

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

**A**

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE  
FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI**

# **BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**2009**

**Jiří Soukup**

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

**A**

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE  
FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI**

# **Analýza poskytovaných veřejných služeb ve vybrané obci**

**Autor: Jiří Soukup**

**Vedoucí práce: Ing. Krbová, Ph.D.**

**Studijní program Sociální pedagogika, B7507 Specializace Veřejná správa**

**Datum odevzdání: 31.3.2009**

# Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářskou práci na téma

»Analýza poskytovaných veřejných služeb ve vybrané obci«  
jsem vypracoval samostatně.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č.111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách.

Použitou literaturu a podkladové materiály  
uvádím v přiloženém seznamu literatury.

*České Budějovice, březen 2009*

---

podpis studenta

# Anotace

**Název práce:**

Analýza poskytovaných veřejných služeb ve vybrané obci

**Zadání práce:**

Cílem práce je na základě teoretických a metodologických poznatků provést zhodnocení kvality poskytovaných veřejných služeb ve vybrané obci.

Bakalářská práce bude obsahovat teoreticko-metodologickou část vztahující se k danému tématu.

Aplikační část bude vycházet z praktických příkladů v organizaci či instituci, kterou si student sám zvolí nebo mu bude doporučena vedoucím práce.

*Březen 2009*

# Poděkování

Za cenné rady, náměty a inspiraci

bych chtěl poděkovat

**Ing. Janě Krbové, Ph.D.**

**FM VŠE Jindřichův Hradec**

# Obsah

ÚVOD .....	1
<b>I. TEORETICKO-METODOLOGICKÁ VÝCHODISKA .....</b>	<b>2</b>
1. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ .....	2
1.1. <i>Funkce veřejného sektoru</i> .....	3
1.2. <i>Veřejné statky a služby</i> .....	3
1.2.1 <i>Čisté veřejné statky a služby</i> .....	5
1.2.2 <i>Smíšené veřejné statky a služby</i> .....	6
1.3. <i>Externality</i> .....	8
1.3.1 <i>Způsob řešení externalit</i> .....	9
1.4. <i>Souhrn kapitoly</i> .....	11
2. KVALITA A EFEKTIVNOST .....	12
2.1. <i>Kvalita</i> .....	12
2.1.1 <i>Metody hodnocení kvality</i> .....	13
2.2. <i>Efektivnost</i> .....	16
2.3. <i>Faktory ovlivňující kvalitu a efektivnost</i> .....	17
2.4. <i>Souhrn kapitoly</i> .....	19
<b>II. ZHODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH VEŘEJNÝCH SLUŽEB V OBCI NETOLICE</b>	
3. MĚSTO NETOLICE .....	20
3.1. <i>Veřejné služby poskytované městem Netolice.</i> .....	22
4. ZHODNOCENÍ KVALITY VEŘEJNÉ SLUŽBY V DOMOVĚ SENIORŮ POHODA.....	27
4.1. <i>Metodika vlastního výzkumu</i> .....	27
4.2. <i>Vyhodnocení dotazníku</i> .....	28
4.3. <i>Vyhodnocení</i> .....	37
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>38</b>
<b>POUŽITÁ LITERATURA.....</b>	<b>39</b>
<b>SEZNAM TABULEK, GRAFŮ A SCHÉMAT.....</b>	<b>40</b>
<b>PŘÍLOHY .....</b>	<b>41</b>

# Úvod

Pro svou bakalářskou práci jsem si zvolil téma analýzy kvality veřejně poskytovaných služeb ve vybrané obci především proto, že si myslím, že toto téma je stále aktuální - zejména otázka, jak obstojí kvalita služeb ve veřejném sektoru v době, kdy soukromý sektor proniká do všech oblastí lidské působnosti. Pro svůj výzkum jsem zvolil obec Netolice.

První část této práce bude směřovat do teoretických a metodologických poznatků. Budu se zde zabývat charakteristikou veřejného sektoru a jím poskytovaných služeb. Dále zde zmíním externalitické vlivy pozitivního i negativního charakteru, které v obou sektorech působí a mohou kvalitu poskytovaných služeb ovlivňovat. Popíši i jednotlivé možnosti jejich řešení.

V další části se budu zabývat metodami, které slouží ke zjišťování kvality a efektivnosti služeb, zejména posuzováním kvality služeb a jevů, které mají bezprostřední vliv a určují jejich úroveň. Vysvětlím pojem kvalita a služba a nastíním toto v rovině vzájemné interakce ve veřejném sektoru.

V praktickou část mé práce budu analyzovat vybranou veřejnou službu na příkladu města Netolice. Po krátké charakteristice obce popíši a budu charakterizovat poskytované veřejné služby v tomto městě, a u jedné z těchto služeb provedu výzkum kvality poskytované služby. Na základě obecných požadavků na kvalitu služeb sestavím dotazník, který bude rozdělen na jednotlivá kritéria. Využiji metody přímého dotazování respondentů, pomocí které zjistím úroveň kvality a zjištěné informace znázorním ve výsečových grafech. Získané údaje zpracuji a vyhodnotím, přičemž poukážu na přednosti a nedostatky poskytované služby.

## Cíl bakalářské práce

Mým hlavním cílem je, na základě teoretických a metodologických poznatků, provést rozbor poskytovaných služeb, zjistit kvalitu a na základě zjištěných informací u konkrétní veřejné služby (domova seniorů Pohoda) zhodnotit úroveň poskytovaných služeb. K dosažení cíle použiji v této práci metodu přímého dotazování.

# I. Teoreticko – metodologická východiska

Tato část nastíní záležitosti týkající se veřejného sektoru, veřejných statků a služeb. Poukáží na problematiku s jejich poskytováním, rozdělení a posuzování kvality a efektivnosti, které hrají rozhodující úlohu při jejich výběru konečným konzumentem.

## 1. Vymezení základních pojmů

Neopomenutelnou součástí národního hospodářství je v každém státě veřejný sektor. K jeho vzniku přispělo selhávání trhu, působení externalit, existence volných statků, nekomplexnost trhu atd., dále snaha produkovat tyto statky a služby z hlediska státního zájmu, snaha napomoci sociální vyrovnanosti a nezájem soukromého sektoru tyto statky produkovat. Veřejný sektor je spjat se soukromým sektorem a vzájemně se doplňují v rámci tzv. **smíšené ekonomiky**. *„Oba sektory, veřejný, který je neziskový, i soukromý, který je ziskový, se vzájemně podmiňují a doplňují. Selhává-li jeden z nich, nastupuje druhý. Selhání soukromého sektoru vede k rozvoji veřejného sektoru.“<sup>1</sup>*

Veřejný sektor má samozřejmě v ekonomice státu také své úkoly a priority. Mezi základní se řadí zabezpečování veřejných statků pro občany a odstraňování negativních důsledků v tržním selhání (Peková, 2005). Soukromý sektor ztělesňuje v národním hospodářství hnací mechanismus, jenž s sebou přináší inovace a zvyšování výkonnosti. Oba sektory vytvářejí mezi sebou kooperativní vztah, kdy soukromý sektor vytváří statky i pro veřejný sektor a ten jemu zpětně zajišťuje vzdělanou pracovní sílu. Veřejný sektor napomáhá vytvářet podnikatelské podmínky všude tam, kde soukromý sektor selhává, a snaží se utvářet sociální vyrovnanost. Obecně můžeme rozdělit veřejný sektor na oblast **základní**, kdy zajišťuje vznik veřejných statků, a na oblast **doplňkovou**, která zabezpečuje statky v určité kvalitě a v takovém množství, které soukromý sektor nevytváří. Mezi hlavní znaky, kterými se veřejný sektor vyznačuje, patří (Pilný, 2005):

- produkce veřejných statků;
- je to sektor netržní – o ceně daných statků se nerozhoduje tržním mechanismem, ale určují ji volení zástupci;
- hlavním kritériem úspěšnosti není zisk - snaha o co nejkvalitnější zajištění daných statků při respektování základních hospodářských norem;

---

<sup>1</sup> Peková, J., Pilný, J., Jetmar, M., *Veřejná správa a finance*. Praha: ASPI, 2005, s. 22.



- podléhá veřejné kontrole - právo veřejnosti provádět kontrolu veřejné správy buď přímo, či prostřednictvím volených zástupců.

## 1.1 Funkce veřejného sektoru

Funkce veřejného sektoru se nezakládají na jednotném vymezení. Často bývají uváděny i ve spojitosti s veřejnou politikou jako nástrojem politického boje. „*Z politického hlediska veřejný sektor ovlivňuje celkovou hospodářsko-politickou situaci v příslušné zemi za určitých vnitřních a vnějších podmínek a významně přispívá k zvyšování ekonomického potenciálu příslušné země.*“<sup>1</sup> Mezi další základní funkce veřejného sektoru se řadí činnost **ekonomická a sociální**, prostřednictvím kterých (Peková, 2005):

- se snaží zajistit potřebné veřejné statky a zajistit efektivní alokaci finančních prostředků;
- se snaží vytvářet pozitivní podmínky pro rozvoj soukromého sektoru a při jeho selhávání napravovat vzniklé externality;
- přispívá k ekonomickému růstu vytvářením podmínek pro vznik zaměstnanosti a ke zvyšování kvality lidského života a k rozvíjení lidského potenciálu;
- se snaží o rozvoj sociální péče pro sociálně slabší vrstvy obyvatelstva.

V neposlední řadě nesmíme opomenout funkci **etickou**, která svým neziskovým charakterem přispívá k rozvoji a podpoře vzdělávání pozitivních charakteristik člověka ve společném veřejném zájmu a k rozvoji jeho potenciálu soudržnosti a nezištnosti v prosociálním chování. Snahou je pozitivně participovat tímto směrem každého člena společnosti a rozvíjet jeho sociální charakteristiky.

## 1.2 Veřejné statky a služby

Pojmem veřejný statek je nazýván takový statek, taková služba (Peková, 2005), která má svá určitá specifika a rozdělení. Tyto statky či služby (produkty v nehmotné podobě) se vyjadřují svou užitečností pro společnost a tudíž dochází k jejich zabezpečení z důvodu veřejného zájmu. Dochází k alokační činnosti při poskytování určitých druhů statků „s cílem

<sup>1</sup> Pilný, J., *Ekonomika veřejného sektoru*. Univerzita Pardubice, 2005, s. 9.

*dosahovat ekonomickou rovnováhu a efektivnost a sociální spravedlnost.*“<sup>1</sup> Stát se snaží pomocí statků ovlivňovat ekonomické nerovnosti a nastolovat jejich odstranění. „*Tradiční chápání problematiky veřejného zboží a veřejné produkce spočívá v názoru, že veřejně prospěšná činnost je v soukromém sektoru vykonávána nedostatečně, a proto by měla být zabezpečována, nebo alespoň financována státem.*“<sup>2</sup>

Nabídka a spotřeba veřejných statků a služeb je vždy uskutečňována v určitém společenství, které je založeno na geografických, právních a technických principech. Tyto statky jsou zajišťovány:

- ve veřejném sektoru, (neziskovými organizacemi vznikajícími za tímto účelem);
- veřejnou zakázkou u soukromého sektoru, kdy na základě výběrového řízení lze efektivněji zajistit veřejné statky v potřebné kvalitě a množství;
- společnou participací veřejného a soukromého sektoru, provádí se převážně na úrovni územní samosprávy zakládáním společných podniků.

Mezi základní rozdělení veřejných statků a služeb, které jsou zabezpečovány převážně veřejným sektorem a jejichž hlavní úlohou je uspokojování lidských potřeb, patří rozdělení na statky **volné**, které jsou člověku bez omezení volně dostupné, neprocházejí tržním systémem, a na statky **ekonomické**, neboli **soukromé**, které jsou řazeny mezi produkty ekonomických činností a které nazýváme jako produkty či zboží (Peková, 2005). Základní rozdíl spočívá v užitku jednotlivých statků. Užitek z volných statků se nevztahuje jen na jednotlivého spotřebitele, ale je dostupný všem spotřebitelům, vztah je nerivalitní. Užitek z veřejných statků není spjat s vlastnickými právy jednotlivců. Lidé by dobrovolně za takové statky neplatili, a trh by nemohl logicky fungovat. V takovéto situaci nastupuje vláda a tyto statky zajišťuje.

Pro názornost uvádím graf, který znázorňuje křivku výrobních možností. „*Tato křivka určuje maximální úroveň spotřeby soukromých statků, která je dosažitelná při dané spotřebě veřejných statků. Pokud se společnost rozhodne zvýšit spotřebu veřejných statků, musí se vzdát části soukromých statků.*“<sup>3</sup>

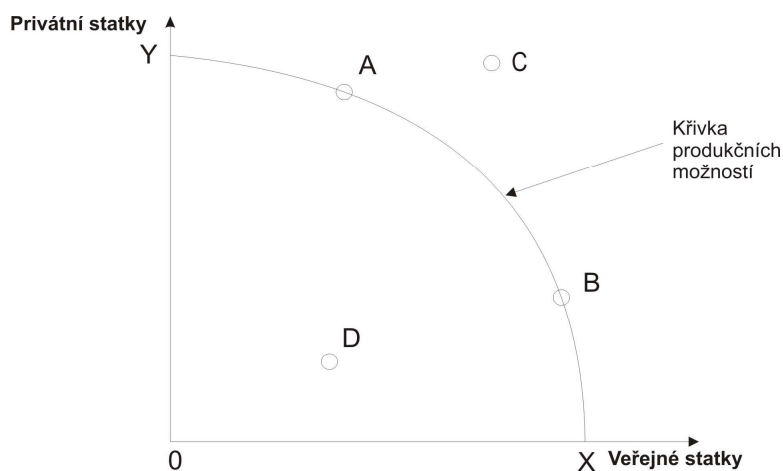
---

<sup>1</sup> Duben, R., *Ekonomie veřejného sektoru*. Praha: Ediční oddělení VŠE, 2000, s. 63.

