

Univerzita Pardubice

Fakulta ekonomicko-správní

Poskytování sociálních služeb na místní úrovni

Bc. Nela Modráčková

Diplomová práce

2022

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Nela Modráčková**
Osobní číslo: **E20639**
Studijní program: **N0488A050001 Hospodářská politika a veřejná správa**
Studijní obor: **Ekonomika veřejného sektoru**
Téma práce: **Poskytování sociálních služeb na místní úrovni**
Zadávající katedra: **Ústav ekonomických věd**

Zásady pro vypracování

Cílem práce je charakterizovat situaci v poskytování sociálních služeb ve zvolené obci, analyzovat a zhodnotit služby poskytované vybraným zařízením sociálních služeb, posoudit ekonomickou a kvalitativní stránku fungování tohoto zařízení s ohledem na aktuální podmínky.

Osnova:

- Vymezení sociálních služeb a jejich poskytování.
- Charakteristika aktivit obcí v oblasti poskytování sociálních služeb.
- Charakteristika vybraného poskytovatele sociálních služeb na místní úrovni.
- Analýza a posouzení kvality vybrané sociální služby.
- Zhodnocení a případné návrhy pro zvýšení kvality při poskytování sociálních služeb.

Rozsah pracovní zprávy: **cca 50 stran**
Rozsah grafických prací: **-**
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

BALDOCK, J. Social policy. 4th ed. New York: Oxford University Press, c2012. ISBN 978-0-19-957084-3.
MACH, P. Zákon o sociálních službách: komentář. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2019. ISBN 978-80-7552-246-7.
MALÍKOVÁ, E. Péče o seniory v pobytových zařízeních sociálních služeb. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada Publishing, 2020. ISBN 978-80-271-2030-7.
PRUDKÁ, Š. Sociální služby pro seniory v kontextu sociální politiky. Praha: Wolters Kluwer, 2015. ISBN 978-80-7478-839-0.
ŠÁMALOVÁ, K., TOMESŠ, I. ed. Řízení sociálních procesů v České republice. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2018. ISBN 978-80-246-4180-5.

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Martin Sobotka, Ph.D.**
Ústav ekonomických věd

Datum zadání diplomové práce: **1. září 2021**
Termín odevzdání diplomové práce: **30. dubna 2022**

prof. Ing. Jan Stejskal, Ph.D. v.r.
děkan

L.S.

doc. Ing. Jan Černožorský, Ph.D. v.r.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 1. září 2021

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji:

Práci s názvem Poskytování sociálních služeb na místní úrovni jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mě požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 29. 4. 2022

Bc. Nela Modráčková v. r.

PODĚKOVÁNÍ

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu mé diplomové práce Ing. Martinu Sobotkovi, Ph.D. za odborný dohled nad zpracováním práce a cenné rady. Dále bych ráda poděkovala vedení Domova seniorů Drachtinka za ochotu a umožnění provedení výzkumu. Další dík patří všem osobám, které mi poskytli součinnost při získávání dat pro empirickou část této práce. A v neposlední řadě si poděkování zaslouží také má rodina, která mi byla při studiu i zpracování práce oporou.

ANOTACE

Diplomová práce se zabývá poskytováním sociálních služeb se zaměřením na místní úroveň. Po úvodu následuje definování hlavních pojmů týkajících se problematiky sociálních služeb, jejich poskytování a financování. Poté je charakterizována situace poskytování sociálních služeb ve vybraném kraji a vybrané obci a následně je představen konkrétní poskytovatel sociálních služeb, který byl předmětem empirického výzkumu. Empirická část zahrnuje provedené dotazníkové šetření mezi klienty a vedoucími zaměstnanci Domova seniorů Drachtinka. Následuje zhodnocení současné úrovně fungování tohoto domova a následně je komparováno s dalšími vybranými poskytovateli sociální služby domov pro seniory.

KLÍČOVÁ SLOVA

sociální služby, domov pro seniory, senior, financování sociálních služeb

TITLE

Provision of social services at the local level

ANNOTATION

The diploma thesis deals with the provision of social services with the main focus on the local level. The introduction is followed by the definition of the main terms related to the issue of social services, their provision and financing. Then the situation of providing social services in the selected region and the selected municipality is characterized and then a specific provider of social services is introduced, which was the subject of empirical research. The empirical part includes a questionnaire survey conducted among clients and executives of the Retirement home Drachtinka. This is followed by an evaluation of the current level of functioning of this home and then this facility is compared with other providers of social services home for the elderly.

KEYWORDS

social services, retirement home, senior, financing of social services

OBSAH

ÚVOD.....	11
1 Sociální služby a jejich členění	13
1.1 Sociální poradenství	16
1.2 Služby sociální péče	16
1.3 Služby sociální prevence.....	17
1.4 Sociální služby v systému sociálního zabezpečení	17
2 Poskytování sociálních služeb	20
2.1 Registrace sociálních služeb (rozhodnutí o registraci, registr)	20
2.2 Zřizovatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb.....	22
2.2.1 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb	25
2.3 Kvalita v sociálních službách (standardy kvality)	27
3 Sociální péče o seniory	30
3.1 Domovy pro seniory	31
3.2 Centra denních služeb	32
3.3 Pečovatelská služba.....	33
4 Financování sociálních služeb	35
5 Sociální služby poskytované kraji a obcemi	42
5.1 Sociální služby v Pardubickém kraji.....	42
5.1.1 Základní informace o Pardubickém kraji a síti sociálních služeb	42
5.1.2 Péče o seniory v Pardubickém kraji.....	43
5.2 Sociální služby ve vybrané obci.....	44
5.2.1 Základní charakteristika města Hlinska	44
5.2.2 Sociální služby ve městě Hlinsku	45
6 Představení vybraného poskytovatele sociálních služeb	48
6.1 Charakteristika činnosti.....	48
6.1.1 DS Drachtinka.....	48
6.1.2 CDS Motýl.....	50
6.2 Klienti.....	51

6.2.1	DS Drachtinka.....	51
6.2.2	CDS Motýl.....	53
6.3	Zaměstnanci	54
6.4	Ekonomická analýza DS Drachtinka	55
6.4.1	Hospodářský výsledek	55
6.4.2	Složení nákladů.....	57
6.4.3	Složení výnosů.....	58
6.4.4	Složení aktiv	58
6.4.5	Složení pasiv	59
7	Analýza kvalitativní stránky fungování DS Drachtinka.....	61
7.1	Vymezení cílů	61
7.2	Metoda sběru dat.....	61
7.3	Charakteristika průběhu výzkumného šetření a výzkumného souboru.....	61
7.4	Výsledky empirického šetření a jejich interpretace	62
7.4.1	Dotazníkové šetření mezi klienty	62
7.4.2	Dotazníkové šetření mezi vedoucími zaměstnanci.....	68
7.5	Diskuse.....	70
8	Komparace DS Drachtinka a vybraných domovů pro seniory	72
	ZÁVĚR	78
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	81
	PŘÍLOHY	89

SEZNAM ILUSTRACÍ

Obrázek 1 Sociální služby v ČR v roce 2021 dle druhu.....	14
Obrázek 2 Sociální služby v ČR v roce 2021 dle formy poskytování.....	15
Obrázek 3 Schéma tří pilíře sociálního zabezpečení.....	18
Obrázek 4 Schéma financování sociálních služeb.....	36
Obrázek 5 Průměrný podíl na financování sociálních služeb v ČR v letech 2013 – 2019.....	37
Obrázek 6 Hospodářský výsledek DS Drachtinka v letech 2016 – 2020.....	56
Obrázek 7 Spokojenost s přístupem personálu.....	63
Obrázek 8 Vnímání přístupu personálu.....	64
Obrázek 9 Oblíbenost volnočasových aktivit.....	65
Obrázek 10 Spokojenost klientů se stravou.....	67
Obrázek 11 Spokojenost vedoucích zaměstnanců s přístupem personálu ke klientům.....	68

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Standardy kvality sociálních služeb	28
Tabulka 2 Vývoj populace ČR v letech 2010 – 2020.....	30
Tabulka 3 Příspěvek na péči.....	41
Tabulka 4 Registrované sociální služby pro seniory v Pardubickém kraji	44
Tabulka 5 Vývoj obyvatel ORP Hlinsko v letech 2010 – 2020	45
Tabulka 6 Registrované sociální služby ve městě Hlinsku	46
Tabulka 7 Registrované sociální služby v obcích ORP Hlinsko.....	47
Tabulka 8 Klienti DS Drachtinka v letech 2016 – 2020	51
Tabulka 9 Žádosti k pobytu v DS Drachtinka v letech 2016 – 2020	52
Tabulka 10 Počet osob pobírajících příspěvek na péči v DS Drachtinka v letech 2016 – 2020	53
Tabulka 11 Klienti CDS Motýl v letech 2016 – 2020.....	54
Tabulka 12 Počet zaměstnanců DS Drachtinka v letech 2016 – 2020	54
Tabulka 13 Náklady a výnosy z hospodářské činnosti DS Drachtinka v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč)	56
Tabulka 14 Složení nákladů DS Drachtinka v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč).....	57
Tabulka 15 Složení výnosů DS Drachtinka v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč).....	58
Tabulka 16 Složení aktiv DS Drachtinka v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč)	59
Tabulka 17 Složení pasiv DS Drachtinka v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč).....	60
Tabulka 18 Počet pracovních úvazků na jedno lůžko v letech 2016 – 2020.....	73
Tabulka 19 Náklady v přepočtu na jedno lůžko v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč)	74
Tabulka 20 Příspěvek zřizovatele v přepočtu na jedno lůžko v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč)	75
Tabulka 21 Výnosy z prodeje služeb v přepočtu na jednoho klienta v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč)	76

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

%	znak procent
§	paragraf
aj.	a jiné
apod.	a podobně
CDS	centrum denních služeb
č.	číslo
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
DPS	domov pro seniory
DS	domov seniorů
h.	hodin
kol.	kolektiv
MAS	Místní akční skupina
MF	Ministerstvo financí
mil.	milion
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
např.	například
o.p.s.	obecně prospěšná společnost
ORP	obec s rozšířenou působností
OÚ	obecní úřad
s.	strana
Sb.	Sbírka zákonů
tis.	tisíc
tj.	to je, to jest
tzn.	to znamená
z.s.	zapsaný spolek
z.ú.	zapsaný ústav

ÚVOD

Sociální služby mají v dnešní společnosti svou nezastupitelnou roli. Každý člověk se může během svého života dostat do situace, kdy nebude schopen postarat se o sebe vlastními silami a bude tak v této nepříznivé životní situaci potřebovat pomoc jiné osoby. Ne vždy je však možné zajistit pomoc od osoby blízké. A proto je tu stát a místní samospráva, jenž v těchto případech zajišťují nezbytnou pomoc a podporu prostřednictvím realizované sociální politiky. Nejblíže občanům je zejména veřejná správa, respektive samospráva na místní úrovni. Z tohoto důvodu je důležité, aby především právě obce, případně také kraje, věnovaly této problematice dostatečnou pozornost. Sociální pomoc, jakožto jeden z pilířů sociálního zabezpečení, je uskutečňována pomocí dávek sociální péče a sociálních služeb. Právě sociální služby jsou v posledních letech často diskutovaným tématem, především z důvodu kontinuálního stárnutí populace. Tento fakt s sebou nese rostoucí potřebu zajištění pomoci pro tuto cílovou skupinu, kdy zejména pobytové sociální služby pro seniory se potýkají s problémem převyšující poptávky nad nabídkou, respektive kapacitou těchto zařízení. A právě nedostatečnost kapacit vede k zamyšlení nad problematikou zajišťování kvality poskytovaných sociálních služeb.

Cílem této práce je charakterizovat situaci v poskytování sociálních služeb ve zvolené obci, analyzovat a zhodnotit služby poskytované vybraným zařízením sociálních služeb, posoudit ekonomickou a kvalitativní stránku fungování tohoto zařízení s ohledem na aktuální podmínky. Na základě provedeného dotazníkového šetření je věnována pozornost jednomu z ukazatelů hodnocení kvality sociálních služeb – hodnocení spokojenosti klientů.

Diplomová práce se skládá z rešeršní části a na ni navazujícího empirického výzkumu. První čtyři kapitoly jsou věnovány nastínění základních pojmů týkajících se zkoumané problematiky. V kapitole první jsou charakterizovány sociální služby, jejich členění dle druhů a forem poskytování a následuje zasazení do kontextu sociálního zabezpečení. Kapitola druhá se blíže soustředí na samotné poskytování sociálních služeb. S poskytováním sociálních služeb se pojí nutnost registrace, jež je nastíněna v první podkapitole. Poté je v druhé podkapitole rozebrána problematika úlohy zřizovatelů, poskytovatelů a v neposlední řadě uživatelů sociálních služeb. Navazuje podkapitola zabývající se kvalitou a standardy kvality v sociálních službách. Třetí kapitola je věnována problematice sociální péče o seniory. Ve třech podkapitolách jsou zde přiblíženy tři druhy sociálních služeb, které se zaměřují na péči o seniory – domovy pro seniory, centra denních služeb a pečovatelská služba. Následující čtvrtá kapitola se zabývá

financováním sociálních služeb, které v České republice funguje na vícezdrojovém principu. Pátá kapitola je zaměřena na poskytování sociálních služeb na místní úrovni, se zaměřením na sociální služby ve vybraném kraji a vybrané obci. Kapitola šestá je věnována představení vybraného poskytovatele sociálních služeb, konkrétně tedy příspěvkové organizace Domov seniorů Drachtinka, jejímž zřizovatelem je Město Hlinsko. V první podkapitole jsou charakterizovány poskytované služby. Následující dvě podkapitoly jsou zaměřeny na klienty a zaměstnance domova. Poslední podkapitola se zabývá analýzou ekonomického fungování organizace. Předposlední kapitola zahrnuje provedené dotazníkové šetření mezi klienty a vedoucími zaměstnanci Domova seniorů Drachtinka, jeho vyhodnocení a diskusní část. V rámci poslední kapitoly je komparován DS Drachtinka s jinými vybranými poskytovateli sociální služby domov pro seniory.

1 Sociální služby a jejich členění

Nejčastěji zmiňovaným slovním spojením v rámci této práce je označení „sociální služby“. Pojem „sociální“ pochází z latiny a toto slovo se běžně používá v různých významech. Nejčastěji je užíváno ve smyslu „společenský“ či „týkající se společnosti“, ale v současné době také jako „týkající se snahy o zlepšování společenských poměrů“ nebo „týkající se životních podmínek jednotlivce ve vztahu k celé společnosti a státu“. Službu lze pak v tomto kontextu chápat jako systematickou činnost, jejímž cílem je pomoc osobám, které nejsou schopny si pomoci sami (Cilečková, Krausová, 2017). Prudká (2015) uvádí, že služby se vyznačují společnými znaky, a to: služba je nehmotná, spotřebovává se ihned, přináší užitek již svým průběhem, nelze oddělit spotřebu od produkce.

Poskytování sociálních služeb představuje oblast, jež se v průběhu života dotkne téměř všech osob. Ať už z pozice samotného uživatele, osoby uživateli blízké či poskytovatele těchto služeb. Sociální služby vymezuje především zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „zákon o sociálních službách“), který definuje poskytování sociálních služeb lidem v nepříznivé sociální situaci. Nepříznivou sociální situací lze dle § 3 zákona o sociálních službách rozumět takovou situaci, kdy jsou u dané osoby sníženy nebo ztraceny schopnosti či kompetence, a to například z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro nastalou krizovou sociální situaci, sociálně znevýhodňující prostředí apod. Samotný vznik a existence nepříznivé sociální situace je v podstatě úplným základem pro možnost poskytnutí pomoci a podpory podle zákona o sociálních službách (Janečková, Mach, 2019). Hlavním účelem poskytování sociálních služeb v nepříznivých životních situacích je zejména řešení této situace tak, aby bylo podpořeno sociální začlenění, preventivně omezena hrozba sociálního vyloučení či zamezeno prohlubování tohoto vyloučení (Čiberová, Janečková, Mach 2016). Sociální služby cílí na seniory, handicapované osoby, rodiny s dětmi, nezaměstnané, osoby bez domova, oběti trestných činů aj. a podporují řešení jejich nepříznivé zdravotní i sociálně ekonomické situace (Prudká, 2015).

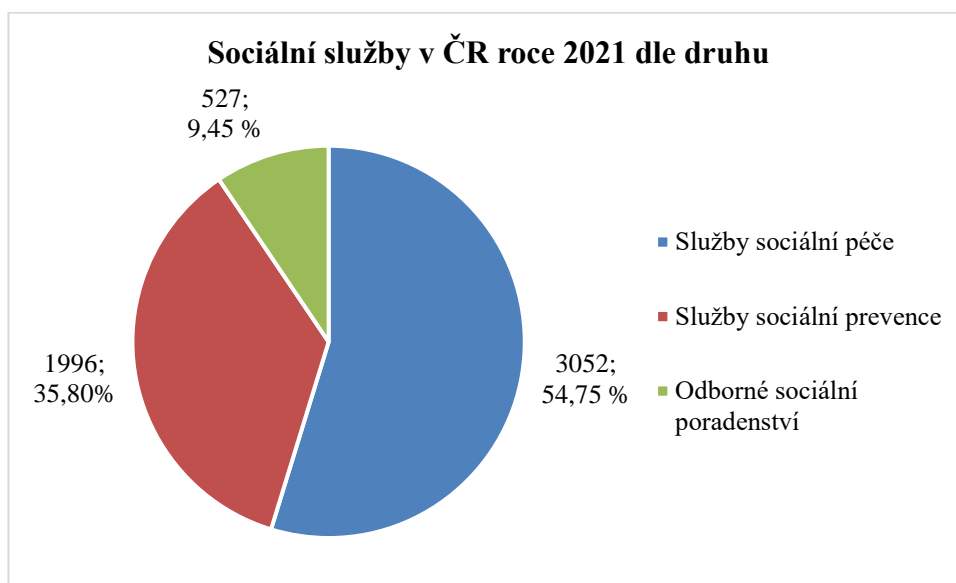
Dalším nezbytným právním předpisem v oblasti sociálních služeb je vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (dále jen „prováděcí vyhláška k zákonu o sociálních službách“), jež vymezuje například jakým způsobem se posuzuje schopnost zvládat základní existenční potřeby, jaké základní činnosti jsou

poskytovány v rámci různých druhů sociálních služeb, maximální výše úhrady za některé sociální služby či hodnocení plnění standardů kvality v sociálních službách.

Sociální služby lze dělit do kategorií z několika různých hledisek. Právní úprava v současné době rozlišuje 33 druhů sociálních služeb. Ty jsou rozřazeny dle § 32 zákona o sociálních službách do několika skupin dle jejich účelu, a to tedy na:

- služby sociální péče;
- služby sociální prevence;
- sociální poradenství.

K 31. 12. 2021 bylo v České republice zaregistrováno celkem 5 575 sociálních služeb. Největší zastoupení (54,75 %) představují služby sociální péče. Rozložení poskytovaných sociálních služeb dle jejich druhu v České republice v roce 2021 je znázorněno v následujícím grafu na obrázku č. 1.



Obrázek 1 Sociální služby v ČR v roce 2021 dle druhu

Zdroj: vlastní zpracování dle (MPSV, 2021a)

Dále lze sociální služby rozlišovat také dle formy poskytování, a to na služby:

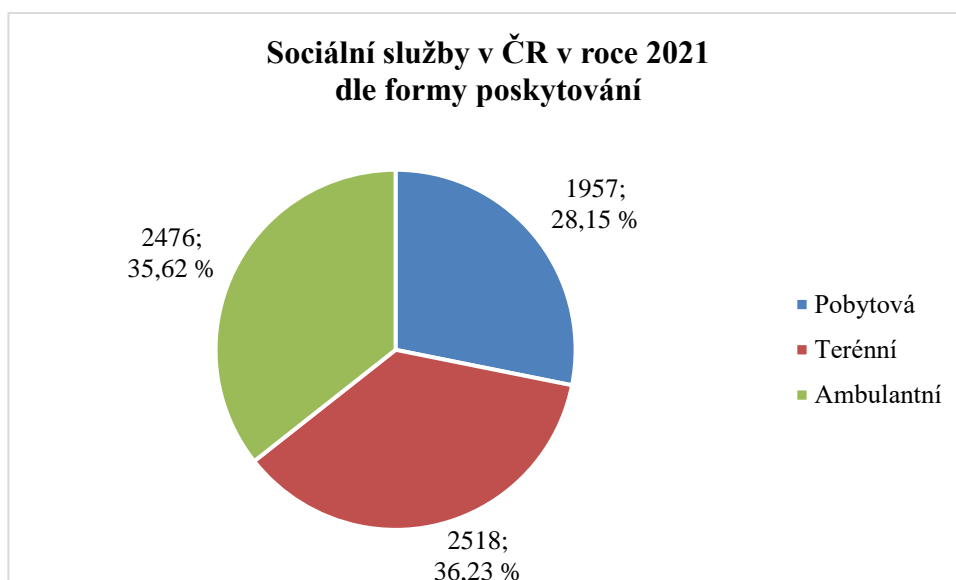
- terénní;
- ambulantní;
- pobytové.

Služby terénní se vyznačují tím, že klient nepřichází za službou, ale služba za klientem, jehož situace vyžaduje pomoc jiné osoby, do jeho přirozeného prostředí, tedy domů či do míst, kde se osoba běžně zdržuje. Výhodou této formy představuje možnost zachování dosavadních sociálních vazeb uživatele setrváním v domácím prostředí, za nevýhodu se pak může považovat horší místní i časová dostupnost v rámci některých oblastí. Typickým příkladem je tedy pečovatelská služba či osobní asistence, kdy pečovatel či asistent dochází k uživateli.

Ambulantní služby se poskytují v místě, kam uživatel dochází či je dopravován, musí tedy vyvinout určité úsilí, aby se do místa poskytnutí služby dostal a součástí této služby zpravidla není ubytování. Jedná se například o denní stacionáře či nízkoprahová denní centra.

Pobytové služby jsou spojeny s ubytováním uživatele v zařízení, kde jsou sociální služby poskytovány. Výhodou této formy je umožnění poskytování důslednější a širší péče a odlehčení rodině uživatele. Nevýhodou představují především vysoké náklady. Pobytovou službou jsou například domovy pro seniory, azylové domy či chráněné bydlení (Janečková, Mach, 2019).

K 31. 12. 2021 bylo v České republice téměř obdobné zastoupení sociálních služeb poskytovaných terénní formou (36,23 %) a sociálních služeb poskytovaných ambulantně (35,62 %). Rozložení poskytovaných sociálních služeb dle formy poskytování v České republice v roce 2021 je znázorněno v následujícím grafu na obrázku č. 2.



Obrázek 2 Sociální služby v ČR v roce 2021 dle formy poskytování

Zdroj: vlastní zpracování dle (MPSV, 2021a)

Součet poskytovaných služeb dle formy je vyšší než v případě součtu poskytovaných služeb dle druhu, neboť některé druhy služeb jsou jedním poskytovatelem poskytovány ve více formách, například tedy ambulantně i terénně.

1.1 Sociální poradenství

Sociální poradenství, jakožto neodmyslitelnou složku sociálních služeb, lze dle zákona o sociálních službách rozčlenit na základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství.

Základní sociální poradenství je součástí procesu poskytování všech druhů sociálních služeb, každé zařízení sociálních služeb má povinnost toto poradenství zajistit a zprostředkovat tak uživatelům i jiným osobám informace, které mohou napomoci k vyřešení jejich nastalé nepříznivé sociální situace či v předcházení těmto nepříznivým situacím. V § 2 zákona o sociálních službách je zakotveno právo každé osoby na poskytnutí základního sociálního poradenství ohledně řešení nepříznivých sociálních situací či jejímu předcházení bezplatně. Blíže specifikace rozsahu poskytování základního poradenství je uvedeno v ustanovení § 3 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách.

Odborné sociální poradenství se poskytuje na základě § 37 zákona o sociálních službách určitým skupinám osob a pomáhá řešit různé okruhy specifických potřeb, a to v poradnách: manželských, rodinných, pro seniory, pro osoby se zdravotním postižením, pro osoby postižené trestnými činy či domácím násilím a v hospicích.

1.2 Služby sociální péče

Každá osoba se během svého života může dostat do situace, kdy nebude schopna se o sebe postarat zcela sama bez pomoci druhých. Pro tyto případy jsou zde právě služby sociální péče. Ty mají za cíl pomáhat těmto lidem zajišťovat fyzickou i psychickou soběstačnost, podpořit jejich zapojení do běžného společenského života a v případech, kdy to zcela nelze, jim umožnit život v důstojném prostředí a především také zajistit důstojné zacházení.

Mezi služby sociální péče se dle § 39 - § 52 zákona o sociálních službách zařazuje těchto 14 druhů služeb: osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením,

domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení a sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče.

1.3 Služby sociální prevence

Pro osoby, které jsou ohroženy případným sociálním vyloučením, a to ať už pro jejich životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, nastalou krizovou situací, prostředím, které je sociálně znevýhodňující či pro ohrožení oprávněných zájmů a práv trestnou činností působenou jinou osobou, jsou tu služby sociální prevence. Hlavním účelem služeb sociální prevence je především pomoci osobám překonat nejrůznější nepříznivé sociální situace, ale také je zde snaha chránit společnost proti vzniku a následnému šíření negativních jevů, které jsou zcela nežádoucí jednak pro jednotlivce, ale taktéž i pro celou společnost.

Služby sociální prevence zahrnují dle § 53 – § 70 zákona o sociálních službách následujících 18 druhů služeb: raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy, sociální rehabilitace. Tyto služby jsou tedy poskytovány například osobám bez přístřeší na hlavou, osobám, které jsou závislé na návykových látkách či by mohli být touto závislostí ohroženi, obětmi domácího násilí apod. (Janečková, Mach, 2019).

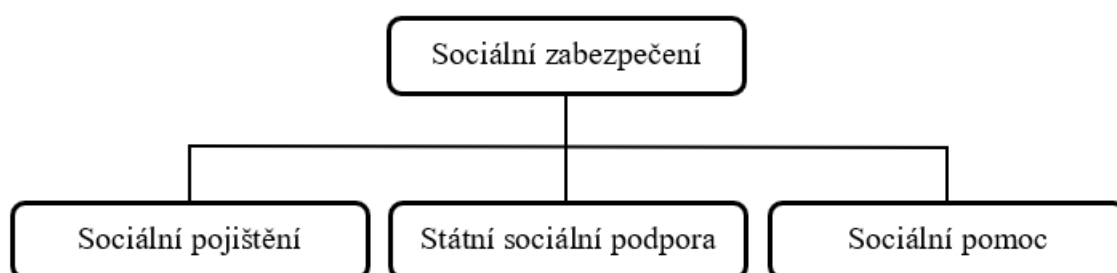
1.4 Sociální služby v systému sociálního zabezpečení

Sociální služby jsou nedílnou součástí širšího pojmu sociální politika (Duková, 2013). Sociální politika je dle Prudké (2015) politika orientovaná na člověka, s cílem přispět k všestrannému rozvoji a zlepšování kvality života jedince s důrazem na působení na kultivaci lidského potenciálu, aby bylo dosahováno prosperity společnosti jako celku. Úkolem sociální politiky je nastavení systému sociálního zabezpečení, v rámci kterého jsou poskytovány také sociální služby.

Pro pojem sociální zabezpečení neexistuje zcela jednotná ucelená definice, je tedy možné se setkat s lišícími se definicemi dle různých autorů. Matoušek (2016, s. 218) ve Slovníku sociální práce definuje sociální zabezpečení jako „*soubor institucí a institutů, který poskytuje*

ochranu a pomoc lidem v případech ohrožení zdraví, nemoci, zdravotního poškození a invalidity, pracovního úrazu a nemoci z povolání, nezaměstnanosti, stáří, těhotenství, mateřství, rodičovství a úmrtí živitele“. Krebs (2015) označuje sociální zabezpečení, jakožto součást sociální politiky, jako soubor institucí, zařízení a opatření, prostřednictvím kterých se zabezpečuje předcházení, zmírňování a odstraňování následků sociálních událostí osob. Koldinská a Tröster (2018) uvádí, že sociální zabezpečení má být určitou garancí základních lidských práv sociálního charakteru a napomáhat například k zabezpečení práva na práci, rodinu, vzdělání, uspokojivých pracovních podmínek pro všechny, určité životní úrovně apod.

Arnoldová (2012) zdůrazňuje především fakt, že sociální zabezpečení v České republice se opírá o tři základní pilíře, což znázorňuje obrázek č. 3 Tyto pilíře se liší dle typu řešených sociálních situací. První pilíř je systém sociálního pojištění, který je zaměřený na takové sociální situace, na které se lze připravit dopředu, a to odkládáním části finančních prostředků právě pro řešení budoucí možné sociální situace. Druhý pilíř je systém státní sociální podpory, který řeší ty sociální situace, které stát uznává za potřebné. Třetí pilíř je systém sociální pomoci, jenž je zaměřen na situace, kdy se osoba dostane do nepříznivé sociální situace či hmotné nouze.



Obrázek 3 Schéma tří pilířů sociálního zabezpečení

Zdroj: vlastní zpracování dle (Arnoldová, 2012, s. 9)

První pilíř, tedy **sociální pojištění**, se vyznačuje tím, že si osoby během svého života odkládají část finančních prostředků formou pojištění na krytí důsledků budoucí sociální situace. V rámci systému sociálního pojištění existují systémy:

- důchodového pojištění a penzijního připojištění;
- nemocenského pojištění;
- zdravotního pojištění;
- státní politiky zaměstnanosti;
- úrazového pojištění.

Financování jednotlivých subsystémů funguje prostřednictvím pojistného, které se člení na sociální pojištění, zdravotní pojištění a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti (Hloušek, Hloušková, 2013; Průša, 2007).

Státní sociální podpora, jakožto druhý pilíř, slouží pro řešení sociálních situací, jenž jsou na základě společenského konsensu uznávány jako zřetele hodné. Tento systém se řídí dle zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře a na jeho základě jsou poskytovány dávky:

- přídavek na dítě;
- rodičovský příspěvek;
- příspěvek na bydlení;
- porodné;
- pohřebné.

Státní sociální podpora je financována na základě principu celospolečenské solidarity, především prostřednictvím daní, které jsou odváděny do státního rozpočtu (Buryová, 2019).

Systém sociální pomoci je adresován osobám, které se ocitly v náročné životní situaci a nejsou schopny překonat ji vlastními silami. Sociální pomoc může být zprostředkována buď poskytováním peněžitých dávek nebo prostřednictvím poskytování sociálních služeb. Mezi nástroje sociální pomoci se řadí:

- sociální poradenství;
- sociální prevence;
- služby sociální péče;
- sociálně-právní ochrana;
- dávky sociální pomoci
 - příspěvek na živobytí;
 - doplatek na bydlení;
 - mimořádná okamžitá pomoc;
 - příspěvek na péči;
 - příspěvek na mobilitu;
 - příspěvek na zvláštní pomůcku (Buryová, 2019).

Sociální pomoc je financována jednak ze zdrojů státního rozpočtu, tak i z rozpočtu obcí, krajů, různých dobrovolných organizací či nadací (Arnoldová, 2012).

2 Poskytování sociálních služeb

Poskytování sociálních služeb je zabezpečováno především dle zákona o sociálních službách a prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách. Ministerstvo práce a sociálních věcí (2020), jakožto nejvyšší státní orgán pro oblast sociálních věcí, dále uvádí, že se zároveň mají všichni poskytovatelé sociálních služeb řídit základními hlavními cíli, kterými jsou:

- zachovávání lidské důstojnosti všech klientů;
- individuální určování a naplňování potřeb klientů;
- aktivní rozvíjení schopností klientů;
- snaha o zlepšení či přinejmenším zachování soběstačnosti klientů v co nejvyšší míře;
- poskytování sociálních služeb v zájmu klientů a v patřičné kvalitě.

2.1 Registrace sociálních služeb (rozhodnutí o registraci, registr)

Sociální služby je dle § 78 zákona o sociálních službách možné poskytovat pouze registrovanými subjekty, tedy po získání oprávnění, které poskytovateli vznikne rozhodnutím o registraci.

