

Vysoká škola logistiky o.p.s.

**Sociální služby poskytované seniorům
v Olomouckém kraji**

(Bakalářská práce)

Přerov 2018

Monika Žambochová, DiS.



**Vysoká škola
logistiky**
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

| | |
|------------------|--------------------------------|
| studentka | Monika Žambochová, DiS. |
| studijní program | Logistika |
| obor | Logistika služeb |

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

Název tématu: **Sociální služby poskytované seniorům v Olomouckém kraji**

Cíl práce:

Zhodnocení nabídky a dostupnosti sociálních služeb pro seniory v obci Rokytnici u Přerova a v Hranicích, na základě šetření navrhnout řešení pro rozšíření či zkvalitnění služeb.

Zásady pro vypracování:

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

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Sociální služby, jejich pojetí a specifika
2. Služby poskytované obcí Rokytnice u Přerova
3. Služby poskytované obcí Hranice
4. Analýza, zhodnocení nabídky a dostupnosti sociálních služeb ve vybraných městech
5. Návrhy a doporučení

Závěr

Rozsah práce: 35 – 40 stran textu

Seznam odborné literatury:

GROS, Ivan a kol. Velká kniha logistiky. 1. vydání. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická, 2016. 512 s. ISBN 978-80-7080-952-5.

DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. Kvalita života seniorů v domovech pro seniory. Praha: Grada Publishing, 2012. 112 s. ISBN 978-80-247-4138-3.

MALÍKOVÁ, Eva. Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. Praha: Grada Publishing, 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3.

PIKOLA, Pavel a Milan ŘÍHA. Služby sociální péče v domovech pro seniory. Praha: Námořní akademie České republiky, 2010. 148 s. ISBN 978-80-8730-29-6.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Marta Štěpánková

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2017

Datum odevzdání bakalářské práce:

5. 5. 2018

Přerov 31. 10. 2017



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



doc. Ing. Ivan Hlavoň, CSc.
rektor

Čestné prohlášení

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

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

Prohlašuji, že jsem byla poučena o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Tímto prohlášením souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

V Přerově dne 5. 5. 2018

.....

podpis

Poděkování

Ráda bych poděkovala Ing. Martě Štěpánkové, vedoucí mé bakalářské práce, za její odborné vedení, cenné rady, vstřícnost a trpělivý přístup, kterým mi pomohla při psaní této bakalářské práce.

Anotace

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

Klíčová slova

domov seniorů, Hranice, Olomoucký kraj, Rokytnice u Přerova, sociální služby, uživatel

Annotation

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

Keywords

retirement home, town Hranice, Olomouc region, village Rokytnice u Přerova, social services, user

Obsah

| | |
|--|----|
| Seznam ilustrací a tabulek..... | 9 |
| Seznam zkratk a značek..... | 10 |
| Terminologie..... | 11 |
| Úvod..... | 12 |
| 1 Sociální služby, jejich pojetí a specifika..... | 14 |
| 1.1 Vlastnosti a fáze úrovně služeb..... | 14 |
| 1.2 Služby v sociálním sektoru | 16 |
| 1.2.1 Sociální služby..... | 18 |
| 1.2.2 Formy poskytování sociálních služeb..... | 19 |
| 1.3 Financování sociálních služeb..... | 19 |
| 1.4 Zřizovatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb..... | 21 |
| 1.5 Senioři v roli uživatele sociálních služeb..... | 23 |
| 2 Služby poskytované obcí Rokytnice u Přerova..... | 24 |
| 2.1 Domov Na zámečku Rokytnice, p. o. | 24 |
| 2.2 Poslání a cíle Domova Na zámečku Rokytnice, p. o. | 24 |
| 2.3 Ubytování a stravování v Domově Na zámečku Rokytnice, p. o. | 25 |
| 2.4 Služby poskytované seniorům v Domově Na zámečku Rokytnice, p. o. | 26 |
| 2.5 Personální zajištění organizace v Domově Na zámečku Rokytnice, p. o. | 28 |
| 3 Služby poskytované obcí Hranice..... | 30 |
| 3.1 Domov seniorů Hranice, p. o. | 30 |
| 3.2 Poslání a cíle Domova seniorů Hranice, p. o. | 30 |
| 3.3 Ubytování a stravování v Domově seniorů Hranice, p. o. | 31 |
| 3.4 Služby poskytované seniorům v Domově seniorů Hranice, p. o. | 32 |
| 3.5 Personální zajištění organizace v Domově seniorů Hranice, p. o. | 33 |
| 4 Analýza, zhodnocení nabídky a dostupnosti sociálních služeb ve vybraných městech | 36 |

| | | |
|-----|--|----|
| 4.1 | Vyhodnocení dotazníků | 37 |
| 4.2 | SWOT analýza Domova Na zámečku Rokytnice, p. o. | 57 |
| 4.3 | SWOT analýza Domova pro seniory Hranice, p. o. | 58 |
| 5 | Návrhy a doporučení | 62 |
| | Závěr | 65 |
| | Soupis bibliografických citací..... | 69 |
| | Seznam příloh..... | 72 |

Seznam ilustrací a tabulek

Seznam tabulek

| | | |
|-----------|---|----|
| Tab. 1.1 | Výše příspěvku na péči dle stupně závislosti | 21 |
| Tab. 2.1 | Přehled plateb za ubytování a stravu dle dnů | 26 |
| Tab. 2.2 | Ceník fakultativních služeb | 27 |
| Tab. 2.3 | Přehled personálního obsazení v letech 2014, 2015 a 2016..... | 29 |
| Tab. 3.1 | Přehled plateb za ubytování a stravu dle dnů | 32 |
| Tab. 3.2 | Ceník fakultativních služeb | 33 |
| Tab. 3.3 | Přehled personálního obsazení v letech 2014, 2015 a 2016..... | 34 |
| Tab. 4.1 | Informovanost o nabídce služeb..... | 37 |
| Tab. 4.2 | Včasná informovanost | 39 |
| Tab. 4.3 | Naplnění individuálních potřeb | 40 |
| Tab. 4.4 | Nejčastěji využívané služby | 41 |
| Tab. 4.5 | Aktivita - možnost využití služby | 42 |
| Tab. 4.6 | Možnost využití volnočasových aktivit..... | 43 |
| Tab. 4.7 | Dostatečné zdravotnické služby | 46 |
| Tab. 4.8 | Dostatek ošetrovatelské péče..... | 48 |
| Tab. 4.9 | Spokojenost s časovou dostupností služeb | 49 |
| Tab. 4.10 | Dostupnost služeb..... | 50 |
| Tab. 4.11 | Využívání eventuálních služeb..... | 52 |
| Tab. 4.12 | Finanční dostupnost služeb..... | 53 |
| Tab. 4.13 | Služby jiných organizací | 54 |
| Tab. 4.14 | SWOT analýza Domova Na zámečku Rokytnice, p. o. | 57 |
| Tab. 4.15 | SWOT analýza Domova pro seniory Hranice, p. o. | 59 |

Seznam schémat

| | | |
|------------|--|----|
| Schéma 1.1 | Služby z pohledu „7S“ | 15 |
| Schéma 1.2 | Sociální událost | 17 |
| Schéma 1.3 | Hlavní účastníci v oblasti sociálních služeb..... | 21 |
| Schéma 2.1 | Organizační struktura vedení organizace v Domově Na zámečku Rokytnice, p. o. | 28 |

Seznam zkratk a značek

| | |
|--------------|--|
| EU | Evropská unie |
| Kč | česká koruna |
| ks | kus |
| SWOT analýza | jedná se o jednu z metod statistického zpracování dat, kde SWOT znamená: S = Strengths (Silné stránky), W = Weaknesses (Slabé stránky), O = Opportunities (Příležitosti), T = Threats (Hrozby) |

Terminologie

Bazální stimulace

Bazální stimulace je koncept, který nabízí uživatelům v jednoduché podobě podněty pro další rozvoj osobnosti. Uživatelům se při ní například pouští známé zvuky a pomocí tělesných podnětů, kterými jsou masáže či doteky vnímají vlastní tělo, receptory chuti podněcují oblíbené nápoje a pokrmy.

Paliativní péče

Paliativní péče je kompletní, agilní péče orientovaná na kvalitu života uživateli nevyléčitelně nemocnému nacházející se ve fázi, kdy je specializovaná léčba neúčinná a nevede k prodloužení života. Paliativní péče pomáhá zmírnit tělesná i duševní strádání a zachovává důstojnost jedince.

Smyslová aktivizace

Smyslová aktivizace je nová metoda ošetrovatelské péče, pochází z Rakouska a do české praxe ji zavádí Ing. Hana Vojtová. Smyslová aktivizace působí na jednotlivé smysly člověka a hlavní myšlenkou je podporovat seniory v péči o vlastní osobu.

SWOT analýza

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

Úvod

Každý z nás se může v průběhu svého života ocitnout v poněkud tíživé a zdánlivě neřešitelné životní situaci, kterou často nelze řešit bez pomoci druhé osoby. Systém sociálních služeb pomáhá zmírňovat a překonávat tyto nelehké životní situace, neboť zajišťuje pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Konstantně nízká porodnost a realita, že poměr osob ve věku produktivním se zmenšuje, naproti tomu se neustále zvyšuje počet seniorů a způsobuje tím znatelný přechod ke značně starší struktuře obyvatelstva. Tím, že dochází ke stupňovitému stárnutí obyvatelstva, poroste poptávka po sociálních službách, jejichž cílem je uspokojování individuálních potřeb jednotlivce. Společnost by měla být do budoucna připravena řešit otázku zvyšujícího se počtu obyvatel v seniorském věku a zvažovat, jakými způsoby a v jakém rozsahu, budou zajištěny jejich singulární potřeby.

Cílem práce je zhodnocení nabídky a dostupnosti sociálních služeb pro seniory v obci Rokytnici u Přerova a v Hranicích, na základě šetření navrhnout řešení pro rozšíření či zkvalitnění služeb.

První kapitola je zpracována na základě studia odborné literatury s využitím metody deskripce, čerpáno bylo též z legislativních pramenů. Tato kapitola charakterizuje služby, popisuje jejich vlastnosti a požadovanou úroveň, včetně členění do jednotlivých fází. Upřesnění je věnována sociálním službám, hlavním účastníkům v oblasti sociálních služeb, segmentování do základních oblastí, uvedeny jsou formy poskytování sociálních služeb a možné zdroje financování.

V druhé kapitole jsou využity zdroje z odborné knižní literatury, internetové zdroje a rezortní dokumenty. Kapitola definuje cíle a poslání Domova Na zámečku, p. o. Charakterizuje jednotlivé sociální služby, nabízené uživatelům. Poskytuje informace o platbách za bydlení a stravování, popisuje personální zajištění jednotlivých úseků.

V třetí kapitole jsou použity rezortní materiály, internetové prameny a zdroje z odborné literatury. Kapitola vystihuje cíle a poslání Domova seniorů Hranice, p. o., popisuje singulární sociální služby, které jsou uživatelům nabízeny. Podává sdělení o platbách za bydlení a stravování, charakterizuje personální zajištění jednotlivých úseků.

Čtvrtá kapitola analyzuje a hodnotí pomocí anonymního dotazníkového šetření nabídku a dostupnost sociálních služeb ve vybraných organizacích. Ucelený přehled odpovědí respondentů vystihují tabulky se zjištěnými hodnotami, výsledky jsou pak znázorněny graficky. SWOT analýza jednotlivých organizací charakterizuje jejich současný stav, v závěru je učiněno vyhodnocení.

Pátá kapitola, na základě zjištěných informací z dotazníkového šetření a SWOT analýzy, podává možné návrhy a řešení pro rozšíření a zkvalitnění služeb ve vybraných organizacích.

1 Sociální služby, jejich pojetí a specifika

Tato kapitola charakterizuje služby, jejich vlastnosti a požadovanou úroveň, včetně členění do jednotlivých fází. Pozornost je podrobněji věnovaná sociálním službám, hlavním aktérům v oblasti sociálních služeb, členění do základních oblastí, uvedeny jsou též možné formy poskytování sociální služby a zdroje financování.

Charakteristika služeb

Služby lze komplexně specifikovat jako nehmotné produkty, jenž jsou směňovány mezi poskytovateli a spotřebiteli, a jejichž hlavní podstatou není vlastnictví. Tvoří je činnosti, uspokojující určitou potřebu, neboť výsledkem je užitečnost, či efektivita. Je to určitá výhoda, kterou může nabídnout jedna strana druhé.¹ Poskytované služby představují základní cíl v řízení dodavatelských systémů. Prezентují soubor aktivit, jenž přináší důležitost uživatelům, kterou je možné se diferencovat od konkurence.²

1.1 Vlastnosti a fáze úrovně služeb

Podnikání v oblasti služeb je soudobě na vzestupu, proto se dá i nadále předpokládat, že důležitost služeb bude i nadále ve vzrůstající fázi. Důvodem je i příznivá ekonomická situace společnosti, která tím, že ekonomika vzkvétá, má více volných finančních prostředků na nákup služeb. Avšak již od počátku je důležité přistupovat ke službám odlišně než při prodeji hotových produktů.

Služby se vyznačují svými specifickými vlastnostmi, mezi něž patří:

- **nehmotnost** - službu nelze vnímat zrakem, čichem, hmatem, či jinými smyslovými orgány, před koupí ji nelze obhlédnout, jen ve zcela výjimečných případech ji lze vyzkoušet, z hlediska spotřebitele se složitě hodnotí i mezi službami konkurenčními, na rozdíl od výrobku ji nelze osahat, proto se často jako ukazatel kvality používá cena,
- **rychlá spotřeba** - službu není možné skladovat, pro následující spotřebu, nabídka musí být využita v daný čas,

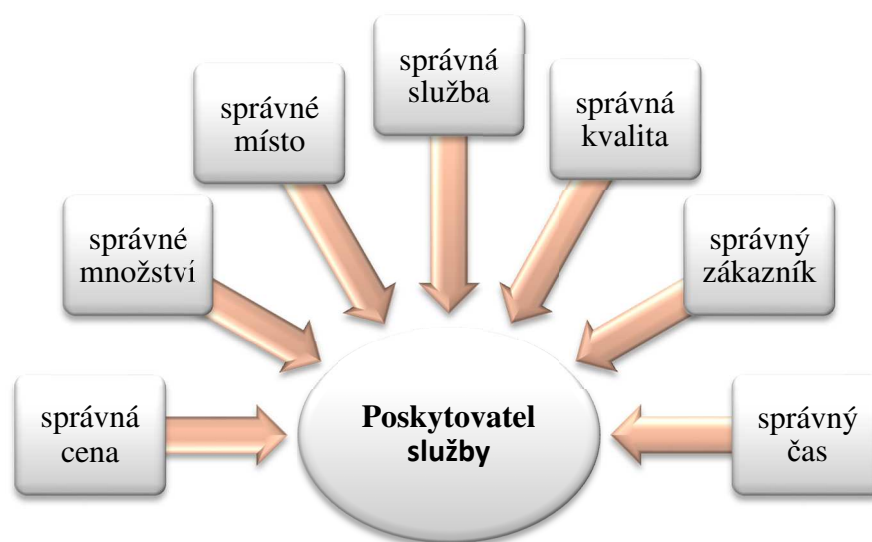
¹ MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., 2009.

² GROS, Ivan a kol. *Velká kniha logistiky*. 1. vydání. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická, 2016.

- **proměnlivost** - charakter služby se může v daném čase a místě lišit, velmi komplikovaný výběr mezi konkurenčními produkty,
- **neoddělitelnost** - nemožnost oddělení tvorby služby od její spotřeby, služba může být uskutečněna pouze v době, kdy ji poskytovatel převedl na uživatele, není výjimkou, že se musí spotřebitel v případě, že má o službu zájem na místo poskytování služby dostavit,
- **nemožnost vlastnictví** - spotřebitel vlastní pouze právo na užívání služby, z hlediska logistiky představuje krátké distribuční kanály,
- **nelze poskytnout propagační vzorky** - zde je vhodná marketingová propagace, nástroj komunikace mezi poskytovatelem služeb a zákazníkem,
- **užitek** - subjektivní dojem jedince z uspokojení vyplývající ze spotřeby statků.³

S ohledem na dnešní trh, který je službami značně rozsáhlý, je stále větší důraz kladen na jejich úroveň při samotném poskytování.

Schéma 1.1 Služby z pohledu „7S“



Zdroj: vlastní zpracování ze zdroje: HALÁSEK, Dušan. *Logistika v odvětvích služeb*. Přerov: VŠLG, 2013. s. 11.

³ MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., 2009.

Požadovaná úroveň služeb v jednotlivých fázích:

- určení atributů důležitosti pro spotřebitele (vlastnosti, povahopis, ukazatele),
- posloupnost významnosti ukazatelů z pohledu finálního spotřebitele,
- úroveň služeb, vytyčení význačnosti hodnot indikátorů,
- analýza pozice společnosti v porovnání s konkurencí,
- segmentace trhu dle nároků a potřeb zákazníka na službu,
- stanovení úrovně služeb a její konkurenceschopnost.⁴

1.2 Služby v sociálním sektoru

V České republice existuje poměrně rozsáhlá struktura institucí, poskytující sociální služby a následnou péči, jejichž počet a kapacity se přizpůsobují potřebám daného regionu. Oblast sociálních služeb velmi rozmanitá, a z logistického hlediska zahrnuje nejen zdánlivě jednoduché procesy, ale i operace složitějšího charakteru.⁵ V sektoru sociálních služeb vyvíjí své aktivity různé typy organizací, ať již jednotlivci, malé firmy, tak i nadnárodní společnosti, ziskového či neziskového charakteru, nicméně nejvíce služeb v této oblasti poskytuje stát.⁶ Úkolem státu je získání sociální vyrovnanosti a stability jako presumpce ekonomického rozvoje. Stát proto uznává vymezené životní situace a zajišťuje pro ně řešení ve prospěch potřebných. Hlavní nástroj pro řešení sociálních událostí představují pojišťovací systémy (důchodové pojištění, nemocenské pojištění a příspěvek na aktivní politiku zaměstnanosti).⁷

Všeobecně je možné diferencovat sociální služby do širší a užší koncepce. V užším pojetí jsou to služby, které jsou garantovány a korigovány státem (veřejnou správou) a směřují k zachování lidské soběstačnosti a sociálnímu začlenění. V širším pojetí jsou to sociální služby poskytované veřejnosti státem (lidem společensky znevýhodněným), zahrnují mnohé oblasti (školství, péče o děti a mládež, bytová politika) a jsou financovány z veřejných rozpočtů a to s cílem vylepšit kvalitu jejich života, nebo je co nejvíce

⁴ GROS, Ivan a kol. *Velká kniha logistiky*. 1. vydání. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická, 2016.

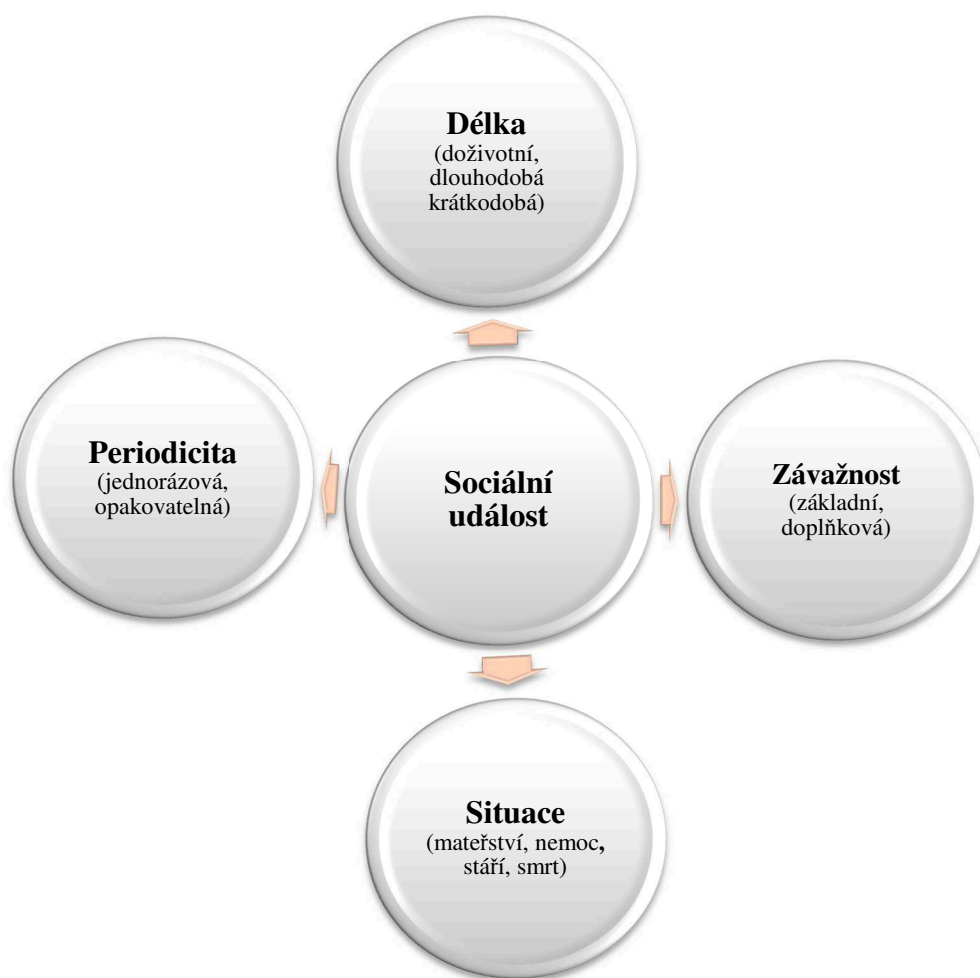
⁵ PIKOLA, Pavel a Milan ŘÍHA. *Služby sociální péče v domovech pro seniory*. Praha: Námořní akademie České republiky, 2010.

