

Kvalita poskytovaných služeb v domově seniorů

Marcela Hrabalová

Bakalářská práce
2021



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2020/2021

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Marcela Hrabalová**
Osobní číslo: **H18211**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **Kombinovaná**
Téma práce: **Kvalita poskytovaných služeb v domově seniorů**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti poskytovaných sociálních služeb, procesu stárnutí a stáří.

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

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

Seznam doporučené literatury:

- ČÁMSKÝ, P., J. SEMBDNER a D. KRUTILOVÁ, 2011. Sociální služby v ČR v teorii a praxi. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0027-7.
CHRÁSKA, Miroslav, 2007. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1369-4.
KOZLOVÁ, Lucie, 2005. Sociální služby. Praha: Triton. ISBN 80-7254-662-7.
MATOUŠEK, Oldřich, 2007. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.
MICHÁLÍK, Jan, 2008. Poradenství uživatelům sociálních služeb. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených – sekce vzdělávání. ISBN 978-80-903658-2-7.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **27. ledna 2021**
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2021**

L.S.

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 27. ledna 2021

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval.
V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně

.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;

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

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

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

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

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

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

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

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

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

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá tématem kvality poskytovaných služeb v domově pro seniory ve Zlínském kraji. Teoretická část byla zaměřena na problematiku stárnutí a stáří, vymezení pojmu senior a sociální služby využívané seniory v domově pro seniory. Zaměřili jsme se také na standardy kvality poskytovaných služeb, které jsou měřitelným kritériem kvality služeb. V praktické části je cílem zjistit, jak jsou uživatelé domova pro seniory spokojeni s poskytovanými službami v oblasti stravování a ubytování. Potřebná data byla zjišťována pomocí kvantitativně orientovaného výzkumu formou dotazníkového šetření, které probíhalo v konkrétním domově pro seniory. Zjistili jsme, že v oblasti stravování byli uživatelé nejvíce spokojeni s místem, kde je jídlo servírováno a nejméně byli spokojeni s konzistencí stravy. V oblasti ubytování byla zjištěna největší spokojenost se zastíněním oken či skleněných dveří a nejméně byli uživatelé spokojeni s možností regulace teploty na pokoji.

Klíčová slova: kvalita, sociální služby, domov pro seniory, senior, stárnutí, stáří

ABSTRACT

The bachelor's thesis deals with topic of the quality of the services provided in a home for the elderly in the Zlín region. The theoretical part was focused on the issue of aging and old age, the definition of the term senior and social services used by seniors in a home for the elderly. We also focused on the quality standards of the services provided, which are a measurable criterion for the quality of services. In the practical part, the aim is to find out how satisfied the users of a home for the elderly are satisfied with the services provided in the area of catering and accommodation. The necessary data were determined by means of quantitatively oriented research in the form of a questionnaire survey, which took place in a specific home for the elderly. We found that in the area of catering, users were most satisfied with the place where the food is served and least satisfied with the consistency of the diet. In the area of accommodation, the greatest satisfaction with the shading of windows or glass doors was found, and the users were the least satisfied with the possibility of regulating the temperature in the room.

Keywords: quality, social services, home for the elderly, senior, aging, old age

Touto cestou chci poděkovat vedoucí své bakalářské práce Mgr. Radaně Kroutilové Novákové, Ph.D., za velmi cenné rady a připomínky při zpracování mé bakalářské práce. Děkuji také své rodině za podporu a toleranci v průběhu celého studia.

„Stáří se nevysmívej – vždyť k němu směřuješ“

Menandros, řecký dramatik

„Je štěstí poznat v mládí přednosti stáří a stejné štěstí je udržet si ve stáří přednosti mládí“

Johann Wolfgang von Goethe

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

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 SENIOR JAKO CÍLOVÁ SKUPINA.....	13
1.1 STÁRNUTÍ, STÁŘÍ A JEHO PERIODIZACE.....	13
1.2 SENIOR	15
1.3 POTŘEBY SENIORŮ	17
2 DOMOV PRO SENIORY.....	20
2.1 SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	20
2.2 PRACOVNÍCI DOMOVA PRO SENIORY	22
2.3 POSKYTOVANÉ SLUŽBY V DOMOVĚ PRO SENIORY	24
3 KVALITA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	28
3.1 KVALITA STRAVOVÁNÍ A UBYTOVÁNÍ	29
3.1.1 Kvalita stravování	29
3.1.2 Kvalita ubytování	29
3.2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	30
3.2.1 Standardy procedurální	31
3.2.2 Standardy personální	33
3.2.3 Standardy provozní	34
3.3 INSPEKCE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	35
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	38
4 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	39
4.1 VÝZKUMNÉ CÍLE	39
4.2 METODA VÝZKUMU.....	39
4.3 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	40
4.4 TECHNIKA SBĚRU DAT	40
4.5 REALIZACE SBĚRU DAT	41
4.6 VÝZKUMNÝ SOUBOR	41
5 VÝSLEDKY VÝZKUMU.....	42
5.1 VYHODNOCENÍ SOCIODEMOGRAFICKÝCH ÚDAJŮ	42
5.2 SPOKOJENOST UŽIVATELŮ DOMOVA SENIORŮ V OBLASTI STRAVOVÁNÍ.....	80
5.3 SPOKOJENOST UŽIVATELŮ DOMOVA SENIORŮ V OBLASTI UBYTOVÁNÍ	81
5.4 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	82
5.5 SHRNUÍ.....	86
ZÁVĚR	89

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	91
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	95
SEZNAM TABULEK.....	96
SEZNAM GRAFŮ	97
SEZNAM PŘÍLOH.....	98

ÚVOD

Od narození až po smrt probíhá život každého jedince v určitých vývojových etapách. Zákonitosti, které z jednotlivých etap vyplývají, ovlivňují nejen rozsah, jakým způsobem náš život probíhá, ale také jeho kvalitu. Je nutné, ale i potřebné se těmto zákonitostem přizpůsobit a zohlednit je. Každé toto období vývoje nám dává určitý rozsah možností, ale na druhé straně nás zase může v něčem omezit. To platí i pro období stárnutí a stáří. V této životní etapě většinou převažuje negativní chápání z pohledu možných ztrát radostí života, naděje, ale i optimismu. Nemusí tomu tak však být vždycky (Malíková, 2020, s. 13). Stáří je obdobím, které trvá zhruba stejně dlouho jako mládí a dospělost, tedy 30-40 let, a proto bychom k němu měli přistupovat jako k další významné vývojové etapě lidského života s důrazem na uchování nejen pohybových dovedností, ale i psychosociálního rozvoje (Klevetová, 2017, s. 12).

Vztah společnosti ke starým lidem stejně jako i k lidem handicapovaným je ukazatelem vypovídajícím o její vyspělosti i morální úrovni. Situaci v současných podmínkách české společnosti nelze označit za bezproblémovou a uspokojivou. Naše společnost se přeorientovala spíše na západní styl života, pro který je typický odklon od předchozích tradic, ale roli zde hrála i ekonomická situace a jiné vlivy. Bohužel převažují spíše negativní hodnocení a projevy, které svědčí spíše pro nedocnění a ignoranci stáří a nerespektování všeho, co ke stáří patří. Velkým problémem je i to, že se s devalvujícími projevy ke stárnutí a starým lidem setkáváme ve stále nižším věku (Malíková, 2020, s. 31).

Společnost, ve které dnes žijeme, stárne. Jedná se o aktuální trend, který platí na celém světě. Se zvyšujícím se věkem roste také potřeba a poptávka po sociálních službách. Je to dáno tím, že starší věk s sebou přináší více nemocí a díky zhoršování zdravotního stavu se zvyšuje potřeba těchto služeb. Existuje řada seniorů, kteří si i ve starším věku udržují své fyzické, psychické i společenské aktivity, ale netýká se to všech seniorů. Mnozí jsou v různé míře závislí na péči své rodiny, případně na péči instituce zdravotní a sociální (Klevetová, 2017, s. 10). Rozsah a poskytování sociálních služeb upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a díky tomuto zákonu jsou služby poskytovány dle Standardů tak, aby byla zajištěna i potřebná kvalita a úroveň těchto služeb.

Ve své práci se zabýváme zjišťováním a následně také analýzou poznatků získaných z oblasti hodnocení kvality poskytovaných služeb v domově pro seniory, kde se zaměřujeme

na konkrétní oblast týkající se ubytování a stravování, souběžně také z teoretické části bakalářské práce. Získané poznatky mohou být přínosem pro další zkvalitnění služeb.

Cílem teoretické části práce je nastínit základní východiska, která s tématem souvisí. Zabývá se problematikou stárnutí a stáří, vymezením pojmu senior, ale zejména službami, které jsou poskytovány seniorům. Pozornost věnujeme také problematice potřeb seniorů v souvislosti s poskytovanými službami v domově seniorů. Důležitá je také kvalita služeb úzce související se Standardy, kterými se zabývá také jedna z kapitol.

Praktická část se zabývá výzkumem, který zjišťuje kvalitu poskytovaných služeb v domově pro seniory. Data jsou zjišťována na základě kvantitativně orientovaného výzkumu pomocí dotazníku. Díky výsledkům z realizovaného výzkumu lze navrhnout určitá opatření, která by měla vést ke zlepšení poskytovaných služeb.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SENIOR JAKO CÍLOVÁ SKUPINA

Péči o seniory, ať už z hlediska zdravotního či sociálního, nelze od sebe oddělovat, neboť často jsou problémy zdravotní doprovázeny problémy sociálními a naopak. V naší české společnosti se představa poskytování péče o nesoběstačné členy rodiny opírá o tradiční pojetí, které předpokládá, že péči o potřeby těchto lidí, zajišťuje v první řadě rodina a případné další služby bývají využívány až v tom případě, že péči rodina nezvládá, či rodina chybí. Proto je důležité, aby byla dostatečná nabídka služeb pro seniory, které mohou péči rodiny doplnit nebo v případě potřeb nahradit a podporovat tak život seniora v jeho přirozeném prostředí (Hrozenková, Dvořáčková, 2013, s. 60). V případě, kdy senior je již natolik nesoběstačný, že jeho další setrvání v přirozeném prostředí není možné a také péče ze strany rodiny je nedostatečná nebo zcela chybí, je možné využít také služeb pobytových zařízení, kterým bude věnována další kapitola. Jak uvádí Matoušek (2003, s. 147), spokojenost seniorů je spojena s uspokojením jejich životních potřeb a to bez rozdílu, zda žijí ve vlastním přirozeném prostředí, u rodiny či v některém zařízení určeném pro seniory. Staří lidé stejně jako všichni ostatní mají právo být hodnoceni na základě svých schopností a potřeb (Dvořáčková, 2012, s. 9). I z tohoto důvodu bude tato kapitola pojednávat o problematice, která je s pojmem senior jakožto cílovou skupinou spojena. Jedná se o přiblížení období stárnutí a stáří, vymezení pojmu senior a potřeb v tomto věkovém období.

1.1 Stárnutí, stáří a jeho periodizace

V průběhu života procházíme jednotlivými vývojovými etapami a také stárnutí je jeho součástí. Znamky stárnutí vidíme kolem sebe v průběhu celého života, nejvíce jsou však viditelné v seniorském věku. Je však důležité si uvědomit, že smysl i kvalita života závisí na každém z nás, jakým způsobem k němu budeme přistupovat a jaký zaujmeme postoj, abychom nevnímali toto období jen jako proces spojený s úbytkem sil a degradace (Ondrušová, 2011, s. 13). Často se bráníme stáří tím, že se snažíme nebrat je na vědomí (Hocman, 1985, s. 5). Každý z nás se vyrovnává s tímto obdobím různě, vnímání a chápání tohoto období si však vytváří společnost sama (Hrozenková, Dvořáčková, 2013, s. 157).

Procesy stárnutí a to jak z hlediska zdravotního, psychologického i sociálního se zabývá obor zvaný gerontologie, který díky stárnutí populace a potřebě různých služeb pro staré lidi, nabývá na významu (Matoušek, 2003, s. 73). Zabývá se všemi jevy starých a stárnoucích lidí, na rozdíl od geriatric, což je obor, jehož náplní je léčba chorob ve stáří (Haškovcová, 2012, s. 87). Proces stárnutí probíhá po celý život, kdy dochází k úbytku sil a energie, ale to

je na druhé straně vyvažováno i pocitem naplnění a nadhledem (Vágnerová, 2007, s. 299). Lze ho chápat i jako proces, kdy osobnost člověka dozrává (Klevetová, 2017, s. 67), z lékařského hlediska jako etapu, kdy dochází ke genetickému opotřebenání (Universum, encyklopedie, 2001, s. 80) a také jako proces nevratný (Topinková, Neuwirth, 1995, s. 17). Stárnutí je dle Křivohlavého (2002, s. 136) „procesem, který je včleněn do celkového životního děje člověka“ a není to tedy něco náhlého. Lidé také žijí dnes mnohem kvalitněji, než tomu bylo dříve v historii (Gawande, 2016, s. 13).

Stárnutí může mít různé podoby. Mühlbacher (2004, s. 34) rozděluje stárnutí do třech kvalit na stárnutí úspěšné, kdy situace seniora je z hlediska zdravotního i funkčního lepší než průměr ve společnosti, či o obvyklé stárnutí, kdy je seniorova situace srovnatelná s občany stejného věku až po neúspěšné stárnutí, kdy je senior závislý na pomoci a jeho situace je odlišná od situace vrstevníků.

Během stárnutí dochází k nevyhnutelným změnám, které probíhají u každého v různý čas a intenzitě, které jsou ovlivněny genetickými dispozicemi, ale také životním stylem jedince. K těmto změnám patří jak tělesné změny, tak i změny psychosociální (Mlýnková, 2011, s. 21). Zejména změny v oblasti psychosociální se vyskytují s příchodem vyššího věku, projevují se třeba i horší adaptací na nové změny či sníženou schopností se rozhodovat. Dochází často i ke změně nebo zvýraznění některých povahových rysů jedince i k větší emoční labilitě a to zejména při ztrátě životního partnera (Mlýnková, 2011, s. 25). Takový člověk se snadno dostává do sociální izolace, těžce přijímá fakt, že potřebuje pomoc a stává se méně soběstačným (Klevetová, 2017, s. 29). Většina lidí nepřemýšlí o stárnutí, ani o tom, že stárnutí se nás bude také týkat a budeme potřebovat pomoc (Haškovcová, 2012, s. 42). Je však důležité si uvědomit, že i stárnoucí člověk potřebuje mít pro co žít, něco, co by ho naplňovalo (Ondrušová, 2011, s. 32).

Tak jako pro stárnutí existuje nepřehledné množství definic, tak také i stáří lze označit mnoha definicemi. Dle Pacovského (1990, s. 30) je stáří pokládáno za přirozenou etapu ontogenetického vývoje. Dle Hartla a Hartlové (2010, s. 549) jde o konečnou etapu procesu stárnutí. Světová zdravotnická organizace označila v šedesátých letech za hranici stáří věk 60 let.

Ondrušová (2011, s. 18) uvádí následující rozčlenění stáří z pohledu demografického vývoje, ale také i z hlediska zlepšování funkčního stavu seniorů: **65-74 let (mladí staří/young old), 75-84 let (staří/old-old), 85 a více let (velmi staří/very old).**

Z ekonomického hlediska můžeme věk rozdělit také na věk produktivní a poproduktivní, v dnešní době je moderní označovat stáří také jako třetí věk (Topinková, Neuwirth, 1995, s. 18). Důležitým ukazatelem, jak je kdo starý, je považován věk kalendářní. Dále hovoříme o věku biologickém, který vypovídá o celkovém stavu organismu. Spíše než biologický věk je důležitější funkční stav člověka. Věk kalendářní a funkční stav se tedy nemusí shodovat (Ondrušová, 2011, s. 16).

Dle Kalvacha a Onderkové (2006, s. 7) dochází k přibývání seniorů díky zlepšujícímu se zdravotnímu stavu, který posouvá hranice stáří do vyššího věku. Stáří jako proces je stále stejný, ale mění se představa jednotlivce i společnosti o stáří, často je chápáno jako synonymum strádání, marnosti či nemoci a bolesti (Haškovcová, 1990, s. 56-57). Dle Funka (2014, s. 23) o stáří nelze uvažovat jako o nemoci. Haškovcová (1990, s. 143-144) ve své knize uvádí, že *„člověk, každý sám za sebe, je odpovědný za kvalitu svého života, a tudíž i stáří“*. Dle Křivohlavého (2002, s. 150) je příprava na stáří důležitá v průběhu celého života kvůli schopnosti akceptace reálnosti stárnutí a stáří.

Je věcí nás všech, abychom dělali vše pro to, aby pro nás mohlo být stáří etapou smysluplnou a důstojnou, kterou stojí za to se dožít (Macháčová, Holmerová, 2019, s. 14).

1.2 Senior

Přestože pojem senior je obecně známý, charakterizovat tento pojem není jednoduché. V české společnosti se užívá různých pojmů jako: „důchodce“, „geront“, ale i termíny eufemistické „babička“ a „dědeček“ či „stařenka“ a „stařeček“, a to i v případě, že se nejedná o naše příbuzné. Často toto nesprávné pojmenování či označení může působit nedůstojně. Slovo senior se často používá také jako synonymum pro slova *babička* či *dědeček*, ale *babičkou* či *dědečkem* se může stát i osoba ve věku kolem 40 let, pokud se jí narodilo vnouče (Janiš, Skopalová, 2016, s. 33).

Dle Haškovcové (2012, s. 148) se jedná o *„staršího člověka, ale také nejstaršího a zpravidla váženého člena nějakého společenství“*. Dle Hartla a Hartlové (2010, s. 530) je označení senior pojmenování jednak staršího ze dvou osob, kteří mají stejné jméno, dále jako označení pro starší členy různých spolků, organizací apod. či označení občanů starších 60 let.

Spíše než označení pojmu senior je důležitější určit osobu, kterou označujeme tímto pojmem (Janiš, Skopalová, 2016, s. 33-34). Současnou populaci seniorů lze označit jako skupinu věkově různorodou s charakteristickými rysy, které se ani věkem neztrácejí (Ondrušová,

2011, s. 9-10), jsou provázeny různými změnami vyplývajícími ze zkušeností a životního způsobu seniora. Liší se ve svých nárocích a zdatnosti (Mühlpachr, 2004, s. 37-38). Rozdíly vyplývají také z odlišných priorit, očekávání, potřeb a přání, a to jak ve zdraví, tak i v nemoci (Kalvach, Onderková, 2006, s. 8). Populace seniorů se neustále vyvíjí, je proměnlivá a je typická převahou žen.

Senioři nejsou všichni stejní, hlavně podle zdravotního a funkčního stavu je nutný individuální přístup (Čeledová, Kalvach a Čevela, 2016, s. 103). Přestože je stárnutí velmi individuální záležitostí, existují určité charakteristiky, které jsou typické pro určité období. U kategorie mladých seniorů je to především problém s penzionováním, zejména s tím, jak využít nabytý volný čas a seberealizovat se. V období vlastního stáří je to problém s nižší přizpůsobivostí a také tolerancí zátěže. Dochází k vyššímu výskytu nemocí ve stáří, tím se senior stává osamělým, více závislým na pomoci druhých a tím také méně soběstačným (Ondrušová, 2011, s. 18).

Vohralíková a Rabušic se ve své práci snažili zjistit životní situaci seniorů v české společnosti. Dle jejich výsledků tady existuje stále představa, že senior tím, že odejde do důchodu a tím i z aktivního dění ve společnosti, je jeho jediným smyslem dalšího života podpora rodiny svých potomků a péče o vnoučata. Jak však autoři zdůrazňují, tento pohled se mění s tím, jak senioři aktivněji prožívají důchodový věk. Zároveň se zvyšuje jejich nezávislost a také se snižuje počet vnoučat. Populace budoucích seniorů budou vzdělanější, sebevědomější, aktivnější a budou mít větší nároky jak na rozsah služeb tak i vyšší nároky na životní úroveň (Ondrušová, 2011, s. 36).

Tyto faktory však nemohou vždy správně definovat seniora, protože tím, že člověk, který má již věk na odchod do důchodu, stále může vykonávat pracovní činnost a nemusí pobírat penzi. Je to vlastně stejné, jako při narození vnoučete ve věku kolem 40-50 let, kdy se nemusí ještě jednat o seniora. V běžném životě považujeme za starého člověka každého, kdo je uživatelem starobního důchodu (Janiš, Skopalová, 2016, s. 35).

Senior je také často vnímán jako „*součást velké sociální skupiny lidí se specifickými znaky či dokonce jako příslušník generace*“, kdy tuto generaci tvoří lidé, kteří mají něco společného (Sak, Kolesárová, 2012, s. 29).

1.3 Potřeby seniorů

V naší bakalářské práci se zabýváme hodnocením kvality poskytovaných služeb zaměřených na seniory. Lze tedy na kvalitu poskytovaných služeb nahlížet v souvislosti s tím, jak jsou tyto potřeby seniorů naplňovány, a proto se v této kapitole budeme zabývat potřebami seniorů zejména z tohoto hlediska.

V každém životním období mají všichni lidé společné potřeby, ale v průběhu života jedince se mění množství i důležitost jednotlivých potřeb. Můžeme ji definovat jako nějaký nedostatek, který je vhodný odstranit (Příbyl, 2015, s. 31-32). Vymezení tohoto pojmu se nabízí v odborné literatuře velké množství. Šamánková (2006, s. 53) definuje potřebu jako „*stav organismu, který je charakterizován dynamickou silou, která vzniká z pocitu nedostatku nebo přebytku v oblasti biologické, psychologické, sociální nebo duchovní. Naplnění potřeb směřuje k vyrovnaní a obnovení změněné rovnováhy organismu*“.

Pokud dochází k dlouhodobému neuspokojování potřeb, přispívá to ke strádání a deprivaci, což narušuje tělesnou i psychickou pohodu, rovnováhu a bezpečí (Matoušek, 2003, s. 147). Někdy může docházet ze strany seniorova okolí i k různým diskriminačním projevům chování, které se můžou projevit jak ve fyzické, tak i psychické rovině. Mluvíme v tom případě o jevu zvaném ageismus (Macháčová, Holmerová, 2019, s. 30-31).

Potřebu nemůžeme brát jen jako to, co člověku chybí, ale často, co se za tím skrývá a k čemu člověk přes tuto potřebu směřuje a posouvá ho směrem k nějaké činnosti nebo předmětu či člověku (Pichaud, 1998, s. 36).

Dle Vágnerové (2007, s. 344-347) patří mezi potřeby v seniorském věku zejména

- **potřeba otevřenosti novým zkušenostem a stimulace** – kdy intenzita či proměnlivost podnětů bývá snížena a přemíra nových informací změn může způsobovat nejistotu a dezorientaci
- **potřeba sociálního kontaktu** – v tomto věku je nutné dbát na dostatek těchto podnětů, ale zároveň nenarušovat soukromí člověka, je zde velmi důležitý důraz na vztahy zejména s vrstevníky
- **potřeba citové jistoty a bezpečí** – v tomto období je prožívána tato potřeba intenzivněji, než tomu bylo ve středním věku, což je dáno i tím, že si seniori uvědomují úbytek sil a svých schopností

- **potřeba seberealizace** – ve stáří je tato potřeba hůře naplňována a v průběhu času klesá i její význam i způsob uspokojení a to zejména při odchodu do důchodu, kdy to často může vést k pocitu bezvýznamnosti, méněcennosti až k rezignaci a naopak ke zdůrazňování výkonů v minulosti. S tím souvisí i pocit užitečnosti, který je velmi důležitý pro život staršího člověka a smysluplnost jeho života

- **potřeba naděje a otevřené budoucnosti** – lidé ve stáří mají strach z bezmocnosti, nemoci či opuštěnosti. Je důležité, aby tento strach byl kompenzován podporou některé osobně významné role, kompetence, což se děje tím, že člověk ve stáří přesune svou pozornost na další generaci, na děti, vnuky

Hierarchií základních potřeb se také zabýval významný americký psycholog A. H. Maslow. Podle Maslowa motivace souvisí zejména s cíli a nikoliv prostředky, které k cílům vedou. Potřeby jsou rozděleny do skupin, od nejnižších k nejvyšším. Dle Maslowa musí být uspokojeny nejdříve nižší potřeby, aby mohly nastoupit potřeby vyšší. Jsou to potřeby fyziologické, bezpečí a jistoty, sounáležitosti a lásky, uznání a nejvyšší pomyslné patro tvoří duchovní potřeby člověka (Říčan, 2005, s. 187-188).

Potřeby Maslowa jsou v tomto pořadí

- fyziologické potřeby
- potřeba bezpečí a jistoty
- potřeba lásky, přijetí a sounáležitosti
- potřeba uznání, úcty
- potřeba seberealizace

Rozčlenění potřeb se věnuje ve své knize i Pichaud (1998, s. 37-41), který označuje zejména potřebu bezpečí a jistoty za potřebu, která nabývá ve stáří na významnosti. Naopak dochází k poklesu významnosti u potřeby nových podnětů, což může souviset s tím, že se člověk hůře přizpůsobuje změnám. Více se naopak člověk soustředí na sebe sama, což znamená uspokojení zejména vlastních potřeb a to v souvislosti s tím, že se zhoršuje soběstačnost v oblasti jak fyzických, ale i psychických dovedností (Vágnerová, 2007, s. 344). Dle Ondrušové (2011, s. 41-43) jsou potřeby rozdílné i v závislosti na tom, v jakém prostředí člověk žije. Pro zlepšení kvality života seniorů je nezbytné znát jejich potřeby a preference. Haškovcová (1989, s. 139) mezi potřeby stárnoucího a starého člověka zařazuje zdraví

přiměřené věku, zázemí po finanční i materiální stránce a dále také místo, kde se člověk cítí doma.

Je důležité, aby i u lidí v tomto věkovém období nedocházelo převážně, někdy i výlučně k uspokojování jen základních biologických potřeb, kdy dochází k tomu, že takový člověk je sice nasycen, v čistotě, ale je deprivován a strádá tím, že už není dostatečně soběstačný a ztrácí smysl života. Kvalitní život souvisí zejména s naplněním vyšších životních potřeb (Kalvach, Onderková, 2006, s. 12). Potřeby starších lidí jsou tedy shodné s ostatní populací, nejedná se o žádné „speciální potřeby“, změny lze hledat ve způsobu uspokojování potřeb nebo ve změně jejich významu či stanovení priorit. Někdy je snaha vytvářet jakýsi plán či návod jak uspokojovat potřeby, které však vychází z předpokladu, že je lze uspokojit u všech seniorů stejným způsobem (Příbyl, 2015, s. 50).

2 DOMOV PRO SENIORY

Dle § 49, zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, je domov pro seniory zařízení, kde se „*poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby*“ (Česko, 2020, s. 135).

