

**SLOVENSKÁ POĽNOHOSPODÁRSKA UNIVERZITA
V NITRE
FAKULTA EURÓPSKÝCH ŠTÚDIÍ A REGIONÁLNEHO
ROZVOJA**

2121031

**HODNOTENIE POSKYTOVANIA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB
VO VYBRANOM MESTE**

2010

Anna Lukáčová, Bc

**SLOVENSKÁ POĽNOHOSPODÁRSKA UNIVERZITA
V NITRE
FAKULTA EURÓPSKÝCH ŠTÚDIÍ A REGIONÁLNEHO
ROZVOJA**

**HODNOTENIE POSKYTOVANIA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB
VO VYBRANOM MESTE**

Diplomová práca

Študijný program:	Regionálny rozvoj
Študijný odbor:	3.3.5 verejná správa a regionálny rozvoj
Školiace pracovisko:	Katedra Regionálneho rozvoja
Školiteľ:	Ing. Viera Papcunová, PhD.

Nitra 2010

Anna Lukáčová, Bc.

Čestné vyhlásenie

Podpísaná Anna Lukáčová vyhlasujem, že som záverečnú prácu na tému „Hodnotenie poskytovania sociálnych služieb vo vybranom meste“ vypracovala samostatne s použitím uvedenej literatúry.

Som si vedomá zákonných dôsledkov v prípade, ak uvedené údaje nie sú pravdivé.

V Nitre 30. apríla 2010

Anna Lukáčová

Pod'akovanie

Touto cestou vyslovujem pod'akovanie pani Ing. Viere Papcunovej PhD. za pomoc, odborné vedenie, cenné rady a pripomienky pri vypracovaní mojej diplomovej práci.

ABSTRAKT

Sociálne služby sú činnosti, ktoré sa poskytujú klientovi na riešenie jeho nepriaznivej sociálnej situácii a na rozvoj schopnosti osoby viesť samostatný život. Cieľom v starostlivosti o seniorov v zariadeniach sociálnych služieb je koncept kvality a spokojnosti klienta.

Cieľom diplomovej práce je hodnotenie ponuky sociálnych služieb vo vybranom meste a hodnotenie poskytovania sociálnych služieb vo vybranom zariadení. Na hodnotenie spokojnosti klientov vo vybranom zariadení použili formu dotazníkového prieskumu.

Hlavným cieľom diplomovej práce bolo hodnotenie poskytovania sociálnych služieb vo vybranom meste.

Z hlavného cieľa diplomovej práce vyplynuli nasledovné parciálne ciele:

- hodnotenie ponuky sociálnych služieb vo vybranom meste
- hodnotenie poskytovania sociálnych služieb vo vybranom zariadení vo vybranom meste

Predmetom analýzy bolo mesto Lučenec.

Lučenec sa nachádza v južnej časti Banskobystrického samosprávneho kraja. Počet obyvateľov v poproduktívnom veku vplýva na potrebu sociálnych služieb hlavne pre seniorov. Prírastok obyvateľov v dôchodkovom veku je rýchlejší ako prírastok obyvateľov v produktívnom veku. Mesto Lučenec je vybavené dostatočným počtom sociálnych zariadení a pripravené na poskytovanie kvalitných služieb rôzneho zamerania.

Z výsledkov dotazníkového prieskumu vyplynulo, že spokojnosť klientov so sociálnymi službami hodnotilo kladne väčšina klientov. Nedostatky sa objavili v oblasti poskytovania ubytovacích služieb, stravovania a prania bielizne. Sú to služby, ktoré klientom, seniorom najviac ovplyvňujú vnímanie poskytovania služieb. Kvalitné sociálne služby pre seniorov sú predpokladom dôstojného a hodnotného prežitia obdobia staroby.

Kľúčové slová: sociálne služby, kvalita života, spokojnosť klienta, senior, staroba

THE ABSTRACT

The social services are activities, which are given to clients for solving his bad social situation and to personal development to direct his individual life. The concept of quality and consolidation for some clients is the main aim in the institution of social services.

The aim my diploma work is an evaluation offering of social services in the chosen city and quality assurance social services in the concrete institution. The evaluation of comfort some clients in chosen institution of social services was made with enquiry sheets.

The main aim my diploma work was a quality assurance and offering social services in the concrete city.

From the main aim my diploma work were arisen following partial aims:

- the evaluation offering social services in the concrete city
- the quality assurance social services in the concrete city

The object of my analysis was the city – Lučenec.

Lučenec is situated on the southern part of Banskobystrický autonomous region. There live a lot of people in old age. This fact influences a need social services for seniors. The increase inhabitants in pensionary age is faster than increase inhabitants in productive age. Lučenec has sufficient number social institutions and it is ready to give quality social services.

From the enquiry sheets eventuated that clients' consolation with social services is rating positively by a lot of clients. Some inadequacies were appellared in accommodation facilities, food and in obeying. Quality social services are the first condition for seniors' dignified and full-value life in the old age.

Key words: social services, quality life, consolation of clients, senior, old age

Obsah

Obsah	6
Zoznam skratiek	7
ÚVOD.....	8
1 Súčasný stav riešenie problematiky doma a v zahraničí.....	10
1.1 Služby, ich špecifiká a klasifikácia	10
1.2 Definovanie pojmu verejné služby	14
1.3 Kvalita služieb	18
1.3.1 Meranie hodnotenia kvality služieb a spokojnosť zákazníka.....	19
1.4 Sociálne služby a ich klasifikácia	22
1.4.1 Kvalita sociálnych služieb.....	24
2 Cieľ práce	28
3 Metodika práce	28
3.1 Metódy	29
4 Výsledky práce	30
4.1 Postavenie sociálnych služieb v rámci Banskobystrického kraja	30
4.1.1 Financovanie sociálnych služieb v pôsobnosti BBSK	40
4.2 Postavenie sociálnych služieb v meste Lučenec	42
4.2.1 Financovanie sociálnych služieb Mestom Lučenec	48
4.3 Všeobecná charakteristika sociálneho zariadenia	51
4.3.1 Ponuka služieb zariadenia	54
4.3.2. Prevádzkovo –technické zabezpečenie	57
4.3.3 Financovanie sociálneho zariadenia.....	59
4.3.4 Hodnotenie dotazníkov spokojnosti klienta so službami	62
5 Návrhy na využitie	69
ZÁVER	71
POUŽITÁ LITERATÚRA.....	73
Prílohy	77

Zoznam skratiek

BBSK	Banskobystrický samosprávny kraj
BOZP	Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci
CO	Civilná ochrana
DD	Domov dôchodcov
DOR	Dom pre osamelých rodičov
DSS	Domov sociálnych služieb
ESF	Európsky sociálny fond
€	Euro
OECD	Organizácia spojených národov
PO	Požiarna ochrana
SMK	Systém manažérstva kvality
SPODaSK	Sociálnoprávna ochrana detí a sociálnej kurately
STN	Slovenská technická norma
ŠR	Štátny rozpočet
ŠÚ	Štatistický úrad
VZN	Všeobecne záväzné nariadenie
ZOS	Zariadenie opatrovateľskej služby
ZSS	Zariadenie sociálnych služieb

ÚVOD

Motto: Každému patrí úcta, kto iným pomáha niest' ťažké bremeno osudu

(Charles Dickens)

Vzhľadom k starnutiu populácie, zvyšujú sa potreby poskytovania sociálnych služieb pre seniorov. Staroba je etapa vývinu organizmu. Chápe sa v súvislosti s človekom s jeho dlhovekosťou. Sociálny život starších ľudí má svoje špecifiká, ktoré je nutné pri skúmaní ich života zohľadniť, či už kvality života, pocitu osamelosti, pohody a pod. So starobou sú spojené viaceré ochorenia a príznaky. Objavujú sa psychické a fyzické problémy. Obdobie, kedy sa najčastejšie človek ocitne v ťaživej niekedy neriešiteľnej situácii. Keď sa človek ocitne v ťaživej situácii, očakáva určitú pomoc od svojich blízkych, prípadne hľadá pomoc vo svojom okolí. Prekonanie nepriaznivej situácie pomáhajú riešiť rôzne inštitúcie zriadené pre poskytovanie sociálnej pomoci. Starostlivosť v zariadeniach sociálnych služieb je formou sociálnej pomoci, keď nie je možné poskytnúť inú sociálnu službu, ktorá mu nerieši jeho sociálnu núdzu.

Ak sa ocitneme v ťaživej situácii, môžeme mať nárok na využívanie sociálnych služieb. Sociálne služby upravuje nový zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách, ktorý nahradil predchádzajúcu úpravu zákona č. 455/1991 Zb o sociálnej pomoci.

Cieľom poskytovania sociálnych služieb je prevencia vzniku, riešenie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie osôb, podporenie schopnosti fyzickej osoby viesť samostatný život a prevenciu sociálneho vylúčenia a zabezpečenie podmienok na uspokojenie základných životných potrieb. Sociálne služby sú činnosti, ktoré sa poskytujú klientovi na zlepšenie jeho nepriaznivej situácie. Je to súbor činností, ktoré pomáhajú zabezpečiť základné životné podmienky, nadobudnúť sociálnu stabilitu a obnoviť sociálnu nezávislosť.

Aj keď je občan v prvom rade zodpovedný sám za seba, riešenie hmotnej núdze a sociálnej núdze prispieva k riešeniu situácie, ktorá je nad jeho sily. Jej zmyslom je preklenúť núdzu a pokiaľ možno navrátiť občana do normálnej situácie. Sociálna pomoc je založená na prioritnom riešení potrieb občana a poskytuje sa v hmotnej núdzi formou peňažných dávok, služieb, azylov a v sociálnej núdzi formou poradenstva, vyhladávaním klubov nezamestnaných a pod. Zodpovednosť za organizovanie

a poskytovanie sociálnych služieb spočíva na verejnej správe, na regionálnej a miestnej úrovni. Sociálne služby sú založené na princípe solidarity a do veľkej miery sú závislé na verejnom financovaní.

1 Súčasný stav riešenie problematiky doma a v zahraničí

1.1 Služby, ich špecifiká a klasifikácia

Služby sú aktivity, viac - menej nehmotnej povahy, spravidla ako súčasť interakcie medzi spotrebiteľom a zamestnancom poskytujúcim služby, zariadením alebo systémom poskytovateľa služieb, ktoré riešia spotrebiteľské problémy (Gronross, 2001).

Služby sú všetky ekonomické aktivity, výsledkom ktorých nie je hmotný produkt, ale výsledkom je nehmotný produkt v rôznych formách, ktorý je spotrebúvaný prvým kupujúcim v čase produkcie a tvorby pridanej hodnoty (Kasper et al., 2000).

Payne (1993) uvádza, že služba je činnosť, ktorá v sebe má určitý prvok nehmateľnosti a vyžaduje určitú interakciu so zákazníkom alebo s jeho majetkom. Výsledkom služby nie je prevod vlastníctva. Služba môže viesť k zmene podmienok a ich produkcia môže alebo nemusí byť úzko spojená s fyzickým produktom. Podľa autora sa služby menia v závislosti od rôznych faktorov, napríklad: či sú zamerané na uspokojovanie osobných alebo obchodných potrieb, či vyžadujú fyzickú prítomnosť zákazníka, či závisia viac na zariadeniach alebo na ľuďoch (čistiareň, masérské služby). Služby majú určité vlastnosti, ktoré ich odlišujú od výrobných produktov. Službám sa všeobecne podľa autora prisudzujú tieto štyri vlastnosti:

- Nehmatateľnosť – služby sú do značnej miery abstraktné a nehmateľné
- Premennivosť – služby nie sú štandardné a sú vysoko premenlivé
- Nedeliteľnosť – výroba a spotreba služieb väčšinou prebieha súčasne a za účasti zákazníka
- Pomínutelnosť – služby sa nedajú skladovať

Cibáková – Strážovská (1994) definujú službu ako činnosť, alebo úžitok, ktorú môže poskytnúť jedna strana druhej, ktoré sú nemateriálnej povahy a ich výsledkom nie je nadobudnutie vlastníctva. Uvádzajú tiež ďalšie charakteristiky služieb:

- Časová obmedzenosť trvania služieb a z toho vyplývajúce vlastnosti ako nemožnosť skladovania, premiestňovania, dopravy,
- Miestne a časové zosúladenie produkcie a spotreby služieb,
- Priama interakcia medzi producentom alebo poskytovateľom a užívateľom, najmä pri osobných službách,

- Niektoré služby sú pominuteľné, iné sú trvalé,
- Môžu sa poskytovať priamo, alebo sprostredkované cez materiálny statok.

Kotler – Armstrong (2004) uvádzajú že, služba je akákoľvek činnosť, alebo výhoda, ktorú jedna strana môže poskytnúť strane druhej, je v zásade nehmotná a jej výsledkom nie je vlastníctvo. Produkcia služby môže, ale nemusí byť spojená s hmotným produktom.

Podľa Zgodavovej (2006) sa označuje nehmotný produkt ako služba, ktorý je výsledkom aspoň jednej činnosti vykonanej na rozhraní medzi organizáciou alebo osobou, ktorá ju poskytuje zákazníkom.

Služby je možné podľa Majlingovej (2002) považovať za samostatné trhovo realizovateľné výkony, ktoré sú spojené s pohotovosťou (napr. služby poistenia) alebo konkrétnym výkonom (napr. služba kaderníka). V rámci ich výrobného procesu pôsobia ako interné (napr. obchodné miestnosti, personál, výbava), tak aj externé faktory (aj také, ktoré nie sú pod vplyvom služieb). Kombinácia produkčných faktorov realizujúcich služby prináša úžitok vo vzťahu k externým faktorom, ľuďom (napr. zákazníkom), alebo ich vlastníctvu (napr. auto zákazníka). Do tejto skupiny v zásade je podľa autorky možné zaradiť aj prístupy, ktoré definujú služby ako akúkoľvek činnosť alebo úžitok, ktoré môže jedna strana poskytnúť druhej a ktoré sú v podstate nemateriálnej povahy a ich výsledkom nie je nadobúdanie vlastníctva. Podľa inštitucionálneho pohľadu člení autorka služby na:

- Čisté trhové – tie služby, ktoré majú trhovú hodnotu vznikajúcu na základe konkurencie, produkujú ich jednotky, ktorých zdroje sa utvárajú hlavne predajom tejto produkcie za ceny, ktorými sa zabezpečuje zisk producentov,
- Čisté netrhové – proces produkcie a realizácie týchto služieb je ponechaný do kompetencie štátu prostredníctvom štátneho rozhodovania a financovania, nemajú priamu cenu, ktorú by platil odberateľ alebo spotrebiteľ, poskytujú sa za určitý poplatok alebo bezplatne,
- Zmiešané služby – pri ich produkcii a realizácii sa prejavujú tak prvky trhovej regulácie, ako aj prvky štátneho zasahovania. Cena môže byť tvorená mechanizmom ponuky a dopytu, ale štát ju ovplyvňuje priamymi zásahmi do produkcie a spotreby.

Špecifiká služieb, ktoré charakterizujú kategóriu služby vo svojej publikácii uvádza Ďaďo (2006) ako je uvedené v tabuľke:

Variabilita (rôznorodosť)	vyplýva zo strany ponuky aj zo strany dopytu. ➤ na strane ponuky – vyplýva z individuálnosti personálnych daností poskytovateľa služby, ktorá je determinovaná jeho konkrétnou dispozíciou (vzdelanie, zručnosť, motivácia), doplnená o konkrétne podmienky v čase a priestore poskytovania služby, ➤ na strane dopytu – je daná mierou individuálnosti požiadavky uspokojiť potrebu konkrétneho spotrebiteľa.
Neoddeliteľnosť	vo väčšine služieb nie je možné oddeliť službu od jeho konečného spotrebiteľa a vyžaduje si aby v procese poskytnutia služby boli na tom istom mieste a v tom istom čase subjekt poskytujúci aj subjekt spotrebujúci službu. Poskytovateľ služby má možnosť aktívne vplývať na spotrebiteľa služby a naopak. Zákazník sa stáva súčasťou procesu poskytnutia a spotreby služby.
Komplexnosť	vychádza z toho, že chápanie produktu a sortimentu vo sfére služieb je komplexné. Ponuka služby zákazníkovi pozostáva zo súboru jednotlivých služieb, pričom možno rozlišovať základné doplnkové služby.
Neopakovateľnosť alebo relatívna opakovateľnosť	je úzko spojená s aspektom variability. Platí tu aj to že spotrebiteľ môže tú istú službu poskytnúť ďalším zákazníkom, ale už nejde o identickú službu. Ide o neopakovateľnosť z pohľadu poskytovateľa služby i spotrebiteľa služby ako aj z pohľadu faktora času i miesta poskytnutia služby.
Nemateriálnosť	služby sú nehmotnej povahy, teda nie je možné ich vyskúšať, vidieť, cítiť, ochutnať alebo nahmatať ešte pred tým ako ich nakúpime. Nemateriálny charakter služieb sa často používa ako rozlišovací znak medzi službou a materiálnym statkom (výrobkom, tovarom),
Neskladovateľnosť	vyplýva z nemateriálnosti a znamená, že spotrebiteľ služby ju môže vyžadovať len v momente, v ktorom je služba poskytovaná.

Zdroj Ďaďo, J. a kol. 2006. Marketing služieb. 1.vyd.Ružomberok:EPOS,2006. ISBN 80-8057-662-

9.

Mateides – Ďaďo (2002) rozoznávajú nasledovné služby:

- Platené – pre ktoré platí prevažná väčšina komerčných zásad. Cena plne zodpovedá trhovým princípom, t.j zákazník platí v plnom rozsahu za poskytnutú službu, alebo za poskytnutú službu platí len čiastočne, lebo sú dotované štátom

➤ Neplatené – neplatí ich priamo zákazník, ale sú financované verejným sektorom
Autori zhrnuli špecifické znaky služieb, ktoré ich odlišujú od klasických produktov hmotnej povahy a uvádzajú nasledovné znaky služieb:

- nemateriálnosť (nehmotnosť, nehmatateľnosť)
- neskladovateľnosť
- neoddeliteľnosť
- variabilita (rôznorodosť, premenlivosť alebo individuálnosť)
- komplexnosť
- nenahraditeľnosť

Ako základné kritériá klasifikácie služieb autori vo svojej publikácii uvádzajú nasledovné:

1. podľa intenzity kontaktu so spotrebiteľom:

- služby jednorazové neviazané – oprava obuvi, finančné poradenstvo, pohrebné služby
- -služby dlhodobé, viazané formalizované – vedenie účtu v banke na základe zmluvy, poistenie podľa poistnej zmluvy

2. podľa miery zhodnotenia služby

- -ako hmatateľného výsledku alebo ako procesu poskytovania služby

3. podľa miery kontaktu spotrebiteľa s poskytovateľom:

- služby s vysokou mierou kontaktu - vzdelávanie, preprava, poradenské služby
- služby s nízkou mierou kontaktu – oprava predmetov dlhodobej spotreby, dodávka teplej vody, kuriérske služby

4. podľa inštitucionálnej formy ich prejavu:

- trhové služby, ktoré sa realizujú bez štátnych intervencií
- polotrhové služby, sa čiastočne realizujú na trhovom princípe, ale v spojení s určitou formou štátnej intervencie (dotácie, limity...)
- netrhové služby, realizujú sa na základe kolektívneho rozhodovania

5. podľa vlastníka organizácie poskytujúcej služby:

- verejné služby, poskytované v rámci verejného sektora a na netrhovej báze
- súkromné služby, poskytované formou podnikateľskej činnosti

Z hľadiska merateľnosti služieb OECD (2002) poukazuje na tri druhy služieb:

- Služby, ktoré využívajú osoby, ako je vzdelávanie alebo starostlivosť o deti, starých a postihnutých ľudí, sú spravidla označované ako „soft“ služby v tom zmysle, že výsledky týchto služieb sa ťažko kvantifikujú,

- Služby, ako sú obrana, polícia a verejná správa je obzvlášť ťažké definovať a podriaďovať ekonomickej motivácii,
- Pri technických službách, ako sú odvoz odpadu a výstavba ciest, môže zadávateľ presne vedieť, aké práce je potrebné a realizácia prác a ich kvalita je relatívne ľahko kontrolovateľná.

Štatistické vymedzenie služieb popisujú Ďaďo – Petrovičová - Kostková (2006) vo svojej publikácii podľa odvetvovej klasifikácie Slovenska, ktorá sféru služieb poníma ako III. sektor (terciálnu sféru) a zaraďujú do nej nasledovné odvetvia:

- Obchod, oprava motorových vozidiel a spotrebného tovaru
- Pohostinstvo a ubytovanie
- Doprava, skladovanie a spoje
- Peňažníctvo a poisťovníctvo
- Nehnuteľnosti, prenájom nehnuteľností
- Služby pre podniky, výskum a vývoj
- Verejná správa, obrana, povinné sociálne poistenie
- Školstvo
- Zdravotníctvo, veterinárne a sociálne činnosti
- Ostatné verejné, sociálne a osobné služby
- Domácnosti s vlastným personálom.

1.2 Definovanie pojmu verejné služby

Neexistuje ustálený výpočet služieb, ktoré by sme mohli nazvať verejnými službami, uvádzajú (Beblavý - Sičáková – Beblavá, 2006). Podľa autorov ide o dynamickú kategóriu služieb, ktoré by mali byť dostupné pre všetkých bez ohľadu na výšku ich príjmu, prípadne sa poskytuje na poskytovanie vybraných služieb dotácia. K vymedzeniu pojmu verejné služby je podľa autorov možné pristupovať z právneho, politického a ekonomického pohľadu.

- Právny pohľad na koncept verejných služieb: pod právnou definíciou verejných služieb potom rozumieme všetky služby, ktorých zabezpečovanie verejným subjektom vyplýva z všeobecne záväzných právnych predpisov.
- Politický pohľad na koncept verejných služieb: pod politickou definíciou verejných služieb potom rozumieme všetky služby, ktoré financuje alebo

poskytuje verejný subjekt. Politická definícia do istej miery odráža spoločenský konsenzus o tom, ktoré služby by mali byť občanom poskytované bez ohľadu na výšku ich príjmu, prípadne dotované.

- Ekonomický pohľad na koncept verejných služieb: ekonomický pohľad na definovanie verejných služieb je viac normatívny. Potom pod verejnými službami rozumieme služby zabezpečované verejným sektorom, priamo (cez verejný sektor), alebo nepriamo, financovaním poskytovania služieb súkromným ziskovým či neziskovým sektorom.

Stiglitz (1997) vo svojej publikácii vysvetľuje existenciu verejných služieb tak, že existujú určité statky, ktoré nie sú zabezpečované trhovým mechanizmom, alebo nie sú zabezpečované v dostatočnej miere. Tieto služby majú podľa autora dve základné vlastnosti:

- náklady nezávisia od toho koľko spotrebiteľov tieto statky využíva
- je ťažké alebo nemožné kohokoľvek vylúčiť z ich spotreby.