⁶ MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., 2009.

⁷ DUKOVÁ, Ivana, DUKA, Martin a Ivanka KOHOUTOVÁ. *Sociální politika: Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013.

integrovat do společnosti. Nicméně samotné poskytování sociálních služeb nedokáže zcela odstranit příčiny sociální události, účelem je podporovat vlastní iniciativu a najít cestu k jejímu rozřešení s cílem zlepšit kvalitu života.⁸ Motivem poskytování sociálních služeb bývá hlavně dobročinnost, neboť nepředstavuje právě výnosnou oblast. Společnost však očekává, že stát bude chránit jejich zájmy příslušnými nástroji i v případě poskytování sociálních služeb provozovaných nestátními organizacemi.⁹

Schéma 1.2 Sociální událost



Zdroj: vlastní zpracování ze zdroje: DUKOVÁ, Ivana, DUKA, Martin a Ivanka KOHOUTOVÁ. *Sociální politika: Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013. s. 37.

⁸ KOLEKTIV AUTORŮ. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011.

⁹ MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2012

1.2.1 Sociální služby

Zásadním cílem sociálních služeb je dle Ministerstva práce a sociálních věcí prohlubovat nebo alespoň uchovávat stávající autarkie uživatele, též rozvíjet jeho navrácení do jeho přirozeného prostředí, neméně pak usilovat o zachování původního životního stylu. Podporovat rozvoj schopností uživatelů služeb a umožnit jim, pokud jim to dovolují jejich schopnosti vést plnohodnotný život, omezit sociální a zdravotní rizika.¹⁰

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb představují pomoc při péči o vlastní osobu, podporu v hygienické oblasti, umožnění pomoci v oblasti stravování, ubytování, zajištění provozu a potřebných činností spojených s domácností, zabezpečení ošetrovatelské péče, poskytování základního poradenství formou optimálních informací, upevnění kontaktu se společenským prostředím a dalších aktivit, které vedou k sociálnímu začlenění.¹¹

V České republice jsou z hlediska legislativy sociální služby upraveny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách s platností od 1. 1. 2007. Tento zákon přesně definuje a vymezuje pojmy sociální poradenství, služby sociální péče, podmínky poskytování sociální služby, registr poskytovatelů sociálních služeb a jejich povinnosti, financování sociálních služeb a jiné.¹² Některá ustanovení tohoto zákona se uskutečňují pomocí vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Tato vyhláška popisuje způsoby hodnocení schopnosti zvládat základní životní potřeby, charakterizuje úkony, které jsou poskytovány v rámci primárních činností, nejvyšší možnou výši při hrazení poskytovaných služeb, aspekty vylučující poskytování pobytových sociálních služeb, plnění a hodnocení standardů kvality sociálních služeb a další. Právní úprava v oblasti sociálních služeb spadá do kompetence Ministerstva práce a sociálních věcí.¹³

Sociální služby představují soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám, které se nějakého důvodu octli v tíživé či nepříznivé sociální situaci. Cílem sociálních služeb je pak pomoci těmto znevýhodněným osobám, hledat adekvátní východisko z nastalé situace.¹⁴

¹⁰ HALÁSKOVÁ, Renáta. *Význam standardizace sociálních služeb v době jejich liberalizace*. Praha: VÚPSV, 2013.

¹¹ UZ, *Sociální zabezpečení*. Ostrava – Hrabůvka: Nakladatelství Sagit, a.s. 2017.

¹² HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVORÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013.

¹³ UZ, *Sociální zabezpečení*. Ostrava – Hrabůvka: Nakladatelství Sagit, a.s. 2017.

¹⁴ MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., 2009.

1.2.2 Formy poskytování sociálních služeb

Sociální služby mohou být poskytovány formou terénní, ambulantní, nebo pobytovou, tak jak jsou definovány v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

- **terénní** - tato forma služeb je poskytována v místě, kde člověk žije, cítí se bezpečně, tedy zpravidla v jeho přirozeném domácím prostředí,
- **ambulantní** – podmínkou je docházení za touto službou (zařízení sociálních služeb, jejichž součástí není poskytování ubytování),
- **pobytová** – služby sdružené s ubytováním uživatele v zařízení poskytující sociální služby.¹⁵

Tyto formy jsou i u jednotlivých služeb kombinovány tak, aby byly maximálním přínosem pro uživatele a uspokojovaly jejich individuální potřeby.

1.3 Financování sociálních služeb

Financování sociálních služeb upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V sociální sféře se nelze spoléhat pouze na jeden zdroj financí, proto tento zákon zavedl vícezdrojové financování sociálních služeb, neboť je potřeba financovat nejen běžnou provozní činnost, ale i různé projekty, proto není výjimkou, že se na počátku roku v účetních knihách mnoha organizací na straně výnosů objeví nula.

Mnohé sociální služby jsou poskytovány bezplatně, jiné si však musí příjemce hradit částečně, nebo zcela. Proto je také nutné brát zřetel na to, jaké finanční možnosti uživatelé mají.¹⁶

Zdroje financování sociálních služeb:

- dotace ze státního rozpočtu, krajů, regionů, měst a obcí,
- příspěvky od zřizovatelů, úhrady od uživatelů,
- úhrady zdravotních pojišťoven,

¹⁵ PIKOLA, Pavel a Milan ŘÍHA. *Služby sociální péče v domovech pro seniory*. Praha: Námořní akademie České republiky, 2010.

¹⁶ MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, s r. o., 2011.

- dary (firemní dárcovství, individuální),
- výnosy z vlastní hospodářské činnosti (hlavní a vedlejší),
- zahraniční zdroje (finance Evropské unie).¹⁷

Významným zdrojem financování sociálních služeb jsou finanční prostředky ve formě dotací ze státního rozpočtu, které jsou přerozdělovány poskytovatelům sociálních služeb. Dotace jsou účelové, slouží tedy k financování běžných výdajů související s poskytováním sociálních služeb a jsou finančně podporovány z rozpočtu obcí a krajů, poskytováním dotací podle zákona č. 250/200 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů.¹⁸

Mezi zásadní zdroje financování sociálních služeb poskytující terénní, ambulantní a pobytové služby patří úhrady samotných uživatelů, tyto úhrady představují platby na zajištění stravování, případně ubytování, pomoci při zvládnutí běžných úkonů co do péče o vlastní osobu, pomoci v oblasti hygienické péče, obstarání styku s veřejností, sociálně terapeutické aktivity, pomoc při potřebnosti komunikace s dalšími institucemi a jiné. Maximální výše úhrad za poskytování sociálních služeb v domovech pro seniory včetně provozních nákladů se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.¹⁹ Osobám, které jsou závislé na pomoci jiné osoby, stát poskytuje příspěvek na péči, tímto příspěvkem se podílí na zajištění dostupnosti ve využívání sociálních služeb.²⁰ Z příspěvku je hrazena péče, která je zajišťována osobou blízkou, odbornou asistencí nebo přímo ve specializovaném zařízení.²¹

¹⁷ MALÍKOVÁ Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2011.

¹⁸ PIKOLA, Pavel a Milan ŘÍHA. *Služby sociální péče v domovech pro seniory*. Praha: Námořní akademie České republiky, 2010.

¹⁹ UZ, *Sociální zabezpečení*. Ostrava – Hrabůvka: Nakladatelství Sagit, a.s. 2017.

²⁰ MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, s r. o., 2011.

²¹ Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zdravotní postižení. Příspěvek na péči*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-18]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/8#dsp>

Tab. 1.1 Výše příspěvku na péči dle stupně závislosti

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

Zdroj: vlastní zpracování ze zdroje: UZ, *Sociální zabezpečení*. Ostrava – Hrabůvka: Nakladatelství Sagit, a.s. 2017. s. 124.

Další zdroje financování představují dary od fyzických a právnických osob, platby zdravotních pojišťoven, fondů z EU (evropský sociální fond, operační program zaměstnanost), nadací, benefičních akcí apod.²²

1.4 Zřizovatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb

Sociální služby poskytují kraje a obce, které náležitě dodržují antecedence pro rozvoj sociálních služeb, tím, že zabezpečují potřeby potřebným. V roli poskytovatele sociálních služeb a zřizovatelem pěti ústavů sociální péče, je také ministerstvo práce a sociálních věcí. Širokou škálu služeb v sociální oblasti nabízejí i nestátní neziskové organizace, fyzické osoby a církve. Za zřizovatele je označován činitel, zodpovědný za činnost poskytovatele.²³

Schéma 1.3 Hlavní účastníci v oblasti sociálních služeb



Zdroj: vlastní zpracování ze zdroje: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, s r. o., 2011. s. 12.

²² MALÍKOVÁ Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2011.

²³ HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVORÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013.

Zřizovatelé sociálních služeb

- **obce** - zřizují sociální služby jako organizační složky bez právní subjektivity, nebo jako příspěvkové organizace,
- **kraje** – zřizují organizace, jež následně poskytují sociální služby, a stejně jako obce, zakládají sociální služby formou příslušných organizačních složek či v podobě příspěvkových organizací.²⁴

Poskytovatelé sociálních služeb

Poskytovatelé sociálních služeb jsou subjekty, které služby nabízejí, bez ohledu na právní subjektivitu. Za poskytovatele sociální služby jsou považovány také osoby, které pečují o své blízké a příbuzné (ačkoliv jsou z části též uživateli služeb). Poskytovatelé vědí, jak služby v této oblasti fungují, znají problémy provozní i systémové. Umí popsat stávající poptávku a předpokládané trendy, proto je v tomto ohledu jejich přínos nenahraditelný. Vytvářejí projekty a plány umožňující zachování a rozšiřování svých institucí, pracovních míst a služeb, které poskytují. Pomocí technik marketingového výzkumu, (například analýzy SWOT, BSG) či konceptu marketingového mixu (technika marketingového výzkumu) zjišťují potřeby svých uživatelů a získávají informace o aktivitách, potřebách a případných trendech v oblasti sociálních služeb. Získáváním příležitostí k navazování spolupráce s jinými subjekty se pak mají možnost podílet na utváření celkového systému.²⁵

Také vytváření korektního vztahu mezi personálem zdravotnickým či pracovníků v přímé péči, postaveném na úctě, vážnosti, důvěře a vzájemné spolupráci, podporuje efektivní poskytování sociálních služeb. Potřebné předpoklady pracovníků, (komunikační dovednosti, trpělivost, znalost sociální problematiky, schopnost zvládat složité a náročné situace, dobrá orientace v oboru) míra empatie, taktní a vnímavé chování, schopnost porozumění vytváří prostředí, ve kterém se senior cítí spokojeně a bezpečně. Sociální práce vyžaduje značné rozpětí dovedností, především pochopení potřeb druhých. Disponuje též teoriemi a nové vytváří, dnešní společenské poměry vyžadují odbornou průpravu nejvyšší kvality. Důležité nejsou jen samotné vědomosti, ale zejména schopnosti pracovat s údaji a kreativně prosazovat osvojené dovednosti.

²⁴ MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, s r. o., 2011.

²⁵ MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., 2009.

Uživatelé sociálních služeb

Představují osoby, které sociální služby využívají, ty kterým jsou určeny. Bez jejich účasti by nebylo možné hodnotit účinnost sociálních služeb. Mají značný potenciál ke svépomoci a díky nově vznikajícím potřebám uspokojovat své potřeby tak doplňovat trhliny ve stávající nabídce služeb. Hlavní potřebou uživatele je vést plnohodnotný a vyrovnaný život.²⁶

1.5 Senioři v roli uživatele sociálních služeb

Nemálo z nás si pod pojmem senior představí osobu křehkou, bezbrannou a závislou v mnoha běžných činnostech na pomoci ostatních, bez radosti ze života, a s nálepkou omezení v určitých oblastech. Avšak pro některé stáří představuje jednou z nejkrásnějších etap, neboť mají dostatek prostoru k uskutečnění svých snů a plánů, které ještě v průběhu života nerealizovali. Stáří je jednou z přirozených fází lidského života, vzletně vzato „bývá jeho podzimem.“ Jedná se o nezvratný fyziologický proces, který je možné pozorovat nejen v běžném životě a přírodě, ale i u všech živých organismů. Zvyšující se životní úroveň, dnešní medicíny spojená s preventivní péčí o vlastní zdraví se stávají kreditem naší doby.²⁷

Jediným věcným faktorem k posuzování toho, kdo je vlastně zařazen do kategorie seniora, je věk, neboť odchod do starobního důchodu není objektivním měřítkem. Často tedy bývá za seniora považován člověk, který dosáhl věku 60 – 65 let. Nicméně zmíněná věková hranice ještě nedělá člověka starým, neboť kromě fyzického věku jsou zde i jiné aspekty a možná i významnější, kterými jsou zdravotní a duševní status jedince. Právě zmíněný odchod do starobního důchodu bývá často vnímán negativně, stejně tak i omezení sociálního začlenění v kulturní a společenské oblasti, rozmanitých činnostech a aktivitách, které může být způsobeno i zhoršením finančního zajištění. Dalšími faktory jsou obava ze samoty, nadbytečnosti, nesoběstačnosti, nevyžitelnosti a strachu za stáří. Odezvy seniora na jisté změny, jsou ovlivněny jeho dosavadním životním stylem, zkušenostmi.²⁸

²⁶ MATOUŠEK, Oldřich a kol. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Praha: Portál, s r. o., 2011.

²⁷ DVORÁČKOVÁ, Dagmar. *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2012.

²⁸ DVORÁČKOVÁ, Dagmar. *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2012.

2 Služby poskytované obcí Rokytnice u Přerova

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

2.1 Domov Na zámečku Rokytnice, p. o.

Obec Rokytnice je typickou hanáckou obcí, situovanou v krajině zhruba 5 km západním směrem od města Přerov. V rámci logistické dostupnosti představuje dopravní síť propojenost se silniční dopravou s městy Přerov a Prostějov, železniční pak s městy Olomouc a Přerov.

Domov Na zámečku Rokytnice se nachází v budově renesančního zámku, jehož historie sahá až do středověku. Domov Na zámečku Rokytnice, p. o., je z hlediska dostupnosti situovaný přímo ve středu obce, je příspěvkovou organizací, jejímž zřizovatelem je krajský úřad Olomouckého kraje, řádně zapsaný v registru poskytovatelů sociálních služeb, jako poskytovatel dvou pobytových sociálních služeb, domova pro osoby se zdravotním postižením a domova pro seniory (celkem 145 uživatelů). Vykonává též doplňkové činnosti definované zřizovací listinou, jedná se o hostinskou činnost a pronájem části některých pozemků, a to po dobu realizování projektu Revitalizace historického centra v obci Rokytnice.²⁹

2.2 Poslání a cíle Domova Na zámečku Rokytnice, p. o.

Posláním Domova je celoroční poskytování sociálních služeb osobám, které potřebují podporu a pomoc v běžných denních činnostech, z důvodu neschopnosti se o sebe sama postarat, nemohou využívat terénních sociálních služeb a rodina je nemůže, nechce, nebo neumí zaopatřit. Služby se snaží poskytovat způsobem, rozvíjejícím sociální kontakty s příbuznými, přáteli i veřejností. Podpora a pomoc vyplývá z individuálních potřeb, zvyklostí a přání uživatelů s cílem respektovat a uchovávat důstojnost a základní lidská

²⁹ Domov Na zámečku Rokytnice, p. o. *Výroční zpráva 2016*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-23]. Dostupné z: <http://www.domovrokytnice.cz/images/824/Výroční%20zpráva%202016.pdf>.

práva, zprostředkovávat pomoc v užívání přístupných služeb a informačních zdrojů včetně sociálního poradenství.³⁰

Cílem služeb je vytvářet pro uživatele co nejdůležitější prostředí. Podporovat a začleňovat obyvatele do běžného života, podílet se na podpoře kontaktu s rodinou a přáteli, také formou pořádání rozmanitých akcí pro veřejnost. Službu poskytovat odborně vyškoleným personálem (odborná školení, zapojení do vzdělávacího projektu EU). Využívat techniky bazální stimulace, rehabilitace a konceptu smyslové aktivizace, která je cílená na podporu a potřeby velmi starých a demencí stížených osob.

Obyvatelům Domova je poskytována pomoc v činnostech, poskytnutí ubytování, stravy, pomoc při zvládnutí běžných denních úkonech, zajištění hygienické potřeby, zprostředkovávat kontakt s okolím, činnosti sociálně terapeutické, činnosti aktivizační a též pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a zajišťování osobních záležitostí.³¹

Věková struktura cílové skupiny:

- senioři - 55 až 65 let
- mladší senioři - 66 až 85 let
- starší senioři - nad 85 let

2.3 Ubytování a stravování v Domově Na zámečku Rokytnice, p. o.

Domov Na zámečku Rokytnice, p. o. nabízí možnost ubytování na dvoulůžkových a třílůžkových pokojích. Na chodbě jednotlivých úseků se nachází bezbariérová koupelna, vybavena sprchovacími boxy (společné zázemí pro provádění hygienických úkonů minimálně pro 11 a maximálně pro 20 osob). Pokoje jsou vybaveny standardním účelovým nábytkem, polohovacími postelemi, nočními stolky s možností uzamčení. Všechny pokoje jsou vybaveny televizorem v případě rádia (možnost, avšak s nutností platby koncesionářských poplatků). Na jídelnách jednotlivých úseků je uživatelům k dispozici vždy jedna chladnička, zde také pracovníci připravují uživatelům dle jejich přání teplé nápoje, čaj je k dispozici celodenně ve varných nádobách.

³⁰ Domov Na zámečku Rokytnice, p. o. *Výroční zpráva 2016*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-23]. Dostupné z: <http://www.domovrokytnice.cz/images/824/Vyrocní%20zpráva%202016.pdf>

³¹ Domov Na zámečku Rokytnice, p. o. *Veřejný závazek Domova pro seniory 2017*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-23]. Dostupné z: <http://www.domovrokytnice.cz/informace/verejny-zavazek-ds-2017-p-216001.html?cPath=219866>

Strava je připravována v kuchyni Domova. Skladba jídelníčku je přizpůsobena potřebám uživatelů, je podávána dieta racionální, šetřící, diabetická, bez mléčná a vegetariánská i ve formě mixu. Během týdne mohou si uživatelé vybírat pokrmy ze dvou variant (snídaně, obědy, večeře), o víkendech je však snídaňová a obědová varianta pouze jedna, v případě večeře jsou k dispozici varianty dvě. Jednotlivé pokrmy jsou servírovány na jídelnách dílčích úseků či na pokojích uživatelů, vždy ve stejný čas s možností volby i mimo čas vymezený. Všechny pokrmy jsou přepravovány v ohřevných vozících na jednotlivá oddělení, kde jsou uživatelům servírovány.³²

Tab. 2.1 Přehled plateb za ubytování a stravu dle dnů

| Typ pokoje | Náklady Kč/den | Počet dní | Náklady měsíčně/ Kč |
|-------------|----------------|-----------|---------------------|
| Dvoulůžkový | 300 | 28 | 8 400 |
| | 300 | 29 | 8 700 |
| | 300 | 30 | 9 000 |
| | 300 | 31 | 9 300 |
| Třílůžkový | 290 | 28 | 8 120 |
| | 290 | 29 | 8 410 |
| | 290 | 30 | 8 700 |
| | 290 | 31 | 8 990 |

Zdroj: vlastní zpracování ze zdroje: Domov Rokytnice, p. o., *Informace pro zájemce o službu*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-23]. Dostupné z: <http://www.domovrokytnice.cz/informace-pro-zajemce-o-sluzbu-219869>.

2.4 Služby poskytované seniorům v Domově Na zámečku Rokytnice, p. o.

Uživatelům Domova je poskytována pomoc při těchto základních činnostech:

- možnost celoročního ubytování,
- stravování,
- pomoc v běžných úkonech při zvládnutí péče o vlastní osobu,
- zajištění hygienické potřeby,

³² Domov Na zámečku Rokytnice, p. o., *Informace pro zájemce o službu*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-23]. Dostupné z: <http://www.domovrokytnice.cz/informace-pro-zajemce-o-sluzbu-219869>

- ošetrovatelské a zdravotní péči včetně rehabilitací,
- sociálně terapeutické aktivity,
- aktivizační a vzdělávací činnosti,
- zprostředkování společenských kontaktů,
- pomoc při uplatňování práv, zájmů při obstarávání individuálních záležitostí.³³

V praxi se používá metoda Bazální stimulace, (tento model nabízí uživatelům podněty v jednoduché podobě pro vývoj jejich osobnosti) a metoda Smyslové aktivizace (vychází z biografie a zaměřuje se na veškeré smysly člověka).

Nabídka fakultativních služeb v Domově Na zámečku Rokytnice, p. o.

Fakultativní služby mají formu doplňkovou a samostatně je bez využívání základních služeb nelze poskytovat. Jsou poskytovány nad rámec základních činností pravidelně nebo nepravidelně. Úhrada fakultativních služeb je hrazena uživatelem z vlastních prostředků. Na úhradě jejich výše se podílí samotní uživatelé, v případě, že se rozhodnou těchto služeb využít. Fakultativní lze alternovat se službami běžně dostupnými v rámci regionu města Přerova.³⁴

Tab. 2.2 Ceník fakultativních služeb

| Nabídka fakultativních činností platných od 1. 1. 2017 | |
|---|--|
| Doprava autem Domova | 12,88 Kč/km |
| Kopírování dokumentů | Jednostranný tisk 1,60 Kč/ks |
| | Oboustranný tisk 3,20 Kč/ks |
| Telefonní hovory z pevné linky | Dle platných tarifů společnosti O ₂ |

Zdroj: vlastní zpracování ze zdroje: Domov Rokytnice, p. o., Fakultativní služby. [online]. 2018 [cit. 2018-03-25]. Dostupné z: <http://www.domovrokytnice.cz/informace-pro-zajemce-o-sluzbu-219869>.