Častou možností, kam se senioři stěhují, je domov pro seniory. Ideální je, pokud se jedná o vlastní rozhodnutí samotného seniora a který v tom spatřuje nejlepší řešení své životní situace. Neméně důležitý je také výběr samotného domova (Příbyl, 2015, s. 79).

Před rokem 1989 bylo umísťování seniorů do státních domovů důchodců, jakožto jediné formy institucionální péče, jediným řešením při snížené nebo i úplné nedostatečnosti seniorů. Často se tím řešil i problém bydlení, a proto se v těchto zařízeních ocitali i lidé soběstační a schopní. Nebyla možnost výběru ani volby, dodržovala se spádová příslušnost v rámci regionu, a tudíž musel senior nastoupit tam, kam mu bylo určeno. Zde se musel podříditi zavedenému režimu a chodu zařízení. Pokoje bývaly často vícelůžkové, hlavně z důvodů kapacitních. Sociální zařízení bylo na patře, nikoliv na pokoji, což byl problém zejména pro většinu imobilních seniorů, a tak se stávalo, že se tito senioři díky vyprazdňování na lůžku stávali zbytečně brzy inkontinentními. Klient byl jen pasivním příjemcem poskytované služby, kterou nemohl žádným způsobem ovlivnit, a měl jen malý prostor k tomu, aby mohl dle možností pokračovat ve svém navyklém způsobu života, o jeho návyky a potřeby se nikdo nezajímal, nebyly zohledněny a musel se jen přizpůsobit chodu zařízení. Zbývající dny života seniora v zařízení tak doprovázely nejen pocity zklamání, křivdy a lítosti, ale také pasivita či ponížení (Malíková, 2020, s. 26-27).

Do roku 2006 existovalo více typů rezidenční péče, které se odlišovaly podle toho, jaký rozsah služeb poskytovaly, jednalo se o domovy - penziony pro důchodce, domovy s pečovatelskou službou a domovy důchodců. V dnešní době jsou všechny typy zahrnuty do kategorie domov pro seniory (Matoušek, 2007, s. 89).

2.1 Smlouva o poskytování sociálních služeb

Přestože se velká část občanů chce o své rodiče ve stáří a v případě nesoběstačnosti postarat, často s ohledem na svou vlastní situaci (zaměstnání, finance, dostupnost s ohledem na odlišná bydlení) očekává pomoc od státu formou umístění nesoběstačného seniora do pobytového zařízení (Malíková, 2020, s. 29). K tomu, aby byl senior do takového zařízení přijat, je nutné, aby se jednalo o osobu se sníženou soběstačností a odpovídajícím věkem a

který se nachází v situaci, kdy potřebuje od jiné fyzické osoby pravidelnou pomoc. Se zájemci o poskytování sociální služby pobytového zařízení musí být po projednání uzavřena smlouva (Malíková, 2020, s. 61-62).

Jak uvádí Hauke (2011, s. 55-56), smlouva musí mít své náležitosti, mezi něž patří:

- označení smluvních stran (poskytovatel a žadatel)
- druh sociální služby
- rozsah poskytování sociální služby
- místo a čas poskytování sociální služby
- výši úhrady za sociální služby sjednané v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 a to, jakým způsobem bude služba placena
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb – tato pravidla mohou být jedním z článků ve smlouvě nebo jako samostatná příloha, která je nedílnou součástí smlouvy
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- doba platnosti smlouvy (smlouva je uzavřena buď na dobu určitou, a potom zde nesmí chybět datum ukončení smlouvy, nebo na dobu neurčitou, což je nejčastější způsob uzavírání smluv o poskytování služby)

V nabídce služeb je vhodné uvést nejen bližší vymezení základních činností, ale také to, co sociální služba zajistit nemůže (Chloupková, 2013, s. 36).

Smlouva musí také obsahovat způsob, jak budou řešeny následky v případě porušení podmínek uvedených ve smlouvě. Při závažných nedorozuměních a sporech jsou řešeny soudní cestou. Náležitosti jako projednání a vypracování smlouvy, zajištění podpisu oběma stranami patří do kompetence sociálního pracovníka. Smlouva se uzavírá vždy mezi poskytovatelem a uživatelem služby nebo jeho zákonným zástupcem. V případě, že není schopen žadatel sám jednat ohledně uzavření smlouvy a nemá zákonného zástupce či opatrovníka, je zajištěno zastupování obecním úřadem s rozšířenou působností. Uzavřená smlouva musí být vždy vyhodnocena minimálně ve dvojím totožném provedení, přičemž jednu a to kompletní a řádně vyplněnou s podpisy a razítkem poskytovatele dostává uživatel služby, druhá je uložena do osobního spisu klienta poskytovatelem. Při přítomnosti jiných osob (zmocněnec, zákonný zástupce či opatrovník) obdrží také tyto osoby jednu smlouvu s

přílohami. Uživatel služby i v případě, že sám smlouvu nepodepisoval, obdrží jednu kompletní smlouvu se všemi přílohami. Pokud má zájemce a budoucí uživatel služby ke smlouvě nějaké připomínky, sociální pracovník je vyslechne a zváží, zda je možné je akceptovat. V tom případě je ihned zapracuje do upraveného návrhu smlouvy. Pokud tyto připomínky jsou nereálné, objasní důvody, proč tomu tak je, a znovu projedná obsah smlouvy se zájemcem. Pokud dojde k dohodě, smlouva je připravena k podpisu obou stran. Pokud je to možné, zájemce podepisuje smlouvu sám. Mezi podmínky, za kterých lze smlouvu podepsat, patří zletilost a způsobilost k právním úkonům. Smlouva by měla být připravována individuálně pro každého klienta, aby co nejvíce zohledňovala jeho zájmy a potřeby, proč vlastně klient do pobytového zařízení přichází (Malíková, 2020, s. 61-65).

Po podepsání smlouvy je klient přijat do zařízení, což pro něj znamená zahájení nové a zcela určité významné životní etapy, s kterou se každý vyrovnává jiným a odlišným způsobem. Proto by zařízení mělo vytvořit co nejlepší podmínky pro co nejplynulejší přechod klienta z původního prostředí do prostředí nového. Tyto podmínky má každé zařízení formulováno do tzv. adaptačního procesu, který je přesně definován a popsán v dokumentu Vnitřní pravidla pro klienta. Jedná se v podstatě o stanovené určité časové období, kdy pracovníci průběžně u klienta zjišťují, jak se mu daří přijmout pobyt v zařízení a celkově si zvyknout na novou situaci. Pokud dochází k nějakým problémům, snaží se je pracovníci zařízení ihned řešit a dosáhnout tak spokojenosti i akceptaci situace u klienta (Malíková, 2020, s. 76).

2.2 Pracovníci domova pro seniory

Při příchodu nového klienta do zařízení je přítomen nejen sociální pracovník, ale také vedoucí zařízení a vedoucí ošetrovatelské péče či vrchní sestra, všeobecná sestra, pracovník v sociálních službách, fyzioterapeut a pracovník pro volnočasové aktivity. Jednotliví pracovníci se klientovi představí a vysvětlí, jaké služby mu budou poskytovat. Každý klient má stanoveného klíčového pracovníka na adaptační období, je ale také informován o tom, že po ukončení adaptačního období má možnost vybrat si svého klíčového pracovníka. Rozhovory jednotlivých pracovníků s klienty jsou vedeny s ohledem na zdravotní stav klienta. Pracovníci sledují, jak je klient schopen zpracovat množství nových informací a v případě, že klient vykazuje projevy únavy, edukaci přerušují, aby klienta nepřetěžovali. Všechny informace opakují klientovi v následujících dnech, dokud všemu dostatečně neporozumí (Malíková, 2020, s. 76-78).

Pracovníci vykonávající odbornou činnost v oblasti sociálních služeb, jsou definováni zákonem č. 108/2006 Sb. Jedná se o pracovníky různých oborů, jejichž spolupůsobení patří mezi charakteristický rys sociální služby. Jedná se o tyto pracovníky vykonávající odbornou činnost:

- sociální pracovníci
- pracovníci v sociálních službách
- nelékařští a lékařští zdravotničtí pracovníci
- pedagogičtí pracovníci

Vzhledem k rozsáhlosti problematiky činností jednotlivých pracovníků jsme se zaměřili na práci sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách.

Sociální pracovník – je pracovníkem, který má vyšší odbornou kvalifikaci v oblasti sociálních služeb v zařízení. Je podřízen vedoucímu sociálnímu pracovníkovi, pokud je v zařízení tato funkce stanovena. Spolupracuje se všemi pracovníky daného zařízení. Jeho rozsah působnosti je velmi široký, ať už je to při přijetí nového klienta do zařízení, při samotném pobytu či při ukončení tohoto pobytu v zařízení. Jedná se zájemci o službu před uzavřením smlouvy, vypracovává návrh smlouvy o poskytování sociální služby dle požadavků klienta, předkládá zájemci ceník poskytovaných služeb a objasňuje jednotlivé platby, vede dokumentaci o klientovi, provádí v potřebném rozsahu základní sociální poradenství. Jak již bylo napsáno, účastní se osobně přijetí nového klienta do zařízení, projednává s ním všechny náležitosti týkající se přijímací procedury, podává a vysvětluje informace o provozu a chodu zařízení, seznamuje klienta s ostatními spolubydlícími a také mu představuje klíčového pracovníka, který je klientovi určen na adaptační období. Mezi jeho ostatní činnosti patří také mimo jiné vyřizování a podávání žádostí klientů o příspěvek na péči, o poskytnutí dávky sociální péče či podávání žádosti o přiznání invalidního či starobního důchodu. V případě potřeby zajišťuje ověřování potřebných dokumentů, zastupování klientů na základě plné moci při vyřizování různých záležitostí a jednání na úřadech. Vede databázi klientů v zařízení, eviduje propustky, přeložení klientů do zdravotnického zařízení a návrat zpět, přijetí nových klientů do zařízení, záležitosti kolem úmrtí. Jeho činnost je velmi rozmanitá a je potřebné, aby svoji práci vykonával důsledně, svědomitě a zodpovědně. Musí si být vědom svých pravomocí a kompetencí a nepřekračovat je (Malíková, 2020, s. 82-86).

Pracovník v sociálních službách – dle zákona č. 108/2006 Sb., v pobytových zařízeních pracují dvě kategorie, a to

- pracovník v sociálních službách, který vykonává přímou obslužnou péči, která zahrnuje nácvik jednoduchých denních činností, posilování životní aktivizace, podporu soběstačnosti, vytváření základních a společenských kontaktů a také uspokojování psychosociálních potřeb
- pracovník pro základní výchovnou nepedagogickou činnost, která je zaměřena na upevňování a prohlubování základních hygienických návyků, podporu při vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, aktivity volnočasové, které se zaměřují na rozvoj osobnosti a jeho zájmů, znalostí a tvořivých schopností pomocí hudebních, výtvarných, pohybových či jiných kulturních činností

V pobytových zařízeních pracují také následující kategorie nelékařských pracovníků

- vrchní sestra či vedoucí ošetrovatelské péče, vedoucí zdravotně-sociální péče
- všeobecná sestra
- fyzioterapeut
- ergoterapeut (Malíková, 2020, s. 82-88)

Všichni pracovníci, kteří se podílí na péči o seniora v pobytovém zařízení, poskytují dle svých kompetencí sociální služby, které jsou důležité pro kvalitní život těchto seniorů. Těmto sociálním službám bude věnována následující kapitola.

2.3 Poskytované služby v domově pro seniory

Tyto služby slouží seniorům hlavně při omezení či pokud dojde k úplné ztrátě schopnosti pečovat o vlastní osobu, a proto potřebuje pomoc osoby druhé, kterou tyto služby zajišťují. Se změnou zdravotního i funkčního stavu člověka ve stáří se mění také jeho potřeby a preference, proto abychom zlepšili kvalitu jeho života, musíme vědět, co potřebuje, čeho se mu nedostává a podle toho využít některou z vhodných služeb (Ondrušová, 2011, s. 41-43).

Potřeby lidí jsou stejné, pouze v seniorském věku, jak již bylo zmíněno v předcházející kapitole, dochází hlavně ke změně důležitosti jednotlivých potřeb, je kladen důraz hlavně na uspokojení základních biologických potřeb a sociální kontakt. Také potřeba týkající se uspokojení pocitu bezpečí, respektu a důstojnosti je zvýšena. Uspokojování potřeb, a tím i potřebnost služby, je nejčastěji ovlivňováno okolnostmi jako jsou nemoci, ale také okolnostmi, za kterých nemoc vzniká, typem osobnosti, vývojovým stadiem člověka a

mezilidskými vztahy. Lze také mluvit o uspokojení potřeb podle principů vycházejících z teorie lidských potřeb. Poskytující služby, které se odvíjí od principu zabezpečení, se týkají zabezpečení ohledně stravy, vody, ubytování a zdravotní péče. Principem autonomie je míněno zachování svobody a samostatnosti v rozhodování a jednání. Což znamená, že je důležité, zda o pomoc někdo žádá a chce ji, nebo se pomáhající rozhodl sám z vlastní iniciativy pomoci, aniž by to ten, jemuž je pomáháno, chtěl. Jedná se tedy o činnost, která se týká pomoci s péčí o vlastní osobu, s hygienou a jídlem. Princip důstojnosti se týká zejména potřeby uznání a sebeúcty, což je důležitou motivací pro zachování kvality života. S tím také souvisí princip smysluplnosti a participace, který souvisí zejména s potřebou být užitečný, mít smysl a program života, orientovat se v informacích, vědět a potřeba poznávat. Potřeby plynoucí z těchto principů mají spojitost s činnostmi, které se týkají sociálně terapeutických a aktivizačních činností, ale také s pomocí při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím či pomocí při upevňování práv a obstarávání osobních záležitostí (Chloupková, 2013, s. 79-85).

Malíková (2020, s. 110) uvádí, že každý, kdo poskytuje sociální služby, má dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, povinnost dodržet rozsah služeb, který je jím stanoven. Chloupková (2013, s. 36) klade důraz na nutné bližší vymezení základních činností, zejména jejich obsah, ale také garanci počtu (např. doprovod na vycházku 1x týdně apod.), ale také na to, aby bylo uvedeno, co sociální služba zajistit nemůže.

Dle § 49, dílu 3, odst.(1) jsou uživatelům v domovech pro seniory poskytovány pobytové služby, které musí obsahovat tyto základní činnosti

- **poskytnutí ubytování** - poskytovatel musí zajistit vlastní ubytování a úklid a také praní a žehlení ložního i osobního prádla
- **poskytnutí stravy** – znamená pro poskytovatele zajistit klientům celodenní stravu a to tři hlavní a dvě vedlejší jídla
- **pomoc při zvládnání běžných úkonů při péči o vlastní osobu** – jedná se o poskytnutí pomoci při přesunech (vstávání či uléhání na lůžku, změna polohy, přesun z lůžka na vozík a zpět aj.), ale také pomoc s oblékáním a svlékáním, podávání nápojů i stravy, pomoc při manipulaci s pomůckami, pomoc při prostorové orientaci
- **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu** – znamená pomoc klientům při všech činnostech, které jsou spojeny s osobní hygienou, péče o vlasy, při použití WC, holení, pedikúra, manikúra

- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – jedná se o poskytnutí pomoci a podpory klientovi, aby mohl využívat služby běžně dostupné, dále informační zdroje, pomoc při udržování či obnovování kontaktu s rodinou a to tím způsobem, aby tím bylo co nejvíce podpořeno sociální začlenění klienta

- **sociálně terapeutické činnosti** – aby se klient mohl začlenit nebo aby docházelo k podpoře či rozvoji osobních i sociálních schopností či dovedností, má zařízení nabízet a také poskytovat různé metody psychoterapie a socioterapie, které mohou být klientovi velmi prospěšné

- **aktivizační činnosti** – jedná se o tři okruhy činností a to činnosti volnočasové a zájmové, dále poskytnutí pomoci při obnovení nebo udržení kontaktu s přirozeným sociálním prostředím a také pomoc pro zlepšení motorických, psychických a sociálních dovednostech klienta

- **pomoc při upevňování práv a oprávněných zájmů, při obstarávání osobních záležitostí** – jedná se o pomoc klientovi při komunikaci, která by měla být vedena k zachování práv a oprávněných zájmů klienta

Pro seniory jsou určeny také domovy se zvláštním režimem, které bývají často součástí domovů pro seniory. Jedná se o zařízení, které je určeno osobám se sníženou soběstačností z důvodu různých duševních onemocnění, demence všech typů, které vyžadují pravidelnou pomoc jiné osoby. Toto zařízení má upraven režim dle specifických potřeb klientů. Platí zde stejný rozsah základních činností, které platí i pro domovy pro seniory.

Vždy je důležité při pomoci poskytované prostřednictvím sociálních služeb zachovávat lidskou důstojnost a vycházet z individuálních potřeb osob (Hrozenská, Dvořáčková, 2013, s. 61).

Z důvodu zaměření praktické části bakalářské práce na hodnocení kvality stravování a ubytování, se budeme věnovat těmto dvěma službám podrobněji.

Poskytnutí ubytování – dle §15 vyhlášky č. 505/2006 Sb. je poskytovatel povinen zajistit vlastní ubytování, úklid, praní a žehlení jak osobního, tak i ložního prádla. Tato služba nabízí poskytnutí trvalého bydlení seniorům, zdravotně postiženým a osobám s částečnou či úplnou imobilitou. Myslí se tím zajištění útulného, příjemného a hlavně bezpečného prostředí pro uživatele. Součástí vybavení pokoje je polohovací lůžko, noční stolek, stůl, židle, šatník, křeslo a především signalizační zařízení. Většinou jsou součástí pokojů i sociální zařízení, jen ojediněle je některé pokoje nemají. Součástí každého podlaží je společná prostorná

koupelna s potřebným vybavením a WC, zvlášť pro ženy a muže, pro hygienu imobilních seniorů. Pokud je nabízena možnost vybavení pokoje vlastním nábytkem, vybavení pokojů se může lišit. Výběr typu pokoje je na samotném seniorovi a záleží na možnostech zařízení, například v případě žádosti o jednolůžkový pokoj, pokud není k dispozici ihned, dohodne se umístění na pokoj dvojlůžkový a po uvolnění jednolůžkového je klient přemístěn tam. Jsou zde také zahrnuty veřejné společné prostory, které může uživatel používat. Jedná se o přístup do společenské místnosti, jídelny, centrální koupelny, schodiště, recepcce, výtahu i zahrady. Měl by být také poučen o prostorech, které jsou něj nepřístupné a jsou určeny pouze pro pracovníky, většinou se jedná o technické zázemí. Senior by měl být seznámen s prostorami zařízení a vybavením vlastního pokoje (Malíková, 2020, s. 112).

Poskytnutí stravy - důležitou součástí sociálních služeb je i poskytnutí kvalitní stravy, která je přiměřená věku, zdravotnímu stavu a onemocnění. Poskytnutím stravy je saturován cíl základní lidské potřeby nesoběstačným klientům. Většinou je uživatelům podávána v potřebné úpravě 5x denně, diabetikům i 6x denně dle platného dietního systému. Strava je podávána v jídelně, ale pokud nemohou nebo nechtějí, je možnost jim jídlo servírovat přímo na pokoj. Pokud klienti potřebují, je jim poskytnuta dopomoc při příjmu potravy nebo jsou krmeni. Skladba jídelníčku je navržena nutričním terapeutem a schválena praktickým lékařem a vrchní sestrou. Schválený jídelní lístek by měl být vyvěšen v zařízení na viditelném místě. Strava má být nutričně vyvážená a respektovat specifika výživy seniorů, zahrnuje vybrané diety z dietního systému, který je platný pro provoz zdravotnických a sociálních zařízení. Nejčastěji je připravována strava racionální, diabetická a šetrící. Je buď připravována v zařízení, nebo je dovážena. Strava musí být zajištěna i u osob se specifickými odlišnostmi, které mají např. zavedenou nazogastričnou sondu či PEG. V tom případě je podávání stravy odlišné a musí být těmto klientům věnována větší pozornost. Poskytnutí stravy v sobě zahrnuje řadu činností, ať už se jedná o výběr jídla a nápojů, pomoc při konzumaci či dodržování pitného režimu. Pracovníci sociálních služeb také dohlížejí na dodržování pitného režimu, aby nedocházelo k dehydrataci (Malíková, 2020, s. 113-114).

3 KVALITA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V běžném životě, když chceme o něčem vyjádřit, že je to velmi dobré či vynikající, většinou to označíme za kvalitní. Abychom mohli kvalitu nějakým způsobem vyjádřit, je potřebné ji popsat a to pomocí využití určitých znaků jakožto ukazatelů kvality. Kvalita v sobě zahrnuje popis prvků jak objektivních, tak i subjektivních (Malík Holasová, 2014, s. 19).

Pojem kvalita je spojován s každodenní realitou, se kterou se setkáváme v zařízeních, kde jsou poskytovány služby (Malík Holasová, 2014, s. 7). Pro lepší pochopení problematiky kvality v oblasti sociálních služeb v její celistvosti, je důležité říci, že slovo kvalita pochází z latinského slova qualis, tzn. jaký, z jaké povahy (Bednář, 2014, s. 4).

Dle Matouška (2003, s. 99) se jedná o vyjádření určité vlastnosti, jakosti, o úrovni něčeho, co je klientovi poskytováno, aby tak došlo k naplnění aktuálních potřeb.

Krhutová (2013, s. 29) ve své publikaci zmiňuje, že zajištění kvality v sociálních službách v evropských zemích se děje různými tradičními způsoby formou inspekce či supervize se zaměřením nejen na kvalitu poskytované sociální služby, ale také na odbornost pracovníků.

Kvalitu nelze úplně jednoznačně definovat, protože tohoto pojmu se užívá různým způsobem a mění se také v důsledku společenských i politických změn a do jisté míry je pojetí kvality ovlivněno vkusem, názory i hodnotami. Obecně lze říci, že kvalitní sociální služba je taková, která je pro příjemce dané služby přínosem a řeší jeho sociální situaci (Malík Holasová, 2014, s. 22). O kvalitě vypovídá nejen to, jak služba pomohla vyřešit situaci uživatele, ale také jak s touto službou byl uživatel spokojen (Čeledová, Kalvach a Čevela, 2016, s. 80).

Matoušek (2005, s. 189) uvádí, že o spokojenosti klientů a o jejich relativně dobrém zdravotním stavu, který se dá hodnotit a měřit poklesem mortality i morbidit, lze hovořit jako o ukazateli kvality péče.

Nástrojem, který slouží k posouzení kvality v oblasti sociálních služeb, jsou Standardy kvality sociálních služeb. Do doby účinnosti zákona o sociálních službách byly pouze doporučenými pravidly a jejich používání bylo na bázi dobrovolnosti (Krhutová, 2013, s. 29). Jsou také pomocí pro klienty, aby se lépe zorientovali v nabídce sociálních služeb (Holmerová, 2014, s. 330).

Jak jsme již uvedli, vymezení kvality a to jak v oblasti sociální práce, tak i v oblasti sociálních služeb, je v přímé souvislosti s naplňováním standardů kvality, kterým bude věnována samostatná kapitola (Malík Holasová, 2014, s. 18-20).

3.1 Kvalita stravování a ubytování

Mezi základní služby, které poskytují pobytová zařízení, patří spolu se stravováním i ubytování. Sledování kvality, tedy to, zda jsou klienti s těmito službami spokojeni, je velmi důležité. Z důvodu zaměření naší práce se budeme v následující kapitole podrobněji zabývat právě kvalitou stravování a ubytování.

3.1.1 Kvalita stravování

Sledování kvality stravování je důležité zejména z toho důvodu, že příjem potravy patří k základním životním potřebám. Neméně důležité je v rámci poskytování jídla i umožnění dietního stravování. K aspektům při hodnocení kvality stravování patří i výběr z více jídel. Výběr z více jídel je možno brát i jako možnost uplatnění vlastní vůle klientů a vztahuje se na běžnou stravu, nikoliv na jídlo dietní. Tato naordinovaná dietní strava má své opodstatnění, proč je klientovi doporučena. Přípravu a složení stravy zařízení konzultuje s nutričním terapeutem. Běžně je poskytovaná strava uživatelům podávána jak ve formě teplých jídel, tak i formou studené kuchyně, resp. studených večeří. Za standardní lze považovat nabídku minimálně 3 teplých večeří v týdnu. Znakem kvality je i pestrost stravy, jídla by se neměla příliš často opakovat, některá jídla lze na požádání klientů zařazovat častěji. Je důležité dbát také na to, aby připravované jídlo bylo dochucené, nepřesolené a mělo správnou konzistenci. Neméně důležité je, aby si uživatel mohl zvolit odběr jídla v určitém časovém rámci a také, aby si mohl svobodně zvolit místo konzumace stravy. Vždy je nutné respektovat svobodnou vůli uživatele, pokud to zdravotní stav klienta umožňuje (Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2015, s. 9-10).

3.1.2 Kvalita ubytování

Další službou poskytovanou v pobytovém zařízení je ubytování. U seniorů je nutné pamatovat na různá omezení smyslových funkcí a zhoršenou pohyblivost. Tomu je nutné přizpůsobit celé zařízení a vybavit jej vhodnými pomůckami, které mohou předcházet nečekaným situacím a které mohou způsobit úraz (Klevetová, 2017, s. 164). Mezi nezbytnou podmínku základního hygienického komfortu uživatele patří sociální zařízení s madly, jakožto pomůckou při podpoře mobility uživatele. Poskytovatel nabízí maximálně

dvoulůžkové pokoje, které jsou standardně vybaveny, jak bylo popsáno v kapitole věnující se popisu služeb v domově seniorů. Ke znakům kvality v oblasti ubytování patří vybavení pokoje vlastním nábytkem, možností mít na pokoji televizor či jiné elektrické přístroje, uzamykatelnou skříňku či trezorek, ale také mít možnost zastínění skleněných ploch či možnost regulace teploty na pokoji. Společné prostory jsou určeny k užívání všemi klienty k různým způsobům odpočinku, komunikaci, bohoslužbě aj. Měly by být vybaveny společnou televizí, PC, rádiem a ledničkou. Důležitým kritériem, které ovlivňuje soběstačnost klientů v domově je bezbariérovost, což znamená, že v objektu jsou výtahy, které jsou vybaveny dostupnými tlačítky, sedátkem a pro imobilní uživatele je nezbytné, aby se do výtahu vešlo lůžko. Pro lepší orientaci i bezpečnost je nutné vybavení chodeb a jiných společných prostor madly, dostatečným osvětlením, barevným rozlišením různých částí interiéru. Pro větší hygienický komfort uživatelů, ale i pro snadnou hygienu imobilních klientů, je důležité vybavení zařízení centrální koupelnou. Zařízení by mělo mít prostor pro realizaci duchovních programů (kaple), mši a případně posledních rozloučení při úmrtí uživatelů služby. Samozřejmostí by mělo být celkové příjemné prostředí, dostatek světla, absence zápachu, ale také čistota a barevnost prostředí domova, které navozují příjemné pocity a více připomínají domácí prostředí. Také to, jaké je vybavení nejbližšího okolí domova, je významným znakem kvality života klientů v zařízení. Jedná se o lavičky, klidovou zónu pro uživatele jako je zastíněná plocha, park, zahrada, zázemí na grilování, zoo koutek (Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2015, s. 5-8). Systém hodnocení kvality sociálních služeb vychází z hodnocení všech důležitých aspektů poskytování sociální služby a to z pohledu uživatele. Jedná se o poskytnutí informací o tom, jakou kvalitu lze očekávat od života v daném zařízení (Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2015, s. 27). K posouzení kvality poskytované služby slouží postupy, které přesně vymezují, jak má daná služba vypadat. Jedná se o Standardy kvality sociálních služeb, kterým je věnována následující kapitola.