<sup>2</sup> Duben, R., *Neziskový sektor*. Praha: CODEX Bohemia, 1996, s. 19.

<sup>3</sup> Stiglitz, J. E., *Ekonomie veřejného sektoru*. Praha: Grada, 1997, s. 32.

Graf č.1: Problém dilematu produkce privátních a veřejných statků



Zdroj: Stiglitz, J., 1997.<sup>1</sup>

### 1.2.1 Čisté veřejné statky a služby

Čisté veřejné statky spojuje charakter kolektivní spotřeby. Při jeho spotřebě takového statku jedincem nevznikne pokles jeho spotřeby jinými jednotlivci. Tyto statky neprocházejí tržním systémem a jejich alokaci a výrobu zabezpečuje příslušný státní orgán. Vyznačují se **nedělitelností spotřeby** (Duben, 2000), která se charakterizuje svojí nemožností zabránit spotřebovat daný statek. Podmínkou této spotřeby je členství ve společnosti, která disponuje daným statkem. Tato společnost se vytváří spíše na geografickém a technickém základu. Nastávají i případy, kdy dochází k omezování spotřeby z legislativního hlediska na určitou skupinu lidí. V této spojitosti hovoříme o tzv. **teorii klubů**.

**Nevylučitelnost ze spotřeby** (Duben, 2000), je další charakteristická vlastnost čistých veřejných statků. Tyto statky nejde ocenit cenou, neboli individuálním poplatkem. Jakmile je daný statek vyprodukován, je k dispozici každému spotřebiteli k okamžité spotřebě „...a spotřeba tohoto statku ostatními spotřebiteli není realizována na úkor jiného spotřebitele.“<sup>2</sup> V tomto případě rozlišujeme statky s **automatickou spotřebou**, které jsou při vyprodukování automaticky spotřebovány společností (veřejné osvětlení, soudnictví, služba národní obrany), a statky s **fakultativní spotřebou**, které jsou charakteristické svou možností volby spotřebovat daný statek či nikoli (parky). Při fakultativní spotřebě nevylučitelnost není

<sup>1</sup> Stiglitz, J. E., *Ekonomie veřejného sektoru*. Praha: Grada, 1997, s. 32.

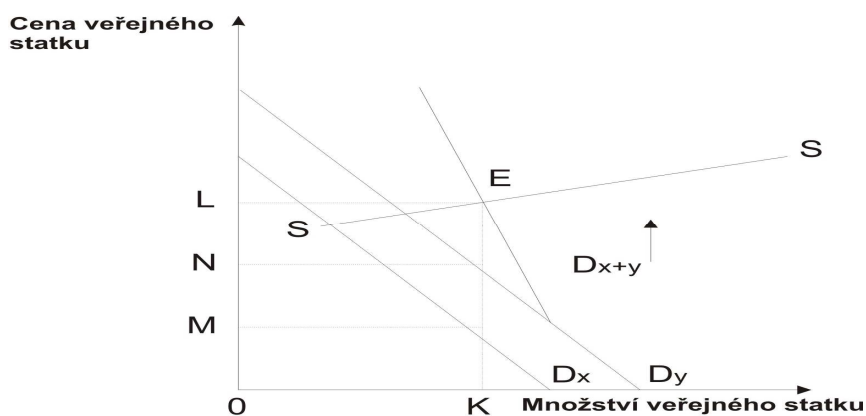
<sup>2</sup> Duben, R., *Ekonomie veřejného sektoru*. Praha: Ediční oddělení VŠE, 2000, s. 65

absolutní. Praxe ukazuje možnost ocenit tyto statky cenou (vstupenkou do galerií, parků) . Pro možnost tohoto řešení je důležitá přítomnost soutěživosti mezi spotřebiteli.

Dalším znakem čistého veřejného statku je jeho schopnost **neubírat možnost spotřeby při spotřebě jiným uživatelem** (Peková, 2005). Pro ostatní uživatele nedochází ke snížení nabídky daného statku. Může však docházet k nadměrné poptávce po určitém statku a k následnému snížení kvality pro všechny spotřebitele.

Následným grafem je vyjádřena poptávka po veřejném statku, kdy platí nemožnost vyloučení ze spotřeby.

**Graf č.2: Poptávka po veřejném statku**



**Legenda:**  
 Dx - poptávková křivka osoby X,  
 Dy - poptávková křivka osoby Y,  
 SS - křivka nabídky,  
 E - rovnovážný bod,  
 OK - rovnovážné množství produkce,  
 OM - cena placená osobou X,  
 ON - cena placená osobou Y,  
 OL - celková cena,  
 Dx+y - křivka agregátní poptávky.

Zdroj: Musgrave, 1994.<sup>1</sup>

### 1.2.2 Smíšené veřejné statky a služby

Smíšené veřejné statky patří také mezi statky kolektivní spotřeby, s tím rozdílem, že **kvantita je dělitelná**. To znamená možnost ocenit daný statek cenou, poplatkem při spotřebě na jednotlivého občana. **Kvalita je nedělitelná**, což poukazuje na danou kvalitu rozdělenou mezi jednotlivce. Čím více bude spotřeba narůstat, tím více se bude snižovat její kvalita. „Kvalita je vázána ke kvantitě jevem přetížení.“<sup>2</sup> Vzájemná propojenost s jinými smíšenými

<sup>1</sup> Musgrave, R., Musgraveová, P., *Veřejné finance v teorii a praxi*. Praha: Management Press, 1994, .42.

<sup>2</sup> Duben, R., *Ekonomie veřejného sektoru*. Praha: Ediční oddělení VŠE, 2000, s. 67.

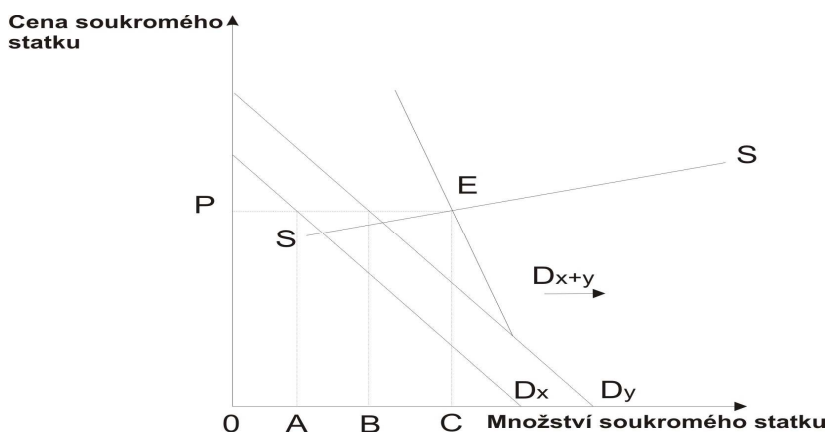
statky poukazuje na provázanost kvality a kvantity, která je však doprovázena nepřímou úměrou. Při nárůstu spotřebované kvantity je zaznamenáván pokles kvality u poskytované služby. Tento stav se nazývá **funkce přetížení** (Duben, 2000).

Existují případy, kdy se setkáváme s rostoucí kvalitou smíšeného statku při spotřebované kvantitě. K tomu dochází ve výjimečných situacích, jako je třeba očkování proti nakažlivým chorobám. Kvantita se dotýká počtu očkovaných lidí, naproti tomu kvalita se rovná imunitě, která s počtem provedených očkování roste.

Na spotřebu smíšených veřejných statků se nahlíží z pohledu spotřeby **fakultativní**, kdy jedinec sám rozhoduje o míře využívání, jako je veřejná doprava, sociální služby atd., nebo spotřeby **přikázané**, kdy jejich spotřeba je přikázána ze zákona (Peková, 2005). „Vyloučení spotřebitele ze spotřeby smíšeného kolektivního statku je vždycky možné, protože kvantita je dělitelná.“<sup>1</sup> Z ekonomického hlediska je toto vyloučení praktické pouze tehdy, dostane-li se spotřeba blízko k prahu přetížení – kvalita se začne rázně zhoršovat.

Následným grafickým znázorněním je vyjádřena poptávka po soukromém statku, kdy platí možnost vyloučení ze spotřeby, spotřeba je rivalitní.

**Graf č.3: Poptávka po soukromém statku**



**Legenda:**  
 Dx - poptávková křivka osoby X,  
 Dy - poptávková křivka osoby Y,  
 S - křivka nabídky,  
 E - rovnovážný bod,  
 OP - cena statku,  
 OA - množství statku nakoupené osobou X,  
 OB - množství statku nakoupené osobou Y,  
 OC - produkce statku,  
 Dx+y - křivka agregátní tržní poptávky.

Zdroj: Musgrave, 1994.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Duben, R., *Ekonomie veřejného sektoru*. Praha: Ediční oddělení VŠE, 2000, s. 68.

<sup>2</sup> Musgrave, R., Musgraveová, P., *Veřejné finance v teorii a praxi*. Praha: Management Press, 1994, s. 42.

### 1.3 Externality

Při efektivní alokaci zdrojů připadají náklady nebo užitek tomu, kdo je vytváří. Jestliže tomu tak není, dochází z tržního hlediska k neefektivnosti a k externalitám.

*„Externalitu můžeme definovat tak, že nastává v případě, když někdo nenese plné náklady své činnosti nebo když nezískává úplné výnosy své činnosti.“<sup>1</sup>* Na tento vztah se nevztahuje cenové ohodnocení z důvodu tržní neschopnosti regulovat tyto externality. Tento vztah tržních externalit má jak pozitivní, tak i negativní dopad na společnost. *„Náklady nebo přínosy jsou přenášeny na jiné subjekty, aniž by ti, kteří náklady způsobili, či příjmy získali, za ně platili. Externality mohou existovat mezi spotřebiteli, mezi výrobcí či mezi spotřebiteli a výrobcí.“<sup>2</sup>* Externality můžeme chápat jako nechtěný vedlejší produkt, který s sebou přináší tržní mechanismus.

Externality ve veřejném sektoru rozdělujeme podle vztahu, který vyvolávají ve vnějším okolí. Jestliže s sebou přinášejí nezamýšlený užitek, hovoříme o **pozitivní externalitě**. Ta přináší rozpor *„mezi společenskými užityky a individuálními užityky (výnosy) soukromých subjektů.“<sup>3</sup>* Soukromý sektor je motivován zaplacením si za své služby. Pozitivní externalita přináší pozitiva a výhody bez toho, aby za ně někdo platil. Jestliže je přínosem újma, dodatečný náklad z ekonomické aktivity, která je přenášena z jednoho subjektu, který zapříčinil náklad, který nehradí, na druhý subjekt, hovoříme o **negativní externalitě**. Negativní externalita přináší zmenšení nákladů individuálním soukromým subjektům oproti společenským nákladům, které se tímto zvětšují. Asi nejméně rozšířenou tržní disfunkcí, která se projevuje i mimo trh (není tržně oceněna), je **reciproční externalita** (Peková, 2005). Tento vztah se zakládá na vzájemném prospěchu, společenských i individuálních nákladů a užitku. Nejčastěji bývá uváděn vzájemný vztah užitku mezi sadařem a včelařem.

Externality se dají rozdělovat i z pozice toho, kdo je produkuje. Může k tomu docházet jak ze strany výrobce, tak i ze strany spotřebitele. Jestliže dochází k neplánovanému přesunu nákladu nebo užitku ze spotřebovávaného statku na někoho jiného, mluvíme o **spotřební externalitě**. Jestliže dochází k neplánovanému přesunu nákladu, či užitku při produkci statku na někoho jiného, mluvíme o **produkční externalitě** (Peková, 2005).

Velmi důležitým faktorem jsou externality spojené se spotřebou a využíváním přírodních zdrojů (Duben, 2000), kde jsou tyto zdroje omezené. K těmto zdrojům je volný přístup i přes jejich omezené množství. Při zvětšené spotřebě určitého druhu přírodního

<sup>1</sup> Duben, R., *Ekonomie veřejného sektoru*. Praha: Ediční oddělení VŠE, 2000, s. 88.

<sup>2</sup> Strecková, Y., Malý, I., a kol. *Veřejná ekonomie pro školu a praxi*. Praha: Computer Press, 1998, s. 37.

<sup>3</sup> Peková, J., Pilný, J., Jetmar, M., *Veřejná správa a finance*. Praha: ASPI, 2005, s. 45.

zdroje více subjekty může docházet ke snižování efektivnosti a k negativní externalitě pro ně samé, i když to může přinést pozitivní externalitu pro ostatní spotřebitele.

### 1.3.1 Způsoby řešení externalit

Naše tržní společenství je protknuto existencí externalit, které jsou všude kolem nás. Ať je to z pohledu životního prostředí, škodlivosti provozu podniků atd., je zapotřebí, aby docházelo ze strany státních orgánů k odstranění, nebo alespoň ke zmírnění těchto negativních dopadů. O externalitě mluvíme, „*kdykoli jednotlivec nebo firma podnikne libovolnou činnost, která má vliv na jiného jednotlivce nebo firmu a která zároveň není druhou stranou zaplacená, nebo za kterou není druhá strana odškodněná.*“<sup>1</sup>

Mezi způsoby řešení externalit se řadí buď tržní, nebo veřejné řešení externalit. Oba tyto systémy mají určité možnosti, jak eliminovat působení externalit a dosáhnout nápravy nebo zmírnění. **Tržní řešení externalit** má své možnosti, jak dosáhnout řešení bez vládního zásahu. Tyto možnosti lze spatřovat v **internalizaci** negativních dopadů externalit. To by obnášelo vytvoření tak objemných ekonomických jednotek, kde by se veškeré dopady činnosti projevovaly v rámci této jednotky. K nápravě může napomoci i přesné definování **vlastnických práv**.

**Společenský postih a vštěpování společenských hodnot** je možností spíše spojenou s etickým kodexem. Je zde uplatňováno pravidlo snahy vytvářet pozitivní externality a nevytvářet negativní externality pro ostatní. Zde můžeme povznést **Coasův teorém**, který se zakládá na společné internalizaci externalit a efektivním řešení (Stiglitz, 1997).

