

# **Projekt rozšíření služeb Domova pro seniory Uničov, s.r.o.**

Bc. Kristýna Glatteřová

---

Diplomová práce  
2023



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky  
Ústav managementu a marketingu

Akademický rok: 2022/2023

# ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Bc. Kristýna Glatterová  
Osobní číslo: M20624  
Studijní program: N0413A050020 Management ve zdravotnictví  
Forma studia: Kombinovaná  
Téma práce: Projekt rozšíření služeb Domova pro seniory Uničov, s.r.o.

## Zásady pro vypracování

Úvod

Definujte cíle práce a použité metody zpracování práce.

I. Teoretická část

- Proveďte průzkum literárních zdrojů a teoretických poznatků vztahující se k sociálním službám a sociální péči.

II. Praktická část

- Popište a analyzujte současný stav služeb v zařízení Dům pro seniory Uničov, s.r.o.
- Na základě výsledků analýzy navrhněte projektové řešení rozšíření služeb.
- Projekt podrobte časové, nákladové a rizikové analýze.

Závěr

---

Rozsah diplomové práce: **cca 70 stran**  
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- FOTTLER, Myron D., D. MALVEY a D. SLOVENSKY. *Handbook of healthcare management*. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing, 2015, 529 s. ISBN 978-1-7834-7016-7.
- HILLESTAD, Steven G. a Eric N. BERKOWITZ. *Health care market strategy: from planning to action*. 4th ed. Burlington, Mass.: Jones and Bartlett Learning, 2013, 358 s. ISBN 978-0-7637-8928-2.
- MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových zařízeních sociálních služeb*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada Publishing, 2020, 304 s. ISBN 978-80-271-2030-7.
- SAK, Petr a Karolína KOLEŠÁROVÁ. *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada Publishing, 2012, 232 s. ISBN 978-80-247-3850-5.
- VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014, 272 s. ISBN 978-80-247-5037-8.

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Petra Barešová, MSc, Ph.D.**  
Ústav managementu a marketingu

Datum zadání diplomové práce: **10. února 2023**  
Termín odevzdání diplomové práce: **21. dubna 2023**

L.S.

---

**prof. Ing. David Tuček, Ph.D.**  
děkan

---

**prof. Ing. Boris Popesko, Ph.D.**  
garant studijního programu

Ve Zlíně dne 10. února 2023

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

### Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/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;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen na elektronickém nosiči v příruční knihovně Fakulty managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje 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, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

### Prohlašuji,

1. že jsem na diplomové/bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
2. že odevzdaná verze diplomové/bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně 20. 4. 2023

Jméno a příjmení: Bc. Kristýna Glatteřová

.....  
podpis diplomanta

## **ABSTRAKT**

Diplomová práce je zaměřena na rozšíření služeb Domova pro seniory Uničov, s.r.o. a cílem bylo vytvořit projektové řešení rozšíření služeb zaměřených na cílovou skupinu seniorů. Nejdříve byla zpracována literární rešerše obsahující teoretické poznatky vztahující se k sociálním službám, sociální péči a marketingu v sociálních službách. Následně byla provedena analýza současného stavu služeb v daném zařízení a také analýza vybraných společností poskytujících služby pro seniory. Důležitou součástí analytické části byl primární výzkum – dotazníkové šetření. Provedeným výzkumem bylo zjištěno, že senioři ve městě Uničov a okolí mají zájem o nové služby. Hlavním výsledkem práce je návrh projektu na rozšíření služeb Domova pro seniory Uničov o čtyři nové služby. Projekt byl podroben nákladové, časové a rizikové analýze.

Klíčová slova: senior, domov pro seniory, sociální služby, služby pro seniory, volný čas, marketing služeb

## **ABSTRACT**

The diploma thesis is focused on expanding the services of the Old People's Home Uničov, s.r.o. and the goal was to create a project solution for the expansion of services aimed at the target group of senior citizens. First, a literature research containing theoretical knowledge related to social services, social care and marketing in social services was processed. Subsequently, an analysis of the current state of services in the given facility was carried out, as well as an analysis of selected companies providing services for the elderly. An important part of the analytical part was primary research – a questionnaire survey. The conducted research revealed that seniors in the city of Uničov and the surrounding area are interested in new services. The main result of the work is the design of a project to expand the services of the Old People's Home Uničov by four new services. The project was subjected to a cost, time and risk analysis.

Keywords: senior, nursing home, social services, services for seniors, leisure time, marketing of services

Ráda bych zde poděkovala mé vedoucí práce, Ing. Petře Barešové, MSc, Ph.D., za její odborné vedení, cenné rady a čas, který mi věnovala.

Dále bych chtěla poděkovat celé organizaci Dům pro seniory Uničov za ochotu, pomoc a potřebné podklady pro zpracování mé diplomové práce.

Velký dík patří také mé rodině, příteli a přátelům za podporu během celého studia.

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

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE</b> .....	<b>11</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>13</b>
<b>1 STÁŘÍ A STÁRNUTÍ</b> .....	<b>14</b>
1.1 ZÁKLADNÍ TERMINOLOGIE .....	14
1.1.1 Stárnutí .....	14
1.1.2 Stáří .....	15
1.1.3 Senior .....	15
1.2 POSTOJE KE STÁŘÍ A STÁRNUTÍ, AGEISMUS.....	15
1.2.1 Chápání vlastní role ve stáří.....	16
1.2.2 Postoje ke stáří a stárnutí v současné společnosti .....	16
1.2.3 Ageismus.....	17
1.3 POTŘEBY A KVALITA ŽIVOTA SENIORŮ .....	17
1.3.1 Teorie potřeb A. Maslowa.....	17
1.3.2 Zjišťování potřeb v pobytových zařízeních pro seniory .....	18
1.3.3 Kvalita života seniorů .....	19
1.4 VOLNOČASOVÉ AKTIVITY SENIORŮ .....	20
1.4.1 Životný styl seniorů a volný čas.....	20
1.4.2 Aktivní stárnutí.....	21
1.4.3 Volnočasové aktivity pro seniory v pobytových zařízeních .....	21
1.5 DEMOGRAFICKÉ STÁRNUTÍ POPULACE .....	22
<b>2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>25</b>
2.1 POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	25
2.2 LEGISLATIVA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	26
2.3 DRUHY A FORMY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	27
2.3.1 Sociální poradenství .....	27
2.3.2 Služby sociální péče .....	27
2.3.3 Služby sociální prevence .....	28
2.4 FINANCOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	29
2.5 SLUŽBY PRO SENIORY .....	30
<b>3 MARKETING V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH</b> .....	<b>33</b>
3.1 SLUŽBY A JEJICH SPECIFIKA.....	34
3.1.1 Vlastnosti služeb .....	34
3.1.2 Specifika sociálních služeb .....	35
3.1.3 Problematika marketingu zdravotní péče a služeb pro seniory.....	35
3.2 MARKETINGOVÝ MIX SLUŽEB.....	35
3.3 STRATEGICKÉ ANALÝZY VNITŘNÍHO A VNĚJŠÍHO PROSTŘEDÍ .....	36

3.3.1	Vnitřní prostředí organizace.....	37
3.3.2	Vnější prostředí organizace.....	37
3.3.3	SWOT analýza .....	38
3.4	MARKETINGOVÝ VÝZKUM VE SLUŽBÁCH .....	39
<b>4</b>	<b>SHRNUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI.....</b>	<b>41</b>
<b>II</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>43</b>
<b>5</b>	<b>PŘEDSTAVENÍ DOMOVA PRO SENIORY UNIČOV .....</b>	<b>44</b>
5.1	POSKYTOVANÉ SLUŽBY .....	44
5.2	ORGANIZAČNÍ STRUKTURA .....	45
5.3	FINANCOVÁNÍ .....	48
5.4	MARKETINGOVÁ KOMUNIKACE.....	49
5.5	SWOT ANALÝZA .....	50
<b>6</b>	<b>ANALÝZA VYBRANÝCH SPOLEČNOSTÍ POSKYTUJÍCÍCH SLUŽBY PRO SENIORY .....</b>	<b>53</b>
6.1	SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO SENIORY OLOMOUC, P.O.....	53
6.2	CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB UNIČOV, P.O.....	54
6.3	SOCIÁLNÍ SLUŽBY ŠTERNBERK, P.O.....	54
6.4	PONTIS ŠUMPERK O.P.S. ....	54
6.5	PRO-SEN SOCIÁLNĚ ZDRAVOTNÍ SLUŽBY, O.P.S.....	55
6.6	ŽIVOT 90 .....	55
6.7	POROVNÁNÍ PORTFOLIA VYBRANÝCH SPOLEČNOSTÍ.....	56
<b>7</b>	<b>PRIMÁRNÍ VÝZKUM.....</b>	<b>61</b>
7.1	STANOVENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK .....	61
7.2	VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ .....	62
7.3	VYHODNOCENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK A HYPOTÉZ .....	71
7.4	PÍSEMNÉ DOTAZOVÁNÍ .....	77
7.4.1	Výsledky písemného dotazování.....	77
<b>8</b>	<b>SHRNUTÍ ANALYTICKÉ ČÁSTI .....</b>	<b>79</b>
<b>9</b>	<b>PROJEKT ROZŠÍŘENÍ SLUŽEB DOMOVA PRO SENIORY UNIČOV S.R.O.....</b>	<b>81</b>
9.1	CÍLE PROJEKTU.....	81
9.2	CÍLOVÁ SKUPINA .....	81
9.3	MARKETINGOVÝ MIX 4P .....	82
9.3.1	Produkt .....	82
9.3.2	Cena.....	85
9.3.3	Distribuce .....	86
9.3.4	Propagace .....	87



9.5	NÁKLADOVÁ ANALÝZA .....	89
9.7	ČASOVÁ ANALÝZA .....	95
9.8	RIZIKOVÁ ANALÝZA .....	97
9.8.1	Nízké riziko .....	98
9.8.2	Střední riziko .....	98
9.8.3	Vysoké riziko .....	99
9.9	ZHODNOCENÍ PROJEKTOVÉ ČÁSTI.....	99
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>101</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>102</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>106</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>107</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>108</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>110</b>

## ÚVOD

Stárnutí populace je aktuálním problémem a výzvou pro naši i budoucí generaci. Populace vyspělých zemí stárne z mnoha důvodů, přičemž zásadní jsou nízká porodnost a prodlužování délky života. Ani Česká republika v tomto není výjimkou. Už v současnosti tvoří lidé starší 65 let velkou část obyvatelstva republiky. Dle predikcí to zanedlouho bude více jak čtvrtina. Jak již bylo zmíněno, tato situace je velkou výzvou a je třeba se na budoucnost s velkým počtem seniorů připravit. Seniori jsou heterogenní skupina a nelze jejich potřeby zobecňovat. Každý člověk je jedinečný a je třeba se zaměřovat na jeho individualitu. Skupina seniorů je také velmi specifická objemem volného času, který je jim po ukončení pracovního života a odchodem do důchodu k dispozici. Proto je potřeba vytvářet možnosti a příležitosti smysluplného využití jejich volného času a pokud možno zabránit jejich vyčlenění ze společnosti. Bohužel, prodlužování délky života s sebou často přináší prožívání větší části života se sníženou soběstačností, kdy se o staré lidi musí starat někdo další – ať už rodina či profesionálové prostřednictvím sociálních služeb.

Práce reaguje na aktuální problém na trhu sociálních služeb pro seniory. Je třeba, aby byly tyto služby v budoucnu čím dál více dostupné a aby také rostla jejich kvalita.

Práce si klade za cíl vytvořit projekt na rozšíření služeb Domova pro seniory Uničov s.r.o. o další služby zaměřené na cílovou skupinu seniorů. Součástí diplomové práce je teoretická část, která je zaměřena na několik oblastí. První z nich je definování pojmů spojených se stářím a stárnutím. Jsou zde také popisovány přístupy ke stáří a stárnutí, potřeby seniorů a jejich životní styl. Je nastíněna aktuální situace demografického stárnutí populace. V další části jsou definovány sociální služby, jejich formy, druhy a s nimi spojená legislativa. Poslední kapitola teoretické části se věnuje marketingu v sociálních službách. Následně je blíže popsán marketingový výzkum a strategické analýzy vnějšího a vnitřního prostředí organizace.

Předmětem praktické části je organizace Dům pro seniory Uničov, s.r.o., která je v úvodu praktické části charakterizována, jsou popsány nabízené služby. Následně je provedena analýza vybraných společností poskytujících služby pro seniory. Nedílnou součástí práce je primární výzkum – dotazníkové šetření.

Na základě analýzy organizací a výsledků primárního výzkumu je navržen projekt rozšíření služeb Domova pro seniory Uničov.

## CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE

Hlavním cílem diplomové práce je navrhnout projekt, který rozšíří dosavadní služby Domova pro seniory Uničov. Toto téma je důležité, jelikož populace stárne, mění se životní styl a služby pro seniory jsou čím dál více potřebné a žádané.

Diplomová práce se skládá z teoretické a praktické části. Cílem teoretické části je provést průzkum literárních zdrojů vztahující se k sociálním službám a sociální péči za pomoci české i zahraniční literatury, a zpracování teoretických poznatků, které budou využity pro navazující praktickou část.

Praktická část je rozdělena na část analytickou a projekt. Cílem analytické části je zhodnotit současný stav služeb v zařízení Dům pro seniory Uničov. Bude popsána současná nabídka služeb, organizační struktura, způsob financování a marketingová komunikace. Na základě zjištěných informací bude provedena SWOT analýza organizace. V analytické části bude dále provedena analýza vybraných společností poskytujících služby pro seniory, a to za účelem zmapování současné nabídky služeb pro seniory. V rámci primárního výzkumu bude proveden kvantitativní výzkum – dotazníkové šetření – mezi seniory z města Uničov a okolí. Dotazník bude k dispozici jak v papírové, tak v elektronické podobě. Cílem dotazníkového šetření je zjistit, zda mají senioři z města Uničov a okolí zájem o rozšíření služeb pro seniory a o jaké konkrétní služby mají zájem. Dotazníkové šetření proběhne v období únor-březen 2023.

Pro dotazníkové šetření jsou za pomoci indukce stanoveny následující výzkumné otázky:

**Výzkumná otázka č. 1:** Jak často by jednotlivých služeb respondenti využívali?

**Výzkumná otázka č. 2:** Kolik Kč by byli respondenti ochotni zaplatit za určité služby?

**Výzkumná otázka č. 3:** Měli by respondenti zájem o zajištění dopravy?

**Výzkumná otázka č. 4:** Jakým způsobem by se respondenti chtěli o aktuálně nabízených službách dozvědět?

**Výzkumná otázka č. 5:** Jaký přínos od služeb respondenti očekávají?

**Výzkumná otázka č. 6:** Existuje statisticky významná závislost mezi typem soužití respondentů a jejich zájmem o aktivity pro více věkových skupin?

**Výzkumná otázka č. 7:** Existuje statisticky významná závislost mezi zdravotním stavem respondentů a zájmem o hygienické centrum?

K vyhodnocení výzkumných otázek bude využito matematicko-statistických metod.

Závěr analytické části bude věnován shrnutí zjištěných poznatků, které budou východiskem pro následující projektovou část.

V úvodu projektu bude vymezen cíl projektu a cílová skupina. Následně bude představen návrh na rozšíření služeb, a to včetně ceny, způsobu distribuce a propagace. Projekt bude doplněn o nákladovou analýzu pro jednotlivé služby, o časovou analýzu celého projektu a o analýzu rizik včetně návrhu na jejich eliminaci.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 STÁŘÍ A STÁRNUTÍ

Tato kapitola se bude věnovat základním pojmům, které jsou spojeny s tématem stárnoucí populace, jako jsou stáří, stárnutí, senior. Definování těchto pojmů je důležité pro následující kapitoly, ve kterých se budou vyskytovat.

Další část kapitoly se bude věnovat potřebám seniorů, kvalitě života seniorů a volnočasovým aktivitám seniorů.

Poslední část kapitoly bude zaměřena na velmi důležité a aktuální téma spojené s problematikou stárnutí, a to na trend stárnutí populace.

## 1.1 Základní terminologie

Život nás všech je rozdělen na určité vývojové etapy, začíná narozením a končí smrtí. V každé etapě lze spatřovat jak určité možnosti, tak určité limity. Stáří je ve společnosti obecně vnímáno spíše negativně, právě z důvodu omezení, ztrát možností a tím i radosti ze života. Stáří ale takové být nemusí. (Malíková, 2020)

### 1.1.1 Stárnutí

Jak již bylo zmíněno, stárnutí a stáří je všeobecně vnímáno negativně a s obavami. Očekávají se problémy, omezení, ztráta soběstačnosti, snížení mentálních funkcí, kontaktů s okolním prostředím a omezené možnosti seberealizace. (Malíková, 2020)

Pacovský (1990) rozlišuje dva typy stárnutí: fyziologické a patologické.

- Fyziologické stárnutí probíhá přirozeně a tvoří normální součást života jedince. (Vokurka, 1998)
- Patologické stárnutí probíhá nějakým způsobem nepřirozeně a mimo jiné se projevuje sníženou soběstačností. (Malíková, 2020)

Stárnutí je těžké definovat jednou větou. Wievegh definuje stárnutí jako souhrn pochodů, především biofyziologických, probíhajících v čase. Podstatou jsou změny v organismu a nevratnost těchto změn způsobuje zánik organismu – smrt. (in Jarošová, 2006)

Podle Prchlíka (1969) je stárnutí plynulý, pozvolný, přirozený, zákonitý fyziologický proces, ve kterém dochází ke změnám v organismu i v psychice člověka. (in Jarošová, 2006)

### 1.1.2 Stáří

Haškovcová (1990) charakterizuje stáří jako přirozené období lidského života. Zdůrazňuje, že stáří není nemoc, ale přirozený proces změn. Stejný názor má také Mühlpachr (2004), který tvrdí, že stáří není choroba. Dodává však, že je toto životní období spojeno se zvýšeným výskytem nemocí a zdravotních potíží a hlavní hrozbou (kromě smrti) je ztráta soběstačnosti.

Nejčastěji je stáří vymežováno chronologicky. Dle WHO je základní klasifikace vyššího věku následující:

- 45-59 let střední (zralý) věk,
- 60-74 let vyšší věk (rané stáří),
- 75-89 let stařecký věk,
- 90 let a výše dlouhověkost.

Kalendářní věk (věk odvozený od data narození) je používán z praktických důvodů. Nevypovídá však o soběstačnosti ani o zdravotním stavu starého člověka. (Dvořáčková, 2012) Mimořádně důležitý je věk funkční (biologický, subjektivní, psychologický, sociální), který nemusí odpovídat věku kalendářnímu – z toho důvodu je stáří individuální záležitostí. (Haškovcová, 2002)

### 1.1.3 Senior

Kdo je to senior? Jak píšou Sak a Kolesárová (2012) senior je „*člověk v završující životní fázi se specifickým postavením ve společnosti*“. Jak již bylo zmíněno, kalendářní věk představuje spíše formálně, úředně, časovou tvář identity seniora. Přesto má tento znak velký význam, jelikož se lehce identifikuje – zdravotní stav, kondici, stav mysli a životní styl nelze zjistit v jednom okamžiku, zatímco věk identifikují dvě (tři) číslice. Podle české populace se člověk stává seniorem mezi 60. a 70. rokem věku v závislosti na svých individuálních charakteristikách. (Sak a Kolesárová, 2012)

## 1.2 Postoje ke stáří a stárnutí, ageismus

Období stárnutí a stáří může být velmi pozitivním a plnohodnotným úsekem života, jestliže jedinec vyrovnaně přijímá svůj věk a projevuje dostatek přizpůsobivosti. Stáří může představovat období zaslouženého odpočinku a uvolněný prostor k různým činnostem. Vztah jednotlivců a jejich postoje ke svému stárnutí i stáří mohou být velmi rozmanité a lze

se setkat s mnoha odlišnými způsoby a projevy v chování, přístupu a životním stylu. Vše dohromady hodně vypovídá o tom, jak se daná osoba vyrovnává či nevyrovnává se svým přibývajícím věkem. (Malíková, 2020)

Problematikou hledání optimálního postoje ke stáří se lidstvo zabývá již dlouho. Římský řečník Cicero ve své „Obraně stáří“ uvádí, že stáří je stav, jemuž je nutné vzdorovat, a to aktivním bojem s ním. (Pokorná, 2006)

### 1.2.1 Chápání vlastní role ve stáří

Jak uvádějí Výrost a Slaměník (2019) sociální role je očekávaný způsob chování vázaný k určitému sociálnímu statusu. V průběhu života hraje každý člověk více rolí – žák, zaměstnanec, rodič atp. Osobnost seniora je utvářena celým předchozím vývojem. Starý člověk je součástí společnosti, může přispět svými zkušenostmi a přijmout nové společenské role. Klevetová (2017) ve své publikaci uvádí pět vyrovnávacích postojů (strategií):

1. Konstruktivní strategie – člověk se dokáže vyrovnat s omezením, které mu stáří přináší. Snaží se být aktivní, navazuje nové kontakty. Akceptuje svá omezení.
2. Strategie závislosti – člověk je více pasivní, spoléhá na pomoc druhých. Má rád své soukromí a bezpečí. Nechá se lehce ovlivnit.
3. Strategie obranná – člověk odmítá přijmout změny stáří. Svou soběstačnost dokazuje přehnanou aktivitou a odmítá pomoc.
4. Strategie hostility – člověk je nepřátelský vůči všemu a všem. Často je agresivní, podezřivý, stěžuje si a hledá konflikty.
5. Strategie sebenenávisti – člověk je kritický vůči vlastní osobě, častým tématem je smrt jako vysvobození. Trpí pocitem osamělosti, netouží nic dělat a o nic se snažit.

Jak dále uvádí autorka, jednotlivé strategie/postoje se mohou různě prolínat.

### 1.2.2 Postoje ke stáří a stárnutí v současné společnosti

Současné demografické stárnutí populace s sebou nese skutečnost, že senioři tvoří větší část společnosti než v minulosti. Dle Kisvetrové (2019) je stárnutí a stáří často spojováno s mnoha negativními stereotypy a v důsledku toho mohou být senioři v dnešní konzumní společnosti stigmatizováni jako bezcenní či nepotřební. Tato stigmatizace dopadá mimo jiné i na postoje jedinců k jejich vlastnímu stáří a stárnutí, včetně subjektivního vnímání jejich důstojnosti.



Faktory jako tradice, náboženství a sociokulturní aspekty dále formují vnímání seniorů, a to pozitivně či negativně. Respekt společnosti vůči starší generaci vede k toleranci a pozitivním postojům. Naopak negativní postoje vedou k vnímání seniorů jako nevykonných, nemocných jedinců. Negativní postoje ke stárnutí také ovlivňují názor samotného seniora na vlastní zdraví, což může mít dopad na jeho fyzické i psychické zdraví. Jak však Kisvetrová uvádí, je na osobním rozhodnutí každého jedince, zda bude proces stárnutí vnímat pouze negativně, nebo se bude snažit i pozitivní aspekty této životní etapy. Autorka dodává, že se identifikace a řešení psychosociálních potřeb stárnoucí populace s podporou pozitivního postoje ke stáří a stárnutí stává celospolečenskou výzvou.

### 1.2.3 Ageismus

Pojem ageismus je spojen s nezdravým postojem ke stáří a seniorům. Je převzat z anglického *age* – věk, stáří. Jak uvádí Tošnerová (2002), tento pojem zahrnuje předsudky a negativní představy o starých lidech nebo projevy diskriminace. Jedná se o výroky a postoje bez pravdivého základu, ale se zdáním, že mají v jádru pravdu.

## 1.3 Potřeby a kvalita života seniorů

Pojem potřeba byl různě pojat a vysvětlen řadou autorů. Nakonečný (1995) vidí potřebu jako základní formu motivu, a to ve smyslu nějakého nedostatku v biologické či sociální rovině bytí. Během života dochází u člověka ke kvalitativní i kvantitativní proměně potřeb. Trachtová (2001) uvádí, že potřeba je projevem nedostatku a odstranění tohoto nedostatku lze provést buď žádoucím, nebo nežádoucím způsobem.

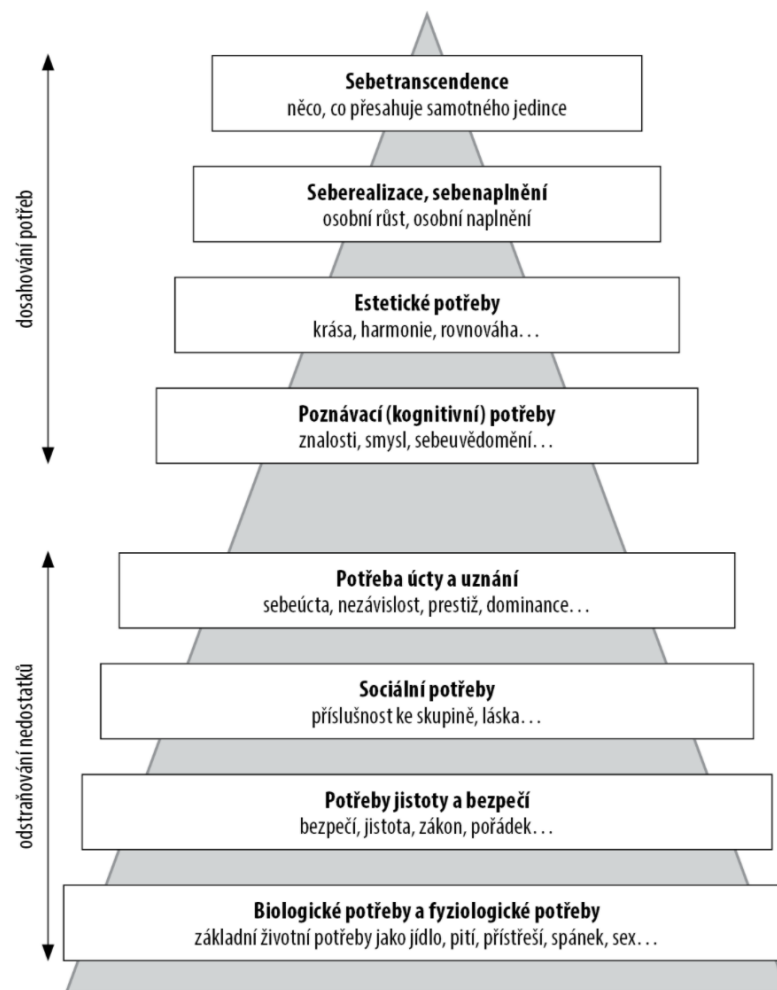
Stejně jako lidé v jakékoliv etapě života, i senioři potřebují v životě uspokojovat veškeré své potřeby. Jsou při tom však velmi často odkázáni na pomoc svého okolí. Potřeba péče není primárně spojená s věkem, nýbrž s poklesem funkčních schopností a soběstačnosti. Senior, který dobře zvládá své sociální fungování a výše zmíněné společenské role, by měl docílit i naplnění svých potřeb, které jsou nezbytné pro jeho další život. (Dvořáčková, 2012)

### 1.3.1 Teorie potřeb A. Maslowa

Pravděpodobně nejznámější teorii lidských potřeb vytvořil ve 40. letech 20. století americký psycholog A. H. Maslow. Autor tvrdil, že teorie motivace by se měla zaměřit především na cíle, nikoliv na prostředky. Nelze však předpokládat, že přejde-li člověk k vyšším potřebám, ty nižší se vytratí. Autor zmiňuje hierarchii relativní nadvlády, tj. aktuální neuspokojená potřeba má tendenci v organizmu dominovat, či „vládnout“. (Dvořáčková, 2012)

Jak píše Opatrný (2010), v případě, že člověk již nedokáže v různých důvodech některé z potřeb naplnovat, je úkolem rodiny či profesionálů, aby mu s naplněním těchto potřeb pomohli. Realizaci nejčastěji zajišťuje sociální práce.

Na obrázku níže je znázorněna tzv. pyramida potřeb.



Obrázek 1 Teorie potřeb (Zdroj: Dvořáčková, 2012)

### 1.3.2 Zjišťování potřeb v pobytových zařízeních pro seniory

Dle Malíkové (2020) zatím není současná situace v oblasti zjišťování potřeb ve většině pobytových zařízení v České republice na odpovídající úrovni a je zde patrná řada problémů a nedostatků. S tím také souvisí pojem individuální plánování. Dříve než vstoupil v platnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, platil v pobytových zařízeních sociálních služeb tzv. skupinový systém péče, který nezohledňoval individualitu jedince. Někteří pracovníci však v individuálním plánování nevidí hlubší význam a považují ho jen za větší

administrativní zátěž, která nemá efekt. Jak uvádí autorka, v tomto případě pak chybí hlubší vhled k uvědomění všech souvislostí.

Základní podmínkou úspěšné individualizované péče je co nejlepší poznání klienta – zjištění jeho potřeb, zájmů, pořadí životních hodnot a požadavků na uspokojování jednotlivých potřeb. Ke klientovi je potřeba přistupovat s respektem k jeho individualitě a s cílem získat jeho důvěru. (Malíková, 2020)

### 1.3.3 Kvalita života seniorů

Jak píše Dvořáčková (2012), téma kvality života se stalo součástí odborných diskuzí psychologů, lékařů, zdravotních sester, sociálních pracovníků a dalších odborníků z nejrůznějších oblastí. Běžně se hovoří zejména o kvantitě – tzn. délce života, která je vyjádřena počtem let a je snadné ji určit. To se však nedá tvrdit o kvalitě života. Na kvalitu života mají různí lidé různé názory. Lze říci, že v současné době se staly výzkumy zabývající se kvalitou života různých skupin poměrně častými. Z toho vyplývá, že i kvalitou života seniorů se zabývali různí odborníci.

Kvalita života jedince je také velmi úzce spjata s prostředím, ve kterém žije. Lze ji chápat jako výsledek mnoha faktorů – sociálních, zdravotních, ekonomických, environmentálních podmínek. Tyto faktory jsou ve vzájemné interakci. Rovněž sem lze zahrnout otázky smyslu života, pocitu užitečnosti, osobní svobody a spokojenosti. (Dvořáčková, 2012)

Musschenga (1997) hovoří o třech různých významech pojmu kvalita života:

1. kvalita života jako stupeň normálního fungování,
2. kvalita života jako stupeň spokojenosti se životem,
3. kvalita života jako úroveň lidského rozvoje.

Jak dodává Dvořáčková (2012), pro člověka v seniorském věku je důležitý zejména druhý bod – kvalita života jako stupeň spokojenosti se životem.

Dle Křivohlavého (2002) člověk na konci své cesty chápe kvalitu života jako spokojenost s dosavadním životem – jestliže ho hodnotí jako smysluplně prožitý a je spokojen s tím, jak žil, je jeho kvalita života na vysoké úrovni.

## 1.4 Volnočasové aktivity seniorů

Životní styl je v dnešní době hojně užívaný termín. Je zdůrazňováno, že vedení zdravého životního stylu nám zajistí pevné fyzické i duševní zdraví. Je vhodné seniory podporovat ve vedení zdravého životního stylu, avšak je nutné si uvědomit, že mnozí mají své oblíbené, zaběhlé činnosti, kterým se mnohdy věnují i celý život a snahu náhlé změny by nevnímali příliš pozitivně. Existuje celá škála volnočasových aktivit, které jsou zaměřeny na cílovou skupinu seniorů. Vždy je však nutné vnímat individualitu jedince.

### 1.4.1 Životní styl seniorů a volný čas

Jak uvádí Holczerová (2013), volný čas je možné chápat jako opak doby práce a povinností. V době volného času si lidé své činnosti mohou vybrat, dělají je dobrovolně a rádi, přinášejí pocit uspokojení a uvolnění. Pod pojem volný čas se běžně řadí odpočinek, rekreace, zábava, zájmové činnosti, zájmové vzdělávání či dobrovolná společensky prospěšná činnost. S volným časem se pojí také termín životní styl. Je to něco, co se vyvíjí po celý život jedince a přizpůsobuje se jak jeho dané životní situaci, tak jeho sociální pozici, dané životní situaci a s jeho společenským rolím.