Lenský (2001) rozumie pod pojmom verejné služby také služby, ktoré naplňajú základné potreby pre verejnosť. Poskytovanie verejných služieb predstavuje politické rozhodnutie verejnej autority o zabezpečovaní verejného statku. Ďalej uvádza, že verejné služby slúžia celej spoločnosti a všetkým občanom. Tým prispievajú k hospodárskej výkonnosti a k podpore rovnosti a solidarity. Bez verejných služieb nie je možné zabezpečiť všeobecný blahobyt. Verejné služby vychádzajú z požiadavky, že všetci musia mať prístup k univerzálnym službám za dostupné ceny. Verejné služby sú jedným z dôležitých faktorov poskytujúcich obyvateľom kultúrne podmienky pre život, zabezpečované prostredníctvom verejného sektora a verejnej správy. Preto by sa na ich kvalitu a spôsob zabezpečovania mal klásť veľký dôraz.

Ako ďalej autor uvádza, verejné služby plnia funkciu:

- hospodársku – jednak vytvárajú zisk, resp. príjmy, najmä verejné služby trhovo orientované, jednak poskytujú služby pre ekonomiku,
- sociálnu – zabezpečujú podmienky fungovania sociálnej siete a tiež vzdelávacie aktivity a zdravotnícku starostlivosť,
- zamestnanosti – zabezpečujú zamestnanie nielen pre zamestnancov verejných služieb, ale zabezpečujú aj iným občanom možnosť a schopnosť zamestnať sa,

- politickú – je potrebné viac demokratickej kontroly nad verejnými službami, k čomu by mala prispieť okrem iného decentralizácia a participácia spotrebiteľov,
- ochrany životného prostredia – ide o novú, veľmi dôležitú funkciu.

Michalová (2006) vo svojej práci uvádza, že verejné služby tvoria podstatnú časť služieb na netrhovej báze. Netrhové služby vymedzuje ako tie, ktoré nie sú alokované prostredníctvom trhu, nemajú trhovú cenu a nie sú produkované za účelom zisku. Proces produkcie a realizácie prebieha prostredníctvom štátneho rozhodovania a financovania. Ďalej autorka uvádza, že existujú rôzne prístupy chápania pojmu verejné služby a to z hľadiska:

- financovania – či sú financované z verejných rozpočtov alebo fondov,
- produkcie – či sú produkované verejným alebo súkromným sektorom
- ekonomickej podstaty – delenie kolektívnych statkov a teda aj služieb na čisté kolektívne statky a zmiešané statky.

Podľa Balážovej (2006) pojem verejné služby v sebe zahŕňa celý systém netrhových nemateriálnych aktivít verejného sektora. Najširší prístup zaraďuje do kategórie verejné služby všetky aktivity majúce charakter služieb, ktoré sa realizujú v rámci verejného sektora. Z hľadiska ekonomickej podstaty verejných služieb, vychádzajúc z kolektívnej spotreby služieb, verejné služby majú charakter čistých aj zmiešaných kolektívnych statkov.

Ak majú verejné služby slúžiť občanom vo verejnom záujme, z krátkodobého aj dlhodobého hľadiska, ako aj ciele trvalo udržateľného ekonomického a sociálneho rozvoja musia poskytované organizácie spĺňať podľa Haláska (2004) nasledujúce princípy:

- Rovnaký prístup – založené na základe akejkoľvek neoprávnenej diskriminácie, všetci občania majú právo rovnakého prístupu k službám v obecnom záujme
- Kontinuita služieb – služby v obecnom záujme musia byť poskytované kontinuálnym a pravidelným spôsobom, bez prerušenia
- Univerzálnosť – poskytovanie služieb vo verejnom záujme musí byť univerzálne, aj keď tento záväzok pôsobí proti komerčnej povahe a ziskovosti
- Kvalita – poskytované služby musia spĺňať kvalitatívne aj kvantitatívne štandardy tak ako sú stanovené a pravidelne hodnotené. Kvalita musí byť garantovaná zodpovednými orgánmi verejnej správy.

Nemec (2000) verejné služby delí na:

- *Štátne verejné služby* – sú tie, ktoré vyhradzuje štát a financuje ich zo štátneho rozpočtu, uplatňuje sa rovnako pre všetkých obyvateľov štátu, bez ohľadu na miestne rozdielnosti
- *Miestne verejné služby* – sú také, ktoré štát zveril územným orgánom, obciam, mestám či regiónu, sú miestne ohraničené a slúžia predovšetkým miestnemu obyvateľstvu.

Z ekonomického hľadiska podľa Majlingovej et al. (2002) verejné služby prispievajú k plneniu funkcií verejného sektora: alokačnej, distribučnej a stabilizačnej.

- Alokačná funkcia – predstavuje zabezpečenie určitého objemu verejných služieb pre potreby verejného sektora.
- Distribučná funkcia – predstavuje zásahy do rozdeľovania dôchodkov a bohatstva v súlade s tým, čo spoločnosť považuje za spravodlivé rozdelenie.
- Stabilizačná funkcia – predstavuje využitie rozpočtovej politiky ako nástroja na zaistenie vysokej zamestnanosti, rozumného stupňa cenovej stability, rozvážnej platobnej bilancie a primeranej miery ekonomického rastu.

Z hľadiska zabezpečovania fungovania štátu možno podľa autorov verejné služby členiť podľa toho, či zabezpečujú právnu funkciu, bezpečnostnú funkciu, sociálnu alebo kultúrnu funkciu.

Z pohľadu financovania verejné služby Nižňanský - Valentovič (2004) rozlišujú štyri skupinové kategórie:

1. *všeobecné verejné služby*, ktoré slúžia všetkým obyvateľom, pričom definovanie ich užívateľov a rozdelenie nákladov medzi obyvateľov je veľmi zložitý. Toto sú klasické služby financované všeobecným zdanením obyvateľstva (hasiči, polícia...)
2. *verejné služby*, pri ktorých je možné identifikovať užívateľa ako aj rozsah spotreby (dodávky vody, elektriny, odvoz a likvidácia TKO). Tieto služby možno financovať poplatkami, ktoré sú financované užívateľmi.
3. *služby zabezpečujúce prospech aj obyvateľom aj iných území* (ochrana životného prostredia,...) Tieto služby sú financované vyššou úrovňou verejnej správy.
4. *infraštruktúra* (cestné siete a pod.), prinášajúca úžitok dlhodobý a má byť financovaná úvermi.

Pollit - Bouckaert (2000) uvádzajú, že verejná správa by mala smerovať k zvýšeniu efektívnosti vynakladania verejných výdavkov, formou reformy, čo by malo

viest' k rastu kvality poskytovaných verejných služieb, k rastu výkonnosti fungovania verejných inštitúcií a k zavedeniu účinných metód kontroly aparátu verejnej správy. Pozitívnym prvkom umierneného manažerizmu je snaha o zvýšenie verejnej kontroly a dodržiavanie definovaných štandardov kvality poskytovaných verejných služieb spojená s rastom efektívnosti zabezpečenia týchto služieb.

1.3 Kvalita služieb

Podľa slovenskej technickej normy ISO 9000 (2005), je kvalita definovaná ako miera, s akou súbor vlastných charakteristík spĺňa požiadavky. V zmysle tejto normy sú požiadavkami potreby alebo očakávania, ktoré určujú, všeobecne sa predpokladajú, alebo sú povinné.

Posudzovanie kvality vo verejnej službe je podľa Haláska (2004) oveľa ťažšie a komplexnejšie ako v súkromnom sektore. Zatiaľ čo v súkromnom sektore uspokojenie potrieb a pranie zákazníka vedie k rastu predaja a tým aj ziskovosti, vo verejnej službe sa toto môže stať kontraproduktívne. Rast ich kvality môže viesť k rastu požiadavky po službe, čo môže viesť k zvyšovaniu výdavkov na službu oproti limitovaným zdrojom.

Nemec (1994) uvádza, že kvalita nie je objektívne merateľnou veličinou a rozhodujúca je subjektívne vnímaná kvalita zákazníkom. Ďalej uvádza, že kľúčovú úlohu zohrávajú najmä dva vplyvy a to:

- čo zákazník dostane – uvedený faktor je predpokladom pre dosiahnutie celkovej kvality,
- a ako to dostane – uvedený faktor sa stáva významným konkurenčným parametrom

Autori Mateides – Ďaďo (2002) chápu kvalitu služby ako schopnosť poskytovateľa služby vytvoriť požadovaný výkon na základe očakávaní zákazníka na určitej požadovanej úrovni.

Reguly (1998) uvádza rozlíšenie kvality na mäkkú a tvrdú kvalitu. To ako príjemca prijíma danú službu je ovplyvňované dvoma typmi kvality služieb. Technikou „tvrdou“ (hard) kvalitou a človekom teda „mäkkou“ (soft) kvalitou:

- Mäkká predstavuje emocionálnu oblasť služieb a patrí sem pri poskytovaní služieb angažovanosť, správania, priateľský prístup, pružnosť, pozornosť, atmosféra ale aj vybavovanie sťažností a dodržiavanie termínov,

- Tvrdá kvalita predstavuje hmatateľný obsah služby ako napríklad pohodlie sedadiel v dopravnom prostriedku, návod na použitie, platobné podmienky, v sociálnych službách ich predstavuje komfort bývania.

Hlavné zásady, na ktorých je založená kvalita služieb je podľa Karkalíkovej (2000)

nasledovné:

- Len zákazník posudzuje kvalitu služieb, jeho názor je teda prvoradý.
- Je to predovšetkým zákazník, ktorý hodnotí úroveň kvality služieb a požaduje neustále kvalitnejšie služby.
- Ponuka služieb musí byť definovaná podnikom, ktorý dokáže uspokojiť zákazníckove potreby.
- Podnik musí predvídať očakávania zákazníkov. Čo najviac redukuje rozdiel medzi výsledkom služby a očakávaním zákazníka.
- Nič nebráni transformácii ponúkaných služieb do noriem kvality napriek tomu, že kvalita služieb je z veľkej časti subjektívna a že presné normy sú ťažko definovateľné.

1.3.1 Meranie hodnotenia kvality služieb a spokojnosť zákazníka

Kvalita služby sa určuje podľa Mateidesa (2006) na základe hodnotenia sumy znakov služby, pričom je potrebné vyhovieť určitým požiadavkám. Najprv je potrebné odpovedať na otázku: kto? alebo čo? tieto požiadavky na kvalitu určuje. Organizácie sú vo svojom prostredí vystavené mnohým požiadavkám na kvalitu služieb. Popri vplyvoch globálneho prostredia, ako napr. Technické a politicko – právne rámcové podmienky, stoja v popredí predovšetkým požiadavky z pohľadu účastníkov trhu, lebo oni rozhodujú v konečnej miere o úspechu podniku na trhu.

Podľa Madara (2004) má hodnotenie kvality služby subjektívnu povahu, kde zákazník je hodnotiteľom kvality so svojimi požiadavkami ale jeho hodnotenie je ovplyvnené mnohými faktormi (demografické, sociálne) a ďalším faktorom, ktorý vnáša požiadavky na kvalitu je spoločnosť vo forme zákonom, nariadení, ktoré musia organizácie plniť.

Aby sme mohli kvalitu hodnotiť podľa Lenártovej – Beliczu (2006) musíme ju zmerať. Meranie predstavuje systematický proces zberu údajov, ktorý sa opakuje po určitom časovom úseku alebo v istom časovom okamihu.

Meraním výkonu docielime zistenie uplatňovania postupov ktoré sa používajú v organizácii na odzrkadlenie účinnosti a efektívnosti ekonomiky pri dosahovaní cieľov v poskytovaní služieb. Problematiku merania výkonov vypracoval Cardy (1999), podľa ktorého organizácie venujú pozornosť predovšetkým meraniu ekonomických ukazovateľov a účinnosti, zatiaľ čo sa na efektívnosť mnohokrát zabúda. Najdôležitejší efekt pri meraní výkonu je kvalita služieb, poskytovaných občanom a ich spokojnosť ako zákazníkov.

Balážová (2006) uvádza, pri verejných službách je dôležitá kvalita. Pohľad na kvalitu ako súčasť manažérskych procesov sa vyvinul koncom 40. a začiatkom 50. rokov minulého storočia a zrodil sa z kontroly kvality inšpekciami. Priekopníkom v používaní certifikovaných noriem aplikovaním normy BS 5750 sa v 70. rokoch stala Veľká Británia. Túto normu vyvinul Britský normalizačný inštitút (British Standards Institute – BSI) a stala sa prvou normou riadenia kvality na svete. Túto normu s miernymi úpravami prijala aj Medzinárodná organizácia pre normalizáciu (International Standards Organisation – ISO) a výsledkom bol vznik ISO 9000. Podľa autorky nástroje kontroly kvality pôvodne slúžili pre potrebu výrobných odvetví. Z nich sa neskoršie vyvinul princíp záruky kvality, ktorý sa postupne stal jednou z manažérskych zložiek riadenia kvality (Total Quality Management – TQM). Nie všetky koncepcie kvality sú však automaticky použiteľné aj vo verejnom sektore. Zároveň môžu mať rozhodnutia o kvalite výstupov verejných služieb tiež politické a etické dimenzie.

Belajová - Balážová (2004) uvádzajú model CAF ako prenos metód riadenia kvality zo súkromného sektora do verejného sektora. Umožňuje sebahodnotenie organizácií a porovnateľnosť medzi rôznymi organizáciami vo verejnom sektore. S použitím modelu CAF je oveľa jednoduchšie dosiahnuť vyššiu kvalitu práce. Dáva pomerne jednoduchý náhľad na to, čo znamená pracovať s komplexne orientovaným nástrojom kvality, ktorý sa zameriava hlavne na zákazníkov, občanov a výsledky. Jadrom modelu CAF je samohodnotiaci nástroj, ktorý dáva možnosť naučiť sa viac o svojej organizácii. Aplikuje sa na najvyšších úrovniach riadenia organizácie a podľa autoriek má štyri hlavné účely:

- identifikovať jedinečné vlastnosti organizácií verejného sektora

- slúžiť ako nástroj pre zamestnancov verejnej správy, ktorí chcú zlepšiť činnosť svojich organizácií
- pôsobiť ako most pre rôzne modely používané v manažérstve kvality
- napomáhať pri benchmarkingu medzi organizáciami verejného sektora.

Organizácia získava samohodnotením celkový obraz o všetkých prebiehajúcich činnostiach rozvoja organizácie a o súvislostiach medzi predpokladmi a výsledkami. Schéma modelu CAF obsahuje 9 kritérií, z ktorých 5 kritérií sú predpoklady – týkajú sa toho, ako organizácia vytvára predpoklady na dosiahnutie výsledkov a 4 kritériá sú výsledky – týkajú sa toho, aké výsledky organizácia dosahuje. Každé z 9 kritérií modelu CAF obsahuje niekoľko subkritérií, ktoré odzrkadľujú, na čo sa treba v danom kritériu zamerať.

Podľa portálu Slovenského benchmarkingového informačného centra (2005) je benchmarking špecifickou metódou hodnotenia ceny a výkonu poskytovaných verejných služieb. Zameriava sa na zvyšovanie efektívnosti a kvality poskytovaných verejných služieb. Je založená na princípe vzájomného porovnávania sa s cieľom dosiahnuť lepšie výsledky ako porovnávajúca organizácia. Predstavuje metódu zlepšovania učením sa od druhých.

Podľa Balážovej - Papcunovej (2008) benchmarking vo verejnom sektore znamená podporu konkurenčného prostredia, objektívne preverenie používaných postupov a metód, účinné hodnotenie kvality výstupov, rast úrovne kvality poskytovania verejných služieb, možné využitie v prípadoch, ak neexistujú jasne definované štandardy, atď. Benchmarking ako komparatívnu analýzu je podľa autoriek možno rozdeliť do troch kategórií:

- Porovnávanie riadenia (high-level comparisons), t.j. aké riadiace prístupy používa organizácia v porovnaní s inými organizáciami, so súkromným sektorom, so zahraničím. a pod.
- Porovnávanie výkonnosti (performance benchmarking), t.j. aká je výkonnosť organizácie meraná kvantitatívnymi ukazovateľmi v porovnaní s inými organizáciami (produktivita, využitie zdrojov, jednotkové náklady, rýchlosť poskytovania služieb, ich dostupnosť a pod.).
- Porovnávanie procesov a činností (process benchmarking) kde ide o systematickú analýzu a porovnávanie procesov a činností v organizácii, pričom sa využívajú kvalitatívne aj kvantitatívne údaje. Porovnávanie

výkonnosti nám ukáže, kde sa tá-ktorá organizácia nachádza v porovnaní s ostatnými. Naopak, porovnávanie procesov a činností umožňuje vysvetliť, prečo majú rôzne organizácie rozličnú výkonnosť.

Podľa Michalovej – Šuterovej (2004) je spokojnosť subjektívny pojem, pretože môže byť u každého rozdielna. Záleží len na požiadavkách zákazníka, ako vníma kvalitu poskytovanej služby a ako tvrdia autorky vo svojej publikácii spokojnosť je stav mysle, ktorý vyplýva z potrieb a očakávaní zákazníka a môže sa meniť od zákazníka k zákazníkovi.

Pri hodnotení kvality služieb podľa autoriek Karlíkovej – Krajanovej (2001) je významný prístup založený na hodnotení spokojnosti so službou zo strany spotrebiteľa, ktorý posudzuje kvalitu služby na základe jeho požiadaviek. Podľa autoriek je možné povedať, že úroveň spokojnosti zákazníka a tým kvalita služby je daná rozdielom medzi očakávanou a skutočnou úrovňou služby.

Podľa Hrnčiara (2001) verejné služby sú poskytované ľuďmi a kvalita často závisí na postoji zamestnancov. Jedným z nástrojov hodnotenia kvality poskytovaných služieb sú podania občanov.

1.4 Sociálne služby a ich klasifikácia

Podľa zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v § 2 ods.(1) sa definuje sociálna služba ako odbornú činnosť alebo súbor týchto činností, ktoré sú zamerané na :

- Prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie, riešenie nepriaznivej sociálnej situácie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity,
- Zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti,
- Zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby,
- Riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny,
- Prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny

Členenie sociálnych služieb podľa zákona č. 448/2008 Z.z vid'. príloha č.1

Sociálne služby predstavujú špecifickú oblasť, podľa Hyáneka-Prouzovej-Škarabelovej (2007) a zároveň ťažiskom sociálnej pomoci ako formy sociálneho zabezpečenia v rámci sociálnej politiky štátu, pretože sa jedná o významný nástroj k odstraňovaniu sociálneho vylúčenia v spoločnosti.

Matoušek – Kodlinská (2007) uvádzajú, že sociálne služby sa čiastočne prekrývajú so širšou kategóriou verejných služieb. Verejné služby sú poskytované v záujme verejnosti. Na rozdiel od služieb komerčných, sú financované z verejných zdrojov, sú podrobnejšie definované legislatívou ako ostatné služby a vďaka tomu sú viac závislé na politickom rozhodovaní štátu, krajov a obcí. Sociálna služba však môže byť poskytovaná aj ako služba komerčná, a to na základe obchodného kontraktu medzi poskytovateľom a užívateľom. Sociálne služby sú podľa autorov poskytované ľuďom spoločensky znevýhodneným, a to s cieľom zlepšiť kvalitu ich života, prípadne ich v maximálne možnej miere do spoločnosti začleniť, alebo spoločnosť chrániť pred rizikami, čo sú títo ľudia nositeľmi. Sociálne služby preto zohľadňujú ako osobu užívateľa, tak jeho rodinu, skupinu, do ktorej patrí, prípadne záujmy širšieho spoločenstva.

Sociálne služby sú špecializované činnosti na riešenie hmotnej, predovšetkým sociálnej núdze občanov. Podľa Chanečkovej (2004) sociálne služby sú činnosti, ktoré prispievajú k uspokojeniu potrieb občanov, ktoré zabezpečujú základné primárne životné podmienky pre ľudí, ktorí sa nemôžu postarať sami o seba a svoju nepriaznivú situáciu nevedia zvládnuť sami.

Matoušek (2007) o sociálnych službách píše, že sa čiastočne prekrývajú so širšou kategóriou verejných služieb. Sú poskytované ľuďom spoločensky znevýhodneným, s cieľom zlepšiť kvalitu ich života, prípadne ich v maximálne možnej miere začleniť do spoločnosti, alebo spoločnosť chrániť pred rizikami, ktorých sú títo ľudia nositeľmi. Preto sociálne služby zohľadňujú jednak osobu užívateľa, jeho rodinu, skupiny do ktorých patrí, prípadne záujmy širšieho spoločenstva. Sociálne služby ochraňujú občana tým, že v jeho prospech niečo konajú. Poskytujú ich verejnoprávne inštitúcie alebo súkromné. V druhom prípade je však štát ako garant dodržiavania základných ľudských práv, povinný formou periodického preverovania činnosti týchto súkromných subjektov a prideľovaním licencií zaručiť občanom, že tieto inštitúcie budú vykonávať to, k čomu sa zaviazali. Sociálno-demografická analýza umožňuje rýchly a podložený odhad potrebných sociálnych služieb. Podľa autora však nemôže

predpokladať niektoré externé faktory, napr. zmeny v legislatíve, ekonomické zmeny vyvolané globálnymi vplyvmi

Cieľom sociálnych služieb je podľa Rektoříka et al. (2001) predovšetkým snaha o to, aby občan znovu získal schopnosť zabezpečovať si svoje potreby vlastným pričinením alebo pomáhať mu počas doby, keď to nie je schopný sám. Sociálne služby sa poskytujú v rámci sociálnej pomoci.

Matoušek (2001) uvádza, že sociálne služby a sociálna práca v nej je jednou z dôležitých nástrojov realizácie sociálnej politiky, napr. vo vzťahu k deťom ktorým sa rozpadla rodina, a invalidným a starým ľuďom. V anglosaskom poňatí sa všetko čo „poskytuje výhody tým, kto majú problém“, označuje ako sociálne služby. V zásade je možné podľa autora sociálne služby rozdeliť do dvoch základných skupín na:

- sociálne služby štátne a obecné
- sociálne služby neštátne

Sociálne služby sú podľa názoru Gajdoša - Pašiaka (2006) poznačené nedostatočnou sieťou zariadení a ich situovaním v zastaranom domovom fonde, nárastom počtu ich užívateľov a nedostatočnými kapacitami najmä v niektorých typoch zariadení. Zariadenia sociálnej starostlivosti sú nerovnomerne rozložené vo vzťahu k potrebám, majú nedostatok kapacít a chýbajú moderné formy sociálnej starostlivosti. Najmä vo väčšine obcí ktoré charakterizuje prestárnutosť populácia, zariadenia sociálnej starostlivosti chýbajú.

1.4.1 Kvalita sociálnych služieb

Hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby podľa § 104 zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách sa pri hodnotení podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby sa použije hodnotiaci škála podľa prílohy č. 2 písm. B. Dosiahnuté body podľa prílohy č. 2 písmena A časti I až III sa sčítavajú. Úroveň kvality podmienok poskytovanej sociálnej služby sa určí podľa prílohy č. 2 písmena C na základe celkového počtu bodov.

Kvalita sociálnych služieb podľa Krupu (2003) je súlad ponuky služieb s potrebami a požiadavkami odberateľa, ktorý sa nachádza v nepriaznivej životnej situácii. Kvalitné sociálne služby vo vzťahu k ich odberateľovi sú tie, ktoré riešia sociálnu situáciu občana a zároveň odberateľ k nim zaujíma postoj spokojnosti.