Tržní řešení externalit je spjato i s vážnými nedostatky, a tedy i vyžadováním státních intervencí – zásahů. Tyto problémy se vyskytují v souvislosti s poskytováním veřejných statků, existencí transakčních nákladů a často nepřesným definováním vlastnických práv.

**Veřejné řešení externalit** s sebou přináší celkem čtyři možnosti veřejných zásahů, neboli státních intervencí, „... *kterými se může pokusit přinutit tržní subjekty chovat podle celospolečenských zájmů: pokuty, dotace, regulace a právní systém,*“<sup>2</sup> jimiž se snaží napravit negativní důsledky. Důležité je si uvědomit, že stát nemůže zakázat skupině ani jednotlivci způsobovat negativní externality, dopadající na druhé. Spíše je důležité najít akceptovatelnou míru ve společnosti. Je důležité si uvědomit, „*že trh v případě externalit nefunguje, protože*

---

<sup>1</sup> Stiglitz, J. E., *Ekonomie veřejného sektoru*. Praha: Grada, 1997, s. 255.

<sup>2</sup> Stiglitz, J. E., *Ekonomie veřejného sektoru*. Praha: Grada, 1997, s. 278.

není jasné kdo a kolik získává a ztrácí – jenže to je současně i omezení vládní nápravné intervence.“<sup>1</sup> Tyto možnosti státních intervencí jsou uplatňovány formou (Duben, 2000):

- **pokut**, které jsou považovány z ekonomického hlediska za optimální nástroj k omezení negativních externalit. Poměr negativních externalit můžeme srovnávat poměrem mezi společenskými a soukromými náklady dané činnosti. S tímto teorémem je spjat termín **Pigouovské daně**, jenž souvisí s dotacemi a daněmi vyrovnávajícími společensko – soukromé rozdíly (Stiglitz, 1997).
- **dotací**, které působí na bázi omezování negativních externalit před udělením pokut. Zisky v tomto případě dosahují větší úrovně a výnosy z předcházení negativní externality se vztahují na širší společnost. Přesto zde není záruka efektivní alokace zdrojů.
- **regulací**. Toto je nejvíce používaný systém ve většině zemí světa i přes postoj ekonomů, kteří jsou příznivci pokutového systému. Vláda má možnost zakázat produkci dané externality, ale ne vždy je to možné nebo efektivní. Nejčastěji je používáno jen určité omezení. Z hlediska efektivnosti a úspory je z vládního postavení využívána regulace vstupů, kde je snadnější kontrola, která je zaměřena na výrobní proces. „*Jestliže vláda přistoupí k příkazovému řešení, pak každému producentovi externality určí, kolik této dané externality smí vyprodukovat.*“<sup>2</sup> Regulační systémy jsou vládou hojně využívány při zmírňování znečištění a při ochraně životního prostředí.
- **právního systému**. Jedná se o další z možností sloužících k omezování negativních externalit. Výhodou je přenesení zjišťování vzniku negativní externality na poškozenou stranu. Tento systém pracuje efektivně, protože soukromé subjekty mají největší potenciál ke zjištění vzniku negativního vlivu. Výhodou právního systému je jeho menší ovlivnitelnost ze strany zájmových skupin a možnost vyjasňování následků externalit soudní cestou. Tento systém má i své negativní stránky ve formě vysokých transakčních nákladů, nejistotě výsledku soudního sporu či vysokých nákladů na soudní procesy.

Vláda má určitou škálu možností k odstraňování, nebo alespoň ke zmírnění vlivu negativních externalit. Každá tato možnost s sebou přináší určitou efektivitu, ale i odlišné

---

<sup>1</sup> Strecková, Y., Malý, I., a kol. *Veřejná ekonomie pro školu a praxi*. Praha: Computer Press, 1998, s. 41.

<sup>2</sup> Duben, R., *Ekonomie veřejného sektoru*. Praha: Ediční oddělení VŠE, 2000, s. 95.



důsledky. Při volbě, jakého systému využít, nelze jednoznačně rozhodnout. Určitě by napomohla modelová situace při použití daného omezení ke zjištění dopadů a důsledků s tím spojených.

#### **1.4 Souhrn kapitoly**

V této první kapitole jsem se pokusil nastínit základní pojmy jako veřejné statky, služby a externality se kterými budu pracovat. Za určitých podmínek dochází k tržnímu selhání a vyvolání státních zásahů v rámci minimalizace negativních dopadů. Při poskytování veřejných statků a služeb je směřodátne určit velikost efektivní nabídky. Tato celková souhra má za následek funkční zabezpečení těchto služeb na požadované úrovni. Zabezpečování těchto služeb s sebou přináší nejenom užitek, ale i neefektivnost a externality. Dochází k celkové snaze po omezování nežádoucích externalit a k posilování externalit pozitivních různými státními zásahy. Pro moji práci bylo důležité popsat a charakterizovat vztahy veřejných statků a služeb ve veřejném sektoru a poukázat na externality, které se v této souvislosti vyskytují.

## 2. Kvalita a efektivnost

Abych mohl posuzovat kvalitu poskytovaných služeb, musím vyjasnit základní pojmy a metody hodnotící kvalitu. Popíši hlavní faktory působící na kvalitu a efektivnost a určují pomyslnou úroveň kvality poskytovaných služeb a statků. Posuzování kvality a efektivnosti se projeví i na výběru kritérií v praktické části bakalářské práce.

### 2.1 Kvalita služeb

**Kvalita**, pro jejíž synonymum je používán výraz *jakost*, charakterizuje určitý způsob ztotožnění úrovně určitého zboží nebo služby s požadavky příjemce (zákazníka). Požadavky zákazníka hrají dominantní roli a jsou vystaveny působení řady faktorů (biologických, sociálních, demografických, společenských). Produkt na základě užítka vytváří jakostní názor, který by měl ve svých vlastnostech odrážet stanovené požadavky. „*Proto hovoříme nejen o jakosti výrobku (produktu v hmotné podobě) či jakosti služby (produktu v nehmotné podobě), nýbrž též o jakosti procesů, jakosti zdrojů (strojů a zařízení, informací, pracovního prostředí, osobní kvality), v neposlední řadě také o jakosti systému managementu (postupu plánování, motivování, kontroly, organizování, komunikování, vedení lidí).*“<sup>1</sup> Všechny tyto roviny jsou spolu ve vzájemném vztahu a spoluutvářejí koncová kritéria kvality. Proto mezi hlavní kritéria kvality působící na výsledný produkt patří kvalita projektu, kam se řadí návrh projektu, jakost všech navazujících procesů, kam spadají věci od zásobování, balení, skladování až k dopravě a servisu. Dále je kladen velký důraz na jakost použitých zdrojů v procesu a na jakost firmy, která produkt nabízí (Weber, 2007). Organizace nejsou řízeny jen požadavky zákazníka, ale existují zákony, vyhlášky a nařízení, která musí organizace bezpodmínečně splňovat. Tato nařízení se týkají jak produktů hlavních (požadavky na nezávadnost), tak i produktů vedlejších (odpady, emise do ovzduší a půdy). Dodržování těchto požadavků je hlídáno inspekčními orgány.

**Služba** je ve svém základu činnost, která uspokojuje určitou potřebu. Jejím výsledkem je užitečný efekt, který je charakterizován výrobkem v nehmotné podobě probíhající mezi zákazníkem a nabízejícím. „*V podstatě je to činnost nebo činnosti, odehrávající se na rozhraní mezi zákazníkem a dodavatelem. Služba může být poskytována buď v čisté podobě (například poradenství), nebo ve spojení s hmotným produktem či produkty, což bývá obvyklejší (například stravovací služby).*“<sup>2</sup> Rád bych zde uvedl toto rozdělení služeb: zda služby uspokojují kolektivní potřeby, jsou poskytovány všem občanům a jsou hrazeny

<sup>1</sup> Veber, J., *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. Praha: Grada, 2007, s. 20.

<sup>2</sup> tamtéž, str. 25.

z veřejných zdrojů (obrana státu, školství atd.) Naproti tomu jsou služby uspokojující individuální potřeby, poskytované na přání jednotlivce a financované ze soukromých zdrojů.

**Kvalita služeb** se, v porovnání s kvalitou zboží, zabezpečuje hůře, a to z důvodu obtížného nacházení měřitelných znaků. Pro poskytování služeb je charakteristická účast zákazníka, a proto je náprava případných vzniklých chyb velmi obtížná. Hlavní pozornost je proto soustředěna na přímý kontakt se zákazníkem, který nabízí možnost zásahu dle jeho daných požadavků. Na kvalitu služeb jsou kladeny tyto požadavky:

- spolehlivost;
- pružnost;
- vhodné prostředí;
- odborná způsobilost;
- vlídné zacházení;
- dostupnost.

Při poskytování služeb je třeba dbát na tyto základní požadavky, protože hrají významnou úlohu při výběru dané služby u jejího poskytovatele. Vždy záleží na požadavku zákazníka a - při realizaci- na nalezení vhodného kompromisu, který bude pro občana i poskytovatele přijatelný. Je nesporné, že právě zdánlivé maličkosti hrají velkou roli při rozhodování zákazníka, u jakého poskytovatele si danou službu zvolí.

### 2.1.1 Metody hodnocení kvality

Pro posuzování kvality vstupů a výstupů ve veřejném sektoru se využívají různé metody, které nám mají ukázat jejich efektivní využití a poukázat na nedostatky při jejich aplikaci do společnosti. Mezi hlavní cíle veřejné správy patří zvyšování kvality života občanů, a tím i zvyšování výkonnosti a kvality poskytovaných veřejných služeb. Metody hodnocení kvality byly do značné míry ovlivněny i okolnostmi: příprava a vstup ČR do Evropské unie, probíhající reforma veřejné správy, ale i změnou chování občanů – zákazníků. Nyní se pokusím popsat a charakterizovat některé nejčastější metody, které se používají při hodnocení kvality.

**Metoda CAF<sup>1</sup>** (Common Assesment Framework) patří u nás k nejvyužívanějším metodám posuzování kvality ve veřejné správě, jedná se o veřejný majetek poskytovaný

---

<sup>1</sup> <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/odbor/moderniz/koncepce/kvalita.html> ,staženo: 18.12.2008.

organizacím zdarma a podle jejich přání. Tato metoda je vytvořena přímo pro veřejný sektor. Základní myšlenkou bylo vytvoření modelu, který je snadno dostupný a minimálně finančně náročný, ale přínosný. Metoda CAF se skládá z devíti kritérií, pomocí kterých se provádí sebehodnocení organizace. Kritéria jsou rozdělena do dvou částí:

- předpoklady – vedení, management lidských zdrojů, strategie a plánování, partnerství a zdroje;
- výsledky – vztah k zákazníkům/občanům, vztah k pracovníkům, vztah ke společnosti, klíčové výsledky činnosti a výkonnosti.

Hlavní přínos spočívá v odhalování slabých a silných stránek v organizaci. Tato metoda slouží jako prostředek pro posuzování kvality organizace veřejného sektoru na všech úrovních, které se snaží o posílení jakosti a snaze dozvědět se o své organizaci něco víc.

**Metoda Benchmarkingu** se řadí mezi takzvané komparativní metody. Metoda Benchmarkingu (měřit, poměřovat) porovnává kvalitativní a kvantitativní ukazatele výkonnosti a kvality služeb u organizací se společným zaměřením za určité období na základě analýzy a systematického porovnávání (výkonu, kvality atd.) s jinými organizacemi. Cílem není soupeření, ale nalezení nejlepší cesty pro kvalitnější a efektivnější činnost organizace ve veřejné správě a učení se jeden od druhého. K dosažení úspěchu a zlepšení procesů ve vlastní organizaci je potřeba nejenom aktivní přístup pracovníků a týmová práce, ale i vzájemné poskytování informací.

V ČR se metoda Benchmarkingu realizovala v letech 2002 až 2003 v pilotním projektu Cena a výkon, ve kterém bylo zapojeno šest statutárních měst. Celý projekt byl zaměřen na svoz a likvidaci komunálního odpadu a cílem bylo porovnáváním jednotlivých postupů nalézt nejefektivnější řešení v dosahování zvyšování kvality veřejné služby.

Typy Benchmarkingu:

- interní – využívá se k porovnávání v rámci podobných činností v organizaci, jako je např. rychlost poskytování služby;
- finanční – slouží k porovnávání finančního hospodaření uvnitř organizace, ale i ke srovnání hospodaření s obdobnými organizacemi;
- strategický – slouží pro porovnávání základních strategií a porovnávání výkonnosti;
- funkční – porovnává procesy, kde dochází k přímému kontaktu s konzumentem služby;

- konkurenční – porovnávání konkurentů na trhu s obdobnou nabídkou služeb či produktů, snaha o nalezení alternativního způsobu při jejím poskytování.

**Metoda TQM** (Total Quality Management) je používána pro systémy celopodnikového řízení jakosti. Podstatou této metody je, že za odpovědnost kvality výrobku nebo služby zodpovídají všichni pracovníci vzájemně, a to od výroby, servisu až po generálního ředitele. V podstatě jde o to, aby docházelo k uspokojení zákaznických požadavků co nejefektivnější cestou. Touto metodou se snažíme dosáhnout zvyšování jakosti produktu či služeb a eliminovat ztráty z nejakostní produkce a dosahovat spokojenosti zákazníků. Toto se netýká jen výrobních společností, „*ale i organizací poskytujících služby, které by měly hledat ve svých interních procesech chyby, které by mohly výrazně ovlivňovat náklady, dobu odezvy nebo spokojenost zákazníka.*“<sup>1</sup> Úkolem managementu by mělo být zajištění školení ve vhodných metodách, motivovat zaměstnance k trvalému zlepšování a včasnému odstraňování pracovních překážek. Model TQM se snaží dosáhnout zvýšení kvality na všech úrovních.