O registraci poskytovatele sociálních služeb mohou rozhodovat dva orgány. Prvním z nich je krajský úřad, případně Magistrát hlavního města Prahy, který rozhoduje o fyzických osobách nebo právnických osobách, které nezřizuje Ministerstvo práce a sociálních věcí. Druhým orgánem s oprávněním rozhodovat o registraci je Ministerstvo práce a sociálních věcí, jež rozhoduje o těch organizacích, kterých je samo zřizovatelem (Janečková, Mach, 2019).

Pro získání registrace je nutné, aby žadající osoba splnila všechny podmínky, které jsou uvedené v § 79 zákona o sociálních službách. Tyto podmínky je poskytovatel povinen nejen splnit pro registraci, ale také je povinen je dodržovat po celou dobu poskytování sociálních služeb, což má oprávnění průběžně kontrolovat registrující orgán. Podmínky pro registraci zní následovně:

- povinnost písemně podat žádost o registraci obsahující všechny zákonem stanovené údaje stanovené v odstavci 5 § 79 zákona o sociálních službách;
- všechny fyzické osoby, jež budou poskytovat sociální služby, musí mít odbornou způsobilost;

- všechny fyzické osoby, jež budou přímo poskytovat sociální služby, musí být bezúhonné a stejně tak právnická osoba, jež bude poskytovat sociální služby;
- v případě poskytování sociálních služeb v zařízeních sociálních služeb musí být zajištěny hygienické podmínky;
- žadatel musí mít vlastnické nebo jiné právo k budově či prostorám, kde mají být sociální služby poskytovány;
- musí být zabezpečeny personální, materiální i technické podmínky pro poskytování daného druhu sociálních služeb;
- proti fyzické či právnické osobě, jež je žadatelem, nesmí být zahájeno insolvenční řízení, zamítnut insolvenční návrh kvůli nedostatku majetku a nesmí být prohlášen konkurs.

Hlavním účelem výše uvedených podmínek je, aby byly v závislosti na druhu sociální služby, nepříznivé sociální situaci a okruhu osob, jimž jsou sociální služby poskytovány, zaručeny základní parametry poskytovaných sociálních služeb. Splnění registračních podmínek je naprostým základem pro možnost kvalitního poskytování sociálních služeb (Janečková, Mach, 2019). Registrace je tedy nejen primární podmínkou pro samotné poskytování sociálních služeb, ale také představuje nezbytný krok pro získání možnosti přístupu k veřejným finančním prostředkům (Čámský, Senbdner, Krutilová, 2011).

Zákon také stanovuje povinnost zaznamenávat údaje o registrovaných poskytovatelích v registru poskytovatelů sociálních služeb. Registr sociálních služeb je veden jak ve formě listinné, tak i elektronické. Listinnou formu spravují jednotlivé krajské úřady, elektronickou podobu registru spravuje Ministerstvo práce a sociálních věcí. Obsahem registru jsou identifikační údaje o poskytovatelích sociálních služeb a informace o službách, které jsou poskytovány (Králová, Rážová, 2012).

Díky existenci registru poskytovatelů sociálních služeb mají jednak státní orgány, ale také široká veřejnost, přehled o všech registrovaných poskytovatelích sociálních služeb, nabízených službách a také o územním rozložení sítě sociálních služeb po celé republice.

Registraci dle § 83 zákona o sociálních službách nepodléhají osoby blízké nebo asistenti sociální péče nevykonávající tuto činnost jako podnikatelé, kteří poskytují osobě pomoc, dále fyzické či právnické osoby, jež sídlí v jiném státě Evropské unie a na území České republiky

poskytují sociální služby dočasně a ojediněle a dle § 84 téhož zákona také zdravotnická zařízení lůžkové péče, která poskytují v rámci své činnosti i sociální služby.

2.2 Zřizovatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb

V rámci poskytování sociálních služeb lze rozlišovat tři subjekty, kterými jsou zřizovatelé, poskytovatelé a uživatelé. Zřizovatel sociálních služeb nese odpovědnost za zajištění sociálních služeb na určitém území. Poskytovatel sociálních služeb je subjekt, který poskytuje sociální služby na základě zákona o sociálních službách. Uživatel sociálních služeb je osoba, jež se ocitla v nepříznivé sociální situaci, využívající sociální služby (Čámský, Senbdner, Krutilová, 2011).

Zřizovatelem sociálních služeb se může stát obec, kraj, Ministerstvo práce a sociálních věcí nebo nestátní nezisková organizace. Zřizovatelé mají za cíl zajistit potřebné sociální služby pro příslušné území a nesou odpovědnost za ty poskytovatele sociálních služeb, jichž jsou zřizovateli. Jejich hlavním úkolem je zajištění místně i finančně dostupných sociálních služeb pro své občany, a to v co nejvyšší kvalitě.

Ministerstvo práce a sociálních věcí má na starost zejména tvorbu systémových opatření a právních předpisů v oblasti sociálních služeb, dále podporu zajištění a rozvoje kvality sociálních služeb, pomoc při plánování sítě sociálních služeb v České republice, a především také podporování poskytovatelů sociálních služeb například prostřednictvím dotací na provoz a rozvoj sociálních služeb. Může být také samo zřizovatelem zařízení sociálních služeb jako státní příspěvkové organizace.

Kraje mohou být zřizovateli sociálních služeb v rámci své samostatné působnosti, a to tedy buď formou zřízení vlastních organizačních složek, a nebo zřízením příspěvkových organizací s právní subjektivitou. Těmto poskytovatelům poté kraje poskytují dotace.

Obce by dle Šámalové a Tomeše (2018) měli garantovat svým občanům základní minimální standard sociálních služeb a vytvářet vhodné podmínky k poskytování sociálních služeb na svém území. Obec smí v rámci samostatné působnosti zřízet sociální služby stejně jako kraj dvěma způsoby, buď jako své organizační složky, a nebo jako příspěvkové organizace. Obě tyto formy sociálních služeb obec financuje z vlastních zdrojů a zároveň kontroluje jejich hospodaření (Matoušek, 2011).

Poskytovatelé sociálních služeb jsou definováni v § 6 zákona o sociálních službách jako ti, kteří splní všechny podmínky uvedené v témže zákonu. Mohou jimi být územní samosprávné celky, tedy obce a kraje, a právnické osoby, které jsou jimi zřizovány, další nestátní právnické osoby, fyzické osoby a Ministerstvo práce a sociálních věcí a jím zřizované organizační složky či příspěvkové organizace.

Jsou to konkrétní subjekty, které nabízejí konkrétní sociální služby svým uživatelům. Poskytovatelé sociálních služeb realizují sociální služby v různých zařízeních sociálních služeb, kterými jsou dle § 34 zákona o sociálních službách: centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny, sociálně terapeutické dílny, centra sociálně rehabilitačních služeb, pracoviště rané péče, intervenční centra, zařízení následné péče.

Ministerstvo práce a sociálních věcí podle § 96 zákona o sociálních službách zejména:

- vytváří strategii rozvoje sociálních služeb na národní úrovni a dohlíží na její plnění;
- zkoumá dostupnost sociálních služeb v rámci celé republiky;
- řídí a dohlíží na výkon státní správy v této oblasti.

V současné době má Ministerstvo práce a sociálních věcí zřízeno pět specializovaných ústavů sociální péče (MPSV, 2020).

Dalším důležitým subjektem v oblasti poskytování sociálních služeb je kraj. Působnost krajů v rámci poskytování sociálních služeb je definována v § 95 zákona o sociálních službách následovně, každý kraj má za úkol:

- zjišťovat, jaké služby je třeba poskytovat na jeho území;
- zabezpečovat přístup k informacím o tom, jaké jsou možnosti a způsoby poskytování sociálních služeb na jeho území;
- spolupracovat s ostatními kraji, obcemi a poskytovateli sociálních služeb v rámci zabezpečení pomoci osobám či při zprostředkování kontaktu dané osoby s poskytovatelem sociální služby;

- vypracovávat, spolu s obcemi v rámci svého území, zástupci poskytovatelů sociálních služeb a zástupci osob, jimž jsou tyto služby poskytovány, střednědobý plán rozvoje sociálních služeb a poskytovat obcím na svém území informace o zjištěních v procesu plánování;
- sledovat a vyhodnocovat, jak jsou plněny plány rozvoje sociálních služeb, spolu s obcemi, zástupci poskytovatelů sociálních služeb a zástupci osob, jimž jsou tyto služby poskytovány;
- informovat Ministerstvo práce a sociálních věcí o tom, jak jsou plněny plány rozvoje sociálních služeb;
- zabezpečovat dostupnost sociálních služeb na základě střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb;
- stanovovat síť sociálních služeb v kraji (Janečková, Mach, 2019).

Obec, jakožto územní samosprávný celek, který by měl být nejbližší občanům, má na základě § 94 zákona o sociálních službách především:

- zjišťovat, jaké služby je třeba poskytovat na jeho území;
- zabezpečovat přístup k informacím o tom, jaké jsou možnosti a způsoby poskytování sociálních služeb na jeho území;
- spolupracovat s ostatními obcemi, kraji a poskytovateli sociálních služeb v rámci zabezpečení pomoci osobám či při zprostředkování kontaktu dané osoby s poskytovatelem sociální služby;
- vypracovávat v rámci svého území se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a zástupci uživatelů sociálních služeb střednědobý plán rozvoje sociálních služeb;
- spolupracovat s krajem na střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb kraje a informovat kraj o tom, jaké potřeby sociálních služeb mají osoby na území obce, jaké jsou možnosti poskytování těchto služeb a o dostupných zdrojích;
- spolupracovat s krajem v rámci stanovování sítě sociálních služeb (Janečková, Mach, 2019).

Nestátní či nevládní neziskové organizace představují významnou součást systému poskytování sociálních služeb. Jsou zakládány dle soukromého práva, na principu dobrovolnosti, zejména pro veřejný prospěch, nikoli za účelem dosažení zisku (Peková, Pilný, Jetmar, 2012). Mezi nestátní neziskové organizace působící v sociálních službách se řadí obecně prospěšné

společnosti, ústavy, nadace, nadační fondy, církevní organizace či spolky (Jošt, 2019). Pro neziskové organizace je dle Broukala (2013) typické vícezdrojové financování, tedy kombinace financování z veřejných rozpočtů a z ostatních zdrojů. Tyto organizace tedy mohou žádat o dotace v rámci dotačního řízení pro nestátní neziskové organizace poskytované z veřejných rozpočtů. Ostatními zdroji je myšleno jednak vlastní financování, tedy příjmy z prodeje služeb, výrobků či příjmy z majetku, dále dary od fyzických i právnických osob a v neposlední řadě také práce dobrovolníků, kterou vykonávají zadarmo.

Poskytovat sociální služby mohou v České republice také fyzické osoby. Jednak fyzické osoby mající právní subjektivitu a způsobilost k právním úkonům, které poskytují tyto služby na základě předchozí registrace poskytovatele sociálních služeb podle zákona o sociálních službách, případně mohou poskytovat sociální služby také fyzické osoby, které pečují o osoby blízké i bez nutnosti předchozí registrace.

Poslední, však neméně důležitou součástí celého systému poskytování sociálních služeb, bez které by sociální služby byly zcela bezúčelné, jsou samotní **uživatelé** těchto služeb, také někdy označováni jako **klienti**. Uživatel je subjekt, který jednorázově či pravidelně využívá sociální služby, a to na základě uzavření smlouvy s poskytovatelem dané sociální služby. Poskytování sociálních služeb tedy funguje na dobrovolném smluvním principu, smlouva o poskytnutí sociální služby je soukromoprávním aktem a je tedy nutné se kromě zákona o sociálních službách řídit také ustanoveními občanského zákoníku. Zájemce o službu uzavírá smlouvu s poskytovatelem sociálních služeb, jehož si sám zvolí a za podmínek, na kterých se obě strany dohodnou (Číberová, Janečková, Mach, 2016). Každá osoba může dle § 90 zákona o sociálních službách žádat poskytovatele sociálních služeb o poskytnutí dané služby či žádat obec, ve které trvale žije, o pomoc se zprostředkováním poskytnutí sociální služby. Uživatelé sociálních služeb mohou být různé skupiny osob, nejčastěji jsou jimi senioři, lidé se zdravotním postižením, rodiny s dětmi, cizinci či lidé žijící na okraji společnosti (MPSV, 2020).

2.2.1 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb

Poskytovatelům sociálních služeb vznikají registrací povinnosti, které jsou dány zákonem o sociálních službách a každý poskytovatel je povinen je dodržovat po celou dobu jeho existence. Vymezení základních povinností poskytovatelů sociálních služeb má za cíl především zabezpečit dostatečné, transparentní a zejména kvalitní poskytování sociálních služeb. Tyto povinnosti tvoří základ pro Standardy kvality sociálních služeb a dodržování

těchto povinností také podléhá inspekci. Mezi povinnosti poskytovatelů sociálních služeb se dle § 88 zákona o sociálních službách řadí následující:

- povinnost zveřejňovat veškeré zákonem stanovené informace srozumitelným způsobem pro všechny, v požadované kvalitě a rozsahu, tedy informace o druhu poskytovaných sociálních služeb, místě a způsobu jejich poskytování, kapacitě a cílové skupině neboli okruhu osob jimž jsou dané sociální služby určeny;
- povinnost poskytnout zájemci o sociální služby srozumitelným způsobem informace o právech a povinnostech obou stran – poskytovatele i zájemce, informace o způsobu poskytování sociální služby, informace o úhradě za poskytování služby – zda je služba poskytována bez úhrady či za úhradu, jaká je výše úhrady;
- povinnost vytvářet takové podmínky, aby bylo uživatelům umožněno naplňovat jejich lidská i občanská práva a zamezeno střetům jejich zájmů se zájmy poskytovatele;
- povinnost, ve srozumitelné formě pro všechny, zpracovat vnitřní pravidla pro průběh poskytování sociální služby a stanovit jasná pravidla pro uplatňování oprávněných zájmů uživatelů tak, aby bylo zajištěno řádné poskytování služeb a respektování práv uživatelů;
- povinnost vypracovat systém vnitřních pravidel pro podávání a vyřizování stížností uživatelů na poskytovanou sociální službu;
- povinnost individuálního plánování poskytování sociální služby na základě cílů, potřeb a schopností jednotlivých uživatelů a povinnost písemně zaznamenávat do individuálních záznamů informace o průběhu poskytování sociální služby a hodnocení tohoto průběhu;
- povinnost vést v elektronické či listinné formě záznamy o žadatelích, s nimiž nebyla uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby pro nedostatečnost kapacity daného zařízení k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá;
- povinnost dodržovat standardy kvality sociálních služeb;
- povinnost uzavřít se žadatelem smlouvu o poskytnutí sociální služby, jakožto prostředek jasného vymezení vztahů mezi uživatelem a poskytovatelem, nebylo-li odmítnuto poskytnutí sociální služby ze zákonných důvodů;
- povinnost přednostně poskytnout sociální služby dítěti, jemuž byla nařízena ústavní výchova, výchovné opatření nebo předběžné opatření, poskytuje-li zařízení službu dle § 48 zákona o sociálních službách;

- povinnost oznámit obecnímu úřadu s rozšířenou působností, že ukončuje poskytování pobytové služby sociální péče osobě, u které hrozí, že se bez další pomoci a podpory ocitne v život ohrožující situaci (Janečková, Mach, 2019).

2.3 Kvalita v sociálních službách (standardy kvality)

Pojem kvalita pochází z latinského slova qualis, což znamená „jaký“ a také je spjat s latinským slovem qualitas, jenž znamená „vlastnost“ (Malík Holasová, 2014). Důraz na kvalitu v sociálních službách neustále roste, jak ze strany uživatelů, tak i ze strany samotných poskytovatelů, neboť kvalita poskytovaných služeb může být jednou ze zásadních konkurenčních výhod a napomáhat k ziskovosti poskytovatele (Vašítková, 2014). Dodržování kvality a snaha o její zlepšování je tak jedním z nejtěžších úkolů poskytovatelů sociálních služeb. Sledování kvality se dotýká v podstatě všech činností souvisejících s poskytováním sociálních služeb a také podléhá inspekci. Aby bylo možné kvalitu vyjádřit, je nutné ji popsat, pro což se využívá určitých ukazatelů kvality (Malík Holasová, 2014).

Malík Holasová (2014) v souvislosti se zkoumáním a hodnocením kvality sociálních služeb uvádí, že je možné rozlišit pět dimenzí kvality služeb, a to na:

- prostředí – vzhled budovy či prostor poskytování služby, vybavení, vystupování pracovníků;
- spolehlivost – schopnost poskytovatele poskytnout slíbené služby v očekávaném rozsahu a kvalitě;
- vstřícnost – schopnost porozumění individuálním potřebám a přáním uživatelů a umění je naplňovat;
- způsobilost – kompetence k vytváření požadovaných služeb;
- empatie – schopnost vcítění do potřeb, pocitů a přání uživatelů.

Nástrojem pro hodnocení kvality poskytovaných služeb jsou především standardy kvality, kterých je definováno celkem 15. Jednotlivé standardy jsou definovány konkrétními kritérii, formulovanými tak, aby bylo možné jasně ověřit, jestli je dané kritérium naplněno, neboť kritéria jsou měřitelná. Poskytovatel, uživatelé, zřizovatelé i kontrolní orgány díky tomu mohou posoudit, zda a nakolik je daný standard ze strany poskytovatele plněn. Tyto standardy kvality jsou obsahem přílohy č. 2 k prováděcí vyhlášce k zákonu o sociálních službách. Definice standardů kvality dle § 99 zákona o sociálních službách zní: „*Standardy kvality*

sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.“ (Česko, 2006a). Jednotlivé standardy kvality jsou uvedeny v tabulce č. 1.

Tabulka 1 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb	
Standard č. 1	Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
Standard č. 2	Ochrana práv osob
Standard č. 3	Jednání se zájemcem o sociální službu
Standard č. 4	Smlouva o poskytování sociální služby
Standard č. 5	Individuální plánování průběhu sociální služby
Standard č. 6	Dokumentace o průběhu poskytování sociální služby
Standard č. 7	Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
Standard č. 8	Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
Standard č. 9	Personální a organizační zajištění sociální služby
Standard č. 10	Profesní rozvoj zaměstnanců
Standard č. 11	Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
Standard č. 12	Informovanost o poskytované sociální službě
Standard č. 13	Prostředí a podmínky
Standard č. 14	Nouzové a havarijní situace
Standard č. 15	Zvyšování kvality sociálních služeb

Zdroj: MPSV, 2022a

Standardy kvality je možné dle Čermákové a Johnové (2002) členit do tří skupin, a to na procedurální, personální a provozní standardy. První skupina je tvořena standardy č. 1 – 8, které v podstatě vymezují, jak má fungovat poskytování služby. Zaměřuje se především na vztahy mezi poskytovatelem a uživateli, ochranu práv uživatelů a vytváření ochranných mechanismů.

Druhou skupinou jsou personální standardy č. 9 a 10, které řeší personální zajištění služeb. Kvalita služby přímo závisí na pracovnících a jejich schopnostech, dovednostech, vzdělání i na podmínkách, které mají pro práci, proto je nezbytné i této problematice věnovat dostatečnou pozornost. Poslední skupinou jsou standardy provozní, č. 11 – 15, jež se soustředí zejména na materiální stránku poskytování služeb. Stanovují podmínky poskytování sociálních služeb, zahrnují například otázku zajištění prostor pro poskytování služby, dostupnosti, ekonomického zajištění služeb a v neposlední řadě také rozvoje jejich kvality.

3 Sociální péče o seniory

Stáří a stárnutí jsou v současnosti stále častěji zmiňovanými pojmy, především v souvislosti s fenoménem stárnutí populace a s tím spojenými otázkami řešenými ve společnosti, ať už ekonomického nebo sociálního směru. Stárnutí populace se projevuje růstem podílu i počtu osob, kterým je 65 let a více. Tento fakt představuje nevyhnutelný důsledek toho, že se méně lidí rodí a stále více lidí se dožívá vyššího věku (MPSV, 2019). Proces stárnutí obyvatelstva se odehrává na celosvětové úrovni, nejrychleji je tomu tak v Evropě, kde se dle prognóz zvýší podíl osob nad 65 let v roce 2050 zhruba na 35 %, což je více než třetina obyvatelstva (Smékalová, Špaténková, 2015).

Vývoj počtu obyvatel má dle Průši (2007) v každé společnosti velmi významný dopad na sociální systém. Často diskutovaným v souvislosti s touto problematikou je systém důchodového pojištění a s ním související vyplácení důchodů. Ovšem oblast sociálních služeb pro seniory a jejich dostatečné zajištění je dle Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV, 2022b) diskutována pouze okrajově a není kladen přílišný důraz na kvantifikování dopadů stárnutí populace na potřebu sociálních služeb v České republice.

Níže uvedená tabulka č. 2 znázorňuje stárnutí populace České republiky prostřednictvím ukazatele procentního podílu osob nad 65 let věku ve společnosti. Lze sledovat, že ve sledovaných letech 2010 – 2020 došlo k nárůstu podílu osob starších 65 let v populaci o téměř 5 %.

Tabulka 2 Vývoj populace ČR v letech 2010 – 2020

Obyvatelé	2010	2012	2014	2016	2018	2020
Počet obyvatel celkem	10 532 770	10 516 125	10 538 275	10 578 820	10 649 800	10 701 777
Počet obyvatel nad 65 let	1 635 826	1 767 618	1 880 406	1 988 922	2 086 617	2 158 322
Podíl osob nad 65 let (v %)	15,53	16,81	17,84	18,80	19,59	20,17

Zdroj: vlastní zpracování dle (ČSÚ, 2021a)

Pojmy stárnutí a stáří však, i přes jejich časté využívání v běžném životě, nejsou zcela jednoznačně vymezeny. Například Příbyl (2015, s. 9) uvádí, že stárnutí je „komplexní, nevratný, dynamický proces, který postihuje involučními změnami veškeré živé organismy kontinuálně již

od jejich početi“. Dle Dvořáčkové (2012) se pojem stárnutí nejčastěji vykládá jako soubor změn, jež v průběhu času působí na organismus, které se mohou projevat poklesem výkonnosti jedince a vyšší zranitelností. Topinková a Neuwirth (1995, s. 17) vymezují stárnutí jako *„specifický, nezvratný a neopakovatelný biologický proces, který je univerzální pro celou přírodu a jehož průběh nazýváme životem. Délka života je přitom geneticky determinovaná a pro každý druh specifická.“*

Čevela a kol. (2014, s. 17-18) definují stáří jako *„důsledek stárnutí, pozdní fáze přirozeně dlouhého života, která má své charakteristické rysy týkající se vzhledu, biologických, psychických parametrů, sociálních rolí, společensko-ekonomického postavení, věku a naděje dalšího dožití“.* Podle Pichauda a Thareauové (1998) je stáří takové období, ve kterém se výrazně mění dosavadní způsob života. Mezníkem bývá odchod do penze a postupně obvykle dochází k ubývání sil a zhoršování zdravotního stavu, případně i ke zhoršení ekonomické situace. Všechny tyto situace pak mohou vést u těchto osob k psychickým problémům, proto je důležité udržování sociálních kontaktů, aby nedošlo k úplné sociální izolaci jedince (Dvořáčková, 2012). Stárnutí je zcela individuálním procesem, kdy každá osoba stárne jinak. Změny, které jsou důsledkem stárnutí, a tedy projevem stáří lze rozdělit na tělesné, psychické a sociální (Malíková, 2020).

Ani označení senior není literaturou zcela jednoznačně definováno. Příbyl (2015) uvádí, že pojem senior označuje člověka v průběhu celého senia – tzn. stáří, bez ohledu na to, do jaké míry je soběstačný. V evropských zemích se tímto termínem obvykle označují osoby starší 65 let. Dvořáčková a Holczerová (2013) vymezují seniora jako osobu v završující fázi jejího života, se specifickým postavením v rámci společnosti.

3.1 Domovy pro seniory

Domov pro seniory definuje zákon o sociálních službách v § 49 jako místo, kde jsou poskytovány pobytové sociální služby osobám se sníženou soběstačností především kvůli jejich věku a kteří z důvodu situace, ve které se nacházejí, vyžadují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby při zvládnání základních činností.

V domovech pro seniory jsou na základě § 49 zákona o sociálních službách poskytovány základní činnosti, jež jsou, spolu s vymezením maximální úhrady za služby, blíže vymezeny

také v § 15 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách. Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb v domovech pro seniory jsou:

- poskytnutí ubytování;
- poskytnutí stravy;
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu;
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu;
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- sociálně terapeutické činnosti;
- aktivizační činnosti;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

V minulosti většina starších osob dle Baldocka (2012) pracovala tak dlouho, dokud to zvládala a poté se stala závislá na pomoci a péči rodiny. V současnosti však mnoho seniorů využije služeb sociální péče a své senium se rozhodne prožít v domově pro seniory. Odchod osoby do domova pro seniory je bezesporu velmi zásadním životním rozhodnutím. Jedinec tímto ztrácí svůj původní životní styl, opouští vše, co doposud vybudoval a v čem žil (Haškovcová, 2010). Důvody pro učinění tohoto kroku, tedy využití pobytové sociální služby pro seniory, jsou dle Matouška (2013) nejčastěji zhoršení zdravotního stavu v takové míře, že již rodina či blízcí nezvládají péči o osobu vlastními silami, ani za pomoci využití terénních sociálních služeb, dále pak nepříznivá sociální situace, případně zhoršená finanční situace.

Dle Dvořáčkové (2012) je hlavním účelem poskytování sociálních služeb pro seniory, kromě poskytování základních činností vymezených zákonem, zejména podpořit rozvoj nebo přinejmenším zachovat současnou soběstačnost uživatele, napomoci k obnovení či zachování dosavadního životního stylu a snaha o snížení sociálních i zdravotních rizik hrozících v souvislosti se způsobem života, jakým osoba doposud žila.

3.2 Centra denních služeb

Centra denních služeb fungují dle § 45 zákona o sociálních službách na ambulantním principu a jsou určeny pro osoby se sníženou soběstačností, a to ať už z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, kteří pro svou aktuální situaci vyžadují pomoc další osoby. Tyto osoby mohou navštěvovat centrum denních služeb pravidelně nebo nepravidelně

zcela podle vlastních potřeb. V České republice je dle Registru poskytovatelů sociálních služeb registrováno 72 center denních služeb (MPSV, 2022c).

V § 45 zákona o sociálních službách jsou vymezeny činnosti, které jsou poskytovány v rámci služby center denních služeb následovně:

- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu;
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy;
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti;
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- sociálně terapeutické činnosti;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Cílem center denních služeb je především pomoci rodině, která v domácích podmínkách pečuje o osobu se sníženou soběstačností a prostřednictvím převzetí péče o danou osobu na část dne umožnit pečujícím docházet do zaměstnání. Jedná se tedy o odlehčovací službu. Některá zařízení pro své klienty zajišťují také dovoz do centra a zpět domů. V centrech denních služeb jsou poskytovány různé druhy aktivizačních programů, které mají za cíl podpořit rozvíjení anebo alespoň udržení současné míry soběstačnosti klienta a celkově působit na jeho osobní rozvoj (Dvořáčková, Hrozenská, 2013). Využívání center denních služeb ve značné míře podporuje zachování vztahů s rodinou a blízkým okolím, neboť klient tráví část dne v centru a poté se opět vrací domů, do svého přirozeného prostředí, které bývá pro tyto osoby velice důležité (Čeledová, Čevela, Kalvach, 2012).

Prováděcí vyhláška k zákonu o sociálních službách v § 11 dále konkretizuje všechny základní činnosti poskytované v centrech denních služeb a také stanovuje maximální výši poplatku za poskytované služby a stravu.

3.3 Pečovatelská služba

Pečovatelská služba je upravena § 40 zákona o sociálních službách jako služba terénní, tedy poskytovaná uživateli v jeho přirozeném prostředí či služba ambulantní, kdy uživatel může být doprovázen či dopravován do zařízení sociálních služeb. Pečovatelská služba je poskytována rodinám s dětmi a takovým osobám, které jsou z důvodu věku, chronického onemocnění či zdravotního nebo mentálního postižení méně soběstační a jejichž stav a situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Tato osoba uzavírá smlouvu o poskytování pečovatelské služby

s konkrétním poskytovatelem této sociální služby. Pro využívání této služby není stanoveno věkové omezení, nemůže však být poskytována osobám závislým na návykových látkách, infekčním osobám či osobám, které tuto pomoc nepotřebují (Votočková, 2017).

Činnosti poskytované v rámci pečovatelské služby vymezuje § 40 zákona o sociálních službách jako:

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

Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby a maximální výši úhrady blíže specifikuje § 6 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách.

Dle Haškovcové (2010) je předností pečovatelské služby především umožnění setrvání uživatelů v jejich přirozeném prostředí a zachování současného způsobu jejich života. Zároveň je zajištěn rozvoj jejich schopností a dovedností tak, aby nebyl narušen dosavadní styl jejich života, a především byla zachována lidská důstojnost.

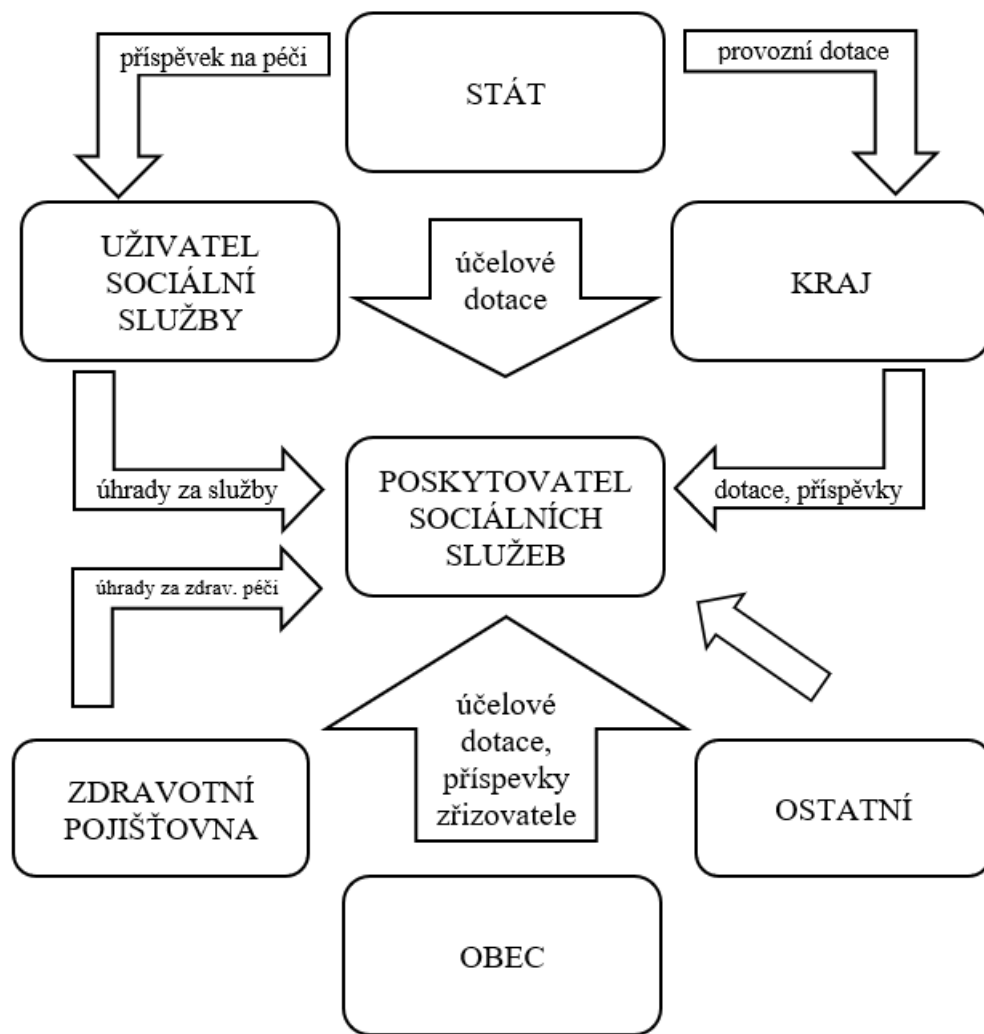
4 Financování sociálních služeb

Zásadní součástí poskytování sociálních služeb je bezesporu jejich financování. Odpovídající finanční zajištění je jedním ze základních předpokladů pro fungování všech poskytovatelů.