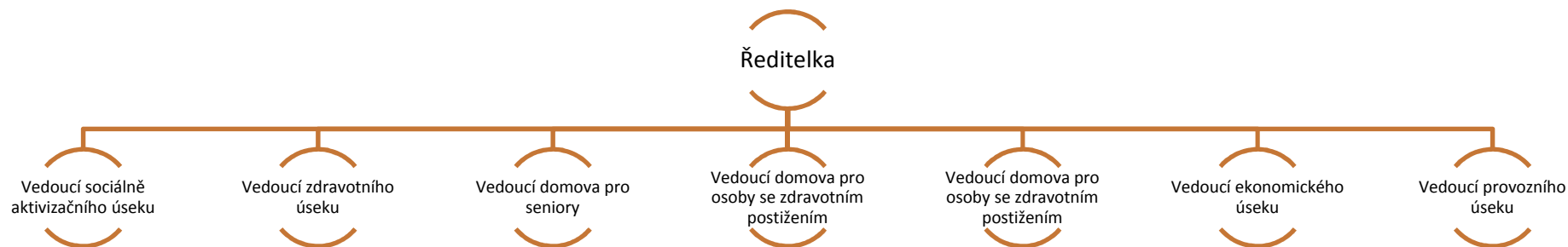
³³ Domov Na zámečku Rokytnice, p. o. *Veřejný závazek Domova pro seniory 2017*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-23]. Dostupné z: <http://www.domovrokytnice.cz/informace/verejny-zavazek-ds-2017-p-216001.html?cPath=219866>

³⁴ Domov Rokytnice, p. o., *Fakultativní služby*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-23]. Dostupné z: <http://www.domovrokytnice.cz/informace-pro-zajemce-o-sluzbu-219869>

2.5 Personální zajištění organizace v Domově Na zámečku Rokytnice, p. o.

Vedením organizace je pověřena ředitelka, kterou v případě její nepřítomnosti zastupuje vedoucí sociálně aktivizačního úseku. Jednotlivé úseky jsou řízeny vedoucími. Konkrétně vedoucí sociálně aktivizačního úseku, vedoucí zdravotního úseku, vedoucí domova pro seniory, vedoucí domovů pro osoby se zdravotním postižením, vedoucí ekonomického úseku, vedoucí provozního úseku. Jednotlivé úseky jsou obsazeny personálem, přehled pracovníků jednotlivých úseků je uveden v následující tabulce.

Schéma 2.1 Organizační struktura vedení organizace v Domově Na zámečku Rokytnice, p. o.



Zdroj: vlastní zpracování ze zdroje: *Výroční zprávy Domova Rokytnice, p. o. za rok 2016*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-25]. Dostupné z: <http://www.domovsenioruhranice.cz/dokumenty.html>.

Tab. 2.3 Přehled personálního obsazení v letech 2014, 2015 a 2016

| Název úseku | 2014 | 2015 | 2016 |
|---------------------------|------------|------------|------------|
| PSS - přímá obslužná péče | 51 | 56 | 49 |
| PSS - aktivizační úsek | 13 | 14 | 16 |
| Sociální úsek | 3 | 3 | 3 |
| Zdravotní úsek | 13 | 13 | 13 |
| Ekonomický úsek | 7 | 7 | 7 |
| Provozní úsek | 26 | 27 | 26 |
| Celkem | 113 | 120 | 114 |

Zdroj: vlastní zpracování ze zdroje: Výroční zprávy Domova Rokytnice, p. o. za rok 2014, 2015, 2016. [online]. 2018 [cit. 2018-03-23]. Dostupné z: <http://www.domovsenioruhranice.cz/dokumenty.html.s>

Činnosti jednotlivých úseků v Domově Na zámečku Rokytnice, p. o.

- **Sociálně aktivizační úsek** - je zajišťován sociálními pracovníci, které pomáhají uživatelům s administrativními a právními záležitostmi. Vytváří podmínky, které umožňují seniorům a osobám se zdravotním postižením zapojení se do společenského života. Nepedagogický personál se formou, pracovních, vzpomínkových nebo aktivizačních činností snaží efektivně vyplnit volný čas uživatelů. Nabízí také prostor k nábožensky motivovaným setkáním.
- **Úsek pečující o uživatele** - zajišťují pracovníci v přímé obslužné péči, jejichž prostřednictvím jsou jednotlivé služby realizovány. Mimo poskytování pomoci v základních činnostech tyto pracovníci doprovází klienty na nákupy, výlety, společenské akce a odborná vyšetření.
- **Ekonomický úsek** - zabezpečuje personální zajištění organizace. Řeší pracovněprávní vztahy zaměstnanců, vede účetnictví a zajišťuje dodávky surovin a potřebných artiklů.
- **Zdravotní úsek** - poskytuje zdravotní a ošetrovatelskou péči prostřednictvím všeobecných sester a praktického lékaře, včetně smluvních lékařů. Prostřednictvím fyzioterapeutky je poskytována též péče rehabilitační.
- **Provozní úsek** – jehož činnosti mají rozmanitý charakter, zabezpečuje běžné úpravy a opravy v celé organizaci.

3 Služby poskytované obcí Hranice

Tato kapitola popisuje cíle a poslání Domova seniorů Hranice, p. o., popisuje singulární sociální služby, které jsou uživatelům nabízeny. Podává sdělení o platbách za bydlení a stravování, charakterizuje personální zajištění jednotlivých úseků.

3.1 Domov seniorů Hranice, p. o.

Město Hranice se situovává do východní části Olomouckého kraje, nachází se v Moravské bráně, která je hlavní komunikační spojnici Moravy a Slezska. V rámci logistické dostupnosti představuje dopravní propojenost na hlavním silničním a železničním tahu Olomouc, Přerov a Ostrava s digresí na Valašské Meziříčí a Vsetín. Nedaleko se nachází lázně Teplice nad Bečvou.³⁵

Domov seniorů Hranice, p. o., se nachází v blízkosti přírodních rezervací Kobylanka a Hůrka. Domov seniorů Hranice, p. o., je zřizována městem Hranice, podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Domov seniorů Hranice provozuje tři sociální služby. Domov seniorů a domov se zvláštním režimem (celkem 215 uživatelů) a pečovatelskou službu (celkem 200 uživatelů).³⁶

3.2 Poslání a cíle Domova seniorů Hranice, p. o.

Posláním Domova je poskytování celoroční pobytové služby uživatelům s omezenou soběstačností především z důvodu věku, nebo následkem nemoci, kdy se o sebe neumí postarat a jejich situace vyžaduje soustavnou pomoc jiné fyzické osoby. Služba umožňuje uživatelům žít důstojným a aktivním způsobem, dle individuálních potřeb a schopností osob v atmosféře podpory a porozumění. Snahou je udržet v co nejvyšší míře stávající schopnosti uživatelů a zapojovat je do běžného života společnosti.

Cílem služeb je garance sociálních a zdravotnických služeb, vycházející z individuálních potřeb jednotlivých uživatelů. Poskytovat služby odborně vyškoleným personálem, zajišťovat volnočasové aktivity, různé relaxační techniky,

³⁵ Město Hranice. *O městě*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-22]. Dostupné z: <https://www.mesto-hranice.cz/o-meste>

³⁶ Domov pro seniory Hranice, p. o. *Domov pro seniory Hranice*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-22]. Dostupné z: <http://www.domovsenioruhranice.cz/uvod.html>

uspokojovat duchovní a bio-psycho-sociální potřeby a též rozvíjet komplex individuálního plánování dle osobních možností uživatelů.³⁷

Věková struktura cílové skupiny:

- dospělí - 27 až 64 let
- mladší senioři - 65 až 80 let
- starší senioři - nad 80 let

3.3 Ubytování a stravování v Domově seniorů Hranice, p. o.

Domov seniorů Hranice, p. o., poskytuje ubytování na jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích, součástí většiny pokojů jsou i balony s jedinečným výhledem. V chodbičce před pokojem náleží každým dvěma pokojům bezbariérové sociální zařízení. Pokoj je vybaven běžným nábytkem a uzamykatelným nočním stolkem. Po dohodě s vedením je možno na pokoj umístit vlastní televizor, rádio (nutnost platby koncesionářského poplatku uživatelem), počítač či chladničku (zvláště se účtuje spotřeba elektrické energie). Bezplatné internetové připojení na pokojích je samozřejmostí. V každém poschodí je k dispozici malá kuchyňka, kde si mohou uživatelé sami připravovat pokrmy, vařit teplé nápoje a je zde též po celý den k dispozici čaj. Uživatelé mohou využít nápojový automat (nachází se ve vstupní hale), který je však zpoplatněn.

Strava se připravuje přímo v kuchyni Domova. Jídelníček je sestavován za dohledu nutričního terapeuta, který též dohlíží na technologický postup při jeho přípravování.

Dle potřeb uživatele je podávána dieta racionální, šetřící, diabetická, bez mléčná a vegetariánská. Od pondělí do pátku mají uživatelé možnost z výběru dvou pokrmů, v případě večerí pak ze tří druhů pokrmů, forma pokrmů je přizpůsobena možnostem uživatelů. Strava se podává v určitý čas jednak v hlavní jídelně, dále pak v malých jídelnách (umístěny na jednotlivých poschodích - úsecích) nebo přímo na pokojích uživatelů. Převážně nahřívací vozíky slouží k transportu pokrmů na jednotlivá oddělení. Na přání uživatele je možno stravu podávat i mimo stanovený denní rozvrh.³⁸

³⁷ Domov pro seniory Hranice, p. o. *Domov pro seniory Hranice*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-23]. Dostupné z: <http://www.domovsenioruhranice.cz/uvod.html>

³⁸ Domov pro seniory Hranice, p. o. *Bydlení a strava*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-23]. Dostupné z: <http://www.domovsenioruhranice.cz/domov-senioru/bydleni-strava.html>

Tab. 3.1 Přehled plateb za ubytování a stravu dle dnů

| Typ pokoje | Náklady Kč/den | Počet dní | Náklady měsíčně/ Kč |
|--------------------------|----------------|-----------|---------------------|
| Jednolůžkový s balkonem | 325 | 28 | 9 100 |
| | 325 | 29 | 9 425 |
| | 325 | 30 | 9 750 |
| | 325 | 31 | 10 075 |
| Jednolůžkový bez balkonu | 315 | 28 | 8 820 |
| | 315 | 29 | 9 135 |
| | 315 | 30 | 9 450 |
| | 315 | 31 | 9 765 |
| Dvoulůžkový s balkonem | 305 | 28 | 8 540 |
| | 305 | 29 | 8 845 |
| | 305 | 30 | 9 150 |
| | 305 | 31 | 9 455 |
| Dvoulůžkový bez balkonu | 300 | 28 | 8 400 |
| | 300 | 29 | 8 700 |
| | 300 | 30 | 9 000 |
| | 300 | 31 | 9 300 |

Zdroj: vlastní zpracování ze zdroje: *Výroční zpráva 2016, Domov seniorů Hranice, p. o.* [online]. 2018 [cit. 2018-03-23]. Dostupné z: <http://www.domovsenioruhranice.cz/documents/vyrocnizprava-2016.pdf>.

3.4 Služby poskytované seniorům v Domově seniorů Hranice, p. o.

Uživatelům Domova je poskytována pomoc při těchto základních činnostech:

- ubytování
- stravování
- pomoc zvládat běžné úkony, nezbytné pro zajištění vlastní osoby
- zajištění hygieny nebo pomoc při hygienických úkonech
- zabezpečení zdravotní péče, včetně rehabilitace
- aktivity sociálně terapeutického charakteru
- vzdělávací a aktivizační činnosti
- dojednání společenských kontaktů
- obstarávání individuálních záležitostí, pomoc při uplatňování práv

V praxi je používaná metoda Bazální stimulace, patřící v zemích Evropské unie uznávaným a aplikovaným konceptům v ošetrovatelské oblasti. Péče probíhá podle zásad bio – psycho – sociálního modelu. Díky tomuto modelu se neupřednostňuje pouze biologická schránka, ale je kladen důraz na psychologickou, sociální a duchovní oblast a všechny tyto sféry se navzájem ovlivňují.³⁹

Nabídka fakultativních služeb v Domově seniorů Hranice, p. o.

Fakultativní činnost je v Domově seniorů a v Domově se zvláštním režimem zvlášť finančně zpoplatněna, uživatelé mohou a nemusí tyto služby využívat. Účelem fakultativní činnosti je substituovat služby uživatelům běžně dostupné, které si mohou zajišťovat v regionu města Hranice. Jejich výše je stanovena jen do výše nákladů.⁴⁰

Tab. 3.2 Ceník fakultativních služeb

| Nabídka fakultativních činností platných od 1. 1. 2017 | | | |
|---|---------------------------------|----------------|--------------|
| Doprava | Vozidlo Ford Tranzit DS | | 7 Kč/km |
| | Řidič | 50 Kč/30 minut | 101 Kč/ hod. |
| Doprovod k dopravě | Pracovník v sociálních službách | 73 Kč/30 minut | 146 Kč/hod. |
| | Pracovník doplňkových služeb | 65 Kč/30 minut | 130 Kč/hod. |
| Kopírování textu | Formát A4 černobílý tisk | | 1 Kč/ks |
| | Formát A4 barevný tisk | | 2 Kč/ks |

Zdroj: vlastní zpracování ze zdroje: *Domov seniorů Hranice, p. o., Ceník fakultativních služeb.* [online]. 2018 [cit. 2018-03-25]. Dostupné z: <http://www.domovsenioruhranice.cz/fakultativni-sluzby.html>.

3.5 Personální zajištění organizace v Domově seniorů Hranice, p. o.

V čele organizace stojí ředitelka, kterou v případě její nepřítomnosti zastupuje vedoucí technického rozvoje. Provoz Domova seniorů Hranice, p. o., zajišťují pracovníci na několika úsecích. Jedná se o úsek technický, ekonomický, sociálně zdravotní, sociální,

³⁹ Domov pro seniory Hranice, p. o. *Výroční zpráva 2016.* [online]. 2018 [cit. 2018-03-25]. Dostupné z: <http://www.domovsenioruhranice.cz/documents/vyrocní-zprava-2016.pdf>

⁴⁰ Domov pro seniory Hranice, p. o. *Ceník fakultativních služeb.* [online]. 2018 [cit. 2018-03-25]. Dostupné z: <http://www.domovsenioruhranice.cz/fakultativni-sluzby.html>

úsek odborných doplňkových činností a úsek kuchyně. Přesný přehled pracovníků jednotlivých úseků je uveden v následující tabulce.⁴¹

Pracovníci jsou průběžně školeni podle aktuálních témat, které vyžaduje jejich pracovní pozice. Školení bezpečnosti při práci a požární ochrany povinně absolvují všichni zaměstnanci.

Tab. 3.3 Přehled personálního obsazení v letech 2014, 2015 a 2016

| Název úseku | 2014 | 2015 | 2016 |
|---------------------------|------------|------------|------------|
| PSS - přímá obslužná péče | 48 | 48 | 49 |
| PSS - aktivizační úsek | 4 | 4 | 4 |
| Sociální úsek | 2 | 2 | 3 |
| Zdravotní úsek | 17 | 17 | 17 |
| Ekonomický úsek | 9 | 9 | 5 |
| Provozní úsek | 33 | 29 | 32 |
| Pečovatelská služba | 12 | 12 | 12 |
| Celkem | 125 | 121 | 122 |

Zdroj: vlastní zpracování ze zdroje: Výroční zprávy Domova seniorů Hranice, p. o. za rok 2014, 2015, 2016. [online]. 2018 [cit. 2018-03-25]. Dostupné z: <http://www.domovsenioruhranice.cz/dokumenty.html>.

Činnosti jednotlivých úseků v Domově seniorů Hranice, p. o.

- **Úsek doplňkových činností** - zaměřuje se na výrobu výrobků, které vyrábí pro dětské oddělení nemocnice v Hranicích. Seniorům nabízí vzdělávání v oblasti výpočetní techniky, organizuje přednášky na různé téma. Pracovníci pravidelně si připomínají seniorům lidové tradice a zvyklosti.
- **Technický úsek** - zabezpečuje chod Domova formou oprav a potřebných úprav, včetně praní a žehlení prádla, zahradnických činností a údržby okolí Domova, organizuje potřebná školení a zajišťuje ochranné pomůcky pro pracovníky.
- **Ekonomický úsek** - zajišťuje záležitosti personálního charakteru, řeší pracovní právní vztahy zaměstnanců, vede účetnictví, zajišťuje dodávky zboží a surovin potřebných k zabezpečení organizace, vede skladové hospodářství.

⁴¹ Domov pro seniory Hranice, p. o. *Výroční zpráva 2016*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-25]. Dostupné z: <http://www.domovsenioruhranice.cz/documents/vyrocní-zprava-2016.pdf>

- **Sociálně zdravotní úsek** - Zahrnuje pracovníky v přímé péči, kteří poskytují služby uživatelům, zdravotní personál, který obstarává péči zdravotní, fyzioterapeuty, kteří zajišťují pravidelná cvičení a rehabilitace.
- **Sociální úsek** - je zajišťován sociálními pracovníky, které pomáhají uživatelům s vyřizováním záležitostí oprávněných zájmů a uplatňování práv. Vytváří metodiku a postupy, kterými se organizace řídí.
- **Pečovatelská služba** – zajišťuje péči a pomoc terénního charakteru.
- **Úsek kuchyně** – zabezpečuje oblast stravování včetně zásobování a skladové hospodářské evidence, garantuje dohled nutričního terapeuta.⁴²

⁴² Domov pro seniory Hranice, p. o. *Výroční zpráva 2016*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-25]. Dostupné z: <http://www.domovsenioruhranice.cz/documents/vyrocní-zprava-2016.pdf>

4 Analýza, zhodnocení nabídky a dostupnosti sociálních služeb ve vybraných městech

Tato kapitola analyzuje a hodnotí pomocí anonymního dotazníkového šetření nabídku a dostupnost sociálních služeb ve vybraných organizacích. Přehled odpovědí respondentů vystihují tabulky se zjištěnými hodnotami, a jsou graficky znázorněny. SWOT analýza jednotlivých organizací charakterizuje jejich současný stav, v závěru je provedeno vyhodnocení formou porovnání.

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

Z hlediska logistických aspektů je analýza zaměřena na nabídku a dostupnost sociálních služeb v jednotlivých organizacích, včetně porovnání. Záměrem je zjištění, zda mají uživatelé dostatečné množství informací o nabídce služeb, o změnách v poskytovaných službách, komplex nejčastěji využívaných služeb, využití a ochota a zapojení se do činností volnočasových a zájmových, zjištění míry zdravotnických a ošetrovatelských služeb. Co se týče dostupnosti, finanční a také možnosti využívání služeb jiných institucí, možnosti dle potřeb a přání respondentů využívání i jiných organizací nenabízených služeb. Zvolena byla forma dotazníku (papírová podoba), kterou tvoří série otázek, jejichž cílem je získat názory a fakta od respondentů.

Dotazník je členěn do tří dílčích částí (nabídka sociálních služeb, dostupnost sociálních služeb a poslední představují podklady pro statistické zpracování při nezbytném zachování anonymity), obsahuje celkem 17 otázek, které jsou formulovány tak, aby byly pro cílovou skupinu srozumitelné. Záměrně nejsou pokládány otázky, na něž by respondenti odpověděli „nevím,“ neboť je potřebné znát názor a i v okamžiku, kdy oslovený respondent na otázku nezná nebo si není zcela jist. Velmi často se pak přikloní k této, pro něj nejjednodušší variantě, čímž by mohlo dojít ke zkreslení potřebných informací. Pomocí metody strategické SWOT analýzy se na základě ucelených a vyhodnocených poznatků budou navrženy alternativy pro další rozvoj organizace a možnosti rozšíření nabídky služeb.

4.1 Vyhodnocení dotazníků

Komparace existujících sociálních služeb s jejich uživatelskou potřebností bude učiněno z hlediska stávajícího rozložení sociálních služeb, poptávky po sociálních službách a popisu klientely z hlediska demografických potřeb. Cílem je získání věcného zhodnocení potřeb, které je však pouze vodítkem pro formulaci subjektivních cílů.

Z rozeslaných 100 dotazníků v každé organizaci se jich v závěru vrátilo z Domova Na zámečku Rokytnice, p. o. celkem 72, což představuje návratnost 72 %. V Domově Hranice p, o. dotazníku věnovalo pozornost 89 respondentů, což představuje návratnost 89 %. Vyplněné dotazníky jsou podrobeny přezkoumání úplností, následně tříděny a jednotlivě hodnoceny. Zjištěná fakta jsou zaznamenána do tabulek s uvedením hodnot absolutní (n_i) a relativní (f_i) četnosti doplněna slovním komentářem výsledků, a též graficky znázorněna.