K největším změnám životního stylu dochází nástupem do zaměstnání a založením rodiny. Z životního stylu jedince a většinou přechází do párového životního stylu a následně se tento styl mění s příchodem dětí. Další životní fáze a modifikace životního stylu nastupuje s uvolňováním dětí z rodinných vazeb až k jejich plnému odchodu z domova. S tím se pojí pojem „syndrom prázdného hnízda“ a „krize středního věku“. Tato období opět kladou nároky na rekonstrukci životního stylu. S příchodem stáří a s tím spojeným odchodem do penze přichází další významná proměna životního stylu. (Holczerová, 2013)

Po odchodu ze zaměstnání se rozšíří objem času, o němž senior rozhoduje sám. Toto rozšíření většinou přesahuje jeho celoživotní zkušenost, kdy byl jeho volný čas vždy něčím (školou, prací, péčí o děti), limitován. „Osvobození“ od práce může být vnímáno jak pozitivně, tak negativně – většina lidí však nevnímá odchod do důchodu jako čistě pozitivní nebo čistě negativní změnu. Vždy je to ale významný okamžik a předěl v životě člověka.

Výzkumy ukazují, že se ve stáří jen málokdy vytvářejí nové zájmy. Spíše dochází k rozvoji již stávajících nebo se obnovuje něco, co člověk dlouho nedělal, ale již dříve se o to zajímal. (Beneš, 2008) Mnozí senioři stále pracují – a to jak v zaměstnání, tak například na zahrádkách nebo se realizují prostřednictvím zvelebování vlastních domovů. Dále se senioři

často účastní akcí klubů seniorů, kulturních akcí, výletů apod. Motivem účasti na těchto aktivitách je pro seniory často touha po sociálních kontaktech, očekávání okolí, ale i snaha najít smysl života a udržování vlastních sil. (Holczerová, 2013)

#### 1.4.2 Aktivní stárnutí

Dvořáčková (2013) píše, že aktivita – psychická i fyzická, zpomaluje procesy stárnutí. Starý člověk má právo na odpočinek, ale nesmí propadnout nečinnosti. Na aktivizaci seniorů lze pohlížet v užším slova smyslu – to zahrnuje problematiku osob, kterým hrozí ztráta soběstačnosti, popřípadě ji již ztratili. Jedná se např. o prevenci imobilizačního syndromu, ergoterapii s nácvikem všedních činností a obnovou soběstačnosti. V širším slova smyslu hovoříme o smysluplném a uspokojujícím trávení volného času či udržování a rozvíjení pohybových aktivit.

Jak píše Zgola (2003) smysluplná činnost musí splňovat určitá kritéria – musí být příjemná, dobrovolná a musí mít jasný účel. Měla by být také společensky přijatelná a neměla by vést k neúspěchu.

#### 1.4.3 Volnočasové aktivity pro seniory v pobytových zařízeních

Jak uvádí Dvořáčková (2013), aktivizační programy pro seniory v pobytových zařízeních by měly být ve znamení celkového procesu plánování služeb. Měly by být pro daného člověka přizpůsobené tak, aby měl možnost pokračovat v tom, co je pro něj důležité. Pro tato zařízení je stále výzvou motivovat pracovníky k tomu, aby si více uvědomovali hodnotu a význam aktivizačních programů, znali potřeby a přání jednotlivých klientů a respektovali je. Důležité je také správné vyškolení zaměstnanců v technikách aktivizace, jelikož takový program musí být prováděn rozumně a uvážlivě.

Dvořáčková a Holczerová (2013) ve své publikaci popisují několik druhů volnočasových aktivit pro seniory:

- ergoterapie,
- pohybové aktivity a taneční terapie,
- arteterapie, dramaterapie a muzikoterapie,
- trénování paměti,
- reminiscenční terapie.

**Ergoterapie** je samostatná disciplína, která se vyčlenila z fyzioterapie a klade si za cíl dosáhnout maximální soběstačnosti a nezávislosti klientů v domácím, pracovním a sociálním prostředí a zvýšit kvalitu jejich života. Mezi ergoterapeutické aktivity v geriatrii patří hodnocení funkční zdatnosti seniorů. S tím je spojen také test základních všedních činností podle Barthelové – test ADL (activities of daily living). Významná je v rámci ergoterapie také práce s klienty trpícími syndromem demence, která tvoří velkou část ergoterapie v pobytových zařízeních i komunitních centrech. V mnoha pobytových zařízeních však nejsou zaměstnání odborní pracovníci s odborným vzděláním ergoterapeut a ergoterapie je tak realizována v rozsahu volnočasových aktivit. Pozitivní přínos ergoterapie je nezpochybnitelný, pomáhá seniorům v jejich vlastním sebe přijetí, v navazování nových vztahů a přispívá k udržování kondice a soběstačnosti.

**Arteterapie, dramaterapie a muzikoterapie** patří k terapeutickým přístupům z oblasti tzv. expresivních terapií. To znamená, že tyto terapie pracují s výrazovými uměleckými prostředky hudební, dramatickou, literární či výtvarné povahy.

**Pohybové aktivity a taneční terapie** mají vícenásobný význam. Mají funkci společenskou, motivační, volnočasovou, ale také rehabilitační a rekondiční. U seniorů mají psychoterapeutické využití a působí na zlepšení emoční, kognitivní, sociální i fyzické integrace člověka. V praxi mohou pohybové aktivity pro seniory v pobytových zařízeních probíhat také na čerstvém vzduchu ve venkovních areálech. Často jsou tyto prostory bezbariérově řešeny a tím pádem přístupné seniorům s různými stupni mobility. Oblíbené jsou různé společenské události spojené s pohybem, jako sportovní setkání, soutěže a hry. Často jsou tyto akce pořádány i v rámci více zařízení (např. v rámci několika domovů pro seniory). Tyto události by měly být organizovány tak, aby se mohlo zapojit co nejvíce klientů. Účast přináší mimo jiné pocitu úspěchu a posilování sebevědomí. Tanec je často součástí oslav narozenin, kdy je mezi seniory oblíbený dechovkový žánr, který často evokuje vzpomínky na jich mládí a je tak prostředkem k dalším aktivitám, jako je například trénování paměti. Prvky taneční terapie lze rozvíjet i u klientů pohybujících se pomocí invalidního vozíku, kdy mimo jiné posilují své svalstvo a učí se vozík ovládat. (Holczerová a Dvořáčková, 2013)

## 1.5 Demografické stárnutí populace

Demografické stárnutí populace je významným fenoménem současné společnosti, se kterým se potýká většina vyspělých zemí a Česká republika není výjimkou. Každým rokem se ve

společnosti zvyšuje podíl seniorů, klesá podíl dětí a zvyšuje se průměrný věk. V české společnosti, v porovnání se zeměmi západní Evropy, probíhá proces stárnutí populace s určitým zpožděním. (Sak a Kolesárová, 2012)

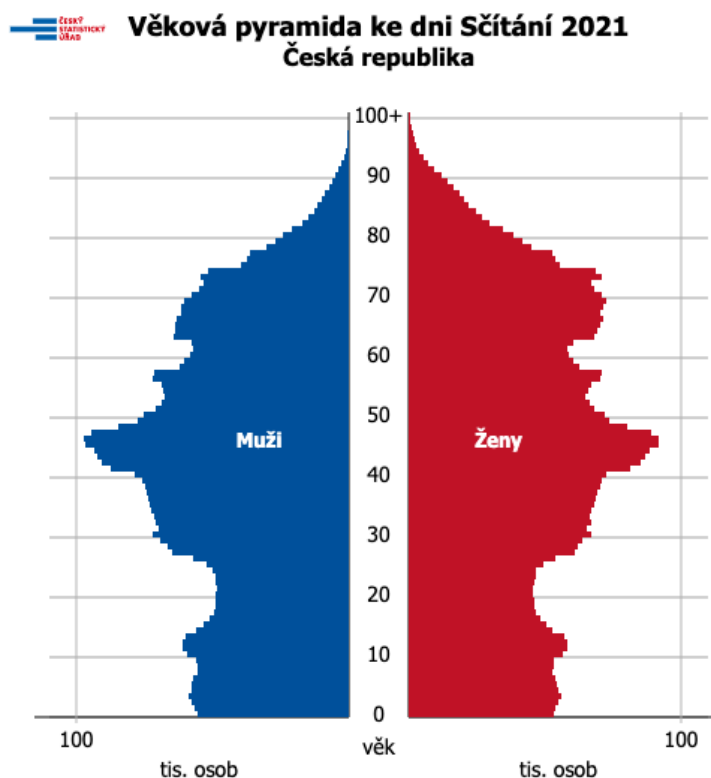
Jak uvádí Němečková a Štyglerová (2022), za rozrůstající se seniorskou populací v České republice stojí stárnutí populačně silných ročníků a současně jejich rostoucí očekávaná střední délka života. V letech 2012-2021 vzrostl počet seniorů (resp. osob starších 65 let) v ČR o více než 400 tisíc. Mezi seniory je dlouhodobě více žen, ale jejich převaha již od 90. let 20. století mírně ustupuje. Růst počtu seniorů a jejich podílu v celé populaci pokračoval i v „covidových“ letech 2020 a 2021, meziroční nárůsty jejich celkového počtu však byly nižší. Výrazně zvýšená úmrtnost v období pandemie měla za následek rovněž zastavení trendu rostoucí naděje na dožití. (Statistika&My, [online])

Topinková (2005) uvádí ve své publikaci historii demografického stárnutí populace, a také prognózu do roku 2050.

Tabulka 1 Stárnutí populace v ČR (Zdroj: Topinková, 2005)

Senioři	1950	1975	2000	2025	2050
Zastoupení osob nad 65 let	8,3 %	12,9 %	13,9 %	23,1 %	32,7 %
Zastoupení osob nad 80 let	1,0 %	1,7 %	2,5 %	5,3 %	9,5 %
Index stáří	51,7	82,3	111,8	243,0	296,1
<i>Pozn.: Index stáří je počet osob nad 65 let na 100 osob ve věku 0–14 let (Topinková, 2005, s. 4).</i>					

Z dat Českého statistického ústavu lze získat aktuální věkovou strukturu obyvatelstva ČR. Tato struktura je znázorněna na následujícím obrázku.



Obrázek 2 Věková struktura obyvatelstva ČR ke dni Sčítání 2021 (Zdroj: Věková struktura - Sčítání 2021, [online])

Věkové skupiny v absolutním a relativním vyjádření jsou uvedeny v následující tabulce. Dle údajů ze Sčítání lidu v roce 2021 tato skupina tvořila **20,4 %** obyvatelstva ČR.

Tabulka 2 Věkové skupiny v ČR 2021 (Zdroj: Věková struktura – Sčítání 2021, [online])

věk	miliony	%	% žen
65 +	2,15	<b>20,4</b>	57,9
15-64	6,68	63,5	48,9
<15	1,69	16,1	48,8
Celkem	10,52	100	50,7

Jak uvádí Malíková (2020), tato situace má několik obecně známých příčin: klesající porodnost, snižující se úmrtnost osob ve všech věkových kategoriích v důsledku lepší zdravotní péče, pokles kojenecké úmrtnosti, prodlužování střední délky života, snížení chudoby, sociální rozvoj, zlepšení životních i pracovních podmínek, ochrana sociálních práv, pokrok v medicíně a větší záchrana lidských životů.

Tento stav, byť je pozitivní z hlediska naděje na delší život, s sebou nese velkou výzvu pro společnost a potřebu se zabývat touto situací.



## 2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Službu lze definovat jako samostatně identifikovatelnou, především nehmotnou činnost, která poskytuje uspokojení potřeb a nemusí být nutně spojována s prodejem výrobku nebo jiné služby. (Vašítková, 2014)

Jak píše Matoušek (2012), sociální služby jsou služby, které jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným. Mají za cíl zlepšit kvalitu jejich života, v maximální možné míře je začlenit do společnosti, popřípadě je chránit před možnými riziky. Autor dále uvádí, že kategorie sociálních služeb se částečně překrývá s širší kategorií veřejných služeb. Veřejná služba je služba ve veřejném zájmu, kterou poskytuje nebo financuje složka veřejné správy, tedy stát nebo územně samosprávný celek – kraj či obec.

V zahraniční literatuře se lze setkat také s pojmem „humanitní služby“ (human services). V humanitních službách pracují jak profesionálové, tak dobrovolníci. Tento pojem je široký a v zahraničí zahrnuje také vzdělávací, zdravotnické či administrativní služby. V České republice je pojem humanitní či humanitární služby vnímán v užším významu jako materiální pomoc lidem v akutní nouzi. (Matoušek, 2012)

### 2.1 Poskytování sociálních služeb

Zřizovatelem sociálních služeb obec, kraj nebo MPSV. Sociální služby mohou poskytovat jen ty subjekty, které mají oprávnění k poskytování sociálních služeb. Toto oprávnění získají na základě schváleného rozhodnutí o registraci. Poskytovatelem sociálních služeb v ČR mohou být:

- subjekty zřizované obcí a krajem,
- nestátní neziskové organizace a fyzické osoby,
- MPSV (v současné době je zřizovatelem a poskytovatelem pěti specializovaných ústavů sociální péče). (Malíková, 2020)

Do roku 1990 nebylo poskytování sociálních služeb ze strany nestátních subjektů v České republice možné – tyto nestátní subjekty v podstatě neexistovaly. Začátkem 90. let však bylo zřejmé, že nestátní subjekty mohou výrazně přispět k rozvoji občanské společnosti, a tak celou první polovinu 90. let tyto subjekty vznikaly ve formě občanských sdružení. Díky dalšímu vývoji legislativy bylo následně možné zakládat poskytovatele sociálních služeb v následujících právních formách:

- občanská sdružení,
- obecně prospěšné společnosti,
- církevní právnické osoby,
- nadace. (Matoušek, 2012)

## 2.2 Legislativa sociálních služeb

V současné době spadá právní úprava sociálních služeb (spolu s celým systémem sociálních péče) do resortu MPSV ČR. Tato právní úprava je poměrně novou záležitostí, jelikož se dlouhou dobu nedařilo přijmout novou, moderní úpravu a bylo nutné se přizpůsobovat zastaralému a nevyhovujícímu systému sociální péče, který byl právně upraven ještě před rokem 1989. Nová právní úprava nabyla účinnosti až k 1. 1. 2007. Dle původní, neindividualizované právní úpravy bylo nutné, aby uživatel spadl do jedné z následujících skupin (jinak neměl na dávky či služby nárok):

- rodiny s dětmi,
- občané těžce zdravotně postižení,
- staří občané,
- občané, kteří potřebují zvláštní pomoc,
- občané společensky nepřizpůsobení.

Tato kategorizace se v průběhu devadesátých let ukázala jako nevhodná, především z důvodu stigmatizace klientů systému. Dalším problémem byla výrazně úzká škála služeb upravených právní normou.

Sociální služby jsou nyní právně upraveny Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a oproti předešlé právní úpravě došlo ke změně koncepce, která je patrná již ze základních zásad poskytování sociálních služeb. Dle této současné právní úpravy má každá osoba nárok na bezplatné poskytnutí sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.

## 2.3 Druhy a formy sociálních služeb

Nový zákon přinesl také novou kategorizaci sociálních služeb. Sociální služby se nyní dělí na:

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

Dále tato právní úprava rozděluje také formy, v jakých se tyto služby mohou poskytovat, a to formy:

- pobytové,
- ambulantní,
- terénní. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

### 2.3.1 Sociální poradenství

Smyslem sociálního poradenství je poskytnout jedinci potřebné informace, které mu pomohou při řešení nepříznivé sociální situace. (Molek, 2019)

Sociální poradenství zákon rozděluje na základní a odborné. Základní poradenství je definována jako „poskytování potřebných informací přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace“. Odborné sociální poradenství je „poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin ve specializovaných poradnách“ (§ 37 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

### 2.3.2 Služby sociální péče

Služby sociální péče definuje zákon jako služby, které „napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.“ (§ 38 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Tyto služby uvedené v zákoně jsou následující:

- osobní asistence,
- pečovatelská služby,
- tísňová péče,

- průvodcovské a předčitatelské služby,
- podpora samostatného bydlení,
- odlehčovací služby,
- centra denních služeb,
- denní stacionáře,
- domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- domovy pro seniory,
- domovy se zvláštním režimem,
- chráněné bydlení,
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

### 2.3.3 Služby sociální prevence

Služby sociální prevence jsou definovány v § 53 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jako služby, které „*napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, pro sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.*“ Zákon dále upravuje následující druhy služeb sociální prevence:

- raná péče,
- telefonická krizová pomoc,
- tlumočnické služby,
- azylové domy,
- domy na půl cesty,
- kontaktní centra,
- krizová pomoc,
- 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.

## 2.4 Financování sociálních služeb

Jak uvádí Průša (2007), dosavadní systém financování sociálních služeb v ČR měl dlouhodobý problém v oblasti statistického sledování a vykazování. První komplexní a nezkrácené údaje o všech poskytovaných sociálních službách jsou dostupné až po registraci všech poskytovatelů sociálních služeb v roce 2007.

Při rozhodování o novém systému financování sociálních služeb v ČR se staly významným zdrojem informace získané porovnáním sociálních služeb ve vybraných evropských zemích. Narazilo se však na problém v definici pojmu „sociální služby“, resp. jak je v jednotlivých evropských zemích tento pojem chápán. V některých zemích je jejich pojetí výrazně širší a zahrnuje také například zdravotnictví, sociální ochranu, bydlení či zaměstnanost. (Matoušek a kol., 2012)

Přes zmíněné skutečnosti lze tvrdit, že existují dva základní modely, které se v rámci sociálních služeb v evropských zemích uplatňují:

1. Model postavený na **principu univerzality**, kterým se řídí např. Německo, Rakousko, Nizozemsko a skandinávské země – služby jsou občanům poskytovány a financovány na základě zhodnocení individuálních potřeb jedince.
2. Model založený na **principu příjmově testovaných dávek** uplatňovaný např. ve Francii a Velké Británii. (Bednárik, Bodnárová, 2005)

Ve většině evropských zemí se však uplatňují určité kombinace finančního zabezpečení sociálních a zdravotních potřeb.

Průša (2007) zmiňuje, že v souvislosti se stárnutím populace se objevuje potřeba vyřešit otázky financování dlouhodobé péče o staré a handicapované osoby. Tato skutečnost výrazně posiluje snahy o vícezdrojové financování sociálních služeb, což zahrnuje zapojení veřejných i soukromých finančních zdrojů.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách s sebou přinesl také tzv. **příspěvek na péči**, který v době svého zavedení představoval zcela nový nástroj financování sociálních služeb. Princip této dávky spočívá v tom, že má být poskytován těm osobám, které z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebují pomoc jiné fyzické osoby, a to při péči o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti. Při rozhodování, zda má daná osoba nárok na příspěvek na péči a při rozhodování o výši příspěvku se pak hodnotí právě schopnosti zvládat určité úkony péče o vlastní osobu (příprava stravy, mytí těla, vstávání z lůžka apod.) a také úkony spojené se soběstačností (komunikace s okolím, nakládání s penězi, orientace v čase a místě apod.). Jednotlivé úkony a jejich konkrétní způsob hodnocení je upraven vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení Zákona o sociálních službách. Příspěvek na péči je poskytován ve čtyřech úrovních. Následující tabulka zobrazuje dané stupně závislosti a k nim příslušnou výši měsíčního příspěvku.

Tabulka 3 Výše příspěvku na péči (Zdroj: MPVS – Příspěvek na péči, [online])

Stupeň závislosti	Výše příspěvku na péči	
	pro osobu mladší 18 let	pro osobu starší 18 let
I. Lehká závislost	3 300 Kč	880 Kč
II. Středně těžká závislost	6 600 Kč	4 400 Kč
III. Těžká závislost	13 900 Kč	12 800 Kč
IV. Plná závislost	19 200 Kč	19 200 Kč

## 2.5 Služby pro seniory

Při ohlédnutí do minulosti lze konstatovat, že situace v poskytování sociálních služeb pro seniory se v posledních letech výrazně pozitivně změnila. Dříve, bohužel, byla problematika lidí s handicapem v jakémkoliv věku tabuizována a tito lidé byli izolováni v sociálních či zdravotnických ústavech. Systém péče byl direktivní, rutinní a skupinový, bez hlubšího porozumění jednotlivým osobám. Dříve měli senioři se sníženou soběstačností či

nesoběstačností jedinou možností institucionální péče, a to státní domovy důchodců. Často byl tímto způsobem řešen také deficit v bydlení. Poskytovanou péčí financoval stát a klient byl jejím pasivním příjemcem. Institucionální péče poskytovala minimální prostor k tomu, aby klient mohl pokračovat ve svém předchozím způsobu života. Situace v České republice je nyní příznivější, stále je zde však velký prostor pro zlepšení. Trendem současnosti je převzetí modelů ze zahraničí, zejména z členských států Evropské unie. (Malíková, 2020)

Při poskytování sociálních služeb seniorům v současné době je důležitá zejména deinstitucionalizace, což v tomto kontextu znamená přechod směrem k službách zaměřených na individuální podporu života člověka v jeho přirozeném prostředí. Co se týče financování těchto služeb, senioři mohou využít příspěvek na péči k využití kombinace několika druhů sociálních služeb, přičemž setrvávají nadále úplně nebo převážně ve svém přirozeném prostředí a současně budou udržovat nebo zlepšovat svoji soběstačnost. Jak autorka dále uvádí, o využití ambulantních a terénních služeb je stále poměrně malý zájem, což může souviset s tím, že tyto druhy sociálních služeb ještě nepatří k zažitým způsobům řešení problémů. Lze však předpokládat, že jejich využití bude narůstat. (Malíková, 2020)

Matoušek a kol. (2015) upozorňují na určité kritické body v sociální práci se seniory:

- neexistence ostré hranice mezi zdravotní a sociální prací,
- sociální změny, které představují pro seniora zvýšenou zátěž (odchod do důchodu, změna bydliště, odchod do ústavní péče či smrt blízkého člověka),
- nutnost provádět práci se starými lidmi kvalitně, i v případě klientova závažného problému s komunikací (demence, duševní onemocnění),
- nutnost práce se vztahem a důvěrou, vytváření pocitu bezpečí a jistoty – tj. nejzákladnějším potřebám starých lidí,
- nutnost pracovat rovněž s rodinou seniora a pomoc pečujícím rodinným příslušníkům.

Jak autoři dále uvádí, existuje řada situací, kdy jsou sociální služby pro seniory využívány. Patří sem:

- sociální práce se seniory ve zdravotnických zařízeních,
- sociální práce se starými lidmi v domácím prostředí a komunitě,
- sociální práce se seniory v rezidenčních zařízeních,

přičemž každá z těchto oblastí sociální práce má svá další specifika.

MPSV zpracovalo program přípravy na stárnutí, který stanovuje principy přístupu ke starším osobám a stárnutí populace. V dubnu 2015 vzniklo na základě usnesení vlády samostatné oddělení politiky stárnutí. V roce 2020 se oddělení sloučilo s agendou sociálního začleňování a sociálního bydlení a následně vzniklo nové Oddělení stárnutí a sociálního začleňování. MPSV koordinuje politiku přípravy na stárnutí v ČR, přičemž mezi jeho hlavní činnosti v této oblasti patří:

- tvorba strategických dokumentů politiky stárnutí,
- pravidelná zasedání Rady vlády pro seniory a stárnutí populace,
- projekt z Evropského sociálního fondu „Politika stárnutí na krajích“,
- mezinárodní spolupráce v oblasti přípravy na stárnutí.

Mezi činnosti MPSV patří dále například pořádání mezinárodní konference k Mezinárodnímu dni seniorů (1. 10.), akce na podporu informovanosti a osvěty široké veřejnosti či pravidelné udělování Ceny Rady vlády pro seniory. (MPSV ČR, [online])



### 3 MARKETING V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Marketing je manažerský proces, který zodpovídá za identifikaci, předvídání a uspokojování požadavků zákazníků při dosahování zisku. Je to podnikatelská funkce, jejímž úkolem je rozpoznat nenaplněné potřeby a touhy. (Kotler, 2004)

Marketing je vědní obor a velmi komplexní disciplína. Americká marketingová asociace (2013) definuje marketing jako „*činnost, soubor institucí a procesů pro vytváření, komunikování, dodávání a výměnu nabídek, které mají hodnotu pro zákazníky, klienty, partnery a společnost jako celek*“. Marketing ve zdravotnictví a sociálních službách je nyní uznáván jako funkční disciplína využitelná v řízení organizace. Marketing je v této oblasti vnímán jako proces, který zahrnuje plánování a provedení čtyř proměnných marketingového mixu – produkt, cena, distribuce a propagace. (Fottler a kol., 2015)

Hillestad a Berkowitz (2013, s. 45) uvádějí, že marketing je v podstatě:

1. Proces naslouchání spotřebitelům a trhu.
2. Filozofie organizace zaměřená na uspokojení potřeb skupiny nebo skupin spotřebitelů.
3. Uspokojení těchto potřeb ziskovým způsobem.

Podstata marketingu je podle Hillestada a Berkowitze nejlépe zvýrazněna v těchto bodech:

1. Filozofie orientace na spotřebitele.
2. Systém sběru objektivních dat.
3. Cesta k dynamické obchodní strategii.
4. Proces obchodního plánování.
5. Důraz na inovace.
6. Prostředky hodnocení výkonnosti.
7. Zaměření se na budoucí příležitosti.

Hillestad a Berkowitz (2013, s. 45) dodávají, že plánování začíná s marketingem a marketing začíná se zákazníkem.

### 3.1 Služby a jejich specifika

Jak již bylo zmíněno, služby jsou nehmotné činnosti, které poskytují uspokojení potřeb.

#### 3.1.1 Vlastnosti služeb

Služby mají určité charakteristiky, které uvádí např. Kotler (2007) či Vašítková (2014) a patří sem:

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

Molek (2019) řadí mezi základní vlastnosti služeb nehmotnost, neoddělitelnost, variabilitu a okamžitou spotřebu.

**Nehmotnost** znamená, že službu není možné vidět, cítit, nahmatat či jinak smyslově vnímat. Není možné službu prohlédnout před koupí. V určitých případech je možné si službu vyzkoušet. S tím souvisí problematické hodnocení služeb. Některé služby lze ohodnotit snáze, některé obtížněji.

**Neoddělitelnost** je vlastnost služby, která vyjadřuje nemožnost oddělení produkce služby od její spotřeby.

**Variabilita** (také heterogenita nebo proměnlivost) znamená, že se jedna a ta samá služba může pokaždé lišit, a to i v případech, že se jedná o stejného zaměstnance a stejného zákazníka.

**Okamžitá spotřeba** či zničitelnost služby je vlastnost, která vyjadřuje nemožnost skladování pro pozdější prodej či spotřebu.

Vašítková (2014) říká, že nemožnost vlastnit službu souvisí s její nehmotností a zničitelností. Zákazník si kupuje pouze právo na poskytnutí služby, nikoliv vlastnictví. V případě veřejných služeb je toto právo nabízeno směnou za zákazníkem placené daně nebo sociální či zdravotní pojištění.

### 3.1.2 Specifika sociálních služeb

Stejně jako ostatní služby, i sociální služby vykazují výše zmíněné obecné charakteristiky vlastní službám. Mají však, obdobně jako zdravotní služby, svá další specifika, která je odlišují od „klasických“ služeb. Rozdílnost vyplývá z role těchto služeb ve společnosti.

Základními znaky, kterými se sociální služby odlišují od „klasických“ komerčních služeb, jsou:

- způsob financování,
- závislost na politice a politických rozhodnutích,
- vazba na legislativu,
- provázanost se sítěmi existujícími v místní komunitě,
- intimní povaha služeb,
- významná role rodiny či jiných neformálních společností,
- etická a hodnotová dimenze. (Molek, 2019)

### 3.1.3 Problematika marketingu zdravotní péče a služeb pro seniory

Marketing ve zdravotnictví a sociální péči je odlišný z mnoha důvodů, dle Fottlera a kol. (2015) například protože:

- poptávka pro zdravotních službách je velmi nepředvídatelná,
- koncový zákazník nemusí být vždy cílem marketingové kampaně,
- povaha produktu je velmi komplexní a často nemůže být snadno kategorizována nebo popsána,
- ne všichni spotřebitelé jsou považováni za žádoucí,
- marketing služeb je náročnější na trh než marketing zboží.

## 3.2 Marketingový mix služeb

Marketingový mix je soubor nástrojů, pomocí kterých marketingový manažer utváří vlastnosti služeb, jež nabízí zákazníkům. Jednotlivé prvky mixu lze „namíchat“ v různé intenzitě a v různém pořadí. Cílem je uspokojit potřeby zákazníků a přinést organizaci zisk. Obsahem marketingového mixu byly původně 4 prvky (4P): produkt (product), cena (price),

distribuce (place) a marketingová komunikace (promotion). Následně se pro účely služeb připojily další tři P, a to materiální prostředí (physical evidence), lidé (people) a procesy (processes). (Vašítková, 2014)

**Produkt** zahrnuje vše, co organizace nabízí spotřebiteli k uspokojení jeho hmotných i nehmotných potřeb. U služeb je to určitý proces, často bez hmotných výsledků. Klíčovým prvkem je kvalita.

**Cena** je významným ukazatelem kvality. Při rozhodování o ceně je třeba si všimnout nákladů, relativní úrovně ceny a dalších proměnných. Veřejné služby nemají zpravidla žádnou cenu nebo mají cenu dotovanou.

**Distribuce** zahrnuje přístup zákazníků ke službě, přičemž se manažeři snaží o jeho usnadnění. Souvisí s místní lokalizací služby, dodávkou služby atp.

**Lidé** jsou jedním z významných prvků marketingového mixu služeb, jelikož mají přímý vliv na jejich kvalitu. Tento prvek zahrnuje jak zaměstnance, tak zákazníky. Organizace se musí zaměřovat na výběr, vzdělávání a motivaci zaměstnanců. Zároveň by měla určit pravidla pro chování zákazníků.

**Materiální prostředí** dokazuje vlastnosti služeb. Může mít mnoho forem, např. vlastní budovy či kanceláře, kde je služba poskytována, informační brožury či typické oblečení zaměstnanců.

**Procesy** usnadňují a řídí poskytování služeb zákazníkům. Výsledkem sledování a analýzy procesů by mělo být zefektivnění služby.

**Marketingová komunikace** je jedním z nejviditelnějších nástrojů marketingového mixu. Je nesmírně důležitá také pro organizace poskytující služby. Vhodné komunikační nástroje umožňují organizaci rychle, srozumitelně a účelně komunikovat se svým okolím, a tak napomáhat dosahovat jejích cílů. V marketingu se používá celá škála komunikačních nástrojů, které jsou tradičně rozděleny do těchto skupin: reklama, podpora prodeje, osobní prodej a public relations (vztahy s veřejností). (Vašítková, 2014)

### 3.3 Strategické analýzy vnitřního a vnějšího prostředí

Strategické analýzy vnitřního a vnějšího prostředí jsou součástí strategického marketingového plánování. Strategické plánování je pro organizace významné, jelikož současný svět se neustále mění. Mění se prostředí vlivem internacionalizace, globalizace a působením prudkého rozmachu informačních technologií. Vznikají nové technologie

v komunikaci, dopravě, logistice apod. a mění se zákazník – je vzdělanější, má větší přístup k informacím, je náročnější, požaduje vysokou kvalitu. Manažeři se proto musí zabývat strategickými úvahami. (Vašítková, 2014)

Strategický marketing je proces sladění silných stránek firmy se skupinami zákazníků, kterým firma může sloužit. Pro celý proces je nutná znalost makroprostředí, mikroprostředí a obsluhovaných trhů. (Kotler, 2004)

Všechny organizace, ať už jsou malé, velké, ziskové či neziskové, nezávisle na svém oboru činnosti jsou součástí dvou sfér. První z nich je vnitřní prostředí, tj. vlastní organizace. Druhou tvoří vše, co organizaci obklopuje, tedy její vnější prostředí. Obě tyto sféry spolu vzájemně interagují a jsou ústředním tématem marketingového plánování. (Molek, 2019)

### 3.3.1 Vnitřní prostředí organizace

Solomon a kol. (2006) definují vnitřní prostředí organizace jako kontrolovatelné prvky uvnitř organizace, včetně lidí, zařízení a způsobu práce, jež ovlivňují chod organizace.

