovatelkami a odpolední směna od 13 – 19,30 hod 1 pečovatelkou. Provozní doba ve sledovaném období je uvedena v tabulce 3.3.

Tab. 3.3 Provozní doba v letech 2014 – 2017

Rok	Provozní doba od – do
2014	7 – 19,30 hod – pouze ve všední dny
2015	7 – 19,30 hod – pouze ve všední dny
2016	7 – 19,30 hod – pouze ve všední dny
2017	7 – 19,30 hod – všední dny
2017	7 – 13 hod – 16,30 – 19,30 hod – sobota, neděle, svátky

Zdroj: vlastní zpracování dle Výročních zpráv 2014 – 2017 Pečovatelské služby Chropyně.

Od 1. 2. 2017 byl zahájen celotýdenní provoz Pečovatelské služby v rámci zkvalitňování poskytované služby, přestože z dotazníkového šetření v roce 2016 nevyplýval z odpovědí respondentů zájem o rozšíření provozní doby.

### 3.3.2 Počty klientů podle místa poskytování služby a věkové struktury

Pečovatelská služba Chropyně poskytuje jako služba terénní a ambulantní své služby nejen ve městě Chropyně, ale také v přilehlých obcích. Nejdále zajíždí do obce Žalkovice. Počty klientů dle místa poskytování pečovatelských služeb jsou uvedeny v následující tabulce 3.4.

Tab. 3.4 Počty klientů dle místa poskytování služby v letech 2014 – 2017

Terén	Rok			
	2014	2015	2016	2017
Terén Chropyně	27 osob	24 osob	24 osob	35 osob
Terén Plešovec	5 osob	4 osoby	2 osoby	2 osoby
Dům s pečovatelskou službou	53 osob	51 osob	50 osob	52 osob
Terén Zářící	1 osoba	1 osoba	0 osob	2 osoby
Terén Kyselovice	0 osob	6 osob	7 osob	7 osob
Terén Žalkovice	0 osob	0 osob	0 osob	2 osoby
<b>Celkem</b>	<b>86 osob</b>	<b>86 osob</b>	<b>83 osob</b>	<b>100 osob</b>

Zdroj: vlastní zpracování dle Výročních zpráv 2014 – 2017 Pečovatelské služby Chropyně.

Z tabulky 3.3 lze sledovat vzrůstající tendenci nárůstu uživatelů, počty klientů jsou vyšší, než je kapacita služby. Je to dáno meziročním pohybem počtu klientů. Některé smlouvy s klienty mohou zaniknout, klient zemře nebo nastane situace, kdy klient už potřebuje celodenní péči a je umístěn v Domě s pečovatelskou službou. Následně, díky uvolněné kapacitě, jsou uzavírány smlouvy nové. V tabulce 3.5 je uvedeno, jak se v průběhu sledovaného období měnila věková struktura klientů.

Tab. 3.5 Věková struktura klientů v letech 2014 – 2017

Věk	Rok			
	2014	2015	2016	2017
19 – 26 let	0 osob	0 osob	0 osob	0 osob
27 – 64 let	6 osob	7 osob	6 osob	6 osob
65 – 80 let	46 osob	44 osob	40 osob	51 osob
80 a více	34 osob	35 osob	37 osob	43 osob
<b>Celkem</b>	<b>86 osob</b>	<b>86 osob</b>	<b>83 osob</b>	<b>100 osob</b>

Zdroj: vlastní zpracování dle Informační brožury Pečovatelské služby Chropyně.

Z tabulky 3.4 je zřejmé, že nejvíce klientů služby je ve skupině mladších a starších seniorů.

### 3.3.3 Základní a fakultativní úkony v letech 2014 – 2017

Stanovení počtu základních a fakultativních úkonů Pečovatelské služby Chropyně je součástí jejích vlastních pracovních postupů a metodik. Některé úkony, které si stanoví a klient je nevyužívá, mohou být zapracovány do jiných základních úkonů. Vše je konkretizováno a zpracováno na základě individuálních potřeb klientů. Počty vybraných základních a fakultativních úkonů ve sledovaném období jsou uvedeny v následujících tabulkách 3.6 a 3.7.

Tab. 3.6 Srovnání základních pečovatelských úkonů v letech 2014 – 2017

Pečovatelské úkony a jejich počet za rok	2014	2015	2016	2017
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	223	1130	2045	2957
Pomoc při oblékání a svlékání	233	678	793	1821
Pomoc při úkonech osobní hygieny	622	800	1018	2328
Pomoc při péči o vlasy a nehty	0	38	172	305
Pomoc při použití WC	16	367	428	55
Obědy do Domu s pečovatelskou službou	2064	1965	2095	2262
Obědy – terén	2924	3213	2927	4004
Běžný úklid	554	1068	1344	2384
Pochůzky	3351	3703	1961	2098
Velké nákupy	130	99	126	145
Doprovod k lékaři	210	188	385	333

Zdroj: vlastní zpracování dle Výročních zpráv 2014 – 2017 Pečovatelské služby Chropyně.