Financování sociálních služeb v České republice je založeno na vícezdrojovém principu, kdy lze zdroje rozdělit na soukromé a veřejné. Subjekty podílejícími se na financování sociálních služeb jsou jednak stát a územně samosprávné celky, zdravotní pojišťovny, ale také soukromé osoby, a to ať už samotní klienti těchto služeb, tak také sponzoři (Prudká, 2015). Dle Malíkové (2020) jsou sociální služby financovány především prostřednictvím:

- dotací ze státního rozpočtu;
- dotací územních samosprávných celků;
- dotací ze strukturálních fondů;
- příspěvků zřizovatelů;
- úhrad od uživatelů;
- příspěvku na péči;
- úhrad z veřejného zdravotního pojištění;
- darů.

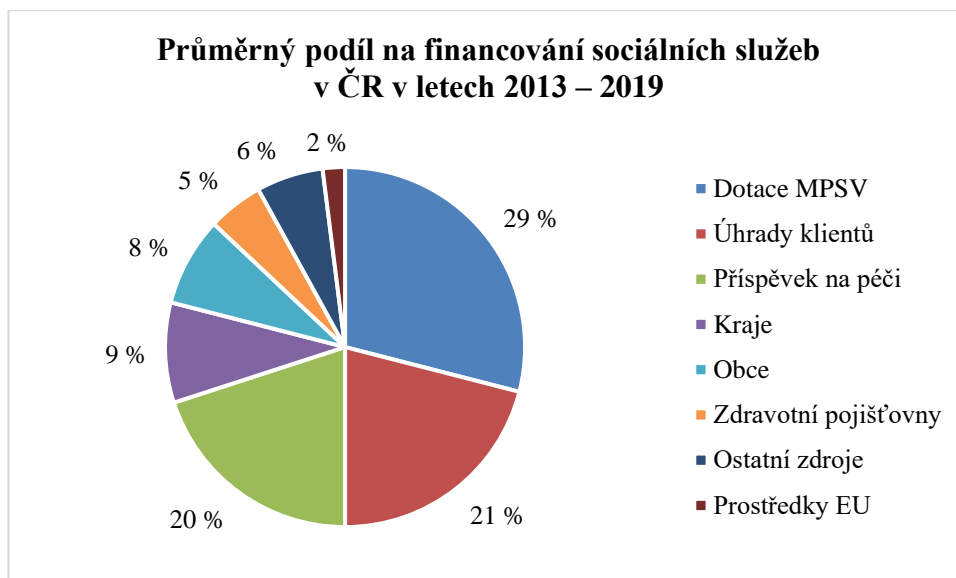
Pro lepší ilustraci systém financování znázorňuje následující obrázek č. 4.



Obrázek 4 Schéma financování sociálních služeb

Zdroj: Advokátní kancelář HOLEC, ZUSKA & Partneři, 2011, s. 22

Dle dat v grafu na obrázku č. 5, vyplývajících z analýzy MPSV (2019) se na financování sociálních služeb v České republice v období let 2013 – 2019 v průměru nejvíce podílely dotace od Ministerstva práce a sociálních věcí, a to 29 %, příspěvek na péči pokrýval 20 %. Resort práce a sociálních věcí se tedy podílel 49 % na celkových nákladech sociálních služeb, což tvoří téměř polovinu. Dále úhrady klientů, které představovaly 21 %. Kraje a obce se na financování podílely 17 %, ze zdravotního pojištění je kryto 5 %, přibližně 2 % představovaly evropské zdroje a zbylých 6 % financování tvoří ostatní zdroje.



Obrázek 5 Průměrný podíl na financování sociálních služeb v ČR v letech 2013 – 2019

Zdroj: MPSV, 2019

Dotace ze státního rozpočtu

Podle zákona o sociálních službách je, na základě žádostí jednotlivých krajů, prostřednictvím Ministerstva práce a sociálních věcí, krajům poskytována účelová dotace ze státního rozpočtu. Tato dotace je určena k financování běžných výdajů na poskytování základních činností u jednotlivých základních druhů a forem sociálních služeb. Výši dotace pro každý kraj stanovuje Ministerstvo práce a sociálních věcí dle procentuálního podílu stanoveného zákonem. Dotace má přispívat primárně na osobní náklady a další provozní náklady, např. energie, materiál aj.

O rozdělení finančních prostředků na sociální služby a výši těchto prostředků poté rozhoduje krajské zastupitelstvo, které také spolu se žádostí o dotaci předkládá ministerstvu střednědobý plán rozvoje sociálních služeb kraje (Česko, 2006a). Malíková (2020) dodává, že dotace jsou nenárokové. To znamená, že ačkoli o dotaci smí žádat každý registrovaný poskytovatel sociálních služeb, nevzniká mu na ni automaticky právní nárok.

Dotace územních samosprávných celků

Kraje a obce mohou, podobně jako ministerstva ze státního rozpočtu, také poskytovat dotace, ovšem kraje a obce tak činí na základě vlastních dotačních programů, jež jsou zcela v kompetenci jednotlivých samosprávných celků. Poskytování dotací z rozpočtů obcí a krajů

uvádí stručně § 105 zákona o sociálních službách a zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů. Účelové dotace obcí a krajů lze využít k financování běžných výdajů, které jsou spjaty s poskytováním sociálních služeb jednotlivými poskytovateli sociálních služeb zapsanými v registru poskytovatelů sociálních služeb. Stejně jako v případě dotací ze státního rozpočtu, ani na tyto finanční prostředky poskytovatelům nevzniká právní nárok. Poskytovatel registrované sociální služby musí podat žádost o tuto dotaci a na základě schválené žádosti je s ním poté uzavřena smlouva o poskytnutí dotace.

Dotace ze strukturálních fondů

V rámci programového období 2021 – 2027 má být České republice od Evropské unie poskytnuta částka 2,4 miliardy eur skrze Evropský sociální fond. O tyto finanční prostředky se bude dělit ministerstvo práce a sociálních věcí a ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. Operační program Zaměstnanost fungující v rámci Evropského sociálního fondu slouží v rámci financování sociálních služeb především pro financování preventivních sociálních služeb v oblasti sociálního začleňování, a to prostřednictvím individuálních projektů, především v rámci těchto druhů služeb: azylové domy, domy na půl cesty, osobní asistence, podpora samostatného bydlení, sociálně terapeutické dílny, intervenční centra, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi či sociální rehabilitace (Dotace EU, 2021; MPSV, 2019).

Příspěvky od zřizovatele

Příspěvkovým organizacím je od zřizovatelů poskytován příspěvek na provoz, příspěvek na odpisy a příspěvek na neinvestiční akce. Příspěvek na provoz je zřizovatelem poskytován tehdy, vykazuje-li příspěvková organizace v daném roce ztrátu, kdy jsou vlastní výnosy včetně státních dotací menší než celkové náklady dané organizace. Příspěvek na odpisy slouží jako pomoc od zřizovatele v rámci tvorby investičního fondu, tvořeného příspěvkovou organizací na základě zákona č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, pro pořizování investic. Účelové neinvestiční příspěvky jsou poskytovány na základě smlouvy se zřizovatelem, ve které se uvede, pro jaký účel a za jakých podmínek bude dotace čerpána. Dále také zřizovatel může poskytovat investiční příspěvky, dotace, sloužící pro uskutečnění konkrétního investičního záměru, jež příspěvková organizace nezvládne zabezpečit vlastními zdroji. Poskytování neinvestičních i investičních příspěvků je upraveno také zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích.

Úhrada od uživatelů

Dalším významným zdrojem financování sociálních služeb jsou úhrady od samotných uživatelů těchto služeb. Sociální služby mohou být poskytovány uživateli bez úhrady či za částečnou nebo plnou úhradu, dle druhu služby. Výše úhrady je obvykle definována ve smlouvě mezi uživatelem a poskytovatelem sociálních služeb. Celková výše úhrady záleží na službách, které jsou uživateli skutečně poskytovány (Králová, Rážová, 2012). Maximální výši úhrady, u služeb poskytovaných za úhradu klienta, stanovuje prováděcí vyhláška k zákonu o sociálních službách.

Sociálními službami bez úhrady jsou dle § 72 zákona o sociálních službách sociální poradenství, raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, krizová pomoc, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, terénní programy, sociální rehabilitace, sociální služby v kontaktních centrech a nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, služby sociálně terapeutických dílen a sociální služby intervenčních center.

Za pobytové služby poskytované v týdenních stacionářích, domovech pro osoby se zdravotním postižením, domovech pro seniory, domovech se zvláštním režimem, zdravotnických zařízeních lůžkové péče, hradí dle § 73 zákona o sociálních službách osoba úhradu za ubytování, stravu a za péči, která je poskytována ve sjednaném rozsahu. Každý poskytovatel pobytové sociální služby stanovuje konkrétní výši úhrady vnitřními předpisy. Uživatelé musí po zaplacení ubytování a stravy zůstat minimální zůstatek 15 % z jeho příjmu.

Poskytování služeb osobní asistence, pečovatelské služby, tísňové péče, průvodcovských a předčitatelských služeb, podpory samostatného bydlení, odlehčovacích služeb, služeb v centrech denních služeb, služeb v denních stacionářích, pobytových služeb v centrech sociálně rehabilitačních služeb a služeb v chráněném bydlení je hrazeno uživateli dle § 75 zákona o sociálních službách úhradou za základní činnosti v rozsahu stanoveném smlouvou. Za sociální služby poskytované v azylových domech, domech na půl cesty, terapeutických komunitách a zařízeních následné péče hradí uživatelé dle § 76 zákona o sociálních službách úhradu za ubytování a stravu, v sociálně terapeutických dílnách hradí uživatelé úhradu za stravu v rozsahu stanoveném smlouvou. Maximální výši úhrad vždy stanoví prováděcí právní předpis. Výši úhrady za sociální služby poskytované v noclehárnách a výši úhrady za stravu v nízkoprahových denních centrech stanovuje poskytovatel.

Příspěvek na péči

Zavedení příspěvku na péči v rámci nového zákona o sociálních službách z roku 2006 znamenalo významnou změnu ve financování sociálních služeb. Příspěvek na péči je poskytován na základě zákona o sociálních službách a prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách a představuje finanční pomoc osobám, které jsou kvůli svému zdravotnímu stavu závislé na pomoci jiné fyzické osoby. Příspěvek je vyplácen měsíčně, a to ze státního rozpočtu. Žádost o tento příspěvek se podává u krajské pobočky Úřadu práce v místě trvalého bydliště závislé osoby, tedy osoby žadatele. Nárok na příspěvek vzniká osobě, jež pro svůj dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby při zvládnutí základních životních potřeb. Tuto pomoc může závislé osobě poskytovat:

- osoba blízká či jiná fyzická osoba;
- poskytovatel sociálních služeb zapsaný v registru poskytovatelů sociálních služeb;
- speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu (Hrozenská, Dvořáčková, 2013).

Příspěvek na péči tedy není určen pouze pro osoby využívající služby registrovaných poskytovatelů sociálních služeb, ale i pro ty, o které pečují jiné fyzické osoby. Výše příspěvku se odvíjí od dosaženého stupně závislosti. Dle § 9 zákona o sociálních službách a přílohy č. 2 k prováděcí vyhlášce k zákonu o sociálních službách se při posuzování stupně závislosti osoby hodnotí zvládnutí deseti základních životních potřeb. Těmito každodenními potřebami jsou:

- mobilita;
- orientace;
- komunikace;
- stravování;
- oblékání a obouvání;
- tělesná hygiena;
- výkon fyziologické potřeby;
- péče o zdraví;
- osobní aktivity;
- péče o domácnost.

Stupeň závislosti je určen na základě počtu výše uvedených potřeb, které osoba žádající o příspěvek na péči již nezvládá naplňovat vlastními silami. Zařazení do stupňů závislosti a odpovídající výše příspěvku na péči je znázorněno v tabulce č. 3.

Tabulka 3 Příspěvek na péči

Stupeň závislosti	Počet nezvládnutých činností	Výše příspěvku v Kč	Výše příspěvku pro klienty pobytových zařízení v Kč
I – lehká závislost	3 – 4	880	880
II – středně těžká závislost	5 – 6	4 400	4 400
III – těžká závislost	7 – 8	12 800	8 800
IV – úplná závislost	9 – 10	19 200	13 200

Zdroj: vlastní zpracování dle (Česko, 2006a)

Úhrady z veřejného zdravotního pojištění

Zdravotní pojišťovny poskytují finanční prostředky za odbornou zdravotní péči, která je v zařízení sociálních služeb poskytována kvalifikovaným zdravotním personálem. Na základě zákona o sociálních službách musí poskytovatel zajistit zdravotní péči uživatelům, kterým jsou poskytovány pobytové služby v denních stacionářích, domovech pro osoby se zdravotním postižením, domovech pro seniory a v domovech se zvláštním režimem (Prudká, 2015). Podrobný seznam zdravotních úkonů včetně jejich bodového ohodnocení, ze kterého vycházejí platby poskytovatelům sociálních služeb od zdravotních pojišťoven lze nalézt ve vyhlášce č. 134/1998 Sb., vydané Ministerstvem zdravotnictví, kterou se vydává seznam zdravotních výkonů s bodovými hodnotami.

Dary

Dary představují jednu z možností získávání prostředků pro krytí nákladů poskytovatelů sociálních služeb. Dary či sponzorské příspěvky mohou být darovány fyzickou či právnickou osobou, jednorázově nebo opakovaně, a to jak ve formě peněžních prostředků, tak i ve formě movitých věcí. Osoba, jež poskytne sponzorský dar, může být zvýhodněna v rámci placení daně, a proto je tato oblast právně regulována. Poskytovatel sociálních služeb, který je příspěvkovou organizací, musí dle zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, požádat zřizovatele o písemný souhlas s nabytím daru.

5 Sociální služby poskytované kraji a obcemi

Tato kapitola je věnována poskytování sociálních služeb ve vybraném kraji a vybrané obci, konkrétně se tedy zabývá sociálními službami v Pardubickém kraji a ve městě Hlinsku.

5.1 Sociální služby v Pardubickém kraji

Obecné působnosti krajů a obcí v rámci poskytování sociálních služeb dle zákona o sociálních službách je věnována podkapitola 2.2. této práce. Následující text této práce se proto věnuje již pouze poskytování sociálních služeb v konkrétním kraji, tedy v kraji Pardubickém.

Oblast sociálních služeb v rámci Pardubického kraje upravuje především Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Pardubického kraje (dále jen „střednědobý plán“), což je strategický dokument, který je v souladu s § 95 zákona o sociálních službách sepsán a schválen krajem na období tří let. Obsah tohoto dokumentu je postaven na výsledcích vyplývajících z průběžného zjišťování potřeb obyvatel v rámci Pardubického kraje. V návaznosti na získané informace jsou hledány a představovány způsoby a možnosti uspokojování těchto potřeb za využití dostupných zdrojů. Podmínky pro zpracování střednědobého plánu jsou vymezeny § 39 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách.

Střednědobý plán se člení na tři části – část popisná, analytická a strategická. První část představuje proces vytváření střednědobého plánu, obsahuje základní informace o Pardubickém kraji, službách dostupných v rámci kraje a činnostech kraje v rámci sociálních služeb. Část analytická a strategická se člení na základě různých cílových skupin, na které se střednědobý plán zaměřuje – jsou jimi senioři, osoby se zdravotním a duševním onemocněním, děti a rodina, osoby ohrožené závislostí na návykových látkách, osoby sociálně vyloučené a osoby v krizi. Dále střednědobý plán vymezuje cíle společné a procesní, tedy cíle související s procesem samotného plánování a financování sítě sociálních služeb (Pardubický kraj, 2021).

5.1.1 Základní informace o Pardubickém kraji a síti sociálních služeb

Pardubický kraj se rozprostírá ve východní části Čech. Dle své rozlohy 4 519 km², což představuje 5,7 % rozlohy České republiky, je Pardubický kraj pátým nejmenším krajem. Pardubický kraj je členěn na čtyři okresy – Chrudim, Pardubice, Svitavy a Ústí nad Orlicí. Na jeho území se nachází celkem 451 obcí. Ze správního hlediska se v kraji nachází 15 obcí s rozšířenou působností a 26 obcí s pověřeným obecním úřadem.

K 31. 12. 2020 v Pardubickém kraji dle ČSÚ (2021b) žilo 522 856 obyvatel, tedy přibližně 5 % celkového počtu obyvatel republiky. Co do počtu obyvatel tedy Pardubický kraj zaujímá až 11. místo v rámci srovnání krajů České republiky. Podíl osob ve věku 0-14 let činil 16 %, osoby v produktivním věku představovaly 63,4 % a senioři ve věku 65 a více let tvořili 20,6 % obyvatelstva kraje. Průměrný věk osob v Pardubickém kraji byl 42,7 let, což je také hodnota celorepublikového průměru (ČSÚ, 2021b).

V Pardubickém kraji sídlí dle registru poskytovatelů sociálních služeb k 31. 1. 2022 celkem 321 poskytovatelů (MPSV, 2022c). Přičemž jsou zde také další poskytovatelé sociálních služeb působící v Pardubickém kraji či poskytující služby pro obyvatele Pardubického kraje, ovšem sídlící a poskytující své služby mimo území kraje. Většina sociálních služeb je zajišťována nestátními neziskovými organizacemi. Územní samosprávné celky nejčastěji zabezpečují poskytování služeb sociální péče – především domovů pro seniory, domovů se zvláštním režimem, chráněného bydlení a pečovatelské služby.

5.1.2 Péče o seniory v Pardubickém kraji

Senioři tvoří největší skupinu uživatelů služeb sociální péče. Dle Pardubického kraje (2021) v domovech pro seniory tvoří 98 % klientů právě senioři, v domovech se zvláštním režimem představují senioři 91 % klientů, v rámci pečovatelské služby 91 % klientů a službu osobní asistence využívá 51 % klientů z řad seniorů.

Poskytovatelů, kteří se zaměřují na sociální služby pro seniory, je v Pardubickém kraji k 31. 1. 2022 dle MPSV (2022c) celkem 150. Nejčastěji se jedná o pečovatelskou službu, jež je zajišťována prostřednictvím 56 poskytovatelů. Celkem 26 poskytovatelů zabezpečuje službu domovy pro seniory, 14 subjektů zajišťuje odlehčovací služby, dalších 14 subjektů poskytuje odborné sociální poradenství, 12 poskytovatelů osobní asistenci a 11 poskytovatelů službu domovy se zvláštním režimem. Zbytek tvoří denní stacionáře, sociální rehabilitace, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, domovy pro osoby se zdravotním postižením, centrum denních služeb a tísňová péče.

Přehled poskytovaných sociálních služeb pro seniory v Pardubickém kraji znázorňuje níže uvedená tabulka č. 4.

Tabulka 4 Registrované sociální služby pro seniory v Pardubickém kraji

Název služby	Počet poskytovatelů
Centra denních služeb	1
Denní stacionáře	6
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	2
Domovy pro seniory	26
Domovy se zvláštním režimem	11
Odborné sociální poradenství	14
Odlehčovací služby	14
Osobní asistence	12
Pečovatelská služba	56
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	3
Sociální rehabilitace	4
Tísňová péče	1
Celkem sociálních služeb	150

Zdroj: vlastní zpracování dle (MPSV, 2022c)

5.2 Sociální služby ve vybrané obci

Činnosti, které má zajišťovat obec na svém území v oblasti sociální péče a poskytování sociálních služeb na základě zákona o sociálních službách, blíže představuje podkapitola 2.2 této práce. Následující text se proto věnuje konkrétnímu zajištění sociálních služeb v rámci města Hlinska.

5.2.1 Základní charakteristika města Hlinska

Hlinsko je obcí s rozšířenou působností se statusem města, tvořící přirozené centrum mikroregionu Hlinecko. Správní obvod Hlinsko zahrnuje celkem 22 obcí (příloha A) na území 24,67 km² a k 31. 12. 2020 zde žilo dle Českého statistického úřadu (2021b) 21 016 obyvatel,

z čehož 9 602 osob žilo ve městě Hlinsku. Průměrný věk obyvatel byl 44 let, přičemž podíl osob ve věku 0-14 let činil 15,18 %, osoby v produktivním věku představovaly 62,99 % a senioři ve věku 65 a více let tvořili 21,83 % obyvatelstva správního obvodu Hlinsko. Věková struktura osob žijících na území Hlinecka se v průběhu let vyvíjí v souladu s celosvětovým trendem, tedy i zde dochází ke stárnutí obyvatel.

Tabulka 5 Vývoj obyvatel ORP Hlinsko v letech 2010 – 2020

Obyvatelé	2010	2012	2014	2016	2018	2020
Počet obyvatel celkem	21 498	21 265	21 222	21 056	21 024	21 016
Počet obyvatel nad 65 let	3 631	3 835	4 039	4 205	4 401	4 587
Podíl osob nad 65 let (v %)	16,89	18,03	19,03	19,97	20,93	21,83

Zdroj: vlastní zpracování dle (ČSÚ, 2021c)

Jak vyplývá z výše uvedené tabulky č. 5, mezi lety 2010 - 2020 došlo na území Hlinecka k nárůstu podílu osob starších 65 let téměř o 5 %. Tato skutečnost upozorňuje na nutnost věnování zvýšené pozornosti zejména budoucnosti sociálních služeb pro seniory. Stále aktuálnějším tématem se tedy stává zřizování nových či rozšiřování současných kapacit domů s pečovatelskou službou, domovů pro seniory, domovů se zvláštním režimem či odlehčovacích služeb. Neméně důležitými tématy v této oblasti je také poskytování pečovatelské služby, odlehčovacích služeb, služeb denních center, denních stacionářů apod.

5.2.2 Sociální služby ve městě Hlinsku

Proces plánování sociálních služeb pro území správního obvodu Hlinsko má na starost především Místní akční skupina Hlinecko, z.s. (dále jen „MAS Hlinecko“), která má již s tvorbou strategií rozvoje území bohaté zkušenosti. MAS Hlinecko při přípravě projektu s názvem „Komunitní plán sociálních služeb a souvisejících aktivit pro správní území obce s rozšířenou působností Hlinsko“, který byl vytvořen pro období let 2019 – 2022, navázala na spolupráci s obcemi správního obvodu Hlinsko. V rámci přípravy plánu sociálních služeb však byli zapojeny nejen obce, ale také samotní poskytovatelé sociálních služeb, uživatelé těchto služeb i širší veřejnost.

Vzhledem ke skutečnosti, že se dle MAS Hlinecko (2021) na území nenachází vyloučené lokality, jsou zde sociální služby zaměřeny především na seniory, osoby se zdravotním postižením a osoby ohrožené sociálním vyloučením.

Registrovaných poskytovatelů, jež sídlí ve městě Hlinsku nebo zde mají detašované pracoviště, je dle MPSV (2022c) k 31. 1. 2022 celkem šest, přičemž poskytují deset sociálních služeb. Přehled poskytovaných služeb a konkrétních poskytovatelů je uveden v tabulce č. 6.

Tabulka 6 Registrované sociální služby ve městě Hlinsku

Název služby	Poskytovatel
Centra denních služeb	Domov seniorů Drachtinka
Domovy pro seniory	Domov seniorů Drachtinka
Intervenční centra	SKP-CENTRUM, o.p.s.
Odborné sociální poradenství	Most pro o.p.s.
Osobní asistence	VČELKA sociální služby, o.p.s.
Pečovatelská služba	VČELKA sociální služby, o.p.s.
Pečovatelská služba	Oblastní charita Nové Hrady u Skutče
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	VČELKA sociální služby, o.p.s.
Sociálně terapeutické dílny	Oblastní charita Nové Hrady u Skutče
Sociální rehabilitace	FOKUS Vysočina, z.ú.

Zdroj: vlastní zpracování dle (MPSV, 2022c)

Největším poskytovatelem sociálních služeb je Domov seniorů Drachtinka, příspěvková organizace Města Hlinska, s kapacitou 87 klientů. Součástí Domova seniorů Drachtinka je také Centrum denních služeb Motýl s okamžitou kapacitou 20 klientů, poskytující své služby ambulantní formou, a to osobám s mentálním, zdravotním a kombinovaným postižením. Město Hlinecko vlastní také dva domy s pečovatelskou službou určené zejména pro seniory z Hlinecka s kapacitou celkem 83 bytových jednotek. Pečovatelská služba v těchto domech je zabezpečována Oblastní charitou Nové Hrady u Skutče, která v Hlinsku také poskytuje službu sociálně terapeutické dílny (MAS Hlinecko, 2021). Obecně prospěšná společnost

SKP-CENTRUM, o.p.s. (2017) v rámci intervenčního centra poskytuje své služby osobám z Hlinecka ohroženým domácím násilím a dále jim pomáhá při zprostředkování následné pomoci. Most pro o.p.s. (2022) je poskytovatelem odborného sociálního poradenství, jež v Hlinsku zabezpečuje poradnu pro cizince a občanskou poradnu. VČELKA sociální služby, o.p.s. (2022) je registrovaným poskytovatelem tří terénních sociálních služeb – pečovatelské služby, osobní asistence a sociálně aktivizačních služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením. FOKUS Vysočina, z.ú. (2022) je poskytovatelem služby sociální rehabilitace, a to jednak formou ambulantní s kapacitou 25 klientů a také formou terénní s kapacitou rovněž 25 klientů. Dále zajišťuje také koordinaci dobrovolníků z Hlinecka, kteří působí mimo jiné v místních zařízeních sociálních služeb.

Registrovaní poskytovatelé, kteří sídlí či mají detašované pracoviště v obcích, jež spadají do správního obvodu Hlinsko, jsou dle MPSV (2022c) k 31. 1. 2022 celkem čtyři, přičemž každým poskytovatelem je poskytována pouze jedna sociální služba, což znázorňuje tabulka č. 7.

Tabulka 7 Registrované sociální služby v obcích ORP Hlinsko

Název služby	Poskytovatel
Azylové domy pro těhotné a matky v tísní	Obecně prospěšná společnost DLAŇ ŽIVOTU
Pečovatelská služba	Obec Kameničky
Pečovatelská služba	Obec Svratouch
Pečovatelská služba	Obec Vysočina

Zdroj: vlastní zpracování dle (MPSV, 2022c)

Azylový dům pro těhotné a matky s dětmi se nachází v obci Hamry, disponuje kapacitou sedmi pokojů a je určen pro těhotné ženy a matky s dětmi do sedmi let věku, nacházející se v tísnivé sociální situaci (Dlaň životu, 2022). Obce Kameničky, Svratouch a Vysočina jsou poskytovateli pečovatelské služby. Obec Svratouch (2015) je zřizovatelem Domu klidného stáří, který má kapacitu 25 klientů a je určen pro uživatele pečovatelské služby, která je poskytována obcí. Obce Kameničky (2022) a Vysočina (2020) poskytují pečovatelskou službu svým občanům formou terénní služby.

6 Představení vybraného poskytovatele sociálních služeb

Název:	Domov seniorů Drachtinka
Sídlo:	Erbenova 1631, Hlinsko
Dislokované pracoviště:	Centrum denních služeb Motýl, Fügnerova 937, Hlinsko
Právní forma:	Příspěvková organizace
Zřizovatel:	Město Hlinsko, Poděbradovo náměstí 1, Hlinsko

Domov seniorů Drachtinka (dále jen „DS Drachtinka“) byl zřizovací listinou založen v roce 2007 jako příspěvková organizace, jejímž zřizovatelem je Město Hlinsko. DS Drachtinka je v současnosti poskytovatelem dvou registrovaných sociálních služeb. Jedná se o službu „domov pro seniory“ dle § 49 zákona o sociálních službách a službu „centrum denních služeb“ dle § 45 zákona o sociálních službách.

6.1 Charakteristika činnosti

6.1.1 DS Drachtinka

Služba domov pro seniory poskytovaná příspěvkovou organizací DS Drachtinka zajišťuje pro klienty pobytovou formu služby sociální péče. Hlavním posláním DS Drachtinka je „*poskytovat seniorům ubytování, stravování, potřebnou péči a přiměřenou podporu s cílem zajistit důstojné a bezpečné zázemí. Zajišťovat individuální podporu a péči směřující k zachování či zlepšení stávající samostatnosti a soběstačnosti uživatele, zprostředkovávat jejich kontakt se společenským prostředím včetně snahy o zachování přirozených sociálních vazeb*“ (DS Drachtinka, 2022a).

Tato služba je určena primárně pro osoby starší 60 let, a to zejména pro seniory z Hlinska a okolí, jež mají sníženou pohyblivost a schopnost starat se o sebe vlastními silami, především kvůli věku či zdravotnímu hendikepu a kteří potřebují zajištění pomoci od jiné osoby a zároveň jim tato pomoc nemůže být poskytnuta rodinnými příslušníky či prostřednictvím ambulantních či terénních sociálních služeb.

Celková kapacita DS Drachtinka je 87 míst, z čehož je zde pro klienty zařízeno 23 jednolůžkových pokojů a 32 pokojů dvoulůžkových. Každý pokoj má vlastní sociální zařízení – WC, sprchový kout, umyvadlo a k některým pokojům náleží balkon. Klientům je pro zútulnění jejich soukromého prostoru umožněno si jej dovybavit vlastními drobnými předměty. V budově se nachází jídelna s kuchyní, bufet, knihovna s internetem, klubovny, přednáškový sál, tělocvična, kadeřnictví a pedikúra. V rámci poskytnutí ubytování je zajištěn také úklid pokoje i společných prostor, praní a žehlení prádla klientů.

Objekt DS Drachtinka se nachází v klidné části města nedaleko centra a je obklopen přílehajícími bezbariérovými zahradami s jezírkem a víceúčelovým parkem, jež mohou klienti spolu se svými rodinami a přáteli využít k příjemné procházce či posezení a odpočinku na lavičkách nebo v altánu.

DS Drachtinka nabízí svým klientům nespočet aktivit, kterých se mohou dle svých preferencí účastnit a také zajišťuje bohatý kulturní program v průběhu celého roku. Mezi oblíbené volnočasové aktivity patří například:

- individuální či skupinové cvičení;
- tréninky paměti;
- reminiscenční terapie neboli terapie vzpomínkou;
- rukodělné práce pro trénink jemné motoriky;
- bohoslužby a biblické čtení;
- individuální předčítání na pokoji;
- filmový klub, kde jsou klientům promítány nejrůznější filmy;
- bazální stimulace neboli cílená stimulace smyslových orgánů;
- vaření;
- nakupování;
- canisterapie neboli léčebný kontakt psa s klientem;
- pěvecký sbor;
- kavárna neboli pravidelné posezení u kávy.

Stravování jakožto nedílná součást poskytovaných služeb je zajišťováno vlastní kuchyní. Odběr jídla s sebou či stravování přímo v jídelně DS Drachtinka mohou využít také zaměstnanci i široká veřejnost. Klienti se stravují v jídelně, případně v závislosti na jejich zdravotním stavu na pokojích či v klubovnách. Jídlo je klientům podáváno pětkrát denně:

- od 7:15 h. snídaně;
- dopolední svačina podávaná spolu se snídaní;
- od 11:00 h. oběd;
- od 14:30 h. odpolední svačina;
- od 17:30 h. večeře (DS Drachtinka, 2022b).

6.1.2 CDS Motýl

Centrum denních služeb Motýl (dále jen „CDS Motýl“) poskytuje ambulantní formu služby sociální péče, jež klientům zajišťuje pomoc a podporu při zvládnání běžných každodenních činností a podporuje jejich zapojování do běžného života, přičemž zachovává individuální přístup ke každému klientovi dle jeho specifických potřeb, možností a zájmů. Mezi hlavní zásady při poskytování služby patří podpora soběstačnosti uživatelů. Služba je klientům poskytována na adrese sídla CDS Motýl denně, a to od 7:30 h. do 16:30 h., mimo víkendy a svátky. Jedná se o službu odlehčovací.

Služba je určena pro osoby od 18 let věku, především z Hlinska a okolí, které mají zdravotní, mentální či kombinované postižení, přičemž vzhledem k jejich situaci potřebují zajištění pomoci od jiné osoby. Okamžitá kapacita služby je 20 klientů.

Moderní, zcela bezbariérová budova CDS Motýl leží nedaleko DS Drachtinka, v klidné části města blízko centra. K areálu náleží také velká zahrada sloužící klientům k odpočinku i nejrůznějším aktivitám.