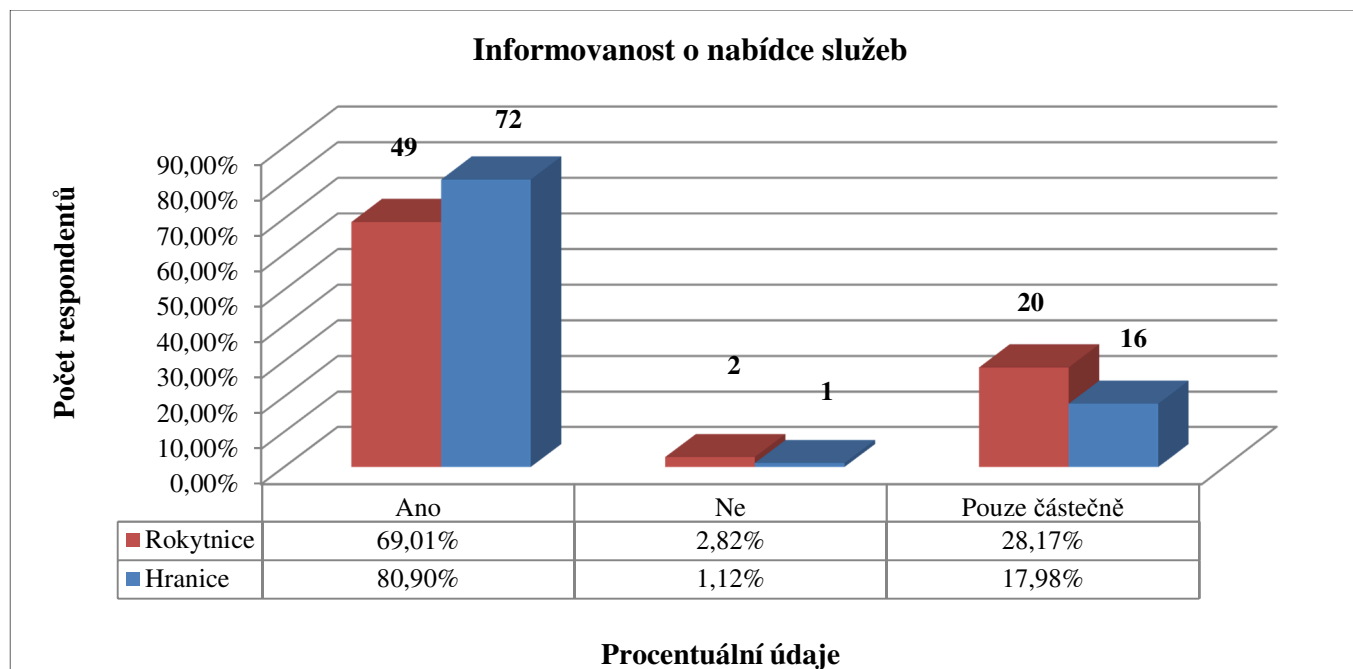
Otázka č. 1 Máte dostatečné množství informací o nabídce služeb poskytované organizací?

Tab. 4.1 Informovanost o nabídce služeb

| Informovanost o nabídce služeb | Rokytnice | | Hranice | |
|--------------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| | n_i | f_i (%) | n_i | f_i (%) |
| Ano | 49 | 69,01 | 72 | 80,90 |
| Ne | 2 | 2,82 | 1 | 1,12 |
| Pouze částečně | 20 | 28,17 | 16 | 17,98 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Graf 4.1 Informovanost o nabídce služeb



Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Vyhodnocení: Výsledky šetření ukazují, že v Rokytnici má 49 respondentů (tj. 69,01 %) dostatečné množství informací o nabízených službách, 2 respondenti (tj. 2,82 %) uvedli, že nemají dostatek informací o nabídce služeb a 20 (tj. 28,17 %) jich uvedlo, že jsou informováni pouze částečně. V Hranicích uvedlo 72 (tj. 80,9 %) dotazovaných, že mají dostatečné množství informací z nabídky služeb, 1 (tj. 1,12 %) respondent uvedl, že není dostatečně informován a 16 (tj. 17,98 %) se domnívá, že jsou informováni pouze částečně, tedy ne vždy v plném rozsahu.

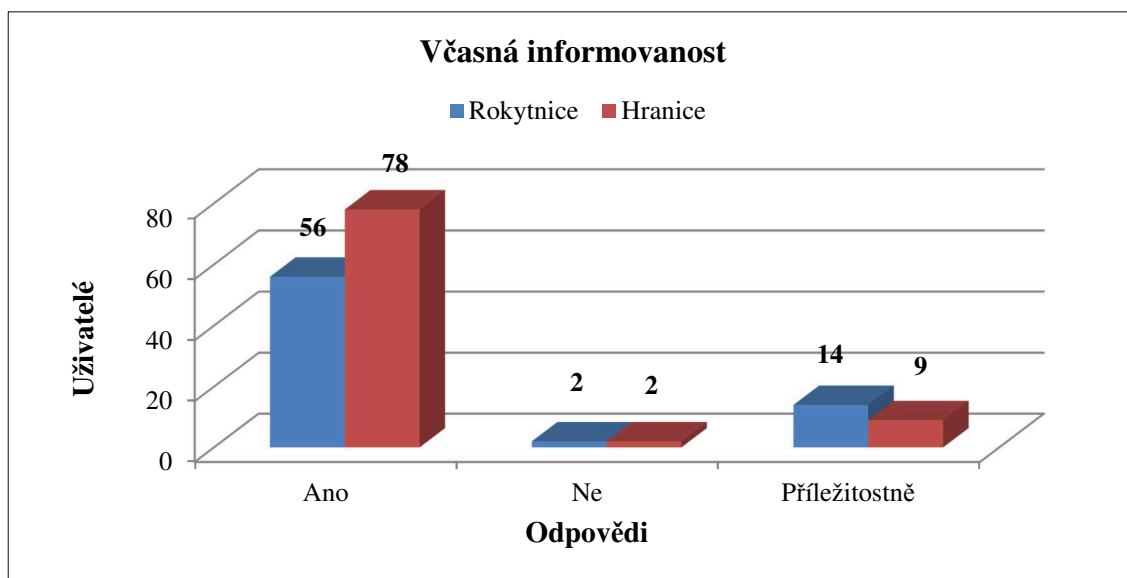
Otázka č. 2 Domníváte se, že jste vždy včas a přesně informováni o případných změnách v poskytovaných službách? (změna ceny, nabídky, času, zdravotní péče)

Tab. 4.2 Včasná informovanost

| Včasná informovanost | Rokytnice | | Hranice | |
|----------------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|
| | n _i | f _i (%) | n _i | f _i (%) |
| Ano | 56 | 77,78 | 78 | 86,64 |
| Ne | 2 | 2,78 | 2 | 2,25 |
| Příležitostně | 14 | 19,44 | 9 | 10,11 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Graf 4.2 Včasná informovanost



Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Vyhodnocení: Na otázku, zda jsou jakožto uživatelé včas a přesně informováni o změnách v poskytovaných službách (změna ceny, nabídky, času, zdravotní péče) odpověděli respondenti v Rokytnici takto: 56 (tj. 77,78 %) se domnívá, že je dostatečně informováno. 2 uživatelé (tj. 2,78 %) nejsou dostatečně informováni a 14 (tj. 19,44 %) jsou informováni pouze příležitostně. V Hranicích je včas a přesně informováno o změnách v poskytovaných službách 78 respondentů (tj. 86,64 %), 2 respondenti (tj. 2,25 %) nejsou uspokojivě informováni, a 9 (tj. 10,11 %) jsou informováni pouze příležitostně, tedy ne zcela tak, jak by si představovali.

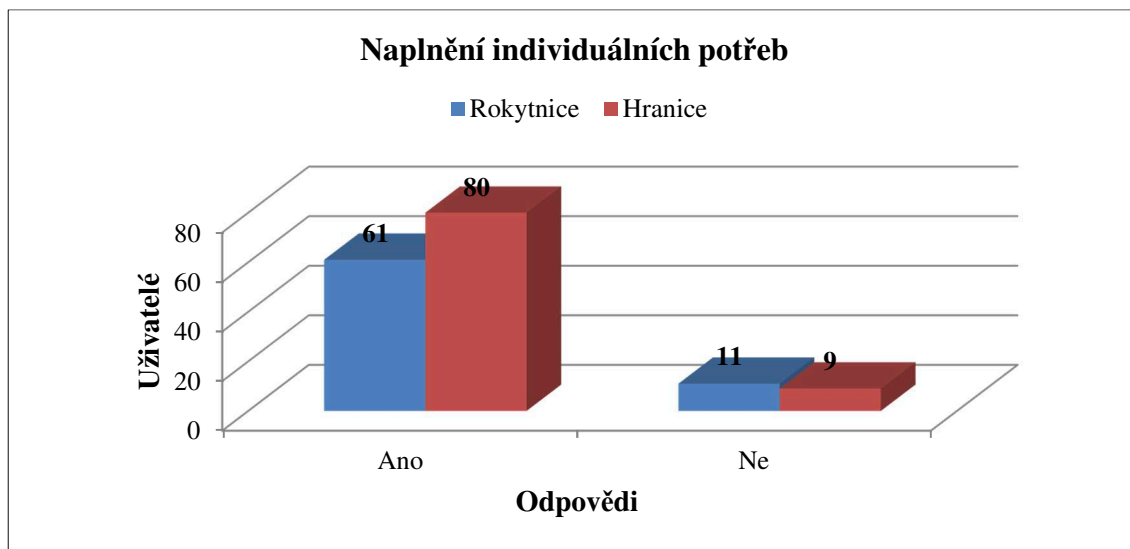
Otázka č. 3 Máte ve Vašem zařízení vše, co potřebujete ke svému životu a spokojenosti?

Tab. 4.3 Naplnění individuálních potřeb

| Naplnění individuálních potřeb | Rokytnice | | Hranice | |
|--------------------------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|
| | n _i | f _i (%) | n _i | f _i (%) |
| Ano | 61 | 84,72 | 80 | 89,89 |
| Ne | 11 | 15,28 | 9 | 10,11 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Graf 4.3 Naplnění individuálních potřeb



Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Vyhodnocení: Na otázku, zda mají respondenti v zařízení vše, co potřebují ke svému životu a spokojenosti odpovědělo v Rokytnici 61 respondentů kladně (tj. 84,72 %), odpověď ne označilo 11 (tj. 15,28 %) dotazovaných. Na to, co by potřebovali ke svému životu a plné spokojenosti uváděli uživatelé - děti, rodinu, domek se zahrádkou, domácí zvířata, přátele, oblíbenou restauraci, domácí prostředí a osobní věci, které museli zanechat „doma.“ V Hranicích odpovědělo 80 respondentů (tj. 89,89 %), že mají v zařízení vše, co potřebují ke své spokojenosti. 9 (tj. 10,11 %) z dotazovaných vyslovilo nenaplnění individuálních potřeb. Poukázalo, že jim ke spokojenosti chybí domácí prostředí, rodina, zahrádka, častější vycházky, park, lepší organizace jednotlivých činností pracovníků a jeden uživatel by rád na pokoji umyvadlo.

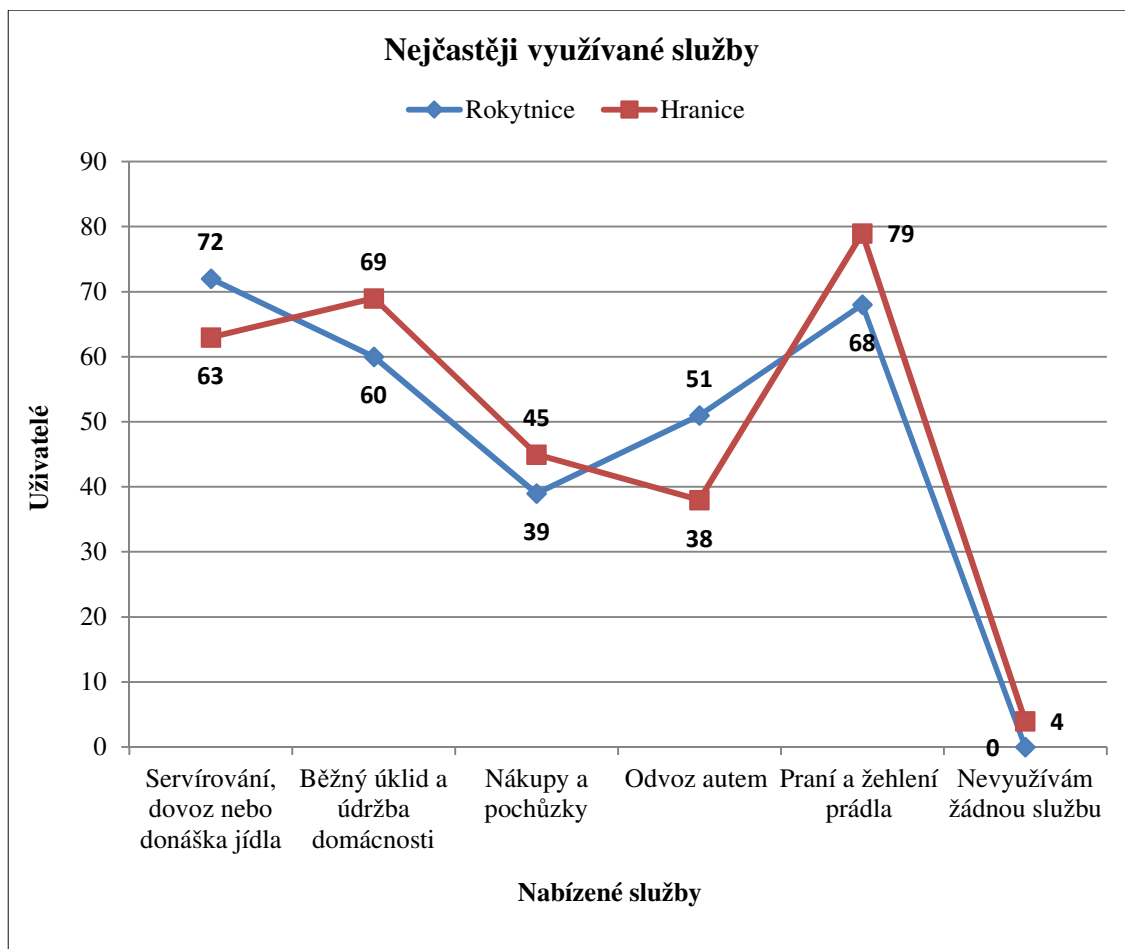
Otázka č. 4 Které nabídky z poskytovaných služeb nejčastěji využíváte? (možnost označení i více odpovědí)

Tab. 4.4 Nejčastěji využívané služby

| Naplnění individuálních potřeb | Rokytnice | | Hranice | |
|-----------------------------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|
| | n _i | f _i (%) | n _i | f _i (%) |
| Servírování, dovoz, donáška jídla | 72 | 24,83 | 63 | 21,14 |
| Běžný úklid a údržba domácnosti | 60 | 20,69 | 69 | 23,15 |
| Nákupy a pochůzky | 39 | 13,45 | 45 | 15,10 |
| Odvoz autem | 51 | 17,59 | 38 | 12,75 |
| Praní a žehlení prádla | 68 | 23,45 | 79 | 26,51 |
| Nevyužívám žádnou službu | 0 | 0 | 4 | 1,34 |
| Celkem úkonů | 290 | 100,00 | 298 | 100,00 |
| Celkem uživatelů | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Graf 4.4 Nejčastěji využívané služby



Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Vyhodnocení: U otázky, kterou nabízenou službu nejčastěji využíváte, měli dotazovaní možnost označit více variant. V Rokytnici využívá servírování, dovoz nebo donášku jídla 72 respondentů, běžný úklid domácnosti 60 dotazovaných, nákupy a pochůzky 39 uživatelů, odvoz autem 51 respondentů, praní a žehlení prádla 68 uživatelů. Každý z uživatelů tedy využívá některou z nabízených služeb. V Hranicích vyžaduje pomoc při servírování, dovozu či donášce jídla 63 respondentů, běžný úklid a údržbu domácnosti 69 dotazovaných, pomoc při obstarání nákupu a drobných pochůzek 45 uživatelů, odvoz autem 38 respondentů, praní a žehlení prádla 79 dotazovaných a 4 respondenti nevyužívají žádnou z uvedených a nabízených služeb.

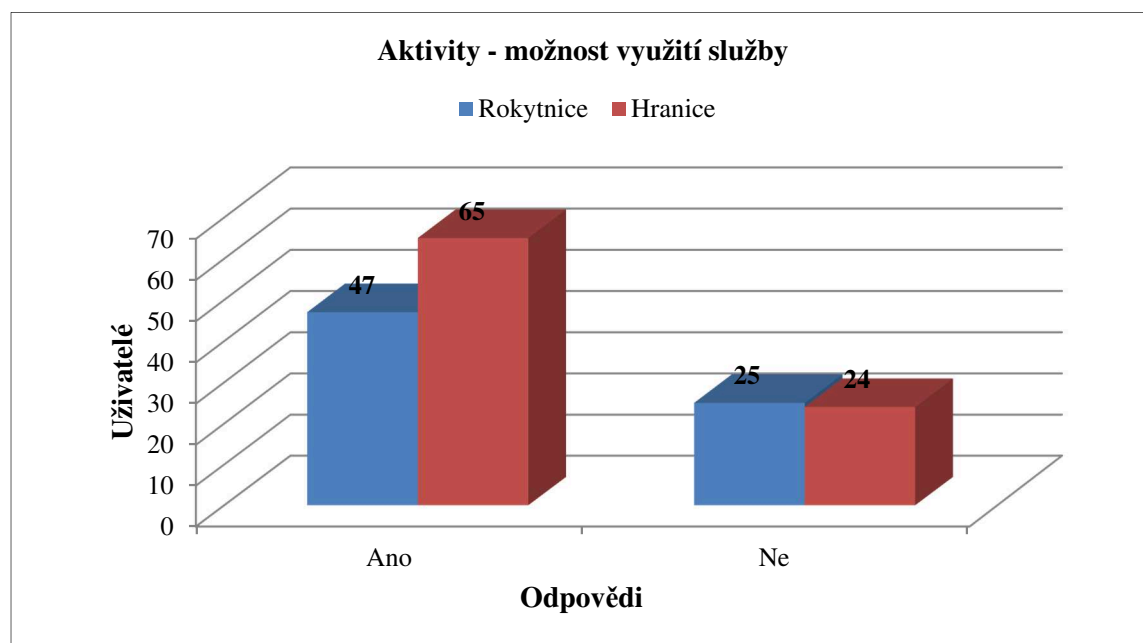
Otázka č. 5 Zapojujete se do aktivit, které jsou Vám v Domově nabízeny?

Tab. 4.5 Aktivity - možnost využití služby

| Aktivity - možnost využití služby | Rokytnice | | Hranice | |
|-----------------------------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|
| | n _i | f _i (%) | n _i | f _i (%) |
| Ano | 47 | 65,28 | 65 | 73,03 |
| Ne | 25 | 34,72 | 24 | 26,97 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Graf 4.5 Aktivity - možnost využití služby



Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Vyhodnocení: Na otázku, zda se zapojují do činností, které jim v rámci volnočasových aktivit organizace nabízí, odpověděli respondenti takto: v Rokytnici 47 respondentů (tj. 65,28 %) zvolilo otázku ano. Ti, kteří nevyužívají, žádnou z nabízených aktivit a označilo ne je 24 (tj. 26,97 %). V Hranicích využívá této možnosti 65 respondentů (tj. 73,03 %) a z nějakého důvodu nevyužívá 24 respondentů (tj. 26,97 %).

Otázka č. 6 Máte možnost se v organizaci věnovat těmto činnostem?