Tab. 3.7 Srovnání fakultativních pečovatelských úkonů v letech 2014 – 2017

Fakultativní úkony a jejich počet za rok	2014	2015	2016	2017
Dovoz vozidlem pečovatelské služby / km	590	570,5	753	614
Dohled	5	0	33	62
Dohled nad podáním léků	991	2811	3329	4375
Vyřizování služebním telefonem	51	46	5	10
Použití vysavače pečovatelské služby	21	54	30	9

Zdroj: vlastní zpracování dle Výročních zpráv 2014 – 2017 Pečovatelské služby Chropyně.

Z vybraných údajů v tabulkách 3.6 a 3.7 lze sledovat, že u některých úkonů došlo k velkému navýšení, u jiných zase došlo k velkému propadu zájmu klientů. Počty úkonů závisí ve velké míře na momentálním fyzickém a duševním zdraví klienta, ale také na jeho finanční situaci. Fakultativní úkony jsou poskytovány pouze těm klientům, kteří mají uzavřenou smlouvu na základní pečovatelské úkony.

Pečovatelská služba Chropyně vlastní také kompenzační pomůcky, které zapůjčuje klientům. Doba výpůjčky není omezena, ale v případě, že klient bude pomůcku potřebovat trvale, pomůže sociální pracovnice klientovi vyřídit pořízení kompenzační pomůcky přes odborného lékaře a zdravotní pojišťovnu. Kompenzační pomůcky, které vlastní Pečovatelská služba Chropyně jsou:

- mechanický invalidní vozík,
- kloubové chodítko,
- toaletní židle,
- otočná sedačka do vany,
- sedátko na vanu,
- sedátko do sprchy,
- sprchovací set na postel.

I samotné pečovatelky Pečovatelské služby Chropyně využívají při své práci některé z těchto pomůcek, nejčastěji otočnou sedačku do vany a sprchovací set na postel.

### 3.3.4 Kvalita poskytované péče v letech 2014 – 2017

Každoročně je pracovníky Krajského úřadu Zlínského kraje vyhodnocována kvalita poskytované péče Pečovatelskými službami ve Zlínském kraji. Na základě předložených výkazů za daná období je každá pečovatelská služba obodována na stupnici 0 – 100 bodů. Pečovatelská služba Chropyně ve sledovaném období obdržela kromě roku 2015 plný počet bodů – 100 bodů. V roce 2015 to bylo 85 bodů, i přesto se řadí mezi nejlépe hodnocené Pečovatelské služby ve Zlínském kraji.

### 3.3.5 Financování v letech 2014 – 2017

Financování služby patří mezi nejdůležitější faktory poskytování pečovatelské služby. Náklady na službu dalece převyšují skutečné příjmy služby. Vzhledem k tomu, že fungování Pečovatelské služby Chropyně je závislé na dotacích jak od zřizovatele, tak od Krajského úřadu Zlínského kraje (dotace od MPSV a dotace od Zlínského kraje), je nezbytné její včasné přihlášení do dotačního programu na daný rok, do kterého se přihlašuje pomocí aplikace Krajského informačního systému sociálních služeb ve Zlínském kraji. V tabulce 3.8 jsou uvedeny náklady a příjmy Pečovatelské služby Chropyně ve sledovaném období.

Tab. 3.8 Vývoj nákladů a příjmů v letech 2014 – 2017

Rok	2014	2015	2016	2017
<b>Celkové náklady v Kč</b>	<b>1 708 125</b>	<b>1 993 437</b>	<b>1 842 384</b>	<b>2 291 794</b>
Celkové příjmy od klientů v Kč	400 267	502 234	546 111	679 991
Ostatní příjmy v Kč *	-	-	-	148 620
Státní dotace z rozpočtu MPSV v Kč	481 800	500 000	650 000	888 900
Dotace z rozpočtu KÚ Zlín v Kč	-	29 000	150 000	-
Zřizovatel MÚ Chropyně v Kč	826 058	962 203	496 273	574 298
<b>Celkové příjmy v Kč</b>	<b>1 708 125</b>	<b>1 993 437</b>	<b>1 842 384</b>	<b>2 291 809</b>

Zdroj: vlastní zpracování dle Výročních zpráv 2014 – 2017 Pečovatelské služby Chropyně.

Jak již bylo uvedeno v základních údajích o službě, nejvyšší objem financí obdržela Pečovatelská služba Chropyně od svého zřizovatele, kterým je Městský úřad Chropyně.

Mezi náklady Pečovatelské služby Chropyně patří, vzhledem k tomu, že je to služba terénní, také náklady na provoz služebních vozidel. V roce 2010 bylo zakoupeno první vozidlo a v roce 2015 druhé. V tabulce 3.9 je znázorněn vývoj nákladů na provoz vozidel ve sledovaném období.

Tab. 3.9 Vývoj nákladů na služební vozidla v letech 2014 – 2017

Rok	2014	2015	2016	2017
Počet ujetých km	5 832	13 242	12 846	17 403
Náklady na pohonné hmoty v Kč	23 972	43 305	34 780	45 904
Náklady na opravy v Kč	4 148	14 336	4 461	26 654
Celkem Kč	28 120	57 641	39 241	72 558

Zdroj: vlastní zpracování dle Výroční zprávy 2017 Pečovatelské služby Chropyně.

