

Kvalita poskytovaných sociálních služeb v domovech pro seniory

Lucie Širůčková

Bakalářská práce
2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lucie Širůčková**

Osobní číslo: **H140047**

Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Kvalita poskytovaných sociálních služeb v domovech pro seniory**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti kvality sociálních služeb, psychosociálních potřeb seniorů a specifík domovů pro seniory.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníku.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BAREŠ, Pavel. Přiměřenost sociálních služeb aktuálním potřebám. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006. ISBN 80-87007-24-7.

GUPTA, Abhaya. Measurement Scales Used in Elderly Care. Cornwall: Radcliffe Publishing Ltd, 2008. ISBN-13: 978-184619-266-1.

CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.

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

MATOUŠEK, Oldřich a kol. Sociální služby. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7-367-310-9.

Vedoucí bakalářské práce: **doc. PhDr. Lenka Haburajová Ilavská, PhD.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **7. prosince 2016**

Termín odevzdání bakalářské práce: **26. dubna 2017**

Ve Zlíně dne 7. prosince 2016

lová, Ph.D

Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.

ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
uje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském,
a o změně některých zákonů (autorský
zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční
smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licen
Bati
přísp
vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

-
-

literaturu jsem citoval.

26. 4. 2017

předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdětku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výdětku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá kvalitou sociálních služeb, poskytovaných v domovech pro seniory. Kvalita sociálních služeb je jedním ze zkoumaných aspektů spokojenosti uživatelů sociálních služeb. Teoretická část práce je věnována způsobům kontroly a řízení kvality sociálních služeb, procesu stáří, potřebám seniorů a poskytovaným službám v domovech pro seniory. Praktickou část bakalářské práce tvoří kvantitativně orientovaný výzkum pomocí dotazníkového šetření. Cílem je zjistit, zda jsou uživatelé domovů pro seniory spokojeni s poskytovanými službami v oblasti prostředí, stravy a komunikace.

Klíčová slova: domovy pro seniory, kvalita sociálních služeb, potřeby seniorů, stáří, standardy kvality sociálních služeb, sociální služby

ABSTRACT

This thesis deals with the quality of social services provided in homes for the elderly. The quality of social services is one of the aspects of satisfaction of users of social services. The theoretical part is devoted to the methods of inspection and quality control of social services, the process of aging, needs of seniors and the services provided in homes for the elderly. The practical part of the thesis consists of quantitatively oriented research via questionnaire. The aim is to determine whether users of homes for the elderly are satisfied with the services provided in the field of environment, food and communications.

Keywords: homes for the elderly, the quality of social services, the needs of seniors, age, quality standards of social services, social services.

Touto cestou chci poděkovat vedoucí své bakalářské práce doc. PhDr. Lence Haburajové Ilavské, PhD., za velmi cenné rady a připomínky při zpracovávání mé bakalářské práce. Dále chci poděkovat panu doc. PhDr. Mgr. Jaroslavu Balvínovi, CSc. za pomoc při zpracovávání bakalářské práce a za jeho cenné rady. Jako poslední chci poděkovat svému partnerovi a své rodině za podporu a toleranci v průběhu celého studia.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Motto

„Krásní mladí lidé jsou hříčkou přírody, ale krásní staří lidé jsou umělecká díla.“

Johan Wolfgang von Goethe

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 KVALITA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	12
1.1 STANDARDSY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	13
1.2 DRUHOVÉ STANDARDSY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A DALŠÍ VYBRANÉ METODY MĚŘENÍ KVALITY	14
1.3 INSPEKCE A HODNOCENÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	15
2 STÁŘÍ A STÁRNUTÍ	18
2.1 BIOLOGICKÉ A PSYCHOSOCIÁLNÍ ZMĚNY V ŽIVOTĚ SENIORA	19
2.2 POTŘEBY SENIORŮ	20
2.3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO SENIORY	22
3 DOMOVY PRO SENIORY A JEJICH SPECIFIKA V OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	24
3.1 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB V DOMOVECH PRO SENIORY	25
3.2 POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY V DOMOVECH PRO SENIORY A JEJICH ÚHRADA	26
3.3 PŘÍMÁ PRÁCE S UŽIVATELI V OBLASTI POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A ZJIŠŤOVÁNÍ SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ.....	28
II PRAKTICKÁ ČÁST	31
4 ZAMĚŘENÍ VÝZKUMU	32
4.1 FORMULACE PROBLÉMU	32
4.2 CÍLE VÝZKUMU	32
4.3 CHARAKTERISTIKA SOUBORU.....	33
4.4 METODA SBĚRU DAT	33
4.5 ORGANIZACE VÝZKUMU	34
5 ZPRACOVÁNÍ DAT	35
5.1 KOMENTÁŘE A PŘIPOMÍNKY UŽIVATELŮ	41
5.2 SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	41
5.3 DOPORUČENÍ.....	42
ZÁVĚR	44
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	46
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	49

ÚVOD

V dnešní společnosti neustále narůstá počet lidí v seniorském věku. Dle demografické charakteristiky populace seniorů ČSÚ tvořili senioři v Jihomoravském kraji k 31. 12. 2014 celkem 213 228 osob z celkového počtu obyvatel Jihomoravského kraje 1 172 853, což je zaokrouhleně 18,2%. Od roku 2001 přibýlo v Jihomoravském kraji více než 50 tisíc lidí v seniorském věku. (Senioři v Jihomoravském kraji 2015: Demografické charakteristiky populace seniorů, 2015) Počet seniorů narůstá a tím také počet osob, které nezvládnou obstarávat své základní životní potřeby, proto hledají různé možnosti řešení této problémové životní situace. Jednou z možností řešení této situace je umístění seniora do některého zařízení sociálních služeb, nejčastěji do domova pro seniory. Domovy pro seniory jsou zařízení, nabízející celodenní péči, která je zajištěna pomocí ošetřujícího personálu, zdravotnického personálu a dalších odborníků. Základní péče obsahuje poskytnutí ubytování a dále pomoc při zvládnání základních životních potřebách, kam řadíme péči o domácnost, péči o zdraví, stravování, osobní hygienu, oblékání a obouvání, mobilitu, orientaci, komunikaci, osobní aktivity a výkon fyziologické potřeby.

S postupujícím stárnutím, se kterým souvisí jak zdravotní stav seniorů, tak jejich psychický stav, dochází ke zhoršování jejich životní situace. Život seniorů se s nástupem do domovů pro seniory výrazně mění. Nacházejí se v neznámém prostředí, musí si zvyknout na nový řád a režim, přizpůsobit se novým podmínkám, postrádají svoji rodinu, často se cítí depri-movaně a opuštěně. Je důležité, aby byly uspokojovány veškeré potřeby uživatelů, což je jedním z faktorů spokojenosti uživatelů sociálních služeb.

Téma poskytování péče v domovech pro seniory je v současné době velmi zkoumané a řešené téma. Je potřeba nějakým způsobem kontrolovat a dohlížet na kvalitu sociálních služeb, které jsou v domovech pro seniory poskytovány, což je důležitý aspekt pro ochranu seniorů. V minulosti se objevila některá zařízení, poskytující sociální služby, jejichž kvalita poskytovaných sociálních služeb nebyla na nejlepší úrovni. Proto byly v roce 2002 Ministerstvem práce a sociálních věcí vydány tzv. standardy kvality sociálních služeb, které mají za úkol definovat kvalitu poskytovaných sociálních služeb. Standardy sice zkoumají kvalitu sociálních služeb, ale podstatnou součástí kvality sociálních služeb je také názor samotných uživatelů domovů pro seniory a ostatních pobytových sociálních služeb. Mezi cíle domů pro seniory patří zejména spokojenost uživatelů, jejich klidný, spokojený a důstojný život.

Sociálních služeb, které jsou v domovech pro seniory nabízeny, je mnoho. Proto se práce zaměřuje na sociální služby z oblastí základních životních potřeb, tedy prostředí, stravování a také komunikace.

Cílem této bakalářské práce je zjistit, jak jsou senioři spokojeni s vybranými poskytovanými sociálními službami. Bakalářská práce je členěna na část teoretickou a praktickou. Část teoretická obsahuje 3 kapitoly, které se dále dělí na podkapitoly. V první části bakalářské práce se věnujeme měření kvality sociálních služeb, část druhá je věnována charakteristice životního období stáří. Ve třetí části práce charakterizujeme domovy pro seniory a služby, které domovy pro seniory poskytují. Praktická část dále navazuje na teoretickou část. Hlavním cílem bakalářské práce je zjistit, jak jsou uživatelé domovů pro seniory spokojeni se sociálními službami z oblasti vybraných základních životních potřeb. Jelikož základních životních potřeb je mnoho, byly vybrány sociální služby z oblasti prostředí, stravování a komunikace. Tyto základní životní potřeby budou zkoumány ve vybraném sociálním zařízení. K výzkumnému šetření byl vybrán kvantitativní výzkum pomocí dotazníkového šetření, pomocí kterého budou data od respondentů posbírána. Výsledky budou prezentovány pomocí grafů a tabulek, pro jejich zpřehlednění. Na konci výzkumného šetření uvedeme závěr, ve kterém se pokusíme shrnout veškeré zjištěné poznatky a porovnat tyto poznatky z dosud zjištěnými fakty.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KVALITA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Kvalita sociálních služeb je neustále řešený problém mnoha odborníky. Slovo kvalita má mnoho významů, které se neustále mění v závislosti na společenském a politickém vývoji v daném státu. Pro pojem kvalita sociálních služeb nemáme pouze jednu definici, ale autoři se ve svých definicích často liší. (Holasová, 2014, s. 22)

„Kvalita sociálních služeb je soulad nabídky služeb s potřebami a požadavky příjemce služeb, který se nachází v nepříznivé sociální situaci. Kvalitní sociální služby řeší sociální situaci občana a příjemce je s poskytovanou službou spokojený.“ (Kroupa, 2003, cit. podle Holasová, 2014, s. 22) Matoušek a kol. (2007, s. 9) uvádí, že *„sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství“*. Z této definice můžeme vidět, že je třeba se na kvalitu sociálních služeb dívat i z hlediska kvality života uživatelů sociálních služeb, protože uživatel je při měření kvality sociálních služeb rozhodující.

Pro kvalitní život ve stáří je třeba si vytvořit program pro volný čas. Je třeba, aby se senior udržoval aktivní a byl v určité míře také společenský. Senior by si měl vytvořit plán tak, aby byla jeho fyzická činnost v rovnováze s duševními potřebami. V domovech pro seniory se věnuje aktivizaci seniorů a jejich udržování v rovnováze sociální pracovník, který vychází z individuálních potřeb a přání každého jednotlivce. (Dvořáčková, 2012, s. 27)

Vývoj zkoumání kvality sociálních služeb byl odstartován po roce 1998, kdy se Ministerstvo práce a sociálních věcí začíná věnovat jakosti poskytovaných sociálních služeb. Ministerstvo se začíná zabývat problematikou transformace sociálních služeb, dále se zaměřuje na vzdělávání sociálních pracovníků v sociálních službách a vytvářením standardů kvality sociálních služeb. (Dvořáčková, 2012 s. 90)

Matoušek a kol. (2007, s. 125) uvádí, že *„kvalitu služby je možné garantovat tím, že bude prověřena podle předem definovaných – nejlépe měřitelných – parametrů“*. Těmito parametry, kterými je kvalita sociálních služeb měřitelná, jsou standardy kvality sociálních služeb, které jsou definovány s ohledem na poskytovatele, zřizovatele i uživatele.