3.2 Standardy kvality sociálních služeb

Jejich smyslem je, aby bylo možné prokazatelným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby a také vymezit, jaká jsou práva a povinnosti, ať už ze strany zařízení, nebo uživatelů sociálních služeb. Musí být použitelné pro všechny druhy sociálních služeb, aby bylo možné porovnat efektivnost jednotlivých druhů služeb i různých zařízení, která poskytují stejný typ služby (Asociace občanských poraden, 2003, s. 9).

Jsou formulovány obecně, neboť se týkají všech druhů sociálních služeb. Pokud však nejsou standardy dobře používány, stávají se spíše zátěží a nepřispívají ke zkvalitnění služeb (Holmerová, 2014, s. 330).

Dle Krhutové (2013, s. 30-31) popisují standardy kvality to, jak má vypadat kvalitní sociální služba a tyto služby jsou orientovány hlavně na uživatele služby. Zaměřují se nejen na podmínky poskytování služby, ale také na to, jak „kvalitní“ jsou pracovníci, kteří se podílejí na této službě. Z tohoto důvodu se i těmito otázkami standardy zabývají. Standardy rozdělujeme do tří oblastí, přičemž jádrem standardů jsou procedurální standardy. Jsou od 1. 1. 2007 zákonnou povinností a upravuje je česká legislativa. Tvoří přílohu č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. Nyní je v uvedené vyhlášce patnáct standardů. Aby se daly použít ve všech druzích a typech sociálních služeb, jsou formulovány obecně, některé organizace si však vytváří druhové standardy, které jsou uzpůsobeny konkrétnímu typu služby či druhu zařízení podle cílové skupiny, pro kterou jsou určeny. Přitom však vycházejí z národních standardů. Jsou také zdrojem informací, podle kterých poskytovatel vytváří ve svých organizacích podmínky k zajištění kvalitní poskytované služby, které odpovídají běžným evropským standardům a při tom respektují jak důstojnost uživatelů tak také dodržování lidských a občanských práv (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s. 25).

3.2.1 Standardy procedurální

Procedurální standardy se zaměřují na oblasti sociálních služeb a to konkrétně na cíl a způsob jak poskytovat sociální služby a chránit práva uživatele, jak s uživatelem jednat, jak má vypadat dohoda o poskytování a průběhu služby, ale zaměřuje se také na osobní údaje uživatele, stížnostmi na kvalitu či způsob, jakým jsou služby poskytovány či návazností na další zdroje (Matoušek, 2007, s. 127-128). Popisují také, na co si dát pozor při poskytování služby či jak ji přizpůsobit potřebám každého člověka (Chloupková, 2013, s. 14).

Standard č. 1 Cíle a způsob poskytování sociálních služeb říká, že každý poskytovatel musí mít definováno, jaké je poslání a cíl služeb, které poskytuje, a pro koho jsou tyto služby určeny, a to v písemné podobě. Také zde vysvětluje potřebnost této služby, kde a k čemu tato služba slouží (Bednář, 2014, s. 10). Poskytovatel může mít registrováno více druhů sociálních služeb, ale zároveň by měl mít zpracovány standardy kvality nejen podle jednotlivých druhů služeb, ale také podle toho, komu je služba určena (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s. 80).

Standard č. 2 Ochrana práv osob se zaměřuje na předcházení situacím, kdy by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob v souvislosti s poskytováním sociální služby a mít zpracovány písemně pravidla pro tyto situace. Pokud k tomu dojde, tak podle nich také postupovat (Bednář, 2014, s. 18). Důležitou částí standardu jsou také základní lidská práva týkající se soukromí, důstojného zacházení, právo svobodného rozhodování či právo na přiměřené riziko, ale i právo stěžovat si (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s. 89-97).

Standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu se zabývá způsobem, jak jednat se zájemcem o sociální službu. Klíčovou roli zde má sociální pracovník, který zhodnotí, jaká je situace zájemce, získá o něm potřebné informace, jeho možnosti a schopnosti. Nejde tady jen o vyplnění „nějakého formuláře“. Jedná se o proces, při kterém by měla být nastavena pravidla o poskytované službě, jejím rozsahu, délce či podmínkách (Hauke, 2011, s. 29).

Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby definuje písemně pravidla pro uzavírání smlouvy mezi ním a zájemcem o službu. Jedná se o rovnocenný vztah, ale s individuálním přístupem, který zohledňuje představy uživatele o péči a podpoře. Jsou zde řešeny náležitosti, co musí smlouva obsahovat – označení smluvních stran, druh služby, místo a čas, kde bude služba poskytována, a výše úhrady. Jsou zde také uvedena pravidla pro výpovědní důvody a lhůty či doba platnosti smlouvy (Hauke, 2011, s. 52-56).

Standard č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby obsahuje vnitřní pravidla, která má mít každý poskytovatel zpracována podle toho, jaký druh sociální služby poskytuje a od kterých se odvíjí další individuální plánování průběhu sociální služby (Bednář, 2014, s. 32). Jsou poskytovány dle potřeb a přání uživatele a záleží na jeho schopnostech či možnostech nikoliv nedostatcích a omezeních (Kozlová, 2005, s. 57). Plánování probíhá společně s uživatelem a jedná se o konkrétní plány, které podporují běžný způsob života uživatele (Čámský, Krutilová, Sembdner a Sladký, 2008, s. 96).

Standard č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby pojednává o pravidlech, jak vést a evidovat dokumentaci o uživatelích sociální služby a také o tom, za jakých podmínek lze do dokumentace nahlížet (Bednář, 2014, s. 44). Jedná se o všechny písemnosti, které se vztahují k tomu, komu konkrétně sociální službu poskytujeme, jakým způsobem či v jakém rozsahu. Jsou tedy adresné a je nutné s nimi zacházet tak, aby nedošlo ke zneužití a bylo chráněno soukromí osob (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s. 153-154).

Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby se zabývá možnostmi řešení případných stížností či připomínek, aby tyto připomínky mohli uplatnit uživatelé sociálních služeb anonymně bez obav z případných dopadů při jejich podání na ně samotné. Musí být písemně zpracována pravidla, kterými se řídí podávání a vyřizování stížností osob, jakým způsobem tuto stížnost podat, na koho se obrátit a kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat. Stížnosti jsou vyřizovány písemně v přiměřené lhůtě a jsou evidovány (Bednář, 2014, s. 50). V určitém smyslu lze stížnosti a podněty brát i jako pomoc a zpětnou vazbu, která nám poskytuje cenné informace pro zkvalitnění služby (Čámský, Krutilová, Sembdner a Sladký, 2008, s. 114).

Standard č. 8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje hovoří o povinnosti poskytovatele sociální služby o posilování sociálního začlenění. Nejedná se tedy o to, že by poskytovatel nahrazoval běžně dostupné veřejné služby, ale zprostředkovává služby jiných fyzických či právnických osob, a to podle potřeby klientů (Bednář, 2014, s. 53). Dostupným zdrojem lze označit různé instituce či zařízení, která jsou přístupná pro ostatní populaci, tj. školy, úřady, zdravotnická zařízení, kluby pro seniory atd. Mělo by tedy být snahou poskytovatele, aby umožnil uživatelům v co největší míře využívání vnějších zdrojů v okolí. Mezi tyto vnější zdroje můžeme zařadit i zprostředkování kontaktů s osobami v přirozeném sociálním prostředí, lze sem také zařadit kontakty s rodinou či přáteli (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s. 178-181).

3.2.2 Standardy personální

Kvalita služeb je ve velké míře závislá na tom, jak kvalitní zaměstnance má, a proto je zapotřebí se otázkami výběru zaměstnanců zabývat. V sociální službě to platí o to více, protože to, jak jsou poskytované služby kvalitní, záleží právě na jejich práci (Bednář, 2014, s. 62). Kvalita služby se přímo odvíjí od dovednosti, vzdělání, ale i od podmínek, které pracovníci pro práci mají (Chloupková, 2013, s. 24).

Standard č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby definuje v písemné formě strukturu a počet pracovních míst, kde je určeno, jakou kvalifikaci mají splňovat zaměstnanci. Odvíjí se podle druhu poskytované sociální služby, její kapacity i vzhledem k počtu a také potřebám osob, kterým je služba určena. S kvalifikací jsou spojeny i osobnostní předpoklady zaměstnanců, kam lze zařadit také osobní motivaci, zkušenosti i praxi.

Standard č. 10 Profesionální rozvoj zaměstnanců se zabývá vzděláváním zaměstnanců jako celoživotním procesem. Rostou požadavky na výkon práce, zavádějí se nové metody i

pracovní postupy a dochází ke změnám organizace práce a tlaku na efektivitu práce. To jsou mnohé z důvodů, proč je třeba věnovat se profesnímu rozvoji zaměstnanců. Poskytovatel má v písemné formě vypracován postup, který se týká hodnocení zaměstnanců z hlediska potřeby dalšího vzdělávání, a podle toho postupuje. V písemné podobě je také vypracován systém ohledně komunikace mezi zaměstnanci, protože bez informací neexistuje správná spolupráce. Součástí tohoto standardu je i vypracování systému oceňování pracovníků, a to jak finanční i morální (Bednář, 2014, s. 70-77).

3.2.3 Standardy provozní

Provozní standardy, jak již z názvu vyplývá, jsou popisem toho, jak je zabezpečen provoz sociální služby, jak funguje z hlediska dostupnosti, informovanosti, prostředí, ale také zázemí (Kozlová, 2005, s. 59). Zaměřují se i na prostory, kde jsou služby poskytovány, jak jsou dostupné a jaké mají podmínky pro poskytování těchto služeb (Chloupková, 2013, s. 25).

Standard č. 11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby říká, že důležitou charakteristikou sociálních služeb je dostupnost. Znamená to, že se služba nachází v místě nebo v takové vzdálenosti, kterou je uživatel schopen překonat. Dostupnost se také týká toho, zda je služba poskytována v bezbariérovém prostředí a je tedy přístupná i pro uživatele s horší pohyblivostí. Také otázka finanční dostupnosti je důležitá, je třeba mít na paměti, že se jedná o poskytování služeb osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci (Bednář, 2014, s. 80). Dobu a místo poskytování sociální služby určuje poskytovatel podle toho, pro jakou cílovou skupinu jsou tyto služby určeny a také podle jejich potřeb (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s. 203).

Standard č. 12 Informovanost o poskytované sociální službě se zabývá okruhem informací o poskytované službě, a to v takové formě, aby byla srozumitelná těm osobám, pro které je služba určena (Bednář, 2014, s. 82). Aby se uživatel mohl kvalitně rozhodnout, potřebuje dostatek kvalitních informací, kterým dobře porozumí. Mělo by jít o informace týkající se jak samotného poskytovatele, ale hlavně podrobné informace o poskytované sociální službě, které jsou ověřitelné. Nejedná se jen o informace pro samotné uživatele, ale také pro jejich rodinné příslušníky, blízké osoby či širokou veřejnost. Mezi osvědčené formy patří různé letáky, zpravodaje či webové stránky. Vhodnou a osvědčenou formou o fungování služby v praxi jsou i dny otevřených dveří (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s. 204-207).

Standard č. 13 Prostředí a podmínky poskytovaných sociálních služeb definuje, jaké je zabezpečení sociálních služeb z hlediska materiálního, technického a hygienického a odvíjí se od druhu poskytované služby, její kapacity, ale také dle individuálních potřeb osob (Bednář, 2014, s. 84). Prostory, kde jsou služby poskytovány, by měly být také příjemné a důstojné, místem, kde se jedná s lidmi s respektem. Mnohem více je na tyto zmíněné aspekty kladen důraz, pokud se jedná o sociální službu spojenou s ubytováním, kde se předpokládá, že člověk tráví větší část svého času (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s. 211).

Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace je zaměřen na písemné definování situací, které nazýváme nouzové a havarijní, které mohou nastat v souvislosti s poskytnutím sociální služby a také jak postupovat při jejich řešení. S těmito postupy jsou seznámeni jak zaměstnanci, tak i uživatelé sociální služby a o těchto událostech i postupech řešení se vede dokumentace (Bednář, 2014, s. 87). Postup řešení situací, které mohou nastat, vychází především z charakteru služby, které zařízení poskytuje. Vždy je potřebné popisovat jen ty situace, které se mohou přihodit doopravdy u daného typu poskytované služby (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s. 215-217).

Standard č. 15 Zvyšování kvality sociální služby hovoří o možnostech zvyšování kvality poskytované sociální služby. Jedná se o průběžné kontrolování a hodnocení toho, zda způsob, jakým je sociální služba poskytována, je v souladu s posláním, cíli či zásadami sociální služby. Ke zhodnocení kvality služeb lze využít jako podnětu k rozvoji sociálních služeb i stížností a připomínek. Pokud se zjistí nedostatky, jsou přijímána adekvátní řešení (Bednář, 2014, s. 97). Způsob kontroly a hodnocení musí odpovídat druhu a charakteru poskytovaných služeb, mezi nejvýznamnější nástroj kontroly patří zpětná vazba od uživatelů služby, ale důležitá je i zpětná vazba od rodinných příslušníků. K tomu lze využít různé anonymní dotazníky či rozhovory s uživateli za pomoci nezávislého spolupracovníka, který zaručí uživatelům, že nebudou za kritiku či negativní hodnocení „postiženi“. Důležitou součástí je také kontrola ze strany zřizovatele či kontrola Inspekce kvality sociálních služeb, médií, veřejnosti a jiných (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s. 220-221). Proto je v této souvislosti následující kapitola věnována inspekci poskytování sociálních služeb.

3.3 Inspekce poskytování sociálních služeb

Standardy, které byly popsány v předcházející kapitole, jsou popisem toho, čeho a jak se má dosáhnout, ale jedná se pouze o splnění minimálních požadavků v souvislosti s

poskytováním služeb. Není to tedy představa toho, jak by to mělo vypadat v ideálním případě (Malík Holasová, 2014, s. 72).

Dodržování úrovně kvality se děje prostřednictvím orgánu – inspekce kvality – kterým stát ověřuje, zda jsou splněny podmínky ze strany poskytovatelů sociálních služeb, které jim pro jejich výkon činnosti ukládá zákon o sociálních službách a další obecně platné právní předpisy. Pokud nejsou dostatečně plněny podmínky, které jsou stanoveny, může dojít k odebrání registrace k poskytování sociálních služeb a tím i ke znemožnění činnosti poskytovatele (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s. 24).

S potvrzením kvality poskytované sociální služby souvisí také proces akreditace, který vypovídá o tom, jak organizace dodržuje platné standardy, ale je to i informace pro klienta o úrovni poskytované služby. Akreditační týmy zřizované Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR provádí tzv. akreditační šetření v místě organizace, výsledky pak zpracovává a posuzuje akreditační komise, která pak rozhoduje, zda příslušné organizaci bude akreditace udělena či nikoliv (Kozlová, 2005, s. 60).

Své nezastupitelné místo v systému sociálních služeb má Inspekce poskytovaných služeb. Jejím hlavním cílem je zajistit ochranu uživatelů sociálních služeb před nevyhovujícími či neodbornými postupy poskytovatelů a měla by vést k rozvoji kvality těchto služeb. Inspekce se provádí u poskytovatelů, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci a provádí se v místě, kde je služba poskytována. Pokud se jedná o inspekce pobytových sociálních služeb, je tým tvořen třemi členy a nejméně dvěma členy v ostatních případech. Inspektor nesmí být v pracovněprávním vztahu, ani v obdobném k žádnému z poskytovatelů sociálních služeb, kde provádí inspekci (Hrozenká, Dvořáčková, 2013, s. 77).

Dle § 98 je dále uvedeno, že „alespoň jeden člen tohoto týmu musí být zaměstnancem státu zařazeným k výkonu práce v ministerstvu“, do týmu inspekce mohou být přizváni také specializovaní odborníci, kteří nesmí být podjatí vůči poskytovateli sociálních služeb. Poskytovatel musí umožnit přizvanému odborníku, aby se na inspekci podílel. Je povinností poskytovatele, aby členům inspekčního týmu umožnil dotazování u osob, kterým je poskytována sociální služba, na záležitosti, které souvisí s předmětem inspekce. Dotazovaná osoba musí být informována členem inspekčního týmu o možnosti odmítnout rozhovor či dát souhlas k rozhovoru za účasti poskytovatele sociálních služeb. Pokud se při inspekci zjistí nedostatky, je ministerstvo oprávněno uložit poskytovateli opatření, které povede k odstranění nedostatků. Opatření, které bylo uloženo, je součástí kontrolního zjištění. Poskytovatel má povinnost toto uložené opatření ve lhůtě stanovené ministerstvem splnit a

na vyžádání podat písemnou zprávu o jejich plnění. Po podání písemné zprávy o plnění uložených opatření je možné provést následnou inspekci (Česko, 2020, s. 150).

Inspekci poskytování sociálních služeb provádí u poskytovatelů sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, ministerstvo. Předmětem inspekce je také to, zda smlouva o poskytnutí sociální služby má všechny náležitosti dle §91 díl 3, zákona o sociálních službách a zda je výše úhrady za tyto služby sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až § 77 tohoto zákona. Pokud členové inspekčního týmu zjistí nedostatky v obsahu smlouvy či výši úhrady za služby, jsou povinni informovat osobu, která tuto smlouvu uzavřela nebo jejího zákonného zástupce (Hrozenská, Dvořáčková, 2013, s. 78).

U poskytovatelů sociálních služeb jsou dle Hrozenské a Dvořáčkové (2013, s. 78) prováděny 3 typy inspekci

- **základní inspekce** – předmět kontroly tohoto typu inspekce má zúžený rozsah a týká se pravidel a postupů poskytování kontrolované sociální služby, případně vychází z podnětů a stížností na kvalitu poskytované sociální služby. Poskytovatel je o rozsahu předmětu kontroly informován v průběhu místního šetření. Týká se identifikace nejzávažnějších nedostatků a při zjištění jakýchkoli nedostatků mohou být poskytovateli uložena opatření k odstranění těchto nedostatků, případně může být naplánována hloubková inspekce

- **hloubková inspekce** – jedná se o kontrolu v plném rozsahu v těch případech, kdy v rámci základní inspekce jsou zjištěny závažné nedostatky v poskytování sociální služby, a je potřebné provést celkovou kontrolu sociální služby

- **následná inspekce** – jedná se o kontrolu splnění opatření, která byla uložena k odstranění nedostatků zjištěných při základní nebo hloubkové inspekci

Při provádění inspekce dochází také k ověření kvality sociálních služeb, a to prostřednictvím standardů kvality sociálních služeb, při kterém se plnění jednotlivých standardů hodnotí systémem bodů. Plnění standardů se hodnotí podle stupně splnění jednotlivých kritérií a to systémem bodového hodnocení, kdy se za každé kritérium započtou:

- 3 body, jestliže je kritérium splněno výborně

- 2 body, jestliže je kritérium splněno dobře

- 1 bod, jestliže je kritérium splněno částečně

- 0 bodů, pokud kritérium není splněno (Hrozenská, Dvořáčková, 2013, s. 78-79).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Po celý život se člověk setkává s pojmem či definicí kvality. Tento pojem či definice v oblasti služeb je velmi důležitým ukazatelem, a to nejen pro samotné uživatele služby, ale také pro ty, kteří tyto služby nabízejí. Zvyšování úrovně kvality, ale stejně tak zjišťování a odstraňování příčin, které brání zvyšování úrovně kvality, je velmi žádoucí a potřebné. S ohledem na tuto skutečnost se tato bakalářská práce zabývá výzkumným šetřením spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb v domově pro seniory, a to se zaměřením na oblast stravování a ubytování. Tyto dvě oblasti služeb byly vybrány záměrně. Zjišťování kvality v těchto oblastech služeb považujeme za velmi důležité a opodstatněné. Jedná se o oblasti, které jsou podle nás z hlediska této věkové kategorie velmi sledovány a kritizovány. Děje se tak zejména proto, že s přibývajícím věkem klientů v domově seniorů nabývá zejména otázka spokojenosti s kvalitou stravy a ubytování na významu. S přibývajícím věkem dochází k přehodnocení důležitosti jednotlivých potřeb a zejména potřeba zabezpečení se dostává do popředí. A mezi tyto potřeby lze zařadit také potřebu ohledně uspokojení potřeby jídla, pití a ubytování.

4.1 Výzkumné cíle

Hlavním cílem výzkumu naší práce je zjistit spokojenost uživatelů s poskytovanými službami v oblasti stravování a ubytování v domově seniorů. Zajímá nás tedy, jak jsou uživatelé domova seniorů spokojeni v oblasti stravování a ubytování. Jak uvádí Švaříček a Šed'ová (2007, s. 69), výzkumné otázky vychází ze stanovených výzkumných cílů a výzkumného problému, který je v této fázi konkretizován a tvoří určitou podstatu výzkumu.

Formulace hlavního výzkumného cíle:

Zjistit, jak jsou spokojeni uživatelé s poskytovanými službami v oblasti stravování a ubytování v domově seniorů.

Formulace dílčích výzkumných cílů, které jsou v souladu s výzkumnými otázkami:

1. zjistit spokojenost uživatelů v oblasti stravování v domově seniorů
2. zjistit spokojenost uživatelů v oblasti ubytování v domově seniorů

4.2 Metoda výzkumu

V naší práci se zabýváme mírou spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb v domově pro seniory s akcentem na oblast stravování a ubytování. Za účelem zjištění míry

spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb a zjištění, které faktory mohou ovlivňovat spokojenost s poskytovanou službou, jsme jako výzkumné pojetí zvolili kvantitativně orientovaný výzkum. Pro kvantitativní výzkum jsme se rozhodli z důvodu, že toto výzkumné pojetí popisuje Gavora (2000, s. 31) tím, že „zjišťuje množství, rozsah nebo frekvenci výskytu jevů, resp. jejich míru“. Také pracuje s numerickými daty, a proto lze na jejich základě získat přesné a objektivní odpovědi na námi stanovené výzkumné otázky.

4.3 Výzkumný problém

Hlavní výzkumný problém je definován otázkou:

Jaká je spokojenost uživatelů domova pro seniory s poskytovanými službami v oblasti stravování a ubytování?

Na základě výzkumného problému byly stanoveny výzkumné otázky:

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

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

4.4 Technika sběru dat

Technika byla zvolena podle potřeby anonymity respondentů, a byl tedy zvolen anonymní dotazník. Jak uvádí Bártlová a Hnilicová (2000, s. 30), jedná se o soubor otázek, které jsou připraveny na formuláři. Jedná se o velmi rozšířenou techniku sociologických výzkumů jak ve zdravotnictví, tak i v sociální oblasti. Ve shodě s Chráskou (2000, s. 163) jsme v dotazníku zařadili dvě položky filtrační, které nám pomohou soubor rozdělit na muže a ženy, ale také podle věku. Další položky se již týkají samotného vyjádření spokojenosti či nespokojenosti s poskytovanou službou, přičemž otázky č. 3-18 se podrobně zaměřují na oblast stravování a otázky č. 19-31 na oblast ubytování. Při tvorbě otázek na spokojenost jsme vycházeli z příručky vydané Asociací poskytovatelů sociálních služeb České republiky, která se zabývá kvalitou sociálních služeb. Příručka se zabývá hodnocením i jiných poskytovaných služeb a ne jen stravováním a ubytováním. Ale z důvodů, které byly uvedeny již v úvodu praktické části bakalářské práce, jsme zvolili tyto dvě oblasti služeb. Také i z toho důvodu, že dotazník je určen pro seniory, měl přiměřené množství otázek a uživatelé v domově seniorů byli schopni a ochotni jej vyplnit.

4.5 Realizace sběru dat

Před samotným výběrem domova seniorů byli kontaktováni vedoucí tří příslušných zařízení domova seniorů během měsíce září. Ve dvou zařízeních jsme byli odmítnuti, v třetím zařízení byla přislíbena možnost provést výzkum během listopadu až prosince. Po telefonické domluvě byla poslána do příslušného domova pro seniory oficiální žádost o provedení kvantitativního dotazníkového výzkumu, která musí být schválena vedoucím zařízení. Původním záměrem byla osobní účast při realizaci dotazníkového šetření, ovšem se zhoršující se situací s covid pandemií se ukázala tato realizace neschůdná. Dotazníky byly předány personálu a s jejich pomocí byly vyplněny. Po navrácení byly dotazníky zpracovány.

4.6 Výzkumný soubor

Při volbě výzkumného souboru jsme použili způsob výběru dat: záměrný kvótní. Záměrný výběr je specifický výběrem jistého prvku, nejde tedy o náhodu. Díky kvótnímu výběru si můžeme určit kontrolní znaky, ty nám mohou pomoci při orientaci při výběru (Chráška, Kočvarová, 2015, s. 22). Výzkumný soubor bude sestaven z uživatelů domova pro seniory. Vstupní kritéria jsou omezena na věk uživatele nad 60 let a také souhlas uživatele s vyplněním a odevzdáním dotazníku. Vybraný domov pro seniory má celkovou kapacitu 46 uživatelů. Výzkumu se zúčastnilo 44 respondentů, 2 respondenti se z důvodu špatného zdravotního stavu výzkumu nezúčastnili.

5 VÝSLEDKY VÝZKUMU

K získání dat jsme pro naše účely použili dotazník, který byl sestaven z výběrových tzv. škálových položek, kde respondent odpovídá tak, že vybírá určitý bod na předložené škále. Jedná se o tzv. škály Likertova typu, kdy se u těchto škál prezentuje určité tvrzení a po respondentovi se požaduje vyjádření stupně svého souhlasu či nesouhlasu na hodnotící škále (Chráska, s. 167). Stupeň souhlasu či nesouhlasu zde respondent vyjadřuje zakroužkováním.

U každé otázky je možnost výběru dle škálování na stupnici od 1 do 5 dle míry spokojenosti.

1- velmi spokojen, 2- spokojen, 3- ani spokojen, ani nespokojen, 4- nespokojen, 5- velmi nespokojen

Data získaná dotazníkovým šetřením byla zaznamenána do tabulky v programu Microsoft Excel a dále vyhodnocena pomocí grafů a tabulek.