Z počtu ujetých kilometrů a celkových nákladů je zřejmý nárůst nákladů v důsledku navýšení počtu klientů vzdálenějších stanic a nárůst četnosti návštěv u klientů se zhoršujícím se zdravotním stavem. Fotografie vozového parku Pečovatelské služby je uvedena v příloze B.

## **4 Zhodnocení a doporučení pro zlepšení poskytovaných služeb**

Všechny služby, které Pečovatelská služba Chropyně poskytuje, jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. S ohledem na přísná kritéria, jak pro čerpání dotací (rozpočtu MPSV, z Krajského úřadu Zlínského kraje, od Města Chropyně), tak pro samotný provoz pečovatelské služby, funguje provoz dle informací vedoucí sociálního odboru Městského úřadu Chropyně, až na některé výjimky, téměř bezchybně.

### **4.1 Zhodnocení poskytovaných služeb**

Pro zhodnocení poskytovaných služeb Pečovatelské služby Chropyně jsou použity logistické aspekty služby. Je sledováno období v letech 2014 – 2017.

#### **4.1.1 Zhodnocení personálního zajištění služby**

Největším problémem Pečovatelské služby Chropyně je personální zajištění služby. Jak vyplývá z kapitoly 3.3.1 a tabulky 3.1 počet pracovníků se téměř nemění, k problémům dochází v průběhu roku, kdy pracovníci odcházejí, a nastane skutečnost, kdy zřizovatel, kterým je Město Chropyně, vydá Oznámení o vyhlášení veřejné výzvy. Město Chropyně vyhlásí veřejnou výzvu dle § 6 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů na obsazení pracovního místa pracovník v sociálních službách Pečovatelské služby města Chropyně a dochází k situaci, kdy se prodlužuje doba neobsazenosti pracovního místa. Stávající sociální pracovníci jsou přetížení, jejich vyčerpání se může odrazit i na kvalitě poskytovaných služeb. U sociálního pracovníka hraje hlavní roli vztah k této práci, která je nejen fyzicky náročná, ale také psychicky. Na přelomu roku 2018 a 2019 dokonce došlo k situaci, kdy i přes vyhlášení veřejné výzvy zůstalo místo sociálního pracovníka neobsazené.



#### **4.1.2 Zhodnocení provozní doby služby**

Jak již bylo uvedeno v kapitole 3.3.2, od 1. 4. 2014, byl zahájen dvousměnný provoz Pečovatelské služby Chropyně ve všední dny. Od roku 2017 byl, jak je udáno v tabulce 3.2, rozšířen provoz i na sobotu, neděli a svátky. Jak již bylo uvedeno v kapitole 2.2.7, od roku 2015 Krajský úřad Zlín vypisuje svůj vlastní dotační program „Priority Zlínského kraje“, ve kterém si stanovuje vlastní kritéria pro poskytování finančních prostředků konkrétním sociálním službám ve Zlínském kraji. V roce 2015 a 2016 nebyla splněna podmínka pro tuto dotaci, žádost o dotaci byla zamítnuta, jelikož zde byla nově stanovena podmínka časové dostupnosti u pečovatelské služby, a to provozní doba víkendového a svátečního provozu do 19 hod. Provozní doba Pečovatelské služby Chropyně byla v roce 2015 a 2016 do 18,30 hod, od roku 2017 byla prodloužena do stanovených 19 hod, což se projevilo i v dalších skutečnostech, které jsou popsány v následujících kapitolách.

#### **4.1.3 Zhodnocení kapacity a počtu klientů služby**

Dle uvedených informací v kapitole 3.3.3 je územní rozsah na počet sociálních pracovníků a vozového parku poměrně velký. Oproti tomu z tabulky 3.3 vyplývá, že počty klientů v terénech mimo město Chropyně jsou malé. Přesto Pečovatelská služba Chropyně zajišťuje provoz i zde, kdy v důsledku poskytování pečovatelských služeb 1 osobě v obci musí být z hlediska provozních nákladů ztrátové. V tabulce 3.4 je sledován počet klientů dle věkové struktury a tady se odráží ta skutečnost, že v největší míře potřebují pečovatelské služby **senioři**. Z dostupných informací od sociálního odboru Města Chropyně je kapacita Pečovatelské služby Chropyně dostačující, žádný klient, spadající do cílové skupiny nebyl ve sledovaném období odmítnut.

#### **4.1.4 Zhodnocení poskytování základních a fakultativních úkonů**

Služby poskytované jako základní nebo fakultativní úkony se neustále mění, vše je závislé na momentálních potřebách klientů. Sociální pracovník musí dle individuální domluvy a stavu klienta plánovat svoji službu. S ohledem na fyzické a duševní zdraví klientů je zřejmé, že změny se mohou nastávat denně. Nejvyšší nárůst základních úkonů je z tabulky 3.5 vidět při pomoci se základními lidskými potřebami, jako je hygiena, strava, ale i oblékání a péče o vzhled. U fakultativních úkonů eviduje Pečovatelská služba Chropyně dle vyjádření vedoucí odboru sociálních služeb Města Chropyně

zvýšený zájem o kompenzační pomůcky a dohled nad klientem. Vzhledem k tomu, že klienti i pečující osoby mají možnost podat stížnost na poskytování služeb ve všech ohledech, tak ve sledovaném období Pečovatelská služba Chropyně neneviduje žádnou stížnost.