1.1 Standardy kvality sociálních služeb

§ 99 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (Česko, 2006a) definuje standardy kvality sociálních služeb jako „soubor 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“.

Standardy kvality sociálních služeb byly vytvořeny Ministerstvem práce a sociálních věcí za pomoci uživatelů sociálních služeb a poskytovatelů a mají sloužit jako klasifikační hledisko při hodnocení kvality sociálních služeb. Standardy jsou obecné z toho důvodu, že platí pro všechny sociální služby. Je nutné, aby byly standardy formulovány srozumitelně a aby byly měřitelné, aby se dalo jasně říci, který standard byl zcela naplněn a který nikoli. (Zavádění standardů kvality sociálních služeb: průvodce poskytovatele, 2002, s. 5)

Standardy jsou legislativně ukotveny od 01. 01. 2007 v příloze č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., která je prováděcím předpisem zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Standardy kvality sociálních služeb dělíme do 3 oblastí: **oblast procedurální**, která charakterizuje vztah uživatele a poskytovatele sociální služby, **oblast personální**, která se věnuje zaměstnancům a **oblast provozní**, která se věnuje správnému chodu zařízení.

Tabulka 1. *Oblast procedurální*

Pořadí standardu	Název standardu
1	cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2	ochrana práv osob
3	jednání se zájemcem o sociální službu
4	smlouva o poskytování sociální služby
5	individuální plánování průběhu sociální služby
6	dokumentace a poskytování sociální služby
7	stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8	návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Tabulku podle dat *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele* sestavil autor.

Tabulka 2. *Oblast personální*

Pořadí standardu	Název standardu
9	personální a organizační zajištění sociální služby
10	profesní rozvoj zaměstnanců

Tabulku podle dat *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele* sestavil autor.

Tabulka 3. *Oblast provozní*

Pořadí standardu	Název standardu
11	místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
12	informovanost o poskytované sociální službě
13	prostředí a podmínky
14	nouzové a havarijní situace
15	zvyšování kvality sociální služby

Tabulku podle dat *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele* sestavil autor.

1.2 Druhové standardy kvality sociálních služeb a další vybrané metody měření kvality

Druhové standardy vycházejí ze zákonných standardů kvality sociálních služeb. Jsou nepovinné a týkají se vždy jednoho vybraného druhu sociální služby. Tyto standardy by měly být prospěšné pro poskytovatele sociálních služeb. Mají přispět k procesu řízení kvality sociálních služeb a zajistit pomoc při rozvoji určitého druhu sociální služby. Druhové standardy si stanovuje sám poskytovatel, aby mu pomáhali při plnění zákonných standardů kvality sociálních služeb. Mezi jejich základní charakteristiku patří zákonnost, tedy vycházejí ze zákonných standardů kvality sociálních služeb, dále zvyšují kvalitu sociálních služeb, jsou podřazeny základním standardům sociálních služeb, věnují se zejména praxi ve zvoleném druhu sociální služby a slouží ke zvyšování kvality prostřednictvím organizací. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011, s. 50 – 52)

K vybraným metodám měření kvality patří **benchmarking** a **stížnosti**. **Benchmarking** je proces, který slouží ke zvyšování kvality, a je charakteristický svými pravidly. Mezi tyto pravidla řadíme reciprocitu, analogii, měření a validitu.

- **Reciprocita** - princip vzájemné pomoci mezi danými subjekty.
- **Analogie** - hledání subjektů, na základě jejich podobnosti.
- **Měření** - poskytuje základní údaje z výsledků měření.
- **Validita** - platnost, na jejímž počátku stojí pilotní projekt, který má poukázat na případné před začátkem vlastního projektu. (Malíková, 2011, s. 141 – 142)

Stížnost je způsob vyjádření nespokojenosti s prostředím, službou, personálem nebo poskytovatelem zařízení. Může být podána ústně i písemně. Stížnosti uživatelů slouží jako jeden z nejdůležitějších ukazatelů kvality poskytovaných služeb. (Malíková, 2011, s. 143)

Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., (Česko, 2006b) upravuje podávání stížností jako jeden ze standardů kvality sociálních služeb. Jedná se o standard číslo 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Tento standard obsahuje 4 kritéria.

- Povinnost poskytovatele mít srozumitelně a písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností.
- Poskytovatel má povinnost informovat uživatele služby o možnostech podání stížnosti.
- Povinnost poskytovatele stížnost evidovat a písemně vyřídit.
- Povinnost poskytovatele informovat uživatele služby o postupu a možnostech v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti.

1.3 Inspekce a hodnocení kvality sociálních služeb

Dle aktualizace k provádění inspekci je „*kontrolním orgánem pro průběh inspekci poskytování sociálních služeb krajský úřad, který provedl registraci poskytovatele, jehož nezřizuje a nezakládá.*“ (Česko, 2009)

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 91, § 97 a § 98 (Česko, 2006a) uvádí, že inspekce poskytování sociálních služeb (dále jen inspekce) je prováděna u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb v doporučeném termínu každých 3 – 5 let. Plnění standardů zjišťuje tzv. inspekční tým, který je u pobytových sociálních služeb tvořen třemi členy. Inspekce zkoumá, jak poskytovatelé sociálních služeb plní své povinnosti a kvalitu sociálních služeb.

Mezi plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb patří povinnost informovat zájemce o sociální službu o všech případných povinnostech, které by pro něj byly závazné po podepsání Smlouvy o poskytování sociální služby, o způsobu poskytování sociální služby, o veškerých cenách za poskytovanou službu. Dále je povinností vytvoření příjemného a vhodného prostředí pro danou sociální službu, aby nedocházelo k porušování občanských a lidských práv. Dále je kontrolovanou povinností poskytovatelů dodržování standardů kvality sociálních služeb a uzavření smlouvy o poskytování sociální služby. Průběh celé inspekce je řízen těmito právními dokumenty:

- zákonem č. 108/2006Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- vyhláškou č. 505/2006Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách,
- zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
- etický kodex inspektorů sociálních služeb,
- metodika MPSV k provádění inspekci poskytování sociálních služeb a aktualizace metodiky MPSV k provádění inspekci sociálních služeb od 01. 01. 2010. (Metodika MPSV k provádění inspekci poskytování sociálních služeb, 2008, s. 5)

Hodnocení kvality sociálních služeb provádí inspekční tým na základě hodnocení standardů kvality sociálních služeb a na základě hodnocení kritérií k těmto standardům. Dle vyhlášky č. 505/2006 Sb. (Česko, 2006b, s. 18) „se plnění standardů kvality sociálních služeb hodnotí podle stupně splnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení, přičemž se za každé kritérium započtou:

- a) 3 body, jestliže kritérium je splněno výborně,
- b) 2 body, jestliže kritérium je splněno dobře,
- c) 1 bod, jestliže kritérium je splněno částečně,
- d) 0 bodů, jestliže kritérium není splněno“.

Dále vyhláška č. 505/2006 Sb., (Česko, 2006b) uvádí, že poskytovatel sociální služby:

- a) „splňuje standardy kvality sociálních služeb **výborně**, jestliže celkový počet bodů činí 90 až 100 % z maximálního celkového počtu bodů, kterého podle přílohy č. 2 může dosáhnout,
- b) splňuje standardy kvality sociálních služeb **dobře**, jestliže celkový počet bodů činí 70 až 89 % z maximálního celkového počtu bodů, kterého podle přílohy č. 2 může dosáhnout,

c) splňuje standardy kvality sociálních služeb částečně, jestliže celkový počet bodů činí 50 až 69 % z maximálního dosažitelného celkového počtu bodů, kterého podle přílohy č. 2 může dosáhnout,

*d) **nesplňuje** standardy kvality sociálních služeb, jestliže 1. některé z kritérií, které je označeno v příloze č. 2 jako zásadní, není hodnoceno počtem bodů podle odstavce 1 písm. a) nebo b), nebo 2. celkový počet bodů je nižší než 50 % z maximálního celkového počtu bodů, kterého podle přílohy č. 2 může dosáhnout“.*

Na počátku inspekce si příslušný krajský úřad vytváří krátkodobý a dlouhodobý plán inspekce. Délka inspekce je stanovena na základě konkrétního druhu sociální služby a na základě její kapacity. U pobytových sociálních zařízení, kde je kapacita vyšší než 40 osob, je délka inspekce doporučena na 3 dny, u kapacity nad 150 osob je inspekce doporučena na 3 dny a více. Krajský úřad má povinnosti dopředu informovat poskytovatele o plánované inspekci a jejím termínu. V první fázi si inspekce projde veškerou potřebnou spisovou dokumentaci, kterou poskytl poskytovatel. Dále se inspekce seznámí s personálem zařízení. V průběhu inspekce jsou taktéž dotazování uživatelé sociální služby. Na závěr probíhá zhodnocení celé inspekce. Pokud jsou na základě vyhodnocení inspekčního týmu zjištěny nějaké nedostatky, je inspekci ukládáno tzv. opatření k odstranění nedostatků. (Metodika MPSV k provádění inspekci poskytování sociálních služeb, 2008)

2 STÁŘÍ A STÁRNUTÍ

Stáří a stárnutí populace je v dnešní době velký problém. Problémy ve stáří a stárnutí můžeme sledovat z několika možných hledisek. Úbytek pracovní síly, nárůst penzijních dávek pro seniory, ale také další problémy, spojené se zdravotními potížemi a se ztrátou schopností péče o vlastní osobu.

Stáří patří do přirozeného průběhu života, je to závěrečné vývojové stádium, pro které jsou charakteristické určité znaky. Mezi tyto znaky můžeme zařadit změny tělesné i změny v psychice člověka. (Holmerová, Jurášková a Zikmundová, 2007, s. 59 – 60)

Stárnutí můžeme charakterizovat jako „*součet změn, kterým podléhá organismus v průběhu času*“ (Dvořáčková, 2012, s. 10). Dle Krejčířové a Langmaiera (2006, s. 202) se pod pojmem **stárnutí** rozumí „*souhrn změn ve struktuře a funkcích organismu, které podmiňují jeho zvýšenou zranitelnost a pokles schopností a výkonnosti jedince a jež kulminují v terminálním stádiu a ve smrti*“.

Stáří můžeme dělit na různé etapy. Podle Světové zdravotnické organizace WHO můžeme stáří dělit na následující etapy:

- 60 – 74 let – vyšší věk, rané stáří
- 75 – 89 let – stařecký věk, sénium, vlastní stáří
- 90 let a výše – dlouhověkost

Holmerová, Jurášková, Zikmundová a kol. (2007, s. 60 – 61) uvádějí, že životní fáze stáří doplňují dvě možné polarizace. Jedná se o integritu já na jedné straně a pólém zoufalství a beznaděje na druhé straně. Integritu vlastního já doprovází proces, kdy jedinec musí přijmout svůj život, takový jako byl a je, musí si uvědomit hodnotu svého dosavadního života. Naopak člověk, který se se svým životem nesmířil, nepřijal ho, pocítuje zoufalství a beznaděj, není se svým dosavadním životem ztotožněn a neuvědomuje si jeho opravdovou hodnotu.

