

Kvalita poskytovaných služeb Pečovatelské služby ve Vyškově v závislosti na financování

Eva Kotoučová

Bakalářská práce
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Vyšší odborná škola ekonomická
akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Eva KOTOUČOVÁ**
Studijní program: **B 6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Veřejná ekonomika a správa**

Téma práce: **Kvalita poskytovaných služeb Pečovatelské služby
ve Vyškově v závislosti na financování**

Zásady pro vypracování:

- 1. Na základě literárních pramenů objasněte problematiku sociální politiky, neziskových organizací a marketingového výzkumu.**
- 2. Charakterizujte činnost Pečovatelské služby ve Vyškově a zhodnoťte vývoj a současnou situaci jejího financování.**
- 3. Proveďte marketingový výzkum a na základě získaných dat jej vyhodnoťte.**
- 4. Na základě provedeného marketingového výzkumu vyslovte doporučení.**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

[1] BOUKAL, Petr, VÁVROVÁ, Hana. *Ekonomika a financování neziskových organizací*. Praha: Oeconomica, 2007. 110 s. ISBN 80-245-1293-8.

[2] KOTLER, Philip. *Marketing management*. 10. rozš. vyd. Praha: Grada publishing, 2001. 720 s. ISBN 80-247-0016-6.

[3] KREBS, Vojtěch, a kol. *Sociální politika*. 3. přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2005. 504 s. ISBN 80-7357-050-5.

[4] MALÝ, Václav. *Marketingový výzkum: Teorie a praxe*. Praha: Oeconomica, 2006. 181 s. ISBN 80-245-0761-7.

[5] PRŮŠA, Ladislav. *Ekonomie sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2003. 152 s. ISBN 80-86395-69-3.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Zdeněk Leznar**
EXT.


Datum zadání bakalářské práce: **10. října 2008**

Termín odevzdání bakalářské práce: **12. prosince 2008**

Ve Zlíně dne 31. října 2008


PaedDr. Josef Rydlo
v ZŠst. děkanka




Ing. Hana Šedová, Ph.D.
v ZŠst. vedoucí katedry

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce je zaměřená na zjištění kvality poskytovaných služeb Pečovatelskou službou ve Vyškově v závislosti na jejím financování. Hlavním cílem je pomocí marketingového výzkumu zjistit, zda uživatelé a zaměstnanci pečovatelské služby vnímají pokles kvality služeb v posledních třech letech. V bakalářské práci se také snažím zjistit, zda existuje souvislost mezi poklesem kvality služeb a poklesem ve financování Pečovatelské služby. Závěry z této práce byly využity i v praxi.

Klíčová slova: Sociální politika, pečovatelská služba, zákon o sociálních službách, neziskové organizace, obecně prospěšná společnost, marketingový výzkum, informace v marketingovém výzkumu, dotazník.

ABSTRACT

This bachelor's work is aimed on quality detection of provided services depending on funding in Day care Vyškov. The main aim is to find out if employees and users of Day care feel decrease in services quality in last three years, in terms of marketing research. In this work, I would like to find out if there is any connection between decrease in services quality and decrease in funding of Day care. My suggested results were realized in practice.

Keywords: Social policy, day care, social services law, non-profit-making organizations, public benefit organizations, marketing research, information in marketing research, question form.

*„Podněty, povzbuzující nás k učení a poznání,
jsou ve věcech samých,
kterým se učíme a které poznáváme.“*

Cicero

Na tomto místě bych ráda poděkovala především panu Mgr. Zdeňku Leznarovi, za jeho čas, ochotu a rady při vedení mé bakalářské práce. Dále patří můj dík také paní Ing. Haně Šedové, Ph.D., za cenné rady při konzultacích. Moje poděkování patří také zaměstnancům a uživatelům Pečovatelské služby za ochotu při vyplňování dotazníků. V neposlední řadě děkuji mému příteli a rodině, kteří mě při psaní bakalářské práce podporovali.

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci zpracovala samostatně a použitou literaturu jsem citovala.

V Brně, dne 11. 11. 2008

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 SOCIÁLNÍ POLITIKA	11
1.1 PRINCIPY SOCIÁLNÍ POLITIKY.....	11
1.2 OBJEKTY A SUBJEKTY SOCIÁLNÍ POLITIKY	11
1.2.1 Objekty sociální politiky	11
1.2.2 Subjekty sociální politiky	11
1.3 FUNKCE SOCIÁLNÍ POLITIKY	12
1.4 NÁSTROJE SOCIÁLNÍ POLITIKY	12
1.5 NEZBYTNOST A VÝZNAM ÚČASTI STÁTU V SOCIÁLNÍ POLITICE.....	12
1.6 SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ JAKO SOUČÁST SOCIÁLNÍ POLITIKY	13
1.6.1 Charakteristika organizač. uspořádání systému soc. zabezpečení v ČR	13
1.7 SOCIÁLNÍ SLUŽBY JAKO NÁSTROJ SOCIÁLNÍ POMOCI.....	13
1.7.1 Pečovatelská služba.....	14
1.7.2 Zákon o sociálních službách	14
1.7.3 Sociální příspěvek	15
2 NEZISKOVÉ ORGANIZACE	16
2.1 TYPY NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ.....	16
2.2 FINANCOVÁNÍ NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ	16
2.3 OBECNĚ PROSPĚŠNÁ SPOLEČNOST	17
2.3.1 Orgány o.p.s.	17
2.3.2 Hospodaření o.p.s.....	18
3 MARKETINGOVÝ VÝZKUM	19
3.1 PROCES MARKETINGOVÉHO VÝZKUMU	19
3.2 INFORMACE A JEJICH VÝZNAM V MARKETINGOVÉM VÝZKUMU.....	19
3.2.1 Třídění informací.....	19
3.2.2 Požadavky na informace	20
3.3 METODY MARKETINGOVÉHO VÝZKUMU	20
3.3.1 Dotazování	20
3.4 PÍSEMNÉ DOTAZOVÁNÍ (JAKO JEDNA Z METOD MARKETING. VÝZKUMU).....	21
3.4.1 Dotazník	21
II PRAKTICKÁ ČÁST	22
4 CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VYŠKOV, O.P.S.	23
4.1 ZAMĚSTNANCI SPOLEČNOSTI	23
4.1.1 Struktura řízení společnosti.....	23
4.1.2 Zaměstnanci pečovatelské služby	23
4.2 PEČOVATELSKÁ SLUŽBA.....	23
4.2.1 Poslání pečovatelské služby	24
4.2.2 Cíle pečovatelské služby	25
4.2.3 Zásady poskytování pečovatelské služby	25

4.2.4	Statistika klientů a úkonů PS v roce 2008.....	26
4.2.5	Nejvyužívanější pečovatelské úkony v domácnosti.....	26
4.3	HOSPODAŘENÍ PS V LETECH 2006 – 2008	26
4.3.1	Náklady a výnosy PS v letech 2006 – 2008	27
4.3.2	Struktura nákladů PS v letech 2006 – 2008	28
4.3.3	Financování PS Jihomoravským krajem a MPSV ČR v letech 2006 – 2008.....	28
4.3.4	Financování PS městem Vyškov v letech 2006 - 2008.....	29
4.3.5	Vlastní financování v letech 2006 – 2008.....	30
4.3.6	Stanovené výše úhrad v PS v roce 2008.....	32
5	MARKETINGOVÝ VÝZKUM – POSOUZENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB PS VYŠKOV	33
5.1	FÁZE MARKETINGOVÉHO VÝZKUMU	33
5.1.1	Definice problému a analýza situace.....	33
5.1.2	Určení zdrojů informací	34
5.1.3	Sběr informací.....	34
5.1.4	Analýza a interpretace informací.....	34
5.2	HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ – DOTAZNÍK URČENÝ PRO UŽIVATELE SLUŽEB PS.....	35
5.2.1	Jak dlouho využíváte služeb PS?	35
5.2.2	Jaký typ služeb využíváte?	36
5.2.3	Jak často tyto služby využíváte?	37
5.2.4	Pocitujete během posledních 3 let změny v chování pečovatelky?	37
5.2.5	Myslíte si, že se během posledních 3 let nějak změnil dovoz obědů?	40
5.2.6	Byl/a by jste ochoten/ochotna si za zlepšení služeb PS připlatit?.....	41
5.3	HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ – DOTAZNÍK URČENÝ PRO ZAMĚSTNANCE PS	42
5.3.1	Jak dlouho již pracujete u PS?	42
5.3.2	Zákon o soc. službách s sebou přinesl změnu ve financování. Pocitujete některým z následujících způsobů tuto změnu?	43
5.3.3	Cítíte se být přiměřeně finančně ohodnocená vzhledem k objemu práce?	44
6	ZÁVĚREČNÉ SHRUTÍ A DOPORUČENÍ.....	48
6.1	SHRUTÍ DOTAZNÍKU URČENÉHO PRO KLIENTY PS	48
6.2	SHRUTÍ DOTAZNÍKU URČENÉHO PRO ZAMĚSTNANCE PS	49
6.3	DOPORUČENÍ.....	50
	ZÁVĚR	52
	RESUMÉ	55
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	57
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	59
	SEZNAM OBRÁZKŮ	60
	SEZNAM TABULEK.....	61
	SEZNAM PŘÍLOH.....	62

ÚVOD

Při vybírání námětu pro tuto práci jsem se snažila vybrat nějaké originální téma, které by se zároveň týkalo mého studovaného oboru – Veřejné správy. Po krátkém přemýšlení jsem zvolila problematiku sociální oblasti. Někdo se může ptát, jak můj obor s tímto tématem souvisí? Veřejná správa se týká nejen spravování území státu, krajů či obcí, ale také se zabývá službami veřejnosti nebo spravováním veřejných financí. Sociální služby zajisté službou veřejnosti jsou a k zajištění jejich poskytování je nutné uvolňovat ze státního rozpočtu nemalé peníze. Existuje tu tedy jasná souvislost veřejné správy a problematiky sociálních služeb.

Systém sociálních služeb doznal v posledních letech prudký vývoj a prochází řadou změn, které jsou způsobeny především přijetím nového zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Hlavním posláním tohoto zákona je ochrana práv a oprávněných zájmů lidí, kteří jsou v jejich prosazování oslabeni z důvodu zdravotního postižení, věku či nepříznivé životní situace. Nový zákon s sebou přináší řadu změn, co se týče například přesnějšího vymezení rozsahu služeb nebo povinnosti registrace. Avšak za nejvýraznější změnu lze bezesporu považovat změnu v systému financování.

Od 1. ledna 2007, tedy ode dne účinnosti zákona o sociálních službách, je uživatelům služeb vyplácen tzv. příspěvek na péči. Jedná se o nově zavedenou státní sociální dávku, která posiluje finanční soběstačnost uživatele sociálních služeb. Příspěvek se vyplácí lidem, kteří jsou nejčastěji z důvodu nepříznivého zdravotního stavu závislí na pomoci druhého člověka, a to v oblasti běžné denní péče. Příspěvek náleží člověku, o kterého je pečováno, nikoliv poskytovateli těchto služeb. A právě tohle je jáblkem sváru mezi poskytovateli služeb a našimi zákonodárci. Dle zákonodárců by měli uživatelé sociálních služeb sledovat postupné zlepšování kvality poskytovaných služeb, avšak samotní poskytovatelé, a nakonec i uživatelé služeb, mají na věc jiný názor.

To je také důvod, proč jsem si pro svou bakalářskou práci vybrala Pečovatelskou službu ve Vyškově. Právě tahle organizace se potýká s problémy kvůli změnám, které s sebou nový zákon přináší. Změny pocítuje především v oblasti svého financování. Finanční prostředky, kterými byla v předchozích letech dotována, se vlivem účinnosti zákona o sociálních službách rapidně snížily. Stát totiž přesunul tok financí ze státního rozpočtu od poskytovatelů sociálních služeb k jejich uživatelům, a to právě ve formě příspěvku na péči.

Bohužel v praxi tyto příspěvky často nejsou využívány, tak jak mají, ba dokonce dochází k jejich zneužívání. Máme tu tedy nadbytečné finanční prostředky u uživatelů, na straně jedné, a nedostatek peněz u poskytovatelů, na straně druhé. Poskytovatelé sociálních služeb musí snižovat náklady, nebo převádějí na své zaměstnance více práce, než tomu bylo dříve. A tato změna se, dle mého názoru, zákonitě musí někde projevit. Například právě v kvalitě poskytovaných služeb.

V této práci se proto pomocí marketingového výzkumu snažím zjistit, jestli uživatelé Pečovatelské služby ve Vyškově vnímají nějaké změny, například právě ve změně kvality poskytovaných služeb, změnách v chování pečovatelek apod. Samozřejmě také obracím svou pozornost i na zaměstnance a jejich názory na změnu tohoto zákona a jeho působení v praxi.

Myslím, že závěry z mé práce, jsou velmi zajímavé a určitě stojí za pozornost a za zamýšlení, zda je tento zákon opravdu správný.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ POLITIKA

V. Krebs tvrdí že: „Sociální politika (dále jen SP) je politikou, která se orientuje k člověku, k rozvoji a kultivaci jeho životních podmínek, dispozic, k rozvoji jeho osobnosti a kvality života.“ [4, str. 17]

„Prosperita a standard vyspělých společností se stává stále více závislý nejen na ekonomicky měřitelných hodnotách, ale i na tom, co současná ekonomie nazývá sociálním kapitálem a k němuž právě SP tak významně přispívá.“ [4, str. 18]

1.1 Principy sociální politiky

Mezi hlavní principy SP lze zařadit tyto:

- princip sociální spravedlnosti (rozdělování příjmů, bohatství, životních příležitostí a předpokladů mezi jednotlivé občany, příp. sociální skupiny),
- princip sociální solidarity (nutnost harmonické spolupráce mezi lidmi),
- princip subsidiarity (lidé mají vůči sobě vzájemnou odpovědnost, jsou k sobě vzájemně solidární, tzn., že v těchto společenstvích nastoupí akt vzájemné pomoci),
- princip participace (ztotožnění se lidí se sociálně politickými opatřeními). [4]

1.2 Objekty a subjekty sociální politiky

1.2.1 Objekty sociální politiky

Objekty SP jsou jak obyvatelé dané země, ať již jednotlivci, či určité sociální skupiny. Jsou to ti, kterým jsou opatření SP určena a na něž jsou orientována.

1.2.2 Subjekty sociální politiky

Subjekty SP jsou ti, kdo mají zájem, vůli, schopnosti, předpoklady, možnosti a prostředky k určité sociální činnosti i chování a kdo takové činnosti a chování může iniciovat a naplňovat. K těmto subjektům patří stát a jeho orgány, zaměstnavatelé a firmy, zaměstnavatelské, zaměstnanecké a odborové orgány, regiony, místní komunity, obce, jejich orgány a instituce, občanské organizace a iniciativy, dobročinné organizace, charitativní instituce, církve a v neposlední řadě také občané, rodiny a domácnosti. [4]

1.3 Funkce sociální politiky

SP plní několik funkcí. Mezi nejvýznamnější patří:

- ochranná funkce (řeší již vzniklé sociální události),
- rozdělovací a přerozdělovací funkce (především rozdělování důchodů prostřednictvím daní a transferů. Příliš vysoká míra přerozdělování oslabuje podněty k práci z podnikání. Naopak příliš nízká míra přerozdělování může oslabit stabilitu společnosti a může mít za následek např. nadměrný výskyt chudoby a neklid atd.),
- homogenizační funkce (zmírňování sociálních rozdílů v životních podmínkách),
- stimulační funkce (vyvolávání žádoucího sociálního jednání),
- preventivní funkce (má snahu předcházet nepříznivým sociálním situacím). [4]

1.4 Nástroje sociální politiky

Nástroje SP mají konkrétně aplikační charakter. Lze za ně považovat zejména:

- sociální příjmy (v ČR zejména dávky důchodového a nemocenského pojištění, dávky soc. podpory, peněžité dávky soc. pomoci a podpory v nezaměstnanosti),
- sociální služby (např. sociální služby spojené s péčí o staré, nemohoucí, či sociálně narušené občany, služby ve sféře zdraví, vzdělávání, bydlení, či poradenství),
- věcné dávky (především léky, zdravotní a ochranné pracovní pomůcky),
- účelové půjčky (poskytování různých zvýhodněných půjček k ovlivňování různých sociálních situací či událostí v životě lidí, např. novomanželské půjčky),
- úlevy a výhody (poskytované různým skupinám obyvatelstva, např. mladistvým, studujícím, vojákům či důchodcům),
- ceny spotřebního zboží a služeb, resp. státní regulace těchto cen. [4]

1.5 Nezbytnost a význam účasti státu v sociální politice

Všeobecně je role státu v SP považována za nezastupitelnou a v jistém slova smyslu i za nejvýznamnější. Stát se angažuje v podstatě dvěma zásadními způsoby:

- V roli konceptora SP, kde je jeho úloha nezastupitelná. Jako konceptor určuje pravidla chování ostatním sociálním subjektům a dbá nad jejich dodržováním.
- Jako přímý vykonavatel poskytuje konkrétní dávky podpory, pomoc apod. V této roli se mohou úspěšně angažovat i nestátní subjekty. [4]

1.6 Sociální zabezpečení jako součást sociální politiky

Soc. zabezpečení je součástí SP. Je to souhrnné označení pro všechny soc. instituce poskytujícím občanům (a za určitých podmínek i cizincům) radu (poradenství), ochranu (prevenci), materiální (věcná) a peněžní plnění (dávky), služby a azyl (ústavní péči) k uspokojení jejich soc. (společností uznaných) potřeb. Sociální zabezpečení existuje v těchto formách:

- sociální příjmy (na principu pojištění i prostými dávkami),
- sociální služby (tj. informační, poradenské a zprostředkovatelské sítě a navazující služby – např. pečovatelská služba, služby pro důchodce aj.),
- sociální azyly (např. ústavy pro těžce postižené, opuštěné, dětské domovy, domovy důchodců apod.). [4]

1.6.1 Charakteristika organizač. uspořádání systému soc. zabezpečení v ČR

Na počátku 90. let byly vytvořeny tři na sebe navazující relativně samostatné systémy:

- systém sociálního pojištění (řeší soc. situace, na které se občan může předem připravit odložením části své dnešní spotřeby na krytí budoucí nejisté soc. situace),
- systém sociální podpory (řeší soc. situace, které jsou na základě určitého společenského konsenzu uznány za zřetele hodné),
- systém sociální pomoci (řeší soc. situace stavu hmotné a sociální nouze, které občan není schopen řešit sám nebo s pomocí vlastní rodiny. Základními nástroji sociální pomoci jsou poradenství, prevence sociálně patologických jevů, sociálně právní ochrana, dávky sociální pomoci a sociální služby.). [7]

1.7 Sociální služby jako nástroj sociální pomoci

Mezi nejvýznamnější soc. služby patří zejména domovy důchodců, penziony pro důchodce, ústavy soc. péče pro dospělé, ústavy soc. péče pro mládež, a pečovatelskou službu.