V dokumente Štandardy kvality sociálnych služieb uverejneného na stránke Košického samosprávneho kraja (2006) sa štandardy kvality popisujú ako má kvalitná sociálna služba vyzerat'. Podstatným rysom štandardov je ich všeobecnosť, sú použiteľné pre všetky druhy sociálnych služieb. Kvalita sa musí odvíjať od uspokojenia potrieb a záujmov nielen samotných užívateľov služieb, ale i záujmov zadávateľov služieb, teda tých subjektov, ktorej služby objednávajú a platia z verejných zdrojov – napr. obec alebo štát. Dôležitým znakom kvality sociálnej služby je ich spokojnosť podporovať jednotlivých užívateľov služieb v naplňovaní cieľov, ktorí chcú s pomocou sociálnych služieb dosiahnuť pri riešení vlastnej nepriaznivej sociálnej situácie. V štandardoch je preto zdôraznená orientácia na osobné ciele užívateľov služieb, čo umožňuje konkretizovať abstraktné ideály, akými sú napr. dôstojnosť, plnohodnotný život apod.

Podľa STN EN ISO 9000 (2000) je kvalita celkový súbor znakov objektu, ktoré ho robia schopným uspokojovať určené a očakávané potreby.

Zavedenie novej ISO normy 9001:2001 (2009) v sociálnych službách predpokladá zvyšovanie spokojnosti klientov pričom spokojnosť zákazníka sa pokladá za základné „hnačie kritérium“ pre akúkoľvek organizáciu. Aby sa dalo posúdiť, či produkt spĺňa potreby a očakávania zákazníka, treba monitorovať úroveň jeho spokojnosti a prijať vhodné opatrenia, ak zákazník nie je spokojný. Normy ISO súboru 9000 poskytujú organizáciám príležitosť zvýšiť hodnotu svojich činností a trvalo zlepšovať svoju výkonnosť tým, že zamerajú svoju pozornosť na hlavné procesy.

Podľa normy STN EN ISO 9001:2001 možno proces chápať ako činnosť, ktorá využíva zdroje a riadi sa tak, aby umožnila transformáciu vstupov na výstupy. Výstup z jedného procesu často predstavuje priamo vstup do ďalšieho procesu. Aplikáciu systému procesov v rámci organizácie spolu s identifikáciou procesov a ich interakciou, ako aj ich manažérstva, možno chápať ako procesný prístup.

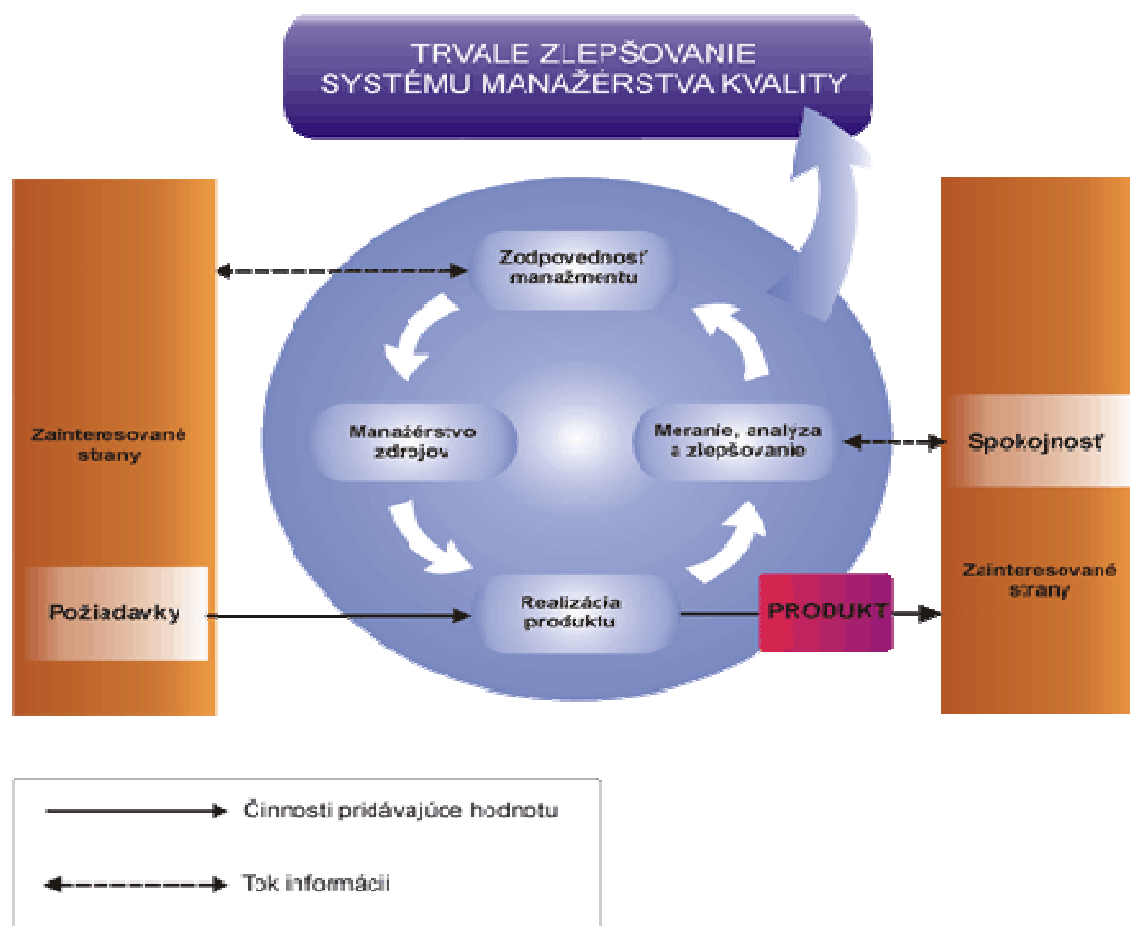
Výhodou procesného prístupu je nepretržité riadenie väzieb medzi jednotlivými procesmi v rámci systému procesov, ako aj riadenie kombinácií a interakcií procesov, ktoré tento prístup poskytuje, a zdôrazňuje dôležitosť:

- pochopenia a splnenia požiadaviek
- potreby chápať procesy v zmysle pridanej hodnoty
- získavania poznatkov o výkonnosti a efektívnosti procesov
- trvalého zlepšovania procesov na základe objektívnych meraní

Model systému manažérstva kvality, ktorý vychádza z procesného prístupu, znázorňuje väzby medzi procesmi. Z neho je zrejmé, že zákazník hrá významnú úlohu pri definovaní požiadaviek ako vstupov. Monitorovanie spokojnosti zákazníka vyžaduje hodnotenie informácií o tom, ako zákazník vníma, či organizácia vyhovela jeho požiadavkám. Model zahŕňa všetky požiadavky tejto medzinárodnej normy, neznázorňuje však procesy podrobnejšie.

Obrázok 1

Model systému manažérstva kvality založený na procesnom princípe



Zdroj: STN EN ISO 9001 www.poling.sk/system-manazerstva-kvality.php

Podľa Karkalíkovej (2001) zákazník zvyčajne posudzuje úroveň služby na základe:

- hmotnej stránky (cena, vzhľad, zariadenie, personál, prostriedky)

- spoľahlivosti (schopnosť poskytnúť službu vtedy, keď je požadovaná, presne a včas)
- ochoty (schopnosť a vôľa pomôcť zákazníkovi, poskytnúť mu napr. promptnú službu a pod.)
- záruky (zdvorilosť personálu a jeho schopnosť získať si dôveru a pocit istoty zo strany zákazníka, vysoká odborná úroveň personálu atď.)
- empatie (individuálna starostlivosť a pozornosť venovaná zákazníkovi)

2 Cieľ práce

Cieľom diplomovej práce bolo hodnotenie poskytovania sociálnych služieb vo vybranom meste.

Z hlavného cieľa práce vyplynuli nasledovné parciálne ciele:

- Hodnotenie ponuky sociálnych služieb vo vybranom meste
- Hodnotenie poskytovania sociálnych služieb vo vybranom zariadení vo vybranom meste

Predmetom analýzy bolo mesto Lučenec.

3 Metodika práce

Pre splnenie cieľa bolo potrebné:

- Preštudovanie a výber literárnych zdrojov a taktiež získanie konkrétnych podkladových údajov k teoretickej časti práce.
- Výber územia:

Objektom práce bolo mesto Lučenec, kde sme najprv hodnotili ponuku sociálnych služieb a následne sme v konkrétnom zariadení hodnotili ponuku služieb ako aj kvalitu poskytovaných služieb z hľadiska klientov.

- Hodnotenie ponuky sociálnych služieb v meste Lučenec
- Hodnotenie poskytovania sociálnych služieb vo vybranom zariadení v meste Lučenec
- Hodnotenie spokojnosti klientov vybraného zariadenia pomocou dotazníkového prieskumu

Dotazník bol rozdelený na 2 časti:

- V prvej časti sme zisťovali údaje o respondentoch
- V druhej časti boli otázky zamerané na hodnotenie spokojnosti so službami daného zariadenia sociálnych služieb
- Návrhy pre zlepšenie poskytovania sociálnych služieb v danom zariadení aj v samotnom meste Lučenec

3.1 Metódy

Za účelom dosiahnutia vytýčeného cieľa boli v práci použité:

- *Metódy skúmania* zohľadňujúce možnosti, ktoré sú dané dostupnou vedeckou a odbornou literatúrou prezentujúcou teoretické poznatky a údajovou základňou z sociálnych služieb
- *Metóda vedeckej abstrakcie*, ktorej podstatou je abstrahovanie menej dôležitých, resp. nepodstatných informácií od množstva informácií, ktoré majú priamy alebo nepriamy vzťah k riešenému problému,
- *Metóda analyticko – syntetická*, ktorú sme použili pri hodnotení ponuky sociálnych služieb v meste Lučenec ako aj pri hodnotení ponuky konkrétneho zariadenia
- *Metóda opytovania* uskutočnená formou dotazníkov medzi klientami vybraného zariadenia sociálnych služieb

4 Výsledky práce

4.1 Postavenie sociálnych služieb v rámci Banskobystrického kraja

Banskobystrický kraj patrí k druhému najväčšiemu samosprávnemu kraju Slovenskej republiky. Rozkladá sa na ploche 9 455 km² s celkovým počtom obyvateľov k 31.12.2008 653 697. Kraj je administratívne členený na 13 okresov, kde sa nachádza 492 obcí a 24 miest. Kraj sa rozprestiera v hornatom teréne, s veľkým množstvom odľahlých oblastí a lazov. Na 1 km² pripadá len 69 obyvateľov, čo je najmenej v rámci Slovenskej republiky. Nachádzajú sa tu všetky typy sídiel. Najviac je obcí s počtom obyvateľov od 200 do 500, ale tiež sú tu stredné, malé mestá, vidiecke sídla ale aj laznický typ osídlenia.

V kraji žije k 31.12.2008 podľa štatistických údajov celkom 653 697 obyvateľov. Najviac obyvateľov z celkového počtu kraja žije v okrese Banská Bystrica s počtom 110 908 tisíc obyvateľov a najmenej v okrese Banská Štiavnica s počtom 16 731.

Mapa Banskobystrického samosprávneho kraja, s označením okresov

Obrázok 2



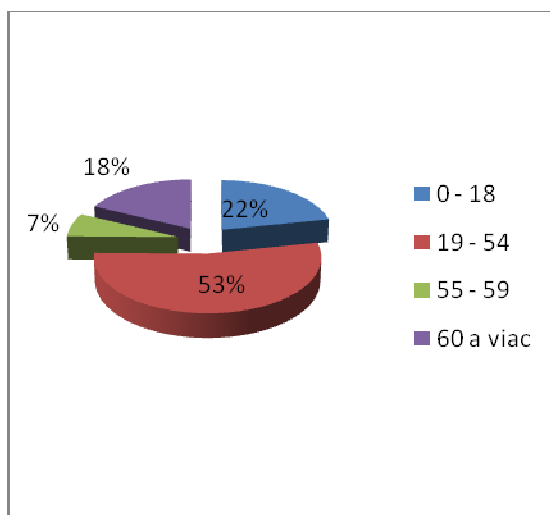
Zdroj: stránka www.vucbb.sk

Z hľadiska vekovej štruktúry najväčší podiel z celkového počtu obyvateľov kraja k 31.12.2008, tvoria obyvatelia vo veku od 19 – 54 rokov 349 095, čo predstavuje 53,40%, druhou najpočetnejšou skupinou je veková kategória obyvateľov od 0 – 18 rokov 142 482 obyvateľov, čo predstavuje 21,79%.

Porovnanie vekovej štruktúry obyvateľstva BBSK:

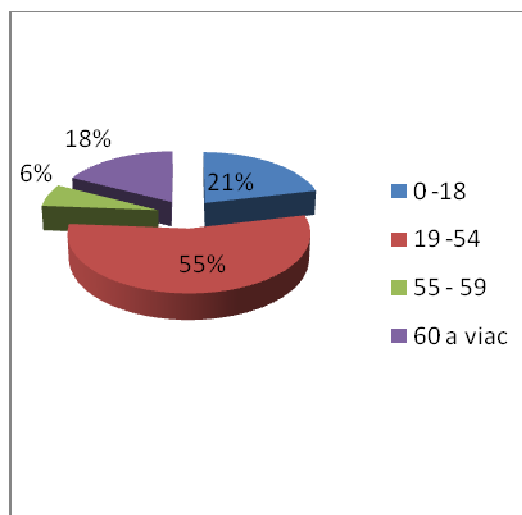
Veková štruktúra k 31.12.2004

Graf 1



Veková štruktúra k 31.12.2008

Graf 2

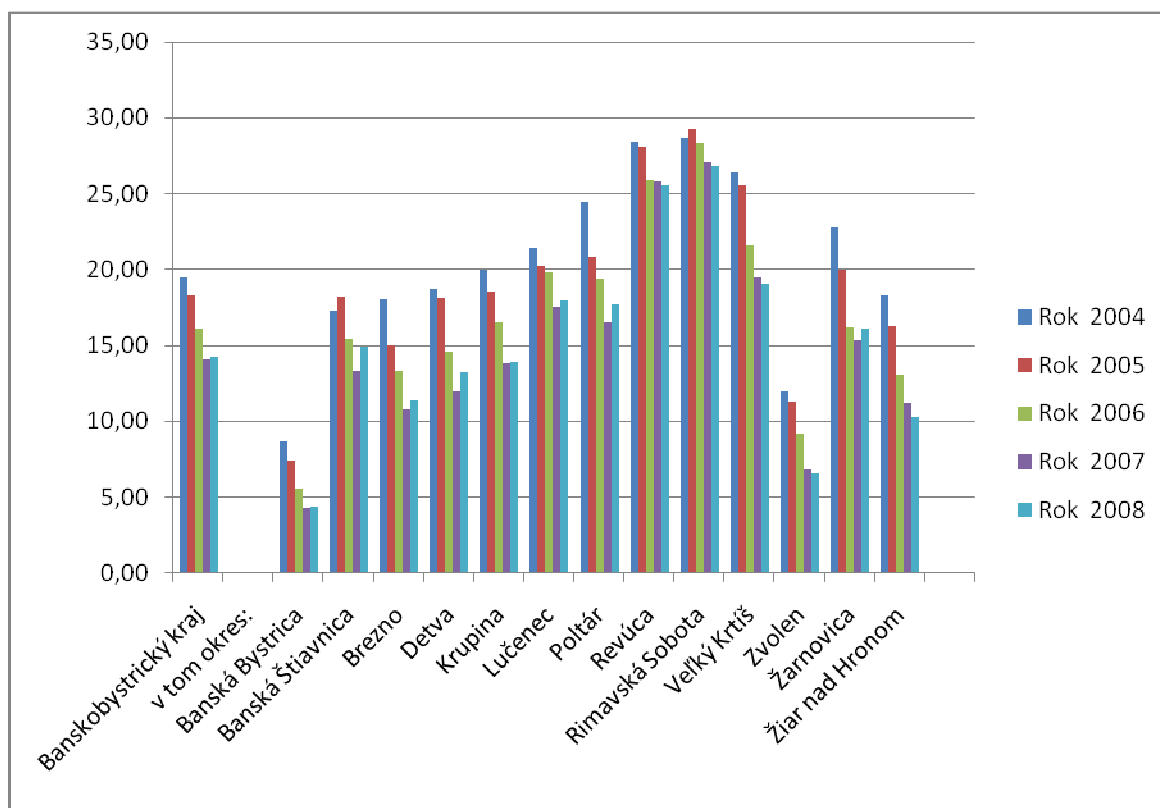


Zdroj: Štatistická ročenka Banskobystrického kraja 2009, vlastné spracovanie

Z uvedených grafov vyplýva, že vývoj vekovej štruktúry sa za obdobie rokov 2004 – 2008 výraznejšie zmenil. Ak porovnávame vývoj vekovej štruktúry, musíme konštatovať, že kategória vekovej štruktúry od 19 -54 rokov klesá a veková štruktúra obyvateľov od 55 – 59 rokov rastie, čo spôsobuje starnutie populácie. Z uvedeného grafu vidieť, že súčasný populačný vývoj je nerovnomerný. Populácia starne. Veková štruktúra je nevyvážená. Najväčší podiel obyvateľstva je v kategórii od 19 do 54 rokov, pritom prírastok mladých od 0 do 18 roku klesá.

Z uvedenej analýzy vyplýva, že je potrebné zo strany kraja zvyšovať zdravotnú a sociálnu starostlivosť predovšetkým o obyvateľov v dôchodkovom veku. Okrem toho sa predpokladajú zmeny aj v znižovaní kapacity školských a predškolských zariadení.

Vývoj nezamestnanosti v banskobystrickom kraji poukazuje na postupné znižovanie, aj tak musíme konštatovať, že nezamestnanosť je v kraji vysoká. Nezamestnanosť vplyva na zhoršujúcu sa ekonomicko–sociálnu situáciu, čo spôsobuje vyššiu potrebu poskytovania sociálnych služieb.



Zdroj: Štatistická ročenka Banskobystrického kraja 2009, vlastné spracovanie

Uvedený graf poukazuje na vývoj nezamestnanosti v jednotlivých okresoch počas rokov 2004 až 2008 v rámci Banskobystrického kraja. Najvyššia miera nezamestnanosti je v okrese Revúca kde dosiahla k 31.12.2008 25,57%, a v okrese Rimavská Sobota kde dosiahla 26,83%. Najnižšia miera nezamestnanosti je v okresoch Banská Bystrica a Zvolen. V každom okrese sa postupne miera nezamestnanosti znižuje, až na rok 2008, kedy nezamestnanosť ostala na rovnakej úrovni.

Starnutie populácie vplýva na zvyšovanie počtu poberateľov starobných, invalidných, prípadne predčasných dôchodkov.

Počet starobných a invalidných dôchodcov v rámci Banskobystrického kraja za obdobie rokov 2004 - 2008.

Tabuľka 2

Rok	Spolu	ID v rozmedzí 40-70%	ID viac ako 70%	starobný dôchodok
2004	158 918	9 015	33 518	101 499
2005	157 783	10 413	15 197	117 835
2006	159 641	11 255	14 258	116 549
2007	160 788	11 617	15 467	116 063
2008	162 204	11 828	15 613	116 457

Zdroj: Štatistická ročenka počet poberateľov ID a SD BBSK 2009, vlastné spracovanie

Údaje z tabuľky poukazujú na postupné zvyšovanie počtu poberateľov starobných dôchodkov. V roku 2008 sa počet zvýšil oproti roku 2004 o 14,7%. Vývoj invalidných dôchodkov sa líšil, nakoľko v roku 2005 boli podmienky priznania invalidných dôchodkov zmenené, čo spôsobilo veľký pokles poberateľov týchto dôchodkov v roku 2005. Ďalšie roky hovoria o rovnomernom zvyšovaní počtu poberateľov.

Banskobystrický samosprávny kraj poskytuje sociálne služby v rámci vlastných zariadení, a tiež v rámci subjektov mimo zriaďovateľskej pôsobnosti, nachádzajúcich sa na svojom území. Najväčší počet služieb poskytuje sociálnu pomoc pre sociálne a zdravotne znevýhodneným občanom.

Banskobystrický samosprávny kraj bol v roku 2009 zriaďovateľom 45 zariadení sociálnych služieb s právnou subjektivitou a 2 zariadenia sociálnych služieb bez právnej subjektivity. BBSK spravuje 26 domovov dôchodcov a domovov sociálnych služieb, 17 domovov sociálnych služieb, 1 zariadenie opatrovateľskej služby, 1 krízové stredisko, 4 útulky, 1 stanicu opatrovateľskej služby, 1 domov pre osamelých rodičov, 1 zariadenie pestúnskej starostlivosti. Vo všetkých zariadeniach sa vytvorila celková kapacita 3 258 klientov.

Prehľad zariadení sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK v roku 2009

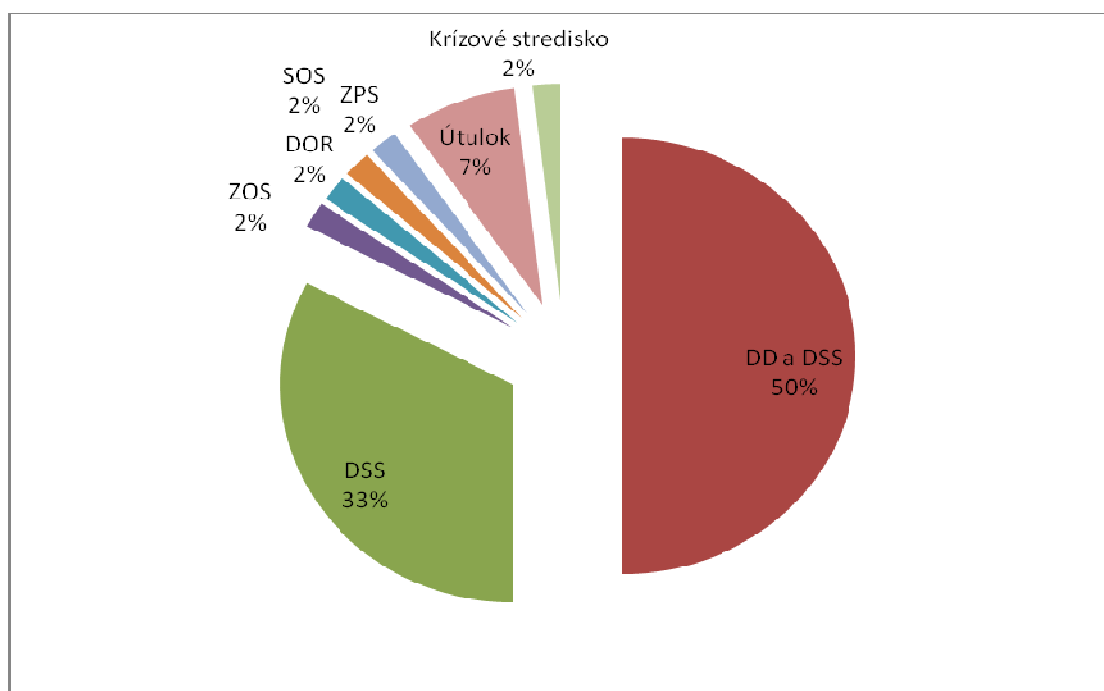
Tabuľka 3

Typ zariadenia sociálnych služieb	Počet	Kapacita
Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb	26	2089
Domov sociálnych služieb	17	1036
Zariadenie opatrovateľskej služby	1	10
Krízové stredisko	1	22
Útulky	4	72
Stanica opatrovateľskej služby	1	10
Domov pre osamelých rodičov	1	13
Zariadenie pestúnskej starostlivosti	1	6

Zdroj: Súhrnná správa sociálnych služieb BBSK za roky 2006 – 2009, vlastné spracovanie

Celkový prehľad sociálnych služieb v regióne v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK uvádza nasledovný graf. Prehľad sociálnych služieb v BBSK k 15.3.2009

Graf 4



Zdroj: Koncepcia rozvoja sociálnych služieb BBSK, vlastné spracovanie

Z grafu je vidieť, že najväčší počet služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK je pre poskytovanie sociálnych služieb pre seniorov v zariadeniach DD a DSS, čo predstavuje 50% z celkového počtu zariadení. Následne pre deti a dospelých v zariadeniach DSS poskytuje služby BBSK pre klientov s poruchami zdravotne ťažko postihnutých, prípadne s psychickými poruchami v zariadeniach, ktoré predstavujú 33 % z celkového počtu sociálnych služieb. Ostatné sociálne služby v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK sú zastúpené rovnomerne, čo predstavuje 2 % na každú službu. Forma sociálnej služby Útulok predstavuje 7% podiel zariadení.