Klientům CDS Motýl je poskytováno množství aktivit a činností, kterých se mohou účastnit. Oblíbenými aktivitami jsou například:

- nejrůznější pohybové aktivity jako je cvičení, vycházky či sportovní hry;
- rukodělné činnosti;
- muzikoterapie;
- vaření a pečení;
- výlety a návštěvy společenských akcí jako jsou divadla, besedy či výstavy;
- canisterapie neboli léčebný kontakt psa s klientem;
- práce s počítačem, práce s knihou;
- procvičování čtení, psaní a počítání;
- trénink paměti;

- nácvik oblékání či osobní hygieny;
- trénink práce s běžnými domácími spotřebiči;
- zahradničení;
- předčítání knih;
- filmový klub, kde jsou klientům promítány nejrůznější filmy;
- poslech hudby;
- hraní her.

Stravování v CDS Motýl je zabezpečeno v rozsahu dopolední svačina, oběd, odpolední svačina a zajištění pitného režimu. Strava je poskytována kuchyní DS Drachtinka (DS Drachtinka, 2022b).

6.2 Klienti

6.2.1 DS Drachtinka

Klienti mají v poskytování sociálních služeb bezesporu svou nezastupitelnou roli. Neboť nebýt klientů, nebylo by ani sociálních služeb. Každá organizace poskytující sociální služby by se ze své podstaty měla snažit o zabezpečení poskytování služeb v takové kvalitě, aby tím byla zajištěna především spokojenost klientů.

Tabulka 8 Klienti DS Drachtinka v letech 2016 – 2020

Rok	Celková kapacita	Počet klientů k 31. 12.	Průměrný věk klientů k 31. 12. (v letech)
2016	87	87	85,00
2017	87	87	86,00
2018	87	87	84,50
2019	87	86	83,60
2020	87	84	82,50

Zdroj: vlastní zpracování dle (DS Drachtinka, 2022c)

Jak vyplývá z výše uvedené tabulky č. 8, celková kapacita DS Drachtinka (87 míst) byla mezi lety 2016 – 2020 vždy využita téměř ze sta procent. V průběhu každého roku docházelo k ukončování pobytů zejména z důvodu úmrtí klienta, případně v ojedinělých případech

z důvodu rozvázání smlouvy o poskytování sociální služby, a v návaznosti na uvolňování kapacity byly k pobytu přijímáni klienti noví, na základě pořadníku žádostí. V roce 2020 nastala po celém světě pandemie onemocnění Covid-19, která se nevyhnula ani DS Drachtinka. Tato skutečnost značně ovlivnila možnost přijímání nových klientů k pobytu a především také počet ukončených pobytů z důvodu úmrtí klienta.

Průměrný věk klientů od roku 2017 klesá. DS Drachtinka se při přijímání klientů nesoustředí pouze na věk žadatele, ale především na jeho sociální situaci a důvody jeho žádosti. V posledních letech potřebují stále více péči také osoby mladšího věku (spadající do věkové kategorie, pro niž je služba určena), které nejsou pro svou nepříznivou zdravotní a sociální situaci schopni postarat se o sebe vlastními silami.

Tabulka 9 Žádosti k pobytu v DS Drachtinka v letech 2016 – 2020

Rok	Počet podaných žádostí k pobytu v daném roce	Celkový počet žadatelů v seznamu čekatelů k 31. 12.
2016	75	259
2017	117	434
2018	149	461
2019	172	511
2020	127	495

Zdroj: vlastní zpracování dle (DS Drachtinka, 2022c)

Tabulka č. 9 znázorňuje počet přijatých žádostí k pobytu v DS Drachtinka a jejich neustálý nárůst mezi lety 2016 – 2019, který koresponduje se stárnutím populace a potřebou zabezpečení péče o čím dál větší počet seniorů. V roce 2020 byl pak pokles počtu podaných žádostí ovlivněn především pandemií onemocnění Covid-19, kdy se obecně netušilo, jak se nastalá situace bude dále vyvíjet.

Celkový počet žadatelů v seznamu čekatelů až do roku 2019 každým rokem narůstal. K 31. 12. 2020 bylo v seznamu čekatelů celkem 495 žadatelů o službu. Tento fakt vypovídá o značném převisu poptávky po této službě nad nabídkou, respektive kapacitou domova pro seniory.

Příspěvek na péči

Tabulka 10 Počet osob pobírajících příspěvek na péči v DS Drachtinka v letech 2016 – 2020

Rok	Stupeň závislosti			
	I.	II.	III.	IV.
2016	4	21	32	30
2017	3	17	29	38
2018	2	17	28	40
2019	2	17	28	39
2020	3	23	25	33

Zdroj: vlastní zpracování dle (DS Drachtinka, 2022c)

Příspěvky na péči tvoří značnou část příjmů do rozpočtu DS Drachtinka. Mezi lety 2016 – 2020, jak vyplývá z výše uvedené tabulky č. 10, nebyla klientem DS Drachtinka žádná osoba, která by nepobírala alespoň první stupeň příspěvku na péči. Nejvíce klientů bylo příjemci třetího či čtvrtého stupně příspěvku na péči.

6.2.2 CDS Motýl

Níže uvedená tabulka č. 11 znázorňuje okamžitou kapacitu, počet klientů a průměrný věk klientů CDS Motýl mezi lety 2016 – 2020. Okamžitá kapacita CDS Motýl v prvních dvou sledovaných letech byla 10 klientů. Od roku 2018 byla kapacita díky přestěhování služby do nových prostorů navýšena již na 20 klientů, přičemž smlouva o poskytování služby může být uzavřena s více klienty, neboť každý klient nemusí službu využívat denně.

Počet klientů se od roku 2018 zvýšil především i díky faktu, že od tohoto roku CDS Motýl své služby zpřístupnilo také osobám se zdravotním postižením (dříve služby poskytovalo pouze osobám s mentálním a kombinovaným postižením), a to bez věkového omezení.

V prvních dvou sledovaných letech využívali služeb CDS Motýl zejména mladší klienti. V následujících letech 2018 – 2020 služba díky zrušení věkového omezení a zpřístupnění osobám se zdravotním postižením začala být více využívána také klienty vyššího věku.

Tabulka 11 Klienti CDS Motýl v letech 2016 – 2020

Rok	Okamžitá kapacita	Počet uzavřených smluv k 31. 12.	Průměrný věk klientů k 31. 12. (v letech)
2016	10	14	31,00
2017	10	17	33,90
2018	20	31	49,00
2019	20	27	46,00
2020	20	31	49,70

Zdroj: vlastní zpracování dle (DS Drachtinka, 2022c)

6.3 Zaměstnanci

Zaměstnanci představují stěžejní bod v rámci poskytování sociálních služeb. Vzhledem ke zvyšujícím se nárokům na kvalitu sociálních služeb je po pracovnících vyžadován profesionální a současně lidský přístup ke klientům. Úkolem zaměstnavatele je pak vytvořit svým zaměstnancům dobré podmínky pro vykonávání jejich práce. Jsou zde tedy snahy o budování přátelské atmosféry, atmosféry důvěry a především jsou stanovena jasná pravidla a systém kompetencí. Pracovníkům je umožněno zapojovat se do rozvoje a zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb, je zajištěno průběžné vzdělávání a je podporován rozvoj jejich dovedností a schopností, jež jsou nezbytné pro plnění stanovených veřejných závazků.

Tabulka 12 Počet zaměstnanců DS Drachtinka v letech 2016 – 2020

Rok	Evidenční počet zaměstnanců k 31. 12.	Přepočtený počet zaměstnanců k 31. 12.
2016	77	77,90
2017	85	81,27
2018	93	86,39
2019	87	79,85
2020	102	88,87

Zdroj: vlastní zpracování dle (DS Drachtinka, 2022c)

Z výše uvedené tabulky č. 12 vyplývá, že evidenční počet zaměstnanců DS Drachtinka mezi lety 2016 – 2020 vzrostl celkem o 25 pracovníků. Nejvíce osob je k 31. 12. 2020 zaměstnáno v oblasti přímé péče, a to 41 pracovníků v sociálních službách, kteří zabezpečují základní péči o klienty, tedy zajišťují jim pomoc se základními úkony v rámci péče o vlastní osobu. Dále je v DS Drachtinka zaměstnáno 9 pracovníků zdravotního oddělení, kteří mají oprávnění činit zdravotní úkony jako převazy, podávání léků apod., 8 pracovníků v oblasti aktivizace, kteří pro klienty zabezpečují aktivizační činnosti, 3 sociální pracovníci a 12 zaměstnanců ekonomického oddělení. Technický chod organizace zahrnující například také úklid všech prostorů, praní a žehlení prádla zajišťuje 11 pracovníků na technickém úseku. Stravování pro klienty, zaměstnance i veřejnost zajišťuje 10 zaměstnanců stravovacího oddělení. V CDS Motýl působí celkem 8 zaměstnanců – vedoucí CDS Motýl, sociální pracovníce a 6 pracovníků v sociálních službách. Organizační struktura DS Drachtinka je přílohou B této práce.

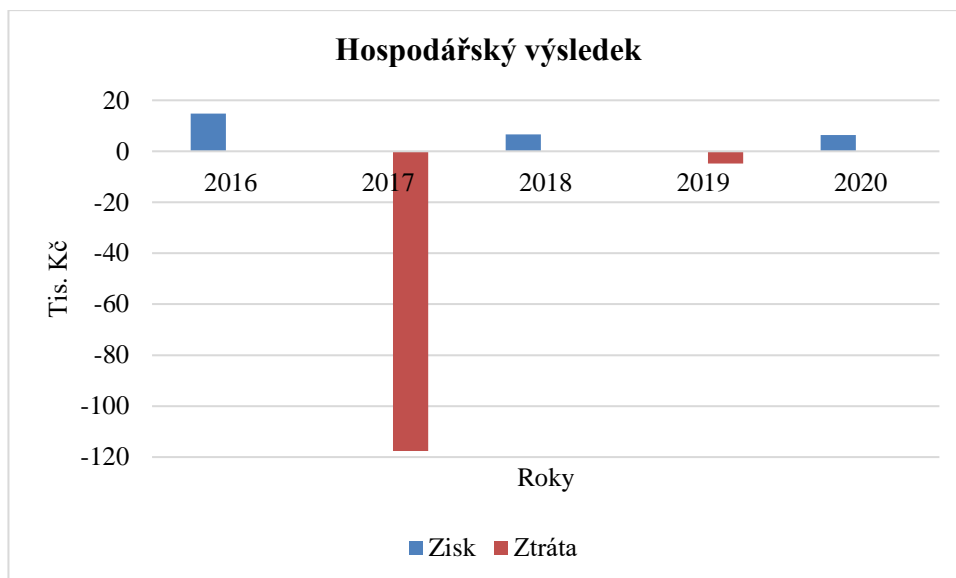
Přepočtený počet zaměstnanců znamená evidenční počet zaměstnanců přepočítaný dle délky jejich pracovních úvazků na zaměstnavatelem stanovenou plnou pracovní dobu. V DS Drachtinka tedy mezi lety 2016 – 2020 vzrostl evidenční počet zaměstnanců, ovšem především z důvodu zaměstnání více osob se zkrácenými úvazky, a to zejména v přímé péči, kde je nepřetržitý provoz a zaměstnanci pracují na směny.

6.4 Ekonomická analýza DS Drachtinka

6.4.1 Hospodářský výsledek

Ve sledovaných letech 2016 – 2020 docházelo v organizaci DS Drachtinka ke kontinuálnímu růstu nákladů i výnosů. Oproti roku 2016 se náklady a stejně tak výnosy v roce 2020 zvýšily o více než 20 mil. Kč, tedy o téměř 60 %. Tento nepřetržitý růst je způsoben především růstem cen materiálu, energií a zejména každoročním růstem minimální mzdy.

V letech 2016, 2018 a 2020 vykazoval DS Drachtinka zisk, v letech 2017 a 2019 náklady převýšily výnosy a byla vykázána ztráta, což ilustruje graf na obrázku č. 6. Příspěvková organizace DS Drachtinka však nebyla zřízena za účelem vytváření zisku, a proto není tvorba zisku pro organizaci primárním cílem. Jedná se o neziskovou organizaci, která je zřízena za účelem poskytování veřejně prospěšných služeb.



Obrázek 6 Hospodářský výsledek DS Drachtinka v letech 2016 – 2020

Zdroj: vlastní zpracování dle (MF, 2022)

Pro větší komplexnost jsou v následující tabulce č. 13 znázorněny také výnosy a náklady z doplňkové hospodářské činnosti DS Drachtinka mezi lety 2016 – 2020. Z dat vyplývá, že v hospodářské činnosti dosahuje organizace každoročně zisku. Tímto ziskem pak může dofinancovat svou hlavní činnost. Hospodářská činnost DS Drachtinka zahrnuje poskytování služeb prádelny a jídelny pro veřejnost, půjčovnu kompenzačních pomůcek a provoz bufetu v budově domova. Hospodářskou činností DS Drachtinka se však tato práce dále podrobněji nezabývá.

Tabulka 13 Náklady a výnosy z hospodářské činnosti DS Drachtinka v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč)

Rok	Náklady z hospodářské činnosti	Výnosy z hospodářské činnosti	Hospodářský výsledek
2016	2 524,77	2 901,31	376,54
2017	2 847,63	3 130,18	282,55
2018	3 011,80	3 212,67	200,88
2019	3 017,51	3 231,11	213,60
2020	2 729,51	3 136,29	406,78

Zdroj: Vlastní zpracování dle (MF, 2022)

6.4.2 Složení nákladů

Složení nákladů DS Drachtinka se v průběhu sledovaných let 2016 -2020 příliš neměnilo. V roce 2020 však v souvislosti s pandemií Covid-19 vzrostly především náklady na pořízení osobních ochranných prostředků, náklady na likvidaci nebezpečného odpadu a mzdové náklady ovlivnily odměny zaměstnancům za práci ve ztížených pracovních podmínkách, které byly způsobeny právě pandemií.

Tabulka 14 Složení nákladů DS Drachtinka v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč)

Náklady	2016	2017	2018	2019	2020
Mzdové náklady	17 774,51	21 384,74	25 419,43	27 865,61	32 599,07
Zákonné sociální pojištění	5 859,31	7 049,12	8 371,12	9 053,50	10 347,96
Spotřeba materiálu	4 551,34	4 309,52	4 891,08	5 132,07	4 817,53
Spotřeba energie	1 858,59	1 517,75	1 590,61	1 794,02	1 811,63
Odpisy	2 165,97	2 063,34	1 932,06	1 875,59	1 569,20
Ostatní náklady	3 268,93	3 783,73	5 295,42	4 704,71	5 037,97
Náklady celkem	35 478,65	40 108,20	47 499,72	50 425,50	56 183,35

Zdroj: Vlastní zpracování dle (MF, 2022)

Jak vyplývá z výše uvedené tabulky č. 14, největší podíl na nákladech DS Drachtinka měly v průběhu let mzdové náklady, které vždy tvořily více než polovinu celkového objemu nákladů. Každý rok docházelo k zákonnému zvýšení minimální mzdy, a tedy i k růstu mzdových nákladů. Druhou nejvyšší nákladovou položku představovalo zákonné sociální pojištění, které v souvislosti s růstem minimální mzdy v průběhu let také roste. Dalšími náklady byla spotřeba materiálu, jež zahrnuje především spotřebu potravin či drobného materiálu nezbytného pro chod organizace, dále náklady na spotřebu energií a odpisy dlouhodobého hmotného majetku. Položka ostatní náklady zahrnuje například náklady na ostatní služby, ostatní náklady z činnosti, náklady na opravy a udržování či cestovné.

6.4.3 Složení výnosů

Výnosy ve všech sledovaných letech byly tvořeny především dvěma zásadními výnosovými položkami. Skladbu výnosů DS Drachtinka v letech 2016 – 2020 znázorňuje následující tabulka č. 15.

Tabulka 15 Složení výnosů DS Drachtinka v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč)

Výnosy	2016	2017	2018	2019	2020
Výnosy z prodeje služeb	21 119,19	22 390,89	24 420,67	26 097,92	26 423,95
Výnosy vybraných místních vládních institucí z transferů	14 164,87	16 777,38	22 418,49	23 968,00	29 489,34
Ostatní výnosy	209,33	822,29	667,21	354,84	276,40
Výnosy celkem	35 493,39	39 990,57	47 506,37	50 420,75	56 189,70

Zdroj: vlastní zpracování dle (MF, 2022)

Nejvyšší podíl na výnosech, jak vyplývá z výše uvedených dat v tabulce č. 15, představovaly ve všech sledovaných letech, vyjma roku 2020, výnosy z prodeje služeb, což jsou úhrady od klientů za poskytované služby – standardní a fakultativní, včetně příspěvku na péči a úhrad od zdravotních pojišťoven za zdravotnické úkony. Druhou nejvyšší výnosovou položkou byly, opět vyjma roku 2020, výnosy vybraných místních vládních institucí z transferů, tedy dotace a příspěvky přijaté od MPSV, Pardubického kraje, obcí s trvalým pobytem klientů a zřizovatele. Položka ostatní výnosy zahrnuje například čerpání fondů, smluvní pokuty či úroky z prodlení a představuje zanedbatelnou částku, např. v roce 2020 činily ostatní výnosy pouze 0,49 % všech výnosů. Ke změně oproti předchozím rokům došlo v roce 2020 především ve zvýšení dotací od státu na krytí nákladů způsobených pandemií Covid-19. Výnosy vybraných místních vládních institucí z transferů tedy v tomto roce převýšily výnosy z prodeje služeb, které měly ve všech předchozích letech největší podíl na celkových výnosech.

6.4.4 Složení aktiv

Aktiva jsou v tabulce č. 16 uvedena v netto hodnotě, což je hodnota aktiv po odečtení oprávek. Největší podíl na aktivech představovala ve všech sledovaných letech položka stavby, tedy hodnota budovy DS Drachtinka. Další položkou aktiv byl běžný účet, který zahrnuje finanční prostředky organizace uložené na běžném účtu. Položka ostatní běžné účty

zahrnuje běžný účet fondu kulturních a sociálních potřeb a jiné běžné účty organizace. Samostatné hmotné movité věci a soubory hmotných movitých věcí, odběratelé a materiál na skladě činili dohromady v každém roce zhruba 2 % aktiv. Ostatní aktiva představují například pozemky, finanční prostředky v hotovosti na pokladně či poskytnuté zálohy.

Tabulka 16 Složení aktiv DS Drachtinka v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč)

Aktiva	2016	2017	2018	2019	2020
Stavby	118 373,94	116 771,34	115 006,58	113 574,71	102 264,15
Běžný účet	4 368,98	5 126,94	6 293,38	8 817,02	10 020,31
Ostatní běžné účty	2 840,10	2 837,34	2 567,26	2 679,75	4 935,48
Samostatné hmotné movité věci a soubory hmotných movitých věcí	2 136,99	1 611,60	1 284,80	1 341,31	915,23
Odběratelé	244,66	264,34	491,79	590,83	731,97
Materiál na skladě	525,39	540,28	558,35	574,81	722,64
Ostatní aktiva	3 958,97	4 018,89	2 129,68	2 160,41	2 015,20
Aktiva celkem	132 449,04	131 170,73	128 331,83	129 738,85	121 604,97

Zdroj: vlastní zpracování dle (MF, 2022)

6.4.5 Složení pasiv

Z následující tabulky č. 17 vyplývá, že významně převažuje vlastní kapitál nad cizími zdroji. Největší položku pasiv ve všech sledovaných letech představovaly transfery na pořízení dlouhodobého majetku. Druhý největší podíl na celkových pasivech mělo jmění účetní jednotky, jež zahrnuje především bezplatně nabytý dlouhodobý majetek. Dále jsou do pasiv zahrnovány ostatní krátkodobé závazky, fondy reprodukce majetku a investic a položka zaměstnanci, což dohromady představovalo ve všech sledovaných letech zhruba 6 % pasiv. Ostatní pasiva tvořily například položky jako dohadné účty pasivní, fond kulturních a sociálních potřeb, rezervní fond, dodavatelé či dlouhodobé úvěry.

Tabulka 17 Složení pasiv DS Drachtinka v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč)

Pasiva	2016	2017	2018	2019	2020
Transfery na pořízení dlouhodobého majetku	87 635,38	86 398,08	85 160,77	83 923,47	82 094,13
Jmění účetní jednotky	33 618,93	32 748,72	31 888,04	31 494,96	21 152,67
Ostatní krátkodobé závazky	2 720,51	2 904,79	2 628,25	2 738,13	4 988,19
Fond reprodukce majetku, fond investic	1 956,42	2 515,59	3 376,27	3 769,35	4 193,47
Zaměstnanci	1 259,17	1 585,58	1 757,94	2 006,28	2 284,37
Ostatní pasiva	5 258,64	5 017,98	3 520,56	5 806,66	6 892,14
Pasiva celkem	132 449,04	131 170,73	128 331,83	129 738,85	121 604,97

Zdroj: vlastní zpracování dle (MF, 2022)

7 Analýza kvalitativní stránky fungování DS Drachtinka

7.1 Vymezení cílů

Cílem empirického výzkumu je analyzovat problematiku spokojenosti klientů se službou sociální péče poskytovanou příspěvkovou organizací DS Drachtinka. Zjistit, zda jsou klienti spokojeni s přístupem personálu, jestli se zapojují do nabízených aktivizačních činností a jak vnímají prostředí a služby DS Drachtinka. Dílčím cílem je zjistit, jak na danou problematiku nahlíží vedoucí zaměstnanci DS Drachtinka a kde vidí případné nedostatky.

7.2 Metoda sběru dat

Pro získání primárních dat bylo zvoleno dotazníkové šetření mezi klienty a vedoucími zaměstnanci DS Drachtinka zjišťující jejich názor na spokojenost s poskytovanou sociální službou. Ke sběru primárních dat bylo zvoleno dotazníkové šetření, tedy metoda kvantitativního výzkumu mezi respondenty za účelem zjištění jejich názoru na službu sociální péče poskytovanou DS Drachtinka. Metoda dotazníkového šetření byla zvolena proto, že je vhodná k získání informací, které nejsou jiným způsobem dostupné, přičemž je možné oslovit více respondentů, a je finančně i časově relativně nenáročná. Dle Pelikána (2007) je dotazníkové šetření nejčastěji využívanou technikou pro realizaci kvantitativního výzkumu. Cílem dotazníkového šetření je získání primárních informací a dat o respondentech a jejich názorech nebo postojích k dané problematice.

Respondenti – klienti – odpovídali na 20 uzavřených a polouzavřených otázek s možností volby vždy pouze jedné odpovědi, případně vepsání doplňujícího komentáře a na jednu otázku s možností označení více (maximálně 5) odpovědí, celkem tedy na 21 otázek. Respondenti – vedoucí zaměstnanci – odpovídali na 13 uzavřených či polouzavřených otázek s možností volby vždy pouze jedné odpovědi, případně vepsání doplňujícího komentáře a na jednu otázku otevřenou, celkem tedy na 14 otázek. Všechny odpovědi byly písemně zaznamenány do dotazníků. Dotazník pro klienty tvoří přílohu C této práce a dotazník pro vedoucí zaměstnance je přílohou D.

7.3 Charakteristika průběhu výzkumného šetření a výzkumného souboru

Před zahájením samotného výzkumného šetření mezi respondenty byly nejprve stanoveny cíle a poté prostudována potřebná literatura a další zdroje informací za účelem porozumění dané

problematicke. Následně byl pro spolupráci na výzkumu osloven konkrétní poskytovatel sociálních služeb, tedy DS Drachtinka. Na základě dohody s paní ředitelkou bylo umožněno provést dotazníkové šetření mezi klienty a vedoucími pracovníky. Poté byl vytvořen soubor otázek pro dotazník, který byl otestován na vzorku deseti osob. Následovalo samotné dotazníkové šetření mezi oběma skupinami respondentů, které probíhalo v únoru 2022. Po dohodě s vedením DS Drachtinka byli z účasti na výzkumu vyřazeni klienti, kterým demence nebo jiné závažné onemocnění znemožňuje porozumění dotazníku.

Výzkumný vzorek

„Základní soubor je množina všech prvků, patřících do okruhu osob nebo jevů, které mají být zkoumány v daném výzkumu“ (Pelikán, 2007, s. 47). Ze základního souboru, tedy všech 87 klientů DS Drachtinka, byl vybrán výzkumný vzorek 57 klientů. Dotazník vyplnilo celkem 16 mužů (tj. 28,07 %) a 41 žen (tj. 71,93 %). Nejvíce respondentů spadalo do věkové kategorie 80 – 89 let (24, tj. 42,10 %) a dále do kategorie 70 – 79 let (16, tj. 28,07 %). Ve věkové kategorii 90 a více let bylo zastoupeno 13 respondentů (tj. 22,81 %) a respondenti ve věku 60 – 69 let byli 4 (tj. 7,02 %). Nejvíce respondentů (28, tj. 49,12 %) uvedlo, že v DS Drachtinka bydlí 1 – 3 roky, 15 respondentů (tj. 26,32 %) uvedlo, že do domova přišlo před více než 3 lety a 14 respondentů (tj. 24,56 %) je zde ubytováno méně než rok. Celkem 26 respondentů (tj. 45,62 %) se pohybuje s pomocí chodítka. Dalších 16 respondentů (tj. 28,07 %) se pohybuje na vozíku. Samostatně pohyblivých s oporu hole je 11 respondentů (tj. 19,30 %), 3 respondenti (tj. 5,26 %) jsou ležící. Samostatně pohyblivý bez opory hole, chodítka či vozíku je 1 respondent (tj. 1,75 %). Tyto informace jsou graficky znázorněny v příloze E této práce.

Pro výzkum mezi zaměstnanci byl ze základního souboru, tedy všech zaměstnanců DS Drachtinka, vybrán výzkumný vzorek 7 zaměstnanců, kteří pracují na vedoucích pozicích. Vzhledem ke snaze o zachování anonymity respondentů nebyly položeny otázky týkající se osobních údajů respondentů. Bylo rozdáno celkem 7 dotazníků, přičemž jejich návratnost byla 100 %.

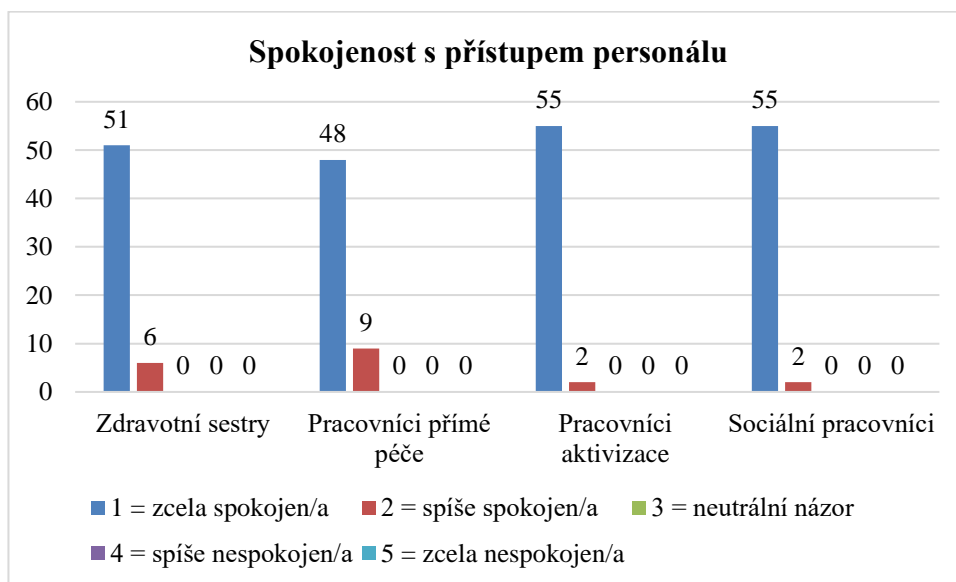
7.4 Výsledky empirického šetření a jejich interpretace

7.4.1 Dotazníkové šetření mezi klienty

V prvním bloku čtyř otázek byl v dotazníkovém šetření mezi klienty zjišťován jejich názor na spokojenost s pracovníky domova, jejich přístupem a dále dostupností lékařské péče.

Z odpovědí vyplynulo, že většina klientů vnímá přístup pracovníků pozitivně, a stejně tak i lékařskou péči.

První otázka se zaměřovala na spokojenost klientů s přístupem jednotlivých skupin zaměstnanců domova – zdravotních sester, pracovníků přímé péče, pracovníků aktivizace a sociálních pracovníků. Respondenti měli ohodnotit spokojenost známkami 1 – 5, kdy hodnocení 1 znamenalo, že je respondent zcela spokojen a hodnocení 5 naopak vyjadřovalo, že je zcela nespokojen. Jak je znázorněno v grafu na obrázku č. 7, ani u jedné ze skupin pracovníků nebyla zaznamenána žádná negativní responze. Z dat vyplývá, že s přístupem zdravotních sester je zcela spokojena většina respondentů (51, tj. 89,47 %), dalších 6 respondentů (tj. 10,53 %) je spíše spokojeno. U přístupu pracovníků přímé péče uvedlo 48 respondentů (tj. 84,21 %) hodnocení 1, což vyjadřuje, že jsou zcela spokojeni, 9 respondentů (tj. 15,79 %) uvedlo hodnocení 2 – spíše spokojen/a. S přístupem pracovníků aktivizace a shodně i s přístupem sociálních pracovníků je zcela spokojena většina respondentů (55, tj. 96,49 %), pouze 2 respondenti (tj. 3,51 %) uvedli, že jsou spíše spokojeni. U této otázky měli respondenti možnost se vyjádřit v komentáři. Celkem 15 respondentů (tj. 26,32 %) uvedlo, že veškerý personál je moc hodný a ochotný.

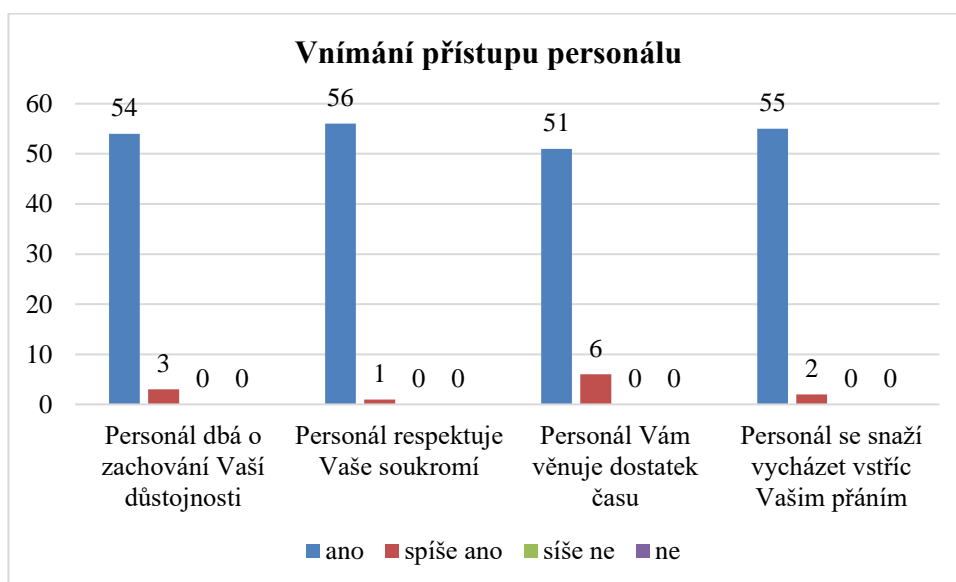


Obrázek 7 Spokojenost s přístupem personálu

Zdroj: vlastní zpracování

Dále byly zjišťovány prostřednictvím čtyř konkrétních podotázek bližší informace o vnímání přístupu pracovníků ke klientům. Odpovědi ilustruje graf na obrázku č. 8. Ani u jedné z těchto

otázek se nevyskytla žádná negativní responze, klienti tedy vnímají přístup personálu ve všech níže uvedených bodech pozitivně. Nejprve byla položena otázka, zda personál dbá o zachování důstojnosti klientů. Celkem 54 respondentů (tj. 94,74 %) uvedlo odpověď „ano“, další 3 responze (tj. 5,26 %) byly „spíše ano“. Následující otázka zjišťovala, zda personál respektuje soukromí klientů. Kromě jednoho respondenta (tj. 1,75 %), který uvedl odpověď „spíše ano“, bylo zaznamenáno 56 responzí (tj. 98,25 %) „ano“. Další otázkou bylo zjišťováno, zda si klienti myslí, že jim personál věnuje dostatek času. Převážná většina dotazovaných (51, tj. 89,47 %) odpověděla na tuto otázku „ano“, 6 respondentů (tj. 10,53 %) uvedlo odpověď „spíše ano“. V poslední otázce tohoto bloku, která zjišťovala, zda se personál snaží vycházet vstříc přáním klientů, odpovědělo 55 respondentů (tj. 96,49 %) „ano“ a pouze 2 respondenti (tj. 3,51 %) uvedli odpověď „spíše ano“.