Při provádění analýzy vnitřního prostředí je cílem odhalení silných a slabých stránek. Silné a slabé stránky jsou tím, co ovlivňuje chod organizace. Mohou zahrnovat například schopnost poskytovat služby vysoké kvality, vztahy s okolím, pověst organizace apod. Velmi často souvisejí silné a slabé stránky s lidskými zdroji (zaměstnanci) a intelektuálním kapitálem organizace. Organizace, jejíž silnou stránkou jsou právě zaměstnanci, má velkou naději být dlouhodobě úspěšnou. Je strategickou výhodou, má-li organizace svou „specifickou silnou stránku“, která ji odlišuje od konkurence. Při analýze vnitřního prostředí se v praxi osvědčila metoda srovnání s nejsilnějším konkurentem v oboru. (Molek, 2019)

### 3.3.2 Vnější prostředí organizace

Vnější prostředí organizace tvoří nekontrolovatelné prvky mimo organizaci. Tyto prvky mohou mít buď pozitivní nebo negativní vliv na její výkon. (Solomon a kol., 2006)

Vnější prostředí organizace lze rozdělit na **obecné** a **oborové**. Obecné okolí organizace ovlivňuje chování všech organizací neohledně na předmět jejich činnosti. Klíčovými prvky obecného okolí organizace jsou:

- **Demografické prostředí**, tj. počet obyvatel, věková struktura obyvatelstva, podíl mužů a žen, etnická příslušnost, hustota osídlení, podíl městského a vesnického obyvatelstva, zaměstnanost apod.

- **Ekonomické prostředí**, tj. faktory ovlivňující kupní sílu a složení výdajů domácností.
- **Přírodní prostředí**, tj. surovinové zdroje, znečištění životního prostředí a ekologická problematika vůbec.
- **Technologické prostředí**, tj. faktory, které vytvářejí nové technologie. Technologické prostředí se mění velice rychle a nabízí firmám mnoho nových příležitostí.
- **Politicko-právní prostředí**, tj. legislativa, orgány státní správy, nátlakové skupiny apod.
- **Sociálně-kulturní prostředí**, tj. společenské hodnoty a jejich vnímání, preference a chování společnosti. Za základní rysy současného sociálně-kulturního prostředí lze považovat přechod od individualismu ke společenství, pokles důvěry v instituce, růst vlastenectví, uvědomění si významu přírody a další.

Oborové okolí organizace zahrnuje faktory, které jsou do značné míry specifické pro obor, v němž daná organizace podniká. Klíčové prvky oborového okolí jsou:

- **zákazníci** (nakupují a spotřebovávají produkty organizace),
- **dodavatelé** (zajišťují organizaci materiálové vstupy nezbytné pro její chod),
- **konkurence**,
- **distributoři** (zprostředkovávají prodej určitého produktu),
- **veřejnost** (zájmové skupiny, které jsou schopny ovlivňovat aktivity organizace).

Cílem analýzy vnějšího prostředí je odhalení **příležitostí** a **hrozeb** dané organizace. (Molek, 2019)

### 3.3.3 SWOT analýza

SWOT analýza shrnuje výsledky analýzy vnitřního a vnějšího prostředí. Zkratka pochází z anglických slov **Strengths** (silné stránky), **Weaknesses** (slabiny), **Opportunities** (příležitosti), **Threats** (rizika či hrozby). Vlastní postup analýzy vychází nejdříve ze zkoumání vnějšího (externího) prostředí na následně z vnitřního prostředí. K vyhodnocení SWOT analýzy lze využít tzv. párové srovnávání neboli plus-minus matici. Tento způsob

umožňuje identifikovat priority strategických postupů organizace tím, že vytvoří pořadí silných a slabých stránek organizace a jejich příležitostí a hrozeb. (Vašítková, 2014)

### 3.4 Marketingový výzkum ve službách

Marketingový výzkum je součástí procesu marketingového řízení organizace. Sám o sobě, bez vazby na ostatní marketingové prvky by neměl smysl a platí to také naopak – tj. bez marketingového výzkumu neexistuje efektivní a úspěšné marketingové řízení. Pro manažery organizací je důležité získat informace, aby mohli provádět marketingové analýzy, plánování, implementaci a kontrolu. Potřeba informací roste a zároveň rozvíjející se technologie zvyšují jejich nabídku. (Vašítková, 2014)

Jak uvádí Vašítková (2014), marketingový výzkum ve službách byl dlouho opomíjen. Jako důvody organizace nejčastěji uváděli tyto důvody:

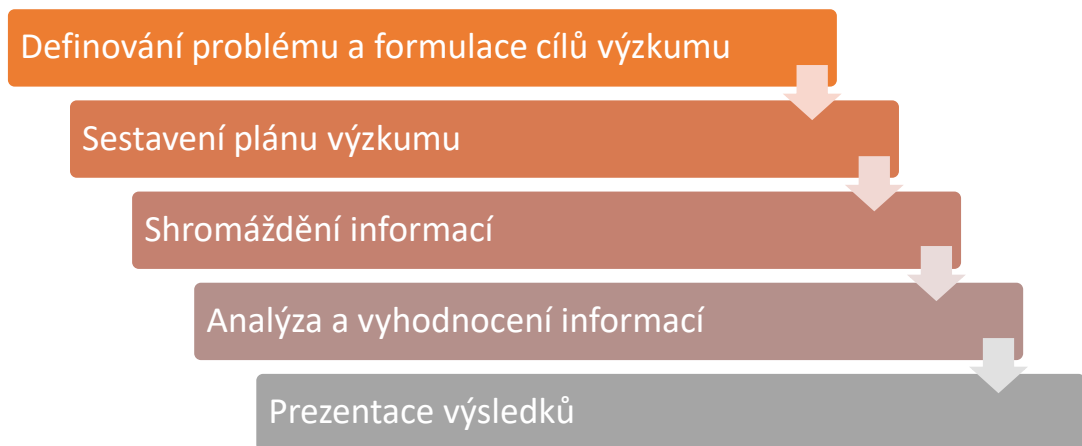
- Firmy produkující služby jsou většinou malé a marketingový výzkum si nemohou dovolit provádět.
- Nedostatek personálního zajištění a nezáměr managementu.
- Zaběhlý okruh zákazníků, u nichž dobře znají jejich potřeby a preference.
- Nehmotný charakter služeb ztěžuje zjišťování názorů zákazníků na nový zaváděný produkt.
- Profesní služby, které nedoporučují provádět marketingový výzkum z důvodu neetiky (komory lékařů, lékárnické komory apod.)

Autorka dodává, že v současné době jsou tyto názory již překonané a zařazení marketingového výzkumu do činnosti firem se stalo již běžnou záležitostí.

Molek (2019) píše, že cílem marketingového výzkumu je vytvořit informační základnu poskytující manažerům potřebné informace pro řízení organizace. Výzkum zahrnuje zpravidla tyto základní oblasti:

- výzkum trhu,
- výzkum konkurence,
- výzkum spokojenosti zákazníků.

Efektivní marketingový výzkum má několik fází, které jsou znázorněny na obrázku níže.



Obrázek 3 Fáze marketingového výzkumu (Molek, 2019)

Východiskem výzkumných prací bývají sekundární informace. Jejich získání není tak nákladné a jsou většinou poměrně snadno dostupné. Je však důležité dát pozor na jejich aktuálnost, přesnost, úplnost a spolehlivost. Zdroji sekundární informací jsou:

- **Interní zdroje**, tj. zdroje z vnitřních informačních systémů organizace. Patří sem například bilance zisků a ztrát, rozpočty apod.
- **Externí zdroje**, tj. státní publikace, on-line databáze, periodika, knihy, komerční zdroje apod.

Jsou-li již sekundární zdroje vyčerpány (nebo pokud nejsou vůbec k dispozici), přistupuje se ke sběru primárních informací. Získávání primárních informací je náročnější, často však přináší značnou hodnotu pro řešení konkrétního problému. Lze provádět **kvantitativní výzkum**, tj. shromažďování dostatečného množství kvantifikovatelných údajů, za účelem provedení jejich statistické analýzy. Nebo je možné provést **kvalitativní výzkum**, kdy se sleduje malý vzorek respondentů zaměřený na cílovou skupinu. Primární informace lze získat buď pomocí **pozorování** nebo pomocí **dotazování**.



## 4 SHRnutí TEORETICKÉ ČÁSTI

V první kapitole teoretické části byly definovány základní pojmy: **stárnutí, stáří, senior**. Byly popsány postoje ke stárnutí a chápání vlastní role ve stáří. Z toho vyplynulo, že období stárnutí a stáří je pro každého jedince individuální záležitostí a může být pozitivním a plnohodnotným úsekem života, ale i velkou obavou. Současná doba je specifická tím, že senioři tvoří větší část společnosti než v minulosti. Stárnutí může být často spojováno s mnoha negativními stereotypy a senioři mohou být v dnešní konzumní společnosti vnímáni jako bezcenní či nepotřební. S nezdravým postojem ke stáří a seniorům je spojován pojem **ageismus** – předsudky a negativní představy o starých lidech nebo projevy jejich diskriminace.

Stejně jako v jakékoliv jiné etapě života, i v seniorském věku je zásadní uspokojovat veškeré své **potřeby** – s přibývajícím věkem jsou však v mnoha ohledech odkázáni na pomoc svého okolí. S pojmem **kvalita života** se pojí tři hlavní oblasti, a to fyzické prožívání, psychická pohoda a sociální postavení jedince a jeho vztahy k ostatním. Na rozdíl od **kvantity** (tzn. délky života – počet dožitých let) není kvalitu tak snadné určit. Měla by být posuzována a zkoumána v rámci holistického přístupu.

**Volný čas seniorů** je velmi specifický, protože v seniorském věku dochází k zásadní změně – lidé přestávají tolik pracovat, odchází do starobního důchodu a mají tím pádem více volného času, než měli do té doby. S tím je spojen pojem **aktivní stárnutí**. I v pobytových zařízeních pro seniory by měly být vytvářeny vhodné podmínky pro to, aby se jejich klienti mohli aktivně věnovat činnostem, které je zajímají a které je pomáhají udržovat s psychické i fyzické kondici.

Fenoménem současné vyspělé společnosti je **demografické stárnutí**. Každým rokem se ve společnosti zvyšuje podíl seniorů, klesá podíl dětí a zvyšuje se průměrný věk. Tento stav, byť je pozitivní z hlediska naděje na delší život, s sebou nese velkou výzvu pro společnost.

V další kapitole byly definovány **sociální služby**. Jsou to služby, které jsou poskytované lidem společensky znevýhodněným. Mají za cíl zlepšit kvalitu jejich života, v maximální možné míře je začlenit do společnosti, popřípadě je chránit před možnými riziky. Sociální služby se řídí platnou legislativou, a to Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V této právní úpravě jsou sociální služby rozděleny do několika kategorií (sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence) a rozlišují se také formy poskytování (pobytové, ambulantní a terénní služby).

Poslední kapitola teoretické části se věnuje **marketingu v sociálních službách**. V této kapitole byl nejdříve definován pojem **marketing**. Dále byly popsány **služby** a jejich vlastnosti a následně specifika sociálních služeb. Marketing ve zdravotnictví a sociálních službách má mnoho společného. Tyto služby jsou specifické v tom, že se často zaměřují na zranitelnost lidí a jejich nechtěné potřeby. Pro potenciální zákazníky je mnohdy těžké si přiznat, že danou službu chtějí a potřebují. **Marketingový výzkum** ve službách byl dlouho opomíjen z různých důvodů. V současnosti se ale pomalu stává běžnou součástí řízení organizace. Cílem marketingového výzkumu je vytvořit informační základnu. K tomu jsou využívány **sekundární informace** (interní a externí zdroje) a následně **primární informace** (kvantitativní výzkum, kvalitativní výzkum, pozorování či dotazování).

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 5 PŘEDSTAVENÍ DOMOVA PRO SENIORY UNIČOV

Dům pro seniory Uničov s.r.o. je pobytové zařízení sociální péče, poskytující nepřetržitou péči. Kapacita zařízení je 62 lůžek. V souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách má registrovanou službu „Domov pro seniory“, která mu byla dne 28. 12. 2010 udělena Krajským úřadem Olomouckého kraje. Domov se nachází v malé obci, vzdálené 1 km od města Uničov. Jedná se o jednopatrovou budovu s bezbariérovými přístupy, která se nachází na klidném místě, mimo hlavní silnici a je dobře dostupná MHD. V areálu je parkoviště cca pro 15 automobilů. První patro je určeno pro mobilnější uživatele, jsou zde jednolůžkové, dvoulůžkové a jeden třílůžkový pokoj. Všechny pokoje v prvním patře disponují vlastní koupelnou a toaletou. Druhá část Domova, přízemí, je uzpůsobeno pro imobilní uživatele. Zde jsou k dispozici dvě centrální koupelny. Dále se v Domově nachází jídelna spojená se společenskou místností. Celodenní strava je připravována ve vlastní kuchyni a je podávána v jídelně, případně donášena na pokoje. Denně se v kuchyni uvaří cca 80 obědů pro klienty a personál.

### Cílové skupiny:

- senioři,
- osoby se zdravotním postižením.

### Komu společnost nemůže poskytnout služby:

- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
- osobám, které nejsou schopni pobytu v zařízeních sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci,
- osobám, jejichž chování by závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.

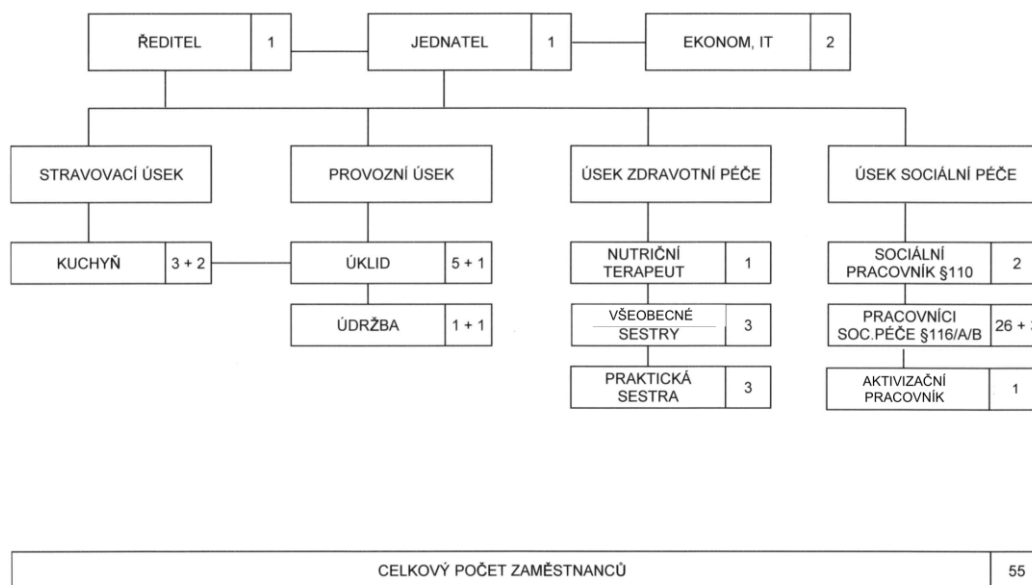
### 5.1 Poskytované služby

Zařízení uživatelům poskytuje ošetrovatelskou péči, která je v souladu se zákonem o sociálních službách (č. 108/2006 Sb. §49) a prováděcí vyhláškou k zákonu o sociálních službách (č. 505/2006 Sb. §15). Tato ošetrovatelská péče je poskytována pracovníky sociální péče a zdravotnickým personálem. Lékařská péče je v Domově zajišťována smluvním praktickým lékařem, který do zařízení pravidelně 1x týdně dojíždí. Společnost uživatelům poskytuje následující služby:

- celoroční ubytování a stravování,
- úklid, praní ložního a osobního prádla, včetně žehlení,
- ošetrovatelskou péči, pokud je potřebná,
- pomoc při osobní hygieně a péči o vlastní osobu,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- aktivizační činnosti,
- podmínky pro zájmovou činnost, kulturní vyžití, uspokojování duchovních potřeb,
- zajišťování fakultativních a dalších navazujících služeb (kadeřník, holič, pedikúra aj.),
- zprostředkování péče praktického lékaře a lékařů specialistů.

## 5.2 Organizační struktura

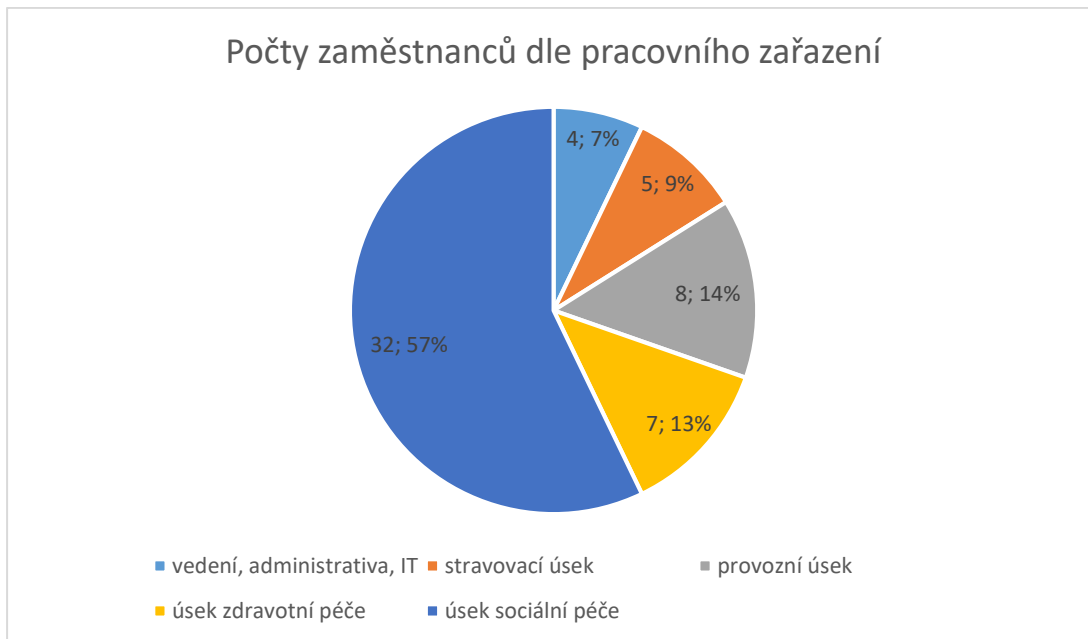
Počet pracovníků, a zvláště jejich odbornost schvaluje Krajský úřad Olomouckého kraje, a je dán limit mzdových prostředků a potřebností. Krajský úřad Olomouckého kraje každoročně přispívá na mzdy pracovníků formou dotací. Struktura pracovníků odpovídá níže uvedenému schématu. Pro každou pracovní pozici je určena pracovní náplň, harmonogramy prací a pracovní postupy. Za přijímání nových zaměstnanců zodpovídá ředitelka společnosti.



Obrázek 4 – Organizační struktura (zdroj: vnitřní materiály DS Uničov)

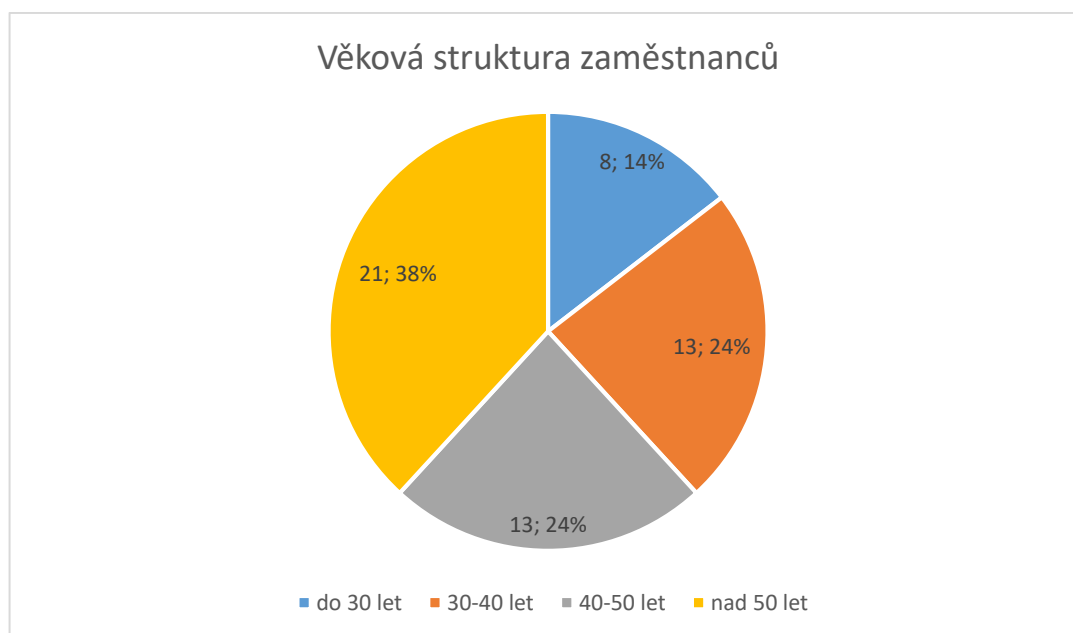
Graf níže znázorňuje **počty zaměstnanců dle pracovního zařazení**. Z grafu vyplývá, že nejvíce zaměstnanců pracuje v úseku sociální péče, a to 32. Tento úsek zahrnuje pracovníky v sociálních službách (23 HPP + 3 DPP), sociální pracovníky (2 HPP) a aktivizačního pracovníka (1 DPP). Dále v provozním úseku pracuje 8 zaměstnanců, a to v úklidu (5 HPP + 1 DPP) a údržbě (1 HPP + 1 DPP) Úsek zdravotní péče zahrnuje všeobecné sestry (3 HPP), praktické sestry (3 HPP) a nutričního terapeuta (1 HPP). Stravovací úsek zahrnuje kuchaře a pomocné síly v kuchyni (3 HPP + 2 DPP). Úsek vedení, administrativa a IT zahrnuje ředitelku, jednatelku, pracovníka IT a ekonoma.

Celkový počet zaměstnanců je 55.



Obrázek 5 Graf: Počty zaměstnanců dle pracovního zařazení (vlastní zpracování)

Následující graf popisuje **věkovou strukturu zaměstnanců**. Z grafu je patrné, že největší skupinu zaměstnanců tvoří zaměstnanci nad 50 let (21 zaměstnanců). Skupiny 30-40 let a 40-50 let jsou rovnoměrně zastoupeny (13 zaměstnanců v každé skupině). Nejméně zastoupena je nejmladší skupina zaměstnanců – 8 zaměstnanců má do 30 let.



Obrázek 6 Graf: Věková struktura zaměstnanců (vlastní zpracování na základě poskytnutých materiálů)

Co se týče **struktury zaměstnanců dle pohlaví**, v zařízení pracují 5 mužů a 50 žen.

### 5.3 Financování

V této kapitole bude představena struktura financování Domova pro seniory Uničov s.r.o. Budou zde uvedeny výnosy, náklady a hospodářské výsledky v posledních třech letech.

#### Výnosy

Financování Domova pro seniory Uničov je vícezdrojové. Největší část příjmů společnosti tvoří příjmy od klientů, které zahrnují příspěvek na péči, tržby za poskytnutí péče, tržby za poskytnutí ubytování a tržby za poskytnutí stravy.

Společnost přijímá dotace Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV), které přerozděluje Olomoucký kraj. V letech 2020 a 2021 obdrželi také mimořádné dotace jak od MPSV, tak od Ministerstva zdravotnictví (MZ). Bylo to z důvodu zvýšených nákladů kvůli důsledkům pandemie Covid-19. Část příjmů tvoří také příjmy od města Uničov. V roce 2020 obdrželi dotace od Úřadu práce v rámci programu Antivirus. V minulosti Úřad práce také přispíval na mzdy zaměstnanců, kteří byli přijati právě z ÚP v rámci podpořených pracovních míst.

Dalším zdrojem příjmů jsou od roku 2021 úhrady od zdravotních pojišťoven. V roce 2021 společnost uzavřela Zvláštní smlouvy o poskytování a úhradě ošetrovatelské péče v zařízení sociálních služeb poskytujících pobytové sociální služby. Smlouvy byly uzavřeny se zdravotními pojišťovnami VZP, ČPZP a ZPMV. V rámci těchto smluv byly vykazovány schválené zdravotní výkony související s ošetrovatelskou péčí.

Do ostatních výnosů se zahrnují sponzorské dary, stravné zaměstnanců, příjmy z reklamy a úroky.

Tabulka 4 Výnosy společnosti Dům pro seniory Uničov s.r.o. v letech 2020-2022

	2020	2021	2022
Dotace MPVS	7 600 000 Kč	9 100 000 Kč	9 700 000 Kč
Mimořádné dotace MPSV, MZ	4 505 210 Kč	2 787 719 Kč	0 Kč
Příjmy od města Uničov	180 000 Kč	180 000 Kč	180 000 Kč
Úřad práce	47 308 Kč	0 Kč	0 Kč
Úhrady ZP	--	505 922 Kč	1 393 937 Kč
Příjmy od klientů	14 359 295 Kč	14 870 678 Kč	18 843 414 Kč
Ostatní	646 825 Kč	694 838 Kč	874 576 Kč
<b>CELKEM</b>	<b>27 338 638 Kč</b>	<b>28 139 157 Kč</b>	<b>30 991 927 Kč</b>

(Zdroj: vnitřní dokumenty DS Uničov, výkaz pro OK)



**Náklady**

Největší část nákladů tvoří rozhodně osobní náklady na pracovníky. Zbytek nákladů zahrnuje spotřebu materiálu, služby a ostatní provozní náklady (daně, pojištění, odpisy, úroky).

Tabulka 5 Náklady společnosti Dům pro seniory Uničov s.r.o. v letech 2020-2022

	2020	2021	2022
Spotřeba materiálu	4 031 288 Kč	3 912 017 Kč	4 665 331 Kč
Služby	1 907 278 Kč	2 534 438 Kč	2 491 392 Kč
Osobní náklady	18 140 352 Kč	18 969 605 Kč	20 065 085 Kč
Ostatní provozní náklady	3 308 534 Kč	2 766 425 Kč	3 707 590 Kč
<b>CELKEM</b>	<b>27 387 452 Kč</b>	<b>28 182 485 Kč</b>	<b>30 929 398 Kč</b>

(Zdroj: vnitřní dokumenty DS Uničov, výkaz pro OK)

**Hospodářský výsledek**

V letech 2020 a 2021 vykazoval Domov pro seniory Uničov záporný hospodářský výsledek – v roce 2020 to bylo -48 814 Kč a v roce 2021 -43 328 Kč. V roce 2022 byl hospodářský výsledek v plusu částkou +62 529 Kč.

Tabulka 6 Hospodářský výsledek v letech 2020-2022

Rok	Hospodářský výsledek
2020	-48 814 Kč
2021	-43 328 Kč
2022	+62 529 Kč

(Zdroj: vnitřní dokumenty DS Uničov, výkaz pro OK)

**5.4 Marketingová komunikace**

Veškeré informace o Domově pro seniory Uničov jsou uvedeny na jejich **webových stránkách** <http://www.domov-unicov.cz>. Jsou zde popsány poskytované služby, plán aktivizačních činností pro klienty, ceník služeb a informace o úhradách. V galerii návštěvníci stránek naleznou fotky z prostor domova a z pořádaných akcí. Galerie je pravidelně aktualizována. Zájemci zde naleznou také důležité dokumenty ke stažení, jako žádost o přijetí, seznam věcí pro pobyt či domácí řád Domova.

Na webových stránkách je v elektronické podobě dostupný také **leták Domova**. Tento leták obsahuje základní informace o Domově, cílovou skupinu, kontaktní údaje, několik fotografií

(interiér, exteriér, fotky z aktivit) a také **motto, poslání a cíl**. Leták je dostupný také v tištěné podobě k vyzvednutí v kanceláři Domova. Tyto letáky jsou také distribuovány do dalších zařízení (nemocnice, LDN, OLÚ).

Prvkem marketingové komunikace je také **potisk na firemních automobilech**, který obsahuje logo Domova a kontaktní údaje.

Společnost zatím **nekomunikuje prostřednictvím sociálních sítí**, jako je Facebook nebo Instagram.

## 5.5 SWOT analýza

V následující tabulce je uvedena SWOT analýza, která ukazuje silné a slabé stránky DS Uničov a také potenciální příležitosti a hrozby.

Tabulka 7 SWOT analýza DS Uničov (vlastní zpracování)

Silné stránky (S)	Slabé stránky (W)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poloha zařízení – klidné, venkovské prostředí, dostupnost MHD</li> <li>• Zařazení do krajské sítě sociálních služeb</li> <li>• Nabídka fakultativních služeb</li> <li>• Zařízení menšího typu – rodinné, přátelské prostředí bez pocitu anonymity</li> <li>• Individuální přístup</li> <li>• Smlouvy se zdravotními pojišťovnami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence propagace na sociálních sítích</li> <li>• Genderově nevyvážené složení personálu (převážně ženy)</li> <li>• Velká část personálu starší 50 let</li> <li>• Nižší mzdové ohodnocení personálu než ve státních domovech pro seniory</li> <li>• Absence benefitů</li> </ul>
Příležitosti (O)	Hrozby (T)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demografický vývoj (stárnutí obyvatelstva)</li> <li>• Zvýšení počtu starších lidí</li> <li>• Rozvoj komunikačních nástrojů a médií</li> <li>• Rozvoj online kurzů pro pracovníky v přímé obslužné péči</li> <li>• Přijetí nových technologií</li> <li>• Změna životního stylu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Důsledky pandemie Covid-19</li> <li>• Nezájem o práci v sociálních službách</li> <li>• Nedostatečná podpora sociálních služeb ze strany státu</li> <li>• Nedostatek financí seniorů</li> <li>• Reforma penzí</li> <li>• Nedostatečná informovanost seniorů o poskytovaných sociálních službách</li> </ul>

Mezi hlavní **silné stránky** patří rozhodně poloha DS Uničov, který se nachází v místní části města Uničov – Dolní Sukolom. Klidné venkovské prostředí je ale také bez problému dostupné MHD (zastávka autobusu vzdálená asi 3 minuty pěšky) či autem. V blízkosti zařízení není problém zaparkovat, přímo v areálu je parkoviště asi pro 15 automobilů. Další významnou silnou stránkou je fakt, že je DS Uničov od roku 2015 zařazen do sítě sociálních služeb Olomouckého kraje, tím pádem získává finanční podporu ve formě dotací. Mezi silné stránky lze zahrnout také nabídku fakultativních služeb (osobní doprava, kadeřnické služby, pedikúra), individuální přístup (fungující systém klíčových pracovníků, sestavování individuálních plánů, individuální systém řešení stížností), a také rodinné a přátelské prostředí.

Naopak mezi **slabé stránky** lze zařadit prvky marketingové komunikace, zejména neexistenci sociálních sítí. Co se týče personálu, může být slabou stránkou fakt, že v zařízení pracují převážně ženy a také je velká část pracovníků je starší 50 let. To s sebou může přinášet rizika – odchody do důchodu, na mateřskou a rodičovskou dovolenou, špatná zastupitelnost v případě nemoci či OČR. Co se týče odměňování zaměstnanců, slabou stránkou může být fakt, že ač se DS Uničov snaží nabídnout konkurenceschopné mzdové ohodnocení, stále jsou tabulkové platy ve státních zařízeních o něco vyšší, a to může být důvodem, proč někteří potenciální zájemci o zaměstnání v sociálních službách dají přednost státnímu zařízení. S tím souvisí i další bod, a to absence benefitů, které jsou již v mnoha zaměstnání běžné, jako např. sick days, příspěvek na dovolenou či příspěvek na penzijní spoření.

Hlavní **příležitosti** pro rozšíření služeb pro seniory je fakt, že obyvatelstvo stárne a počet starších lidí se zvyšuje. Zároveň se mění životní styl – rodiny už nežijí vícegeneračně, děti a rodiče často žijí daleko od sebe a není možné, aby se denně navštěvovali. Příležitostí může být také obecně vývoj technologií, s čímž souvisí například i online forma vzdělávání zaměstnanců. DS Uničov v současnosti využívá pro své zaměstnance online kurzy, včetně rekvalifikačního kurzu „Pracovník v sociálních službách“. Možnost absolvování tohoto kurzu (hrazeného zaměstnavatelem) v online formě může být příležitostí, jak získat nové zaměstnance. Rozvoj komunikačních technologií a médií nabízí příležitost pro efektivní marketingovou komunikaci.

Možnou **hrozbu** představuje trend nezájmu o práci v sociálních službách, a to z důvodu fyzické i psychické náročnosti tohoto povolání a syndromu vyhoření v kombinaci s nízkým finančním ohodnocením. Hrozbou mohou být také změny v legislativě, nedostatečná

podpora sociálních služeb ze strany státu a plánovaná reforma penzí. S tím se pojí také možný nedostatek financí seniorů, kteří si nabízené služby nebudou moci dovolit. V České republice je také stále poměrně malé povědomí o různých typech sociálních služeb, které lze využívat.