V životní etapě stáří dochází k výrazným změnám, senior musí reagovat na různé životní situace a musí se jim přizpůsobit. Dochází k poklesu jeho schopností a to z různých důvodů. Nejčastěji je tímto důvodem zhoršení zdravotního či psychického stavu. Mezi pokles schopností patří jistě schopnost péče o vlastní osobu, při níž jsou plněny základní životní potřeby jedince a jedinec se tak stává částečně či plně závislý na pomoci jiné fyzické osoby.

Kalvach, Čeledová, Holmerová a kol. (2011, s. 81) uvádí, že senioři jsou jeden z nejrychleji narůstajících segmentů populace. Dále dělí seniory na seniory elitní, seniory zdatné a seniory nezávislé, kteří jsou schopni žít samostatně a obstarat si své základní životní potřeby. Dále na seniory křehké, kteří vykazují nízkou odolnost, seniory závislé, kteří potřebují pomoc druhé osoby a seniory zcela závislé, kteří jsou plně odkázáni na pomoc druhé osoby.

2.1 Biologické a psychosociální změny v životě seniora

V období stáří dochází k mnoha změnám, ať již biologickým, fyzickým nebo sociálním. Tyto změny zásadně ovlivňují dosavadní život seniora a senior je nucen se přizpůsobovat nové situaci a reagovat na uskutečněné změny, u každého seniora může být proces změn, který doprovází stárnutí jiný. Jeto velmi individuální a záleží také na charakterových vlastnostech osobnosti.

Biologické změny

Mezi biologické změny v období stáří řadíme zhoršování chůze, ubývání svalů, dále problémy se zhoršováním našich smyslů, tedy se zhoršováním zraku, sluchu, chuti, čichu a hmatu. Veškeré tyto změny mají jistý vliv na trávení času seniora a tedy i na kvalitu života seniora.

Dle Dvořáčkové (2012, s. 12) můžeme vidět nejvýraznější změny v oblasti sexuality seniorů, vitální a srdeční kapacitu, kapacitu mozkové tkáně, metabolismus a rychlost reakce organismu na podněty. Veškeré tyto změny ovlivňují vzhled i chování seniora a mají další negativní účinky zejména na citovou stránku osobnosti.

Všechny tyto změny souvisí se zhoršováním a ztrátou schopností zvládat základní životní potřeby a tak pečovat o vlastní osobu. Tím dochází k závislosti seniora na druhé osobě, která o něj pečuje a na které se stává senior závislý.

Psychosociální změny

Na stáří je nutno se dívat v kontextu nejen biologickým změn, ale také psychickým a sociálních změn. Jedná se zejména o změny spojené s chováním a prožíváním seniora a také s rolemi, které jsou seniorovi připisovány z hlediska sociálního postavení. Změna psychiky se odráží ve schopnosti seniora vnímat a pozorovat svět kolem sebe, změny v myšlení a paměti, což můžeme charakterizovat jako oblasti poznávacího procesu. Tyto psychické změny se odráží v životní vyrovnanosti seniora a v jeho pocitech. (Klevetová, 2008 s. 23)

Haškovcová (2010, s. 140 – 141) upozorňuje na potřebu poznání života seniora, před hodnocením jeho psychických vlastností. Některé vlastnosti totiž nemusí být spojeny s procesem stárnutí ale s událostmi v životě seniora, je tedy potřeba hodnotit vlastnosti seniora individuálně.

Senior ztrácí kontakt se společností, je částečně či plně závislý na pomoci druhé osoby, ztrácí svoji flexibilitu a také svoji identitu. Jak uvádí Dvořáčková (2012, s. 13 - 15) postoj společnosti k období stáří je proměnlivý na základě společenského a politického vývoje máme dvě teorie, které se věnují problémům, spojeným s rolí seniora ve společnosti. „*Teorie aktivity vychází z názoru, že pokud nemá starší člověk zdravotní potíže, má zůstat po všech stránkách plně aktivní. Teorie stažení naopak říká, že stárnoucí člověk se má v předstihu připravovat na odchod do důchodu.*“ (Dvořáčková, 2012, s. 14)

Dle Venglářové (2007, s. 16) nesmíme zapomínat, že je třeba vždy odlišit problémové chování seniora, způsobené biologickými a psychosociálními změnami ve stáří a problémové chování, způsobené duševní nebo somatickou poruchou.

Holmerová, Jurášková, Zikmundová a kol. (2007, s. 62 – 65) uvádějí některé konkrétní psychické vlastnosti seniora. Mezi tyto vlastnosti patří moudrost a větší znalost obecných informací. Senior má mnoho nabytých znalostí a zkušeností ze svého života, ale potřebuje více času na přemýšlení. Mohou se vyskytovat poruchy myšlení, často se vyskytuje psychická unavitelnost. U některých seniorů můžeme vidět zhoršení krátkodobé paměti, senior se tedy upíná na minulost, jelikož dlouhodobá paměť bývá plně funkční. Pro seniora roste význam rodiny, upíná se na rodinné příslušníky, což předchází sociální izolaci seniora. U některých seniorů klesá vůle a vytrácí se tak aktivní způsob života. Dochází ke změnám ve struktuře osobnosti seniory, což je individuální proces, závislý na dřívějších vlastnostech seniora.

2.2 Potřeby seniorů

„Senioři potřebují v životě uspokojovat všechny své potřeby stejně jako kdokoliv jiný, přičemž jsou velmi často odkázáni na pomoc svého okolí.“ (Dvořáčková, 2012 s. 38)

Stáří sebou přináší změny, které vedou k proměně potřeb seniora. Jedná se zejména o potřeby biologické a psychické. Potřeby seniora se mění v závislosti na jeho věku, nějaké potřeby ztrácí svůj význam a některé potřeby zase vystupují do popředí. Velmi důležitou potřebou se pro seniory stává potřeba jistoty a bezpečí. (Hauke, 2014, s. 11)

Mlýnková (2011 s. 48) uvádí, že u seniorů nad 75 let se mění jejich potřeby. Potřeby reagují na změny v osobním životě a také z oblasti zdraví. Potřeby seniorů můžeme rozdělit na fyziologické potřeby, vyšší a duchovní potřeby. Je nutné říci, že veškeré potřeby seniorů vychází z jejich individuality, nelze tedy říct, že to platí pro všechny seniory.

Fyziologické potřeby

Dvořáčková (2012, s. 39) uvádí, že fyziologické potřeby a hodnoty seniorů se odvíjí od pocitu ohrožení potřeb a ve většině případů jsou hodnoty a potřeby seniora spjaté s prostředím a podmínkami, ve kterých senior žije, se zdravotním stavem seniora a s množstvím jeho sociálních kontaktů.

Mezi základní fyziologické potřeby můžeme zařadit potřebu dobrého stravování, vyprazdňování, odpočinek a více spánku, potřebu necítit bolest, být v teple a v pohodlí. Můžeme říci, že uspokojování fyziologických potřeb je podmínkou zachování lidské existence. Některé fyziologické potřeby ztrácí na své důležitosti. Patří k nim potřeba pít, sexuální potřeby, potřeby osobní hygieny. (Mlýnková, 2011, s. 48 – 49)

Vyšší potřeby

Mezi potřeby seniorů patří také vyšší potřeby, jedná se zejména o intelektuální potřeby. Do vyšších potřeb můžeme zařadit ekonomické zajištění, potřebu bezpečí a jistoty a potřebu komunikace, která je také velmi důležitá. U stále ekonomicky aktivních seniorů se vyskytují potřeby seberealizace a uznání. Pro podporu aktivního života seniorů můžeme v České republice nalézt mnoho projektů. Jedním z těchto projektů může být např. projekt Jihomoravského kraje senior pas. (Mlýnková, 2011, s. 49 – 50)

Duchovní potřeby

Velmi důležitou složkou jsou duchovní potřeby seniorů. Ve stáří začíná člověk přehodnocovat svůj život a mění se jeho priority. Senioři se potřebují smířit se svým životem a dojit klidu a duševní rovnováze. K tomu dobře slouží rozhovor a komunikace, ovšem v pobytových sociálních zařízeních je pro ošetřující personál z časových důvodů dlouhé vedení rozhovoru nemyslitelné. Některá zařízení mají však jako součást zařízení kapli, kde se může senior vyzpovídat nebo účastnit mší. Pro seniora je také důležité pochopení, sounáležitost a duševní svoboda. (Mlýnková, 2011 s. 51 - 51)

V souvislosti potřeb seniorů vyzdvihuje Hrozenková a Dvořáčková (2013, s. 119) úlohu sociálního fungování. Sociální fungování je vztah mezi nároky jedince a nároky prostředí,

kde jedinec žije. Pokud nejsou tyto nároky v rovnováze, dochází k určitým problémům. Potřeby člověka se mění v rámci vývoje jeho osobnosti. Z osob, jejichž potřeby nejsou uspokojovány, vidíme nespokojenost a deprivaci. Je tedy důležité, aby byl senior spokojený.

Dle přílohy č. 1 vyhlášky č. 505/2006 Sb., (Česko, 2006b), která charakterizuje základní životní potřeby pro posuzování nároku a výše příspěvku na péči, řadíme mezi tyto potřeby: **mobilitu, orientaci, komunikace, stravování, oblékání a obouvání, tělesnou hygienu, výkon fyziologické potřeby, péči o zdraví, osobní aktivity a péči o domácnost.** Jedná se tedy spíše o tělesné potřeby, k duchovním a vyšším potřebám můžeme řadit pouze oblast osobních aktivit.

Dle Malíkové (2011 s. 147) je jedním ze zásadních ukazatelů kvality poskytované sociální služby spokojenost či nespokojenost uživatele sociální služby. Pokud budeme uspokojovat potřeby seniorů, bude docházet k jejich spokojenosti. Spokojenost můžeme považovat za jeden z možných ukazatelů kvality sociální služby.

2.3 Sociální služby pro seniory

Oblast sociálních služeb v České Republice je upravena v zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a v prováděcím předpisu č. 505/2006 Sb.

§ 32 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (Česko, 2006a) definuje druhy sociálních služeb:

- a) *„sociální poradenství,*
- b) *služby sociální péče,*
- c) *služby sociální prevence.“*

Jelikož oblast sociálních služeb pro seniory je velmi rozsáhlá, budeme se v naší bakalářské práci věnovat pouze službám sociální péče pro seniory. Služby sociální péče slouží seniorům zejména při omezení či úplné ztrátě schopnosti pečovat o vlastní osobu, proto senior potřebuje pomoc druhé osoby, kterou tyto služby zajišťují. Péče o vlastní osobu zahrnuje schopnost zvládat základní životní potřeby, které jsme si již charakterizovali v předcházející kapitole „potřeby seniorů“.

Dle Molka (2009, s. 14) je *„podstatou služeb sociální péče napomoci lidem zajistit si fyzickou a psychickou soběstačnost. Cílem je umožnit jim v maximálně možné míře zapojení do*

běžného života společnosti a v případech, kdy toto neumožňuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení“.

§ 33 zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (Česko, 2006a) dělí sociální služby na tři formy:

- a) **terénní** - uživatel těchto služeb dochází do zařízení, kde je mu poskytována potřebná péče a pomoc.
- b) **ambulantní** – pracovníci zařízení dochází k uživateli do jeho přirozeného sociálního prostředí (např. jeho domov).
- c) **pobytové** – uživatel služby je ubytován přímo v zařízení sociální služby, kde je mu poskytována potřebná péče a pomoc.