V zariadeniach samosprávneho kraja sa poskytuje starostlivosť pre všetky vekové kategórie obyvateľstva. Na prvom mieste sú to zariadenia sociálnych služieb, kde najväčšie zastúpenie majú domovy dôchodcov a domovy sociálnych služieb. Okrem týchto zariadení, sa v zriaďovateľskej pôsobnosti nachádzajú domovy pre týrané matky s deťmi, zariadenia opatrovateľskej služby, krízové strediská, útulok, stanica opatrovateľskej služby.

Zariadenia boli pretransformované zo štátnych zariadení po prechode niektorých pôsobností z orgánov štátnej správy na obce a vyššie územné celky po roku 2002. Počty zariadení sociálnych služieb sa od vzniku BBSK znížili postupne, podľa požiadaviek a možností prevádzkovania zariadení. Na základe rozhodnutia Regionálneho úradu verejného zdravotníctva sa postupne kapacita zariadení znížila o 76 miest a to v domovoch sociálnych služieb. V roku 2008 došlo k zrušeniu jedného útulku a jeden domov sociálnych služieb bol pretransformovaný na neziskovú organizáciu..

Okrem vlastných zariadení BBSK evidoval v roku 2009 neverejných poskytovateľov v celkovom počte 87 právnických a fyzických osôb, ktoré vykonávajú aktivity v sociálnej oblasti. Jednotlivé subjekty dopĺňajú sieť sociálnych služieb v kraji. Poskytujú aj tie služby, ktoré BBSK nemá vo svojej zriaďovateľskej pôsobnosti, zameriavajú sa na zariadenia rodinného typu a účelné prepojenie viacerých druhov aktivít, a to sociálne služby a sociálne poradenstvo, aj výkon opatrení sociálnej prevencie a opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately (ďalej len SPODaSK).

72 neverejných poskytovateľov poskytuje

- sociálne služby v zariadeniach sociálnych služieb 44 subjektov s kapacitou 1 307 klientov,

- terénne poradenstvo a sociálnu prevenciu 18 subjektov,
- sociálne poradenstvo a sociálnu prevenciu 19 subjektov.

16 poskytovateľov poskytuje

- výkon opatrení SPODaSK v zariadeniach 8 subjektov s kapacitou 136 miest,
- výkon opatrení SPODaSK mimo zariadení 9 subjektov

Prehľad služieb neverných poskytovateľov v BBSK v roku 2009.

Tabuľka 5

Typ zariadenia sociálnych služieb	Počet	Kapacita
Zariadenie pre seniorov	8	92
Domov sociálnych služieb pre seniorov	27	703
Domov sociálnych služieb pre deti a mládež	5	85
Zariadenie podporovaného bývania	5	47
Zariadenie opatrovateľskej služby	2	16
Rehabilitačné stredisko	3	75
Zariadenie núdzového bývania	3	70
Zariadenie dočasnej starostlivosti o deti	1	9
Útulok	12	210
Celkom	66	1307
Typ zariadenia na výkon SPODaSK		
Detský domov	4	89
Resocializačné zariadenie	2	32
Krízové stredisko	2	15
Celkom	8	136

Zdroj: Súhrnná správa sociálnych služieb BBSK za roky 2006 – 2009, vlastné spracovanie

Z tabuľky vyplýva, že neverní poskytovatelia sociálnych služieb poskytujú služby rôzneho typu sociálnej služby. Zariadenia sú zamerané väčšinou na sociálne služby pre seniorov a občanov v produktívnom veku, kde je aj najväčší počet miest pre klientov. Väčší počet zariadení je aj formou útulku pre 210 klientov. Zariadenia sú nízkokapacitné, čo umožňuje individuálny prístup zamestnancov ku klientom.

V evidencii samosprávneho kraja je k 15.3.2009 celkom 11 miest a obcí, ktoré zriadili zariadenia na poskytovanie sociálnych služieb v celkovom počte 15 zariadení

sociálnych služieb s rôzne kumulovanými službami s kapacitou 464 miest. V rámci nich je to, domov dôchodcov, penzión, domov sociálnych služieb, útulky, nocľahárne, zariadenia opatrovateľskej služby a pod.

Tabuľka 6

Prehľad sociálnych služieb poskytovaných mestami a obcami BBSK v roku 2009.

Sociálna služba	Počet	Kapacita
Domov dôchodcov	1	45
Domov penzión	1	84
Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb	4	133
Zariadenie opatrovateľskej služby	5	62
Zariadenie chráneného bývania	3	34
Domov sociálnych služieb	1	13
Denný stacionár	1	9
Útulok	2	44
Nocľaháreň	2	40

Zdroj: Súhrnná správa sociálnych služieb BBSK za roky 2006 – 2009, vlastné spracovanie

Z uvedeného prehľadu je viditeľné na aké sociálne služby sa mestá a obce zameriavajú. Postupným prechodom kompetencií v oblasti sociálnych služieb a sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately na obce a mestá, sa určité sociálne služby rozširujú do pôsobnosti miest a obcí. Najviac služieb poskytujú mestá v zariadeniach opatrovateľskej služby, a najvyššiu kapacitu v zariadeniach domov dôchodcov a domov sociálnych služieb, určených pre seniorov.

Okrem zariadení sociálnych služieb, sú poskytované aj terénne opatrovateľské služby, prepravné služby organizovanie spoločného stravovania, sociálna prevencia a sociálne poradenstvo. Obce zabezpečujú aj strediská osobnej hygieny, kluby dôchodcov a pracovne.

Najväčšie zastúpenie je v inštitucionálnych službách. Z hľadiska kapacít prevládajú zariadenia sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK. Priemerná kapacita týchto zariadení je 62 klientov, a v zariadeniach mimo pôsobnosti je 25 klientov, čo umožňuje týmto zariadeniam vytvárať podmienky rodinného charakteru, na rozdiel od väčšiny zariadení sociálnej služby v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK.

Krízové stredisko v rámci regiónu BBSK sa nachádza v meste Lučenec. Po kapacitnej stránke je nedostatočné, hlavne v južných okresoch kraja, kde je vysoká pôrodnosť rómskeho obyvateľstva, zhoršujúca sa ekonomická situácia v týchto lokalitách. Krízové stredisko má slúžiť pre poskytnutie starostlivosti dieťaťu a pomoc rodine, aby sa mohlo vrátiť do svojej prirodzenej rodiny.

Služba typu *zariadenie opatrovateľskej služby* pre seniorov a zdravotne postihnutých občanov sa javí ako nedostatočná, nakoľko v kraji sa nachádza len v malom množstve. Táto služba má slúžiť pre potreby zabezpečenia klienta v čase prechodného zhoršenia zdravotného stavu, prípadne osamelým občanom a ako odľahčujúca služba pre rodinu. Pre potreby kraja by bolo ideálne, aby každé okresné mesto poskytovalo takúto službu. V rámci kraja je 13 okresov a celkový počet zariadení je 7 s celkovou kapacitou 79 miest. Zariadenia sa nachádzajú len v štyroch okresoch a to Banská Bystrica 2 zariadenia, Lučenec 2 zariadenia, po jednom zariadení je v okresoch Žarnovica a Žiar nad Hronom.

Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb pre seniorov sú inštitucionálne formy poskytovania služieb. BBSK v súčasnosti pociťuje potrebu zvýšeného záujmu o službu charakteru domova sociálnych služieb, na úkor domova dôchodcov. Na základe uvedeného samosprávny kraj vyčlení miesta v rámci kapacít domova dôchodcov pre špecifické postihnutia a cieľové skupiny.

Domovy sociálnych služieb s celoročným pobytom zaznamenávajú zvýšený dopyt pre cieľovú skupinu detí a dospelých s mentálnym a psychickým postihnutím. Javí sa nedostatok služby hlavne s denným a týždenným pobytom v rámci kraja. Z celkového počtu invalidných dôchodcov s mierou poklesu schopnosti viac ako 70%, sa poskytuje sociálna služba tohto typu len 4,2%. Chýbajú typy služieb podporné bývanie pre klientov so zmyslovým postihnutím.

Okrem týchto služieb v rámci samosprávneho kraja sú sociálne služby poskytované aj pre klientov drogovu závislých, v dvoch *resocializačných strediskách* s celkovou kapacitou 28 miest. BBSK eviduje ešte 9 žiadostí o umiestnenie do zariadenia tohto typu, preto je potrebné zvýšiť súčasnú kapacitu na 37 miest.

Zhoršujúcou sa ekonomicko-sociálnou situáciou sa zvyšuje dopyt po sociálnych službách, vrátane typu *útulok*. Určená je pre občana, ktorý sa ocitol bez prístrešia za podmienky že sa nachádza v hmotnej núdzi, alebo sa nad ním skončila ústavná výchova alebo ochranná výchova po dosiahnutí jeho plnoletosti. Maximálna dĺžka pobytu občana bez prístrešia v útulku by mala byť maximálne 2 mesiace. Táto služba je potrebná

v každom okresnom meste v závislosti od počtu nezamestnaných, čo v kraji predstavujú hlavne okresy Revúca a Rimavská Sobota. Sociálna služba typu útulok je zriaďovaná aj formou rôznych združení a hnutí. V Banskobystrickom kraji sa nachádza najviac útulkov okrese Banská Bystrica v počte 5, v okrese Rimavská Sobota a Žiar nad Hronom sa nachádzajú po 3 útulky a jeden útulok je v okrese Zvolen.

Zariadenie chráneného bývania je služba pre cieľové skupiny občanov s mentálnym postihom, prípadne zdravotne postihnutí s duševnými poruchami. BBSK tieto služby ponúka a uprednostňuje pred domovom sociálnych služieb, nakoľko sa jedná o progresívnu formu poskytovania sociálnej služby. Cieľom ďalšej formy služby je poskytnúť občanovi s ťažkým zdravotným postihnutím rehabilitáciu za účelom aktivizovať jeho vnútorné schopnosti na prekonanie zdravotných a sociálnych dôsledkov zdravotného postihnutia, ďalej poskytnutie stravovania, bývania, zaopatrenia a poradenstva. Rehabilitačné stredisko v regióne sa nachádza v počte dvoch.

Domov pre osamelých rodičov je ďalšia forma poskytnutia sociálnej služby, a to pre osamelých rodičov maloletého alebo osamelým rodičom s maloletým dieťaťom, ktorého život alebo zdravie je ohrozené. Prípadne osamelej tehotnej žene, ktorá sa ocitla v sociálnej núdzi spôsobenej stratou rodinného prostredia. V regióne sa táto služba nachádza v počte 4 zariadení s celkovou kapacitou 77 miest a to v okrese Banská Bystrica 2 zariadenia, a po jednom zariadení v okrese Lučenec a Rimavská Sobota. Zriaďovateľom BBSK je v dvoch zariadeniach.

V regióne je evidovaná aj *terénna sociálna služba*, ktorá je však nedostačujúca. Podľa legislatívy by ju mali poskytovať obce, no vo väčšine obcí sa táto služba neposkytuje, aj keď táto služba je najlepším riešením pre občana, pretože zotrváva vo svojom rodinnom prostredí a z hľadiska financovania je najvýhodnejšia.

V rámci kraja absentujú služby, progresívne moderné formy sociálnych služieb, ako sú denné stacionáre, mobilné a telekontaktné služby.

Keď chceme zhodnotiť potrebu sociálnych služieb v rámci banskobystrického kraja musíme vedieť, počty žiadateľov o poskytnutie jednotlivých služieb. Samosprávny kraj eviduje rastúcu tendenciu počtu žiadateľov od roku 2006. K 31.12.2006 bolo evidovaných celkom 1 242 žiadateľov, k 31.12.2007 1 380 žiadateľov a k 31.12.2008 1 727 žiadateľov.

Tento počet však nemá relevantnú výpovednú hodnotu, pretože žiadateľ môže podať žiadosť o umiestnenie vo viacerých zariadeniach sociálnych služieb. Žiadateľ nemusí byť vhodným klientom pre vybraný typ služby. Sú prípady keď na vyzvanie klient do

zariadenia nenastúpi z rôznych dôvodov. Buď jednotlivú službu ešte nepotrebuje, prípadne chce riešiť svoju bytovú otázku, respektíve ekonomickú situáciu.

4.1.1 Financovanie sociálnych služieb v pôsobnosti BBSK

Na udržanie kvantity a kvality sociálnych služieb je potrebné zabezpečenie zdrojov financovania týchto služieb. Región kraja trpí nedostatkom zdrojov na krytie zabezpečenia rozvoja sociálnych služieb. Pre udržateľnosť systému je potrebné kofinancovanie sociálnych služieb zo strany BBSK, pričom majoritné postavenie sa predpokladá zo zdrojov samosprávneho kraja.

Financovanie sociálnych služieb zastrešuje zákon 448/2008 Z.z. o sociálnych službách kde sa uvádzajú podmienky financovania sociálnych služieb pre rôznych poskytovateľov.

Všetci poskytovatelia získavajú finančné prostriedky na sociálne služby z viacerých zdrojov. *Verejní poskytovatelia* sú financovaní z rozpočtu verejného poskytovateľa, z úhrad za sociálnu službu od prijímateľa na základe zmluvy, z darovacích prostriedkov a z iných prostriedkov ako to popisuje zákon. *Neverejní poskytovatelia* sú financovaní z finančného príspevku podľa stupňa odkázanosti, z úhrad za sociálne služby od prijímateľa služby, z vlastných zdrojov, z darovacích zdrojov a iných, čo popisuje zákon o sociálnych službách.

Banskobystrický samosprávny kraj na financovanie sociálneho zabezpečenia poskytuje prostriedky z viacerých zdrojov, a to z daňových príjmov BBSK, z nedaňových príjmov, z dotácií ŠR a ESF z rezervy z daňových príjmov a mimorozpočtové zdroje. Príjmy slúžia na pokrytie nákladov jednotlivých zariadení, ktoré sú rozpočtové organizácie a pre neverejných poskytovateľov. Samosprávny kraj poskytuje finančné prostriedky zariadeniam sociálnych služieb na 1 klienta v závislosti od druhu poskytovanej sociálnej služby.

Tabuľka 7

Tabuľka príjmov na zabezpečenie poskytovania sociálnych služieb v BBSK(v €)

Rok	Bežné príjmy z príjmov od klientov a ŠR	Mimorozpočtové príjmy
2004	4 785 000	442 939
2005	5 092 644	211 246
2006	5 439 554	155 679
2007	6 770 297	81 823
2008	7 374 228	195 777

Zdroj: Záverečné účty BBSK, vlastné spracovanie

Bežné príjmy uvedené v tabuľke, predstavujú príjmy z rozpočtových organizácii z poplatkov od klientov v zariadeniach sociálnych služieb, poplatky od rodičov za úhradu prevádzkových výdavkov v domovoch mládeže, z dotácií zo ŠR na poskytované sociálne služby a účelové dotácie určené na účel použitia. Mimorozpočtové prostriedky sú z úhrad poistného plnenia, z darovacích prostriedkov, od sponzorov, transfer poskytnutý z Úradu práce sociálnych vecí a rodiny na verejnoprospešné práce a za absolventskú prax.

Uvedená tabuľka ukazuje trend zvyšovania príjmov od klientov a dotácií zo ŠR, kde oproti roku 2004 sa príjmy zvýšili o 54,1%. Mimorozpočtové príjmy sú závislé od schopnosti získavania sponzorských darov, ktoré sú často na minimálnej úrovni a sú to hlavne darované prostriedky ako prejav vďaky za poskytované služby.

Na finančné pokrytie zabezpečenia všetkých sociálnych služieb, vlastných zariadení, neverejných zariadení, prípadne poskytnutím príspevku obciam, vynakladá samosprávny kraj nemalé prostriedky z vlastných zdrojov. Pre udržanie poskytovania sociálnych služieb je potrebné, aby na poskytovaní sociálnych služieb participovala aj obec zo svojho rozpočtu pre svojich obyvateľov. Nový zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách, ktorý je platný od 1.1.2009, hovorí o viaczdrojovom financovaní. Obec je povinná ak uzatvorí zmluvu so svojim občanom o poskytnutí sociálnej služby, dofinancovať zariadeniu rozdiel oprávnených nákladov na jedného klienta. Samosprávny kraj podľa uvedených údajov poskytuje finančné prostriedky na výdavky organizáciám vo vlastnej zriaďovateľskej pôsobnosti ako aj neverejným zariadeniam.

Rok	Výdavky pre organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK v €	Výdavky pre neverejných poskytovateľov sociálnych služieb BBSK v €
2004	19 652 957	2 050 056
2005	19 104 826	2 221 835
2006	20 383 722	2 455 188
2007	23 698 499	2 589 126
2008	27 338 279	2 984 133

Zdroj: Záverečné účty BBSK , vlastné spracovanie

Tabuľka poukazuje na výšku poskytnutých výdavkov podľa rokov 2004 až 2008 v € pre poskytovateľov sociálnych služieb. Výdavky pre organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK v roku 2008 sa zvýšili medziročne o 15,35% oproti roku 2007, a oproti roku 2006 sa zvýšili o 16,26%. Jedine v roku 2005 sa výdavky znížili o 2,8%. Celkový nárast výdavkov na sociálne služby pre verejných poskytovateľov v rokoch 2004 a 2008 bol o 39,1 %.

Výdavky pre neverejných poskytovateľov v rovnakom období úmerne rástli. Pri porovnaní výdavkov podľa rokov vidieť rast výdavkov. V roku 2008 výdavky sa zvýšili oproti roku 2007 o 15,26%. Z uvedeného vidieť porovnateľný nárast výdavkov pre obidve formy poskytovaných služieb.

4.2 Postavenie sociálnych služieb v meste Lučenec

Územie Lučenca leží v centrálnej časti Lučenskej kotliny a je prirodzeným geografickým centrom južnej časti stredného Slovenska. Rozloha mesta je rozdelená na k. ú. Lučenec s rozlohou 5 256,8463 ha, a k. ú. Opatová o rozlohe 2 248,4139 ha. Nachádza sa v južnej časti Banskobystrického samosprávneho kraja v nadmorskej výške 194 m nad morom. Rozloha mesta je 47,8 km².

Lučenec je 25. najväčšie mesto SR podľa počtu obyvateľov. Počet obyvateľov postupne klesá, kde z pôvodného počtu 28 627 v roku 2000, klesol na celkový počet na 27 714 v roku 2008. Na 1 km² pripadá 596 obyvateľov.

Vývoj počtu obyvateľov mesta Lučenec v období rokov 2000 – 2008

Tabuška 9

	2000	2004	2005	2006	2007	2008
Mesto Lučenec	28 627	28 354	28 240	28 018	27 892	27 717

Zdroj: Štatistický úrad SR – Krajská správa v Banskej Bystrici, vlastné spracovanie

Prirodzený prírastok aj saldo migrácie z dlhodobého hľadiska vykazuje záporné hodnoty. Preto celkový vývoj predstavuje pokles počtu obyvateľov v meste. Na úbytku sa podieľa veľkou mierou migrácia, nízka pôrodnosť a prirodzený úbytok. Dôvod zvyšovania migrácie je hlavne zlá situácia na trhu práce, ktorá spôsobuje odchod hlavne mladých ľudí za prácou do zahraničia a odchodom za vzdelaním do centier veľkých miest, kde zostávajú natrvalo. To tiež spôsobuje nižšiu pôrodnosť a ovplyvňuje prirodzený úbytok a ďalšie demografické ukazovatele.

Vývoj prirodzeného prírastku a salda migrácie mesta Lučenec

Tabuľka 10

Mesto Lučenec	2004	2005	2006	2007	2008
Prirodzený prírastok	-36	-62	-74	-105	-47
Migračné saldo	-87	-37	-110	-8	-133

Zdroj: Mesto Lučenec, Mestský úrad, oddelenie vnútornej správy, vlastné spracovanie

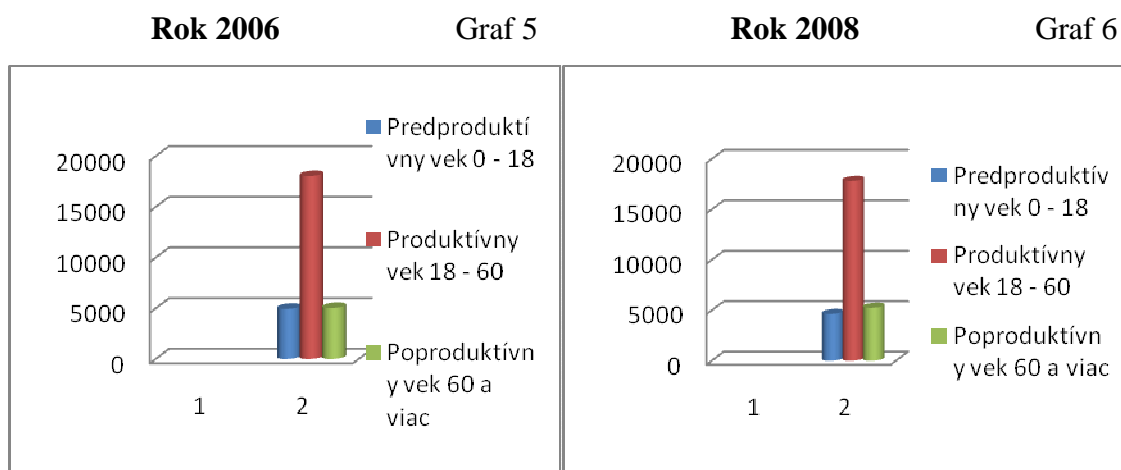
Z uvedenej tabuľky vyplýva, že v meste Lučenec ročne zomrie viac obyvateľov ako sa narodí. Najvyšší počet zomrelých evidujeme v roku 2007 a porovnaním narodených detí nám vychádza najnižší prirodzený prírastok. Na tento ukazovateľ vplýva aj migračné saldo, ktoré poukazuje o vysťahovávaní sa obyvateľstva z mesta. Obidva údaje spôsobujú znižovanie počtu obyvateľstva.