V rámci výzkumných otázek jsme zkoumali spokojenost uživatelů domova pro seniory s poskytovanými službami v oblasti stravování a v oblasti ubytování.

5.1 Vyhodnocení sociodemografických údajů

Tato kapitola se zabývá analýzou jednotlivých položek dotazníku. Jednotlivé položky dotazníku jsou vyjádřeny v absolutní i relativní četnosti a doplněny komentáři.

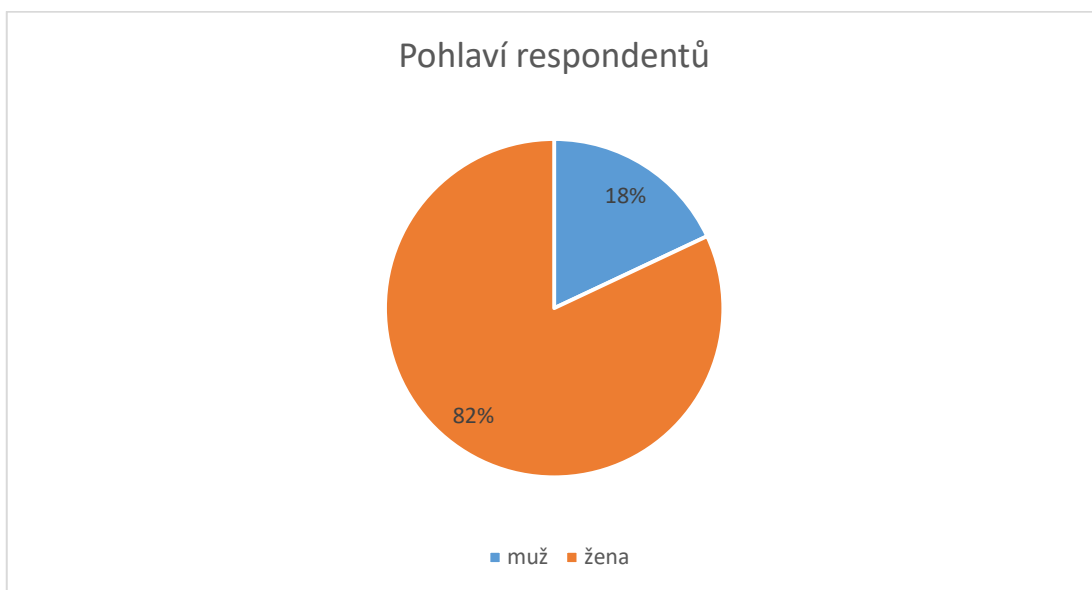
Položka č. 1 Pohlaví respondentů

Tabulka 1 Pohlaví respondentů

Pohlaví respondentů	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Muž	8	18
Žena	36	82
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 1 Pohlaví respondentů



(vlastní výzkum)

Výzkumu se účastnilo 36 žen (82%) a 8 mužů (18%). Z tabulky vyplývá, že typická převaha žen v populaci seniorů se potvrdila i podle převahy žen mezi respondenty v domově pro seniory.

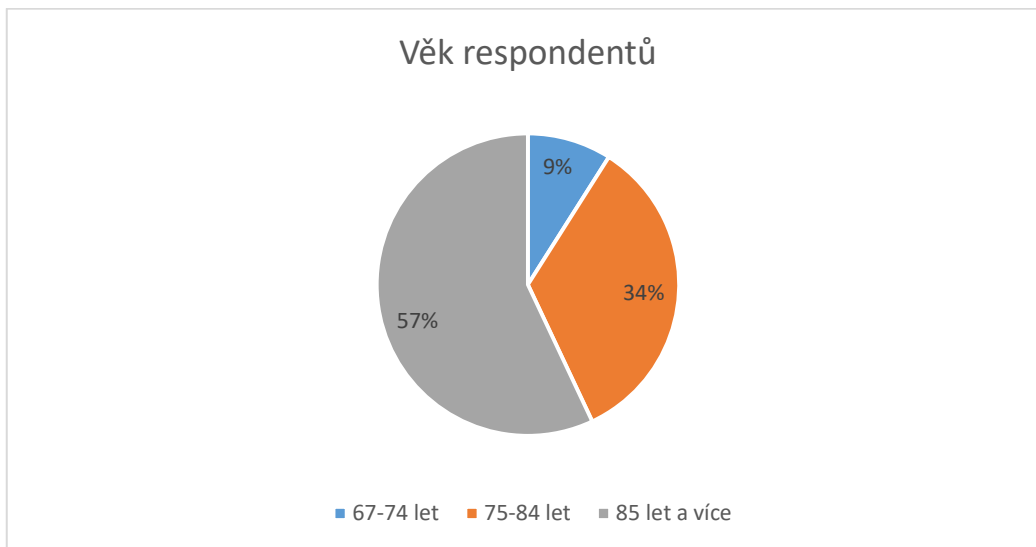
Položka č. 2 Věk respondentů

Tabulka 2 Věk respondentů

Věk respondentů	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
67-74 let	4	9
75-84 let	15	34
85 let a více	25	57
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 2 Věk respondentů



(vlastní výzkum)

Věkové kategorie respondentů byly vytvořeny dle rozdělení stáří podle Světové zdravotnické organizace WHO. Byly vytvořeny tři věkové kategorie. Z výše uvedené tabulky vyplývá, že se výzkumu zúčastnili 4 respondenti ve věku 65-74 let (9%), 15 respondentů ve věku 75-84 let (34%) a 25 respondentů ve věku 85 let a více (57%).

Dotazník je rozdělen do dvou částí podle zkoumaných oblastí, a to na část týkající se spokojenosti se službou stravování a část týkající se spokojenosti se službou ubytování.

Oblast stravování

Položka č. 3 *Jak jste spokojen s možností výběru z více jídel?*

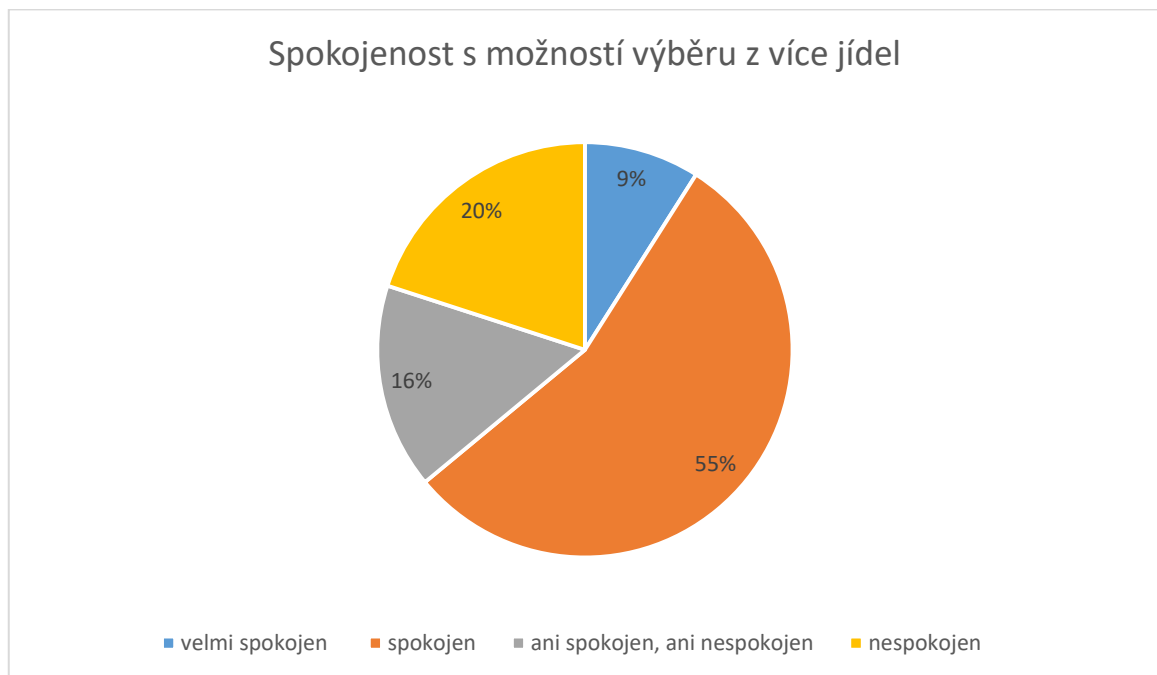
velmi spokojen	spokojen	ani spokojen, ani nespokojen	nespokojen	velmi nespokojen
1	2	3	4	5

Tabulka 3 Spokojenost s možností výběru z více jídel

Spokojenost s možností výběru z více jídel	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	4	9
2	24	55
3	7	16
4	9	20
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 3 Spokojenost s možností výběru z více jídel



(vlastní výzkum)

Největší četnost odpovědí u respondentů byla u možností spokojen. To znamená, že 55% respondentů uvedlo spokojenost s možností výběru z více jídel. Nespokojenost s možností výběru z více jídel uvedlo 20% respondentů. Ani spokojen ani nespokojen uvedlo 16% respondentů. Velmi spokojeno s možností výběru bylo 9% respondentů. Nikdo z respondentů neoznačil odpověď velmi nespokojen.

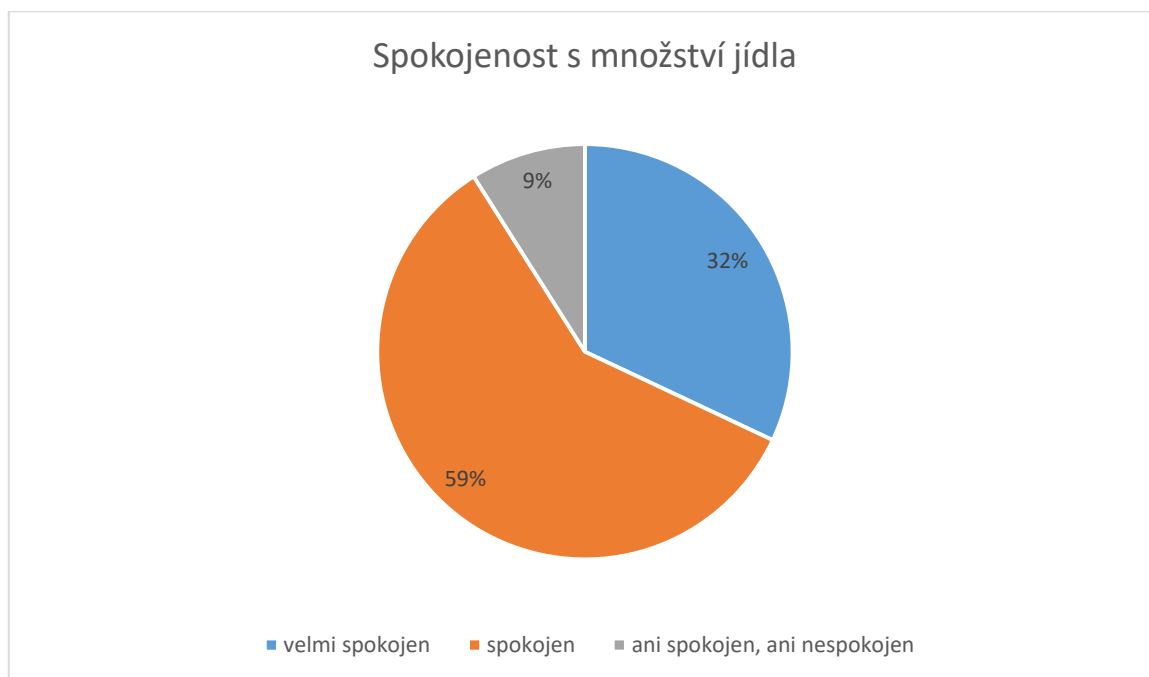
Položka č. 4 *Jak jste spokojen s množstvím jídla?*

Tabulka 4 Spokojenost s množstvím jídla

Spokojenost s množstvím jídla	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	14	32
2	26	59
3	4	9
4	0	0
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 4 Spokojenost s množstvím jídla



(vlastní výzkum)

Největší četnost odpovědí byla u možnosti spokojen. To znamená, že 59% respondentů bylo spokojeno s množstvím jídla. Velmi spokojeno s množstvím jídla bylo 32% respondentů. Ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 9% respondentů. Žádný z respondentů neuvedl nespokojen nebo velmi nespokojen.

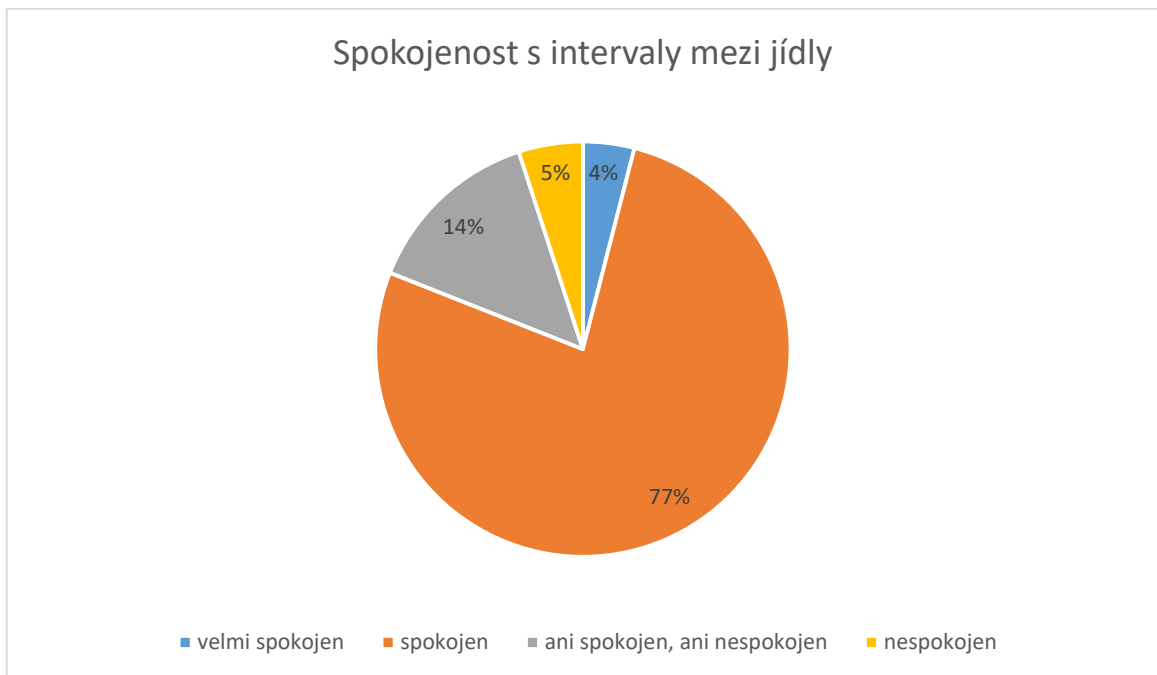
Položka č. 5 *Jak jste spokojen s intervaly mezi jednotlivými jídly?*

Tabulka 5 Spokojenost s intervaly mezi jídly

Spokojenost s intervaly mezi jednotlivými jídly	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	2	4
2	34	77
3	6	14
4	2	5
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 5 Spokojenost s intervaly mezi jídly



(vlastní výzkum)

Největší četnost odpovědí byla uvedena u odpovědi spokojen. To znamená, že 77% respondentů uvedlo, že je spokojeno s intervaly mezi jednotlivými jídly. Odpověď ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 14% respondentů. Velmi spokojena s intervaly mezi jídly byla 4% respondentů. Odpověď nespokojen uvedlo 5% respondentů. Nikdo z respondentů neuvedl, že je velmi nespokojen.

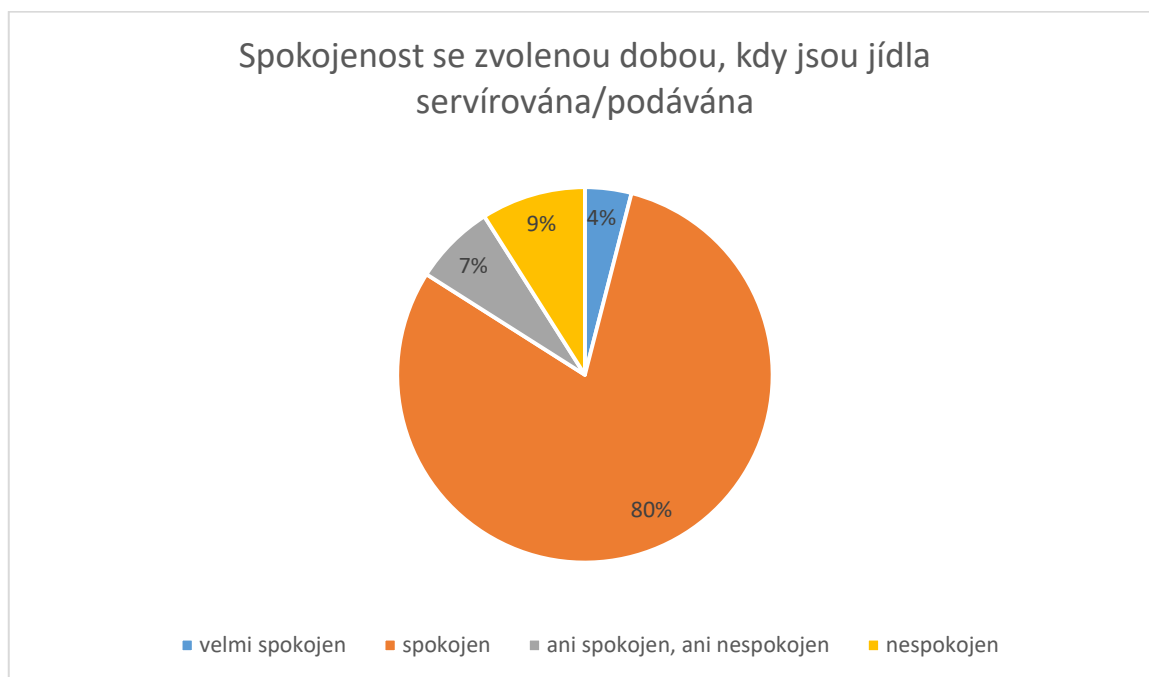
Položka č. 6 *Jak jste spokojen se zvolenou dobou, kdy jsou jídla servírována/podávána?*

Tabulka 6 Spokojenost se zvolenou dobou, kdy jsou jídla servírována/podávána

Spokojenost s dobou, kdy jsou jídla servírována	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	2	4
2	35	80
3	3	7
4	4	9
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 6 Spokojenost se zvolenou dobou, kdy jsou jídla servírována/podávána



(vlastní výzkum)

Největší četnost odpovědí u respondentů byla u možnosti spokojen. To znamená, že 80% respondentů uvedlo spokojenost se zvolenou dobou, kdy jsou jídla servírována. Nespokojeno bylo 9% respondentů. Ani spokojeno, ani nespokojeno bylo 7% respondentů.

Možnost velmi spokojen volila 4% respondentů. Velmi nespokojen nevedl žádný z respondentů.

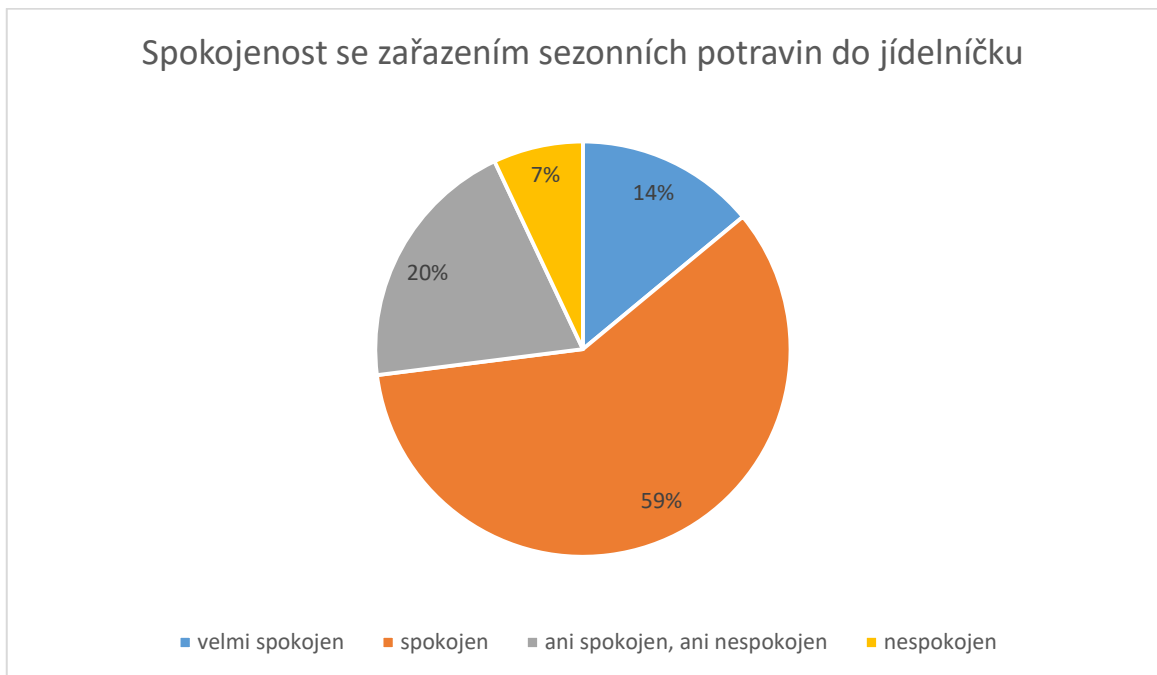
Položka č. 7 *Jak jste spokojen s tím, jak se do jídelníčku zařazují sezonní potraviny?*

Tabulka 7 Spokojenost se zařazením sezonních potravin do jídelníčku

Spokojenost s tím, jak se do jídelníčku zařazují sezonní potraviny	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	6	14
2	26	59
3	9	20
4	3	7
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 7 Spokojenost se zařazením sezonních potravin do jídelníčku



(vlastní výzkum)

Největší četnost u respondentů byla u možnosti spokojen. To znamená, že 59% respondentů uvedlo spokojenost s možností zařazení sezonních potravin do jídelníčku. Ani spokojeno, ani nespokojeno uvedlo 20% respondentů. S možností zařazování sezonních potravin do jídelníčku bylo velmi spokojeno 14% respondentů. Nespokojenost uvedlo 7% respondentů. Žádný z respondentů nevedl odpověď velmi nespokojen.

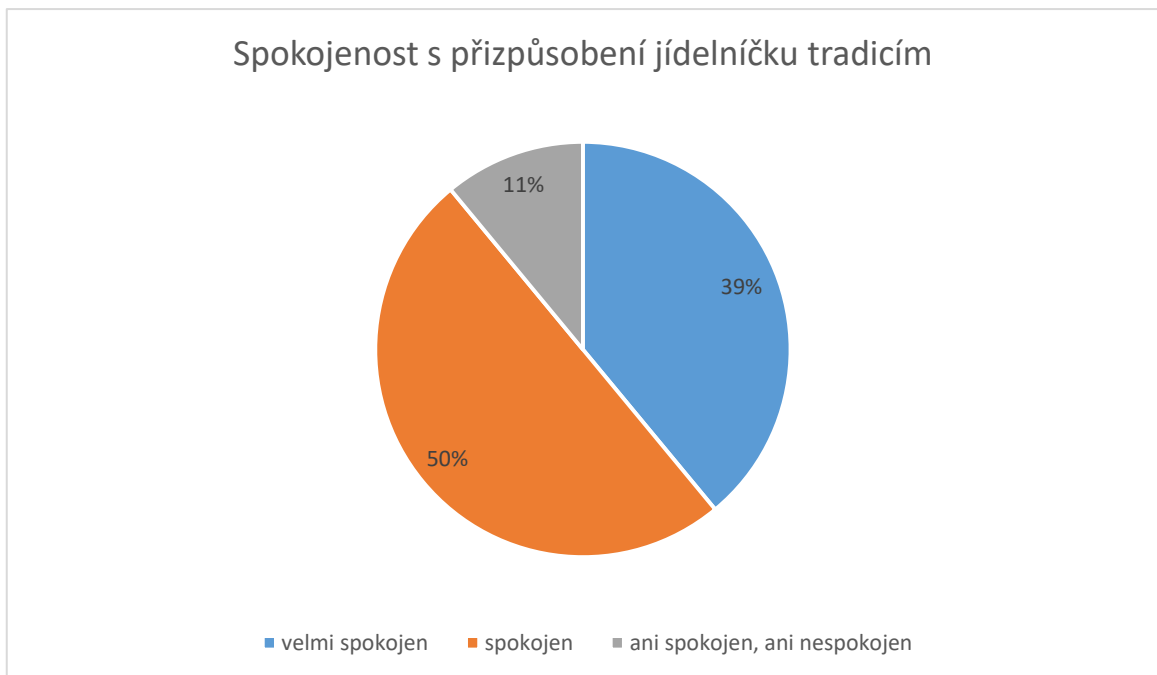
Položka č. 8 *Jak jste spokojen s tím, jak se daří jídelníček přizpůsobovat tradicím?*

Tabulka 8 Spokojenost s přizpůsobením jídelníčku tradicím

Spokojenost s tím, jak se daří jídelníček přizpůsobovat tradicím	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	17	39
2	22	50
3	5	11
4	0	0
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 8 Spokojenost s přizpůsobením jídelníčku tradicím



(vlastní výzkum)

Největší četnost u respondentů byla uvedena u možnosti spokojen. To znamená, že 50% respondentů uvedlo spokojenost s tím, jak se přizpůsobuje jídelníček tradicím. Velmi spokojen uvedlo 39% respondentů a 11% respondentů uvedlo ani spokojen, ani nespokojen. Nikdo z respondentů neuvedl možnost nespokojen ani velmi nespokojen.