Tabulka 4. Služby sociální péče pro seniory

terénní služby sociální péče	ambulantní služby sociální péče	pobytové služby sociální péče
Pečovatelské služby		Týdenní stacionáře
Průvodcovské a předčitatelské služby		Domovy pro seniory
Osobní asistence	Centra denních služeb	Domovy se zvláštním režimem
Tísňová péče	Denní stacionáře	Chráněné bydlení
		Zdravotnická zařízení lůžkové péče
Odlehčovací služby		

Tabulku podle dat zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách sestavil autor.

3 DOMOVY PRO SENIORY A JEJICH SPECIFIKA V OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V dnešní době se současná společnost v České republice setkává s nedostačujícími počty zařízení, poskytujících sociální služby. Populace výrazně rychleji stárne, než tomu bylo dříve a při vytváření komunitního plánování jsou zjišťovány nedostatky zejména v oblasti poskytování sociálních služeb pro seniory, tedy zejména chybějící domovy pro seniory. Senioři mají různé zdravotní a sociální problémy, ve většině případů mají omezenou schopnost péče o vlastní osobu a nejsou proto schopni zvládat sami své základní životní potřeby. Pokud senior potřebuje pomoc druhé osoby při péči o vlastní osobu, často je „nucen“ odejít ze svého přirozeného sociálního prostředí do domovů pro seniory.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 49 (Česko, 2006a) definuje **domovy pro seniory** jako pobytová zařízení sociální péče, která poskytují „*pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby*“. Cílovou skupinou domovů pro seniory jsou tedy senioři, kteří mají omezenou schopnost péče o vlastní osobu s tím spojenou omezenou či úplnou ztrátu schopnosti zvládat základní životní potřeby.

Příloha č. 1 vyhlášky č. 505/2006 Sb., (Česko, 2006b) charakterizuje způsob hodnocení zvládat základní životní potřeby jako hodnocení mobility, orientace, komunikace, stravování, oblékání a obouvání, tělesné hygieny, výkon fyziologické potřeby, péče o zdraví, osobní aktivity a péče o domácnost.

Je důležité říci, že schopnost zvládat základní životní potřeby se hodnotí v přirozeném sociálním prostředí seniora a s ohledem na jeho věk. Hodnotí se tedy v prostředí jeho rodiny, v jeho vlastní domácnosti a prostředí osob, ke kterým má senior určitý citový vztah.

Komunitní plánování

Na potřeby seniorů i jiných věkových skupin reaguje tzv. komunitní plánování sociálních služeb. „*Jedná se o proces mapování, vyhodnocování a zkvalitňování sociálních služeb na území krajů a obcí. Cílem je vytvořit síť sociálních služeb, která bude nejlépe naplňovat potřeby občanů a pomůže jim řešit nepříznivé životní situace.*“ (Šťastná, 2016, s. 47)

Komunitní plán reaguje na aktuální potřeby obce a kraje, tedy na potřeby konkrétních cílových skupin. Má za úkol zvyšovat kvalitu již stávajících sociálních služeb, popřípadě vytvářet nové sociální služby z důvodu vysoké poptávky cílových skupin.

3.1 Legislativní ukotvení poskytovaných služeb v domovech pro seniory

Veškeré služby, které jsou poskytovány v domovech pro seniory, jsou legislativně ukotveny v příslušných zákonech. Z těchto zákonů je nutné vycházet.

Legislativní rámec sociálních služeb tvoří:

- **zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách** ve znění pozdějších předpisů,
- **vyhláška č. 505/2006Sb.**, kterou se provádí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- **vyhláška č. 239/2009 Sb.**, kterou se mění vyhláška č. 505/2006 Sb.,
- **Listina základních práv a svobod** – ústavní zákon č. 2/1993 Sb.

1. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Sociální služby se po roce 1989 řídily zákonem č. 100/1998 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů, dále také prováděcím předpisem k tomuto zákonu č. 182/1999 Sb., který vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí. V roce 2007 nabyl účinnosti zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, který přinesl spoustu změn v sociální sféře. Změny se týkaly především poskytovatelů sociálních služeb, ale také uživatelů sociálních služeb. Byly stanoveny základní principy a zásady poskytování sociálních služeb, nové rozdělení sociálních služeb, povinnost registrace poskytovatelů sociálních služeb, standardy kvality poskytovaných služeb, inspekce poskytovaných sociálních služeb, smlouva o poskytování sociální služby, příspěvek na péči, dotace na provoz registrovaných sociálních služeb, předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. (Matoušek, 2007, s. 36 – 40)

2. Vyhláška č. 505/2006 Sb.

Vyhláška definuje způsob hodnocení zvládat základní životní potřeby, které jsou klíčové pro přiznání příspěvku na péči. Dále úkony, které jsou poskytovány v sociálních zařízeních, tedy i v domovech pro seniory, hodnocení plnění standardů kvality sociálních služeb a další. Vyhláška obsahuje dvě přílohy. V příloze číslo 1 jsou vymezeny schopnosti zvládat základní životní potřeby, v příloze č. 2 je definován obsah standardů kvality sociálních služeb. (vyhláška č. 505/2006Sb.)

3. vyhláška č. 239/2009 Sb.

Upravuje některé drobné změny ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., jako například interpunkci. (vyhláška č. 239/2009)

4. Listina základních práv a svobod – ústavní zákon č. 2/1993 Sb.

Chrání základní lidská práva všech věkových skupin, tedy i seniorů. Je jednou ze základních dokumentů, upravující práva seniorů. Práva seniorů chrání také mezinárodní dokumenty, jako například Charta základních práv Evropské unie, Evropská charta pacientů seniorů a další. (Malíková, 2011, s. 49 – 50)

3.2 Poskytované sociální služby v domovech pro seniory a jejich úhrada

Domovy pro seniory jsou specifická zařízení, která ve své podstatě uspokojují potřeby svých uživatelů. Uživateli těchto zařízení jsou senioři, kteří nejsou schopni zvládat základní životní potřeby a vyžadují tedy pomoc jiné fyzické osoby.

Domovy pro seniory poskytují dle § 15 vyhlášky č. 505/2006 Sb. (Česko, 2006b) následující činnosti:

- a) „poskytnutí ubytování: ubytování, úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,
- b) poskytnutí stravy: zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel,
- c) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu: pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh, pomoc při podávání jídla a pití, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu: pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

f) sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

g) aktivizační činnosti: volnočasové a zájmové aktivity, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů“.

Úhrada sociálních služeb

Částku, kterou je uživatel služeb domovů pro seniory povinen platit zařízení si každé zařízení stanovuje samo. Vyhláška 505/2006 Sb. nám pouze stanovuje maximální možnou výši úhrady za poskytování sociálních služeb v domovech pro seniory na maximálně 200 Kč denně za poskytnutí ubytování, maximálně 160 Kč denně za celodenní stravu nebo 75 Kč denně za oběd. (Česko, 2006b)

Dle odst. 3 § 73 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (Česko, 2006a) musí uživatel zůstat alespoň 15% z jeho příjmu a dle § 73 odst. 4 hradí uživatel poskytovanou péči (kromě ubytování a stravy) z přiznaného příspěvku na péči. Výše této částky tedy odpovídá výši přiznaného příspěvku na péči.

Smlouva o poskytování sociální služby

Částka, kterou je povinen uživatel uhradit je stanovena v **smlouvě o poskytování sociální služby**, kterou před zahájením sociální služby uzavírá poskytovatel služby a případný uživatel. Tato smlouva obsahuje náležitosti, kterými jsou:

- označení obou smluvních stran, tedy uživatele i poskytovatele,
- rozsah poskytování služby sociální péče,
- popis ubytování,
- popis stravování,
- popis poskytované péče uživateli sociální služby,
- fakultativní činnosti,
- místo a čas poskytování služby sociální péče,
- výše úhrady a způsob jejího placení,

- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených Poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- trvání smlouvy,
- podpis uživatele a podpis poskytovatele. (Vzor smlouvy o poskytnutí služby sociální pomoci ve zdravotnickém zařízení ústavní péče)

3.3 Přímá práce s uživateli v oblasti poskytovaných sociálních služeb a zjišťování spokojenosti uživatelů

Prvotní kontakt zájemce o sociální službu a poskytovatele sociální služby je velmi důležitý. Dle Chloupkové (2013, s. 21) je při jednání se zájemcem o sociální službu je důležité zjištění běžného života zájemce, charakteristika potřeb uživatele, aby mohlo dojít k jejich uspokojování a další specifika. Průběh jednání se zájemcem o sociální službu je obsahem standardu č. 5 **Individuální plánování průběhu sociální služby**.

Obsahem standardu č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby jsou dle přílohy č. 3 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., (Česko, 2006b) následující kritéria:

- a) „Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje,*
- b) poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby,*
- c) poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle,*
- d) poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance,*
- e) poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.“*

Vnitřní pravidla

Vnitřní pravidla jsou závazná jak pro uživatele sociální služby, tak pro zaměstnance. Tyto pravidla si sepisuje každé zařízení sociálních služeb samostatně. Při vytváření vnitřních pravidel vychází zařízení sociálních služeb z vyhlášky č. 505/2006 Sb. Dle této vyhlášky vnitřní pravidla slouží jako:

- prevence proti porušení základních lidských práv a svobod uživatelů a postup,
- charakterizuje situace, ve kterých hrozí riziko střetu zájmů uživatele a poskytovatele sociální služby,
- upravuje přijímání darů,
- poskytuje informace zájemcům o sociální službu o podmínkách a možnostech poskytování sociální služby,
- uvádí postup při odmítnutí zájemce o sociální službu,
- definuje pravidla pro uzavření smlouvy o poskytnutí sociální pomoci,
- definuje postup plánování poskytování sociální služby a způsob přehodnocení,
- postup evidence dokumentace a zacházení s dokumenty, týkajícími se uživatelů sociálních služeb,
- pravidla pro podávání a vyřizování stížností uživatelů sociální služby,
- pravidla pro přijímání a zaučování nových pracovníků,
- pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanou sociální službou. (Česko, 2006b)

Stanovení osobních cílů a jejich naplňování

Stanovení cílů je jeden z nejdůležitějších kroků při plánování průběhu sociální služby se zájemcem. Cíle se stanovují krátkodobé a dlouhodobé. Následně je sledováno plnění těchto cílů uživateli a jejich zaznamenávání.

Jednou z nejpoužívanějších metod ke stanovení cílů je metoda SMART. Tato metoda se používá ne jen v oblasti stanovení osobních cílů, ale také k cílům firem. Přímou název SMART v sobě obsahuje zkratky slov, definujících oblasti cílů:

- **S** Specific (specifický) – cíl musí být definován přesně, aby bylo možno ho splnit.
- **M** Measurable (měřitelný) – schopnost cíl změřit, tedy zjistit, zda byl cíl splněn.
- **A** Accepted (akceptovaný) – uživatel služby musí cíle převzít za své.
- **R** Realistic (reálný) – uživatel musí být schopen cíl reálně splnit.
- **T** Timed (časově ohraničený) – cíle musí být splněny v určitém čase. (Prukner, 2014)

Zjišťování spokojenosti uživatelů

Zjišťování spokojenosti či nespokojnosti uživatelů v domovech pro seniory je jeden z důležitých ukazatelů kvality poskytovaných sociálních služeb. Názor samotných uživatelů je

potřebný pro poskytovatele sociální služby a také pro zaměstnance domova pro seniory, aby byly zjištěny případné nedostatky a mohly tak být zlepšeny poskytované služby. Spokojenost uživatelů slouží také jako jakási zpětná vazba pro personál zařízení.