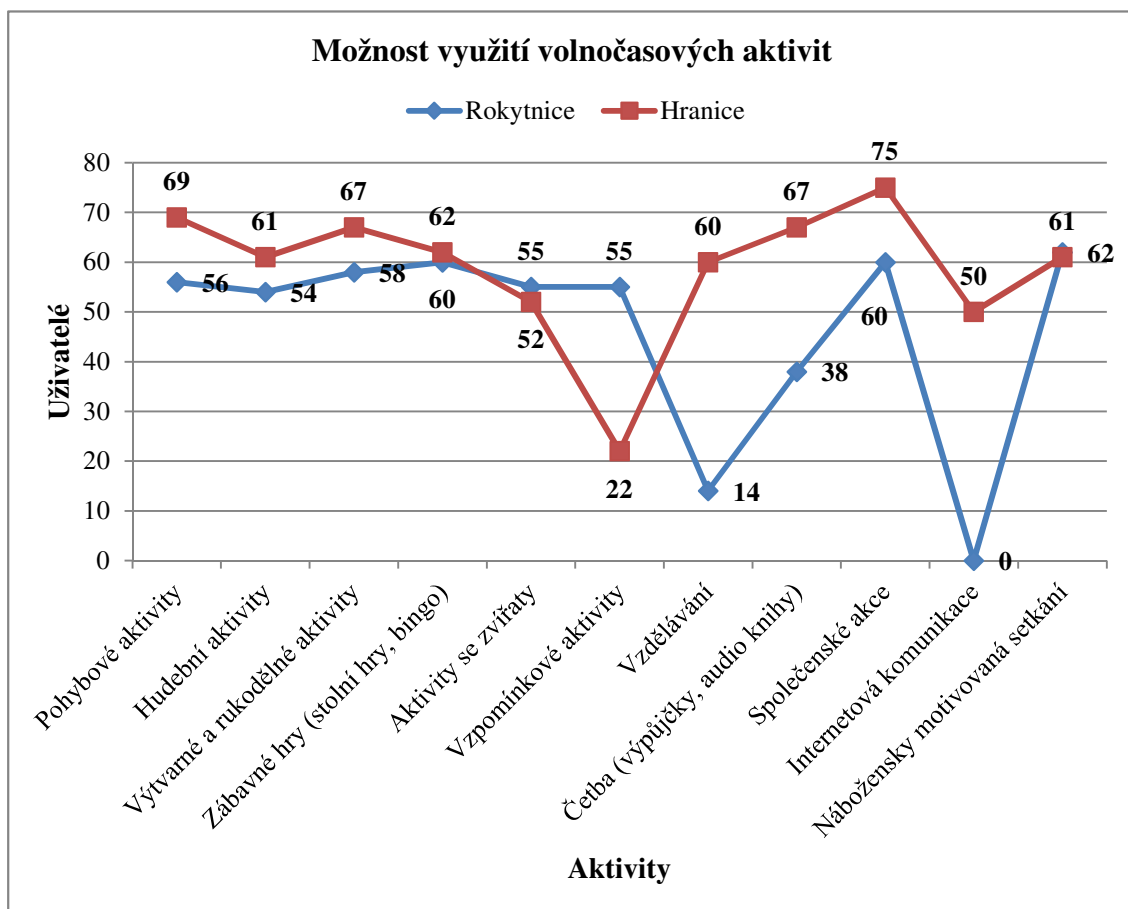
Tab. 4.6 Možnost využití volnočasových aktivit

| Možnost využití volnočasových aktivit | Rokytnice | | Hranice | |
|--|----------------|--------------------|----------------|--------------------|
| | n _i | f _i (%) | n _i | f _i (%) |
| Pohybové aktivity | | | | |
| Ano | 56 | 77,78 | 69 | 77,53 |
| Ne | 16 | 22,22 | 20 | 22,47 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |
| Hudební aktivity | | | | |
| Ano | 54 | 75,00 | 61 | 68,54 |
| Ne | 18 | 25,00 | 28 | 31,46 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |
| Výtvarné a rukodělné aktivity | | | | |
| Ano | 58 | 80,56 | 67 | 75,28 |
| Ne | 14 | 19,44 | 22 | 24,72 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |
| Zábavné hry (stolní hry, bingo) | | | | |
| Ano | 60 | 82,19 | 62 | 69,66 |
| Ne | 13 | 17,81 | 27 | 30,34 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |
| Aktivity se zvířaty | | | | |
| Ano | 55 | 76,39 | 52 | 58,43 |
| Ne | 17 | 23,61 | 37 | 41,57 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |
| Vzpomínkové aktivity | | | | |
| Ano | 55 | 76,39 | 22 | 24,72 |
| Ne | 17 | 23,61 | 67 | 75,28 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |
| Vzdělávání | | | | |
| Ano | 14 | 19,44 | 60 | 67,42 |
| Ne | 58 | 80,56 | 29 | 32,58 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |

| | | | | |
|--------------------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| Četba (výpůjčky, audio knihy) | | | | |
| Ano | 38 | 52,78 | 67 | 75,28 |
| Ne | 34 | 47,22 | 22 | 24,72 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |
| Společenské akce | | | | |
| Ano | 60 | 83,33 | 75 | 84,27 |
| Ne | 12 | 16,67 | 14 | 15,73 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |
| Internetová komunikace | | | | |
| Ano | 0 | 0,00 | 50 | 56,18 |
| Ne | 72 | 100,00 | 39 | 43,82 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |
| Duchovně motivovaná setkání | | | | |
| Ano | 62 | 86,11 | 61 | 68,54 |
| Ne | 10 | 13,89 | 28 | 31,46 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Graf 4.6 Možnost využití volnočasových aktivit



Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

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

V Domově Na zámečku Rokytnice, p. o. má možnost se věnovat pohybovým aktivitám (pravidelná cvičení, včetně rehabilitace) 56 dotazovaných (tj. 77,78 %) ne označilo 16 respondentů (tj. 22,22 %). Hudebním aktivitám (dechová cvičení, hudební kvízy) se věnuje 54 respondentů (tj. 75,00 %) a naopak ne, tedy, že nemá možnost, se vyslovilo 18 respondentů (tj. 25,00 %). U výtvarných a rukodělných aktivit (keramika, pletení košíků, výroba mýdla či batika) označilo ano 58 respondentů (tj. 80,56 %), ne 14 dotazovaných (tj. 19,44 %). Zábavným hrám (stolní hry, karty, bingo) se věnuje 60 respondentů (tj. 82,19 %), nevěnuje 13 respondentů (tj. 17,81 %). Na možnost využití aktivit se zvířaty (canesterapie, felinoterapie) odpovědělo kladně 55 respondentů (tj. 76,39 %), záporně 17 respondentů (tj. 23,61 %). Vzpomínkovým aktivitám (smyslová aktivizace vycházející z biografie člověka) tedy má možnost se věnovat 55 respondentů (tj. 76,39 %), nemá, označilo 17 dotazovaných (tj. 23,61 %). Na otázku možnosti vzdělávání (přednášky, besedy kurzy, společná skupinová promítání) odpovědělo ano 14 dotazovaných (tj. 19,44 %), naopak záporně odpovědělo 58 respondentů (tj. 80,56 %). Četbě (výpůjčky, audioknihy, e-knihy) má možnost se věnovat 38 dotazovaných (tj. 52,78 %), naopak ne bylo zaznamenáno u 34 respondentů (tj. 47,22 %). U možnosti účasti na společenských akcích (vystoupení, akce pořádané organizací, oslavy) odpovědělo ano 60 respondentů (tj. 83,33 %), ne označilo 12 dotazovaných (tj. 16,67 %). Internetové komunikaci (možnost kontaktu se společenským prostředím formou aktuálních zpráv) se nevěnuje žádný z dotazovaných respondentů (důvodem je nemožnost využití této služby). U možnosti nábožensky motivovaným setkáním (bohoslužby, setkání se správcem farnosti) se vyjádřilo kladně 62 respondentů (tj. 86,11 %), naopak záporně 10 respondentů (tj. 13,89 %).

V Domově seniorů Hranice, p. o. má možnost se věnovat pohybovým aktivitám (pravidelná cvičení, včetně rehabilitace) 69 dotazovaných (tj. 77,5 %) ne označilo 20 respondentů (tj. 22,47 %). Hudebním aktivitám (dechová cvičení, hudební kvízy) se věnuje 61 respondentů (tj. 68,54 %) a naopak ne, tedy, že nemá možnost, se vyslovilo 28 respondentů (tj. 31,46 %). U výtvarných a rukodělných aktivit (keramika, pletení košíků, výroba mýdla či batika) označilo ano 67 respondentů (tj. 75,28 %), ne 22 dotazovaných (tj. 24,72 %). Zábavným hrám (stolní hry, karty, bingo) se věnuje

62 respondentů (tj. 69,66 %), nevěnuje 27 respondentů (tj. 30,34 %). Na možnost využití aktivit se zvířaty (canesterapie, felinoterapie) odpovědělo kladně 52 respondentů (tj. 58,43 %), záporně 37 respondentů (tj. 41,57 %). Vzpomínkovým aktivitám (smyslová aktivizace vycházející z biografie člověka) tedy má možnost se věnovat 22 respondentů (tj. 24,72 %), nemá, označilo 67 dotazovaných (tj. 75,28 %). Na otázku možnosti vzdělávání (přednášky, besedy kurzy, společná skupinová promítání) odpovědělo ano 60 dotazovaných (tj. 67,42 %), naopak záporně odpovědělo 29 respondentů (tj. 32,58 %). Četbě (výpůjčky, audioknihy, e-knihy) má možnost se věnovat 67 dotazovaných (tj. 75,28 %), naopak ne bylo zaznamenáno u 22 respondentů (tj. 24,72 %). U možnosti účasti na společenských akcích (vystoupení, akce pořádané organizací, oslavy) odpovědělo ano 75 respondentů (tj. 84,27 %), ne označilo 14 dotazovaných (tj. 15,73 %). Internetové komunikaci (možnost kontaktu se společenským prostředím formou aktuálních zpráv) se věnuje 50 respondentů (tj. 56,18 %), nevyužívá této možnosti 39 dotazovaných (tj. 43,82 %). U možnosti věnovat se nábožensky motivovaným setkáním (bohoslužby, setkání se správcem farnosti) se vyjádřilo kladně 61 respondentů (tj. 68,54 %), naopak záporně 28 respondentů (tj. 31,46 %).

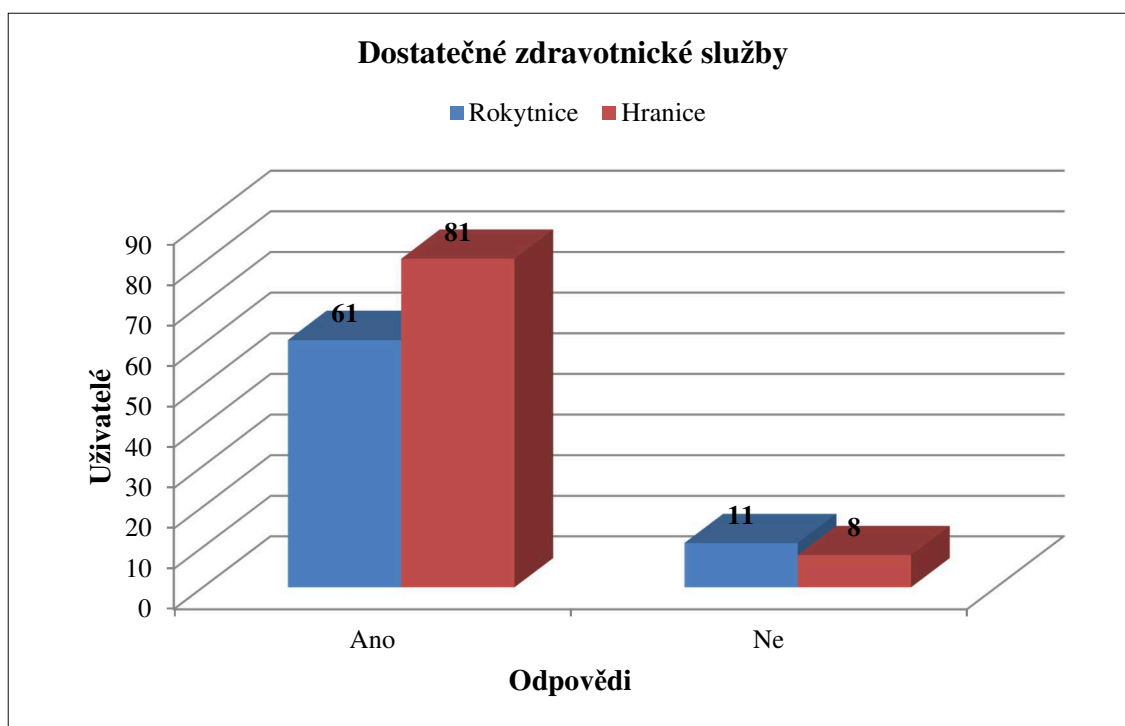
Otázka č. 7 Domníváte se, že je Vám zdravotní péče zajišťovaná v takové míře, jakou byste potřebovali?

Tab. 4.7 Dostatečné zdravotnické služby

| Dostatečné zdravotnické služby | Rokytnice | | Hranice | |
|--------------------------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|
| | n _i | f _i (%) | n _i | f _i (%) |
| Ano | 61 | 84,72 | 81 | 91,01 |
| Ne | 11 | 15,28 | 8 | 8,99 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Graf 4.7 Dostatečné zdravotnické služby



Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Vyhodnocení: Na otázku, zda si respondenti myslí, že je jim zdravotní péče, čili nabídka služeb zdravotního charakteru nabízena v takové míře jakou by si představovali, odpovědělo v Rokytnici kladně, tedy ano 61 respondentů (tj. 84,72 %). Pro ne tedy nespokojenost uvedlo 11 respondentů (tj. 15,28 %). Nejčastěji byly jako důvody k nespokojenosti uváděny dlouhé čekací doby u lékařů specialistů a ocenili by lepší informovanost ze strany zdravotního personálu. V Hranicích se domnívá, že jsou jim služby zdravotnické zajišťovány dle jejich představ a odpověděli ano 81 respondentů (tj. 91,01 %). Ne vyslovilo, tedy nejsou jim zdravotní služby zajišťovány, tak jak by potřebovali 8 respondentů (tj. 8,99 %). Zde byly nejčastěji sepsány jako důvody k nespokojenosti: neuspokojivá přítomnost lékaře (kontroly a prohlídky), respondenti by oceňovali lepší a přívětivější přístup, ze strany zdravotního personálu.

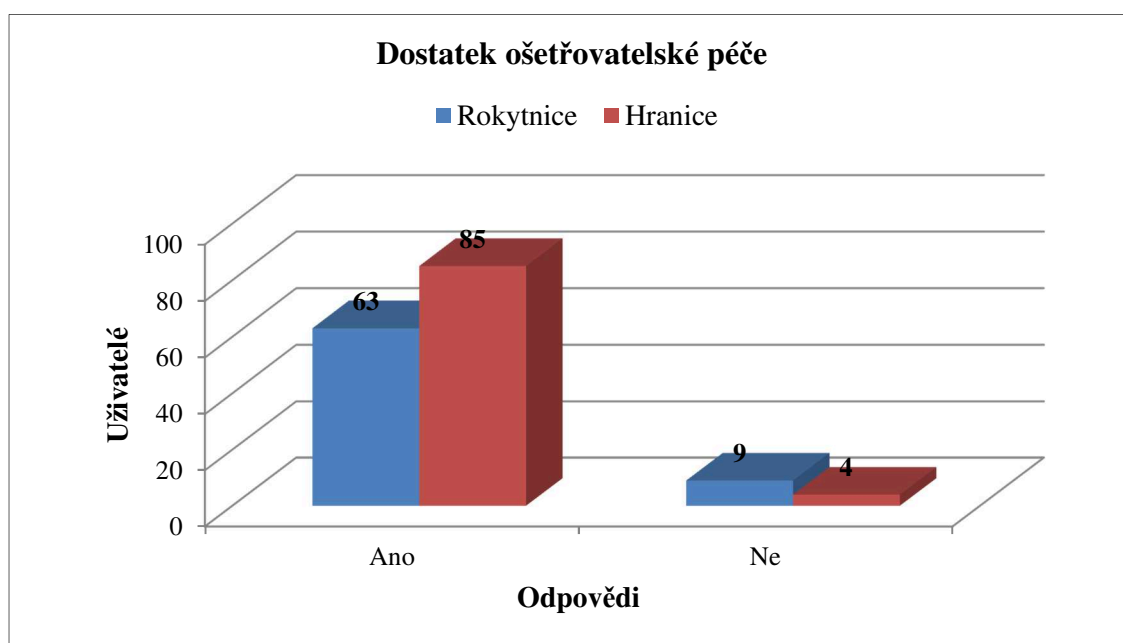
Otázka č. 8 Domníváte se, že ošetrovatelská péče, poskytovaná pracovníky v sociálních službách je dostatečná?

Tab. 4.8 Dostatek ošetrovatelské péče

| Dostatek ošetrovatelské péče | Rokytnice | | Hranice | |
|------------------------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|
| | n _i | f _i (%) | n _i | f _i (%) |
| Ano | 63 | 83,50 | 85 | 95,51 |
| Ne | 9 | 12,50 | 4 | 4,49 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Graf 4.8 Dostatek ošetrovatelské péče



Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Vyhodnocení: K otázce hodnotící ošetrovatelské služby zaujali uživatelé následující stanovisko: V Rokytnici se 63 (tj. 83,50 %) uživatelům jeví péče pracovníků v přímé péči jako dostačující, jako nedostačující ji označilo 9 (tj. 12,50 %) respondentů. Důvodem k nespokojenosti bylo nejčastěji uváděno málo pracovníků, potřebnost vyšší míry empatie a jeden dotazovaný, který vyjádřil nespokojenost, neví s čím je nespokojen. V Hranicích se 85 (tj. 94,51 %) vyslovilo pro spokojenost v poskytovaných ošetrovatelských službách a ne označili 4 respondenti (tj. 4,49 %). Argumenty uvedli nedostatky z hlediska personální zajištěnosti (málo personálu), nepřiliš mnoho času na jednotlivého uživatele a potřebnost častějšího kontaktu s personálem.

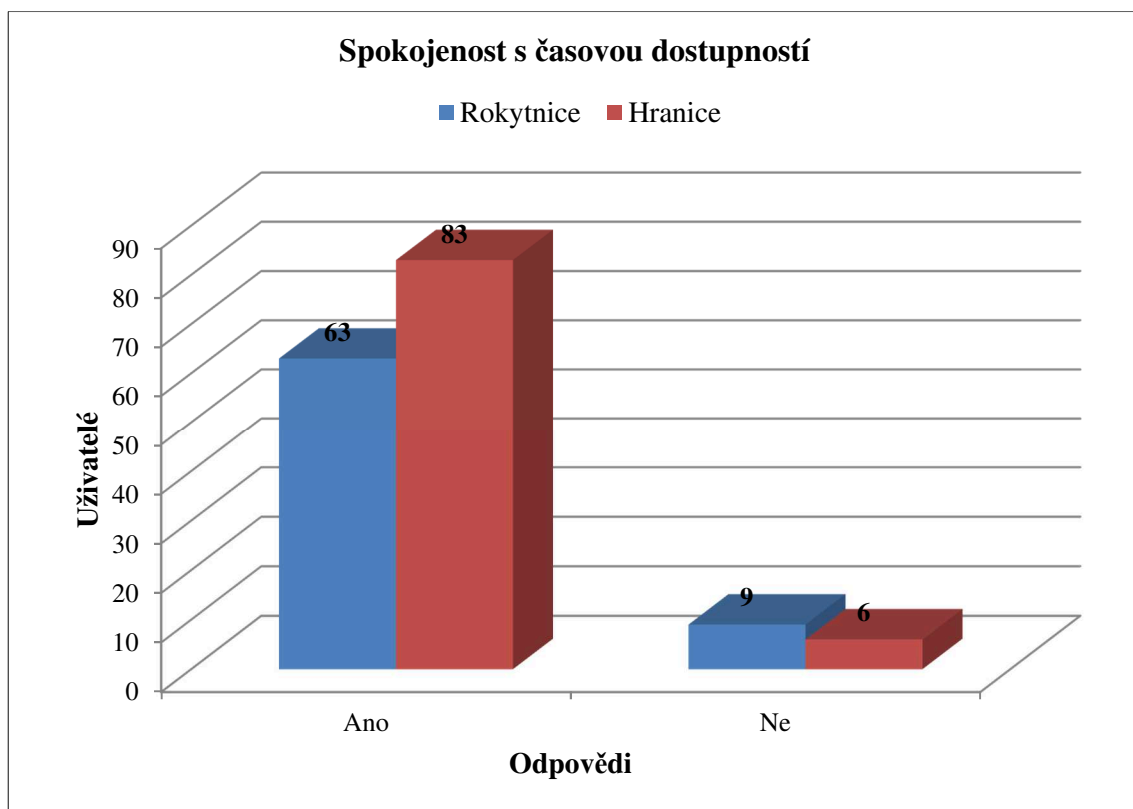
Otázka č. 9 Vyhovuje Vám celkově časová dostupnost poskytovaných služeb?

Tab. 4.9 Spokojenost s časovou dostupností služeb

| Spokojenost s časovou dostupností | Rokytnice | | Hranice | |
|-----------------------------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|
| | n _i | f _i (%) | n _i | f _i (%) |
| Ano | 63 | 87,50 | 83 | 93,26 |
| Ne | 9 | 12,50 | 6 | 6,74 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Graf 4.9 Spokojenost s časovou dostupností služeb



Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Vyhodnocení: S časovou dostupností poskytovaných služeb bylo v Rokytnici spokojeno a označilo odpověď ano 63 respondentů (tj. 87,50 %). Pro ne se vyslovilo 9 (tj. 12,50%) respondentů. V Hranicích je s časovou dostupností v nabízených službách, vyjádřilo spokojenost a vyhovuje jim 83 (tj. 93,26 %) respondentů. Jako nevyhovující označilo 6 (tj. 6,74 %) respondentů.

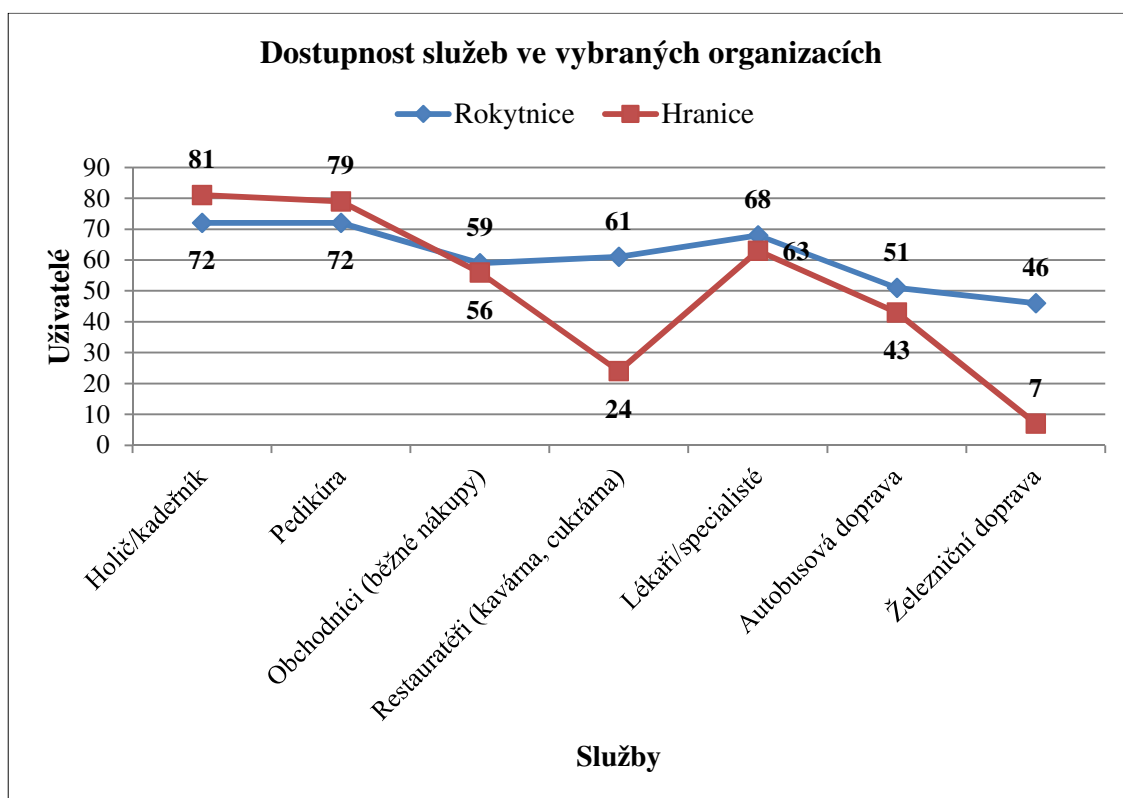
Otázka č. 10 Máte možnost v rámci dostupnosti využívat služby?