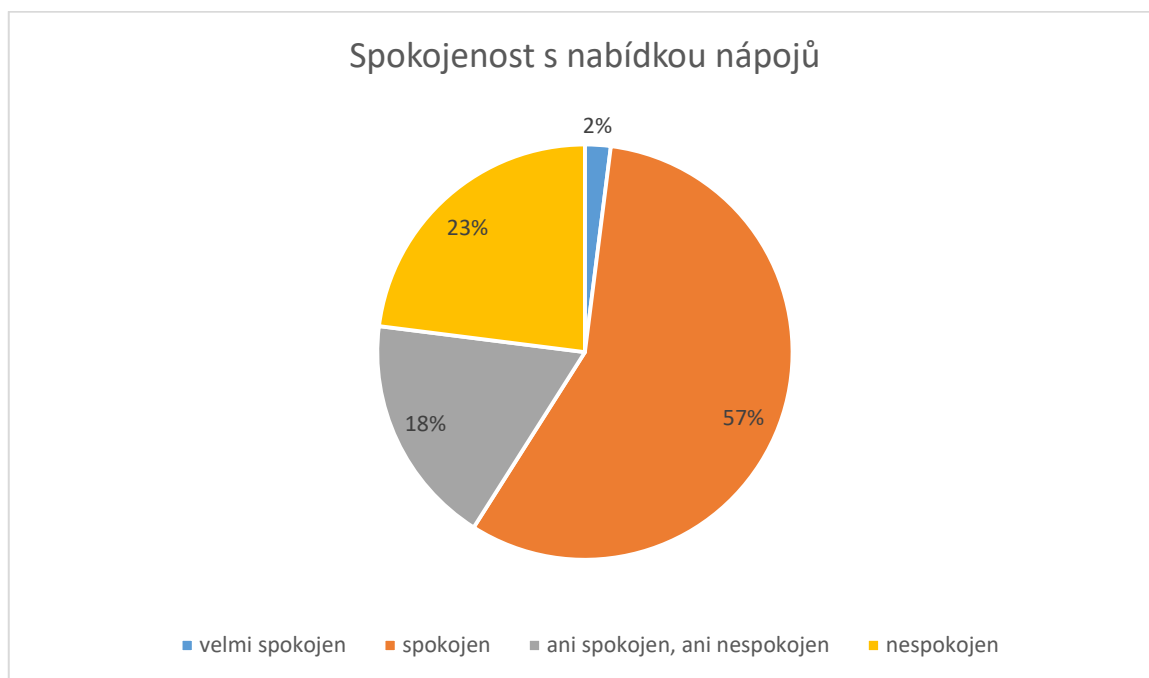
Položka č. 9 *Jak jste spokojen s nabídkou nápojů?*

Tabulka 9 Spokojenost s nabídkou nápojů

Spokojenost s nabídkou nápojů	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	1	2
2	25	57
3	8	18
4	10	23
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 9 Spokojenost s nabídkou nápojů



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla uvedena u možnosti spokojen. Znamená to, že 57% respondentů uvedlo spokojenost s nabídkou nápojů. Možnost nespokojen uvedlo 23% respondentů. Možnost ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 18% respondentů. Velmi spokojena s možností nabídky nápojů byla 2% respondentů. Odpověď velmi nespokojen nevyužil žádný z respondentů.

Položka č. 10 *Jak jste spokojen s množstvím nápojů?*

Tabulka 10 Spokojenost s množstvím nápojů

Spokojenost s množstvím nápojů	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	8	18
2	30	68
3	6	14
4	0	0
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 10 Spokojenost s množstvím nápojů



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla uvedena u odpovědi spokojen. To znamená, že 68% respondentů uvedlo spokojenost s množstvím nápojů. Velmi spokojen uvedlo 18% respondentů a

odpověď ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 14% respondentů. Žádný z respondentů neuvedl možnost nespokojen či velmi nespokojen.

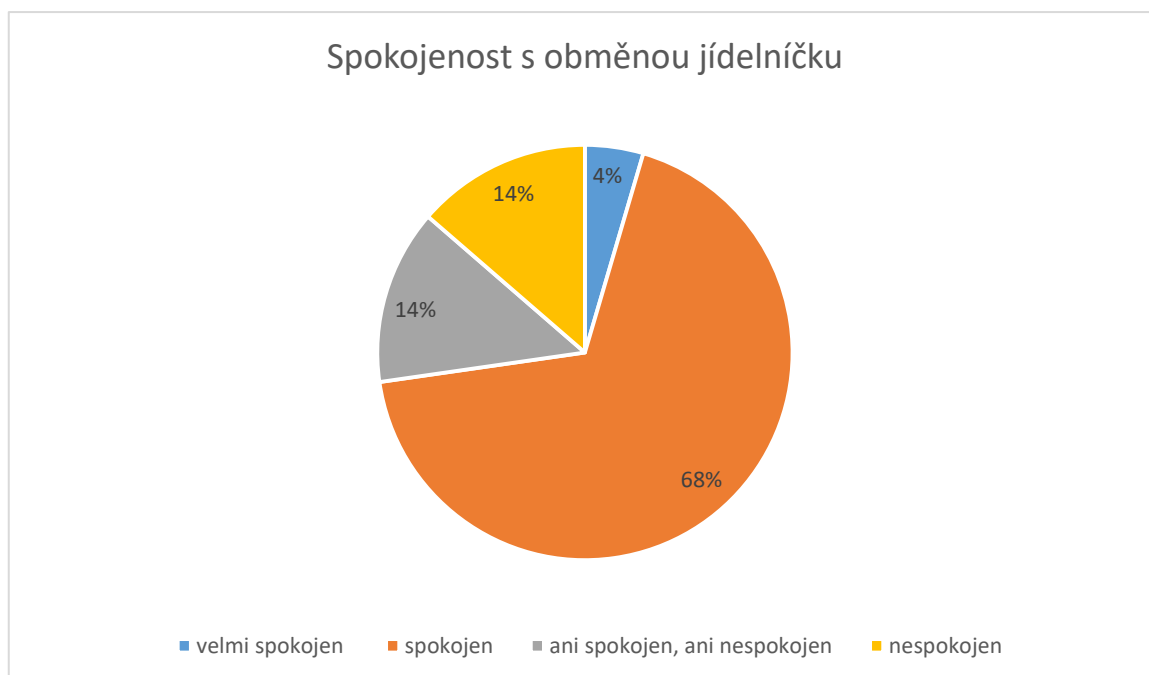
Položka č. 11 *Jak jste spokojen s tím, jak se jídla v jídelníčku **obměňují**?*

Tabulka 11 Spokojenost s obměnou jídelníčku

Spokojenost s obměnou jídelníčku	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	2	4
2	30	68
3	6	14
4	6	14
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 11 Spokojenost s obměnou jídelníčku



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla uvedena u možnosti spokojen. Znamená to, že 68% respondentů uvedlo, že je spokojeno s obměnou jídelníčku. Možnost ani spokojen, ani nespokojen a možnost nespokojen uvedlo shodně 14% respondentů. Velmi spokojen s možností obměny jídelníčku uvedla 4% respondentů. Žádný z respondentů neuvedl možnost velmi nespokojen.

Položka č. 12 *Jak jste spokojen s konzistencí jídla?*

Tabulka 12 Spokojenost s konzistencí jídla

Spokojenost s konzistencí jídla	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	4	9
2	19	43
3	7	16
4	14	32
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 12 Spokojenost s konzistencí jídla



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla uvedena u možnosti spokojen. To znamená, že 43% respondentů uvedlo spokojenost s konzistencí jídla. Nespokojen s konzistencí jídla uvedlo 32% respondentů. Možnost ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 16% respondentů. Velmi spokojeno s konzistencí jídla bylo 9% respondentů. Možnost velmi nespokojen v této otázce nevyužil žádný z respondentů.

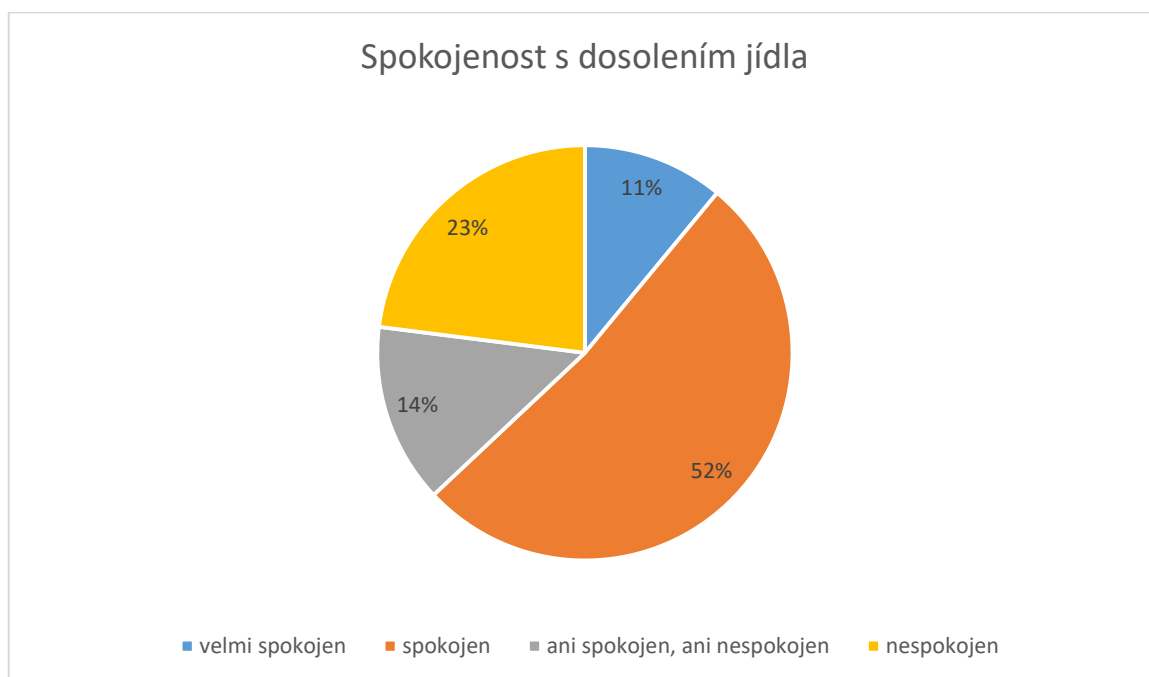
Položka č. 13 *Jak jste spokojen s dosolením jídla?*

Tabulka 13 Spokojenost s dosolením jídla

Spokojenost s dosolením jídla	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	5	11
2	23	52
3	6	14
4	10	23
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 13 Spokojenost s dosolením jídla



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla uvedena u možnosti spokojen. Znamená to, že 52% respondentů bylo spokojeno s dosolením jídla. Nespokojeno s dosolením jídla bylo 23% respondentů. Ani spokojeno, ani nespokojeno bylo 14% respondentů. Velmi spokojeno bylo 11% respondentů. Nikdo z respondentů neuvědl možnost velmi nespokojen.

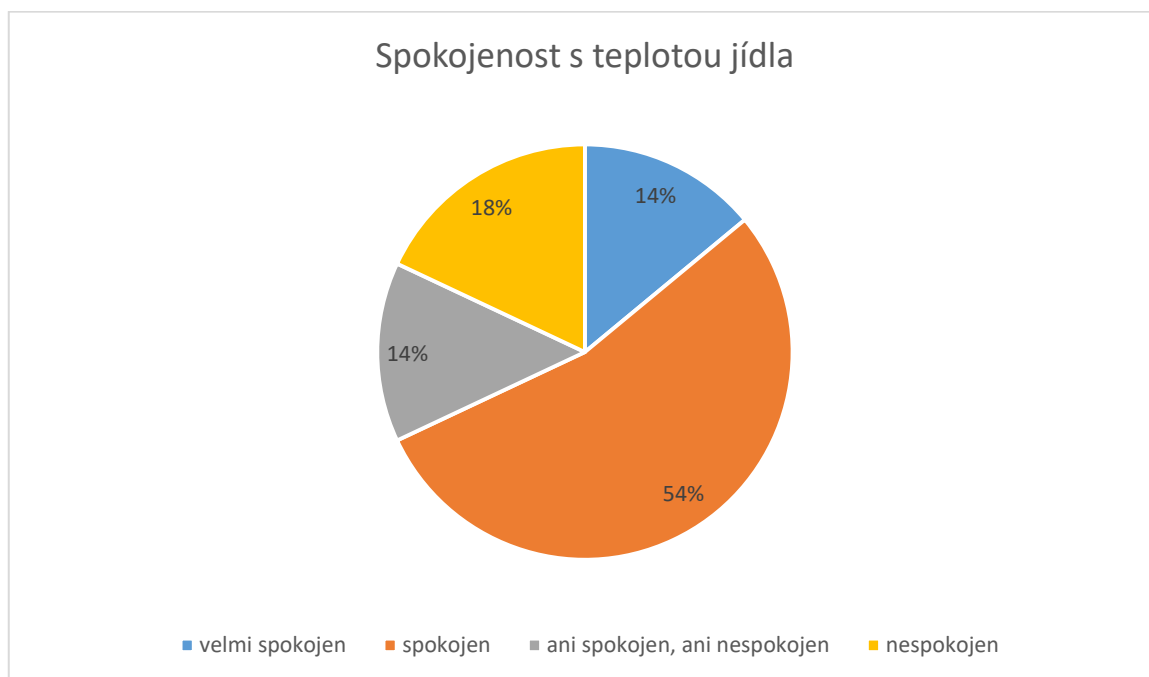
Položka č. 14 *Jak jste spokojen s teplotou jídla?*

Tabulka 14 Spokojenost s teplotou jídla

Spokojenost s teplotou jídla	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	6	14
2	24	54
3	6	14
4	8	18
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 14 Spokojenost s teplotou jídla



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla uvedena u možnosti spokojen. Znamená to, že spokojeno s teplotou jídla bylo 54% respondentů. Nespokojeno s teplotou jídla bylo 18% respondentů. Ani spokojeno, ani nespokojeno uvedlo 14% respondentů. Stejně množství respondentů, tedy 14%, uvedlo možnost velmi spokojen. Žádný z respondentů neuvedl velmi nespokojen.

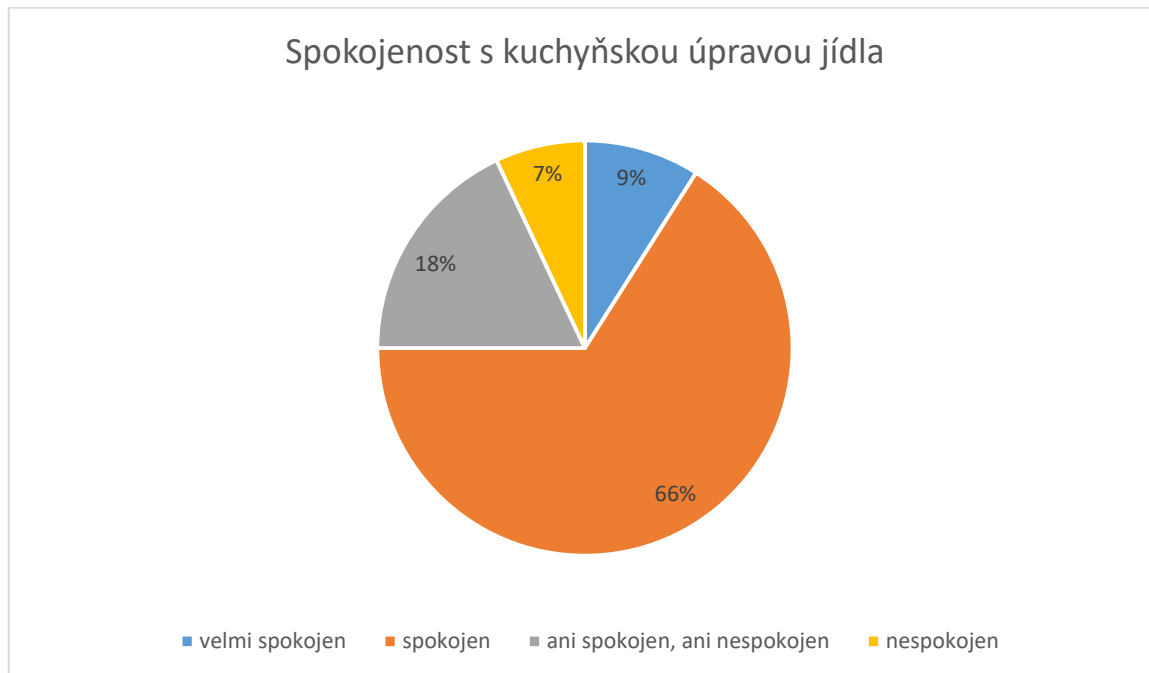
Položka č. 15 *Jak jste spokojen s kuchyňskou úpravou jídla?*

Tabulka 15 Spokojenost s kuchyňskou úpravou jídla

Spokojenost s kuchyňskou úpravou jídla	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	4	9
2	29	66
3	8	18
4	3	7
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 15 Spokojenost s kuchyňskou úpravou jídla



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla u možnosti spokojen. Znamená to, že spokojeno s kuchyňskou úpravou jídla bylo 66% respondentů. Ani spokojen, ani nespokojen s kuchyňskou úpravou jídla uvedlo 18% respondentů. Velmi spokojeno bylo 9% respondentů. Nespokojeno bylo 7% respondentů. Žádný respondent nevedl možnost velmi nespokojen.

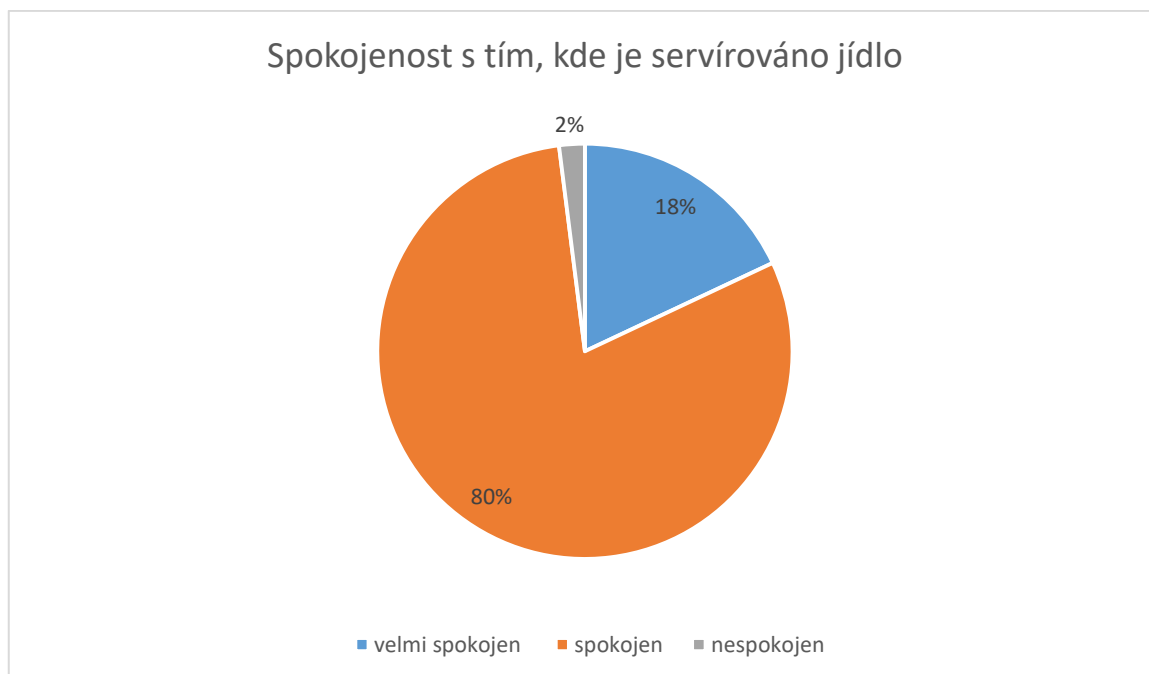
Položka č. 16 *Jak jste spokojen s tím, kde je servírováno jídlo?*

Tabulka 16 Spokojenost s tím, kde je servírováno jídlo

Spokojenost s tím, kde je servírováno jídlo	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	8	18
2	35	80
3	0	0
4	1	2
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 16 Spokojenost s tím, kde je servírováno jídlo



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla uvedena u možnosti spokojen. Znamená to, že 80% respondentů uvedlo spokojenost s tím, kde je servírováno jídlo. Velmi spokojeno s místem servírování jídla bylo

18% respondentů. Nespokojena byla 2% respondentů. Možnost ani spokojen, ani nespokojen a velmi nespokojen nevyužil žádný respondent.

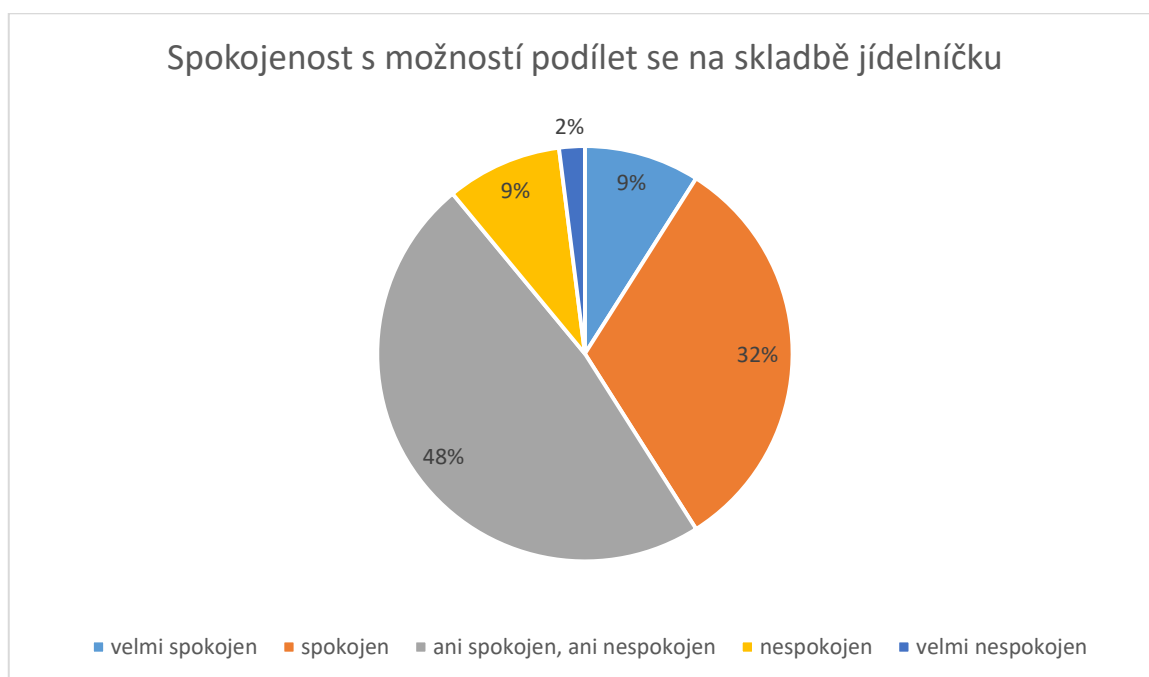
Položka č. 17 *Jak jste spokojen s tím, jak se můžete podílet na skladbě jídelníčku?*

Tabulka 17 Spokojenost s možností podílet se na skladbě jídelníčku

Spokojenost s možností podílet se na skladbě jídelníčku	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	4	9
2	14	32
3	21	48
4	4	9
5	1	2
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 17 Spokojenost s možností podílet se na skladbě jídelníčku



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla uvedena u možnosti ani spokojen, ani nespokojen. Tuto možnost zvolilo 48% respondentů. Spokojeno s možností podílet se na skladbě jídelníčku bylo 32% respondentů. Shodně po 9% respondentech zvolilo možnost velmi spokojen a nespokojen. Možnost velmi nespokojen uvedla 2% respondentů.

Položka č. 18 zde je prostor pro připomínky z oblasti stravování, které budou zohledněny v analýze dat.

Oblast ubytování

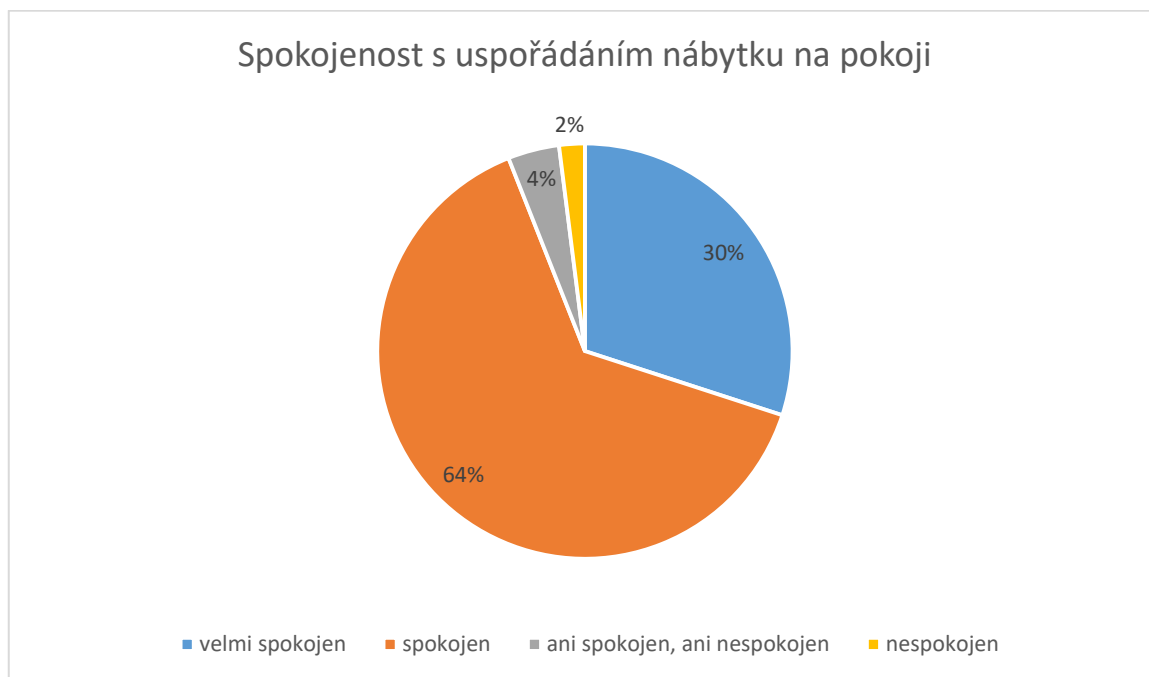
Položka č. 19 *Jak jste spokojen s uspořádáním nábytku na pokoji?*

Tabulka 18 Spokojenost s uspořádáním nábytku na pokoji

Spokojenost s uspořádáním nábytku na pokoji	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	13	30
2	28	64
3	2	4
4	1	2
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 18 Spokojenost s uspořádáním nábytku na pokoji



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla uvedena u možnosti spokojen. To znamená, že 64% respondentů uvedlo spokojenost s uspořádáním nábytku na pokoji. Možnost velmi spokojen uvedlo 30%

respondentů. Možnost ani spokojen, ani nespokojen volila 4% respondentů. Nespokojen s možností uspořádání nábytku na pokoji uvedla 2% respondentů. Nikdo z respondentů nevolil možnost velmi nespokojen.