Dle Půčka (2005, s. 7 – 8) můžeme spokojenost definovat jako vyjádření názoru uživatele na hodnocenou službu. Neboli hodnocení služby uživatele podle plnění jeho požadavků. Měření spokojenosti či nespokojenosti je složité, souvisí s vnímáním uživatelů, což se týká zejména jejich pocitů.

Jak uvádí Malíková (2011, s. 147) zjišťování spokojenosti uživatelů sociálních služeb je důležité z mnoha důvodů. Uživatelé pociťují, že poskytovatel zařízení i personál se zabývá jejich subjektivními názory, uživatelé mají příležitost k projevům spokojenosti nebo případné nespokojenosti a tím také dávají poskytovateli i personálu příležitost ke zlepšení kvality sociální služby. Pomocí zjišťování spokojenosti klientů je poskytovateli služby i personálu poskytována zpětná vazba, která je důležitá pro jejich sebehodnocení a dává jim možnost zlepšení. V neposlední řadě přispívá zjišťování spokojenosti nebo nespokojenosti pracovníkům managementu.

Výzkumné šetření spokojenosti uživatelů a jeho cyklus obsahuje:

1. **plánování** – co zjišťujeme, proč to zjišťujeme a u koho to zjišťujeme,
2. **provedení výzkumu** – shromáždění výsledků výzkumu,
3. **analýzu** – analýza výsledků a hledání oblastí, ve kterých je třeba provést změny či nějaká opatření,
4. **provedení změn či opatření** – provedení změn či zavedení opatření do běžné praxe. (Půček, 2005, s. 19 – 20)

Subjektivní vnímání a hodnocení kvality uživatele poskytovaných sociálních služeb ovlivňuje komunikace poskytovatele a ošetřujícího personálu s uživatelem. Komunikace je jedním z podstatných faktorů, ovlivňující spokojenost uživatele. (Pokorná, 2010, s. 97 - 98)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 ZAMĚŘENÍ VÝZKUMU

Výzkum bakalářské práce se opírá o knihu Miroslava Chrásky – „*Metody pedagogického výzkumu*“. Pro realizaci výzkumu bude použit dotazník, který má za úkol zachytit spokojenost či nespokojenost uživatelů domova pro seniory s poskytovanými službami. Výzkum může sloužit jako zpětná vazba zaměstnancům v přímé obslužné péči, ale také jako podnět ke zlepšení poskytovaných služeb pro poskytovatele služby. Protože domovy pro seniory poskytují svým uživatelům mnoho služeb, pro tento výzkum byly vybrány konkrétní oblasti poskytovaných sociálních služeb a to oblast prostředí, stravování a komunikace.

4.1 Formulace problému

Úroveň kvality poskytovaných sociálních služeb může být hodnocena mnoha subjekty. Každý subjekt hodnotí kvalitu sociálních služeb z jiných aspektů. Inspekce kvality sociálních služeb hodnotí poskytované sociální služby poskytovateli prostřednictvím předem daných zákonných parametrů, které tvoří Standardy kvality sociálních služeb. Uživatel sociální služby, popřípadě rodina uživatele, hodnotí službu zase ze svých hledisek. Spokojenost uživatele sociální služby patří k jednomu z hlavních indikátorů kvality sociální služby a poskytuje zpětnou vazbu poskytovateli sociální služby.

Jak jsou uživatelé vybraného domova pro seniory spokojeni s poskytovanými službami v oblasti prostředí, stravování a komunikace?

Na základě výzkumného problému byly stanoveny **výzkumné otázky**:

1VO: Jak jsou uživatelé domova pro seniory spokojeni s poskytovanými službami v oblasti prostředí?

2VO: Jak jsou uživatelé domova pro seniory spokojeni s poskytovanými službami v oblasti stravování?

3VO: Jak jsou uživatelé domova pro seniory spokojeni s poskytovanými službami v oblasti komunikace?

4.2 Cíle výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je zjistit míru spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami v oblasti prostředí, stravování a komunikace v Domově pro seniory v Blansku (SENIOR

centrum Blansko), dále zjistit vztahy mezi demografickými údaji uživatelů a jejich spokojeností s poskytovanými službami.

Dílčí cíle výzkumu:

- zjistit spokojenost uživatelů v oblasti prostředí domova pro seniory,
- zjistit, spokojenost uživatelů v oblasti stravování,
- zjistit, spokojenost uživatelů v oblasti komunikace.

4.3 Charakteristika souboru

Výzkumný soubor bude sestaven z uživatelů Domova pro seniory v Blansku (SENIOR centra). Vstupní kritéria jsou omezena na věk uživatele nad 60 let a souhlas uživatele s vyplněním a odevzdáním dotazníku. Dotazníky budou rozdány všem uživatelům SENIOR centra, kteří budou v době sběru dat přítomni a budou s vyplněním dotazníku souhlasit. Pomoc s vyplňováním dotazníků bude poskytovat výzkumník, aby byl výzkum a odpovědi respondentů objektivní. Musíme také počítat se situací, kdy někteří uživatelé jsou hospitalizováni nebo odmítnou dotazník vyplnit.

4.4 Metoda sběru dat

K provedení výzkumu byl vybrán kvantitativní výzkum, protože chceme zjistit názory uživatelů na poskytované sociální služby, tedy jejich spokojenost či nespokojenost. Technika byla zvolena podle potřeby anonymity respondentů, byl tedy zvolen anonymní dotazník. V dotaznících mohou uživatelé vyjádřit svůj subjektivní názor a pocit spokojenosti či nespokojenosti s poskytovanými službami v oblasti prostředí, stravování a komunikace. Tento dotazník je nástrojem pro řízení kvality poskytovaných sociálních služeb a také slouží jako zpětná vazba pro poskytovatele sociálních služeb, díky kterému může uživatel vyjádřit svoje připomínky či nápady na zlepšení stávajících služeb.

Použitý dotazník byl sestaven autorem bakalářské práce na základě dokumentu Doporučeného standardu pro domovy pro seniory ČR, vydaného asociací poskytovatelů sociálních služeb České republiky. V dotazníku byl zvolen menší počet kladených otázek, jelikož respondenti jsou senioři, tudíž předpokládáme, že udrží pozornost kratší dobu a rychle se unaví. Dotazník obsahuje celkem 18 otázek, otázky byly strukturovány s ohledem na věk respondentů, byly tedy voleny jednoduché a srozumitelné otázky bez používání odborných slov či výrazů, aby nedošlo k chybnému porozumění. Respondentům, kteří nejsou schopni

dotazník sami vyplnit, bude k dispozici výzkumník, který je nezávislý a objektivní a bude respondentům pomáhat s vyplňováním dotazníku.

Dotazník je rozdělen do 4 částí. V první části respondent odpovídá na sociodemografické údaje formou uzavřených otázek. Má vždy na výběr z více možností. V 2. – 4. části dotazníku jsou použity stejné typy otázek, aby se dotazník uživatelům lépe vyplňoval. Otázky jsou škálové, konkrétně Likertova typu. Stupnice pro hodnocení spokojenosti byla stanovena dle klasického školního známkování, kde 1 znamená velmi spokojen/a a 5 znamená velmi nespokojen/a. Tato stupnice byla zvolena s ohledem na respondenty, jak uvádí Půček (2005, s. 21) tato hodnotící stupnice je osvědčená, je nejjednodušší a nejsrozumitelnější. Pokud je klient nespokojen, může pod odpověďmi uvést, s čím přesně je nespokojen nebo co by chtěl k dané odpovědi doplnit.

V druhé části bude respondent odpovídat na otázky, které se týkají prostředí domova a ubytování uživatele v zařízení. Třetí část dotazníku obsahuje otázky, týkající se spokojenosti se stravováním a čtvrtá část dotazníku se věnuje spokojenosti uživatele s komunikací ze strany zařízení.

4.5 Organizace výzkumu

Do Seniorcentra bude nejprve podána Žádost o provedení kvantitativního dotazníkového výzkumu, která musí být schválena ředitelem zařízení. Dále bude kontaktována vedoucí úseku sociální péče, která má na starost veškeré prováděné výzkumy v zařízení. S vedoucí úseku sociální péče budou dále domlouvány detaily. Dotazníky budou s uživateli vyplňovány na několik etap z důvodu časové náročnosti a dále z důvodu poskytnutí pomoci při vyplňování.

5 ZPRACOVÁNÍ DAT

Sesbírané údaje z vyplněných dotazníků budou zpracovány do přehledných tabulek v aplikaci Microsoft Exel. K analýze dat bude použit program Microsoft Exel, do kterého budou sesbíraná data z dotazníků přepsána a ve kterém bude pomocí statistických funkcí vypočítána absolutní četnost, relativní četnost, aritmetický průměr a směrodatná odchylka.

V následující kapitole budou analyzovány a vyhodnoceny údaje, získané pomocí dotazníkového šetření, kterého se zúčastnilo celkem 67 respondentů, Vyhodnocení sociodemografických údajů

Zařízení má celkem 150 uživatelů. Výzkumu se zúčastnilo celkem 67 respondentů, 10 respondentů nebylo v době výzkumu přítomných v zařízení a 63 uživatelů patří do oddělené části zařízení, tedy do zařízení se zvláštním režimem. Tito uživatelé byly vyloučeni ihned na počátku výzkumu, protože data od nich získaná by nebyla objektivní.

S ohledem na výběr pohlaví v tabulce udáváme absolutní a relativní četnost. Z celkového počtu 67 respondentů se výzkumu zúčastnilo celkem 29 mužů (43 %) a 38 žen (57 %).

Tabulka 5. Pohlaví respondentů

Pohlaví respondentů	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Muž	29	43
Žena	38	57
Celkem	67	100

Věkové kategorie respondentů byly vytvořeny dle rozdělení stáří podle Světové zdravotnické organizace WHO. Byly tedy vytvořeny celkem 3 věkové kategorie. Z výše uvedené tabulky vyplývá, že se výzkumu zúčastnilo 18 respondentů ve věku 60 – 74 let (27 %), 30 respondentů ve věku 75 – 89 let (45 %) a 19 respondentů ve věku 90 let a více (28 %).

Tabulka 6. Věk respondentů

Věková kategorie	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
60 – 74	18	27

75 – 89	30	45
90 a více	19	28
Celkem	67	100

Délka pobytu respondentů byla rozdělena do 4 kategorií. Z výše uvedené tabulky vyplývá, že 14 respondentů pobývá v zařízení méně než 1 rok (21 %), 19 respondentů pobývá v zařízení 1 – 3 roky (28 %), 23 respondentů pobývá v zařízení 4 – 7 let (34%), 11 respondentů pobývá v zařízení 7 let a více (17 %).