Tab. 4.10 Dostupnost služeb

| Dostupnost služeb | Rokytnice | | Hranice | |
|----------------------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|
| | n _i | f _i (%) | n _i | f _i (%) |
| Holič/kadeřník | | | | |
| Ano | 72 | 100,00 | 81 | 91,01 |
| Ne | 0 | 0,00 | 8 | 8,99 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |
| Pedikúra | | | | |
| Ano | 72 | 100,00 | 79 | 88,76 |
| Ne | 0 | 0,00 | 10 | 11,24 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |
| Místní obchodníci | | | | |
| Ano | 59 | 81,94 | 56 | 62,92 |
| Ne | 13 | 18,06 | 33 | 37,08 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |
| Místní restauratéri | | | | |
| Ano | 61 | 84,72 | 24 | 26,79 |
| Ne | 11 | 15,28 | 65 | 73,03 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |
| Lékaři/specialisté | | | | |
| Ano | 68 | 94,44 | 63 | 70,79 |
| Ne | 4 | 5,56 | 26 | 29,21 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |
| Autobusová doprava | | | | |
| Ano | 51 | 70,83 | 43 | 48,31 |
| Ne | 21 | 29,12 | 46 | 51,69 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |
| Železniční doprava | | | | |
| Ano | 46 | 63,89 | 7 | 7,87 |
| Ne | 26 | 36,11 | 82 | 92,13 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Graf 4.10 Dostupnost služeb ve vybraných organizacích



Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Vyhodnocení: V rámci dostupnosti a nabídky služeb v rámci začleňování do společenského prostředí využívá v **Domově Na záměčku Rokytnice, p. o.** služeb holiče/kadeřníka 72 respondentů (tj. 100 %). Taktéž je to i v případě poskytování služeb pedikérských ano vyslovilo 72 dotazovaných (tj. 100 %). Na tyto dvě otázky odpověděli dotazovaní kladnou odpovědí, neboť organizace zajišťuje možnost využití služeb specialistů přímo v Domově na žádost uživatele. Služeb místních obchodníků k pořizování běžných nákupů má možnost využívat 61 respondentů (tj. 84,72 %). Záporná odpověď byla zaznamenána u 11 dotazovaných (tj. 15,28 %). Služeb místních restaurátérů (návštěva restaurace, kavárny či cukrárny) využívá 61 respondentů (tj. 84,72 %). Naopak ne, tedy nevyužívá, označilo 11 dotazovaných (tj. 15,28 %). Služeb lékařů specialistů má možnost využívat 68 respondentů (tj. 94,44 %), pro zápornou odpověď se vyslovili 4 dotazovaní (tj. 5,56 %). Autobusová doprava je dostupná pro 51 respondentů (tj. 70,83 %) a za nedostupnou ji považuje 21 respondentů (tj. 29,12 %). Pro možnost využití železniční dopravy v rámci dostupnosti označilo odpovědí ano 46 respondentů (tj. 63,89 %). Záporně odpovědělo ne 26 dotazovaných (tj. 36,11 %).

V domově pro seniory v **Hranicích, p. o.** má možnost v rámci dostupnosti využívat služby holiče/kadeřníka 81 respondentů (tj. 91,01 %). Otázku odpovědí ne označilo 8 dotazovaných (tj. 8,99 %). Služby pedikérky využívá 79 respondentů (tj. 88,76 %), naopak ne označilo 10 respondentů (tj. 11,24 %). Služeb místních obchodníků (běžné nákupy) má možnost využívat 56 respondentů (tj. 62,92 %), tuto možnost nemá, nebo nevyužívá 33 dotazovaných (tj. 37,08 %). Taktéž služeb místních restaurátérů má možnost využívat 24 uživatelů (tj. 26,79 %). V rámci dostupnosti tyto služby nevyužívá 65 dotazovaných (tj. 73,03 %). Služeb lékařů specialistů užívá 63 respondentů (tj. 70,79 %). Nevyužívá, tedy označilo odpověď ne 26 dotazovaných (tj. 29,21 %). Autobusová doprava je dostupná pro 43 respondentů (tj. 48,31 %), nedostupná pro 46 respondentů (tj. 51,69 %). Pro kladnou odpověď využití železniční dopravy se vyslovilo 7 dotazovaných (tj. 7,87 %). Za nedostupnou ji považuje 82 respondentů (tj. 92,13%).

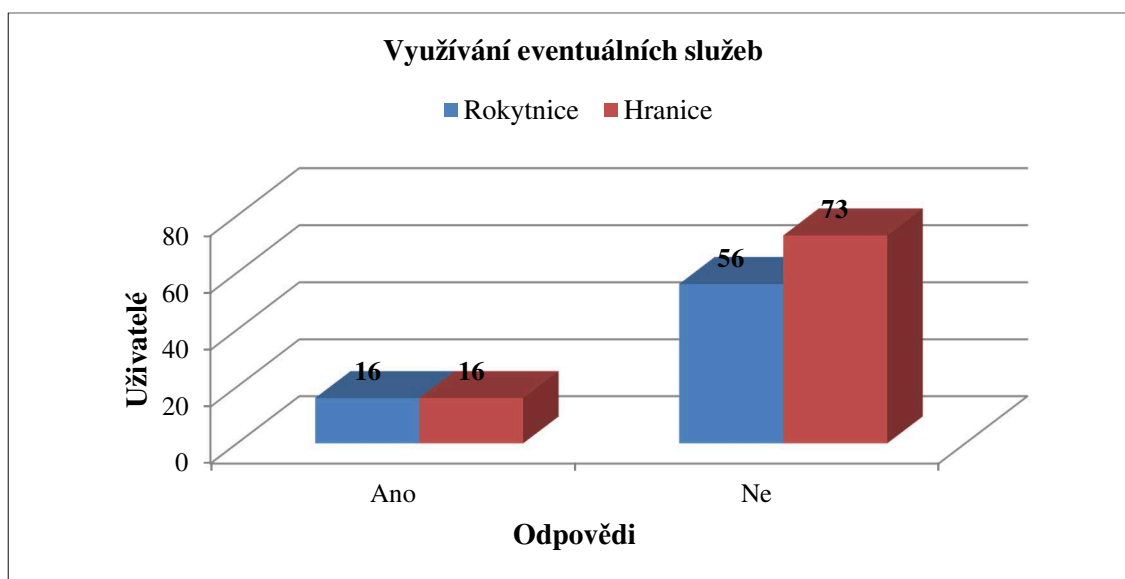
Otázka č. 11 Existuje nějaká jiná služba, kterou byste rád/a využíval/a?

Tab. 4.11 Využívání eventuálních služeb

| Využívání eventuálních služeb | Rokytnice | | Hranice | |
|-------------------------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|
| | n _i | f _i (%) | n _i | f _i (%) |
| Ano | 16 | 22,22 | 16 | 17,98 |
| Ne | 56 | 77,78 | 73 | 82,02 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Graf 4.11 Využívání eventuálních služeb



Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Vyhodnocení: Na tuto otázku odpověděli dotazovaní v Rokytnici takto: 16 respondentů uvedlo ano (tj. 22,22 %), ne označilo 56 dotazovaných (tj. 77,78 %). Nejčastější náměty na služby v rámci poskytování sociálních služeb uvedli dotazovaní plavání, rehabilitační nebo vodní masáže a procedury, cvičení v místnosti tomu určené a ne na chodbě Domova, společná promítání či besedy a návštěva kina či divadla. V Domově pro seniory v Hranicích by uvítalo nových služeb 16 respondentů (tj. 17,98 %). Uspokojení s těmi, které jsou jim poskytovány a jiné nevyžadují, vyjádřilo 73 respondentů (tj. 82,02 %). Náměty, tedy služby, které by uživatelé organizace uvítali, byly možnost účasti na kurzu vaření, návštěvy muzea, plavání, lázeňská péče a vodní cvičení.

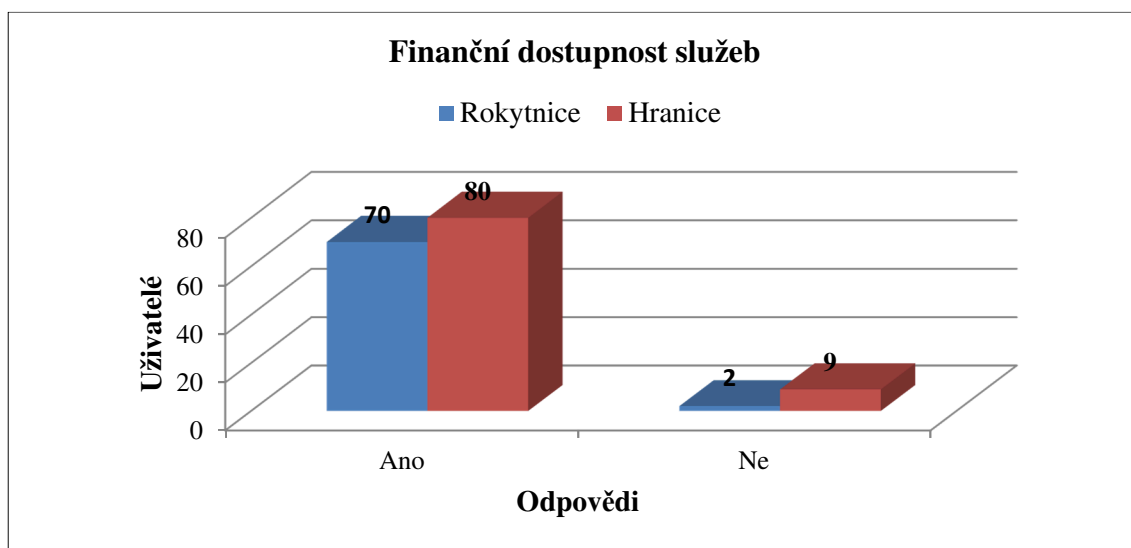
Otázka č. 12 Jsou pro Vás nabízené služby finančně dostupné?

Tab. 4.12 Finanční dostupnost služeb

| Finanční dostupnost | Rokytnice | | Hranice | |
|---------------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|
| | n _i | f _i (%) | n _i | f _i (%) |
| Ano | 70 | 97,22 | 80 | 89,89 |
| Ne | 2 | 2,78 | 9 | 10,11 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Graf 4.12 Finanční dostupnost služeb



Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Vyhodnocení: Cílem této otázky je zjištění finanční dostupnosti pro uživatele, tedy zda je uživatel schopen svými prostředky pokrýt úhrady za poskytované sociální služby, či musí být využito i jiných finančních zdrojů. V Domově Na zámečku Rokytnice, p. o. uvedlo, že jsou pro ně poskytované služby finančně dostupné a odpovědělo ano 70 respondentů (tj. 97,22 %). 2 respondenti (tj. 2,78 %) se domnívají, že jsou pro ně poskytované služby nad jejich možnosti a proto využívají podpory a finančních prostředků i pomocí jiných zdrojů (rodina). V Domově pro seniory Hranice, p. o. uvedlo 80 respondentů (tj. 89,89 %), že jsou pro ně poskytované služby finančně dostupné. Finančně nedostupné se jeví 9 respondentům (tj. 10,11 %) a vyžadují proto podporu i z jiných zdrojů.

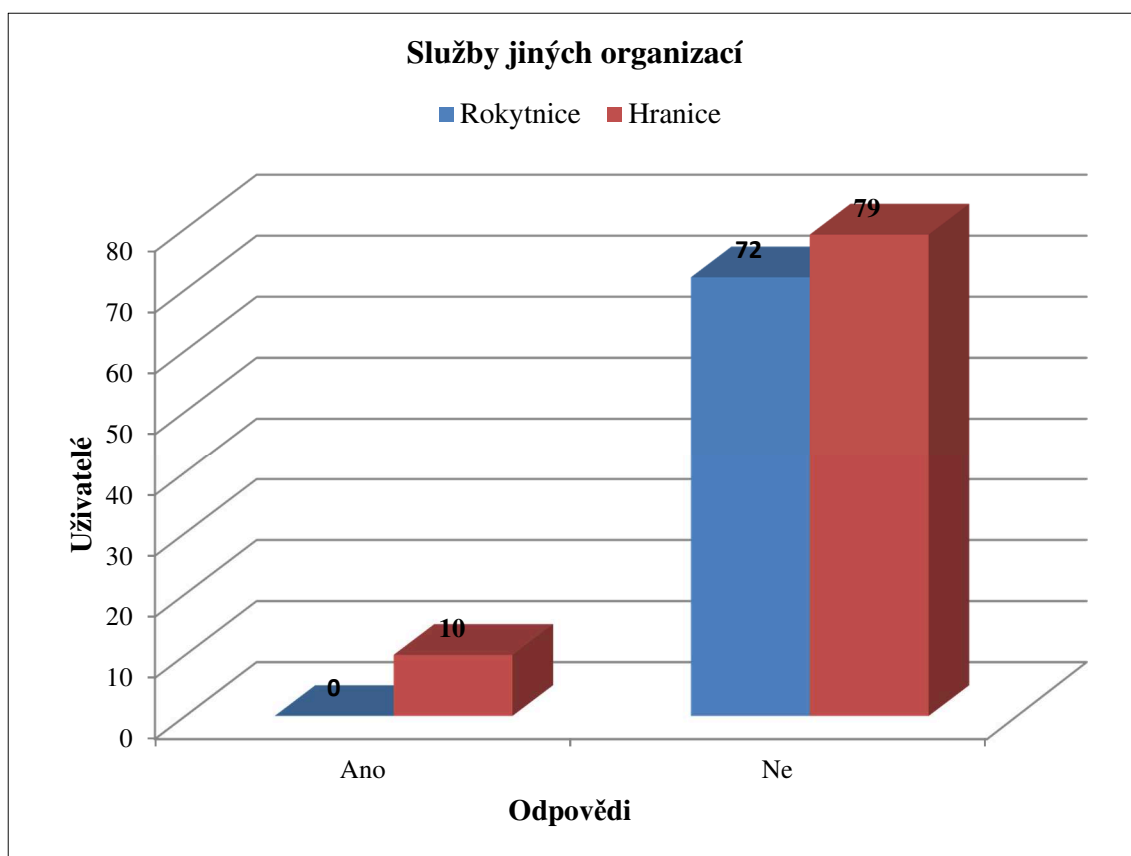
Otázka č. 13 Využíváte také služby jiných organizací?

Tab. 4.13 Služby jiných organizací

| Služby jiných organizací | Rokytnice | | Hranice | |
|--------------------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|
| | n _i | f _i (%) | n _i | f _i (%) |
| Ano | 0 | 0,00 | 10 | 11,24 |
| Ne | 72 | 100,00 | 79 | 88,76 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Graf 4.13 Služby jiných organizací



Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Vyhodnocení: Služby jiných organizací v rámci místní dostupnosti nevyužívá v Domově Na zámečku Rokytnice, p. o. žádný z oslovených uživatelů. O poznání lépe jsou na tom v Domově pro seniory Hranice, p. o., kde využívá služeb i jiných organizací 10 respondentů (tj. 11,24 %).

Demografická data respondentů dotazníkového šetření

Tab. 4.1 Demografická data

| Demografická data | Rokytnice | | Hranice | |
|-----------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| | ni | fi (%) | ni | fi (%) |
| Pohlaví | | | | |
| Muž | 2 | 2,78 | 24 | 26,97 |
| Žena | 70 | 97,22 | 65 | 73,03 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |
| Vaše bydliště | | | | |
| Okolí Přerova | 72 | 44,72 | | |
| Okolí Hranic | | | 89 | 55,28 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |
| Věk respondenta | | | | |
| Do 60 let | 17 | 23,61 | 0 | 0,00 |
| Od 61 do 70 let | 19 | 26,39 | 7 | 7,87 |
| Od 71 do 80 let | 15 | 20,83 | 25 | 28,09 |
| Od 81 do 90 let | 19 | 26,39 | 46 | 51,69 |
| 91 a více let | 2 | 2,78 | 11 | 12,36 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |
| Vzdělání respondenta | | | | |
| Základní | 64 | 88,89 | 23 | 25,84 |
| Vyučen | 7 | 9,72 | 33 | 37,08 |
| Středoškolské | 1 | 1,39 | 29 | 32,58 |
| Vysokoškolské | 0 | 0,00 | 4 | 4,49 |
| Celkem | 72 | 100,00 | 89 | 100,00 |

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Vyhodnocení: V Domově Na zámečku Rokytnice, p. o. se dotazníkového šetření zúčastnilo celkem 70 žen (tj. 97,22 %) a 2 muži (tj. 2,78 %). V Domově pro seniory Hranice, p. o. se na vyplňování dotazníků podílelo 24 mužů (tj. 26,97 %) 65 žen (tj. 73,03 %). Celkově bylo osloveno 161 respondentů z toho 72 (tj. 44,72 %) z Přerovska a 89 respondentů (tj. 55,28 %) z Hranicka. V Rokytnici bylo osloveno 72 respondentů z toho 17 (tj. 23,61 %) ve věku do 60 let. Ve věku od 61 do 70 let bylo osloveno 19 respondentů (tj. 26,39 %). Od 71 do 80 let 15 respondentů (tj. 20,83 %), od 81 do 90 let 19 respondentů (tj. 26,39 %) a od 91 let a více 2 respondenti (tj. 2,78 %).

V Domově pro seniory Hranice, p. o. bylo účastno dotazníkového šetření celkem 89 respondentů z toho 0 (tj. 0,00%) ve věku do 60 let. Ve věku od 61 do 70 let 7 respondentů (tj. 7,87 %). Od 71 do 80 let odpovědělo na otázky v dotazníku

25 respondentů (tj. 28,09 %), od 81 do 90 let 46 respondentů (tj. 51,69 %) a 91 a více let 11 respondentů (tj. 12,36 %). V Rokytnici bylo z respondentů osloveno 64 (tj. 88,89 %) se základním vzděláním. Vyučených respondentů bylo 7 (tj. 9,72 %), středoškolsky vzdělaný 1 respondent (tj. 1,39 %) a vysokoškolského vzdělání dosáhlo 0 respondentů (tj. 0,00 %). V Hranicích odpovídalo na položené otázky celkem 23 respondentů (25,84 %) se základním vzděláním, vyučených bylo 33 respondentů (tj. 37,08 %). Středoškolsky vzdělaných bylo 29 respondentů (tj. 32,58 %), vysokoškolského vzdělání dosáhli 4 dotazovaní (tj. 4,49 %).

4.2 SWOT analýza Domova Na zámečku Rokytnice, p. o.

SWOT analýza vypracovaná na základě získaných veřejně dostupných informací. SWOT analýza rozebírá a hodnotí současný stav Domova Na zámečku Rokytnice, p. o., jeho vnitřní prostředí a faktory působící na organizaci z vnějšího prostředí.

Tab. 4.14 SWOT analýza Domova Na zámečku Rokytnice, p. o.

| SILNÉ STRÁNKY (S) | SLABÉ STRÁNKY (W) |
|---|--|
| S1-Kontaktní spolupráce se zřizovatelem | W1- Nevyužívání dobrovolnických služeb |
| S2-Kvalitně fungující sociální služby pro seniory | W2- Nedostatek osobních asistentů |
| S3-Prorodinné aktivity | W3- Nezájem seniorů o nabízené aktivity |
| S4-Dostatečná praxe a odbornost pracovníků v přímé péči | W4- Vyšší počet uživatelů na pokoji |
| S5-Tematicky vybavené aktivizační dílny | W5- Absence sociálního zařízení na jednotlivých pokojích |
| S6- Dostupnost zdravotní péče | W6- Chybějící prostory pro pohybové sportovní aktivity |
| S7-Využívání konceptu Bazální stimulace a Smyslové aktivizace | W7-Absence prostoru pro relaxaci, či nábožensky motivovaná setkání |
| S8- Prostředí a vnější okolí (rozsáhlý park) | W8- Omezená internetová komunikace chybí připojení k internetu na pokojích |
| S9- Možnost využívat jiné zdroje financování (stát, projekty, granty) | W9- Vybavování společných prostor reminiscenčními prvky |
| S10- Dobrá dostupnost (autobusová, železniční) | W10- Centrální signalizace (k přivolání personálu) |

| PŘÍLEŽITOSTI (O) | HROZBY (T) |
|---|---|
| O1- Podpora organizací poskytující doplňující služby | T1-Sociální izolace seniorů |
| O2- Propagace sociálních služeb | T2-Nedostatek finančních prostředků seniorů na základní životní potřeby |
| O3- Oslovení sponzorů | T3-Nestabilní sociální politika |
| O4-Využívání finančních zdrojů ze strukturálních fondů EU | T4-Nejistota ve financování sociálních služeb |
| O5-Zapojení politické reprezentace | T5-Nedostatečné množství sponzorů |
| O6-Rozvoj dobrovolnictví na středních školách | T6-Nedosažitelnost využití finančních prostředků z projektů |
| O7- Příprava na poskytování paliativní péče | T7-Existence neregistrovaných poskytovatelů |
| O8- Informovanost (webové stránky – virtuální prohlídka) | T8-Demografický vývoj - stárnutí populace |
| O9-Zkvalitnění sociálních služeb | T9-Chybějící osvěta zaměřená na cílovou skupinu, snížení kvality život |
| O10-Vybudování signalizace k přivolání personálu na jednotlivých pokojích | T10-Nižší míra informovanosti o sociálních službách |

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

4.3 SWOT analýza Domova pro seniory Hranice, p. o.

SWOT analýza vypracovaná na základě získaných veřejně dostupných informací. SWOT analýza rozebírá a hodnotí současný stav Domova pro seniory Hranice, p. o., jeho vnitřní prostředí a faktory působící na organizaci z vnějšího prostředí.