Problematika sociálních služeb je upravena v Zákoně o soc. službách č. 108/2006 Sb. [4]

1.7.1 Pečovatelská služba

Pečovatelská služba (dále jen PS) je služba sociální péče poskytovaná:

- rodinám s dětmi, popřípadě nezaopatřeným dětem,

v případě, že rodiče nejsou schopni zabezpečit péči o dítě v dostatečném rozsahu. PS se poskytne vždy rodině, ve které se narodily tři nebo více dětí současně, popřípadě v rozmezí dvou let opakovaně současně dvě děti. Dalším důvodem je i těžké zdravotní postižení dítěte. PS zahrnuje např. běžnou péči o domácnost, pomoc při osobní hygieně, úklid, přípravu stravy, ale též doprovod dítěte do školy, pomoc při zájmových a vzdělávacích aktivitách, noční služby apod. PS se buď poskytuje bezplatně, a to rodinám sociálně potřebným a rodinám s uvedeným větším počtem současně narozených dětí; v ostatních situacích se úhrada nákladů na sociální péči stanoví podle příslušné právní úpravy. [13]

- občanům těžce zdravotně postiženým a občanům starým.

V tomto případě se PS poskytuje osobám, které nejsou soběstačné a potřebují pomoc jiných osob. Spočívá v zabezpečování úkonů, které nemohou uvedené osoby zabezpečit samy, např. příprava (donáška) stravy, úklid domácnosti, osobní hygiena. PS se buď poskytuje bezplatně, a to sociálně potřebným občanům, účastníkům odboje a pozůstalým po nich starším 70 let (výjimečně mladším); bezplatně se poskytují všem potřebným občanům úkony, jimiž se zabezpečují nezbytné životní potřeby (v současné době již jen celková koupel včetně umytí vlasů). V ostatních situacích se úhrada nákladů na sociální péči stanoví podle příslušné právní úpravy. [13]

1.7.2 Zákon o sociálních službách

Dne 14. března roku 2006 byl schválen zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., s účinností od 1. ledna 2007. Jeho vlivem dochází v systému sociálních služeb ke zcela zásadním změnám, jejichž cílem je především posílit postavení osob, které jsou z důvodu věku nebo zdravotního stavu závislé na pomoci jiné osoby. Nový systém sociální péče je sice krok správným směrem, ale špatně připravený. [15]

Zákon se při uvádění do praxe ukázal částečně jako neefektivní a neekonomický. Především se to projevilo při vyplácení příspěvku na péči a poskytování dotací určených na zajištění

provozu sociálních služeb. Tento příspěvek je čerpán samotnými uživateli sociálních služeb. Příspěvek je někdy čerpán neodůvodněně, protože zákon nezohledňuje situace, kdy je osobě pobírající příspěvek potřebná péče zajišťována z jiného zákonného titulu než je poskytování sociálních služeb (např. v případě pobytu v nemocničním či jiném zařízení), a dochází tak ke zdvojenému financování takové péče. Využívání příspěvku na péči někdy neodpovídá účelu, pro nějž je poskytován, a mívá se tak účinkem. Část příjemců odmítá uvést způsob jeho využití, protože jej vnímají jako dávku „odškodňovací“. Významná část spoluobčanů, především nižších stupňů vzdělání, bere tento příspěvek na péči spíše jako vítané přílepkování čistých příjmů rodiny, případně své vlastní, než jako částku, která je určena na nákup sociálních služeb. [15]

1.7.3 Sociální příspěvek

Příspěvek na péči je poskytován přímo osobám, které pomoc potřebují. Člověk může z příspěvku hradit profesionální sociální službu nebo jej použít k pokrytí nezbytných nákladů při zajištění péče v rodině. Dávka je poskytována ve čtyřech stupních podle rozsahu péče, kterou člověk potřebuje. Míra potřeb je posuzována sociálním pracovníkem a posudkovým lékařem. Výše dávky měsíčně činí:

- I. stupeň 2 000 Kč (pro nezletilé 3 000),
- II. stupeň 4 000 Kč (pro nezletilé 5 000),
- III. stupeň 8 000 Kč (pro nezletilé 9 000),
- IV. stupeň 11 000 Kč. [15]

2 NEZISKOVÉ ORGANIZACE

2.1 Typy neziskových organizací

Do skupiny nestátních neziskových organizací patří především občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti a nadace a nadační fondy. Pod pojem neziskové organizace lze zahrnout ještě např. rozpočtové a příspěvkové organizace, které jsou ale státními organizacemi, dále politické strany a hnutí, odborové organizace, účelová zařízení církví, veřejnoprávní instituce a některé obchodní společnosti, pokud jsou zakládány k jiným účelům než k podnikání. [11]

Další členění neziskových organizací dokládám v tabulce v příloze P I.

2.2 Financování neziskových organizací

Hlavním zdrojem příjmů státního rozpočtu (dále jen SR) jsou daně. Ty představují až 95 % příjmů SR. Stát musí tyto vybrané daně přerozdělit a tím zabezpečit svoje funkce. Rozhodující část výdajů musí být směřována na zajišťování služeb, které definuje Ústava. Jedná se zejména o zdravotnictví, školství, kulturu, dopravu, obranu atd. Na zajišťování těchto služeb stát zřizuje státní rozpočtové a příspěvkové organizace, nebo přispívá nestátním organizacím (prostřednictvím např. dotační politiky státního rozpočtu) na jejich produkci.

Je povinností státu výše uvedené služby zajišťovat, a jestliže svěří tyto služby občanské organizaci, nezbavuje se této povinnosti. Je tedy věcí vzájemné důvěry mezi státem a příslušnou občanskou organizací při převedení služeb mimo státní sféru.

Organizace pro svou činnost využívají vlastní zdroje (příspěvky členů, výnosy z vlastní činnosti apod.), sponzorské dary a u občanských sdružení a obecně prospěšných společností je možné poskytovat dotace ze SR nebo z rozpočtu obce. Na tyto dotace není právní nárok a jejich poskytování se řídí předem stanovenými podmínkami.

Základním předpisem, který stanoví finanční vztahy ke SR je zákon 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech České republiky. Tyto vztahy jsou dány jen tím, že ze SR je možné občanským sdružením a obecně prospěšným společnostem poskytovat dotace. Dotace se poskytují podle rozpočtových pravidel a to zásadně jako účelové dotace na konkrétní akce, programy nebo předem stanovené oblasti potřeb. O objemu finančních prostředků rozhoduje Parlament při rozhodování o ročním rozpočtu. Do procesu rozdělování dotací jsou zapo-

jeny odborné orgány ústředních orgánů státní správy. Veřejná správa má za povinnost kontrolovat účelnost vynakládání těchto finančních prostředků.

Dalším možným zdrojem financí jsou tzv. zahraniční pomoci. Jedná se především o program PHARE, kde jsou prostředky Evropské unie a to jak v oblasti národních programů, tak i vícenárodních programů.

Z hlediska podpory je nutné zmínit i finanční pomoc státu, která je vyjádřena na konci celého procesu a to daňovými úlevami a dalším daňovým zvýhodněním. Současná úprava zákona o daních z příjmů pro neziskové subjekty zajišťuje až do 3 mil. Kč základu daně značné výhody. Drobné a střední příjmy nejsou vůbec zdaňovány, a to až do 100 tis. Kč základu daně. Sponzoři jsou také zvýhodněni daňově a i v dalších daňových zákonech se najdou různá zvýhodnění. [11]

2.3 Obecně prospěšná společnost

Obecně prospěšná společnost (o. p. s.) je právní formou nevládní neziskové organizace v České republice. Činnost obecně prospěšných společností je upravena zákonem o obecně prospěšných společnostech č. 248/1995 Sb. Účelem obecně prospěšné společnosti je poskytování obecně prospěšných služeb uvedených v zakládací listině.

Obecně prospěšná společnost vzniká dnem zápisu do rejstříku obecně prospěšných společností vedeným příslušným soudem. Zakladateli o. p. s. mohou být fyzické (dále jen FO) i právnické osoby (dále jen PO). [12]

2.3.1 Orgány o.p.s.

- správní rada (statutární orgán, který má nejméně tři a nejvýše 15 členů. Členem správní rady může být pouze FO, která je bezúhonná a má způsobilost k právním úkonům a není ani sama ani osoby jí blízké s touto o. p. s. v pracovněprávním nebo jiném obdobném vztahu),
- ředitel (ředitelem může být jmenována pouze FO, která je bezúhonná. Ředitel nemůže být členem správní rady ani dozorčí rady, je však oprávněn účastnit se jednání správní rady s hlasem poradním),
- dozorčí rada (nejméně tříčlenný a nejvýše sedmičlenný kontrolní orgán. Členové dozorčí rady volí svého předsedu). [12]

2.3.2 Hospodaření o.p.s.

Kromě obecně prospěšných služeb, k jejichž poskytování byla založena, může obecně prospěšná společnost vykonávat i jiné činnosti (doplňková činnost) za podmínky, že doplňkovou činností bude dosaženo účinnějšího využití majetku a zároveň tím nebude ohrožena kvalita, rozsah a dostupnost obecně prospěšných služeb.

Při zajišťování své činnosti se obecně prospěšná společnost může ucházet o dotace ze státního rozpočtu, z rozpočtu územních samosprávných celků nebo ze státního fondu.

Obecně prospěšná společnost vypracovává a zveřejňuje výroční zprávu o činnosti a hospodaření v termínu, který stanoví správní rada, nejpozději však do šesti měsíců po skončení hodnoceného období. Hodnoceným obdobím je kalendářní rok. Výroční zprávy musí být veřejně přístupné.

Obecně prospěšná společnost je povinna ve svém účetnictví důsledně oddělit náklady a výnosy spojené s doplňkovými činnostmi, náklady a výnosy spojené s obecně prospěšnými službami a náklady a výnosy nepatřící do předchozích skupin a spojené se správou obecně prospěšné společnosti. Roční účetní závěrku musí mít ověřenu auditorem. [12]

3 MARKETINGOVÝ VÝZKUM

„Pod pojmem marketingový výzkum zahrnujeme všechny činnosti, které slouží ke sběru a získávání informací.“

„Marketingový výzkum specifikuje požadované informace podle vhodnosti k řešení těchto problémů, vytváří metody pro sběr informací, řídí a uskutečňuje proces sběru dat, analyzuje výsledky a sděluje zjištěné poznatky a jejich důsledky.“ [5, str. 6]

3.1 Proces marketingového výzkumu

Proces marketingového výzkumu spočívá v pěti základních krocích. Nejprve dochází k definování problému a analýze situace, a také je nutné určit zdroje informací. Poté se přistupuje k samotnému sběru informací, které se následně analyzují a interpretují. Výstupem je závěrečná zpráva neboli řešení problému. [5]

3.2 Informace a jejich význam v marketingovém výzkumu

3.2.1 Třídění informací

- Primární x sekundární informace

Primární informace jsou získávány v přímé souvislosti s cíli a potřebami výzkumu. Nebyly v dané formě dříve nikde publikovány. Sekundární jsou takové, které již byly shromážděny pro nějaký účel a jsou i nadále k dispozici.

- Kvantitativní x kvalitativní informace

Kvantitativní informace vyjadřují hodnoty měřených veličin, jako množství, četnost, objem, úroveň, intenzita apod. Naproti tomu kvalitativní informace charakterizují zkoumané jevy pomocí pojmů a kategorií. Jde o jevy a procesy, které nejsou přímo měřitelné. [5]

- Interní x externí informace

Interní informace jsou shromažďovány uvnitř podniku a jsou pracovníkům podniku známe, např. základní údaje o zákaznících, úroveň cen apod. Kdežto externí informace jsou získávány ze zdrojů mimo vlastní podnik, např. postavení a vývoj odvětví, ve kterém firma podniká. [3]

3.2.2 Požadavky na informace

Obecně se vyžaduje, aby informace získávané v procesu marketingového výzkumu byly relevantní (vztahující se k řešení problému), validní (aby vyjadřovaly to, co vyjadřovat mají), spolehlivé (jejich získání pomocí stejných metod přináší vždy stejné výsledky), a dostatečně rychlé a nákladově přijatelné. [5]

3.3 Metody marketingového výzkumu

Výběr metody sběru informací závisí na tom, k čemu mají informace sloužit, kolik jich má být a jaká má být jejich kvalita. Důležité je také brát v úvahu časové a finanční možnosti.

Nejpoužívanější metody kvantitativního výzkumu jsou následující:

- pozorování (proces poznávání a zaznamenávání smyslově vnímatelných skutečností. Metody pozorování jsou v praktickém životě využívány v těch případech, kdy použití jiných metod sběru informací je nemožné, nebo nákladné a neefektivní), [5]
- experiment (vědecky nejhodnotnější výzkum. Vyžaduje výběr vhodných skupin subjektů, jejich zkoumání pomocí různých postupů, poznání nerelevantních vlivů a ověřování, zda pozorované reakce na různé podněty jsou statisticky významné), [3]
- dotazování (více v kapitole 3.3.1).

3.3.1 Dotazování

Patří mezi nejrozšířenější a nejpoužívanější metody marketingového výzkumu. Informace se získávají kladením záměrně cílených otázek. Tyto metody umožňují získat mnoho informací, ať už jde o názory, zájmy, postoje, hloubku znalostí či vědomostí respondenta, jeho preferencí či charakteristik.

U dotazování rozlišujeme dva typy šetření, a to vyčerpávající (zjišťují se hodnoty zkoumaných proměnných všech jednotek základního souboru bez výjimky), a výběrové (hodnoty se zjišťují jen u části jednotek výběrového souboru).

Mezi techniky používané v šetření se řadí písemné dotazování, osobní dotazování, telefonické dotazování a elektronické dotazování. Každá z těchto technik má své výhody i nevýhody. [5]

3.4 Písemné dotazování (jako jedna z metod marketing. výzkumu)

Výhodou písemného dotazování je možnost průzkumu na rozsáhlém území, respondent má dostatek času na vyplnění a není ovlivněn tazatelem, větší upřímnost odpovědí apod.

Za nevýhody lze považovat nutnost použití velmi jednoduchých (často uzavřených) otázek, malou návratnost dotazníků, není zde možnost kontroly porozumění dotazníku a delší doba průzkumu. [5]

3.4.1 Dotazník

Ke sběru primárních informací se nejčastěji používá dotazník. Je to velice pružný nástroj, protože nabízí široké možnosti, jak pokládat otázky.

Při formulaci otázek je důležité dodržovat několik zásad. Je nutné používat jednoduchý jazyk, aby otázku pochopili všichni respondenti bez ohledu na vzdělání, při šetření zaměřeném na obecnou veřejnost je vhodné vyloučit odborné termíny. Dále neslučovat více témat do jedné otázky a vyloučit zavádějící a nepříjemné otázky. Otázky by měly být krátké a konkrétní. Při sestavování dotazníku lze použít různé typy otázek, např.:

- otevřené otázky (výhodou je širší možnost odpovědí kdy respondent není frustrován omezeným výběrem, na druhou stranu mohou být problémy s interpretací),
- uzavřené otázky (k otázce jsou uvedeny možné odpovědi, typem uzavřené otázky jsou dichotomické, trichotomické a polytomické otázky, nabízející dvě, tři či několik možných odpovědí),
- tzv. škálování. Mezi něj se řadí tyto typy otázek: hodnotící škála, škála pořadí (uspořádání souboru objektů podle preferencí), škála párové komparace (respondent vybírá vždy z dvojice objektů), škála konstantní sumy (rozdělování sumy bodů mezi několik subjektů), a další, složitější techniky jako např. sémantický diferenciál, Stapelova škála či Likertova škála.