Tabulka 7. Délka pobytu v zařízení

Délka pobytu	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
méně než 1 rok	14	21
1 – 3 roky	19	28
4 – 7 let	23	34
7 let a více	11	17
Celkem	67	100

Oblast č. 1: spokojenost uživatelů s prostředím

Oblast prostředí je dále rozdělena na spokojenost uživatelů s prostředím a spokojenost uživatelů s objektem.

a) Ubytování

č. 4 spokojenost s vybavením

č. 5 spokojenost s možnostmi vlastního nábytku

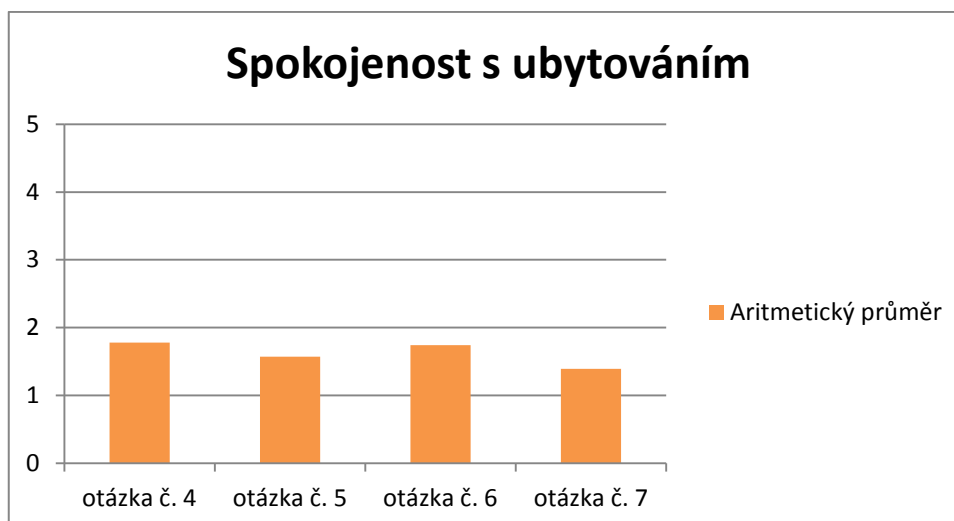
č. 6 spokojenost s počtem lůžek na pokoji

č. 7 možnost regulace teploty na pokojích

Tabulka 8. Analýza oblasti ubytování

Spokojenost s ubytováním	Možnosti odpovědí					Aritmetický průměr otázek	Směrodatná odchylka
	1	2	3	4	5		
otázka č. 4	32	25	5	3	2	1,78	0,98
otázka č. 5	40	16	11	0	0	1,57	0,76
otázka č. 6	25	30	10	2	0	1,74	0,79
otázka č. 7	48	12	7	0	0	1,39	0,67

Graf 1. Spokojenost s ubytováním



Z výše uvedené tabulky a grafu vyplývají následující údaje. Respondenti hodnotili spokojenost s vybavením s průměrem 1,78. Dále hodnotily spokojenost s možností vlastního nábytku, což vyhodnotili s průměrem 1,57. Spokojenost s počtem lůžek činila aritmetický průměr hodnocení jako 1,74 a nejlépe hodnocená byla možnost regulace teploty na pokojích, která byla hodnocena v průměru 1,39.

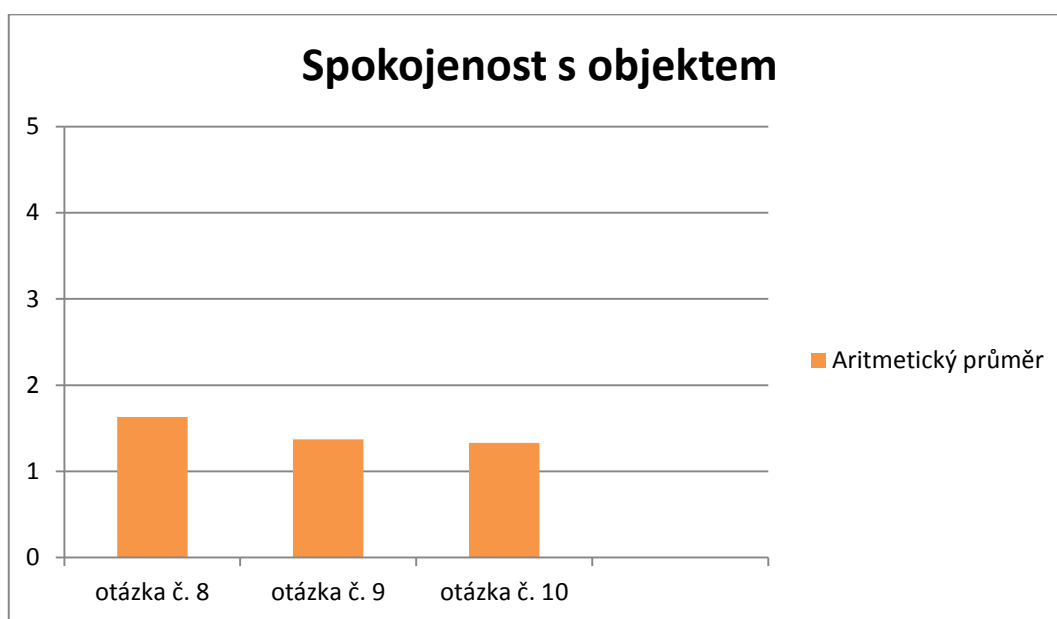
b) Objekt

- č. 8 spokojenost s prostorem pro duchovní programy (kaple)
- č. 9 spokojenost s množstvím zeleně v interiéru zařízení
- č. 10 spokojenost s čistotou prostředí zařízení

Tabulka 9. Analýza spokojenosti s objektem

Spokojenost s objektem	Možnosti odpovědí					Aritmetický průměr otázek	Směrodatná odchylka
	1	2	3	4	5		
otázka č. 8	37	18	12	0	0	1,63	0,78
otázka č. 9	48	14	4	1	0	1,37	0,67
otázka č. 10.	47	18	2	0	0	1,33	0,53

Graf 2. Spokojenost s objektem



Druhou část oblasti prostředí tvořila spokojenost s celým objektem. Tato oblast byla hodnocena velmi pozitivně. Spokojenost s prostorem pro duchovní kaple byla uživateli hodnocena v průměru 1,63. Velmi dobře byla hodnocena otázka č. 9, tedy spokojenost s množstvím zeleně v interiéru zařízení. Otázka č. 10 byla taktéž velmi dobře hodnocena a to v průměru 1,33.

Oblast č. 2: Spokojenost uživatelů se stravováním

č. 11 spokojenost s možností výběru z více jídel

č. 12 spokojenost s nabídkou nápojů

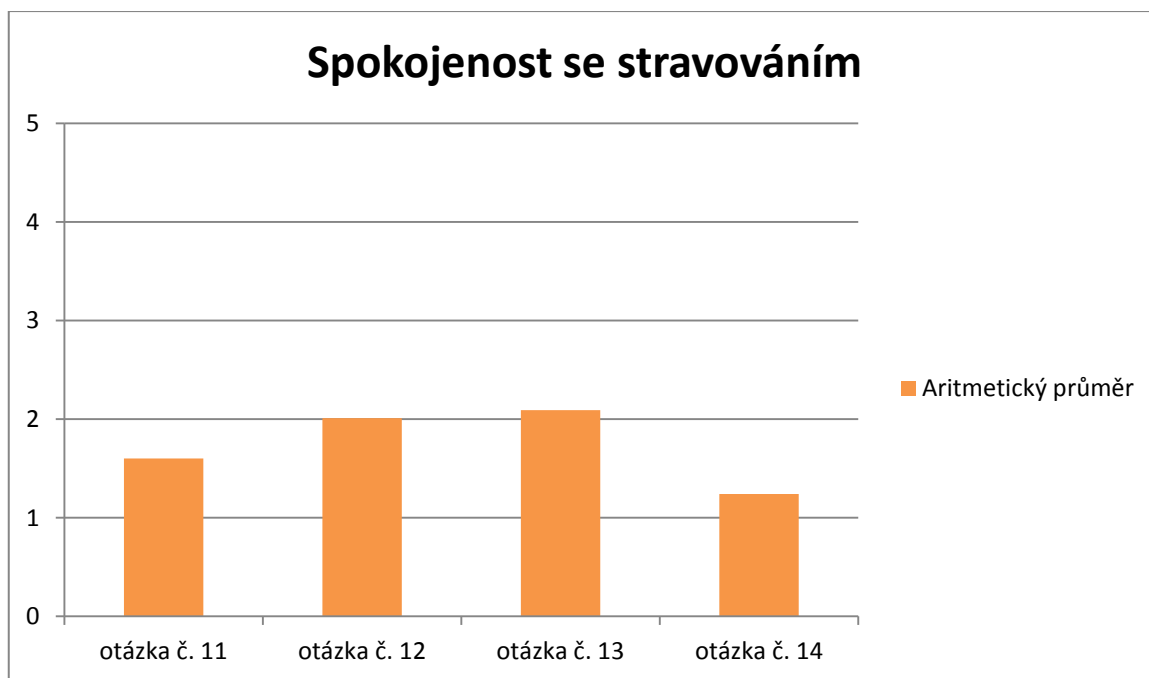
č. 13 spokojenost se studenými večeřemi

č. 14 spokojenost s teplými večeřemi

Tabulka 10. Analýza spokojenosti se stravováním

Spokojenost se stravováním	Možnosti odpovědí					Aritmetický průměr otázek	Směrodatná odchylka
	1	2	3	4	5		
otázka č. 11	31	33	2	1	0	1,60	0,63
otázka č. 12.	21	29	12	5	0	2,01	0,90
otázka č. 13	18	30	14	5	0	2,09	0,88
otázka č. 14	51	16	0	0	0	1,24	0,43

Graf 3. Spokojenost se stravováním



Dále byla hodnocena spokojenost uživatelů se stravováním. Stravování je velmi důležitou základní životní potřebou, od které se potom odvíjí také spokojenost uživatelů. S možností výběru z více jídel jsou uživatelé spokojeni v průměru 1,6. Nabídku nápojů hodnotili uživatelé v průměru 2,01. Nejhůře z celé oblasti byla hodnocena otázka č. 13, tedy spokojenost se studenými večeřemi. Poslední otázka z oblasti stravování byla hodnocena průměrem 1,24.