Tab. 4.15 SWOT analýza Domova pro seniory Hranice, p. o.

| ILNÉ STRÁNKY (S) | SLABÉ STRÁNKY (W) |
|---|--|
| S1- Zřízení reminiscenční místnosti a vybavení pokojů reminiscenčními prvky | W1-Chybějící navazující služby pro seniory |
| S2-Poskytování pečovatelské služby | W2-Nedostatek osobních asistentů |
| S3- Možnost internetové komunikace uživatelů | W3-Podfinancování sociálních služeb |
| S4-Prostory pro pohybové aktivity a sportovní vyžití | W4-Finanční náročnost zajištění provozu sociálních služeb |
| S5-Sociální vybavenost pokojů | W5-Nezájem seniorů o nabízené aktivity |
| S6- Centrální signalizace (k přivolání personálu) | W6-Malé prostory pokojů |
| S7- Prostory pro meditaci či nábožensky motivovaná setkání | W7-Nízká informovanost osob o síti sociálních služeb |
| S8- Informovanost – webové stránky, rozhlas v organizaci, časopis | W8-Nízká prestiž sociálního pracovníka |
| S9-Dostupnost zdravotní péče | W9- Nevyužívání konceptu Smyslové aktivizace (vychází z biografie člověka) |
| S10-Účast dobrovolníků v organizaci | W10-Nedobrá dopravní dostupnost (železniční, autobusová) |
| PŘÍLEŽITOSTI (O) | HROZBY (T) |
| O1-Vzdělávací aktivity | T1-Sociální izolace seniorů |
| O2-Programy podpory počítačové a informační gramotnosti | T2-Nedostatek finančních prostředků seniorů na základní životní potřeby |
| O3-Propagace sociálních služeb | T3-Nestabilní sociální politika |
| O4-Využívání finančních zdrojů ze strukturálních fondů EU | T4-Nejistota ve financování sociálních služeb |
| O5-Zapojení politické reprezentace | T5-Nedostatečné množství sponzorů |
| O6-Zavedení konceptu Smyslové aktivizace | T6-Nedosažitelnost využití finančních prostředků z projektů |
| O7-Podpora organizací poskytující doplňující služby | T7-Existence neregistrovaných poskytovatelů |
| O8-Školící programy pro zaměstnance | T8-Demografický vývoj - stárnutí populace |
| O9-Zkvalitnění sociálních služeb | T9-Chybějící osvěta zaměřená na cílovou skupinu, snížení kvality život |
| O10-Oslovení sponzorů | T10-Nižší míra informovanosti o sociálních službách |

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Použití subjektivního hodnocení pomocí plus mínus matic SWOT, porovnání působení faktorů silných a slabých stránek na příležitosti a ohrožení (viz Příloha B a C).

Vyhodnocení: SWOT analýzy podávají rozbor a hodnocení soudobého stavu vybraných organizací a současnou situaci organizací. Na základě sjednocených a vyhodnocených poznatků nabízí alternativy dalšího rozvoje. Mezi **silné stránky v Domově Na zámečku Rokytnice, p. o.** lze považovat agilní spolupráci se zřizovatelem organizace, jímž je krajský úřad Olomouckého kraje a možnosti využívání jiných zdrojů financování (stát, projekty, granty). Kvalitně fungující sociální služby, dostatečnou odbornost pracovníků v přímé péči, dostupnost zdravotní péče, prarodinné aktivity, využívání konceptu Bazální stimulace a Smyslové aktivizace při práci s uživateli. Také dobrá dostupnost ať již autobusová či železniční značí pozitiva. Náležitá informovanost formou webových stránek, článků v tisku a pořádání prarodinných aktivit je zárukou zviditelnění organizace. Velkým pozitivem je velikost a vybavenost pokojů, organizace se snaží o vytvoření co nejdomečtějšího prostředí. Tematicky vybavené dílny nabízí širokou škálu pro využití volného času a zapojení seniorů do individuálních a skupinových aktivit.

Mezi **slabé stránky** však patří chybějící navazující služby pro seniory, nedostatek osobních asistentů, vyšší počet uživatelů na jednom pokoji, nezájem seniorů o nabízené aktivity, absence sociálního zařízení na jednotlivých pokojích. Za zvážení by stála možnost internetového připojení na jednotlivých pokojích, neboť i uživatelé v pokročilejším věku mají právo k neomezenému přístupu informací. Mezi slabé stránky lze považovat i neangažovanost dobrovolníků, chybějící prostory pro pohybové a sportovní aktivity, neexistence prostor pro relaxaci či nábožensky motivovaná setkání s reminiscenčními prvky a chybějící centrální signalizace na pokojích uživatelů k přivolání personálu.

Mezi **silné stránky v Domově seniorů Hranice, p. o.** patří možnost internetové komunikace, informovanost o poskytovaných službách, dobrá spolupráce se zřizovatelem, jímž je město Hranice. Pozitivem jsou prostory pro pohybové a sportovní aktivity, sociální zařízení v předpokojích, dostupná zdravotní péče, účast dobrovolníků v organizaci, prostory pro meditaci či nábožensky motivovaná setkání. Také odborně proškolený personál je zárukou kvalitně poskytovaných služeb. Zřízení reminiscenční místnosti a vybavování společných prostor reminiscenčními prvky, dobrá informovanost formou webových stránek a časopisu ECHO, které zařízení čtvrtletně

vydává. Rozhlas v organizaci sloužící k hromadné informovanosti uživatelů, signalizační zařízení na pokojích uživatelů. Mezi **slabé stránky** patří nedostatek osobních asistentů, podfinancování sociálních služeb a finanční náročnost zajištění provozu. Za slabé stránky lze též považovat malé prostory na jednotlivých pokojích (čili menší prostor na soukromí v případě dvoulůžkových pokojů), lhostejný přístup uživatelů o nabízené aktivity, nevyužívání konceptu Smyslové aktivizace, která vychází z biografie člověka a nedobrá dopravní propojenost ať již autobusová, která je omezená a železniční, která se uživatelům z důvodu vzdálenosti stává nedostupnou.

Společné **hrozby** pro obě organizace poskytující sociální služby představuje nestabilní sociální politika, nedostatečné množství sponzorů, existence neregistrovaných poskytovatelů, sociální izolace seniorů.

Příležitosti jsou skryty ve využívání finančních zdrojů z Evropské unie, v osvětě, propagaci sociálních služeb, oslovení sponzorů, či ve zkvalitnění sociálních služeb.

5 Návrhy a doporučení

Tato kapitola podává na základě zjištěných informací z dotazníkového šetření a SWOT analýzy možné návrhy a doporučení pro rozšíření nabídky či zkvalitnění služeb.

Na základě dotazníkového šetření v obci Rokytnici u Přerova a v Hranicích a provedené SWOT analýzy jednotlivých organizací navrhuji tato doporučení:

1. Pro poskytovatele Domova Na zámečku Rokytnice, p. o.

Virtuální prohlídky v dnešní době představují kvalitní standard pro prezentaci firmy, nejen, že posilují image organizace, ale posouvají webové stránky před konkurencí. Proto bych v rámci zvýšení informovanosti a prezentace organizace navrhla na webových stránkách vytvoření 360° digitálního zobrazení skutečného interiéru a exteriéru organizace (společné prostory), neboť pomocí ní je možné získat ucelenější představu o prezentovaném místě, než jakou nabízí fotografie.

Chybějící prostory pro pohybové a sportovní aktivity ať již skupinové či individuální, by se daly vyřešit zřízením místnosti vybavené alespoň běžnými, základními cvičebními pomůckami (rotoped, masážní a rehabilitační míče, podložky na cvičení apod.). Tato místnost by pak sloužila i k případné rehabilitaci s fyzioterapeutem, čímž by se mohla rozšířit nabídka rehabilitačních služeb (masáže, inhalace, elektroléčba), které by nebyly pro organizaci až tak nákladné.

Z důvodu poměrně častých návštěv místního pana faráře v organizaci a s ohledem na vysoký počet věřících uživatelů bych též navrhovala zřídit místnost k nábožensky motivovaným setkáním či případné meditaci.

Reminiscenční metody a aktivity (vzpomínkové knihy, biografické listy, knihy života) dnes představují běžnou součást práce se seniory. Reminiscenční (retro) prvky popřípadě reminiscenční kultura, respektují autonomii a důstojnost člověka, připomínají prožitý život, napomáhá vybavení si vzpomínek z historie. Proto bych navrhovala dovybavení společných prostor reminiscenčními prvky, což by nejen přispívalo k navození domáctějšího prostředí, ale uživatelům by napomáhalo k rozpomínání si určitých událostí, činností nebo životních zkušeností.

Jelikož uživatelé v dotazníkovém šetření uvedli, že nemají možnost komunikovat s vnějším prostředím pomocí internetu a to nejen se svými blízkými, rodinou, či jen

k získávání potřebných, běžných a aktuálních informací, zhlédnutí novinek nebo fotografií, navrhovala bych bezplatné připojení k internetu na pokojích, případně zřízení místnosti či koutku, kde bude umístěn počítač, neboť se domnívám, že i osoby v pokročilejším věku mají mít možnost k neomezenému přísunu informací.

Signalizační zařízení na jednotlivých pokojích s možností přivolání personálu v případě individuální potřeby uživatele by též přispělo ke zkvalitnění poskytovaných služeb (nahrazení fungujícího signalizačního zařízení na pracovnách personálu).

Potřeba pomáhat druhým formou dobrovolnických služeb je další z možností jak zpestřit a zkvalitnit běžný život uživatele v organizaci, proto bych navrhovala více spolupracovat s dobrovolnickými organizacemi.

2. Pro poskytovatele Domova seniorů Hranice, p. o.

Ke zvýšení komfortu v rámci stravování bych navrhovala rozšířit výběr variant pokrmů a to především u snídaní, kde by pestřejší nabídka vedla k větší spokojenosti uživatelů. Také obědy a večeře by vzhledem k vysokému počtu uživatelů mohly nabízet více variant než doposud.

V rámci zkvalitnění služeb bych navrhla přirozenou komunikaci mezi uživatelem a ošetřujícím personálem pomocí dotyků, vůní, chutí, zvuků, barev formou konceptu Smyslové aktivizace, která směřuje k porozumění vlastních hodnot člověka, odkrývá potřeby uživatele a jeho zájmy. Neboť jen tehdy, když jsou známy potřeby, můžeme probudit pozornost, napomáhat stárnout a doprovázet.

V rámci volnočasových aktivit bych doporučila rozšířit aktivizační činnosti o dílnu nejen pro muže (vzhledem k poměrně vysokému zastoupení uživatelů mužského pohlaví), která by byla zaměřená na práci se dřevem, kovem případně přírodninami, vybavená nářadím a pomůckami pro kutily. Domnívám se, že by taková dílna podpořila dovednosti, trpělivost a vzájemnou spolupráci uživatelů.

3. Pro uživatele

Dle mého názoru poskytují obě zařízení v rámci hlavní činnosti služby na srovnatelné úrovni. Co se týče plateb za ubytování a stravování, jsou ceny stejné, avšak Domov Na zámečku, p. o. poskytuje širší výběr variant u snídaní. Domov pro seniory Hranice, p. o. nabízí ubytování na jednolůžkových, maximálně dvoulůžkových pokojích (i s balkonem) s možností sociálního zařízení v předpokojích, Domov Na zámečku

Rokytnice, p. o., nabízí ubytování na minimálně dvoulůžkových pokojích (avšak značně prostorově větších) se společným sociálním zařízením pro více uživatelů. V rámci dostupnosti a možnosti využití dalších navazujících služeb je na tom lépe Domov Na zámečku Rokytnice, p. o. neboť je situován v místech, kde dobře funguje dopravní a spojový systém (železnice, autobusová doprava), kdežto Domov seniorů je situován v místech s omezenou dopravní obslužností. Domov seniorů Hranice, p. o. nabízí zvláštní prostory pro pohybové a sportovní aktivity, zvláštní místnost pro nábožensky motivovaná setkání a meditaci, byla zde zřízena reminiscenční (retro) místnost pro trávení volného času. Domov Na zámečku Rokytnice, p. o. však nabízí novou metodu ošetrovatelské péče a aktivizace vycházející z biografie, která se cíleně zaměřuje na smysly člověka, pomocí kterých si uživatelé vybavují souvislosti z jistých životních etap. Také prostředí a okolí (zámecký park, rybník) v Domově Na zámečku Rokytnice, p. o. poskytuje větší komfortní atmosféru a místo pro prožití důstojného stáří než panelová zástavba Domova seniorů Hranice, p. o. Proto bych z pohledu uživatele jako místo, kde bych chtěla strávit zbytek svého života, doporučila Domov Na zámečku.

Závěr

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

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zhodnocení nabídky a dostupnosti sociálních služeb pro seniory a v obci Rokytnici u Přerova a v Hranicích, na základě šetření navrhnout řešení pro rozšíření či zkvalitnění služeb.

Domov Na zámečku Rokytnice, p. o. nabízí nepřetržitou celoroční pobytovou službu mužům i ženám, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku a potřebují pomoc jiné fyzické osoby. Svým uživatelům nabízí též pomoc při základních činnostech péče o vlastní osobu. Organizace nabízí možnosti zapojení se do aktivizačních a terapeutických činností, respektující individuální potřeby uživatelů. Uživatelé jsou z větší části spokojeni s informovaností o případných změnách v poskytovaných službách, mají dostatek informací o nabídce služeb.

Každý z uživatelů využívá služby z nabídky dle svých individuálních potřeb. Taktéž se většina z nich zapojuje do nabízených volnočasových aktivit, které jsou přizpůsobeny jejich aktuálním schopnostem. Péče zdravotní i ošetrovatelská je jim poskytována v dostatečné míře, tak jak by si představovali, až na drobné připomínkování zdlouhavého čekání co do odborných vyšetření u specialistů. Časová dostupnost je pro většinu uživatelů vyhovující. V rámci dostupnosti navazujících služeb využívají dle potřebnosti. Ze služeb, které by rádi využívali v rámci svých potřeb, nejvíce převažovaly rehabilitační nebo vodní masáže a cvičení. Skoro všem uživatelům se služby zdají být finančně dostupné, a žádný z nich nevyužívá služeb jiných organizací, možná i proto, že vše k jejich potřebnosti je jim organizace schopna po domluvě zajistit.

Nicméně jako jedno z řešení pro zkvalitnění služeb byla navržena možnost internetové komunikace, čili přístupu k neomezeným informacím zvenčí, což by též přispívalo k odstranění sociální izolovanosti a zvýšení kontaktu se společenským prostředím. Dalším řešením ke zkvalitnění sociálních služeb bylo navrženo vybudování sociálního zařízení na jednotlivých pokojích, což je však otázkou nejen finanční, ale též dispoziční, neboť budova, ve které senioři užívají svého pokojného stáří je památkovou stavbou

a veškeré stavební zákroky se setkávají s nepochopením úřadů. Doporučení pro rozšíření služeb se též skrývá v možnosti vyčlenění místnosti pro pohybové aktivity, stejně jako zřízení místnosti pro relaxaci a nábožensky motivovaná setkání.

Kvalitu poskytovaných služeb lze také pozvednout reminiscenční prvky na Domově, což by seniorům pomáhalo vybavovat si prožitky a souvislosti z dob minulých. Centrální signalizace k přivolání personálu je další navrhovanou možností jak zkvalitnit sociální službu a následně ošetrovatelskou péči.

Mezi silné stránky Domova Na zámečku Rokytnice, p. o. lze považovat využívání i jiných zdrojů financování (stát, projekty, granty), neméně pak kontaktní spolupráci se zřizovatelem. Využívání konceptu Bazální stimulace a nově zaváděné metody Smyslové aktivizace zvyšuje celkovou úroveň poskytovaných služeb. Silnou stránkou je i velmi dobrá dostupnost ať již autobusová, či železniční. Dostatečná praxe a odbornost pracovníků v přímé péči je zase zárukou kvality poskytovaných služeb. Velkým pozitivem a další silnou stránkou je nepřetržitá zdravotní péče. Nejen prostředí, kterým jsou senioři obklopeni, ale i vnější okolí (rozsáhlý udržovaný park) se odráží v jejich spokojenosti.

Slabou stránkou představuje vyšší počet uživatelů na pokoji, chybějící prostory pro pohybové a sportovní aktivity, stejně jako absence prostoru pro relaxaci, či nábožensky motivovaná setkání. I osoby v pokročilejším věku mají právo k neomezenému přístupu informací a případné komunikaci s vnějším prostředím (rodina, přátelé) to i v podobě komunikace internetové, a právě ta je slabou stránkou organizace, neboť možnost komunikace prostřednictvím internetu chybí. Nezájem seniorů o nabízené aktivity je podnětem k zamyšlení, jak některé z těchto služeb zatraktivnit. Vybavování společných prostor reminiscenčními prvky by jistě umocnilo dojem domácího prostředí, ve kterém by se senioři cítili zase o něco příjemněji.

Za slabou stránku organizace lze považovat i nedostatečné využívání dobrovolnických služeb, vždyť i dobrovolníci přináší nové podněty a návrhy k řešení, neboť jejich zrak není zastřen profesní slepotou. Slabá stránkou je i nemožnost přivolání personálu v případě potřeby – chybí centrální signalizace.

Příležitosti se skrývají v podpoře organizací poskytující doplňující služby. Využívání dalších finančních zdrojů ze strukturálních fondů EU a oslovení sponzorů. Zvýšení informovanosti o poskytovaných službách lze docílit vylepšením webových stránek

virtuální prohlídkou. Vzhledem ke stárnutí populace je příležitostí i příprava na poskytování paliativní péče.

Hrozbu představuje nejistota ve financování sociálních služeb, nedosažitelnost využití finančních prostředků z projektů, nedostatečné množství sponzorů a existence neregistrovaných poskytovatelů, stejně tak i chybějící osvěta zaměřená na cílovou skupinu spojená s nízkou mírou informovanosti o sociálních službách.

Domov pro seniory Hranice, p. o. nabízí pobytové služby poskytované odborně vyškoleným personálem, zajišťující péči dle individuálních potřeb uživatelů. Vyšší komfort zajišťuje ubytování na maximálně dvojlůžkových pokojích vybavených sociálním zařízením. Ačkoliv zařízení nese ocenění kvality poskytovatelů sociálních služeb v oblastech poskytování základních sociálních služeb, je možné kvalitu života seniorů zvýšit zavedením nového konceptu Smyslové aktivizace, která vychází z biografie člověka a nabízí možnosti k vybavování si souvislostí životní etapy, což byl i jeden z návrhů, pro rozšíření a zkvalitnění poskytovaných služeb.

Uživatelé se domnívají, že jsou včas a přesně i když ne vždy zcela informováni o poskytovaných službách. V zařízení jim chybí rodina, domácí prostředí, zahrádka, přátelé a známí. Z nabídky služeb využívají ty, které považují za prioritní, ty se odvíjí od individuálních potřeb jednotlivce. V rámci volnočasových aktivit se nejvíce věnují pohybovým, rukodělným a výtvarným aktivitám. Chybí však možnost aktivit se zaměřením pro muže (technického, zpracovatelského rázu), kterých je v organizaci početné zastoupení, proto byl učiněn návrh na zřízení dílny vybavené nářadím a pomůckami pro kutily. Co do péče zdravotní a ošetrovatelské bylo připomínkováno uvítání většího pochopení a empatie ze strany personálu vůči potřebám uživatele.

Časová dostupnost je vyhovující pro většinu seniorů. Dostupnost místních dopravců je nevyhovující pro více než dvě třetiny z nich a vzhledem k umístění Domova, proto využívají možnosti dopravy autem organizace, jejichž cena je účtována uživatelům v rámci fakultativních služeb. Sociální služby jsou finančně nedostupné pro mnohé z nich, proto jsou odkázáni na pomoc rodiny či příspěvků od státu. Velkým pozitivem v poskytování služeb představuje přítomnost dobrovolníků v organizaci, kteří již svou přítomností běžně poskytované služby posunují na jinou úroveň a odbourávají punc všednosti. Možnost internetové komunikace rozšiřuje uživatelům rozhled

a poskytuje informace, díky kterým mají možnost mezi sebou komunikovat a sdílet rozdílné názory.