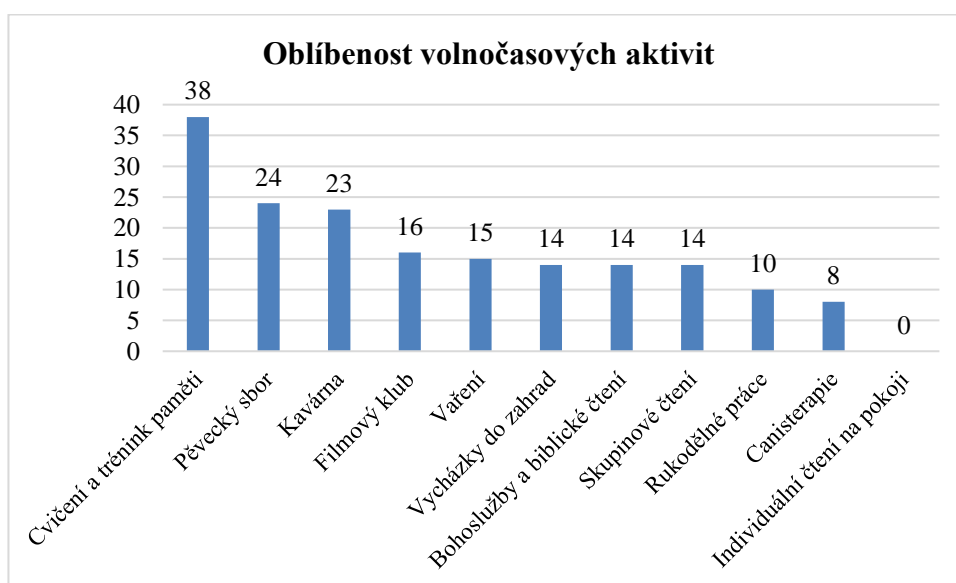
Obrázek 8 Vnímání přístupu personálu

Zdroj: vlastní zpracování

Další, v pořadí třetí otázkou dotazníku, bylo zjišťováno, jak jsou klienti spokojeni s pomocí při zvládnání základních úkonů v rámci péče o vlastní osobu. Respondenti měli opět ohodnotit jejich spokojenost známkami 1 – 5. Většina dotazovaných (54, tj. 94,74 %) uvedla hodnocení 1, tedy že jsou zcela spokojeni. Zbylí 3 respondenti (tj. 5,26 %) odpověděli, že jsou spíše spokojeni, tedy volili hodnocení 2. V komentáři k této otázce uvedlo 18 respondentů (tj. 31,58 %), že si péči o vlastní osobu z velké části obstarají sami bez cizí pomoci.

Lékařská péče je klienty vnímána pozitivně. Celkem 55 respondentů (tj. 96,49 %) uvedlo, že jsou zcela spokojeni, další 2 respondenti (tj. 3,51 %) jsou spíše spokojeni.

V dalším bloku čtyř otázek bylo zjišťováno, jak klienti nahlíží na volnočasové aktivity a kulturní vyžití nabízené domovem. V pořadí pátá otázka dotazníku byla zaměřena na nabídku volnočasových aktivit. Z odpovědí vyplynulo, že klienti jsou s volnočasovými aktivitami spokojeni. Celkem 47 respondentů (tj. 82,46 %) vnímá nabídku volnočasových aktivit jako dostatečnou, a tedy volilo odpověď „ano“, 10 respondentů (tj. 17,54 %) pak uvedlo odpověď „spíše ano“, tedy že je nabídka spíše dostatečná. U této otázky třetina dotazovaných (19) uvedla doplňující komentář upozorňující na fakt, že některé aktivity jsou z důvodu pandemie Covid-19 momentálně omezeny. Celkem 44 respondentů (tj. 77,19 %) se volnočasových aktivit pravidelně účastní. Zbývajících 13 respondentů (tj. 22,81 %) se aktivit účastnit nechce nebo se ze zdravotních důvodů účastnit nemůže. V následující otázce bylo zjišťováno, kterých volnočasových aktivit se klienti nejraději účastní. Na tuto otázku odpovídali pouze ti, kteří v předchozí otázce uvedli, že se aktivit účastní (tj. 44 respondentů). Klienti zde mohli zvolit maximálně 5 odpovědí. Odpovědi ilustruje obrázek č. 9. První místo v žebříčku oblíbenosti obsadilo „cvičení a trénink paměti“, které zvolilo celkem 38 respondentů. Dále klienti jeví značný zájem o „pěvecký sbor“ (24 responzí) a „kavárnu“ (23 responzí). „Filmový klub“ zaznamenal 16 responzí a „vaření“ 15 responzí. Shodný počet, tedy 14 responzí, obdržely „vycházky do zahrad“, „bohoslužby a biblické čtení“ a „skupinové čtení“. Na posledních příčkách dotazování uvedli „rukodělné práce“ (10 responzí) a „canisterapie“ (8 responzí). „Individuální čtení na pokoji“ nepreferuje žádný z respondentů, tuto možnost využívají klienti, kteří jsou ve špatném zdravotním stavu a nebylo možné s nimi dotazníkové šetření uskutečnit.



Obrázek 9 Oblíbenost volnočasových aktivit

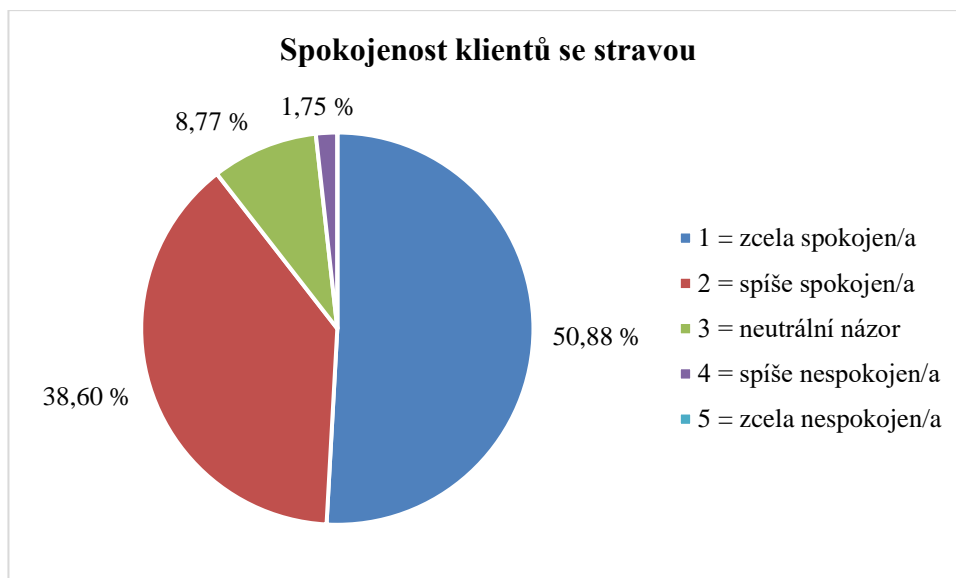
Zdroj: vlastní zpracování

Pořádání kulturních akcí jako jsou různé výlety, koncerty, besedy apod. je klienty vnímáno pozitivně. Zcela spokojeno je 43 respondentů (tj. 75,44 %), dalších 12 respondentů (tj. 21,05 %) je spíše spokojeno. Dva respondenti (tj. 3,51 %) uvedli hodnocení 3 – neutrální názor, tedy nejsou ani spokojeni, ani nespokojeni. V rámci této otázky téměř polovina dotazovaných (25, tj. 43,86 %) uvedla komentář, že v současné době jsou kulturní akce bohužel omezeny z důvodu pandemie Covid-19. Tři respondenti (tj. 5,26 %) v komentáři navrhovali, aby se pořádalo více výletů po okolí.

Následně byl zjišťován názor klientů na úklid, praní a žehlení. Většina dotazovaných (56, tj. 98,25 %) je s úklidem zcela spokojena, 1 respondent (tj. 1,75 %) je spíše spokojen. Praní a žehlení vnímají klienti také pozitivně, 54 respondentů (tj. 94,74 %) je zcela spokojeno, 3 respondenti (tj. 5,26 %) uvedli, že jsou s praním a žehlením spíše spokojeni. Dva respondenti (tj. 3,51 %) v komentáři uvedli, že se při praní občas ztratí prádlo.

Další dvě otázky zjišťovaly, jak klienti vnímají prostředí DS Drachtinka. Prostředí DS Drachtinka je klienty vnímáno jako příjemné a většina klientů využila pro zútulnění prostoru možnost dovybavit si svůj pokoj vlastními předměty. Celkem 45 respondentů (tj. 78,95 %) na otázku, zda vnímají prostředí DS Drachtinka jako příjemné, odpovědělo „ano“, zbylých 12 respondentů (tj. 21,05 %) uvedlo možnost „spíše ano“. Pouze 7 z dotazovaných (tj. 12,28 %) nevyužilo možnost dovybavit si svůj pokoj vlastními předměty, většina respondentů (50, tj. 87,72 %) si svůj pokoj pro zútulnění prostředí dovybavila.

Následující otázka byla zaměřena na názor klientů na poskytovanou stravu. V otázce stravování byla zaznamenána jediná negativní responze z celého dotazníkového šetření. Odpovědi ilustruje graf na obrázku č. 10. Více než polovina respondentů (29, tj. 50,88 %) je se stravou zcela spokojena, dalších 22 respondentů (tj. 38,60 %) je spíše spokojeno. Hodnocení 3 uvedlo 5 dotazovaných (tj. 8,77 %) a tedy nejsou ani spokojeni, ani nespokojeni. Byla zaznamenána také jedna negativní responze (tj. 1,75 %), kdy však respondent v komentáři uvedl, že tento problém je již řešen s paní ředitelkou. V komentářích k této otázce se objevily názory, že občas jsou jídla špatně dochucená, maso je někdy tvrdé či doporučení, aby bylo méně omáček.



Obrázek 10 Spokojenost klientů se stravou

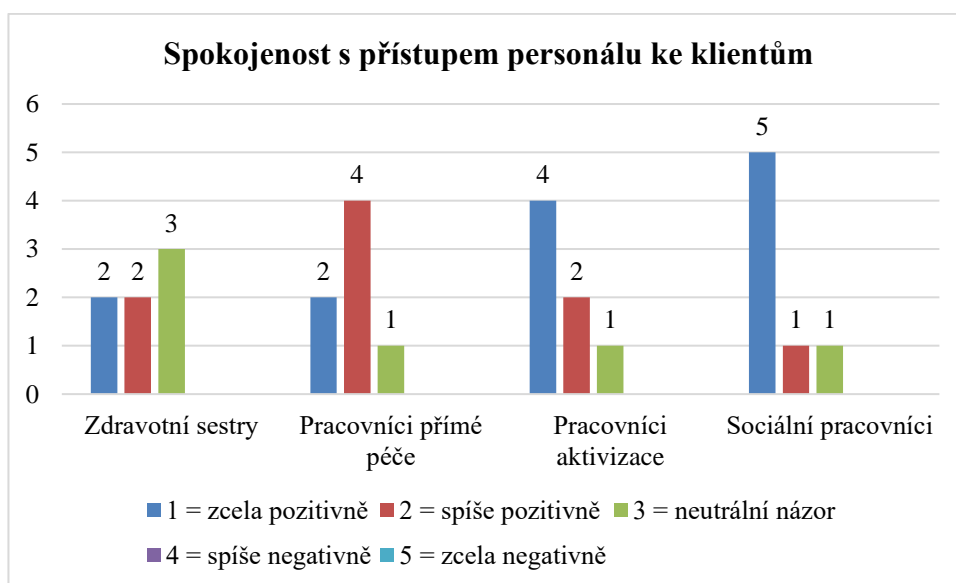
Zdroj: vlastní zpracování

V otázce případných nedostatků spatřovaných ze strany klientů byly zaznamenány pouze 2 responze (tj. 3,51 %) uvádějící konkrétní nedostatky. U obou případů však respondenti uvedli, že jsou tyto nedostatky již řešeny s paní ředitelkou a netřeba je tedy dále uvádět. Vzhledem ke zjištěním vyplývajícím ze všech předchozích otázek není překvapivé, že na otázku, zda by klienti doporučili DS Drachtinka svým známým, odpověděla většina respondentů (55, tj. 96,49 %) „ano“, tedy že by jej jednoznačně doporučila. Zbylé 2 responze (tj. 3,51 %) byly „spíše ano“, a tito respondenti by tedy domov svým známým spíše doporučili.

Na konci dotazníku bylo zjišťováno, zda klienti pocítili změny v chování personálu v souvislosti s pandemií Covid-19. Na tuto otázku odpovídali pouze ti, kteří byli v DS Drachtinka již před nastalou pandemií (tj. 32 respondentů). Většina dotazovaných (26, tj. 81,25 %) nezaznamenala žádné změny v chování personálu, zbylých 6 respondentů (tj. 18,75 %) pak ano. Z respondentů, kteří zaznamenali změny v chování personálu, uvedla celkem polovina (3, tj. 50 %), že zaznamenala změny „pozitivní“. Druhá polovina respondentů (3, tj. 50 %) vnímala změny „pozitivní i negativní“. V komentáři 2 respondenti (tj. 6,25 %) uvedli, že personál byl v době pandemie více ve stresu, vyčerpaný, ale zároveň se snažil být vstřícnější a vynahrazovat tak klientům jejich odloučení od blízkých osob během zákazu návštěv.

7.4.2 Dotazníkové šetření mezi vedoucími zaměstnanci

Prvními dvěma otázkami dotazníku bylo zjišťováno, jak vedoucí zaměstnanci nahlíží na přístup jednotlivých skupin personálu ke klientům a na dostupnost lékařské péče. Z odpovědí v grafu na obrázku č. 11 je patrné, že žádný z respondentů nezaujímá negativní názor na přístup personálu ke klientům. Zdravotní sestry jsou 2 respondenty vnímány zcela pozitivně, dalšími 2 respondenty spíše pozitivně a 3 respondenti zaujímají neutrální názor. Přístup pracovníků přímé péče ke klientům vnímají 4 respondenti spíše pozitivně, 2 respondenti zcela pozitivně a 1 respondent zaujímá neutrální názor. Pracovníky aktivizace a jejich přístup ke klientům hodnotili 4 respondenti zcela pozitivně, 2 responze zaznamenala odpověď „spíše pozitivně“ a 1 responzi „neutrální názor“. Nejlépe hodnoceni byli sociální pracovníci, u kterých uvedlo 5 respondentů, že vnímají jejich přístup ke klientům zcela pozitivně, 1 respondent uvedl, že jej vnímá spíše pozitivně a 1 respondent zaujímá neutrální názor. Jeden respondent k této otázce uvedl doplňující komentář se sdělením, že s těmito pracovníky nepřichází přímo do styku, a proto u všech těchto skupin pracovníků uvedl hodnocení 3 – neutrální názor.



Obrázek 11 Spokojenost vedoucích zaměstnanců s přístupem personálu ke klientům

Zdroj: vlastní zpracování

Dostupnost lékařské péče je z pohledu vedoucích zaměstnanců vnímána spíše pozitivně. Odpověď „spíše pozitivně“ uvedli 4 respondenti, možnost „zcela pozitivně“ zvolili 2 respondenti a 1 respondent zaujímá na dostupnost lékařské péče neutrální názor.

Další dvě otázky směřovali ke zjištění, jak vedoucí zaměstnanci vnímají volnočasové aktivity a pořádání kulturních akcí pro klienty. Dostatečnost volnočasových aktivit vnímají vedoucí zaměstnanci pozitivně, přičemž 4 respondenti spíše pozitivně a 3 respondenti zcela pozitivně. Jeden respondent uvedl v komentáři, že dle jeho názoru je nabídka volnočasových aktivit pro klienty velmi široká. Pořádání kulturních akcí pro klienty je vedoucími zaměstnanci vnímáno taktéž pozitivně. Zcela spokojeno s pořádáním kulturních akcí pro klienty je 5 respondentů, 1 respondent je spíše spokojen a 1 respondent zaujímá neutrální názor.

Prostředí DS Drachtinka vnímají všichni respondenti (7) jako příjemné. V otázce vnímání stravování uvedli 4 respondenti, že jsou se stravováním spíše spokojeni, 2 respondenti, že jsou zcela spokojeni a 1 respondent zaujímá neutrální názor. Nedostatky v DS Drachtinka shledává 5 respondentů, 2 respondenti nikoli. V komentáři 2 respondenti uvedli, že pokud se zjistí nějaký nedostatek, pracuje se na jeho odstranění. Zbývajících 3 respondenti, kteří shledávají nedostatky, však žádné konkrétní neuvědli.

Následně bylo zjišťováno, jak je vedoucími pracovníky vnímán DS Drachtinka jakožto zaměstnavatel. Finanční ohodnocení vzhledem k pracovnímu výkonu vnímá 5 respondentů zcela pozitivně, 2 respondenti zaujímají neutrální názor. Možnost školení a dalšího vzdělávání je většinou respondentů (6) vnímána zcela pozitivně, 1 respondentem je vnímána spíše pozitivně. Na otevřenou otázku „Co by podle Vás mohl zaměstnavatel udělat pro zlepšení pracovních podmínek?“ 1 respondent uvedl odpověď „nic mě nenapadá“, zbylých 6 respondentů neuvědlo žádnou odpověď.

Další dvě otázky dotazníku zjišťovaly, zda by vedoucí zaměstnanci doporučili DS Drachtinka jako zaměstnavatele a jako poskytovatele sociálních služeb. Jakožto zaměstnavatel je DS Drachtinka vnímán pozitivně. Většina respondentů (6) by jej jednoznačně doporučila jako zaměstnavatele svým známým, 1 respondent by jej spíše doporučil. S poskytovatelem sociálních služeb DS Drachtinka je většina respondentů spokojena a využití sociální služby poskytované touto organizací by doporučila svým známým. Většina respondentů (6) by jej jednoznačně doporučila svým známým, 1 respondent by jej spíše doporučil.

Poslední otázky se týkaly změn v chování personálu během pandemie Covid-19, kdy tyto změny zaznamenalo 5 respondentů, 2 respondenti nikoli. Z 5 respondentů, kteří zaznamenali změny v chování personálu, uvedli 3 respondenti, že vnímali změny pozitivní i negativní, další 2 respondenti zaznamenali pouze změny pozitivní.

7.5 Diskuse

Z výsledků dotazníkového šetření mezi klienty a vedoucími zaměstnanci DS Drachtinka je patrné, že obě skupiny respondentů vnímají tohoto poskytovatele sociálních služeb pozitivně. V rámci šetření bylo zjišťováno, zda jsou klienti spokojeni s přístupem personálu, lékařskou péčí, volnočasovými aktivitami nabízenými domovem, pořádanými kulturními akcemi, prostředím domova a stravováním. V žádné otázce se neobjevily negativní responze, z čehož vyplývá, že klienti jsou spokojeni se všemi aspekty, které s poskytováním sociální služby souvisejí. V rámci polouzavřené otázky, zda shledávají v domově nějaké nedostatky, odpověděli, kromě dvou respondentů, kteří uvedli, že již jimi vnímané nedostatky řeší s vedením organizace, všichni klienti, že je žádné nedostatky nenapadají. Všichni dotazovaní by DS Drachtinka doporučili svým známým. Spokojenost klientů, jak ve své knize uvádí například Malíková (2020), je jedním z hlavních ukazatelů kvality poskytovaných služeb a je pro poskytovatele bezesporu odměnou za vynakládanou snahu na zabezpečení bezproblémového chodu organizace. V DS Drachtinka je spokojenost klientů pravidelně zjišťována prostřednictvím dotazníkového šetření, čímž je naplňován standard kvality č. 15 vztahující se ke zvyšování kvality poskytované služby. Výsledky provedeného šetření v rámci této práce byly na základě předchozí domluvy poskytnuty vedení organizace. Na základě dotazníkového šetření mezi vedoucími zaměstnanci bylo zjištěno, že stejně jako klienti, tak i vedoucí zaměstnanci nahlíží na DS Drachtinka pozitivně. Struktura oblastí dotazování byla z velké části podobná pro obě skupiny respondentů. Stejně tak odpovědi obou skupin respondentů byly do značné míry shodné. V rámci dotazníku pro vedoucí zaměstnance bylo navíc zjišťováno, jak vnímají DS Drachtinka jakožto zaměstnavatele. Z odpovědí vyplynulo, že převládá spokojenost, a tedy nebylo překvapivé zjištění, že by všichni dotazovaní tohoto zaměstnavatele doporučili svým známým. Z hlediska spokojenosti klíčových aktérů v rámci poskytování sociální služby domov pro seniory, tedy klientů i zaměstnanců DS Drachtinka, se tato organizace ukázala jako velmi úspěšná. Je však nezbytné, aby i nadále bylo přístupováno k péči o klienty s náležitým respektem, úctou a bylo jim umožněno důstojné prožití stáří. Stejně tak aby bylo i nadále ze strany vedení organizace dbáno o spokojenost zaměstnanců, neboť pozitivní vnímání organizace ze strany zaměstnanců hraje klíčovou roli při výkonu jejich práce a následně se promítá do kvality péče o klienty vedoucí k jejich spokojenosti.

V podkapitole 6.4 byla představena také ekonomická stránka fungování DS Drachtinka. Byly charakterizovány náklady, výnosy, majetek organizace v podobě aktiv a zdroje financování, tedy pasiva a jejich vývoj mezi lety 2016 – 2020. Z dat vyplynulo, že v případě výnosů i nákladů

docházelo ve sledovaných letech k neustálému růstu vykazovaných částek. Tento vývoj je způsoben několika faktory. Jedním z nich je inflace, tedy zvyšování cenové hladiny vedoucí ke zvyšování cen. Dalším faktorem, který způsobuje zejména nárůst nákladů, je každoroční zvyšování minimální mzdy. Ve službách obecně, tedy i v oblasti sociálních služeb, jsou náklady na mzdy zásadní položkou. V případě DS Drachtinka tvořila položka mzdové náklady ve všech sledovaných letech více než polovinu celkových nákladů. Co se výnosů týče, financování sociálních služeb, a tedy také DS Drachtinka, je založeno na vícezdrojovém principu. Největší podíl na výnosech organizace měly mezi lety 2016 – 2019 výnosy z prodeje služeb, tedy prostředky získané od klientů za poskytované služby, včetně příspěvku na péči či úhrad od zdravotních pojišťoven za provedené zdravotnické úkony, které tvořily více než polovinu celkových výnosů. Druhou největší položku výnosů v těchto letech tvořily výnosy vybraných místních vládních institucí z transferů, které představují dotace od státu, krajů, obcí či příspěvek od zřizovatele, tedy v případě příspěvkové organizace DS Drachtinka příspěvek od Města Hlinska. V posledním sledovaném roce 2020 nastala po celém světě pandemie Covid-19, která zapříčinila značné problémy nejen pro poskytovatele sociálních služeb. V tomto roce nastala změna především ve zvýšení dotací od státu, které směřovaly na krytí nákladů způsobených pandemií. Výnosy vybraných místních vládních institucí z transferů tak převýšily výnosy z prodeje služeb. Dále došlo k navýšení mzdových nákladů, neboť zaměstnancům byly vypláceny mimořádné odměny za nasazení během epidemie. Majetek organizace je tvořen především položkou stavby, což představuje hodnotu budovy DS Drachtinka a dále prostředky uloženými na běžném účtu či na ostatních běžných účtech. Z hlediska zdrojů financování, tedy pasiv, převažoval ve všech sledovaných letech vlastní kapitál nad cizími zdroji.

8 Komparace DS Drachtinka a vybraných domovů pro seniory

V rámci ekonomické analýzy se nabízí komparace zjištěných údajů s dalšími vybranými organizacemi, které na základě registrace dle zákona o sociálních službách poskytují službu sociální péče – domov pro seniory. Pro srovnání byly vybráni čtyři poskytovatelé. Prvním z nich je Domov pro seniory Heřmanův Městec, který se nachází, stejně jako DS Drachtinka, v Pardubickém kraji. Zřizovatelem je Město Heřmanův Městec a celková kapacita činí 164 lůžek. Jako další byl vybrán domov pro seniory poskytovaný Sociálním centrem města Světlá nad Sázavou, příspěvkovou organizací zřizovanou městem Světlá nad Sázavou, jež se nachází v sousedním kraji Vysočina. Celková kapacita domova činí 115 lůžek. Dále byl zvolen Domov pro seniory Náměšť nad Oslavou, příspěvková organizace kraje Vysočina, který má celkovou kapacitu 94 lůžek. Posledním vybraným domovem pro seniory je Domov Na Zámku Lysá nad Labem, příspěvková organizace Středočeského kraje, který disponuje celkovou kapacitou 120 lůžek. Tyto organizace byly vybrány z několika důvodů. Vyjma Domova pro seniory Heřmanův Městec se zvolená zařízení nachází v obcích s rozšířenou působností, stejně tak jako DS Drachtinka, a jejich správní obvody čítají v průměru zhruba 20 tis. obyvatel (ČSÚ, 2021d). Vzhledem k faktu, že velké množství domovů pro seniory je poskytováno organizacemi poskytujícími více sociálních služeb, nebývá možné dohledat samostatné údaje pouze pro službu domov pro seniory, neboť tyto organizace vykazují informace o svém hospodaření jako celku, tedy včetně všech poskytovaných služeb dohromady. Dalším problémem při vyhledávání dat o poskytovatelích je fakt, že tito nemají povinnost zveřejňovat starší výroční zprávy s informacemi o klientech či personálním zabezpečení služby. U výše uvedených zařízení se všechna potřebná data pro komparaci dohledat podařilo. Absolutní data o vývoji hospodaření, počtu klientů a zaměstnanců v jednotlivých organizacích mezi lety 2016 – 2020 jsou uvedeny v tabulkách v příloze G.

Jedním z možných kritérií, podle kterého lze srovnat více poskytovatelů sociálních služeb, je výše pracovních úvazků na jedno lůžko.

Tabulka 18 Počet pracovních úvazků na jedno lůžko v letech 2016 – 2020

Název poskytovatele	2016	2017	2018	2019	2020
Domov seniorů Drachtinka	0,89	0,93	0,95	0,83	0,93
Domov pro seniory Heřmanův Městec	0,61	0,62	0,63	0,65	0,66
Sociální centrum města Světlá nad Sázavou	0,57	0,58	0,59	0,59	0,63
Domov pro seniory Náměšť nad Oslavou	0,68	0,67	0,67	0,65	0,73
Domov Na Zámku Lysá nad Labem	0,57	0,59	0,58	0,59	0,60

Zdroj: vlastní zpracování dle (DS Drachtinka, 2022c; DPS Heřmanův Městec, 2022; Sociální centrum města Světlá nad Sázavou, 2022; DPS Náměšť nad Oslavou, 2022; Domov Na Zámku Lysá nad Labem, 2022)

Z výše uvedené tabulky č. 18 vyplývá, že pro zajištění péče o jednoho klienta při plné kapacitě domova bylo například v roce 2020 potřeba v DS Drachtinka o 55 % více pracovních úvazků než v Domově Na Zámku Lysá nad Labem, v roce 2018 dokonce o 64 % více. Ve všech sledovaných letech počet pracovních úvazků na jedno lůžko v DS Drachtinka výrazně převyšuje nad všemi ostatními zařízeními. Největší absolutní počet úvazků (viz příloha G) má Domov pro seniory Heřmanův Městec, který však disponuje téměř dvojnásobnou kapacitou lůžek oproti DS Drachtinka, jenž v absolutním počtu úvazků ve všech sledovaných letech obsazoval druhou příčku. Aby bylo možné snížit počet úvazků na jedno lůžko, musel by DS Drachtinka zvýšit svou kapacitu lůžek, což by však souviselo s dalšími nezbytnými náklady na rozšíření prostorů a nákup nového vybavení. Druhou možností je propuštění části zaměstnanců, což by však mohlo ohrozit samotný chod organizace, neboť by nemusela být dostatečně zajištěna péče o klienty, která je poskytována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Také je nutné zmínit, že v organizační struktuře DS Drachtinka jsou zahrnuti například zaměstnanci údržby, prádelny či stravovacího úseku. Tyto pracovníky by bylo možné nahradit pomocí outsourcingu, kdy by si stravování, služby prádelny či technickou údržbu organizace nezajišťovala sama pomocí vlastních zaměstnanců, ale nakupovala by tyto služby od jiné firmy. Toto řešení by však mohlo vést ke zvýšeným nákladům.

Dále byly pro komparaci zvoleny celkové náklady. Není vhodné srovnávat výši nákladů jednotlivých domovů v absolutní hodnotě, neboť každá organizace má jinou kapacitu i personální zajištění, proto bylo opět přistoupeno k přepočtu na jedno lůžko.

Tabulka 19 Náklady v přepočtu na jedno lůžko v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč)

Název poskytovatele	2016	2017	2018	2019	2020
Domov seniorů Drachtinka	409,29	456,38	489,48	521,96	594,55
Domov pro seniory Heřmanův Městec	319,38	348,15	381,90	416,44	457,12
Sociální centrum města Světlá nad Sázavou	285,05	299,21	326,77	363,38	414,75
Domov pro seniory Náměšť nad Oslavou	357,29	394,02	461,66	488,96	574,71
Domov Na Zámku Lysá nad Labem	303,59	328,54	390,90	414,36	493,44

Zdroj: vlastní zpracování dle (DS Drachtinka, 2022c; DPS Heřmanův Městec, 2022; Sociální centrum města Světlá nad Sázavou, 2022; DPS Náměšť nad Oslavou, 2022; Domov Na Zámku Lysá nad Labem, 2022)

Ve všech sledovaných letech, jak vyplývá z dat ve výše uvedené tabulce č. 19, měl nejvyšší náklady v přepočtu na lůžko DS Drachtinka. Druhé nejvyšší náklady na lůžko pak Domov pro seniory Náměšť nad Oslavou. S nejnižšími náklady ve všech sledovaných letech hospodařil domov pro seniory ve Světlé nad Sázavou. V rámci všech sledovaných domovů mají náklady v průběhu let rostoucí charakter. Dle Statistické ročenky z oblasti práce a sociálních věcí pro rok 2020 činily průměrné náklady na jedno lůžko v domově pro seniory 494,39 tis. Kč (MPSV, 2021b). DS Drachtinka a Domov pro seniory Náměšť nad Oslavou měly v tomto roce náklady v přepočtu na lůžko nejen vyšší, než byl průměr, ale v případě prvního domova byly tyto náklady vyšší dokonce o 100 tis. Kč. Nejvýznamnější položku nákladů tvoří v případě sociálních služeb mzdové náklady. To souvisí především s počtem zaměstnanců, a proto tedy není překvapivým výsledkem, že vzhledem k výše uvedené informaci o nejvyšším počtu úvazků v přepočtu na lůžko (viz tabulka č. 18), vychází také náklady v přepočtu na lůžko nejvyšší v DS Drachtinka. Je však nutné znovu připomenout, že v tomto domově jsou vlastními personálními zdroji zabezpečovány téměř všechny činnosti související s poskytováním služby domov pro seniory. Je tedy otázkou, zda by outsourcing těchto služeb vedl ke snížení nebo naopak zvýšení celkových nákladů. Pro odpověď na tuto otázku by však byla nutná analýza založená na množství dat, k čemuž v této práci bohužel není prostor. Bylo by však vhodné, v případě domovů, které svými náklady výrazně převyšují republikový průměr, zvážit možnosti snižování nákladů například právě již zmiňovaným outsourcingem určitých činností.

Dalším možným ukazatelem, kterým lze pomocí komparativní analýzy srovnávat více poskytovatelů, je výše příspěvků od zřizovatele v přepočtu na jedno lůžko v jednotlivých letech.