Oblast č. 3: Spokojenost uživatelů s komunikací

č. 15 spokojenost s pravidelným zpravodajem organizace (soviny)

č. 16 spokojenost s předáváním aktuálních informací

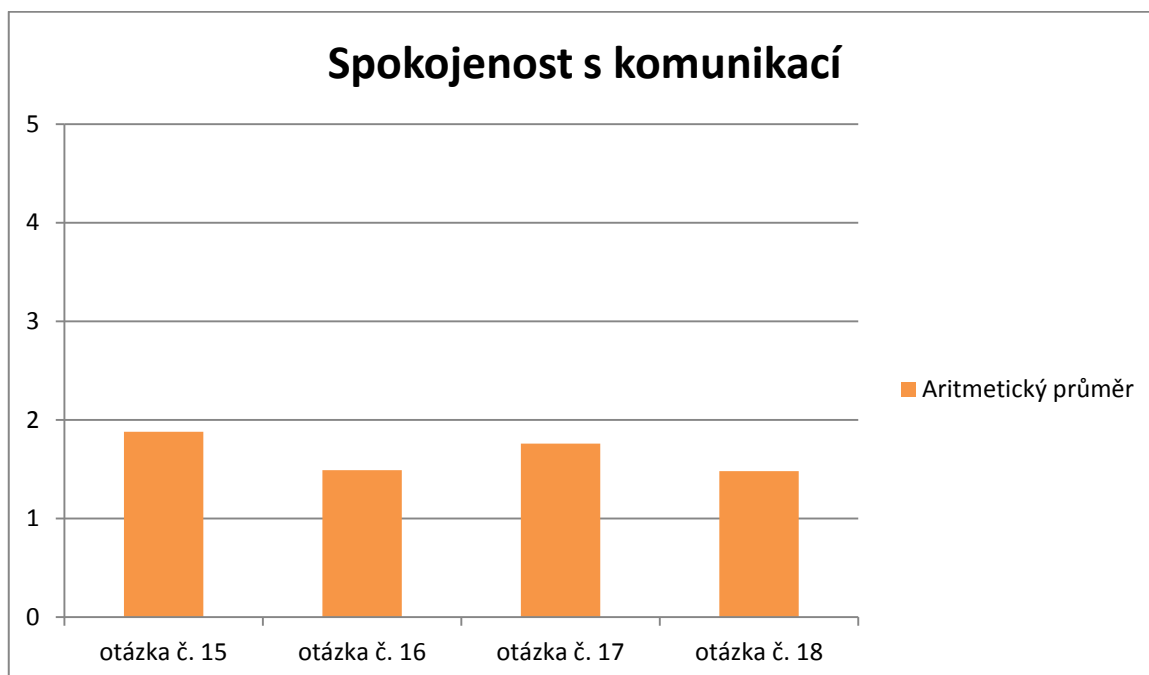
č. 17 spokojenost s pravidelnými setkáními s vedením

č. 18 spokojenost s individuálními rozhovory s pracovníky

Tabulka 11. Spokojenost s komunikací

Spokojenost s komunikací	Možnosti odpovědí					Aritmetický průměr otázek	Směrodatná odchylka
	1	2	3	4	5		
otázka č. 15	25	26	15	1	0	1,88	0,81
otázka č. 16	42	19	5	0	1	1,49	0,77
otázka č. 17	32	20	14	1	0	1,76	0,84
otázka č. 18	40	22	5	1	0	1,48	0,64

Graf 4. Spokojenost s komunikací



Jako poslední byla hodnocena oblast komunikace ze strany zařízení. Spokojenost s pravidelným zpravodajem organizace, v SENIOR centru nazývaných jako Soviny, byla v průměru 1,88. Spokojenost s předáváním aktuálních informací ze strany zařízení byla hodnocena v průměru 1,49. Dále byla hodnocena spokojenost s pravidelným setkáváním s vede-

ním, která byla vyhodnocena v průměru číslem 1,76 a jako poslední byla hodnocena spokojenost s individuálními rozhovory s pracovníky, vyhodnocená v průměru číslem 1,48.

5.1 Komentáře a připomínky uživatelů

Uživatelé zařízení měli možnost pod každou oblastí uvést komentář či nějakou připomínku. Tyto komentáře a připomínky jsou uvedeny níže.

Oblast č. 1 – Spokojnost s prostředím zařízení

Celkem 12 uživatelů uvedlo, že velikost jejich pokoje je velmi malá, což omezuje také možnost vlastního nábytku a taktéž vybavení pokoje. Dále 5 uživatelů uvedlo, že nemají možnost regulace teploty na pokoji, protože u radiátoru je lůžko a přes lůžko se k regulaci nedostanou, proto regulaci teploty nevyužívají a teplotu mají nastavenou stále stejně.

Uživatelé při vyplňování dotazníků slovně hodnotili velmi dobře množství květin v interiéru, před rokem bylo vybudováno arboretum s velkým množstvím květin ve vstupní hale, kde mnoho uživatelů posedává. Dále uživatelé slovně velmi chválili čistotu v zařízení.

Oblast č. 2 – Spokojenost se stravováním

U této oblasti 8 uživatelů uvedlo, že jim nevyhovuje nabídka nápojů, proto jim rodina kupuje vlastní nápoje. 5 uživatelů zařízení uvádí, že studenou večeři téměř nejedí a že jim rodiny popřípadě donesou nějaké jídlo, protože studené večeře nejsou chutné a často se opakují.

Oblast č. 3 – Spokojenost s komunikací

U dané oblasti uvedli celkem 3 uživatelé, že tzv. soviny, neboli zpravodaj organizace, je vydáván velmi zřídka a je poskytován pouze za poplatek. Dále 5 uživatelů zařízení uvedlo, že jsou velmi spokojeni s individuálními rozhovory s pracovníky a s celkovou komunikací ze strany zařízení.

5.2 Shrnutí výsledků výzkumu

Cíle bakalářské práce byly založeny na základě průzkumu v jednom z pobytových zařízení, poskytujících pobytové sociální služby, konkrétně se jednalo o SENIOR centrum Blansko. Celý výzkum byl postaven na názoru uživatelů SENIOR centra Blansko na poskytované

služby v oblasti prostředí, stravování a komunikace. Cílem bylo zjistit, jak jsou uživatelé spokojeni s poskytovanými službami v těchto vybraných oblastech.

Oblast prostředí hodnotili uživatelé kladně, s nabízenými službami jsou spokojeni. Nejméně byly spokojeni s vybavením pokoje a dále s počtem lůžek na pokoji, což může souviset s některými komentáři, že pokoje jsou příliš malé a proto může být vybavení pokoje horší, než u větších pokojů. Důležitým zjištěním bylo, že jsou ale celkově uživatelé spokojeni v oblasti prostředí. Velmi kladně hodnotili uživatelé čistotu v zařízení a množství zeleně v interiéru zařízení. Dá se tedy říci, že jsou celkově uživatelé spokojeni s prostředím zařízení. Průměrné hodnocení celé oblasti prostředí, které se skládá z oblasti ubytování a dále z oblasti celého objektu zařízení, dosahuje průměrného hodnocení 1,54, tedy uživatelé jsou spokojeni.

V oblasti stravování byly uživatelé nejméně spokojeni, ale i tak dosahuje průměrné hodnocení této oblasti 1,74. Nejméně byli uživatelé spokojeni s nabídkou nápojů a se studenými večeřemi. 5% uživatelů uvádí, že nabídka nápojů je velmi malá a proto jim rodina obstarává vlastní nápoje. U studených večeří 3% uživatelů uvádí, že jim studené večeře nechutnají a proto jim také rodina dováží vlastní večeři.

Oblast komunikace byla hodnocena průměrem 1,65, což ukazuje, že klienti jsou spokojeni s komunikací ze strany zařízení. Nejlépe bylo uživateli zařízení hodnoceno předávání aktuálních informací a individuální rozhovory s pracovníky, které dosáhli průměru 1,49 a 1,48. Celkem 2% respondentů uvedli, že zpravodaj organizace je vydáván velmi zřídka a je zpoplatněn. 3% respondentů uvedlo v komentářích, že jsou velmi spokojeni s individuálními rozhovory s pracovníky a s celkovou komunikací ze strany zařízení.

Celkově tedy můžeme uvést, že nejvíce jsou uživatelé SENIOR centra spokojeni v oblasti prostředí, poté s oblastí komunikace a na posledním místě v oblasti stravování. I tak ale hodnocení uživatelů dopadlo velmi dobře, se všemi zkoumanými oblastmi jsou uživatelé spokojeni.

5.3 Doporučení

Ke zvýšení spokojenosti uživatelů a tím také zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb v SENIOR centru Blansko by mohly přispět následující doporučení. V oblasti stravování by dle komentářů uživatelé jistě uvítali větší výběr nápojů, aby jim rodinní přísluš-

níci nemuseli kupovat vlastní nápoje. Dále by jistě uživatelé uvítali obměnu studených večeří, u kterých nebyly tolik spokojeni, jako u večeří teplých.

V oblasti prostředí bych doporučila jistě zvětšení pokojů, popřípadě u vícelůžkových pokojů odebrat určitý počet lůžek, aby byl prostor větší a zvýšení kapacity jednolůžkových pokojů. Tím by se také zvýšila spokojenost uživatelů s vybavením a jistě by si také mohli pokoj více zútulnit vlastním nábytkem a vybavením, aby se cítili více jako doma.

V oblasti komunikace bych doporučila poskytovat uživatelům zpravodaj organizace bezplatně. Uživatelé popřípadě jejich rodinní příslušníci by si tak zpravodaj jistě přečetli a zvýšila by se i jejich informovanost o chystaných událostech zařízení.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se věnovala spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami v domovech pro seniory. Teoretická část byla zpracována tak, aby byla vhodným úvodem i podkladem pro část praktickou. Část teoretická obsahuje základní informace z oblasti kvality sociálních služeb a způsobů měření kvality sociálních služeb, dále specifika období stáří a stárnutí, která jsou důležitá pro charakteristiku potřeb seniorů. Potřeby seniorů jsou jedním z ukazatelů kvality sociálních služeb. Poslední kapitola se věnuje domovům pro seniory, poskytovaným službám pro seniory a jejich charakteristice. Na základě teoretické části byl poté realizován kvantitativní výzkum formou dotazníkového šetření, který sloužil k získání potřebných informací a k analýze a zpracování výsledků a cílů bakalářské práce. Pomocí získaných dat byly zodpovězeny výzkumné otázky a bylo tak dosaženo stanovených cílů práce. Na konci bakalářské práce je poté uvedeno celkové shrnutí výsledků, tady spokojenost uživatelů sociálních služeb SENIOR centra v Blansku s poskytovanými službami v oblasti prostředí, stravování a komunikace.

Důvodem k vytvoření teoretické a praktické části bakalářské práce byla aktuálnost tématu kvality sociálních služeb v domovech pro seniory a snaha přiblížit problematiku kvality sociálních služeb v domovech pro seniory a problematiku spokojenosti uživatelů těchto zařízení. Cílem vytvoření této bakalářské práce bylo zjištění názoru uživatelů na poskytované služby v oblasti prostředí, stravování a komunikace a tak zjištění celkové spokojenosti či nespokojenosti uživatelů.

Oblast poskytování sociálních služeb a spokojenost uživatelů sociálních služeb je dnes velmi aktuálním tématem pro diskuzi. Výzkumu se zúčastnilo celkem 67 respondentů, tedy 67 uživatelů SENIOR centra Blansko. Dle našich výsledků se ukázalo, že uživatelé SENIOR centra v Blansku jsou s poskytovanými službami v oblasti prostředí, stravování a komunikace spokojeni, což je také ukazatelem kvality poskytovaných sociálních služeb. Průměrné hodnocení všech oblastí dosáhlo výsledku 1,62, což je velmi dobré.

Oblast prostředí hodnotili uživatelé průměrnou známkou 1,54, což ukazuje na jejich spokojenost. Uživatelé mají k dispozici základní vybavení pokojů a mají možnost si pokoj dovybavit vlastním nábytkem a tak ho také zútlunít. Dále mají uživatelé možnost regulovat si teplotu na pokoji a k dispozici mají malou kapličku. Uživatelé jsou velmi spokojeni s množstvím zeleně v zařízení i s čistotou, kterou hodnotili velmi dobře.

Oblast stravování hodnotili uživatelé průměrnou známkou 1,74. Tato oblast byla uživateli nejhůře hodnocena, ale i tak dosáhla dobrého hodnocení, které ukazuje, že jsou uživatelé se stravováním spokojeni. Uživatelé mají možnost výběru z jídel i nápojů, střídají se jim teplé a studené večeře. Nejméně byli uživatelé spokojeni s nabídkou nápojů a se studenými večeřemi, které také komentovali.