Takýto vývoj je pre mesto z dlhodobého hľadiska nevyhovujúci a preto sú potrebné opatrenia na zastavenie takéhoto trendu, hlavne v sociálnej oblasti, bytovej oblasti a hlavne rozvojom hospodárskej oblasti, čo komplikuje momentálna recesia svetového hospodárstva.

Ak hodnotíme sociálne služby mesta Lučenec, musíme spomenúť vekovú štruktúru, ktorá tiež vplýva na potrebu rozvoja sociálnych služieb hlavne pre seniorov.

Aj keď je najpočetnejšou skupinou skupina obyvateľov v produktívnom veku, pri porovnávaní s vekom od 0 do 18 rokov, zistíme, že na jedno dieťa pripadá 1,13 osoby v poproduktívnom veku. Tento ukazovateľ neustále narastá, čo má za následok problémy v sociálnom systéme

Porovnanie vekovej štruktúry obyvateľstva mesta Lučenec v rokoch 2006 a 2008



Zdroj: Mesto Lučenec, Mestský úrad, oddelenie vnútornej správy, vlastné spracovanie

Z grafov vyplýva, že počet obyvateľov vo veku, predproduktívny vek 0-18 rokov sa znížil o 6,1%. V kategórii 18 až 60 rokov sa počet obyvateľstva znížil o 1,3%, naproti tomu počet obyvateľov vo vekovej kategórii 60 a viac sa zvýšili o 4,3% oproti roku 2006. Podľa zistenia konštatujeme, že počet obyvateľov v produktívnom veku sa znižuje, oproti tomu počet obyvateľov v dôchodkovom veku sa zvyšuje. Tento ukazovateľ nám hovorí, že prírastok obyvateľov v dôchodkovom veku je rýchlejší ako prírastok v kategórii produktívneho veku obyvateľov.

Z celkového počtu obyvateľov je 83,4% slovenskej národnosti. Ďalšie národnosti žijúce v meste sú maďarská, rómska, česká, bulharská a iné. Je predpoklad že rómskej národnosti je oveľa početnejšia, nakoľko väčšina sa hlási buď k slovenskej, prípadne maďarskej národnosti. Predpokladá sa, že Rómovia tvoria asi 10% obyvateľstva, a medziročne rastie. To znamená, že mesto musí predpokladať zvyšovanie potreby sociálnych služieb aj pre túto skupinu obyvateľstva, a tiež riešenie vzdelávania pre potreby znižovania nezamestnanosti.

Miera nezamestnanosti v meste Lučenec je 23,60%, čo je najnižšia v porovnaní s južnými mestami Banskobystrického kraja. Najväčší podiel dlhodobo nezamestnaných je v skupine so základným vzdelaním. Táto skupina tvorí v meste

Lučenec 32% podiel, a vytváranie pracovných príležitostí so základným vzdelaním je v minimálnom množstve.

Z uvedenej analýzy vyplýva, že potreba sociálnych služieb v meste Lučenec je veľmi potrebná, nielen na zabezpečenie potrieb seniorov. Mesto Lučenec podľa zákona má kompetencie na poskytovanie viacerých sociálnych služieb.

Prehľad sociálnych služieb v meste Lučenec v roku 2009

Tabuľka 11

Názov sociálnej služby, sociálneho zariadenia	Poskytovateľ	Počet klientov
Klub dôchodcov	Mesto Lučenec	300
Opatrovateľská služba v byte občana	Mesto Lučenec	118
Sociálnoprávna ochrana	Mesto Lučenec	Neuvádza sa
Nocľaháreň pre bezdomovcov	Mesto Lučenec	10
Dávky sociálnej pomoci občanom v hmotnej núdzi	Mesto Lučenec	60
Pochovávanie občanov	Mesto Lučenec	Neuvádza sa
Stravovanie dôchodcov	Mesto Lučenec	40
Zariadenie s denným pobytom	Mesto Lučenec	Podľa potreby
Krízové stredisko obetiam násillia	Občianske združenie	Nezistené
Nová rodina pomoc deťom a rodičom z výkonu trestu	Občianske združenie	Nezistené
Hospic	Občianske združenie	Nezistené
Charitatívne centrum	Združenie občanov	nezistené
Červený kríž	Humanitná organizácia	
Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb „AMBRA“	BBSK	103
Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb	BBSK	169
Domov sociálnych služieb	BBSK	88
Zariadenie opatrovateľskej služby	BBSK	10
Domov pre osamelých rodičov	BBSK	13
Zariadenie podporovaného bývania	BBSK	6
Krízové stredisko „Amoret“	BBSK	22
Domov sociálnych služieb „Slatinka	BBSK	48

Zdroj: Záverečný účet mesta Lučenec za rok 2009, vlastné spracovanie

Tabuľka uvádza prehľad poskytovaných sociálnych služieb na území mesta Lučenec a popisuje kto a akú službu poskytuje. Údaje uvádzajú, že inštitucionálne zariadenia vytvorené na poskytovanie sociálnych služieb poskytuje mesto hlavne v zariadeniach zriaďovateľskej pôsobnosti Banskobystrického samosprávneho kraja. Mesto poskytuje hlavne opatrovateľskú sociálnu službu, kluby dôchodcov a hlavne sociálne služby, ktoré im vyplývajú z kompetencie v oblasti sociálnych služieb.

Opatrovateľská služba sa poskytuje v zmysle platných právnych predpisov fyzickej osobe, ktorá potrebuje pomoc inej osoby pre svoj zlý zdravotný stav. Pomoc sa poskytuje pri úkonoch sebaobsluhy, starostlivosť o domácnosť, prípadne základných sociálnych aktivít.

Opatrovateľskú službu zabezpečuje celkom 39 zamestnancov, z toho 7 zamestnanci na dobu neurčitú a 32 zamestnancov na dobu určitú, pre občana, ktorému sa opatrovateľská služba poskytuje. Táto služba je financovaná z mestského rozpočtu.

Ako sme uviedli, podľa demografického vývoja populácie, v meste sa nachádza skupina občanov, ktorých nepriaznivá sociálna situácia si vyžaduje pomoc inej osoby.

Pre bezdomovcov mesto poskytuje *nocľaháreň*. Zariadenie slúži pre občanov bez prístrešia, ako účelové zariadenie. Prevádzkuje sa v zimných mesiacoch, obvykle v čase zlých poveternostných podmienok. Poskytuje služby ubytovanie, osobnú hygienu. Príjmy a výdavky sú napojené na rozpočet mesta.

Seniori môžu využívať *kluby dôchodcov*. Mesto prevádzkuje v zriaďovateľskej pôsobnosti dva takéto kluby, a to v Lučenci a v časti Opatová. Poskytuje pre dôchodcov kultúrne a spoločenské vyžitie. Pravidelne sa v nich stretáva dvestoštyridsať dôchodcov na rôznych spoločenských podujatiach. Činnosť koordinuje klubová rada v spolupráci s mestom. Pripravujú pre svojich členov rôzne zájazdy, prednášky a spoločenské podujatia. Finančne ich zabezpečuje mesto z rozpočtu.

Pre občanov odkázaných na pomoc inej osoby, poskytuje sociálnu pomoc *v zariadení s denným pobytom*, zariadenie opatrovateľskej služby. Táto služba je pre osoby so zlým zdravotným stavom odkázané na pomoc inej osoby a rodinní príslušníci sú zamestnaní a nemôžu poskytnúť svojim blízkym celodennú starostlivosť.

Forma sociálnej služby zabezpečenie *stravovania*, mesto poskytuje dôchodcom formou donášky stravy do domácnosti, ak si občan o túto službu požiada. V súčasnej dobe sa poskytuje táto služba formou opatrovateľskej služby pre štyridsať občanov. Mobilní dôchodcovia majú možnosť sa stravovať v školských zariadeniach

v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Lučenec. Túto službu využíva asi sedemdesiat občanov.

Na území mesta sa nachádzajú rôzne sociálne zariadenia, ktoré sú v zriaďovateľskej pôsobnosti samosprávneho kraja, ale nachádza sa tu aj niekoľko občianskych združení, ktoré poskytujú rôzne sociálne služby ako neziskové organizácie. V zriaďovateľskej pôsobnosti Banskobystrického samosprávneho kraja sa v meste nachádzajú nasledovné inštitucionálne zariadenia :

- Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb „Ambra“ Rúbanisko III,
- Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb na Tuhárskom námestí
- Domov sociálnych služieb „Libertas“ Tuhárske námestie
- Domov sociálnych služieb Slatinka
- Krízové stredisko „Amoret“ Železničná ulica

Domovy dôchodcov a domovy sociálnych služieb sú určené pre seniorov v rámci celého okresu, prípadne aj iných území. Domov sociálnych služieb Slatinka je zriadený pre deti s mentálnym a psychickým postihom. Domov sociálnych služieb Libertas je určený pre dospelých chlapcov s mentálnym a psychickým postihom. Krízové stredisko Amoret poskytuje služby pre deti v krízových situáciách, pomoc týraným, zanedbaným a zneužívaným deťom.

Okrem toho v meste sociálne služby zabezpečujú aj neziskové organizácie a občianske združenia, ktoré poskytujú sociálne služby rôzneho zamerania:

- *Občianske združenie „ Za dôstojný život“* slúži na riešenie krízových situácií obetiam domáceho násillia. Zapája sa do programu prípravy náhradných foriem rodičovskej starostlivosti. Každoročne zabezpečuje výchovno-vzdelávacie tábory pre týrané deti a mládež. Spolupracuje so zariadeniami, ktoré pomáhajú zdravotne postihnutým deťom.
- *Občianske združenie „Nová rodina“*. Zriadilo detský domov, kde poskytuje pomoc deťom, ktorých rodičia sú vo výkone trestu. Podmienky sú prispôsobené deťom tak, aby žili ako v ozajstnej rodine, kde vykonávajú všetky činnosti čo sa týka domáceho prostredia. Všetky zručnosti môžu využiť vo vlastnej domácnosti po návrate zo zariadenia. Cieľom občianskeho združenia je aj poskytnúť bývanie pre rodičov prepustených z výkonu trestu, a pomôcť im nájsť ubytovanie, ak o neho prišli počas doby výkonu trestu.

- *Občianske združenie „PRO VITAE Hospic HESTIA“* zabezpečuje starostlivosť občanom s ťažkým zdravotným postihnutím. Nachádza sa v zrekonštruovaných priestoroch bývalej nemocnice.
- *Charitatívne centrum* poskytuje pomoc ľuďom v hmotnej núdzi bez domova a prepusteným z výkonu trestu.
- *Červený kríž*, je organizácia zameraná na humanitárnu pomoc.

4.2.1 Financovanie sociálnych služieb Mestom Lučenec

Všetky služby, ktoré sa v meste nachádzajú sú financované z rôznych zdrojov. Zariadenia v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta sú napojené na rozpočet mesta. Okrem týchto zdrojov občianske združenia získavajú prostriedky aj zo sponzorských príspevkov, z projektov eurofondov, z príspevkov zo štátneho rozpočtu.

Mesto Lučenec vo svojom rozpočte poskytlo v roku 2009 výdavky v programe sociálne služby a pomoc v celkovej výške 232 157 €.

Čerpanie rozpočtu za rok 2009 sociálne služby Mesta Lučenec

Tabuľka 12

Podprogram	Bežné výdavky v €
Kluby dôchodcov	15 202
Opatrovateľská služba v byte občana	170 550
Sociálnoprávna ochrana	18 920
Nocľaháreň pre bezdomovcov	7 236
Dávky sociálnej pomoci v hmotnej núdzi	6 639
Pochovávanie občanov	1 992
Príspevky neštátnym subjektom	6 639
Pomoc mesta občanom	4 979
Celkom sociálne služby a pomoc	232 157

Zdroj: Záverečný účet mesta Lučenec za rok 2009, vlastné spracovanie

Z celkovej sumy bolo najviac finančných prostriedkov vynaložených na zabezpečenie opatrovateľskej služby v byte občana. Podprogram kluby dôchodcov, celková výška výdavkov je 15 202 €. Tieto výdavky boli použité pre dve zariadenia na energie, vodu a komunikácie, materiál (všeobecný materiál, knihy, čistiace prostriedky a pod.), dopravné údržba klubov, výdavky na odmeny v zmysle dohôd a pod.

Opatrovateľská služba sa poskytuje v byte občana, zahŕňa poskytovanie pomoci pri nevyhnutných životných úkonoch. Prostriedky sú poskytované na mzdy a platy, odvody a ostatné osobné vyrovnania vo výške 141 207 € a na tovary a služby vo výške 18 721 €. Zvyšné prostriedky sú poskytované pre stravovanie dôchodcov a to vo výške 9 958 €.

V rámci podprogramu sociálnoprávna ochrana sa poskytujú príspevky mesta na dopravu, na úpravu a obnovu rodinných pomerov, a ak sa podmienky neupravujú, poskytne sa príspevok na tvorbu úspor. Táto povinnosť vyplýva zo zákona č. 305/2005 Z.z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele. Prostriedky sa poskytujú jednotlivcom a neziskovým organizáciám. Finančné príspevky občianskym združeniam sa poskytujú na aktivity zamerané na podporu a rozvoj sociálnych a výchovných programov pre deti a mládež.

Zariadenie nocľahárne slúži pre občanov s trvalým pobytom mesta Lučenec, ako aj občanom s trvalým pobytom mimo mesta bezdomovcom, ktorí sú bez prístrešia. Výdavky slúžia na vykrytie nákladov za energie, vodu, komunikácie, odmeny na základe dohody.

Mesto z rozpočtu vynakladá finančné prostriedky ako jednorazové dávky občanom v hmotnej núdzi na nevyhnutné ošatenie prípadne základné vybavenie domácnosti, zakúpenie školských potrieb a na mimoriadne liečenie v zmysle zákona o pomoci v hmotnej núdzi. Okrem toho na zabezpečenie pochovania občana u ktorého nebola zistená totožnosť, alebo občana ktorého nemal kto pochovať, poskytlo mesto celkom 1 992 €.

Neštátne zariadenia, ktoré sa nachádzajú v Meste Lučenec získavajú z rozpočtu mesta na organizovanie rôznych podujatí finančné prostriedky v sume 6 639 €. Na riešenie neočakávaných životných situácií občanov mesta, primátor poskytuje pomoc občanom z vytvoreného rezervného fondu (napr. úmrtie matky v zahraničí, pričom maloleté dieťa zostalo samé bez prostriedkov a pomoci, riešenie situácie mentálne postihnutého dieťaťa keď ostalo bez príbuzných a nebolo umiestnené v žiadnom sociálnom zariadení...)

Pre poskytovanie sociálnych služieb mesto schválilo všeobecne záväzné nariadenie č. 6/2009, schválené 28.4.2009 s účinnosťou 14.5.2009. Ustanovuje podmienky na základe ktorých Mesto Lučenec stanovuje podmienky za ktorých môže byť poskytnutá sociálna služba a postup pre schvaľovanie žiadosti o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu. Povinnosti prijímateľa sociálnej služby, postup pri umiestnení v zariadení pre seniorov a úhradu za jednotlivé sociálne služby, ktoré mesto poskytuje, a upravuje pôsobnosť vo veciach:

- rozhodovania o odkázanosti na sociálne služby (opatrovateľskú službu, sociálnu službu v zariadení pre seniorov)
- zabezpečovania sociálnych služieb
- poskytovania opatrovateľskej služby
- stravovania a donášky jedla
- ďalšie služby – ubytovanie v nocľahárni
- podpornej služby – odľahčovací služba

Prijímateľ sociálnej služby podľa VZN č. 6/2009 je povinný platiť úhradu za poskytnutú službu v závislosti od trvalého pobytu v meste. Výška úhrady sa určuje podľa druhu poskytovanej sociálnej služby a rozsahu poskytovanej sociálnej služby. Zohľadňuje sa príjem prijímateľa služby, jeho sociálne pomery a majetok. Poskytovanie sociálnej služby sa uskutočňuje formou zmluvy, kde sa individuálne určuje výška úhrady v závislosti od sociálnej situácie klienta. Po zaplatení úhrady musí prijímateľovi sociálnej služby zostať mesačne z jeho príjmu najmenej 1,3 násobku sumy životného minima na jednu osobu.

Aj keď Mesto Lučenec má zo zákona povinnosť zabezpečovať sociálne služby pre svojich občanov, z celkových príjmov bežného rozpočtu vynakladá na sociálne služby 3,43%. Na zabezpečenie chodu zariadení pre seniorov a zdravotne postihnutých občanov nachádzajúcich sa v meste, poskytuje finančné prostriedky Banskobystrický samosprávny kraj len pre zariadenia vo vlastnej pôsobnosti formou rozpočtu konkrétnym rozpočtovým organizáciám.

4.3 Všeobecná charakteristika sociálneho zariadenia

Zariadenie, ktoré budeme popisovať, je domov dôchodcov a domov sociálnych služieb nachádzajúci sa na Tuhárskom námestí v meste Lučenec. Zo zariadení, ktoré sa v meste nachádzajú, patrí k najstarším. V roku 2008 oslávilo 50 výročie založenia.

História Domova dôchodcov na Tuhárskom námestí siaha do roku 1954, kedy vznikla potreba starostlivosti o starších občanov pre ich zlý zdravotný stav a sociálne pomery. Z objektov vhodných na umiestnenie približne 80 starších občanov, bola vybraná budova bývalej prvej nemocnice v Lučenci. Po jej rekonštrukcii a vhodným vybavením bol domov dôchodcov daný do používania v roku 1958. Prvá kapacita bola pre 84 klientov. Postupne sa počet miest zvyšoval až na 114 miest, prevzatím osempodlažnej budovy od Okresného stavebného podniku. Tento proces sa musel uskutočniť v dôsledku zrušenia Domova dôchodcov na Boldišovej ulici, pre potreby rozvoja bytovej výstavby Mesta Lučenec v roku 1988. Ďalej v roku 1989 na podnet Okresného ústavu sociálnych vecí bolo zriadené geronto – psychiatrické oddelenie s kapacitou 39 zdravotne ťažko postihnutých občanov s prevažne duševnými poruchami. Premena celého areálu pokračovala asanačnými prácami hospodárskych budov, dostavbou prevádzkovej budovy, kedy sa zlepšili podmienky stravovacej prevádzky a jedálne pre klientov a zamestnancov. Kapacita zariadenia sa ustálila na 192 miest.

Zriaďovatelia sa v tomto zariadení menili. Prvým zriaďovateľom bol Okresný ústav sociálnych služieb v Lučenci, po jeho zrušení v roku 1991 sa novým zriaďovateľom stal Okresný úrad v Lučenci, ktorý zriaďovateľskou listinou zriadil ako samostatnú rozpočtovú organizáciu. Zriaďovateľom Domova dôchodcov bol od roku 1996 do 2002 Krajský úrad v Banskej Bystrici. Po územnosprávnom členení a vytvorením samosprávnych krajov, bol zákonom preradený domov dôchodcov a domov sociálnych služieb do zriaďovateľskej pôsobnosti Banskobystrického samosprávneho kraja.

Od roku 2001 sa Domov dôchodcov transformoval na Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb. Predmetom činnosti sa stalo poskytovanie služieb sociálnej starostlivosti starým občanom a zdravotne ťažko postihnutým občanom s duševnými poruchami celoročnou formou pobytu – nevyhnutnej starostlivosti : bývanie, stravovanie, zaopatrenie a ďalšej starostlivosti, ako je poradenstvo, rehabilitačná

činnosť, rekreačná činnosť, úschova cenných vecí a vytváranie podmienok na zriadenie zdravotníckeho zariadenia s možnosťou poskytovania zdravotnej starostlivosti podľa osobitných predpisov.

DD a DSS je umiestnený na južnom okraji mesta Lučenec, odklonený od centrálného dopravného ruchu. Dostupnosť je vhodná aj pre starších občanov, nakoľko sa nenachádza vo veľkej vzdialenosti od centra, obchodnej siete, rôznych inštitúcií, duchovných stánkov a hromadnej dopravy. Areál je obklopený plotom, na rozlohe 9 623 m², s upraveným parčíkom pre klientov. Celé zariadenie je rozdelené do troch budov s rôznym zameraním.

V staršej budove označenej ako budova „A“, sú umiestnení klienti s psychickými poruchami a klienti na vozíku, prípadne prevažne ležiaci. Budova je dvojpodlažná. Na prízemí a poschodí sú klienti čiastočne imobilní, a imobilní s celkovou kapacitou 42 klientov. Okrem toho na prízemí sa nachádzajú priestory využívané na kultúrne, spoločenské a duchovné účely. Sú to bufet so spoločenskou miestnosťou, tiež je vybudovaná kaplnka pre duchovné potreby imobilných klientov. Na druhom poschodí je oddelenie domova sociálnych služieb o kapacite 36 klientov. Celá budova je historicky najstaršia, má 107 rokov, zrekonštruovaná z bývalej mestskej nemocnice.

V osemposchodovej budove označenej ako „B“, sú klienti chodiaci. Nachádza sa tu najviac klientov v celkovom počte 114. Ubytovanie je riešené v bytových jednotkách ako jednoizbové byty, v ktorých sa nachádza samostatná obytná miestnosť, kuchynka, a sociálne zariadenie a kúpeľňa. V jednej bytovej jednotke je ubytovaných po dvoch klientov, prípadne samostatné bývanie. Bytový dom má dva samostatné vchody a dva neúčelové výťahy, ktoré sú priestorovo malé s nástupom na medzipodlaží mimo bytovej jednotky. Klienti sú nútení prekonávať bariéru schodiska. V prízemných priestoroch sa nachádzajú prevádzkové priestory pracovne, ošetrovne zdravotníckeho personálu a spoločenské priestory pre klientov. V jednom vchode budovy sa nachádzajú kancelárske priestory sociálneho úseku spolu s ošetrovňou lekára a psychológa.

V areáli sa nachádza aj prevádzková budova s veľkou jedálňou pre klientov a zamestnancov. Tiež sa tu nachádza kotolňa, skladové priestory pre stravovaciu prevádzku a kuchyňa. Na poschodí sú kancelárske priestory pre ekonomický a prevádzkovo technický úsek označené ako budova „C“.

Parčík svojim riešením je prispôsobený oddychovým aktivitám klientov počas slnečných dní. Na posedenie slúžia rozmiestnené lavičky v tieni stromov. Okrem toho zariadenie je obohatené zakrytým prístreškom v blízkosti vestibulu jedálne, zariadené

dreveným záhradníckym nábytkom. Klienti túto možnosť využívajú hlavne v poobedňajšom posedení s priateľmi, prípadne pri hraní spoločenských hier.

V roku 2002 prechodom kompetencií samosprávneho kraja boli do zariadenia včlenené dve rôzne zariadenia s odlišnými sociálnymi službami. Jedná sa o Zariadenie opatrovateľskej služby a Domov pre osamelých rodičov. Tieto zariadenia boli preradené zo zriaďovateľskej pôsobnosti Okresného úradu Lučenec. Sídliť mimo areálu domova dôchodcov a domova sociálnych služieb.

Zariadenie opatrovateľskej služby je samostatná neúčelová budova na ul. Dr. Vodu č. 14 v Lučenci. Kapacita zariadenia je 11 klientov o ktorých sa stará 8 zamestnancov, ktorí sú vo výkone priamo pre klienta. Obslužné činnosti: údržbu, donášku stravy, administratívu zabezpečuje DD a DSS Lučenec.