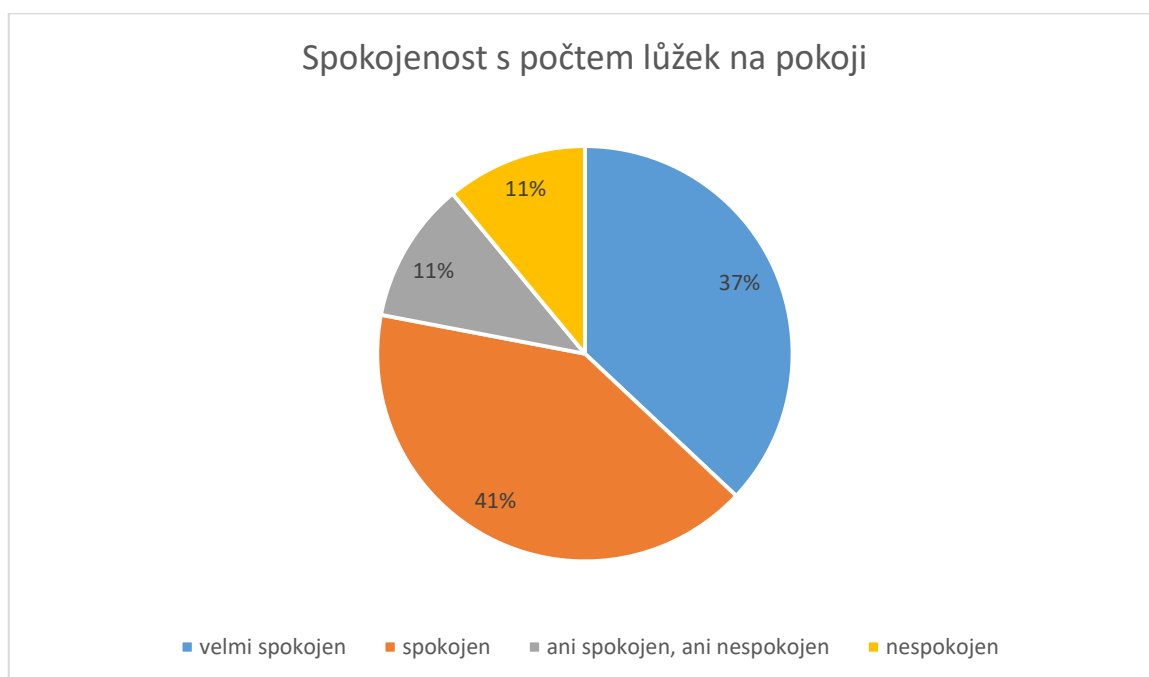
Položka č. 20 *Jak jste spokojen s počtem lůžek na pokoji?*

Tabulka 19 Spokojenost s počtem lůžek na pokoji

Spokojenost s počtem lůžek na pokoji	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	16	37
2	18	41
3	5	11
4	5	11
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 19 Spokojenost s počtem lůžek na pokoji



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla u možnosti spokojen. Znamená to, že 41% respondentů uvedlo spokojenost s množstvím lůžek na pokoji. Velmi spokojen uvedlo 37% respondentů. Možnost ani spokojen ani nespokojen a nespokojen volilo shodně 11% respondentů. Nikdo z respondentů nevolil možnost velmi nespokojen.

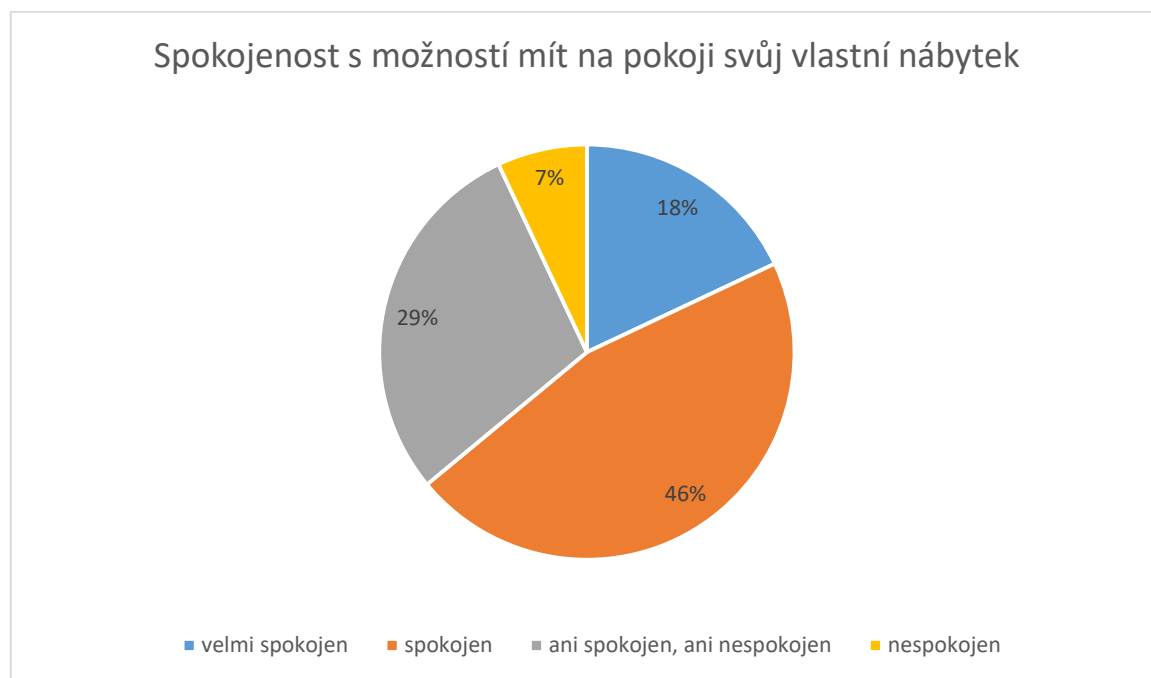
Položka č. 21 *Jak jste spokojen s tím, že máte na pokoji svůj vlastní nábytek?*

Tabulka 20 Spokojenost s možností mít na pokoji svůj vlastní nábytek

Spokojenost s možností mít na pokoji svůj vlastní nábytek	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	8	18
2	20	46
3	13	29
4	3	7
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 20 Spokojenost s možností mít na pokoji svůj vlastní nábytek



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla uvedena u odpovědi spokojen. S možností mít na pokoji svůj vlastní nábytek bylo spokojeno 46% respondentů. Ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 29% respondentů. Velmi spokojeno s touto možností bylo 18% respondentů. Možnost nespokojen volilo 7% respondentů. Nikdo z respondentů neuvedl možnost velmi nespokojen.

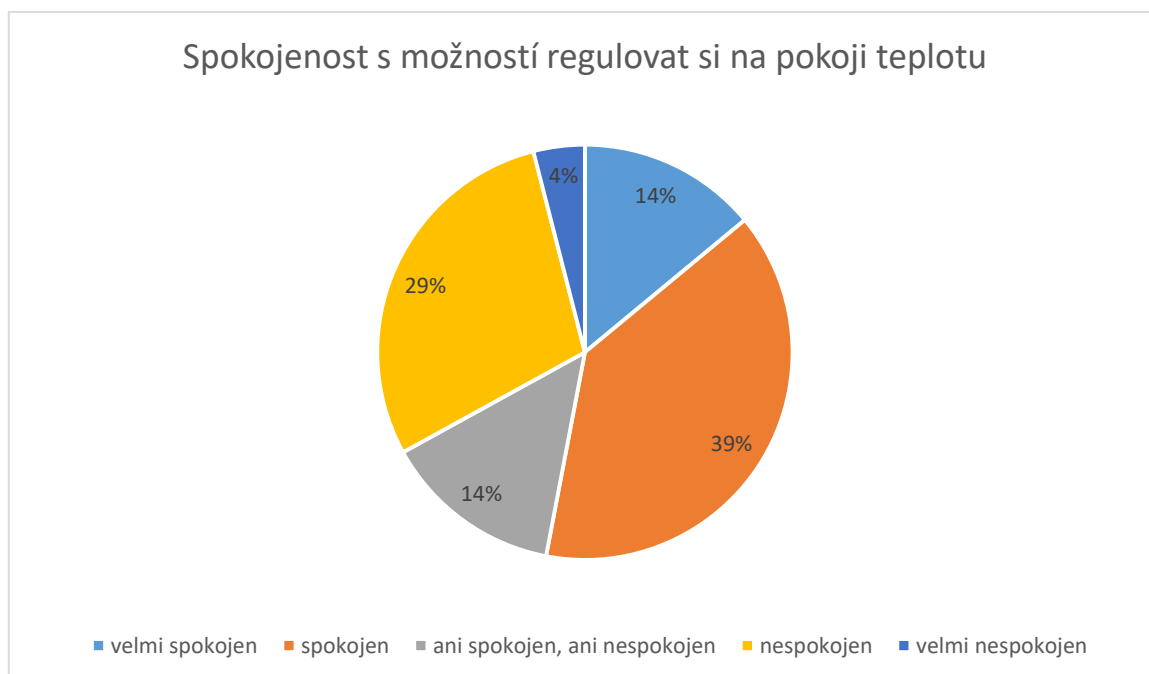
Položka č. 22 *Jak jste spokojen s tím, že máte možnost sám dle potřeby si regulovat teplotu na pokoji?*

Tabulka 21 Spokojenost s možností regulovat si na pokoji teplotu

Spokojenost s možností regulovat si teplotu na pokoji	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	6	14
2	17	39
3	6	14
4	13	29
5	2	4
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 21 Spokojenost s možností regulovat si na pokoji teplotu



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla u možnosti spokojen. To znamená, že 39% respondentů uvedlo, že je spokojeno s možností regulovat si teplotu na pokoji. Nespokojeno s možností regulace teploty na pokoji bylo 29% respondentů. Stejně množství respondentů, tedy po 14%, volilo

odpověď velmi spokojen a ani spokojen, ani nespokojen. Velmi nespokojena s možností regulace teploty byla 4% respondentů.

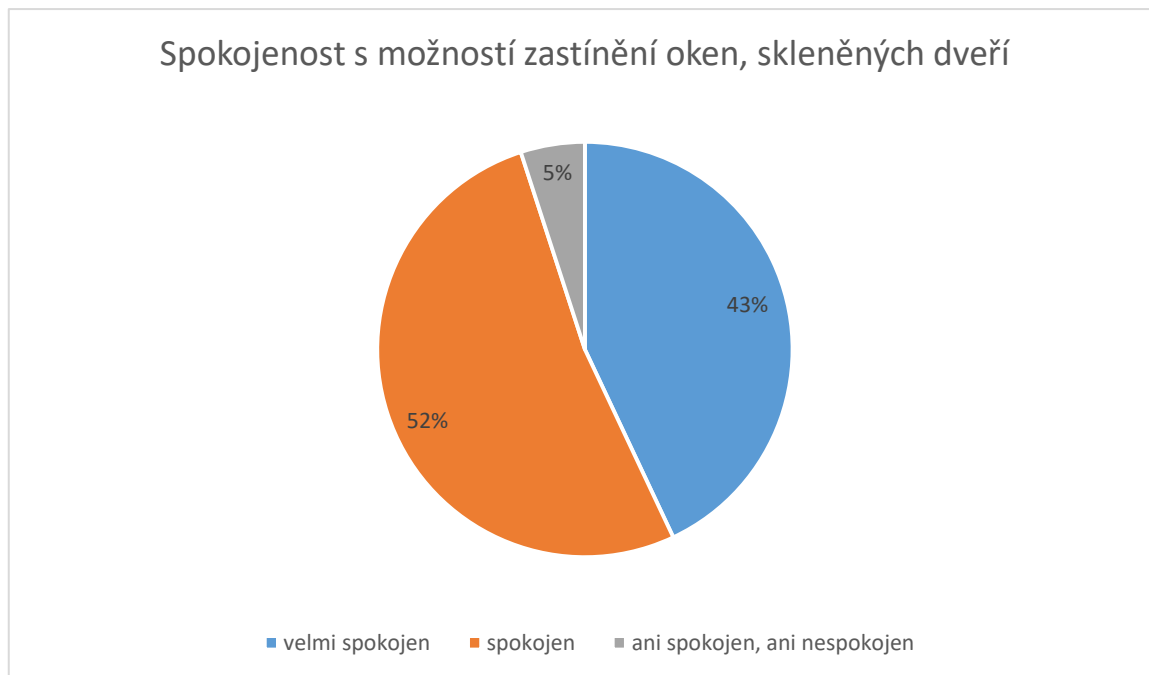
Položka č. 23 *Jak jste spokojen s možností zastínění (zatemnění) oken, skleněných dveří?*

Tabulka 22 Spokojenost s možností zastínění oken, skleněných dveří

Spokojenost s možností zastínění oken, skleněných dveří	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	19	43
2	23	52
3	2	5
4	0	0
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 22 Spokojenost s možností zastínění oken, skleněných dveří



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla uvedena u možnosti spokojen. To znamená, že 52% respondentů bylo spokojeno s možností zastínění oken či skleněných dveří. Možnost velmi spokojen se zastíněním oken a skleněných dveří volilo 43% respondentů. Ani spokojen, ani nespokojen volilo 5% respondentů. Nikdo z respondentů nevolil možnost nespokojen nebo velmi nespokojen.

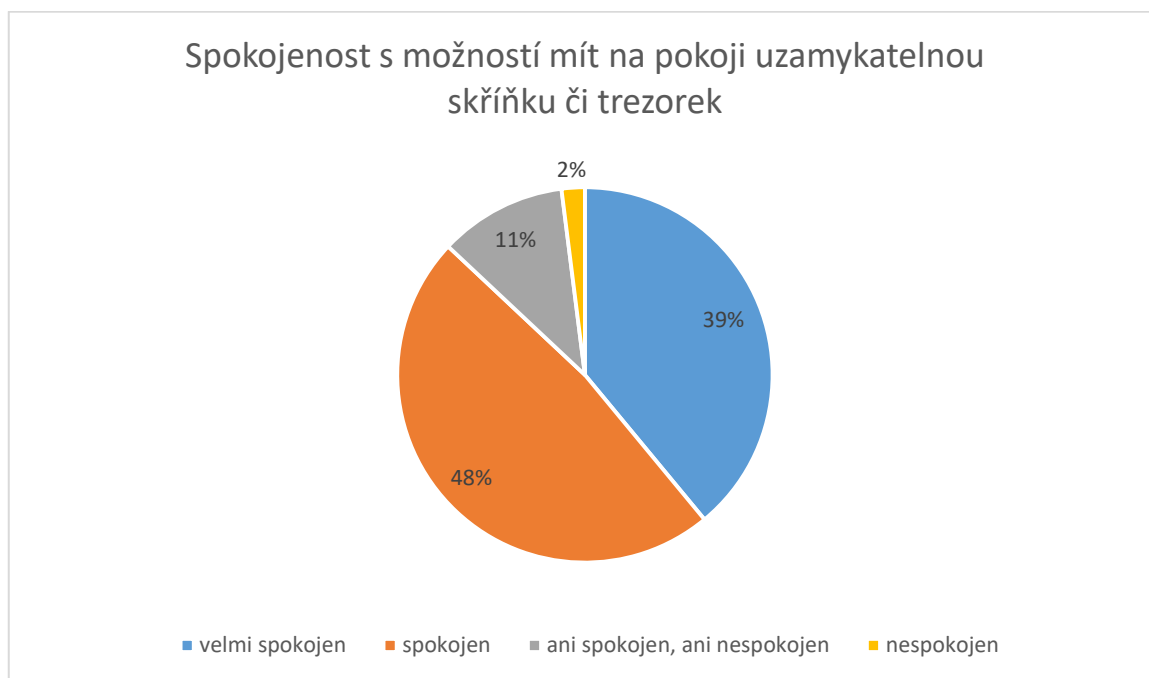
Položka č. 24 *Jak jste spokojen s možností mít na pokoji uzamykatelnou skříňku či trezorek?*

Tabulka 23 Spokojenost s možností mít na pokoji uzamykatelnou skříňku či trezorek

Spokojenost s možností mít na pokoji uzamykatelnou skříňku či trezorek	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	17	39
2	21	48
3	5	11
4	1	2
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 23 Spokojenost s možností mít na pokoji uzamykatelnou skříňku či trezorek



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla u odpovědi spokojen. Znamená to, že 48% respondentů bylo spokojeno s možností mít na pokoji uzamykatelnou skříňku či trezorek. Velmi spokojen s touto možností uvedlo 39% respondentů. Ani spokojeno, ani nespokojeno bylo 11% respondentů. Nespokojena s touto možností byla 2% respondentů. Možnost velmi nespokojen nevolil žádný z respondentů.

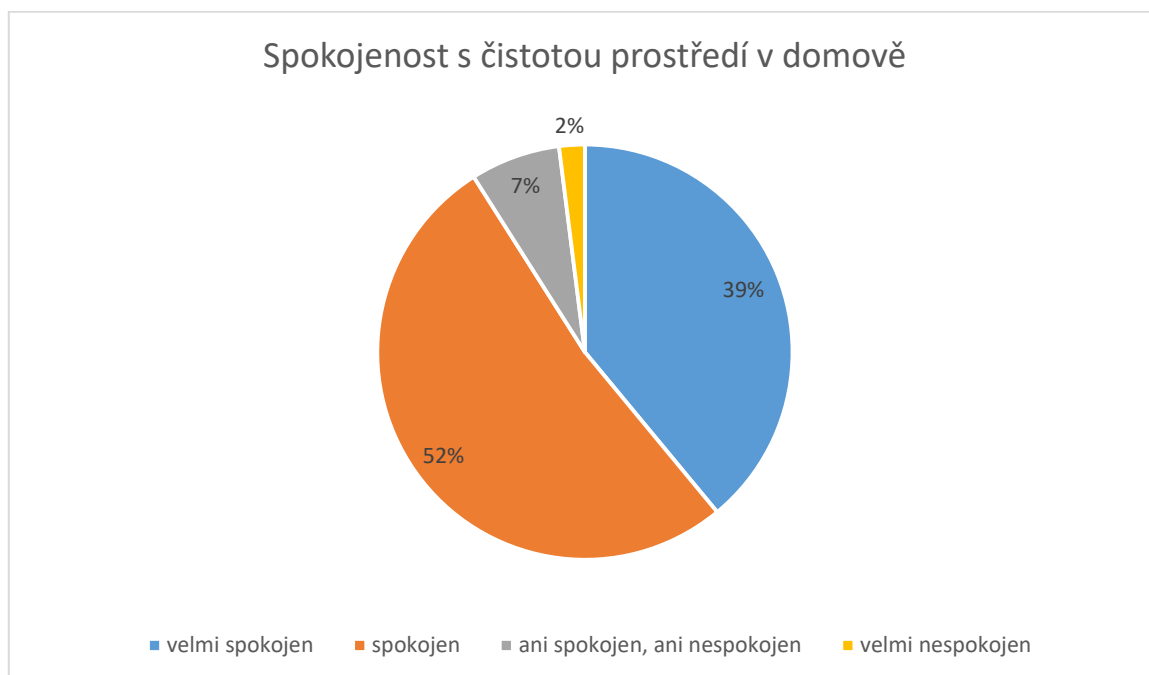
Položka č. 25 *Jak jste spokojen s čistotou prostředí v domově?*

Tabulka 24 Spokojenost s čistotou prostředí v domově

Spokojenost s čistotou prostředí v domově	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	17	39
2	23	52
3	3	7
4	0	0
5	1	2
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 24 Spokojenost s čistotou prostředí v domově



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla u odpovědi spokojen. To znamená, že 52% respondentů uvedlo spokojenost s čistotou prostředí v domově. Velmi spokojeno bylo 39% respondentů. Ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 7% respondentů. S čistotou prostředí v domově byla velmi nespokojena 2% respondentů. Odpověď nespokojen nevolil žádný z respondentů.

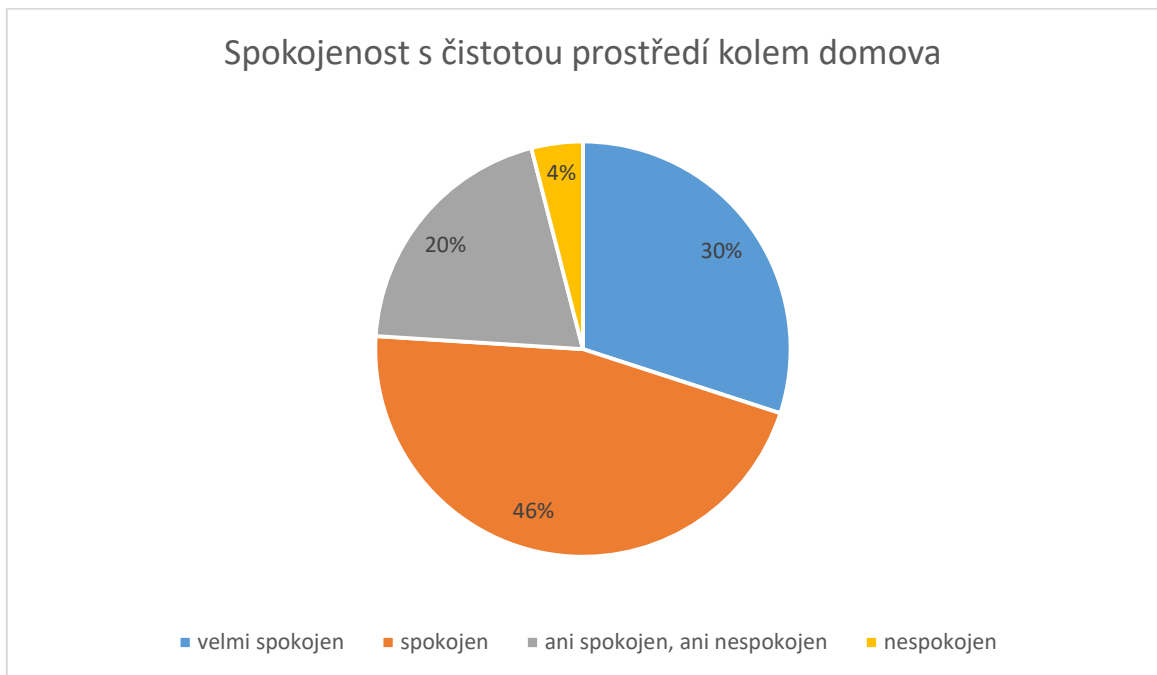
Položka č. 26 *Jak jste spokojen s čistotou prostředí kolem domova?*

Tabulka 25 Spokojenost s čistotou prostředí kolem domova

Spokojenost s čistotou prostředí kolem domova	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	13	30
2	20	46
3	9	20
4	2	4
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 25 Spokojenost s čistotou prostředí kolem domova



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla u odpovědi spokojen. Znamená to, že 46% respondentů bylo spokojeno s čistotou prostředí kolem domova. Velmi spokojeno s čistotou prostředí kolem domova bylo 30% respondentů. Ani spokojeno, ani nespokojeno bylo 20% respondentů. Nespokojenost projevila 4% respondentů. Žádný z respondentů nevolil možnost velmi nespokojen.

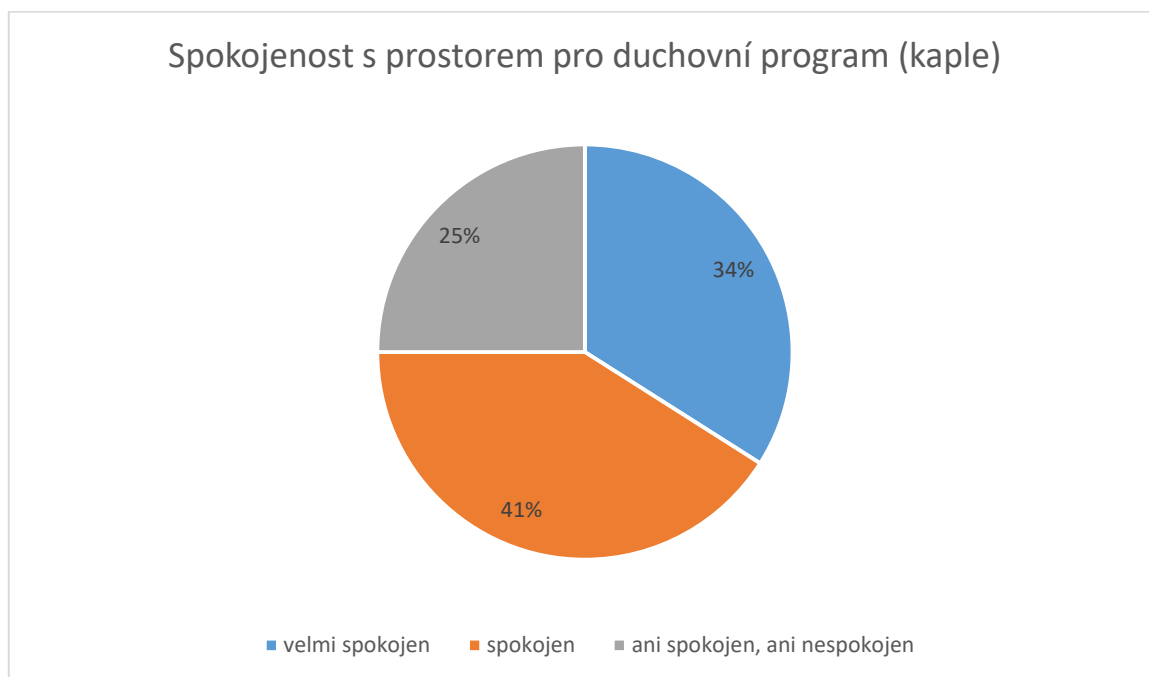
Položka č. 27 *Jak jste spokojen s prostorem pro duchovní program (kaple)?*

Tabulka 26 Spokojenost s prostorem pro duchovní program (kaple)

Spokojenost s prostorem pro duchovní program (kaple)	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	15	34
2	18	41
3	11	25
4	0	0
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 26 Spokojenost s prostorem pro duchovní program (kaple)



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla u odpovědi spokojen. Znamená to, že 41% respondentů bylo spokojeno s prostorem pro duchovní program. Velmi spokojeno bylo 34% respondentů. Ani spokojen, ani nespokojen volilo 25% respondentů. Odpověď nespokojen a velmi nespokojen nevolil žádný z respondentů.