Prostory pro nábožensky motivovaná setkání se stalo oblíbeným místem i k individuálnímu rozjímání, také místnost pro pohybové aktivity a cvičení, se stala oblíbeným místem k setkávání uživatelů. Jako další doporučení zkvalitnění služeb bylo rozšíření výběru variant pokrmů a to především u snídaní, kde by rozšířená nabídka vedla k větší spokojenosti.

Mezi silné stránky Domova pro seniory Hranice, p. o. patří možnost internetové komunikace uživatelů, velmi dobrá informovanost – webové stránky, interní rozhlas, časopis vydávaný organizací. Prostory pro pohybové aktivity a sportovní vyžití, prostory pro nábožensky motivovaná setkání a sociální vybavenost pokojů. Silnou stránkou je i poskytování pečovatelské služby.

Slabou stránku představuje nedostatečné množství osobních asistentů, malé prostory pokojů či chybějící navazující služby pro seniory. Nedobrá dopravní dostupnost železniční i autobusová, která se tím stává pro seniora nedostupnou.

Příležitosti se nabízí v oslovení sponzorů a využívání finančních zdrojů ze strukturálních fondů EU, programů podpory počítačové a informační gramotnosti a školicích programů pro zaměstnance. Příležitostí je i využívání nových metod v ošetřovatelské péči (Smyslová aktivizace).

Hrozbou je nižší míra informovanosti o sociálních službách a nejistota ve financování sociálních služeb. Za hrozbu lze považovat i nedostatek finančních prostředků seniorů na základní životní potřeby, který by mohl následně prohlubovat sociální izolaci seniorů, stejně jako nestabilní sociální politika a chybějící osvěta zaměřená na cílovou skupinu.

Získaná fakta a doporučení z dotazníkového šetření a SWOT analýzy mohou posloužit nejen poskytovatelům sociálních služeb, jako podklad či návod pro možné zkvalitnění sociálních služeb, ale i budoucím uživatelům, pro které sociální služby představují východisko z jejich nepříznivé a mnohdy tíživé sociální situace.

Soupis bibliografických citací

Tištěné zdroje

BICKOVÁ, Lucie a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.

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

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

GROS, Ivan a kol. *Velká kniha logistiky*. 1. vydání. Praha: VŠCHT, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.

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

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

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

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

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, s r. o., 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.

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

PIKOLA, Pavel a Milan ŘÍHA. *Služby sociální péče v domovech pro seniory*. Praha: Námořní akademie České republiky, 2010. ISBN 978-80-8730-29-6.

Právní normy

ČESKO. Vyhláška č. 505/2006 Sb. In: *Sbírka zákonů*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2006, 164/2006. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>.

ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů*. Praha: Parlament ČR, 2006, 37/2006. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

ÚZ, *Sociální zabezpečení*. Ostrava: Sagit, 2017. ISBN 978-80-7488-252-4.

Internetové zdroje

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zdravotní postižení. Příspěvek na péči*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-23]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/8#dsp>.

Obec Rokytnice. *Stručně o obci*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-19]. Dostupné z: <http://www.obecrokytnice.cz/index.php?nid=13396&lid=cs&oid=4000743>.

Město Hranice. *O městě*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-22]. Dostupné z: <https://www.mesto-hranice.cz/o-meste>.

Domov pro seniory Hranice, p. o. *Domov pro seniory Hranice*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-22]. Dostupné z: <http://www.domovsenioruhranice.cz/uvod.html>.

Domov Na zámečku Rokytnice, p. o. *Výroční zpráva 2016*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-23]. Dostupné z: <http://www.domovrokytnice.cz/images/824/Vyrocní%20zpráva%202016.pdf>.

Domov pro seniory Hranice, p. o. *Domov pro seniory Hranice*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-23]. Dostupné z: <http://www.domovsenioruhranice.cz/uvod.html>.

Domov pro seniory Hranice, p. o. *Ceník fakultativních služeb*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-25]. Dostupné z: <http://www.domovsenioruhranice.cz/fakultativni-sluzby.html>.

Domov pro seniory Hranice, p. o. *Výroční zpráva 2016*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-23]. Dostupné z: <http://www.domovsenioruhranice.cz/documents/vyrocní-zpráva-2016.pdf>.

Domov Na zámečku Rokytnice, p. o. *Veřejný závazek Domova pro seniory 2017*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-23]. Dostupné z: <http://www.domovrokytnice.cz/informace/verejny-zavazek-ds-2017-p-216001.html?cPath=219866>.

Domov pro seniory Hranice, p. o. *Bydlení a strava*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-23]. Dostupné z: <http://www.domovsenioruhranice.cz/domov-senioru/bydleni-strava.html>.

Domov Na zámečku Rokytnice, p. o., *Informace pro zájemce o službu*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-23]. Dostupné z: <http://www.domovrokytnice.cz/informace-pro-zajemce-o-sluzbu-219869>.

Domov pro seniory Hranice, p. o. *Výroční zpráva 2016*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-25]. Dostupné z: <http://www.domovsenioruhranice.cz/documents/vyrocni-zprava-2016.pdf>.

Český statistický úřad. *Senioři v Olomouckém kraji 2015*. [online]. 2018 [cit. 2018-03-25]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/20537330/33014715.pdf/b1738776-9309-4536-b591-13f7d6f919f4?version=1.11>.

Seznam příloh

| | |
|-----------|--|
| Příloha A | Dotazník |
| Příloha B | Vyhodnocení SWOT analýzy – Rokytnice u Přerova |
| Příloha C | Vyhodnocení SWOT analýzy – Hranice (okr. Přerov) |

Dotazník

Vážení uživatelé,

Obracíme se na Vás s žádostí o spolupráci. Nyní máte příležitost svými hodnotícími názory přispět ke zlepšení poskytovaných sociálních služeb v Olomouckém kraji. Dotazník je zcela anonymní, aby mohl být dotazník použit k následnému vyhodnocení, je nutné odpovědět na všechny otázky. Získané údaje budou sloužit pro zpracování bakalářské práce.

Děkujeme Vám za čas, ochotu a pomoc věnovanou vyplněním dotazníku.

Monika Žambochová, DiS., VŠLG Přerov

I. NABÍDKA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Vaše odpovědi na následující otázky zakroužkujte, případně doplňte.

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

- a. ano
- b. ne
- c. pouze částečně

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

- a. ano
- b. ne
- c. příležitostně

II. DOSTUPNOST SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Vaše odpovědi na následující otázky zakroužkujte, případně doplňte.

9) Vyhovuje Vám celkově časová dostupnost poskytovaných služeb?

- a. ano
- b. ne

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

- | | | |
|--|-----|----|
| a. holiče/kadeřnice | ANO | NE |
| b. pedikérky | ANO | NE |
| c. místních obchodníků (běžné nákupy) | ANO | NE |
| d. místních restaurátérů (kavárna, cukrárna) | ANO | NE |
| e. lékařů - specialistů | ANO | NE |
| f. autobusové dopravy | ANO | NE |
| g. železniční dopravy | ANO | NE |

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

- a. ano
- b. ne

Pokud jste označil/a ano, uveďte jakou

.....

12) Jsou pro Vás nabízené služby finančně dostupné?

- a. ano
- b. ne

13) Využíváte také služby jiných organizací?

- a. ano
- b. ne

Pokud jste označil/a ano, uveďte jakou

.....

III. PODKLADY PRO STATISTICKÉ ZPRACOVÁNÍ PŘI NEZBYTNÉM ZACHOVÁNÍ ANONYMITY

Vaše odpovědi na následující otázky zakroužkujte, případně doplňte.

14) Jste:

- a. muž
- b. žena

15) Bydliště:

- a. v okolí Přerova
- b. v okolí Hranic

16) Věk

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

17) Vaše vzdělání

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

Vyhodnocení SWOT analýzy – Rokytnice u Přerova

| | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | S8 | S9 | S10 | W1 | W2 | W3 | W4 | W5 | W6 | W7 | W8 | W9 | W10 | Součet | Pořadí | | |
|---------------|----|-------|----|----|----|-------|------|-------|----|------|----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|--------|-------|--|
| O1 | ++ | + | 0 | + | 0 | + | + | 0 | + | ++ | ++ | + | + | 0 | 0 | + | + | + | + | + | + | 18 | 5. | |
| O2 | ++ | ++ | + | + | + | + | + | + | + | + | ++ | 0 | 0 | 0 | + | + | + | + | + | + | + | 20 | 4. | |
| O3 | + | + | + | + | + | + | + | + | + | 0 | + | + | 0 | + | + | ++ | + | ++ | ++ | + | + | 21 | 3. | |
| O4 | ++ | ++ | 0 | ++ | + | + | + | + | ++ | 0 | 0 | + | + | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | + | ++ | + | 27 | 2. | |
| O5 | ++ | + | 0 | + | 0 | 0 | 0 | 0 | ++ | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | 17 | 6. | |
| O6 | + | + | 0 | + | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ++ | ++ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 9-10. | |
| O7 | + | + | 0 | ++ | 0 | + | + | 0 | 0 | 0 | + | + | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | + | 0 | 0 | 9 | 8. | |
| O8 | + | + | + | 0 | + | 0 | + | + | + | + | + | + | 0 | 0 | 0 | 0 | + | + | + | + | + | 14 | 7. | |
| O9 | ++ | ++ | 0 | ++ | ++ | ++ | ++ | + | ++ | + | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | 36 | 1. | |
| O10 | + | ++ | 0 | 0 | 0 | + | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | + | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ++ | + | 7 | 9-10. | |
| T1 | 0 | - | + | - | + | 0 | + | + | + | + | - | + | -- | - | 0 | -- | -- | -- | - | - | - | -7 | 4. | |
| T2 | - | + | + | 0 | 0 | - | - | 0 | + | 0 | 0 | 0 | 0 | + | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 8. | |
| T3 | + | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | + | 0 | - | + | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 9-10. | |
| T4 | -- | -- | - | - | 0 | - | 0 | -- | + | 0 | - | -- | 0 | 0 | - | - | 0 | - | - | 0 | 0 | -15 | 1. | |
| T5 | - | - | + | - | - | - | - | - | + | 0 | 0 | + | - | + | - | - | - | - | - | - | - | -10 | 3. | |
| T6 | - | -- | 0 | -- | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -- | 0 | - | - | - | - | 0 | 0 | -13 | 2. | |
| T7 | - | -- | 0 | -- | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 | - | + | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -6 | 5. | |
| T8 | + | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | + | 0 | 0 | - | + | -- | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -2 | 7. | |
| T9 | + | -- | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | + | 0 | - | 0 | + | 0 | 0 | 0 | - | - | 0 | 0 | 0 | -3 | 6. | |
| T10 | + | - | 0 | - | - | - | + | 0 | + | 0 | - | + | + | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9-10. | |
| Součet | 13 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 7 | 2 | 18 | 7 | 6 | 12 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 9 | | | | |
| Pořadí | 2. | 8-10. | 5. | 6. | 7. | 8-10. | 3-4. | 8-10. | 1. | 3-4. | 8. | 10. | 5-7. | 1-4. | 5-7. | 1-4. | 1-4. | 1-4. | 1-4. | 5-7. | 9. | | | |

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Vysvětlivky:

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

Pořadí důležitosti/závažnosti faktorů Domova Na zámečku, Rokytnice, p. o.

Pořadí důležitosti silných stránek

1. S9 Možnost využívat jiné zdroje financování (stát, projekty, granty)
2. S1 Kontaktní spolupráce se zřizovatelem
- 3-4. S7 Využívání konceptu Bazální stimulace a Smyslové aktivizace
- 3-4. S10 Dobrá dostupnost (autobusová, železniční)
5. S3 Prorodinné aktivity
6. S4 Dostatečná praxe a odbornost pracovníků v přímé péči
7. S5 Tematicky vybavené aktivizační dílny
- 8-10. S2 Kvalitně fungující sociální služby pro seniory
- 8-10. S6 Dostupnost zdravotní péče
- 8-10. S8 Prostředí a vnější okolí (rozsáhlý park)

Pořadí závažnosti slabých stránek

- 1-4. W4 Vyšší počet uživatelů na pokoji
- 1-4. W6 Chybějící prostory pro pohybové sportovní aktivity
- 1-4. W7 Absence prostoru pro relaxaci, či nábožensky motivovaná setkání

- 1-4. W8 Omezená internetová komunikace chybí připojení k internetu na pokojích
- 5-7. W3 Nezáměr seniorů o nabízené aktivity
- 5-7. W9 Vybavování společných prostor reminiscenčními prvky
- 8. W1 Nevyužívání dobrovolnických služeb
- 9. W10 Centrální signalizace (k přivolání personálu)

Pořadí důležitosti příležitostí

- 1. O9 Podpora organizací poskytující doplňující služby
- 2. O4 Využívání finančních zdrojů ze strukturálních fondů EU
- 3. O3 Oslovení sponzorů
- 4. O2 Propagace sociálních služeb
- 5. O1 Podpora organizací poskytující doplňující služby
- 6. O5 Zapojení politické reprezentace
- 7. O8 Informovanost (webové stránky – virtuální prohlídka)
- 8. O7 Příprava na poskytování paliativní péče
- 9-10. O6 Rozvoj dobrovolnictví na středních školách
- 9-10. O10 Vybudování signalizace k přivolání personálu na jednotlivých pokojích

Pořadí závažnosti hrozeb

- 1. T4 Nejistota ve financování sociálních služeb
- 2. T6 Nedosažitelnost využití finančních prostředků z projektů
- 3. T5 Nedostatečné množství sponzorů
- 4. T1 Sociální izolace seniorů
- 5. T7 Existence neregistrovaných poskytovatelů
- 6. T9 Chybějící osvěta zaměřená na cílovou skupinu, snížení kvality život

- 7. T8** Demografický vývoj - stárnutí populace
- 8. T2** Nedostatek finančních prostředků seniorů na základní životní potřeby
- 9-10. T3** Nestabilní sociální politika
- 9-10. T10** Nižší míra informovanosti o sociálních službách

Vyhodnocení SWOT analýzy – Hranice (okr. Přerov)

| | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | S8 | S9 | S10 | W1 | W2 | W3 | W4 | W5 | W6 | W7 | W8 | W9 | W10 | Součet | Pořadí |
|---------------|------|----|----|----|----|-----|----|----|------|-----|------|----|----|-----|------|------|------|------|----|------|--------|--------|
| O1 | + | 0 | ++ | + | 0 | 0 | ++ | 0 | 0 | + | ++ | + | 0 | 0 | ++ | + | + | + | ++ | 0 | 17 | 5-6. |
| O2 | 0 | 0 | + | + | 0 | 0 | 0 | ++ | 0 | 0 | + | + | + | ++ | 0 | 0 | 0 | 0 | ++ | 0+ | 11 | 9. |
| O3 | + | + | ++ | ++ | ++ | + | ++ | ++ | + | + | ++ | + | + | + | 0 | 0 | + | ++ | 0 | 0 | 23 | 2. |
| O4 | + | + | + | + | + | 0 | + | + | 0 | + | + | + | ++ | ++ | 0 | + | + | 0 | 0 | 0 | 16 | 7-8. |
| O5 | 0 | + | 0 | + | + | 0 | + | 0 | + | + | + | + | + | ++ | 0 | 0 | + | + | ++ | + | 16 | 7-8. |
| O6 | + | ++ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ++ | 0 | ++ | ++ | + | + | ++ | + | + | + | 0 | ++ | 0 | 18 | 4. |
| O7 | 0 | + | + | + | 0 | 0 | + | + | ++ | + | + | + | + | + | 0 | 0 | + | 0 | ++ | ++ | 17 | 5-6. |
| O8 | 0 | 0 | ++ | 0 | 0 | 0 | 0 | ++ | 0 | 0 | + | + | ++ | + | 0 | + | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 10. |
| O9 | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | + | + | + | + | 0 | + | ++ | ++ | ++ | ++ | 33 | 1. |
| O10 | ++ | + | + | + | + | + | + | + | + | + | ++ | + | ++ | ++ | 0 | + | + | 0 | + | + | 22 | 3. |
| T1 | + | -- | + | + | - | 0 | + | 0 | + | - | -- | - | 0 | 0 | -- | + | - | 0 | - | -- | -7 | 5-7. |
| T2 | 0 | -- | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -- | -- | -- | -- | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | -11 | 1-3. |
| T3 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | + | - | - | - | - | 0 | 0 | - | - | 0 | 0 | -6 | 8. |
| T4 | 0 | - | 0 | 0 | - | - | 0 | - | 0 | - | - | - | - | - | 0 | - | - | 0 | 0 | 0 | -11 | 1-3. |
| T5 | - | + | 0 | 0 | + | - | - | + | - | - | - | - | - | - | + | - | - | -- | - | 0 | -10 | 4. |
| T6 | 0 | 0 | + | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | + | - | - | -- | 0 | + | -- | - | 0 | -- | 0 | -7 | 5-7. |
| T7 | 0 | -- | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | -4 | 9. |
| T8 | - | + | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | + | + | - | - | -- | - | + | - | + | - | -- | 0 | -7 | 5-7. |
| T9 | + | -- | 0 | 0 | 0 | - | - | + | -- | - | - | - | - | + | + | + | + | + | + | 0 | -2 | 10. |
| T10 | - | + | + | - | - | 0 | -- | + | + | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 | -11 | 1-3. |
| Součet | 7 | 2 | 15 | 10 | 4 | 0 | 6 | 14 | 7 | 8 | 3 | 0 | 1 | 8 | 4 | 2 | 3 | 2 | 7 | 4 | | |
| Pořadí | 5-6. | 9. | 1. | 3. | 8. | 10. | 7. | 2. | 5-6. | 4. | 5-6. | 1. | 2. | 10. | 7-8. | 3-4. | 5-6. | 3-4. | 9. | 7-8. | | |

Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Vysvětlivky:

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

Pořadí důležitosti/závažnosti faktorů Domova seniorů Hranice, p. o.

Pořadí důležitosti silných stránek

- 1. S3** Možnost internetové komunikace uživatelů
- 2. S8** Informovanost – webové stránky, rozhlas v organizaci, časopis
- 3. S4** Prostory pro pohybové aktivity a sportovní vyžití
- 4. S10** Účast dobrovolníků v organizaci
- 5-6. S1** Zřízení reminiscenční místnosti a vybavení pokojů reminiscenčními prvky
- 5-6. S9** Dostupnost zdravotní péče
- 7. S7** Prostory pro meditaci či nábožensky motivovaná setkání
- 8. S5** Sociální vybavenost pokojů
- 9. S2** Poskytování pečovatelské služby
- 10. S6** Centrální signalizace (k přivolání personálu)

Pořadí závažnosti slabých stránek

- 1. W2** Nedostatek osobních asistentů
- 2. W3** Podfinancování sociálních služeb
- 3-4. W6** Malé prostory pokojů
- 3-4. W8** Nízká prestiž sociálního pracovníka

| | |
|-----------------|--|
| 5-6.W1 | Chybějící navazující služby pro seniory |
| 5-6.W7 | Nízká informovanost osob o síti sociálních služeb |
| 7-8. W5 | Nezájem seniorů o nabízené aktivity |
| 7-8. W10 | Nedobrá dopravní dostupnost (železniční, autobusová) |
| 9. W9 | Nevyužívání konceptu Smyslové aktivizace (vychází z biografie člověka) |
| 10.W4 | Finanční náročnost zajištění provozu sociálních služeb |

Pořadí důležitosti příležitostí

| | |
|----------------|--|
| 1. O9 | Zkvalitnění sociálních služeb |
| 2. O3 | Propagace sociálních služeb |
| 3. O10 | Oslovení sponzorů |
| 4. O6 | Zavedení konceptu Smyslové aktivizace |
| 5-6. O1 | Vzdělávací aktivity |
| 5-6. O7 | Podpora organizací poskytující doplňující služby |
| 7-8. O4 | Využívání finančních zdrojů ze strukturálních fondů EU |
| 7-8. O5 | Zapojení politické reprezentace |
| 9. O2 | Programy podpory počítačové a informační gramotnosti |
| 10. O8 | Školící programy pro zaměstnance |

Pořadí závažnosti hrozeb

| | |
|-----------------|--|
| 1-3. T10 | Nižší míra informovanosti o sociálních službách |
| 1-3. T4 | Nejistota ve financování sociálních služeb |
| 1-3. T2 | Nedostatek finančních prostředků seniorů na základní životní potřeby |
| 4. T5 | Nedostatečné množství sponzorů |
| 5-7. T1 | Sociální izolace seniorů |

- 5-7. T6** Nedosažitelnost využití finančních prostředků z projektů
- 5-7.T8** Demografický vývoj - stárnutí populace
- 8. T3** Nestabilní sociální politika
- 9. T7** Existence neregistrovaných poskytovatelů
- 10. T9** Chybějící osvěta zaměřená na cílovou skupinu, snížení kvality život

| | |
|----------------------------------|---|
| Autorka (vypracovala) | Monika Žambochová, DiS. |
| Název BP | Sociální služby poskytované seniorům v Olomouckém kraji |
| Studijní obor | LOS |
| Rok obhajoby BP | 2018 |
| Počet stran | 57 |
| Počet příloh | 3 |
| Vedoucí BP | Ing. Marta Štěpánková |
| Oponent BP | |
| Anotace | Bakalářská práce je zaměřena na poskytování sociálních služeb seniorům v Olomouckém kraji. Poskytuje zhodnocení nabídky a dostupnosti sociálních služeb ve vybraných organizacích. Na základě dotazníkového šetření a provedené SWOT analýzy ve zvolených pobytových zařízeních jsou učiněny návrhy a doporučení. |
| Klíčová slova | domov seniorů, Hranice, Olomoucký kraj, Rokytnice u Přerova, sociální služby, uživatel |
| Místo uložení | ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově |
| Signatura | |