#### **4.1.5 Zhodnocení kvality poskytovaných služeb**

Hledisko kvality poskytovaných služeb je velmi důležité. Jak bylo uvedeno v kapitole 3.3.5, obdržela Pečovatelská služba Chropyně, kromě roku 2015, plný počet bodů v programu hodnocení kvality poskytované péče pečovatelskými službami ve Zlínském kraji. V roce 2015 sehrála v hodnocení největší roli absence požadované provozní doby a nutnost rozšíření vozového parku. Vedoucí odboru sociálních služeb Města Chropyně by uvítala rozšíření poradenské služby a nabídky kompenzačních pomůcek.

#### **4.1.6 Zhodnocení financování služby**

Objem financí je dle postoje vedoucí odboru sociálních služeb Města Chropyně celkově dostačující. Zřizovatel vždy bez problémů dofinancuje potřebné a odůvodněné náklady. Jak již bylo uvedeno výše, díky prodloužení provozní doby obdržela Pečovatelská služba Chropyně dotaci ze státního rozpočtu MPSV a v tabulce 3.7 lze vysledovat dotaci od obce Kyselovice, v jejímž terénu jsou pečovatelské služby také poskytovány. Od roku 2018 má Pečovatelská služba třetí vozidlo, zakoupené z prostředků dotace od Evropského fondu pro regionální rozvoj a státního rozpočtu.

## **4.2 Doporučení pro zlepšení poskytovaných služeb**

Ze zhodnocení poskytovaných služeb vyplývá, že nejpálčivějším problémem Pečovatelské služby Chropyně je personální zajištění a nedostatek kompenzačních pomůcek. Zde je na místě dohoda se zřizovatelem, kterým je Město Chropyně, zda neposkytnout prostor pro praxi studentů Střední zdravotnické školy Kroměříž, kde jedním ze studijních programů je i sociální činnost. Tak se následně pokusit udržet a nadchnout tyto studenty pro trvalý pracovní poměr. V současné době je také rozšířena v oblasti sociálních služeb dobrovolnická činnost, což na tak malém městě, jako je Chropyně pozbývá smysl, jelikož se tak děje z řad přátel a dalších příbuzných seniorů a zdravotně postižených osob. K uvážení je zřízení účelového místa sociální pracovníka,

který by se zabýval pouze sociálním poradenstvím a pomocí pečujícím osobám. Z informací klientů Pečovatelské služby Chropyně nedisponují všechny pracovnice adekvátními znalostmi z této oblasti a klienti, zejména starší senioři, si nejsou schopni sami zajistit relevantní informace. I osoby pečující, které se často neorientují ve změnách v zákonech a nabídce toho, co mohou pro své blízké požadovat, by tuto službu určitě uvítaly. Tak jako radu, jak přistupovat k seniorům i zdravotně postiženým z hlediska lidského a pečujícího.

U rozšíření nabídky kompenzační pomůcek může Pečovatelská Chropyně čekat na změnu v zákonech o poskytování pečovatelských služeb a financování sociálních služeb nebo se sama pokusit o získání potřebných financí na koupi dalších kompenzačních pomůcek prostřednictvím darů a všech dalších činnostech na získání peněžních prostředků, např. prodej výrobků, vytvořených klienty Pečovatelské služby Chropyně, na akcích pořádaných Městem Chropyně, jako jsou Hanácké slavnosti, Chropyňské hrátky, vánoční výstavy na zámku Chropyně.

## Závěr

Cíl bakalářské práce byl splněn. Bakalářská práce se zabývala vybraným typem sociální služby, pečovatelskou službou, konkrétně Pečovatelskou službou Chropyně, která poskytuje pečovatelské služby zdravotně postiženým osobám a seniorům ve městě Chropyně a jeho blízkém okolí.

Hlavním cílem práce bylo zhodnocení služeb, které Pečovatelská služba Chropyně poskytuje. V teoretické části byly popsány sociální služby a jejich teoretická východiska, obecné pojetí služeb a logistické aspekty sociálních služeb. Z pohledu logistiky bylo zpracováno poskytování pečovatelských služeb a hlavní zdroje financování v obecné rovině ve Zlínském kraji, kam město Chropyně územně patří.

Analýzou Pečovatelské služby Chropyně bylo zjištěno, že vybraná služba funguje téměř bezchybně, nemá zásadní problémy, jak s poskytováním služby, tak financováním služby. Uvítala by jen dílčí zlepšení v aspektech služby, která byla zpracována v kapitole Doporučení pro zlepšení poskytovaných služeb.