Domov pre osamelých rodičov je samostatná budova na Špitálskej č. 6 v Lučenci. Kapacita zariadenia je 13 klientov. Chod zariadenia zabezpečujú dvaja zamestnanci. Obslužné činnosti ako údržba, administratívu zabezpečuje DD a DSS Lučenec.

Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb v Lučenci splnil certifikačné podmienky Systému manažérstva kvality a získal Certifikát SMK 12.3.2008, podľa normy STN EN 9001:2001/EN ISO 9001:2000, v odbore „Poskytovanie sociálnych služieb sociálnej starostlivosti starým občanom a zdravotne postihnutým občanom s duševnými poruchami a poskytovanie služieb občanom, ktorí sú bez prístrešia a sú v hmotnej núdzi. Poskytovanie služieb, ktoré sú podľa odporúčania zdravotníckeho zariadenia odkázaní na zabezpečenie nevyhnutných životných úkonov, počas nevyhnutnej doby“. Certifikát je s platnosťou do marca 2011. (Certifikát, príloha č.2) V zariadení prebehol druhý kontrolný audit, ktorý sa konal 11.3.2010, kedy bola uskutočnená certifikácia na novú normu STN EN ISO 9001:2009.

Splnenie normy predpokladá dosiahnutie predpísaného štandardu postupov riadenia, ich rešpektovanie a rozvíjanie. Organizácia, zavedením ISO, zvyšuje svoju kvalitu – odhaľuje svoje slabé miesta, stavia na svojich silných stránkach, neustále vyhodnocuje výsledky svojej činnosti a zavádza do svojej práce nové prvky práce s klientom. Toto všetko je však len prostriedkom k dosiahnutiu cieľa a tým je spokojnosť klienta – prijímateľa sociálnej služby. Práve zameranosť na klienta, na jeho skutočné potreby a prania, motivuje personál zariadenia zvyšovať kvalitu služieb a neuspokojovať sa s momentálnym stavom.

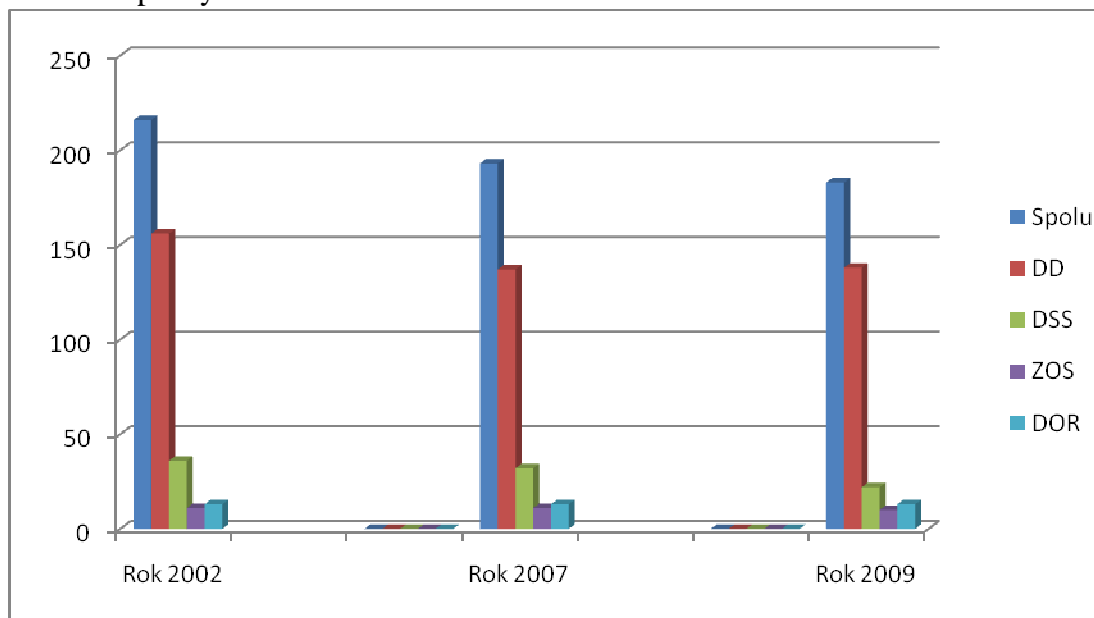
4.3.1 Ponuka služieb zariadenia

Sociálne zariadenie Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb patrí k veľkým zariadeniam. V Banskobystrickom samosprávnom kraji ako aj v meste Lučenec patrí k najväčším zariadeniam. Od roku 2002, kedy zariadenie prešlo do zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK, sa kapacita zmenila. K 31.12.2002 bola kapacita DD a DSS 192 miest, z toho DD 156 miest a DSS 36 miest. Okrem toho Zariadenie opatrovateľskej služby 11 miest a Domov pre osamelých rodičov celkom 13 miest. Celková kapacita všetkých sociálnych služieb, ktoré sa v tomto zariadení poskytujú, bola k uvedenému dňu 216 miest.

Kapacita sa v roku 2007 zmenila v dôsledku nových hygienických predpisov. Postupne sa počet postelí v jednotlivých izbách znižoval až na počet miest 32 v DSS a 137 v DD na celkovú kapacitu 169 miest DD a DSS. Kapacita v ostatných službách sa nezmenila. V roku 2009 sa kapacita naďalej znižovala, na úroveň 160 miest DD a DSS, z toho v DD 138 miest, DSS 22 miest. Ostatné služby v ZOS a DOR sa kapacita nemenila.

Zmena kapacity zariadenia v rokoch 2002 – 2009

Graf 7



Zdroj: Správy sociálneho úseku zariadenia, vlastné spracovanie

Z uvedeného grafu vidieť, ako sa kapacita znížila v priebehu rokov 2002 až 2009. Celkom v celom zariadení o 23 miest, z toho v DD o 19 miest a v DSS o 4 miesta. V zariadení ZOS o jedno miesto a DOR ostala nezmenená.

Obsadenosť kapacity bola k 31.12.2009 nasledovná:

- DD 134 klientov
- DSS 24 klientov
- ZOS 8 klientov
- DOR 9 klientov.

Aktuálny poradovník čakateľov je k 31.12.2009 pre DD 57 a DSS 29 čakateľov. Z nasledovných údajov vyplýva, že obsadenosť kapacity pre jednotlivé poskytované služby k sledovanému dátumu je v DD 97,1%, v DSS 109,09%, v ZOS 80% a DOR 69,23%. Na základe uvedenej štatistiky môžeme konštatovať, že dopyt po službách na DD a DSS je väčšia ako ponuka. Najviac žiadostí je na oddelenie imobilných klientov a klientov s psychickými poruchami. Oddelenie DSS je naplnené nad rámec kapacity, nakoľko bolo potrebné riešiť naliehavé prípady umiestnenia klientov. Nenaplnenosť kapacity v DD spôsobil nový zákon o sociálnych službách, kde žiadatelia v poradovníku znovu požiadajú obec o vyhotovenie posudku o odkázanosti na sociálnu službu a celý proces prijímania sa preto predlžuje. Aj počty čakateľov do zariadenia na oddelenie mobilných klientov sa zmenšil. Niekoľko čakateľov sa rozhodlo nenastúpiť, časť sa nedočkala v dôsledku úmrtia. Zariadenie opatrovateľskej služby v roku 2010 bude zlikvidované, nakoľko obce a mesto Lučenec neprejavili záujem o túto službu, a dlhodobo v priebehu roku 2009 nebola podpísaná ani jedna zmluva o poskytnutí uvedenej sociálnej služby.

Znížením kapacity sa poskytovanie služieb skvalitnilo. V budove „A“, kde na niektorých izbách boli aj tri, prípadne v núdzových situáciách aj štyri postele, zlepšil sa komfort klientom, ale aj manipulácia zamestnancov s klientom. V týchto priestoroch sa nachádzajú klienti imobilní, prípadne čiastočne imobilní a klienti s psychickými poruchami.

V osemposchodovej budove, ktorá slúži pre klientov chodiacich, sa kapacita tiež znížila, nakoľko sú klienti ktorí požadujú samostatné bývanie, ktoré sa zariadenie snaží vyhovieť. Postupne prichádzajú klienti, vyžadujúci si bývanie s vlastným nábytkom, samostatným bývaním, s vyššími nárokmi na bytové priestory.

Kvalita ubytovacích priestorov je rozdielna, podľa jednotlivých budov. V budove A je celkom 78 postelí, umiestnených v prevažnej miere v dvojposteľových a trojposteľových izbách. Nachádzali sa tu aj izby štvorposteľové, ktoré sa znížením kapacity upravili na dvojposteľové. Bytové zariadenie je v tejto budove staré, dosť opotrebované. Pod túto situáciu sa podpísalo aj nedostatočné financovanie prevádzky a obnovy zariadenia. Okrem bytových jednotiek sa v budove nachádzajú priestory určené na kultúrny a spoločenský život. V prízemí je zrekonštruovaná klubovňa, a zriadený bufet, kde sa pravidelne organizujú komunitné stretnutia. Ďalej slúži pre potreby organizovania spoločenských a zábavných podujatí pre klientov a zamestnancov. Súčasťou prízemia je kaplnka na vykonávanie bohoslužieb a pravidelných stretnutí veriacich klientov, a nachádza sa tu aj jedáleň pre klientov na podávanie stravy pre čiastočne imobilných klientov. Budova B je osemposchodová s dvomi vchodmi, nachádzajú sa tu osobné výťahy mimo úrovně bytov v medziposchodí. Ubytovanie je v jednoizbových bunkách s dvomi posteľami, prípadne podľa požiadaviek so samostatným bývaním. V týchto priestoroch je zariadenie vybavené nábytkom, prípade klientom je umožnené priniesť si svoj vlastný nábytok. V prízemných priestoroch sa nachádza práčovňa, priestory pre zdravotnícky personál. Na poschodí je ošetrovňa lekára a priestory pre psychológa. Lekár navštevuje zariadenie pravidelne podľa ordinačných hodín, okrem toho podľa potreby spolupracuje s psychiatrickým lekárom. Pracovníci sociálneho úseku majú tiež priestory na prvom poschodí, čím sú bližšie pre potreby poskytovania poradenskej činnosti klientom. Zariadenie poskytuje možnosť masérskych služieb v rámci vlastných zamestnancov. Kadernícke a pedikúrske služby poskytuje zmluvnou formou s podnikateľmi podľa požiadaviek klientov.

Ubytovanie v Zariadení opatrovateľskej služby je v dvojpodlažnom obytnom dome, ako neúčelová budova. Na poschodí sa nachádza 11 postelí v štyroch izbách. Toto zariadenie poskytuje služby komfortnejšie, je tu menej klientov na jedného pracovníka. Bytové zariadenie je prispôsobené požiadavkám klientov a zamestnancov. Okrem obytných plôch sú aj priestory pre ošetrovateľský proces, kuchynka, práčovňa.

Štvrtá služba, ktorá sa poskytuje v tomto zariadení sa nachádza v ďalšom jednopodlažnom rodinnom dome. Slúži pre týrané matky s deťmi, a preto aj ubytovacie izby sú usporiadané podľa potreby počtu detí.

Celkom sa tu nachádzajú štyri izby pre 13 klientov. Okrem izieb sú upravené priestory na prípravu stravy, pranie bielizne a tiež spoločné priestory pre posedenie.

4.3.2. Prevádzkovo –technické zabezpečenie

Prevádzkovo-technické zabezpečenie slúži ako podporné činnosti pre chod zariadenia, údržbu a tiež pôsobí na kvalitu poskytovaných služieb. Zahrňujeme sem prevádzku a údržbu, práčovňu, stravovaciu prevádzku a chod troch kotolní.

Vlastná práčovňa je situovaná v priestoroch prízemia budovy B, kde výpary znepríjemňujú vchodové priestory, a tiež bytové jednotky. Zabezpečuje služby pre klientov, zamestnancov zdravotníckeho personálu a tiež pranie oblečenia pracovníkov stravovacej prevádzky. Stravovacia prevádzka sa nachádza samostatne v budove C, spolu so skladovacími priestormi potravín, a na poschodí sa nachádzajú administratívne kancelárie vedenia zariadenia a ekonomického úseku. Celá stravovacia prevádzka je technicky projektovaná na kapacitu do 300 jedál denne. Nakoľko sa strava pripravuje aj pre blízke zariadenie DSS s kapacitou okolo 150 klientov, nie je možné kapacitne vyhovieť ponuky výberu z dvoch jedál. Poskytuje sa aj šetriaca strava a DIA strava. V prízemí okrem priestorov kuchyne sa nachádzajú dve jedálne. Jedna pre klientov a jedna pre zamestnancov. Prevádzkový úsek zabezpečuje údržbu bytov a celého areálu.

Chod zariadenia zabezpečuje celkom 103 zamestnancov, rozdelených na úseky riaditeľa, sociálno - zdravotný, ekonomický, prevádzkovo – technický. Pracovníci zdravotného úseku sú zaradení podľa miesta práce v jednotlivých budovách a podľa poskytovania služby. Sociálni pracovníci pracujú pre všetkých klientov, nezávisle od umiestnenia klienta. Obslužný personál prevádzky a ekonomiky, zabezpečuje údržbu areálu, budov, kuchyne, okrem toho pracovníci práčovne zabezpečujú služby pre každého klienta a pracovníci ekonomického úseku zabezpečujú evidenciu a uhrádzanie finančných prostriedkov určených na prevádzku a chod zariadenia.

Úsek	Funkcia	Počet pracovníkov
Riaditeľa	Riaditeľ	1
	Manažér pre kvalitu	0,25
	BOZP,PO,CO verejné obstar., sklad	1
	Asistent liečebnej výživy	1
Sociálno zdravotný	Vedúci sociálno-zdravotného úseku	1
	Psychológ	1
	Sociálny pracovník	6
	Hlavná sestra	0,75
	Vedúca sestra	5
	Sestra	22,5
	Opatrovateľka	23
	Upratovačka	11
Ekonomický	Vedúci ekonomického úseku	1
	PaM personálna práca	1
	Účtovník	1
	Účtovník, sklad – potravín	1
	Účtovník stravovacej prevádzky	1
Prevádzkovo - technický	Vedúci prevádzkovo – technického úseku	1
	Kuchyňa	14
	Údržba	4,75
	Práčovňa	4,50
SPOLU		102,75
Z toho: DD a DSS		92,75
ZOS		8
DOR		2

Zdroj: Organizačná štruktúra zariadenia, vlastné spracovanie

Z uvedenej štruktúry vyplýva, že sociálna služba ktorú poskytuje uvedené zariadenie si vyžaduje zvýšený počet zamestnancov na zabezpečenie celoročného pobytu a stravovania klientov. Najviac zamestnancov je na sociálno – zdravotnom úseku, úseku údržby a kuchyne. Sú to úseky, ktoré si vyžadujú uspokojenie základných potrieb klientov, ktorí ju chápú ako spokojnosť s poskytnutou službou.

4.3.3 Financovanie sociálneho zariadenia

Popisované sociálne zariadenie je v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK. Jedná sa o rozpočtovú organizáciu, ktorá všetky príjmy odvádza do rozpočtu Banskobystrického samosprávneho kraja. Zariadenie príjmy získava z úhrad od klientov, za stravu od zamestnancov, a cudzích stravníkov, nájomné za nebytové priestory. Na finančný chod dostáva prostriedky na výdavkový účet, z ktorých hradí všetky výdavky potrebné na zabezpečenie prevádzky. Na výdavky používa financie z viacerých zdrojov. Hlavný zdroj je z daňových príjmov BBSK a následne z príjmov získaných z úhrad od klientov zariadenia. Niekedy zariadenie získa finančné prostriedky od sponzorov, prípadne finančné dary, ktoré sú charakteristické ako mimorozpočtové výdavky. Podľa nového zákona o sociálnych službách na financovaní sociálnych služieb sa podieľajú mestá a obce za svojich klientov. Ide o službu pre seniorov s celoročným pobytom. Od júla 2009 za svojich prijatých klientov mestá a obce uhrádzajú ekonomicko-oprávnené náklady zariadeniu s ktorým majú podpísanú zmluvu. Uvedené príjmy sú príjmami zariadenia a odvádza ich do príjmov BBSK.

Príjmy zariadenia v €

Tabuľka 14

Zdroj príjmu	2005	2006	2007	2008	2009
Z úhrad od klientov	333 798	330 977	401 049	421 895	428 102
Za stravné	17 659	19 518	22 140	22 937	23 667
Nájomné	1 195	365	332	166	332
Vratky – ostatné príjmy	1 726	4 382	166	266	8 398
Sponzorské prostriedky	-	8 298	-	1 660	830

Zdroj: ročné závierky zariadenia, vlastné spracovanie

V uvedenej tabuľke sú zahrnuté príjmy, ktoré získalo zariadenie, a podľa rozpočtových pravidiel sú odvádzané na príjmy samosprávneho kraja. V kolonke príjmy z úhrad od klientov sa nachádzajú príjmy za poskytované služby domov dôchodcov, domov sociálnych služieb a tiež za služby v zariadení opatrovateľskej služby. Je viditeľné, že príjmy za služby sa ročne navyšujú, čo je spôsobené zvyšovaním úhrad za poskytované služby. Stravné zahŕňa príjmy za poskytnutú stravu zamestnancom, cudzím stravníkom a za stravovanie zamestnancov ďalšieho sociálneho zariadenia.

Nájomné sú prostriedky za prenájom nebytových priestorov. Do roku 2007 sa poskytovali priestory súkromnému lekárovi, ktorý zabezpečoval službu aj pre klientov zariadenia. V roku 2007 bola zmluva zrušená a službu lekára pre klientov zabezpečuje lekár všeobecnej nemocnice na zmluvnom základe. Zariadenie prenajíma malý priestor pri klubovni na bufet s vyhradenou ponukou sortimentu.

Ostatné príjmy zahŕňajú preplatky za energie z predchádzajúcich rokov, prípadne poistné plnenia pri škodových udalostiach. Sponzorské príjmy sú od sponzorov, ktoré sa v roku 2006 použili na zmodernizovanie premietacej techniky v klubovni a na výmenu nábytku v klubovni pre klientov. V roku 2009 sa sponzorské prostriedky použili na stavbu prístreška na vonkajšie posedenie.

Na pokrytie výdavkov poskytuje zriaďovateľ finančné prostriedky formou rozpočtu výdavkov, ktoré sú poskytnuté z viacerých zdrojov. Banskobystrický samosprávny kraj skúmanému zariadeniu poskytuje prostriedky z dvoch zdrojov a to z príjmov zariadenia a z podielových daní. Použité sponzorské prostriedky sú mimorozpočtové príjmy.

Celkový rozpočet podľa rokov v €

Tabuľka 15

Zdroj rozpočtu	2005	2006	2007	2008	2009
Z daní BBSK	649 439	726 482	689 106	866 793	848 868
Z príjmov zariadenia	352 851	352 387	478 656	429 285	476 598
Spolu	1 002 290	1 078 869	1 167 762	1 296 078	1 325 466

Zdroj: ročné závierky zariadenia, vlastné spracovanie

Tabuľka rozpočtu podľa rokov 2005 až 2009 ukazuje, aký je trend poskytovania finančných prostriedkov zo strany zriaďovateľa pre sociálne zariadenie. Od roku 2005 je vidieť že rozpočet sa ročne navyšuje. S prideleným rozpočtom hospodári zariadenie samostatne, a používa prostriedky podľa vlastného rozdelenia a potreby. V roku 2008 je rozpočet omnoho vyšší ako v ostatných rokoch. Je to spôsobené realizáciou rekonštrukcie budovy „A“ ležiace oddelenie, kde sa použili finančné prostriedky v celkovej sume 42 521,41 €, v konverznom kurze prepočítané na 1 281 tis. Sk. Touto rekonštrukciou sa skvalitnili sociálne zariadenia, vymaľovali sa všetky bytové aj nebytové priestory, čím sa výrazne skvalitnili bytové podmienky klientov. V jednotlivých rokoch sú v rozpočte finančné prostriedky aj na kapitálové výdavky.

V roku 2007 so odovzdala do prevádzky vybudovaná kotolňa v budove „A“, čím sa znížili náklady na dodávku tepla a teplej úžitkovej vody. V roku 2008 sa použili na kúpu nového osobného auta, čím sa mohlo vyradiť opotrebované motorové vozidlo.

Celkové rozpočtované výdavky zariadenie používa na pokrytie nákladov spojených s poskytovanými službami, stravovaním klientov a zamestnancov a prevádzkou jednotlivých budov. Výdavky zariadenia zahŕňajú tarifné platy zamestnancov, odvody do poisťovní, ktoré tvoria väčšinu výdavkov celkového rozpočtu. Druhou najväčšou položkou sú výdavky na energie a materiál.

Výdavky zariadenia podľa rokov v €

Tabuľka 16

Rozpočtová klasifikácia		2005	2006	2007	2008	2009
Mzdové výdavky		473 080	488 449	487 198	587 134	625 705
Odvody do poisťovní		171 646	177 787	194 716	213 005	225 287
Materiál a služby		364 403	383 025	399 954	457 877	451 869
Z toho	energie	125 738	136 991	162 252	175 032	209 420
	materiál	179 347	190 267	163 845	197 072	193 255
Transfery		2 456	7 834	5 278	3 519	3 817
Spolu		1 014 904	1 057 094	1 167 729	1 261 169	1 306 679

Zdroj: ročné závierky zariadenia, vlastné spracovanie

Z výsledkov vyplýva, že prostriedky mzdových nárokov a odvody do poisťovní predstavujú 63,5% náklady z celkového čerpania. Mzdové výdavky sa zvyšovali ročne v dôsledku valorizácie platov a tiež zvyšovaním kvalifikácie zamestnancov, postupom v tabuľke kvalifikačného stupňa zvyšovaním doby praxe a zmenou zaradenia sociálnych pracovníkov do zvýhodnených tabuliek v roku 2009. Najvyššie zvýšenie výdavkov na mzdové náklady bolo v roku 2007, kedy valorizácia platov bola 6%. So zvyšovaním výdavkov na mzdy zamestnancov, sa rovnomerne zvyšovali výdavky odvody do poisťovní, ktoré sa odvíjali od vyplatených mzdových nárokov. Výdavky na materiál a služby poukazuje na medziročné zvyšovanie nákladov, použitých na bežnú údržbu a energie celého zariadenia. Zvyšovaním cien energií sa zvyšovali rovnomerne aj výdavky za spotrebovanú energiu, ktorá zahŕňa elektrickú energiu, vodu, spotrebu plynu a telekomunikačné služby. Výdavky za energie v roku 2009 vzrástli oproti roku 2005

o 66,55%. Výdavky materiál zahŕňajú výdavky na potraviny, materiál na údržbu, kancelárske a čistiace prostriedky.

Položka transfery zahŕňa odchodné, odstupné, výdavky na nemocenské dávky. Z tabuľky vyplýva, že v roku 2006 v položke transfery boli výdavky porovnateľne vyššie ako v ostatných rokoch. Zvýšili sa v dôsledku zmeny organizačnej štruktúry, ktorá spôsobila zníženie počtu zamestnancov, a zvýšili sa výdavky na odstupné. Z transferov sa použili výdavky aj na nemocenské náhrady, preto v jednotlivých rokoch sú výdavky rozdielne vysoké. V roku 2007 boli transfery vyššie ako v nasledujúcom roku o 50%. Spôsobili to zvýšené výdavky na odchodné, ako prvý odchod do dôchodku pre odchádzajúcich zamestnancov.