Dotazník bývá zpravidla tvořen dílčími celky v tomto pořadí: úvodní otázky (měly by být snadné a pro dotazovaného zajímavé), filtrační (zjišťují, zda je respondent správným typem pro požadované informace), zahřívací (mají obecnější charakter), specifické (zjišťují požadované informace nezbytné k objasnění zkoumaného problému), identifikační otázky (charakteristika respondenta). [5]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VYŠKOV, O.P.S.

Centrum sociálních služeb Vyškov, o.p.s. (dále jen CSS) bylo založeno v roce 2004 městem Vyškov. Je organizací, která tvoří jednu ze základních složek sociální sítě ve městě Vyškov.

Ve své současné činnosti navazuje na dlouhodobé poskytování pečovatelské služby pro seniory a zdravotně handicapované, provoz Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, zajištění činnosti klubu důchodců a poradenství pro zdravotně postižené a seniory.

CSS chce flexibilně reagovat na potřeby rozvoje sociálních služeb vyškovského regionu. Je také partnerem v komunitním plánování sociálních služeb města Vyškov.

4.1 Zaměstnanci společnosti

4.1.1 Struktura řízení společnosti

- Ředitel společnosti: Mgr. Zdeněk Leznar
- Správní rada: MUDr. Pavel Veselý, MVDr. Radim Poláček, Josef Machala, Ing. Aleš Olejníček, Roman Celý a předseda Mgr. Jitka Koblížková
- Dozorčí rada: MUDr. Ivan Hutař, Ing. Dagmar Nepeřená, Ing. Zdenka Goldová, MUDr. Petr Král, MUDr. Zdenka Tučová a předseda Ing. Marcel Funderák

4.1.2 Zaměstnanci pečovatelské služby

PS má v současné době 7 pečovatelek a 1 vedoucí. Na práci Centra sociálních služeb se podílí též dobrovolní pracovníci, a to zejména v letních měsících.

4.2 Pečovatelská služba

PS se v současné době stará v průměru o 250 klientů z Vyškova, Opatovic, Pařezovic a Rychtářova, kteří se neobejdou bez pomoci druhé osoby. Pomoc poskytuje na základě požadavku občana (nebo jeho rodinných příslušníků).

PS sídlí na ulici Tyršova 29, Vyškov. Součástí těchto prostor je i kompletně vybavené středisko osobní hygieny a domovinka. PS je v těchto prostorách poskytována již od r. 1998.

PS poskytuje tyto služby:

- PS v domácnosti. Je to tzv. terénní služba, kdy pečovatelka dochází do bytu klienta a tam vykonává práce podle jeho přání a potřeb. Je to např. pomoc při ranní hygieně, příprava a podání stravy, jednoduché ošetrovatelské úkony, pomoc při oblékání, doprovod na vyšetření nebo při vycházce, provádí nákupy, různé pochůzky, běžný úklid bytu a také mimořádné úkony jako je mytí oken, dveří, společných prostor v domě apod.,
- rozvoz obědů, které dováží denně do domácnosti včetně víkendů a svátků. Klienti mohou požadovat jakoukoliv dietu. Dodavatel, jímž je Nemocnice Vyškov, p.o., v tomto směru vychází vstříc a spolupráce je na velmi dobré úrovni,
- středisko osobní hygieny (dále jen SOH), ve kterém mohou klienti využít tyto služby: pedikúru, masáže, vířivé koupele, celkovou koupel (popř. sprchu) včetně mytí vlasů, zástřih vlasů, vodovou ondulaci, a to vše při dodržování přísných hygienických podmínek. Klientům, kteří se těžce pohybují, do střediska osobní hygieny zajišťuje i dovoz a je jim k dispozici výtah (i pro klienty na vozíku),
- domovinka, tzv. denní pobyt, kam dochází klienti (nebo je dováží PS, popř. rodina) po dobu, kterou si sami určí a kde se jim po celou dobu pobytu v tomto zařízení věnuje pečovatelka. Zde je klientům podávána strava, občerstvení, dohlíží se na správné podání léků (dle potřeby se provádí i jiné ošetrovatelské úkony), chodí se na procházky, hrají společenské hry, je možno si zacvičit a také po obědě odpočinout. Program si volí sami klienti (vytváření drobných ručních prací, předčítání atd.), záleží to jen na jejich zájmu nebo kolektivní domluvě. „Domovinka“ jsou ambulantně poskytované úkony pečovatelské služby v sídle poskytovatele

4.2.1 Poslání pečovatelské služby

Posláním PS je pomáhat seniorům a občanům se zdrav. postižením a rodinám s dětmi setr-
vávat ve svých domovech, vést pokud možno dosavadní způsob života, zvýšit jeho kvalitu
a soběstačnost se zachováním vazeb na své blízké a příbuzné. Tyto služby jsou poskytová-
ny občanům města Vyškov za zachování lidské důstojnosti, vycházejí z individuálně urče-
ných potřeb a posilují sociální začleňování. Jsou poskytovány terénní a ambulantní formou.

4.2.2 Cíle pečovatelské služby

Zásadním cílem PS je pomáhat svými znalostmi, možnostmi a schopnostmi obyvatelům Vyškova, majících sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc druhé osoby.

Dalším cílem je umožnit uživatelům žít důstojným a plnohodnotným způsobem života ve svém přirozeném sociálním prostředí.

PS také usiluje o zapojení těchto osob do přirozené vztahové sítě, být jim nápomocni při kontaktu se sociálním prostředím a uspokojovat jejich potřeby.

4.2.3 Zásady poskytování pečovatelské služby

Osoba, která požádá o PS má garantováno:

- respektování vlastní vůle (rozhoduje si o druhu služby, rozsahu této služby a době provedení služby, tak jak to vyhovuje jejím individuálním potřebám),
- je respektováno soukromí uživatele,
- poskytování pečovatelských služeb terénních i ambulantních je v souladu s písemně zpracovanou metodikou,
- je dbáno na dodržování základních lidských práv a svobod,
- služba posiluje přirozené sociální vazby,
- všichni uživatelé pečovatelských služeb si jsou rovni.

Okruh osob, kterým je služba určena:

Osoby s chronickým onemocněním, osoby s jiným zdravotním postižením, osoby s kombinovaným postižením, osoby s tělesným postižením, osoby se zdravotním postižením, rodiny s dětmi - trojčaty a vícčaty do 7 let, senioři.

Okruh osob, kterým není služba určena:

Osoby s infekčním či přenosným onemocněním, osoby v karanténě, osoby závislé na návykových látkách a v akutní fázi intoxikace, osoby v akutním stádiu psychického onemocnění, osoby vyžadující 24 hodinovou péči.

4.2.4 Statistika klientů a úkonů PS v roce 2008

- PS v průměru pečuje o 265 klientů
- Dovoz obědů využívá pravidelně 95 – 100 klientů. Průměrně PS rozveze 2080 obědů/měsíc.
- Služeb střediska osobní hygieny pravidelně využívá 80 – 90 klientů/měsíc. Průměrně se denně provede 115 – 120 pečovatelských úkonů/měsíc.
- PS v domácnosti pravidelně využívá 40 – 50 klientů/měsíc.

4.2.5 Nejvyužívanější pečovatelské úkony v domácnosti

- Běžné domácí práce (využívá pravidelně 15 – 20 uživatelů)
- Nákupy (10 – 15 uživatelů)
- Mimořádné úkony (10 – 15 uživatelů)
- Pochůzky (10 – 12 uživatelů)
- Koupel v domácnosti (8 – 10 uživatelů)
- Dohled (5 – 8 uživatelů)
- Doprovod klienta k lékaři apod. (3 – 5 uživatelů)
- Příprava stravy a podání stravy (2 – 3 uživatelé)
- Pobyt v domovince – denním stacionáři (3 – 4 uživatelé)
- Ostatní úkony (1 – 2 uživatelé, nebo nejsou využívány pravidelně)

4.3 Hospodaření PS v letech 2006 – 2008

V této kapitole se budu snažit více přiblížit hospodaření PS. Popíšu, jakými způsoby probíhá financování PS, definuji skladbu nákladů a výnosů, a přiblížím finanční vztahy s městem Vyškov, JMK a MPSV v letech 2006 – 2008. V neposlední řadě se zmíním o stanovených výší úhrad v PS a vlastním financování PS.

PS využívá pro zajištění své činnosti jak vlastní zdroje (v tomto případě získávané od uživatelů sociálních služeb), tak především dotace. Bez pomoci v podobě dotací by v podstatě PS ani jiné podobné organizace nemohly existovat.

Stát je povinen poskytovat rozhodující část výdajů státního rozpočtu na zajišťování služeb definovaných Ústavou (viz. Kapitola 2.2). To se týká i služeb poskytovaných v sociální sféře, jejíž součástí je PS. Na provoz přispívá stát prostřednictvím dotační politiky státního rozpočtu. V konečném důsledku získává PS finanční prostředky ve formě dotací od Ministerstva práce a sociálních věcí ČR (dále jen MPSV ČR) a od Jihomoravského kraje (dále jen JMK). Ovšem na tyto dotace nemá PS právní nárok a jejich poskytování se řídí předem stanovenými podmínkami. Dotace se poskytují podle rozpočtových pravidel a to zásadně jako účelové dotace na konkrétní akce, programy nebo předem stanovené oblasti potřeb.

Dalším možným zdrojem financí jsou finanční prostředky z fondů Evropské unie, např. program PHARE, avšak těchto možností PS nevyužívá.

4.3.1 Náklady a výnosy PS v letech 2006 – 2008

Pro lepší pochopení finanční situace PS je dle mého názoru vhodné uvést jaké náklady a výnosy PS vykazuje v letech 2006 – 2008. Údaje můžeme vidět v Tab.1. Z tabulky lze vyčíst, že náklady i výnosy se v posledních 3 letech, tzn. v letech 2006 – 2008 pohybují stále ve stejné výši, tj. kolem 3 mil. Kč. Náklady a výnosy v roce 2008 jsou vypočítané dohadem.

Tab. 1. Náklady a výnosy PS v letech 2006 – 2008 (údaje jsou uvedeny v Kč)

Rok	Náklady	Výnosy
2006	2 686 152	2 944 137
2007	3 018 250	2 686 310
2008	2 736 767	2 830 205

Zdroj: interní materiály PS

V roce 2006 byl vykázán zisk 257 985 Kč, což je ovšem jen účetní stav. Byl totiž zakoupen osobní automobil pro svoz klientů PS. Tento automobil podléhá víceletému odpisu, proto se tato částka nepromítá hned do výdajů.

V roce 2007 musela být ztráta PS dokryta ziskem z ostatních středisek CSS. Vyšší výdaje byly dány vyšší potřebou údržby vozidel PS a také nákupem paliva.

V roce 2008 musely být výdaje redukovány z důvodu sníženého financování z MPSV a JMK. Proto bylo město Vyškov požádáno o mimořádnou podporu ve výši 550 000 Kč.

4.3.2 Struktura nákladů PS v letech 2006 – 2008

Tab. 2. nám přibližuje strukturu nákladů v letech 2006 – 2008. Mezi mzdové náklady řadíme samozřejmě náklady na mzdy zaměstnanců a i odvody s nimi spojené. Ostatními náklady rozumíme zejména provozní a administrativní náklady.

Tab. 2. Struktura nákladů PS v letech 2006 – 2008 (údaje jsou uvedeny v Kč)

Rok	Mzdové náklady	Ostatní náklady	Celkové náklady
2006	1 942 709	743 443	2 686 152
2007	1 880 693	1 137 557	3 018 250
2008	1 553 612	1 183 155	2 736 767

Zdroj: interní materiály PS

Ostatní náklady v roce 2007 se zvýšily z důvodu nutných oprav automobilů. Na konci roku 2006 byl zakoupen osobní automobil, tudíž náklady na jeho provoz se v tabulce také promítly. Nižší mzdové náklady v roce 2008 jsou dány zvýšenou nemocností. Také byla propuštěna jedna zaměstnankyně, která vykonávala práci pečovatelky na poloviční úvazek.

4.3.3 Financování PS Jihomoravským krajem a MPSV ČR v letech 2006 – 2008

Aby mohla PS správně fungovat a mohla zabezpečovat svůj bezproblémový provoz, potřebuje dostatek finančních prostředků. Tyto prostředky získává jak z vlastních zdrojů, tak ve formě dotací od JMK, MPSV ČR a od města Vyškov.

V Tab. 3. je jasně vidět množství finančních prostředků, poskytovaných od JMK a MPSV ČR. Prostředky získávané od města Vyškov podrobně přiblížím v následující kapitole.

Podle tabulky je možné usuzovat, že MPSV ČR neposkytlo PS v roce 2006 žádné dotace. Ale není tomu tak. Ministerstvo dotace poskytlo, avšak ty byly předány Jihomoravským krajem, tudíž není jasné, kolika prostředky který poskytovatel dotací přispěl.

Tab. 3. Dotace od JMK a MPSV ČR v letech 2006 – 2008 (údaje jsou uvedeny v Kč)

Rok	JMK	MPSV ČR	Celkem
2006	1 354 000	-	1 354 000
2007	519 000	836 000	1 355 000
2008	299 000	360 000	659 000

Zdroj: interní materiály PS

Z tabulky je patrné, že v roce 2008 došlo změnou zákona k velkému poklesu v poskytnutých finančních prostředcích od Jihomoravského kraje i Ministerstva práce a sociálních věcí. Objem poskytnutých prostředků se v roce 2008 zmenšil zhruba o polovinu.

Prostředky proto byly vyčerpány, i přes značné omezení ve výdajích, již v září 2008, a z toho důvodu bylo město Vyškov požádáno o mimořádnou finanční podporu ve výši 550 000 Kč.

4.3.4 Financování PS městem Vyškov v letech 2006 - 2008

Město Vyškov financuje PS na bázi tzv. kvazi trhu, což je jinými slovy uměle vytvořený trh. Podstata spočívá v otevření „trhu“ nabídky služeb (do té doby poskytovaných veřejnými poskytovateli) všem potenciálním poskytovatelům bez ohledu na jejich příslušnost k veřejnému či soukromému sektoru a právní formy. V praxi to vypadá tak, že město vystupuje jako objednatel, člověk využívající sociální služby je v pozici uživatele a CSS Vyškov o. p. s. figuruje jako poskytovatel těchto služeb. V tomto prostředí byly uměle vytvořeny „ceníky“, které mají zaručit naplnění rozpočtu poskytované služby. Jejich tvorba je ovlivněna i možností získání dotací odjinud (JMK, MPSV). Podle nich jsou pak fakturovány příslušné částky městu. Zároveň má město detailní přehled, kolik který uživatel využívá služeb. U PS je maximální výše úhrad za službu pro uživatele stanovena vyhláškou 505/2006 Sb. PS ale těchto nejvyšších možných částek nevyužívá, což je ve prospěch uživatelů (viz příloha P III). Rozdíl mezi úhradou od uživatele a skutečnými režijními náklady na služby je pak dokrýváno městem a ostatními příjmy (dotacemi). Částky fakturované městu lze vidět v Tab. 4.

Tab. 4. Fakturace městu Vyškov v letech

2006 – 2008 (údaje jsou uvedeny v Kč)

Rok	Částka
2006	1 131 503
2007	859 529
2008	1 620 000

Zdroj: interní materiály PS

V Tab. 4. je možné vidět finanční prostředky plynoucí z rozpočtu města Vyškov. V roce 2006 fakturovala PS městu, jakožto objednateli, částku 1 131 503 Kč, v roce 2007 celková suma činila 859 529 Kč a v roce 2008 byla fakturovaná částka 1 620 000 Kč. Tato zvýšená fakturace je způsobena tím, že je více uživatelů PS, kteří využívají více nežli jednu službu.

4.3.5 Vlastní financování v letech 2006 – 2008

V této kapitole se zaměřím na vlastní příjmy organizace v letech 2006 – 2008, jejichž přehled lze vidět v Tab. 5., Tab. 6., a Tab. 7., rozdělené podle let.