Tabulka 20 Příspěvek zřizovatele v přepočtu na jedno lůžko v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč)

Název poskytovatele	2016	2017	2018	2019	2020
Domov seniorů Drachtinka	53,13	52,51	40,23	58,41	56,76
Domov pro seniory Heřmanův Městec	10,37	15,24	18,29	17,68	18,29
Sociální centrum města Světlá nad Sázavou	7,12	7,43	7,63	7,83	11,13
Domov pro seniory Náměšť nad Oslavou	14,81	26,99	48,22	54,24	78,41
Domov Na Zámku Lysá nad Labem	17,14	28,98	47,39	49,18	43,01

Zdroj: vlastní zpracování dle (DS Drachtinka, 2022c; DPS Heřmanův Městec, 2022; Sociální centrum města Světlá nad Sázavou, 2022; DPS Náměšť nad Oslavou, 2022; Domov Na Zámku Lysá nad Labem, 2022)

Jak vyplývá z dat ve výše uvedené tabulce č. 20, v prvních dvou sledovaných letech obdržel nejvyšší příspěvek od zřizovatele v přepočtu na lůžko DS Drachtinka a stejně tak i v absolutní hodnotě (viz příloha G). V následujícím roce 2018 tento domov zaujímal ve výši příspěvku zřizovatele na lůžko až třetí příčku, přičemž vyšší částku obdrželi Domov pro seniory Náměšť nad Oslavou a Domov Na Zámku Lysá nad Labem. Ve všech sledovaných letech byla zřizovatelem poskytnuta nejnižší částka v absolutní hodnotě i v přepočtu na lůžko Domovu pro seniory ve Světlé nad Sázavou. Tato skutečnost může být způsobena například tím, že Sociální centrum města Světlá nad Sázavou je poskytovatelem několika sociálních služeb a zřizovatel tedy musí rozdělit omezené finanční prostředky mezi více služeb poskytovaných jednou organizací. Například v roce 2020 byl rozdíl mezi příspěvkem zřizovatele v přepočtu na jedno lůžko o více než 67 tis. Kč vyšší v případě Domova pro seniory Náměšť nad Oslavou než v Domově pro seniory ve Světlé nad Sázavou. Tento markantní rozdíl nemusí být způsoben například horším způsobem hospodaření, ale například nutností vyšších investic do nemovitostí příslušné organizace. Pro pochopení markantní rozdílnosti mezi částkami poskytovanými jednotlivým příspěvkovým organizacím ze strany zřizovatelů by bylo nutné na základě množství dat, která však nejsou dostupná, provést analýzu kroků, jež k tomu zřizovatele vedly.

Posledním vybraným ukazatelem pro komparaci byly zvoleny výnosy z prodeje služeb v přepočtu na jednoho klienta.

Tabulka 21 Výnosy z prodeje služeb v přepočtu na jednoho klienta v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč)

Název poskytovatele	2016	2017	2018	2019	2020
Domov seniorů Drachtinka	238,89	260,50	273,28	293,79	307,76
Domov pro seniory Heřmanův Městec	236,16	249,68	265,30	264,46	338,91
Sociální centrum města Světlá nad Sázavou	201,11	212,32	213,96	221,40	269,62
Domov pro seniory Náměšť nad Oslavou	215,98	212,19	222,91	240,16	256,82
Domov Na Zámku Lysá nad Labem	187,06	200,98	196,64	204,32	230,55

Zdroj: vlastní zpracování dle (DS Drachtinka, 2022c; DPS Heřmanův Městec, 2022; Sociální centrum města Světlá nad Sázavou, 2022; DPS Náměšť nad Oslavou, 2022; Domov Na Zámku Lysá nad Labem, 2022)

Výnosy z prodeje služeb zahrnují jednak finanční prostředky od klientů za poskytované služby, ale také příspěvek na péči a úhrady od zdravotních pojišťoven. Nehraje zde tedy roli pouze stanovená cena za poskytované služby u jednotlivých poskytovatelů, ale také další faktory, jako je zdravotní stav klientů a s tím související výše příspěvků na péči i platby od zdravotních pojišťoven. Jak vyplývá z výše uvedené tabulky č. 21, ve všech sledovaných letech měl nejvyšší výnosy z prodeje služeb v přepočtu na jednoho klienta DS Drachtinka, vyjma roku 2020, kdy jej přeskočil Domov pro seniory Heřmanův Městec. Například v roce 2020 dosáhl DS Drachtinka o 77 tis. Kč vyšších výnosů z prodeje služeb v přepočtu na klienta než Domov Na Zámku Lysá nad Labem a Domov pro seniory Heřmanův Městec pak dokonce vyšších o 108 tis. Kč. Tento extrémní rozdíl může být způsoben více faktory. Jak již bylo zmíněno, jednak zde hraje roli cena za ubytování a stravu, ale také zdravotní stav klientů, od kterého se odráží výše příspěvku na péči a potažmo také úhrady od zdravotních pojišťoven. Může tedy dojít k situaci, kdy bude mít jeden domov stanoveny nižší ceny za poskytované služby, a i přes to bude mít vyšší výnosy z prodeje služeb, například právě z důvodu poskytování služeb více klientům pobírajícím příspěvek na péči vyššího stupně. V rámci dosažení zvýšení výnosů z prodeje služeb lze uvažovat více možných strategií. Jednou z možností je přijímání klientů, kteří pobírají vyšší stupeň příspěvku na péči, neboť v případě, že je osoba ubytována

v sociálním zařízení, připadá tento příspěvek právě danému zařízení. Tento přístup je však značně diskriminační, a proto ne zcela vhodný. Dalším řešením může být zvýšení ceny za poskytované služby, tedy samotných úhrad od klientů. Toto však lze maximálně do výše stanovené prováděcí vyhláškou k zákonu o sociálních službách. S tímto řešením se však pojí také potřeba uvědomění si, že platí nutnost ponechat klientům po zaplacení těchto služeb minimálně 15 % důchodu a může tedy dojít k tomu, že klient nebude mít dostatečně vysoké příjmy k uhrazení celé částky za službu. V takovém případě doplácí zbývající částku zpravidla rodina klienta. Pokud klient nemá rodinu, která by za něj doplatek uhradila, je domov nucen úhrady za pobyt a stravu snížit. Vzhledem ke stále se zvyšujícím nákladům na zabezpečení služby je téma zvyšování výnosů obecně stále více diskutované, je však otázkou, zda řešit zvyšování výnosů navyšováním úhrad od klientů nebo například dbát o zvyšování výnosů prostřednictvím jiných zdrojů jako jsou finance získané v rámci dotačních programů či například dary od fyzických či právnických osob.

Pro komparaci DS Drachtinka a vybraných poskytovatelů služby domov pro seniory v letech 2016 – 2020 bylo zvoleno několik kritérií. Prvním z nich bylo kritérium počtu úvazků v přepočtu na jedno lůžko. V rámci tohoto porovnání bylo zjištěno, že nejvyšší počet úvazků v přepočtu na jedno lůžko má DS Drachtinka. Dále byly sledovány náklady v přepočtu na jedno lůžko, kdy z dat vyplynulo, že v průběhu všech sledovaných let měl DS Drachtinka tyto náklady nejvyšší ze sledovaných domovů. Poté byly porovnány příspěvky zřizovatelů jednotlivých domovů v přepočtu na jedno lůžko. Ve třech z pěti sledovaných let bylo nejšetřejším zřizovatelem Město Hlinsko. V roce 2020 byla poskytnuta nejvyšší částka Domovu pro seniory Náměšť nad Oslavou, která byla téměř sedminásobkem příspěvku zřizovatele v přepočtu na klienta poskytnutého domovu pro seniory v rámci Sociálního centra města Světlá nad Sázavou. Jako poslední byly analyzovány výnosy v přepočtu na jednoho klienta, kdy bylo zjištěno, že tyto výnosy byly vyjma roku 2020, stejně jako náklady, nejvyšší v DS Drachtinka. Co se týče poskytovaných služeb v jednotlivých domovech, nebyli zjištěny významné rozdíly, pouze drobné rozdíly v poskytování fakultativních služeb. Domovy nabízí například zabezpečení dovozu klienta ze soukromých důvodů, kopírování dokumentů, pořizování fotografií, zapůjčení elektroniky, opravu oděvů apod. Dále například DS Drachtinka uvádí největší výběr různých aktivizačních činností a také zajišťuje množství přednášek, výletů, vystoupení a dalších kulturních akcí pro klienty. Tři ze sledovaných domovů, včetně DS Drachtinka, také vydávají vlastní časopis, kde se klienti, zaměstnanci i široká veřejnost mohou dozvědět informace o chodu domova, pořádaných akcích, ale také nejrůznější zajímavosti.

ZÁVĚR

Cílem této práce bylo charakterizovat situaci v poskytování sociálních služeb ve zvolené obci, analyzovat a zhodnotit služby poskytované vybraným zařízením sociálních služeb, posoudit ekonomickou a kvalitativní stránku fungování tohoto zařízení s ohledem na aktuální podmínky. Na základě provedeného dotazníkového šetření byla věnována pozornost jednomu z ukazatelů hodnocení kvality sociálních služeb – hodnocení spokojenosti klientů.

Diplomová práce se skládá z rešeršní části a na ni navazujícího empirického výzkumu. Nejprve byly v první kapitole charakterizovány sociální služby, jejich členění dle druhů a forem poskytování a následovalo zasazení sociálních služeb do kontextu sociálního zabezpečení. Kapitola druhá se blíže soustředila na poskytování sociálních služeb, s čímž se pojí nutnost registrace nastíněná v první podkapitole. Poté byla rozebrána problematika úlohy zřizovatelů, poskytovatelů a v neposlední řadě uživatelů sociálních služeb, na což navázala podkapitola zabývající se kvalitou a standardy kvality v sociálních službách. Další kapitola byla věnována problematice sociální péče o seniory, v rámci které byly přiblíženy tři druhy sociálních služeb zaměřujících se na péči o seniory – domovy pro seniory, centra denních služeb a pečovatelská služba. Následující čtvrtá kapitola se zabývala financováním sociálních služeb, které v České republice funguje na vícezdrojovém principu.

Pátá kapitola byla zaměřena na poskytování sociálních služeb na místní úrovni, konkrétně se zaměřením na sociální služby v Pardubickém kraji a ve městě Hlinsku a jeho správním obvodu. K 31. 1. 2022 bylo na území kraje registrováno celkem 321 poskytovatelů sociálních služeb. Na základě strategického dokumentu s názvem Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Pardubického kraje bylo zjištěno, že sociální služby jsou v Pardubickém kraji poskytovány nejčastěji nestátními neziskovými organizacemi. V oblasti služeb sociální péče, kterou však zajišťují často také příspěvkové organizace obcí, případně kraje, tvoří největší skupinu uživatelů senioři. Sociálních služeb zaměřujících se právě na seniory bylo v Pardubickém kraji k 31. 1. 2022 registrováno celkem 150. Ve městě Hlinsku bylo k témuž datu registrovaných poskytovatelů sociálních služeb celkem šest, přičemž tito poskytují celkem deset sociálních služeb. Další čtyři poskytovatelé byli registrováni v obcích spadajících do správního obvodu Hlinsko. Plánováním sociálních služeb se na tomto území zabývá především Místní akční skupina Hlinecko. Sociální služby jsou zde dle Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit pro správní území obce s rozšířenou působností

Hlinsko zaměřeny především na seniory, osoby se zdravotním postižením a osoby ohrožené sociálním vyloučením. Věková struktura obyvatel na území Hlinecka se v průběhu let vyvíjí v souladu s celosvětovým trendem, tedy dochází zde ke kontinuálnímu stárnutí obyvatel. Vzhledem k této skutečnosti je věnována zvýšená pozornost především sociálním službám pro seniory.

V následující kapitole byl představen vybraný poskytovatel sociálních služeb, konkrétně tedy příspěvková organizace Domov seniorů Drachtinka, jejímž zřizovatelem je Město Hlinsko. Nejprve byly charakterizovány poskytované služby. Následující dvě podkapitoly byly zaměřeny na klienty a zaměstnance domova. Poslední podkapitola se zabývala analýzou ekonomického fungování organizace. K 31. 12. 2020 bylo v seznamu čekatelů celkem 495 žadatelů o službu, což vypovídá o značném převisu poptávky po této službě nad kapacitou domova pro seniory, která činí 87 lůžek. V rámci ekonomického fungování DS Drachtinka bylo zjištěno, že ve sledovaných letech 2016 – 2020 docházelo v organizaci ke kontinuálnímu růstu nákladů i výnosů, které vzrostly o téměř 60 %. Skladba nákladů i výnosů je v průběhu let téměř neměnná, přičemž hlavní položku nákladů tvoří mzdové náklady a výnosy jsou tvořeny především výnosy z prodeje služeb a výnosy vybraných místních vládních institucí z transferů.

Předposlední kapitola zahrnuje provedené dotazníkové šetření mezi klienty a vedoucími zaměstnanci DS Drachtinka, jeho vyhodnocení a diskusní část. Z šetření vyplynulo, že obě skupiny respondentů vnímají tohoto poskytovatele sociálních služeb pozitivně. Klienti jsou spokojeni se všemi aspekty, které s poskytováním sociální služby souvisejí. Tento fakt značně přispívá k zájmu o službu ze strany seniorů, a tedy vysokému počtu zájemců v seznamu čekatelů. Vedoucí zaměstnanci hodnotili DS Drachtinka pozitivně jednak jako poskytovatele sociálních služeb, ale také jako zaměstnavatele. Spokojenost klientů, potažmo i zaměstnanců, je jedním z hlavních ukazatelů kvality poskytovaných služeb. Zjišťováním spokojenosti prostřednictvím dotazníkového šetření je naplňován standard kvality č. 15, který se vztahuje ke zvyšování kvality poskytované služby. Výsledky provedeného šetření v rámci této práce byly poskytnuty vedení organizace.

V rámci poslední kapitoly bylo komparováno několik poskytovatelů sociální služby domov pro seniory. Pro komparaci s DS Drachtinka byli vybráni čtyři další poskytovatelé a bylo zvoleno několik kritérií. Porovnání bylo zaměřeno na roky 2016 – 2020, přičemž data zvolených ukazatelů byla vždy pře počítána na jedno lůžko, případně jednoho klienta, aby byla zajištěna minimalizace rozdílů způsobených odlišnou kapacitou domovů. Bylo zjištěno,

že DS Drachtinka hospodařil ve všech sledovaných letech s nejvyššími náklady a zároveň i výnosy v přepočtu na jedno lůžko. Oproti republikovému průměru měl v roce 2020 tento domov náklady v přepočtu na lůžko o 100 tis. Kč vyšší. Dalším sledovaným kritériem byl počet pracovních úvazků v přepočtu na lůžko, který úzce souvisí se mzdovými náklady, jež mají v sociálních službách největší vliv na celkové náklady, a tedy není překvapivé, že nejvíce pracovních úvazků na lůžko je vykazováno v DS Drachtinka. Ovšem také výnosy z prodeje služeb, zahrnující finanční prostředky od klientů za poskytované služby, platby od zdravotních pojišťoven a příspěvky na péči, v přepočtu na lůžko, byly ze všech sledovaných domovů ve sledovaných letech nejvyšší v DS Drachtinka. V rámci poskytovaných příspěvků od zřizovatele bylo ve třech z pěti sledovaných let nejštědřejším zřizovatelem Město Hlinsko. Co se týče poskytovaných služeb v jednotlivých domovech, kromě drobných rozdílů v poskytování fakultativních služeb, nebyli zjištěny významné rozdíly. Všechny sledované domovy nabízí množství aktivizačních činností i kulturní vyžití pro klienty.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ HOLEC, ZUSKA & PARTNEŘI. *Právní analýza II - Rozbor právního systému České republiky v oblasti sociálních služeb a jejich financování ve vztahu k právu Společenství v oblasti sociálních služeb v obecném zájmu*, [online]. Praha, 2011 [cit. 2022-03-12]. Dostupné z: http://podporaprocesu.cz/wp-content/uploads/2013/01/Pravni_analyza_II.pdf

ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální zabezpečení I: sociální zabezpečení v České republice, lékařská posudková služba, pojistné, systémy sociálního zabezpečení*. Praha: Grada, 2012. Aktuální legislativa. ISBN 978-80-247-3724-9.

BALDOCK, John, ed. *Social policy*. 4th ed. New York: Oxford University Press, c2012. ISBN 978-0-19-957084-3.

BOUKAL, Petr. *Fundraising pro neziskové organizace*. Praha: Grada, 2013. Expert. ISBN 978-80-247-4487-2.

BURYOVÁ, Ivona. *Sociální politika*. Karviná, 2019. ISBN 978-80-7510-365-9.

CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB MĚSTA SVĚTLÁ NAD SÁZAVOU. *Výroční zprávy* [online]. Světlá nad Sázavou: Centrum sociálních služeb města Světlá nad Sázavou, 2022 [cit. 2022-04-02]. Dostupné z: <http://www.scsvetla.cz/domov-pro-seniory/vyrocnizpravy>

CILEČKOVÁ, Kateřina a Anna KRAUSOVÁ. *Sociální politika a její realizace v právu sociálního zabezpečení* [online]. Ostrava: Ostravská univerzita, Fakulta sociálních studií, 2017 [cit. 2022-03-18]. ISBN 978-80-7464-971-4. Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/socialni-politika-a-jeji-realizace-v-pravu-socialniho-zabezpeceni.pdf>

ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4.

ČESKO. Vyhláška č. 505/2006 Sb. ze dne 15. 11. 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2006b, částka 164. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. 3. 2006, o sociálních službách. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2006a, částka 37. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

ČESKO. Zákon č. 117/1995 Sb. ze dne 26. 5. 1995, o státní sociální podpoře. In: Sbíрка zákonů České republiky. 1995, částka 31. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-117>

ČESKO. Zákon č. 128/2000 Sb. ze dne 12. 4. 2000, o obcích (obecní zřízení). In: Sbíрка zákonů České republiky. 2000a, částka 40. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-128>

ČESKO. Zákon č. 250/2000 Sb. ze dne 7. 7. 2000, o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2000b, částka 31. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-250>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Demografická ročenka správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem - 2011–2020: Hlinsko* [online]. Praha, 2021c [cit. 2022-03-18]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/so-pou-pardubicky-kraj-owsay3pb5p>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Obyvatelstvo - roční časové řady: Věková struktura obyvatel České republiky v letech 1947–2020* [online]. Praha: Český statistický úřad, 2021a [cit. 2022-03-18]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/obyvatelstvo_hu

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Správní obvody obcí s rozšířenou působností* [online]. Praha: Český statistický úřad, 2021d [cit. 2022-04-02]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/spravni-obvody-obci-s-rozsirenou-pusobnosti-2020>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Statistická ročenka Pardubického kraje - 2021* [online]. Praha: Český statistický úřad, 2021b [cit. 2022-03-18]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/statisticka-rocenka-pardubickeho-kraje-2021>

ČEVELA, Rostislav, Libuše ČELEDVÁ a kol. *Sociální gerontologie: východiska ke zdravotní politice a podpoře zdraví ve stáří*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4544-2.

ČEVELA, Rostislav, Zdeněk KALVACH a Libuše ČELEDVÁ. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3901-4.

DLAŇ ŽIVOTU. *Dům v Hamrech* [online]. Ostrava: Obecně prospěšná společnost DLAŇ ŽIVOTU, 2022 [cit. 2022-03-26]. Dostupné z: <https://dlanzivotu.cz/nabizime/dum-v-hamrech/>

DOMOV NA ZÁMKU. *Výroční zprávy* [online]. Lysá nad Labem: Domov Na Zámku Lysá nad Labem, 2022 [cit. 2022-04-02]. Dostupné z: <https://www.domovnazamku.cz/vyrocnizpravy>

DOMOV PRO SENIORY HEŘMANŮV MĚSTEC. *Výroční zprávy* [online]. Heřmanův Městec: Domov pro seniory Heřmanův Městec, 2022 [cit. 2022-04-02]. Dostupné z: <http://www.domov-duchodcu.cz/dokumenty>

DOMOV PRO SENIORY NÁMĚŠŤ NAD OSLAVOU. *Výroční zprávy* [online]. Náměšť nad Oslavou: Domov pro seniory Náměšť nad Oslavou, 2022 [cit. 2022-04-02]. Dostupné z: <http://www.ddnamest.cz/vyrocnizpravy.html>

DOMOV SENIORŮ DRACHTINKA. *Domov seniorů Drachtinka* [online]. Hlinsko: Domov seniorů Drachtinka, 2022b [cit. 2022-03-19]. Dostupné z: <https://drachtinka.cz>

DOMOV SENIORŮ DRACHTINKA. *Standardy* [online]. Hlinsko: Domov seniorů Drachtinka, 2022a [cit. 2022-03-19]. Dostupné z: <https://drachtinka.cz/standardy>

DOMOV SENIORŮ DRACHTINKA. *Výroční zprávy o činnosti* [online]. Hlinsko: Domov seniorů Drachtinka, 2022c [cit. 2022-03-19]. Dostupné z: <https://drachtinka.cz/vyrocnizpravy>

DOTACE EU. *Evropské fondy v Česku 2021-2027: Jaké příležitosti přinesou pro rozvoj regionů v letech 2021–2027* [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2021 [cit. 2022-03-18]. Dostupné z: <https://www.dotaceeu.cz/cs/evropske-fondy-v-cr/novinky/specialni-priloha-jake-prilezitosti-prinesou-fondy>

DVOŘÁČKOVÁ Dagmar a Vladimíra HOLCZEROVÁ. *Volnočasové aktivity pro seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4697-5.

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

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

FOKUS VYSOČINA. *Středisko Hlinsko* [online]. Havlíčkův Brod: FOKUS Vysočina, 2022 [cit. 2022-03-30]. Dostupné z: <https://www.fokusvysocina.cz/stredisko-hlinsko>

FOKUS VYSOČINA. *Středisko Hlinsko* [online]. Havlíčkův Brod: FOKUS Vysočina, 2022 [cit. 2022-03-30]. Dostupné z: <https://www.fokusvysocina.cz/stredisko-hlinsko>

HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

HLOUŠEK, Jan a Zuzana HLOUŠKOVÁ. *Právo sociálního zabezpečení* [online]. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013 [cit. 2022-03-18]. ISBN 978-80-7435-463-2. Dostupné také z: <http://www.digitalniknihovna.cz/mzk/uuid/uuid:bc638333-7ca8-4fb5-93d7-be0a564ead62>

JANEČKOVÁ, Eva, Hana ČIBEROVÁ a Petr MACH. *Průvodce systémem poskytování sociálních služeb: řešení základních problémů poskytování sociálních služeb, vzory používaných formulářů, náležitosti smlouvy*. Olomouc: ANAG, 2016. Právo. ISBN 978-80-7554-009-6.

JOŠT, Marek. *Nestátní neziskové organizace: právní úprava, účetnictví, audit, transparentnost*. Praha: Oeconomica, nakladatelství VŠE, 2019. ISBN 978-80-245-2325-5.

KOLDINSKÁ, Kristina a Petr TRÖSTER. *Právo sociálního zabezpečení*. 7., podstatně přepracované vydání. V Praze: C.H. Beck, 2018. Academia iuris. ISBN 978-80-7400-692-0.

KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči: komentáře, právní předpisy*. Olomouc: ANAG, 2012. 464 s. ISBN 978-80-7263-748-5.

KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči: komentář, právní předpisy*. Olomouc: ANAG, 2012, sv. Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-748-5.

KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 6., přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2015. ISBN 978-80-7478-921-2.

MACH, Petr. *Zákon o sociálních službách: komentář*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2019. Komentáře Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7552-246-7.

MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.

MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových zařízeních sociálních služeb*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada Publishing, 2020. ISBN 978-80-271-2030-7.

MAS HLINECKO. *Strategie komunitně vedeného místního rozvoje Místní akční skupiny Hlinecko pro programové období 2021-27* [online]. Hlinsko: MAS Hlinecko, 2021 [cit. 2022-03-18]. Dostupné z: http://www.mashlinecko.cz/_2019/strategie-dokumenty-2021-27

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

MINISTERSTVO FINANCÍ. *Domov seniorů Drachtinka* [online]. Praha: Ministerstvo financí ČR, 2022 [cit. 2022-02-19]. Dostupné z: <https://monitor.statnipokladna.cz/ucetni-jednotka/27520269>

MINISTERSTVO FINANCÍ. *Domov seniorů Drachtinka* [online]. Praha: Ministerstvo financí ČR, 2022 [cit. 2022-02-19]. Dostupné z: <https://monitor.statnipokladna.cz/ucetni-jednotka/27520269>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Registr poskytovatelů služeb* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2021a [cit. 2021-12-31]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Registr poskytovatelů služeb* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2022c [cit. 2022-03-18]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Senioři a politika stárnutí: Příprava na stárnutí v České republice*. [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2022b [cit. 2022-03-18]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/seniori-a-politika-starnuti>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Sociální služby* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2020 [cit. 2022-03-18]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Standardy kvality sociálních služeb* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2022a [cit. 2022-04-12]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2021b [cit. 2022-04-04]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/statisticka-rocenka-z-oblasti-prace-a-socialnich-veci>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Vykazování dat o poskytovaných sociálních službách: Analýza financování sociálních služeb* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2019 [cit. 2021-10-20]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/vykazovani-dat-o-poskytovanych-socialnich-sluzbach>

MOSTPRO. *Občanská poradna a poradna pro cizince* [online]. Pardubice, 2022 [cit. 2022-03-26]. Dostupné z: <https://mostpro.cz/obcanska-poradna/>

MOSTPRO. *Občanská poradna a poradna pro cizince* [online]. Pardubice, 2022 [cit. 2022-03-26]. Dostupné z: <https://mostpro.cz/obcanska-poradna/>

OBECNÍ ÚŘAD KAMENIČKY. *Pěčovatelská služba* [online]. Kameničky, 2022 [cit. 2022-03-26]. Dostupné z: <https://www.obec-kamenicky.cz/nase-obec/pecovatelska-sluzba/>

OBECNÍ ÚŘAD VYSOČINA. *Sociální služby - veřejný závazek a ceník* [online]. Vysočina, 2020 [cit. 2022-03-26]. Dostupné z: <https://www.obecvysocina.cz/obecni-urad/standardy-socialnich-sluzeb/>

OBECNÍ ÚŘAD SVRATOUCH. *Dům klidného stáří* [online]. Svratouch, 2015 [cit. 2022-03-26]. Dostupné z: <http://www.svratouch.cz/dks-dum-klidneho-stari/>

PARDUBICKÝ KRAJ. *Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Pardubického kraje* [online]. Pardubice: Krajský úřad Pardubického kraje, 2021 [cit. 2022-03-18]. Dostupné z: <https://www.pardubickykraj.cz/strednedoby-plan-rozvoje-socialnich-sluzeb-pk>

- PEKOVÁ, Jitka, Jaroslav PILNÝ a Marek JETMAR. *Veřejný sektor - řízení a financování*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012. ISBN 978-80-7357-936-4.
- PELIKÁN, Jiří. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-71-84569-0.
- PICHAUD, Clément a Isabella THAREAUOVÁ. *Soužití se staršími lidmi*. 1998. Praha: Portál, ISBN 80-7178-184-3.
- PRUDKÁ, Šárka. *Sociální služby pro seniory v kontextu sociální politiky*. Praha: Wolters Kluwer, 2015. ISBN 978-80-7478-839-0.
- Průša, Ladislav a kol. *Poskytování sociálních služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením*. Praha: VÚPSV, 2010. ISBN 978-80-7416-048-6.
- PRŮŠA, Ladislav. *Ekonomie sociálních služeb*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-255-6.
- PŘIBYL, Hugo. *Lidské potřeby ve stáří*. Praha: Maxdorf, 2015. Jessenius. ISBN 978-80-7345-437-1.
- SKP-CENTRUM. *Naše služby a projekty* [online]. Pardubice: SKP-CENTRUM, 2017 [cit. 2022-03-26]. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/nase-sluzby-a-projekty>
- SKP-CENTRUM. *Naše služby a projekty* [online]. Pardubice: SKP-CENTRUM, 2017 [cit. 2022-03-26]. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/nase-sluzby-a-projekty>
- ŠÁMALOVÁ, Kateřina a Igor TOMEŠ, ed. *Řízení sociálních procesů v České republice*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2018. ISBN 978-80-246-4180-5.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda a Lucie SMÉKALOVÁ. *Edukace seniorů: geragogika a gerontodidaktika*. Praha: Grada, 2015. Pedagogika. ISBN 978-80-247-5446-8.
- TOPINKOVÁ, Eva a Jiří NEUWIRTH. *Geriatric pro praktického lékaře*. 1. vyd. Praha: Grada, 1995. 298 s. ISBN 8071690996.
- VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. Manažer. ISBN 978-80-247-5037-8.

VČELKA. *Sociální služby, které poskytujeme* [online]. Praha, 2022 [cit. 2022-03-26].
Dostupné z: <https://www.senior-care.cz/senior-care/nase-sluzby/>

VČELKA. *Sociální služby, které poskytujeme* [online]. Praha, 2022 [cit. 2022-03-26].
Dostupné z: <https://www.senior-care.cz/senior-care/nase-sluzby/>

VOTOČKOVÁ, Michaela. *Co je pečovatelská služba?* [online]. b.m., 2017 [cit. 2022-03-26].
Dostupné z: <https://poradimesi.cz/pece/co-je-pecovatelska-sluzba/>

PŘÍLOHY

Příloha A *Seznam obcí správního obvodu Hlinsko*

Příloha B *Organizační schéma DS Drachtinka*

Příloha C *Dotazník pro klienty*

Příloha D *Dotazník pro vedoucí zaměstnance*

Příloha E *Grafická ilustrace odpovědí z dotazníků pro klienty*

Příloha F *Grafická ilustrace odpovědí z dotazníků pro vedoucí zaměstnance*

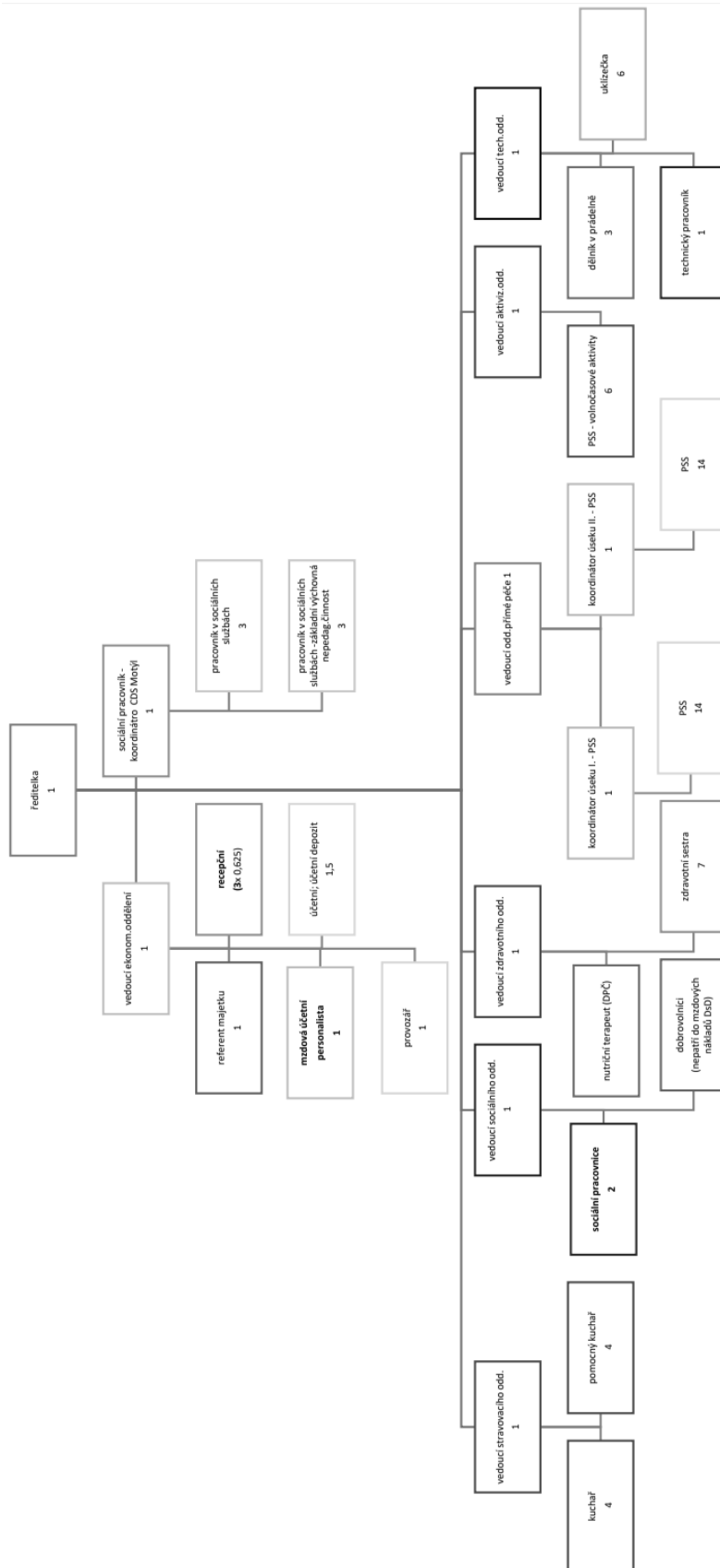
Příloha G *Vybrané ukazatele pro komparaci domovů pro seniory*

Příloha A Seznam obcí správního obvodu Hlinsko

Obec	Sídlo
Dědová	OÚ Dědová 38, 539 01 Hlinsko
Hamry	OÚ Hamry 121, 539 01 Hlinsko
Hlinsko	Poděbradovo náměstí 1, 539 23 Hlinsko
Holetín	OÚ Horní Holetín 105, 539 71 Holetín
Jeníkov	OÚ Jeníkov 7, 539 01 Hlinsko
Kameničky	OÚ Kameničky 149, 539 41 Kameničky
Kladno	OÚ Kladno 84, 539 01 Hlinsko
Krouna	OÚ Krouna 218, 539 43 Krouna
Miřetice	OÚ Miřetice 66, 539 55 Miřetice
Otradov	OÚ Otradov 112, 539 43 Krouna
Pokřikov	OÚ Pokřikov 93, 539 01 Hlinsko
Raná	OÚ Raná 16, 539 72 Raná
Studnice	OÚ Studnice 108, 539 01 Hlinsko
Svratouch	OÚ Svratouch 290, 539 42 Svratouch
Tisovec	OÚ Dřeveš 19, 539 73 Skuteč
Trhová Kamenice	ÚM Raisovo nám. 4, 539 52 Trhová Kamenice
Včelákov	ÚM Včelákov 81, 539 57 Včelákov
Vítanov	OÚ Vítanov 126, 539 01 Hlinsko
Vojtěchov	OÚ Vojtěchov 120, 539 01 Hlinsko
Vortová	OÚ Vortová 95, 539 61 Vortová
Všeradov	OÚ Všeradov 39, 539 01 Hlinsko
Vysočina	OÚ Dřevíkov 55, 539 01 Hlinsko

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha B Organizační schéma DS Drachtinka



Zdroj: vlastní zpracování

Příloha C Dotazník pro klienty

Dobrý den, jmenuji se Nela Modráčková a v rámci studia Veřejné ekonomiky a správy na Univerzitě Pardubice zpracovávám diplomovou práci na téma Poskytování sociálních služeb na místní úrovni. Chtěla bych Vás tímto poprosit o vyplnění krátkého dotazníku sloužícího k získání dat pro empirickou část mé diplomové práce. Dotazník je anonymní a informace z něj poslouží pouze pro účely této práce. Není-li uvedeno jinak, zakroužkujte vždy pouze jednu možnost, případně doplňte v rámci otevřených otázek svou odpověď. Budu ráda za Vaše doplňující komentáře v rámci jednotlivých otázek. Děkuji za Váš čas.