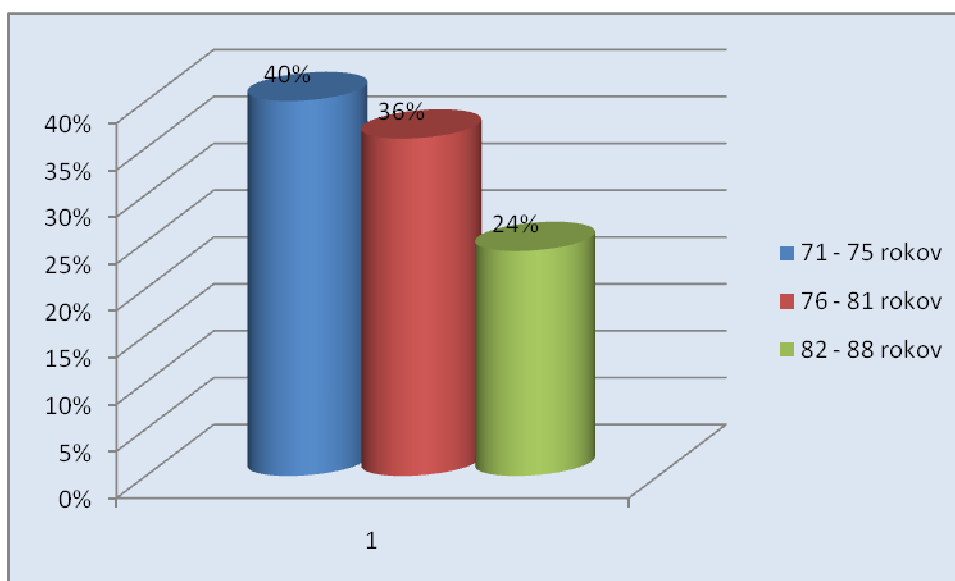
Finančné prostriedky BBSK poskytuje na základe počtu umiestnených klientov v zariadení.

4.3.4 Hodnotenie dotazníkov spokojnosti klienta so službami

Dotazníkový prieskum sme uskutočnili v mesiaci marec 2010 formou dotazníkového prieskumu u klientov zariadenia. Celkom bolo vydaných 40 dotazníkov, ale vrátilo sa od klientov len 25 vyplnených dotazníkov, čo predstavuje 62,5% návratnosť.

Všetky dotazníky vyplnili ženy. Aj v zariadení prevládajú klientky v počte umiestnených. Druhá otázka smerovala na vek klientov.

Veková štruktúra opýtaných klientov DD a DSS Lučenec(v%) Graf 8



Zdroj: dotazníkový prieskum, vlastné spracovanie

Z celkového počtu 25 opýtaných, bol najväčší počet vo veku od 71 do 75 rokov, ďalej nasledovalo vekové zloženie 76 - 81 rokov a najmenej je vo vekovej kategórii 82 – 88 rokov, traja neuviedli vek.

Ďalšia otázka dotazníka sa týkala roku nástupu do zariadenia. Sú klienti ktorí si nepamätajú kedy do zariadenia nastúpili. Preto vyhodnocovať túto otázku bolo dosť problematické. Najviac si pamätajú klienti, ktorí nastúpili v rokoch 2009, prípadne päť rokov dozadu. Jediný klient uviedol že nastúpil do zariadenia v roku 1997.

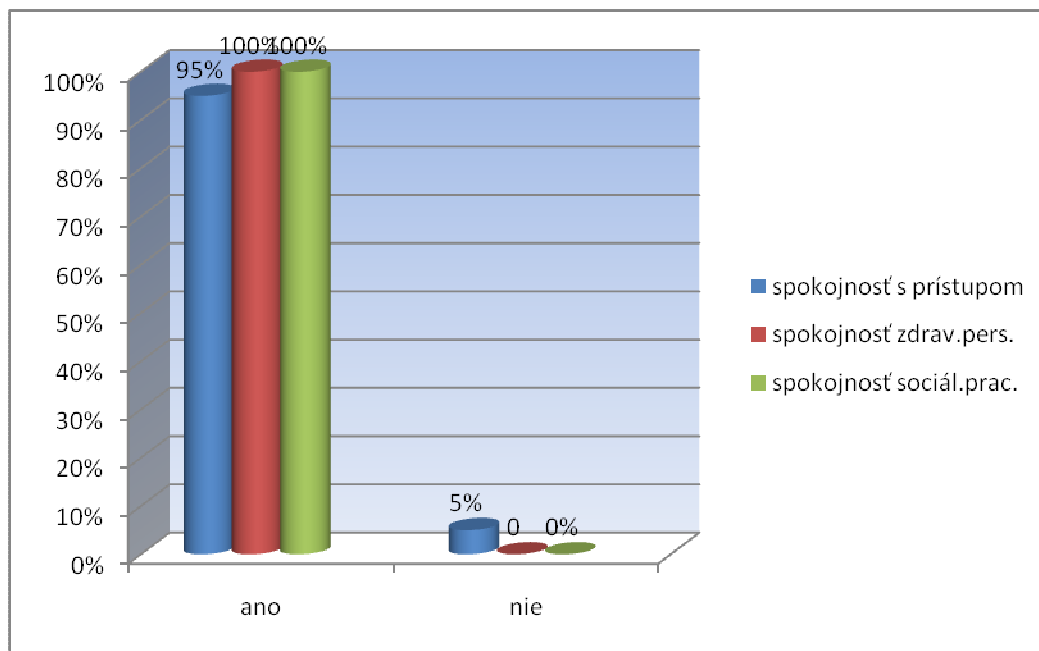
Druhá časť bola zameraná na hodnotenie spokojnosti klienta s poskytovanými službami. Celkom bolo položených 10 otázok zameraných na spokojnosť. Tri otázky smerovali na spokojnosť s prístupom personálu a starostlivosťou zo strany zdravotného a sociálneho personálu. Štyri otázky boli zamerané na spokojnosť s bývaním a zlepšením života po nástupe do zariadenia a tri otázky smerovali na spokojnosť so stravovaním, poskytovaním ostatných služieb a možnosti využívania voľného času klienta.

Na úvod budeme vyhodnocovať súbor otázok smerujúcich na spokojnosť s prácou zamestnancov a prvý kontakt s klientom. Na otázku či boli spokojní s prístupom personálu pri nástupe do zariadenia, sme zisťovali, ako klienti vnímajú prvý kontakt s pracovníkmi prijímajúcimi do zariadenia a spolubývajúceho. Na otázku či boli spokojný s prístupom personálu, z 25 odovzdaných dotazníkov jeden klient uviedol, že prístup sa mu zdal odmeraný, a jeden uviedol neprívetivý prístup spolubývajúceho.

Otázkou spokojnosti s úrovňou starostlivosti zdravotného personálu sme chceli získať spokojnosť na kvalifikovaný ošetrovateľský proces a profesionálny prístup zo strany zdravotníckeho personálu. 100% klientov bolo s úrovňou zdravotníckeho personálu spokojných, čo hovorí o kvalifikovanej a profesionálnej práci zdravotníckeho personálu. Klienti v dotazníku vyjadrovali vo väčšine prípadov spokojnosť s prístupom sociálnych pracovníkov. Jedna klientka nepochopila kto je sociálny pracovník, pretože pre nich sú to všetko len zamestnanci. Zdravotníkov rozlišujú rovnakým oblečením, a tým že im pomáhajú pri riešení ich zdravotníckych problémov.

Spokojnosť klienta so zdravotníckym, sociálnym personálom v zariadení.(v%)

Graf 9



Zdroj: dotazníkový prieskum, vlastné spracovanie

Na otázku či boli spokojný s prístupom personálu, z 25 odovzdaných dotazníkov jeden klient uviedol, že prístup sa mu zdal odmeraný, a jeden uviedol neprívetivý prístup spolubývajúceho. Spokojnosť so zdravotníckym a sociálnym personálom klienti vyjadrili 100% spokojnosť.

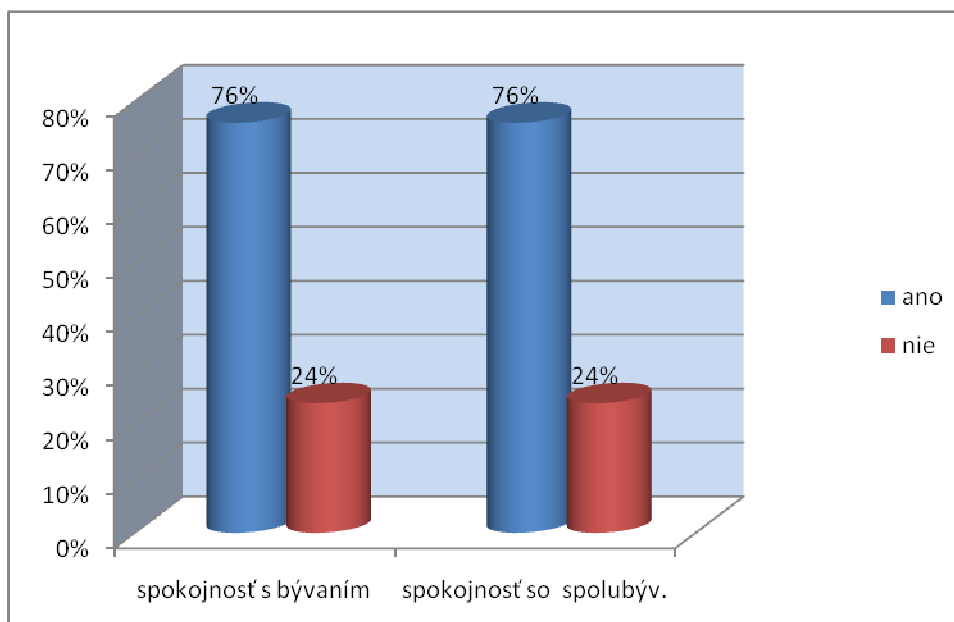
V ďalšej časti budeme vyhodnocovať spokojnosť s poskytovanými službami týkajúce sa bývania, stravovania a práce obslužných činností. Najprv sme hodnotili ubytovacie služby. Na otázku ako sú klienti spokojní so svojim bývaním v zariadení, 19 klientov odpovedalo kladne, ale 6 klientov bolo čiastočne nespokojných.. Niekomu chýba na izbe rozhlas, iným nevyhovuje priestorové usporiadanie izby, a hlavne

bezbarierový prístup v budove „B“. Výtahy sú mimo úrovne poschodia. Niektorí klienti by uprednostnili samostatné bývanie. Dvaja klienti z nespokojných neuviedli žiadny dôvod svojej nespokojnosti.

Ďalšia otázka k spokojnosti bývania bola zameraná na spolužitie so svojim spolubývajúcim. Na otázku spokojnosti so spolužitím so svojim spolubývajúcim až 6 klientov odpovedalo záporne. Sťažujú sa na zlé spolužitie, niekedy na nadmerný hluk, prípadne chrápanie spolubývajúceho, čo spôsobuje ich nespokojnosť. Hovorí o tom, že klienti sa ťažko prispôbujú spoločnému bývaniu s druhou osobou. Klienti ktorí dlhodobo bývali osamotene vo svojom domácom prostredí si na spolužitie a prispôbenie sa, oveľa ťažšie zvykajú.

Ste spokojný so svojim bývaním v zariadení?(v%)

Graf 10



Zdroj: dotazníkový prieskum, vlastné spracovanie

Uvedený graf hovorí že 76% klientov je spokojných s bývaním, no nespokojní klienti predstavujú až priemerne 24% .

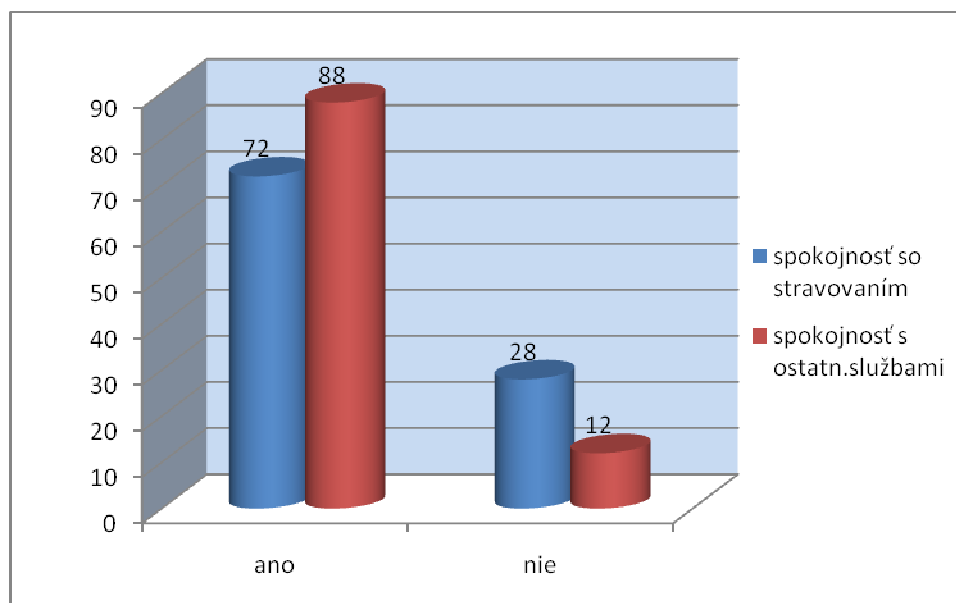
Stravovanie je pre spokojnosť klienta veľmi dôležitá. Poskytuje sa pravidelne každý deň a ťažko sa vyhodnocuje, nakoľko pokryť všetky požiadavky klientov na stravovanie v takom veľkom zariadení je veľmi zložitá. Na otázku hodnotenia kvality stravovacích služieb 7 klientov odpovedalo, že so službou stravovanie nie sú spokojní. Dvaja klienti dôvody neuviedli. Medzi najčastejšie dôvody patrí nedostatočná pestrosť stravy. Klienti sa tiež sťažujú na malé dávky, málo ochutené jedlá, na raňajky žiadajú

častejšie podávať mlieko. V strave im chýbajú kyslé polievky, nedostatok jogurtov a mliečnych výrobkov, niektorí sa sťažujú na málo mäsa v jedle.

Pri hodnotení ostatných služieb kde sme chceli zistiť spokojnosť s praním prádla, upratovanie, údržba bytových jednotiek, traja klienti boli nespokojní. Najčastejšie sa popisoval ako dôvod že prádlo nevoní, biele prádlo časom zažltne, nekvalitne je ožehlené, prípadne nedostanú vlastné prádlo späť je zamenené. Upratovacie služby klienti hodnotili kladne.

Spokojnosť klienta s poskytovanými službami v zariadení.(v%)

Graf 11



Zdroj: dotazníkový prieskum, vlastné spracovanie

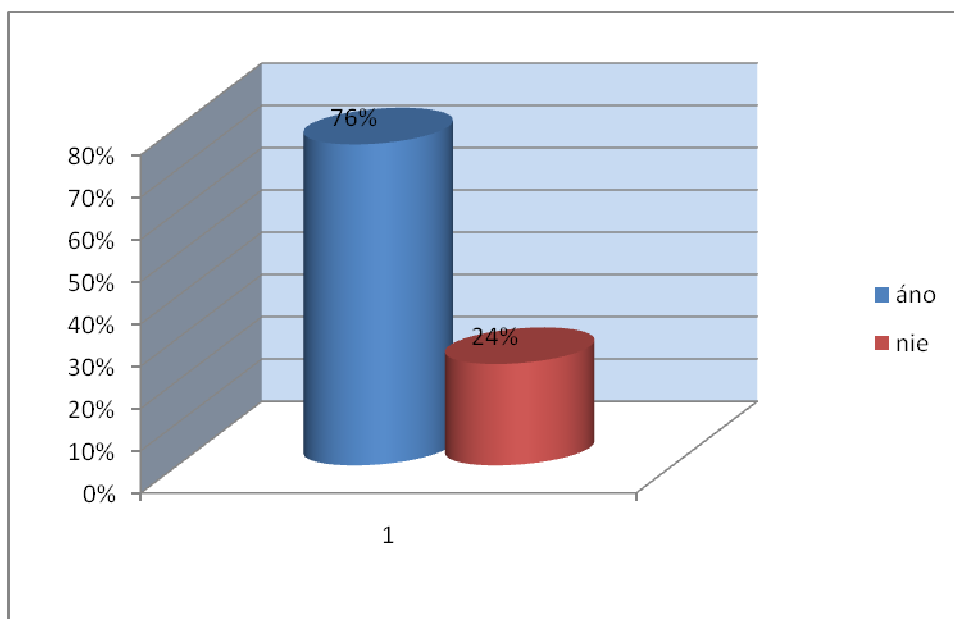
Z grafu vidieť percentuálny výsledok dotazníkového prieskumu spokojnosti klienta za stravovacie služby a ostatné služby zamerané na upratovanie a pranie prádla. V percentuálnom vyjadrení je 72 % klientov so stravovacími službami spokojná. 7 klientov, čo predstavuje 28% opýtaných klientov sa vyjadrilo že so službami stravovania sú nespokojní. S praním prádla je 12% klientov nespokojných.

Pri otázke spokojnosti s ponukou voľnočasových aktivít odpovedali všetci klienti kladne. V zariadení pracovníci sociálneho úseku pripravujú pre klientov rôzne možnosti využitia voľného času, nakoľko v zariadení je aj spevácky krúžok, a tiež pravidelne sa klientky môžu stretávať pri spoločných záujmoch ručných prác. V zariadení sa pravidelne organizujú spoločenské a kultúrne podujatia, kde sa zúčastňuje dostatok mobilných klientov. Niektorým robí hlavný problém účasti na voľnočasových aktivitách ich imobilita.

Otázka č. 9 bola položená na získanie informácií o spokojnosti zabezpečenia dostatočného súkromia v zariadení. Z odovzdaných dotazníkov vyplynulo, že 19 klientov sa vyjadrilo kladne k zabezpečeniu súkromia v zariadení. Šesť klientov bolo nespokojných so súkromím bývania a tiež s vytvoreným súkromím pri prijímaní návštev. Dôvody uviedli rôzne. Najčastejšie ide o problémy so spolubývajúcim.

Máte dostatok intimity (súkromia) v zariadení?(v%)

Graf 12



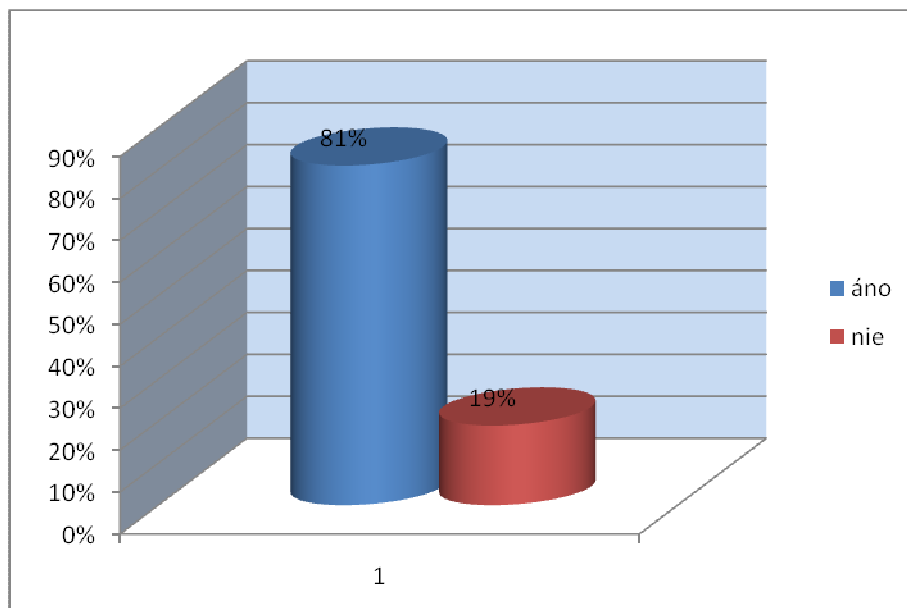
Zdroj: dotazníkový prieskum, vlastné spracovanie

Graf nám ukazuje koľko percent klientov dotazníkového prieskumu je spokojných s intimitou v zariadení. 76% opýtaných klientov odpovedalo kladne na položenú otázku. Až 24 % poukazuje na nespokojnosť s intimitou v zariadení. Uvedený dôvod je nedostatočné priestory pri prijímaní návštev. Dvaja uviedli nespokojnosť s intimitou v dôsledku spolubývajúceho. To nás utvrdilo v tom, že klienti uprednostňujú samostatné bývanie.

Zmena kvality bývania bola ďalšia otázka na zistenie spokojnosti klienta v zariadení. V dotazníku sme uviedli otázku č. 10 v znení, zmenila sa kvalita vášho života nástupom do zariadenia k lepšiemu?

Zmenila sa kvalita vášho života nástupom do zariadenia k lepšiemu?(v%)

Graf 13



Zdroj: dotazníkový priesluk, vlastné spracovanie

Graf ukazuje koľko percent klientov uviedlo či sa im kvalita života zmenila nástupom do zariadenia. 81% opýtaných klientov konštatuje, že sa im kvalita zlepšila, a 19 % klientov nie je spokojných z novou kvalitou. Vo svojich vyjadreniach uvádzajú, že výrazne sa im znížila kvalita života. Môže to spôsobovať dlhá doba potrebná na adaptabilitu na nové prostredie, prípadne smútok za svojim prirodzeným prostredím, nakoľko boli nútení tieto priestory opustiť z rôznych dôvodov.

Z uvedeného dotazníkového priestoru sme zistili, že silnou stránkou v kvalite poskytovaných služieb sú činnosti poskytované zdravotníckym personálom v rozsahu ošetrovateľskej starostlivosti, a sociálneho poradenstva pracovníkmi sociálneho úseku. Spokojnosť klientov je s organizovaním kultúrnych podujatí. Klienti hodnotia spokojnosť s prístupom personálu ku klientom v čase prijímania do zariadenia. Za slabšiu stránku považujú problém stravovania, kde 28 % klientov vyjadrilo nespokojnosť. Čiastočnú nespokojnosť vyjadrili klienti aj s poskytovaním služieb pracovne a bývania. Spokojnosť klientov je potrebné zabezpečiť aj na úseku poskytovania ostatných služieb. Ale aj tak väčšina klientov sa k týmto službám vyjadrila pozitívne. Pozitívnu zmenu kvality života klientov po nástupe do zariadenia hodnotí 81 % z dotazníkového prieskumu, čo hovorí o spokojnosti klientov umiestnených v inštitucionálnych zariadeniach.

5 Návrhy na využitie

Starostlivosť o chronicky chorých starších ľudí pochádza z prirodzenej ľudskej dôstojnosti a mala by byť zachovaná až do konca života. Základným dlhodobým cieľom v inštitucionálnom zariadení, ktoré poskytuje sociálne služby, je dosahovanie spokojnosti klientov. Sociálne služby si vyžadujú vysoké finančné prostriedky, profesionálne personálne zabezpečenie zdravotného a sociálneho úseku. Podľa kvality poskytovaných sociálnych služieb, kde spadajú bytové podmienky, stravovanie, ošetrovateľský proces a sociálne poradenstvo, hodnotí svoju kvalitu života klient, ktorému sa služba poskytuje.