**Metoda přímého dotazování** patří mezi nákladově méně náročné metody, což zvyšuje její popularitu a řadí ji mezi nejpoužívanější metody. Podstata této metody spočívá v písemném zjišťování dat a jednotlivých informací u skupiny respondentů, kterých se dotazujeme na jejich postoje a názory k danému tématu, a to na základě předloženého dotazníku. Dotazník slouží k hromadnému získávání údajů. Při jeho sestavování je důležité formulovat konkrétní cíl a na jeho základě koncipovat přesně a obsahově zaměřené otázky. Přesná formulace cíle nás uchrání od nepodstatných a nevhodných dat. Typy otázek používaných v dotazníku se dělí podle stupně otevřenosti, rozdělujeme je takto na uzavřené, polootevřené a otevřené. Samotná formulace otázek je velmi důležitým krokem. Při tvorbě otázek bychom měli dodržovat určitá pravidla, mezi která patří jasná formulace otázek, jednoduchost, nutnost vyhýbat se záporným výrazům, nepoužívat dvojité otázky, schopnost respondenta odpovědět na kladené otázky, vyvarovat se široce působících otázek a hlavně vyvarovat se otázek vzbuzujících předpojatost. Pro hodnocení otázek je praktické používat slovní nebo číselné stupňování. Délka dotazníku by na jedné straně neměla odradit od vyplnění a respondenta zatěžovat, na straně druhé musí být taková, aby byly získány všechny potřebné údaje. Dotazník můžeme distribuovat pomocí určitého média nebo přímým dotazováním. První varianta skýtá problémy ve zpětném sběru dotazníkových dat. Druhá

---

<sup>1</sup> <http://www.cvis.cz/hlavni.php?stranka=novinky/clanek.php&id=28>, staženo: 18.12.2008.

varianta vyžaduje profesionální přístup, aby nevhodným chováním nedocházelo k ovlivnění respondentových odpovědí a tím znehodnocení celého výzkumu.

Každá z výše uvedených metod má své určité výhody či nevýhody při hodnocení kvality. Každá instituce, zabývající se otázkou dlouhodobě udržitelného rozvoje, se v dnešní době zajímá o kvalitu produktů a zejména o to, jak je kvalita viděna očima lidí. Výše kvality často hraje rozhodující roli při výběru jednotlivých produktů nebo služeb. V dnešní době je dostupná široká škála metod, které poskytují jednotlivé firmy pro organizace zabývající se o úroveň a kvalitu jimi poskytovaných služeb. Při výběru mezi jednotlivými metodami je důležité vybrat tu, která bude pro daný výzkum vhodná a přinese plnohodnotné informace.

Charakterizují veřejné služby poskytované ve městě Netolice, a poté jednu vybranou službu blíže analyzuji. Ve své závěrečné práci jsem se rozhodl použít metodu přímého dotazování, která je pro mě nejlépe dosažitelná a dostupná. Pomocí této metody se pokusím analyzovat kvalitu poskytovaných služeb v domově pro seniory Pohoda v Netolicích. Jejím cílem je zjistit kvalitu poskytovaných služeb a zhodnotit názory a informace od dotázaných respondentů. Při výzkumu se budu dotazovat přímo uživatelů v domově pro seniory Pohoda, kde provedu dotazníkové šetření minimálně u 30 respondentů. Otázky budou koncipovány do čtyř úrovní, do nichž budu směřovat jednotlivé otázky. Po shromáždění všech údajů vyhodnotím dané informace pomocí výsečových grafů. Na konci výzkumu zhodnotím současný stav a vyjádřím se ke zjištěným problémům.

## 2.2 Efektivnost

Jak jsem již uváděl, existence veřejného sektoru má příčiny vzniku v tržním selhání. Z pozice vládní nadřazenosti, která se snaží o celkový chod společenského systému, jde o efektivnost celospolečenskou. Tato efektivnost je z pozice státu postavena výš než ekonomická efektivnost. Vzájemná propojenost a spolupráce veřejného a soukromého sektoru utvářejí celkový dopad na efektivnost ve společnosti. Veřejný sektor má tendence k neefektivnosti, která vzniká z příčin jeho samotné podstaty. Tyto některé jeho příčiny jsou postaveny na jeho **neziskovém principu**. Nepůsobí zde neustálý tlak jako v soukromém sektoru, který stále hledá nové a nové efektivnější cesty. To se projevuje v kvalitě poskytovaných statků. Jedna z dalších příčin je **nezávislost mezi nákladem a užítkem**. Tato příčina je umocněna nevyváženým vztahem mezi placením daní a spotřebou statků. Klesá tlak na užitnou hodnotu statků, a zde se projevuje i nabídka trhu při poskytování určitých druhů

statků za tržní cenu. Z dalších příčin můžeme vyzdvihnout i veřejnou správu jako **monopol**. Tento efekt je opačný než v tržním sektoru, kde je snaha o co největší počet subjektů na trhu v rámci potlačování monopolizace. Veřejná správa je sama zakladatelem subjektů ve veřejném sektoru.

Určitou efektivitu zajišťuje veřejný sektor zaváděním tzv. **uživatelských poplatků**. Tyto poplatky ve formě upravených cen za smíšené veřejné statky se aplikují formou pokrytí:

- **všech nákladů**, což má vliv na vznik zbytečného nadbytku a následné snížení kvality, jeho vyšší efektivnost se odráží ve stále masivnějším zavádění tohoto způsobu;
- **části nákladů**, jež pokrývají jen určité množství vyprodukovaného smíšeného veřejného statku. Vyrovnání se poté provádí z veřejného rozpočtu;
- **ekonomicky nutných nákladů**, což působí na ziskovém principu obyvatel a ziskovém principu podnikatelů, kteří daný veřejný statek využívají (Peková 2005).

Ve veřejném sektoru je nepřehlédnutelný chybějící motiv efektivnosti ze strany zisku, který je hnací součástí v soukromém sektoru při produkci služeb a zboží, a díky tomu dochází k neustálé inovaci a rozvoji. „*Jednou z cest zvyšování efektivnosti veřejného sektoru je zvyšování morální a vzdělanostní úrovně pracovníků ve veřejné správě spolu se zvyšováním jejich odpovědnosti.*“<sup>1</sup>

### 2.3 Faktory ovlivňující kvalitu a efektivnost

Z pohledu ovlivňování výkonnosti ve veřejném sektoru nacházíme dva základní faktory. Na kvalitě a efektivnosti veřejného sektoru se podílejí, jak **vnější faktory**, tak i **vnitřní faktory** (Duben, 2000). Oba tyto faktory mohou sehrávat v aktivitách veřejného sektoru jak pozitivní, tak i negativní roli. **Mezi vnější faktory řadíme:**

- Politické uspořádání: má základní dopad na kvalitu a efektivitu veřejného sektoru;
- Fungování tržního systému: vytváří dobré konkurenční prostředí a tlak na veřejný sektor ze strany soukromého sektoru všude tam, kde jsou k tomu dané možnosti. Nabídka statků i soukromým sektorem za tržní ceny zvyšuje jejich kvalitu, a tím roste tlak na efektivnost ve veřejném sektoru. Tyto alternativní způsoby, jak zabezpečovat veřejné statky, jsou zakládány na kvalitě právního prostředí;
- Konkurenční prostředí vně sektoru: je úkolem veřejné správy. Vytváření konkurenčního prostředí přináší efektivnost při velikosti vynakládaných vstupech a

---

<sup>1</sup> Duben, R., *Ekonomie veřejného sektoru*. Praha: Ediční oddělení VŠE, 2000, s. 104.

kvalitě výstupů. Tato efektivnost je podmíněna financováním veřejného sektoru podle jeho užitků a výkonů;

- Financování veřejného sektoru podle jeho užitků a výkonů: financování veřejného sektoru je prováděno z veřejných financí. To s sebou přináší problém nalézt optimálně efektivní alokaci těchto zdrojů do organizací, činností a institucí veřejného sektoru. Dochází k otázce, při jakém určitém výkonu, financovaném z veřejných financí, očekáváme jakou míru užitku. „*Logická struktura řetězce náklad – výkon – kvalita výkonu – užitek vytváří základ rozhodování o financování veřejného sektoru.*“<sup>1</sup>

### **Mezi vnitřní faktory řadíme:**

- Vliv vědy a techniky: toho by mělo být využíváno při produkci a řízení ve veřejném sektoru. Faktor vědy se odráží v poznacích veřejné ekonomie, tak i v teorii řízení veřejné správy, ale i při samotné produkci statků. Z technického pohledu jde spíše o plnost využití dané techniky, než o co nejvyšší technickou úroveň. Technické vybavení má sloužit ke zvýšení účinnosti. V jednotlivých odvětví je význam kladený na technické vybavení odlišný;
- Organizační struktury jednotlivých organizací a institucí veřejného sektoru: zde jde o zajištění realizačních cílů z pohledu organizační, tak i funkční struktury, a o co největší dosažení užitku při vydávání co nejmenších nákladů, spolu s využíváním všech cest funkčního řízení. Podceňování kvality řízení má velký vliv při selhávání veřejného sektoru;
- Využívání všech forem dělby práce: to má podstatný význam na efektivitu a kvalitu ve veřejném sektoru. Dělbá práce se projevuje na všech úrovních, jak horizontálních, tak vertikálních. Můžeme rozlišovat dělbu práce vně organizace, která je spojená s činnostmi jak výkonnou, tak i řídicí. Dělbá práce se netýká jen vnitřku chodu organizace, ale je působí i mezi organizacemi a institucemi. Moderní doba a rozvoj ji častěji směřují i na mezinárodní úroveň;
- Kvalifikaci pracovníků: jeden ze základních problémů. Náročnost práce, která si často vyžaduje vysoce vzdělané a schopné pracovníky, se odráží v nedostatečném ohodnocení. To má dopad na přesun těchto vysoce kvalifikovaných lidí a schopných manažerů do soukromého sektoru;

---

<sup>1</sup> Strecková, Y., Malý, I., a kol. *Veřejná ekonomie pro školu a praxi*. Praha: Computer Press, 1998, s. 195.



- Iniciativu pracovníků: dosud uvedené aspekty mají velký vliv na samotný faktor iniciativy. Produkce statků se neobejde bez lidského faktoru, který musí reagovat na změny a být iniciativní ve své činnosti. Ale doposud zmiňované faktory nepodmiňují vyvolávání motivačního procesu. Spíše se setkáváme s tradicionalismem a stálou tendencí tíhnoucí k byrokracii, což působí na okolí konzervativně;
- Systém řízení: zde se odráží intenzita výkonnosti na všech úrovních veřejné správy. Za předpokladu dobrého nastavení řízení se dá dosahovat maximálních efektů.

## **2.3 Souhrn kapitoly**

Cílem této práce je zhodnocení kvality poskytovaných služeb. Pro dosažení vytčeného cíle je potřeba definovat pojmy kvalita a efektivnost. Pro měření těchto veličin se používají různé metody, které slouží k jejich hodnocení. Za základní faktor je považován zákazník a snaha o poskytnutí co nejvyšší úrovně danou institucí. Při analýze zhodnocení kvality služeb budu pracovat s metodou přímého dotazování. Pomocí této metody se pokusím zhodnotit kvalitu poskytovaných služeb u vybrané instituce, v mém případě v Domově pro seniory Pohoda, a popřípadě upozornit na zjištěné problémy.

## II. ZHODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH VEŘEJNÝCH SLUŽEB V MĚSTĚ NETOLICE

Cílem mé bakalářské práce je zhodnocení kvality veřejných služeb a pro tento účel si vyberu jednu poskytovanou službu v obci Netolice a analyzuji kvalitu této služby. Pro tento účel jsem si zvolil metodu přímého dotazování, která je nejlépe dosažitelná a dostupná. Výhody a nevýhody této metody jsem již uvedl výše, takže nyní přistoupím k charakteristice města a popisu poskytovaných služeb.

### 3. Město Netolice

Město Netolice se zapisuje do historie již od 8. století našeho letopočtu. Nachází se v šumavském podhůří přibližně 25 kilometrů od Prachatic směrem k Českým Budějovicům. V současné době žije v obci Netolice přibližně 2 750 obyvatel. Město podporuje rozvoj zemědělství, průmyslové výroby a turistiky. Jako s velkou tradicí se zde setkáváme s rybníkářstvím, chovem koní a pekařstvím. Město Netolice nabízí velké množství kulturních památek, mezi něž se řadí i nedaleký zámek Kratochvíle, nebo v poslední době vybudovaný archeopark na Svatém Jáně spolufinancovaný z Programu Iniciativy Společenství INTERREG III A, který vznikl ve spolupráci s Bavorskem.

Obrázek 1: Město Netolice - náměstí



Zdroj: [www.netolice.cz](http://www.netolice.cz) <sup>1</sup>

<sup>1</sup> <http://www.netolice.cz/>, staženo: 26.1.2009

Obec Netolice se nachází v Jihočeském kraji ve správním obvodu obce s přenesenou působností Prachatic. Netolice patří mezi obce II. typu, která podle zákona č. 128/2000 Sb. vykonává činnosti v samostatné působnosti a podle zákona č. 314/2002 Sb. je pověřena činností přenesené působnosti. Samotná obec Netolice spadá mezi obec s pověřeným obecním úřadem, jejíž správní obvod je vymezen územím obcí Babice, Chvalovice, Lužice, Mahuš, Malovice, Němčice, Olšovice. Jedná se tedy o obec II. typu, která ve svém správním obvodu nemá žádnou obec I. typu. Město řídí volené městské zastupitelstvo, které se skládá z 15 členů. Rada města se skládá ze tří členů, v čele se starostou a místostarostou, a provádí výkonnou činnost. Rada je volena zastupitelstvem obce. Městský úřad Netolice je řízen starostou a tajemníkem, který je jmenován starostou se souhlasem ředitele krajského úřadu. Tajemník je odpovědný starostovi za výkon a plnění úkolů zastupitelstva a rady města. Obec Netolice vykonává záležitosti v samosprávné i přenesené působnosti. Městský úřad je rozdělen na odbory, orgány a organizační složky. Vlastní rozdělení úřadu se skládá z:

- starosty;
- tajemníka;
- sekretariátu, podatelny, evidence hřbitova;
- matriky a evidence obyvatel;
- rozpočtů a financí;
- daní a poplatků.