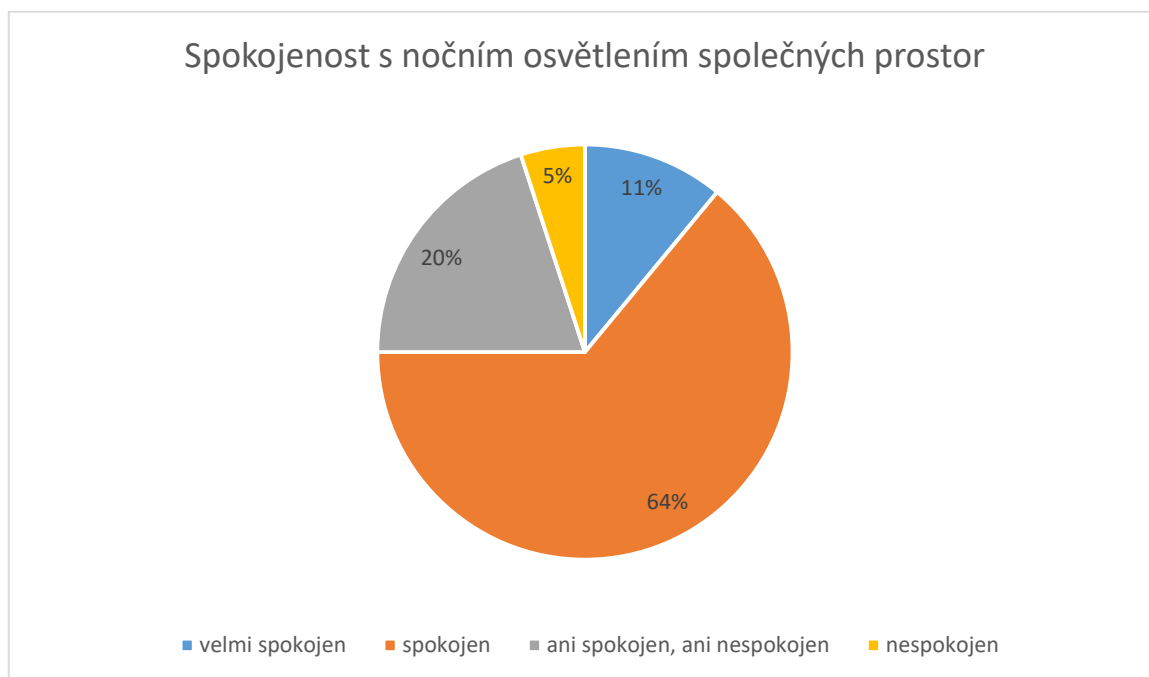
Položka č. 28 *Jak Vám vyhovuje noční osvětlení společných prostor?*

Tabulka 27 Spokojenost s nočním osvětlením společných prostor

Spokojenost s nočním osvětlením společných prostor	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	5	11
2	28	64
3	9	20
4	2	5
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 27 Spokojenost s nočním osvětlením společných prostor



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla u odpovědi spokojen. To znamená, že 64% respondentů bylo spokojeno s nočním osvětlením společných prostor. Ani spokojen, ani nespokojen volilo

20% respondentů. Velmi spokojeno s nočním osvětlením bylo 11% respondentů. Nespokojeno bylo 5% respondentů. Žádný z respondentů nevolil možnost velmi nespokojen.

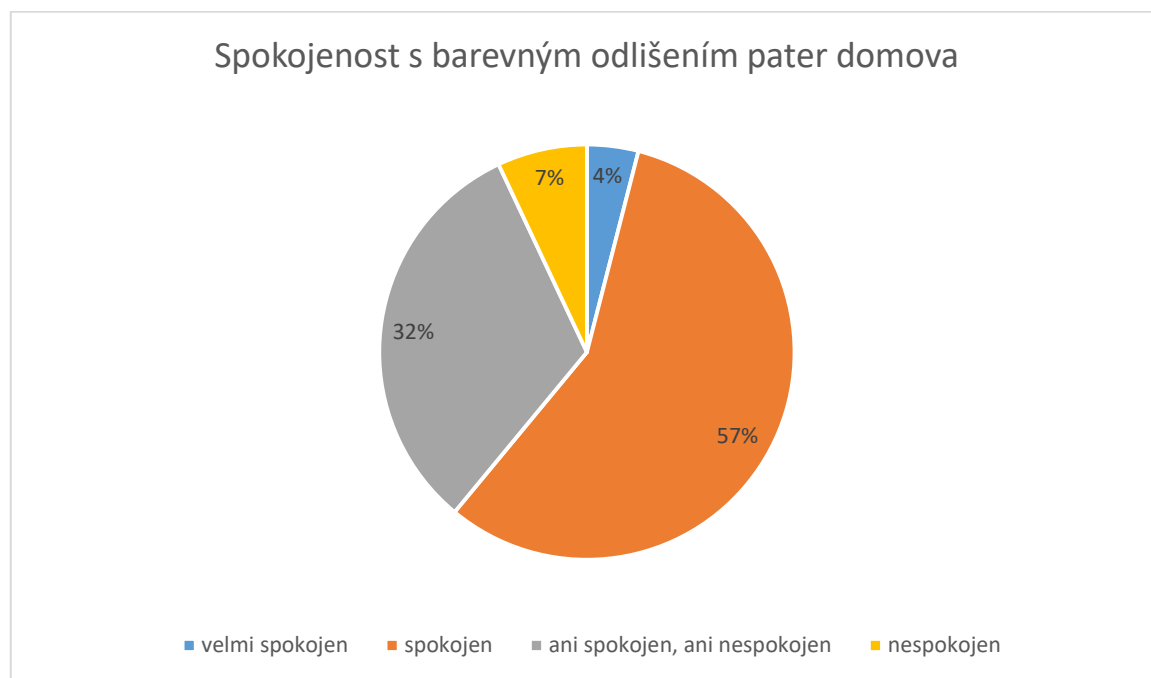
Položka č. 29 *Jak jste spokojen s tím, jak jsou pro lepší orientaci barevně odlišena jednotlivá patra domova?*

Tabulka 28 Spokojenost s barevným odlišením pater domova

Spokojenost s barevným odlišením pater domova	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	2	4
2	25	57
3	14	32
4	3	7
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 28 Spokojenost s barevným odlišením pater domova



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla u odpovědi spokojen. To znamená, že 57% respondentů bylo spokojeno s barevným odlišením pater domova. Ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 32% respondentů. Možnost nespokojen uvedlo 7% respondentů a 4% respondentů volila možnost velmi spokojen. Žádný z respondentů nevolil odpověď velmi nespokojen.

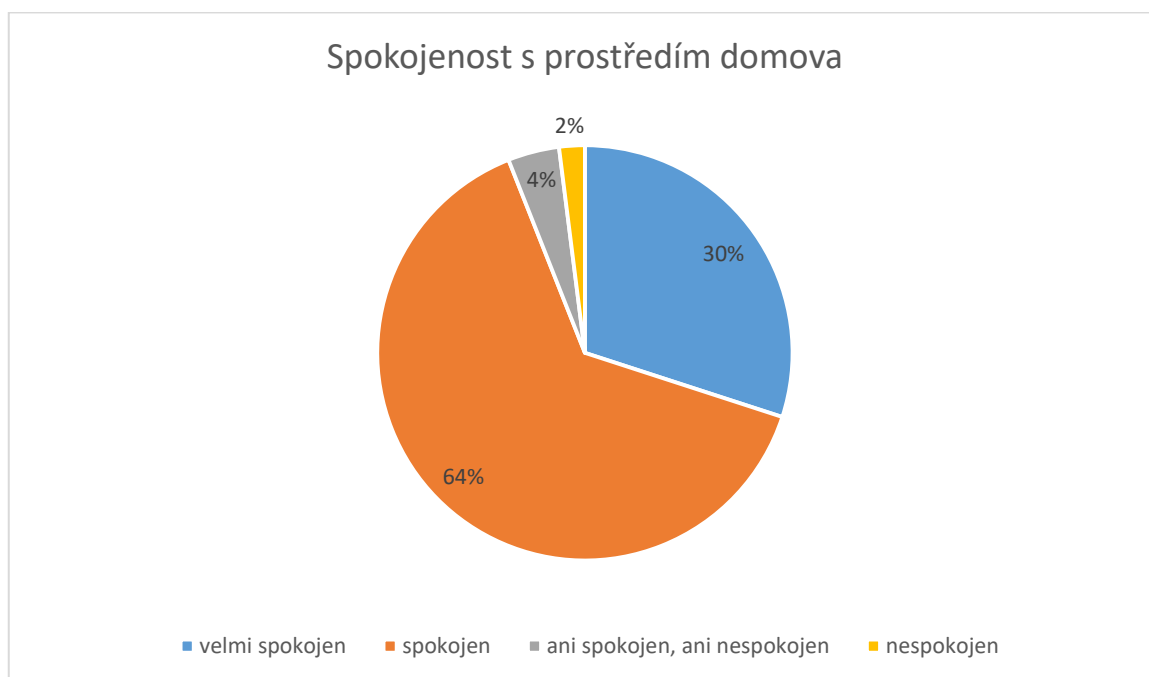
Položka č. 30 *Jak jste spokojen s prostředím domova? (dostatek světla, absence zápachu)*

Tabulka 29 Spokojenost s prostředím domova

Spokojenost s prostředím domova	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	13	30
2	28	64
3	2	4
4	1	2
5	0	0
Celkem	44	100

(vlastní výzkum)

graf 29 Spokojenost s prostředím domova



(vlastní výzkum)

Největší četnost byla u odpovědi spokojen. To znamená, že 64% respondentů bylo spokojeno s prostředím domova. Velmi spokojeno bylo 30% respondentů. Ani spokojen, ani nespokojen uvedla 4% respondentů. Možnost nespokojen uvedla 2% respondentů. Žádný z respondentů nevolil možnost velmi nespokojen.

Položka č. 31 zde je prostor pro připomínky z oblasti ubytování, které budou zohledněny v analýze dat.

5.2 Spokojenost uživatelů domova seniorů v oblasti stravování

Tato kapitola nám pro větší přehlednost zobrazuje spokojenost uživatelů domova pro seniory v oblasti stravování. Jedná se o vyhodnocení jednotlivých položek dotazníku a to v absolutní i relativní četnosti.

Tabulka 30 Spokojenost respondentů v oblasti stravování

číslo položky	název položky	spokojen		ani spokojen, ani nespokojen		nespokojen	
		absolutní četnost	relativní četnost	absolutní četnost	relativní četnost	absolutní četnost	relativní četnost
3	výběr jídla	28	64%	7	16%	9	20%
4	množství jídla	40	91%	4	9%	0	0%
5	intervaly mezi jídly	36	81%	6	14%	2	5%
6	doba servírování	37	84%	3	7%	4	9%
7	zařazení sezónních potravin	32	73%	9	20%	3	7%
8	přizpůsobení jídelníčku tradicím	39	89%	5	11%	0	0%
9	nabídka nápojů	26	59%	8	18%	10	23%
10	množství nápojů	38	86%	6	14%	0	0%
11	pestrost jídelníčku	32	72%	6	14%	6	14%
12	konzistence jídla	23	52%	7	16%	14	32%
13	dosolení jídla	28	63%	6	14%	10	23%
14	teplota jídla	30	68%	6	14%	8	18%
15	kuchyňská úprava jídla	33	75%	8	18%	3	7%
16	místo servírování jídla	43	98%	0	0%	1	2%
17	podílení se na skladbě jídelníčku	18	41%	21	48%	5	11%

Největší spokojenost je s tím, kde je jídlo servírováno (98%), dále v otázce množství jídla (91%), přizpůsobení se jídelníčku tradicím (89%), s množstvím nápojů (86%) a se zvolenou dobou, kdy je jídlo servírováno (84%). Naopak nespokojeno je nejvíce respondentů s konzistencí stravy, tedy zda je jídlo tuhé či rozvařené (32%), dále s nabídkou nápojů (23%) a dosolením jídla (23%), s výběrem jídla (20%) a s teplotou jídla (18%).

V oblasti stravování byla největší spokojenost vyjádřena s místem, kde je jídlo servírováno a naopak největší nespokojenost byla vyjádřena s konzistencí stravy.

5.3 Spokojenost uživatelů domova seniorů v oblasti ubytování

V této kapitole je pro větší přehlednost zobrazena tabulka spokojenosti uživatelů domova seniorů v oblasti ubytování. Jedná se o vyhodnocení jednotlivých položek dotazníku a to v absolutní i relativní četnosti.

Tabulka 31 Spokojenost respondentů v oblasti ubytování

číslo položky	název položky	spokojen		ani spokojen, ani nespokojen		nespokojen	
		absolutní četnost	relativní četnost	absolutní četnost	relativní četnost	absolutní četnost	relativní četnost
19	uspořádání nábytku na pokoji	41	94%	2	4%	1	2%
20	počet lůžek na pokoji	34	78%	5	11%	5	11%
21	vlastní nábytek na pokoji	28	64%	13	29%	3	7%
22	regulace teploty na pokoji	23	53%	6	14%	15	33%
23	zastínění oken, skleněných dveří	42	95%	2	5%	0	0%
24	uzamykatelná skříňka či trezorek	38	87%	5	11%	1	2%
25	čistota prostředí v domově	40	91%	3	7%	1	2%
26	čistota prostředí kolem domova	33	75%	9	20%	2	5%
27	prostor pro duchovní program	33	75%	11	25%	0	0%
28	noční osvětlení společných prostor	33	75%	9	20%	2	5%
29	barevné rozlišení pater	27	61%	14	32%	3	7%
30	prostředí kolem domova	41	94%	2	4%	1	2%

Největší spokojenost je se zastíněním či zatemněním oken či skleněných dveří (95%), dále s uspořádáním nábytku na pokoji (94%) a s prostředím domova (94%), čistotou prostředí v domově (91%) a možností mít uzamykatelnou skříňku či trezorek na pokoji (87%). Naopak nespokojeno je nejvíce respondentů s možností regulace teploty na pokoji (33%), s počtem lůžek na pokoji (11%), s možností mít vlastní nábytek na pokoji (7%) a s barevným rozlišením pater (7%), s nočním osvětlením společných prostor (5%).

V oblasti ubytování byla největší spokojenost vyjádřena se zastíněním či zatemněním oken či skleněných dveří a naopak největší nespokojenost v otázce možnosti regulace teploty na pokoji.

5.4 Interpretace výsledků

V naší práci jsme se zaměřili na hlavní výzkumný problém, který byl definován otázkou Jaká je spokojenost uživatelů domova pro seniory s poskytovanými službami v oblasti stravování a ubytování? Na základě hlavního výzkumného problému jsme si stanovili výzkumné otázky. Z důvodu větší přehlednosti jsme sloučili položky spokojen a velmi spokojen a budeme o nich hovořit jako o spokojenosti. Podobně budeme postupovat u položky nespokojen a velmi nespokojen a budeme o nich hovořit jako o nespokojenosti.

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

Z výsledků provedeného dotazníkového šetření vyplynulo, že co se týká možnosti výběru jídla, tak v této otázce bylo 64% respondentů spokojeno. Možnost ani spokojen, ani nespokojen volilo 16% respondentů, ale jen 20% respondentů bylo nespokojeno. Velkou nespokojenost nevyjádřil žádný z respondentů. V případě nespokojenosti to bylo z důvodu nemožnosti vybrat si jídlo z více možností.

Spokojenost s množstvím jídla uvedlo 91% respondentů. S množstvím jídla ani spokojeno, ani nespokojeno bylo 9% respondentů. Nespokojenost nebyla uvedena u žádného respondenta. Dá se tedy říci, že s množstvím jídla jsou respondenti z velké míry spokojeni. S intervaly mezi jednotlivými jídly bylo spokojeno 81% respondentů. Nespokojeno bylo 5% respondentů. Ani spokojeno ani nespokojeno s intervaly mezi jídly bylo 14% respondentů. Žádný z respondentů nevedl, že by byl velmi nespokojen. S dobou, kdy jsou jídla servírována, bylo spokojeno 84% respondentů. Se zvolenou dobou určenou k servírování jídla bylo nespokojeno 9% respondentů. Ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 7% respondentů. Nikdo z respondentů nevedl, že by byl se zvolenou dobou velmi nespokojen. Pokud srovnáme tyto dvě položky, a to intervaly mezi jídly a zvolenou dobu k servírování jídla, zjistili jsme, že s intervaly mezi jídly je spokojeno 81% respondentů a v případě zvolené doby, kdy je jídlo servírováno, je spokojeno 84% respondentů. Mezi důvody nespokojenosti respondenti uváděli zejména velký rozestup mezi jídly, pozdní snídaně a v případě večeří její brzké podávání.

Se zařazením sezónních potravin do jídelníčku bylo spokojeno 73% respondentů. Nespokojenost vyjádřilo 7% respondentů. Ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 20% respondentů. Nikdo z respondentů nevedl, že by byl velmi nespokojen. Jako důvod nespokojenosti byl uváděn zejména nedostatek zeleniny a zeleninových salátů. S tím, jak se

daří jídelníček přizpůsobovat tradicím, zda se v jídelníčku objevují jídla, která jsou zařazována dle tradic (např. na vánoce – kapr, bramborový salát, na velikonoce – špenát, mazanec), bylo spokojeno 89% respondentů. Ani spokojeno či nespokojeno bylo 11% respondentů. Žádný z respondentů nevedl, že by byl nespokojen. Zde nebyly uvedeny žádné důvody nespokojenosti či připomínky. S kvalitou stravy souvisí také to, jak jsou jídla hodnocena z hlediska kuchyňské úpravy (příliš dietní či tučná), její konzistence, jak jsou jídla dosolená, ale také to, jak se jídla často obměňují. Nelze opomenout také to, zda jsou jídla podávána dostatečně teplá. Spokojenost s obměnou jídelníčku, s tím, zda se jídla příliš často neopakují, uvedlo 72% respondentů. Ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 14% respondentů. Stejně množství respondentů, tedy 14% uvedlo, že je nespokojeno. Žádný z respondentů nevedl, že by byl velmi nespokojen. Mezi nejčastější důvody nespokojenosti uváděli respondenti to, že se jídla často opakují, velmi často jsou do jídelníčku zařazovány hlavně sýry a pomazánky.

S konzistencí jídla, tedy s tím, zda je jídlo tuhé či rozvařené, bylo spokojeno 52% respondentů. Nespokojenost s konzistencí jídla uvedlo 32% respondentů. Možnost ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 16% respondentů. Nikdo z respondentů nevedl, že by byl velmi nespokojen. Důvodem k nespokojenosti s konzistencí jídla bylo často uváděno tuhé a tvrdé maso, občas rozvařené přílohy, zejména těstoviny. Kvalitu stravy ovlivňuje také to, jak jsou jídla slaná. Spokojenost s dosolením jídla uvedlo 63% respondentů. Možnost spokojen, ani nespokojen uvedlo 14% respondentů. S dosolením jídla bylo nespokojeno 23% respondentů. Nikdo z respondentů nevedl, že by byl velmi nespokojen. Nespokojení respondenti uváděli, že jídla jsou hodně slaná a zejména polévky jsou přesolené. Spokojenost s kuchyňskou úpravou, tedy to, zda jsou jídla připravována chutně a ne příliš dietně nebo naopak hodně mastná, uvedlo 75% respondentů. Možnost ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 18% respondentů. Nespokojenost vyjádřilo 7% respondentů. Žádný z respondentů nevedl, že by byl velmi nespokojen. Nespokojení respondenti uváděli, že jídlo je připravováno příliš dietní, málo dochucené. S dostatečnou teplotou jídla uvedlo spokojenost 68% respondentů. Možnost ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 14% respondentů. Nespokojenost s teplotou jídla uvedlo 18% respondentů. Nikdo z respondentů nevedl, že by byl velmi nespokojen. Nespokojenost respondentů se týkala zejména málo teplých polévek. Strava by měla být připravována nejen chutná, pestrá a dostatečná, ale je také důležité, kde je jídlo servírováno. Spokojenost s tím, kde je jídlo servírováno, uvedlo 98% respondentů. Pouhá 2% respondentů uvedla, že jsou nespokojena. Důvodem k

nespokojenosti bylo to, že se respondentům nelíbí místnost, kde se jídlo podává. Možnosti ani spokojen, ani nespokojen a také velmi nespokojen nevyužil žádný z respondentů. Spokojenost s možností podílet se na skladbě jídelníčku uvedlo 41% respondentů. Možnost ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 48% respondentů. Nespokojeno bylo 11% respondentů. Přestože zde bylo uvedeno větší množství respondentů, kteří se vyjádřili spíše neutrálně (ani spokojen, ani nespokojen) a také jako nespokojeni, nikdo z nich neuvedl důvod či připomínku.

S posuzováním kvality stravy souvisí také to, jak jsou respondenti spokojeni s nabídkou a množstvím nápojů. Spokojenost s nabídkou nápojů uvedlo 59% respondentů, s množstvím nápojů bylo spokojeno 86% respondentů. S nabídkou nápojů nebylo spokojeno 23% respondentů, ale s množstvím nápojů neuvedl nespokojenost žádný respondent. Možnost ani spokojen, ani nespokojen uvedlo u nabídky nápojů 18% respondentů, v otázce množství nápojů to bylo 14%. Žádný z respondentů nebyl velmi nespokojen s nabídkou ani s množstvím nápojů. Respondenti jako důvody nespokojenosti uváděli, že nabídka nápojů je pořád stejná, opakuje se, většinou je jen čaj, občas bílá káva. Vyjádřili přání, pokud by bylo možné, zařadit občas i pivo, zejména po tučném jídle. Malou nabídku nápojů klienti řeší nákupem minerálek či jiných sladkých a neslazených nápojů. Můžeme tedy konstatovat, že největší spokojenost je s tím, kde je jídlo servírováno (98%), největší nespokojenost je s konzistencí stravy (32%).

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

Spokojenost uživatelů není spojena jen se stravou, ale také s tím, jak jsou klienti ubytováni. Na spokojenost klientů v oblasti ubytování byla zaměřena druhá část dotazníku.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že s uspořádáním nábytku na pokoji bylo spokojeno 94% respondentů, nespokojena byla 2% respondentů a možnost ani spokojen, ani nespokojen uvedla 4% respondentů. Nikdo z respondentů neuvedl, že by byl velmi nespokojen. Jako důvod k nespokojenosti zde bylo uvedeno, že je na pokoji málo místa. S počtem lůžek na pokoji uvedlo spokojenost 78% respondentů. Nespokojeno s počtem lůžek na pokoji bylo 11% respondentů. Možnost ani spokojen, ani nespokojen volilo také 11% respondentů. Žádný z respondentů neuvedl velkou nespokojenost s počtem lůžek na pokoji. Důvod k nespokojenosti zde respondenti uvedli nemožnost mít pokoj sami pro sebe. S možností mít na pokoji svůj vlastní nábytek bylo spokojeno 64% respondentů. Nespokojeno bylo 7% respondentů. Možnost ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 29% respondentů. Žádný z

respondentů nevedl, že by byl velmi nespokojen. Jako důvod nespokojenosti bylo uváděno, že nemají možnost mít na pokoji svůj nábytek nebo že není na pokoji místo na jejich vlastní nábytek. Pokud bychom srovnali spokojenost uživatelů v těchto otázkách, tedy otázky týkající se spokojenosti s uspořádáním nábytku na pokoji, počtu lůžek na pokoji či možností mít vlastní nábytek na pokoji, zjistili bychom, že nejvíce jsou respondenti spokojeni s uspořádáním nábytku na pokoji (94%), dále s počtem lůžek na pokoji (78%) a nejméně s možností mít vlastní nábytek na pokoji (64%).

S ubytováním zcela určitě souvisí také možnost regulace teploty na pokoji. S možností regulovat si sám dle potřeby teplotu na pokoji bylo spokojeno 53% respondentů. Možnost ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 14% respondentů. Nespokojenost uvedlo 33% respondentů. Pokud to srovnáme s ostatními položkami v dotazníku, jedná se o největší procento nespokojených respondentů, a to jak v oblasti ubytování, tak i v oblasti stravování. Námitkou a důvodem k nespokojenosti byla nemožnost samostatné regulace teploty na pokoji. Regulace teploty na pokoji je možná pouze po domluvě s personálem domova seniorů. S možností zastínění (zatmění) oken či skleněných dveří uvedlo spokojenost 95% respondentů. Možnost ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 5% respondentů. Žádný z respondentů nevedl, že by byl nespokojen s možností zastínění (zatmění) oken či skleněných dveří. Spokojenost s možností mít na pokoji uzamykatelnou skříňku či trezorek uvedlo 87% respondentů. Možnost ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 11% respondentů. Nespokojenost uvedla 2% respondentů. Nikdo z respondentů nevedl možnost velmi nespokojen.

S čistotou prostředí v domově seniorů uvedlo 91% respondentů, že bylo spokojeno. K čistotě prostředí kolem domova seniorů vyjádřilo spokojenost 76% respondentů. Nespokojeno s čistotou v domově seniorů byla 2% respondentů oproti 4% respondentům, kteří se tak vyjádřili k čistotě kolem domova seniorů. Možnost ani spokojen, ani nespokojen uvedlo v otázce čistoty v prostředí domova seniorů 7% respondentů, ale k čistotě prostředí kolem domova seniorů se tímto způsobem vyjádřilo 20% respondentů. Lze tedy konstatovat, že spokojenost s čistotou v domově seniorů je větší než spokojenost s čistotou kolem domova seniorů. S prostorem pro duchovní program (s kaplí) bylo spokojeno 75% respondentů. Možnost ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 25% respondentů. Žádný z respondentů se nevyjádřil, že by byl nespokojen. S nočním osvětlením společných prostor bylo spokojeno 75% respondentů. Možnost ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 20% respondentů. Nespokojenost vyjádřilo 5% respondentů. Nikdo z respondentů nevedl, že by byl s nočním

osvětlením společných prostor velmi nespokojen. K důvodu nespokojenosti bylo uvedeno, že jsou zde tmavé chodby. Se společnými prostory souvisí také to, jak jsou barevně rozlišena jednotlivá patra domova pro lepší orientaci klientů. Spokojeno s barevným rozlišením jednotlivých pater bylo 61% respondentů. Ani spokojeno, ani nespokojeno bylo 32% respondentů. Nespokojenost vyjádřilo 7% respondentů. Žádný z respondentů neuvedl, že by byl velmi nespokojen. Jako důvody k nespokojenosti bylo uváděno, že jsou chodby málo barevně rozlišeny. Na celkovou spokojenost respondentů s prostředím domova, tedy to, zda je zde dostatek světla, absence zápachu, byla zaměřena také jedna z položek dotazníku. Spokojenost uvedlo 94% respondentů. Možnost ani spokojen, ani nespokojen uvedla 4% respondentů. Nespokojenost vyjádřila 2% respondentů. Žádný z respondentů neuvedl, že by byl velmi nespokojen. Jako důvod k nespokojenosti bylo uvedeno, že je málo světla na pokoji. Můžeme tedy konstatovat, že největší spokojenost je se zastíněním či zatemněním oken či skleněných dveří (95%) a nejvíce jsou respondenti nespokojeni s možností regulace teploty na pokoji (33%).

V dotazníku byly uvedeny i položky, kde měli respondenti možnost uvést připomínky či podněty, co jim v těchto oblastech chybí, s čím jsou nejvíce nespokojeni. V oblasti stravování respondenti nejvíce uváděli, že jim ve stravě chybí zelenina a zeleninové saláty, jogurty a jiné mléčné výrobky. Jídelníček by mohl být více pestrý, zařazení více „obyčejných“ jídel (zde uvedeno např. zapečené brambory, brambory s podmáslem, zabijačkové speciality, pestřejší výběr polévek). Respondenti by přivítali také větší pestrost výběru nápojů. Připomínky měli respondenti zejména k úpravě stravy, zvláště k tuhosti masa a rozvařeným přílohám. V oblasti ubytování se respondenti vyjadřovali zejména k tomu, že by měla být větší možnost jednolůžkových pokojů, lepší barevné rozlišení pater a výraznější značení ve výtahu.