Tab. 5. Měsíční tržby PS, SOH a tržby z dovozu obědu v roce 2006. (Částky jsou uvedeny v Kč)

Měsíc	Tržba SOH	PS	Dovoz obědů	Celkem
Leden	4 600	13 485	17 616	35 701
Únor	5 390	13 171	16 768	35 329
Březen	9 205	16 193	18 528	43 926
Duben	7 750	12 956	15 288	35 994
Květen	10 140	15 359	16 704	42 203
Červen	7 240	14 915	16 680	38 835
Červenec	8 035	10 726	15 504	34 265
Srpen	8 080	14 167	17 256	39 503
Září	7 250	13 715	16 289	37 254
Říjen	7 890	13 894	17 658	39 442
Listopad	6 935	14 057	17 034	38 026
Prosinec	8 145	13 820	16 191	38 156
Celkem	90 660	166 458	201 516	458 634

Zdroj: interní materiály PS

Tab. 6. Měsíční tržby PS, SOH a tržby z dovozu obědu v roce 2007. (Částky jsou uvedeny v Kč)

Měsíc	Tržba SOH	PS	Dovoz obědů	Celkem
Leden	9 015	10 993	16 384	36 392
Únor	5 655	10 387	15 072	31 114
Březen	5 842	14 817	17 592	38 251
Duben	6 765	15 044	16 376	38 185
Květen	7 160	14 376	17 688	39 224
Červen	6 140	13 811	18 048	37 999
Červenec	7 168	15 316	20 556	43 040
Srpen	8 615	18 590	21 249	48 454
Září	5 711	12 858	18 396	36 965
Říjen	8 540	15 885	19 827	44 252
Listopad	6 815	15 960	19 161	41 936
Prosinec	6 030	13 217	16 722	35 969
Celkem	83 456	171 254	217 071	471 781

Zdroj: interní materiály PS

Tab. 7. Měsíční tržby PS, SOH a tržby z dovozu obědu v roce 2008. (Částky jsou uvedeny v Kč)

Měsíc	Tržba SOH	PS	Dovoz obědů	Celkem
Leden	8 745	15 569	20 115	44 429
Únor	7 610	15 301	17 586	40 497
Březen	6 423	18 171	18 855	43 449
Duben	8 763	20 779	20 880	50 422
Květen	6 009	19 965	19 593	45 567
Červen	7 598	17 251	20 646	45 495
Červenec	8 909	18 148	21 717	48 774
Srpen	7 685	17 477	21 096	46 258
Září	8 465	19 078	20 970	48 513
Říjen	0	0	0	0
Listopad	0	0	0	0
Prosinec	0	0	0	0
Celkem	70 207	161 739	181 458	413 404
Dohad	93 609	215 652	241 944	551 205

Zdroj: interní materiály PS

Jelikož v době psaní mé bakalářské práce nebyly ještě k dispozici údaje od října do prosince, určím celkové tržby za rok 2008 dohadem, a to: Částku 413 404 Kč (= tržby za 9 měsíců) vydělíme počtem měsíců, tedy 9, a výslednou sumu násobíme 12. Tak se dostaneme na konečnou částku, jež po zaokrouhlení činí 551 205 Kč.

Je tedy patrné, že částky získané z vlastní činnosti se rok od roku zvyšují. V roce 2006 činily tržby PS 458 634 Kč, v roce 2007 tato částka činila 471 781 Kč, a letos, tzn. v roce 2008, došlo k nárůstu tržeb na částku přibližně 551 205 Kč. Toto zvýšení je dané zejména z toho důvodu, že se zvyšuje počet uživatelů, kteří využívají více nežli jednu službu.

4.3.6 Stanovené výše úhrad v PS v roce 2008

Je důležité uvést, jaké služby vlastně PS nabízí, jaká je jejich skutečná cena, kolika peněžními prostředky přispívá obec a jakou sumu v konečné fázi zaplatí uživatel. To je možné vidět v tabulce, kterou dokládám v příloze P II. Sloupec celková cena představuje skutečné náklady na službu.

V příloze P III lze porovnat jaké maximální výše úhrad stanovuje vyhláška č. 505/2008 Sb., a jaký je rozdíl mezi nimi a skutečnou výší úhrad v PS Vyškov. Je nutné podotknout, že sazby jsou dané zákonem a není možné jejich výši přesáhnout. Je na organizaci, v tomto případě PS, zda si zvolí maximální možné sazby, nebo zda zvolí výši úhrad nižší, a tedy i přívětivější pro samotné klienty. Výši úhrad masáže tato vyhláška neupravuje.

V tabulkách uvedených v příloze P II a P III lze vidět, jak velké rozdíly jsou mezi stanovenou výší úhrad v PS, a výší úhrad, které jsou dané vyhláškou č. 505/2008 Sb. Rozdíly mnohdy čítají až 70 Kč za jednotlivý úkon.

5 MARKETINGOVÝ VÝZKUM – POSOUZENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB PS VYŠKOV

5.1 Fáze marketingového výzkumu

Jak jsem již naznačila v kapitole 3.1 v teoretické části mé bakalářské práce, marketingový výzkum sestává z pěti fází. Těmito fázemi se rozumí definice problému, analýza situace a určení zdrojů informací, sběr, analýza a interpretace informací a řešení problému. Fázi řešení problému se budu věnovat v kapitole 6.

5.1.1 Definice problému a analýza situace

V kapitole 4.3 jsem popsala, jakým způsobem funguje financování PS a jak se měnil objem příjmů a výdajů PS v letech 2006 – 2008. Je nutné podotknout, že v roce 2006 byl schválen zákon o sociálních službách, který je účinný od 1. ledna 2007. Jeho vlivem dochází v systému sociálních služeb ke zcela zásadním změnám, jak už bylo řečeno v kapitole 1.7.2. Před 1. lednem 2007 se objem prostředků určených na sociální služby přeléval zejména na poskytování dotací organizacím, které zajišťují provoz sociálních služeb. Avšak schválením zákona došlo ke změně, díky níž jsou finanční prostředky poskytovány přímo objektům sociální politiky, tedy občanům, a to formou tzv. příspěvků na péči. Příspěvek je ale někdy čerpán neodůvodněně a mívá se tak účinkem. Někteří příjemci také odmítají uvést způsob jeho využití. Část příjemců jej dokonce bere jako přilepšení příjmů rodiny, než jako částku, která je určena na nákup sociálních služeb. Obnos finančních prostředků poskytovaných příjemcům formou tohoto příspěvku pak chybí samotným organizacím, jež se následně potýkají s nemalými finančními problémy. Dotace od krajů i MPSV jsou rok od roku nižší, a pro tyto organizace je stále obtížnější s minimem finančních prostředků udržet určitou úroveň poskytovaných služeb, kterou poskytovaly před platností tohoto zákona.

Cílem tohoto výzkumu je tedy zjistit, jakým způsobem se změnila kvalita poskytovaných služeb s poklesem financování, které je důsledkem změny zákona o sociálních službách. Mou snahou je i navrhnout, jak lze tyto problémy řešit a vyslovit doporučení pro zlepšení současného stavu.

5.1.2 Určení zdrojů informací

V marketingovém výzkumu jsem využila především primárních zdrojů informací, jejichž zdrojem byl samotný výzkum realizovaný formou dotazování. Dotazníkové šetření se mi v tomto případě jeví jako nejvhodnější. Pro účely marketingového výzkumu jsem vytvořila dva dotazníky. Jeden byl určený uživatelům PS a ve druhém dotazníku odpovídali zaměstnanci PS.

5.1.3 Sběr informací

Dotazování probíhalo od 13. 10. do 8. 11. 2008. Jak bylo popsáno v kapitole 3.3.1, u dotazování rozlišujeme dva typy šetření, a to vyčerpávající (zjišťují se hodnoty zkoumaných proměnných všech jednotek základního souboru bez výjimky), a výběrové (hodnoty se zjišťují jen u části jednotek výběrového souboru). Já použila typ výběrového šetření u dotazníků určeným pro uživatele, tzn. mezi respondenty byla převážná většina klientů PS. U dotazníku pro zaměstnance jsem použila typ vyčerpávajícího šetření, což v praxi znamená, že mezi respondenty byli všichni zaměstnanci PS. Celkem jsem tedy předala vytištěné dotazníky 200 klientům PS z celkového současného počtu 282, a 8 pečovatelkám pracujících v PS. Otázky v dotazníku určeném klientům PS jsem se snažila formulovat co možná nejjednodušeji, protože klienty PS jsou především starší spoluobčané a zdravotně handicapovaní klienti. Návratnost dotazníků byla u pečovatelek stoprocentní, tzn. 8 dotazníků, a u uživatelů služeb PS byla návratnost čítající 66 kusů, což je převedeno na procenta, 33 %. V dotazníku jsem použila jednoduché, jasně formulované otázky, především uzavřené, buďto dichotomické, trichotomické nebo vícenásobný výběr. Otevřené otázky jsem v dotazníku vzhledem k zachování jednoduchosti a snadného pochopení nepoužila.

5.1.4 Analýza a interpretace informací

Odpovědi všech respondentů jsem shromáždila a vyhodnotila pomocí počítače. Výsledky výzkumu jsou určeny pro potřeby mé bakalářské práce a rovněž pro potřeby PS. Odpovědi získané v tomto výzkumu jsem pro lepší představu přenesla do výšečových grafů.

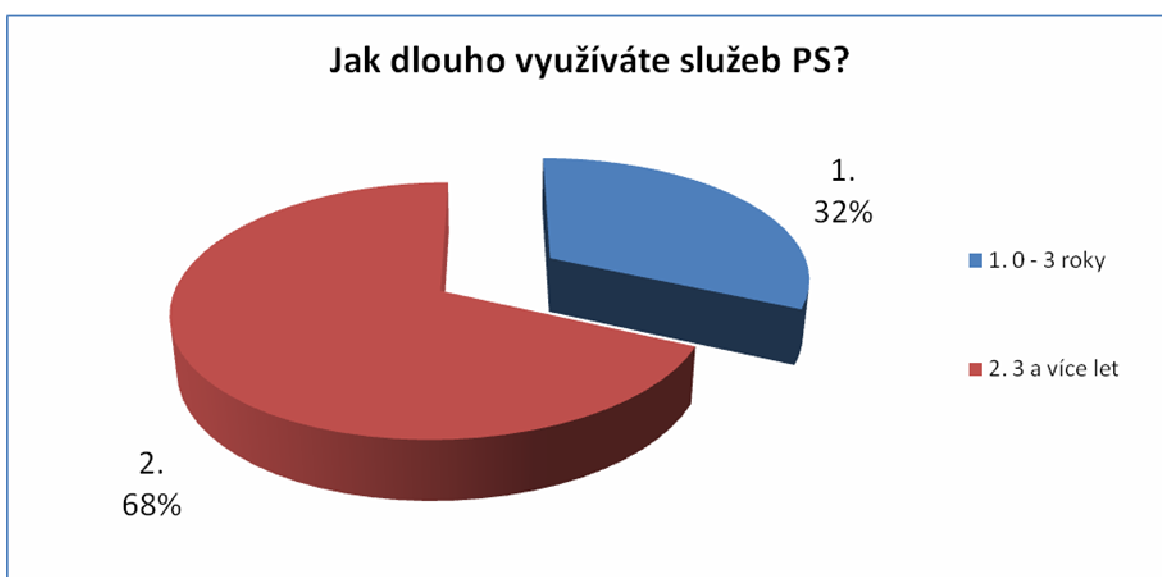
5.2 Hodnocení jednotlivých otázek dotazníkového šetření – dotazník určený pro uživatele služeb PS

Pro účely tohoto výzkumu jsem vypracovala dotazník čítající 8 jednoduchých otázek. V úvodu dotazníku jsem zvolila tzv. filtrační otázku (Jak dlouho využíváte služeb PS?), následoval zahřívací typ otázky (Jaký typ služeb využíváte?) a na konci jsem kladla specifické otázky, které mi dali konkrétní odpovědi pro potřeby této práce. Celkem bylo mezi uživatele PS distribuováno 200 dotazníků, které mi pomohly roznést zaměstnanci PS. Z tohoto počtu se mi vrátilo 66 dotazníků, jejichž odpovědi jsem zpracovala do přehledných grafů, viz níže. Návratnost byla 33 %. Při předávání dotazníků bylo využito náhodného výběru. Byla tu snaha roznést dotazníky uživatelům, využívajících různých typů služeb. Tzn. jak těm, kteří si nechávají jen dovážet obědy, tak i těm, kteří chodí do SOH, a nebo využívají osobní asistence pečovatelek ve svém domácím prostředí. Viz příloha P V.

5.2.1 Jak dlouho využíváte služeb PS?

V této otázce jsem se uživatelů PS ptala, jak dlouho již využívají služeb PS. Hranice 3 let není bezdůvodná. Ve své práci zkoumám vývoj v PS právě v tomto období. Uživatelé, kteří využívají služeb déle jak 3 roky, si mohou plést období před těmito lety a po nich, a proto mohou mít subjektivně zabarvené odpovědi. To platí zejména u starších lidí.

Graf č. 1: Jak dlouho využíváte služeb PS?

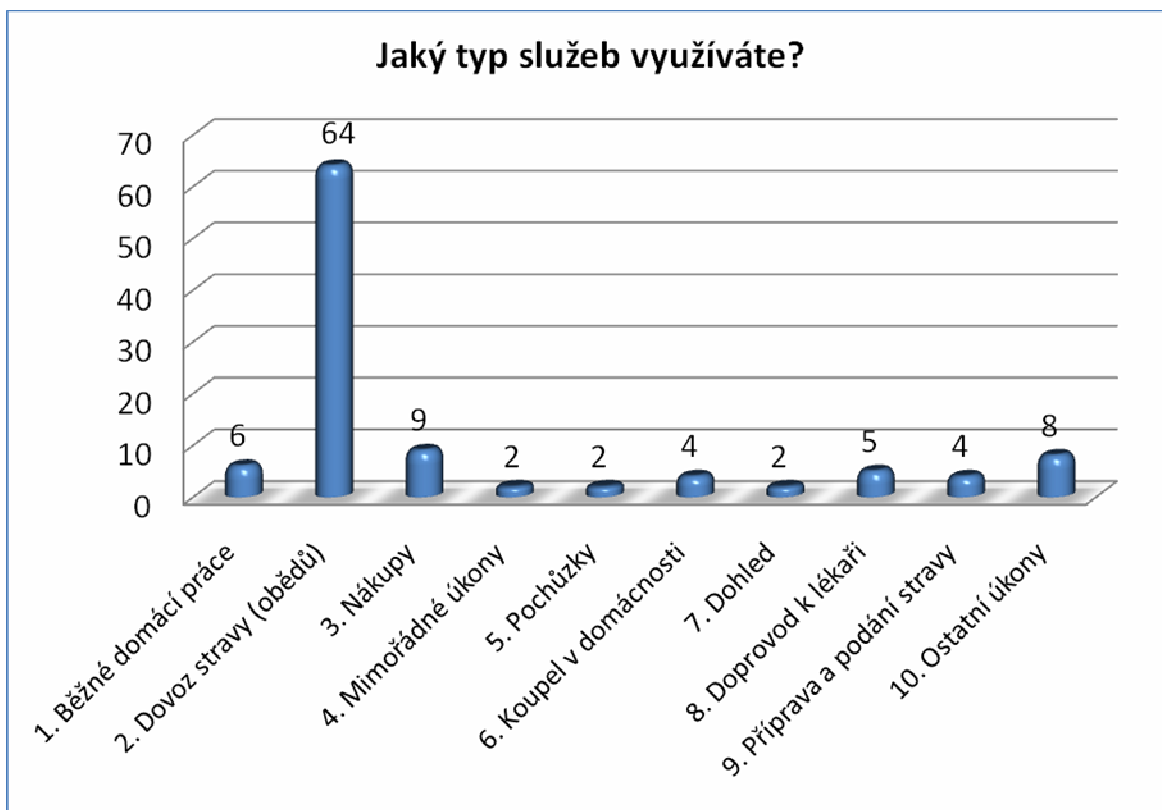


Zdroj: vlastní

5.2.2 Jaký typ služeb využíváte?

V této části jsem zjišťovala typ využívaných služeb, což bude dále sloužit k určitému přehledu a poskytne nám jasný obrázek o tom, jaké služby jsou nejčastěji využívány. Data, která jsem získala, ukazuje následující graf. Sloupec vlevo představuje počet uživatelů.

Graf č. 2: Jaký typ služeb využíváte?



Zdroj: vlastní

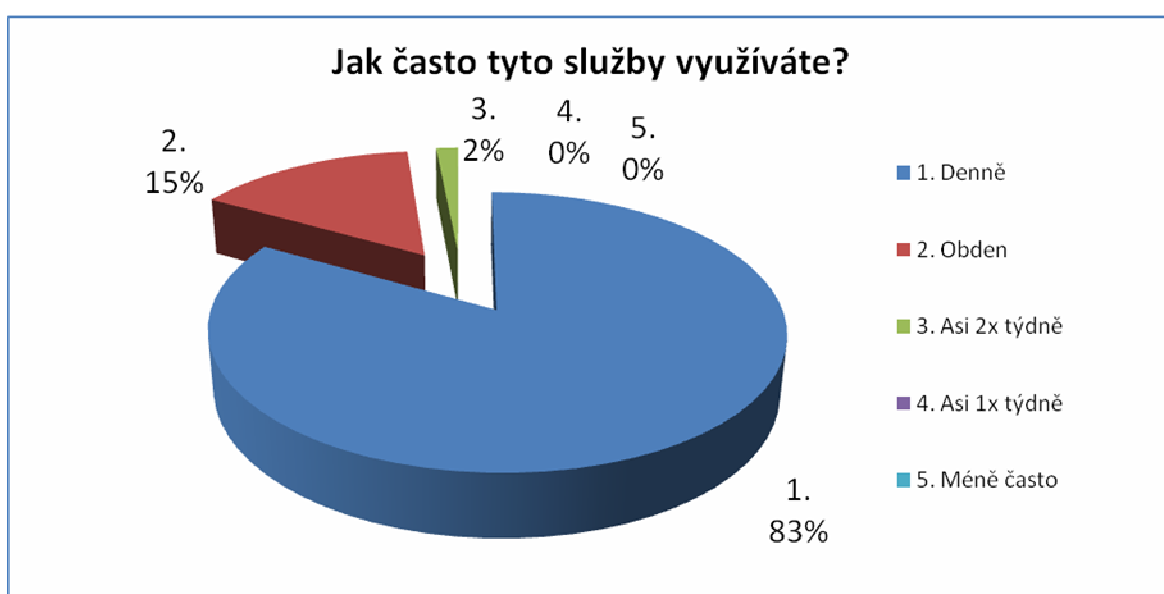
Jak je na první pohled jasné, nejvíce uživatelů (64) využívá dovozu obědů, které jsou připravovány ve vyškovské nemocnici a jejich cena je opravdu více než výhodná (činí jen 9 Kč). Další služby jsou už využívány méně. Druhou nejčastěji využívanou službou jsou nákupy, kterou využívá 9 z celkového počtu 66 odpovídajících. Další nejčastější odpovědi byly „ostatní úkony“, v jejichž rámci je poskytována zejména pedikúra a jejich využívání není až tak časté. Využívá je 8 uživatelů. Dále 6 respondentů využívá služeb zahrnující běžné domácí práce. Tyto služby lze spojovat zejména s úklidem. Pěti uživatelům PS pomáhají pečovatelky s doprovodem k lékaři, čtyřem uživatelům připravují a podávají stravu a dalším čtyřem pomáhají zaměstnanci PS s koupelí. Nejméně využívanými službami jsou

tzv. mimořádné úkony (jedná se např. o mytí oken, či velký úklid), pochůzky a dohled. Takto odpověděli vždy 2 uživatelé PS.