Oblast komunikace byla hodnocena průměrnou známkou 1,65. Zařízení vydává 1x z 3 měsíce zpravodaj, nazvaný Soviny, který je uživatelům poskytován za poplatek 5 Kč. Uživatelé se mohou sami rozhodnout, zda si zpravodaj koupí. Dále jsou uživatelé informováni o aktualitách na nástěnkách a ve výtahu. Organizace se snaží také pořádat pravidelná setkání s vedením zařízení a s uživateli a v neposlední řadě vede sociální pracovník s uživateli individuální rozhovory o jejich spokojenosti či nedostacích.

Ve shrnutí byla dále uvedena doporučení pro zvýšení spokojenosti uživatelů ve všech třech oblastech poskytovaných služeb a tím také zvýšení kvality těchto služeb. Zdejšímu vybranému zařízení domova pro seniory záleží na názorech uživatelů, protože spokojenost uživatelů je dobrým předpokladem k tomu, aby si i nadále zařízení udrželo současnou kvalitu služeb a zejména spokojenost uživatelů. SENIOR centrum Blansko má dle pozitivních výsledků výzkumu vhodné předpoklady udržet si i nadále spokojenost uživatelů.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

PUBLIKACE

- [1] ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ, 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0027-7.
- [2] DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar, 2012. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4138-3.
- [3] HAŠKOVCOVÁ, Helena, 2010. *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team. ISBN 978-80-87109-19-9.
- [4] HAUKE, Marcela, 2014. *Zvládání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5216-7.
- [5] HOLMEROVÁ, Iva, Božena JURAŠKOVÁ a Květuše ZIKMUNDOVÁ, 2007. *Vybrané kapitoly z gerontologie*. 3., přeprac. a dopl. vyd. Praha: EV public relations. ISBN 978-80-254-0179-8.
- [6] HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ, 2013. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4139-0.
- [7] KALVACH, Zdeněk a kol. 2011. *Křehký pacient a primární péče*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4026-3.
- [8] KLEVETOVÁ, Dana a Irena DLABALOVÁ, 2008. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2169-9.
- [9] LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ, 2006. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1284-9.
- [10] MALÍK HOLASOVÁ, Věra, 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4315-8.
- [11] MALÍKOVÁ, Eva, 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3148-3.
- [12] MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.
- [13] MLÝNKOVÁ, Jana, 2011. *Péče o staré občany: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3872-7.
- [14] MOLEK, Jan, 2009. *Marketing sociálních služeb*. Praha: VÚPSV. ISBN 978-80-7416-026-4.

- [15] POKORNÁ, Andrea, 2010. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3271-8.
- [16] PŮČEK, Milan, 2005. *Měření spokojenosti v organizacích veřejné správy: soubor příkladů*. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, úsek veřejné správy, odbor modernizace veřejné správy. ISBN 80-239-6154-3.
- [17] ŠŤASTNÁ, Jaroslava, 2016. *Když se řekne komunitní práce*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-3356-5.
- [18] VENGLÁŘOVÁ, Martina, 2007. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2170-5.

LEGISLATIVNÍ A INTERNETOVÉ ZDROJE

- [1] ČESKO, Doporučené postupy - č. 6/2009. *Aktualizace metodiky MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb*.
- [2] ČESKO. Vyhláška č. 239/2009 Sb., kterou se mění vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- [3] ČESKO. Vyhláška č. 505/2006b Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- [4] ČESKO. Zákon č. 108/2006a Sb., o sociálních službách. In: Sběrka zákonů České republiky. 14. března 2006.
- [5] *Doporučený standard kvality pro domovy pro seniory ČR* [online], 2015. Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky [cit. 2017-02-05.]. ISBN: 978-80-904668-8-3. Dostupné z:
[http://www.apsscr.cz/files/files/Doporu%C4%8Den%C3%BD%20standard_FINAL\(2\).pdf](http://www.apsscr.cz/files/files/Doporu%C4%8Den%C3%BD%20standard_FINAL(2).pdf).
- [6] *Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb*, 2008. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky.
- [7] PRUKNER, Vítězslav, 2014. *Manažerské dovednosti* [online]. Univerzita Palackého v Olomouci. [cit. 2017-02-03]. ISBN 978-80-244-4329-4. Dostupné z:
<https://publi.cz/books/114/Cover.html>.
- [8] *Senioři v Jihomoravském kraji 2015: Demografické charakteristiky populace seniorů* [online]. Český statistický úřad [cit. 2016-05-10]. Dostupné také z:

<https://www.czso.cz/documents/10180/20537736/33015115a01.pdf/9e706e05-1589-4495-bd19-c493150c6a31?version=1.0>.

- [9] *Standardy kvality sociálních služeb - příručka pro uživatele* [online], 2008. Ministerstvo práce a sociální věci ČR v rámci projektu „Vzdělávání v zavádění standardů kvality sociálních služeb“ [cit. 2017-01-05]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf.
- [10] *Standardy kvality sociálních služeb* [online], 2009. Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2016-11-1.]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>.
- [11] *Vzor smlouvy o poskytnutí služby sociální pomoci ve zdravotnickém zařízení ústavní péče* [online], Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2017-02-05.]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/3447/vzor_smlouvy.pdf.
- [12] *Zavádění standardů kvality sociálních služeb: průvodce poskytovatele*, 2002. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. ISBN 80-86552-45-4.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČR Česká republika

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

WHO World Health Organization, Světová zdravotnická organizace

ČSU Český statistický úřad

s. strana

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1. Oblast procedurální</i>	13
<i>Tabulka 2. Oblast personální</i>	14
<i>Tabulka 3. Oblast provozní</i>	14
<i>Tabulka 4. Služby sociální péče pro seniory</i>	23
<i>Tabulka 5. Pohlaví respondentů</i>	35
<i>Tabulka 6. Věk respondentů</i>	35
<i>Tabulka 7. Délka pobytu v zařízení</i>	36
<i>Tabulka 8. Analýza oblasti ubytování</i>	37
<i>Tabulka 9. Analýza spokojenosti s objektem</i>	38
<i>Tabulka 10. Analýza spokojenosti se stravováním</i>	39
<i>Tabulka 11. Spokojenost s komunikací</i>	40

SEZNAM GRAFŮ

<i>Graf 1. Spokojenost s ubytováním</i>	<i>37</i>
<i>Graf 2. Spokojenost s objektem.....</i>	<i>38</i>
<i>Graf 3. Spokojenost se stravováním</i>	<i>39</i>
<i>Graf 4. Spokojenost s komunikací.....</i>	<i>40</i>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Žádost o provedení kvantitativního výzkumu

Příloha P II: Vzor dotazníku

PŘÍLOHA P I: ŽÁDOST O PROVEDENÍ KVANTITATIVNÍHO VÝZKUMU

SENIOR centrum Blansko, p.o.
Bc. Rudolf Krejčíř, ředitel
Pod Sanatorkou 2363/3
Blansko 678 01

Lucie Širůčková

Žádost o provedení kvantitativního výzkumu pomocí dotazníku

Dobrý den,

obracím se na Vás se žádostí o provedení kvantitativního výzkumu metodou dotazníku vlastní konstrukce ve Vašem zařízení. Jsem studentkou III. ročníku Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, oboru Sociální pedagogika. Tento dotazník bude sloužit pro účely mé bakalářské, téma mé práce je: „Kvalita sociálních služeb v domovech pro seniory.“ Cílem mé bakalářské práce je zjistit, jak hodnotí uživatelé domova pro seniory poskytované služby v oblasti prostředí, stravování a komunikace.

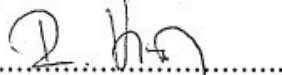
Děkuji za vstřícnou spolupráci

S pozdravem

Lucie Širůčková

S provedením výzkumu souhlasím.


SENIOR CENTRUM BLANSKO
Právní zajištění: MŠM
Pod Sanatorkou 2363/3, 678 01 Blansko
tel.: 516 410 206 IČ: 70997241



Bc. Rudolf Krejčíř

ředitel SENIOR centra Blansko, p.o.

V Blansku, dne 1. 3. 2017

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK

Dotazník spokojenosti uživatelů SENIOR centra

Vážení uživatelé zařízení,

jmenuji se Lucie Širůčková a jsem studentkou Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, obor sociální pedagogika, III. ročník. Chtěla bych Vás požádat o vyplnění dotazníku, který slouží pouze k výzkumným účelům mé bakalářské práce s názvem „*Kvalita sociálních služeb v domovech pro seniory*“. Dotazník má za úkol zjistit, jak jste spokojeni s poskytovanými sociálními službami v oblasti prostředí, stravy a komunikace. Dotazník je zcela anonymní.

Prosím křížkem označte vždy pouze jednu odpověď.

Děkuji Vám za Váš čas, ochotu a spolupráci.

1. Pohlaví:

- a) muž
- b) žena

2. Věk:

- a) 60 let – 74let
- b) 75 let – 89 let
- c) 90 let a více

3. Jak dlouho v zařízení žijete?

- a) méně než 1 rok
- b) 1 rok – 3 roky
- c) 4 roky – 7 let
- d) 7 let a více

Do příslušného okénka prosím označte křížkem na stupnici 1-5 míru Vaší spokojenosti (**1 – velmi spokojen/a, 2 – spokojen/a, 3 – ani spokojen/a, ani nespokojen/a, 4 – nespokojen/a, 5 – velmi nespokojen/a**).

Spokojenost s ubytováním:

4.	spokojenost s vybavením pokoje	1	2	3	4	5
5.	spokojenost s možností vlastního nábytku	1	2	3	4	5
6.	spokojenost s počtem lůžek na pokoji	1	2	3	4	5
7.	možnost regulace teploty na pokojích	1	2	3	4	5

V případě nespokojenosti, uveďte, co se Vám nelíbí, co byste chtěl/a zlepšit

.....

.....

Spokojenost s objektem:						
8.	spokojenost s prostorem pro duchovní programy (kaple)	1	2	3	4	5
9.	spokojenost s množstvím zeleně v interiéru domova	1	2	3	4	5
10.	spokojenost s čistotou prostředí domova	1	2	3	4	5

V případě nespokojenosti, uveďte, co se Vám nelíbí, co byste chtěl/a zlepšit

.....

.....

Spokojenost se stravováním:						
11.	spokojenost s možností výběru z více jídel	1	2	3	4	5
12.	spokojenost s nabídkou nápojů	1	2	3	4	5
13.	spokojenost se studenými večeřemi	1	2	3	4	5
14.	spokojenost s teplými večeřemi	1	2	3	4	5

V případě nespokojenosti, uveďte, co se Vám nelíbí, co byste chtěl/a zlepšit

.....

.....

Spokojenost s komunikací ze strany zařízení:						
15.	spokojenost s pravidelným zpravodajem organizace (soviny)	1	2	3	4	5
16.	spokojenost s předáváním aktuálních informací	1	2	3	4	5
17.	spokojenost s pravidelnými setkáními s vedením	1	2	3	4	5
18.	spokojenost s individuálními rozhovory s pracovníky	1	2	3	4	5

V případě nespokojenosti, uveďte, co se Vám nelíbí, co byste chtěl/a zlepšit

.....

.....