## 6 ANALÝZA VYBRANÝCH SPOLEČNOSTÍ POSKYTUJÍCÍCH SLUŽBY PRO SENIORY

Tato kapitola se věnuje analýze společností poskytujících služby pro seniory. Cílem je zjistit, jaké typy služeb tyto společnosti nabízejí, jak tyto služby fungují a v čem je možné se inspirovat. Analýza se také zaměřuje na cenu jednotlivých služeb.

Bylo vybráno 6 společností, z toho 4 společnosti se nachází v dojezdové vzdálenosti od města Uničov, ve městech Olomouc, Šternberk a Šumperk. Jedna ze společností – Centrum sociálních služeb Uničov p.o. se nachází přímo ve městě Uničov.

Další 2 společnosti – Život90 a PRO-SEN byly vybrány z důvodu, že služby pro seniory poskytují již delší dobu, jsou zaběhlé a jejich služby jsou velmi kvalitní.

Kritérium pro výběr daných společností bylo také to, že provozují (mimo jiné) některé z těchto služeb:

- rozvoz obědů,
- hygienické centrum,
- aktivizační služby,
- půjčovny kompenzačních pomůcek.

### 6.1 Sociální služby pro seniory Olomouc, p.o.

Sociální služby pro seniory Olomouc jsou příspěvková organizace, zřizovatelem je Olomoucký kraj. Poskytuje sociální služby již od roku 1954. Jsou členy Asociace poskytovatelů sociálních služeb a České asociace pečovatelské služby. Mezi poskytované služby patří pečovatelská služba, chráněné bydlení, centrum denních služeb a rozvoz obědů.

Centrum denních služeb funguje v jisté podobě od roku 1971, tehdy vzniklo jako „denní pobyt při pečovatelské službě“. V roce 2007 proběhla transformace na centrum denních služeb. Denní pobyt zahrnuje pomoc při osobní hygieně, poskytnutí stravy, aktivizační, terapeutické a další činnosti.

Stravovací provoz je tvořen velkokapacitní vývařovnou, přičemž je denně uvařeno asi 780 obědů. Obědy odebírají klienti pečovatelské služby, chráněného bydlení i centra denních služeb. Obědy se rozvázejí, ale je možné se stravovat i v jídelně stravovacího provozu. V rámci doplňkové činnosti jsou obědy nabízeny i veřejnosti, mohou si oběd vyzvednout

nebo navštívit jídelnu. Stravovací provoz včetně rozvozu funguje po celý týden včetně víkendu a svátků. (Služby pro seniory Olomouc, [online])

## **6.2 Centrum sociálních služeb Uničov, p.o.**

CSS Uničov je příspěvková organizace zřízená městem Uničov v roce 2008. Hlavním účelem je poskytování sociálních služeb jako jsou pečovatelská služba, azylový dům pro muže a ženy, noclehárna a domov pro matky s dětmi v tísní. Dále provozují tzv. domy zvláštního určení, což jsou byty v domech s pečovatelskou službou s komplexním zařízením pro seniory a zdravotně postižené občany.

V rámci pečovatelské služby je provozována také půjčovna kompenzačních pomůcek pouze pro klienty pečovatelské služby.

Další službou je Klub sluníčko – aktivizační služba především pro klienty pečovatelské služby, pro které je poskytována bezplatně. Veřejnost může tuto službu navštěvovat za poplatek. (Centrum sociálních služeb Uničov, [online])

## **6.3 Sociální služby Šternberk, p.o.**

Sociální služby Šternberk jsou příspěvková organizace, jejíž poslání je poskytovat pomoc a podporu osobám se sníženou soběstačností, a to jak z důvodu věku, tak z důvodu onemocnění či jiné nepříznivé sociální situace. Cílem je zajistit především možnost co nejdéle setrvat ve známém domácím prostředí a zapojit se do běžného života společnosti v co nejvyšší možné míře. Seniorům nabízí příležitost k setkání se, získávání potřebných a zajímavých informací a udržování fyzické i psychické kondice prostřednictvím zájmových činností. Mezi poskytované služby patří pečovatelská služba, domov pro seniory, azylový dům, středisko ošetrovatelské péče, půjčovna kompenzačních pomůcek. Dále provozují tzv. zájmové kluby, jako např. aktivizační cvičení pro seniory, klub práce s PC a internetem, klub společenských her a další. Zřizují také klub seniorů, v rámci kterého realizují nejrůznější akce a výlete zaměřené na seniory. (Sociální služby Šternberk, [online])

## **6.4 PONTIS Šumperk o.p.s.**

PONTIS Šumperk o.p.s. je nestátní nezisková organizace, která poskytuje širokou paletu sociálních služeb. Byla založena v roce 1999. Poskytuje služby širokému spektru osob, a to od dětí až po seniory, kteří potřebují pomoc či podporu jiné osoby. Cílem je posilovat začleňování cílových skupin do běžného života většinové společnosti. Mezi provozované

služby zaměřené na cílovou skupinu seniorů patří pečovatelská služba, odlehčovací služba, podpora pečujících, centrum sociálního poradenství a půjčovna kompenzačních pomůcek. Dále organizace provozuje taxi službu pro seniory „Taxík Maxík“, Univerzitu volného času (tj. volnočasové aktivity pro všechny generace, především pro seniory) a Kavárničku Lalala, kterou pronajímá pro účely besed, přednášek, workshopů apod. (PONTIS Šumperk, o.p.s., [online])

### **6.5 PRO-SEN sociálně zdravotní služby, o.p.s.**

Společnost PRO-SEN sídlí v Rychnově nad Kněžnou a její služby navazují na dlouholetou tradici poskytování pečovatelské služby na území města. V minulosti se zaměřovala především na péči o domácnost a dovážku obědů, nyní poskytuje široké spektrum služeb především pro seniory. Jak uvádí na svých webových stránkách, jsou největší organizací v regionu poskytující služby sociální péče a jako jediná v okolí nabízejí ideální propojení zdravotní a sociální péče. V roce 2022 udělilo Ministerstvo zdravotnictví společnosti PRO-SEN cenu „Makropulos“, a to právě za unikátní propojení zdravotnických se sociálními službami. (PRO-SEN sociálně zdravotní služby, [online])

Mezi poskytované služby PRO-SEN patří pečovatelská služby, střediska osobní hygieny, denní stacionář, přeprava osob se zhoršenou pohyblivostí, domácí zdravotní péče a pronájem kompenzačních pomůcek. Dále provozují také domov pro seniory a domy s pečovatelskou službou. Pro klienty je zajištěné stravování prostřednictvím vlastní kuchyně.

Společnost poskytuje i další služby určené pro klienty výše zmíněných služeb, ale i širokou veřejnost – úklid, praní a žehlení prádla, kadeřnictví, pedikúra aj.

V rámci aktivizačních služeb pro seniory provozují také Klub seniorů – kulturní a vzdělávací činnosti pro členy (přednášky, posezení, výlety, procházky atd.).

### **6.6 Život 90**

Život 90 vznikl v roce 1990 v Praze jako občanské sdružení. Nabízí široké portfolio služeb seniorům a jejich blízkým. Vychází z přesvědčení, že stáří není stigma a lze jej prožít aktivně, ve zdraví a především důstojně. Angažuje se zde na 150 dobrovolníků, tj. je to jedno z největších dobrovolnických center zaměřených na seniory v České republice.

Mezi nabízené služby patří odlehčovací služba, centrum denních služeb, pečovatelská služba, fyzioterapie, ergoterapie, linka důvěry „Senior telefon“ a tísňová péče „NADOSAH“.

Kromě mnoha sociálních služeb provozují také Divadlo u Valšů a komunitní kavárnu. Život 90 uplatňuje koncept mezigeneračního setkávání a přispívá tak ke vzájemnému porozumění napříč generacemi. Snaží se také oslovovat laickou i odbornou veřejnost a osvětlovat dogmata spojená se stárnutím. (Život 90, [online])

## 6.7 Porovnání portfolia vybraných společností

V této kapitole budou porovnána portfolia nabízených služeb vybraných společností. První tabulka obsahuje pokrytí vybraných služeb. Sociální služby, CSS Uničov, Sociální služby Šternberk nabízí všechny 4 výše uvedené služby. PONTIS Šumperk nenabízí rozvoz obědů a hygienické centrum, nabízí však široké spektrum aktivit pro seniory a provozuje půjčovnu kompenzačních pomůcek.

Tabulka 8 Porovnání portfolia vybraných společností (vlastní zpracování)

	Rozvoz obědů	Hygienické centrum	Půjčovna kompenz. pomůcek	Aktivity pro seniory
Soc. služby pro seniory Olomouc	✓	✓	✓	✓
CSS Uničov	✓	✓	✓	✓
Soc. služby Šternberk	✓	✓	✓	✓
PONTIS	X	X	✓	✓
PRO-SEN	✓	✓	✓	✓
Život 90	✓	✓	X	✓

### ***Rozvoz obědů***

Ceny obědů se pohybují od 75-95 Kč, včetně dopravy je to pak o 25-33 Kč navíc. Sociální služby pro seniory Olomouc a PRO-SEN disponují vlastní kuchyní, ostatní služby pouze distribuují obědy od dodavatelů (např. školní jídelny).



Tabulka 9 Porovnání vybraných společností – rozvoz obědů (vlastní zpracování)

	Cena obědu	Cena dopravy	Vlastní kuchyně
Sociální služby pro seniory Olomouc	95 Kč	33 Kč	Ano
CSS Uničov	75 Kč (menší porce) 95 Kč (větší porce)	25 Kč	Ne
Sociální služby Šternberk	Dle dodavatele stravy	30 Kč	Ne
PRO-SEN	--	30 Kč	Ano

### *Hygienické centrum*

V tabulce níže jsou uvedeni poskytovatelé, kteří klientům nabízí poskytnutí podmínek pro osobní hygienu a pomoc při úkonech osobní hygieny. Tato služba je poskytována v rámci pečovatelské služby nebo v rámci centra denních. Všichni poskytovatelé mají na svých webových stránkách zveřejněný platný ceník. Ceny jsou uvedeny buď za hodinu nebo za úkon. Středisko osobní hygieny poskytovatele PRO-SEN je z důvodu bezpečnosti možné využívat pouze s asistencí pracovníka přímé péče.

Tabulka 10 Porovnání vybraných společností – hygienické centrum (vlastní zpracování)

	Poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	Pomoc při úkonech osobní hygieny
Sociální služby pro seniory Olomouc	135 Kč/ hod	135 Kč/hod
Centrum sociálních služeb Uničov	120-135 Kč/ hod	120-135 Kč/hod
Sociální služby Šternberk	80 Kč/úkon	130 Kč/úkon
PRO-SEN	--	135 Kč/hod

### *Půjčovna kompenzačních pomůcek*

Půjčovnu kompenzačních pomůcek provozují všechny uvedené společnosti, kromě Život 90. Všechny společnosti mají na svých webových stránkách uvedený ceník kompenzačních pomůcek. Někde jsou uvedeny ceny za den, někde za měsíc. Z dostupných informací ale

společnosti preferují většinou dlouhodobé vypůjčení. Některé pomůcky jsou ale určeny i k jednorázovému vypůjčení (např. schodolez). Některé společnosti nabízí také dopravu kompenzačních pomůcek či pomoc s jejich instalací v domácnosti (za poplatek).

### *Aktivity pro seniory*

Vybrané společnosti nabízí aktivity pro seniory různou cestou – zájmové kluby, kluby seniorů, aktivity v rámci centra denních služeb a další. Ceny za aktivity se pohybují mezi 25-155 Kč za hodinu. Záleží také na formě aktivit, zda je skupinová či individuální. Některé společnosti nabízí pro své klienty (např. pro klienty pečovatelské služby) aktivizační služby zdarma. Časté jsou pohybové aktivity (jóga pro seniory, cvičení pro seniory), terapeutické činnosti, výtvarné činnosti a kulturní akce. Nabídka aktivit jednotlivých společností je shrnuta v následující tabulce.

Tabulka 11 Porovnání vybraných společností – nabídka aktivit pro seniory (vlastní zpracování)

	Nabídka aktivit	Cena
Sociální služby pro seniory Olomouc	Aktivity jsou nabízeny v rámci CDS. Uživatel má možnost zapojit se do zájmových klubů, např. Vzpomínání v kruhu, Zpěvanky, Klub pohody a relaxace. Terapeutické činnosti – ergoterapie, arteterapie, muzikoterapie, reminiscenční terapie, Snoezelen terapie <sup>1</sup> . Pracuje se s koncepcí biografické péče. Možnost skupinové i individuální formy.	25 Kč/hod (skupinová forma) 135 Kč/hod (individuální forma)
Centrum sociálních služeb Uničov	Klub Sluníčko – aktivizační služba především pro klienty pečovatelské služby, nabízí aktivní využití volného času, pomáhá s navazováním vztahů a zařazením do společnosti formou pravidelných setkání každé úterý. Plán na každý měsíc. Aktivity jako trénink paměti, deskové hry, promítání filmu, výlety, procházky, vaření a pečení a další.	Zdarma pro klienty pečovatelské služby 20 Kč/setkání – veřejnost
Sociální služby Šternberk	Organizace zřizuje 2 kluby seniorů (v každém max 25 členů), organizují vzájemná setkávání, realizují různé akce a výlety pro seniory. Dále nabízí tzv. zájmové kluby (cvičení pro seniory, jóga pro zdraví, klub kultury, klub práce s PC a	Cvičení pro seniory – 400 Kč/3 měsíce Jóga – 280 Kč/3 měsíce

<sup>1</sup> Snoezelen je multifunkční metoda, která se realizuje v obzvláště příjemném a upraveném prostředí pomocí světelných a zvukových prvků, vůní a hudby, přičemž jejím cílem je vyvolání smyslových pocitů. (3lobit.cz, <https://3lobit.cz/co-je-snoezelen-teoreticky-uvod/>)

	internetem, klub ručních dovedností, společenské hry, zpěv, trénink paměti).	Další zájmové kluby 150-650 Kč/5měsíců  Kluby seniorů, společenské hry, zpěv – zdarma
PONTIS Šumperk	V rámci denního stacionáře nabízí výchovně vzdělávací a aktivizační činnosti (posilování paměti, cvičení, výtvarná činnost, zpívání, procházky, výlety).  Dále provozují Univerzitu volného času s nabídkou pravidelných aktivizačních programů (různé formy cvičení, trénink paměti, výtvarná dílna, angličtina, němčina, přednášky, počítačové kurzy a další).	Aktivity v rámci denního stacionáře – 155 Kč/hod  Univerzita volného času – 45-60 Kč/akce  Jazykové kurzy zdarma
PRO-SEN	Klub seniorů – společenské, kulturní a vzdělávací činnosti pro členy (přednášky, posezení, výlety, procházky...)  V rámci denního stacionáře se mohou klienti zapojit do výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností.	Členský příspěvek 120 Kč/rok  Aktivity denního stacionáře 135 Kč/hod
Život 90	V rámci CDS nabízí celou řadu kurzů a cvičení – pohybové kurzy a cvičení, paměťové kurzy, počítačové kurzy, tvůrčí kurzy. Dále provozují Akademii seniorů, v rámci které nabízí jazykové kurzy, kluby, přednášky, vycházky či výlety. Některé aktivity jsou dostupné i online.  Senioři mohou také navštívit bezbariérové „Divadlo U Valšů“.	Aktivity CDS 40-60 Kč/hodina

## 6.8 Shrnutí analýzy vybraných společností

Analýza vybraných společností ukázala, že všechny vybrané společnosti nabízí poměrně široké spektrum služeb zaměřených na cílovou skupinu seniorů.

Služby jsou poskytovány v rámci registrovaných sociálních služeb – formou pečovatelské služby (terénní forma) nebo centra denních služeb či denního/týdenního stacionáře (ambulantní forma). V rámci aktivizačních služeb jsou časté rovněž kluby seniorů a podobné volnočasové skupiny. Některé společnosti provozují také např. komunitní kavárnu.

Mezi nabízenými aktivitami pro seniory se objevují pohybové aktivity (jóga pro seniory, cvičení na židličkách), vzpomínkové terapie, aktivity na posilování paměti, kulturní

a vzdělávací aktivity (přednášky, filmová odpoledne, čtenářské kluby) či výlety nebo vycházky.

Ceny za obědy se pohybují v rozmezí 75-95 Kč, za dovoz obědu je to dalších 25-33 Kč. Cena hygienického centra včetně asistence se pohybuje okolo 130 Kč. Ceny za aktivity jsou různé, záleží na formě (individuální či skupinová), zda je aktivita poskytována v rámci jiné služby (např. v centru denních služeb).

Přímo ve městě Uničov se nachází Centrum sociálních služeb Uničov, které by mohlo představovat případnou konkurenci.

## 7 PRIMÁRNÍ VÝZKUM

V rámci primárního výzkumu bylo provedeno dotazníkové šetření. Dotazníkové šetření bylo uskutečněno v únoru a březnu 2023 mezi občany města Uničov a v přilehlých obcích. Dotazník byl dostupný v papírové podobě, jelikož byl určen pro starší respondenty. Velkou část respondentů představují členové Klubu seniorů Uničov, kterým byl dotazník rozdán v rámci jejich schůzky. Další část papírových dotazníků byla rozdána do schránek či osobně. Dále byl dotazník dostupný také v elektronické podobě – online formou Google formuláře. Online formulář byl distribuován e-mailem a pomocí sociálních sítí. Dotazník byl anonymní. Celé znění dotazníkového šetření je uvedeno v příloze P I: Vzor dotazníku.

### 7.1 Stanovení výzkumných otázek

**Hlavním cílem** dotazníku bylo zjistit, zda mají respondenti (senioři z Uničova a okolí) zájem o další služby zaměřené na cílovou skupinu seniorů a zda by měli zájem o propojení služeb domova pro seniory se službami pro veřejnost. (1. a 2. otázka)

V dotazníku byly respondentům nabídnuty 4 oblasti služeb pro seniory, ke kterým se mohli vyjádřit – stravování, hygienické centrum, půjčovna kompenzačních pomůcek a aktivizační služby pro seniory. Byla také možnost uvést, o jaké další služby by respondenti měli zájem. Cílem bylo zjistit, o jaké služby je mezi respondenty největší zájem. (3. a 4. otázka)

Další výzkumné otázky, které jsou důležité pro projekt rozšíření služeb Domova pro seniory Uničov, jsou následující:

**Výzkumná otázka č. 1:** Jak často by jednotlivých služeb respondenti využívali? (5., 8. a 14. otázka dotazníku)

**Výzkumná otázka č. 2:** Kolik Kč by byli respondenti ochotni zaplatit za určité služby? (6., 10., 11., 20. a 21. otázka dotazníku)

**Výzkumná otázka č. 3:** Měli by respondenti zájem o zajištění dopravy? (22. otázka dotazníku)

**Výzkumná otázka č. 4:** Jakým způsobem by se respondenti chtěli o aktuálně nabízených službách dozvědět? (23. otázka dotazníku)

**Výzkumná otázka č. 5:** Jaký přínos od služeb respondenti očekávají? (7., 9. a 19. otázka dotazníku)

**Výzkumná otázka č. 6:** Existuje statisticky významná závislost mezi typem soužití respondentů a jejich zájmem o aktivity pro více věkových skupin?

**Výzkumná otázka č. 7:** Existuje statisticky významná závislost mezi uvedeným zdravotním stavem respondentů a zájmem o hygienické centrum?

Otázky v závěru dotazníku (25.-38. otázka) měly za cíl zjistit něco o respondentech – jednak základní údaje jako věk a pohlaví, ale také např. způsob trávení volného času a zájmy.

## 7.2 Výsledky dotazníkového šetření

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 105 respondentů z města Uničov a okolí. Vyhodnocení všech otázek pomocí tabulek a grafů se nachází v příloze P II: Výsledky dotazníkového šetření.

V otázce č. 27 měli respondenti uvést, v jakém městě či vesnici bydlí. Výsledek je následující:

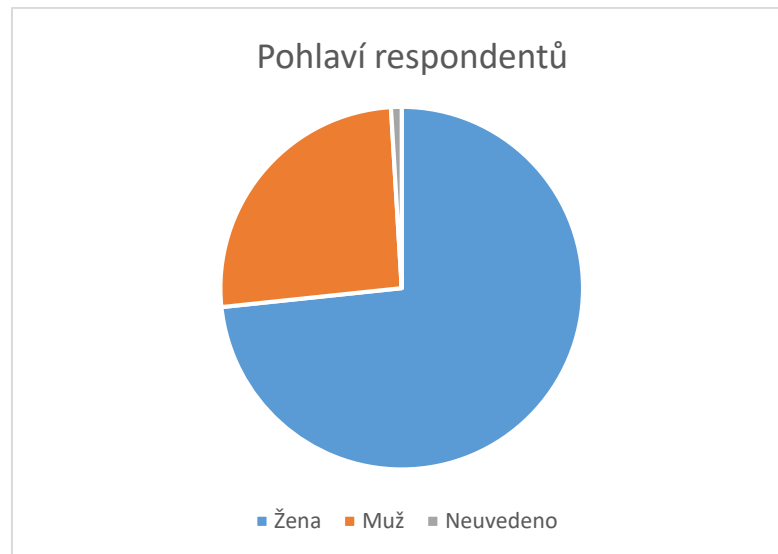


Obrázek 7 Graf: Počet respondentů podle místa bydliště (vlastní zpracování)

Dotazník vyplnilo 77 žen (74 %) a 27 mužů (26 %). 1 respondent nevedl pohlaví.

Tabulka 12 Pohlaví respondentů (vlastní zpracování)

Pohlaví	Absolutní četnost	Relativní četnost
Žena	77	74,04 %
Muž	27	25,96 %
Neuvedeno	1	0,95 %

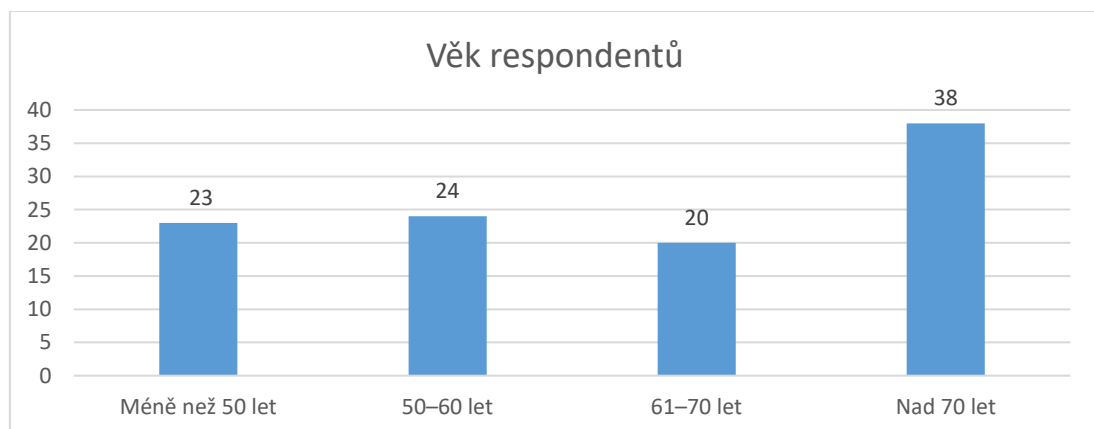


Obrázek 8 Graf: Pohlaví respondentů (vlastní zpracování)

Nejvíce respondentů (35 %) spadá do kategorie nad 70 let. Vliv na to měl způsob distribuce dotazníků – dotazníky byly cíleně distribuovány mezi seniory, např. prostřednictvím Klubu seniorů Uničov. Zbývající věkové kategorie jsou zastoupeny srovnatelně.

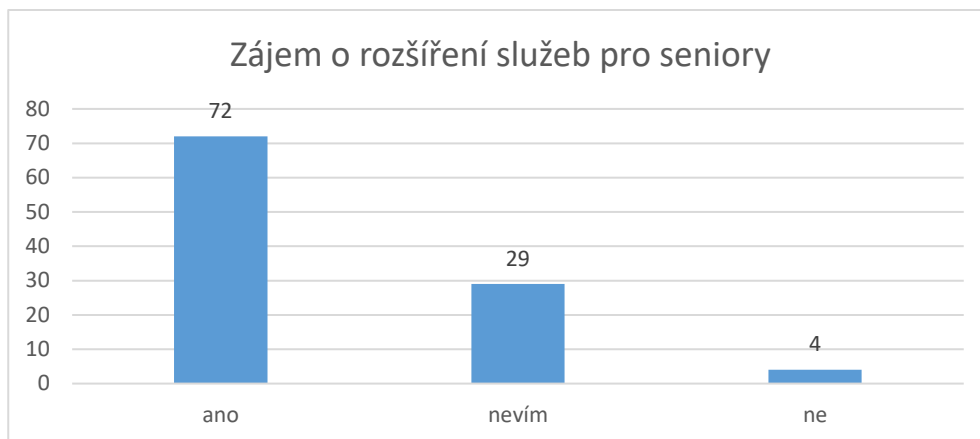
Tabulka 13 Věk respondentů (vlastní zpracování)

Věková kategorie	Absolutní četnost	Relativní četnost
Méně než 50 let	23	21,90 %
50–60 let	24	22,86 %
61–70 let	20	19,05 %
Nad 70 let	38	36,19 %



Obrázek 9 Graf: Věk respondentů (vlastní zpracování)

Hlavním cílem dotazníkového šetření bylo zjistit, zda by byl mezi respondenty zájem o propojení služeb pro veřejnost a služeb pro klienty Domova pro seniory (otázka č. 2 v dotazníku). 72 respondentů (68,6 %) uvedlo, že by měli zájem, 29 respondentů (27,6 %) vybralo odpověď nevím a pouze 4 (3,8 %) zvolili možnost ne. Z toho vyplývá, že respondenti mají zájem o propojení těchto služeb.



Obrázek 10 Graf: Zájem o rozšíření služeb pro seniory (vlastní zpracování)

Následující otázky dotazníku zjišťovaly, o jaké služby je mezi respondenty zájem. Otázka č. 3 je zaměřena na současnost, kdežto v otázce č. 4 se zjišťuje, o jaké služby by měli respondenti zájem do budoucna. To je založeno na předpokladu, že respondenti možná v současnosti nemají zájem o dané služby, ale do budoucna by je v případě potřeby uvítali.

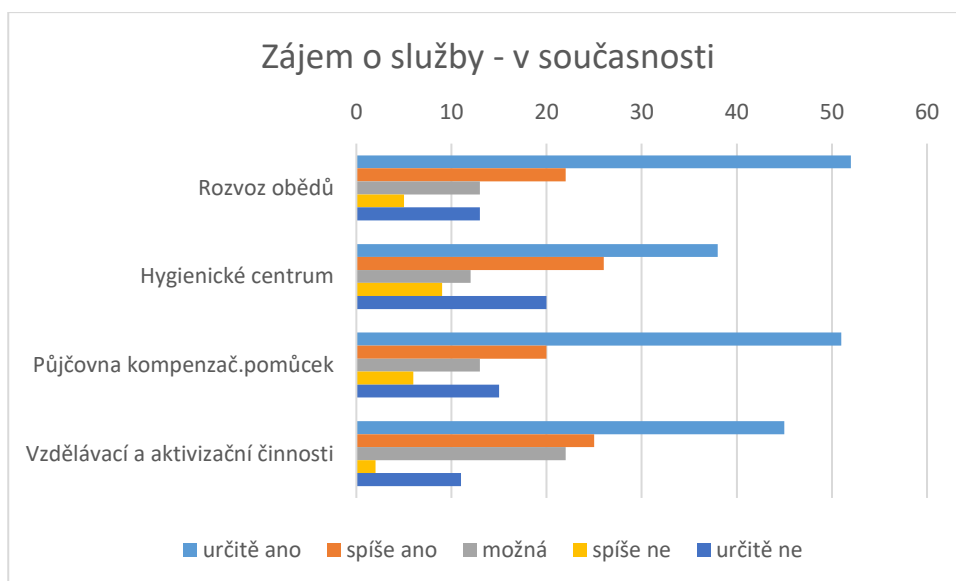
V současnosti má nejvíce respondentů zájem o rozvoz obědů (52 odpovědí ano, 22 spíše ano), nejméně o hygienické centrum (20 odpovědí ne, 9 spíše ne).

Někteří respondenti uvedli další služby, o které by měli v současnosti zájem. Objevily se například tyto návrhy – taxi pro seniory, spolupráce s dětmi a teenagery, denní stacionář, doprovody na úřady či k lékařům, využití zvířat v domovech pro seniory.

Tabulka 14 Zájem o služby – v současnosti (vlastní zpracování)

Služby	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
Rozvoz obědů	52	22	13	5	13
Hygienické centrum	38	26	12	9	20
Půjčovna kompenzač.pomůcek	51	20	13	6	15
Vzdělávací a aktivizační činnosti	45	25	22	2	11





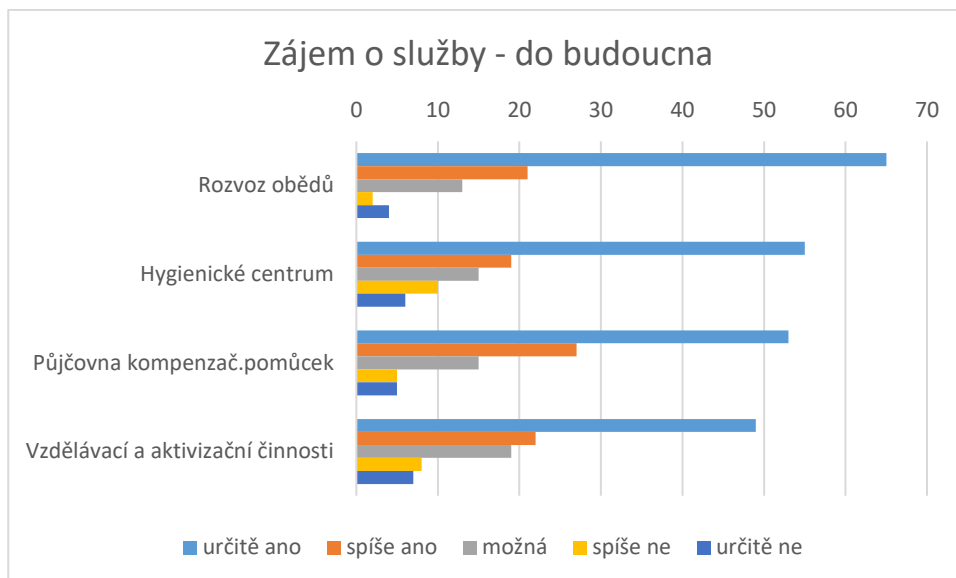
Obrázek 11 Graf: Zájem o služby – v současnosti (vlastní zpracování)

Dle očekávání se zájem o uvedené služby **zvýšil** v případě otázky č. 4 - zájem „do budoucna“. Opět mají respondenti největší zájem o rozvoz obědů (65 ano, 21 spíše ano). Zvýšil se zájem i o hygienické centrum a půjčovnu kompenzačních pomůcek. Zájem o vzdělávací a aktivizační činnosti je přibližně stejný jako u předchozí otázky.

Někteří respondenti opět uvedli i další služby, o které by měli do budoucna zájem, a to například odvoz a dovoz k lékaři, rehabilitační tělocvična/park pro seniory, pečovatelská služba.