5.2.3 Jak často tyto služby využíváte?

Následující graf poskytuje jasný přehled o četnosti, s jakou jsou služby PS využívány. Největší část odpovídajících využívá služeb PS denně, což je dáno zejména tím, že nejvíce jsou využívány rozvozy obědů (viz předchozí graf).

Graf č. 3: Jak často tyto služby využíváte?



Zdroj: vlastní

Naprostá většina uživatelů využívá služeb PS denně, vyjádřeno v procentech je to 83 % dotazovaných. Menší část, přesněji 15 % uživatelů, využívá služeb PS obden, a nejmenší procento respondentů, tedy pouhá 2 % využívá služeb PS přibližně 2x do týdne. Další možnosti, tzn. odpovědi „1x týdně“ a „méně často“ ve výzkumu nebyly zodpovězeny.

5.2.4 Pociťujete během posledních 3 let změny v chování pečovatelky?

Jelikož PS přišla z důvodu změny zákona o sociálních službách o značnou část dotací, je nucena snižovat náklady. Toto snižování v praxi probíhá jak snižováním provozních nákladů, tak i tím, že PS nemůže zvyšovat počet zaměstnanců, i přes to, že je stále více uživatelů PS, a také těch, kteří požadují více nežli jednu službu. Tato změna pro pečovatelky samozřejmě není lehká, a nějak se zákonitě musí projevit, např. na uživatele mají méně ča-

su apod. V této části výzkumu se proto uživatelů ptám, zdali pociťují nějaké změny v chování zaměstnanců. V dotazníku byly pro snazší pochopení použity 3 podotázky. První otázka zjišťovala, zda věnuje pečovatelka klientům stejné množství času jako dříve, další má za cíl zjistit, jestli spolu stejně komunikují a ve třetí otázce uživatelé hodnotí celkové chování a přístup pečovatelek.

Jak už jsem zmiňovala výše, pečovatelky zákonem utrpěly v tom smyslu, že mají větší množství klientů, kteří požadují více služeb, a to s sebou přineslo problém s nedostatkem času. To znamená, že už nemohou uživatelům věnovat stejné množství času jako dříve. Viz graf č. 4.

Graf č. 4: Pociťujete během posledních 3 let změny v chování pečovatelky? Pečovatelka na mě má:



Zdroj: vlastní

V grafu č. 4 můžeme pozorovat tuto zajímavou skutečnost. Sice 61 % dotazovaných zastává názor, že je jim věnováno stejné množství času, ale existuje tu 39 %, tedy více jak třetina uživatelů, kteří jsou názoru opačného. Tato část respondentů si myslí, že jim pečovatelka věnuje méně času než dříve. Zde je tedy jasně vidět, jakou souvislost má snížení dotací na kvalitu poskytovaných služeb. A nedostatek času jistě s kvalitou služeb úzce souvisí. Podobná situace nastává i v grafu č. 5, který se zabývá otázkou, zda si pečovatelky povídají s uživateli stejně jako dříve.

Graf č. 5: Pociťujete během posledních 3 let změny v chování pečovatelky? Pečovatelka si se mnou:

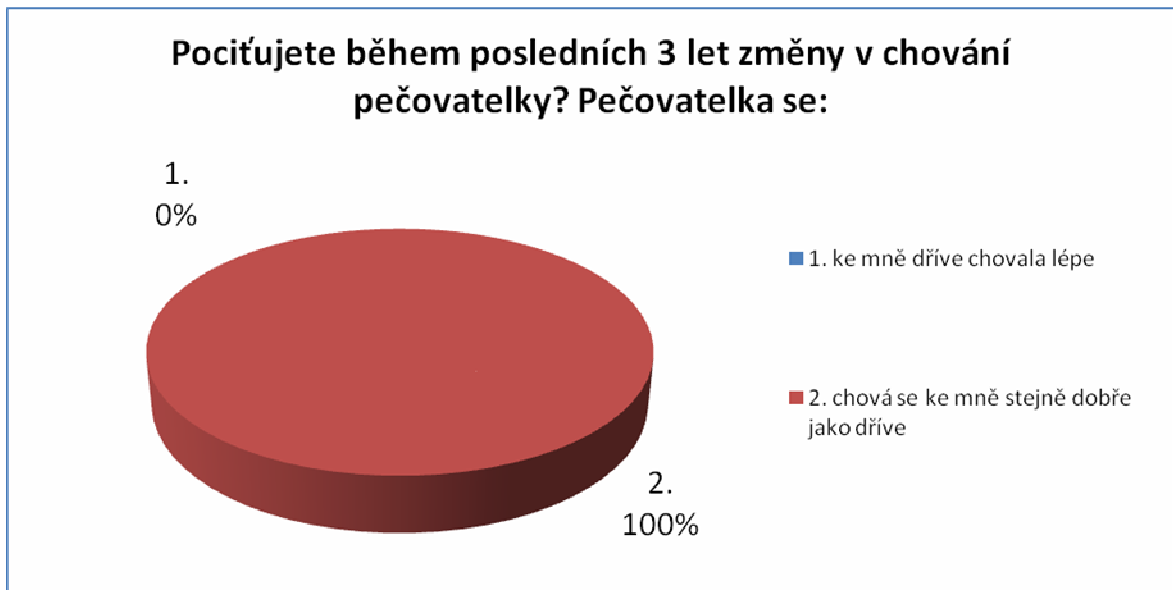


Zdroj: vlastní

Opět, jako v předchozím grafu, je i v grafu č. 5 nezanedbatelné procento odpovídajících, kteří nejsou spokojeni s komunikací pečovatelek, a to celých 37 %. Dalších 63 % uživatelů je s komunikací spokojeno. Tento stav je pochopitelný, protože pečovatelky se nemohou uživatelům věnovat stejně jako dříve, a to souvisí i s nedostatkem komunikace.

V grafu č. 6 vidíme, že všichni uživatelé odpovídali shodně. Na otázku, zda pociťují změnu v chování pečovatelky odpovídají, že se k nim chová stejně dobře jako dříve. Zde je vidět, že zaměstnanci jsou opravdoví profesionálové. I přes to, že jsou v práci opravdu velmi časově vytíženi, zvládají svou práci velmi dobře a jejich chování se k uživatelům nezměnilo. S některými pečovatelkami jsem se osobně setkala, a musím říct, že jsou opravu velmi příjemné a milé.

Graf č. 6: Pociťujete během posledních 3 let změny v chování pečovatelky? Pečovatelka se:



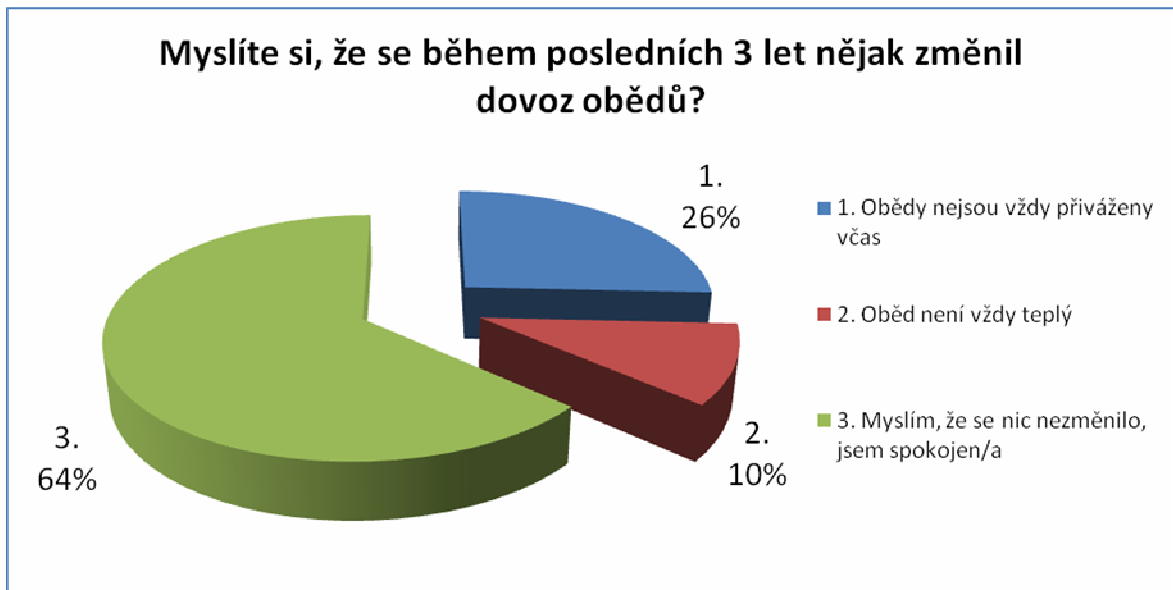
Zdroj: vlastní

5.2.5 Myslíte si, že se během posledních 3 let nějak změnil dovoz obědů?

Jak už bylo řečeno v předchozích kapitolách, pečovatelky se neustále potýkají s nedostatkem času, protože musí poskytnout více úkonů, než jak tomu bylo dříve. Tato změna se negativně projevila i v rozvozu obědů. Viz graf č. 7.

64 % uživatelů, využívající rozvozu obědů jsou se službou spokojeni a myslí si, že se během 3 let nic nezměnilo. Avšak nemalé procento respondentů, tedy 26 %, tvrdí, že obědy nejsou vždy přiváženy včas, a 10 % dotazovaných zastává názor, že jejich oběd není vždy teplý. Tyto skutečnosti lze opět přičíst faktu, že pečovatelky opravdu bojují s nedostatkem času, a nemohou pokaždé přivážet obědy včas. Opět je zde jasně patrná spojitost mezi nedostatkem finančních prostředků a poklesem kvality poskytovaných služeb.

Graf č. 7: Myslíte si, že se během posledních 3 let nějak změnil dovoz obědů?

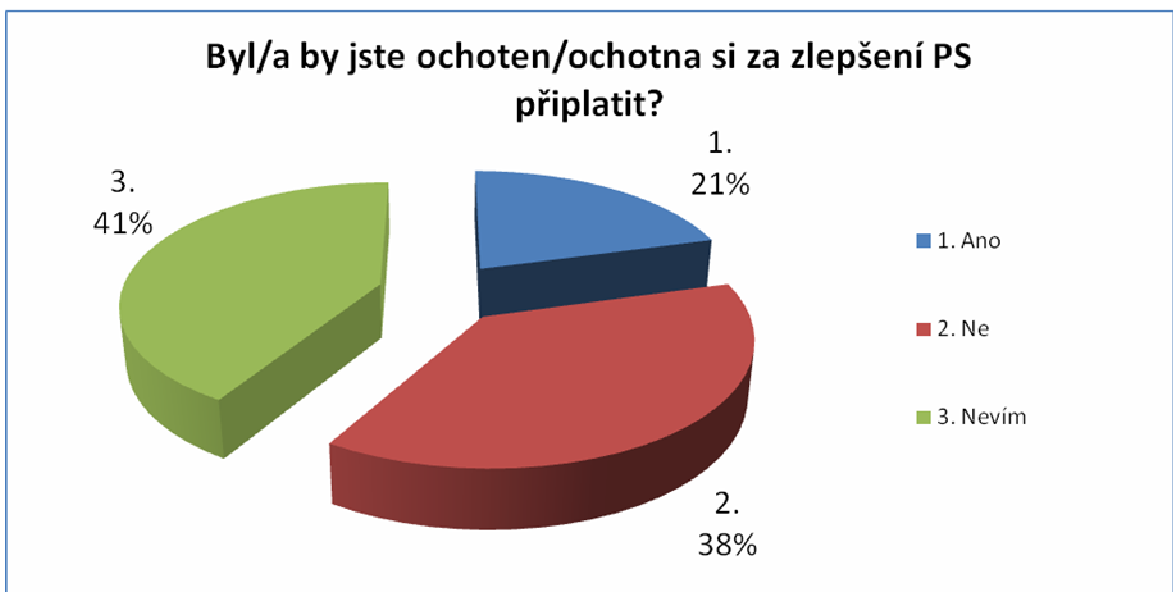


Zdroj: vlastní

5.2.6 Byl/a by jste ochoten/ochotna si za zlepšení služeb PS připlatit?

V této otázce jsem se snažila zjistit, jak moc jsou uživatelé PS ochotni či neochotni si za zlepšení služeb připlatit. Údaje lze vidět v grafu č. 8.

Graf č. 8: Byl/a by jste ochoten/ochotna si za zlepšení PS připlatit?



Zdroj: vlastní

Z tohoto grafu plyne, že převážná většina uživatelů (41 %) je na vážkách, tudíž neví, jakou odpověď zvolit. Avšak druhé místo v odpovědích zaujímá záporná odpověď, tedy že uživatelé nejsou ochotni si za jakékoliv zlepšení služeb připlatit. Je jich celých 38 %. Je ale nutné zmínit, že odpověď „ano“ za ostatními odpověďmi o moc nezaostávala. 21 % uživatelů PS je ochotno si za případné vylepšení PS připlatit.

5.3 Hodnocení jednotlivých otázek dotazníkového šetření – dotazník určený pro zaměstnance PS

Dotazník určený pro zaměstnance PS opět dokládám v příloze P VI této bakalářské práce.

V rámci tohoto dotazníku jsem položila zaměstnancům 3 otázky (opět nejprve filtrační, dále zahřívací a nakonec specifické) a to:

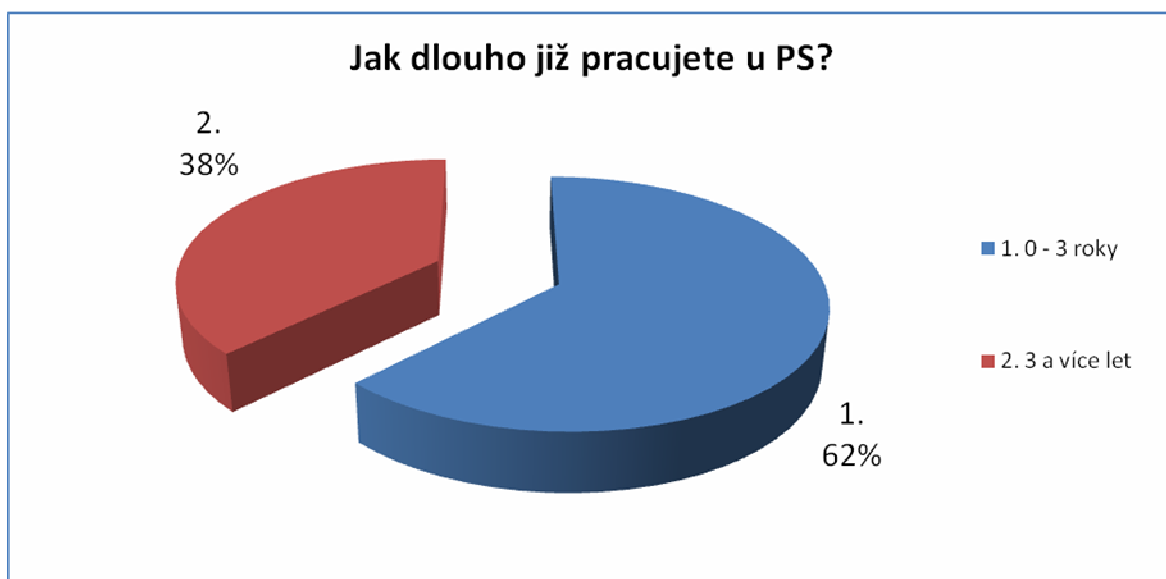
- Jak dlouho již pracujete u pečovatelské služby?
- Zákon o soc. službách s sebou přinesl změnu ve financování. Pociťujete některým z následujících způsobů tuto změnu?
- Cítíte se být přiměřeně finančně ohodnocená vzhledem k objemu práce? (v tomto případě jsem pro větší přehlednost vytvořila tabulku, v níž každý sloupec představoval jednotlivý rok v období mezi lety 2006 a 2008)

5.3.1 Jak dlouho již pracujete u PS?

V této otázce jsem se zaměstnanců ptala, jak dlouho už pracují u PS. Tuto otázku jsem zvolila z toho důvodu, který jsem již uvedla v kapitole 5.2.1. Ve své bakalářské práci zkoumám období posledních 3 let, tedy období od roku 2006 - 2008. Pečovatelky, které jsou u PS zaměstnány delší dobu, mohou totiž při odpovídání na další otázky mít odpovědi nepřesné či zkreslené, z důvodu vnímání let minulých. Odpovědi lze vidět v grafu č. 9.