Sociální služby poskytované zdravotně postiženým osobám jsou velmi důležité. Není možné, aby v dnešní moderní době tyto osoby žily v nedůstojných podmínkách, bez pomoci okolního světa. Osoby se zdravotním postižením jsou znevýhodněny na trhu práce a mnohdy i v rámci společenského života. Velmi diskutovanou je i problematika výše poskytovaných dávek, které zdaleka v některých případech nepokrývají životní náklady těchto osob a rodina volí nejjednodušší formu péče pro ně, a to ústavní. Z lidského hlediska je důležitá skutečnost, aby si lidé byli vědomi toho, že zažádat

o umístění do lůžkové ústavní péče, je až poslední možnost. Existuje řada řešení, když se člověk ocitne v situaci, kdy se o sebe nemůže postarat sám a potřebuje pomoc druhých. Jednou z možností je péče v domácím prostředí. Bohužel se vytrácí mezigenerační soužití, mladší generace nechápe a mnohdy ani nechce pochopit problémy zdravotně postižených, a to, že stárnutí, nemohoucnost a smrt patří k přirozenému běhu života a není možné se tvářit, že neexistuje. Do situace, kdy bude potřeba pomoci okolí, se může dostat každý, například po úrazu, kdy lidé zůstávají odkázáni na pomoc pečujících osob. Ale i ony potřebují pomoc s péčí, která je často

fyzicky a psychicky náročná. A zde je namístě kontaktovat terénní a ambulantní služby, mezi které pečovatelská služba patří.

Přesto se situace pomalu zlepšuje. Přispívá k tomu větší integrace zdravotně postižených a seniorů do společnosti, a také práce organizací, zařízení, spolků a úřadů. Řada z nich se snaží dělat spoustu věcí nad rámec svých povinností a motivuje okolí, aby nebylo tak lhostejné. Existuje reálná možnost, že osob, které díky svému zdravotnímu postižení a stáří, žijících na okraji společnosti, bude co nejméně

## Seznam bibliografických citací

### Literatura

1. BICKOVÁ, Lucie. *Pečovatelská služba v České republice*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2010. ISBN 978-80-904668-0-7.
2. HALÁSEK, Dušan a Růžena CALETKOVÁ. *Služby hospodářské povahy*. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2015. ISBN 978-80-87179-36-9.
3. HALÁSEK, Dušan. *Logistika v odvětvích služeb*. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.
4. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.
5. VAŠTIKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. Manažer. ISBN 978-80-247-5037-8.
6. *Senioři ve Zlínském kraji - 2015*. Zlín: Český statistický úřad, 2015. Lidé a společnost. ISBN 978-80-250-2666-3.

### Elektronické dokumenty a ostatní

7. ADAM, Karel. Zařízení sociálních služeb v roce 2017. *Český statistický úřad: ČSÚ* [online]. Brno, 2017, 2017 [cit. 2019-03-23].  
Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xb/zarizeni-socialnich-sluzeb-v-roce-2017>
8. BLAHOVÁ, Michaela. *STŘEDNĚDOBÝ PLÁN ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VE ZLÍNSKÉM KRAJI PRO OBDOBÍ 2020 – 2022* [online]. 2019, , 174 [cit. 2019-03-23]. Dostupné z: <https://www.kr-zlinsky.cz/strednedoby-plan-rozvoje-socialnich-sluzeb-ve-zlinskem-kraji-pro-obdobi-2020-2022-cl-4255.html>
9. ČSÚ. Geografická mapa kraje. In: *Český statistický úřad: ČSÚ* [online]. Zlín, 2019, 2019 [cit.2019-03-23].  
Dostupné z:<https://www.czso.cz/documents/10180/23219388/13720108m42.jpg/9c325741-5964-4102-ad8f-fc36f97b4e51?version=1.0&t=1418381791921>
10. DOLEŽELOVÁ, Hana. Sociální služby v kontextu služeb v obecném hospodářském zájmu. *Moravskoslezský kraj* [online]. Ostrava, 16. 6. 2015 [cit.