Mezi odbory obce se řadí:

- stavební úřad;
- odbor sociálních věcí;
- odbor hospodářský a životního prostředí;
- daně a poplatky.

Mezi orgány obce se řadí:

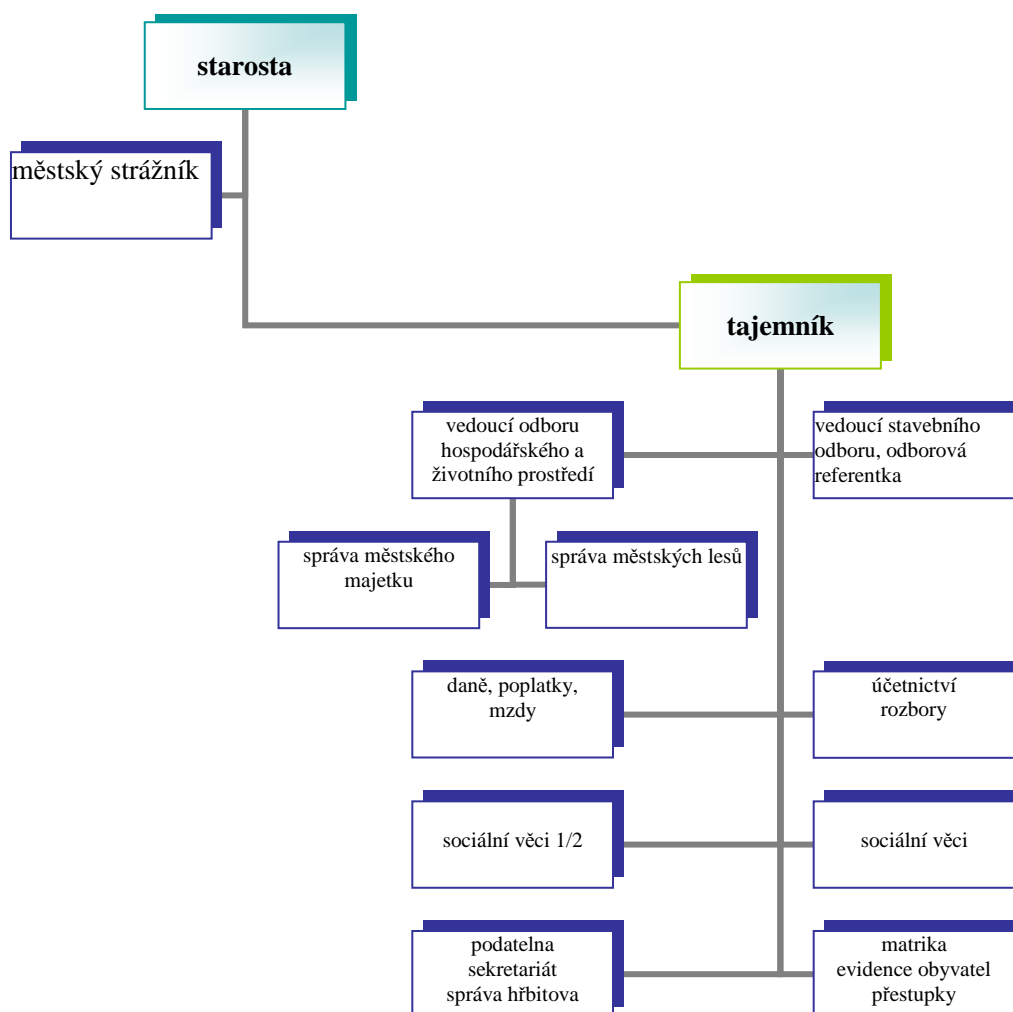
- městská policie.

Mezi organizační složky se řadí:

- Sbor dobrovolných hasičů.

Organizační schéma Městského úřadu Netolice je znázorněno na následujícím schématu. (viz. Schéma č. 1).

Schéma č. 1: Organizace Městského úřadu Netolice



Pramen: Organizace Městského úřadu Netolice, vlastní úprava

### 3.1 Veřejné služby poskytované městem Netolice

Město Netolice poskytuje rozmanitou škálu veřejných služeb pro občany. Nyní ty nejzákladnější popíši, uvedu hlavní charakteristiku jednotlivých služeb a uvedu u každé z nich z čeho jsou jednotlivé služby financovány.

#### Technické služby města Netolice

Vznik Technických služeb města Netolice, spol. s r. o., se datuje 17. února 1999. Sídlo společnosti je přímo v městě Netolice na Václavském náměstí 89. Jedná se o firmu s ručením omezeným. Město Netolice je jediným společníkem.

Hlavní charakteristika:

- 100% vklad do s. r. o. vložilo město Netolice;
- hlavní činnosti - provoz tepelného hospodářství;
  - provoz správy městských lesů ;
  - provoz bytového hospodářství;
  - hospodářská činnost: zednické práce, instalatérské práce, sklenářství atd.

### **Základní škola Netolice**

Město Netolice patří mezi zřizovatele Základní školy v Netolicích na základě zřizovací listiny ze dne 22.11.1995. Škola byla zařazena do škol ČR s účinností od 12.3.1996, Č. j. 49/1996 – 01. Samotná historie založení školy se počítá z dob Přemyslovců, ale první písemné podklady se dochovaly až z dob Karla IV. Základní školu tvoří komplex tří budov. První je budova Tržiště, kde je umístěn 1. stupeň – 1. a 2. třídy, jídelna a školní družina. V budově Staré město je umístěn 1. stupeň – 3. až 5. třídy, družina a knihovna. V budově Bavorovská je umístěn 2. stupeň, ředitelna a školní jídelna. Mezi velké snahy školy patří spolupráce s rodiči na výchově, rozvíjení schopností dětí ve všech směrech, mj. i pomocí mezinárodní družby s městem Pregarten, kde dochází ke vzájemnému poznávání obou kultur.

V kalendářním roce 2007 hospodařila Základní škola se státními prostředky ve výši 11 264 tis. Kč. Z této částky bylo určeno 7 945 tis. na platy, 74 tis. na osobní náklady, 2 807 tis. na odvody, 159 tis. na FKSP a na přímé ONIV 279 tis. Kč. Dále škola obdržela dotace na provoz školních budov od zřizovatele ve výši 3 072 tis. Kč. Vlastní příjmy, které tvořil zhruba 1 191 tis. Kč, jsou získávány z chodu školní jídelny.

Hlavní charakteristika:

- zajišťuje i provoz ŠJ ZŠ;
- mzdy a odvody z mezd hradí stát;
- provoz je financován - dotace od zřizovatele (město Netolice) ;
  - stravné;
  - poplatky ve školní družině.

### **Základní umělecká škola**

Patří mezi příspěvkové organizace, jejíž celkový rozpočet na rok 2008 činil 394,3 tis. Kč. Vlastní příjmy byly ve výši 193 tis. a dotace ve výši 201,3 tis. Kč.

Hlavní charakteristika:

- mzdy a odvody z mezd jsou financovány státem;
- provoz je financován - úhradami poplatků od žáků  
- dotacemi od zřizovatele (město Netolice).

### **Mateřská škola Netolice**

Řadí semezi příspěvkové organizace. Tato organizace je řízena obecním úřadem.

Hlavní charakteristika:

- zabezpečuje i provoz ŠJ MŠ;
- státem jsou financovány mzdy a odvody z mezd a částečně školní pomůcky;
- provoz je financován - poplatky od rodičů;  
- dotace od zřizovatele (město Netolice) ;  
- stravné.

### **Městské muzeum JUDr. Otakara Kudrny**

Městské muzeum je majetkem města Netolice. V jeho vstupní části je umístěno informační středisko. Muzeum nabízí ukázky archeologických a geologických nálezů a též unikátní sbírku dobových pohlednic a jednu z největších sbírek blatských lidových výšivek. Muzeum nabízí služby badatelům a v jeho prostorách se uskutečňuje řada tématických výstav. Rozpočet na rok 2008 je tvořen vlastními příjmy ve výši 60 tis. Kč. a dotacemi ve výši 1 555 tis. Kč.

Hlavní charakteristika:

- provoz muzea zabezpečuje zřizovatel (město Netolice);
- provozuje informační středisko;
- provoz je financován - vstupné;  
- příspěvky od zřizovatele.

### **Městská knihovna**

Veřejná knihovna ve městě Netolice zahájila svou činnost 7. července 1912. Nyní se městská knihovna nachází v ZŠ na Starém městě. Skládá se ze dvou samostatných oddělení: dětského a oddělení pro dospělé, a ze skladu pro okolní MLK. V roce 2001 byl zahájen plně automatizovaný provoz. Knihovna nabízí výpůjčky knih, časopisů, pořádá různé besedy a

kulturní akce, bezplatný přístup k internetu atd. Rozpočet na rok 2008 je tvořen vlastními příjmy ve výši 95 tis. Kč. a dotacemi ve výši 1 350 tis. Kč.

Hlavní charakteristika:

- spolupracuje s knihovnami okolních obcí;
- poskytuje informační služby pro veřejnost;
- provoz je financován - dotace od zřizovatele;  
- poplatky od čtenářů.

### **Sbor dobrovolných hasičů**

Hlavní charakteristika:

- financování probíhá v rámci rozpočtu města;
- částečně za přispění dotací KÚ.

### **Domov pro seniory Pohoda**

Zřizovatelem domova pro seniory Pohoda je město Netolice, jehož provoz byl zahájen v dubnu 2002. Domov pro seniory Pohoda se řídí zákonem o sociálních službách 108/2006 a vyhláškou 505/2006. Na základě těchto zákonů provozuje dvě služby, podle § 40 - terénní pečovatelskou službu a pobytové služby, dům s pečovatelskou službou. A podle § 49 domov pro seniory s celoročním pobytem. Žádosti o umístění jsou přijímány celorepublikově. Domov byl vybudován jako restituční náhrada za domov v prachatickém klášteře. Stavba je situována v klidné lokalitě Starého města cca. pět minut chůze od náměstí s vyhlídkou na staroslovanské opevnění. Domov pro seniory se skládá ze čtyř podlaží, v jeho přízemí se nachází jídelna s kuchyní. Celá budova je vybavena bezbariérovými přístupy. K dispozici je zde 84 lůžek, která se necházejí v jednolůžkových nebo dvoulůžkových pokojích. Pokoje jsou vybaveny sanitárním zařízením, sprchovým koutem, ledničkou, přípojkou na TV a jsou telefonicky dostupné pomocí domácí signalizace. Zvlášť na každém patře je umístěna koupelna s vanou a zvedacím zařízením. V areálu domova důchodců se také nachází dům s pečovatelskou službou, ordinace ústavního lékaře, kadeřnictví, ergoterapie a kavárna. Domov pro seniory Pohoda nabízí také různé kulturní vyžití, společenské aktivity, terapeutické skupiny atd. Pravidla pro přijetí se řídí dle vyplněného dotazníku, který uvádím v příloze číslo 1. Na rok 2008 byla schválena dotace z rozpočtu města v celkové výši 499 tis.Kč. Z toho na provoz pečovatelské služby 400 tis. a na provoz domova důchodců 99 tis. Kč.

Hlavní charakteristika:

- zabezpečuje provoz domova důchodců;
- zabezpečuje pečovatelskou službu;
- sponzoruje dům s pečovatelskou službou;
- provoz je financován - státní dotace;
  - dotace od zřizovatele (město Netolice);
  - poplatky od uživatelů: ubytování, stravné, služby, příspěvky na péči.

Nyní jsem stručně popsal a charakterizoval služby poskytované městem Netolice. Kromě těchto uvedených služeb město zajišťuje celou řadu dalších, jako je např. péče o veřejnou zeleň a údržba parku, čistotu města, veřejné osvětlení, výdej dokumentů, oddávání aj. Nyní se budu věnovat danému výzkumu.



## **4. Zhodnocení kvality veřejné služby v Domově pro seniory pohoda**

Tato část bakalářské práce rozebírá konkrétní danou službu poskytovanou domovem seniorů Pohoda. Úroveň dané služby hodnotím pomocí třech stanovených kritérií a dat z jištěných pomocí dotazníku.

### **4.1 Metodika vlastního výzkumu**

Výzkum kvality služeb jsem provedl v Domově pro seniory Pohoda za pomoci kvalitativní metody přímého dotazování u zákazníků využívajících jeho služby. Pro analýzu služeb jsem si stanovil základní kritéria, podle kterých jsem vytvořil dotazník (viz. příloha č. 2), a po jeho vyhodnocení jsem určil úroveň kvality poskytovaných služeb. K hodnocení kvality služeb jsem stanovil následující kritéria:

1. informovanost a dostupnost;
2. hodnocení služeb;
3. celkový dojem.

Celkový dotazník je rozdělen do čtyř základních částí. Pomocí první části jsem zjistil základní údaje o respondentovi. Pomocí dalších dvou kritérií jsem analyzoval celkovou úroveň poskytované služby a na základě zjištěných informací jsem ji vyhodnotil. Poslední kritérium mi dopomohlo posoudit celkový dojem respondentů a vytvořit si ucelený obraz o poskytovaných službách Domova pro seniory Pohoda. Vyhodnocení dotazníku bylo provedeno následovně:

- výsledky dotazování, které jsem zjistil pomocí dotazníku, jsem znázornil ve výsečových grafech, kde jsou patrné počty jednotlivých odpovědí;
- jednotlivá kritéria jsem písemně vyhodnotil.

Všech 47 oslovených respondentů bylo dotázáno mezi 3. a 12. prosincem, vždy mezi jednou a třetí hodinou odpolední. Respondenti byly vybíráni náhodně a celkové přímé dotazování probíhalo ve snaze co nejméně ovlivnit respondentovi odpovědi. Zjištěné informace jsem nijak nezkresloval a dotazování probíhalo v poklidné atmosféře.