5.5 Shrnutí

Data z dotazníkového šetření byla získána od 44 respondentů domova pro seniory. Následně byla data zaznamenána do tabulky v programu Microsoft Excel a vyhodnocena. Zjistili jsme, že největší míra spokojenosti v oblasti stravování byla s místem servírování stravy (98%) a nejvíce nespokojeni byli s konzistencí stravy (32%). Při hodnocení míry spokojenosti v oblasti ubytování byli respondenti nejvíce spokojeni s možností zastínění či zatemnění oken či skleněných dveří (95%) a nejvíce nespokojeni byli s možností regulace teploty na pokoji (33%). Na základě zjištěných výsledků můžeme říci, že celková spokojenost uživatelů

domova pro seniory s poskytovanými službami v oblasti stravování i ubytování je uspokojivá, neboť odpověď spokojen v položkách dotazníku zaměřeného na oblast stravování činila 73 % a v položkách dotazníku zaměřeného na oblast ubytování činila 79%. Můžeme tedy říci, že cílů výzkumných otázek bylo dosaženo.

Výsledky bakalářské práce jsme porovnali s výsledky jiných bakalářských prací, napsaných na téma kvality poskytovaných služeb v domově pro seniory s akcentem na oblast stravování a ubytování. Podobně vedená práce byla napsána Lucií Širůčkovou (2017) na téma *Kvalita poskytovaných sociálních služeb v domovech pro seniory*. V analýze výsledků se autorka zaměřila na oblast stravování, ubytování a komunikaci. Zjistila, že spokojenost se stravováním byla menší, než spokojenost v oblasti ubytování. My jsme v našem výzkumu také zjistili, že spokojenost se stravováním je opravdu menší než s ubytováním. Autorka zjistila také nespokojenost respondentů s nabídkou nápojů. Nezaměřovala se na porovnání výsledků nabídky a množství nápojů jako my v našem výzkumu, kde větší část respondentů byla s nabídkou nápojů nespokojena, ale s množstvím nápojů byli vesměs spokojeni. Autorka také v práci zjistila velkou spokojenost s regulací teploty na pokoji, ale v našem výzkumu byla s možností regulace teploty na pokoji velká nespokojenost.

Další srovnání týkající se výzkumu ohledně stravování je možné s bakalářskou prací zaměřenou na téma *Kvalita života seniorů a jejich spokojenost se službami*. Tato práce od Novotné Aleny (2009) se zabývala hodnocením stravování, kde autorka zjistila velkou spokojenost se stravou, klienti by uvítali větší možnost výběru stravy z více jídel. Ve své práci také zjistila, že větší část respondentů je spokojena s ubytováním ve dvoulůžkových pokojích a jednolůžkové pokoje nepreferovali zejména z důvodu, že nechtěli být sami na pokoji. V našem výzkumu jsme naopak zjistili, že velká část respondentů preferuje jednolůžkový pokoj z důvodu většího soukromí.

Zajímavé porovnání je srovnání s výzkumem bakalářské práce zaměřené na téma *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Tato práce od Míkové Adély (2013) se zabývala také zkoumáním spokojenosti v oblasti stravování a ubytování. Z výzkumu vyplynulo, že větší spokojenost klientů je s množstvím než s kvalitou jídla. Respondenti zde často uváděli, že u jídla převládá spíše kvantita než kvalita. Také my jsme v našem výzkumu zjistili, že spokojenost je větší, co do množství jídla než s kvalitou. V otázce ubytování se autorka zaměřila na spokojenost respondentů z hlediska spokojenosti se spolubydlícím, což v našem výzkumu nebylo zkoumáno.

S kvalitou stravy souvisí také stravovací limity. Jak uvádí Jiří Horecký, prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, v oblasti stravování působí velké problémy rostoucí náklady a ceny potravin. Maximální úhrady se nezvýšily od roku 2014 a přitom stále rostou náklady nejen na platy a mzdy zaměstnanců, ale hlavně ceny potravin a energií. Je tedy čím dál složitější uvařit oběd s polévkou za 75 Kč. Dle výsledků průzkumu má více než 65% poskytovatelů služeb problém dostat se do stanovených maximálně 75 Kč za oběd. Tato situace je řešena podáváním levnějších pokrmů, v jídelničce se objevuje méně masa či zeleniny. Strava je pak méně pestrá, kvalitní i výživná. To vše pak souvisí také s tím, jak hodnotí stravu sami senioři (Cibulková, Seniorclub, 2018).

ZÁVĚR

Bakalářská práce se věnovala spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami v domově seniorů s akcentem na stravování a ubytování. Aktuálnost a snaha přiblížit problematiku kvality poskytovaných služeb v domově pro seniory byla také důvodem k vytvoření této bakalářské práce. Spokojenost uživatelů je jedním z hlavních indikátorů kvality sociální služby. Tato kvalita může být hodnocena mnoha subjekty, kdy každý ze subjektů hodnotí kvalitu služeb z jiných aspektů. Vždy by však mělo být toto hodnocení i zpětnou vazbou pro poskytovatele sociální služby (Malík Holasová, 2014, s. 19). V teoretické části bakalářské práce jsme se zaměřili na základní informace z oblasti poskytovaných služeb v domově pro seniory, hodnocení kvality dle standardů kvality, vymezení pojmu senior, stáří a stárnutí a také na potřeby seniorů, kterým byla věnována také jedna z kapitol. Vyšší věk s sebou přináší častější výskyt zdravotních problémů, se kterými souvisí také snížení fyzické zdatnosti, ale zároveň i omezení soběstačnosti. Podle řady studií existuje vztah také mezi špatnou a nedostatečnou výživou a morbiditou. I z tohoto důvodu je důležité dbát na to, aby strava seniorů byla dostatečná a kvalitní (Starnovská, Chocenská, 2006, s. 27). Kvalitu života seniora ovlivňuje nejen jeho výživový stav, ale také to, v jakém prostředí žije. Vlivem stáří, jak se snižuje i jeho pohyblivost, je nutné dbát na vybavení vhodnými pomůckami a zařízeními pro jeho bezpečnost (Klevetová, 2017, s. 166). Na základě teoretické části byl posléze realizován kvantitativní výzkum formou dotazníkového šetření, na jehož základě jsme získali potřebná data k následné analýze ke zpracování výsledků a cíle bakalářské práce. Cílem této práce bylo zjistit, jaká je spokojenost uživatelů v domově seniorů s poskytovanými službami v oblasti stravování a ubytování. Zjistili jsme, že spokojenost uživatelů v oblasti stravování byla největší s místem, kde je jídlo servírováno, a nejméně spokojeni byli uživatelé s konzistencí stravy. V oblasti ubytování byla největší spokojenost zjištěna se zastíněním či zatemněním oken či skleněných dveří a nejméně byli uživatelé spokojeni s možností regulace teploty na pokoji. Z provedeného výzkumu můžeme říci, že spokojenost uživatelů je poměrně dobrá a pohybuje se kolem 70% v obou oblastech. Vždy je samozřejmě prostor pro zlepšení a zkvalitnění služeb. Respondenti měli možnost se vyjádřit, s čím jsou spokojeni či naopak nespokojeni a co by bylo možné udělat pro zlepšení. Z důvodu zaměření výzkumu na konkrétní domov pro seniory nelze tyto výsledky šetření zobecňovat na jiná obdobná zařízení. Data z výzkumu budou použita dle domluvy pro potřeby konkrétního domova pro seniory ke zlepšení a zkvalitnění služeb. Dle výsledků našeho šetření bychom doporučili v oblasti stravování, kde byla největší nespokojenost s

konzistencí stravy a to zejména s tuhostí masa a rozvařených příloh, dbát zejména na dostatečnou měkkost masa a správné uvaření příloh. Klienti by mohli mít větší výběr nápojů, aby si tyto nápoje nemuseli dokupovat. Také možnost zařazení oblíbených jídel by mělo být konzultováno se stravovacím provozem, aby se tato jídla do stravy mohla dle možností zařadit. V oblasti ubytování byla největší nespokojenost klientů s tím, že nemají možnost si sami regulovat teplotu na pokoji. Tato otázka by se měla řešit s vedením domova seniorů, proč tomu tak je a zda je možné s tímto problémem něco dělat. Nespokojenost klientů s tím, že nemají možnost být sami na pokoji, je otázkou počtu jednolůžkových pokojů, který je podmíněn kapacitou a stavebním uspořádáním domova seniorů. Pokud je to tedy z kapacitních důvodů možné a klient požaduje jednolůžkový pokoj, je mu určitě vyhověno.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN, 2006. *Kvalita v občanském poradenství*. Praha: s. 90
- [2] ASOCIACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČESKÉ REPUBLIKY, 2015. *Doporučený standard kvality pro domovy pro seniory ČR*. Tábor, s. 26. ISBN 978-80-904668-8-3.
- [3] BÁRTLOVÁ, Sylva a Helena HNILICOVÁ, 2000. *Vybrané metody a techniky výzkumu. Zjišťování spokojenosti pacientů*. Brno: IDVPZ, s. 118. ISBN 80-7013-311-2.
- [4] BEDNÁŘ, Martin, 2014. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Olomouc: Caritas- VOŠ sociální, s. 103. ISBN 978-80-87623-10-7.
- [5] ČÁMSKÝ, Pavel et al., 2008. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: [online].[cit.2020-11-06]. Centrum sociálních služeb Praha. Dostupné z: <https://www.nahradnirodina.cz/sites/default/files/manual-standardy-kvality.pdf>
- [6] ČÁMSKÝ, Pavel a Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ, 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, s. 263. ISBN 978-80-262-0027-7.
- [7] ČESKO, *Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum : 2020 : redakční uzávěrka 20.1.2020*. Ostrava: Sagit, [2020], s. 240. ÚZ : úplné znění. ISBN 978-80-7488-391-0.
- [8] ČELEDOVÁ, Libuše a Zdeněk KALVACH a Rostislav ČEVELA, 2016. *Úvod do gerontologie*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, s. 152. ISBN 978-80-246-3404-3.
- [9] DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar, 2012. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. Praha: Grada, s. 112. ISBN 978-80-247-4138-3.
- [10] FUNK, Karel, 2014. *Provázení stářím a umíráním, aneb, O prolínání obou světů*. Praha: Malvern, s. 319. Adam a Eva. ISBN 9788087580707.
- [11] GAVORA, Peter, 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, s. 207. ISBN 80-8593179-6.

- [12] GAWANDE, Atul, 2016. *Nežijeme věčně: medicína a poslední věci člověka*. Praha: Dokořán, s. 237. ISBN 978-80-7363-702-6.
- [13] HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ, 2010. *Velký psychologický slovník*. Vydání čtvrté, Praha: Portál, s. 797. ISBN 978-80-7367-686-5.
- [14] HAŠKOVCOVÁ, Helena, 1990. *Fenomén stáří*. Praha: Panorama, s. 407. Pyramida. ISBN 80-7038-158-2.
- [15] HAŠKOVCOVÁ, Helena, 2012. *Sociální gerontologie, aneb, Senioři mezi námi*. Praha: Galén, s. 194. ISBN 978-80-7262-900-8.
- [16] HAUKE, Marcela, 2011. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. Praha: Grada, s. 135. ISBN 9788024738499.
- [17] HOCMAN, Gabriel, 1985. *Stárnutí*. Praha: Avicenum, s. 108.
- [18] HOLMEROVÁ, Iva, 2014. *Dlouhodobá péče: geriatrické aspekty a kvalita péče*. Praha: Grada Publishing, s. 176. ISBN 978-80-87398-79-1.
- [19] HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ, 2013. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, s. 191. ISBN 978-80-247-4139-0.
- [20] CHLOUPKOVÁ, Soňa, 2013. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Praha: Grada, s. 119. ISBN 9788024746784.
- [21] CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, s. 265. Pedagogika. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [22] CHRÁSKA, Miroslav a Ilona KOČVAROVÁ, 2015. *Kvantitativní metody sběru dat v pedagogických výzkumech*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií, s. 132. Pedagogika. ISBN 978-80-745-4553-5.
- [23] JANIŠ, Kamil a Jitka SKOPALOVÁ, 2016. *Volný čas seniorů*. Praha: Grada, s. 156. Pedagogika. ISBN 978-80-247-5535-9.
- [24] KALVACH, Zdeněk a Alice ONDERKOVÁ, 2006. *Stáří: pojetí geriatrického pacienta a jeho problémů v ošetrovatelské praxi*. Praha: Galén, s. 44. Care. ISBN 80-7262-455-5.
- [25] KLEVETOVÁ, Dana, 2017. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada Publishing, s. 224. Sestra. ISBN 978-80-271-0102-3.
- [26] KOZLOVÁ, Lucie, 2005. *Sociální služby*. Praha: Triton, s. 79. ISBN 80-7254-662-7.

- [27] KRHUTOVÁ, Lenka, 2013. *Privatizace v sociálních službách pro seniory*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, s. 123. ISBN 9788073262310.
- [28] KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2002. *Psychologie nemoci*. Praha: Grada Publishing, s. 198. Psyché. ISBN 80-247-0179-0.
- [29] MACHÁČOVÁ, Kateřina a Iva HOLMEROVÁ, 2019. *Aktivní gerontologie, aneb, Jak stárnout dobře*. Praha: Mladá fronta, s. 247. Medical services. ISBN 978-80-204-5489-8.
- [30] MALÍK HOLASOVÁ, Věra, 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, s. 151. ISBN 978-80-247-4315-8.
- [31] MALÍKOVÁ, Eva, 2020. *Péče o seniory v pobytových zařízeních sociálních služeb*. 2. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada Publishing, s. 304. ISBN 978-80-271-2030-7.
- [32] MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, s. 287. ISBN 80-7178-549-0.
- [33] MATOUŠEK, Oldřich, 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, s. 183. ISBN 978-80-7367-310-9.
- [34] MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed., 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, s. 351. ISBN 807367002X.
- [35] MLÝNKOVÁ, Jana, 2011. *Péče o staré občany: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, s. 192. ISBN 978-80-247-3872-7.
- [36] MÜHLPACHR, Pavel, 2004. *Gerontopedagogika*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, s. 203. ISBN 80-210-3345-2.
- [37] ONDRUŠOVÁ, Jiřina, 2011. *Stáří a smysl života*. Praha: Karolinum, s. 168. ISBN 978-80-246-1997-2.
- [38] PACOVSKÝ, Vladimír, 1990. *O stárnutí a stáří*. Praha: Avicenum, s. 135. ISBN 80-201-0076-8.
- [39] PICHAUD, Clément, 1998. *Soužití se staršími lidmi: Praktické informace pro ty, kdo doma pečují o staré lidi, i pro sociální a zdravotnické pracovníky*. Praha: Portál, s. 156. ISBN 80-7178-184-3.

- [40] PŘIBYL, Hugo, 2015. *Lidské potřeby ve stáří*. Praha: Maxdorf, s. 96. Jessenius. ISBN 978-80-7345-437-1.
- [41] ŘÍČAN, Pavel, 2005. *Psychologie: příručka pro studenty*. Praha: Portál, s. 286. ISBN 80-7178-923-2.
- [42] SAK, Petr a Karolína KOLESÁROVÁ, 2012. *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada, s. 225. Sociologie. ISBN 978-80-247-3850-5.
- [43] STARNOVSKÁ, Tamara a Eva CHOCEŇSKÁ, 2006. *Nutriční terapie*. Praha: Galén, s. 39. ISBN 80-7262-387-7.
- [44] ŠAMÁNKOVÁ, Marie, 2006. *Základy ošetrovatelství*. Praha: Karolinum, s. 353. ISBN 80-246-1091-4.
- [45] ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, s. 377. ISBN 9788073673130.
- [46] TOPINKOVÁ, Eva a Jiří NEUWIRTH, 1995. *Geriatricie pro praktického lékaře*. Praha: Grada, s. 299. Avicenum. ISBN 80-7169-099-6.
- [47] UNIVERSUM, 2001. *Universum: všeobecná encyklopedie. 9. Díl., Sp-T*. Praha: Euromedia Group – Odeon, s. 646. ISBN 80-207-1071-X.
- [48] VÁGNEROVÁ, Marie, 2007. *Vývojová psychologie II.: dospělost a stáří*. Praha: Karolinum, s. 461. ISBN 978-80-246-1318-5.
- [49] www.seniorclub.cz/stravovaci-limity-z-roku-2014-neumoznuji-zajistit-kvalitni-stravu-seniorum/

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

apod. a podobně

aj. a jiné

č. číslo

např. například

PEG perkutánní endoskopická gastrostomie

resp. respektive

s. strana

tj. to jest

tzn. to znamená

tzv. takzvaný

WHO World Health Organization, Světová zdravotnická organizace

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Pohlaví respondentů.....	42
Tabulka 2 Věk respondentů	43
Tabulka 3 Spokojenost s možností výběru z více jídel.....	45
Tabulka 4 Spokojenost s množstvím jídla	46
Tabulka 5 Spokojenost s intervaly mezi jídly.....	47
Tabulka 6 Spokojenost se zvolenou dobou, kdy jsou jídla servírována/podávána.....	49
Tabulka 7 Spokojenost se zařazením sezonních potravin do jídelníčku	50
Tabulka 8 Spokojenost s přizpůsobením jídelníčku tradicím.....	52
Tabulka 9 Spokojenost s nabídkou nápojů	53
Tabulka 10 Spokojenost s množstvím nápojů	55
Tabulka 11 Spokojenost s obměnou jídelníčku	56
Tabulka 12 Spokojenost s konzistencí jídla.....	57
Tabulka 13 Spokojenost s dosolením jídla	59
Tabulka 14 Spokojenost s teplotou jídla.....	60
Tabulka 15 Spokojenost s kuchyňskou úpravou jídla	61
Tabulka 16 Spokojenost s tím, kde je servírováno jídlo.....	62
Tabulka 17 Spokojenost s možností podílet se na skladbě jídelníčku	63
Tabulka 18 Spokojenost s uspořádáním nábytku na pokoji	65
Tabulka 19 Spokojenost s počtem lůžek na pokoji.....	66
Tabulka 20 Spokojenost s možností mít na pokoji svůj vlastní nábytek	67
Tabulka 21 Spokojenost s možností regulovat si na pokoji teplotu	69
Tabulka 22 Spokojenost s možností zastínění oken, skleněných dveří	70
Tabulka 23 Spokojenost s možností mít na pokoji uzamykatelnou skříňku či trezorek.....	71
Tabulka 24 Spokojenost s čistotou prostředí v domově	72
Tabulka 25 Spokojenost s čistotou prostředí kolem domova	73
Tabulka 26 Spokojenost s prostorem pro duchovní program (kaple).....	75
Tabulka 27 Spokojenost s nočním osvětlením společných prostor	76
Tabulka 28 Spokojenost s barevným odlišením pater domova	77
Tabulka 29 Spokojenost s prostředím domova.....	79
Tabulka 30 Spokojenost respondentů v oblasti stravování.....	80
Tabulka 31 Spokojenost respondentů v oblasti ubytování	81

SEZNAM GRAFŮ

graf 1 Pohlaví respondentů	43
graf 2 Věk respondentů.....	44
graf 3 Spokojenost s možností výběru z více jídel	45
graf 4 Spokojenost s množstvím jídla.....	46
graf 5 Spokojenost s intervaly mezi jídly	48
graf 6 Spokojenost se zvolenou dobou, kdy jsou jídla servírována/podávána	49
graf 7 Spokojenost se zařazením sezonních potravin do jídelníčku	51
graf 8 Spokojenost s přizpůsobením jídelníčku tradicím.....	52
graf 9 Spokojenost s nabídkou nápojů.....	54
graf 10 Spokojenost s množstvím nápojů.....	55
graf 11 Spokojenost s obměnou jídelníčku.....	56
graf 12 Spokojenost s konzistencí jídla	58
graf 13 Spokojenost s dosolením jídla.....	59
graf 14 Spokojenost s teplotou jídla	60
graf 15 Spokojenost s kuchyňskou úpravou jídla	61
graf 16 Spokojenost s tím, kde je servírováno jídlo	62
graf 17 Spokojenost s možností podílet se na skladbě jídelníčku.....	63
graf 18 Spokojenost s uspořádáním nábytku na pokoji	65
graf 19 Spokojenost s počtem lůžek na pokoji	66
graf 20 Spokojenost s možností mít na pokoji svůj vlastní nábytek.....	68
graf 21 Spokojenost s možností regulovat si na pokoji teplotu	69
graf 22 Spokojenost s možností zastínění oken, skleněných dveří.....	70
graf 23 Spokojenost s možností mít na pokoji uzamykatelnou skříňku či trezorek	72
graf 24 Spokojenost s čistotou prostředí v domově.....	73
graf 25 Spokojenost s čistotou prostředí kolem domova.....	74
graf 26 Spokojenost s prostorem pro duchovní program (kaple)	75
graf 27 Spokojenost s nočním osvětlením společných prostor.....	76
graf 28 Spokojenost s barevným odlišením pater domova	78
graf 29 Spokojenost s prostředím domova	79

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník

Příloha P II: Žádost o výzkum

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Dobrý den,

jmenuji se Marcela Hrabalová, jsem studentkou 3.ročníku UTB Zlín, obor Sociální pedagogika. Píši bakalářskou práci na téma Kvalita poskytovaných služeb v domově pro seniory. Chtěla bych Vás požádat o spolupráci při vyplňování následujících otázek. Dotazník je anonymní, veškeré informace použiji výhradně pro studijní účely. Na položené otázky odpovídejte prosím pravdivě.

Děkuji Vám za ochotu, čas a spolupráci.

Pokyny k vyplnění.

Označte prosím kroužkováním odpověď na stupnici od 1 do 5 míru Vaší spokojenosti.

1 – velmi spokojen, 2 - spokojen, 3 – ani spokojen, ani nespokojen, 4 – nespokojen, 5 – velmi nespokojen

1. Pohlaví: a) muž b) žena

2. Věk: a) 65 -74 let
b) 75- 84 let
c) 85 let a více

Část 1.: STRAVOVÁNÍ

3. Jak jste spokojen s možností výběru z více jídel?

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

4. Jak jste spokojen s množstvím jídla?

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

5. Jak jste spokojen s intervaly mezi jednotlivými jídlý? (tzn. jestli jídla nejsou příliš u sebe blízko nebo daleko)

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen

- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

6. Jak jste spokojen se zvolenou dobou, kdy jsou jídla servírována/podávána?

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

7. Jak jste spokojen s tím, jak se do jídelníčku zařazují sezónní potraviny? např. zařazení nových brambor, sezónní zeleniny či ovoce.

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

8. Jak jste spokojen s tím, jak se daří jídelniček přizpůsobovat tradicím? např. na velikonoce mazanec, špenát na zelený čtvrtek, na vánoce – kapr, bramborový salát

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

9. Jak jste spokojen s nabídkou nápojů ?

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

10. Jak jste spokojen s množstvím nápojů?

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

11. Jak jste spokojen s tím, jak se jídla v jídelníčku **obměňují?** (tzn. pestrost jídelníčku)

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

12. Jak jste spokojen s **konzistencí** jídla? (např. zda je jídlo tuhé nebo rozvařené)

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

13. Jak jste spokojen s **dosolením** jídla?

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

14. Jak jste spokojen s **teplotou** jídla?

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

15. Jak jste spokojen s kuchyňskou **úpravou jídla?**(tzn. zda je jídlo tučné nebo příliš dietní)

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

16. Jak jste spokojen s tím, **kde je servírováno** jídlo ?

- 1- velmi spokojen

- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

17. Jak jste spokojen s tím, jak se můžete **podílet na skladbě jídelníčku? (tzn. jídelníček je upravován i dle Vašich připomínek, návrhů či přání)**

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

18. Co Vám v oblasti stravování chybí, co byste chtěl změnit? Doplňte

Část 2.: UBYTOVÁNÍ

19. Jak jste spokojen s **uspořádáním nábytku na pokoji?**

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

20. Jak jste spokojen s **počtem lůžek na pokoji?**

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

21. Jak jste spokojen s tím, že na pokoji **máte svůj vlastní nábytek?**

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

22. Jak jste spokojen s tím, že máte možnost sám dle potřeby si **regulovat teplotu na pokoji?**

- 1- velmi spokojen

- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě, že nemáte možnost si sám regulovat teplotu na pokoji, uveďte proč (např. regulace je možná pouze po domluvě s personálem, regulaci provádí personál...)

23. Jak jste spokojen s možností **zastínění (zatemnění) oken, skleněných dveří?**

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

24. Jak jste spokojen s možností mít na pokoji **uzamykatelnou skříňku či trezorek?**

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti a v případě, že nevyužíváte této možnosti, uveďte proč

25. Jak jste spokojen s **čistotou prostředí v domově?**

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

26. Jak jste spokojen s **čistotou prostředí kolem domova?**

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen
- 5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

27. Jak jste spokojen s **prostorem pro duchovní program (kaple)?**

- 1- velmi spokojen
- 2- spokojen
- 3- ani spokojen, ani nespokojen
- 4- nespokojen

5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

28. Jak Vám vyhovuje **noční osvětlení** společných prostor?

1- velmi spokojen

2- spokojen

3- ani spokojen, ani nespokojen

4- nespokojen

5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč, co by se mělo změnit (např. tmavá chodba, moc přesvícená..)

29. Jak jste spokojen s tím, jak jsou pro lepší orientaci **barevně rozlišena** jednotlivá patra domova?

1- velmi spokojen

2- spokojen

3- ani spokojen, ani nespokojen

4- nespokojen

5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

30. Jak jste spokojen s **prostředím** domova? (dostatek světla, absence zápachu)?

1- velmi spokojen

2- spokojen

3- ani spokojen, ani nespokojen

4- nespokojen

5- velmi nespokojen

V případě nespokojenosti, uveďte proč

31. Co Vám v oblasti ubytování chybí, co byste chtěl změnit? Doplňte

Žádost o provedení kvantitativního výzkumu

Dům pokojného stáří
Naděje, pobočka Zlín
Mgr.Šimčíková Jarmila, MBA
vedoucí
Okružní 5550
760 05 Zlín

Žádost o provedení kvantitativního výzkumu pomocí dotazníku

Dobrý den,
na základě telefonického rozhovoru se na Vás obracím se žádostí o provedení kvantitativního výzkumu metodou dotazníku ve Vašem zařízení. Jsem studentkou 3.ročníku Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, oboru Sociální pedagogika. Tento dotazník bude sloužit pro účely mé bakalářské práce na téma Kvalita poskytovaných služeb v Domově seniorů. Cílem mé bakalářské práce je zjistit, jaká je kvalita poskytovaných služeb hodnocená uživateli domova pro seniory.

Děkuji za vstřícnou spolupráci
S pozdravem

Hrabalová Marcela

DOUHLAŠÍM V PROVEDENÍM
KVANTITATIVNÍ VÝZKUMU V NAŠÍ ORGANIZACI

VE ZLÍNĚ DNE 15. 11. 2020



NADĚJE
DŮM POKOJNÉHO STÁŘÍ
OKRUŽNÍ 5550, 760 05 ZLÍN
+420 575 758 131,
IČ: 00570931

971