Pozn.: Hodnocení jako ve škole

1 = zcela spokojen/a, 2 = spíše spokojen/a, 3 = neutrální názor, 4 = spíše nespokojen/a, 5 = zcela nespokojen/a

1. Jak jste spokojen/a s přístupem personálu? Ohodnoťte jako ve škole.

Zdravotní sestry	1	2	3	4	5
Pracovníci přímé péče	1	2	3	4	5
Pracovníci aktivizace	1	2	3	4	5
Sociální pracovníci	1	2	3	4	5

Prostor pro Váš komentář:

2. Myslíte si, že personál:

- | | | | | |
|--|--------|--------------|-------------|-------|
| - dbá o zachování Vaší důstojnosti? | a) ano | b) spíše ano | c) spíše ne | d) ne |
| - respektuje Vaše soukromí? | a) ano | b) spíše ano | c) spíše ne | d) ne |
| - Vám věnuje dostatek času? | a) ano | b) spíše ano | c) spíše ne | d) ne |
| - se snaží vycházet vstříc Vaším přáním? | a) ano | b) spíše ano | c) spíše ne | d) ne |

Prostor pro Váš komentář:

3. Jak jste spokojen/a s pomocí při zvládnání základních úkonů v rámci péče o vlastní osobu? Ohodnoťte jako ve škole.

1 2 3 4 5

Prostor pro Váš komentář:

4. Jak jste spokojen/a s dostupností lékařské péče? Ohodnoťte jako ve škole.

1 2 3 4 5

Prostor pro Váš komentář:

5. Myslíte si, že je nabídka volnočasových aktivit dostatečná?

- a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

Pokud byla Vaše odpověď na tuto otázku „spíše ne“ či „ne“, uveďte, jaké aktivity byste uvítal/a.

6. Účastníte se volnočasových aktivit?

- a) ano b) ne

Prostor pro Váš komentář:

7. Kterých aktivit se nejraději účastníte? Vyberte maximálně 5 možností.

- a) cvičení a trénink paměti b) skupinové čtení c) rukodělné práce d) vaření
e) individuální čtení na pokoji f) filmový klub g) pěvecký sbor h) kavárna
ch) bohoslužby a biblické čtení i) canisterapie j) vycházky do zahrad

Prostor pro Váš komentář:

8. Jak jste spokojen/a s pořádáním kulturních akcí (např. výlety, koncerty, besedy apod.)?

Ohodnoťte jako ve škole.

- 1 2 3 4 5

Prostor pro Váš komentář:

9. Jak jste spokojen/a s následujícími poskytovanými službami? Ohodnoťte jako ve škole.

Úklid	1	2	3	4	5
Praní	1	2	3	4	5
Žehlení	1	2	3	4	5

Prostor pro Váš komentář:

10. Vnímáte prostředí Domova seniorů Drachtinka jako příjemné?

- a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

Pokud byla Vaše odpověď „spíše ne“ či „ne“, uveďte, co byste změnil/a pro zpříjemnění prostředí.

11. Využil/a jste možnost dovybavit si svůj pokoj vlastními předměty?

- a) ano b) ne

12. Jak jste spokojen/a se stravou? Ohodnoťte jako ve škole.

1 2 3 4 5

Prostor pro Váš komentář:

13. Shledáváte v Domově seniorů Drachtinka nějaké nedostatky?

a) ano b) ne

Pokud byla Vaše odpověď „ano“, uveďte jaké.

14. Doporučil/a byste Domov seniorů Drachtinka svým známým?

a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

15. Pocítil/a jste změny v chování personálu během pandemie Covid-19? Pokud jste nebyl/a v Domově seniorů Drachtinka před pandemií, na tuto otázku neodpovídejte.

a) ano b) ne

16. Pokud byla Vaše odpověď na předchozí otázku „ano“, zaznamenal/a jste v chování personálu spíše změny:

a) pozitivní (větší vstřícnost, sounáležitost aj.) b) negativní (podrážděnost, vyčerpání aj.)

c) pozitivní i negativní

Prostor pro Váš komentář:

Pohlaví

a) muž b) žena

Věk

a) 60 – 69 let b) 70 – 79 let c) 80 – 89 let d) 90 let a více

Jak dlouho jste klientem domova?

a) méně než jeden rok b) jeden až tři roky c) více než tři roky

Jste klient

a) samostatně pohyblivý b) pohyblivý s oporou hole c) pohyblivý s chodítkem d) na vozíku
e) ležící

Děkuji Vám za čas věnovaný tomuto dotazníku a jeho vyplnění. Budu ráda za jakékoli náměty či doporučení k tomuto dotazníku, které můžete uvést zde:

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha D *Dotazník pro vedoucí zaměstnance*

Dobrý den, jmenuji se Nela Modráčková a v rámci studia Veřejné ekonomiky a správy na Univerzitě Pardubice zpracovávám diplomovou práci na téma Poskytování sociálních služeb na místní úrovni. Chtěla bych Vás tímto poprosit o vyplnění krátkého dotazníku sloužícího k získání dat pro empirickou část mé diplomové práce. Dotazník je anonymní a informace z něj poslouží pouze pro účely této práce. Není-li uvedeno jinak, zakroužkujte vždy pouze jednu možnost, případně doplňte v rámci otevřených otázek svou odpověď. Budu ráda za Vaše doplňující komentáře v rámci jednotlivých otázek. Děkuji za Váš čas.

Pozn.: Hodnocení jako ve škole

1 = zcela pozitivně, 2 = spíše pozitivně, 3 = neutrální názor, 4 = spíše negativně, 5 = zcela negativně

Není-li uvedeno jinak.

1. Jak vnímáte přístup následujících pracovníků ke klientům? Ohodnoťte jako ve škole.

Zdravotní sestry	1	2	3	4	5
Pracovníci přímé péče	1	2	3	4	5
Pracovníci aktivizace	1	2	3	4	5
Sociální pracovníci	1	2	3	4	5

Prostor pro Váš komentář:

2. Jak vnímáte dostupnost lékařské péče pro klienty? Ohodnoťte jako ve škole.

1 2 3 4 5

Prostor pro Váš komentář:

3. Jak vnímáte dostatečnost volnočasových aktivit pro klienty? Ohodnoťte jako ve škole.

1 2 3 4 5

Prostor pro Váš komentář:

4. Jak jste spokojen/a s pořádáním kulturních akcí pro klienty (např. výlety, koncerty, besedy apod.)? Ohodnoťte jako ve škole. 1 = zcela spokojen/a, 5 = zcela nespokojen/a

1 2 3 4 5

Prostor pro Váš komentář:

5. Vnímáte prostředí Domova seniorů Drachtinka jako příjemné?

a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

Pokud byla Vaše odpověď „spíše ne“ či „ne“, pokuste se uvést, co byste změnil/a pro zpříjemnění prostředí.

6. Jak jste spokojen/a se stravováním? Ohodnoťte jako ve škole. 1 = zcela spokojen/a, 5 = zcela nespokojen/a

1 2 3 4 5

Prostor pro Váš komentář:

7. Shledáváte v Domově seniorů Drachtinka nějaké nedostatky?

a) ano b) ne

Pokud byla Vaše odpověď „ano“, uveďte jaké.

8. Jak vnímáte finanční ohodnocení Vaší práce vzhledem k Vašemu pracovnímu výkonu? Ohodnoťte jako ve škole.

1 2 3 4 5

Prostor pro Váš komentář:

9. Jak vnímáte dostatečnost školení a dalšího vzdělávání? Ohodnoťte jako ve škole.

1 2 3 4 5

Prostor pro Váš komentář:

10. Co by podle Vás mohl zaměstnavatel udělat pro zlepšení pracovních podmínek? Vypište.

11. Doporučil/a byste svým známým Domov seniorů Drachtinka jako zaměstnavatele?

a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

Prostor pro Váš komentář:

12. Doporučil/a byste svým známým Domov seniorů Drachtinka jako poskytovatele sociálních služeb?

a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

Prostor pro Váš komentář:

13. Pocítil/a jste změny v chování personálu během pandemie Covid-19?

a) ano b) ne

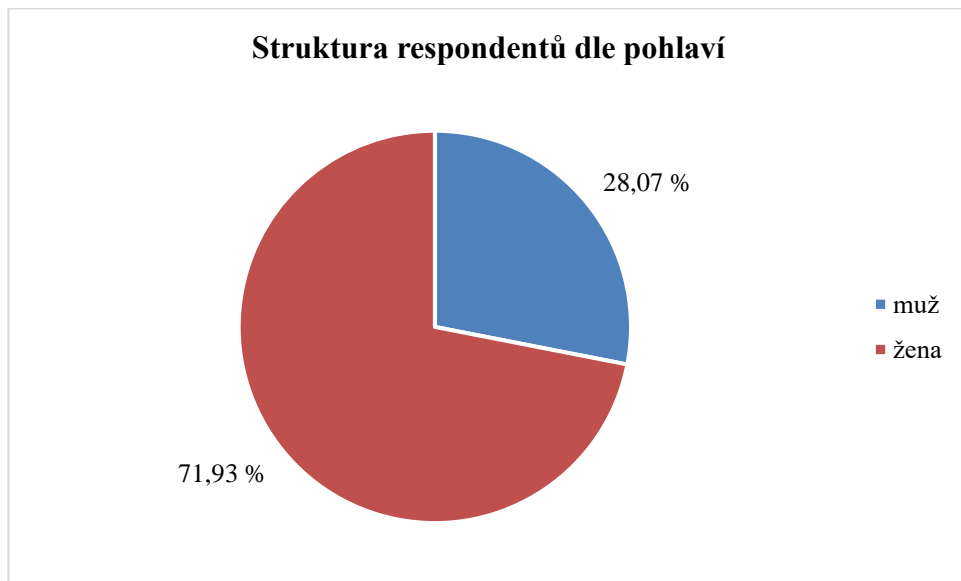
14. Pokud byla Vaše odpověď na předchozí otázku „ano“, zaznamenal/a jste v chování personálu spíše změny:

a) pozitivní (větší vstřícnost, sounáležitost aj.) b) negativní (podrážděnost, vyčerpání aj.)
c) pozitivní i negativní

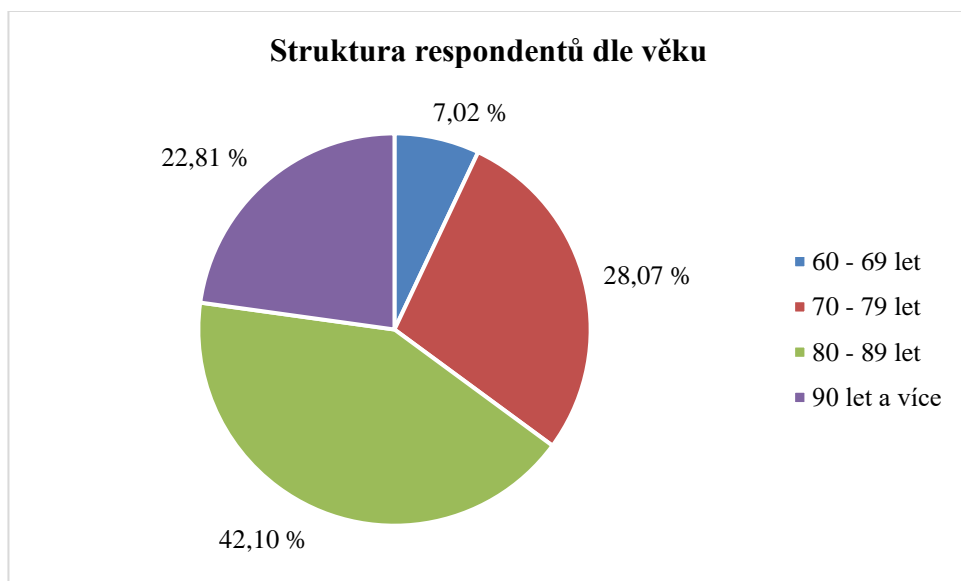
Prostor pro Váš komentář:

Děkuji Vám za čas věnovaný tomuto dotazníku a jeho vyplnění. Budu ráda za jakékoli náměty či doporučení k tomuto dotazníku, které můžete uvést zde:

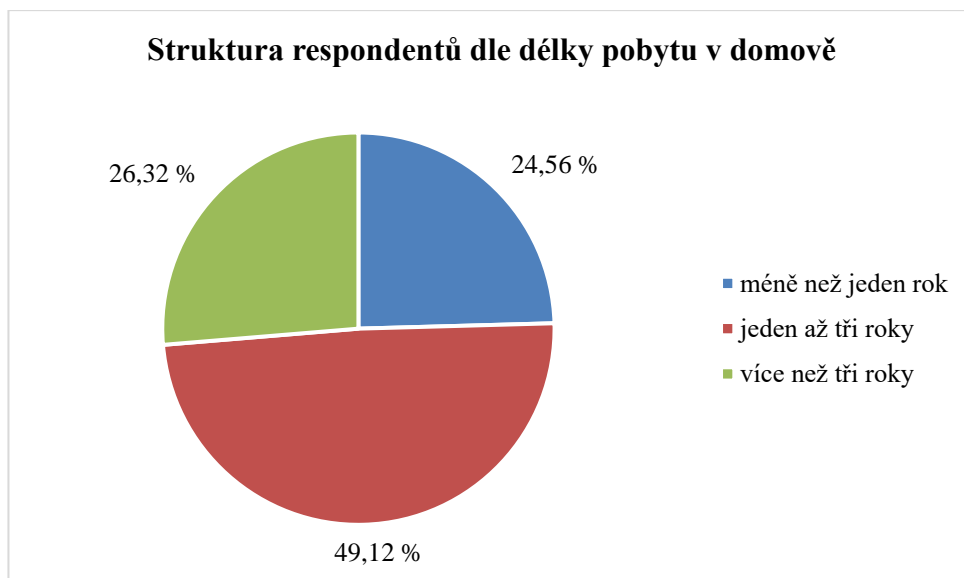
Zdroj: vlastní zpracování



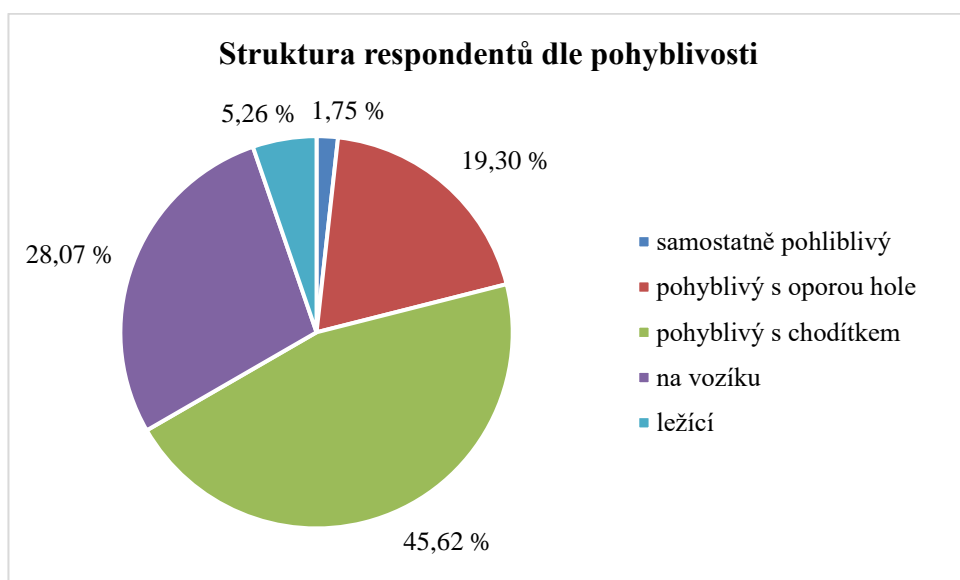
Obrázek 1 Struktura respondentů dle pohlaví



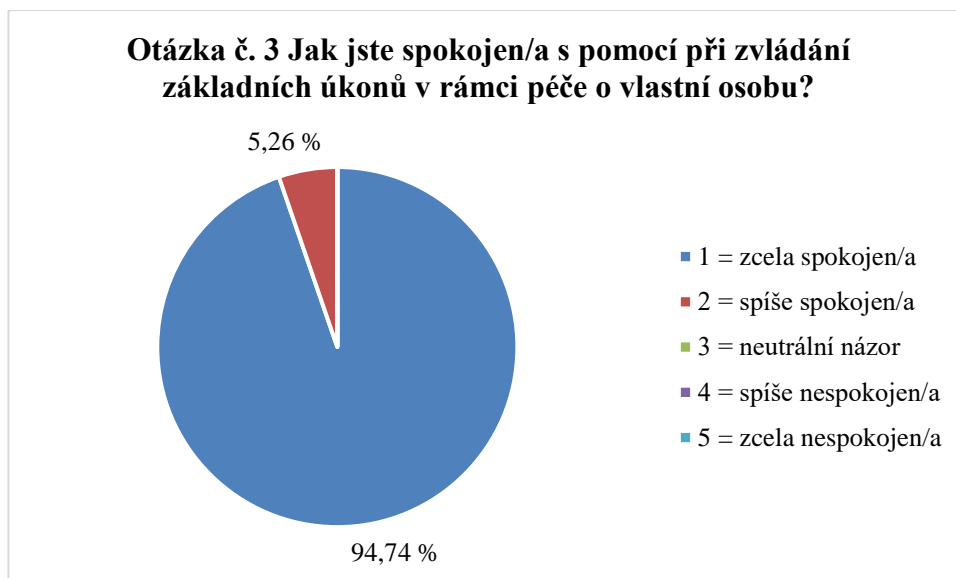
Obrázek 2 Struktura respondentů dle věku



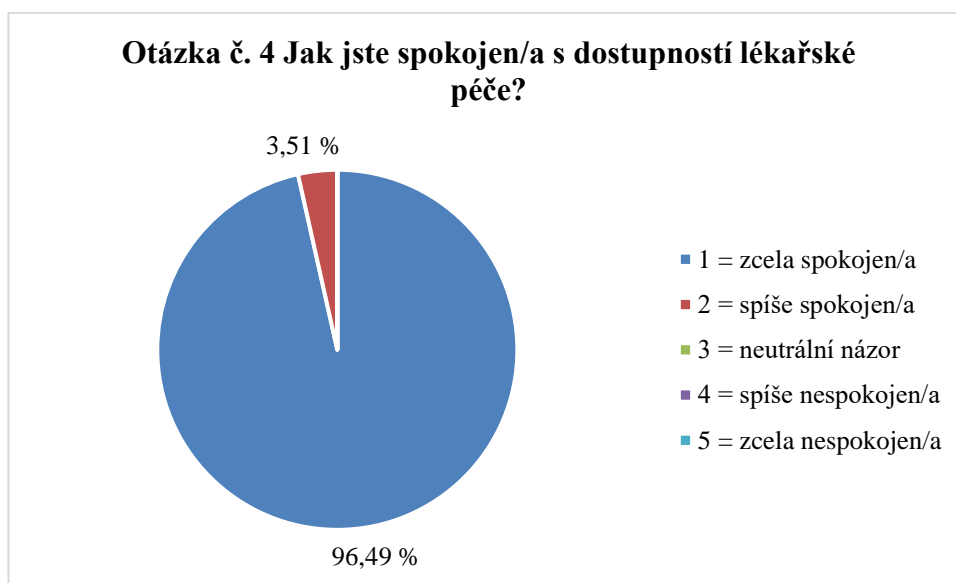
Obrázek 3 Struktura respondentů dle délky pobytu v domově



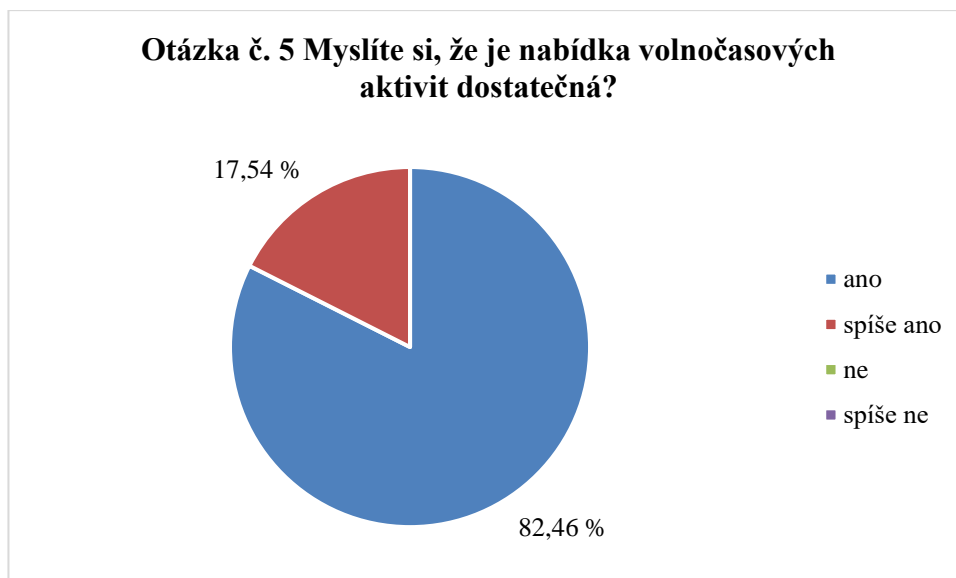
Obrázek 4 Struktura respondentů dle pohyblivosti



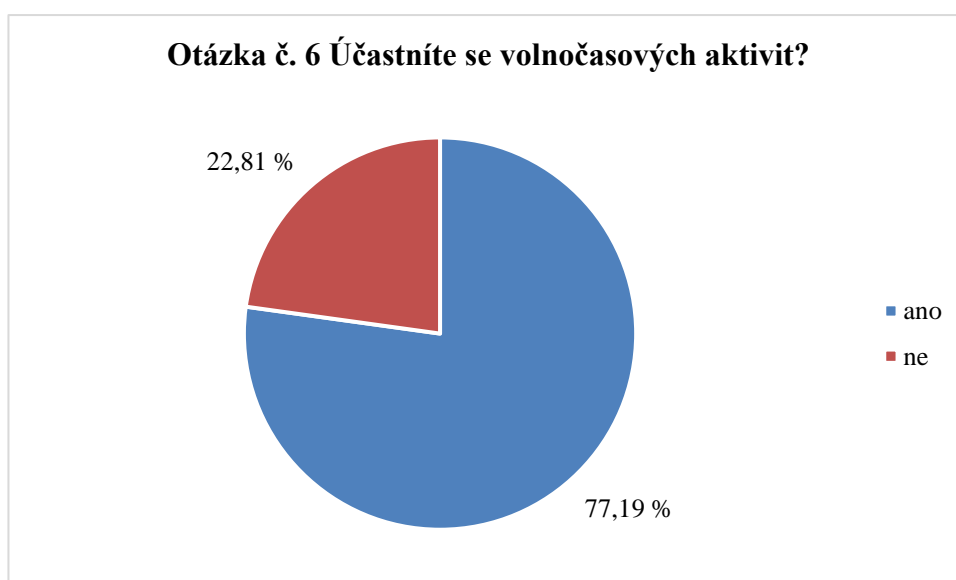
Obrázek 5 Jak jste spokojen/a s pomocí při zvládnání základních úkonů v rámci péče o vlastní osobu?



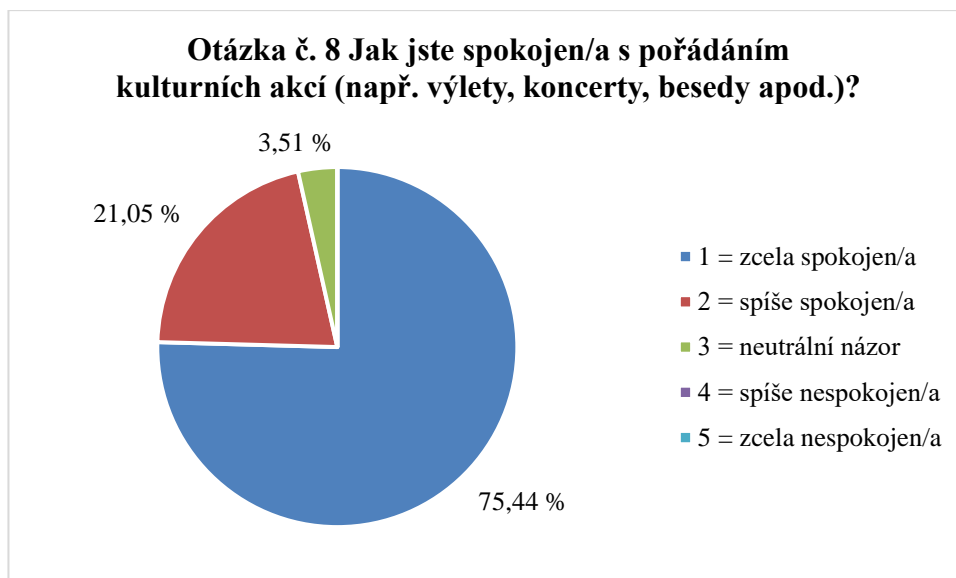
Obrázek 6 Jak jste spokojen/a s dostupností lékařské péče?



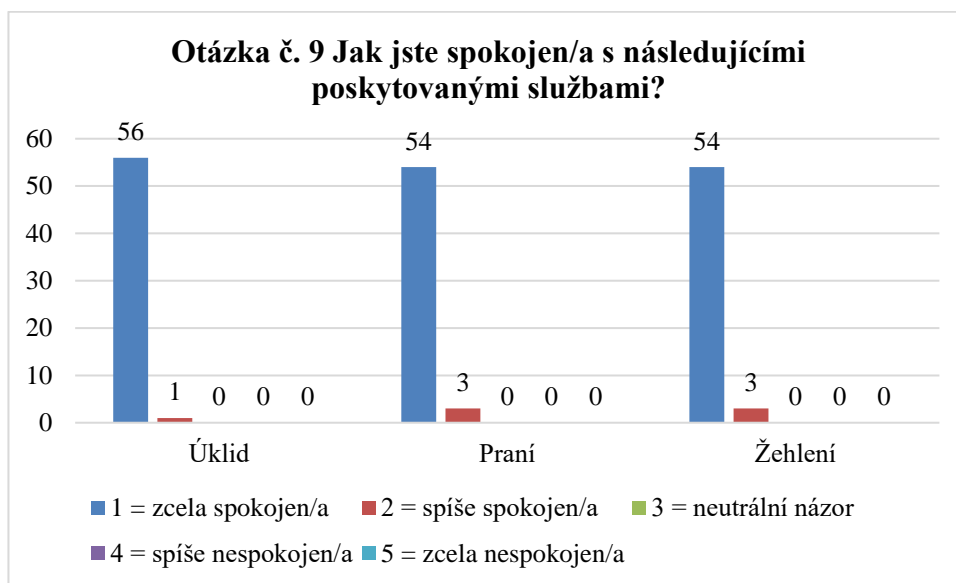
Obrázek 7 Myslíte si, že je nabídka volnočasových aktivit dostatečná?



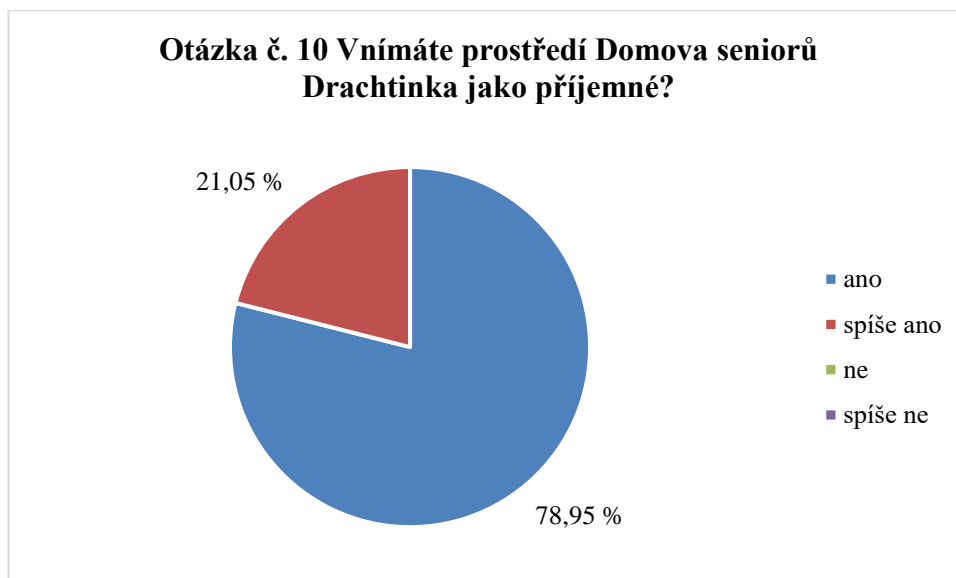
Obrázek 8 Účastníte se volnočasových aktivit?