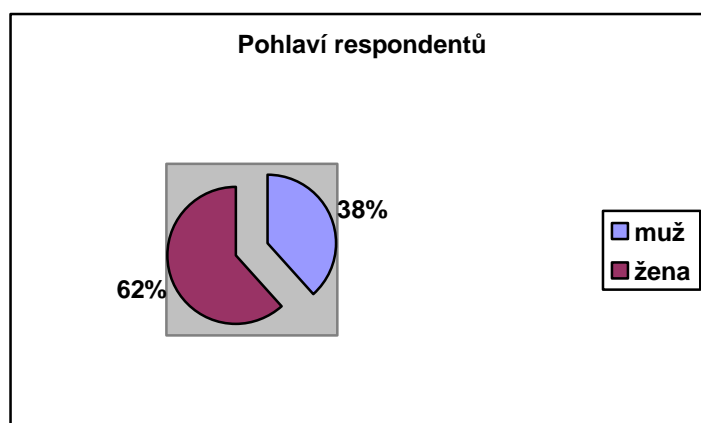
## 4.2 Vyhodnocení dotazníku

Nyní přistoupím k samotnému vyhodnocení dotazníku, který jsem aplikoval metodou přímého dotazování u 47 respondentů.

### Výzkumný úkol 1: Základní údaje o respondentovi

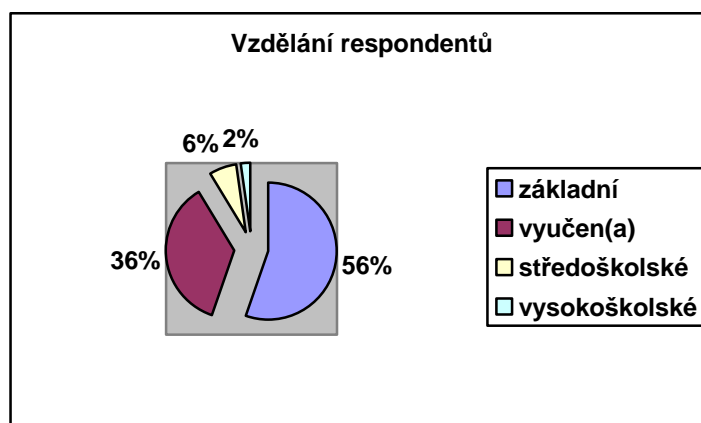
Tyto údaje mi posloužily ke zjištění obecných charakteristik dotazovaných respondentů. Bylo zjišťováno a) pohlaví respondentů, b) vzdělanostní úroveň respondentů.

Graf č. 4: Pohlaví respondentů



Z celkového počtu 47 oslovených respondentů tvoří 29 respondentů ženy a 18 respondentů muži.

Graf č. 5: Vzdělání respondentů



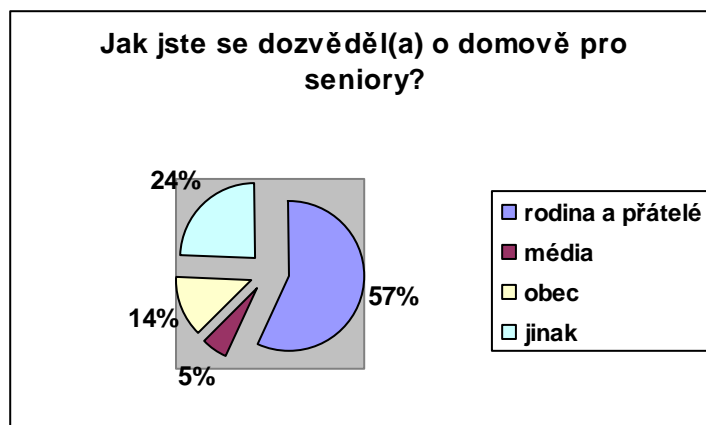
Z celkového počtu oslovených respondentů tvoří nejpočetnější skupinu 56% se základním vzděláním. Dále je zde skupina 36% vyučena v oboru a 6% se středoškolským vzděláním. Z dotazovaných respondentů jsou 2% s vysokoškolským vzděláním.

Základní údaje o dotazovaných respondentech jsou uvedena, takže nyní přistoupím k daným kritériím, která budou doplněna komentáři s grafy.

### Výzkumný úkol 2: kritérium - Informovanost a dostupnost domova pro seniory Pohoda

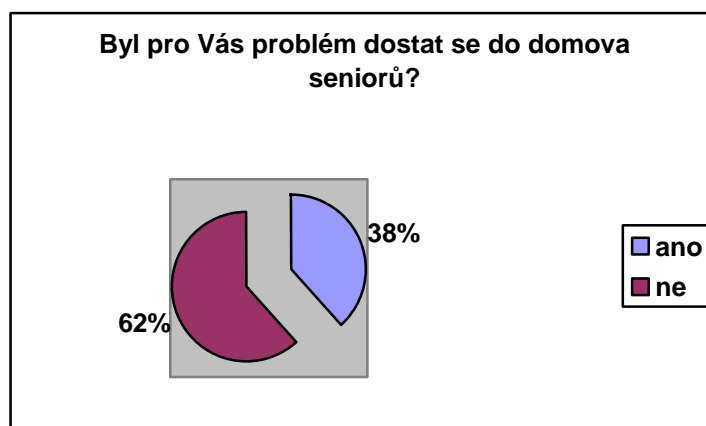
Pomocí daných otázek, jsem sledoval úroveň informovanosti a dostupnosti domova seniorů Pohoda.

Graf č. 6: Informovanost respondentů



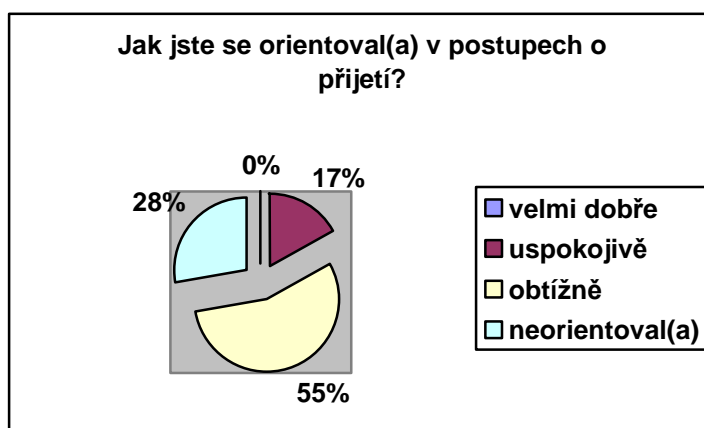
Dle získaných dat je zřejmé, že nejčastěji (57 %) se dotazovaní respondenti dozvídají o domově z řad rodiny a přátel. Přes média se to dozvěděla 2 % dotazovaných respondentů a 5 % pomocí obce. 9 % dotázaných uvedlo jako jiný zdroj nejčastěji informovanost z řad nemocnice při jejich tamním pobytu.

Graf č. 7: Dostupnost domova seniorů



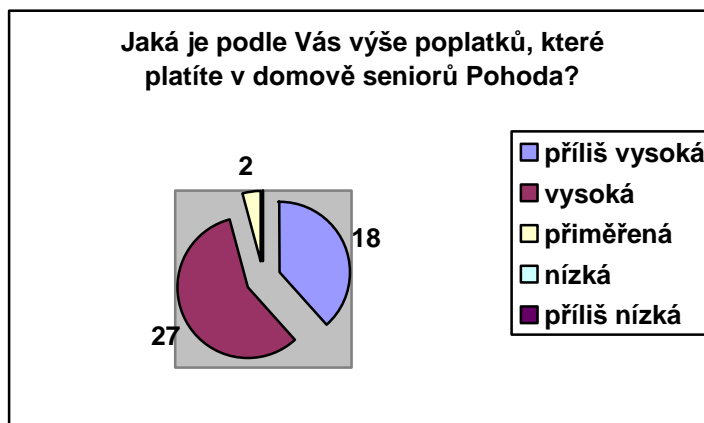
Pro většinu dotazovaných (62 %) nebyl problém dostat se do domova seniorů, ale to velké části závisí na již zmiňovaném vstupním dotazníku a aktuálním zdravotním stavu.

Graf č. 8: Orientace v přijímacích postupech



V postupech o přijetí se celých 55 % dotázaných respondentů orientovalo obtížně a 28 % se neorientovalo vůbec. Tento velký počet zaznamenávající obtížnost orientace v postupech o přijetí je dán i vyšším věkem a zdravotním stavem, který ztěžuje orientaci. V postupech o přijetí se 17 % dotázaných respondentů orientovalo uspokojivě a bez větších problémů.

Graf č. 9: Výše poplatků



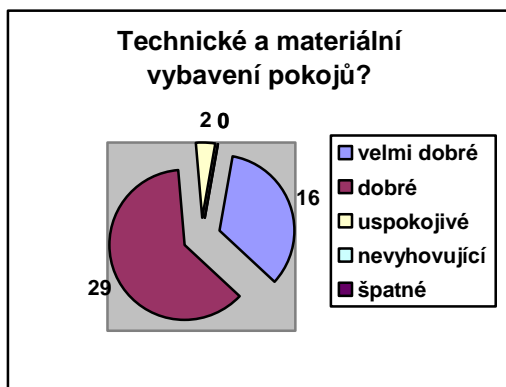
Pro 38 % dotázaných respondentů se zdají být poplatky příliš vysoké a 58 % považuje poplatky za vysoké. Z celkového počtu se pouze 4 % zdají být poplatky přiměřené. Poplatky za nízké nebo příliš nízké nepovažuje nikdo z dotázaných respondentů.

### Výzkumný úkol 3: kritérium - Hodnocení služeb domova seniorů Pohoda

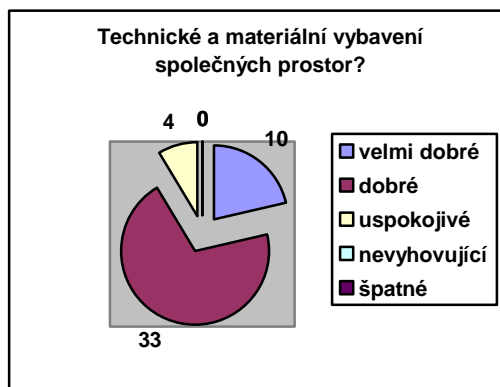
Tato část byla rozdělena do třech částí, a) zjištění technického a materiálního vybavení; b) zjištění přístupu personálu; c) služby; hodnotící služby domova seniorů.

## A: Technické a materiální vybavení

Graf č. 10: Vybavenost pokojů



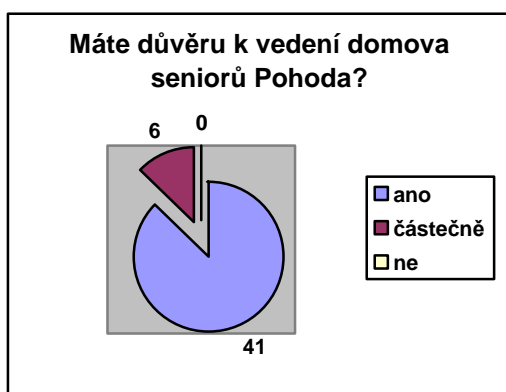
Graf č. 11: Vybavenost společných prostor



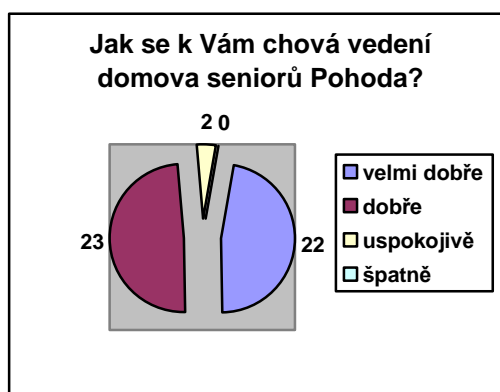
Technické a materiální vybavení pokojů a společných prostor je dle získaných dat na patřičné úrovni a vede ke spokojenosti dotázaných. Pokoje jsou vybaveny ledničkou, telefonem, sociálním zařízením, uzamykatelnými skříňkami na osobní věci atd. Společné prostory jsou doplněny šikovně navrženými možnostmi k sezení a odpočinku a k dostupnosti vyšších podlaží slouží výtah. Dle vnitřních stanov je možné jen omezené množství soukromých věcí, což někteří respondenti považovali za negativum.

## B: Přístup personálu

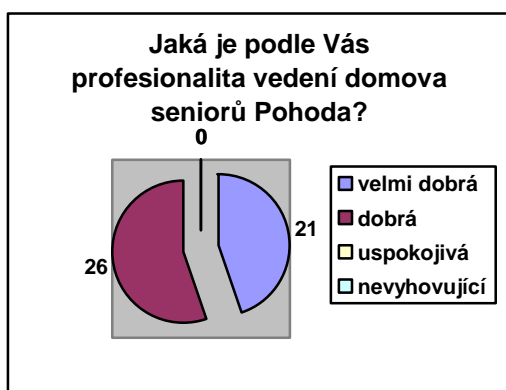
Graf č. 12: Důvěra k vedení



Graf č. 13: Přístup vedení

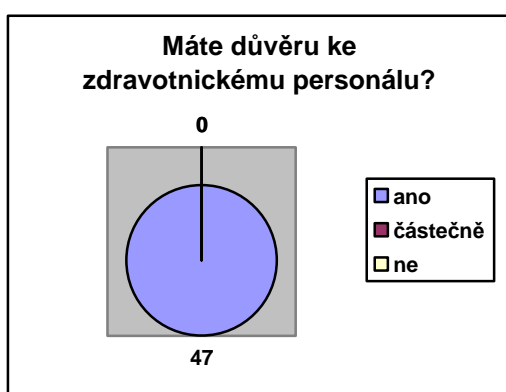


Graf č. 14: Profesionalita vedení



Výše uvedené grafy nám znázorňují postoj respondentů k vedení domova seniorů Pohoda. Důvěru k vedení má plných 87 % dotázaných respondentů, což svědčí o velké důvěře. Pouhých 13 % z dotázaných respondentů má drobné výhrady, které nikdy nenabýly výraznějších rozměrů. Chování a profesionalita vedení domova seniorů Pohoda byla hodnocena pozitivně, což svědčí o odborném přístupu a vyspělém profesionálním charakteru vedoucích pracovníků. Bylo zjištěno, že se vedení snaží přistupovat ke každému vzniklému problému otevřeně a nezavírat oči před případnými názory a připomínkami vznesenými obyvateli domova seniorů Pohoda. Pro tento účel byla také zřízena ve společném prostoru areálu schránka, kam je možno vhazovat osobní připomínky. V domově seniorů je možné také využít knihu přání a stížností.