- 2019-03-23]. Dostupné z: <https://www.msk.cz/assets/eu/socialni-sluzby-v-kontextu-sluzeb-v-obecnem-hospodarskem-zajmu.pdf>
11. *Evropský sociální fond: Operační program zaměstnanost* [online]. Praha, 2014 [cit. 2019-03-23]. Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/>
  12. Financování sociálních služeb: Oddělení financování sociálních služeb. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2019, 27.2.2017 [cit. 2019-03-29]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/18651>
  13. HALÁSEK, CSC. *SLUŽBY V OBECNÉM ZÁJMU: Services of general interest* [online]. , 6 [cit. 2019-03-23]. Dostupné z: <https://vslg.cz/wp-content/uploads/2018/06/4-halasek.pdf>
  14. HORÁKOVÁ, Bc. Lenka. Výroční zpráva o činnosti Pečovatelské služby města Chropyně za rok 2017. *Městský úřad Chropyně*[online]. Chropyně, 2018, 2018 [cit. 2019 03 28]. Dostupné z: [http://www.muchropyne.cz/content/files/mestsky\\_urad/osv/socialni\\_sluzby/vyrocnizprava2017.pdf](http://www.muchropyne.cz/content/files/mestsky_urad/osv/socialni_sluzby/vyrocnizprava2017.pdf)
  15. HORÁKOVÁ, Bc. Lenka. Výroční zpráva o činnosti Pečovatelské služby města Chropyně za rok 2016. *Městský úřad Chropyně*[online]. Chropyně, 2017, 2017 [cit. 2019-03-28].  
Dostupné z:[http://www.muchropyne.cz/content/files/mestsky-urad/osv/socialni\\_sluzby/vyrocnizprava2016.pdf](http://www.muchropyne.cz/content/files/mestsky-urad/osv/socialni_sluzby/vyrocnizprava2016.pdf)
  16. HORÁKOVÁ, Bc. Lenka. Výroční zpráva o činnosti Pečovatelské služby města Chropyně za rok 2016. *Městský úřad Chropyně*[online]. Chropyně, 2016, 2016 [cit. 2019-03-28]. Dostupné z: [http://www.muchropyne.cz/content/files/mestsky-urad/osv/socialni\\_sluzby/vyrocnizprava2015.pdf](http://www.muchropyne.cz/content/files/mestsky-urad/osv/socialni_sluzby/vyrocnizprava2015.pdf)
  17. HORÁKOVÁ, Bc. Lenka. Výroční zpráva o činnosti Pečovatelské služby města Chropyně za rok 2015. *Městský úřad Chropyně*[online]. Chropyně, 2015, 2015 [cit. 2019-03-28].  
Dostupné z: [http://www.muchropyne.cz/content/files/mestskyurad/osv/socialni\\_sluzby/vyrocnizprava2014.pdf](http://www.muchropyne.cz/content/files/mestskyurad/osv/socialni_sluzby/vyrocnizprava2014.pdf)
  18. HORECKÝ, Jirí. *Týden sociálních služeb v České republice* [online]. 2014 [cit. 2019-03-23]. Dostupné z: <http://www.tyden-socialnich-sluzeb.cz/>

19. *Katalog sociálních služeb* [online]. Zlín, 2018 [cit. 2019-03-23]. Dostupné z: <http://www.socialnisluzbyzk.cz/>
20. Klasifikace ekonomických činností: (CZ-NACE). In: *Sbírka zákonů Česká republika* [online]. 18. 9. 2007, s. 1 [cit. 2019-03-23]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/documents/10180/23174387/sdeleni\\_cznace.pdf/dbfbb216-6dc9-4b6a-8b1c-2c8bb9cc497d?version=1.0](https://www.czso.cz/documents/10180/23174387/sdeleni_cznace.pdf/dbfbb216-6dc9-4b6a-8b1c-2c8bb9cc497d?version=1.0)
21. KLIMEŠ, David. Česko zachrání důchodci. Senioři víc pracují, víc podnikají a víc utrácejí. Stříbrná ekonomika nastupuje. *Týdeník ekonom* [online]. Praha: *Economia*, 2018, 30. 5. 2018, 2019(12), 1 [cit. 2019-03-23]. Dostupné z: <https://ekonom.ihned.cz/c1-66153810-cesko-zachrani-duchodci>
22. Komunitní plánování - věc veřejná: Jak zjistit, co lidé opravdu chtějí? Jak zlepšit život v obci?. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2005, 28. 4. 2005 [cit. 2019-03-29]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/847>
23. KRAJ, Zlínský. STŘEDNĚDOBÝ PLÁN ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VE ZLÍNSKÉM KRAJI PRO OBDOBÍ 2016 – 2019. *Zlínský kraj* [online]. Zlín: Zlínský kraj, 2018, 24. 5. 2018 [cit. 2019-03-28]. Dostupné z: <https://www.kr-zlinsky.cz/strednedoby-plan-rozvoje-socialnich-sluzeb-2016-2018-prodlouzeno-do-2019--cl-3630.html>
24. Martina Chlápková, Kateřina Krčmářová, Petra Skácelová a Šárka Vrbková. *METODIKA PROCESU PŘÍPADOVÉ PRÁCE* [online]. 10. 2014, , 74 [cit. 2019-03-23]. Dostupné z: <https://www.kr-zlinsky.cz/metodika-procesu-pripadove-prace-aktuality-12270.html>
25. *Městský úřad Chropyně* [online]. Chropyně: Nux, 2008 [cit. 2019-03-28]. Dostupné z: <http://www.muchropyne.cz>
26. PROGRAM K PODÁNÍ ŽÁDOSTÍ POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB O FINANČNÍ PODPORU Z ROZPOČTU ZLÍNSKÉHO KRAJE K ZAJIŠTĚNÍ PRIORITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB NA ÚZEMÍ ZLÍNSKÉHO KRAJE PRO ROK 2018. *Zlínský kraj* [online]. Zlín: Zlínský kraj, 2018, 28. 6. 2018 [cit. 2019-03-28]. Dostupné z: <https://www.kr-zlinsky.cz/program-k-podani-zadosti-poskytovatelu-socialnich-sluzeb-o-financni-podporu-z-rozpocetu-zlinskeho-kraje-k-zajisteni-priorit-socialnich-sluzeb-na-uzemi-zlinskeho-kraje-pro-rok-2018-cl-4412.html>



27. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2018 [cit. 2019-03-23].  
Dostupné z: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=6E34DEC15EFF8FCA2AEEFEFB0B2F9D71.node1?SUBSESSION\\_ID=1553371752577\\_1](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=6E34DEC15EFF8FCA2AEEFEFB0B2F9D71.node1?SUBSESSION_ID=1553371752577_1)
28. *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí ..* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2014. ISBN 978-80-7421-104-1.
29. *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí ..* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. ISBN :978-80-7421-127-0.
30. *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí ..* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2016. ISBN 978-80-7421-104-1.
31. *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí ..* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017. ISBN 978-80-7421-104-1.
32. ZUSKA, Karel. Praktický návod k dotacím na sociální a navazující služby. *PFSS.cz: Informační portál o poskytování a financování sociálních služeb* [online]. Praha 6 - Vokovice, 2015, 18. 3. 2015 [cit. 2019-03-28].  
Dostupné  
z: <https://www.pfss.cz/prakticky-navod-k-dotacim-na-socialni-a-navazujici-sluzby/>

## Legislativa

33. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2019, 27. 4. 2016 [cit. 2019-03-29]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/gdpr/clanek/gdpr-web-legislativa-legislativa.aspx>
34. Opatření č. 101/1961 Sb. *Zákony pro lidi* [online]. Praha: Zákony pro lidi, 2010, 29.09.1961 [cit. 2019-03-29].  
Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1961-101>
35. Vyhláška č. 505/2006 Sb. *Zákony pro lidi* [online]. Praha: Zákony pro lidi, 2010, 29.11.2006 [cit. 2019-03-29].  
Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>
36. Zákon č. 100/1988 Sb. *Zákony pro lidi* [online]. Praha: Zákony pro lidi, 2010, 16.06.1988 [cit. 2019-03-29].  
Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1988-100>
37. Zákon č. 121/1975 Sb. *Zákony pro lidi* [online]. Praha: Zákony pro lidi, 2010, 14.11.1975 [cit. 2019-03-29].  
Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1975-121>
38. Zákon č. 187/2006 Sb. *Zákony pro lidi* [online]. Praha: Zákony pro lidi, 2010, 12.05.2006 [cit. 2019-03-29].  
Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-187>
39. Zákon č. 312/2002 Sb. *Zákony pro lidi* [online]. Praha: Zákony pro lidi, 2010, 12.07.2002 [cit. 2019-03-29].  
Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-312>
40. Zákon č. 48/1997 Sb. *Zákony pro lidi* [online]. Praha: Zákony pro lidi, 2010, 28.03.1997 [cit. 2019-03-29].  
Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1997-48>
41. Zákon č. 55/1956 Sb. *Zákony pro lidi* [online]. Praha: Zákony pro lidi, 2010, 18.12.1956 [cit. 2019-03-29].  
Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1956-55>
42. Zákon č. 89/1995 Sb. *Zákony pro lidi* [online]. Praha: Zákony pro lidi, 2010, 31.05.1995 [cit. 2019-03-29].  
Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-89>

## Seznam zkratek a značek

%	procento
§	paragraf
7S	Pravidlo 7s. Resp. seven RS
č.	číslo
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
DPP	dohoda o provedení práce
EU	Evropská unie
Hod	hodina
Kč	(česká) Koruna
Km	kilometr
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
např.	například
odst.	odstavec
Sb.	Sborník
soc.	sociální
tis.	Tisíc
HPP	hlavní pracovní poměr
tzv.	takzvaně

## Seznam ilustrací a tabulek

### Seznam grafů

Graf 2.1 Počty uživatelů pečovatelských služeb ve Zlínském kraji, .....	34
Graf 2.2 Počty uživatelů pečovatelských služeb v České republice, .....	35

### Seznam obrázků

Obr. 1.1 Členění služeb .....	14
Obr. 1.2 Služby z pohledu 7S .....	16
Obr. 2.1 Mapa pečovatelských služeb ve Zlínském kraji .....	33

### Seznam tabulek

Tab. 1.1 Počet a kapacita zařízení sociálních služeb v letech 2014 – 2017.....	22
Tab. 1.2 Výše příspěvku dle jednotlivých stupňů závislosti.....	24
Tab. 2.1 Příjmy a výdaje pečovatelských služeb ve Zlínském kraji.....	37
Tab. 3.1 Základní údaje a organizační struktura.....	38
Tab. 3.2 Personální zajištění .....	42
Tab. 3.3 Provozní doba v letech 2014 – 2017 .....	43
Tab. 3.4 Počty klientů dle místa poskytování služby v letech 2014 – 2017.....	44
Tab. 3.5 Věková struktura klientů v letech 2014 – 2017 .....	44
Tab. 3.6 Srovnání základních pečovatelských úkonů v letech 2014 – 2017 .....	45
Tab. 3.7 Srovnání fakultativních pečovatelských úkonů v letech 2014 – 2017 .....	46
Tab. 3.8 Vývoj nákladů a příjmů v letech 2014 – 2017.....	47
Tab. 3.9 Vývoj nákladů na služební vozidla v letech 2014 – 2017 .....	48

## Seznam příloh

### Příloha A

Tabulky s časovým rozsahem poskytování služeb jednotlivých pečovatelských služeb ve Zlínském kraji.