V diplomovej práci sme sa zamerali na hodnotenie poskytovania sociálnych služieb vo vybranom meste Lučenec. Zamerali sme sa na hodnotenie konkrétneho zariadenia, Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb na Tuhárskom námestí Lučenec. Formou dotazníka sme vyhodnocovali spokojnosť klientov s poskytovanými službami. Z výsledkov vyplynuli rôzne nedostatky a problémy, ktoré je potrebné riešiť. V konkrétnom zariadení pre zlepšenie spokojnosti klientov je potrebné odbúrať bariéry, ktoré sťažujú prežívať plnohodnotný život klientov.

- Pre zlepšenie kvality života klientov, je potrebné investície do materiálo – technického vybavenia, a to modernizáciou stravovacej prevádzky, pracovne a tiež bytových jednotiek.
- Materiálo – technické zabezpečenie starostlivosti musí smerovať k priblíženiu podmienok poskytovanej starostlivosti z hľadiska kvality bývania, priblíženiu domácomu prostrediu aj redukciou počtu miest.
- Vytvorenie bezbarierového prístupu pre zlepšenie podmienok práce zamestnancov a kvalitu pre klientov. Rekonštrukcia výťahov s výstupom na každom poschodí.
- Pre udržanie poskytovania sociálnych služieb je potrebné zmeniť myslenie všetkých zainteresovaných, zmeniť formy poskytovaných sociálnych služieb a doplniť služby typu o ktorý je veľký záujem.
- Financovanie sociálnych služieb zabezpečiť z viacerých zdrojov. Je potrebné zainteresovať finančne odbor zdravotníctva, nakoľko veľká väčšina obslužných činností sa týka zdravotného stavu klienta v zariadeniach pre seniorov.

- K zaisteniu kvality a efektívnosti služieb, určiť štandardy kvality poskytovania služieb na príslušnej úrovni.
- Financovanie zabezpečiť podľa náročnosti poskytovanej služby, a nielen podľa kapacity zariadenia.
- Doriešenie prefinancovania nákladov za sociálne služby pre seniorov od miest a obcí za ekonomicky oprávnené náklady.

Nadobudnutím platnosti zákona 448/2008 o sociálnych službách, vznikol problém naplnenia kapacity pre službu domova dôchodcov a zariadenia opatrovateľskej služby. Sociálne služby pre seniorov spadajú pod kompetencie miest a obcí, ktoré inštitucionálne zariadenia na tento typ služby neprevádzkujú. Požiadavky seniorov riešia cez štátne, prípadne neštátne zariadenia. Štátnym zariadeniam sú zo zákona povinný uhrádzať ekonomicky oprávnené náklady, na čo v rozpočte finančné prostriedky nemajú. V hodnotenom zariadení vznikol v roku 2009 problém v súvislosti s prevádzkovaním zariadenia opatrovateľskej služby. Zriaďovateľ na základe nezáujmu o túto službu zrušil prevádzku zariadenia k 30.4.2010. Do budúcnosti je potrebné doriešiť prefinancovanie za služby pre seniorov pre obce a mestá.

ZÁVER

Sociálne služby sú také služby, ktoré sa poskytujú prijímateľovi, keď sa ocitne v nepriaznivej sociálnej situácii. Zariadenia sociálnych služieb poskytujú možnosť sociálnej pomoci klientom, ktorí sú na túto pomoc odkázaní. V zákone o sociálnych službách je presne definované, kto je oprávnený sociálnu službu v zariadení dostať a za akých podmienok mu bude sociálna služba poskytnutá. Klient od poskytovateľa očakáva zlepšenie ťaživej životnej situácie a hodnotí to spokojnosťou a kvalitou života. Sociálny život starších ľudí má svoje špecifiká, ktoré je nutné pri skúmaní ich života zohľadniť, či už kvalita života, pocit osamelosti, pohody a pod.

V meste Lučenec, kde sme poskytovanie sociálnych služieb hodnotili, sa nachádzajú sociálne inštitúcie rôzneho zamerania. Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb, ktorý sme hodnotili, poskytuje štyri sociálne služby. Domov dôchodcov je služba pre seniorov. V zariadení sú klienti seniori mobilný aj imobilný. Pre každú skupinu klientov je potrebná špecifická služba. Domov sociálnych služieb je služba pre seniorov s psychickými poruchami. Zariadenie opatrovateľskej služby sa poskytuje na dobu určitú ako oddychová služba pre opatrovateľov jednotlivých klientov. Domov pre osamelých rodičov je služba pre týrané matky s deťmi. Široko spektrálna paleta poskytovaných služieb v jednom zariadení prináša zvýšený počet zamestnancov, či už pri priamom styku s klientom, a tiež obslužného personálu. Vyžaduje si rôznorodosť potrieb na zabezpečenie spokojnosti klientov.

Z výsledkov vyplynulo, že klienti boli veľmi spokojní s prácou zdravotného a sociálneho úseku. Najviac prichádzajú do kontaktu s ošetrovateľským personálom. Na uvedenom úseku sú zamestnaní kvalifikovaní pracovníci, ktorí vo svojej práci využívajú ošetrovateľský proces. Z dotazníkového prieskumu tiež vyplynuli problémy v stravovaní. Uspokojiť všetkých klientov v stravovacom procese je veľmi zložitý. Kvalita sa musí zlepšiť, a to zlepšením pracovných podmienok pre zamestnancov stravovacej prevádzky. V nemalej miere obnova materialno technického vybavenia kuchyne. V nespokojnosti prání bielizne je potrebné prehodnotiť kvalitu, lepším prístupom pracovníkov, a tiež zabezpečením kvalitnejších pracích prostriedkov.

O sociálne služby ktoré poskytuje Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb v Lučenci, je dostatočný záujem. Najviac žiadostí prichádza od klientov seniorov, ktorí sú imobilní, prípadne postihnutí stareckou demenciou, a s psychickými

poruchami . Rodinný príslušníci si nedokážu poradiť v opatrovaní osoby bez adekvátnej pomoci, prípadne sú pracovne zaneprázdnení. Na tieto služby zariadenie nemá dostatok kapacitne voľných miest.

Zariadenia pre poskytovanie sociálnych služieb slúžia klientom, ktorí si o poskytovanie služby podajú žiadosť. Keď im úrad vyhovie, pracovníci sociálneho zariadenia sa snažia poskytovať kvalitnú sociálnu službu s kvalifikovaným personálom na vysokej profesionálnej úrovni. Je dôležité aby zariadenia boli účelové, prispôsobené poskytovaným službám s bezbarierovými prvkami. Sú veľmi náročné na finančné prostriedky, ktoré je potrebné zabezpečiť formou viaczdrojového financovania. Poskytovanie kvalitných sociálnych služieb v zariadení je závislé od dostatku finančných zdrojov a od kvalitného priestorového a personálneho vybavenia.

POUŽITÁ LITERATÚRA

- 1 BALÁŽOVÁ, E. 2006. Efektívnosť výkonu verejných služieb zabezpečovanýchmi obcami: autoreferát dizertačnej práce. Nitra: SPU FEŠRR, 2006.
- 2 BALÁŽOVÁ, E. 2006. Benchmarking služieb miestnej samosprávy na Slovensku. Bratislava: Transparency International Slovensko, 2006. ISBN 80-89244-09-2
- 3 BALÁŽOVÁ, E. – PAPCUNOVÁ, V. 2008. Manažment samospráv I. Nitra: Municipalia, a.s., 2008. s.134. ISBN 978-80-552-0045-3.
- 4 BELAJOVÁ, A. – BALÁŽOVÁ, E. 2004. Ekonomika a manažment územnej samosprávy. Nitra: FEM SPU, 2004. ISBN 80-8069-458-3.
- 5 BEBLAVÝ, M. – SIČÁKOVÁ – BEBLAVÁ, E. 2006. Inštitucionálne dilemy pri zabezpečení verejných služieb. Univerzitná knižnica Bratislava, 2006. s.9-10. ISBN 80-89244-10-6.
- 6 Cardy, C. 1999. Rozvoj služieb pre verejnosť. In: Technická reforma verejnej správy v SR. Bratislava: Ministerstvo vnútra SR, 1999. 52s. ISBN 80-87564-77-9.
- 7 CIBÁKOVÁ, V. – STRÁŽOVSKÁ, E. 1994. Podnikanie v službách a obchode. Bratislava: Vydavateľstvo SOFA, 1994. 163 s. ISBN 80-85752-17-4.
- 8 ĎAĎO, J. a kol. 2006. Marketing služieb. 1. vyd. Ružomberok: EPOS, 2006. ISBN 80-8057-662-9.
- 9 GRONROOS, Ch. 2001. Service management and marketing. J.Wiley: N.York, 2001. ISBN 0-471-720348.
- 10 GAJDOŠ, P. – PAŠIAK, J. 2006. Regionálny rozvoj Slovenska z pohľadu priestorovej sociológie. Bratislava: Sociálny ústav SAV, 2006. 252 s. ISBN 80-85544-46-6.
- 11 HALÁSEK, D. 2004. Financování veřejných služeb z veřejných rozpočtu. Ostrava: VŠB – TU, 2004. s. 21-22. ISBN 80-248-0685-1.
- 12 HRNČIAR, M. 2001. Organizačný a procesný manažment. Žilina: EDIS Projekt Tempus – Exce Terr, s.5,7,9,10,17,37,43. ISBN 80-7100-793-5.
- 13 HYÁNEK, V. – PROUZOVÁ, Z. – ŠKARABELOVÁ, S. a kol. 2007. Neziskové organizace veřejných služeb. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko – správné fakulty, 2007. s. 102. ISBN 978-80-210-4423-4.
- 14 CHANEČKOVÁ, S. a kol. 2006. Sociálna pomoc v samospráve. Bratislava: Odborné nakladateľstvo, 2006. s. 85.

- 15 KASPER, H.- VAN HELSIRGEN, P. - DE VRIES, W. jr. 2000. Service Marketing Managment. N.York: J. Wiley, 2000. ISBN. 0-471-98490-6.
- 16 KARKALÍKOVÁ, M. 2000. Systém kvality v službách. In Zborník zo VII. Medzinárodnej konferencie Svetový deň kvality. Žilina, 9-9 11. 2000, s. 83-87
- 17 KARKALÍKOVÁ, M. – KRAJANOVÁ, J. 2001. Kvalita verejných služieb. Žilina: EDIS Projekt Tempus – Exce Terr ,2001. s.13-33.35-43. ISBN 80-7100-791-9.
- 18 KOTLER, P. - , ARMSTRONG, G. 2004. Marketing. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0513-3.
- 19 KRUPA, S. 2003. Kvalitné sociálne služby 2. publikácia. Bratislava: Rada pre poradenstvo v sociálnej práci, 2003. 127s. ISBN 80-968586-5-3.
- 20 LENSKÝ, I. 2001. Verejné služby – služby pre verejnosť. Bratislava: Prima – Print s.r.o., 2001. 80s. ISBN: 80-89017-02-9.
- 21 LENÁRTOVÁ, L. - BELICZA, E. 2006. Manažérstvo kvality v zdravotníckych zariadeniach, MZSR, 2006. ISBN 80-969507-4-6.
- 22 MADAR, J. a kol. 2004. Řízení kvality ve zdravotnickém zařízení. Praha: GRADA, 2004. ISBN 80-247-0585-0.
- 23 MAJLINGOVÁ, Ľ. a kol. 2002. Verejné služby. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, 2002. 313s. ISBN. 80-8053-754-3.
- 24 MAJLINGOVÁ, Ľ. a kol. 2002. Verejné služby. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Občianske združenie Ekonómia, 2002. 8,9,22-59,70-89,180-199s. ISBN 80-8055-754-3.
- 25 MATEJDES, A. – ĎAĎO, J. 2002. Služby, teória služieb, marketing služieb, kvalita v službách, služby zákazníkom a meranie spokojnosti s nimi. Bratislava: Epos, 2002. ISBN 80-8057-452-9.
- 26 MATEJDES, A. 2006. Manažérstvo kvality. Bratislava: Ing. Miroslav Mračko, 2006. 751 s. ISBN: 80-8057-656-4.
- 27 MATOUŠEK, O. a kol. 2007. Sociální služby. Praha: Nakladatel Portál s.r.o., 2007. 183 str. ISBN 978-80-7367-310-9.
- 28 MATOUŠEK, O. a kol. 2001. Základy sociální práce. 1. vydanie. Praha: Portál, 2001. 312s. ISBN 80-7178-473-7.
- 29 MICHALOVÁ, V. 2006. Manažment a marketing služieb. Bratislava: NETRI, 2006. ISBN 80-969567-1-X.

- 30 NEMEC, J. - VAŇOVÁ, A. 1994. Marketing v službách. 1 vydanie. Pedagogická spoločnosť Jána Amosa Komenského, 1994. ISBN 80-85162-79-2.
- 31 NEMEC, J. 2000. Verejná ekonomika. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, 2000. 113s. ISBN 80-8055-385-8.
- 32 Nižňanský, V. – Valentovič, M. 2004. Financovanie samospráv obcí od roku 2005. Bratislava: M.E.S.A. 10, 2005. 48s. ISBN 80-89177-03-4.
- 33 OECD. 2002. Competition and Efficiency in Publicly Funded Services. Paris: OECD Economie Studies, No.35, 2002/2
- 34 PAYNE, ADRIAN. 1993. Marketing služieb. Preložila Ing. Dobešová, V. „The Essence of Services Marketing“ Prentice Hall International (UK). 14 -15 s. ISBN 80-7169-276-X.
- 35 Pollit, CH. – Bouchaert, G. 2000. Public Management Reform and Comparative Analysis. London: Oxford University. Press, 2000.
- 36 REGULY, A. 1998. Kroky ku kvalite služieb. Žilina: IRTAS, 1998. brož. ISBN 80-967566-6-4.
- 37 REKTOŘÍK, J. a kol. 2001. Ekonomika veřejného sektoru. Brno: Masarykova univerzita v Brne, 2001. 258 str. ISBN 80-210-2550-6.
- 38 STIGLITZ, J. 1997. Ekonomie veřejného sektoru. Praha: Grada, 1997. ISBN 80-7169-454-1.
- 39 STN EN ISO 9000:2005, Systémy manažérstva kvality - Základy a slovník
- 40 STN EN ISO 9001:2000, Systém manažérstva kvality, Požiadavky - Procesný prístup
- 41 ŠUTEROVÁ, V. – MICHALOVÁ, V. 2004. Služby. Hronský Beňadik: NETRI, 2004. ISBN 80-968904-5-X.
- 42 ZGODAVOVÁ, K. – LINCZÉNYI, A. – NOVÁKOVÁ, R. – SLIMÁK, I. 2000. Profesionál kvality. Košice: Technická univerzita Košice, 2000. 14 – 41s. ISBN 80-7099-669-2.

Zákony a iné publikácie

- 1 Zákon č. 448/2008 Z.z. Národnej rady Slovenskej republiky z 30. októbra 2008 o sociálnych službách.
- 2 Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb v Lučenci 1958 – 2008. Lučenec: Novohradské osvetové stredisko v Lučenci, 2008. ISBN 978-80-85155-41-9.

Internetové zdroje

- 1 Štandardy kvality sociálnych služieb Košice marec 2006, [online] dňa 5.1.2010
www.vucke.sk/APIR/sk/urad_KSK/cinnosti_KSK/socialne_Veci/Legislativa_Podmienky_Registracie/Dokuments/Standardy_kvality_soc_sluzieb_pdf.
- 2 ISO normy nové 9001:2000, [online] dňa 11.2.2010
www.unm.sk/?nove_vydanie_normy_9001
- 3 Benchmarking, [online] dňa 1.3.2010
<http://www.sbic.sk/menu/2.htm> [cit.2005/04/17]
- 4 SÚTN, [online] dňa 26.2.2010
www.unms.sk/?nove_vydanie_normy_9001
- 5 www.poling.sk/system-manazerstva-kvality.php [online] dňa 1.3.2010
- 6 www.statistics.sk
- 7 www.vucbb.sk
- 8 Záverečné účty BBSK za roky 2004 – 2008 dostupné [online] www.vucbb.sk
- 9 Súhrnná správa o poskytovaní sociálnych služieb a pomoc obciam a mestám pri zvýšení počtu zariadení sociálnych služieb za roky 2006 – 2009 [online] dostupné www.vucbb.sk
- 10 Záverečný účet Mesta Lučenec za rok 2009 dostupné [online] www.lucenec.sk

Ostatné zdroje

1. Konceptia rozvoja sociálnych služieb v regióne Banskobystrického samosprávneho kraja, Január 2005.
2. Stratégia rozvoja sociálnych služieb v Banskobystrickom samosprávnom kraji, Jún 2006.
3. Štatistická ročenka Banskobystrického kraja 2009, elektronické médium, Štatistický úrad SR, pracovisko ŠÚSR v Banskej Bystrici.
4. Mesto Lučenec, Mestský úrad, oddelenie vnútornej správy
5. Správa sociálneho úseku zariadenia DD a DSS Lučenec
6. Organizačná štruktúra zariadenia DD a DSS Lučenec
7. Ročné závierky zariadenia DD a DSS za roky 2005 - 2009

Prílohy

Sociálne služby podľa zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách

Členenie sociálnych služieb	
a) Sociálne služby na zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb v zariadeniach, ktorými sú:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nocľaháreň, 2. Útulok, 3. Domov na pol ceste, 4. Nízkoprahové denné centrum, 5. Zariadenie núdzového bývania
b) Sociálne služby na podporu rodiny s deťmi, ktorými sú:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa a podpora zosúlad'ovania rodinného života a pracovného života, 2. Poskytovanie sociálnej služby v zariadení dočasnej starostlivosti o deti, 3. Poskytovanie sociálnej služby v nízkoprahovom dennom centre pre deti a rodinu
c) Sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku, ktorými sú:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytovanie sociálnej služby v zariadení pre fyzické osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby a pre fyzické osoby, ktoré dovŕšili dôchodkový vek: <ul style="list-style-type: none"> • Zariadenie podporovaného bývania, • Zariadenie pre seniorov, • Zariadenie opatrovateľskej služby, • Rehabilitačné stredisko, • Domov sociálnych služieb, • Špecializované zariadenie,

	<ul style="list-style-type: none"> • Denný stacionár, <ol style="list-style-type: none"> 2. Opatrovateľská služba 3. Prepravná služba 4. Sprievodcovská služba a predčitateľská služba 5. Tlmočnícka služba 6. Sprostredkovanie tlmočnickej služby 7. Sprostredkovanie osobnej asistencie 8. Požičiavanie pomôcok
d) Sociálne služby s použitím telekomunikačných technológií, ktorými sú:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci, 2. Krízová pomoc poskytovaná prostredníctvom telekomunikačných technológií
e) Podporné služby, ktorými sú:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Odľahčovacia služba, 2. Pomoc pri zabezpečení opatrovníckych práv a povinností, 3. Poskytovanie sociálnej služby v dennom centre, 4. Poskytovanie sociálnej služby v integračnom centre, 5. Poskytovanie sociálnej služby v jedálni, 6. Poskytovanie sociálnej služby v práci, 7. Poskytovanie sociálnej služby v stredisku osobnej hygieny

Zdroj: zákon č. 448/2008 Zb. o sociálnych službách, vlastné spracovanie

Certifikačný orgán systémov manažérstva
PQM, s.r.o.

udeľuje



CERTIFIKÁT

ktorým potvrdzuje, že spoločnosť

**Domov dôchodcov
a domov sociálnych služieb Lučenec**

Tuhárske námestie 10, 984 01 Lučenec

Zaviedla a používa systém manažérstva podľa normy

STN EN ISO 9001:2001 / EN ISO 9001:2000

v odbore

*Poskytovanie služieb sociálnej starostlivosti starým občanom
a zdravotne postihnutým občanom s duševnými poruchami
a poskytovanie služieb občanom, ktorí sú bez prístrešia
a sú v hmotnej núdzi. Poskytovanie služieb,
ktoré sú podľa odporúčania zdravotníckeho zariadenia
odkázaní na zabezpečenie nevyhnutných životných úkonov,
počas nevyhnutnej doby.*

Na základe certifikačného auditu bolo preukázané, že systém manažérstva spĺňa
požiadavky vyššie uvedenej normy.

Certifikát číslo: Q141908
Dátum platnosti: Marec 2011
Protokol číslo: CQ- 419/08
Termín vydania: 17.03.2008




Vedúci certifikačného orgánu

SNAS je signatárom Mnohostrannej dohody EA a Dohovoru ILAC o vzájomnom uznávaní.

Dotazník

Vážený pán/ vážená pani,

Dovoľujem si Vás požiadať o vyplnenie nasledovného dotazníka, ktorého cieľom je zmapovať Vašu spokojnosť resp. nespokojnosť s poskytovanými službami v danom zariadení. Výsledky budú použité pri spracovaní diplomovej práce na tému: Možnosti poskytovania sociálnych služieb vo vybranom meste. Dotazník je anonymný. Ďakujem za Váš čas strávený pri vyplňaní dotazníka.

Bc. Anna Lukáčová

študentka FEŠRR SPU v Nitre

Informácie o klientovi:

Pohlavie: (nehodiace preškrtnite) muž žena
 Vek: (uved'te počet rokov)
 Rok nástupu: (uved'te rok nástupu do zariadenia)

Informácie o spokojnosti s poskytovanými službami: (nehodiace preškrtnite)

1. Boli ste spokojný/á s prístupom personálu pri Vašom nástupe do zariadenia?

Áno

Nie

Ak nie uved'te dôvody

.....

2. Ste spokojný/á so svojím bývaním v zariadení? Áno Nie

Ak nie uved'te dôvody

.....

3. Ste spokojný/á so spoložitím so svojím spolubývajúcim?

Áno

Nie

Ak nie uved'te dôvody

.....

4. Ste spokojný/á so stravovaním v zariadení? Áno Nie

Ak nie uveďte dôvody

.....

.....

5. Ste spokojný/á s úrovňou starostlivosti zdravotníckeho personálu?

Áno

Nie

Ak nie uveďte dôvody

.....

.....

6. Ste spokojný/á s prístupom zo strany sociálneho pracovníka? Áno Nie

Ak nie uveďte dôvody

.....

.....

7. Ste spokojný/á s poskytovaním ostatných služieb (upratovanie, pranie, údržba a pod.)?

Áno

Nie

Ak nie uveďte dôvody

.....

.....

8. Ste spokojný/a s ponukou voľnočasových aktivít?

Áno

Nie

Ak nie uveďte dôvody

.....

.....

9. Máte dostatok intimity (súkromia) v zariadení?

Áno

Nie

Ak nie uveďte dôvody

.....

.....

10. Zmenila sa kvalita vášho života nástupom do zariadenia k lepšiemu?

Áno

Nie

Ak nie uveďte dôvody

.....

.....



Budova „B“ osemposchodová budova pre mobilných klientov



Budova DOR pre týrané matky s deťmi



Budova „C“ administratívna budova DD a DSS Tuhárske námestie Lučenec



Budova „A“ pre klientov imobilných a klientov s psychickými poruchami



Parková a oddychová zóna, pohľad na jedáleň DD a DSS



Parková a oddychová zóna pohľad na budovu „A“ z dvora