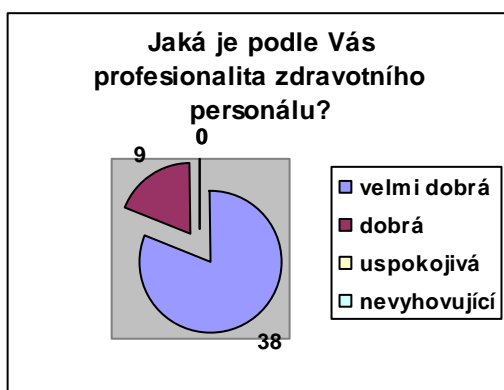
Graf č. 15: Důvěra ke zdravotnímu personálu



Graf č. 16: Přístup zdravotního personálu

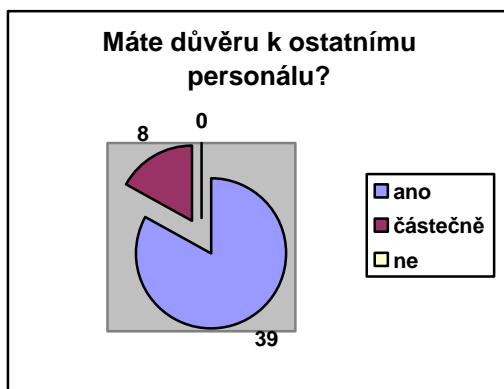


**Graf č. 17: Profesionalita zdravotního personálu**

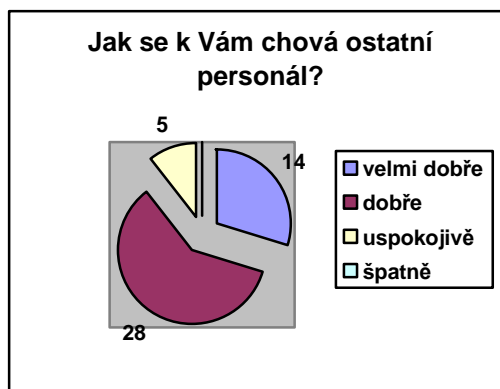


Zde uvedené grafy nám znázorňují postoj a mínění dotazovaných respondentů na zdravotní personál. Důvěru ke zdravotnímu personálu mají všichni respondenti. Je jistě i utvářena každodenním stykem a vybudováním vzájemných vztahů. K tomuto faktu přispívá i stálost personálu. Na otázky vztahující se k chování a k profesionalitě zdravotního personálu byla odezva velmi kladná. Je zde vidět kladný přístup zdravotního personálu ke klientům domova seniorů Pohoda a též profesionální zabezpečení služeb, které jsou k dispozici po dobu 24 hodin.

**Graf č. 18: Důvěra k ostatnímu personálu**



**Graf č. 19: Přístup ostatního personálu**



Následující dva grafy zobrazují názor respondentů na ostatní personál, který působí v domově seniorů Pohoda. První nám mapuje stav důvěry, kde 83 % dotázaných respondentů odpovědělo kladně a 17 % s menšími výhradami. Při zjišťování chování ostatního personálu ke klientům domova seniorů hodnotilo 30 % respondentů chování jako velmi dobré. Jako dobré hodnotilo chování 59 % dotázaných a 11 % respondentů označilo chování pomocného

personálu jako uspokojivé. Celkové chování pomocného personálu v domově seniorů Pohoda svědčí o dobré úrovni.

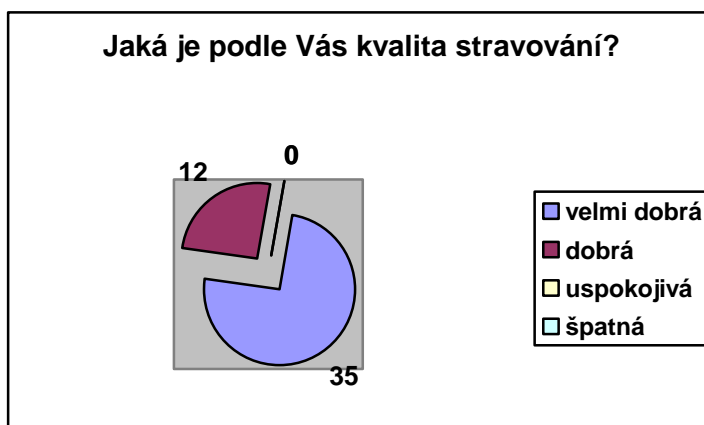
### C: Služby

Graf č. 20: Kvalita zdravotní péče



Z dotazovaných respondentů hodnotilo 49 % kvalitu zdravotní péče jako velmi dobrou. Jako dobrou ohodnotilo kvalitu zdravotní péče 47 % respondentů a pouze 4 % označily kvalitu zdravotní péče za uspokojivou. Za špatnou nepovažoval zdravotní péči nikdo z dotázaných. Klienti domova seniorů Pohoda si velmi chválili přítomnost lékaře přímo v areálu. Na velmi dobré kvalitě se velkou měrou podílí i devět zdravotních sester, tři sociální pracovníce a čtrnáct lidí z obslužného personálu. Mezi negativy bylo poukazováno na lékařskou praxi přístupnou i pro veřejnost, a s tím někdy i spojené delší čekání při příjmu pacienta.

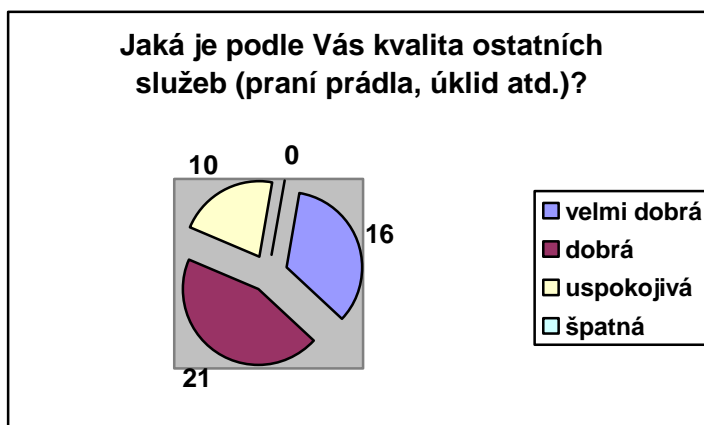
Graf č. 21: Kvalita stravování





Při hodnocení kritéria týkajícího se kvality stravování se dotazovaní respondenti vyjádřili velmi kladně a jsou spokojeni s kvalitou stravování se stravovacími službami. Klienti mají zabezpečenou celodenní stravu ve společné jídelně v suterénu. Tuto službu využívají kromě klientů také všichni zaměstnanci domova seniorů Pohoda. Jídelna nabízí své služby i pro zájemce z řad veřejnosti.

**Graf č. 22: Kvalita ostatních služeb**



Z respondentů hodnotilo 34 % dotázaných kvalitu ostatních služeb, jako velmi dobrou. Za dobrou ji považovalo 45 % dotázaných respondentů a za uspokojivou ji ohodnotilo 21 % dotázaných respondentů. Klienti velmi oceňují možnost vyprání v jakémkoli dnu dle jejich potřeby.

**Graf č. 23: Využití volného času**



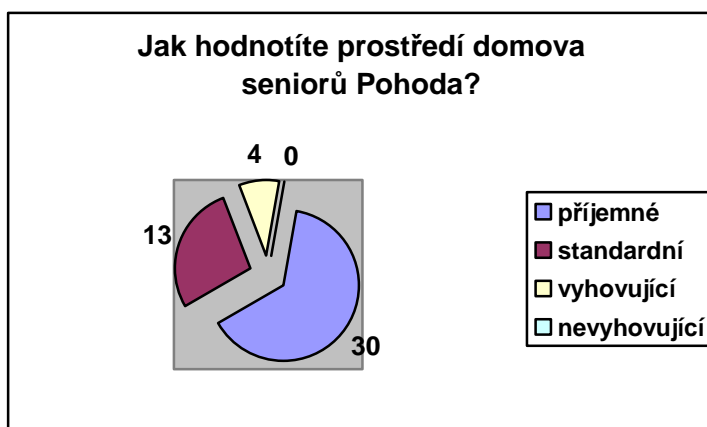
Možnost využití volného času hodnotilo 85 % jako velmi dobrou a za dobrou ji považuje 15 %. Domov pro seniory Pohoda nabízí širokou škálu využití volného času,

společenských a kulturních aktivit. Domov seniorů Pohoda považuje možnosti využití volného času za velmi důležité.

#### Výzkumný úkol 4: kritérium - Celkový dojem, který ve Vás vyvolal domov pro seniory

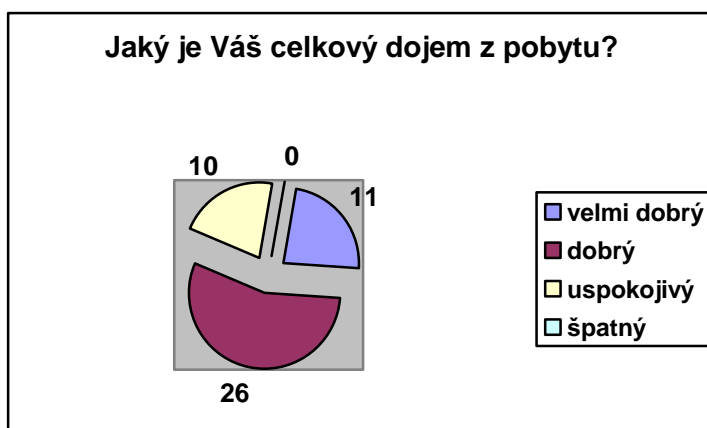
Tyto zjištěné údaje mi posloužily ke zjištění celkového dojmu z pobytu dotázaných respondentů v domově seniorů Pohoda.

Graf č. 24: Prostředí domova seniorů



Prostředí domova seniorů Pohoda hodnotí 63 % dotázaných respondentů jako příjemné. Za standardní ho označilo 28 % respondentů a 9 % dotázaných respondentů označilo prostředí domova za vyhovující.

Graf č. 25: Celkový dojem



Pro velmi dobrý dojem z pobytu se vyslovilo 23 % dotázaných respondentů. Jako dobrý se vyjádřilo 56 % respondentů a za uspokojivý je považován 21 % dotázaných respondentů.

### 4.3 Vyhodnocení

Metoda přímého dotazování, která se mi pro tento výzkum zdála nejideálnější, byla použita u všech 47 dotázaných respondentů. Nyní přistoupím k vyhodnocení jednotlivých kritérií, která byla stanovena pro tento výzkum.

#### **Souhrn prvního kritéria: Informovanost a dostupnost domova seniorů Pohoda**

V této části jsem zjišťoval informovanost a dostupnost informací o domově seniorů Pohoda. Z výzkumu vyplynulo, že lidé získávají o domově důchodců nejvíce informací z řad rodiny. Větší úskalí přinášejí přijímací postupy. Zde se projevuje stáří respondentů, jejich horší orientace a zpravidla i nutnost pomoci. Největší problém lze spatřovat ve výši poplatků za poskytované služby, které jsou pro většinu uchazečů bez finanční výpomoci od rodiny zpravidla příliš vysoké.

#### **Souhrn druhého kritéria: Technické a materiální vybavení**

V této části dotazníku jsem se snažil získat informace hodnotící služby domova seniorů Pohoda. Dotazovaní respondenti hodnotí materiální vybavení pokojů a společných prostor velmi kladně. Na velmi dobré úrovni byl hodnocen i vzájemný vztah mezi klienty domova seniorů a ostatními aktéry domova. Dotazovaní klienti byly spokojeni se službami poskytovanými domovem seniorů, s kvalitou stravy a s velkou nabídkou aktivit využití volného času. Zde je určitě důležité připomenout vysokou úroveň těchto služeb, na kterou by mnozí klienti bez tohoto zařízení nebyli schopni dosáhnout.

#### **Souhrn třetího kritéria: Celkový dojem, který ve Vás vyvolal domov pro seniory**

Třetí a poslední část vypovídá o celkovém dojmu, který pobyt v domově pro seniory vyvolává u dotazovaných. Klienti si uvědomují výhody z poskytovaných služeb, příjemného a útulného prostředí. Tato kritéria se ovlivňují i celkový dojem z pobytu místních klientů. Není ale možno přehlédnout, že i přes komplexnost služeb, která je jim poskytována, odbornost a snahu pomoci v této životní etapě, si samotní klienti neustále vybavují krásné vzpomínky na léta před vstupem do domova důchodců Pohoda. Tyto vzpomínky jsou i po mnoho letech velmi intenzivní a pro mnoho lidí nepostradatelné.

## Závěr

Ve své práci jsem se zabýval charakteristikou a rozbořem poskytovaných služeb ve veřejném sektoru. Na kvalitu služeb poskytovaných ve veřejném sektoru působí řada vnitřních i vnějších faktorů, které ji ovlivňují. Zjišťovat úroveň kvality těchto služeb lze pomocí různých metod: jejich stručný popis uvádím ve druhé části své práce.