Tab. 1: Pečovatelské služby s nepřetržitým provozem

Název pečovatelské služby	Provoz služby
Pečovatelská služba Bánov	Nepřetržitý
Pečovatelská služba Dolní Němčí	Nepřetržitý
Pečovatelská služba Strání	Nepřetržitý
Pečovatelská služba Korytná	Nepřetržitý

Zdroj: vlastní zpracování dle Registru poskytovatelů pečovatelských služeb MPSV.

Tab. 2: Pečovatelské služby s provozem ve všední dny

Pečovatelská služba	Provoz ve všední dny
Alžběta Táborská	8 hod
Diakonie ČCE Vsetín	7 – 16 hod
Dotek z. ú. Vizovice	7 – 14,30 hod
Charitní pečovatelská služba Otrokovice	7 – 14,30 hod, 18 – 20 hod
Pečovatelská služba Babice	7 – 15,30 hod
Červený kříž Zlín	7,30 – 16 hod
Pečovatelská služba Otrokovice	7 – 20 hod
Senior centrum Uherské Hradiště	7 – 15,30 hod

Zdroj: vlastní zpracování dle Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV.

Tab. 3: Pečovatelské služby s celotýdenním provozem

Pečovatelská služba	Provoz služby celotýdenní od – do
Decent Hulín	7 – 20 hod
Diakonie ČCE Valašské Meziříčí	6,30 – 20,30 hod
Pečovatelská služba Koryčany	7 – 20,15 hod
Charitní pečovatelská služba Bystřice p. H.	6 – 22 hod
Charitní pečovatelská služba Holešov	6,30 – 20 hod
Charitní pečovatelská služba Kroměříž	7 – 22 hod
Charitní pečovatelská služba Luhačovice	7 – 19 hod
Pečovatelská služba Karolinka	6 – 21 hod
Charitní pečovatelská služba Slavičín	7 – 20 hod
Charitní pečovatelská služba Štítná nad Vláří	7 – 19 hod
Domácí pečovatelská služba Uh. Hradiště	6 – 20 hod
Pečovatelská služba Horní Němčí	7 – 18 hod
Charitní pečovatelská služba Uherský Brod	6,30 – 19,30 hod
Charitní pečovatelská služba Brumov	6 – 20 hod
Charitní pečovatelská služba Val. Klobouky	6 – 20 hod
Pečovatelská služba Rožnov pod Radhoštěm	6 – 20 hod
Pečovatelská služba Kelč a Uherský Brod	7 – 20 hod
Charitní pečovatelská služba Zlín	7 – 19,30 hod
Charitní pečovatelská služba Vsetín 1	7 – 20,30 hod
Letokruhy o. p. s., Vsetín	6,30 – 21,30 hod
Pečovatelská služba města Chropyně	6,30 – 19,30 hod
Pečovatelská služba Kroměříž	6 – 22 hod
Pečovatelská služba Napajedla	7 – 22 hod
Pečovatelská služba města Bojkovice	7 – 20 hod

Zdroj: vlastní zpracování dle Registru poskytovatelů pečovatelských služeb MPSV.

Příloha B Pečovatelská služba Chropyně

Obr. 1: Vozový park Pečovatelské služby Chropyně



Zdroj: vlastní zpracování dle Výroční zprávy 2017 Pečovatelské služby Chropyně.

Obr. 2: Návčik s gerontooblekm



Zdroj: vlastní zpracování dle Výroční zprávy 2017 Pečovatelské služby Chropyně.

Obr. 3: Zaměstnanci Pečovatelské služby Chropyně



Zdroj: vlastní zpracování dle Výroční zprávy 2017 Pečovatelské služby Chropyně.



<b>Autor (vypracoval)</b>	<b>Jitka Solařová</b>
<b>Název BP</b>	Pečovatelská služba pro zdravotně postižené osoby ve městě Chropyně
<b>Studijní obor</b>	<b>LOS</b>
<b>Rok obhajoby BP</b>	<b>2019</b>
<b>Počet stran</b>	<b>45</b>
<b>Počet příloh</b>	2
<b>Vedoucí BP</b>	<b>Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D</b>
<b>Oponent BP</b>	
<b>Anotace</b>	Bakalářská práce je zaměřena na sociální služby a jejich logistické aspekty s hlavním cílem zhodnotit pečovatelskou službu pro zdravotně postižené osoby ve vybraném zařízení Zlínského kraje. Teoretická část je věnována sociálním službám, členění služeb obecně a charakteristice sociálních služeb z pohledu logistiky. Praktická část bakalářské práce se v první kapitole zabývá pečovatelskou službou ve Zlínském kraji a jejími logistickými aspekty. V druhé kapitole je představena Pečovatelská služba města Chropyně, u které je proveden rozbor logistických aspektů služby v letech 2014 až 2017. V závěrečné části je zhodnoceno fungování služby z pohledu logistiky a navrhuta řešení pro zlepšení problematických aspektů služby.
<b>Klíčová slova</b>	služba, pečovatelská služba, logistické aspekty, kvalita, financování, Chropyně
<b>Místo uložení</b>	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
<b>Signatura</b>	