Tabulka 15 Zájem o služby – do budoucna (vlastní zpracování)

Služby	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
Rozvoz obědů	65	21	13	2	4
Hygienické centrum	55	19	15	10	6
Půjčovna kompenzač.pomůcek	53	27	15	5	5
Vzdělávací a aktivizační činnosti	49	22	19	8	7

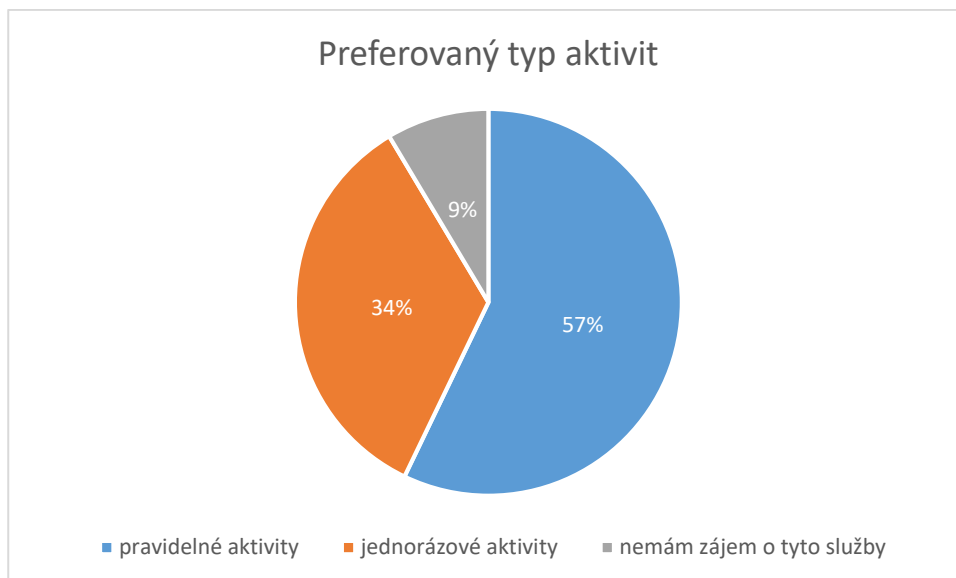


Obrázek 12 Graf: Zájem o služby – do budoucna (vlastní zpracování)

Následně byla respondentům nabídnuta široká škála různých druhů aktivizačních a vzdělávacích činností, u kterých měli zvolit, zda by o ně měli zájem či nikoli. Aktivita byly rozděleny do 6 kategorií:

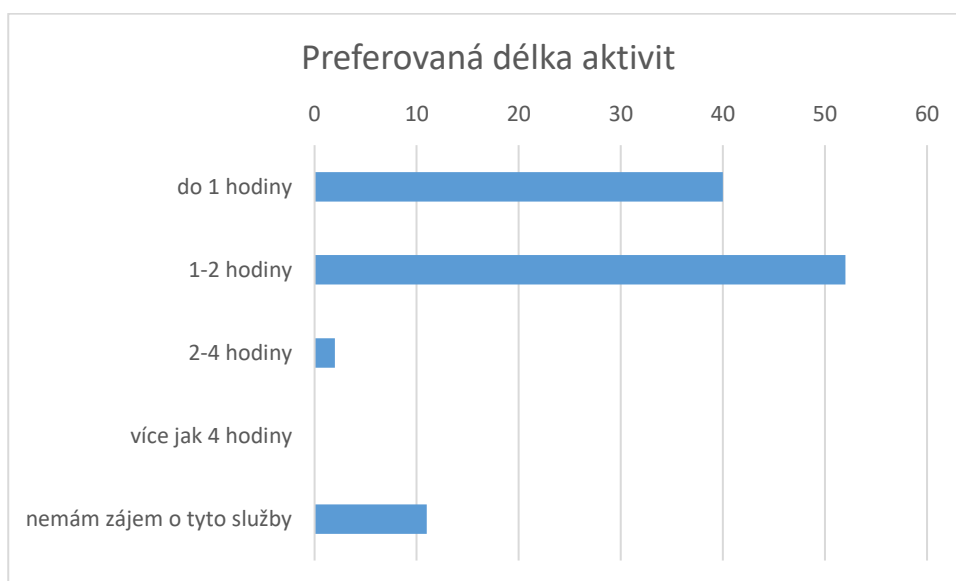
1. sportovní a pohybové aktivity,
2. kulturní a volnočasové aktivity,
3. poznávací a turistické aktivity,
4. vzdělávací, jazykové a počítačové aktivity,
5. terapeutické a tvořivé aktivity,
6. mezigenerační aktivity.

U každé aktivity musel respondent zvolit 1 odpověď z 5 možností (určitě ano, spíše ano, možná, spíše ne, určitě ne). Dle výsledků dotazníku respondenti preferují spíše **pravidelné aktivity**.



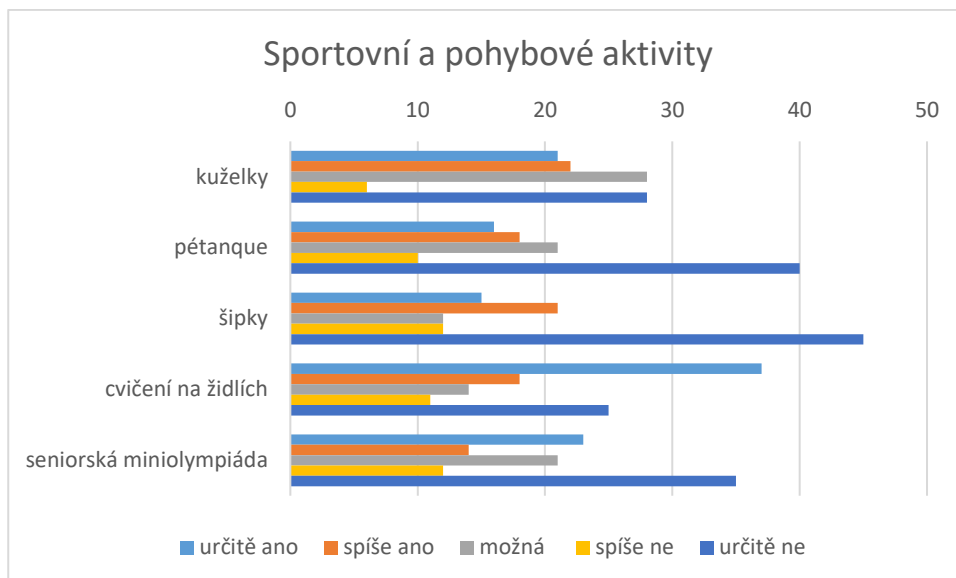
Obrázek 13 Graf: Preferovaný typ aktivit (vlastní zpracování)

Preferovaná délka aktivit je dle odpovědí respondentů 1-2 hodiny (52 odpovědí, 49,5 %), 40 odpovědí (38,1 %) bylo pro aktivity do 1 hodiny.



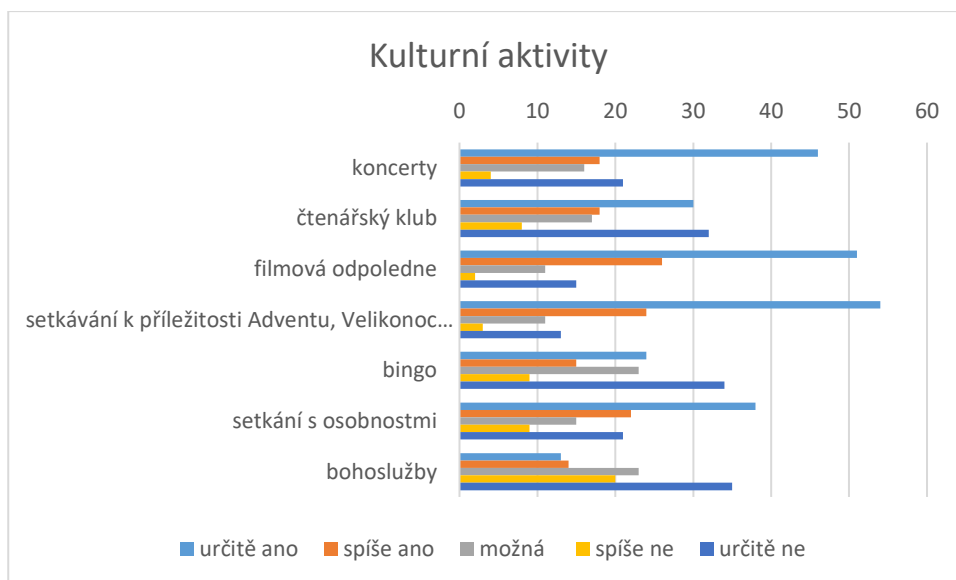
Obrázek 14 Graf: Preferovaná délka aktivit (vlastní zpracování)

Mezi sportovními a pohybovými aktivitami mezi respondenty jednoznačně vedlo cvičení na židlích (37 určitě ano, 14 spíše ano). Dále by měli zájem o kuželky (21 ano, 22 spíše ano) a seniorskou miniolympiádu (23 ano, 14 spíše ano). Celkově je ale zájem o sportovní a pohybové aktivity oproti ostatním aktivitám spíše nižší.



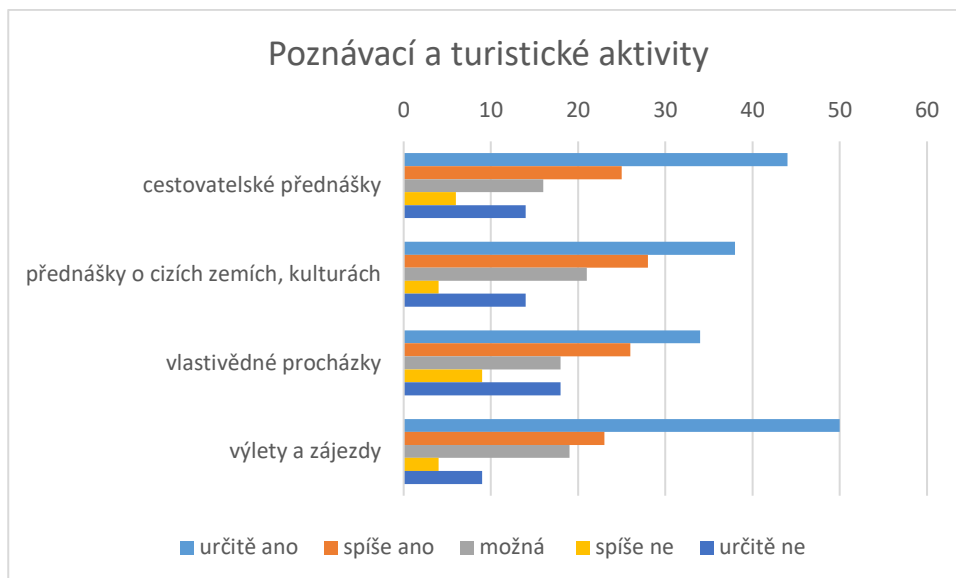
Obrázek 15 Graf: Sportovní a pohybové aktivity (vlastní zpracování)

Z výsledku dotazníku vyplývá, že by se respondenti rádi scházeli k příležitosti různých svátků (54 ano, 24 spíše ano). Dále často volili filmová odpoledne (51 ano, 26 spíše ano), koncerty (46 ano, 18 spíše ano) a setkání s osobnostmi (38 ano, 22 spíše ano). Celkově byl o kulturní aktivity v porovnání s ostatními vyšší zájem.



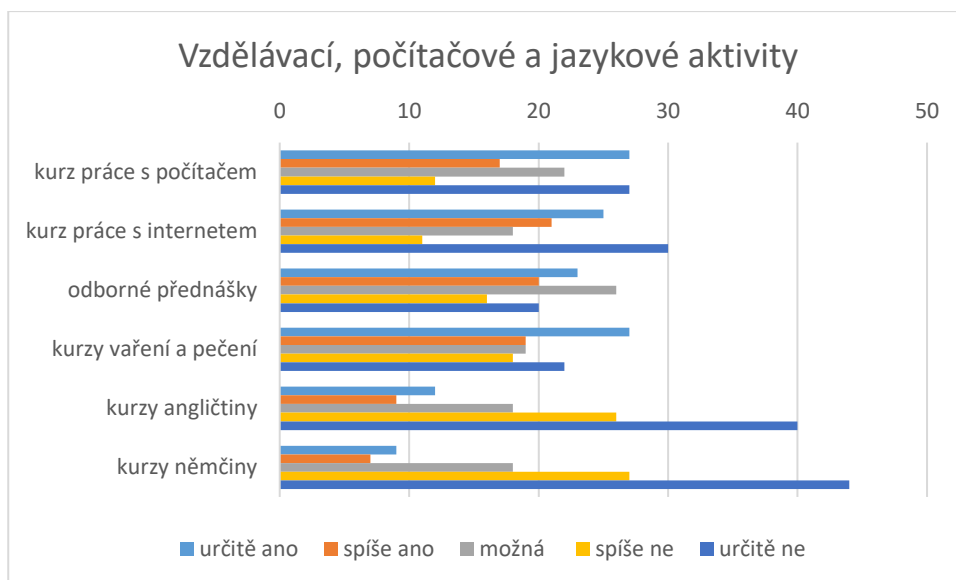
Obrázek 16 Graf: Kulturní aktivity (vlastní zpracování)

V poznávacích a turistických aktivitách vedou výlety a zájezdy (50 ano, 23 spíše ano). Dále by byl zájem také o cestovatelské přednášky (44 ano, 25 spíše ano).



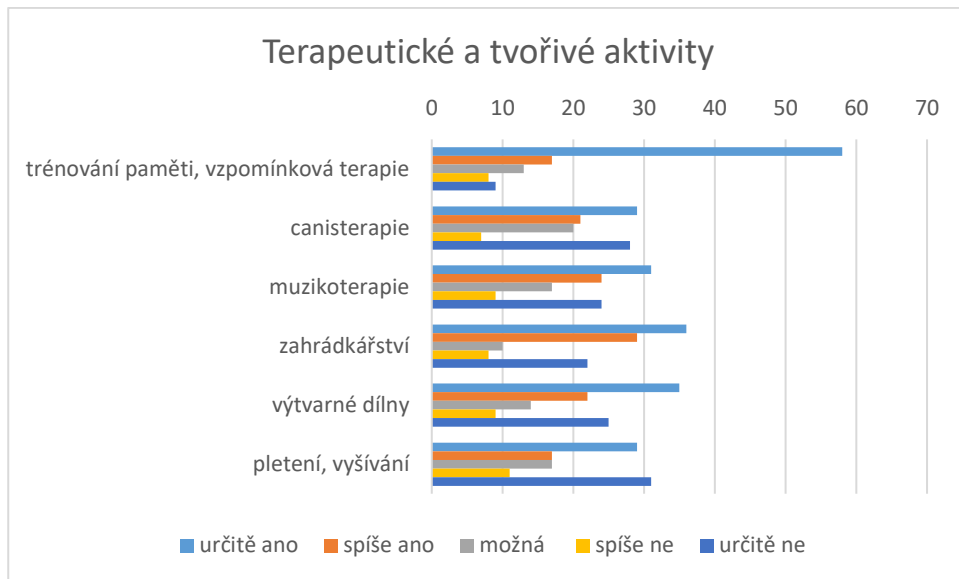
Obrázek 17 Graf: Poznávací a turistické aktivity (vlastní zpracování)

O vzdělávací, počítačové a jazykové aktivity je dle výsledků dotazníků spíše menší zájem. Většina respondentů nemá zájem o jazykové kurzy. Nejvíce hlasů v této kategorii získaly kurzy vaření a pečení (27 ano, 19 spíše ano) a kurz práce s internetem (25 ano, 21 spíše ano) a kurz práce s počítačem (27 ano, 17 spíše ano).



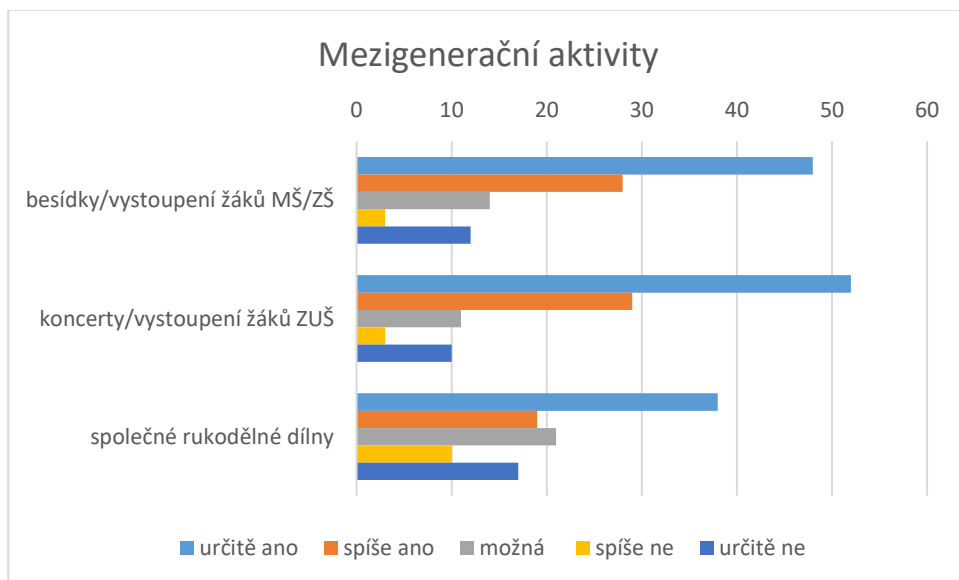
Obrázek 18 Graf: Vzdělávací, počítačové a jazykové aktivity (vlastní zpracování)

Oproti tomu vysoké počty hlasů získaly některé z terapeutických a tvořivých aktivit, zejména trénování paměti a vzpomínková terapie (58 ano, 17 spíše ano). Dále by respondenti měli zájem o zahrádkářství (36 ano, 29 spíše ano) a výtvarné dílny (35 ano, 22 spíše ano).



Obrázek 19 Graf: Terapeutické a tvořivé aktivity (vlastní zpracování)

Celkově nejpoblárnější jsou dle odpovědí respondentů koncerty a vystoupení žáků ZUŠ (52 ano, 29 spíše ano). Vysoký počet hlasů získaly i 2 další možnosti mezigeneračních aktivit – besídky a vystoupení žáků MŠ/ZŠ a společné rukodělné dílny.



Obrázek 20 Graf: Mezigenerační aktivity (vlastní zpracování)

### 7.3 Vyhodnocení výzkumných otázek a hypotéz

**Výzkumná otázka č. 1:** Jak často by jednotlivých služeb respondenti využívali? (5., 8. a 14. otázka dotazníku)

Možnosti odpovědi na jednotlivé otázky byly různé, dle charakteru dané služby. U všech tří otázek byla i možnost „nemám zájem o tuto službu“, jelikož respondenti mohli v některé z předchozích otázek odpovědět, že o službu nemají zájem. V následující tabulce jsou uvedeny pouze nejčastější odpovědi. Všechny odpovědi jsou uvedeny v příloze P II.

Tabulka 16 Tabulka k výzkumné otázce č.1 (vlastní zpracování)

Služba	Nejčastější odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Rozvoz obědů	2 až 3krát týdně	51	49 %
Hygienické centrum	1 až 2krát týdně	39	37,5 %
Vzdělávací a aktivizační činnosti	1krát týdně	37	35,6 %

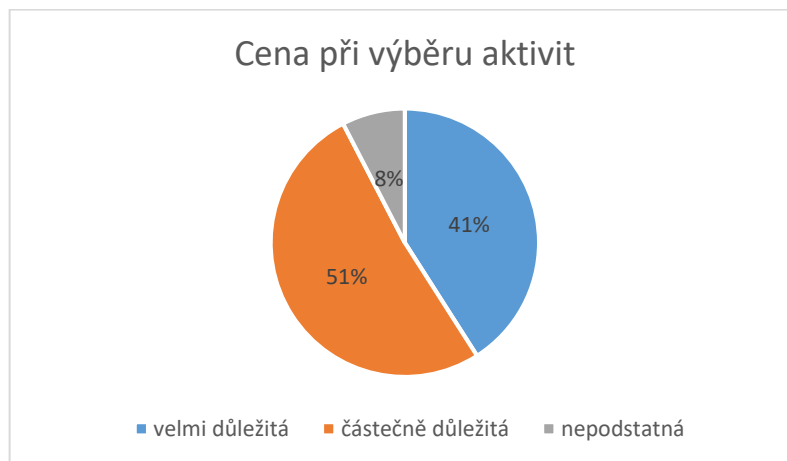
**Výzkumná otázka č. 2:** Kolik Kč by byli respondenti ochotni zaplatit za určité služby? (6., 10., 11., 20. a 21. otázka dotazníku)

U otázek týkajících se ceny jednotlivých služeb byly na výběr opět různé odpovědi dle charakteru dané služby. V následující tabulce jsou uvedeny pouze nejčastější odpovědi. U vzdělávacích a aktivizačních činností respondenti uvedli maximální částku, kterou by byli ochotni zaplatit za 1 hodinu libovolné aktivity. V tomto případě zvolil stejný počet respondentů 2 z možností, proto jsou v tabulce uvedeny obě.

Tabulka 17 Tabulka k výzkumné otázce č.2 (vlastní zpracování)

Služba	Nejčastější odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Rozvoz obědů	100 až 115 Kč	48	45,7 %
Hygienické centrum – bez asistence	80 až 100 Kč	43	40,9 %
Hygienické centrum – s asistencí	100 až 120 Kč	30	28,6 %
Vzdělávací a aktivizační činnosti – za 1 hodinu libovolné aktivity	50 až 85 Kč	37	35,2 %
	85 až 100 Kč	37	35,2 %

V otázce č. 20 respondenti odpovídali, jak by pro ně při výběru aktivit byla důležitá cena. Většina (54 respondentů, tj. 51,4 %) odpověděla, že částečně důležitá. Pro 43 respondentů (40,95 %) je cena velmi důležitá a pouze pro 8 respondentů (7,62 %) nepodstatná.



Obrázek 21 Graf: Důležitost ceny při výběru aktivit

**Výzkumná otázka č. 3:** Měli by respondenti zájem o zajištění dopravy? (22. otázka)

Většina respondentů uvedla, že by měli zájem o dopravu na aktivity pořádané v prostorách domova pro seniory.



Obrázek 22 Graf k výzkumné otázce č.3 (vlastní zpracování)

**Výzkumná otázka č. 4:** Jakým způsobem by se respondenti chtěli o aktuálně nabízených službách dozvědět? (23. otázka)

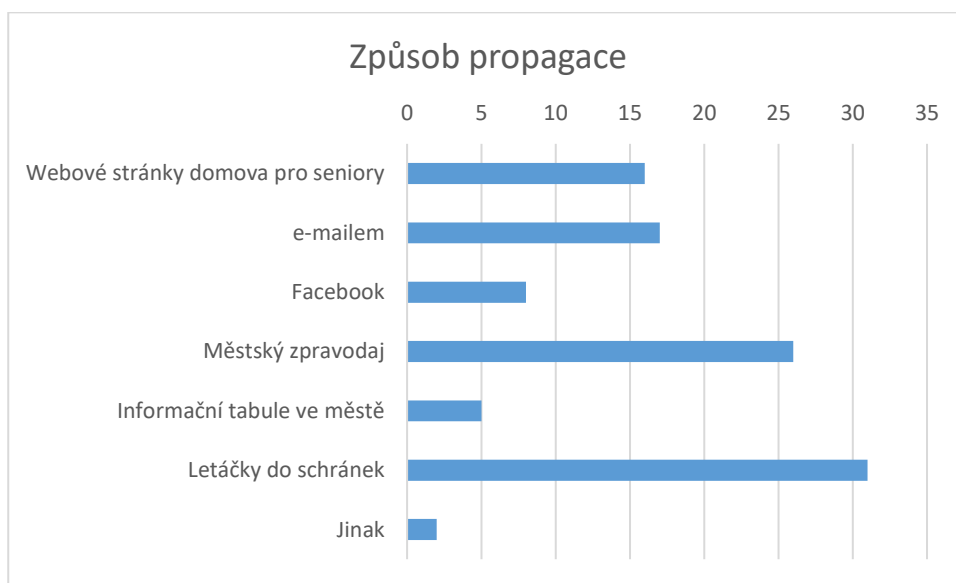
Respondenti měli vybrat jeden způsob propagace, který by jim nejvíce vyhovoval. Nejvíce hlasů získalo roznášení **letáčků do schránek**. Druhý nejpopulárnější způsob propagace je



dle výsledků dotazníku formou **městského zpravodaje**. Z elektronických způsobů propagace lidé volili formu **e-mailu** nebo **webové stránky** domova pro seniory. Naopak málo hlasů získala propagace na Facebooku a formou letáčků na informačních tabulích ve městě. Dva respondenti zvolili možnost jinak, avšak neuvedli jak.

Tabulka 18 Tabulka k výzkumné otázce č. 4 (vlastní zpracování)

Způsob propagace	Absolutní četnost	Relativní četnost
Webové stránky domova pro seniory	16	15,24 %
e-mailem	17	16,19 %
Facebook	8	7,62 %
Městský zpravodaj	26	24,76 %
Informační tabule ve městě	5	4,76 %
Letáčky do schránek	31	29,52 %
Jinak	2	1,9 %



Obrázek 23 Graf: Způsob propagace (vlastní zpracování)

**Výzkumná otázka č. 5:** Jaký přínos od služeb respondenti očekávají? (7., 9. a 19. otázka)

Respondenti v dotazníku odpovídali, z jakého důvodu by využívali služby rozvozu obědů (otázka č. 7). Většina uvedla, že z důvodu zhoršeného zdravotního stavu (64 odpovědí, 61 %) – tato služba by jim tedy v jejich situaci měla nějakým způsobem usnadnit život. Druhá nejčastější odpověď byla úspora času (25 odpovědí, 23,8 %). Byla zde také možnost

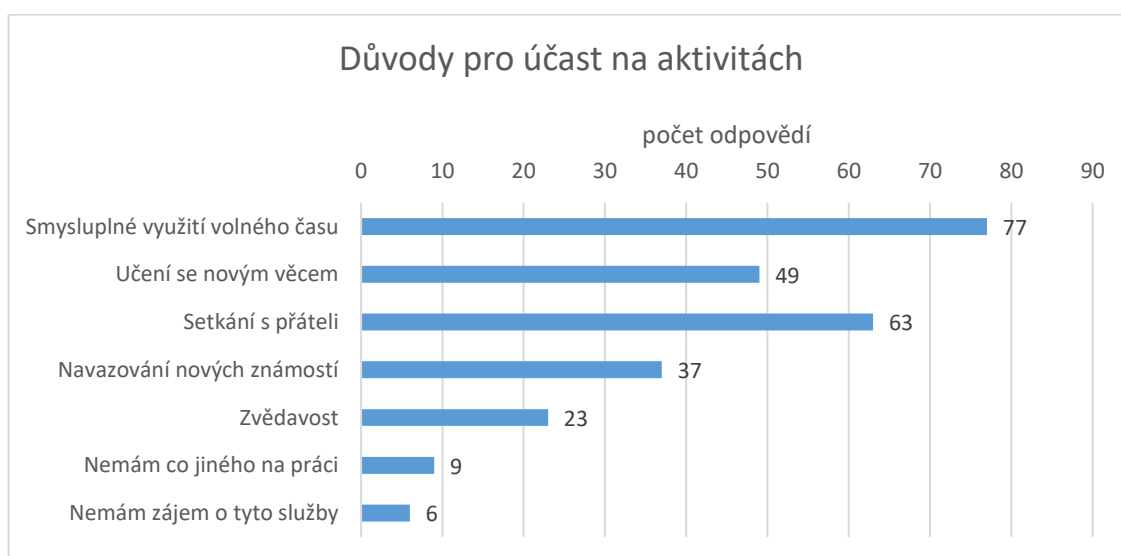
odpovědi „jiné“, kterou využil jeden respondent, který uvedl jako důvod bydlení v patře bez výtahu.

Hygienické centrum by dle odpovědí (otázka č. 9) nejvíce respondentů (57 odpovědí, 54,8 %) využívalo z důvodu, že potřebují pomoc při osobní hygieně. I zde byla možnost jiné, kde se respondenti uvedli, že by této služby využili například v případě nemoci či v případě, že by služba zahrnovala to co „doma nezvládnou“ či např. pedikúru.

Dále respondenti odpovídali, z jakého důvodu by se účastnili pravidelných či jednorázových aktivit. Mohli uvést až 3 možnosti, se kterými se nejvíce ztotožňují. Nejčastější odpovědí bylo smysluplné využití volného času (77 odpovědí), dále měly velké zastoupení odpovědi setkání s přáteli (63 odpovědí) a učení se novým věcem (49 odpovědí).

Tabulka 19 Tabulka k výzkumné otázce č.5 (vlastní zpracování)

Důvod účasti	Počet odpovědí
Smysluplné využití volného času	77
Učení se novým věcem	49
Setkání s přáteli	63
Navazování nových známostí	37
Zvědavost	23
Nemám co jiného na práci	9
Nemám zájem o tyto služby	6



Obrázek 24 Graf k výzkumné otázce č. 5 (vlastní zpracování)

**Výzkumná otázka č. 6:** Existuje statisticky významná závislost mezi typem soužití respondentů a jejich zájmem o aktivity pro více věkových skupin?

Tato výzkumná otázka bude verifikována pomocí matematicko-statistické metody  $\chi^2$  testu o nezávislosti s hladinou významnosti 0,05. Pro výzkumnou otázku byly stanoveny tyto statistické hypotézy  $H_0$  a  $H_1$ :

**$H_0$ :** Typ soužití respondentů nesouvisí s jejich zájmem o aktivity pro více věkových skupin.

**$H_1$ :** Typ soužití respondentů souvisí s jejich zájmem o aktivity pro více věkových skupin.

V následující tabulce (Tab. 20) jsou uvedeny odpovědi respondentů týkající se jejich typu soužití a zda mají zájem o aktivity pro více věkových skupin či pouze svou věkovou skupinu. Na tuto otázku odpovědělo 90 respondentů.

Tabulka 20 Odpovědi respondentů na otázku č. 24 (vlastní zpracování)

Typ soužití	Odpověď na otázku č. 24		
	Pro více věkových skupin	Jen pro mou věkovou skupinu	Součty $n_i$
Sám/sama	15	8	23
S manželem/kou nebo partnerem/kou	40	14	54
vícegeneračně	9	4	13
Součty $n_j$	64	26	<b>90</b>

Četnosti odpovědí byly zaznamenány do tabulky (Tab. 20), kde byly jejich řádky a sloupce sečteny. V dalším kroku byly stanoveny očekávané četnosti, které byly vypočteny pro každou buňku jako násobek celkového součtu daného řádku  $n_i$  a daného sloupce  $n_j$  dělené celkovým součtem  $n$ . Výsledky očekávaných četností jsou uvedeny v následující tabulce (Tab. 21), přičemž byly vypočteny dle vzorce:  $n_{ij}^* = \frac{n_i \cdot n_j}{n}$

Tabulka 21 Očekávané četnosti I. (vlastní zpracování)

Typ soužití	Odpověď na otázku č. 24		
	Pro více věkových skupin	Jen pro mou věkovou skupinu	Součty $n_i$
Sám/sama	16,36	6,64	23,00
S manželem/kou nebo partnerem/kou	38,40	15,60	54,00
vícegeneračně	9,24	3,76	13,00
Součty $n_j$	64,00	26,00	<b>90,00</b>

Výpočet  $\chi^2$  podle vzorce:  $\chi^2 = x^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^s \frac{(n_{ij} - n_{ij}^*)^2}{n_{ij}^*}$

Pomocí uvedeného vzorce byla vypočítána (viz Příloha P II) hodnota testovacího kritéria  $\chi^2 = 0,6439$ . Stupeň volnosti je  $((3-1)*(2-1)) = 2$  a tabulková hodnota  $\chi^2_{0,95} = 5,991$ . Kritický obor je vymezen nerovností  $\chi^2 \geq 5,991$ .

Srovnáním hodnot bylo zjištěno, že hodnota testovacího kritéria (0,6439) je menší než tabulková hodnota (5,99), a to dokazuje, že mezi typem soužití a zájmem o aktivity pro více věkových skupin neexistuje významná statistická závislost.

**Výzkumná otázka č. 7:** Existuje statisticky významná závislost mezi uvedeným zdravotním stavem respondentů a zájmem o hygienické centrum?

Pro výzkumnou otázku byly stanoveny tyto statistické hypotézy  $H_0$  a  $H_1$ :

**$H_0$ :** Mezi zdravotním stavem respondentů a zájmem o hygienické centrum není významná závislost.

**$H_1$ :** Mezi zdravotním stavem respondentů a zájmem o hygienické centrum je významná závislost.

V následující tabulce (Tab. 22) jsou uvedeny odpovědi respondentů týkající se jejich zdravotního stavu a zda mají zájem o hygienické centrum. Na tuto otázku odpovědělo 102 respondentů.