Cílem mé práce, bylo zjistit úroveň poskytované služby v domově pro seniory Pohoda. Za nejvhodnější metodu pro účely mého výzkumu, zjištění a vyhodnocení kvality služeb poskytovaných v Domově pro seniory Pohoda v obci Netolice jsem zvolil metodu přímého dotazování. Oslovil jsem 47 respondentů různého pohlaví a vzdělání. Zaměřil jsem se na tři hlavní kritéria, a to na (i) informovanosti o domově a jeho dostupnosti, (ii) hodnocení služeb a (iii) celkový dojem. Každé kritérium je rozděleno na dílčí dotazy, ve snaze získat co nejpřesnější informace.

Z výzkumu vyplynulo, že veřejný sektor skutečně může poskytovat velmi kvalitní služby; téměř u všech respondentů jsem zaznamenal spokojenost s poskytovanými službami, přístupem personálu a technickým vybavením domova. Jisté mezery lze naproti tomu vidět v orientaci v postupech o přijetí do domova (je to dáno částečně i věkem a celkovou horší orientací respondentů) a ve výši poplatků za ubytování v domově.

Přínosem práce pro mě bylo zejména seznámení s fungováním veřejného sektoru a jeho principy. Popsaná problematika je však velmi rozsáhlá a otevírají se zde možnosti dalšího studia a výzkumu.

Podle zjištěných údajů hodnotím poskytování služeb v domově seniorů Pohoda jako velmi dobré a neshledávám potřebu a nutnost přidávat doporučení ke zlepšení daných služeb.

# Použitá literatura

## Knihy a časopisy

- Stiglitz, J. E., *Ekonomie veřejného sektoru*. Praha: Grada, 1997. ISBN 80-7169-454-1.
- Duben, R., *Ekonomie veřejného sektoru I*. Praha: Ediční oddělení VŠE, 2001. ISBN 80-245-0159-7.
- Veber, J., kol. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1782-1.
- Duben, R., *Ekonomie veřejného sektoru*. Praha: Ediční oddělení VŠE, 2000. ISBN 80-245-0049-3.
- Pilný, J., *Ekonomika veřejného sektoru*. Univerzita Pardubice, 2005. ISBN 80-7194-728-8
- Peková, J., Pilný, J., Jetmar, M., *Veřejná správa a finance*. Praha: ASPI, 2005. ISBN 80-7357-052-1
- Duben, R., *Neziskový sektor*. Praha: CODEX Bohemia, 1996. ISBN 80-85963-19-1
- Ochrana, F., *Veřejný sektor a efektivní rozhodování*. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-7261-018-X
- Strecková, Y., Malý, I., a kol. *Veřejná ekonomie pro školu a praxi*. Praha: Computer Press, 1998. ISBN 80-7226-112-6
- Rektořík, J., a kol. *Ekonomika veřejného sektoru*. Masarykova univerzita v Brně, 1999. ISBN 80-210-2045-8

## Elektronické zdroje

- <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/odbor/moderniz/koncepce/kvalita.html>
- <http://www.cvis.cz/hlavni.php?stranka=novinky/clanek.php&id=28>,
- <http://www.netolice.cz/>,

# Seznam tabulek, grafů a schémat

Graf 1 Problém dilematu produkce privátních a veřejných statků .....	5
Graf 2 Poptávka po veřejném sektoru .....	6
Graf 3 Poptávka po soukromém sektoru.....	7
Graf 4 Pohlaví respondentů.....	28
Graf 5 Vzdělání respondentů.....	28
Graf 6 Informovanost respondentů.....	29
Graf 7 Dostupnost domova seniorů.....	29
Graf 8 Orientace v přijímacích postupech.....	30
Graf 9 Výše poplatků.....	30
Graf 10 Vybavenost pokojů.....	31
Graf 11 Vybavenost společných prostor .....	31
Graf 12 Důvěra k vedení.....	31
Graf 13 Přístup vedení .....	31
Graf 14 Profesionalita vedení .....	32
Graf 15 Důvěra ke zdravotnímu personálu.....	32
Graf 16 Přístup zdravotního personálu .....	32
Graf 17 Profesionalita zdravotního personálu .....	33
Graf 18 Důvěra k ostatnímu personálu.....	33
Graf 19 Přístup ostatního personálu.....	33
Graf 20 Kvalita zdravotní péče.....	34
Graf 21 Kvalita stravování.....	34
Graf 22 Kvalita ostatních služeb .....	35
Graf 23 Využití volného času.....	35
Graf 24 Prostředí domova seniorů .....	36
Graf 25 Celkový dojem.....	36
Obrázek 1 Město Netolice - náměstí.....	20
Schéma 1 Organizace Městského úřadu Netolice .....	22

# Seznam příloh

**Příloha 1**    **Kritéria pro přijetí do domova pro seniory Pohoda**

**Příloha 2**    **Dotazník**

## I. Kritéria pro přijetí do domova pro seniory

### POHODA NETOLICE

#### I.

##### **Primární rozdělení uchazečů**

Uchazeči o umístění do domova pro seniory budou rozděleni do skupin:

1. Uchazeči v RELATIVNĚ DOBRÉM ZDRAVOTNÍM STAVU (bez příspěvku na péči)
2. Uchazeči v RELATIVNĚ DOBRÉM ZDRAVOTNÍM STAVU SE SNÍŽENOU MOBILITOU (s příspěvkem na péči, nebo čekatel příspěvku).
3. Uchazeči IMOBILNÍ, INKONTINENTNÍ ( s příspěvkem stupeň III. a IV.).
4. Uchazeči všech skupin bez momentálního zájmu o umístění v domově.

##### **Další identifikace skupin:**

- a) muži
- b) ženy
- c) páry

Sk. 1 – uchazečům bude nabídnuto místo v DPSP, z této skupiny budou vybíráni náhradníci pouze v případě nedostatku uchazečů ve skupině 2

Sk. 2 – je tvořena potencionálními náhradníky do skupiny 3

Sk. 3 – z této skupiny budou vybíráni žadatelé přednostně, ale jen v případě, že budou splňovat podmínky pro přijetí a poskytovatel služeb bude schopen uspokojit potřeby na péči žadatele a splní všechny provozní podmínky.

Sk. 4. - Z této skupiny budou oslovováni k nástupu obyvatelé podle klíče: aktualizovaná žádost o přijetí, zařazení do skupiny 1.- 3., dále podle bonifikace.

---

#### II. **Bonifikace**



<b>a) Podle data podání:</b>	
žádost podaná před rokem	1 bod
Za každý kalendářní rok od podání žádosti	1 bod
<b>b) Podle místa bydliště:</b>	
Netolice	5 bodů
Spádová obec Netolic	4 body
Jihočeský kraj	3 body
Ostatní	1 bod
<b>c) Podle výše důchodu:</b>	
pravidelné příjmy stačí na úhradu pobytu + př. na péči	4 body
pravidelné příjmy stačí na úhradu na péči	3 body
pravidelné příjmy nestačí, ale je zajištěn doplatek	3 body
pravidelné příjmy nestačí, je příspěvek na péči podle nedoplatku	1-2 body
<b>d) Podle věku:</b>	
nad 90 let	4 body
nad 80 let	2 body
nad 70 let	1 bod
invalidní důchodce podle závislosti na péči do 70 let věku	0-4 body
<b>e) Ostatní kritéria:</b>	
účastník odboje nebo držitel ceny města	4 body
obyvatel DPS nebo	3 body
odběratel služeb terénní pečovatelské služby	4 body
odevzdání městského bytu (obyvatel Netolic)	5 bodů
sponzorský dar do 10 tisíc za každý tisíc	0,1 bodu
sponzorský dar nad 10 tisíc za každých 10 tisíc	5 bodů
souběžné umístění v jiném DD	-3 body

### III.

#### Další podmínky výběru uchazečů

**a)** žadatel o přijetí je v těžké životní situaci, kterou umístění v DPSP vyřeší. O žadatele se nemá kdo starat, jeho zdravotní stav nebo potřeba podpory je akutní, přijetím žadatele řeší Poskytovatel provozní potřebu nebo problém.

**b)** pokud uchazeč odmítne nástup do DPSP, bude přesunut zpět do uchazečů pokud nebude aktualizovat svůj požadavek, nebude poskytovatel na jeho žádost reflektovat. Výjimku tvoří uchazeči o jednolůžkový pokoj. Ti jsou evidováni

ve zvláštním pořadníku. V případě, že uchazeč upustí od záměru umístění na jednolůžkový pokoj, bude umístěn podle bonifikace a s přihlédnutím na všechny okolnosti.

c) k výběrovému řízení jsou zařazeny jen uchazeči, kteří dodali podle předběžné informace poskytovatele všechny potřebné doklady k přijetí

#### **IV. Činnost výběrové komise**

a) výběrová komise je jmenována podle „Vnitřních pravidel“ oddíl V.

b) Výběrová komise se schází čtyřikrát do roka, ve vyjímečných případech operativně.

c) Na žádost o přijetí je Poskytovatel povinen odpovědět do 30 kalendářních dnů.

**Ustanovení tohoto dokumentu platí od 01. 01. 2007**



**Jiří Vít**  
ředitel domova POHODA

## Vážení,

jsem studentem Jihočeské univerzity a žádám Vás o vyplnění níže uvedeného dotazníku. Údaje takto získané mi pomohou při zpracování mé bakalářské práce, jejímž cílem je analyzovat kvalitu poskytovaných služeb.

Děkuji, Jiří Soukup

## Část A: Základní údaje o respondentovi

### 1. Pohlaví

muž

žena

### 2. Vzdělání

základní

středoškolské

vyučen(a)

vysokoškolské

## Část B: Informovanost a dostupnost o domově pro seniory Pohoda

### 3. Jak jste se dozvěděl(a) o domově pro seniory?

a) rodina a přátelé

b) média

c) obec

d) jinak (doplňte) .....

### 4. Byl pro Vás problém dostat se do domova seniorů?

a) ano

b) ne

### 5. Jak jste se orientoval(a) v postupech o přijetí?

a) velmi dobře

b) uspokojivě

c) obtížně

d) neorientoval(a)

### 6. Jaká je podle Vás výše poplatků, které platíte v domově seniorů Pohoda?

a) příliš vysoká

b) vysoká

- c) přiměřená
- d) nízká
- e) příliš nízká

## Část C: Hodnocení služeb domova seniorů Pohoda

### 7. Technické a materiální vybavení

**Jaké je podle Vás technické a materiální vybavení pokojů?**

- a) velmi dobré
- b) dobré
- c) uspokojivé
- d) nevyhovující (doplňte proč).....  
.....
- e) špatné (doplňte proč).....  
.....

**Jaké je podle Vás technické a materiální vybavení společných prostor?**

- a) velmi dobré
- b) dobré
- c) uspokojivé
- d) nevyhovující (doplňte proč).....  
.....
- e) špatné (doplňte proč).....  
.....

### 8. Přístup personálu

**Máte důvěru k vedení domova seniorů Pohoda?**

- a) ano
- b) částečně (doplňte proč).....  
.....
- c) ne (doplňte proč).....  
.....

**Jak se k Vám chová vedení domova seniorů Pohoda?**

- a) velmi dobře
- b) dobře
- c) uspokojivě
- d) špatně (doplňte proč).....  
.....

**Jaká je podle Vás profesionalita vedení domova seniorů Pohoda?**

- a) velmi dobrá

- b) dobrá
- c) uspokojivá
- d) nevyhovující (doplňte proč).....
- .....

**Máte důvěru ke zdravotnickému personálu domova seniorů Pohoda?**

- a) ano
- b) částečně (doplňte proč).....
- .....
- c) ne (doplňte proč).....
- .....

**8.5 Jak se k Vám chová zdravotnický personál domova seniorů Pohoda?**

- a) velmi dobře
- b) dobře
- c) uspokojivě
- d) špatně (doplňte proč).....
- .....

**8.6 Jaká je podle Vás profesionalita zdravotnického personálu domova seniorů Pohoda?**

- a) velmi dobrá
- b) dobrá
- c) uspokojivá
- d) nevyhovující (doplňte proč).....
- .....

**8.7 Máte důvěru k ostatnímu personálu domova seniorů Pohoda?**

- a) ano
- b) částečně (doplňte proč).....
- .....
- c) ne (doplňte proč).....
- .....

**8.8 Jak se k Vám chová ostatní personál domova seniorů Pohoda?**

- a) velmi dobře
- b) dobře
- c) uspokojivě
- d) špatně (doplňte proč).....
- .....

**8.9 Jaká je podle Vás profesionalita ostatního personálu domova seniorů Pohoda?**

- a) velmi dobrá
- b) dobrá

- c) uspokojivá
- d) nevyhovující (doplňte proč).....  
.....

## 9. Služby

### 9.1 Jaká je podle Vás kvalita zdravotní péče v domově seniorů Pohoda?

- a) velmi dobrá
- b) dobrá
- c) uspokojivá
- d) špatná (doplňte proč) .....  
.....

### 9.2 Jaká je podle Vás kvalita stravování v domově seniorů Pohoda?

- a) velmi dobrá
- b) dobrá
- c) uspokojivá
- d) špatná (doplňte proč) .....  
.....

### 9.3 Jaká je podle Vás kvalita ostatních služeb (praní prádla, úklid,...) v domově seniorů Pohoda?

- a) velmi dobrá
- b) dobrá
- c) uspokojivá
- d) špatná (doplňte proč) .....  
.....

### 9.1 Jaké jsou podle Vás možnosti využití volného času v rámci domova seniorů Pohoda?

- a) velmi dobré
- b) dobré
- c) uspokojivé
- d) špatné (doplňte proč) .....  
.....

## Část D: Celkový dojem, který ve Vás vyvolává domov pro seniory

### 10. Jak hodnotíte prostředí domova seniorů Pohoda?

- a) příjemné

- b) standardní
- c) vyhovující
- d) nevhovující

**11. Jaký je Váš celkový dojem z pobytu?**

- a) velmi dobrý
- b) dobrý
- c) uspokojivý
- d) špatný