Z tohoto grafu je patrné, že převážná většina zaměstnanců PS, tedy 62 %, pracuje u PS méně jak 3 roky. 38 % pečovatelek je u PS v pracovním poměru delším jak 3 roky. Z toho plyne, že toto procento odpovídajících může mít subjektivně zbarvené odpovědi, z důvodu vnímání let před rokem 2006.

Graf č. 9: Jak dlouho již pracujete u PS?



Zdroj: vlastní

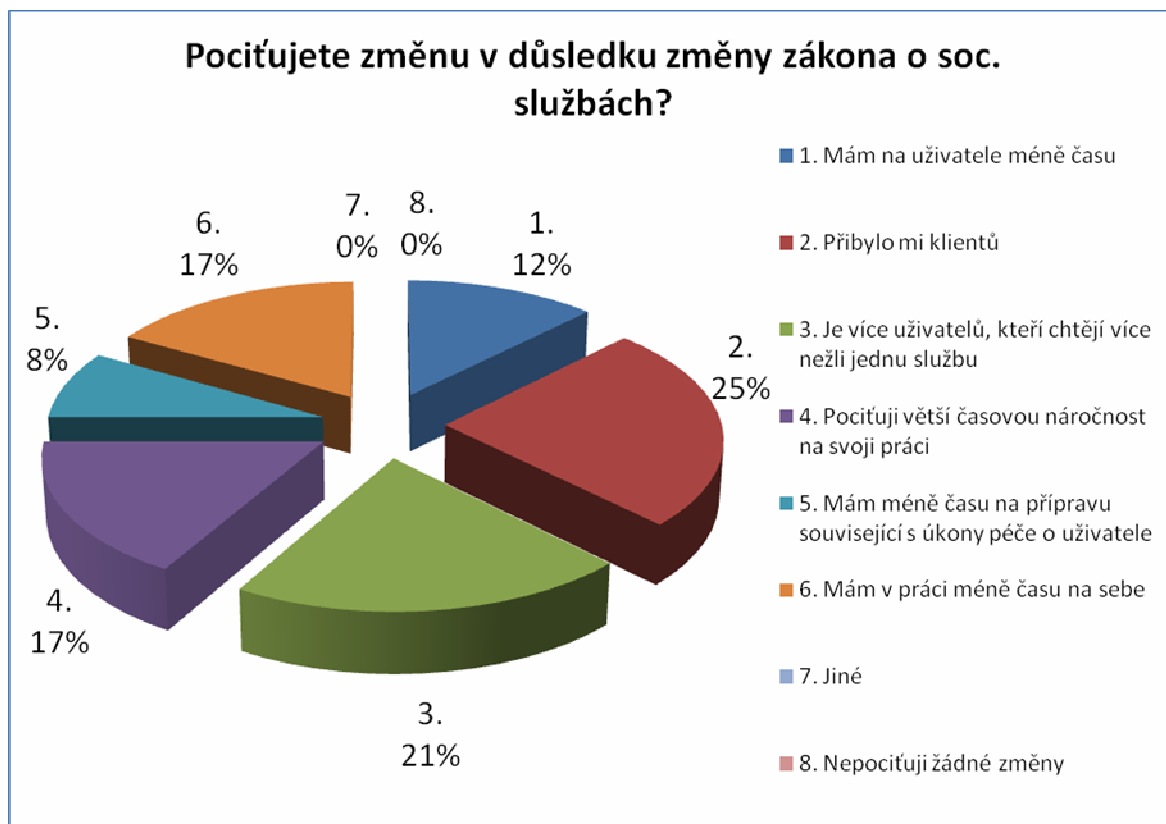
5.3.2 Zákon o soc. službách s sebou přinesl změnu ve financování. Pociťujete některým z následujících způsobů tuto změnu?

V této části se pokouším zjistit, jaké změny pociťují zaměstnanci PS v důsledku změny zákona o sociálních službách. Změnou tohoto zákona totiž došlo k velkým změnám, jak už jsem popisovala v kapitolách 5.1.1 a 1.7.2, které pociťily nejenom samotné organizace poskytující sociální služby, ale ve velké míře i pečovatelky. Smyslem otázky je tedy zjistit, jak se jich změna tohoto zákona dotkla. Odpovědi je možné vidět v grafu č. 10.

Z grafu vyplývá, že nejčastější odpovědí respondentů bylo, že jim přibyl počet klientů o které musí pečovat. Takto odpovědělo celých 25 % pečovatelek. Tento stav je způsoben tím, že PS dostává méně finančních prostředků a tudíž s nimi musí zacházet šetrně. V praxi to znamená, že PS nenabírá nové zaměstnance. Z tohoto důvodu se na pečovatelky převede více práce a ty pak musí poskytnout službu více uživatelům.

Druhou nejčastější odpovědí bylo, že přibýlo uživatelů, kteří chtějí více nežli jednu službu. Tento názor má 21 % pečovatelek. Celých 17 % dotazovaných pociťuje větší časovou náročnost na svoji práci a dalších 17 % má v práci méně času na sebe (například na oběd či svačinu). Dále nám graf ukazuje, že 12 % pečovatelek má méně času na uživatele a 8 % odpovídajících má méně času na přípravu související s úkony péče o uživatele (např. při rozvozu obědů).

Graf č. 10: Zákon o soc. službách s sebou přinesl změnu ve financování. Pociťujete některým z následujících způsobů tuto změnu?



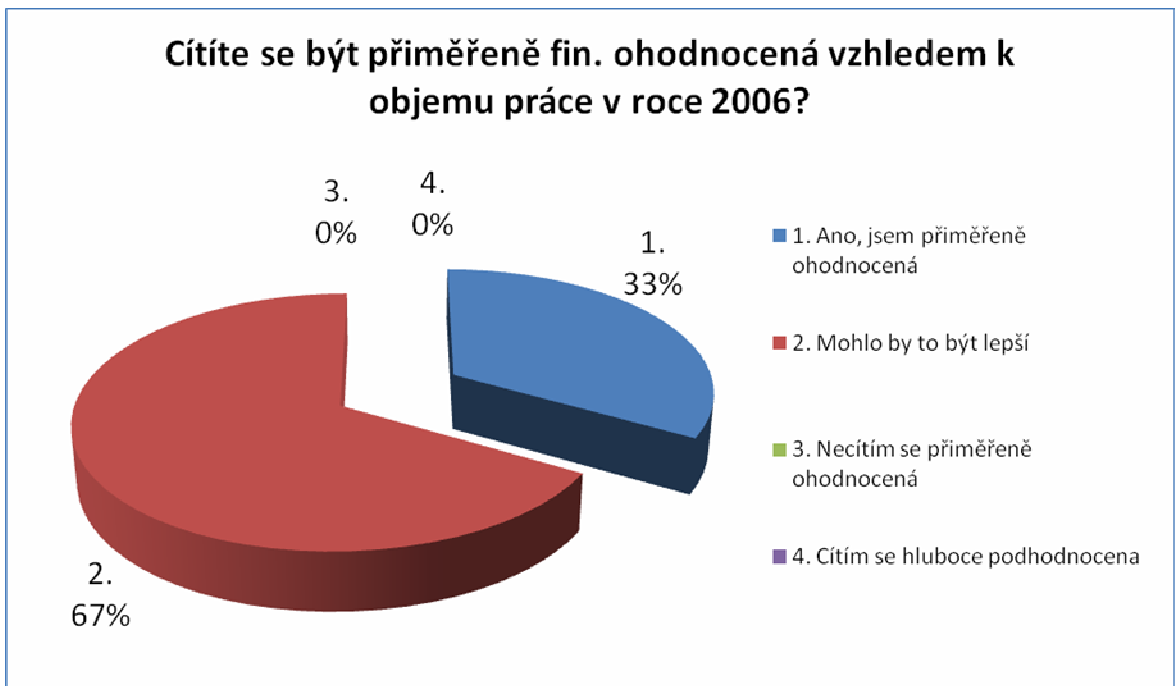
Zdroj: vlastní

5.3.3 Cítíte se být přiměřeně finančně ohodnocená vzhledem k objemu práce?

V této části dotazníku jsem se pokusila zjistit, jak jsou pečovatelky spokojeny se svým finančním ohodnocením v letech 2006 – 2008. Odpovědi, které jsem získala, jsou znázorněny v následujících grafech rozdělených podle let.

Z grafu je zřejmé, že převážná většina respondentů si myslí, že v roce 2006 by jejich finanční ohodnocení mohlo být lepší. Menší část pečovatelek byla se svou výplatou spokojená a cítila se přiměřeně ohodnocená. Konkrétně, 67 % dotazovaných zastává názor, že jejich ohodnocení mohlo být lepší a 33 % pečovatelek mělo pocit, že jsou ohodnoceny přiměřeně, vzhledem k objemu své práce. Z tohoto tedy plyne, že už v roce 2006 existovala nadpoloviční část zaměstnanců, kteří byli méně spokojeni se svou výplatou, a pouze menšina se cítila spravedlivě finančně ohodnocena.

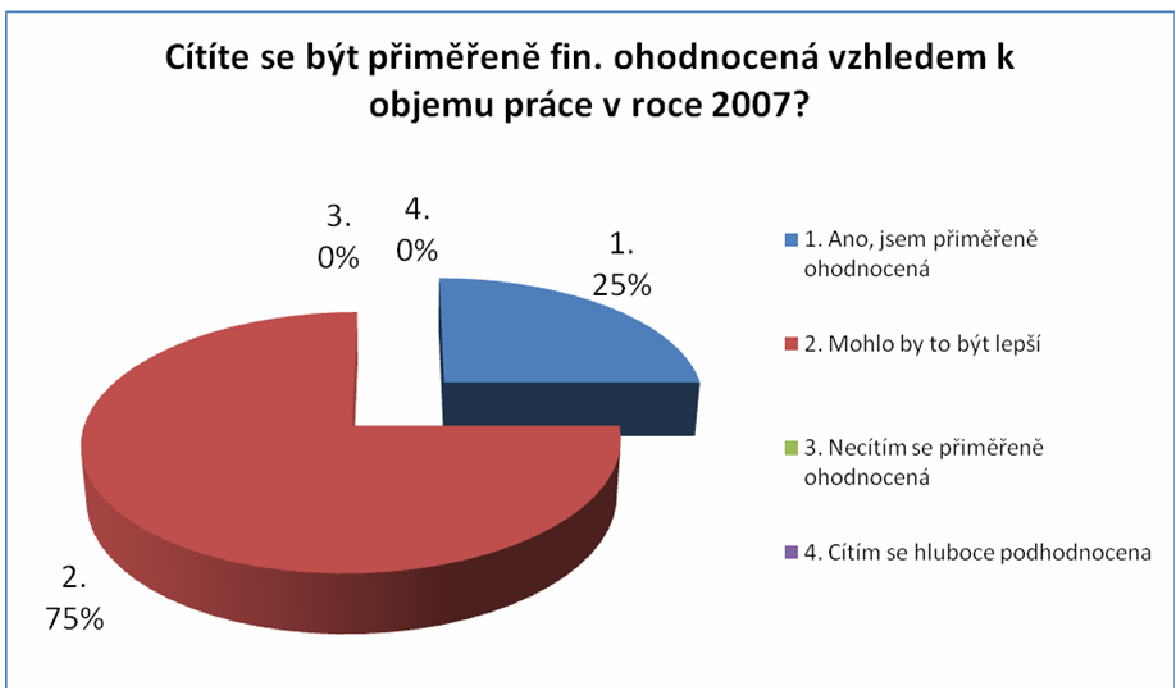
Graf č. 11: Cítíte se být přiměřeně finančně ohodnocená vzhledem k objemu práce v roce 2006?



Zdroj: vlastní

V následujících letech se tento stav dále zhoršoval, viz graf č. 12, a graf č. 13.

Graf č. 12: Cítíte se být přiměřeně fin. ohodnocená vzhledem k objemu práce v roce 2007?

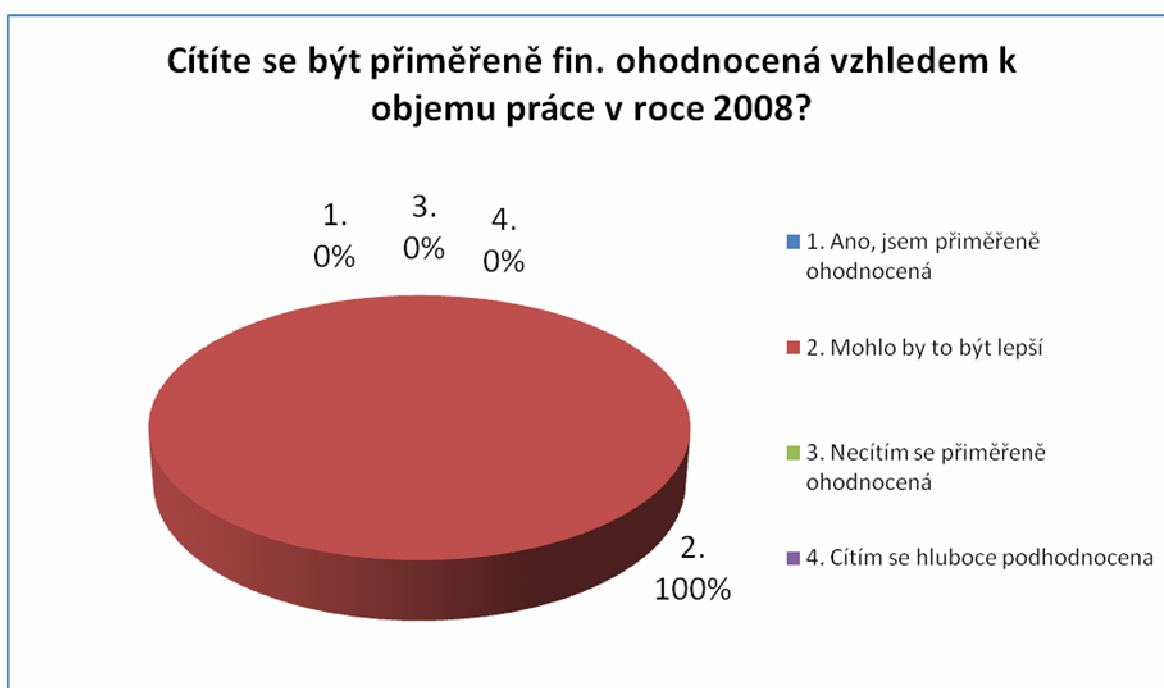


Zdroj: vlastní

Již v grafu č.12, který zkoumá spokojenost s finančním ohodnocením vzhledem k objemu vykonané práce v roce 2007, je patrné, že dochází k postupnému snižování počtu zaměstnanců, kteří hodnotí výši finančního ohodnocení vzhledem k objemu vykonané práce, kladně. Přesněji jde o 25 % dotazovaných. Naopak vzrostl počet pečovatelek, přesněji 75 % z nich, které hodnotí výši finančního ohodnocení své práce spíše negativně. V tomto dotazníku odpověděly, že by mohly být ohodnoceny lépe.

U grafu č. 13 je získaná informace více než jasná. Všechny pečovatelky, tedy 100 %, odpovědělo naprosto stejně. Na otázku, zda se cítí být přiměřeně finančně ohodnoceny v roce 2008, odpověděly jednohlasně, že by jejich finanční ohodnocení mohlo být lepší.

Graf č. 13.: Cítíte se být přiměřeně fin. ohodnocená vzhledem k objemu práce v roce 2008?



Zdroj: vlastní

Z těchto grafů je tedy možné vyvodit souvislost spokojenosti s výší finančního ohodnocení a změnou zákona o soc. službách. Tento zákon převedl peníze od organizací přímo do rukou konečných uživatelů sociálních služeb. Poskytovatelům sociálních služeb pak chybí dostatek financí, a nemohou nabírat další zaměstnance, i když se zvyšuje počet uživatelů. Zaměstnanci pak musí poskytnout více služeb. Tuto změnu vnímají negativně v tom smyslu, že se necítí dostatečně finančně ohodnoceny, vzhledem k objemu vykonané práce.

Pokud by tento trend pokračoval, lze předpokládat, že zaměstnanci budou čím dál méně spokojeni se svým finančním ohodnocením. To pak v konečném důsledku může vést i k výpovědím ze strany zaměstnanců, z důvodů nedostačujícího mzdového ohodnocení.

6 ZÁVĚREČNÉ SHRNUÍ A DOPORUČENÍ

V této kapitole se pokusím jasně a srozumitelně shrnout data, která jsem získala v marketingovém výzkumu. Závěrem této kapitoly navrhu určitá doporučení, která z výsledků výzkumu vyplývají.