Tabulka 22 Odpovědi respondentů – zájem o hygienické centrum (vlastní zpracování)

Zdravotní stav	Zájem o hygienické centrum			Součty $n_i$
	ANO	NE	MOŽNÁ	
1-2	22	6	3	31
3-4	16	10	3	29
5-6	14	9	4	27
7-8	6	1	2	9
9-10	4	2	0	6
Součty $n_j$	62	28	12	<b>102</b>

Četnosti odpovědí byly zaznamenány do tabulky (Tab. 21), kde byly jejich řádky a sloupce sečteny. V dalším kroku byly stanoveny očekávané četnosti, které byly vypočteny pro každou buňku jako násobek celkového součtu daného řádku  $n_i$  a daného sloupce  $n_j$  dělené

celkovým součtem  $n$ . Výsledky očekávaných četností jsou uvedeny v následující tabulce, (Tab. 23) přičemž byly vypočteny dle vzorce:  $n_{ij}^* = \frac{n_i * n_j}{n}$

Tabulka 23 Očekávané četnosti II. (vlastní zpracování)

Zdravotní stav	Zájem o hygienické centrum			Součty $n_i$
	ANO	NE	MOŽNÁ	
1-2	19,29	8,71	3,65	31,00
3-4	17,91	8,09	3,41	29,00
5-6	15,84	7,16	3,18	27,00
7-8	4,82	2,18	1,06	9,00
9-10	4,13	1,87	0,71	6,00
Součty $n_j$	62,00	28,00	12,00	<b>102,00</b>

Tato výzkumná otázka bude verifikována pomocí Fisherova exaktního testu, protože 20 % očekávaných četností vyšlo menší než 5. Pro výpočet byl použit software R v3.6.1

Hodnota-p = 0,7176

Hodnota-p je větší než stanovená hladina významnosti 0,05, proto nemáme dostatek důkazů pro zamítnutí nulové hypotézy. Dále v textu tedy budeme předpokládat, že zájem o hygienické centrum je nezávislý na zdravotním stavu respondentů.

## 7.4 Písemné dotazování

Za účelem zjištění bližších informací ohledně provozování hygienického centra byla použita další metoda – písemné (elektronické) dotazování. E-mailem byl kontaktován poskytovatel **PRO-SEN, p.o.**, který provozuje sociálně zdravotní služby pro seniory již od roku 2004. Samotné hygienické centrum provozují přes 10 let.

**Cílem písemného dotazování** bylo zjistit, co poskytovatele motivovalo k otevření hygienického centra, kolik klientů týdně tuto službu využívá a z jakého důvodu, zda v průběhu služby naráží na nějaké problémy či bariéry a zda v rámci služby poskytují i nějaké doplňkové služby.

### 7.4.1 Výsledky písemného dotazování

Celé znění otázek a odpovědí písemného dotazování je uvedeno v Příloze č. III. Z odpovědí vyplynulo následující:

- motivací začít provozovat hygienické centrum byly **nevyhovující podmínky v bytech klientů**, ke kterým dojíždí v rámci pečovatelské služby. Nevyhovujícími podmínkami se rozumí absence sprchy, absence zvedáků a jiných pomůcek, málo prostoru či nevyhovující hygienické podmínky,
- týdně služeb hygienického střediska využije **25–30 klientů**,
- uvádí jako možný problém, který může nastat během poskytování služby, že **není vždy možné vyhovět klientům ohledně času**, který si představují,
- klienti hygienického centra mohou využít také **fakultativní služby** – v rámci organizace má poskytovatel kadeřnici a pedikérku, jsou ale schopni pro své klienty zajistit i jiné externí služby.

## 8 SHRUTÍ ANALYTICKÉ ČÁSTI

Cílem této kapitoly je zhodnotit a shrnout analytickou část diplomové práce. Tato část měla za cíl popsat a zhodnotit současný stav služeb v Domově pro seniory Uničov. Dalším cílem bylo provést výzkum a zjistit, jaké služby by mohly být rozšířeny, a tím vytvořit základ pro projekt. V úvodu analytické části byl nejprve představen DS Uničov, který aktuálně funguje jako pobytové zařízení sociální péče s kapacitou 62 lůžek. Cílovou skupinou jsou senioři a osoby se zdravotním postižením. Byla popsána organizační struktura domova pro seniory a jeho financování, které je vícezdrojové a uvedeny náklady, výnosy a hospodářské výsledky společnosti za poslední tři roky. Následně byla zhodnocena marketingová komunikace a bylo zjištěno, že zařízení využívá především svých webových stránek, popř. tištěných letáčků. DS Uničov nekomunikuje prostřednictvím sociálních sítí ani nevyužívá jiných forem reklamy. Na základě zjištěných informací byly stanoveny v rámci SWOT analýzy silné a slabé stránky a popsány možné příležitosti a hrozby. DS Uničov disponuje vlastní kuchyní, bezbariérovými koupelnami (které nejsou plně využity) a společenskou místností. Ve venkovních prostorách je možnost pořádat různé venkovní akce jako koncerty či vystoupení. Z toho důvodu je zde potenciál pro rozšíření služeb o další služby pro veřejnost, což je i cílem projektu.

V další kapitole byla provedena analýza vybraných společností poskytujících služby pro seniory - 6 společností, z toho 4 které se nachází v dojezdové vzdálenosti od města Uničov. Další 2 společnosti byly vybrány z důvodu, že služby pro seniory poskytují již delší dobu, jsou zaběhlé a jejich služby jsou velmi kvalitní. Analýza se zaměřovala zejména na služby: rozvoz obědů, hygienické centrum, půjčovna kompenzačních pomůcek a aktivizační služby pro seniory, a to z toho důvodu, že DS Uničov má pro vznik těchto služeb určité zázemí a předpoklady. Cílem je zjistit, jaké typy služeb tyto společnosti nabízejí, jak tyto služby fungují a v čem je možné se inspirovat. Analýza se také zaměřila na cenu jednotlivých služeb.

Následně byl proveden primární výzkum – dotazníkové šetření mezi seniory z města Uničov a okolí. Velkou část respondentů tvořili členové Klubu seniorů Uničov, kterým byl dotazník rozdán v rámci jejich schůzky. Další část papírových dotazníků byla rozdána do schránek či osobně. Dále byl dotazník dostupný také v elektronické podobě. Hlavním cílem dotazníku bylo zjistit, zda mají respondenti zájem o další služby zaměřené na cílovou skupinu seniorů a zda by ocenili propojení služeb domova pro seniory se službami pro veřejnost. Dále bylo cílem zjistit, o jaké služby uvedené v dotazníku by byl největší zájem. Dotazník vyplnilo

105 respondentů. Důležitými body pro projekt byla cena služeb, způsob propagace a přínos, který od služeb respondenti očekávají. Bylo zjištěno, že většina respondentů by měla zájem o rozšíření služeb pro seniory. V současnosti mají respondenti zájem zejména o rozvoz obědů a půjčovnu kompenzačních pomůcek, do budoucna by však ocenili i hygienické centrum. Respondenti by se nejraději dozvíдали o nových službách prostřednictvím letáčků, městského zpravodaje a na webových stránkách DS Uničov. Nejčastějším důvodem pro účast na aktivitách pro seniory je smysluplné využití volného času. Za využití matematicko-statistických metod ( $\chi^2$  test a Fisherův exaktní test) byly otestovány dvě hypotézy. Prvním závěrem je, že neexistuje statisticky významná závislost mezi typem soužití a zájmem o aktivizační služby. Druhý poznatek z testování hypotéz je, že zájem o hygienické centrum je nezávislý na zdravotním stavu respondentů.

Kromě dotazníku bylo také provedeno písemné dotazování, za účelem zjištění bližších informací ohledně provozování hygienického centra. Dotazování bylo uskutečněno s poskytovatelem PRO-SEN, který již přes 10 let provozuje středisko osobní hygieny. Hygienické středisko usnadňuje zajištění osobní hygieny zejména klientům, kteří mají ve své domácnosti nevyhovující podmínky (málo prostoru, absence pomůcek, špatné hygienické podmínky apod.).



## 9 PROJEKT ROZŠÍŘENÍ SLUŽEB DOMOVA PRO SENIORY UNIČOV S.R.O.

Na základě výsledku analytické části je navržen projekt na rozšíření služeb Domova pro seniory Uničov s.r.o. Rozšíření služeb zahrnuje 4 oblasti:

- rozvoz obědů,
- založení půjčovny kompenzačních pomůcek,
- založení hygienického centra,
- aktivizační, vzdělávací a sociálně terapeutické činnosti.

Činnosti hygienického centra (tzn. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu), poskytování stravy a aktivizační, vzdělávací a sociálně terapeutické činnosti spadají dle § 45 zákona č. 108/2006 Sb. pod službu **Centra denních služeb** a bude třeba tuto sociální službu zaregistrovat. Pro registraci nové sociální služby je třeba podat žádost krajskému úřadu, tj. Krajskému úřadu Olomouckého kraje.

### 9.1 Cíle projektu

Hlavním cílem projektu je využít potenciál domova pro seniory rozšířením poskytovaných služeb do oblasti ambulantních služeb a služeb pro veřejnost. Otevřením služeb širší veřejnosti si DS Uničov přeje vytvořit živější, inkluzivní prostředí pro starší obyvatele.

### 9.2 Cílová skupina

**Cílovou skupinou pro projekt jako celek** jsou senioři žijící ve městě Uničov a okolí.

Cílové skupiny pro jednotlivé služby mají dále určitá specifika:

- **rozvoz obědů** – cílovou skupinou pro tuto službu jsou senioři, kteří si nejsou schopni (např. z důvodu věku či nemoci) zajistit každý den plnohodnotné jídlo nebo chtějí ušetřit čas a peníze. Tato služba může být výhodná zejména pro seniory, kteří žijí sami a nevyplatí se jim dělat velké nákupy potravin, mají omezený přístup k dopravě apod.
- **půjčovna kompenzačních pomůcek** – tato služba cílí na seniory, kteří potřebují okamžitě půjčit nějakou kompenzační pomůcku (např. invalidní vozík či chodítko), například z důvodu náhlého zhoršení zdravotního stavu, z důvodu opravy jejich

vlastní kompenzační pomůcky nebo pro překlenutí doby, než si vyřídí žádost o vlastní kompenzační pomůcky hrazené zdravotní pojišťovnou.

- **hygienické centrum** – jedná se zejména o seniory, kteří z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení nemohou provádět osobní hygienu v domácnosti (např. proto, že potřebují pomoc jiné osoby nebo nemají v domácnosti vhodné podmínky). Zároveň jsou to lidé, kteří nemají ve svém blízkém okolí někoho, kdo by jim v této oblasti mohl pomoci, a kterým nevadí pomoc v oblasti osobní hygieny od cizí osoby.
- **aktivizační, vzdělávací a sociálně terapeutické činnosti** – cílovou skupinou jsou starší lidé, kteří rádi aktivně tráví čas, jsou rádi ve společnosti, rádi se vzdělávají a mohou být ohroženi sociální izolací nebo kteří hledají příležitosti, jak se zapojit do společnosti a zůstat aktivní. Mezi další důvody pro zapojení se do těchto aktivit patří smysluplné využití volného času, setkání s přáteli, navazování nových známostí a učení se novým věcem.

### 9.3 Marketingový mix 4P

#### 9.3.1 Produkt

##### *Rozvoz obědů*

Oběd bude možné si vyzvednout do vlastního jídlonosiče nebo využít rozvoz. V nabídce budou obědy dle jídelníčku pro klienty domova pro seniory, na výběr bude zatím pouze jedno jídlo. Jídelníček je sestavován nutričním terapeutem a je určen pro osoby v seniorském věku – v souladu se zásadami racionální výživy.

1 oběd obsahuje:

- polévku
- hlavní jídlo
- salát/kompot/dezert

Při přípravě jídel nejsou používány polotovary či instantní produkty.

Cílem služby je uspokojit potřebu klientů, kteří si nejsou schopni (např. z důvodu věku či nemoci) zajistit každý den plnohodnotné jídlo nebo chtějí ušetřit čas. Tato služba může být výhodná zejména pro seniory, kteří žijí sami a mají omezený přístup k dopravě.

Momentálně je DS Uničov při stávajícím personálním obsazení, bez navýšení úvazků a bez dalších investic do vybavení, schopen poskytnout pro veřejnost cca **30 obědů**. Rozvoz je možný pouze v rámci města Uničov a místních částí (Střelice, Nová Dědina, Dolní Sukolom, Horní Sukolom, Brníčko, Benkov a Renoty).

### ***Půjčovna kompenzačních pomůcek***

Půjčovna kompenzačních pomůcek je určena pro seniory a osoby se zdravotním postižením, kteří nemají k dispozici potřebnou kompenzační pomůcku (např. chodítka či vozík) a potřebují ji okamžitě. Půjčovna nabízí řešení, než si klient vyřídí žádost o zdravotní pomůcku přes zdravotní pojišťovnu a také nabízí zapůjčení pomůcky na vyzkoušení.

Zapůjčení je realizováno na základě **smlouvy o nájmu kompenzačních pomůcek**.

V půjčovně si budou moci zájemci zapůjčit tyto kompenzační pomůcky:

- polohovací postel
- chodítka
- invalidní vozík
- koupací židle
- toaletní židle
- močová láhev pro muže
- podložní mísa

Cena zapůjčení je uvedena v platném ceníku, který bude dostupný na webových stránkách DS Uničov a také na propagačních letáčcích.

### ***Hygienické centrum***

Hygienické centrum je ambulantní služba, tzn. uživatel za službou dochází. Služba je určena pro občany Uničov a okolí, kteří potřebují pomoc při osobní hygieně, a to z důvodu věku, zdravotního postižení, onemocnění nebo pro ty, kteří nemají pro osobní hygienu v domácnosti vyhovující podmínky.

Služba zahrnuje:

- poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- pomoc při úkonech osobní hygieny (koupání, sprchování),

- základní péči o vlasy a nehty,
- pomoc při svlékání a oblékání.

Asistenci při úkonech osobní hygieny zajišťuje kvalifikovaný pracovník v sociálních službách. Pro poskytování služby je využívána velká koupelna v prostorách domova pro seniory s bezbariérovou sprchou a vanou. K dispozici jsou koupací židle.

Tato služba může být přínosná zejména pro seniory, kteří mají omezenou pohyblivost, kognitivní poruchy nebo jiné zdravotní problémy, které ovlivňují jejich schopnost udržovat dobrou hygienu.

### *Aktivity pro seniory*

Cílovou skupinou pro aktivity pro seniory jsou starší dospělí, kteří mohou být ohroženi sociální izolací nebo kteří hledají příležitosti, jak se zapojit do společnosti a zůstat aktivní. Tato služba může být přínosná zejména pro seniory, kteří žijí sami, mají omezený sociální kontakt nebo mají pohybové či zdravotní problémy, které omezují jejich schopnost účastnit se tradičních společenských aktivit.

Navrhované aktivity jsou rozděleny do několika skupin – pohybové, kulturní, poznávací a vzdělávací, terapeutické a tvořivé a mezigenerační. Následující tabulka obsahuje přehled plánované nabídky **pravidelných aktivit**.

Tabulka 24 Plánovaná nabídka pravidelných aktivit (vlastní zpracování)

Typ aktivity	Aktivita	Čas	Místo	Kapacita
Pohybové	Cvičení na židlích	45 minut	jídelna DS	15
	Jóga pro seniory	45 minut		15
	Procházky	1-2 hodiny	-	-
Kulturní	Filmové odpoledne	1-2 hodiny	jídelna DS	20
Poznávací a vzdělávací	Přednášky	1-2 hodiny		
Terapeutické a tvořivé	Vzpomínková terapie	60 minut		15
	Výtvarné dílny	120 minut		15
	Zahrádkaření	60 minut	zahrada DS	15
Mezigenerační	Společné dílničky	90 minut	jídelna DS	14

V rámci **jednorázových akcí** se budou konat koncerty (např. cimbálovka, dechovka, harmonikář apod.), setkání s osobnostmi (herci, zpěváci, spisovatelé). Dále se budou konat koncerty žáků ZUŠ a vystoupení žáků ZŠ/MŠ – zejména v období svátků (Advent, Velikonoce). V rámci podpory mezigeneračního propojení mohou být tato vystoupení spojena se společným tvořením např. adventních věnců, jarních dekorací apod.

Tabulka 25 Plánovaná nabídka jednorázových aktivit (vlastní zpracování)

Aktivita	Čas	Místo	Kapacita
Koncerty	1-2 hodiny	jídelna, v létě venkovní prostory	Vevnitř 20 lidí/ venku 30 lidí
Setkání s osobnostmi			
Koncerty ZUŠ			
Vystoupení žáků ZŠ/MŠ			
Setkání ku příležitosti Velikonoc, Adventu...			
Tematické tvoření (adventních věnce, jarní dekorace apod.)			
Celodenní výlety	--	--	--

### 9.3.2 Cena

V následující tabulce je uveden ceník služeb – **rozvoz obědů, hygienického centra a pravidelných aktivit pro seniory**.

Tabulka 26 Ceník základních služeb (vlastní zpracování)

Služba	Popis služby	Cena/jednotka
<b>Rozvoz obědů</b>		
Oběd	Oběd je zajištěn z kuchyně domova pro seniory. Zahrnuje polévku, hlavní jídlo, popř. kompot, salát nebo dezert.	95 Kč/oběd
Donáška/dovoz	Dovoz nebo donáška oběda do domácnosti klienta, vč. vynesení do patra.	25 Kč (do 5 km)
<b>Hygienické centrum</b>		
Poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	Poskytnutí podmínek pro osobní hygienu – bezbariérová koupelna s vanou nebo sprchou, koupací židle. Bez asistence.	85 Kč/hod

Pomoc při úkonech osobní hygieny	Pomoc s obléknutím a svléknutím, pomoc při hygieně ve vaně/sprše, osušení, výměna hygienických pomůcek, mytí a vysušení vlasů, zastřížení nehtů.	140 Kč/hod
<b>Pravidelné aktivity pro seniory</b>		
Pohybové aktivity	Jóga pro seniory, cvičení na židlích, kuželky	50-80 Kč/hodina
Kulturní	Promítání filmů, dokumentů	
Poznávací a vzdělávací	Přednášky na různá zajímavá témata	
Terapeutické	Vzpomínková terapie, zahradničení, tvoření	
Mezigenerační tvoření	Společné dílničky s dětmi z MŠ	

Cena **jednorázových aktivit** závisí na druhu aktivity a výši nákladů.

Tabulka níže obsahuje **doplňkové** (fakultativní) **služby**, které si budou moci klienti doplatit nad rámce výše uvedených služeb.

Tabulka 27 Ceník fakultativních služeb (vlastní zpracování)

Fakultativní služba	Popis služby	Částka/jednotka
Pedikúra	Vodní lázeň, dezinfekce nohou, odstranění staré kůže, úprava nehtů, masáž a promazání.	150 Kč/úkon

**Ceník kompenzačních pomůcek** obsahuje cenu za měsíc vypůjčení.

Tabulka 28 Ceník kompenzačních pomůcek (vlastní zpracování)

Název kompenzační pomůcky	Cena Kč/měsíc
Polohovací postel (elektrická)	1000 Kč/měs.
Chodítka	150 Kč/měs.
Invalidní vozík (mechanický)	250 Kč/měs.
Koupací židle do vany	125 Kč/měs.
Koupací židle do sprchy	250 Kč/měs.
Toaletní židle	200 Kč/měs.
Močová lahev pro muže	90 Kč/měs.
Podložní mísa	90 Kč/měs.
Jídelní stoleček k lůžku	150 Kč/měs.
Polohovací pomůcky	150 Kč/měs.

### 9.3.3 Distribuce

Objednat nabízené služby bude možné telefonicky, e-mailem nebo osobně. Za tímto účelem bude zřízen speciální e-mail: [verejnost@domounicov.cz](mailto:verejnost@domounicov.cz).

**Objednání obědů** bude možné telefonicky nebo osobně. Klientům bude zasílán jídelníček vždy na týden dopředu e-mailem nebo formou letáčku do schránky. Pokud bude chtít klient zrušit objednávku obědu, musí tak učinit nejpozději do 10:00 předchozí den.

Do **hygienického centra** se budou muset klienti předem telefonicky nebo e-mailem domluvit na konkrétní čas. Za účelem objednávek bude vytvořena sdílená tabulka, kde bude jasně vidět volná kapacita a objednané termíny.

**Půjčovna kompenzačních pomůcek** – na základě přechozí telefonické domluvy v pracovní dny 7:00-15:00 (popř. možno předem objednat i e-mailem).

Na aktivity se bude rovněž možné přihlásit telefonicky, osobně nebo e-mailem.

**Možnost platby** za jednotlivé služby bude v hotovosti v kanceláři domova pro seniory nebo bezhotovostně převodem na účet. Platba kartou na místě zatím nebude možná.

#### 9.3.4 Propagace

Jelikož se respondenti v dotazníku vyjádřili, že by se o nabízených aktivitách nejraději dozvíдали formou **letáčků do schránek**, bude za tímto účelem každý měsíc vycházet tiskovina ve formátu oboustranné A5, kde bude uveden plán akcí na následující měsíc včetně kontaktu (tel. číslo a e-mail) a informace, jak se přihlásit.

Formou letáčků do schránek bude propagován také rozvoz obědů, hygienické centrum a půjčovna kompenzačních pomůcek. Tato forma propagace proběhne jednorázově při zavedení těchto služeb, aby se o nich potenciální zájemci dozvěděli. Tento letáček bude rovněž obsahovat kontakt pro objednání.

Každý měsíc bude také v **městském zpravodaji** města Uničov stručný program aktivit na následující měsíc včetně kontaktních údajů. Zpravodaj je dostupný v papírové i elektronické formě na [www.unicov.cz](http://www.unicov.cz).

Veškeré aktuální informace budou rovněž zveřejňovány na **webových stránkách** domova pro seniory v záložce „Služby pro veřejnost“. Bude zde uveden popis poskytovaných služeb, popis jednotlivých aktivit, informace o plánovaných jednorázových akcích, rozvrh pravidelných aktivit, postup pro přihlášení se na aktivity a pro o objednání služeb včetně aktuálního ceníku. Bude zde také zveřejněn ceník kompenzačních pomůcek a důležité informace ohledně jejich vypůjčení.

Dále bude za účelem informování veřejnosti založen **facebookový profil** Domova pro seniory Uničov, který dosud neexistoval. Zde budou prostřednictvím příspěvků pravidelně přidávány aktuality, program, fotky z akcí a další.

#### 9.4 Personální zajištění

**Objednávky obědů** bude zajišťovat jednatelka domova pro seniory, která má na starost provoz kuchyně.

**Objednávky do hygienického centra a objednání kompenzačních pomůcek** budou mít na starosti sociální pracovnice. Objednávky budou evidovány ve sdílené tabulce (Tabulky Google).

**Distribuci obědů** bude zajišťovat vždy jeden z pracovníků údržby.

Dále bude třeba najmout **aktivizačního pracovníka** s úvazkem 0,5 který bude spolupracovat se sociálními pracovníci na přípravě a realizaci nabízených aktivit. Bude mít také na starosti přehled přihlášených účastníků. Jelikož bude většina aktivit realizovaná společně s aktivitami klientů domova pro seniory, mělo by toto personální zajištění stačit. V případě většího zájmu by byl úvazek aktivizačního pracovníka navýšen. Aktivizační pracovník by měl být kreativní, flexibilní, empatický, schopný týmové práce. Podmínkou je minimálně střední vzdělání s maturitou a řidičský průkaz skupiny B (aktivní řidič) a bezúhonnost. Výhodou je praxe v oboru, absolvovaný akreditovaný kurz pracovníka v sociálních službách, vystudovaný obor ergoterapie, pedagogické vzdělání, kurz aktivizace seniorů apod.

Asistenci v **hygienickém centru** bude zajišťovat pracovník v sociálních službách. Dle počtu zájemců o hygienické centrum se zvažuje, jak velký úvazek bude potřeba k pokrytí služby. V začátcích bude hygienické centrum v provozu o víkendu, kdy by bylo možné zajistit pracovníka na DPP/DPČ. Dohoda by byla předně nabídnuta stávajícím zaměstnancům, kteří pracují v domově pro seniory na zkrácený úvazek. V případě, že by byla potřeba další zaměstnanec, vypíše se inzerát. Jednalo by se o víkendové služby.

V plánu je také najmout **dobrovolníky**, a to zejména za účelem pomoci při aktivitách pro seniory. Tato pozice je vhodná například pro studenty, kteří chtějí získat praxi nebo pro aktivní seniory.



## 9.5 Nákladová analýza

V této kapitole bude zpracována nákladová analýza pro jednotlivé služby.

### *Rozvoz obědů*

V případě této služby je třeba počítat s náklady na suroviny, režijními náklady a náklady na rozvoz. Přibližné náklady na 1 oběd byly vypočteny na základě průměrných denních režijních nákladů na celodenní stravu klientů domova pro seniory. Kalkulace vychází z průměrných měsíčních nákladů souvisejících s přípravou stravy. Oběd tvoří cca 40 % ceny za celodenní stravu.

DS Uničov disponuje plně vybavenou kuchyní. Při současném personálním a technickém zajištění jsou schopni uvařit cca 30 obědů navíc. Rozvoz bude zajišťován firemním automobilem.

Tabulka 29 Náklady – rozvoz obědů (vlastní zpracování)

Druh nákladu	Průměrný náklad na 1 oběd v Kč
<b>Suroviny</b>	<b>47 Kč</b>
<b>Režie</b>	
- Kuchaři – mzdové náklady	25,52
- Energie (elektrina, plyn)	2,34
- Opravy a udržování	0,2
- Nádobí + DDHM	0,37
- Osobní ochranné prac. prostředky	0,12
- Čistící a úklidové prostředky	0,66
- Administrativa	3,2
- Tisk jídelníčků	0,3
<b>Režie celkem (zaokrouhleno)</b>	<b>38 Kč</b>
<b>CELKEM (suroviny + režie)</b>	<b>85 Kč</b>
<b>Rozvoz</b>	
- Rozvoz – mzdové náklady	12,82
- Pohonné hmoty	3,5
<b>CELKEM (rozvoz)</b>	<b>16,32 Kč</b>

V tabulce (Tab. 29) jsou uvedeny průměrné náklady na suroviny (47 Kč) a průměrné režijní náklady (38 Kč), což dává dohromady 85 Kč na jeden oběd. Obědy budou nabízeny za cenu 95 Kč. Marže 10 Kč za oběd bude použita na tvorbu rezerv.

### *Půjčovna kompenzačních pomůcek*

DS Uničov již disponuje některými kompenzačními pomůckami, které nepoužívá a mohou být využity k zapůjčení. Dále budou zakoupeny pomůcky uvedené v tabulce níže. V případě, že nebudou zrovna vypůjčeny, budou je moci využívat klienti domova pro seniory. Uvedené ceny vychází z aktuálních ceníků prodejen zdravotnických pomůcek.

Tabulka 30 Náklady – kompenzační pomůcky (vlastní zpracování)

Název kompenzační pomůcky	Počet ks	Cena za ks v Kč	Cena celkem v Kč
Polohovací postel (elektrická)	2	12000	24000
Chodítka	4	1800	7200
Invalidní vozík (mechanický)	3	3000	9000
Koupací židle do vany	4	1500	6000
Koupací židle do sprchy	4	1500	6000
Toaletní židle	4	2500	10000
Močová lahev pro muže	5	300	1500
Podložní mísa	5	300	1500
Jídelní stoleček k lůžku	5	1500	7500
Polohovací válec	10	500	5000
<b>CELKEM</b>			<b>77 700</b>

Náklady na provoz půjčovny kompenzačních pomůcek zahrnují **mzdové náklady a náklady na čisticí prostředky** určené k dezinfekci. Jelikož se zákazníci budou objednávat telefonicky na určité časy, není třeba zaměstnávat dalšího pracovníka. Obsluhu půjčovny budou zajišťovat pracovníci údržby, kteří mají v současnosti na starost údržbu pomůcek pro klienty domova pro seniory. Pracovníkům bude upravena pracovní smlouva, přičemž do ní budou zahrnuty tyto činnosti:

- příjem a výdej pomůcek,
- evidence dostupných a vypůjčených pomůcek,
- zodpovědnost za technický stav pomůcek.

Časová náročnost provozu půjčovny kompenzačních pomůcek je cca **5 hodin týdně**. Osobní náklady na pracovníka údržby jsou průměrně 192,33 Kč za hodinu (hrubá mzda + sociální a zdravotní pojištění hrazené zaměstnavatelem).

Tabulka 31 Náklady – provoz půjčovny kompenzačních pomůcek (vlastní zpracování)

Druh nákladu	Náklad / týden	Náklad / měsíc
Mzdové náklady	961,65 Kč	4183,17 Kč
Čistící prostředky	69 Kč	300 Kč

Uvedené týdenní mzdové náklady na provoz jsou vypočítány za předpokladu, že obsluha půjčovny zabere 5 hodin týdně. Měsíční mzdové náklady jsou týdenní náklady vynásobené číslem 4,35 (průměrný počet týdnů v měsíci).

Náklady na čistící prostředky vychází z předpokladu, že za měsíc bude spotřebováno 5 litrů dezinfekce na povrchy.

### **Hygienické centrum**

DS Uničov disponuje dvěma plně vybavenými bezbariérovými koupelnami, které nejsou využívány po celý den. K dispozici jsou i pomůcky jako pojízdná křesla do sprchy a koupací lehátko. Na vytápění nebudou vynaloženy žádné dodatečné náklady, jelikož koupelna je v současnosti vytápěna po celý den. DS Uničov má čerpá vodu z vlastní studny, proto budou náklady vynaloženy pouze na stočné. Klienti si donesou vlastní hygienické potřeby, budou jim poskytnuty jednorázové žínky. Předpokládá se, že 1 klient bude obslužen za **30 minut**.

Hygienické centrum bude ze začátku fungovat pouze o víkendech v době 8:00-16:30. Klienti se budou objednávat na určité časy. Po obsluze klienta následuje úklid a dezinfekce (cca 10 min). Když se bude počítat s polední pauzou 30 minut, je možné za 1 den obsloužit cca 12 osob.

Tabulka 32 Náklady na provoz hygienického centra (vlastní zpracování)

Náklad	Částka
Jednorázové žínky	1,88 Kč/ úkon
Dezinfekce, čistící prostředky	3 Kč/ úkon
Mzdy pracovníků hygienického centra (DPP)	106 Kč/úkon (40 minut) 160 Kč/hod
Administrativa – sociální pracovnice (2 hodiny týdně)	215,4 Kč/hod

**Aktivita pro seniory**

Vstupní náklady na aktivizační služby zahrnují náklady na pomůcky, které postačí pořídit na začátku a budou se používat opakovaně - např. výtvarné potřeby (nůžky, tavná pistole), deskové hry, pomůcky na cvičení (míčky, posilovací gummy) a další pomůcky, které budou využitelné i pro klienty domova pro seniory.

Tabulka 33 Vstupní náklady na aktivizační služby (vlastní zpracování)

Pomůcky	Cena v Kč
Pomůcky na pohybové aktivity (míče, míčky, posilovací gummy)	3000
Deskové hry	2000
Výtvarné potřeby	2000
Projekční plátno	3000
Projektor	4500

Dále je třeba počítat s osobními náklady na nového zaměstnance – aktivizačního pracovníka (úvazek 0,5) a náklady na zvýšení úvazku sociální pracovníce o 0,25.

Tabulka 34 Osobní náklady – aktivizační služby (vlastní zpracování)

Pracovní pozice	Osobní náklady na měsíc v Kč
Aktivizační pracovník úvazek 0,5	18 732 Kč (14000 + SP + ZP)
Navýšení úvazku sociální pracovníce o 0,25	10 035 Kč (7500 + SP + ZP)

Tabulky níže obsahují plán aktivit na období červenec–prosinec 2024, tj. první půlrok. V červenci a srpnu se budou konat pouze jednorázové aktivity (koncerty, výlety, turnaj v kuželkách).

Tabulka 35 Plán jednorázových aktivit červen-prosinec 2024 (vlastní zpracování)

Červenec	Srpen	Září	Říjen	Listopad	Prosinec
koncert - harmonikář	vinobraní s kapelou	přednáška - senior bez nehod	cestovatelská přednáška	přednáška - zdravá výživa v seniorském věku	vánoční koncert ZUŠ Uničov
celodenní výlet - Čechy pod Kosířem	celodenní výlet Doubravský dvůr	vycházka - Uničov, návštěva muzea	vycházka - ranč Dolní Sukolom	vystoupení Jasněnka Uničov	vystoupení MŠ
koncert - cimbálovka	koncert - rozloučení s létem				
	turnaj v kuželkách				

Od září 2024 budou zahájeny pravidelné aktivity dle rozvrhu v tabulce níže (Tab. 36).

Tabulka 36 Plán pravidelných aktivit na období červen-prosinec 2024 (vlastní zpracování)

Září	Říjen	Listopad	Prosinec
Po - pohybové aktivity	Po - pohybové aktivity	Po - pohybové aktivity	Po - pohybové aktivity
Út - filmové odpoledne	Út - filmové odpoledne	Út - filmové odpoledne	Út - filmové odpoledne
St - tvůrčí aktivity	St - tvůrčí aktivity	St - tvůrčí aktivity	St - tvůrčí aktivity
Čt - smyslové aktivity	Čt - smyslové aktivity	Čt - smyslové aktivity	Čt - smyslové aktivity
Pá (1x do měsíce) dílničky s dětmi z MŠ - keramika	Pá (1x do měsíce) dílničky s dětmi z MŠ - podzimní dekorace	Pá (1x do měsíce) dílničky s dětmi z MŠ - adventní věnce	Pá (1x do měsíce) dílničky s dětmi z MŠ - vánoční ozdoby

Na základě těchto plánů jednorázových a pravidelných aktivit byly spočítány přibližné náklady za předpokladu 100% obsazenosti. Přehled nákladů za jednotlivé měsíce je uveden v následující tabulce. Náklady na jednotlivé aktivity jsou uvedeny v Příloze P V.

Tabulka 37 Náklady na jednorázové a pravidelné aktivity při 100 % obsazenosti (vlastní zpracování)

	červenec	srpen	září	říjen	listopad	prosinec	Celkem Kč
Jednorázové aktivity	8400	10500	5400	3000	3000	0	30300
Pravidelné aktivity	--	--	4200	4950	4200	4200	17550
<b>CELKEM Kč</b>	8400	10500	9600	7950	7200	4200	47850

### *Propagace*

Propagace může být zajištěna buď interně, prostřednictvím vlastních zdrojů nebo outsourcingem. DS Uničov momentálně nezaměstnává žádného marketingového specialistu. V případě, že by se rozhodli propagaci zajišťovat sami, bude na stávajících zaměstnancích zajistit grafiku letáček, tisk letáček, úpravu webu, fotografie a psaní článků a příspěvků na sociální síť. Tyto činnosti by zajišťovala jednatelka DS Uničov.

Následující tabulka obsahuje orientační ceník jednotlivých služeb pro případ, že by se rozhodli v některých oblastech využít outsourcingu.

Tabulka 38 Náklady na propagaci – outsourcing (vlastní zpracování)

Náklad	Cena
<b>Grafika letáčků</b>	500 Kč jednostranný 800 Kč oboustranný
<b>Tisk letáčků</b> (500 ks) – rozměr letáků A5 (14,8 x 21 cm), plnobarevný tisk na lesklý křídový papír gramáže 150 g/m <sup>2</sup>	1300 Kč jednostranný 2026 Kč oboustranný 60 Kč doprava
<b>Úprava webu</b> rozšíření webu o další stránku (1 800 znaků) vytvoření další sekce (1 800 znaků) vytvoření galerie	600 Kč 300 Kč 500 Kč
<b>Copywriting</b> Tisková zpráva/PR článek Příspěvek na sociální síť Textování webu menšího rozsahu	1 800 Kč 400 Kč 7 000 Kč
<b>Produktové fotografie</b> Fotografie + styling (10ks) 360° foto a animace	1900 Kč (190Kč/ks) 650 Kč/ks
<b>CELKEM</b>	<b>17 836 Kč</b>

(Zdroj: zpracováno dle ceníků [chciletaky.cz](http://chciletaky.cz), [webzaparkacek.cz](http://webzaparkacek.cz), [psavaruka.cz](http://psavaruka.cz), [ateliermosnov.cz](http://ateliermosnov.cz))

## 9.6 Financování

Předpokládané financování celého projektu je vícezdrojové, což zahrnuje úhrady od klientů, dotace a případně sponzorské dary či sbírky.

Zařazení nově zaregistrované služby (centrum denních služeb) do Sítě poskytovatelů sociálních služeb Olomouckého kraje a získání dotací by znamenalo částečné finanční zajištění těchto služeb. Žádost o dotace na následující rok se musí každoročně podat v prosinci.

Veškeré provozní výnosy nově vzniklých služeb by byly použity na chod služeb, případně jako rezerva.

Dále by mohly být využity i sponzorské dary, a to zejména v podobě materiálního vybavení pro nové služby (kompenzační pomůcky, pomůcky na aktivity apod.)

## 9.7 Časová analýza

Tato kapitola obsahuje časový harmonogram jednotlivých činností, které je třeba vykonat, aby mohlo být realizováno plánované rozšíření služeb. Předpokládané zprovoznění půjčovny kompenzačních pomůcek a hygienického centra se plánuje od 1.3.2024. Rozvoz obědů pak od 1.6.2024. První jednorázové aktivity pro veřejnost jsou naplánovány na léto 2024 a od září 2024 se plánují první pravidelné kurzy. Důležité kroky jsou graficky znázorněny v následující tabulce (Tab. 39).

Časový harmonogram je sestaven na období 12 měsíců. Na začátku je třeba projekt projednat s vedením domova pro seniory (ředitelka, jednatelé). Tato činnost je naplánovaná na období říjen–listopad 2023. V případě schválení projektu je třeba podat žádost o registraci nové služby „Centrum denních služeb“ na Krajský úřad Olomouckého kraje. V prosinci se založí facebookový profil DS Uničov. V lednu 2024 dojde k aktualizaci webových stránek DS Uničov, včetně přidání informací o nových službách. V lednu také dojde k propagaci nových služeb formou článku v městském zpravodaji a vypsání inzerátu na pozici pracovníka hygienického centra. V období leden–únor 2024 také dojde k výrobě a následné distribuci letáčků propagujících nové služby. V těchto měsících se také nakoupí potřebné vybavení a proběhne výběrové řízení na pozici pracovníka hygienického centra. V březnu 2024 bude zahájen provoz hygienického centra a půjčovny kompenzačních pomůcek. Rozvoz obědů bude zahájen od 1.6.2024. Veřejnost bude o této nové službě informována v dubnu–květnu 2023. V květnu bude zveřejněn inzerát na pracovní pozice aktivizačních pracovníků, následně v červnu proběhne výběrové řízení. V letních měsících (červenec, srpen) se uskuteční první akce pro veřejnost. V září budou zahájeny první pravidelné aktivity s tím, že úvodní hodiny budou na vyzkoušení zdarma.





## 9.8 Riziková analýza

S každým plánovaným projektem se pojí určitá rizika. V této kapitole bude provedena riziková analýza, která pomůže rizika identifikovat a určit jejich pravděpodobnost a závažnost. Následně budou uvedena vhodná opatření a řešení, jak výskyt rizik eliminovat.

S realizací projektu rozšíření služeb pro seniory se pojí následující rizika:

- Nedostatek financí DS Uničov
- Nezájem veřejnosti o nabízené služby
- Nenaplněné kapacity pravidelných aktivit
- Nedostatek personálu k zajištění nových služeb
- Špatná organizace objednávek obědů
- Neobsazenost hygienického centra

Tabulka 40 Riziková analýza (vlastní zpracování)

Riziko	Pravděpodobnost vzniku rizika			Stupeň rizika			Hodnota rizika
	nízké	střední	vysoké	nízké	střední	vysoké	
	0,3	0,6	0,9	0,3	0,6	0,9	
Nedostatek financí DS Uničov		X	X			X	0,81
Nezájem veřejnosti o nabízené služby		X				X	0,54
Nenaplněné kapacity pravidelných aktivit		X				X	0,54
Nedostatek personálu k zajištění nových služeb		X		X			0,18
Špatná organizace objednávek obědů		X			X		0,36
Neobsazenost hygienického centra		X		X			0,18

Uvedená rizika jsou rozdělena do 3 kategorií: nízké, střední a vysoké.

Tabulka 41 Kategorie rizika (vlastní zpracování)

Kategorie rizika	Hodnota rizika
Nízké riziko	0 – 0,35
Střední riziko	0,36 – 0,7
Vysoké riziko	0,71 a více

### 9.8.1 Nízké riziko

**Nedostatek personálu k zajištění nových služeb** – Zajištění kvalitního personálu je klíčové pro úspěch rozšíření služeb. Pokud by nebyl zajištěn dostatek zaměstnanců pro řádný provoz nových služeb, může dojít k jejich omezení nebo dokonce zrušení.

Opatření: včasné zveřejnění inzerátu na požadované pracovní pozice a včasné uskutečnění výběrového řízení (viz časový harmonogram), školení a rozvoj zaměstnanců, včasné seznámení stávajících zaměstnanců s novým projektem.

**Neobsazenost hygienického centra** – Může nastat situace, že hygienické centrum nebude možné obsadit v nabízených časech, nebude se dařit sladit požadavky potenciálních klientů a časy, kdy bude koupelna dostupná včetně personálního zajištění.

Opatření: sestavení přehledného systému objednávek a na základě toho plánování služeb pracovníka hygienického centra a zajištění dostupnosti koupelny (spolupráce s vrchní sestrou, která plánuje denní harmonogram domova pro seniory).

### 9.8.2 Střední riziko

**Nezájem veřejnosti o nabízené služby** – nedostatečný zájem veřejnosti o nové služby je dalším rizikem, které může zpomalit nebo dokonce zastavit rozšiřování služeb. Je důležité provést tržní výzkum a získat zpětnou vazbu od stávajících a potenciálních zákazníků, aby se zjistilo, jaké služby by byly nejpotřebnější a nejžádanější. Také je potřeba se zaměřit na propagaci prostřednictvím více komunikačních kanálů – letáčky, e-maily, městský zpravodaj, sociální sítě, vývěsky ve městě atd.

Opatření: větší propagace, zjištění zpětné vazby

**Nenaplnění kapacity pravidelných aktivit** – Je možné, že plánované kurzy nebudou naplněny a přihlásí se jen malý počet lidí. To ještě nemusí vést ke zrušení kurzu, jelikož se

kurzu mohou účastnit kromě veřejnosti také klienti domova pro seniory. Je důležité zjistit příčiny (např. cena, nevyhovující čas apod.) a provést opatření k naplnění stávajících kapacit, aby se zajistilo, že služby budou úspěšné a budou mít dostatečný zájem. Dále je třeba mít dobrý přehled o tom, kolik účastníků je přihlášených, aby mohl být sestaven program, nakoupen materiál apod.

Opatření: pravidelné přehledy o aktivitách a přihlášených účastnících, sestavování pravidelného programu, případná úprava ceny nebo času dle požadavků klientů

**Špatná organizace objednávek obědů** – při rozvozu obědů může dojít k několika problémům spojeným se špatnou organizací – např. klienti budou rušit na poslední chvíli své objednávky, dojde k záměně objednávek, jídlo nebude doručeno včas apod.

Opatření: fungující a přehledný systém objednávek, personální zajištění rozvozu, stanovení pravidel, kdy nejpozději lze objednávku zrušit (do 10:00 předchozí den), včasná distribuce jídelníčků na nadcházející týden

### 9.8.3 Vysoké riziko

**Nedostatek financí DS Uničov** – riziko nedostatku financí může mít vážný negativní dopad na rozšíření služeb domova pro seniory. Změny ve finanční situaci mohou vést k omezení nabízených služeb nebo dokonce k úplnému zastavení projektu. Aby se minimalizovalo riziko nedostatku financí, je důležité provést pečlivou analýzu nákladů a zdrojů financování, zahrnující všechny aspekty rozšíření služeb.

Opatření: včasné požádání o dotace, sponzorské dary, sbírky, snížení nákladů

## 9.9 Zhodnocení projektové části

Na základě poznatků z analytické části byl navržen projekt na rozšíření služeb Domova pro seniory Uničov. Toto rozšíření zahrnuje 4 oblasti: rozvoz obědů, založení půjčovny kompenzačních pomůcek, založení hygienického centra a aktivizační, vzdělávací a sociálně terapeutické činnosti. Tyto služby spadají dle § 45 zákona č. 108/2006 Sb. pod službu **Centra denních služeb** a bude třeba tuto sociální službu zaregistrovat. **Hlavním cílem** projektu je využít potenciál domova pro seniory rozšířením poskytovaných služeb do oblasti ambulantních služeb a služeb pro veřejnost. **Cílovou skupinou pro projekt jako celek** jsou senioři žijící ve městě Uničov a okolí. Byly také definovány cílové skupiny i pro jednotlivé služby. Byl vytvořen **marketingový mix 4P** – produkt, cena, distribuce a propagace. Dále byl popsán způsob personálního zajištění jednotlivých služeb. Následně byla pro jednotlivé

služby zpracována **nákladová analýza**. Nákladová analýza pro aktivizační služby obsahuje půlroční plán jednorázových a pravidelných aktivit, na základě kterého byly spočítány přibližné náklady při plné obsazenosti. Zvlášť byly také spočítány přibližné náklady na propagaci v případě, že by bylo využito outsourcingu. Bylo nastíněno **financování projektu**, které by bylo pravděpodobně vícezdrojové zahrnovalo by úhrady od klientů, dotace a případně sponzorské dary. V rámci **časové analýzy** byl stanoven časový harmonogram. První kroky by bylo nutné podniknout už v předstihu koncem roku 2023. Zahájení provozu půjčovny kompenzačních pomůcek a hygienického centra je naplánováno na 1. 3. 2024. Rozvoz obědů pak od 1. 6. 2024. První jednorázové aktivity pro veřejnost jsou naplánovány na léto 2024 a od září 2024 se plánují první pravidelné kurzy. Na závěr byla provedena **riziková analýza**. Vysoké riziko představuje nedostatek financí DS Uničov. Toto riziko lze eliminovat včasným požádáním o dotace, využitím sponzorských darů a snížením nákladů.

## ZÁVĚR

Hlavním cílem této diplomové práce bylo navrhnout projekt, který rozšíří dosavadní služby Domova pro seniory Uničov. Dílčím cílem bylo popsat a analyzovat současný stav služeb v této organizaci a v dalších vybraných společnostech poskytujících služby pro seniory. Východisko pro projekt vytvořily výsledky dotazníkového šetření, které proběhlo v období únor-březen 2023 mezi seniory z města Uničov a okolí.

Stanovených cílů bylo dosaženo. Analytická část ukázala, že Domov pro seniory má potenciál pro rozšíření služeb pro seniory a propojení služeb pro stávající klienty a veřejnost.

Dotazník vyplnilo 105 respondentů, z nichž největší část tvořili senioři starší 70 let. Velkou část respondentů představují členové Klubu seniorů Uničov, kterým byl v rámci jejich schůzky rozdán dotazník v papírové podobě. Výsledky dotazníku ukázaly, že respondenti mají zájem o rozšíření služeb zaměřených na cílovou skupinu seniorů a také o propojení služeb domova pro seniory a služeb pro veřejnost.

V rámci projektu bylo navrženo rozšíření služeb Domova pro seniory Uničov o čtyři nové služby – rozvoz obědů, založení půjčovny kompenzačních pomůcek, založení hygienického centra a aktivizační, vzdělávací a sociálně terapeutické činnosti. Pro každou službu byla zpracována nákladová analýza a celý projekt byl podroben časové a rizikové analýze.

Dále bylo nastíněno financování projektu. V případě, že by došlo k jeho realizaci a schválení žádosti o zaregistrování nové služby – centra denních služeb, mohl by si Domov pro seniory Uničov zažádat o dotace na tuto novou službu, což by bylo z hlediska financování velmi významné. Dalším zdrojem financování mohou být také sponzorské dary. Jelikož jsou v současné době terénní a ambulantní formy sociálních služeb podporované, je velká šance, že by mohlo dojít k realizaci projektu. Navíc, jak ukazuje i provedená nákladová analýza, počáteční náklady na zavedení nových služeb by byly poměrně nízké.

V případě úspěšné realizace projektu by bylo možné uvažovat o dalším rozšíření a zkvalitnění služeb, například rozšíření otevírací doby hygienického centra, zařazení více pravidelných aktivit nebo zajištění dopravy pro klienty. Dalším plánem do budoucna může být také zřízení terénní pečovatelské služby nebo odlehčovací služby.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- BEDNÁRIK, R. – BODNÁROVÁ, B. Stárnutie populácie – výzva na zmeny v službách pre starších ľudí. *Rodina a práca* č. 4/2005
- BENEŠ, Milan, 2008. *Andragogika*. Praha: Grada, 136 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-2580-2.
- DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar, 2012. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. Praha: Grada, 112 s. ISBN 978-80-247-4138-3.
- FOTTLER, Myron D., Donna M. MALVEY a Donna J. SLOVENSKY, 2015. *Handbook of healthcare management*. Northampton, MA, USA: Edward Elgar Publishing. ISBN 978-1-7834-7014-3.
- HAŠKOVCOVÁ, Helena, 1990. *Fenomén stáří*. Praha: Panorama, 72 s. Pyramida (Panorama). ISBN 80-703-8158-2.
- HAŠKOVCOVÁ, Helena, 2002. *Lékařská etika*. 3., rozš. vyd. Praha: Galén, 272 s. ISBN 80-726-2132-7.
- HILLESTAD, Steven G. a Eric N. BERKOWITZ, 2013. *Health care market strategy: from planning to action*. 4th ed. Burlington, Mass.: Jones & Bartlett Learning, xviii, 358 s. ISBN 978-0-7637-8928-2.
- HOLCZEROVÁ, Vladimíra a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ, 2013. *Volnočasové aktivity pro seniory*. Praha: Grada, 100 s. ISBN 978-80-247-4697-5.
- JAROŠOVÁ, Darja, 2006. *Péče o seniory*. Ostrava: Ostravská univerzita, 96 s. ISBN 80-736-8110-2.
- KISVETROVÁ, Helena, 2018. *Péče v závěru života*. Praha: Maxdorf, 149 s. ISBN 978-80-7345-496-8.
- KISVETROVÁ, Helena, 2019. Postoje ke stáří a stárnutí v současné společnosti. *Profese online*. 12(1), i-ii. ISSN 18034330. Dostupné z: doi:10.5507/pol.2019.004
- KLEVETOVÁ, Dana, 2017. *Motivační prvky při práci se seniory*. 2., přepracované vydání. Praha: Grada Publishing, 224 s. Sestra (Grada). ISBN 978-80-271-0102-3.
- KOTLER, Philip a Gary ARMSTRONG, 2004. *Marketing*. 6. aktualizované vydání. Praha: Grada, 855 s. ISBN 80-247-0513-3.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2002. *Psychologie nemoci*. Praha: Grada, 198 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0179-0.

MALÍKOVÁ, Eva, 2020. *Péče o seniory v pobytových zařízeních sociálních služeb*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada Publishing, 304 s. ISBN 978-80-271-2030-7.

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

MOLEK, Jan, 2019. *Řízení organizací sociální práce: vybrané problémy z oblasti marketingu a managementu*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 258 s. ISBN 978-80-7394-732-3.

MUSSCHENGA, A. W. 1997. The Relation Between Concepts of Quality of life, Health and Happiness. *The Journal of Medicine and Philosophy*. vol. 22, s. 11-28.

MÜHLPACHR, Pavel, 2004. *Gerontopedagogika*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-3345-2.

NAKONEČNÝ, Milan, 1995. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 336 s. ISBN 80-200-0525-0.

OPATRNÝ, Michal a Markus LEHNER, 2010. *Teorie a praxe charitativní práce: uvedení do problematiky : praktická reflexe a aplikace*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta. ISBN 978-80-7394-214-4.

PACOVSKÝ, Vladimír, 1990. *O stárnutí a stáří*. Praha: Avicenum, 136 s. ISBN 80-201-0076-8.

PICHAUD, Clément a Isabelle THAREAU, 1998. *Soužití se staršími lidmi: praktické informace pro ty, kdo doma pečují o staré lidi, i pro sociální a zdravotnické pracovníky*. Praha: Portál, 156 s. Sociální práce. ISBN 80-717-8184-3.

POKORNÁ, Andrea, 2006. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 86 s. ISBN 80-701-3440-2.

PRŮŠA, Ladislav, 2007. *Ekonomie sociálních služeb*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: ASPI. ISBN 978-80-7357-255-6.

SAK, Petr a Karolína KOLESÁROVÁ, 2012. *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada, 226 s. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3850-5.

SOLOMON, Michael R., Greg W. MARSHALL a Elnora W. STUART, 2006. *Marketing očima světových marketing manažerů*. Brno: Computer Press, 572 s. Business books (Computer Press). ISBN 80-251-1273-X.

TOPINKOVÁ, Eva, 2005. *Geriatric pro praxi*. Praha: Galén, 270 s. ISBN 80-726-2365-6.

TOŠNEROVÁ, Tamara. *Ageismus: průvodce stereotypy a mýty o stáří*. 1. vydání. Praha: Ambulance pro poruchy paměti, 2002. 45 stran. ISBN 8023895060.

TRACHTOVÁ, Eva. *Potřeby nemocného v ošetrovatelském procesu*. 2. vyd. Brno: IDVPZ, 2001. 185 s. ISBN 8070133244.

VAŠTIKOVÁ, Miroslava, 2014. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 272 s. Manažer. ISBN 978-80-247-5037-8.

VOKURKA, Martin, 2000. *Praktický slovník medicíny*. 6. rozš. vyd. Praha: Maxdorf, 490 s. ISBN 80-859-1238-4.

VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, 2008. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 416 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1428-8.

ZGOLA, Jitka M., 2003. *Úspěšná péče o člověka s demencí*. Praha: Grada, 226 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0183-9.

#### Elektronické zdroje:

Ceník. *Ateliér Mošnov: Specialisté na produktové focení a videa* [online]. [cit. 2023-04-17]. Dostupné z: <https://www.ateliermosnov.cz/cenik.html>

Ceník. *Web za pár kaček* [online]. [cit. 2023-04-17]. Dostupné z: <https://www.webzaparkacek.cz/cenik/>

Ceník tisku letáků A5, 2023. *Tisk letáků, reklamní letáky: Chciletaky.cz* [online]. BONA MEDIA [cit. 2023-04-17]. Dostupné z: <https://www.chciletaky.cz/cenik-tisku-a5>

Ceník copywritingu i dalších služeb. *Psavá ruka: Copywriter pro technologie, sport a e-shopy* [online]. [cit. 2023-04-17]. Dostupné z: <https://psavaruka.cz/cenik/>

*Centrum sociálních služeb Uničov* [online], © 2009 - 2022. [cit. 2022-11-25]. Dostupné z: <https://www.cssunicov.cz>



MPVS ČR. *Příspěvek na péči*. [online]. [cit. 2023-01-09]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/prispevek-na-peci>

MPVS ČR. *Senioři a politika stárnutí. Příprava na stárnutí v České republice*. [online]. [cit. 2023-01-09]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/seniori-a-politika-starnuti>

NĚMEČKOVÁ, Michaela a Terezie ŠTYGLEROVÁ. Seniorů přibývá i přes vyšší úmrtnost. In: *Statistika&My* [online]. [cit. 2023-01-09]. Dostupné z: <https://www.statistikaamy.cz/2022/05/23/senioru-pribyva-i-pres-vyssi-umrtnost>

*PONTIS Šumperk o.p.s.: PONTIS* [online], © 2023. Galileo Corporation [cit. 2023-01-19]. Dostupné z: <https://www.pontis.cz>

*PRO-SEN sociálně zdravotní služby* [online]. [cit. 2023-01-19]. Dostupné z: <http://www.pro-sen.eu>

*Služby pro seniory Olomouc* [online], © 2020. Virtual Visit [cit. 2023-01-19]. Dostupné z: <https://www.sluzbyproseniory.cz>

*Sociální služby Šternberk: Oficiální stránky Sociální služby Šternberk* [online], © 2023. Galileo Corporation [cit. 2023-01-19]. Dostupné z: <https://www.socialnisluzby.cz>

Věková struktura – Sčítání 2021. In: *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2023-01-09]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/scitani2021/vekova-struktura>

Vyhláška č. 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi* [online]. AION CS, 2010-2023 [cit. 2023-01-19]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi* [online]. AION CS, 2010-2023 [cit. 2023-01-19]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

*Život 90* [online], © 2023. Toman Design [cit. 2023-01-19]. Dostupné z: <https://www.zivot90.cz/cs>

#### Ostatní zdroje:

Dům pro seniory Uničov s.r.o. – interní dokumenty.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

- aj. a jiné
- apod. a podobně
- atd. a tak dál
- ČPZP Česká průmyslová zdravotní pojišťovna
- ČR Česká republika
- DPČ dohoda o pracovní činnosti
- DPP dohoda o provedení práce
- DS domov seniorů
- HPP hlavní pracovní poměr
- HV hospodářský výsledek
- MHD městská hromadná doprava
- MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí
- MZ Ministerstvo zdravotnictví
- OČR ošetřování člena rodiny
- o.p.s. obecně prospěšná společnost
- p.o. příspěvková organizace
- Sb. sbírka zákonů
- s.r.o. společnost s ručením omezeným
- VZP Všeobecná zdravotní pojišťovna
- ÚP úřad práce
- WHO World Health Organization
- ZPMV Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra
- § paragraf

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1 Teorie potřeb (Zdroj: Dvořáčková, 2012) .....	18
Obrázek 2 Věková struktura obyvatelstva ČR ke dni Sčítání 2021 (Zdroj: Věková struktura - Sčítání 2021, [online]) .....	24
Obrázek 3 Fáze marketingového výzkumu (Molek, 2019) .....	40
Obrázek 4 – Organizační struktura (zdroj: vnitřní materiály DS Uničov) .....	46
Obrázek 5 Graf: Počty zaměstnanců dle pracovního zařazení (vlastní zpracování).....	47
Obrázek 6 Graf: Věková struktura zaměstnanců (vlastní zpracování na základě poskytnutých materiálů) .....	47
Obrázek 7 Graf: Počet respondentů podle místa bydliště (vlastní zpracování) .....	62
Obrázek 8 Graf: Pohlaví respondentů (vlastní zpracování) .....	63
Obrázek 9 Graf: Věk respondentů (vlastní zpracování) .....	63
Obrázek 10 Graf: Zájem o rozšíření služeb pro seniory (vlastní zpracování) .....	64
Obrázek 11 Graf: Zájem o služby – v současnosti (vlastní zpracování) .....	65
Obrázek 12 Graf: Zájem o služby – do budoucna (vlastní zpracování) .....	66
Obrázek 13 Graf: Preferovaný typ aktivit (vlastní zpracování).....	67
Obrázek 14 Graf: Preferovaná délka aktivit (vlastní zpracování) .....	67
Obrázek 15 Graf: Sportovní a pohybové aktivity (vlastní zpracování) .....	68
Obrázek 16 Graf: Kulturní aktivity (vlastní zpracování).....	68
Obrázek 17 Graf: Poznávací a turistické aktivity (vlastní zpracování) .....	69
Obrázek 18 Graf: Vzdělávací, počítačové a jazykové aktivity (vlastní zpracování).....	69
Obrázek 19 Graf: Terapeutické a tvořivé aktivity (vlastní zpracování) .....	70
Obrázek 20 Graf: Mezigenerační aktivity (vlastní zpracování).....	70
Obrázek 21 Graf: Důležitost ceny při výběru aktivit.....	72
Obrázek 22 Graf k výzkumné otázce č.3 (vlastní zpracování) .....	72
Obrázek 23 Graf: Způsob propagace (vlastní zpracování) .....	73
Obrázek 24 Graf k výzkumné otázce č. 5 (vlastní zpracování) .....	74

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 Stárnutí populace v ČR (Zdroj: Topinková, 2005).....	23
Tabulka 2 Věkové skupiny v ČR 2021 (Zdroj: Věková struktura – Sčítání 2021, [online]) .....	24
Tabulka 3 Výše příspěvku na péči (Zdroj: MPVS – Příspěvek na péči, [online]) .....	30
Tabulka 4 Výnosy společnosti Dům pro seniory Uničov s.r.o. v letech 2020-2022 .....	48
Tabulka 5 Náklady společnosti Dům pro seniory Uničov s.r.o. v letech 2020-2022 .....	49
Tabulka 6 Hospodářský výsledek v letech 2020-2022 .....	49
Tabulka 7 SWOT analýza DS Uničov (vlastní zpracování) .....	50
Tabulka 8 Porovnání portfolia vybraných společností (vlastní zpracování) .....	56
Tabulka 9 Porovnání vybraných společností – rozvoz obědů (vlastní zpracování) .....	57
Tabulka 10 Porovnání vybraných společností – hygienické centrum (vlastní zpracování) .....	57
Tabulka 11 Porovnání vybraných společností – nabídka aktivit pro seniory (vlastní zpracování).....	58
Tabulka 12 Pohlaví respondentů (vlastní zpracování).....	62
Tabulka 13 Věk respondentů (vlastní zpracování) .....	63
Tabulka 14 Zájem o služby – v současnosti (vlastní zpracování) .....	64
Tabulka 15 Zájem o služby – do budoucna (vlastní zpracování) .....	65
Tabulka 16 Tabulka k výzkumné otázce č.1 (vlastní zpracování).....	71
Tabulka 17 Tabulka k výzkumné otázce č.2 (vlastní zpracování).....	71
Tabulka 18 Tabulka k výzkumné otázce č. 4 (vlastní zpracování).....	73
Tabulka 19 Tabulka k výzkumné otázce č.5 (vlastní zpracování).....	74
Tabulka 20 Odpovědi respondentů na otázku č. 24 (vlastní zpracování).....	75
Tabulka 21 Očekávané četnosti I. (vlastní zpracování) .....	75
Tabulka 22 Odpovědi respondentů – zájem o hygienické centrum (vlastní zpracování)....	76
Tabulka 23 Očekávané četnosti II. (vlastní zpracování).....	77
Tabulka 24 Plánovaná nabídka pravidelných aktivit (vlastní zpracování) .....	84
Tabulka 25 Plánovaná nabídka jednorázových aktivit (vlastní zpracování) .....	85
Tabulka 26 Ceník základních služeb (vlastní zpracování) .....	85
Tabulka 27 Ceník fakultativních služeb (vlastní zpracování) .....	86
Tabulka 28 Ceník kompenzačních pomůcek (vlastní zpracování) .....	86
Tabulka 29 Náklady– rozvoz obědů (vlastní zpracování) .....	89
Tabulka 30 Náklady – kompenzační pomůcky (vlastní zpracování).....	90
Tabulka 31 Náklady – provoz půjčovny kompenzačních pomůcek (vlastní zpracování) ...	91
Tabulka 32 Náklady na provoz hygienického centra (vlastní zpracování).....	91

---

Tabulka 33 Vstupní náklady na aktivizační služby (vlastní zpracování) .....	92
Tabulka 34 Osobní náklady – aktivizační služby (vlastní zpracování) .....	92
Tabulka 35 Plán jednorázových aktivit červen-prosinec 2024 (vlastní zpracování) .....	92
Tabulka 36 Plán pravidelných aktivit na období červen-prosinec 2024 (vlastní zpracování) .....	93
Tabulka 37 Náklady na jednorázové a pravidelné aktivity při 100 % obsazenosti (vlastní zpracování).....	93
Tabulka 38 Náklady na propagaci – outsourcing (vlastní zpracování) .....	94
Tabulka 39 Časový harmonogram (vlastní zpracování) .....	96
Tabulka 40 Riziková analýza (vlastní zpracování).....	97
Tabulka 41 Kategorie rizika (vlastní zpracování).....	98

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Vzor dotazníku

Příloha P II: Výsledky dotazníku

Příloha P III: Pomocné výpočty

Příloha P IV: Dotazování (PRO-SEN)

Příloha P V: Náklady na pravidelné a jednorázové aktivity

# PŘÍLOHA P I: VZOR DOTAZNÍKU

## DOTAZNÍK – SLUŽBY PRO SENIORY

Dobrý den,  
jmenuji se Kristýna Glatterová a jsem studentkou Fakulty managementu a ekonomiky na Univerzitě T. Bati ve Zlíně. Prosím Vás tímto o vyplnění dotazníku, který je součástí mé diplomové práce zabývající se **rozšířením služeb Domova pro seniory Uničov**. Dotazník je **anonymní** a získané údaje budou použity pro účely mé diplomové práce. Předem moc děkuji za Vaši ochotu a spolupráci!

Bc. Kristýna Glatterová

- 1) Považujete nabídku služeb zaměřených na cílovou skupinu seniorů ve Vašem okolí dostačující? (vyberte jednu možnost)
  - Ano
  - Ne, ocenil/a bych větší nabídku
  - Nevím
  
- 2) Měli byste zájem o propojení služeb pro veřejnost a služeb pro klienty Domova pro seniory? (vyberte jednu možnost)
  - Ano
  - Ne
  - Nevím
  
- 3) O jaké z následujících služeb zaměřených na cílovou skupinu seniorů byste měli V SOUČASNOSTI zájem?

<b>Rozvoz obědů</b>	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
<b>Hygienické centrum</b> (pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu)	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
<b>Půjčovna kompenzačních pomůcek</b>	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
<b>Vzdělávací a aktivizační činnosti</b>	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
Jiné:					

4) O jaké z následujících služeb zaměřených na cílovou skupinu seniorů byste měli **DO BUDOUCNA** zájem?

Rozvoz obědů	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
Hygienické centrum (pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu)	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
Půjčovna kompenzačních pomůcek	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
Vzdělávací a aktivizační činnost	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
Jiné:					

5) Jak často byste využívali služby Rozvoz obědů? (vyberte jednu možnost)

- Každý den
- 2-3x týdně
- Jednou týdně
- Méně, než 1x týdně
- Nemám zájem o tuto službu

6) Kolik Kč byste byli ochotni zaplatit za jeden oběd (polévka, hlavní jídlo, salát/kompot/dezert) včetně dovozu? (vyberte 1 možnost)

- méně než 100 Kč
- 100-115 Kč
- 115-130 Kč
- 130-145 Kč
- Více jak 145 Kč

7) Z jakého důvodu byste využíval/a služby Rozvoz obědů? (vyberte jednu možnost)

- Úspora času
- Úspora peněz
- Zhoršený zdravotní stav
- Jiný důvod:
- Nemám zájem o tuto službu

8) Jak často byste využíval/a Hygienické centrum? (vyberte jednu možnost)

- Více, jak 2x týdně
- 1-2x týdně
- Méně než 1x týdně
- Nemám zájem o tuto službu

9) Z jakého důvodu byste využíval/a Hygienické centrum? (vyberte jednu možnost)

- Nemám doma vhodné podmínky pro osobní hygienu
- Potřebuji pomoc při osobní hygieně
- Jiný důvod:
- Nemám zájem o tuto službu

10) Kolik Kč byste byli ochotni zaplatit za jednorázové poskytnutí podmínek pro osobní hygienu? (vyberte jednu možnost)

- méně než 80 Kč
- 80-100 Kč
- 100-120 Kč
- 120-150 Kč
- více jak 150 Kč



- 11) Kolik Kč byste byli ochotni zaplatit za jednorázové poskytnutí podmínek pro osobní hygienu včetně pomoci při osobní hygieně? (vyberte jednu možnost)
- méně než 100 Kč
  - 100-120 Kč
  - 120-150 Kč
  - 150-180 Kč
  - více jak 180 Kč
- 12) Preferujete spíše dlouhodobé nebo krátkodobé vypůjčení kompenzačních pomůcek? (vyberte jednu možnost)
- krátkodobé (méně jak 1 měsíc)
  - dlouhodobé (více jak 1 měsíc)
  - nemám zájem o tuto službu
- 13) Jaké pomůcky byste chtěli mít možnost zapůjčit? (vyberte jednu či více možností)
- Invalidní vozík
  - Koupací židle
  - Koupací židle do vany
  - Francouzské berle
  - Chodítka
  - Toaletní židle
  - Polohovací postel
  - Jiné:
- 14) Jak často byste se účastnil/a vzdělávacích a aktivizačních činností? (vyberte jednu možnost)
- Více jak 1x týdně
  - 1x týdně
  - 1x za 14 dní
  - 1x za měsíc
  - Méně jak 1x za měsíc
  - Nemám zájem o tyto služby
- 15) V jakém čase byste preferoval/a konání vzdělávacích a aktivizační činnosti? (vyberte jednu možnost)
- v dopoledních hodinách
  - v odpoledních hodinách
  - je mi to jedno
  - nemám zájem o tyto služby
- 16) Jak dlouho by měly tyto vzdělávací a aktivizační činnosti trvat? (vyberte jednu možnost)
- do 1 hodiny
  - 1-2 hodiny
  - 2-4 hodiny
  - více jak 4 hodiny
  - jiné:
  - nemám zájem o tyto služby
- 17) Preferujete spíše jednorázové či pravidelné aktivity? (vyberte jednu možnost)
- jednorázové aktivity
  - pravidelné aktivity
  - nemám zájem o tyto služby

18) O jaké aktivity byste měl/a zájem? (vyberte odpověď u každé aktivity)

<b>Sportovní a pohybové volnočasové aktivity</b>					
kuželky	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
pétanque	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
šipky	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
cvičení na židlích	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
seniorská miniolympiáda	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
jiné:					
<b>Kulturní volnočasové aktivity</b>					
koncerty	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
čtenářský klub	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
filmová odpoledne	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
setkávání seniorů k příležitosti Adventu, Velikonoc apod.	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
bingo	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
setkání s osobnostmi	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
bohoslužby	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
jiné:					
<b>Poznávací a turistické volnočasové aktivity</b>					
cestovatelské přednášky (vyprávění z cest)	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
přednášky o cizích zemích, kulturách	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
vlastivědné vycházky	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
výlety a zájezdy (hrady, zámky, památky...)	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
jiné:					
<b>Vzdělávací, jazykové a počítačové aktivity</b>					
kurz základy práce s počítačem	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
kurz práce s internetem	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
odborné přednášky (např. na téma historie, architektura, stravování apod.)	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
kurzy vaření a pečení	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
kurzy angličtiny	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
kurzy němčiny	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
jiné:					
<b>Terapeutické a tvořivé volnočasové aktivity</b>					
trénování paměti, vzpomínková terapie	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
canisterapie	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
muzikoterapie	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
zahradkářství	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
výtvarné dílny	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
pletení, vyšívání	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
jiné:					

<b>Mezigenerační volnočasové aktivity</b>					
besídky/vystoupení žáků MŠ/ZŠ	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
koncerty a vystoupení žáků ZUŠ	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
společné rukodělné dílny	určitě ano	spíše ano	možná	spíše ne	určitě ne
jiné:					

- 19) Z jakého důvodu byste se účastnil/a těchto pravidelných či jednorázových aktivit? (vyberte max 3 možnosti, se kterými se nejvíce ztotožňujete)
- smysluplné využití volného času
  - učení se novým věcem
  - setkání s přáteli
  - navázání nových známostí
  - zvědavost
  - nemám co jiného na práci
  - jiné
  - nemám zájem o tyto služby
- 20) Jak důležitá by pro vás při výběru aktivity byla její cena? (vyberte jednu možnost)
- Velmi důležitá
  - Částečně důležitá
  - Nepodstatná
- 21) Pokud byste byl/a ochoten/na zaplatit za aktivitu, jakou **maximální částku** byste zaplatil/a za 1 hodinu libovolné aktivity? (vyberte jednu možnost)
- méně než 50 Kč
  - 50-85 Kč
  - 85-100 Kč
  - 125-150 Kč
  - Více jak 150 Kč
- 22) Využili byste možnost dopravy na a z aktivit? (vyberte jednu možnost)
- ANO
  - NE
  - nemám zájem o tyto služby
- 23) Jakým způsobem byste se nejraději chtěli dozvídat o aktuálně pořádaných aktivitách? (vyberte 1 možnost)
- Webové stránky Domova pro seniory
  - e-mailem
  - Facebook
  - městský zpravodaj
  - informační tabule ve městě
  - letáčky do schránek
  - Jinak:
- 24) Uvítali byste spíše aktivity pro více věkových skupin nebo převážně pro svou věkovou skupinu? (vyberte 1 odpověď)
- pro více věkových skupin
  - pouze pro mou věkovou skupinu
  - nemám zájem o tyto služby

25) Jste:

- žena
- muž

26) Do jaké věkové kategorie patříte? (vyberte jednu možnost)

- méně než 50 let
- 50–60 let
- 61–70 let
- nad 70 let

27) V jakém městě/vesnici bydlíte?

28) V současné době jste? (vyberte jednu možnost)

- zaměstnaný
- nezaměstnaný
- v důchodu
- chodím na brigády

29) Jaké bylo/je Vaše zaměstnání? (vyberte jednu možnost)

- spíše sedavé
- spíše fyzicky náročné
- žádné

30) Kde žijete? (vyberte jednu možnost)

- v bytě
- v rodinném domě
- v domě s pečovatelskou službou
- v domově pro seniory
- jinde:

31) V domácnosti žijete: (vyberte jednu možnost)

- sám/sama
- s manželem/manželkou, ev. partnerem/partnerkou
- vícegeneračně (s dětmi, ev. jejich rodinami)
- jiný typ soužití:

32) Máte děti?

- ano
- ne

33) Pečuje o Vás někdo z vašich blízkých? Pomáhá Vám zvládnout péči o Vaši osobu a Vaši domácnost? (vyberte jednu možnost)

- ano
- ano, částečně
- ne

34) Jak hodnotíte svůj současný zdravotní stav? (vyberte jednu možnost, přičemž **1 = velmi dobrý, 10 = velmi špatný**)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

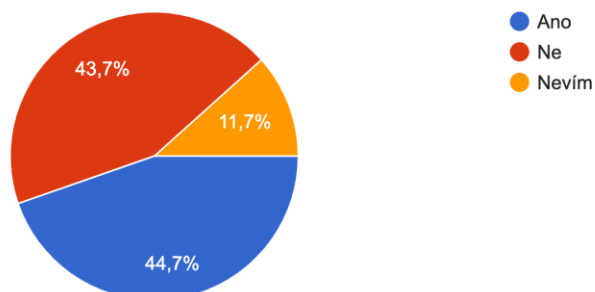
- 35) Kde nejraději trávíte svůj volný čas? (vyberte jednu možnost)
- v přírodě
  - s rodinou, přáteli
  - se zvířaty
  - o samotě
  - doma
  - mimo domov (výlety, cestování, akce)
  - jinak:
- 36) Co patří mezi Vaše zájmy? (vyberte max 3 možnosti, se kterými se nejvíce ztotožňujete)
- čtení
  - televize
  - vzdělávání
  - pečení a vaření
  - kultura
  - cestování
  - ruční práce
  - sport
  - turistika
  - jiné:
- 37) Jste spíše samotář/ka nebo rád/a trávíte čas ve společnosti? (vyberte jednu možnost)
- spíše samotář/ka
  - rád/a trávím čas v menší skupině lidí
  - rád/a trávím čas ve velké skupině lidí
- 38) Máte nebo jste někdy měl/a domácího mazlíčka?
- ano
  - ne
- 39) Prostor pro Vaše názory, připomínky, nápady a podněty:

**DĚKUJI VÁM ZA VAŠE ODPOVĚDI!**

## PŘÍLOHA P II: VÝSLEDKY DOTAZNÍKU

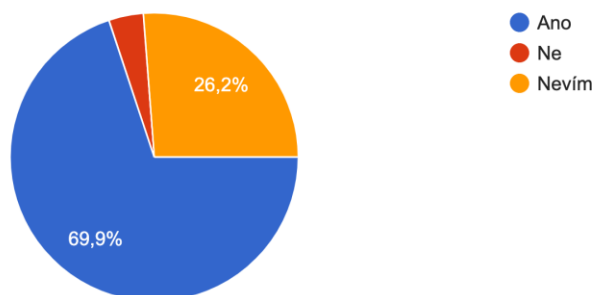
Považujete nabídku služeb zaměřených na cílovou skupinu seniorů ve Vašem okolí dostačující?

103 odpovědí



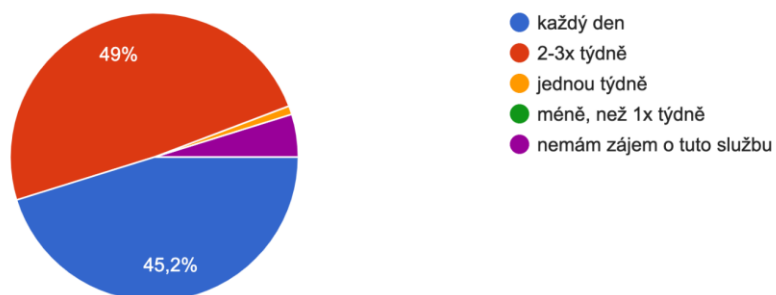
Měli byste zájem o propojení služeb pro veřejnost a služeb pro klienty Domova pro seniory?

103 odpovědí



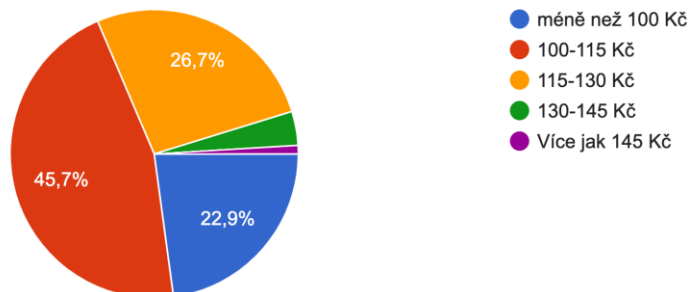
Jak často byste využívali služby Rozvoz obědů?

104 odpovědí



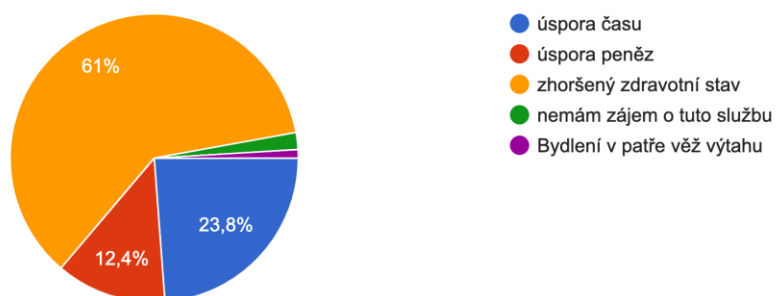
Kolik Kč byste byli ochotni zaplatit za jeden oběd (polévka, hlavní jídlo, salát/kompot/dezert) včetně dovozu?

105 odpovědí



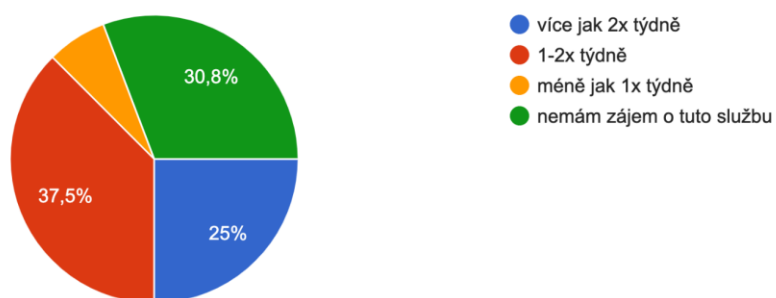
Z jakého důvodu byste využíval/a služby Rozvoz obědů?

105 odpovědí



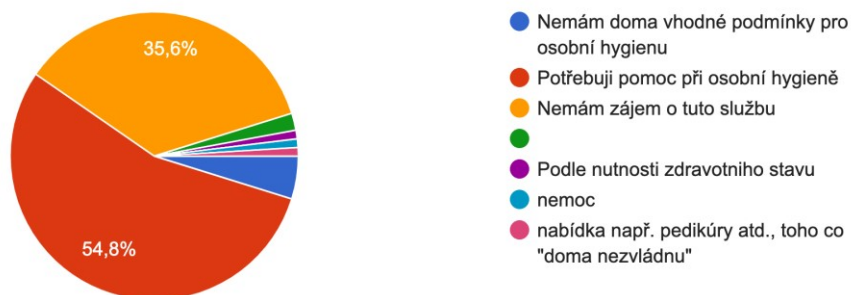
Jak často byste využíval/a Hygienické centrum?

104 odpovědí



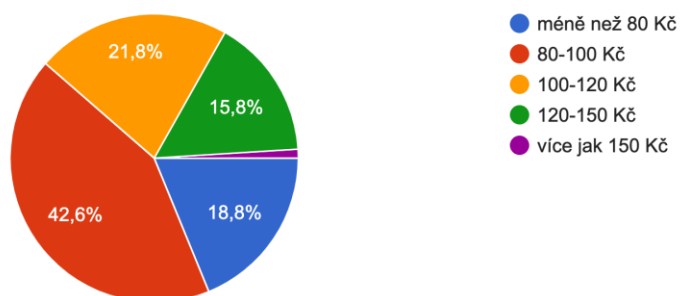
### Z jakého důvodu byste využíval/a Hygienické centrum?

104 odpovědí



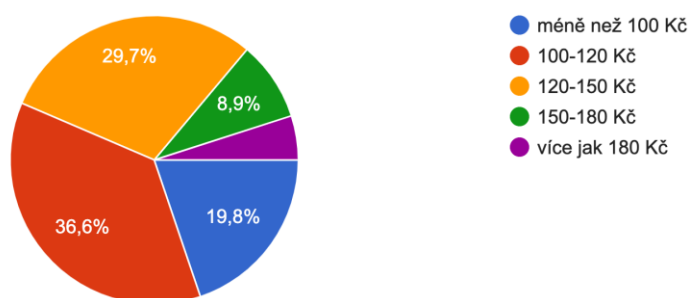
### Kolik Kč byste byli ochotni zaplatit za jednorázové poskytnutí podmínek pro osobní hygienu?

101 odpovědí



### Kolik Kč byste byli ochotni zaplatit za jednorázové poskytnutí podmínek pro osobní hygienu včetně pomoci při osobní hygieně?

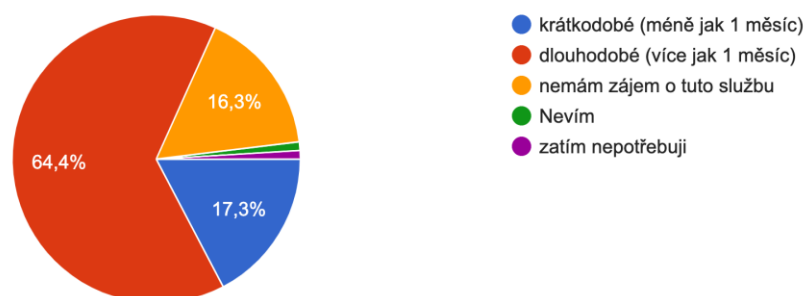
101 odpovědí





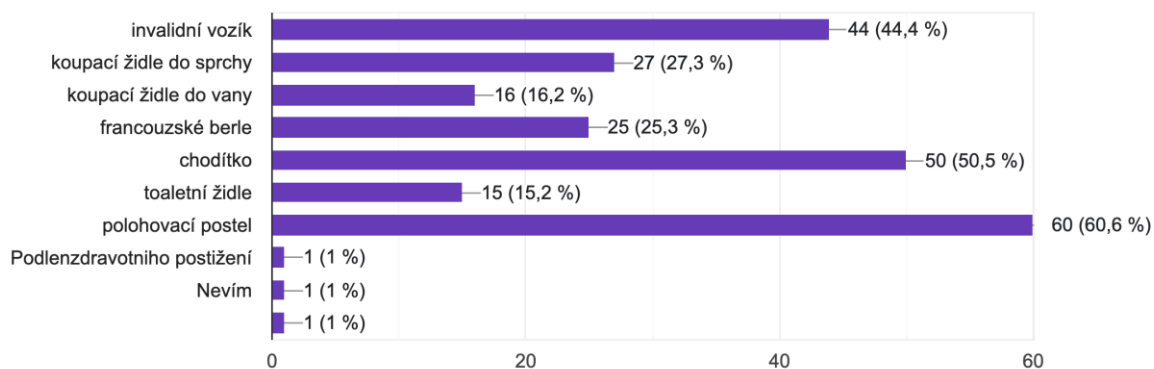
### Preferujete spíše dlouhodobé nebo krátkodobé vypůjčení kompenzačních pomůcek?

104 odpovědí



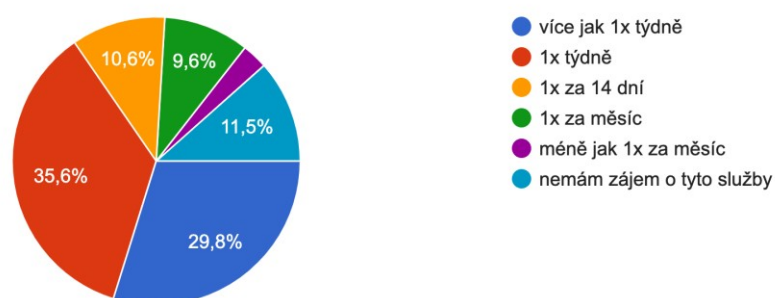
### Jaké pomůcky byste chtěli mít možnost zapůjčit? (vyberte jednu či více možností)

99 odpovědí



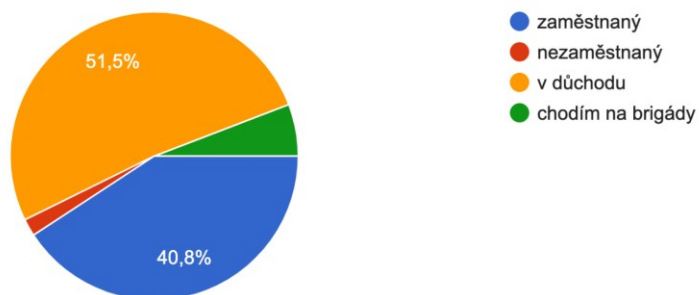
### Jak často byste se účastnil/a vzdělávacích a aktivizačních činností?

104 odpovědí



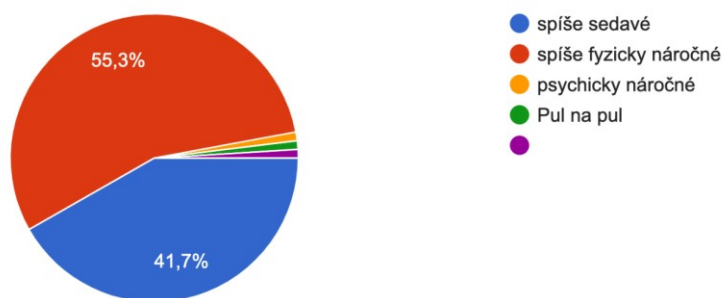
### V současné době jste?

103 odpovědí



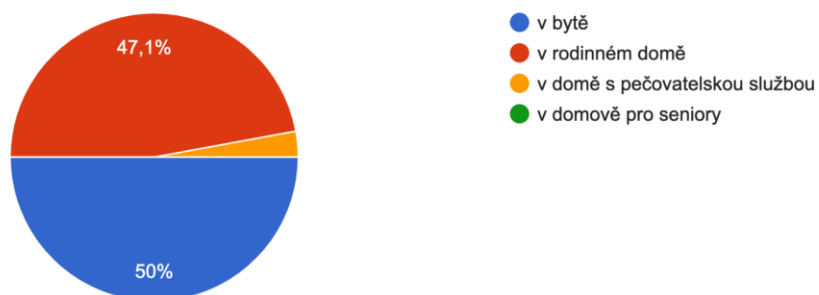
### Jaké bylo/je Vaše zaměstnání?

103 odpovědí



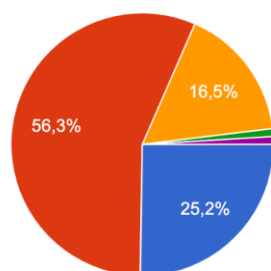
### Kde žijete?

104 odpovědí



### V domácnosti žijete:

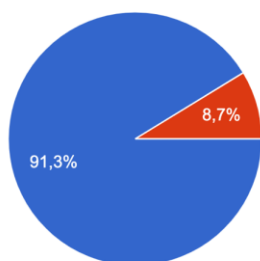
103 odpovědí



- sám/sama
- s manželem/manželkou, ev. partnerem/partnerkou
- vícegeneračně (s dětmi, ev. jejich rodinami)
- jiné
- dům se pečovatelskou službou

### Máte děti?

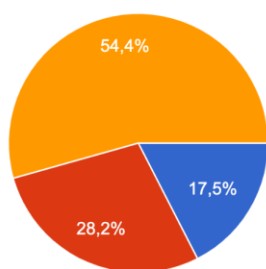
103 odpovědí



- ANO
- NE

### Pečuje o Vás někdo z vašich blízkých? Pomáhá Vám zvládnout péči o Vaši osobu a Vaši domácnost?

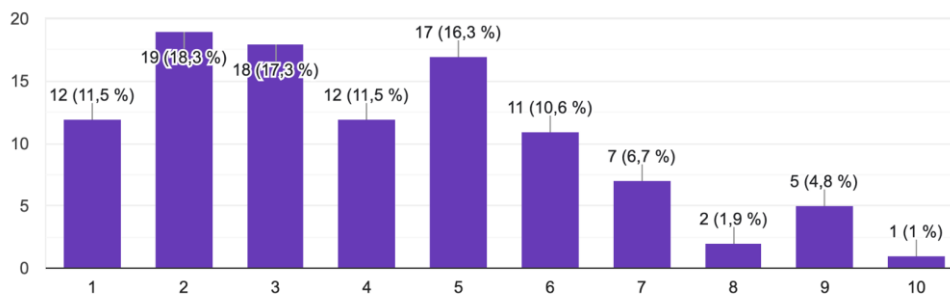
103 odpovědí



- ano
- ano, částečně
- ne

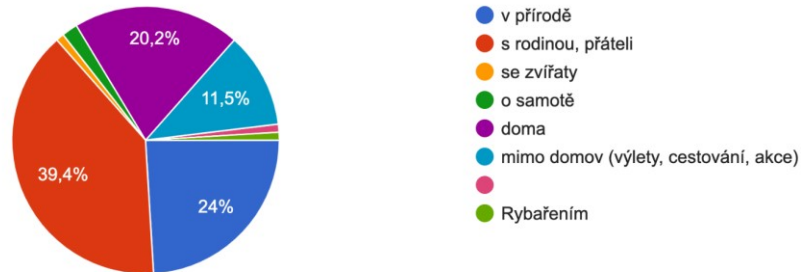
### Jak hodnotíte svůj současný zdravotní stav?

104 odpovědí



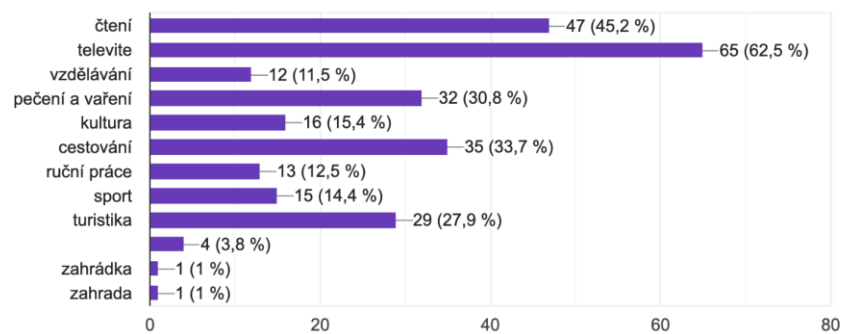
### Kde nejrady trávíte svůj volný čas?

104 odpovědí



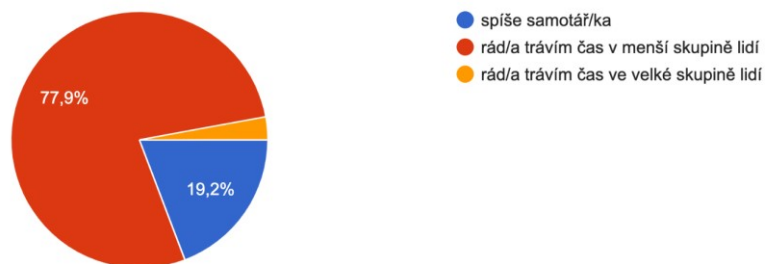
### Co patří mezi Vaše zájmy? (vyberte max 3 možnosti, se kterými se nejvíce ztotožňujete)

104 odpovědí



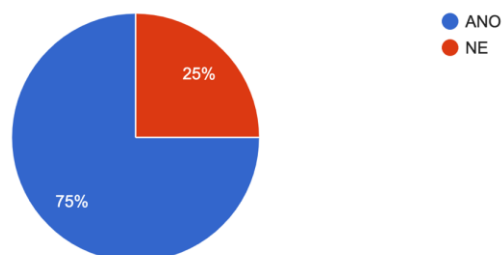
### Jste spíše samotář/ka nebo rád/a trávíte čas ve společnosti?

104 odpovědí



### Máte nebo jste někdy měl/a domácího mazlíčka?

104 odpovědí



## PŘÍLOHA P III: POMOCNÉ VÝPOČTY

Pomocná tabulka pro výpočet k výzkumné otázce č.6:

<b>n<sub>ij</sub></b>	<b>n*<sub>ij</sub></b>	<b>n<sub>ij</sub>-n*<sub>ij</sub></b>	<b>(n<sub>ij</sub>-n*<sub>ij</sub>)<sup>2</sup></b>	<b>(n<sub>ij</sub>-n*<sub>ij</sub>)<sup>2</sup>/n*<sub>ij</sub></b>
15	16,36	-1,36	1,8496	0,1131
8	6,64	1,36	1,8496	0,2786
40	38,4	1,6	2,5600	0,0667
14	15,6	-1,6	2,5600	0,1641
9	9,24	-0,24	0,0576	0,0062
4	3,76	0,24	0,0576	0,0153
90	90			<b>0,6439</b>

## **PŘÍLOHA P IV: PÍSEMNÉ DOTAZOVÁNÍ (PRO-SEN)**

**Co bylo Vaší motivací začít provozovat středisko osobní hygieny?** - *Nevyhovující podmínky v bytech klientů (vana, málo prostoru, nevyhovující hygienické podmínky, absence zvedáků a jiných pomůcek usnadňujících manipulaci s klientem).*

**Jak dlouho už tuto službu provozujete?** *Déle než 10 let.*

**Kolik klientů denně (popř. týdně) tuto službu využívá?** - *Týdně mezi 25 až 30 klienty*

**Narážíte v průběhu služby na nějaké problémy či bariéry?** - *Není možné všem vyhovět ohledně času, který si představují. Musí se přizpůsobit dle toho, kdy je místo. Jinak jsou všichni klienti spokojení, že mají řádnou koupel, z jejich strany tedy nejsou problémy.*

**Nabízíte i nějaké další doplňkové služby (např. pedikúra, kadeřnictví...)?** - *V rámci organizace máme kadeřnici i pedikérku, které se objednávají přes vrchní sestru a chodí přímo do domova na pokoje. Pokud by však chtěli někoho jiného, jde to také zařídit.*

## PŘÍLOHA P V: NÁKLADY NA PRAVIDELNÉ A JEDNORÁZOVÉ AKTIVITY

pravidelná aktivity	Září	Říjen	Listopad	Prosinec	celkem
pohybové aktivity	0	0	0	0	
filmové odpoledne	0	0	0	0	
tvůrčí aktivity	40 Kč materiál	40 Kč materiál	40 Kč materiál	40 Kč materiál	
smyslové aktivity	10 Kč tištěné materiály	10 Kč tištěné materiály	10 Kč tištěné materiály	10 Kč tištěné materiály	
počet týdnů	4	5	4	4	
každotýdenní aktivity celkem	200	250	200	200	
dílničky s dětmi z MŠ (1x měsíčně)	80 Kč materiál	80 Kč materiál	80 Kč materiál	80 Kč materiál	
celkem za 1 člověka/měsíc	280	330	280	280	<b>1170</b>
kapacita 100 %	4200	4950	4200	4200	<b>17550</b>

měsíc	aktivita	náklady	1 člověk	100 % kapacita	za měsíc
červenec	Koncert - harmonikář	harmonikář	50	1500	8400
	Výlet - Čechy pod Kosířem	autobus + vstu	150	4500	
	koncert - cimbálovka	kapela	80	2400	
srpen	vinobraní s kapelou	kapela + občer	150	4500	10500
	výlet - Doubravský dvůr	autobus	100	3000	
	koncert - rozloučení s létem	kapela	100	3000	
	turnaj v kuželnkách	/	0	0	
září	přednáška - senior bez nehod	přednášející	100	3000	5400
	vycházka - Uničov, návštěva muzea	autobus + vstu	80	2400	
říjen	cestovatelská přednáška	přednášející	100	3000	3000
	vycházka - ranč Dolní Sukolom	/	0	0	
listopad	přednáška - zdravá výživa	přednášející	100	3000	3000
	vystoupení Jasněnka Uničov	/	0	0	
prosinec	vánoční koncert ZUŠ Uničov	/	0	0	0
	vystoupení MŠ		0	0	