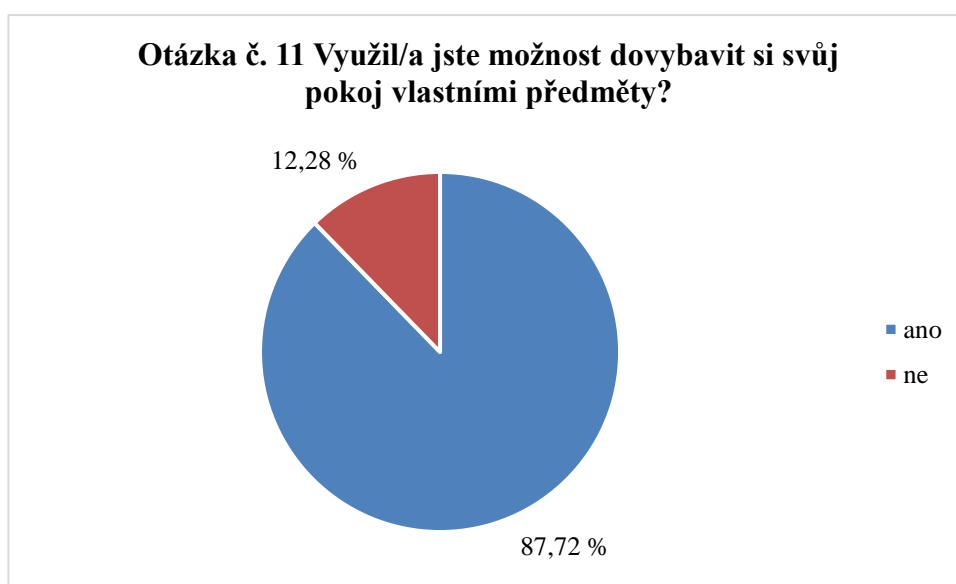
Obrázek 9 Jak jste spokojen/a s pořádáním kulturních akcí (např. výlety, koncerty, besedy apod.)?



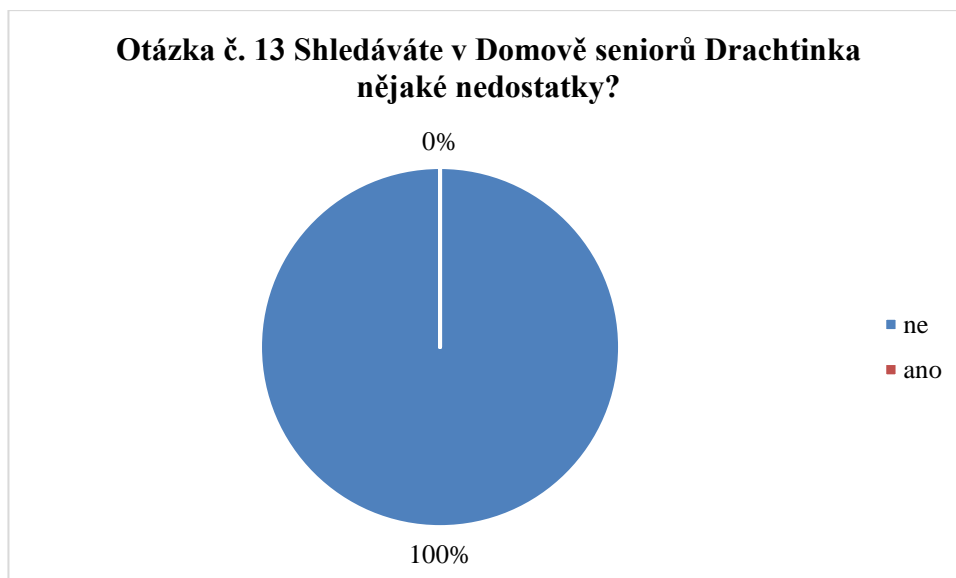
Obrázek 10 Jak jste spokojen/a s následujícími poskytovanými službami?



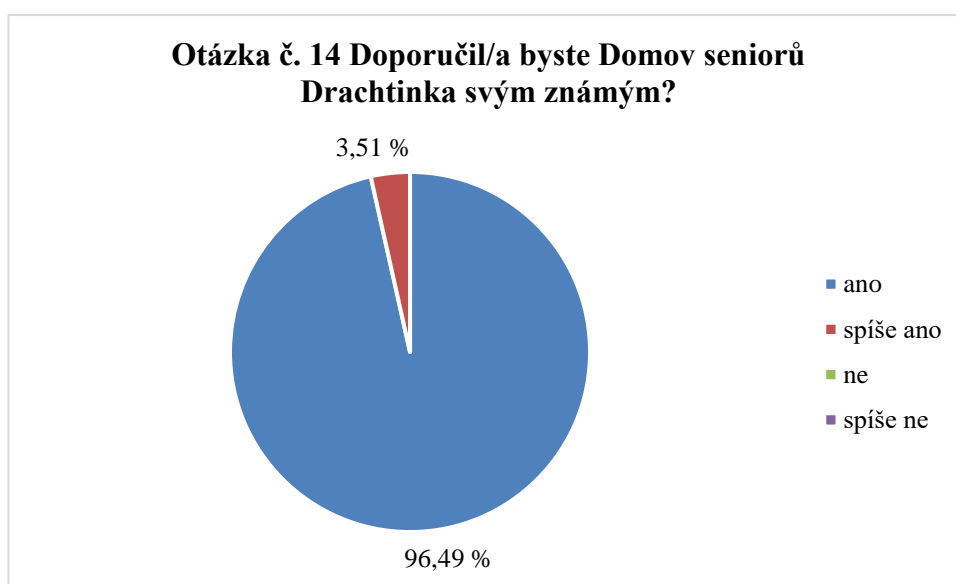
Obrázek 11 Vnímáte prostředí Domova seniorů Drachtinka jako příjemné?



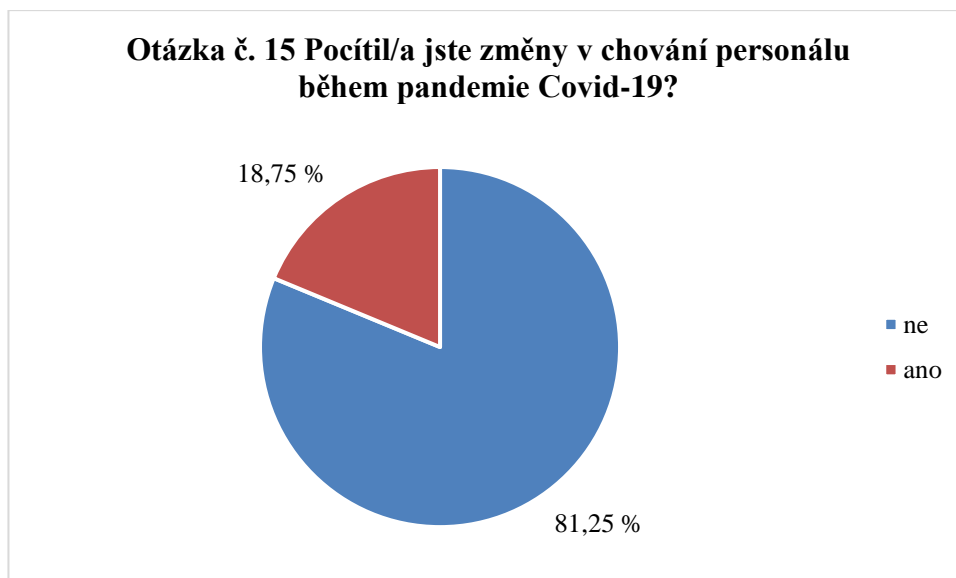
Obrázek 12 Využil/a jste možnost dovybavit si svůj pokoj vlastními předměty?



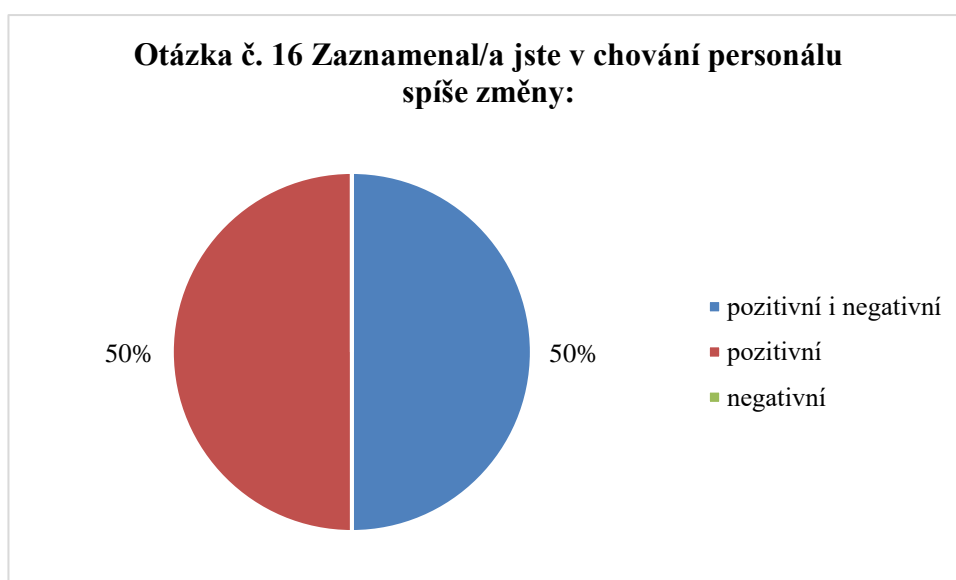
Obrázek 13 Shledáváte v Domově seniorů Drachtinka nějaké nedostatky?



Obrázek 14 Doporučil/a byste Domov seniorů Drachtinka svým známým?

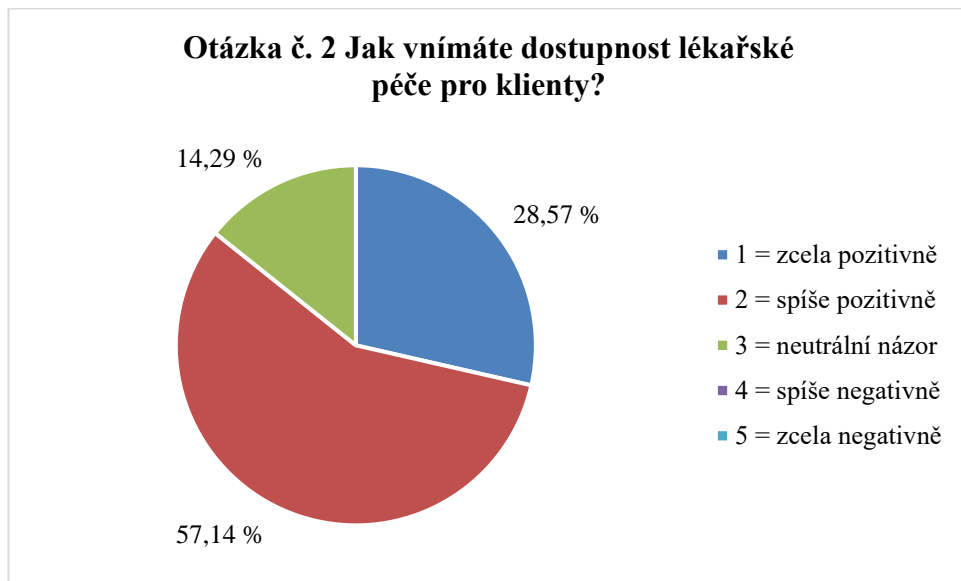


Obrázek 15 Pocítil/a jste změny v chování personálu během pandemie Covid-19?

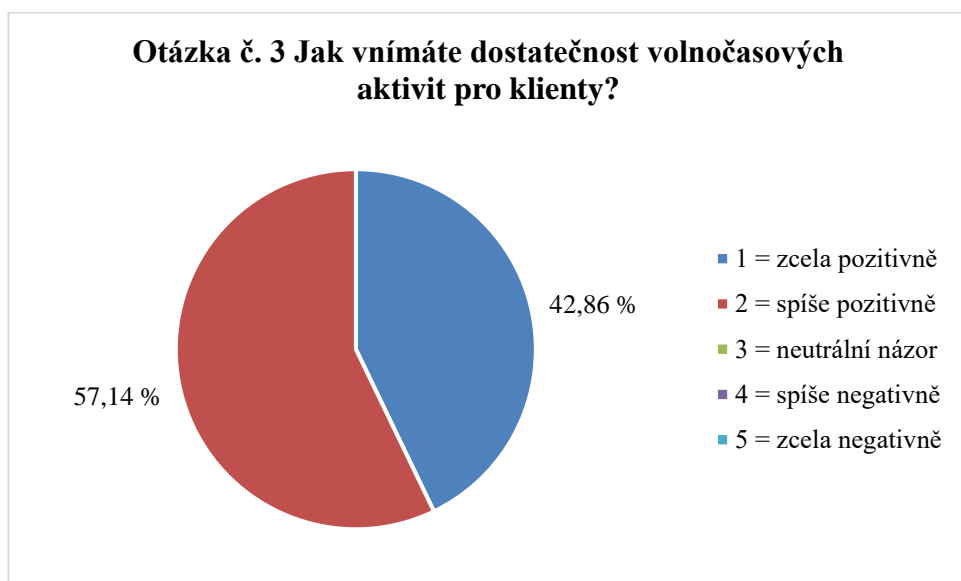


Obrázek 16 Zaznamenal/a jste v chování personálu spíše změny

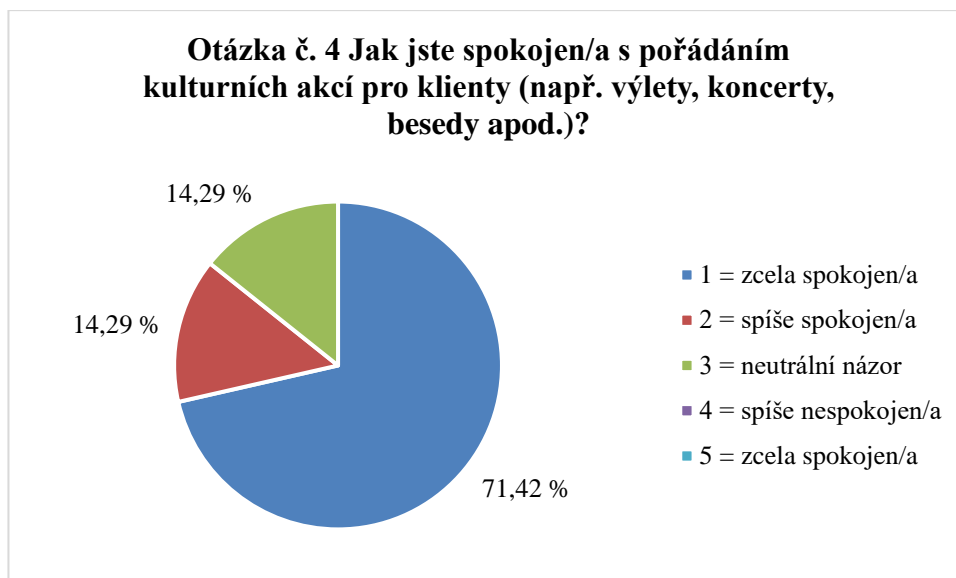
Zdroj: vlastní zpracování



Obrázek 1 Jak vnímáte dostupnost lékařské péče pro klienty?



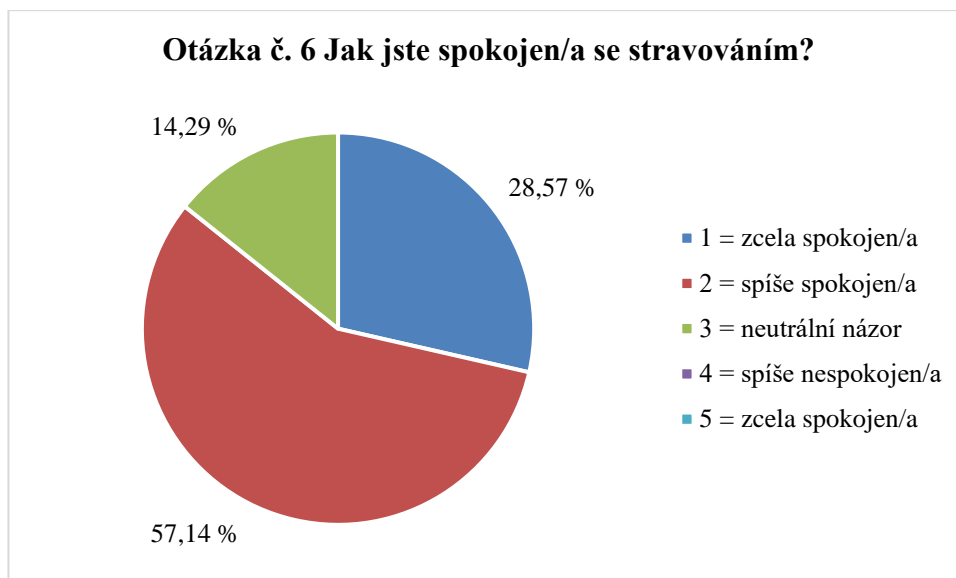
Obrázek 2 Jak vnímáte dostatečnost volnočasových aktivit pro klienty?



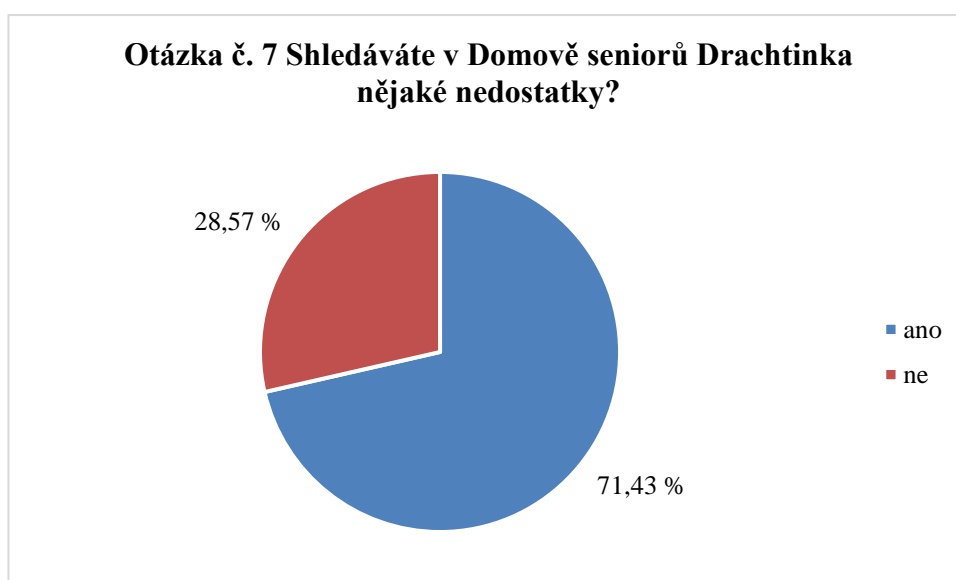
Obrázek 3 Jak jste spokojen/a s pořádáním kulturních akcí pro klienty (např. výlety, koncerty, besedy apod.)?



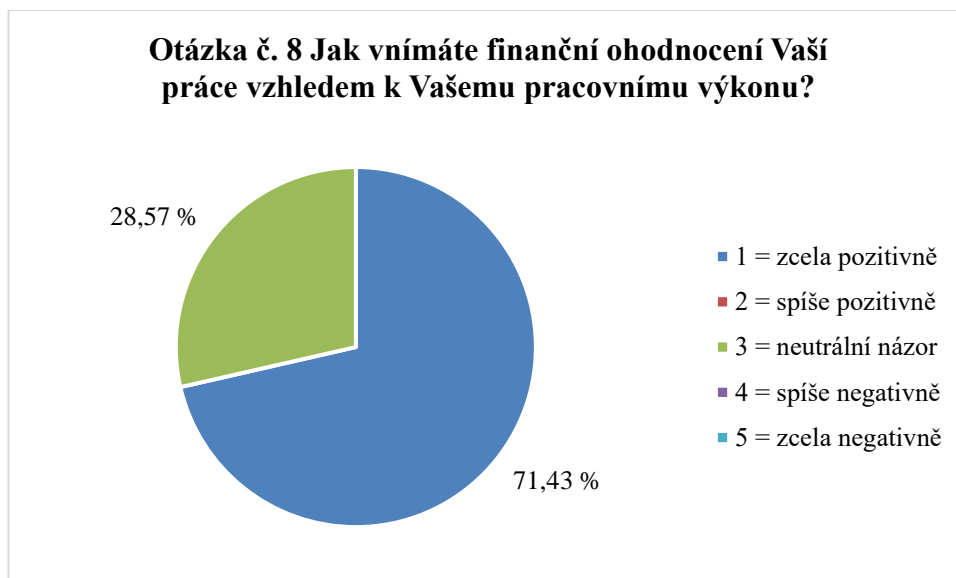
Obrázek 4 Vnímáte prostředí Domova seniorů Drachtinka jako příjemné?



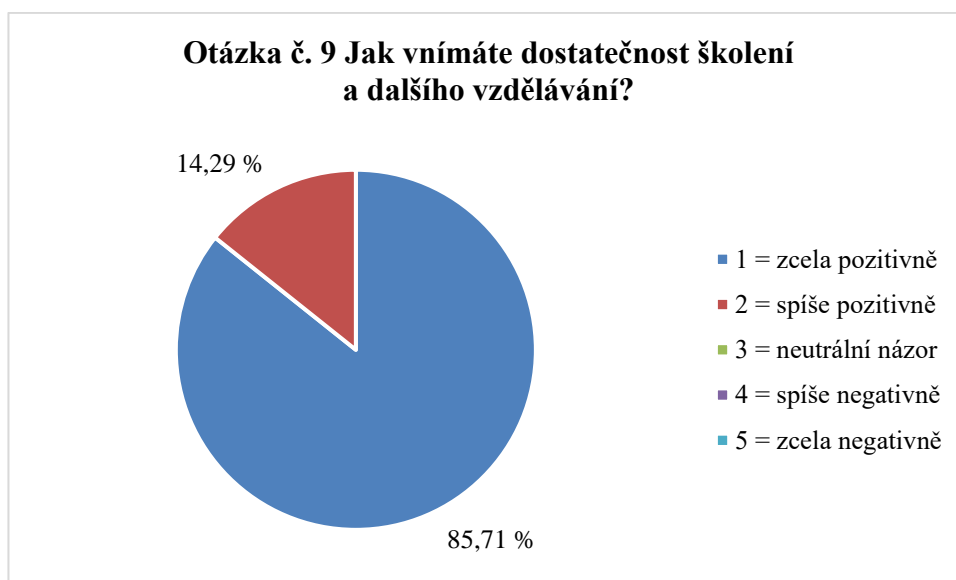
Obrázek 5 Jak jste spokojen/a se stravováním?



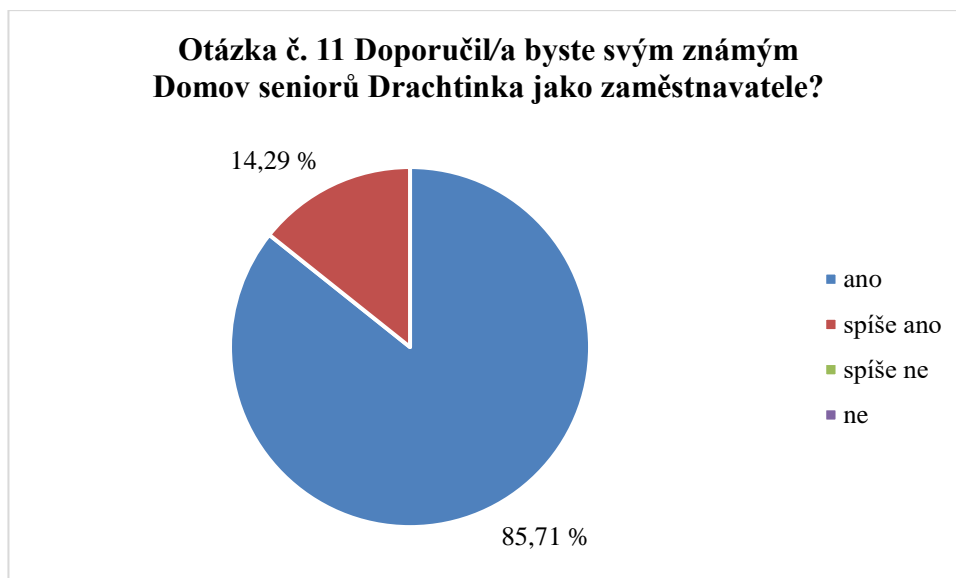
Obrázek 6 Shledáváte v Domově seniorů Drachtinka nějaké nedostatky?



Obrázek 7 Jak vnímáte finanční ohodnocení Vaší práce vzhledem k Vašemu pracovnímu výkonu?



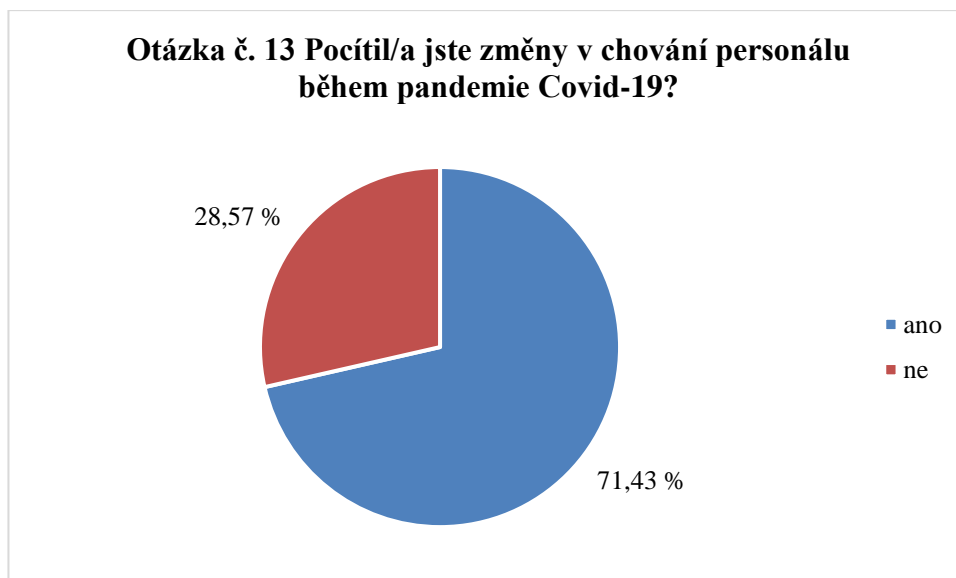
Obrázek 8 Jak vnímáte dostatečnost školení a dalšího vzdělávání?



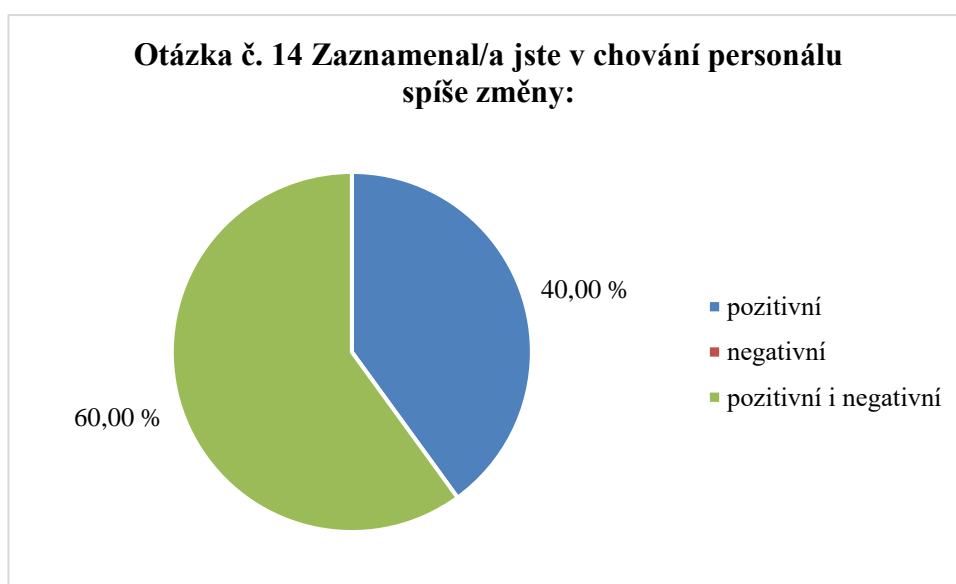
Obrázek 9 Doporučil/a byste svým známým Domov seniorů Drachtinka jako zaměstnavatele?



Obrázek 10 Doporučil/a byste svým známým Domov seniorů Drachtinka jako poskytovatele sociálních služeb?



Obrázek 11 Pocítil/a jste změny v chování personálu během pandemie Covid-19?



Obrázek 12 Zaznamenal/a jste v chování personálu spíše změny

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha G *Vybrané ukazatele pro komparaci domovů pro seniory*

Tabulka 1 Počet klientů v letech 2016 – 2020

Název poskytovatele	2016	2017	2018	2019	2020
Domov seniorů Drachtinka	87	87	87	86	84
Domov pro seniory Heřmanův Městec	163	162	158	163	128
Sociální centrum města Světlá nad Sázavou	112	109	113	113	90
Domov pro seniory Náměšť nad Oslavou	92	94	94	89	83
Domov Na Zámku Lysá nad Labem	118	119	119	116	98

Tabulka 2 Počet pracovních úvazků v letech 2016 – 2020

Název poskytovatele	2016	2017	2018	2019	2020
Domov seniorů Drachtinka	73,9	77,27	82,39	71,85	80,87
Domov pro seniory Heřmanův Městec	99,94	101,94	103,94	105,94	107,94
Sociální centrum města Světlá nad Sázavou	65,00	67,00	68,00	68,00	72,00
Domov pro seniory Náměšť nad Oslavou	63,66	63,11	62,54	61,05	68,20
Domov Na Zámku Lysá nad Labem	68,62	70,62	69,62	70,95	72,00

Tabulka 3 Celkové náklady v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč)

Název poskytovatele	2016	2017	2018	2019	2020
Domov seniorů Drachtinka	33 970,89	37 879,82	42 584,78	45 410,83	51 726,16
Domov pro seniory Heřmanův Městec	52 378,41	57 096,50	62 631,41	68 296,50	74 968,11
Sociální centrum města Světlá nad Sázavou	32 780,72	34 409,17	37 578,69	41 788,41	47 695,99
Domov pro seniory Náměšť nad Oslavou	29 655,00	32 704,00	38 318,00	40 584,00	47 701,00
Domov Na Zámku Lysá nad Labem	36 430,59	39 424,30	46 907,61	49 722,74	59 213,38

Tabulka 4 Výnosy z prodeje služeb v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč)

Název poskytovatele	2016	2017	2018	2019	2020
Domov seniorů Drachtinka	21 119,19	22 390,89	24 420,67	26 097,92	26 423,95
Domov pro seniory Heřmanův Městec	38 493,73	40 448,86	41 916,86	43 106,43	43 380,22
Sociální centrum města Světlá nad Sázavou	22 524,85	23 142,68	24 177,26	25 017,91	24 265,45
Domov pro seniory Náměšť nad Oslavou	19 870,00	19 946,00	20 954,00	21 374,00	21 316,00
Domov Na Zámku Lysá nad Labem	22 073,07	23 917,02	23 399,59	23 701,67	22 593,54

Tabulka 5 Příspěvek zřizovatele v letech 2016 – 2020 (v tis. Kč)

Název poskytovatele	2016	2017	2018	2019	2020
Domov seniorů Drachtinka	4 410,00	4 358,00	3 500,20	5 082,02	4 938,54
Domov pro seniory Heřmanův Městec	1 700,00	2 500,00	3 000,00	2 900,00	3 000,00
Sociální centrum města Světlá nad Sázavou	819,00	854,00	878,00	900,00	1 280,00
Domov pro seniory Náměšť nad Oslavou	1 392,00	2 537,00	4 533,00	5 099,00	7 371,00
Domov Na Zámku Lysá nad Labem	2 056,41	3 477,80	5 686,56	5 901,27	5 161,00

Zdroj: vlastní zpracování dle (DS Drachtinka, 2022c; DPS Heřmanův Městec, 2022; Sociální centrum města Světlá nad Sázavou, 2022; DPS Náměšť nad Oslavou, 2022; Domov Na Zámku Lysá nad Labem, 2022)