6.1 Shrnutí dotazníku určeného pro klienty PS

V první otázce tohoto dotazníku jsem zjišťovala, jak dlouho uživatelé využívají služeb PS. Protože se jedná z velké části o starší spoluobčany, je možné, že jejich odpovědi nebudou 100% přesné. Tento fakt podporuje i skutečnost, že 68 % dotazovaných patří ke stálým uživatelům PS, to znamená, že využívají jejich služeb po dobu delší jak 3 roky. Z toho plyne, že mohou zkresleně vnímat roky před a po roce 2006 a jejich odpovědi mohou být nepřesné.

Další otázka zkoumala nejvíce využívaný typ služeb. Většina lidí, tvořící uživatele PS jsou starší občané, kteří si většinou nejsou schopni sami vařit. Navíc se to pro ně samotné moc nevyplácí. Proto je nejvíce využívanou službou rozvoz obědů. Tomuto faktu nahrává i skutečnost, že výše úhrad za rozvoz je více než přívětivá. Sazba 9 Kč za 1 rozvoz oběda je skutečně velmi nízká. Dalšími typy hojně využívaných služeb jsou nákupy, běžné domácí práce a ostatní úkony (mezi něž lze zařadit například pedikúru). Ostatní služby už nejsou využívány v tak velkém množství.

Třetí část dotazníku dává odpověď na otázku, jaká je četnost využívaných služeb PS. Naprostá většina respondentů využívá služeb každý den. Tato skutečnost jde ruku v ruce s faktem, že nejvíce využívanou službou jsou právě obědy. Většina uživatelů si je nechává dovážet každý den.

Další část výzkumu byla pro lepší pochopení rozdělena do 3 otázek. Všechny měly za úkol zjistit změny v chování pečovatelek během posledních 3 let. První zkoumala množství času, které je věnováno klientovi. Více jak třetina odpovídajících si myslí, že jim není věnováno stejné množství času jako dříve. Pečovatelky s touto skutečností souhlasí, viz druhá část dotazníku určeného pro zaměstnance PS. Ve druhé otázce se řešila problematika komunikace. Opět je zde jasně vidět, že více než třetina uživatelů pociťuje zhoršení komunikace mezi nimi a pečovatelkami. Avšak je důležité upozornit na třetí otázku, v níž naprosto všichni uživatelé shodně hodnotí chování pečovatelek. Podle nich se k nim chová stejně

dobře jako dříve. V této části výzkumu uživatelé dávají jasně najevo, že komunikace a množství věnovaného času se zhoršilo, ale na chování pečovatelek se nic nezměnilo. Jsou na uživatele PS stále stejně milé, i přesto, s jakými problémy se potýkají. I tak by se názory uživatelů neměly brát na lehkou váhu, a mělo by se přijít s nápady, jak tuto situaci řešit. To znamená, aby si mohly pečovatelky na uživatele vyhradit více času, více se jim věnovat a povídat si s nimi. Proto je nutné přijmout více pečovatelek, jenže tady opět narážíme na problém s penězi.

U dovozu obědů lze také pozorovat určitou nespokojenost. To se týká především včasnosti dovážených obědů. Necelá třetina dotázaných pociťuje změnu v tom smyslu, že obědy nejsou přiváženy pokaždé včas. Desetina respondentů si stěžuje na problém s teplotou obědů. Opět je tu spojitost s nízkým počtem pečovatelek, které někdy nestihnou přivést jídla včas.

V poslední části výzkumu jsou uživatelé dotazováni na ochotu připlatit si za případné zvýšení kvality nabízených služeb. Odpovědi jsou víceméně vyrovnané. Více jak třetina respondentů není ochotna si za zlepšení služeb připlácet, méně jak 30 % dotázaných by se zvýšením cen souhlasilo a největší část odpovídajících není pevně rozhodnuta. Je ovšem zajímavé až zarážející, že uživatelé, kteří nebyli spokojeni ať už s věnovaným časem nebo s komunikací v předchozí otázce, většinou odpovídali, že nejsou ochotni připlatit si za zlepšení služeb.

6.2 Shrnutí dotazníku určeného pro zaměstnance PS

Dotazník, který jsem sestavila pro zaměstnance PS, nám dal odpovědi na 3 otázky.

První otázka rozděluje zaměstnance do dvou skupin podle doby, po kterou pracují u PS. Je tu jasně stanovená hranice 3 let. První skupinu tvoří zaměstnanci, kteří jsou v pracovním poměru s PS po dobu delší jak 3 roky. Ve druhé skupině jsou zaměstnanci pracující v PS maximálně 3 roky. Tato otázka byla zvolena z toho důvodu, že ve své práci zkoumám období let 2006 – 2008. Zaměstnanci, kteří pracují v PS déle jak 3 roky, mohou mít zkreslené vnímání minulých let a mít nepřesné odpovědi. Ale jelikož 62 % patří do druhé skupiny, tak velké nepřesnosti nepředpokládám.

Druhá část dotazníku zkoumala, jaké změny pečovatelky během 3 let práce u PS pociťují. Nejvýraznější změnou je, podle jejich vyjádření, nárůst počtu uživatelů, o které musí pečo-

vat. Také se zvětšilo množství uživatelů, kteří požadují více než jednu službu. Tyto změny vyvolávají další problémy, jako například to, že pečovatelky mají v práci méně času na sebe (na oběd apod.), dále také na přípravu, která souvisí s úkony péče o uživatele, a nakonec bojují i s nedostatkem času na samotné uživatele. Tyto změny jsou způsobeny nedostatkem financování, jak už bylo řečeno na více místech mé práce. PS má určité finanční prostředky s kterými musí vyjít, a nemůže si dovolit najímat nové zaměstnance. Pečovatelky jsou pak nuceny poskytnout více služeb než dříve, nestíhají a to se negativně odráží v kvalitě odvedených výkonů.

Třetí část výzkumu názorně ukazuje, jak během 3 let klesla spokojenost zaměstnanců s jejich finančním ohodnocením vzhledem k objemu vykonané práce. Zatímco v roce 2006 bylo se svým mzdovým ohodnocením spokojeno 33 % pečovatelek, v následujících letech se tento stav začal zhoršovat. Stejného názoru bylo v roce 2007 již jen 25 % odpovídajících. Nejhorší výsledek přinesl rok 2008. V tomto případě plných 100 % zaměstnanců tvrdí, že jejich finanční ohodnocení může být lepší. Pokud by tento nastolený trend i nadále pokračoval a neustále by se zvětšoval počet nespokojených zaměstnanců, může dojít i k takové variantě řešení, jako jsou hromadné výpovědi a odchod za lépe placenou práci.

6.3 Doporučení

Mnoho problémů, jimž PS čelí jsou způsobeny změnou zákona o sociálních službách a především změnou ve financování sociálních služeb.

Zákony se ovšem dodržovat musí a ke změně zákona zřejmě nedojde. Proto bych v této situaci viděla jen jedno řešení. Z předcházejícího shrnutí je jasné, že početní stav pečovatelek je opravdu nízký a ty následně nemohou poskytnout takové množství služeb, a v takové kvalitě, jaká se očekává a jaká byla dříve samozřejmostí. Proto je nutné stav pečovatelek zvýšit, ale to s sebou samozřejmě přináší mzdové náklady, s nimi spojené odvody apod.

Je tedy nutné zamyslet se, jak získat finanční prostředky. Dle mého názoru, je vhodné po přemýšlet nad výší úhrad poskytovaných služeb. Vyhláška č. 505/2006 Sb. stanoví maximální možné výše úhrad, které lze po uživatelích požadovat. Tato vyhláška se dokonce k 1. 1. 2008 novelizovala, a navýšila sazby za úkony, které mohou poskytovatelé po uživatelích požadovat. PS Vyškov však tyto maximální možné částky nevyužívá, a proto jí chybí tak potřebné finanční prostředky. Sice vychází vstříc svým uživatelům co se týče výše

úhrad, ale v konečném důsledku jim naopak škodí, protože se snižuje kvalita poskytnutých služeb. Pokud by došlo k alespoň částečnému zvýšení sazeb za poskytnuté služby, je možné, že by si PS mohla dovolit přijmout další pracovní sílu. Následně by si pečovatelky mohly lépe rozdělit množství úkonů, které vykonávají. Tím by se také zlepšila kvalita poskytnutých služeb, protože s větším množstvím pečovatelek, by pocítili změnu i uživatelé PS v tom smyslu, že by jim bylo věnováno větší množství času, pečovatelky by si s nimi více povídaly a nakonec i problémy s dovozem obědů by se také vyřešily. Možná by PS zpočátku narazila na odpor uživatelů, kvůli zvýšení sazeb, ale tento problém by byl později vykompenzován zvýšenou kvalitou služeb. Je také zajímavé podotknout, že konkurenční poskytovatelé sociálních služeb mají výše úhrad stanovené mnohem výše.

ZÁVĚR

Práce nám poskytla bližší pohled na problematiku financování poskytovatelů sociálních služeb a také poukázala na to, že prospěšnost nového zákona o sociálních službách je diskutabilní.

Primárním cílem mé bakalářské práce bylo získání odpovědi na otázku, zda nějak souvisí kvalita poskytovaných služeb v Pečovatelské službě Vyškov s jejím financováním. Předmětem zkoumání je tedy organizace poskytující sociální služby. Z toho důvodu bylo nutné zmínit fakt, že od 1.ledna 2007 je účinný nový zákon o sociálních službách, který s sebou přinesl mnoho změn a také problémů, zejména v oblasti financování. Peníze ze státního rozpočtu, které jsou určené sektoru sociálních služeb, se po 1. lednu 2007 převedly „z rukou“ poskytovatelů sociálních služeb „do rukou“ samotných uživatelů, a to formou příspěvku na péči.

V rámci své bakalářské práce jsem zkoumala časový horizont tří let, tzn. období let 2006 až 2008. Tento časový úsek jsem nezvolila náhodně. Mým záměrem bylo, aby byly jasně patrné změny, které přijetím zákona vznikly. Rok 2006 je v tom případě možné považovat za „normální stav“. Období po roce 2007 až do současnosti nám ukazuje působení zákona v praxi. Abychom mohli určit reálný dopad a působení změny tohoto zákona, je nutné jít tzv. do terénu a zeptat se samotných uživatelů, jestli pocítili nějaké změny související s poskytováním sociálních služeb na vlastní kůži. Nelze opomenout ani názor těch, které sociální služby denně poskytují, a jichž se případné změny také dotýkají. V našem případě jde o pečovatelky.

Použitý marketingový výzkum nám dal více než jasnou odpověď na otázku, kterou se zabývá má bakalářská práce. S poklesem finančních prostředků, kterými je Pečovatelská služba dotována, se také snižuje kvalita služeb, které poskytuje. Nedostatečné financování se v praxi projevuje zejména v oblasti nedostatku pracovních sil. S tímto je spojen i fakt, že zaměstnanci nezvládají poskytnout služby v takové kvalitě jako před rokem 2006. Tento negativní jev se projevuje především v nedostatku času, který lze vymezit na jednotlivého klienta. Pečovatelky pocíťují větší časovou náročnost i co se týče úkonů související s přípravou služby a mají méně času na sebe samu, tzn. na oběd apod. Neustále dochází ke zvyšování počtu jak samotných uživatelů, tak i množství poskytnutých úkonů. Rovněž stoupá počet uživatelů, kteří požadují více nežli jednu službu. Avšak nárůst v těchto oblas-

tech není vykompenzován nárůstem mzdového ohodnocení. Máme tu tedy větší množství vykonané práce (za cenu nižší kvality), na straně jedné, ale stejné finanční ohodnocení, na straně druhé. Lze říct, že především první faktor negativně působí na kvalitu poskytnutých služeb.

Faktor nedostatku času nám ostatně potvrzují i odpovědi v dotazníku určeném uživatelům. Z jeho závěrů lze vyvodit zvýšenou nespokojenost oproti předcházejícím rokům, co se týče komunikace zaměstnanců s uživateli, a rovněž v již zmiňovaném množství času, které si pečovatelky na uživatele služeb mohou vyčlenit. Uživatelé mají za to, že komunikace i množství věnovaného času se oproti dřívějšímu zhoršily. Jenže právě zmiňovaná komunikace, je, zejména pro starší lidi, kteří tvoří většinu uživatelů, velmi důležitá. Často je také komunikace, neboli sociální kontakt, důvodem, proč lidé služby PS využívají.

Nejlepší řešení je možné vidět ve změně zákona, který byl dle mnohých odborníků špatně sestaven. Příspěvky na péči, vyplácené uživatelům sociálních služeb jsou mnohdy zneužívány, tedy ne vždy jsou použity k zaplacení sociálních služeb. Někteří je dokonce vítají jako vylepšení příjmů rodiny. Jenže tyto finanční prostředky citelně chybějí právě poskytovatelům sociálních služeb, kteří většinou reagují způsobem, který má za následek snížení kvality poskytovaných služeb. Možností je vytvoření politického, občanského a odborného tlaku na změnu zákona, nebo alespoň jeho úpravu.

Reálnější možností řešení je, kdyby se pečovatelská služba snažila najít finanční prostředky, které by napomohly zlepšení stávající situace. Já osobně bych zvolila možnost, která vybízí ke zvýšení sazeb za poskytnutí služeb. V této oblasti vyhláška č. 505/2006 Sb. povoluje mnohem vyšší částky, než jaké má stanoveny Pečovatelská služba. Vyhláška se dokonce k 1. lednu 2008 novelizovala, a ještě více navýšila úhrady, které je možné za služby požadovat. Rozdíly v sazbách stanovených vyhláškou a sazbami v PS mnohdy čítají až 70 Kč, což na jeden úkon určitě není malá částka. V případě zvolení této možnosti by bylo reálné najmout další pracovní sílu, pokud ne přímo na plný úvazek, pak alespoň na poloviční. Pečovatelkám by se alespoň trochu odlehčilo z hlediska času, mohly by si mezi sebe lépe rozdělit práci, a v neposlední řadě by taktéž došlo ke zvýšení kvality služeb. Zpočátku by pravděpodobně Pečovatelská služba narazila na odpor uživatelů vůči zdražování úkonů, avšak tento stav by byl vykompenzován postupným zvýšením kvality služeb.

Dalším možným řešením je spolupráce se zdravotnickými či sociálně zaměřenými středními nebo vysokými školami. Spolupráce by probíhala skrze praxe studentů. Ale problém je v tom, že praktikanti mají omezenou možnost práce s uživateli služeb. Zpravidla musí pracovat pod dohledem zkušeného pracovníka. Tím se ale problém s nedostatkem času a počtem pracovníků jen prohloubí. Tato pomoc je navíc jen krátkodobá a do ekonomiky organizace vstupuje jen okrajově.

Existuje zde také možnost využít doplňkové služby, jež může obecně prospěšná společnost provozovat, pokud tím nebude ohrožena kvalita, rozsah a dostupnost služeb, pro které byla zřízena. V našem případě je možné pro tento účel využít služeb, jako je například pedikúra. Jenže v tomto případě by při současném stavu zaměstnanců, kvalita služeb pravděpodobně ohrožena byla, proto lze doplňkové služby poskytovat nejspíš jen se současným zvýšením počtu pracovníků. Tím je ale opět ohrožena finanční stránka věci. Tato cesta je rovněž velmi administrativně zatěžující, a někteří pracovníci by museli mít živnostenský list. Je s tím také spojeno oddělené vedení účetnictví a ještě mnoho drobností. Toto je možné pouze při velmi lukrativní a konkurenceschopné vedlejší činnosti a myslím, že pečovatelská služba tento potenciál nemá.

Závěry z mé práce byly použity k argumentaci pro zvýšení úhrad v průměru až o 50 %. Vedoucí mé bakalářské práce, Mgr. Zdeněk Leznar připravil na základě mé bakalářské práce materiál, který je nachystán ke schválení správní radě organizace. Pokud vše dobře dopadne, pak by mělo dojít ke zvýšení sazebníku úhrad v PS. Tímto se pravděpodobně také zvýší kvalita poskytovaných služeb.

RESUMÉ

The main aim of my bachelor's work was to get an answer on the question: Does the quality of provided services in Day care Vyškov relate with its funding? So, under investigation is organization provided social services. That is why, it was necessary mention the new social law, effectual from 1st January 2007. It has brought along many changes and problems, especially in funding. Social services users took over the state budget's money from social services providers' „hands“. The money are called care contribution.

I investigate three years' period in this work, from 2006 to 2008. My intention was, that everybody can see changes caused by new social law. So, we can say, the year 2006 was „normal state“. Period from the year 2007 to present illustrates act of law in practice. It's necessary to go „to the terrain“ and to ask the social services users and also social workers, if they feel some changes.

Marketing research gave to us clear answer. The quality of provided services in Day care Vyškov decrease along with decrease in funding. The lack of funds creates lack of workforce. So, the employees can't manage to provide services in such quality as in 2006 and before. This privation manifests especially in lack of time provided to one user. Social workers also feel lack of time for preparing services and they don't have time e.g. for lunch. There is continual increase in number of social services users and amount of provided services. The number of users who request more then one service, also raise. But growth of these indications isn't compensate with growth in social workers wages.

And what about opinions of social services users? They are also dissatisfied compared with pastness, especially with communication between them and social workers, and also with amount of provided time.

The best solution is to change the social law, which was by many experts badly prepared. Care contributions are often abused. But the money are missing to social services providers. The solution can be to make political, civil and scientific pressure leading to change the social law.

But the more realistic possibility is, if the Day care Vyškov find money solving this situation. The best way is to increase prices of services. Social law permit higher sums, than Day care Vyškov has in its tariff. Differences are sometimes to the tune of 70 Czech crowns. In case of election this possibility, Day care Vyškov will be able to hire new employee. The

problem with lack of time will be solved and quality of provided services will be higher. At first we will perhaps feel social services users' resistance, but it will be compensated with increase in social services' quality.

Next possible solution is a cooperation with health or social schools by students' practical experiences. But problem is, that students have to work only in the charge of social workers and it is only short-term help.

Day care Vyškov can also use additional services. But it is possible only with very competitive and remunerative services. I think, that Day care Vyškov hasn't this potential. This way is also administratively encumbering.

Conclusions from my work were used for price increasing argumentation at average about 50 %. My supervisor, Mgr. Zdeněk Leznar prepared in terms of my work material, which is ready-made for confirmation to organization's executive council. If the executive council confirm that, the services' prices in Day care Vyškov will be higher. By this, the quality of provided services will be also increased.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografické publikace:

- [1] LE GRAND, Julian, BARTLETT, Will. *Quasi-Markets and Social Policy*. [s.l.] : Palgrave Macmillan Limited, 1993. 256 s. ISBN 0-333-56519-3.
- [2] BOUKAL, Petr, VÁVROVÁ, Hana. *Ekonomika a financování neziskových organizací*. Praha : Oeconomica, 2007. 110 s. ISBN 978-80-245-1293-8
- [3] KOTLER, Philip. *Marketing management*. 10. rozš. vyd. Praha : Grada publishing, 2001. 720 s. ISBN 80-247-0016-6
- [4] KREBS, Vojtěch, a kol. *Sociální politika*. 3. přeprac. vyd. Praha : ASPI, 2005. 504 s. ISBN 80-7357-050-5
- [5] MALÝ, Václav. *Marketingový výzkum : Teorie a praxe*. Praha : Oeconomica, 2006. 181 s. ISBN 80-245-0761-7
- [6] NOVOTNÝ, Jiří, et al. *Ekonomika a řízení neziskových organizací : (zejména nevládních organizací)*. Praha : Oeconomica, 2006. 156 s. ISBN 80-245-0792-7
- [7] PRŮŠA, Ladislav. *Ekonomie sociálních služeb*. Praha : ASPI, 2003. 152 s. ISBN 80-86395-69-3
- [8] REKTOŘÍK, Jaroslav, et al. *Organizace neziskového sektoru : Základy ekonomiky, teorie a řízení*. Praha : Ekopress, 2001. 177 s. ISBN 80-86119-41-6
- [9] ZBOŘIL, Kamil. *Marketingový výzkum*. Praha : Vysoká škola ekonomická v Praze, 1996. 106 s. ISBN 80-7079-389-9

WWW stránky – elektronická monografie:

- [10] *Centrum sociálních služeb Vyškov, o.p.s.* [online]. [2007] [cit. 2008-09-23]. Dostupný z WWW: <<http://www.css.vys.cz/>>
- [11] *Ministerstvo financí ČR* [online]. c2005 [cit. 2008-09-26]. Dostupný z WWW: <http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/hs.xsl/nezisk_organizace.html>

- [12] *Neziskovky.cz* [online]. c2008 [cit. 2008-09-23]. Dostupný z WWW: <<http://www.neziskovky.cz/cz/fakta/legislativa/zakony-pro-nno/zakon/2.html>>
- [13] *Účetnictví, daně, právo - Sagit* [online]. c1996-2008 [cit. 2008-09-26]. Dostupný z WWW: <http://www.sagit.cz/pages/lexikonheslatxt.asp?cd=154&typ=r&levelid=SZ_252.HTM>
- [14] *Výroční zpráva 2007* [online]. [2008] [cit. 2008-09-23]. Dostupný z WWW: <http://www.css.vys.cz/data/Vzprava_2007.pdf>
- [15] *Změny pro budoucnost* [online]. c2007 [cit. 2008-09-23]. Dostupný z WWW: <<http://www.zmenyprobudoucnost.cz/ptejte-se/socialni-sluzby.aspx>>

Zákony:

- [16] Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ze dne 15. listopadu 2006, novelizovaná 1. ledna 2008
- [17] Zákon o obecně prospěšných společnostech č. 248/1995 Sb., ze dne 28. září 1995
- [18] Zákon o sociálních službách, č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

CSS Centrum sociálních služeb Vyškov, o.p.s.

PS Pečovatelská služba ve Vyškově

SP Sociální politika

FO Fyzická osoba

PO Právnícká osoba

SOH Středisko osobní hygieny

JMK Jihomoravský kraj

SEZNAM OBRÁZKŮ

Graf č. 1. Jak dlouho využíváte služeb PS?	35
Graf č. 2. Jaký typ služeb využíváte?	36
Graf č. 3. Jak často tyto služby využíváte?.....	37
Graf č. 4. Pociťujete během posledních 3 let změny v chování pečovatelky? Pečovatelka na mě má:.....	38
Graf č. 5. Pociťujete během posledních 3 let změny v chování pečovatelky? Pečovatelka si se mnou:	39
Graf č. 6. Pociťujete během posledních 3 let změny v chování pečovatelky? Pečovatelka se:	40
Graf č. 7: Myslíte si, že se během posledních 3 let nějak změnil dovoz obědů? ..	41
Graf č. 8: Byl/a by jste ochoten/ochotna si za zlepšení PS připlatit?	41
Graf č. 9: Jak dlouho již pracujete u PS?	43
Graf č. 10: Zákon o soc. službách s sebou přinesl změnu ve financování. Pociťujete některým z následujících způsobů tuto změnu?	44
Graf č. 11: Cítíte se být přiměřeně finančně ohodnocená vzhledem k objemu práce v roce 2006?	45
Graf č. 12: Cítíte se být přiměřeně fin. ohodnocená vzhledem k objemu práce v roce 2007?	45
Graf č. 13: Cítíte se být přiměřeně fin. ohodnocená vzhledem k objemu práce v roce 2008?	46

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Náklady a výnosy PS v letech 2006 – 2008	27
Tab. 2. Struktura nákladů PS v letech 2006 – 2008	28
Tab. 3. Dotace od JMK a MPSV ČR v letech 2006 – 2008.....	29
Tab. 4. Fakturace městu Vyškov v letech 2006 – 2008.....	30
Tab. 5. Měsíční tržby PS, SOH a tržby z dovozu obědu v roce 2006	30
Tab. 6. Měsíční tržby PS, SOH a tržby z dovozu obědu v roce 2007	31
Tab. 7. Měsíční tržby PS, SOH a tržby z dovozu obědu v roce 2008	31

SEZNAM PŘÍLOH

- P I ČLENĚNÍ NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ
- P II STANOVENÉ VÝŠE ÚHRAD V PS V ROCE 2008
- P III VÝŠE ÚHRAD STANOVENÉ VYHL. Č. 505/2008 SB., V ROCE 2008
- P IV FOTOGRAFIE PS
- P V DOTAZNÍK URČENÝ PRO UŽIVATELE PS
- P VI DOTAZNÍK URČENÝ PRO ZAMĚSTNANCE PS

PI: ČLENĚNÍ NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ

P.Č.	Členění	Stručný popis
1.	podle zakladatele:	
1.a)	<i>Založené veřejnou správou</i>	Organizace založené státní správou (např. ministerstva), nebo samosprávou (obec, magistrát atd.)
1.b)	<i>Založené soukromou FO nebo PO</i>	Mohou zakládat organizaci i společně
1.c)	<i>Veřejnoprávní instituce</i>	Výkon účelu veřejné služby je dán jako povinnost ze zákona (např. veřejná vysoká škola)
2.	podle charakteru poslání:	
2.a)	<i>Organizace veřejně prospěšné</i>	Založeny za účelem poslání spočívající v produkci veřejných a smíšených statků, které uspokojují potřeby veřejnosti (např. charita)
2.b)	<i>Organizace vzájemně prospěšné</i>	Založeny za účelem vzáj. podpory skupin občanů (i PO), které jsou spjatý společným zájmem. Např. realizace aktivit v kultuře
3.	podle právně organizační normy:	
3.a)	<i>Organizace založené podle zákonů č. 218/2000 Sb. Rozpočtová pravidla a č. 250/2000 Sb. o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů</i>	
3.b)	<i>Organizace založené podle ostatních zákonů platných pro neziskové organizace</i>	
3.c)	<i>Organizace založené podle zákona č. 513/91 Sb. - obchodní zákoník a organizace s obdobným charakterem</i>	
4.	podle financování:	
4.a)	<i>Financované zcela z veřejných rozpočtů</i>	Např. organizační složky státu a územních celků
4.b)	<i>Financované zčásti z veřejných rozpočtů</i>	Na příspěvek mají legislativní nárok (příspěvkové org., vybraná obč. sdružení, politické strany apod.)
4.c)	<i>Financované z různých zdrojů</i>	Např. z darů, sbírek, sponzoringu, grantů a z vlastní činnosti
4.d)	<i>Financované především z výsledků realizace svého poslání</i>	

Zdroj: [8]

P II: STANOVENÉ VÝŠE ÚHRAD V PS V ROCE 2008

Číslo úkonu	Název služby	Za	Celková cena	Obec	Uživatel
1	Pomoc a podpora při podání jídla a pití	Hodinu	205	165	40
2	Pomoc při oblékání a svlékání	Hodinu	205	155	50
3	Pomoc při prostorové orientaci	Hodinu	205	155	50
4	Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	Hodinu	205	145	60
5	Pomoc při úkonech osobní hygieny (SOH)	Hodinu	205	155	50
6	Pomoc při úkonech osobní hygieny v dom.	Hodinu	205	175	30
7	Pomoc při základní péči o vlasy	Hodinu	205	155	50
8	Pomoc při základní péči o nehty	Hodinu	205	125	80
9	Pomoc při použití WC	Hodinu	205	155	50
10	Zajištění stravy	Hodinu	205	165	40
11	Dovoz nebo roznáška jídla	Úkon	43	34	9
12	Pomoc při přípravě jídla a pití	Hodinu	205	165	40
13	Příprava jídla a pití a jeho podání	Hodinu	205	165	40
14	Běžný úklid a údržba domácnosti	Hodinu	205	140	65
15	Údržba domácích spotřebičů	Hodinu	205	125	80
16	Pomoc při zajištění velkého úklidu	Hodinu	205	125	80
17	Donáška vody	Hodinu	205	125	80
18	Topení v kamnech	Hodinu	205	125	80
19	Běžné nákupy	Hodinu	205	165	40
20	Běžné pochůzky	Hodinu	205	165	40
21	Velký nákup, týdenní, nákup ošacení	Úkon	100	70	30
22	Praní ložního prádla	Kg	60	10	50
23	Žehlení ložního prádla	Kg	60	10	50
24	Praní osobního prádla	Kg	60	10	50
25	Žehlení osobního prádla	Kg	60	10	50
26	Doprovázení dětí do školských zařízení	Hodinu	205	165	40
27	Doprovázení dospělých	Hodinu	205	165	40
28	Masáž šije	Úkon	100	0	100
29	Masáž rukou	Úkon	100	0	100
30	Masáž nohou	Úkon	100	0	100
31	Masáž břicha	Úkon	100	0	100
32	Masáž hrudníku	Úkon	100	0	100
33	Masáž zad	Úkon	100	0	100
34	Perličková koupel	Úkon	50	0	50

Zdroj: interní materiály PS

Pozn: výše úhrad je uvedená v Kč

**P III: VÝŠE ÚHRAD STANOVENÉ VYHL. Č. 505/2006 SB., V ROCE
2008**

Číslo úkonu	Název služby	Za	Maximální výše úhrad stanovená vyhláškou č. 505/2006 Sb.	Rozdíl
1	Pomoc a podpora při podání jídla a pití	Hodinu	100	60
2	Pomoc při oblékání a svlékání	Hodinu	100	50
3	Pomoc při prostorové orientaci	Hodinu	100	50
4	Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	Hodinu	100	40
5	Pomoc při úkonech osobní hygieny (SOH)	Hodinu	100	50
6	Pomoc při úkonech osobní hygieny v dom.	Hodinu	100	70
7	Pomoc při základní péči o vlasy	Hodinu	100	50
8	Pomoc při základní péči o nehty	Hodinu	100	20
9	Pomoc při použití WC	Hodinu	100	50
10	Zajištění stravy	Hodinu	100	60
11	Dovoz nebo roznáška jídla	Úkon	20	11
12	Pomoc při přípravě jídla a pití	Hodinu	100	60
13	Příprava jídla a pití a jeho podání	Hodinu	100	60
14	Běžný úklid a údržba domácnosti	Hodinu	100	35
15	Údržba domácích spotřebičů	Hodinu	100	20
16	Pomoc při zajištění velkého úklidu	Hodinu	100	20
17	Donáška vody	Hodinu	100	20
18	Topení v kamnech	Hodinu	100	20
19	Běžné nákupy	Hodinu	100	60
20	Běžné pochůzky	Hodinu	100	60
21	Velký nákup, týdenní, nákup ošacení	Úkon	100	70
22	Praní ložního prádla	Kg	50	0
23	Žehlení ložního prádla	Kg	50	0
24	Praní osobního prádla	Kg	50	0
25	Žehlení osobního prádla	Kg	50	0
26	Doprovázení dětí do školských zařízení	Hodinu	100	60
27	Doprovázení dospělých	Hodinu	100	60

Zdroj: interní materiály PS

Pozn: výše úhrad je uvedena v Kč

P IV: FOTOGRAFIE PS



Automobil určený k rozvozu obědů

Středisko osobní hygieny



Hraní her

Ruční práce



Předávání oběda uživateli PS

P V: DOTAZNÍK URČENÝ PRO UŽIVATELE PS

Velmi si vážím Vašeho času, který věnujete vyplnění tohoto dotazníku. Zavazuji se, že veškeré získané údaje zůstanou anonymní a budou sloužit pouze pro vnitřní účely Pečovatelské služby a pro potřeby mé bakalářské práce.

Děkuji, Eva Kotoučová.

Správné odpovědi prosím zakřížkujte.

Ukázka:

1) Jak dlouho využíváte služeb Pečovatelské služby?

- 0 – 3 roky
- 3 a více let

2) Jaký typ služeb využíváte? Můžete vybrat více možností.

- Běžné domácí práce
- Dovoz stravy (obědů)
- Nákupy
- Mimořádné úkony
- Pochůzky
- Koupel v domácnosti
- Dohled
- Doprovod k lékaři apod.
- Příprava a podání stravy
- Ostatní úkony

3) Jak často tyto služby využíváte?

- Denně
- Obden
- Asi 2x týdně
- Asi 1x Týdně
- Méně často

Otočte prosím.

4) Pociťujete během posledních 3 let změny v chování pečovatelky? Zaškrtněte z následujících možností, co platí:

Pečovatelka na mě má:

- více času
- méně času
- věnuje se mi stejně jako dříve

Pečovatelka si se mnou:

- nepovídá, tak jako dříve (dříve se více zajímala o moje problémy a přání)
- povídá si se mnou stejně tak jako dříve

Pečovatelka se:

- ke mně dříve chovala lépe (byla příjemnější)
- chová se ke mně stejně dobře jako dříve

5) Myslíte si, že se během posledních 3 let nějak změnil dovoz obědů?

- Obědy nejsou vždy přivázeny včas
- Oběd není vždy teplý
- Myslím, že se nic nezměnilo, jsem spokojen/a

6) Byl/a by jste ochoten/ochotna si za zlepšení Pečovatelkové služby připlatit?

- Ano
- Ne
- Nevím

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku.

P VI: DOTAZNÍK URČENÝ PRO ZAMĚSTNANCE PS

Velmi si vážím Vašeho času, který věnujete vyplnění tohoto dotazníku. Získané údaje budou sloužit pouze pro vnitřní účely Pečovatelské služby a pro potřeby mé bakalářské práce.

Děkuji, Eva Kotoučová.

Správné odpovědi prosím zakřížkujte.

Ukázka:

1) Jak dlouho již pracujete u pečovatelské služby?

- 0 – 3 roky
 3 a více let

2) Zákon o sociálních službách s sebou přinesl změnu ve financování. Pociťujete některým z následujících způsobů tuto změnu? (můžete zvolit více možností)

- Mám na uživatele méně času
 Přibýlo mi klientů
 Je více uživatelů, kteří chtějí více nežli jednu službu
 Pociťuji větší časovou náročnost na svoji práci
 Mám méně času na přípravu související s úkony péče o jednotlivé uživatele
 Mám v práci méně času na sebe
 Jiné, napište jaké

Nepociťuji žádné změny

3) Cítíte se být přiměřeně finančně ohodnocená vzhledem k objemu práce? V jednotlivých letech zvolte prosím jednu z možností.

	2006	2007	2008
Ano, jsem přiměřeně ohodnocená	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mohlo by to být lepší	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Necítím se přiměřeně ohodnocená	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cítím se hluboce podhodnocena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku.