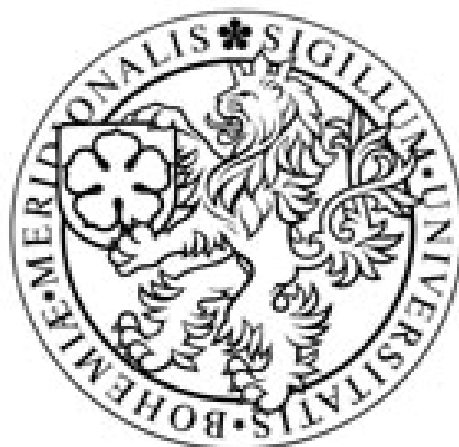


Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Zemědělská fakulta  
Katedra řízení

---

Studijní program: M4101 Zemědělské inženýrství  
Studijní obor: Provozně podnikatelský obor

DIPLOMOVÁ PRÁCE



Řízení a poskytování služeb ve zvolené neziskové organizaci

Vedoucí diplomové práce:  
**Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová**

Autor:  
**Vladimír Klement**

---

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Zemědělská fakulta  
Katedra řízení  
Akademický rok: 2004/2005

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Vladimír KLEMENT**  
Studijní program: **M4101 Zemědělské inženýrství**  
Studijní obor: **Provozně podnikatelský obor**  
  
Název tématu: **Řízení a poskytování služeb ve zvolené neziskové organizaci**

### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

#### Charakteristika

Diplomová práce je zaměřena na analýzu procesu poskytování služeb a vztahů se zákazníky ve zvolené neziskové organizaci s důrazem na nalezení vhodných doporučení pro budoucí rozvoj.

#### Cíl řešení

Cílem diplomové práce je jednak analyzovat historii a současný vývoj organizace, jednak soudobou kvalitu procesů poskytování služeb. Dalším cílem je zjištění požadavků klientů a jejich komparace s kapacitami zvolené firmy. Hlavním cílem bude návrh určitých zlepšení v řídicích procesech vedoucích ke zkvalitnění poskytovaných služeb a k zajištění efektivity.

#### Rámcová osnova

1. Úvod, 2. Literární přehled, 3. Cíle a metodika, 4. Řešení problematiky, 5. Provedení analýzy, 6. Diskuse, 7. Závěr, 8. Resumé, 9. Použitá literatura, 10. Přílohy

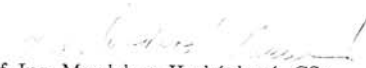
Rozsah práce: 60-70 stran  
Rozsah příloh: dle možností graf. vyjádření  
Forma zpracování diplomové práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

- Veber, J. a kol.: Management : základy, prosperita, globalizace... 1. vyd..  
Praha : Management Press, 2000 2003. 700 s.  
Anthony R. N. - Young, D. W.: Management control in nonprofit organizations, 4. ed. Homewood : Richard D. Irwin, 1988. 918 s.  
Kotler, Ph. - Armstrong, G.: Marketing. [přeložili Hana Machková ... et al.]. - Praha : Grada Publishing, c2004 - 855 s.  
Dohnal, J.: Řízení vztahů se zákazníky : procesy, pracovníci, technologie. - 1. vyd.. - Praha : Grada Publishing, 2002  
Storbacka, K. - Lehtinen, J. R.: Řízení vztahů se zákazníky (customer relationship management); - 1. vyd.. - Praha : Grada Publishing, 2002  
Parmová, D.: Řízení služeb. Přednášky. ZF JU. Č. Budějovice 2004. 96 s.


Vedoucí diplomové práce: Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová  
Katedra řízení  
Konzultant diplomové práce: Ing. Dagmar Bednářová, CSc.  
Katedra řízení  
Datum zadání diplomové práce: 1. března 2005  
Termín odevzdání diplomové práce: 30. dubna 2007

JIHOČESKÁ UNIVERZITA  
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
ZEMĚDĚLSKÁ FAKULTA  
studijní oddělení  
Studentská 13  
370 05 České Budějovice

  
prof. Ing. Magdalena Hrabánková, CSc.

děkanka

L.S.

  
prof. Ing. Magdalena Hrabánková, CSc.

vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 1. března 2005

## PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Řízení a poskytování služeb ve zvolené neziskové organizaci“ vypracoval samostatně na základě vlastních zjištění a materiálů uvedených v seznamu literatury.

V Českých Budějovicích, duben 2007

.....

## PODĚKOVÁNÍ

Rád bych touto cestou poděkoval všem, kteří mi byli nápomocni při zpracování této diplomové práce. Poděkování za pomoc patří především vedoucí mé diplomové práce Dr. Ing. Dagmar Škodové Parmové, dále pak všem členům Oblastního spolku Českého červeného kříže a hlavně personálu ADP Alice za cenné rady a připomínky během vzniku této práce.

Autor

# Obsah

<b>1. ÚVOD.....</b>	<b>7</b>
<b>2. DEFINICE A CHARAKTERISTIKA SLUŽEB.....</b>	<b>9</b>
2.1. Druhy služeb.....	10
<b>3. DEFINICE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT.....</b>	<b>12</b>
3.1. Od marketingu k řízení vztahů se zákazníky (CRM).....	13
3.2. Fáze CRM.....	14
<b>4. NEZISKOVÝ SEKTOR V ČR – OBECNĚ.....</b>	<b>16</b>
4.1. Stručné teoretické vymezení neziskového sektoru.....	16
4.2. Některé základní pojmy z oblasti třetího sektoru.....	17
4.3. Typy neziskových organizací.....	23
4.4. Základní typologie neziskových organizací.....	24
4.5. Oborová klasifikace NO.....	25
4.6. Druhy neziskových organizací v České republice.....	26
4.7. Založení, vznik a zánik neziskové organizace.....	27
4.8. Financování nestátních neziskových organizací v České Republice.....	31
4.9. Vztahy státu a neziskových organizací.....	36
<b>5. CÍL PRÁCE A METODIKA ZPRACOVÁNÍ.....</b>	<b>39</b>
5.1. Cíl práce.....	39
5.2. Sběr dat a informační zdroje.....	39
5.3. Zvolené metody výzkumu.....	39
5.4. Plán výběru respondentů.....	40
5.5. Sběr a zpracování informací.....	41
<b>6. ČESKÝ ČERVENÝ KŘÍŽ.....</b>	<b>42</b>
6.1. Historie Československého červeného kříže a Českého červeného kříže.....	42
6.1.1. Vznik ČSČK a co mu předcházelo.....	43
6.1.2. Činnost ČSČK mezi dvěma světovými válkami.....	43
6.1.3. ČSČK za okupace republiky.....	44
6.1.4. Činnost ČSČK po druhé světové válce.....	44
6.1.5. Historie ČSČK po sametové revoluci, vznik ČČK.....	45
6.2. Mezinárodní hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce.....	46
6.2.1. Národní společnosti.....	47

6.2.2. Mezinárodní výbor Červeného kříže.....	47
6.2.3. Mezinárodní federace společností Červeného kříže a Červeného půlměsíce.....	47
6.3. Vedoucí představitelé Českého červeného kříže.....	47
6.4. Organizační struktura Českého červeného kříže.....	48
6.5. Stanovy Českého červeného kříže.....	49
6.6. Mládež Českého červeného kříže.....	49
6.6.1. Pomoc v pohybu (Help Trans).....	49
6.6.2. HIV/AIDS a život nás všech.....	49
6.6.3. Výuka první pomoci dětí a mládeže.....	50
6.6.4. Děti.....	50
6.7. Kolektivní členové Českého červeného kříže.....	50
6.7.1. Vodní záchranná služba ČČK.....	51
6.7.2. Horská služba ČČK.....	52
6.7.3. Svaz záchranných brigád kynologů ČR.....	52
6.7.4. Skalní záchranná služba Broumovsko.....	53
6.8. Činnost ČČK.....	54
6.8.1. Bezpríspevkové dárcovství krve.....	54
6.8.2. Humanitární jednotky ČČK.....	54
6.8.3. Pátrací služba ČČK.....	55
6.8.4. Výuka a poskytování první pomoci.....	56
6.8.5. Sociální činnosti ČČK.....	56
6.8.6. Ediční činnost ČČK.....	57
6.8.7. Rekondiční tábory pro zdravotně oslabené děti.....	57
6.8.8. Šíření mezinárodního humanitárního práva.....	58
6.8.9. Humanitární pomoci do zahraničí.....	58
<b>7. OBLASTNÍ SPOLEK ČESKÉHO ČERVENÉHO KŘÍŽE V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH.....</b>	<b>59</b>
7.1. Historie ČČK v ČB.....	60
<b>8. ANALÝZA A ZHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ.....</b>	<b>61</b>
8.1. Závislost na poskytované pomoci a soužití v domácnosti.....	61
8.2. Pečovatelská služba.....	65
8.3. Ošetřovatelská služba.....	68
8.4. Spokojenost se službami.....	70
8.5. Činnost personálu.....	76

8.6. Získání počátečních informací o domácí péči ALICE.....	84
8.7. Dovážka obědů.....	86
8.8. Demografické údaje o respondentech.....	93
8.9. Shrnutí dotazníkového šetření.....	96
<b>9. ZDROJE FINANCOVÁNÍ.....</b>	<b>100</b>
<b>10. PERSPEKTIVY DO BUDOUCNA.....</b>	<b>103</b>
<b>11. ZÁVĚR.....</b>	<b>107</b>
<b>12. SUMMARY.....</b>	<b>109</b>
<b>13. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>110</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>112</b>



# 1. Úvod

Cílem všech organizací, které mají veřejně prospěšný charakter, je úsilí o změnu chování a jednání člověka včetně zlepšení kvality jeho života i změnu celé společnosti. Je proto účelné si vyjasnit pojem „poslání“ těchto organizací, uvědomit si, jaké poslání je vlastně pro ně reálné a jak tento pojem vůbec definovat.

Není vůbec pochyby o tom, že posláním každé veřejně prospěšné organizace je realizace jejího hlavního cíle, tj. změna člověka samotného. Problémem však je, jak toto všeobecně platné poslání a hlavní cíl neziskové organizace v daných konkrétních podmínkách realizovat. I když tyto organizace mají v podstatě stejný cíl, mají zcela odlišné podmínky (složení a kvalita pracovníků, rozsah prostředků, zaměření konkrétní činnosti apod.) a z toho vyplývající přístupy k dosažení cíle.

Každá nezisková organizace si musí předem ujasnit, jaký je její konkrétní cíl a její konkrétní poslání a zaměření činnosti. Pokud například vedení nějaké nemocnice prohlašuje, že jejím posláním je „zdravotní péče“, pak takto vymezené poslání u této instituce neodpovídá skutečnosti. Ve zdravotnickém zařízení tohoto typu se přece nepečuje o zdraví klientů, ale úkolem nemocnice je úsilí o vyléčení určité nemoci nebo nějakého zranění pacientů. O zdraví pečuje každý člověk sám tím, že vede spořádaný život, že uplatňuje vhodný životní styl, že nekouří, neholduje alkoholu, neužívá drog, že sportuje, že udržuje fyzickou a duševní kondici a celkově se chová tak, aby upevňoval svoje zdraví.

Konkrétní poslání a především jeho realizace vyžaduje, aby nezisková organizace měla k dispozici potřebná technická zařízení a znala obsah zaměření své činnosti. Organizace se musí zaměřovat na to, co ve skutečnosti chce realizovat a čeho chce skutečně dosáhnout. Každý člen nebo pracovník organizace musí mít naprosto jasno v tom, jak jeho činnost může konkrétním způsobem přispívat k dosažení celkového cíle organizace.

Pokud jde například o zařízení v oblasti zdravotní péče, je důležité, aby všichni členové personálu příslušných zdravotnických zařízení dávali pacientům pocit určité jistoty. Jistoty v tom, že budou co nejdříve řádně vyšetřeni, že jim bude stanovena správná diagnóza jejich nemoci, jistotu v tom, že se všichni zaměstnanci dané organizace budou snažit, aby pacienti byli správně léčeni a skutečně, pokud to je možné, také vyléčení a že o ně bude všestranně pečováno. Pocit takovéto jistoty vytváří nejen u pacientů, ale i u personálu základní předpoklady pro úspěšnou léčbu a efektivnost provozu příslušné organizace.

Úkolem řídicích pracovníků neziskových organizací je transformace obecného poslání těchto organizací do konkrétních cílů organizace. „Poslání“ může mít platnost dlouhodobou, možno říci i nekonečnou, pokud bude na této planetě existovat normální život. Pokud bude lidstvo existovat, bude mít svoje bolesti a neduhy (možná jiné než současné), svoje potřeby, pokud jde o vzdělání, kulturu, bydlení apod. a svoje přání a touhy.

Jednou z nejčastějších chyb neziskových organizací, respektive jejich vedoucích, je příliš obecné definování konkrétního poslání organizace. Určení tohoto poslání musí být jednoduché a srozumitelné všem, jak veřejnosti, tak i vlastním pracovníkům. Jakmile vzniknou, v souvislosti se změnou cílů organizace, nové úkoly, je nezbytné bezodkladně zrušit ty úkoly, které ztratily svůj význam a opodstatnění.

I když poslání neziskové organizace zůstává ve své podstatě neměnné, jeho konkrétní zaměření a vyjádření je nezbytné neustále sledovat podle inovačních trendů v dané oblasti a podle potřeb občanů dané komunity nebo oblasti. To, co mohlo být v minulosti mimořádně důležité, se může v současnosti nebo v budoucnosti stát zcela nepodstatnou záležitostí, což vyžaduje pečlivě sledovat vývoj a operativně se mu přizpůsobovat.

Poslání organizace není nikdy neosobní, vždy se za ním skrývají určití lidé a záležitosti především na jejich zájmu, na jejich zainteresovanosti, zda poslání organizace bude realizováno a dodržováno. Když organizace vyvine určité úsilí ve směru realizace konkrétního záměru, vytvoří pro jeho uskutečnění vhodné podmínky a předpoklady, zainteresuje dostatečným způsobem příslušné pracovníky (vlastně všechny pracovníky i členy organizace), pak jsou vytvořeny předpoklady pro to, aby se záměr podařil, a pokud se tak přece jen nestane, je nezbytné prozkoumat situaci a zjistit detailní příčiny nezdaru. (DUBEN, 1996)

## 2. Definice a charakteristika služeb

Jednoznačnou definici pro tak heterogenní skupinu činností nelze jen tak jednoduše nalézt, proto je zde předkládáno několik příkladů definic. Některé z nich se vztahují k oblasti ryzích služeb jako hlavní činnosti v podnikání, některé definují oblast služeb zákazníkům, která je úzce provázána s výrobou.

1. Poskytování nehmotných statků k uspokojování potřeb za úplatu (rozdíl mezi výrobkem a službou).
2. Činnosti, výhody nebo uspokojení nabízené na prodej nebo poskytované v souvislosti s prodejem zboží.
3. Z hlediska výrobního podniku jsou služby doplňkem nabídky jeho výrobků a vytvářejí jeho konkurenční výhodu či jedinečnost jeho nabídky.

Rozdílnost mezi nabídkou výrobků a služeb lze charakterizovat též na následujících faktorech:

### **Nehmotnost**

Služba, jak z definic vyplývá, je komplexem určitých úkonů, které poskytovatel zákazníkům většinou nemůže předem demonstrovat, ani je před jejich poskytnutím skladovat. Ke konzumaci služby dochází v okamžiku její „výroby“, z toho vyplývá od nehmotnosti odvozená charakteristika - neskladovatelnost.

### **Nedělitelnost**

Jelikož se jedná o komplex úkonů, který až v celkovém souhrnu uspokojí potřebu zákazníka, je nutné předem se zákazníkem sjednat jeho individuální požadavky a ty se pak snažit co nejlépe splnit. Až po poskytnutí celé služby dochází u zákazníka k pocitu uspokojení a k vnímání užitku ze služby.

### **Neoddělitelnost od poskytovatele**

Služba je vázána na schopnosti jejího poskytovatele, na jeho kapacity a hlavně na schopnosti spolupracovníků poskytovatele, kteří přicházejí do kontaktu se zákazníkem a službu přímo provádějí. Od těchto schopností poskytovatele se odvíjí kvalita provedené služby a též z dlouhodobějšího hlediska udržení úrovně poskytovaných služeb.

## **Pomíjivost**

Z nehmotnosti služeb vyplývá též jejich pomíjivost, neboť po poskytnutí služby dochází k uspokojení zákazníka, které však po určité době odeznívá a zákazník službu požaduje opětovně. Pokud je služba poskytnuta kvalitně, zákazník se vrací, naopak nekvalitně poskytnutá služba zákazníka odradí od dalších pokusů kontaktovat daného poskytovatele. (PARMOVÁ, 2004)

## **2.1. Druhy služeb**

Jak již bylo zmíněno výše, tvoří služby velmi heterogenní skupinu činností, a proto je vhodné tyto činnosti nějakým způsobem klasifikovat. Z hlediska různých kritérií lze služby přiřazovat do různých podskupin, které je možno dále považovat za homogennější celky a hlavně na ně používat stejné metody řízení.

Prvním možným kritériem, podle kterého můžeme služby rozdělovat, je místo jejich odbytu. Pokud se jedná o služby nabízené na trhu, podléhající tržním mechanismům, hovoříme o tržních službách. Naopak jiné činnosti či výhody je nutno rozdělovat pomocí netržních mechanismů podle potřeb sociálního a ekonomického prostředí - zde jde o služby netržní. U těchto služeb se můžeme setkat s bezplatným poskytováním či jsou ceny za tyto služby dotované státem. Veřejné - tedy netržní - služby jsou charakteristické tím, že u nich nelze vyloučit osoby nebo skupiny osob z možnosti využívat službu a jejich spotřeba je nedělitelná. Příkladem takových služeb je státní správa, bezpečnost, obrana, justice apod. Při tomto způsobu distribuce služeb a plateb za ně lze očekávat, že budou v některých případech velmi žádané a jejich spotřeba bude vzrůstat, což může zapříčinit pokles kvality jejich poskytování. Tomuto jevu se říká přehuštění a lze se mu bránit pouze zavedením či zvýšením poplatků za čerpání těchto služeb.

Dalším kritériem může být cílový trh služeb. Podle typu zákazníků lze dělit služby na služby pro spotřebitele a služby pro firmy/organizace. Tyto dvě skupiny se od sebe mohou odlišovat co do kvantity čerpaných služeb, pokud spotřebitelé i organizace čerpají totožné služby. Dále existují služby určené ryze spotřebitelům (služby pro volný čas apod.) a další služby, které čerpají jenom firmy (spediční, celní aj. služby).

Se službami poskytovanými na trhu se můžeme dále setkávat ve dvou případech. Jednak zákazník čerpá služby spojené s koupí nějakého hmotného produktu (dodávka, montáž, zaškolení, záruční a pozáruční servis aj.), přičemž služba zde zvyšuje hodnotu produktu a konkurenční výhodu producenta oproti jiným firmám, taktéž produkujícím hmotné výrobky.

Tyto služby lze nazývat jako interní, zahrnuté do širšího rámce určité obchodní smlouvy resp. kontraktu. Dále však existují služby čerpané samostatně, jež firmy poskytují jako svou hlavní nabídku (bankovní služby, vzdělávání, zábava, poradenství), které nejsou pouhým doplňkem dodávek hmotných produktů. Tyto služby nazýváme externími.

V návaznosti na toto dělení lze aplikovat společnou klasifikaci pro nehmotnost služeb a pro druh cílové skupiny zákazníka. Vezmeme tedy v úvahu služby, které jsou zásadně nehmotné (tzv. čisté služby externí), služby poskytující přidanou hodnotu k hmotnému produktu (interní služby a služby externí, které zvyšují hodnotu určitého hmotného výrobku, avšak jsou poskytovány za úplatu resp. jiným podnikem než je dodavatel nového výrobku) a služby zpřístupňující hmotný produkt (služby externí vyžadující hmotné prvky). Z hlediska cílové skupiny rozdělíme služby do dvou skupin, tj. služby pro podnikatele a služby pro spotřebitele.

Další možností klasifikace, která je využívána též pro statistické účely, je odvětvová klasifikace ekonomických činností, tzv. OKEČ. Tato klasifikace velmi přehledně a detailně specifikuje jednotlivé ekonomické činnosti a její celý přehled je přístupný například na webových stránkách Českého statistického úřadu. Z hlediska optimalizace nabídky služeb je vhodné, aby se producent služeb zabýval dalšími klasifikacemi, které berou v úvahu i jiné aspekty, jako je například:

- a) **charakter poptávky po službě:** konstantnost či sezónnost, fluktuace, špičky, možnost jejího ovlivňování aj.
- b) **způsob distribuce:** nutnost přímého kontaktu se zákazníkem, možnost využití moderních technologií (Internetu, automatizace aj.), zákazník přichází do provozovny či poskytovatel musí přijít za zákazníkem atd.
- c) **možnosti individualizace služby pro zákazníka:** zakázková produkce či standardizace apod.
- d) **frekvence kontaktů a míra jejich intenzity:** vysoký, střední či nízký kontakt se zákazníkem. (PARMOVÁ, 2004)

V průběhu posledních patnácti let se v rámci marketingu hodně hovoří o typu společnosti orientované na zákazníka nebo tzv. řízené zákazníkem => řízení vztahů se zákazníky (Customer Relationship Management). Obecně to znamená, že ve výrobním procesu organizace jsou v největší možné míře zohledňovány potřeby zákazníka. Tento pohled se dostal do popředí zájmu v marketingu služeb již v 80. letech. V 90. letech se dále zdůrazňuje spokojenost zákazníka. (STORBACKA, LEHTINEN, 2002)

### 3. Definice Customer Relationship Management

V literatuře lze nalézt různé definice Customer Relationship Management (dále jen CRM), nicméně je zřejmé, že na jednotné definici CRM se trh ani teoretická pracoviště dosud neshodly. To dobře ilustrují závěry průzkumu META Group (2001), ve kterém byli osloveni manažeři podniků představující špičkovou úroveň produktů a služeb v jejich oboru podnikání a zkoumal se jejich názor na CRM. V odpovědích 27 % respondentů chápe CRM především jako systematické poskytování kvalitních služeb prostřednictvím všech obchodních kanálů; 22 % vidí pod pojmem CRM technologii, která CRM podporuje, tj. komunikace a software CRM; 20 % chápe CRM jako posun podniku od produktově orientované podnikové strategie ke strategii orientované na zákazníka a jeho potřeby; 14 % chápe CRM jako úsilí vybavit pracovníky, kteří jsou v přímém kontaktu se zákazníkem, potřebnými informacemi, a 6 % považuje CRM za módní záležitost bez skutečného významu. Jako příklad různých přístupů k CRM poslouží následující definice: (DOHNAL, 2002)

Ve své podstatě představuje CRM myšlenkové nastavení celého podniku spolu s podnikovými procesy navrženými tak, aby oslovily a udržely zákazníky a poskytly jim kvalitní servis. Obecně řečeno zahrnuje CRM veškeré procesy, které mají přímý kontakt se zákazníkem v oblasti marketingu, obchodu a servisních aktivit. CRM není záležitost primárně technologická, i když technologie otevírá řízení vztahů se zákazníky nové možnosti. (SCHNEIDERMANN, YIH, 2001)

CRM je podnikatelská strategie založená na porozumění zákazníkům a z něho vycházející předvídání potřeb současných a budoucích zákazníků podniku. (SCHNEIDERMANN, YIH, 2001)

CRM je proces oslovení, udržení a dalšího rozvíjení vztahů se ziskovými zákazníky. (BROWN, 2000)

CRM představuje cestu ke zvýšení obrátu a ziskovosti podniku prostřednictvím koordinace, konsolidace a propojení všech kontaktů podniku s jeho zákazníky, dodavateli, obchodními partnery a zaměstnanci, což v důsledku integruje veškeré marketingové, obchodní a servisní aktivity. (ÖSTERLE, MUTHER, 1998)

### 3.1. Od marketingu k řízení vztahů se zákazníky (CRM)

Abychom lépe pochopili, jak se řízení vztahů se zákazníky vyvíjelo, je třeba se vrátit do počátků marketingu.

Před průmyslovou revolucí pracovali řemeslní mistři, řemeslníci a učedníci na vesnicích a ve městech. V dílnách svých mistrů se dělníci učili řemeslo a kontinuita tradice byla zajištěna tímto předáváním znalostí a dovedností. Obecně byl celý výrobní proces řízen profesionály. To bylo nezbytné, neboť výchova pro vedení živnosti trvala velmi dlouho. Nebylo vůbec snadné zvládnout např. proces výroby bot od přípravy materiálu až po hotový výrobek.

Tito řemeslníci nebyli pouze profesionály, kteří měli pod kontrolou celý výrobní proces, oni navíc znali své zákazníky. Často své zákazníky znali osobně, a proto také věděli, jak zákazníci výrobek užívají a jaké potřeby výrobek splňuje. Tyto informace o zákaznících si řemeslníci pečlivě ukládali do paměti. Zabývali se vztahem k zákazníkovi!

Blízký vztah založený na důvěře byl důležitý i v mezinárodním obchodě. Důvěra byla založena na tom, že si obchodní partneři sebe navzájem cenili. Často patřili do stejného „kmene“. Rozhodujícím momentem byla právě důvěra, kterou nebylo radno ztratit. Obchod se zlatem a kůžemi, který převládal u Židů, je toho dobrým příkladem. Podobné modely existovaly i v obchodě s drahými kameny, jakož i v dalších obchodních oblastech.

Výrobní činnosti se koncem 19. století výrazně změnily. Spolu se sériovou a masovou výrobou se objevily nové zdroje energie. Řemeslničtí mistři byli nadále potřební, nyní však spíše pro vedení a řídicí práce. Dělník už vůbec nepřišel do kontaktu se zákazníkem, natož aby věděl, co zákazník potřebuje.

I přes svoji efektivitu vyústila masová výroba do problémů. Přirozená poptávka už nestačila a výrobky bylo třeba distribuovat v širším měřítku. Tak se zrodil marketing. V počátcích se marketing soustřeďoval na rozvoj distribuce a budování distribučních kanálů. Důsledkem bylo, že výrobci ztratili kontakt se zákazníky. Informace přicházely buď prostřednictvím zprostředkovatelů, nebo jako výsledek různých výzkumných metod. Takzvaná „filozofie prostředníka“ (channel theory) se v marketingové teorii stala ústřední. Tradiční marketingové myšlení vzdálilo výrobce od zákazníka, informace o situaci zákazníka se k výrobcovi dostávaly přes prostředníky. Navíc řešení vztahů se zákazníky bylo přenecháno marketingovým a prodejním oddělením, která výrobu od zákazníků dále izolovala.

Od zavedení masové výroby se v ekonomikách západních zemí objevilo velké množství výrobků a služeb. Spíše než zpochybňovat jejich existenci bychom si měli položit otázku, kde

tyto služby a výrobky najdeme a jak pro ně lze najít zákazníky. To znamená, že problémy nejsou ve výrobních organizacích a jejich výkonnosti, ale spíše v řízení práce způsobem orientovaným na zákazníka nebo způsobem, který umožní rozvoj vztahu se zákazníkem. Jinými slovy, počátečním bodem byla marketingová filozofie v době masové produkce. Výrobky se vyrábějí a je třeba pro ně najít zákazníky. Všeho ostatního je dostatek. Jen dobrých zákazníků se výrazně nedostává.

Tento moment by měl být přehodnocen. Jistě je nedostatek dobrých zákazníků, ale budeme-li hledat výrobky pro dobré zákazníky spíše než zákazníky pro výrobky, mohou z toho těžit obě strany. Můžeme tak vytvořit situaci dvou vítězů.

Marketing služeb, který se rozvinul zejména v 80. letech, pohlíží na celou organizaci jako na marketingovou organizaci, jejímž úkolem je uvádět na trh výrobky organizace. Tato filozofie umožnila lépe porozumět vztahu se zákazníkem a přispěla k tomu, že řada oddělení organizace je se zákazníky v kontaktu - alespoň do té míry, že jejich výkon může ovlivnit to, jak zákazník vnímá vztah se společností. (STORBACKA, LEHTINEN, 2002)

### **3.2. Fáze CRM**

Při řízení a budování vztahů se zákazníky tedy podnik prochází postupně čtyřmi fázemi:

- I. Oslovení zákazníka; dodavatelský podnik identifikuje, vybírá a chce zaujmout právě ty zákazníky, kterým má smysl produkty a služby nabídnout (Engage). Jde o první kontakty s potenciálním zákazníkem, (pre-sale) aktivity. Patří sem vše, co se týká standardních marketingových aktivit. Příkladem ale také může být webová stránka, která po zaregistrování faktu, že zákazník stránku prohlíží, nabídne možnost vytvoření vlastního individuálního prostředí s personalizovanou navigací a podporou. Předpokladem úspěchu této fáze je provedená segmentace trhu. Podnik musí mít jasno, kterému segmentu jaké produkty nabízí.
- II. Obchodní transakce; dodavatel usiluje o kontrakt (Transact). V této fázi se odehrává příprava a uzavření kontraktu.
- III. Plnění objednávek; dodá se produkt, resp. služba (Fulfill). Patří sem:
  - veškeré logistické aktivity spojené s dodávkou produktů a služeb, tedy vše, co je náplní práce obchodníků, včetně dohledu nad vystavením faktur a registrací plateb,



- systematická komunikace dokládající, jaké další produkty a služby může zákazník od dodavatelské firmy získat.

IV. Zákaznický servis; dodavatel podporuje implementační a instalační aktivity týkající se k dodaného produktu, buduje loajalitu zákazníka (Support). V této fázi podnik:

- poskytuje servisní aktivity související se záručními službami,
- pokračuje v nabízení dalších komplementárních produktů a služeb,
- posiluje loajalitu zákazníka, prohlubuje diferencovaný přístup k zákazníkovi, aby nabízené produkty a služby představovaly co největší přidanou hodnotu pro zákazníka.

V uvedených fázích CRM se s různou mírou uplatňují různé procesy CRM (marketing, obchod, servis) realizující obchodní cyklus. Tak např. ve fázi (I) (oslovení zákazníka) se uplatní marketingové a částečně obchodní procesy, ve fázi (II) (obchodní transakce) se uplatní zejména obchodní procesy. Naproti tomu ve fázi (IV) (zákaznický servis) se uplatní hlavně servisní procesy CRM. Pro kvalitu vztahu se zákazníkem je přitom zcela zásadní, aby se po skončení každého procesu CRM, a to ve všech fázích CRM, důsledně a konzistentně ukládaly veškeré informace o kontaktu se zákazníkem prostřednictvím softwaru CRM a byly tak dalším navazujícím procesům a fázím CRM k dispozici ve své aktuální formě. (DOHNAL, 2002)

V diplomové práci byly zvoleny veřejně prospěšné organizace, organizace, které v naší společnosti nejsou zřizovány za účelem dosahování zisku a jsou stále ještě přijímány s určitými rozpaky. U těchto organizací zatím společnost nevidí, že přispějí k podchycení a využití nejrozmanitějších občanských aktivit, a tím k pozitivním změnám ve způsobu života lidí a k celkovému zkvalitnění celé společnosti. Veřejně prospěšné organizace totiž nedodávají většinou ani výrobky, ani tržní služby a ani se nezabývají řídicí činností.

## 4. Neziskový sektor v ČR – obecně

Terminologie v dané oblasti není dosud ustálená, což způsobuje mnohé problémy v běžném chápání toho, co vlastně neziskový sektor je. Neziskový sektor se někdy označuje i termínem „třetí sektor“, čímž se zdůrazňuje, že jde o sektor působící mezi státem a trhem. Při označení „neziskový sektor“ se klade důraz na to, že na rozdíl od komerčních a ziskových organizací, není jeho cílem vytvářet zisk a rozdělovat jej mezi vlastníky. Dále se můžeme také setkat s termíny „dobrovolnický sektor“ (vyzdvihující specifickou roli dobrovolné činnosti v tomto sektoru), „nevládní (či nestátní) sektor“ anebo nezávislí sektor“ (které chtějí naznačit, že se jedná o organizace, které fungují nezávisle na vládě). Poslední dobou se stále častěji objevuje pojem „občanský sektor“, který zdůrazňuje propojenost neziskových organizací s občanskou společností. Organizace, které jsou běžně zahrnovány do neziskového sektoru se vyznačují všemi uvedenými atributy najednou a proto není opírat jejich definici jenom o některý z nich. Americký sociolog Lester M. Salomon se pokusil vyřešit tento terminologický problém pomocí „strukturálně – operacionální definice“. Neziskový sektor se podle této definice skládá z organizací, které jsou charakterizovány pěti společnými rysy: (FRIČ, 2001)

1. **Jde o organizace**, tzn. skupiny, které jsou do určité míry institucionalizovány.
2. **Mají soukromou povahu**, tj. jsou institucionálně oddělené od státní správy.
3. **Jsou samosprávné**, schopné řídit svoji vlastní činnost.
4. **Jsou neziskové**, nerozdělující vzniklý zisk zřizovatelům nebo vedení organizace.
5. **Jsou dobrovolné**, mající významný prvek dobrovolné práce.

(<http://www.donorsforum.cz/index.php?lang=&kat=11&id=81>, 24.7.2006 )

### 4.1. Stručné teoretické vymezení neziskového sektoru

Abychom mohli popsat neziskový sektor, musíme ho nejdříve zařadit do kontextu národního hospodářství jako celku. Národní hospodářství lze přitom členit podle různých kritérií:

#### **Používaná kritéria**

- kritérium odvětví - odvětví skupiny ekonomických aktivit vzniklých historicky v procesu dělby práce (textilní odvětví, zemědělství, lesnictví, atd.);
- kritérium sektoru - primární, sekundární, terciární, kvartérní, kvintální (věda, výzkum, umění);

- kritérium vlastnictví - soukromý, municipální, státní sektor;
- kritérium financování provozu a rozvoje - ziskový tržní a neziskový netržní sektor (veřejný neziskový, soukromý neziskový, domácnosti).

Pro zařazení do kontextu národního hospodářství je tedy podstatné kritérium financování provozu a rozvoje.

Existence neziskového sektoru je spojena s tržními selháními v některých oblastech života společnosti. Soukromé subjekty fungující na ziskovém principu nejsou vždy schopny na základě tržního mechanismu odstranit průběžně vznikající problémy (péče o opuštěné děti, staré občany apod.), v těchto oblastech selhává samoregulační tržní mechanismus a musí nastoupit neziskové subjekty zakládané občany přímo s cílem daný problém vyřešit, případně stát. Existenci soukromého neziskového sektoru lze chápat jako projev úsilí občanů podílet se na řešení problémů přesahujících jejich ryze soukromý život, jde tedy o přirozený rys občanské společnosti.

#### **Definice neziskové organizace**

Neziskové organizace jsou subjekty, jejichž primárním cílem je dosažení přímého užitku prostřednictvím předem vymezené produkce, služby nebo distribuce statků, přičemž hlavním motivem jejich činnosti není tvorba zisku k přerozdělení mezi jejich vlastníky, správce nebo zakladatele. Neziskové organizace mohou zisk vytvořit, ale musí jej zase vložit zpět k rozvoji organizace a plnění jejich cílů. (BOUKAL, VÁVROVÁ, NOVOTNÝ, 2003)

## **4.2. Některé základní pojmy z oblasti třetího sektoru**

Se vznikem a rozvojem organizací neziskového sektoru se objevila celá řada pojmů, jejichž obsah není všeobecně znám a používání konkrétních názvů vždy neodpovídá činnosti organizace, instituce či spolku nebo jiným občanským aktivitám. Proto bude účelné si obsah některých pojmů objasnit.

**Dobročinný spolek:** V obecném smyslu se takto vymezuje charakter určitého typu sdružení, jehož cílem je poskytovat různou pomoc lidem, kteří ji potřebují. Přívlastek „dobročinný“ má naznačit skutečnost, že pomáhat druhým lidem je vlastně činit dobro a je výrazem spojeným s obecně vymezením pojmu filantropie, lidumilnost, charita apod. V historii se jednalo o spolky, jejichž činnost byla zaměřována na chudinskou podporu, sociální péči a zdravotnictví. Mezi prvními známějšími spolky byly dobročinné spolky pro vykoupení vězňů, různá dobročinná bratrstva a občanské spolky. Jejich smyslem a cílem byla

ochrana opuštěných dětí, mravní povznesení pokleslých lidí, návštěvy nemocných apod. Pokud jde o právní postavení není dosud tento typ občanské aktivity a sdružování specifikován.

**Dobrovolná organizace:** V tomto případě jde o sdružování občanů, kteří projevují individuální vůli k založení určité organizace nebo ke vstupu do této organizace. Tento typ organizace se opírá o působení členů nebo aktivistů, kteří vykonávají určitou činnost dobrovolně a dobrovolně také plní povinnosti a závazky, které na nich organizace požaduje. Pojem dobrovolnosti je v tomto případě vymezen zejména ve vztahu k subjektům bezprostředně působícím ve vlastní struktuře organizace. Název dobrovolné organizace je v praxi často používán jako synonymum pro označení neziskových a nevládních organizací a odráží jejich vztah k objektu působení, vztah k otázkám a problémům všeobecného zájmu.

Za první Československé republiky byla dobrovolnost znakem spolčovacího práva. Šlo o vytváření dobrovolných korporací, které byly na rozdíl od veřejných korporací soukromé. Za existence socialistického státu byl pojem „dobrovolná organizace“ v příslušné právní normě (v ústavě ČSSR) vymežován především jako „dobrovolná společenská organizace“, kde byla sice nezbytná dobrovolnost vstupu občanů do příslušné organizace za účelem obstarávání věcí veřejných. Vnitřní struktura těchto organizací a jejich vztah ke státním orgánům byl však zcela podřízen zásadě „demokratického centralismu“, to znamená ve skutečnosti podřízení státu (příslušný státní orgán mohl odmítnout schválení organizačního řádu, pokud by organizace nějakým způsobem ohrožovala socialistické zřízení apod.). Tehdejší právní řád rozlišoval dobrovolné organizace podle toho, na které právní normě byly založeny, tedy podle jakého zákona vlastně vznikly (oddělení odborových organizací od národnostních, kulturních a jiných dobrovolných organizací). (DUBEN, 1996)

**Fondy:** V obecném smyslu představuje fond určitý majetek nebo majetková práva, jejichž užití zpravidla ve veřejném zájmu je specifikováno v zakládací listině příslušného fondu. V minulosti byly známy státní nebo veřejné fondy, které byly zřizovány zákonem a byla jim zaručena pravidelná dotace ze státního rozpočtu nebo stálý příjem z výnosů některých daní, různých poplatků apod. Z majetku fondů byly poskytovány podpory k určitému účelu, především však na umořování některých půjček. Za první republiky byly u nás zřizovány různé sociální a penzijní fondy. Právní soustava užívá pojmu „fond“ v několika významech:

V Občanském zákoníku je fond vymežován jako synonymum pro pojem „nadace“ tak, že pojem „fond“ je uváděn v závorce za pojmem „nadace“. Zákony, podle kterých se zřizují státní fondy definují fond jako „jinou státní organizaci“. Správcem takových fondů jsou

příslušná ministerstva. Tyto zákony přesně vymezují finanční zdroje, jimiž fondy disponují a účel, pro jaký lze prostředky fondu použít. K fondům tohoto typu patří např. Státní fond tržní regulace v zemědělství a Státní fond životního prostředí .

Příslušným zákonem lze také zřídit fond, který je státní organizací v tom smyslu, že jde o organizaci, na jejíž pracovníky se vztahují příslušné právní předpisy jako na pracovníky orgánů státní správy. Pokud jde o výkon činnosti stanovené zákonem, jde o organizace nezávislé na orgánech státní správy. Třeba typickým příkladem takového fondu je např. Fond dětí a mládeže, který je právnickou osobou, která se zapisuje do obchodního rejstříku, předkládá svůj rozpočet ke schválení parlamentu a její výroční zpráva je rovněž zveřejňována v Obchodním rejstříku. Tento typ fondu může, jako právnická osoba, zřídit nadaci, nebo i založit obchodní společnost nebo družstvo. Zákonem je stanoveno, jaké příjmy jsou zdrojem finančních prostředků fondu a na jaké účely je lze použít.

**Grant:** V obecném smyslu jde vlastně o dotaci. Dotace může být poskytována buď ze státního rozpočtu nebo z prostředků některé neziskové organizace. Příslušný grant je udělován na základě přijetí konkrétního projektu pro splnění v něm definovaného účelu a cíle. Přitom realizace projektu, jakož i způsob, jakým bylo s finanční podporou naloženo, podléhá kontrole, kterou provádí zejména ta instituce, která grant udělila. Mluvíme-li o grantové agentuře, jde o rozpočtovou organizaci, která rozhoduje o přidělování finančních prostředků ze státního rozpočtu.

**Nadace:** Nadace je jednou z organizačních forem třetího neziskového sektoru. Jde vlastně o sdružení majetku, který má být používán k veřejně prospěšné činnosti a cílům v oblasti sociální, humanitární, kulturní, vzdělávací, vědecké a další činnosti, ale i k záchraně některé kulturní památky, k rozvoji komunity apod. Z historického hlediska šlo o zařízení, kterým se realizovalo trvalé „věnování určitého majetku k nějakému společenskému všeužitečnému účelu“. Historicky se vyvinuly dvě základní formy nadací. Tak zvané „samostatné nadace“, jejichž jmění se neposkytovalo žádné jiné již existující osobě a konkrétní jmění samostatně sloužilo přímo stanovenému cíli a účelu. Samostatné nadace patřily k zvláštnímu typu právnických osob. „Nesamostatné nadace“ byly pak zřizovány příkazem k tomu, aby jiná osoba (např. obec, církev nebo univerzita či stát) užívala nadačního jmění k nadačnímu účelu.

V právním smyslu je nadace sdružením majetku, nikoliv osob. Majetek, který má formu a označení nadace, slouží k nějakému konkrétně vymezenému účelu a cíli, který má obecně prospěšný charakter. Osoby, které jménem nadace vystupují, jsou v postavení osob zastupujících nadaci v právních vztazích. Nositelem práva povinností a představitelem

právních vztahů je tedy jen a jen nadace. Jde tedy o právnickou osobu, kterou lze založit závětí, zakladatelskou listinou nebo smlouvou, vzniká datem registrace u nadačního úřadu (okresní úřad v místě sídla nadace). Nezbytnou podmínkou pro registraci je vydání statutu nadace, v němž zřizovatel uvede název a sídlo nadace, účel a cíl, který bude z majetku nadace podporován, zdroje prostředků nadace, způsob, jakým budou prostředky nadace rozdělovány a komu je možné je poskytnout, kdo je správcem nadace a kdo ji zastupuje v právních vztazích a konečně způsob vypořádání majetku při zániku organizace tohoto typu.

Dost problematickou otázkou je vymezení pojmu ve vztahu k podnikatelským aktivitám. Podnikání s cílem dosahování odpovídajícího zisku nebude zřejmě hlavním cílem nadace. Hlavním smyslem a cílem je zřejmě taková činnost, která je buď zákonem přesně vymezena, nebo kterou lze obecně charakterizovat jako činnost, která podporuje aktivity, v nichž se obvykle nedosahuje majetkového prospěchu, anebo také jako činnost, která je všeobecně prospěšná a je vykonávána v obecném zájmu. Pojetí nadace a její činnosti u nás vychází ze středoevropské koncepce, která se vyznačuje poměrně silným vlivem státních orgánů na činnost nadací (stát omezuje podnikatelskou aktivitu nadací nebo striktně stanovuje limity její přístupnosti). (DUBEN, 1996)

Zákaz nebo omezování podnikatelských aktivit nadací však v žádném případě neznamená, že tyto organizace svůj majetek nespravují tak, aby jej rozmnožily. V tomto směru je jejich činnost podobná činnosti kapitálových společností. Na rozdíl od těchto společností však nadace nerozdělují majetek mezi své členy nebo správce, protože tento jejich majetek a jeho konkrétní užití je určeno k cílům, které jsou vymezeny v jejich statutu.

**Nevládní (nezisková) organizace:** Nevládní nezisková organizace je organizací, jejíž založení (nikoliv však vznik), hlavní zaměření její činnosti, její orgány, její řízení a její zánik nejsou bezprostředně vázány na rozhodnutí příslušného státního orgánu a nevládní nezisková organizace mu tedy není instančně podřízena. Zároveň jde o organizaci, jejímž účelem není dosahování zisku a jeho přerozdělování. Pojem „nevládní“ byl převzat z anglického „nongovernmenta“, který má několik významů, a proto je přesnější používat raději výraz „nestátní“ organizace. V minulosti se pro označení subjektů s uvedenou charakteristikou vžilo označení nevýdělečných spolků soukromých na rozdíl od spolků výdělečných nebo veřejných korporací.

**Nezisková právnická osoba:** Nezisková právnická osoba je organizací, jejíž hlavní činností není dosahování zisku, ale zajišťování obecně prospěšných aktivit, zpravidla tehdy, když tyto aktivity nelze zajistit jiným způsobem. Termín nezisková charakterizuje skutečnost, že případný zisk organizace není předmětem rozdělování ve prospěch jejích členů nebo

podílníků, ale že se zisk rozděluje ve prospěch veřejných programů případně osob mimo organizaci. Podle příslušné právní normy je nezisková právnická osoba organizací, která vzniká na základě této právní normy a jejím cílem a smyslem její činnosti je péče o humanitární, vzdělávací, zdravotní, sociální, kulturní a další potřeby občanů a která není zřizována za účelem dosahování zisku. Neziskovou právnickou osobu je možné založit buď ze zákona, nebo na základě smlouvy mezi zakladateli nebo na základě zakladatelské listiny.

**Občanská iniciativa:** Za občanskou iniciativu je považován jakýkoliv podnět občanů, který je realizován formou petičního práva občanů obracet se na příslušné státní orgány s různými stížnostmi, žádostmi a návrhy. V minulosti se tento pojem vžil zejména v souvislosti s činností Charty 77, kterou její představitelé charakterizovali jako volné, neformální a otevřené společenství lidí, které spojuje vůle jednotlivců i společně prosazovat respektování lidských a občanských práv. Jinými známými občanskými iniciativami byly např. Výbor na obranu nespravedlivě stíhaných, Československý helsinský výbor, Demokratická iniciativa apod.

V právním smyslu se občanskou iniciativou rozumí zpravidla skupina nejméně 500 fyzických osob starších 18 let písemně podporujících vyjádření veřejnosti. Aby se občanská iniciativa mohla stát účastníkem určitého správního řízení musí se prokázat podpisovou listinou. Právní úprava umožňuje, aby se občanská iniciativa transformovala na občanské sdružení. Pro tuto transformaci je však zapotřebí, aby většina občanů uvedených na podpisové listině vyjádřila vůli založit příslušné občanské sdružení. Vznik, činnost a zánik takového sdružení se pak řídí ustanoveními zákona o sdružování občanů.

**Občanské sdružení:** V obecném smyslu jde o sdružování osob za určitým účelem, které se svobodně rozhodnou vytvořit si vlastní organizaci, s vlastními orgány, které budou rozhodovat. Založení samostatného občanského sdružení je většinou vedeno snahou o nejefektivnější dosažení předpokládaného cíle. Jde vlastně o sdružení fyzických i právnických osob. Jde o specifickou organizaci lidí, kteří mají společný zájem a cíl, k jehož naplnění je účelné a praktické spojit úsilí, činnost a případně i majetek. Tento sdružený majetek však není konstitutivním znakem občanského sdružení (některá občanská sdružení nevlastní žádný majetek).

Občanské sdružení je právnickou osobou a vzniká až po registraci na návrh alespoň tří členů tohoto sdružení. Příslušný zákon stanoví, jaká sdružení nejsou dovolena (sdružení, která by si kladla za cíl popírat nebo omezovat osobní, politická nebo jiná práva občanů). I když charakteristickým znakem občanských sdružení je to, že jde o sdružování lidí a nikoliv majetku a že jde o naplňování práva svobod jednotlivých občanů a vlastně každého, kdo má

zájem se sdružovat, je docela dobře možné, aby konkrétní občanské sdružení bylo sdružením jak fyzických, tak i právnických osob. Občanská sdružení mohou podnikat stejně jako subjekty existující na základě obchodního nebo živnostenského zákona. (DUBEN, 1996)

**Právnická osoba:** Právnickou osobou je vlastně skupina jednotlivců, určité seskupení, které je dáno společenskou smlouvou. Jde přirozeně o určitou teoretickou fikci, která je právní soustavou přiznaná. Jde nejen o „osobu“ lišící se od jejích účastníků, ale i o majetek, který má odlišný charakter od majetku jednotlivých účastníků skupiny. V minulosti byl tento pojem používán většinou jako pojem „korporace“. Historicky se korporace člení na veřejné korporace a soukromé korporace. Charakteristickým znakem veřejné korporace nebyla ani tak vrchnostenská moc, ale skutečnost, že její existence a účast jednotlivců v této organizační formě nezáviselo na dobrovolném usnesení účastníků. Pojem veřejnoprávní korporace také znamenal, že taková instituce má pravomoc vydávat obecné normy, že nevznikla soukromou společenskou smlouvou, ale většinou ze zákona, správním aktem nebo veřejnoprávní smlouvou a že má zvláštní jmění, které je používáno k realizaci jejího poslání.

Ve smyslu práva jde o subjekt, který stejně tak jako fyzická osoba, má způsobilost k právům a povinnostem stejně tak, jako k právním úkonům. Na rozdíl od fyzické osoby nelze právnické osobě omezit její způsobilost k právním úkonům. Právnická osoba může nabývat i zcizovat majetek, jednat vlastním jménem a za toto jednání nést vlastní odpovědnost. Právnická osoba může vzniknout na základě zákona (např. jednotlivé komunity, státy, či státní fondy apod.), na základě registrace v obchodním nebo jiném rejstříku (např. různé obchodní organizace, různé nadace apod.), nebo na základě právem určených skutečností. Jménem právnické osoby jednají její statutární orgány nebo jimi pověřené zástupci.

**Rozpočtová organizace:** Jde o organizaci, jejíž příjem a výdaje jsou specifikovány v samostatných kapitolách státního rozpočtu na příslušný rok. Jsou jimi např. kancelář prezidenta republiky, Úřad vlády ČR, Parlament, grantové agentury, jednotlivá ministerstva a ostatní ústřední státní orgány, Akademie věd ČR a další orgány. Rozpočtovými organizacemi mohou být však i jiné organizace, např. zřizované obcemi apod. Rozpočtové organizace odvádějí veškeré své příjmy do příslušného rozpočtu a všechny jejich výdaje jsou hrazeny z tohoto rozpočtu. V současnosti je tato strohá koncepce hospodaření rozpočtových organizací poněkud zmírněna.

**Příspěvkové organizace:** Jde o organizace zřizované k plnění konkrétních, zejména kulturně vzdělávacích činností, které jsou poskytovány občanům za částečnou nebo plnou úhradu nákladů. Činnost těchto organizací je částečně kryta ze státního rozpočtu z jeho příslušné kapitoly. Zřizovací pravomoc měl zpravidla příslušný ministr nebo vedoucí



ústředního orgánu. Příspěvkové organizace byly napojeny na státní rozpočet nebo na rozpočty obcí příspěvkem nebo odvodem přebytku svého hospodaření. Většina příspěvkových organizací bude zřejmě postupně transformována do neziskových organizací.

**Spolek:** V obecném smyslu se tak označují nejružnější formy sdružení. Z právního hlediska jde o takovou formu sdružení, kde soubor jednotlivců, členů spolku tvoří nový subjekt, tedy právnickou osobu. Jde o formu sdružení, která je výrazem sdružovacího práva. Listina základních práva svobod používá pojem „spolku“ v nejobecnějším vymezení. Jde víceméně o různorodé organizační formy, které toto označení používají. Přitom však pojem „spolek, společnost nebo jiná sdružení“ nelze významově spojovat s jakoukoliv politickou stranou nebo hnutím. (DUBEN, 1996)

### 4.3. Typy neziskových organizací

Neziskové organizace můžeme klasifikovat podle:

- zdrojů financování – zda tyto zdroje pocházejí z vládních dotací prostřednictvím daní a grantů, z dobrovolných příspěvků nebo jiných zdrojů;
- typu výrobku (služby) – zda organizace vyrábí hmotný výrobek (reálnou službu), nebo se snaží změnit chování lidí ( např. kampaň proti kouření);
- organizační formy, která může být;
  - rádcovská – příjem organizace pochází hlavně z darů;
  - komerční – organizace vyžaduje od uživatelů za své služby platby;
  - vzájemná – organizace je převážně řízena svými uživateli;
  - podnikatelská – organizace je řízena profesionálními manažery.

Vlastnictví golfových klubů je např. často v rukou členů, avšak tyto kluby bývají řízeny komerčním způsobem, takže je lze klasifikovat jako komerční i vzájemné. Stavební společnosti jsou ve Spojeném království také často komerční i vzájemné současně: vlastní je členové a zároveň se v nich uplatňuje podnikatelský prvek – jsou řízeny profesionály. Mnoho náboženských a politických organizací je rovněž ve vlastnictví členů a jejich příjmy tvoří dary. Proto to jsou organizace rádcovské i vzájemné. Organizace jako Červený kříž lze klasifikovat jako dárcovsko – podnikatelské, protože jejich finanční prostředky pocházejí z darů a jsou řízeny profesionálními manažery. (HANNAGAN, 1996)

#### 4.4. Základní typologie neziskových organizací

Dalším znakem, který však neplatí pro všechny typy neziskových organizací (dále NO) ve stejné míře, je veřejný prospěch. Neziskové organizace slouží účelům, které často přesahují soukromý prospěch svých členů a tím přispívají k veřejnému blahu. Z této charakteristiky vyplývá možnost dělení neziskových organizací na dvě základní skupiny podle toho, do jaké míry plní kritérium veřejného prospěchu:

- a) **organizace vzájemně prospěšné**, jejichž hlavním cílem je sloužit zájmům svých členů (tzn. uzavřenému okruhu osob, které jsou zároveň členy organizace). Pokud tyto organizace slouží veřejnému prospěchu, není to jejich hlavní cíl. Tyto skupiny vznikly např. na bázi určité podobnosti zájmů, koníčků, osudů svých členů, sociálního postavení, profese, věku atd.
- b) **organizace veřejně prospěšné**, jejichž hlavním účelem je poskytování veřejně prospěšných služeb a služba obecným zájmům. Tyto organizace jsou otevřeny široké veřejnosti, tj. všem, kteří tuto službu potřebují.

Organizace, které zajišťují veřejně prospěšné služby (např. některé druhy sociální péče o staré lidi, opuštěné děti, tělesně postižené apod.) jsou v zahraničí více zvýhodňovány z hlediska daní i jiných podpor oproti organizacím sloužícím pouze zájmům svých členů (např. profesní sdružení a cechy, sportovní kluby). (FRIČ, 2001)

Jiným způsobem jak vnitřně rozčlenit NO je jejich rozlišování podle typu převládající činnosti na servisní a advokační. Jak vyplývá i z jejich názvů, servisní NO soustřeďují svoji pozornost především na poskytování služeb různého druhu. Často jde o takové služby, které nemohou svou podstatou přinášet zisk (např. služby pro seniory, handicapované, marginální skupiny atd.). Někdy však i NO vstupují do konkurenčních vztahů s komerčními nebo státními organizacemi, které poskytují obdobné služby a snaží se obstát díky své vyšší efektivitě a kvalitě nabízených služeb (např. v oblasti zájmové činnosti, sportu, vzdělávání). Advokační typy organizací se zaměřují především na obhajobu práv a zájmů různých skupin lidí (nebo zájmů veřejných), snaží se upozorňovat na problematické otázky, projevat veřejně své názory, kontrolovat rozhodování státní správy a na podporu svých požadavků často mobilizují i širokou veřejnost. (FRIČ, 2001)

Z hlediska sledovaného zájmu a obecného zaměření NO lze tedy neziskový sektor rozčlenit na čtyři typické okruhy:

Tabulka č.1: Typy neziskových organizací (druh sledovaného zájmu)

Zaměření činnosti	Veřejný	Kolektivní-vzájemný
<b>Servisní</b>	Servisní veřejně prospěšné NO	Servisní vzájemně prospěšné NO
<b>Advokační</b>	Advokační veřejně prospěšné NO	Advokační vzájemně prospěšné NO

Zdroj: Frič, 2001

Tak např. mezi servisní veřejně prospěšné NO se řadí většina NO, které působí v oblasti zdraví, sociální péče nebo školství. Servisní vzájemně prospěšné tvoří především sportovní kluby. Advokační veřejně prospěšné organizace lze nalézt hlavně v oblasti ekologie a lidských práv. K advokačním vzájemně prospěšným NO lze zařadit především odbory a profesní NO (profesní komory). Samozřejmě takto získané okruhy NO jsou ideálními typy, které se v praxi ve své krystalicky čisté podobě nevyskytují. Na druhé straně nám tyto typy významně pomáhají při identifikaci příčin vzniku a role NO ve společnosti. (FRÍČ, 2001)

#### 4.5. Oborová klasifikace NO

Neziskové organizace působí v nejrozmanitějších oblastech života společnosti. Aby bylo možné tuto skutečně velmi pestrou paletu NO popsat, je nezbytné ji nějakým způsobem strukturovat a redukovat na menší počet typických kategorií NO. Obzvláště nezbytné je tuto redukci provést v případě, že chceme porovnávat neziskové sektory různých zemí. Pro tento účel vytvořil tým společenských vědců, kteří pracovali na realizaci Johns Hopkána Komparative Nonprofit Sector Project, Mezinárodní klasifikaci neziskových organizací. (FRÍČ, 2001)

Dle této klasifikace působí neziskové organizace v oblasti:

- **Kultura a rekreace;**
- **Vzdělání a výzkum;**
- **Zdravotní péče;**
- **Sociální služby;**
- **Životní prostředí;**
- **Komunitní rozvoj a bydlení;**
- **Právo, ochrana práv a politika;**
- **Zprostředkování dobročinnosti a podpora dobrovolnictví;**

- **Mezinárodní aktivity;**
- **Náboženství;**
- **Podnikatelská a profesní sdružení, odbory.**

(<http://www.donorsforum.cz/index.php?lang=&kat=11&id=81>, 20.2.2006)

#### **4.6. Druhy neziskových organizací v České republice**

Institucionální uspořádání neziskového sektoru v České republice se průběžně vyvíjí.

Stručně lze tento vývoj znázornit takto:

##### ***Institucionální sféra veřejného sektoru do konce r. 2000***

1. Rozpočtové organizace ústředně řízené sféry a organizace zřízené těmito ústředními orgány:
  - Rozpočtové organizace;
  - Příspěvkové organizace a malé příspěvkové organizace;
  - Zálohové organizace založené jako zvláštní zařízení.
2. Okresní úřady.
3. Obce.
4. Organizace zřízené zvláštními zákony (veřejnoprávní instituce a státní fondy).
5. Organizace zakládáné podle soukromého práva a dalších zákonů:
  - Občanská sdružení;
  - Nadace a nadační fondy;
  - Zájmová sdružení právnických osob;
  - Politické strany;
  - Obchodní společnosti založené dle § 56 Obchodního zákoníku;
  - Obecně prospěšné společnosti.

##### ***Současná institucionální sféra veřejného sektoru dle nových platných předpisů, kterými se realizovala jejich reforma***

1. Státní správa v členění:
  - Organizační složky státu (ministerstva, ústřední orgány);
  - Organizační složky;
  - Vnitřní jednotky státu;
  - Příspěvkové organizace (státní).

## 2. Samospráva v členění:

- Územní samosprávné celky a jejich vnitřní členění na organizační složky města;
- Organizační složky územních samosprávných celků;
- Příspěvkové organizace.

## 3. Ostatní neziskové organizace zakládáné podle obecně závazných předpisů a platných zákonů:

- Organizace zřízené zvláštními zákony (veřejnoprávní instituce a státní fondy);
- Organizace zakládáné podle soukromého práva a dalších zákonů:
  - Občanská sdružení;
  - Nadace a nadační fondy;
  - Zájmová sdružení právnických osob;
  - Politické strany;
  - Obchodní společnosti založené dle §56 Obchodního zákoníku;
  - Obecně prospěšné společnosti.

Nestátní neziskové organizace působí, jak vidíme, ve více právních formách. Nejrozšířenější jsou občanská sdružení, nadace, nadační fondy, obecně prospěšné společnosti, církve a účelová zařízení církví. (BOUKAL, VÁVROVÁ, NOVOTNÝ, 2003)

## 4.7. Založení, vznik a zánik neziskové organizace

Neziskovou právnickou osobou je právnická osoba, založená k poskytování obecně prospěšných služeb, zejména v oblastech ochrany životního prostředí, vzdělání a výchovy, péče o volný čas jednotlivých skupin obyvatelstva, humanitární, charitativní a sociální péče, zdravotnictví, ochrany života a zdraví, osob, kultury, tělovýchovy a sportu, ochrany zvířat, ochrany památek a popř. dalších veřejně prospěšných činností.

Nezisková právnická osoba je povinna poskytovat veřejně prospěšné služby všem zájemcům za stejných podmínek, přičemž tyto podmínky by měly být stanoveny předem a měly by být každému zájemci dostupné. Nezisková organizace může vykonávat i další doplňkové činnosti nad rámec hlavní činnosti, pokud tím není ohrožena kvalita a dostupnost služeb vyplývající z hlavní činnosti organizace a pokud tím bude dosaženo lepšího využití kapacit dané organizace.

Majetek neziskové organizace slouží k naplňování a rozvoji její hlavní činnosti a účelu, pro který byla organizace zřízena. Hospodářský výsledek neziskové organizace nesmí být

v žádné formě rozdělen mezi zakladatele, zaměstnance a členy orgánů organizace, ani jiným osobám, pokud není toto rozdělování součástí plnění úkolů vyplývajících z hlavní činnosti organizace.

Zakladateli neziskové právnické osoby mohou být fyzické osoby s trvalým pobytem na území republiky nebo právnické osoby se sídlem na území České republiky (pokud jde o neziskové organizace, které budou fungovat na našem území). Na založení neziskové organizace se může podílet jak stát, tak region či příslušná obec.

Nezisková právnická osoba vzniká zakládací smlouvou, která musí být podepsána všemi zakládajícími členy. Pokud je zakladatelem jedna fyzická nebo právnická osoba, sepíše o založení organizace zakládací listinu vyhotovenou ve formě notářského zápisu. (DUBEN, 1996)

***Zakládací listina nebo zakládací smlouva obsahuje:***

- název, sídlo a identifikační číslo zakladatele (pokud jde o právnické osoby), nebo jméno a příjmení, bydliště a rodné číslo zakladatele (u fyzických osob);
- název a sídlo neziskové organizace, přičemž součástí názvu musí být označení „nezisková právnická osoba“, které může být nahrazeno zkratkou;
- označení hlavní činnosti, pro kterou se nezisková organizace zakládá;
- druh veřejně prospěšných služeb, které bude nezisková organizace poskytovat ve své hlavní činnosti;
- podmínky pro poskytování konkrétních služeb;
- dobu, na kterou se nezisková organizace zakládá (pokud není založena na dobu neurčitou);
- určení orgánů neziskové organizace a vymezení jejich struktury, úkolů, funkčního období, způsobů jmenování nebo volby a odvolání jejich členů a způsobu rozhodování;
- určení způsobu podepisování za neziskovou organizaci;
- hodnotu a označení majetkových vkladů jednotlivých zakladatelů, ostatních aktiva závazků převáděných na organizaci, včetně dohody o způsobu ocenění tohoto majetku v případě, že zakladatelů je několik;
- způsob zveřejňování výroční zprávy o činnosti a hospodaření organizace;
- předmět doplňkové činnosti;
- další ustanovení, která zakladatel považuje za potřebná. Přitom zakladatel může v zakládací listině stanovit, že určitý počet členů správní rady je volen nebo jmenován z předem určeného okruhu občanů nebo na návrh některé právnické osoby, orgánu územní samosprávy nebo orgánu státní správy;

Nezisková organizace vzniká dnem zápisu do rejstříku neziskových právnických osob vedeného rejstříkovým soudem, v jehož územním obvodu má nezisková organizace své sídlo. Návrh na zápis organizace do rejstříku podává zakladatel nebo osoba k tomu zakladatelem písemně zmocněná. K návrhu na zápis do rejstříku musí být přiložena zakládací listina. (DUBEN, 1996)

***Do rejstříku neziskových právnických osob se zapisují tyto údaje:***

- název, sídlo a identifikační číslo neziskové organizace;
- název, sídlo a identifikační číslo zakladatele, je-li právnickou osobou, nebo jméno a příjmení, bydliště a rodné číslo zakladatele (jde-li o fyzickou osobu);
- statutární orgán neziskové organizace, způsob jednání a podepisování za organizaci;
- jména, bydliště a rodná čísla osob oprávněných jednat jménem organizace;
- hlavní činnost, pro kterou se organizace zakládá a jmenný seznam členů správní rady s uvedením bydliště a rodného čísla, není-li tak již uvedeno v předchozí části zápisu.

Pokud žádost o zápis do rejstříku splňuje všechny požadavky příslušného zákona (zákona č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech) provede rejstříkový soud zápis organizace do 30 dnů od podání návrhu a organizaci přidělí identifikační číslo. Nezisková organizace je pak povinna bez zbytečného odkladu požádat rejstříkový soud o zapsání veškerých změn nebo zániku zapsaných skutečností. Soudy nebo jiné státní orgány upozorní rejstříkový soud vždy na neshody mezi skutečným právním stavem a stavem zápisů v rejstříku, jakmile tato skutečnost vyjde najevo při jejich činnosti.

*Nezisková organizace zaniká ke dni výmazu z rejstříku neziskových právnických osob. Zániku neziskové organizace předchází její zrušení s likvidací nebo bez likvidace. Při přeměně neziskové organizace formou jejího rozdělení, splynutí nebo sloučení s jinou neziskovou organizací, zaniká dosavadní nezisková organizace bez likvidace, jsou-li ke dni podání návrhu na výmaz z rejstříku splněny všechny náležitosti pro vznik nové neziskové organizace. (DUBEN, 1996)*

***Nezisková organizace se zrušuje:***

- uplynutím doby, na kterou byla založena;
- dosažením účelu, pro který byla založena;
- dnem uvedeným v rozhodnutí správní rady o zrušení neziskové organizace;
- dnem uvedeným v rozhodnutí soudu o zrušení neziskové organizace, jinak dnem, kdy toto rozhodnutí nabude právní moci;
- prohlášením konkursu nebo zamítnutím návrhu na prohlášení konkursu pro nedostatek

majetku;

*O likvidaci rozhoduje soud na návrh státního orgánu nebo osoby, která osvědčí právní zájem, jestliže:*

- v uplynulém roce se nekonalo ani jedno zasedání správní rady;
- nebyly jmenovány orgány neziskové organizace, jestliže dosavadním orgánům skončilo funkční období před více než rokem;
- nezisková organizace neprovozuje hlavní činnost uvedenou v zakládací listině po dobu delší než šest měsíců;
- používá svých kapacit k doplňkové činnosti na úkor hlavní činnosti opakovaně po dobu šesti měsíců;
- užívá příjmů ze své činnosti a svěřeného majetku v rozporu s příslušným zákonem;
- porušuje příslušné právní předpisy, přitom soud může stanovit určitou lhůtu k odstranění důvodu, pro který bylo zrušení neziskové organizace navrženo;

*K provedení likvidace jmenuje správní rada likvidátora.* Není-li likvidátor jmenován správní radou bez zbytečného odkladu, jmenuje jej příslušný soud podle sídla neziskové organizace. Vstup neziskové organizace do likvidace, včetně jména likvidátora, se zapisuje do rejstříku. Ode dne zápisu do rejstříku jedná jménem organizace její likvidátor. Ten je povinen provést likvidaci organizace hospodárně a po dobu nezbytně nutnou. Během likvidace vykonává likvidátor pouze úkony bezprostředně spojené s likvidací. Likvidaci organizace zahajuje její likvidátor ověřením, že zakladatelé neziskové organizace byli včas o likvidaci informováni, sestavením zahajovací rozvahy ke dni vstupu do likvidace, výzvou k věřitelům a ostatním osobám likvidací dotčeným k přihlášení se o svá práva a pohledávky ve lhůtě, která nesmí být kratší než tři měsíce, zveřejněním vstupu neziskové organizace do likvidace, oznámením zahájení likvidace obci, v níž nezisková organizace sídlí a příslušnému finančnímu úřadu. Postup likvidace se stanoví tak, aby v případě závazků byl odprodán majetek pouze do hodnoty nutné na jejich krytí, výjimečně může být odprodán další majetek, který nelze účelně využít při zajišťování veřejně prospěšných služeb.

Majetek ve vlastnictví neziskové organizace tvoří součást likvidační podstaty a použije se ve stejném pořadí jako pohledávky vzniklé po prohlášení konkursu. Odměna likvidátora se uspokojí v pořadí příslušejícím správci konkursní podstaty podle příslušného zákona o konkursu a vyrovnání. Likvidační zůstatek majetku nabídne likvidátor obci, ve které sídlí likvidovaná organizace. Pokud obec do 30 dnů od doručení nabídky nepotvrdí písemně úmysl převzít likvidační zůstatek majetku, převede jej likvidátor okresnímu úřadu příslušnému podle



sídla neziskové organizace.

Bezplatný převod majetku na obec je možný jen tehdy, pokud ve smlouvě, kterou likvidátor v této věci s obcí uzavře, bude dohodnuto, že takto získaný majetek obec využije v plném rozsahu k zajišťování veřejně prospěšných služeb. Zjistí-li likvidátor předlužení likvidované neziskové organizace, podá bez zbytečného odkladu návrh na prohlášení konkursu. Do 30 dnů po skončení likvidace podá likvidátor rejstříkovému soudu návrh na výmaz organizace z obchodního rejstříku. (DUBEN, 1996)

## **4.8. Financování nestátních neziskových organizací v České republice**

V České republice jsou základními zdroji financování nestátních neziskových organizací

- veřejné rozpočty;
- vlastní podnikatelské aktivity;
- granty;
- zdroje z nadací;
- příjmy od dárců;
- sponzorské příspěvky;
- příjmy z loterií;
- zahraniční finanční zdroje.

### **Veřejné rozpočty**

Jedním z významných finančních zdrojů neziskového sektoru jsou veřejné rozpočty. V současné době poskytuje státní dotace 11 resortních ministerstev. Dotace poskytované ministerstvy jsou zcela v jejich kompetenci a mají pro řadu neziskových organizací velký význam. Významné finanční prostředky jsou poskytovány i z rozpočtů samospráv.

### **Vlastní podnikatelské aktivity**

Vlastní podnikatelská aktivita neziskových organizací je jednou z problémových oblastí. Neziskové organizace mají k vlastnímu podnikání poněkud rozporuplný postoj, protože podnikání je sice chápáno jako prostředek k udržení své nezávislosti na státu, ale existuje zde i obava, aby je podnikání neodvádělo od jejich poslání. Uvádí se, že tyto obavy se vyskytují až u jedné pětiny z nich. Obtížnost skloubit podnikatelské aktivity s neziskovými a neztratit přitom svoji neziskovou identitu, dokládá pocit 12 % představitelů neziskových organizací. Především tyto důvody vedou k tomu, že jedna třetina představitelů různých neziskových organizací vidí řešení v úplné rezignaci na vlastní podnikatelskou činnost. Velký vliv má

i složitost účetních a daňových předpisů (vytvořených hlavně pro podmínky komerčního sektoru). (BOUKAL, VÁVROVÁ, NOVOTNÝ, 2003)

Ekonomický rámec pro činnost občanských neziskových organizací byl vytvořen zákonem o dani z příjmu č. 586/1992 Sb. Ten definoval nestátní neziskové organizace jako právnické osoby nezřízené za účelem podnikání, kterým stát poskytuje úlevu při zdaňování jejich činnosti. Zákon také definoval obecně prospěšné účely, na něž je možné poskytnout dary s daňovou úlevou pro dárce.

#### *Daňové zvýhodnění vlastní činnosti neziskových organizací*

Daňové úlevy při zdanění příjmů z vlastní činnosti neziskových organizací lze také považovat za zdroj financí nestátního neziskového sektoru. Pokud při činnosti nestátních neziskových organizací mají tyto organizace ze zákona povinnost nezdaněný zisk znovu použít na poskytování dalších služeb. Daňové úlevy poskytované občanským neziskovým organizacím jen v omezeném rozsahu.

Všechny členské státy EU poskytují některým dobrovolnickým organizacím, konkrétně těm, které slouží veřejnému prospěchu -, určitou daňovou úlevu, buď tím, že je osvobodí od daní uvalených na obchodní společnosti nebo jiné ziskové podniky a stanoví pro ně nižší sazby, nebo určí minimální příjmovou hranici, pod kterou placení daní není vyžadováno.

V České republice mohou nestátní neziskové organizace (dále jen NNO) snížit základ daně z příjmů o 30 %, nejvíce však o 3 000 000 korun. § 18 zákona o dani z příjmů ukládá NNO účtovat každou činnost, ztrátu z jedné akce nemůže krýt výdělkem z akce jiné. NNO mají úroky z finančních prostředků na běžném účtu osvobozeny od daně. Mají rovněž úlevy na dani dědické a darovací i na dani z nemovitostí.

Zvláštní výhodu mají nadace. Mohou svůj majetek zaregistrovat na obchodním soudu jako nadační jmění. U takto registrovaného nadačního jmění jsou pak úroky, dividendy, příjmy z pronájmu nemovitostí, či z autorských nebo patentových práv osvobozeny od daně z příjmu.

#### **Granty**

Grant jsou finanční prostředky přidělené na určitý specifikovaný účel, který je zpravidla neziskový, veřejně prospěšný nebo si zaslouhuje podporu z jiných ušlechtilých důvodů. Granty poskytuje v České republice Grantová agentura ČR (GAČR), nejrůznější domácí i zahraniční nadace, jednotlivá resortní ministerstva mají také své grantové systémy a pravidelně (cca 1 za rok) je vyhlašují. Grantová agentura České republiky (GAČR) tímto způsobem rozděluje prostředky na vědecký výzkum, které jsou jí přiděleny ze státního rozpočtu ČR. Byla zřízena zákonem v roce 1993. (BOUKAL, VÁVROVÁ, NOVOTNÝ, 2003)

## **Finanční zdroje z nadací**

Nadace jsou, jak již bylo uvedeno výše, nezávislé subjekty, které může založit kdokoli za účelem podpory veřejně prospěšných činností. Nadace jsou účelovými sdruženími majetku a jejich hlavním posláním je poskytování nadačních příspěvků - grantů - třetím osobám (zejména z výnosů z vlastního majetku a dalších příjmů) a svou podstatou představují zdroje finančních prostředků pro veřejně prospěšné aktivity. Kromě nadací i působí podobným způsobem nadační fondy, které též podporují veřejně prospěšné cíle.

Majetek českých nadací je rozložen velmi nerovnoměrně, což odpovídá situaci i v jiných zemích. Pouhé čtyři nadace s nadačním jměním mezi 100 a 280 miliony Kč se podílejí na celkovém nadačním jmění všech nadací 40 %. Polovina z celkového počtu existujících nadací má nadační jmění pod 600 000 Kč. (BOUKAL, VÁVROVÁ, NOVOTNÝ, 2003)

Samotné nadace mohou získávat peněžní i nepeněžní prostředky z darů fyzických a právnických osob, dále z veřejných sbírek a pořádání různých benefičních akcí, od spolupracujících zpravidla větších domácích či zahraničních nadací, z vlastní činnosti, která musí v souladu s posláním nadace, z výnosů z vlastního majetku. Nadace nemají přístup ke zdrojům ze státního rozpočtu. Jedinou výjimkou je Nadační investiční fond (NIF).

Nadační investiční fond založil Fond národního majetku ČR jako akciovou společnost v únoru 1993, v souladu se zákonem č. 171/1991 Sb., usnesením č. 510/1992 o projednávání a schvalování privatizačních projektů vláda uložila Fondu národního majetku zabezpečit při privatizaci majetkových účastí státu vyčlenění 1% akcií ve prospěch Nadačního investičního fondu.

## **Příjmy od dárců**

Dárcovství velice závisí zvyklostech a tradicích dané země. V ČR díky desetiletím předchozího vývoje byla tato tradice přerušena, takže podíl individuálních dárců na celkových příjmech neziskového sektoru je dosud nízký. Přesto se tato skupina dárců stává stále více zajímavým zdrojem peněžních i nepeněžních prostředků pro činnost neziskového sektoru. Potenciál dárcovství se ukázal např. po velkých záplavách na Moravě v létě 1997 a především r. 2002 po srpnových povodních v Čechách.

Z výzkumu Evropské komise pro srovnání vyplývá, že soukromé dary tvořily u zkoumaných organizací v EU 15,9 % z celkových příjmů (vnější i vnitřní zdroje) a 29 % z celkových vnějších zdrojů. (BOUKAL, VÁVROVÁ, NOVOTNÝ, 2003)

Například v USA tvoří podíl individuálních dárců na celkovém počtu sponzorských darů cca 80 % (Jsou zde zařazeni např. členové organizace, příbuzní cílových skupin, předplatitelé časopisů).

Z výzkumů vyplývá, že firmy v ČR podporují dobročinnost, ale zdaleka ne tak efektivně a kvalifikovaně, jak by bylo možné a pouze výjimečně mají vypracovanou dárcovskou strategii. Přitom dárcovství je pro ně nezastupitelná komunikační příležitost, už vzhledem k tomu, že dárcovství je komunikačního sdělení. Z pohledu cílových skupin tento způsob komunikace oslovuje jak externí, tak i interní cílové skupiny. Uplatňovaná filozofie firemního dárcovství napomáhá zaměstnancům firmy k identifikaci s cíli a vizí firmy. Aktivní podíl zaměstnanců na jednotlivých projektech může napomoci jejich seberealizaci a osobnímu naplnění. Ovšem nezbytným požadavkem je transparentnost a objektivnost celé dárcovské strategie. Dárcovství je pro firmy nejen komunikační strategie, ale i dlouhodobý závazek. Může to být pro firmu dobrá příležitost pro zviditelnění, ale zejména součást plánovaného procesu růstu hodnoty značky.

### **Sponzoři**

Sponzor poskytuje finanční či hmotné prostředky nebo služby za protiplnění, čímž se liší od dárců, který svůj dar poskytuje bez protiplnění. Sponzor uzavírá se sponzorovaným obchodní smlouvu ne darovací. Z daňového hlediska není výše sponzorského příspěvku nijak omezena na rozdíl od 2 % či 10 % z daňového základu pro dary právnických či fyzických osob. Sponzorský příspěvek se v plné výši zahrnuje do nákladů firmy a snižuje tím její zdanitelný zisk, čímž se liší od daru, který nelze zapsat do nákladů nýbrž pouze odečíst od daňového základu. Sponzorský příspěvek je zdanitelný příjem a příjemce jej musí zahrnout do základu daně z příjmu na rozdíl od daru, který je pro obdarovaného od daně osvobozen. Sponzorství je z hlediska poskytovatele investic, jejímž cílem je zisk. Svým příspěvkem chce sponzor ovlivnit veřejnost, co největší počet potenciálních spotřebitelů. Podnikatelé proto hledají především mediálně přitažlivé obory a subjekty. Z tohoto důvodu nejvíce sponzorů mají asi sportovní organizace. Sponzorství navíc podporuje konkrétní veřejně prospěšný účel. Sponzorující firmy předpokládají, že mohou získat u veřejnosti výhodu oproti firmám, které propagují samy sebe nebo své výrobky klasickou reklamou. Sponzorství a reklama jsou dvě rozdílné cesty. ([http://www.donorsforum.cz/index.php?kap=publikace\\_ek-prostr](http://www.donorsforum.cz/index.php?kap=publikace_ek-prostr), 1.12.2005)

Sponzorství tedy představuje jeden z významných finančních zdrojů. Nestátní neziskové organizace však nejsou jedinými možnými příjemci. Sponzorský příspěvek může získat nadějný sportovec či student, nebo také akciová společnost, kterou představuje její sportovní klub. Proto je také sponzorství vyhrazeno menšímu okruhu neziskových organizací než dárcovství.

## **Příjmy neziskového sektoru z loterií**

Podle zákona o loteriích a jiných podobných hrách č. 202/1990 Sb. musí být stanovené procento výtěžku z loterie použito na veřejně prospěšný účel uvedený v povolení loterie. Akciová společnost Sazka odvedla v souladu se zmíněným zákonem za rok 2002 částku 1 mld. Kč. Většina z této částky byla odvedena do působnosti akcionářů společnosti, tj., do českého sportu a tělovýchovy. Ostatní finanční prostředky byly poskytnuty na projekty z oblasti zdravotnictví (např. pro Nadaci transplantací kostní dřeně, Nadaci Národ dětem), rozvoj kultury a ostatní sociální projekty. Ostatní organizace (Tip sport, Fortuna, Šance) neodvádějí stanovené procento výdělku na podporu sportu, mohou je poskytnout na podporu jiných veřejně prospěšných organizací.

## **Zahraniční finanční zdroje**

K zahraničním finančním zdrojům, které neziskový sektor především využívá patří především zdroje z fondů EU, zahraničních nadací a jiných dárců.

(<http://www.euroskop.cz/page/render.25.1.2006>)

## **Fondy Evropské unie**

Finální podoba finanční perspektivy EU na léta 2007-2013 byla schválena na summitu Evropské rady dne 16. prosince 2005. Unie bude hospodařit s částkou téměř 862,4 mld. EUR (zhruba 25 biliónů korun), což představuje 1,045 procenta hrubého národního důchodu EU. Více než třetina této částky (tj. 308,1 mld. EUR) bude určena právě na regionální politiku EU. Pro Českou republiku je z rozpočtu EU na politiku soudržnosti vyčleněno 688 mld. Kč (tj. ročně zhruba 98 mld. Kč).

Schválení finanční perspektivy předcházelo složité vyjednávání, které vyvrcholilo 3. balíčkem britského předsednictví (ten byl předložen na jednání ER dne 16.12.2005). Velká Británie tak zvýšila svůj původní návrh rozpočtu zhruba o 13 mld. EUR a rozhodla se vzdát až 10,5 mld. EUR z vlastní slev z příspěvků do unijní pokladny.

Díky navýšení rozpočtu se zvýší stropy pro čerpání ze strukturálních fondů a Fondu soudržnosti a nové členské státy tak dostanou zhruba 5,3 mld. EUR navíc. V případě ČR je to 3,43 % HDP místo dosud navrhovaných 3,31 % HDP, což v absolutní částce znamená zhruba 3 mld. Kč ročně. Z unijního rozpočtu půjdou peníze také do zemědělství a rozvoje venkova (již však nebude součástí politiky soudržnosti). Finanční perspektiva rovněž zakotvila výhodnější podmínky pro získání prostředků ze SF a dodatečnou alokaci pro NUTS II Praha 200 mil. EUR.

Pro ČR nejdůležitější částka z rozpočtu EU plyne právě ze strukturálních fondů a Fondu soudržnosti. Na období 2007 - 2013 se bude jednat o 778 mld. Kč (v běžných cenách).

To představuje průměrnou roční alokaci 111,1 mld. Kč (tj. více než čtyřnásobný nárůst oproti současnému období - průměr v letech 2004 - 2006 byl cca 25,4 mld. Kč). Prostředky z těchto fondů jsou podle priorit identifikovaných v Národním rozvojovém plánu určeny na projekty oblastech infrastruktura a životní prostředí, podnikání a inovace, rozvoj lidských zdrojů a vyvážený rozvoj regionů. (www.strukturalnifondy.cz, 2.2.2007)

### **Zahraniční dárci**

V ČR mají dále významnou pozici zahraniční dárci. Například Nadace Charlese Stewarta Motta poskytla v letech 1993-1998 114 milionů korun, holandské nadace poskytly v letech 1996-1998 částku 70 milionů. Na dárcovství se podílely kromě soukromých nadací i vládní agentury. V letech 1991-1997 jen vláda Spojených států amerických poskytla neziskovému sektoru v ČR částku 135 mil. dolarů, což v přepočtu kurzem 33 Kč činí 4 mld. 455 mil. Kč. Některé z největších českých nadací (Nadace rozvoje občanské společnosti, Open Society Fund, Nadace Partnerství) byly založeny ze zahraničních zdrojů a ze zahraničí získávají významné zdroje. Např. v roce 1998 získala OSF 103 mil. Kč, NROS 80,5 mil., Nadace Partnerství 6,7 mil. a Nadace Via 1,9 mil. - celkem tedy 192 mil. Kč.

Předpokládá se, že se vstupem České republiky do EU, přestane být ČR vnímána jako cílová země pro finanční pomoc. To znamená, že se zásadním způsobem omezí zahraniční zdroje (a to jak státní, tak nadační). V případě řady finančních zdrojů, už se tak stalo. Například Britská vláda právě ukončila svůj grantový program. Uvádí se, že v grantové podpoře pokračuje snad už jen Kanada a Holandsko. Sorosova nadace plánuje opustit ČR do tří let. Z toho také vyplývá nutnost, aby se neziskové organizace soustředily na získávání podpory individuálních tuzemských dárců. (BOUKAL, VÁVROVÁ, NOVOTNÝ, 2003)

## **4.9. Vztahy státu a neziskových organizací**

Vztahy mezi státem a neziskovým sektorem mohou být v zásadě kooperativní, respektive partnerské, nebo konfliktní. Kooperativní, partnerské modely vycházejí z premis interdependence theory, podle níž si stát i neziskové organizace uvědomí, že cesta vzájemné kompenzace nedostatků je efektivnější než konflikt. Na obou stranách vztahu mezi státem a neziskovými organizacemi se nacházejí prvky, které předurčují stát a neziskové organizace ke spolupráci. Zjednodušeně by se dalo říci, že si vzájemně pomáhají kompenzovat své nedostatky, a proto jsou na sobě závislé. Neziskové organizace jsou často v dané oblasti aktivní ještě dříve, než se o ni začne zajímat stát. V tomto momentě již disponují zpracovanými expertizami, rozvinutými strukturami a mají zkušenosti, na které může veřejná

správa navázat. Mimoto neziskové organizace často mobilizují politickou podporu nezbytnou k tomu, aby se o daný problém začala veřejná správa zajímat. Tato podpora pak neziskovým organizacím často slouží k zajištění role dodavatele služeb v oblasti, do které se stát rozhodl vstoupit. Konečně, navzdory všem výhodám, které neziskové organizace mají, nelze nevidět i jejich závažné limity, které omezují jejich schopnost přispívat k řešení veřejných otázek. Takovýmto limitujícím faktorem bývá především nedostatek zdrojů pro řešení rozsáhlejších společenských problémů. Proto se neziskové organizace musejí obracet nejen na soukromé sponzory, ale především na stát.

Obecně tedy můžeme konstatovat, že neziskové organizace v rámci spolupráce s veřejnou správou monitorují problémová pole společnosti, identifikují ty problémy, které považují za závažné, a vytvářejí tlak na stát, resp. vládu, aby se o problémy začala zajímat. Stát reaguje vstřícně, vypracuje (za přispění neziskových organizací) programy, jak problémy řešit, najde zdroje na jejich realizaci, a pak se obrátí jak na neziskové organizace, tak na komerční organizace, aby zajistily příslušné služby. Stát samozřejmě může také sám odhalit skutečnost, že určité služby nefungují tak, jak by měly, a vyzve neziskové organizace, aby se v daném směru angažovaly. V tomto případě hovoříme o tzv. průběžné spolupráci. Pokud stát nereflakuje snahu řešit identifikované problémy, snaží se je neziskové organizace řešit samy. Stát vůči aktivitám neziskových organizací zachovává postoj tolerantní neshody. Časem však přece jen shledá, ať už sám nebo pod tlakem veřejnosti, že řešení identifikovaných problémů je ve veřejném zájmu, ocení úsilí neziskových organizací, snaží se využít jejich know-how, které nabyly při řešení problémů a začne jim do určité míry na řešení daných problémů přispívat. Zde se jedná o tzv. odloženou spolupráci. (FRÍČ, 2000)

### **Partnerství jako oboustranná vzájemná spolupráce**

Praxe vyspělých zemí západního světa nabízí na základě interdependence theory tři modely partnerství státu a neziskových organizací:

První z nich představuje „**německý korporativní model**“, ve kterém šest svobodných asociací neziskových organizací ustanovilo formální kooperační orgán, se kterým je vláda povinna konzultovat legislativní otázky ve všech hlavních společenských oblastech. Takto je zajištěna účast všech hlavních sítí neziskových organizací na rozhodovacích procesech týkajících se implementace veřejných politik.

Druhým modelem je **americký model „zájmových skupin“**. Ten nezná žádné formální kanály, které by neziskovým organizacím umožňovaly ovlivňovat formování veřejných politik. Není zde ani příležitost pro nějakou zastřešující skupinu reprezentující celý neziskový

sektor, jež by se mohla efektivně zapojit do diskusí o zacílení veřejných politik. Neziskové organizace v tomto modelu vystupují jako nositelé partikulárních zájmů, přičemž mají skutečně významné příležitosti ovlivňovat výsledky legislativního procesu a přitahovat pozornost legislativy k různým otázkám, avšak vždy jen ad hoc, formálně nekodifikovaným způsobem.

Třetí model by se dal nazvat „**modelem střední cesty**“. Uplatňuje se například ve Velké Británii. I když zde tento model nedisponuje žádným korporativním poradním orgánem, přece jenom se snaží interakci státních institucí a neziskových organizací do určité míry koordinovat a formalizovat. Státní instituce, které finančně podporují neziskové organizace, mají povinnost jasně deklarovat jednak cíle svých programů, jednak požadavky na neziskové organizace, které se ucházejí o možnost realizovat tyto programy. Navíc jak na straně státu, tak na straně neziskových organizací zde existují zvláštní orgány, které mají za úkol koordinovat vzájemnou interakci. Stát dokonce přispívá na fungování koordinačních orgánů neziskového sektoru.

Vzhledem k výše uvedeným třem modelům partnerství můžeme konstatovat, že v České republice se vládě podařilo v posledních pěti letech do jisté míry vytvořit tzv. „model střední cesty“, a to především díky aktivitám Rady vlády pro nestátní neziskové organizace. (ŠKARABELOVÁ, 2002)



## 5. Cíl práce a metodika zpracování

### 5.1. Cíl práce

Diplomová práce je zaměřena na analýzu procesu poskytování služeb a vztahů se zákazníky ve zvolené neziskové organizaci s důrazem na nalezení vhodných doporučení pro budoucí rozvoj.

Cílem diplomové práce je jednak analyzovat historii a současný vývoj organizace, jednak soudobou kvalitu procesů poskytování služeb. Dalším cílem je zjištění požadavků klientů a jejich komparace s kapacitami zvolené firmy. Hlavním cílem bude návrh určitých zlepšení v řídicích procesech vedoucích ke zkvalitnění poskytovaných služeb a k zajištění efektivity.

### 5.2. Sběr dat a informační zdroje

Data pro teoretickou část týkající se vymezení problematiky řízení a poskytování služeb ve zvolené neziskové organizaci byla získána četbou odborné literatury a internetových stránek. Převážně byla použita literatura zaměřená na neziskový sektor, řízení služeb, strategické plánování, ekonomiku a management. Seznam použité literatury a webových stránek je uveden na závěr této práce.

**Sekundární informace:** Internet či výsledky výzkumných agentur samozřejmě poskytují nepřehledné množství informací o již dříve uskutečněných průzkumech a jejich výsledcích.

**Primární informace:** Informace získané šetřením v terénu.

### 5.3. Zvolené metody výzkumu

Při sběru primárních informací byl zvolen výzkum průzkumem.

*Firmy jej uskutečňují proto, aby se dozvěděly o znalostech lidí, jejich přesvědčení, preferencích a uspokojování jejich potřeb a aby tyto veličiny změřily v rámci celé populace* (KOTLER, 2001)

Jako nástroj sběru primárních informací je vhodnou volbou dotazník, který bude obsahovat otázky, na něž mají respondenti odpovídat.

Určitá část primárních dat byla získána během interview s pracovníky Českého červeného kříže v Českých Budějovicích. Pracovníci byli dotazováni formou neformálního rozhovoru.

## 5.4. Plán výběru respondentů

- **Výběrová jednotka** odpovídá na otázku, kdo má být pozorován. V tomto případě se jedná o osoby využívající služby poskytované domácí pečovatelskou službou Českého červeného kříže Alice.
- **Zvolení výběrového souboru.** Náhodně budou zvoleni klienti, kteří budou reprezentovat veškeré uživatele poskytovaných služeb.
- **Velikost výběrového souboru** byla stanovena na 100 respondentů, kteří se podrobí vyplnění výše zmíněného dotazníku.
- **Struktura výběrového souboru:** výběr respondentů vychází z rozdělení na základě závislosti klienta na poskytované pomoci.
  - a) lehce závislí;
  - b) středně těžce závislí;
  - c) těžce závislí;
  - d) úplně závislí.

Vedlejším kritériem je, do jaké míry klient žije osaměle.

- a) osaměle – nemá rodinné příslušníky;
- b) osaměle – má příbuzné, žijící jinde;
- c) s rodinou – manžel, manželka, děti, vnuci atd.
  - kteří jsou doma;
  - kteří jsou v zaměstnání.

Tabulka č. 2: Počet dotazníků

<i>míra závislosti</i>	<i>počet dotazníků</i>
<b>lehce závislí</b>	50
<b>středně těžce závislí</b>	32
<b>těžce závislí</b>	10
<b>úplně závislí</b>	8

Zdroj: Autor

## **5.5. Sběr a zpracování informací**

Otázky týkající se informací, které bylo nutno získat, byly sestaveny do dotazníku a vybraný počet respondentů byl požádán o jeho vyplnění. Data z vyplněných dotazníků byla podrobena formální a věcné kontrole a poté vyhodnocena.

Informace získané prostřednictvím interview, byly po prostudování rozděleny do dvou skupin, na data použitelná a na data, která nebylo možné z různých důvodů použít (např. data důvěrného charakteru).

Při psaní a zpracování dat bylo použito textového editoru Microsoft Word a tabulkového procesoru Microsoft Excel ze sady aplikace Microsoft Office XP, které jsou přehledné a srozumitelné. Dále bylo při zpracování diplomové práce pracováno s internetovým prohlížečem Internet Explorer, programy Adobe Reader, Microsoft PowerPoint, Adobe Photoshop atd.

## 6. Český červený kříž

Český červený kříž je humanitární občanské sdružení působící na celém území České republiky. Působí zejména v oblasti humanitární, sociální a zdravotní. V současné době má ČČK celkem 70 381 členů sdružených v 1 712 místních skupinách. Je jedinou státem uznanou a mezinárodně potvrzenou národní společností Červeného kříže na území České republiky. Ve smyslu Ženevských úmluv (dohod, konvencí) je pomocnou organizací vojenské zdravotní služby.

Jeho postavení a hlavní úkoly jsou upraveny Zákonem č.126/1992 Sb. o ochraně znaku a názvu Červeného kříže a o Československém červeném kříži.

Mezinárodním výborem Červeného kříže byl Český červený kříž uznán 26. 8. 1993 a za člena Mezinárodní federace Červeného kříže a Červeného půlměsíce byl přijat 25. 10. 1993. Ve své činnosti Český červený kříž navazuje na své předchůdce - na „Vlastenecký pomocný spolek pro Království české“, který byl založen 5. září 1868 a na Československý červený kříž, který byl založen 6. února 1919. (www.cck-cr.cz, 3.2.2006)

### Poslání Českého červeného kříže

*Posláním ČČK je zejména předcházet a zmírňovat utrpení, chránit zdraví, život a úctu k lidské bytosti, podporovat vzájemné porozumění, přátelství a mír mezi národy bez rozdílů národnostních, rasových, náboženských, třídních a politických a usilovat o naplňování základních principů hnutí Červeného kříže.*

Veškerá činnost Českého červeného kříže vyplývá z tohoto poslání. Poslání ČČK je definováno ve Stanovách. Základními principy hnutí Červeného kříže se rozumí sedm principů: Humanita, neutralita, nestrannost, nezávislost, dobrovolnost, jednota a světovost. (www.cck-cr.cz, 3.2.2006)

### 6.1. Historie Československého červeného kříže a Českého červeného kříže

Historie ČČK sahá až do roku 1868, kdy byl založen „Vlastenecký pomocný spolek pro Království české“.

### **6.1.1. Vznik ČSČK a co mu předcházelo**

Humánní myšlenky Červeného kříže zapustily své kořeny na našem území již před více než 130 lety - Stanovy „Vlasteneckého pomocného spolku pro Království české“ (který byl součástí „Rakouské společnosti Červeného kříže“), schválilo c.k. místodržitelství dne 5. září 1868. Toto datum vzniku by řadilo náš Červený kříž v časovém žebříčku podle roku založení na velmi čestné 13. místo na světě. (www.cck-cr.cz, 3.2.2006)

Za oficiální datum vzniku Československého červeného kříže (ČSČK) však bývá považován až počátek února 1919, tedy měsíce po vzniku samostatné Československé republiky.

Již 1. února 1919 se v Obecním domě v Praze sešla přípravná schůzka sociálních pracovníků, zvolila užší výbor a vyslala delegaci k prezidentu republiky T.G.Masarykovi s žádostí o vyslovení souhlasu se vznikem nové organizace a se jmenováním jeho dcery dr.Alice Masarykové do funkce předsedkyně ČSČK. President republiky svým dopisem ze 6. února 1919 této žádosti vyhověl. Toto datum je považováno za oficiální datum založení Československého červeného kříže.

Stanovy ČSČK schválilo Ministerstvo vnitra ČSR dne 23. června 1919. Na žádost ČSČK ještě v roce 1919 přistoupila Československá republika k Ženevské a Haagské konvenci. Mezinárodní výbor Červeného kříže v Ženevě uznal Československý červený kříž dne 1. prosince 1919. Dne 11. ledna 1920 byl ČSČK přijat za člena Ligy společností Červeného kříže a Červeného půlměsíce. Ministerstvo školství a národní osvěty ČSR pak povolilo svým výnosem ze dne 26. ledna 1921 organizovat dorost ČSČK na školách.

Po 20 let (1919 – 1938) vykonávala funkci předsedkyně ČSČK dr. Alice Masaryková. (ŠVEJNOHA, 2003)

### **6.1.2. Činnost ČSČK mezi dvěma světovými válkami**

V období mezi dvěma světovými válkami v mnoha případech ČSČK nahrazoval nedostatky státní zdravotní správy a doplňoval ji. Zprostředkovával styk rodin se zajatci, pomáhal uprchlíkům a zapojoval se do asanačních a profylaktických akcí proti epidemiím v prvních letech po první světové válce. Budoval zdravotní ústavy a dětské prázdninové osady, zřizoval poradny pro matky a děti, ambulatoria, jesle, útulky rodiček, sirotčince, žákovské domovy, útulky pro starce, apod. Organizoval také dopravní zdravotní službu, posílal nemocné do ústavů, pomáhal při živelních pohromách, rozvíjel zdravotnickou osvětu.

V roce 1920 převzal ČSČK do své správy státní ošetřovatelskou školu a současně prováděl i výchovu tzv. samaritánů.

Hospodářská krize na počátku 30. let 20. století posunula do popředí opět charitativní programy. ČSČK organizoval vyvařování polévek, pořádal různé ošacovací akce, zajišťoval otop sociálně slabým rodinám v zimních měsících, rozděloval potraviny mezi obyvatelstvo v nejchudších okresech, poskytoval i finanční sociální podpory. ČSČK pomáhal i do zahraničí (např. poskytl v březnu 1922 celkem 32 vagónů šatstva a potravin pro hladovějící obyvatele ruské Samary). Dorost ČSČK byl v roce 1936 počtem svých členů na 2. místě v Evropě a na 4. místě ve světě - měl 840 000 členů ve 38 000 třídách na 12 000 školách.

### **6.1.3. ČSČK za okupace republiky**

Po německé okupaci a vytvoření protektorátu Čechy a Morava byl ČSČK 5. srpna 1940 rozpuštěn, veškerý majetek ústředí, ale i místních spolků ČSČK, byl zabaven (odhad materiálních škod byl stanoven na 170 milionů předválečných korun). I když bylo mnoho funkcionářů a členů ČSČK zatčeno, vězněno v koncentračních táborech a řada z nich popravena, ti kteří zůstali na svobodě, se aktivně zapojovali do odbojové činnosti, zachraňovali vězně z transportů a pochodů smrti, pomáhali v oblastech postižených bombardováním, při likvidaci epidemie skvrnitého tyfu v Terezíně, při Květnovém povstání v Praze, ale i na dalších místech, apod. Velmi aktivně pracovala také organizace ČSČK v zahraničí, ustavená v září 1940. (www.cck-cr.cz. 5.2.2006)

### **6.1.4. Činnost ČSČK po druhé světové válce**

V prvních letech po druhé světové válce pokračoval ČSČK v duchu tradic první republiky. Obnovil přípravu ošetřovatelek a samaritánů i dopravní zdravotní službu. Obrovský úkol čekal Pátrací služba ČSČK, která byla zaplavena tisíci žádostmi po nezvěstných. Obnovena byla i tradice Mírových slavností Červeného kříže, z nichž vznikl Světový den Červeného kříže.

Značný kus práce odvedl také dorost ČSČK, který připravil akce na školách – „Zdravotní tříletka na školách“, „Mládež sobě a republice“, „Týden dětské radosti“, „Dětem více kalorií“, „Dětem více ovoce“ či „Kakao a rohlíky pro 20 % školní mládeže“. Vrcholu svého rozkvětu dosáhl dorost ČSČK v roce 1949, kdy sdružoval 1 400 000 členů ve více než 45 000 třídách na téměř 15 000 školách. Představovalo to tehdy více než 11 % obyvatelstva ČSR a řadilo nás to po USA na 2. místo na světě.

Únorový politický převrat v roce 1948 znamenal významné změny i v činnosti ČSČK. Organizace Červeného kříže u nás ztratila svou samostatnost a nezávislost, v zájmu přežití se musela odklonit od sedmi principů mezinárodního hnutí Červeného kříže a Červeného púlměsíce, byla zařazena mezi společenské organizace a začleněna do jednotné Národní fronty. Svou samostatnost ztratil rovněž dorost ČSČK, který byl násilně zařazen do jednotné Pionýrské organizace a ČSM. Ukončena musela být rovněž tradice Mírových slavností Červeného kříže.

Přes ztížené podmínky odváděl ČSČK v letech 1949 - 1989 mnoho prospěšné práce pro potřebné. Z jeho činnosti sice vymizely některé tradiční charitativní činnosti, ale byly nahrazeny jinými. Stát sice převzal péči o zdraví lidu, sociální zabezpečení, osvětu, výchovu a kulturu, ale ČSČK jeho činnost v řadě případů úspěšně doplňoval. Postavení a úkoly ČSČK byly kodifikovány Zákonem o ČSČK ze 30. října 1952.

Náročné úkoly začal plnit ČSČK v dobrovolném dárcovství krve (od roku 1960 v bezpříspěvkovém dárcovství krve), v zajišťování dobrovolných zdravotnických a sociálních služeb. ČSČK vytváří Stanice první pomoci, zdravotnické hlídky, zdravotnické družiny, hlídky mladých zdravotníků i zájmové zdravotnické kroužky, školí dobrovolné sestry, mladé zdravotníky i lidové hygieniky. Rozvíjí se doplňková ošetrovatelská a pečovatelská služba v rodinách, ČSČK aktivně pomáhá při celostátním očkování proti dětské obrně, pořádá letní dětské tábory pro zdravotně oslabené děti, organizuje Vodní záchrannou službu. Pořádají se studijní střediska pro děti a mládež, zdravotně výchovné hry pro děti na mateřských a základních školách, poskytují se desítky humanitárních pomoci do zahraničí.

### **6.1.5. Historie ČSČK po sametové revoluci, vznik ČČK**

Politické a společenské změny v závěru roku 1989 umožnily ČSČK návrat k nezávislosti a samostatnosti, ale i k některým charitativním činnostem. ČSČK se navrácí k důslednému dodržování sedmi základních principů mezinárodního hnutí Červeného kříže. V březnu 1992 byl Federálním shromážděním schválen nový Zákon č.126/1992 Sb. o ochraně znaku a názvu Červeného kříže a o Československém červeném kříži, na jehož základě byla Červenému kříži vrácena malá část dříve mu patřících objektů a nemovitostí (ČSČK v ČR bylo takto vráceno 12 objektů). V roce 1991 se stává zvláštní složkou Českého červeného kříže Mládež ČČK.

V souvislosti s rozdělením jednotného československého státu zanikl ke dni 31.12.1992 i Československý červený kříž. Od 1.1.1993 působí na území ČR Český červený kříž (ČČK),

který byl uznán Mezinárodním výborem Červeného kříže dne 26. 8. 1993 a dne 25. 10. 1993 byl přijat do Mezinárodní federací Červeného kříže a Červeného půlměsíce.

Český červený kříž nadále plní úkoly v bezpříspěvkovém dárcovství krve, ve výuce a poskytování první pomoci, v sociální oblasti, pořádá ozdravné rekondiční pobyty pro zdravotně postižené děti i klimatické pobyty pro děti z ekologicky ohrožených oblastí ČR. Zřizuje střediska sociálních služeb, geriatrická centra, stravovny pro důchodce a bezdomovce, ošacovací střediska, sociální domy s bezbariérovými byty pro staré a invalidní občany, stacionáře pro zdravotně oslabené děti, byty pro osamělé matky. Organizuje domácí ošetrovatelskou péči, Záchranné jednotky ČČK, v některých regionech provozuje opět zdravotní dopravní službu. Provozuje Pátrací službu ČČK, poskytuje humanitární pomoci do zahraničí.

Kolektivními členy ČČK se postupně stávají Vodní záchranná služba ČČK, Horská služba ČR a Sdružení záchranných brigád kynologů.

Velmi dobře obstál Český červený kříž při katastrofálních povodních na Moravě v roce 1997, kdy celkový rozsah jeho pomoci přesáhl 500 milionů korun. Poskytl materiální pomoc cca 9 000 tun materiálu, přímou finanční pomoc pro 15 200 rodin, finanční pomoc k obnově bydlení 923 rodinám. ČČK vybudoval 7 domů s pečovatelskou službou v postižených oblastech.

Mládež ČČK pomáhá při výuce první pomoci dětí a mládeže, realizuje projekty k prevenci šíření HIV/AIDS, průvodcovskou službu Help trans, organizuje zájmovou činnost dětí. (www.cck-cr.cz, 5.2.2006)

## 6.2. Mezinárodní hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce

Český červený kříž je nedílnou součástí celosvětového hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce. Toto hnutí tvoří tři základních součástí:

- Národní společnosti Červeného kříže a Červeného půlměsíce;
- Mezinárodní výbor Červeného kříže;
- Mezinárodní federace společností Červeného kříže a Červeného půlměsíce.

Mezinárodní hnutí ČK a ČP se řídí sedmi principy: **Humanita, Neutralita, Neustrannost, Nezávislost, Dobrovolnost, Jednota, Světovost.** (ŠVEJNOHA, 1999)



### **6.2.1. Národní společnosti**

- Jejich aktivity se zaměřují především v těchto čtyřech oblastech:
- propagace základních principů a humanitárních hodnot Mezinárodního hnutí ČK a ČP;
- pomoc při katastrofách;
- programy připravenosti na katastrofy;
- sociální a zdravotní služby.

### **6.2.2. Mezinárodní výbor Červeného kříže**

Apolitická, nezávislá a humanitární instituce. Mezinárodní výbor Červeného kříže (ICRC) působí jako neutrální zprostředkovatel v humanitárních otázkách v období mezinárodních konfliktů, občanských válek a vnitřních nepokojů. Poskytuje ochranu a pomoc vojenským, ale i civilním obětem - válečným zajatcům, zadržovaným civilistům, raněným na bojištích a civilnímu obyvatelstvu na okupovaném nebo nepřátelském území. Navštěvuje též politické rukojmí.

### **6.2.3. Mezinárodní federace společností Červeného kříže a Červeného půlměsíce**

Federace koordinuje a řídí akce humanitární pomoci:

- obětem přírodních i technologických katastrof;
- uprchlíkům;
- lidem v oblastech postižených zdravotními riziky (např. různé epidemie apod.).

Federace na mezinárodní úrovni jedná jako oficiální zástupce svých členských národních společností. Propaguje spolupráci mezi národními společnostmi a pracuje na posílení jejich schopností v oblasti připravenosti na katastrofy a v oblasti sociálních a zdravotních programů. (ŠVEJNOHA, 1999)

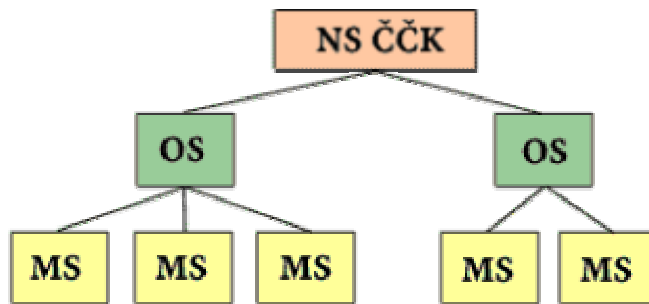
## **6.3. Vedoucí představitelé Českého červeného kříže**

V čele Českého červeného kříže stojí prezident a dva viceprezidenti. Úřad ČČK je řízen ředitelem jmenovaným Výkonnou radou ČČK.

## 6.4. Organizační struktura Českého červeného kříže

Jednoduché schéma organizační struktury ČČK vidíte na následujícím obrázku:

Obrázek č.1: Organizační struktura ČČK



Zdroj: [www.cck-cr.cz](http://www.cck-cr.cz)

*Vysvětlivky: MS = místní skupina, OS = oblastní spolek, NS ČČK = Národní společnost Českého červeného kříže*

Základním stavebním kamenem organizační struktury Českého červeného kříže jsou *Místní skupiny*. V současné době (údaj k 31.12.2005) je registrováno 1.712 Místních skupin ČČK, které sdružují celkem 70.381 členů. Místní skupina musí mít minimálně 5 členů. Jejimi orgány jsou:

- valná hromada (shromáždění všech členů Místní skupiny);
- představenstvo (předseda, jednatel, pokladník, příp. další členové);
- revizoři.

Místní skupiny v oblasti (např. okres, obvod, město apod.) tvoří Oblastní spolek ČČK. Orgány Oblastního spolku ČČK jsou:

- valné shromáždění Oblastního spolku (jeho členy jsou delegáti volení Místními skupinami);
- Oblastní výkonná rada;
- Dozorčí rada.

Oblastní výkonná rada zřizuje Úřad Oblastního spolku ČČK. (Kontakt na ÚOS ČČK ve vašem regionu můžete najít v adresáři)

Český červený kříž je společností, kterou tvoří všechny Oblastní spolky ČČK.

Jeho orgány jsou:

- Shromáždění delegátů (tvoří jej delegáti zvolení z Oblastních spolků ČČK) = Nejvyšší orgán ČČK;
- Výkonná rada ČČK;
- Dozorčí rada ČČK.

Výkonná rada zřizuje Úřad Českého červeného kříže. Podrobnější informace o organizační struktuře ČČK jsou uvedeny ve Stanovách ČČK. ([www.cck-cr.cz](http://www.cck-cr.cz), 6.2.2006)

## **6.5. Stanovy Českého červeného kříže**

Stanovy Českého červeného kříže upravují obecné věci jako sídlo, působnost, znak, poslání a úkoly hnutí. Dále upravují vznik a zánik členství, práva a povinnosti členů, organizační strukturu, aj. Je zde ošetřeno i hospodaření s majetkem ČČK a kontrola. (<http://www.cckhk.org/stahnout/stanovyccck.doc>, 18.2.2006)

## **6.6. Mládež Českého červeného kříže**

*Mládež ČČK (M-ČČK)* je hnutí samostatně působící v rámci Národní společnosti Českého červeného kříže. Sdružuje děti a mládež ve věku od 6 do 26 let. Mládež ČČK má vlastní strukturu, volené orgány a činnost. Ta je zaměřena především na oblast sociální, zdravotně preventivní a humanitární. Základní cíle Mládeže ČČK jsou uskutečňovány prostřednictvím vlastních projektů.

*K nejvýznamnějším projektům patří:*

### **6.6.1. Pomoc v pohybu (Help Trans)**

Projekt se snaží o vzájemné sblížení postižených lidí se zdravou populací, zvláště s mládeží. Zahrnuje krátkodobé asistenční služby dobrovolníků na telefonickou objednávku, akce přispívající k integraci zdravotně postižených do společnosti a výukové semináře a přednášky.

### **6.6.2. HIV/AIDS a život nás všech**

Peer projekt zaměřený na prevenci. Proškolení mladí lidé diskutují se svými vrstevníky o nemoci AIDS a tématech, které s ní souvisejí partnerské vztahy, sexuálně přenosné choroby, antikoncepce či sexualita. Činnost projektu se neomezuje jenom na diskuse s mladými lidmi na školách, ale také na pořádání preventivních a osvětových akcí pro širokou veřejnost, jako jsou výstavy, koncerty, soutěže.

### **6.6.3. Výuka první pomoci dětí a mládeže**

Ve spolupráci s ČČK seznamuje děti a mládež s principy ochrany zdraví, záchrany života a učí je prakticky ovládat život zachraňující úkony. Výuka první pomoci probíhá formou školení a soutěží. Proškolení dobrovolníci se účastní každoročních postupových soutěží, zdravotnický zabezpečují hromadné akce a rovněž následně školí první pomoc.

### **6.6.4. Děti**

Projekt pro ty, kdo mají zájem pracovat s dětmi ve věku od 6 do 15 let. Projekt nabízí pravidelné schůzky skupin dětí, výlety, tábory. Pro vedoucí skupin dětí jsou pořádána setkání a semináře. Dětem poskytuje projekt zajímavé a užitečné trávení volného času a mladým lidem možnost seberealizace v práci s dětmi. (www.cck-cr.cz, 12.2.2006)

## **6.7. Kolektivní členové Českého červeného kříže**

Kolektivním členem ČČK může být každá právnická osoba, která:

- má sídlo v České republice;
- ztotožňuje se s principy, cíli, úkoly a posláním ČČK;
- aktivně je naplňuje nebo přispívá k jejich naplnění prostřednictvím některé součásti ČČK.

Kolektivní členství v ČČK je upraveno stanovami ČČK. Český červený kříž má v současné době tyto čtyři kolektivní členy:

- Vodní záchranná služba
- Horská služba
- Svaz záchranných brigád kynologů ČR
- Skalní záchranná služba chráněné krajinné oblasti Broumovsko

(www.cck-cr.cz, 20.2.2006)

### 6.7.1. Vodní záchranná služba ČČK

Vodní záchranná služba ČČK (dále jen VZS ČČK) je samostatné občanské sdružení, kolektivní člen ČČK. Základem činnosti VZS ČČK je zejména preventivní záchranná služba, příprava a výcvik členů VZS ČČK, příprava dětí a mládeže VZS ČČK, příprava techniky a materiálu. VZS ČČK organizuje kurzy pro Plavčíky (Záchranář VZS ČČK III ) a pro Mistry plavčí (Záchranář VZS ČČK II), dále kurzy Záchranář - Hladinová služba, Záchranář na divoké vodě. VZS ČČK má na tyto kurzy akreditaci Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy.

Obrázek č. 2: Logo vodní z.s. ČČK



Zdroj: [www.cck-cr.cz](http://www.cck-cr.cz)

Průkazy VZS ČČK Plavčík a Mistr plavčí jsou platné po celé Evropě. VZS ČČK je člen mezinárodní organizace vodní záchrany - ILSE. Služby členů VZS ČČK v letní sezóně jsou zajišťovány na vodních plochách po celou letní sezónu ve 54 stanicích VZS ČČK.

V roce 2004 bylo na území ČR registrováno 45 Místních skupin VZS ČČK s počtem 2200 členů, z toho 1430 dětí a mládeže. Při hlídkové činnosti na rekreačních vodních plochách bylo členy VZS ČČK odpracováno zdarma 72 907 hodin. Členy VZS bylo zachráněno 562 osob na břehu, 862 topících se osob a při 554 akcích byl zachráněn majetek v hodnotě několika milionů korun. Služby vykonávají členové VZS ČČK v rámci svých dovolených a nebo prázdnin.

V rámci Integrovaného záchranného systému v součinnosti s Hasičským záchranným sborem MV ČR (na základě podepsané smlouvy) provádí členové VZS ČČK záchranné práce při požárech, živelných pohromách a jiných mimořádných událostech, zejména ve složitých podmínkách na vodní hladině.

Toto vše je možné za vydatné podpory Ministerstva zdravotnictví ČR, Ministerstva školství ČR, Hasičského záchranného sboru Ministerstva vnitra ČR, hlavního partnera VZS ČČK - České podnikatelské pojišťovny a.s. a ostatních sponzorů.

### 6.7.2. Horská služba ČČK

V březnu 1997 se stala Horská služba ČR kolektivním členem ČČK. V České republice působí v Krušných horách, Jizerských horách, Krkonoších, Orlických horách, Jeseníkách, Beskydech a na Šumavě.

Obrázek č. 3: Logo horská služba ČČK



Zdroj: [www.cck-cr.cz](http://www.cck-cr.cz)

Má 600 členů, z toho 55 profesionálních pracovníků. V zimním období se jejich počet zvyšuje. Noví členové Horské služby absolvují letní a zimní školu Horské služby, kde jsou prakticky vyškoleni a seznamují se s prací v terénu. Po složení zkoušek jsou vyřazeni za členy Horské služby. Profesionálové se rekrutují z dobrovolné základny.

### 6.7.3. Svaz záchranných brigád kynologů ČR

SZBK ČR je společenskou organizací zabývající se záchrannými pracemi pomocí speciálně vycvičených psů. Jejich výcvik je veden k vyhledávání živých i mrtvých osob v nejrůznějších prostředích. V zimních podmínkách jde převážně o hledání osob zapadlých ve sněhu nebo zavalených v lavině, v letním čase pak vyhledávání osob zatoulaných a ztracených v nepřístupných terénech, většinou dětí nebo starších osob. Specifickou kapitolu tvoří nejmladší odvětví záchranářské kynologické činnosti, kterou je vyhledávání utonulých osob pod vodní hladinou pomocí člunů, na jejichž přídi leží pes a čicháním po hladině lokalizuje utonulého.

Obrázek č. 4: Logo svazu záchranných brigád kynologů ČR



Zdroj: [www.cck-cr.cz](http://www.cck-cr.cz)

Vedením tohoto speciálního druhu výcviku jsou pověřeni Jihočeši, kteří na toto téma konají každoročně výcvikové kursy vodních prací. Těžiště záchranného výcviku psů však hlavně tvoří vyhledávání zavalených osob v sutinách nejrozmanitějšího druhu. Ve středoevropských podmínkách se převážně jedná o prohledávání zřícených rodinných domků po výbuchu plynu, sesutých staveb, likvidace nejrůznějších továrních havárií apod. Při pomoci v zahraničí jde pak hlavně o působení po zemětřesení, jako byly tragické události roku 1999 v Turecku nebo na Taiwanu. Svaz při této činnosti úzce spolupracuje s Hasičským záchranným sborem, Policií a všemi dalšími organizacemi podobného zaměření, jako je Horská služba, Vodní záchranná služba, Letecká záchranná služba a další.

Svaz záchranných brigád kynologů je členěn do krajských brigád, které fungují na území jednotlivých regionů. Činnost je řízena po metodické stránce prezídiem svazu sestaveným z vedoucích jednotlivých brigád. Každá brigáda disponuje několikačlennou zásahovou jednotkou psovodů, kteří jsou připraveni kdykoli na vyzvání krajských orgánů se dostavit k zásahu. Z momentálně nejlépe vycvičených členů těchto regionálních jednotek je sestavena a průběžně obměňována Pohotovostní jednotka SZBK, která jako součást české záchranné jednotky ministerstva vnitra je náležitě vybavena a připravena k zásahům v tuzemsku i v zahraničí.

#### **6.7.4. Skalní záchranná služba Broumovsko**

Skalní záchranná služba v Chráněné krajinné oblasti Broumovsko je občanské sdružení, které vzniklo na základě iniciativy horolezců, turistů a hasičů okresu Náchod. Úkolem sdružení je podílet se na záchranných akcích profesionálních složek Integrovaného záchranného systému okresu Náchod, zejména Hasičského záchranného sboru, Zdravotnické záchranné služby a Policie ČR při úrazech turistů a horolezců ve skalních terénech. Sdružení má v současné době 33 členů. Činnost sdružení je zaměřena zejména na poskytování první předlékařské pomoci, vyproštění postižených z nepřístupných míst, transport postižených v nepřístupném terénu k dopravním prostředkům a pomoc při pátracích akcích v nebezpečném terénu. Sdružení se zabývá též prevencí úrazů. (www.cck-cr.cz 1.3.2006)

*Obrázek č. 5: Logo skalní záchranné služby Broumovsko*



Zdroj: [www.cck-cr.cz](http://www.cck-cr.cz)

## 6.8. Činnost ČČK

Český červený kříž působí v oblasti humanitární, sociální a zdravotní. Hlavní okruhy činnosti ČČK jsou stanoveny v Zákoně o ochraně znaku a názvu červeného kříže a o Československém červeném kříži, dále pak ve Stanovách ČČK.

Nejdůležitější činnosti jsou shrnuty na následujícím obrázku č. 6.

([www.cck-cr.cz](http://www.cck-cr.cz), 3.3.2006)

Obrázek č. 6: Nejdůležitější činnosti ČČK



Zdroj: [www.cck-cr.cz](http://www.cck-cr.cz)

### 6.8.1 Bezpríspevkové dárcovství krve

Krev hraje v současné medicíně nezastupitelnou a stále rostoucí roli. Nelze ji uměle vyrobit. S rozvojem dalších léčebných metod roste stále i potřeba krve získávané od dárců. ([www.cck-cr.cz](http://www.cck-cr.cz) 3.3.2006)

### 6.8.2. Humanitární jednotky ČČK

Humanitární jednotky ČČK jsou hlavním nástrojem programu připravenosti na katastrofy. Tento poměrně nový systém byl vybudován v úzké spolupráci s Německým červeným křížem, který má na tomto poli bohaté zkušenosti.

Při tvorbě struktury Humanitárních jednotek ČČK vycházeli ze světových statistik, z nichž vyplývá, že při katastrofách velkého rozsahu nalezneme na místě neštěstí:

- 20 % těžce zraněných;
- 40 % lehce zraněných;
- 40 % nezraněných.



O těžce zraněné se postarají v rámci IZS (Integrovaný záchranný systém) v ČR výše uváděné profesionální složky. Druhosledové jednotky (v našem případě Humanitární jednotky ČČK) jsou zaměřeny na lehce zraněné a nezraněné osoby, což dohromady představuje více než polovinu všech postižených.

Humanitární jednotky jsou zřízeny téměř při všech Oblastních spolicích ČČK. (ŠTOREK, 2003)

### **6.8.3. Pátrací služba ČČK**

Jednou z činností, jejíž prostřednictvím přicházejí občané do kontaktu s Českým červeným křížem, je tzv. pátrací činnost, kterou provádí Odbor pátrací služby Úřadu ČČK. Legální oprávnění této činnosti zaměřené na ochranu a pomoc osobám postiženým ozbrojenými konflikty je zakotveno v 36 člancích Ženevských konvencí a v Dodatkových protokolech z r. 1977. Pátrací činnost velice úzce souvisí se vznikem hnutí Červeného kříže spojeného s myšlenkou odstranění nebo zmírnění fyzického utrpení. Pátrací služba rozvíjí tuto původní myšlenku s cílem odstranit psychické strádání lidí, kteří v důsledku válečných událostí, nebo za jiných závažných okolností, ztratili spojení se svými nejbližšími.

#### ***Pátrací služba ČČK provádí především tyto činnosti:***

- pátrání po osobách, se kterými bylo přerušeno spojení v důsledku válečných událostí, vnitřních konfliktů nebo přírodních katastrof;
- pátrání po místě pobytu blízkých příbuzných, s nimiž byl přerušen kontakt ze zdravotních nebo jiných závažných důvodů;
- zprostředkování korespondence mezi členy rozdělených rodin v případě, že v oblasti konfliktu nefungují běžné komunikační prostředky;
- získání potvrzení o době zajetí a pobytu v koncentračních táborech a na nucených pracích potřebné k uplatnění různých nároků;
- pátrání po hrobech vojáků padlých ve válečných konfliktech.

#### ***Při své činnosti pátrací služba spolupracuje s:***

- národními společnostmi Červeného kříže a Červeného půlměsíce na celém světě, podle udání země pobytu hledané osoby;
- Mezinárodní pátrací službou v Arolsensu v SRN, kde jsou uloženy téměř veškeré dochované dokumenty související s perzekucí za 2. světové války;

- Ústřední agenturou pro pátrání a ochranu, která je součástí Mezinárodního výboru Červeného kříže v Ženevě;
- centrální evidenci obyvatel, státními archivy a místními úřady, při nejrůznějším pátrání na našem území. (www.cck-cr.cz, 3.3.2006)

#### **6.8.4. Výuka a poskytování první pomoci**

Znát alespoň základy poskytování první pomoci je morální povinností každého z nás. Český červený kříž provádí školení v první pomoci prostřednictvím svých Oblastních spolků. Školení jsou určena pro všechny věkové kategorie - od dětí v mateřských školách až po dospělé. Na projekt Výuka první pomoci dětí a mládeže plynule navazuje projekt Výuka první pomoci dospělých. (SRNSKÝ, 2002)

#### **6.8.5. Sociální činnosti ČČK**

Základem sociální činnosti Českého červeného kříže je dobrovolná práce členů Českého červeného kříže na úrovni oblastních spolků a místních skupin ČČK. Ty organizují dobrovolnou pečovatelskou službu, pomoc ohroženým skupinám obyvatel, akce pro staré, nemocné a tělesně postižené občany, ošacovací střediska apod.

Kromě dobrovolné sociální činnosti zaměřil Český červený kříž svoji pozornost na poskytování sociálních služeb na profesionální úrovni. Je zřizovatelem nebo provozovatelem následujících sociálních zařízení a služeb:

- Gerontocentrum Český Těšín - OS ČČK Karviná;
- Domovinka Český Těšín;
- Gerocentrum Slunné stáří - Praha 9, Prosek - OS ČČK Praha 9;
- Domy ČČK - OS ČČK Olomouc;
- Dům sociálních služeb - Bojčenkova - OS ČČK Praha 9;
- Senior klub - OS ČČK Ostrava;
- Dům sociální péče ČČK - OS ČČK Kladno;
- Integrace zdravotně postižených - OS ČČK Praha 10;
- Jídelna pro důchodce a bezdomovce - OS ČČK Ústí nad Labem;
- Středisko humanitární péče pro matky s dětmi - OS ČČK Svitavy;
- Hygienické a humanitární centrum - OS ČČK Praha 7;
- Informační krizové centrum pro děti a mládež Roudnice nad Labem - OS ČČK Litoměřice;

- Kontaktní centrum pro drogově závislé Abúze klub - OS ČČK Litoměřice;
- Krizové centrum ČČK Hlavní nádraží - OS ČČK Praha 2;
- Ubytovna pro bezdomovce Louny - OS ČČK Louny;
- Ubytovna pro bezdomovce Žatec - OS ČČK Louny;
- Ubytovna pro bezdomovce - OS ČČK Přerov;
- Krizové centrum pro ženy - OS ČČK Přerov;
- Ubytovna pro bezdomovce OS ČČK Zlín;
- Chráněné dílny - OS ČČK Chomutov a OS ČČK Mladá Boleslav;
- Alice. ([www.cck-cr.cz](http://www.cck-cr.cz), 3.3.2006)

### **6.8.6. Ediční činnost ČČK**

Český červený kříž v posledních několika letech vydal velké množství různě zaměřených publikací. Můžeme je orientačně rozdělit do několika skupin:

- publikace týkající se první pomoci;
- publikace vydané pro děti;
- publikace zabývající se bezpříspěvkovým dárcovstvím krve;
- publikace zabývající se hnutím Červeného kříže a Červeného půlměsíce;
- ostatní, které do výše zmíněných nelze zařadit.

Některé publikace lze zařadit do více skupin, proto informace o nich naleznete ve více skupinách. ([www.cck-cr.cz](http://www.cck-cr.cz), 3.3.2006)

### **6.8.7. Rekondiční tábory pro zdravotně oslabené děti**

Český červený kříž prostřednictvím svých oblastních spolků každoročně organizuje tuzemské i zahraniční rekondiční tábory.

Rekondiční tábory jsou určeny pro zdravotně postižené děti z celé republiky, které se v důsledku jakéhokoliv chronického onemocnění a nebo z nutnosti zvýšeného zdravotnického dohledu nemohou zúčastnit tábora jiného typu. Tábory jsou koncipovány jako pokračování léčebně preventivní, rehabilitační a výchovné péče poskytované těmto dětem v průběhu roku.

Tuzemské rekondiční tábory jsou organizovány nejčastěji pro děti se středně významnými ortopedickými vadami, epilepsií, s astma bronchiale, alergiemi, a dalšími civilizačními chorobami. Přihlášky dětí ve věku od 7 - 14 let přijímají jednotlivé oblastní spolky na základě doporučení odborných lékařů.

Zahraníční rekondiční pobyty jsou zaměřeny na děti postižené astma bronchiale, atopickým exemem a psoriasou. Na zahraniční rekondiční pobyt se mohou přihlásit děti ve věku 7 - 17 let. na oblastním spolku Českého červeného kříže, který je příslušný k bydlišti žadatele. Podmínkou je doporučení odborného lékaře (alergologa). Každého zahraničního pobytu se zúčastňuje lékař, střední zdravotníci pracovníci a další táboroví pracovníci. Pobyty jsou zajišťovány v objektech, které splňují podmínky léčebných pobytů.

(www.cck-cr.cz, 3.3. 2006)

#### **6.8.8. Šíření mezinárodního humanitárního práva**

ČČK provádí šíření mezinárodního humanitárního práva, což jsou mezinárodní normy platné v ozbrojených konfliktech.

Jejich účelem je maximálně omezit násilí provázející války. U jejich zrodu stál r. 1864 Mezinárodní výbor Červeného kříže. Základními normami mezinárodního humanitárního práva jsou „Ženevské konvence o ochraně obětí ozbrojených konfliktů“ (znění z r. 1949) a jejich dodatkové protokoly (z r. 1977). (ŠTOREK, 2003)

#### **6.8.9. Humanitární pomoci do zahraničí**

Český červený kříž pomáhal v letech 2001 – 2005 v následujících oblastech: **Pákistán, Bulharsko, Srí Lanka, Indonésie, Srbsko a Černá Hora, Slovensko, Irák, Írán, Afghánistán, Peru, Indie, Polsko, USA.** (ŠTOREK, 2003)

## 7. Oblastní spolek Českého červeného kříže v Českých Budějovicích

V Českých Budějovicích sídlí Oblastní spolek Českého červeného kříže (dále jen OS ČČK) v Husově ulici 20 a kromě tradičních činností, jako je výuka laické první pomoci, nábor a oceňování dárců bezpríspevkových dárců krve, v posledních deseti letech rozšířil svou činnost zejména v sociální oblasti. Zde ho mimo jiné prezentuje vyhledávané ošacovací středisko, kde je čtyřikrát ročně kompletně ošaceno každý rok kolem 1000 sociálně slabých občanů.

Od roku 2003 je v souvislosti se vznikem krajů OS ČČK České Budějovice pověřen krajskou agendou ČČK v Jihočeském kraji.

OS ČČK má rovněž dobře připravenou a vybavenou Humanitární jednotku, která je připravena v rámci Integrovaného záchranného systému zasáhnout v případě rozsáhlé průmyslové či jiné havárie nebo živelní pohrom v druhém sledu za profesionálními záchranáři.

Při Oblastním spolku rovněž pracuje také Klub dárců krve. Jejich činností je, kromě propagace bezpríspevkového dárcovství, také společenské a kulturní vyžití. Srazy klubu se konají v budově OS ČČK pravidelně vždy každé první úterý v měsíci.

Profesionální pracovníci OS ČČK při zajišťování většiny akcí úzce spolupracují i s Oblastní skupinou Mládeže Českého červeného kříže, který sdružuje mladé lidi do 26 let se zájmem o činnost Červeného kříže. Bez jejich obětavé pomoci by celá řada zejména jednorázových činností byla jen velmi těžko představitelná.

Nejvíce ovšem českobudějovický OS ČČK zviditelňuje jeho Agentura domácí péče ALICE, kde se zdravotní sestry spolu s profesionálními pečovatelkami starají o klienty v domácnostech. Agentura mimo jiné zajišťuje i nepřetržitý rozvoz obědů osamělým, starším, těžce mobilním občanům.

V neposlední řadě dlouhodobě spolupracuje s Okresní dopravní zdravotnickou službou České Budějovice. ([www.cckcb.cz](http://www.cckcb.cz), 13.3.2006)

## 7.1. Historie ČČK v ČB

Českobudějovický Červený kříž měl původně dva odbory: první zemský pomocný spolek (mužský) zde byl založen 1881 za předsednictví W. Rzihy, ženský pomocný spolek 1882 v čele s manželkou okresního hejtmána Barbarou Kirchner von Neukirchen. Oba byly zaměřeny především na pomoc rakouským vojákům nasazeným ve válečných operacích (soustředování šatstva a prostředků od občanů); jeho členskou základnu tvořili zejména Němci. Mimořádnou aktivitu vyvíjela organizace v době první světové války, kdy stál v čele českobudějovického odboru hrabě O. Lamezan-Salins. Tehdy Červený kříž zřídil lazaret v objektu biskupského semináře. Po státním převratu se Červený kříž od 6. 2. 1919 přetvořil na Československý červený kříž, jehož členové zajišťovali ošetrovatelskou službu a od 1922 též intenzivní zdravotnickou výchovu. Při zdejší Okresní nemocenské pokladně zřídil Červený kříž bezplatnou lékařskou poradnu. Organizace sídlila v Jeronýmově ulici č. 10, jejím předsedou se ve 30. letech stal starosta A. Neuman. Dne 5. 8. 1940 byl Československý červený kříž zrušen. (ŠVEJNOHA, 1990)

Po 1945, kdy došlo k jeho obnově, zajišťovali členové Červeného kříže pomoc válečným poškozcům a vězňům vracejícím se z koncentračních táborů. Později se orientoval na zdravotnickou výchovu, pomocnou zdravotní službu a organizování transfúzní služby. Po roce 1948 byly s Červeným křížem sloučeny některé drobnější zdravotnické a sociální organizace, 1949 působily v Českých Budějovicích 2 skupiny Červeného kříže. Roku 1955 byla organizace rozštěpena na městský a okresní výbor, ale 1958 opět sloučena. Od 10. 6. 1993 je organizace registrována jako Český červený kříž. Jeho českobudějovický oblastní spolek sídlí v Husově třídě č. 20 a eviduje na území Českých Budějovic 12 místních skupin s celkem 484 členy (stav ke 31. 12. 1997). Hlavní náplní zůstává zdravotnická osvěta, zapojení do systému záchranných služeb, v sociální oblasti provozování ošacovacího střediska a poskytování domácí ošetrovatelské péče. (KOPÁČEK, 1998)

## 8. Analýza a zhodnocení výsledků

Následující část této diplomové práce se zabývá analýzou a zhodnocením jednotlivých dotazníkových otázek a významnými statistickými souvislostmi (věk, pohlaví či vzdělání), které lze ve výsledcích pozorovat. Poté bude přistoupeno ke shrnutí nejdůležitějších závěrů, které byly výzkumem a analýzou získány a k následnému návrhu možných doporučení a zlepšení, které by v případě potřeby mohly do budoucna dopomoci ke zkvalitnění poskytovaných služeb, k zajištění efektivitu a uspokojování potřeb stávajících i potenciálních klientů.

### 8.1. Závislost na poskytované pomoci a soužití v domácnosti

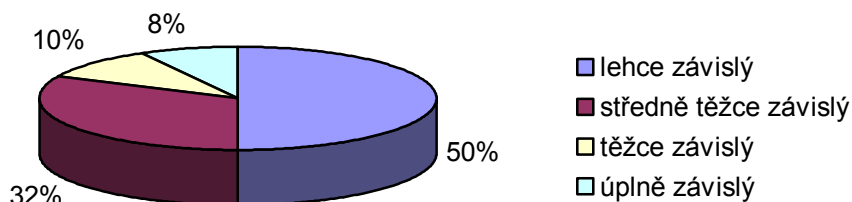
Znění otázky číslo 1:

„Do jaké míry jste na poskytované pomoci závislý?“

Vyhodnocení otázky číslo 1:

*Graf 1 – Závislost na poskytované pomoci*

**Závislost na poskytované pomoci**



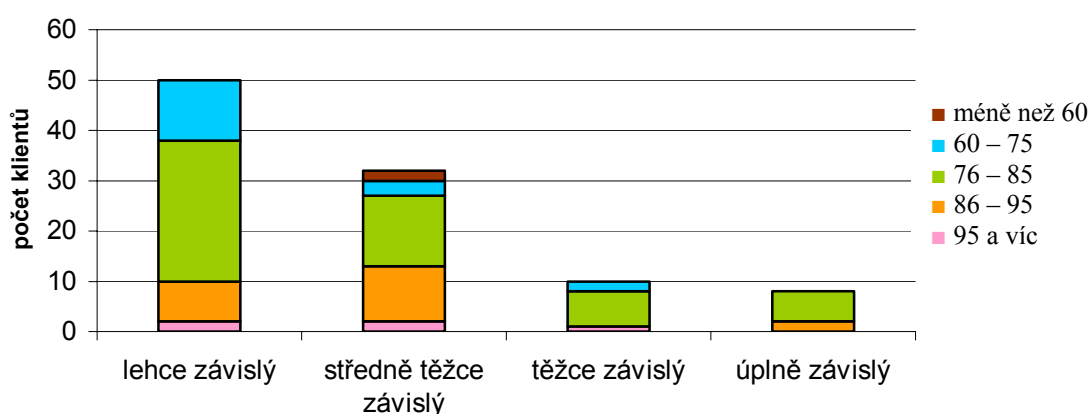
*Zdroj: Autor*

Z celkového počtu dotazovaných je nejvíce klientů, AGENTURY DOMÁCÍ PÉČE ČČK ALICE, na poskytované pomoci lehce závislých (viz graf 1), a to 50%. Tato převaha nad ostatními skupinami je dána převážně tím, že tyto klienti nejvíce využívají dovážku obědů. Nejmenší podíl 8% tvoří úplně závislí klienti, kteří potřebují pravidelnou péči nejen od agentury, ale také od rodiny. Dalo by se očekávat, že tato skupina bude mít větší zastoupení, ale lidé potřebující intenzivní péči bývají umisťováni do domova důchodců, kde je jim poskytnuta potřebná péče, a proto agentury domácí péče těchto klientů moc nemají.

Jak je vidět z grafu 2, všechny kategorie závislosti jsou nejvíce zastoupeny klienty ve věku 76 až 85 let. Je možné se domnívat, že lidé ve věkové kategorii 60 až 75 let, jsou stále ještě schopní do určité míry se o sebe starat. Pokud budeme uvažovat střední délku života u žen 78 a u mužů 72 let, může pro nás být početnost kategorie od 86 do 95 překvapením.

*Graf 2 – Závislost na poskytované pomoci versus věk klientů*

### Závislost na poskytované pomoci versus věk klientů



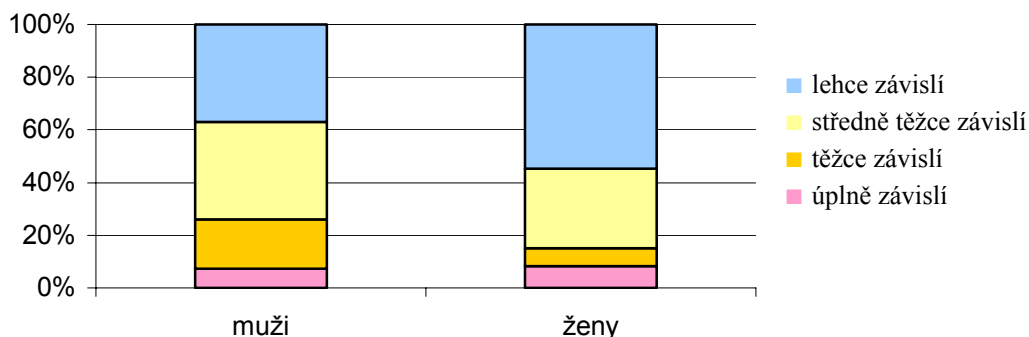
*Zdroj: Autor*

Při pohledu na graf 3 zjistíme, že nejvíce mužů je lehce závislých a stejný počet 37% je středně těžce závislých. Přibližně o polovinu (19%) respondentů mužského pohlaví je těžce závislých a úplně závislých respondentů mužského pohlaví má agentura ALICE pouhých 7%. Většina dotazovaných žen je ze skupiny lehce závislých (55%). Žen je procentuálně méně středně těžce závislých (30%) i těžce závislých (8%) než mužů, ale úplně stejné procento (7%) je těch, kteří jsou úplně závislí.



Graf 3 – Závislost na poskytované pomoci versus pohlaví

### Závislost na poskytované pomoci versus pohlaví



Zdroj: Autor

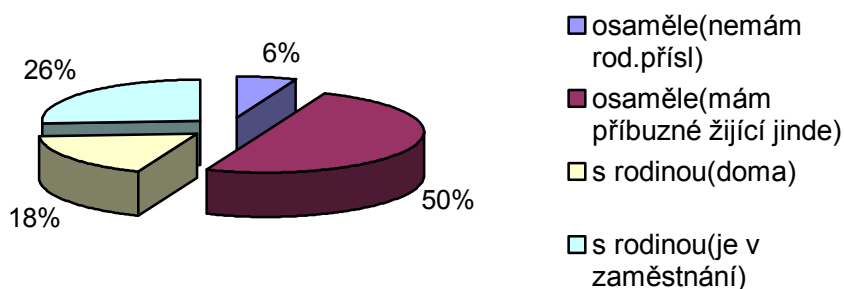
Znění otázky číslo 2:

„Jakým způsobem žijete v domácnosti?“

Vyhodnocení otázky číslo 2:

Graf 4 – Způsob soužití v domácnosti

### Způsob soužití v domácnosti



Zdroj: Autor

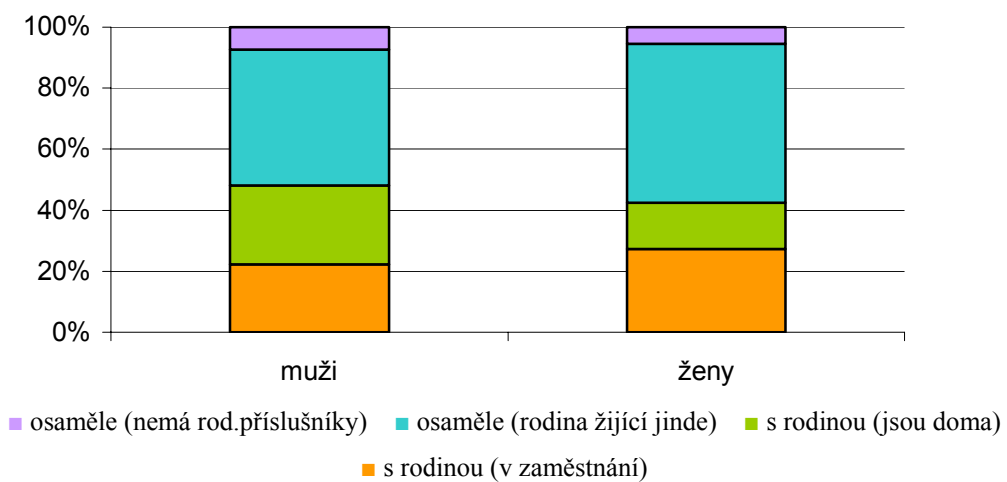
Při pohledu na graf 4 je okamžitě patrné, že jednoznačně převažují klienti žijící v domácnosti osaměle, z čehož vyplývá, že již přišli o svého partnera, nebo ho popřípadě nikdy neměli. Mají příbuzné žijící jinde a bezesporu to jsou nejčastěji děti, vnuci či vnučky. Druhou nejvíce zastoupenou skupinou (26%) jsou klienti žijící s rodinou, jejíž členové chodí do zaměstnání. Pravděpodobně to jsou děti, kteří žijí v rodinném domě spolu s rodiči, o které částečně pečují. 18% zastávají důchodci, žijící v domácnosti s rodinou, jejíž členové jsou

doma. Což jsou v drtivé většině partneři dotazovaných. Nejmenší zastoupení a to 6%, podle očekávání mají osaměle žijící lidé, kteří nemají žádné rodinné příslušníky.

Při porovnání v rámci pohlaví (viz graf 5) jsou nejvyrovnanější kategorie klientů žijících osaměle bez rodinných příslušníků. Více mužů žije s rodinou (nenavštěvující zaměstnání), což jsou převážně manželky či partnerky. Tato převaha může být dána vyšší střední délkou života žen. Ze stejného důvodu převažují ženy, žijící osaměle (s rodinou, která žije jinde), což znamená, že přežily svého partnera.

Graf 5 – Soužití v domácnosti versus pohlaví respondenta

### Soužití v domácnosti versus pohlaví respondenta

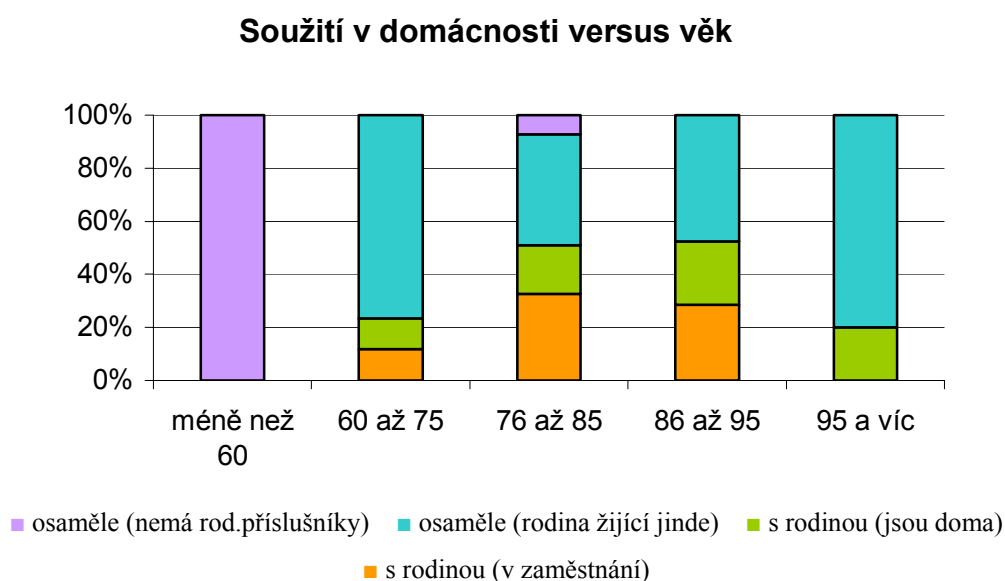


Zdroj: Autor

Z následujícího grafu 6 zjistíme jakého věkového složení jsou jednotlivé kategorie klientů.

Klientů mladších než 60 let je sice vcelku málo, ale všichni žijí osaměle bez rodinných příslušníků. Klienti ve věku 60 až 75 let žijí v 76% případů osaměle, ale mají rodinu, která žije jinde. Zbýlých 24% si dělí přesně na polovinu ti respondenti, kteří žijí s blízkými, kteří chodí do zaměstnání a v druhém případě, kteří do zaměstnání nechodí. Respondenti 76 až 85 let mají rodinu, která žije jinde (42%). Za nimi následují 33% klienti žijící s rodinou, jejíž členové chodí do zaměstnání, 18% jejíž členové jsou doma a 7% nemá rodinné příslušníky. Kategorii 86 až 95 let tvoří klienti s rodinou žijící jinde (48%), s rodinou v zaměstnání 29% a zbylých 23% s rodinou, která je doma. Nejstarší kategorie nad 95 let je tvořena převážně klienty s rodinou, která žije jinde a nepatrná část těchto respondentů má rodinu doma.

Graf 6 – Soužití v domácnosti versus věk



Zdroj: Autor

## 8.2. Pečovatelská služba

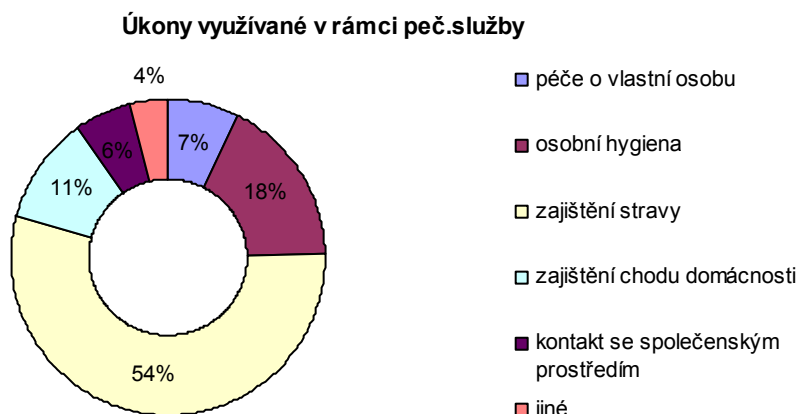
Znění otázky číslo 3:

„Jaké úkony využíváte v rámci pečovatelské služby? (zaškrtněte všechny využívané možnosti)“

Vyhodnocení otázky číslo 3:

Všichni dotazovaní využívají pečovatelských služeb. Z níže uvedeného grafu 7 jasně vyplývá, že pečovatelská služba se z 54% zabývá zajištěním stravy, což znamená rozvozem obědů. Lze předpokládat, že pro lidi v důchodovém věku je tato služba velkým odlehčením v celodenním režimu. Druhou nejvyužívanější službou (18%), ale zdaleka ne do takové míry je pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. Zajištění chodu domácnosti, jako je úklid, nákupy, praní, žehlení atd. vyžívá 11% zákazníků. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při jídle, oblékání či přesun na lůžko potřebuje 7% respondentů. 6-ti % dotazovaných je poskytována pomoc při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a 4% využívají jiné služby.

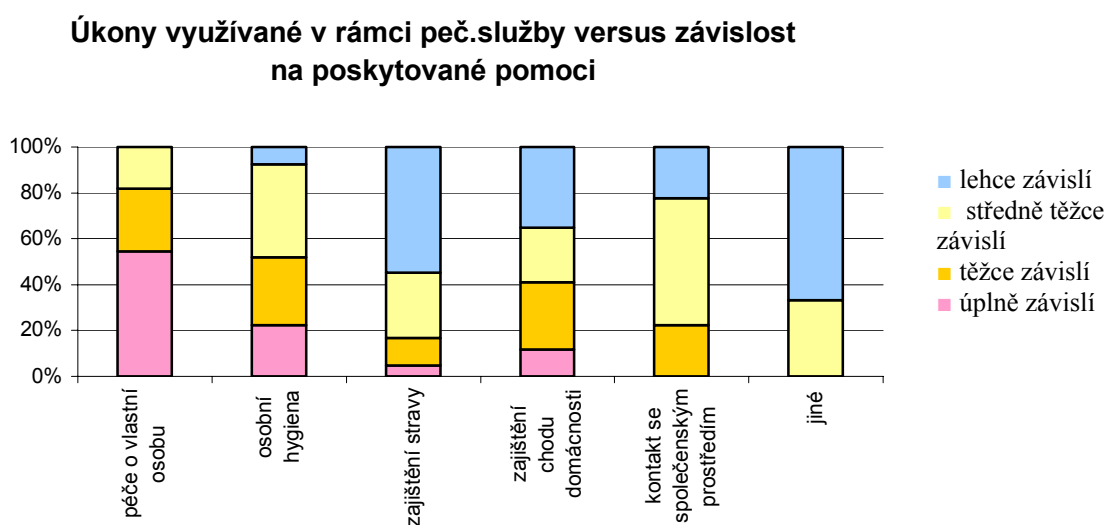
Graf 7 – Úkony využívané v rámci pečovatelské služby



Zdroj: Autor

Následující graf 8 výstižně zachycuje úkony využívané v rámci pečovatelské služby versus závislost na poskytované pomoci. Péči o vlastní osobu nejvíce potřebují úplně závislí, naopak tuto službu vůbec nevyužívají lehce závislí klienti. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu využívají do určité míry všechny kategorie závislosti, ale nejvíce středně těžce závislí a v minimální míře lehce závislí respondenti. Poskytnutí nebo pomoc při zajištění stravy přijímají nejvíce lehce závislí a nejméně tuto službu přijímají úplně závislí. Se zajištěním chodu domácnosti pomáhají pečovatelky více či méně všem kategoriím. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím potřebují všichni respondenti s výjimkou úplně závislých.

Graf 8 – Úkony v rámci pečovatelské služby versus závislost na poskytované pomoci

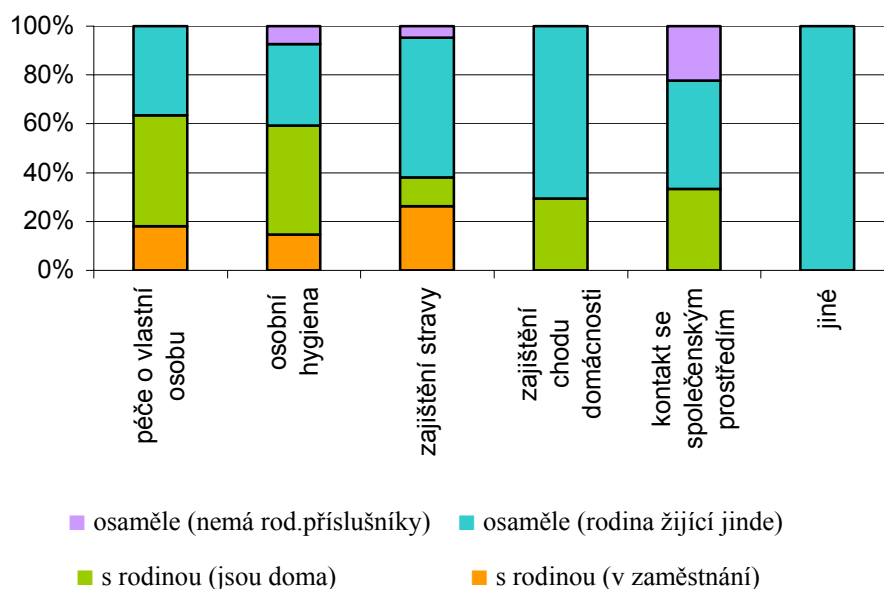


Zdroj: Autor

Zaměříme-li se na služby využívané v rámci pečovatelské služby versus soužití v domácnosti graf 9, zjistíme, že pomoc s péčí o vlastní osobu potřebují všechny kategorie respondentů, kromě osaměle žijících bez rodinných příslušníků, a to v následujícím pořadí – klienti s rodinou (nepracující), osamělí s rodinou žijící jinde a s rodinou navštěvující zaměstnání. Pouze pomoc při osobní hygieně a poskytnutí stravy, nebo pomoc při zajištění využívají všechny kategorie respondentů a to v poměru, který můžeme vidět v grafu 9. Se zajištěním chodu domácnosti je pomáháno převážně zákazníkům osaměle žijících (70%), kteří mají příbuzné žijící jinde a nepatrná část 30% připadá na skupinu respondentů žijících s rodinou, což je většinou partner či partnerka. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, nevyužívají jen klienti s rodinou, kterou jsou v tomto případě nejčastěji děti, vnuci či vnučky. Jiné než výše uvedené požadavky má pouze kategorie zákazníků, kteří mají rodinu žijící jinde. V podstatě neuváděli žádné jiné či nové služby, ale jen ty které již existují a jsou zavedeny, nebo takové které nespádají do pečovatelských, ale do ošetrovatelských služeb.

Graf 9 – Úkony využívané v rámci pečovatelské služby versus soužití v domácnosti

### Úkony využívané v rámci peč.služby versus soužití v domácnosti



Zdroj: Autor

### 8.3. Ošetrovatelská služba

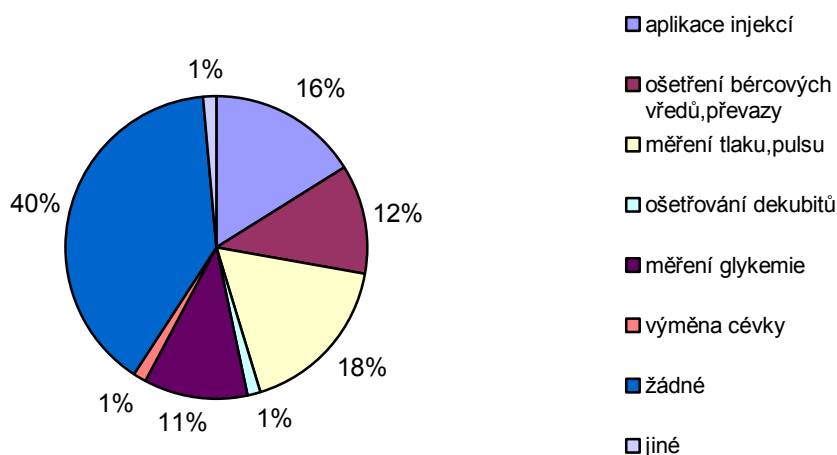
Znění otázky číslo 4:

„Jaké úkony využíváte v rámci ošetrovatelské služby? (zaškrtněte všechny využívané možnosti)“

Vyhodnocení otázky číslo 4:

Graf 10 – Úkony využívané v rámci ošetrovatelské služby

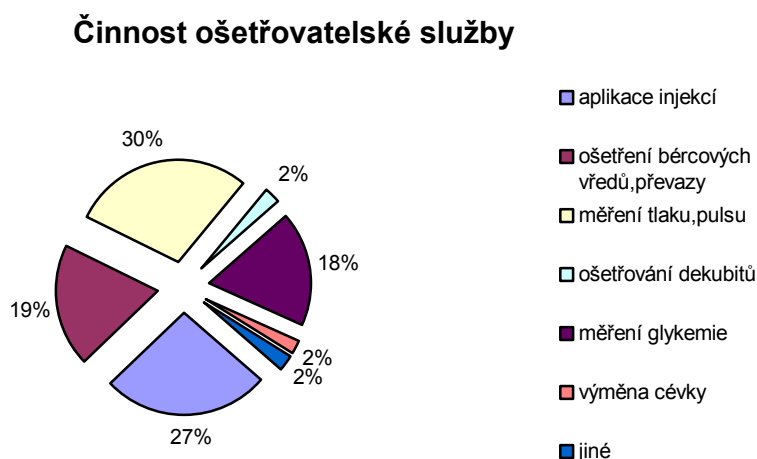
#### Úkony využívané v rámci ošetrovatelské služby



Zdroj: Autor

Jak je možné odvodit z grafu 10, ošetrovatelskou službu v rámci agentury ALICE využívá 60% dotazovaných. To je zásadní rozdíl oproti pečovatelské službě, kterou využívají všichni respondenti. Z těch lidí, kteří služby využívají (viz graf 11) je nejvíce zastoupeno měření tlaku, pulsu (30%) aplikace injekcí 27%, a to převážně inzulinu. Ošetření bércových vředů a převazy 19% jsou poskytovány téměř stejnému procentu lidí jako měření glykémie 18%. Ošetření dekubitů, výměna cévky a jiné služby přijímají totožně 2 % zákazníků.

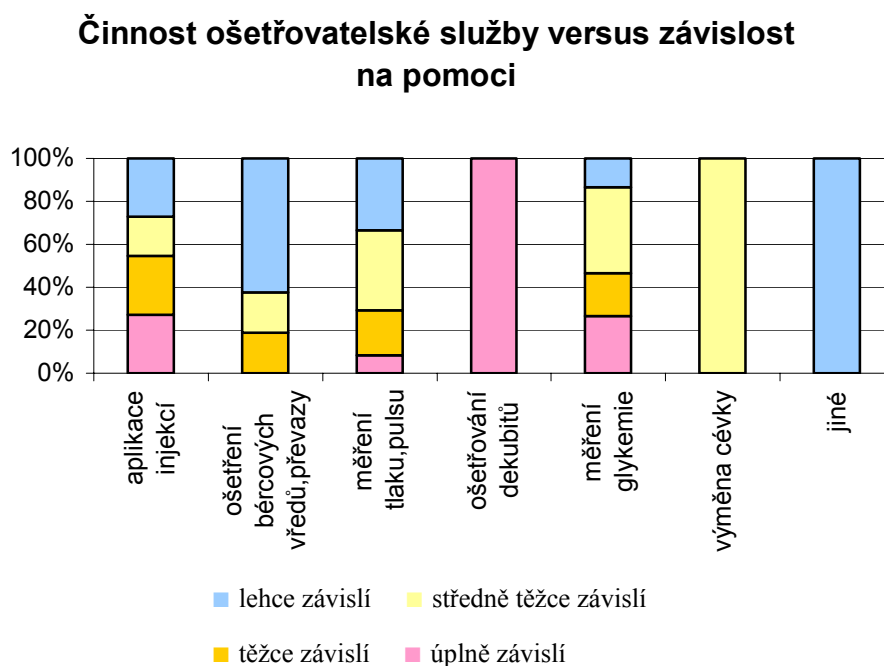
Graf 11 – Činnost ošetrovateľskej služby



Zdroj: Autor

Z grafu 12 můžeme vyčíst, že ošetření dekubitů potřebují pouze úplně závislí klienti, výměnu cévky, která se samozřejmě týká jen žen využívají ze 100% středně těžce závislí a jiné než v grafu uvedené služby jen klienti lehce závislí. Aplikace injekcí, měření tlaku, pulsu a stejně tak i měření glykémie využívají všechny čtyři kategorie respondentů a to v takovém poměru, který lze snadno vyčíst z grafu 12. Ošetření bércových vředů a převazy využívají ze 62 % lehce závislí klienti. Ze zbylých 38% přesně polovinu zaujímají středně těžce závislí a druhou polovinu těžce závislí.

Graf 12 – Činnost ošetrovateľskej služby versus závislost na pomoci



Zdroj: Autor

## 8.4. Spokojenost se službami

Znění otázky číslo 5:

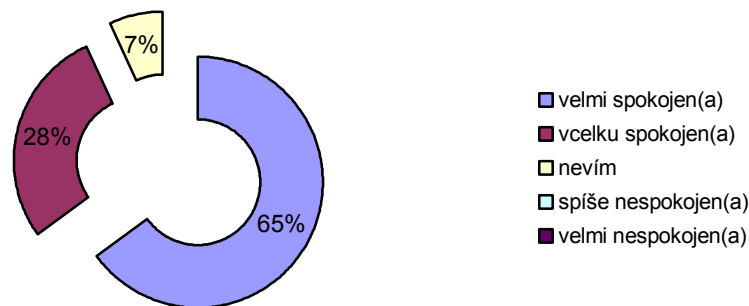
„Jak jste spokojen(a) s poskytovanými službami?“

Vyhodnocení otázky číslo 5:

Až překvapivě vysokou spokojenost klientů s poskytovanými službami můžeme vysledovat z grafu 13. Zde 65% respondentů odpovědělo, že je velmi spokojeno, 28% vcelku spokojeno a jen 7% nedokázalo vyjádřit svůj názor a nevědělo jak odpovědět. Spíše nespokojené a velmi nespokojené klienty Agentura ALICE nemá. To může být způsobeno narůstající a v dnešní době již dostatečnou konkurencí obdobných agentur.

Graf 13 – Spokojenost s poskytovanými službami

### Spokojenost s poskytovanými službami



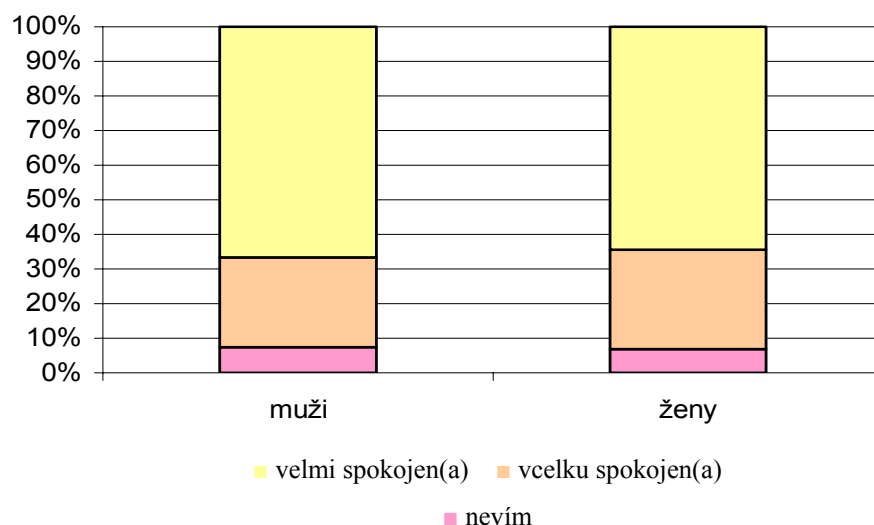
Zdroj: Autor

Z následujícího grafu 13 se dovíme, jak je spokojenost s poskytovanými službami ovlivněna pohlavím. Již na první pohled vidíme, že míra spokojenosti u mužů i žen je téměř stejná. Velmi spokojených mužů je 67%, žen o pouhých 3% méně. Vcelku spokojených je naopak více žen a to opět jen o 3% (29%). Respondentů, kteří nevěděli, jak se rozhodnout je 7% jak u mužů tak i u žen. Z výše uvedeného lze usuzovat, že spokojenost klientů není ovlivněna pohlavím.



Graf 13 – Spokojenost s poskytovanými službami versus pohlaví

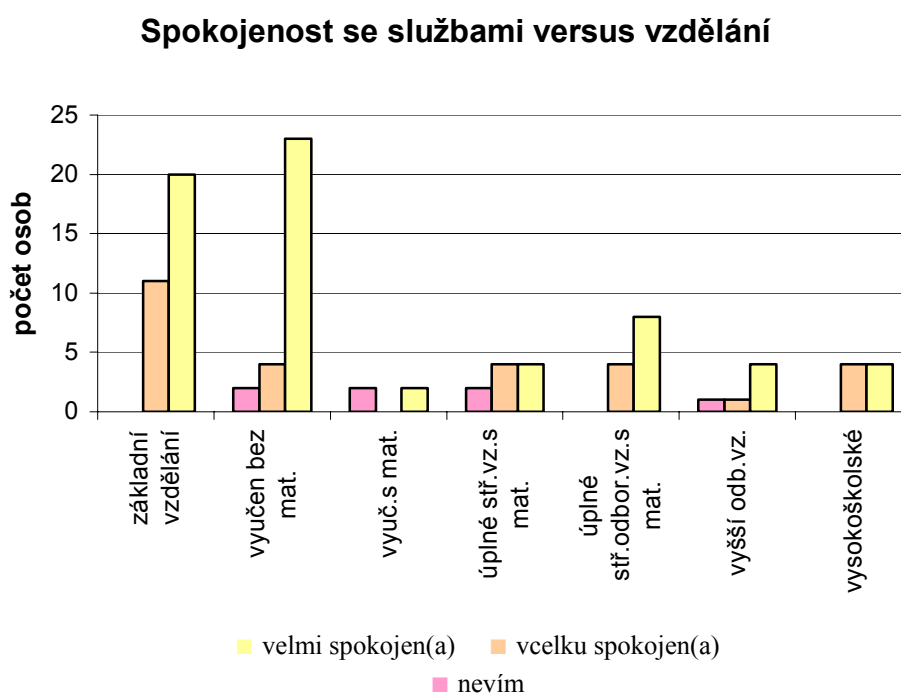
### Spokojenost s poskytovanými službami versus pohlaví



Zdroj: Autor

Nejvíce velmi spokojených respondentů (viz graf 14) pochází ze skupiny lidí se základním vzděláním a vyučených bez maturity. Tento vysoký počet je samozřejmě také ovlivněn početností těchto dvou skupin, které dohromady zastupují více než polovinu dotazovaných. Vcelku spokojených lidí se základním vzděláním je téměř o polovinu méně. Drtivá většina vyučených bez maturity je velmi spokojena. Zastoupení vcelku spokojených se oproti takovému množství může jevit jako zanedbatelné a těch co nedokázali odpovědět je ještě o polovinu méně. Vyučení s maturitou jsou buď velmi spokojeni, nebo neví a to ve stejném procentním zastoupení. Klienti s úplným středním vzděláním s maturitou jsou velmi spokojeni, stejný počet je i vcelku spokojených a o 50% méně respondentů neví. Osm dotazovaných s úplným středním odborným vzděláním s maturitou je velmi spokojených a čtyři vcelku spokojení s poskytovanými službami. Zákazníci s vyšším odborným vzděláním jsou velmi spokojeni, nepatrná část vcelku spokojená a stejný počet těch, kteří neví. Z celkového počtu osmi vysokoškoláku je přesně polovina velmi spokojená a druhá polovina vcelku spokojená.

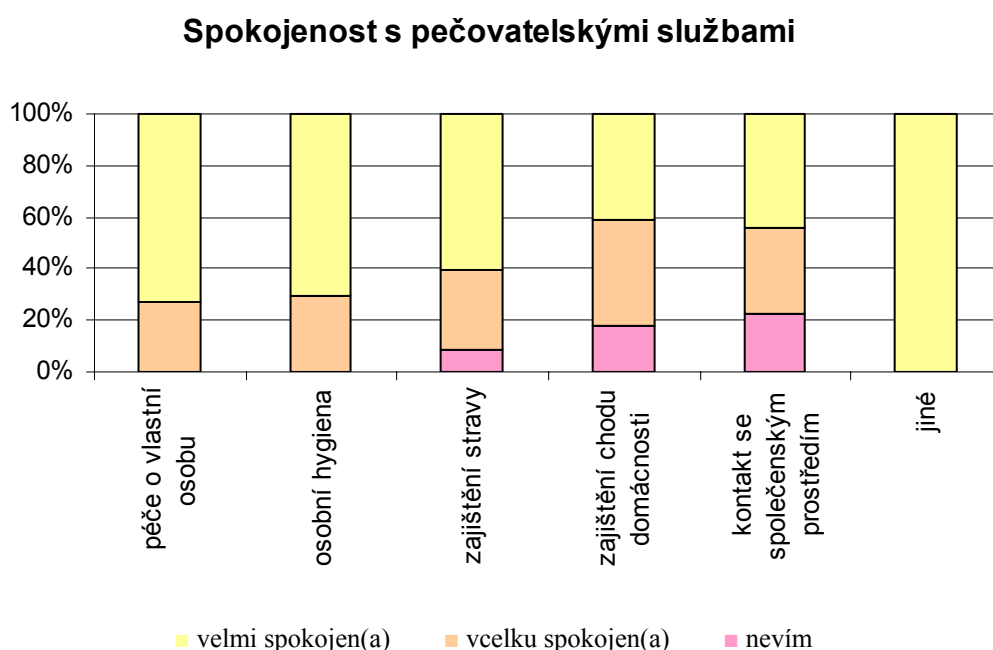
Graf 14 – Spokojenost se službami versus vzdělání



Zdroj: Autor

Pokud budeme chtít vědět, jak jsou klienti spokojeni s jednotlivými pečovatelskými službami, můžeme to vypočítat z grafu 15. Ti, kteří potřebují pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu jsou ze 73% velmi spokojeni. Ostatních 27% je vcelku spokojeno. S pomocí při osobní hygieně nebo poskytnutím podmínek pro osobní hygienu je velmi spokojeno 70% a vcelku spokojeno 30% z těch, kteří tuto službu využívají. Tato vyrovnanost u prvních dvou skupin může být dána tím, že služby jsou úzce spjaty a využívají je převážně stejní respondenti. Zajištění stravy využívá nejvíce respondentů, z toho 61% je velmi spokojeno s touto službou, 31% vcelku spokojen a 8% klientů neví. S pomocí při zajištění chodu domácnosti je 41% velmi spokojeno, stejná část z lidí využívajících tuto službu je vcelku spokojena a zbylých 18% neví jak odpovědět. Jak jsme mohli vidět v grafu 7 zprostředkování kontaktu se společenským prostředím využívá malá část respondentů. 45% z nich je velmi spokojeno, 34% vcelku spokojeno a 21% neví. Ti, kteří využívají nějaké jiné služby jsou pouze velmi spokojeni.

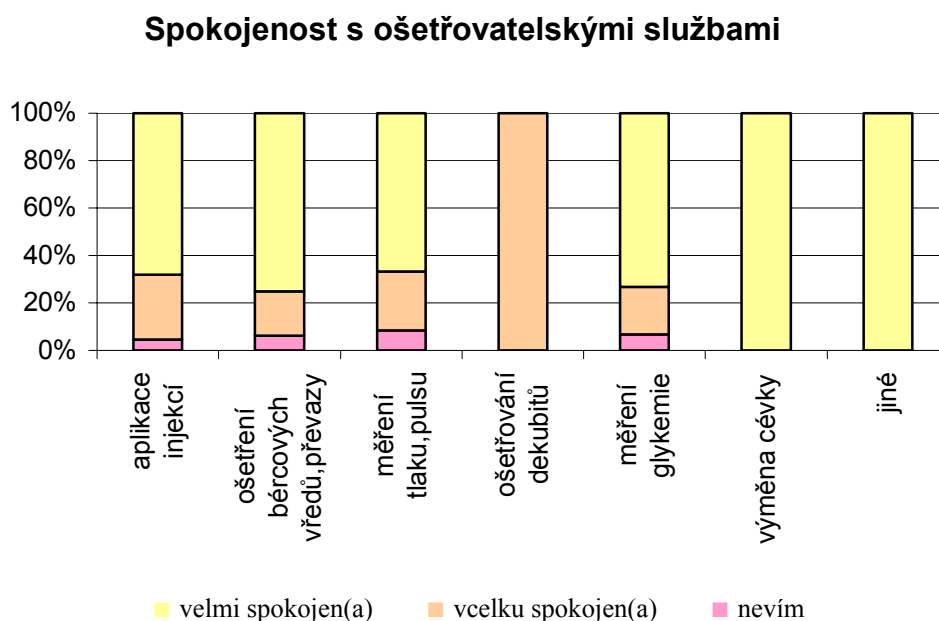
Graf 15 – Spokojenost s pečovatelskými službami



Zdroj: Autor

Budeme-li chtít analyzovat spokojenost s ošetrovatelskými službami, pomůže nám graf 16. Ve všech poskytovaných službách jasně převažují velmi spokojení klienti. Výjimkou je ošetření dekubitů. Tuto službu využívá pouze 2% respondentů, což můžeme vidět v grafu 11, kteří jsou vcelku spokojení. S aplikací injekcí je velmi spokojeno 68%, vcelku spokojeno 28% a 4% neví. Ošetření bércových vředů a měření glykémie má téměř stejné procentní zastoupení v jednotlivých stupních spokojenosti. Může to být dáno tím, že lidé, kteří mají bércové vředy si nechávají více měřit glykémii než ostatní. Měření tlaku a pulsu využívá v rámci ošetrovatelské služby nejvíce respondentů (viz graf 11). Z nichž je 67% velmi spokojeno, 25% vcelku spokojeno a 8% nevědělo jak odpovědět.

Graf 16 – Spokojenost s ošetrovatelskými službami



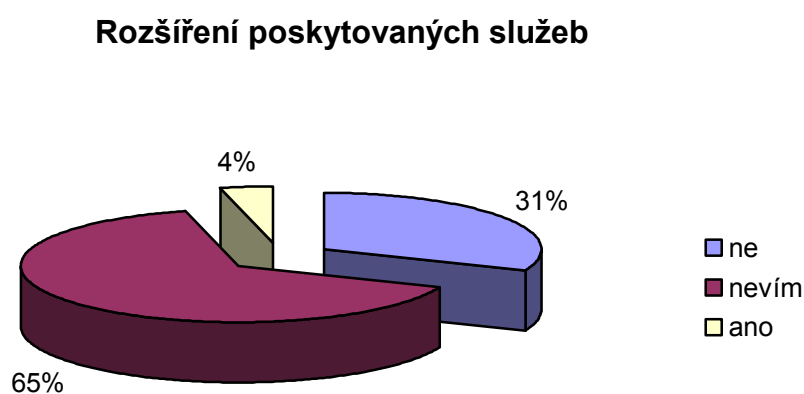
Zdroj: Autor

Znění otázky číslo 6:

„Uvítal(a) byste rozšíření poskytovaných služeb?“

Vyhodnocení otázky číslo 6:

Graf 17 – Rozšíření poskytovaných služeb



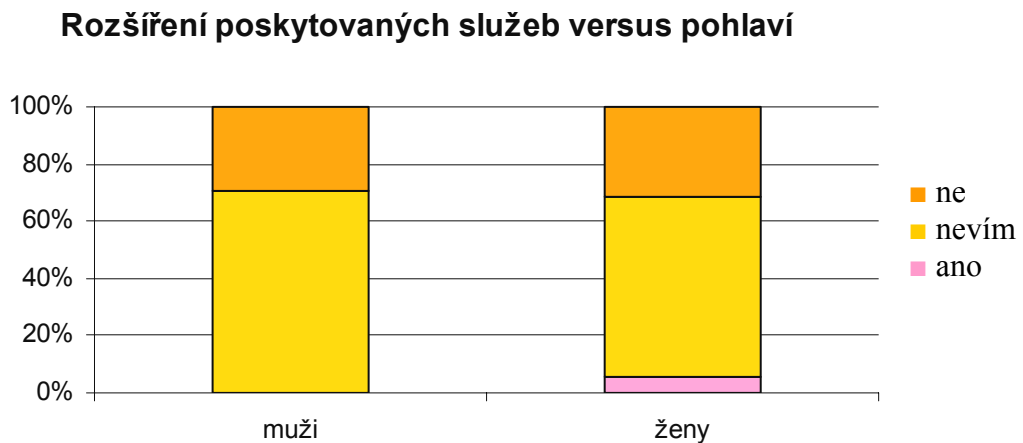
Zdroj: Autor

Jelikož jak pečovatelské tak i ošetrovatelské služby jsou velmi rozsáhlé, jen nepatrná část (4%) by uvítala jejich rozšíření. Navíc někteří respondenti z těchto 4% uvedli zájem o službu,

kteřá již existuje. 31% odpovědělo, že nepotřebují jiné služby a nejvíce dotazovaných nevědělo, zda ano či ne (viz graf 17).

Budeme-li chtít tuto otázku uvažovat v rámci závislosti na pohlaví (viz graf 18) zjistíme, že žádný z mužů nevyžaduje rozšíření služeb, což může být známkou nižší náročnosti mužů. Převážná většina neví a zbylých 30% odpovědělo, že ne. 5% žen by uvítalo rozšíření služeb, i když většina nevedla o jaké. 63% respondentek neví a 32% nevyžaduje rozšíření.

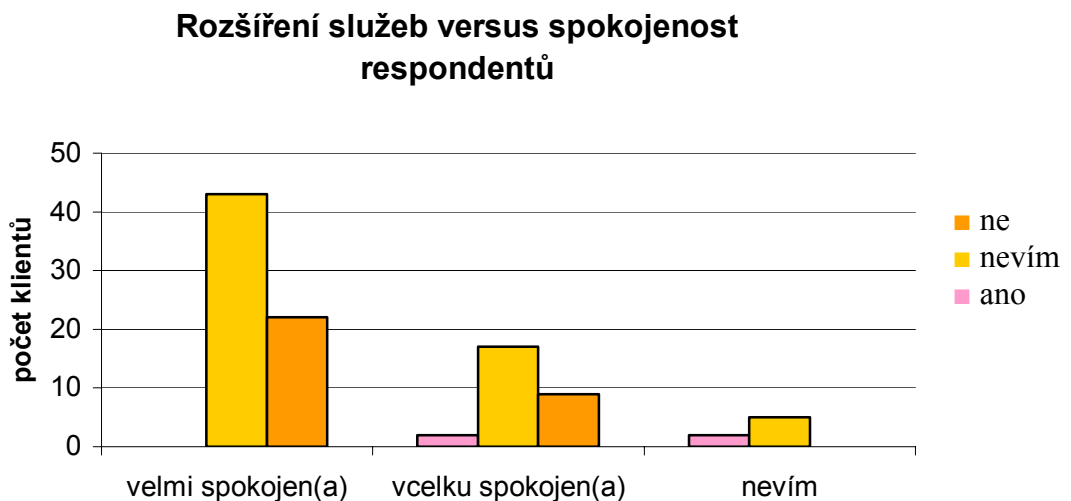
Graf 18 – Rozšíření poskytovaných služeb versus pohlaví



Zdroj: Autor

Jak napovídá graf 19 velmi spokojení respondenti neví jak odpovědět a o přibližně o polovinu méně klientů nevyžaduje rozšíření služeb. 7% vcelku spokojených respondentů by uvítalo nové služby. 60% neví a 33% nepotřebuje jiné než nabízené služby.

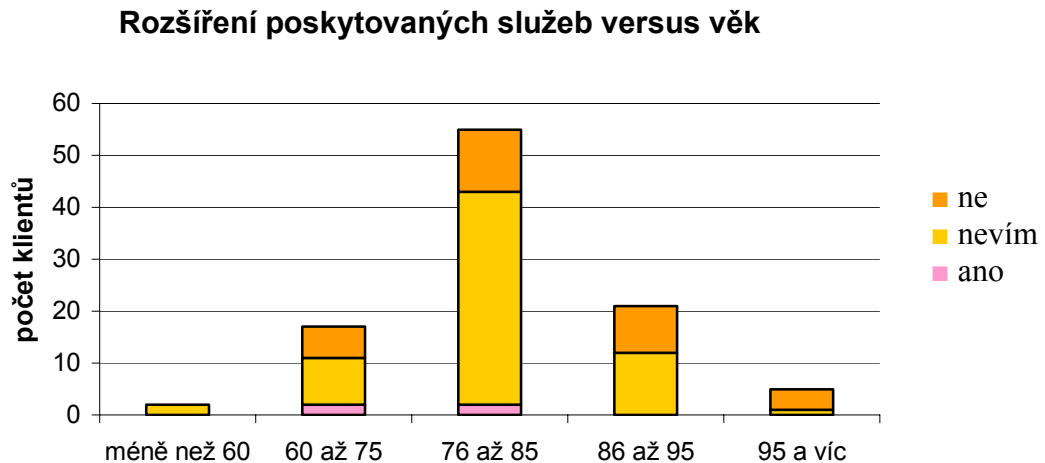
Graf 19 – Rozšíření služeb versus spokojenost respondentů



Zdroj: Autor

Podle grafu 20 by rozšíření poskytovaných služeb uvítalo nepatrné množství klientů ve věkovém rozmezí 60 až 75 a 76 až 85 let. Klienti mladší 60 let neví a ostatní věkové kategorie buď neví nebo nepotřebují rozšíření služeb, do jaké míry můžeme vidět z grafu 20.

Graf 20 – Rozšíření poskytovaných služeb versus věk



Zdroj: Autor

## 8.5. Činnost personálu

Znění otázky číslo 7:

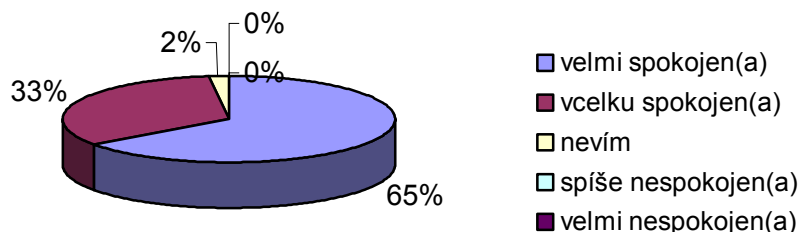
„Jak jste spokojeni s činností personálu, který Vás navštěvuje? (Pokud jste spíše nespokojen(a) nebo velmi nespokojen(a) uveďte prosím důvod)“

Vyhodnocení otázky číslo 7:

Také v tomto ohledu si vede AGENTURA DOMÁCÍ PÉČE ČČK ALICE velmi dobře. Jak je vidět v grafu 21, klienti jsou více než spokojeni s činností personálu. Toto hledisko je rozhodně důležité pro dobré jméno agentury, spokojenost a dobrý pocit zákazníků. 65% respondentů je velmi spokojených, 33% vcelku spokojených a pouhá 2% nevěděla, jak na otázku odpovědět. Někteří klienti, zvláště ti, kteří by těžko tuto činnost zvládali sami, odpovídali na otázky s pomocí svých blízkých. A tak je možné, že právě tito respondenti odpověděli neví. Spíše nespokojené a velmi nespokojené zákazníky s činností personálu agentura nemá.

Graf 21 – Spokojenost s činností personálu

### Spokojenost s činností personálu

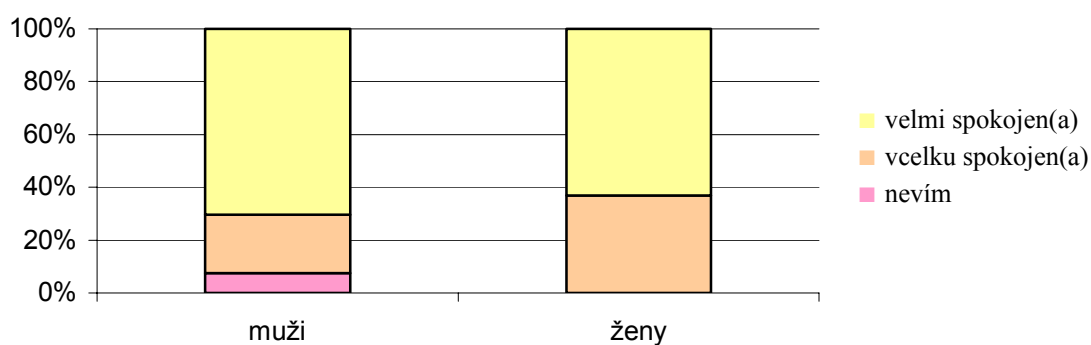


Zdroj: Autor

Pokud by nás zajímala zvlášť spokojenost mužů a zvlášť spokojenost žen, stačí se zaměřit na graf 22. Zjistíme, že procentuálně je více velmi spokojených mužů (71%). 23% je vcelku spokojených a 6%, což představují dva muži, neví jak odpovědět. Budeme-li sledovat ženy, tak zjistíme, že z celkového počtu 73 žen, který převažuje muže je 63% velmi spokojeno a 37% vcelku spokojeno.

Graf 22 – Spokojenost s činností personálu versus pohlaví

### Spokojenost s činností personálu versus pohlaví



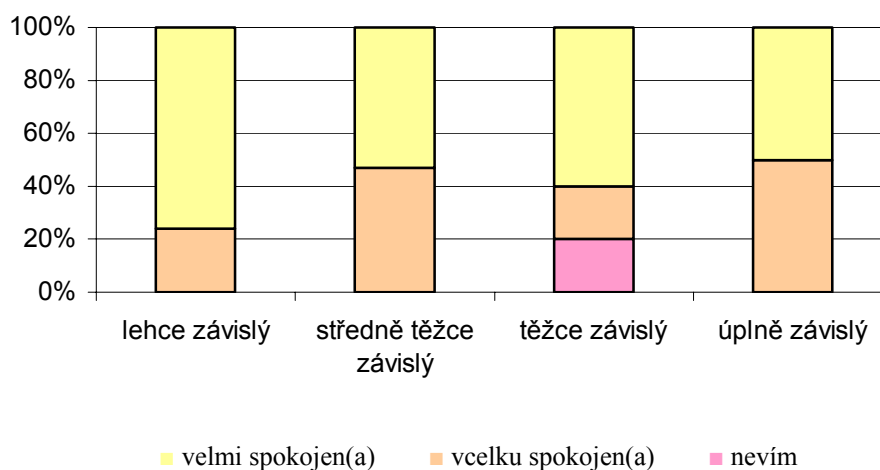
Zdroj: Autor

V grafu 23 můžeme vyčíst, jak jsou spokojeni s činností personálu jednotlivé skupiny různě závislých klientů. Lze vidět, že pouze v kategorii těžce závislých klientů je stejná část velmi spokojena stejně jako vcelku spokojena. U ostatních převažují velmi spokojení

respondenti, a to v poměru, který lze z grafu 23 vysledovat. Lehce závislí klienti jsou velmi spokojeni ze 76% a vcelku spokojeni ze 24%. Středně těžce závislí klienti odpovídali vyrovnaněji, a to 54% velmi spokojeni, 46% vcelku spokojeni. Dále je 60% velmi spokojených těžce závislých klientů s činností personálu. 20% vcelku spokojených a stejně taková část nevěděla jak odpovědět. Jak již bylo předpovědáno, může to být dáno tím, že tito klienti odpovídali za pomoci či v zastoupení svých blízkých, a proto ta neutrální odpověď nevím.

*Graf 23 – Spokojenost s činností personálu versus závislost respondentů na pomoci*

### **Spokojenost s personálem versus závislost na pomoci**

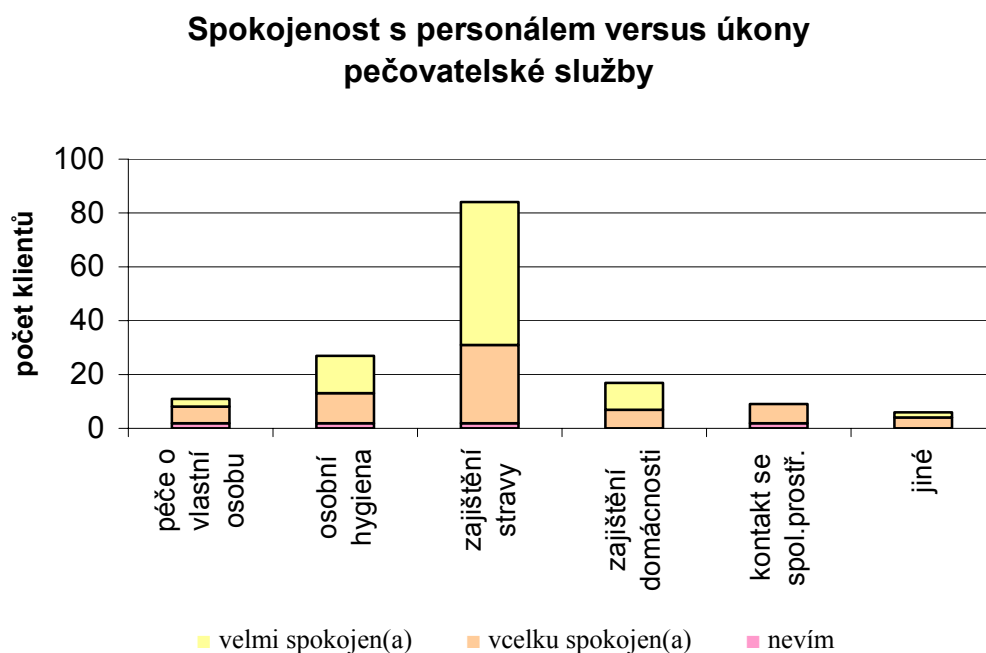


*Zdroj: Autor*

Fakt, že si personál agentury ALICE vede velmi dobře, jsme již zjistili z předchozích grafů, ale pokusíme-li se analyzovat jednotlivé služby, které vykonává v rámci pečovatelské služby a porovnáme je s odpověďmi respondentů vyjde nám graf 24.



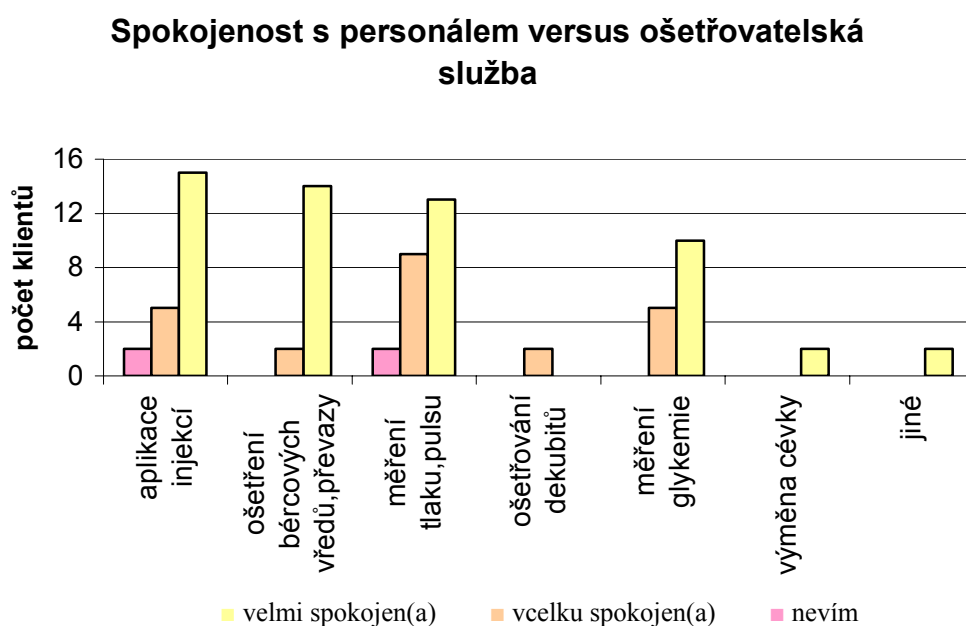
Graf 24 – Spokojenost s činností personálu versus úkony pečovatelské služby



Zdroj: Autor

Graf 25 je obdobný jako graf předchozí, jen místo činností pečovatelské služby představuje činnosti služby ošetrovatelské. Opět je vidět, že ve všech skupinách převažují velmi spokojení klienti. Pouze dva klienti využívající ošetření dekubitů jsou vcelku spokojeni. Ostatní poměry můžeme snadno vyčíst z grafu 25.

Graf 25 – Spokojenost s činností personálu versus úkony ošetrovatelské služby



Zdroj: Autor

Znění otázky číslo 8:

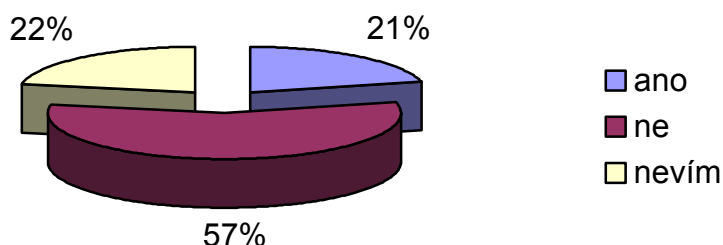
„Potřeboval(a) byste častější návštěvy od pracovníků AGENTURY DOMÁCÍ PÉČE ČČK ALICE?“

Vyhodnocení otázky číslo 8:

Graf 26 znázorňuje, že více jak polovina, a to přesně 57%, nepotřebuje častější návštěvy od personálu domácí péče. Dalších 22% dotázaných neví a o jedno jediné procento méně respondentů by potřebovalo častější návštěvy od pracovníků agentury.

*Graf 26 – Potřeba častějších návštěv od pracovníků AGENTURY DOMÁCÍ PÉČE ČČK ALICE*

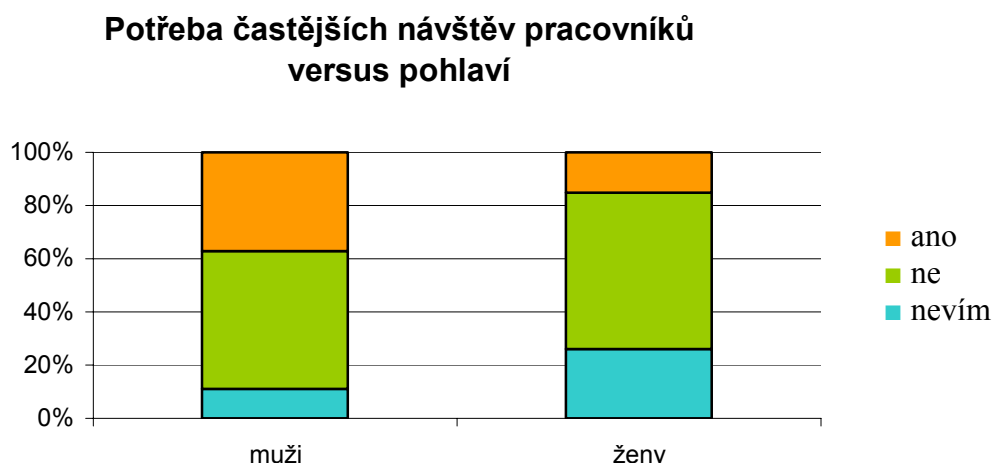
### Potřeba častějších návštěv od pracovníků



*Zdroj: Autor*

Budeme-li chtít tuto otázku porovnávat v rámci pohlaví, dospějeme ke grafu 27, který vypovídá o tom, že častější péči by uvítali spíše muži (37%) než ženy (15%). U těch, kteří nepotřebují více návštěv je procentuelní zastoupení vyrovnanější, muži (52%) a ženy (59%). 11% mužů neví a stejně odpovědělo 26% žen.

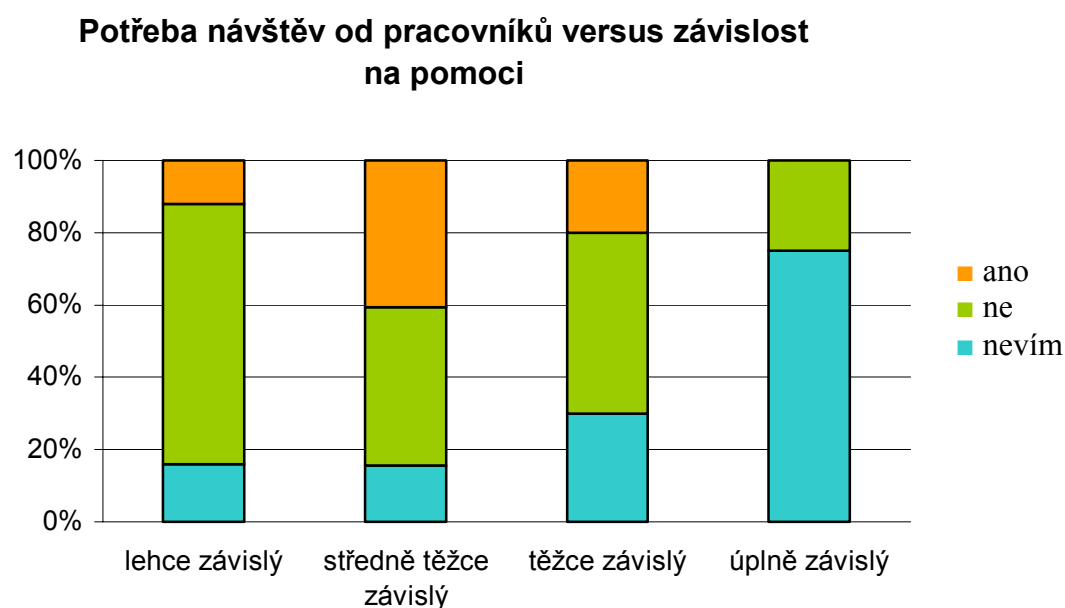
Graf 27 – Potřeba častějších návštěv od pracovníků versus pohlaví



Zdroj: Autor

12% lehce závislých klientů by chtělo častější návštěvy od pracovníků domácí péče (viz graf 28), 72% ne a 16% těchto respondentů neví. Nejvíce by častější docházení zaměstnanců chtěli středně těžce závislí, a to 41% z těchto dotazovaných. Téměř stejná část 44% ne a 15% neví. Přesně polovina těžce závislých by nepotřebovala častější docházky od personálu, 30% neví a 20% odpovědělo ano. Žádný z úplně závislých respondentů neodpověděl ano. 75% neví a 25% nepotřebuje častěji pracovníky agentury ALICE. Zde je třeba brát v úvahu malé množství úplně a těžce závislých klientů (viz graf 1).

Graf 28 – Potřeba častějších návštěv od pracovníků versus závislost na poskytované pomoci

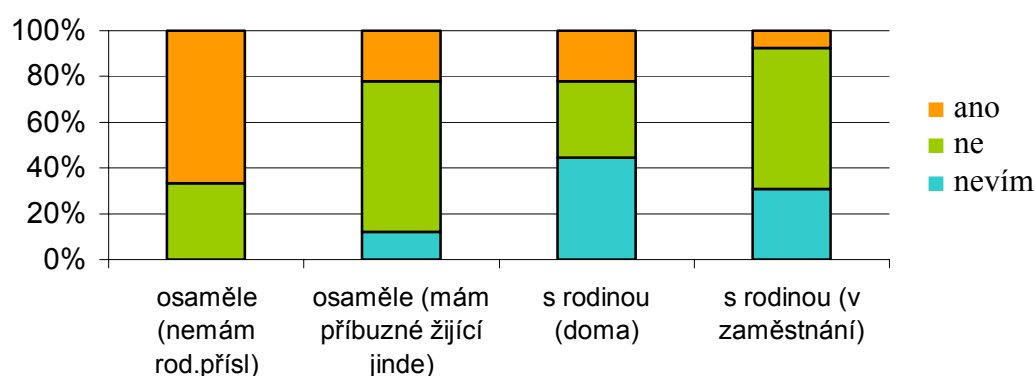


Zdroj: Autor

Budeme-li chtít analyzovat, zda by lidé žijící osaměle bez rodiny potřebovali častější návštěvy od pracovníků agentury než ti, kteří žijí s rodinou dojdeme ke grafu 29. Z tohoto grafu je patrné, že se splnil předpoklad, který jsme očekávali. Nejvíce by častější návštěvy potřebovali lidé žijící osaměle, kteří nemají rodinné příslušníky, a to 67%. Zbývajících 33% respondentů odpovědělo ne. Naopak respondenti, co žijí s rodinnými příslušníky, kteří chodí do zaměstnání, což musí být převážně jejich děti, vnuci či vnučky by, potřebovali častější návštěvy pouze ze 7%. Z toho vyplývá, že o činnost, kterou nemůže zastat agentura se postará rodina. 62% odpovědělo jasně, že ne a zbývajících 31% těchto dotazovaných neví. Častější návštěvy od pracovníků by potřebovalo 22% osaměle žijících, kteří mají rodinné příslušníky, ale jinde, a stejné procento (22%) těch, kteří žijí s rodinou doma (nechodí do zaměstnání), to je převážně partner klienta. 34% těchto respondentů odpovědělo ne a nejvíce 44% neví. Ti kteří mají příbuzné žijící jinde nejvíce odpovídali ne a 12% z nich nevědělo.

Graf 29 – Potřeba častějších návštěv od pracovníků versus soužití v domácnosti

### Potřeba návštěv od pracovníků versus soužití v domácnosti



Zdroj: Autor

Znění otázky číslo 9:

„Z jakého důvodu byste uvítal(a) častější návštěvy od pracovníků AGENTURY DOMÁCÍ PÉČE ČČK ALICE?“

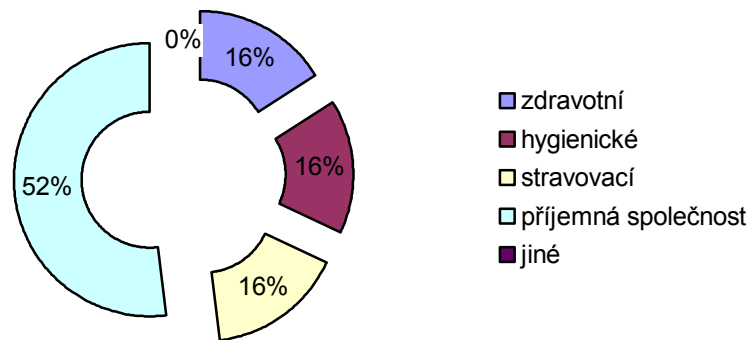
Vyhodnocení otázky číslo 9:

Z těch respondentů, kteří by potřebovali častější návštěvy od pracovníků agentury ALICE, zjistíme z následujícího grafu 30 důvody. Na první pohled je patrné, že by klienti (52%) ocenili příjemnou společnost sester a pečovatelek. Což je pochopitelné, když zvážíme, že převážná část žije osaměle (viz graf 4) a jedinou zábavou a společností jim je televize a

rádio. Ze zdravotních, hygienických a stravovacích důvodů by uvítalo více návštěv vždy stejné množství klientů, a to přesně 16%. Jiné důvody neuvedl žádný z respondentů.

Graf 30 – Důvody častějších návštěv od pracovníků agentury ALICE

### Důvody častějších návštěv pracovníků

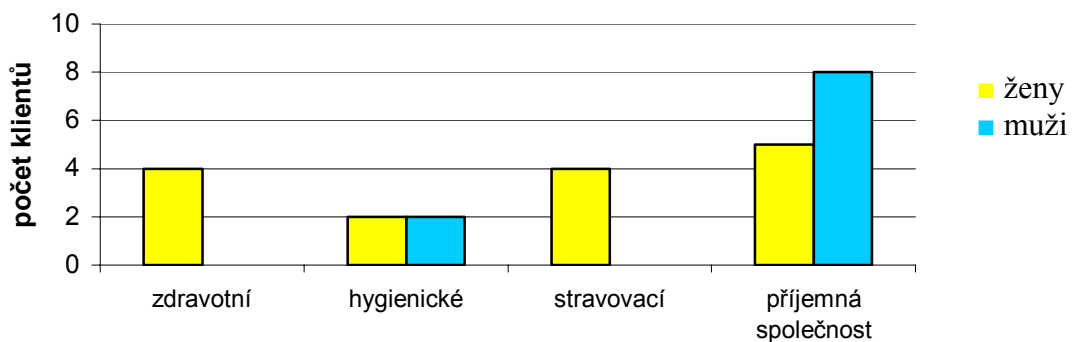


Zdroj: Autor

Pro zajímavost si můžeme znázornit, jak se liší v odpovědích respondenti v závislosti na pohlaví (viz graf 31). Musíme brát v úvahu, že častější návštěvy by vyžadovalo 21% z celkového počtu respondentů a že dotazovaných mužů je méně než žen. Stravovací a zdravotní důvody uvedly pouze ženy. Hygienické důvody uvedla obě pohlaví ve stejném zastoupení. Většina dotazovaných mužů však uvedla, že by ráda více návštěv od pracovníků respektive pracovnic z důvodu příjemné společnosti. Tento důvod uvedly i ženy, ale ne v takové míře.

Graf 31 – Důvody častějších návštěv od pracovníků versus pohlaví

### Důvody častějších návštěv pracovníků versus pohlaví



Zdroj: Autor

## 8.6. Získání počátečních informací o domácí péči ALICE

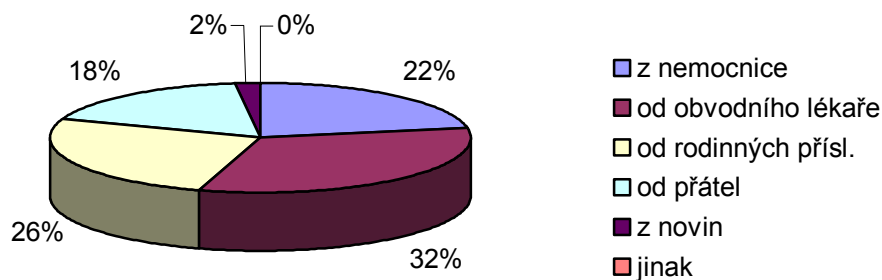
Znění otázky číslo 10:

„Jak jste se dozvěděl(a) o možnosti využívat služeb AGENTURY DOMÁCÍ PÉČE ČČK ALICE?“

Vyhodnocení otázky číslo 10:

Jelikož agentura ALICE nevyužívá žádné inzeráty či reklamy v médiích mohlo by nás zajímat jak se její zákazníci o službách dověděli. Z níže uvedeného grafu 32 je dobře vidět že 32% dotazovaných se o činnosti agentury domácí péče ALICE dovědělo od obvodního lékaře. 26% respondentů od rodinných příslušníků, 22% z nemocnice, 18% od svých přátel a 2% z novin a jíným než výše uvedeným způsobem nikdo.

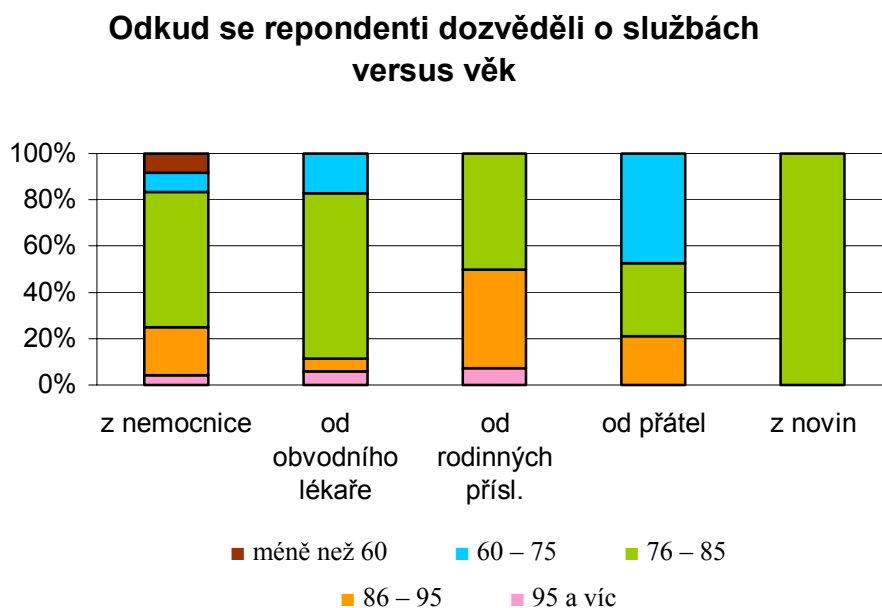
Graf 32 – Odkud se respondenti dověděli o službách domácí péče ALICE



Zdroj: Autor

Z nemocnice se o činnosti agentury dovědělo 58% lidí ve věku 76 až 85 let, což vystihuje graf 33. Dále můžeme vidět, že 21% respondentů 86 – 95 let, 8% méně než 60-ti letých, stejné procento 60 – 75-ti letých a 5% starších 95 let. Všichni ti, kteří se to dozvěděli z novin byli ve věku 76 až 85 let, od obvodního lékaře 71%, od rodinných příslušníků 50% a od přátel 32% respondentů téhož věku. Dotazovaní ve věku 60 až 75 let se o činnostech agentury nejvíce dověděli od přátel, poté od obvodního lékaře a nejméně, jak již bylo zmíněno, z nemocnice. Klienti 86 až 95 let se toto nejčastěji dovídají od rodinných příslušníků, ve stejné míře od přátel a z nemocnice a nejméně od obvodního lékaře. Nejstarší věková kategorie respondentů získává informace přibližně ve stejné míře z nemocnice, od obvodního lékaře tak i od příbuzných.

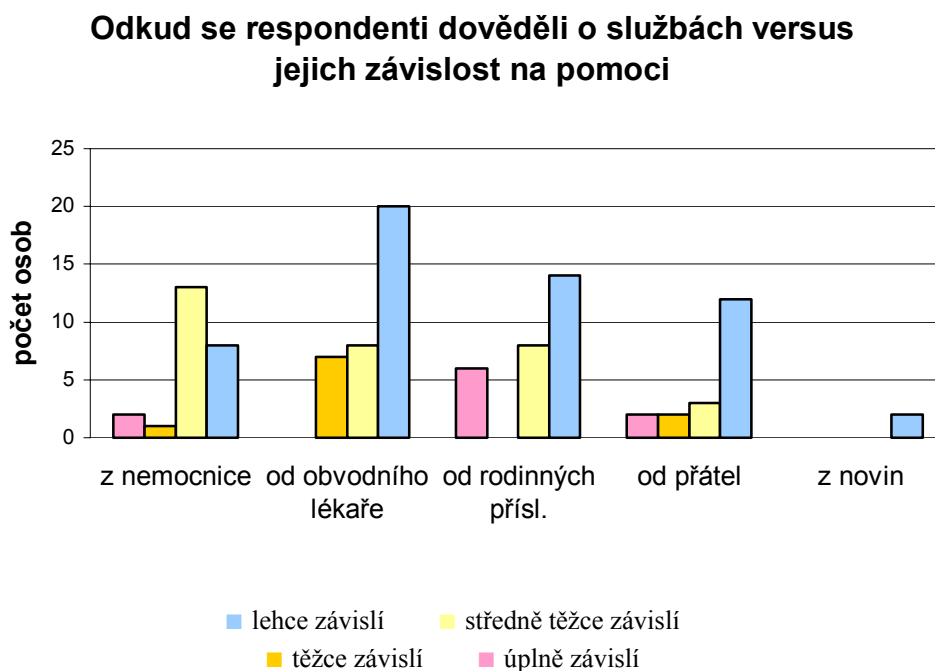
Graf 33 – Odkud se respondenti dověděli o službách domácí péče ALICE versus věk



Zdroj: Autor

Z grafu 34 můžeme vidět, že nejvíce lehce závislých klientů agentury ALICE se o jejích činnostech dovídá od obvodního lékaře. Méně pak od rodinných příslušníků a také od přátel. Z nemocnice pouze osm lehce závislých a ještě méně, ale jako jediní ze všech respondentů z novin. Středně těžce závislí, jsou nejvíce informováni z nemocnice, o něco méně od obvodního lékaře a stejná část od rodinných příslušníků. Nejmenší část této kategorie uvedlo „od přátel.“ Těžce závislí respondenti odpovídali v tomto pořadí, od obvodního lékaře, od přátel a z nemocnice. Nikdo však od rodiny nebo z novin. Úplně závislí klienti uváděli nejvíce od rodiny, stejně pak z nemocnice a od přátel.

Graf 34 – Odkud se respondenti dověděli o službách domácí péče ALICE versus závislost na poskytované pomoci



Zdroj: Autor

## 8.7. Dovážka obědů

Dovážené obědy samozřejmě agentura domácí péče ČČK ALICE nevaří, ale nechává si je připravovat. Ve všední dny od společnosti Dolomit s.r.o a o víkendech tuto službu zastává penzion Hvízdal. V současné době kapacita, která může být více než 100 obědů denně není plně využita. Rozvoz zajišťuje řidič s pečovatelkou. K této činnosti jsou využívány automobily značky VW Transportér nebo VW Caddy LIFE. Při dnešním počtu dovážek jsou určeny dvě trasy, z nichž každou jezdí jeden automobil. Cena rozvozu je 10,- Kč popřípadě 20,- Kč, a to v závislosti na vzdálenosti. Spol. Dolomit s.r.o vydává obědy za 45,- Kč nebo diabetické za 47,- Kč. Penzion Hvízdal od roku 2007 své obědy zdražil na 50,- Kč a diabetické 52,- Kč.

Znění otázky číslo 11:

„Jak jste spokojen(a) s chutí dovážených obědů?“

Vyhodnocení otázky číslo 11:

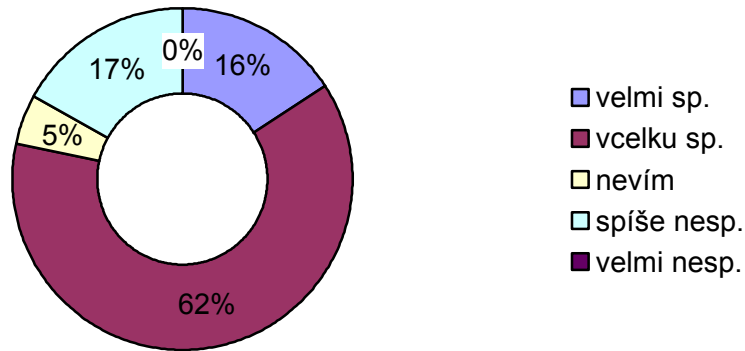
Graf 35 znázorňuje, že oběd vcelku chutná 62% klientů využívajících službu rozvozu obědů. 16% je velmi spokojeno naopak 17% respondentů je spíše nespokojeno s chutí poskytované stravy. Nevědělo 5% dotazovaných a velmi nespokojen nebyl žádný



z respondentů, což je pochopitelné, když usoudíme, že lidé v dnešní době při současné konkurenci mají na výběr z více agentur poskytujících tuto službu.

Graf 35 – Spokojenost s chutí dovážených obědů

### Spokojenost s chutí dovážených obědů

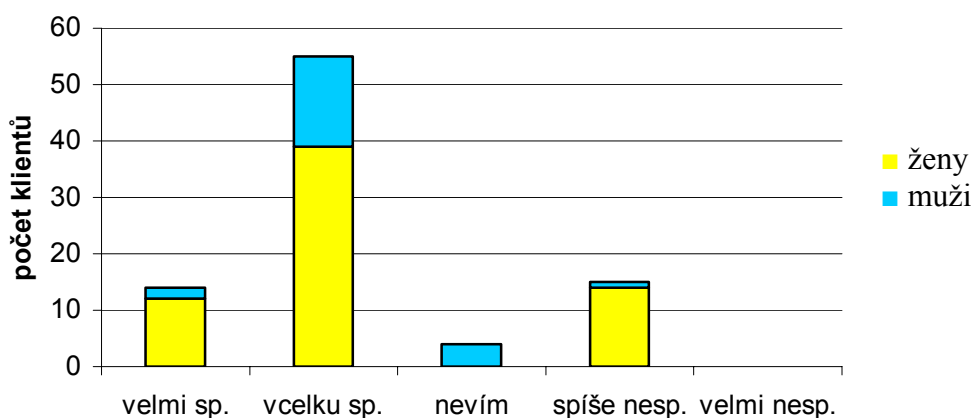


Zdroj: Autor

Většina z mužů je vcelku spokojena, méně jich neví jakou zvolit odpověď, zanedbatelná část je spíše nespokojena a o něco více mužů je velmi spokojeno, což lze vyčíst z grafu 36. Převážná většina žen je vcelku spokojena s chutí obědů. Méně jich je však velmi spokojeno a přibližně stejná část dotazovaných je spíše nespokojena. Žádná z žen, stejně jako muži, není velmi nespokojena.

Graf 36 – Spokojenost s chutí dovážených obědů versus pohlaví

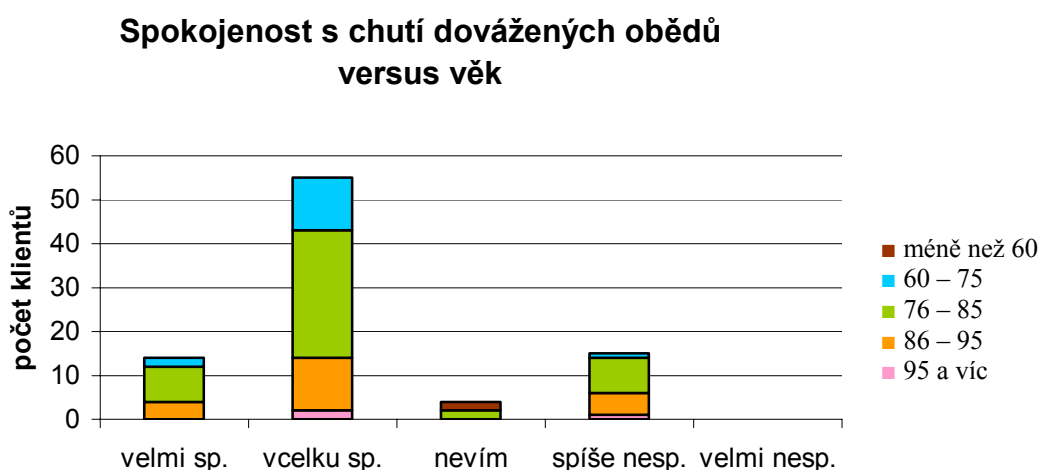
### Spokojenost s chutí obědů versus pohlaví



Zdroj: Autor

Z níže uvedeného grafu 37 je patrné, že názor na spokojenost s kvalitou poskytovaných obědů není ovlivněn věkovou kategorií klientů. Lidé ve věku 76 až 85 let jsou ve velkém množství převážně spokojeni, ale je stejná část velmi spokojená jako spíše nespokojená. Poměrně stejně je to u věkové kategorie 60 až 75, jen s ohledem nižšího zastoupení této věkové kategorie. Opět je nejvíce vcelku spokojených, méně a úplně stejně velmi spokojených jako těch, kteří jsou spíše nespokojeni. Lze konstatovat, že jako v dvou předchozích případech to probíhá i u věkové skupiny 86 – 95 let. Respondenti 95 let a víc jsou vcelku spokojeni nebo spíše nespokojeni. Vše můžeme podrobněji vidět v grafu 37.

Graf 37 – Spokojenost s chutí dovážených obědů versus věk



Zdroj: Autor

Znění otázky číslo 12:

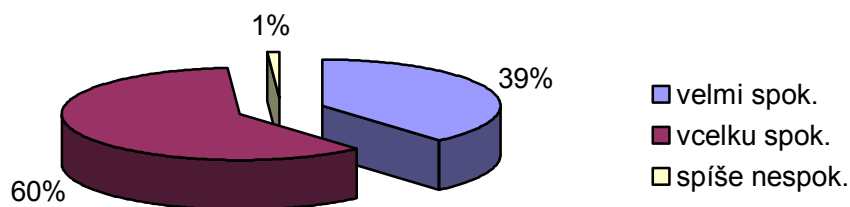
„Jak jste spokojen(a) s porcemi dovážených obědů?“

Vyhodnocení otázky číslo 12:

Z následujícího šetření je patrné, že klienti jsou spokojeni mnohem více s porcemi než s chutí dovážených obědů. Jak vypovídá graf 38 vcelku spokojeno je 60% dotázaných klientů využívajících tuto službu. Dokonce 39% je velmi spokojeno a pouhé 1% respondentů spíše nespokojeno. Žádný z nich není velmi nespokojen, a také ani jeden respondent nevyužil možnost nevím.

Graf 38 – Spokojenost s porcemi dovážených obědů

### Spokojenost s porcemi obědů

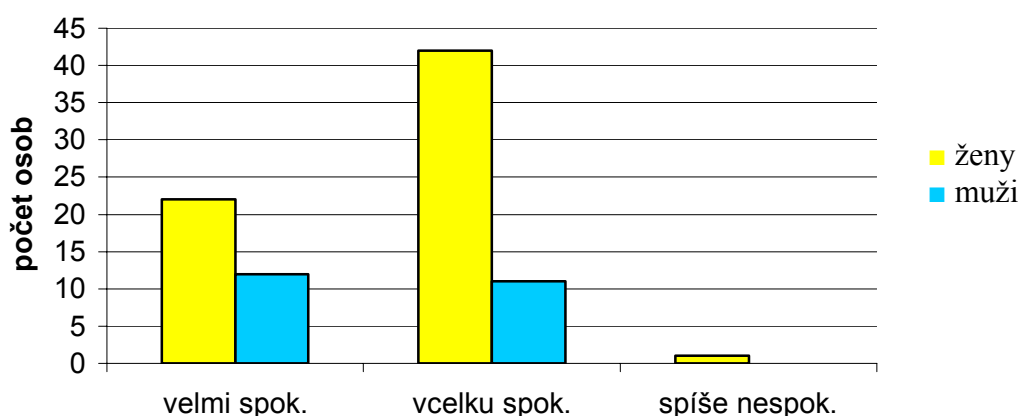


Zdroj: Autor

Následující graf 39 nám ukáže, že vcelku spokojených mužů je téměř stejný počet jako těch, kteří jsou velmi spokojeni. Spíše nespokojen nebo dokonce velmi nespokojen není žádný z nich. Velmi spokojených žen je 22, vcelku spokojených je jednou tolik. Jedna žena je s porcemi obědů dokonce spíše nespokojena, ale velmi nespokojené nejsou. Ač je to překvapivé, ale z grafu lze usoudit, že ženy jsou náročnější co se týče velikosti porcí obědů. Může to být dáno tím, že dotazovaných respondentů je více ženského pohlaví.

Graf 39 – Spokojenost s porcemi dovážených obědů versus pohlaví

### Spokojenost s porcemi obědů versus pohlaví

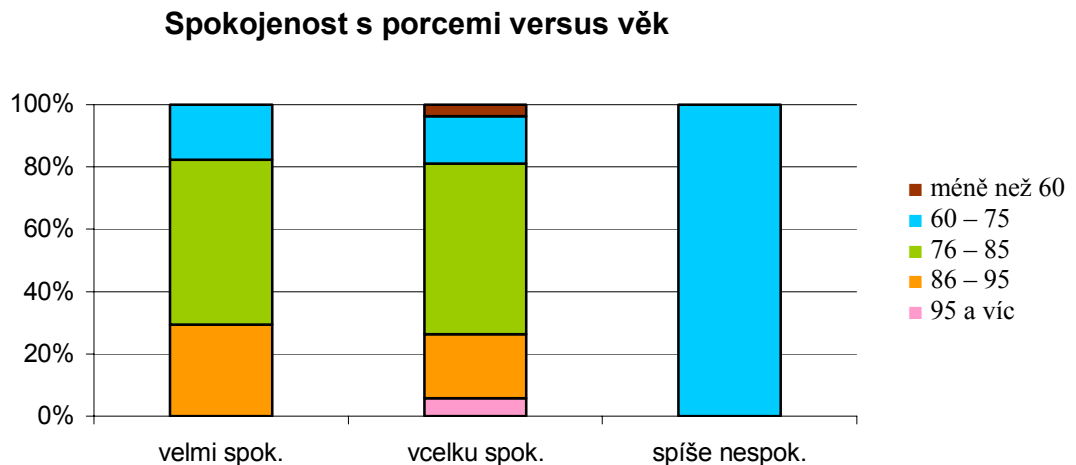


Zdroj: Autor

Pouze jeden člověk ve věkové kategorii 60 – 75 odpověděl, že je spíše nespokojený. Nikdo jiný tuto odpověď nezvolil, a proto nám tvoří 100%, což může být poněkud zavadějící. 18% respondentů ve stejném věku je velmi spokojeno a 15 % vcelku spokojeno. Následující

kategorie respondentů 76 až 85 let tvoří 53% podíl velmi spokojených a 55% podíl vcelku spokojených. Klienti ve věku 86 až 95 let zaujímají 29% velmi spokojených klientů a 21% vcelku spokojených. Kategorie 95 a víc patří do skupiny vcelku spokojených. Vše můžeme podrobněji posoudit z grafu 40.

*Graf 40 – Spokojenost s porcemi obědů versus věk*



*Zdroj: Autor*

Znění otázky číslo 13:

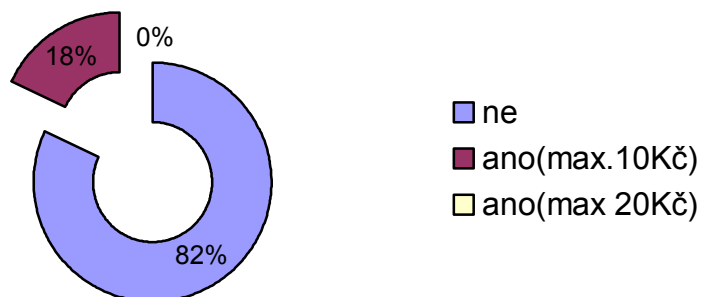
„Byl(a) byste ochoten(na) si připlatit za větší porce obědů?“

Vyhodnocení otázky číslo 13:

Za větší porce obědů by si bylo ochotno připlatit 18% těch respondentů, kterých se to týká, ale maximálně 10,- Kč. Nikdo z dotazovaných by nepřiplatil 20,- Kč, což je pochopitelné a 82% by nebylo ochotno připlatit vůbec (viz graf 41).

*Graf 41 – Ochota připlatku za větší porce*

**Ochota připlatit za větší porce**

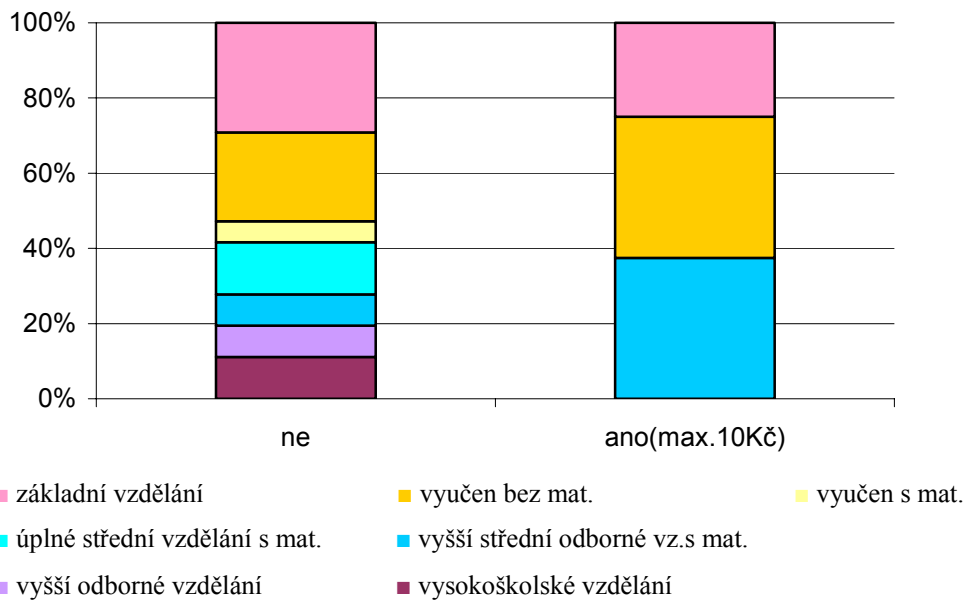


*Zdroj: Autor*

Pokud se zadíváme na dva následující grafy 42 a 43 zjistíme, že ochotni připlatit za vyšší porce obědů by byli respondenti se základním vzděláním, vyučení bez maturity a ti s vyšším středním odborným vzděláním. Současně z grafu 43 vyplývá, že to jsou pouze lehce závislí a těžce závislí klienti.

Graf 42 – Ochota připlatku za větší porce versus vzdělání

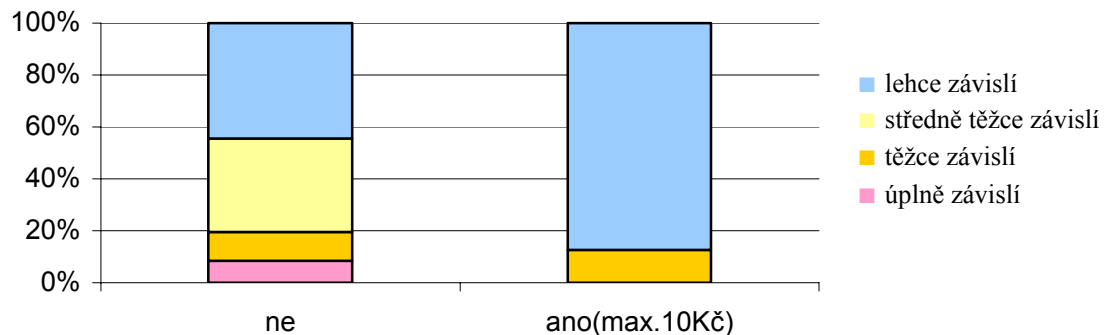
**Ochota připlatku za větší porce versus vzdělání**



Zdroj: Autor

Graf 43 – Ochota připlatku za větší porce versus závislost klientů na poskytované pomoci

**Ochota připlatku za větší porce versus závislost klientů na pomoci**



Zdroj: Autor

Znění otázky číslo 14:

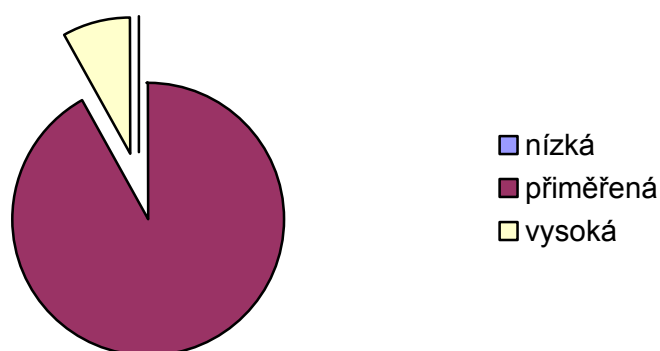
„Cena za oběd a dovážku se Vám zdá?“

Vyhodnocení otázky číslo 14:

Podle grafu 44 lze usoudit, že respondenti jsou podstatě s cenou spokojeni. Zde ji 92% považuje za přiměřenou a vysoká se zdá pouze 8% dotázaných. Nikomu však nepřipadá nízká.

Graf 44 – Cena za oběd a dovážku

### Cena za oběd a dovážku

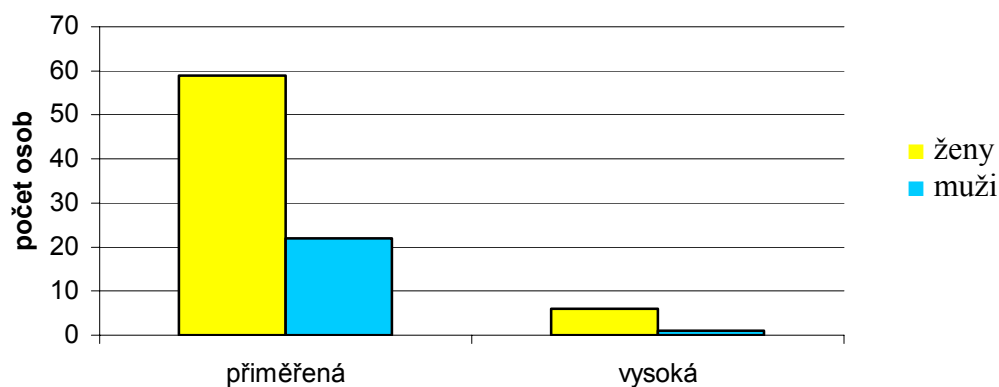


Zdroj: Autor

Pokud budeme chtít tuto otázku uvažovat v závislosti na pohlaví (viz graf 45) zjistíme, že téměř všichni muži považují cenu za přiměřenou kromě jednoho, kterému se zdá vysoká. Také 59 žen souhlasí, že cena je přiměřená a pouze šest ji shledává vysokou.

Graf 45 – Cena za oběd a dovážku versus pohlaví

### Cena za oběd a dovážku versus pohlaví



Zdroj: Autor

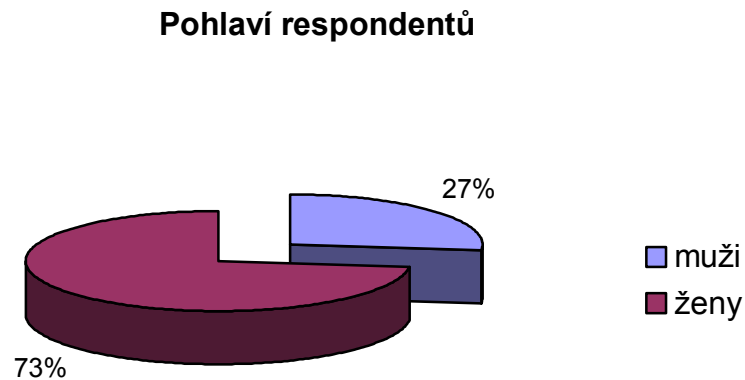
## 8.8. Demografické údaje o respondentech

Znění otázky číslo 15:

„Jakého jste pohlaví?“

Vyhodnocení otázky číslo 15:

*Graf 46 – Pohlaví respondentů*



*Zdroj: Autor*

Jak je vidět z grafu 46, v celkovém počtu dotazovaných respondentů mají mnohem větší zastoupení ženy (73%) a menší podíl v zastoupení zastávají muži (27%). Tento poměr mužů a žen nebyl vybrán cíleně, ale odpovídá zastoupení jednotlivých pohlaví klientů AGENTURY DOMÁCÍ PÉČE ČČK ALICE. Nižší počet klientů mužského pohlaví by mohl být dán jejich nižší střední délkou života.

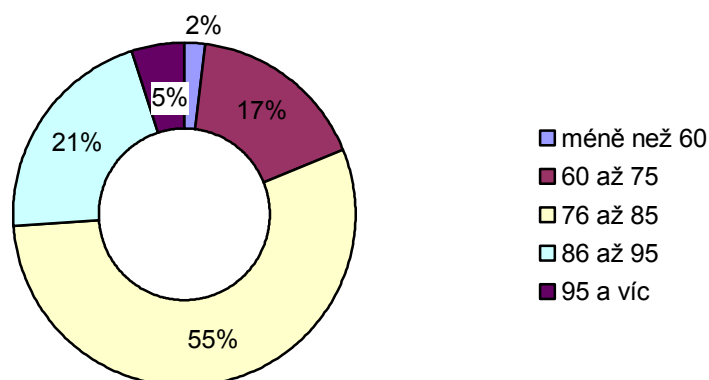
Znění otázky číslo 16:

„Do jaké věkové kategorie patříte?“

Vyhodnocení otázky číslo 16:

*Graf 47 – Věková struktura respondentů*

**Věková struktura respondentů**



Zdroj: Autor

Graf 47 nám vyjadřuje věkové složení respondentů. Tento přehled vypovídá o skutečném složení klientů agentury ALICE. Můžeme pozorovat, že nejvíce klientů je ve věku 76 až 85 let a to více než polovina z celkového zastoupení, přesně 55%. Věkovou hranici 86 – 95 let zastupuje 21%, 60 – 75 let zastává 17% dotazovaných. Pouhých 5% lidí je starších než 95 let a ještě méně klientů je mladších 65 let, a to jen 2%.



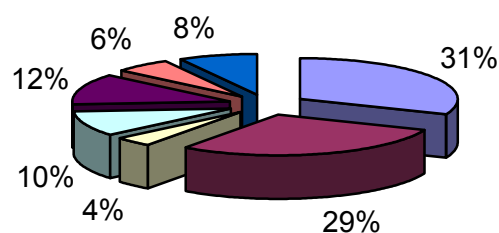
Znění otázky číslo 17:

„Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?“

Vyhodnocení otázky číslo 17:

*Graf 48 – Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů*

### Nejvyšší dosažené vzdělání



- základní vzdělání
- vyučen bez mat.
- vyučen s mat.
- úplné střední s mat.
- úplné stř. odborné s mat.
- vyšší odborné
- vysokoškolské

*Zdroj: Autor*

Jak ukazuje graf 48, základního vzdělání dosáhlo 31% dotazovaných respondentů, vyučen bez maturity 29% dotazovaných. Vyučení s maturitou absolvovala pouhá 4% respondentů. 10% absolvovalo úplné střední vzdělání s maturitou a 12% úplné střední odborné vzdělání s maturitou. Vyšším odborným vzděláním se může pochlubit pouhých 6% respondentů. Na vysokoškolský titul dosáhlo 8% dotazovaných klientů.

## 8.9. Shrnutí dotazníkového šetření

Po provedení analýzy a zhodnocení jednotlivých dotazníkových otázek a vyhledání významných statistických souvislostí bylo dosaženo těchto výsledků:

### **Závislost na poskytované pomoci a soužití v domácnosti**

Z celkového počtu dotazovaných je nejvíce klientů, AGENTURY DOMÁCÍ PÉČE ČČK ALICE, na poskytované pomoci lehce závislých, a to 50%. Tato převaha nad ostatními skupinami je dána převážně tím, že tito klienti nejvíce využívají dovážku obědů. Nejmenší podíl 8% tvoří úplně závislí klienti, kteří potřebují pravidelnou péči nejen od agentury, ale také od rodiny. Dalo by se očekávat, že naopak tito klienti budou služeb využívat nejvíce. Ale jelikož tito lidé potřebují tak častou a intenzivní péči, kterou nemůže agentura nabídnout, využívají domova důchodců, kde se jim plně dostávají veškeré služby. A právě to je ten důvod, proč pečovatelské služby mají jen malé procento těchto klientů.

Všechny kategorie závislosti jsou nejvíce zastoupeny klienty ve věku 76 až 85 let. Naopak nejméně respondenty mladšími 60 let. Pokud budeme uvažovat střední délku života u žen 78 a u mužů 72 let, může pro nás být početnost kategorie od 86 do 95 překvapením. Vzhledem k pohlaví mírně převažují lehce závislé ženy nad muži, jinak se v podstatě závislost na pohlaví respondenta v této souvislosti nepotvrdila.

Jednoznačně převažují klienti žijící v domácnosti osaměle, z čehož vyplývá, že již přišli o svého partnera nebo ho popřípadě nikdy neměli. Mají příbuzné žijící jinde a bezesporu to jsou nejčastěji děti, vnuci či vnučky. Nejmenší zastoupení a to 6%, podle očekávání mají osaměle žijící lidé, kteří nemají žádné rodinné příslušníky. Více mužů žije s rodinou (nenavštěvující zaměstnání), což jsou převážně manželky či partnerky. Tato převaha může být dána vyšší střední délkou života žen. Ze stejného důvodu převažují ženy, žijící osaměle (s rodinou, která žije jinde), což znamená, že přežily svého partnera.

### **Pečovatelská služba**

Všichni dotazovaní využívají pečovatelských služeb, hlavně je to z 54% rozvoz obědů. Pro lidi v důchodovém věku je tato služba velkým odlehčením v celodenním režimu. Následuje osobní hygiena (18%), zajištění chodu domácnosti (11%), zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu (7%) a 6% využívá službu zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Péči o vlastní osobu nejvíce potřebují úplně závislí, naopak tuto službu vůbec nevyužívají lehce závislí klienti. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

potřebují všichni respondenti s výjimkou úplně závislých. Ostatní služby využívají více či méně klienti ve všech stupních závislosti.

Pomáhat s péčí o vlastní osobu potřebují všechny kategorie respondentů kromě osaměle žijících bez rodinných příslušníků. Pouze pomoc při osobní hygieně a poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění využívají všechny kategorie respondentů. Se zajištěním chodu domácnosti je pomáháno převážně zákazníkům osaměle žijících (70%), kteří mají příbuzné žijící jinde a nepatrná část 30% připadá na skupinu respondentů žijících s rodinou, což je většinou partner či partnerka. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, nevyužívají jen klienti s rodinou, kterou jsou v tomto případě nejčastěji děti, vnuci či vnučky.

### **Ošetřovatelská služba**

Zásadní rozdíl oproti pečovatelské službě je, že ošetřovatelskou službu v rámci agentury ALICE využívá 60% dotazovaných a ne všichni jako v předchozím případě. Ošetření dekubitů potřebují pouze úplně závislí klienti, výměnu cévky, která se samozřejmě týká jen žen využívají ze 100% středně těžce závislí a jiné než uvedené služby jen klienti lehce závislí. Aplikace injekcí, měření tlaku, pulsu a stejně tak i měření glykémie využívají všechny čtyři kategorie různě závislých respondentů. Ošetření bércových vředů a převazy využívají ze 62 % lehce závislí klienti, 19% středně těžce závislí a 19% těžce závislí.

### **Spokojenost se službami**

Celkem 65% respondentů je velmi spokojeno s poskytovanými službami, žádný klient není nespokojen, což může agentura považovat za velký úspěch. Vliv pohlaví má na spokojenost jen minimální vliv, ale lze říci, že muži jsou o trochu spokojenější. Nelze jednoznačně vysledovat, zda má vzdělání vliv na spokojenost klientů s poskytovanými službami.

Pečovatelské i ošetřovatelské služby jsou velmi rozsáhlé, a proto jen nepatrná část (4%) by uvítala jejich rozšíření. Navíc někteří respondenti z těchto 4% uvedli zájem o službu, která již existuje. Z toho vyplývá, že by byla vhodná větší informovanost nejen lidí, kteří ještě nejsou klienty agentury, ale právě i současných klientů. 31% odpovědělo, že nepotřebují jiné služby a nejvíce dotazovaných nevědělo zda ano či ne.

Žádný z mužů nevyžaduje rozšíření služeb což může být známkou jejich nižší náročnosti. Zato 5% žen by uvítalo rozšíření služeb, i když většina neuvěděla o jaké.

## **Činnost personálu**

Jednou větou lze napsat, že klienti jsou spokojeni s personálem, který je navštěvuje. V rámci pohlaví je velmi spokojeno 71% mužů a 63% žen. Žádný z dotazovaných respondentů není nespokojen. V kategorii těžce závislých klientů je stejná část velmi spokojena stejně jako vcelku spokojena. U ostatních převažují velmi spokojení respondenti. Nejvíce pak velmi spokojených klientů je mezi lehce závislými.

Dohromady 21% respondentů by potřebovalo častější návštěvy od pracovníků agentury. Mužů 37% a žen 15%. Nejvíce by častější docházení zaměstnanců chtěli středně těžce závislí a to 41% z těchto dotazovaných naopak tuto službu nepotřebuje žádný těžce závislý klient, což je zajímavé. Nejvíce by častější návštěvy potřebovali lidé žijící osaměle, kteří nemají rodinné příslušníky, a to 67%. Naopak respondenti co žijí s rodinnými příslušníky, kteří chodí do zaměstnání což musí být převážně jejich děti, vnuci či vnučky by potřebovali častější návštěvy pouze ze 7%. Z toho lze předpokládat, že jim pečovatelskou službu nahrazuje rodina. Nejvíce klientů by rádi častěji uvítali doma pracovníky agentury z důvodu společnosti (52%). Ze zdravotních, hygienických a stravovacích důvodů by rádo více návštěv vždy stejné množství klientů a to přesně 16%. Jiné důvody neuvedl žádný z respondentů.

## **Získání počátečních informací o domácí péči ALICE**

Celkem 32% dotazovaných se o činnosti agentury domácí péče ALICE dovědělo od obvodního lékaře. 26% respondentů od rodinných příslušníků, 22% z nemocnice, 18% od svých přátel a 2% z novin a jiným než výše uvedeným způsobem nikdo. Nejvíce lehce závislých klientů agentury ALICE se o jejich činnostech dovídá od obvodního lékaře. Středně těžce závislí, jsou nejvíce informováni z nemocnice. Těžce závislí respondenti v tomto pořadí, od obvodního lékaře, od přátel a z nemocnice. Úplně závislí klienti nejvíce od rodiny, stejně pak z nemocnice a od přátel.

## **Dovážka obědů**

Oběd vcelku chutná 62% klientů využívajících službu rozvozu obědů. 16% je velmi spokojeno naopak 17% respondentů je spíše nespokojeno s chutí poskytované stravy, velmi nespokojen nebyl žádný z respondentů. Spokojenost s kvalitou poskytovaných obědů není ovlivněna věkovou kategorií klientů ani pohlavím. Z šetření vyplynulo, že respondenti jsou spokojeni mnohem více s porcemi než s chutí dovážených obědů. Vcelku spokojeno s poskytnutými porcemi je 60% dotázaných klientů využívajících tuto službu. Dokonce 39% je velmi spokojeno a pouhé 1% respondentů spíše nespokojeno. Žádný z respondentů není

velmi nespokojen. Je to sice překvapivé, ale z analýzy lze usoudit, že ženy jsou náročnější co se týče velikosti porcí obědů. Nelze však usuzovat, že by věk měl vliv na to do jaké míry jsou klienti spokojeni s porcemi. Za větší porce obědů by si bylo ochotno připlatit 18% těch respondentů, kterých se to týká, ale maximálně 10 Kč. Nikdo z dotazovaných by nepřiplatil 20 Kč což je pochopitelné a 82% by nebylo ochotno připlatit vůbec. Ochotni připlatit za vyšší porce obědů by byli respondenti se základním vzděláním, vyučení bez maturity a ti s vyšším středním odborným vzděláním, a to pouze lehce závislí a těžce závislí klienti. V podstatě jsou klienti s cenou této služby spokojeni. 92% ji považuje za přiměřenou a vysoká se zdá pouze 8% dotázaných. Nikomu však nepřipadá nízká.

### **Demografické údaje o respondentech**

V celkovém počtu dotazovaných respondentů mají mnohem větší zastoupení ženy (73%) a menší podíl v zastoupení zastávají muži (27%). Tento poměr mužů a žen odpovídá zastoupení jednotlivých pohlaví klientů agentury. Nejvíce klientů je ve věku 76 až 85 let a to více než polovina z celkového zastoupení, přesně 55%. Věkovou hranici 86 – 95 let zastupuje 21%, 60–75 let zastává 17% dotazovaných. Pouhých 5% lidí je starších než 95 let a ještě méně klientů je mladších 65 let, a to jen 2%. Výběr je náhodný a vypovídá o skutečném složení klientů agentury ALICE. Základního vzdělání dosáhlo 31% dotazovaných respondentů, vyučen bez maturity 29% dotazovaných. Vyučení s maturitou absolvovala pouhá 4% respondentů. 10% absolvovalo úplné střední vzdělání s maturitou a 12% úplné střední odborné vzdělání s maturitou. Vyšším odborným vzděláním se může pochlubit pouhých 6% respondentů. Na vysokoškolský titul dosáhlo 8% dotazovaných klientů.

## 9. Zdroje financování

K následujícímu shrnutí o hospodaření Českého červeného kříže v Českých Budějovicích byly poskytnuty údaje za období od 1. ledna 2001 do 31. prosince 2004.

*Tabulka č. 2: Hospodaření v letech 2001 - 2004*

rok	2001	2002	2003	2004
<b>výdaje</b>	4427495,30	7981282,33	12611305,03	8411075,91
<b>příjmy</b>	4631688,21	8095304,23	12832469,70	7544721,71
<b>zisk(ztráta)</b>	204192,91	114021,90	221164,67	-866354,20

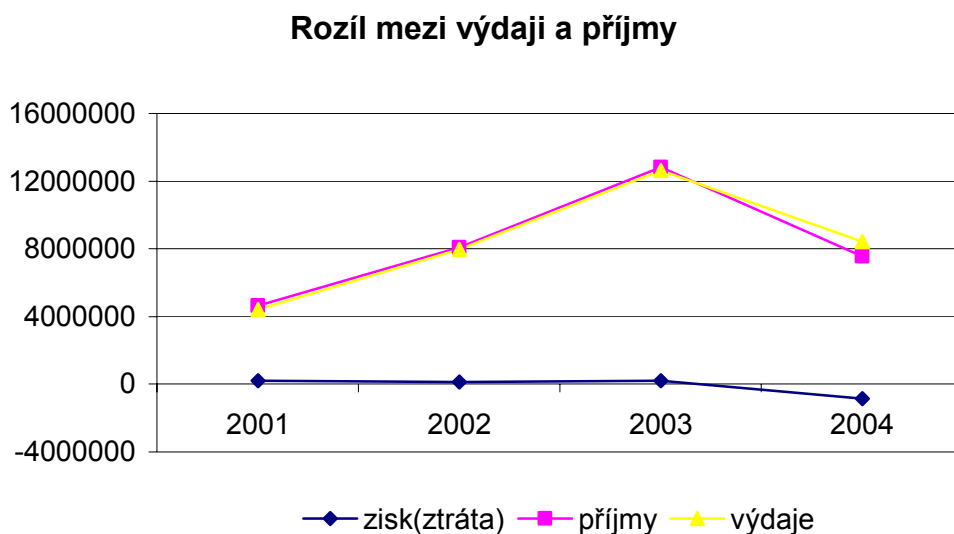
*Zdroj: Zpráva dozorcí rady ČČK o hospodaření OS ČČK v ČB*

V roce 2002 byly překročeny rozpočtované příjmy zvláště z důvodů daru Německého červeného kříže na opravy budovy po povodních, z důvodu nutných oprav budovy a inventáře byly též překročeny rozpočtované výdaje.

V následujícím roce byly opět překročeny rozpočtované příjmy. Důvodem byly finanční dary od Mezinárodního červeného kříže, které hlavně sloužily na odstranění následků po povodních. Také stále pokračovaly stavební opravy po povodních, a proto byly překročeny i rozpočtované výdaje.

V roce 2004 poprvé nebylo v příjmech dosaženo rozpočtované částky, neboť Český červený kříž České Budějovice neobdržel slíbenou částku od zahraničního červeného kříže na opravu a rekonstrukci budovy, a tak byl nucen na nejnutnější stavební úpravy si vzít finanční půjčku. Od té doby je výsledek hospodaření ztrátový. Vše lze vyčíst z grafu 49.

Graf 49 – Hospodaření ČČK v ČB

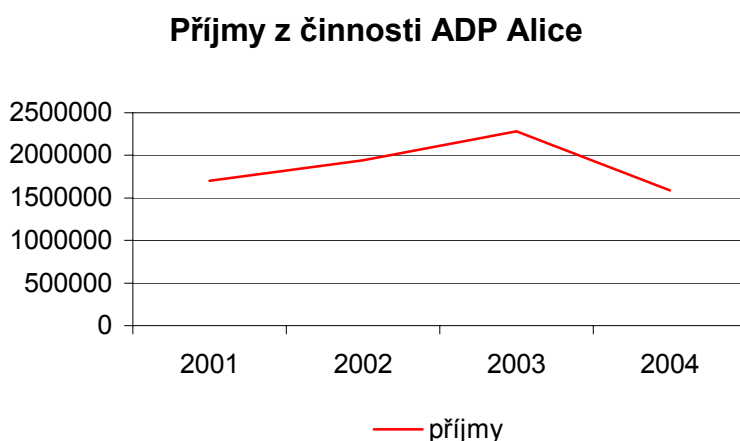


Zdroj: Autor

### Pečovatelská služba

Z grafu 50 můžeme vidět, jak si vede Agentura domácí péče Alice z hlediska vlastních příjmů. Je důležité si uvědomit, že zde není zahrnuta proplacená činnost od zdravotní pojišťovny. Od roku 2001 její příjmy velmi úspěšně narůstaly až do roku 2003 kdy se dostaly na částku více než 2 000 000 Kč. Což je z hlediska velikosti agentury opravdu vysoká částka. Bohužel od tohoto roku následoval trend opačný, který zatím bohužel přetrvává.

Graf 50 – Příjmy z činnosti ADP Alice



Zdroj: Autor

## Financování pečovatelské služby

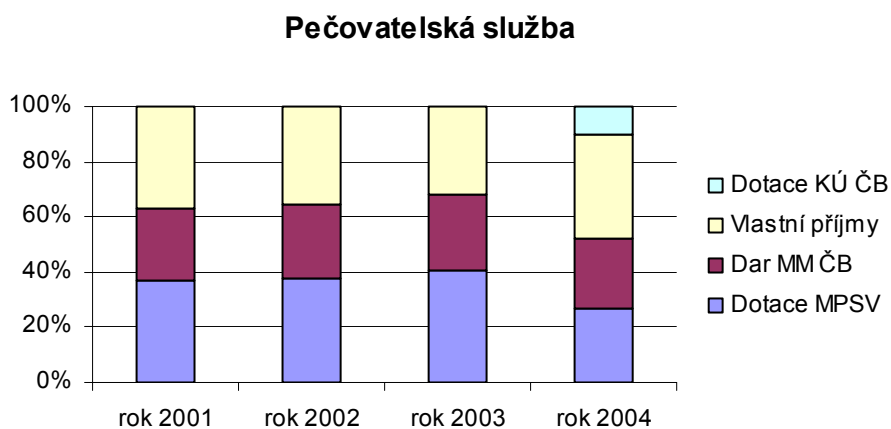
Z následujícího grafu 51 můžeme vidět, z jakých zdrojů je ADP Alice v letech 2001 až 2004 financována. V roce 2001 se na financování nejvíce podílely dotace od Ministerstva práce a sociálních služeb, a to 37%. Stejný díl tvořily vlastní příjmy a zbylých 26% pocházelo z daru Magistrátu města České Budějovice.

Následující rok byla činnost ADP Alice financována ze stejných zdrojů v téměř stejném procentuelním zastoupení.

V roce 2003 pocházela největší část z dotací od Ministerstva práce a sociálních služeb (41%). Dále pak stejně jako v předchozích letech z vlastních příjmů (32%) a nejmenší podíl (27%) byl čerpán z darů Magistrátu města České Budějovice.

V posledním zjišťovaném období byla poprvé činnost pečovatelské služby také financována z dotací od Krajského úřadu České Budějovice, a to z 10%. Poprvé byla největší část (38%) hrazena z vlastních příjmů, dále pak 27% z dotací od Ministerstva práce a sociálních služeb a zbývajících 25% z darů Magistrátu města České Budějovice.

Graf 51 – Financování pečovatelské služby



Zdroj: Autor

Český červený kříž dále získává na svou činnost dotace z Ministerstva zdravotnictví a nepatrné až zanedbatelné částky od sponzorů. Vybrané částky z veřejných sbírek, které pořádá, jsou převedeny na účet potřebných organizací.



## 10. Perspektivy do budoucna

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že AGENTURA DOMÁCÍ PÉČE ČČK ALICE si vede velmi dobře, a proto není snadné navrhnout jakákoliv doporučená opatření, nebo se uchýlovat k radikálním změnám. Rozšiřovat poskytované pečovatelské či ošetrovatelské služby by bylo rozhodně zbytečné, stejně tak jako měnit či vytýkat něco zaměstnancům agentury.

Klienti nejvíce využívají dovážky obědů v rámci pečovatelské služby, ale její kapacita není plně využita. Jak Česká republika tak i jižní Čechy mají poměrně velké zastoupení lidí důchodového věku a proto by stálo za zvážení zvýšení informovanosti občanů. Z analýzy vyplynulo, že respondenti se o činnosti pečovatelské a ošetrovatelské služby dovídají převážně od obvodního lékaře, rodinných příslušníků, z nemocnice a od přátel. Český červený kříž České Budějovice by proto mohl připravit určité množství letáků, které by bylo rozmístěno na reklamní plochy v centru města, rozvěšeno v lékařských střediscích, lékárnách, čekárnách u lékaře či jiných často navštěvovaných místech. Další možností může být článek, popřípadě reklama v některých novinových publikacích. Poněkud finančně nákladnější a možná i zbytečné by bylo zveřejnění informací o Domácí ošetrovatelské a pečovatelské službě Alice v některé z rozhlasových stanic.

Agentura zaměstnává jednoho řidiče na trvalý pracovní poměr, tři řidiče důchodového věku na částečný úvazek, čtyři pečovatelky, tři sestry a dva brigádníky pouze na víkendový rozvoz obědů. Ke klientovi veze sestru nebo pečovatelku řidič. Vezmeme-li v úvahu, že průměrná hrubá mzda externího řidiče je cca 7 000,- Kč, to dělá ročně 84 000,- Kč. Pokud by pečovatelky a sestry jezdily samy, což je rozhodně reálné a agentura Alice by tedy zaměstnávala pouze jednoho řidiče na trvalý pracovní poměr, který je rozhodně nezbytný, mohla by každý rok ušetřit minimálně 252 000,- Kč. Samozřejmě by podmínkou pro přijetí sester a pečovatelek muselo být vlastnictví řidičského průkazu.

Nepatrná část respondentů se vyjádřila, že by chtěla či dokonce potřebovala častější návštěvy od pracovníků agentury a to z důvodů příjemné společnosti, zdravotních, hygienických, nebo stravovacích důvodů. Proto by stálo za zvážení práci pečovatelek popřípadě sester provádět na směny a pojmout tak větší časové rozmezí na poskytování služeb a zajištění návštěv vícekrát denně. Velkou výhodou by zajisté bylo, že doposud žádná z obdobných ošetrovatelských a pečovatelských služeb v této oblasti nemá zavedenou pracovní dobu na směny a tak by Agentura domácí péče Českého červeného kříže v tomto směru neměla konkurenci. V počátku by ani nebylo nutné rozšiřovat pracovní základnu,

protože je v silách současného personálu tuto perspektivu realizovat v nynější sestavě. Pokud by s postupem času byly nezbytné vyšší výdaje, daly by se použít ty ušetřené z výše uvedeného návrhu.

Nejvíce respondentů by si přálo tuto službu z důvodu příjemné společnosti. Není se čemu divit, když velká část klientů žije sama a nemá buď to vůbec nebo téměř nikoho s kým by si aspoň popovídala nebo dokonce vyšla na procházku a často jediným společníkem jim je televizor nebo rádio. Proto by bylo vhodné věnovat klientům, kteří by o to stáli trochu více času a poskytnout jim nejen nezbytné služby, ale také trochu společnosti. Samozřejmě toto je už časově náročnější a proto by bylo nezbytné rozšířit personál. Na druhou stranu takovouto službu by mohli zastávat brigádníci z řad studentů, kteří by si jistě rádi přivydělali poměrně snadnou práci a rozhodně by to pro Český červený kříž České Budějovice nebylo tak nákladné. Popřípadě studenti škol se zdravotním zaměřením v rámci povinné praxe. Za zvážení by rozhodně stála spolupráce se Zdravotě sociální fakultou v Českých Budějovicích. Kvalifikované působení jejich studentů by ADP Alici nic nestálo a na druhé straně by studenti získali dobré zkušenosti do budoucna a také velmi kvalitní praxi, která by se již mohla objevit v jejich životopisu při hledání pracovní příležitosti. Dále by z těchto studentů vznikala rozsáhlá, zkušená a kvalifikovaná základna, ze které by mohl ČČK ČB získávat do budoucna své potenciální zaměstnance.

Nejvíce si klienti stěžovali na kvalitu obědů. Méně jsou spokojeni s chutí než s porcemi. Nelíbí se jim převážně nedostatečná pestrost, variabilita a různorodost. To lze jen těžko přičítat na vrub Agentuře domácí péče Českého červeného kříže Alice, jelikož ona obědy nevaří. Navrhnout lze jediné změnu vývařovny, ale rozhodně není jednoduché najít takovou kde jsou schopni připravit okolo sto obědů.

Druhou variantou, která by přicházela v úvahu, by bylo zavést pro klienty výběr ze dvou jídel. Ti by dostali na každý týden jídelníček, kde by pouze zatrhli zvolené obědy podle chuti a svého výběru. To by rozhodně také nebylo jednoduché a hlavně by to záleželo zda by byla vývařovna toto opatření ochotna akceptovat. Vezmeme-li v úvahu, že je třeba připravit oběd „normu“ (normální oběd), „jaterní dietu“, „diabetickou dietu“, tak nám to dá dohromady šest částečně odlišných jídel. Pokud ano, nejspíš by to vedlo ke zvýšení cen obědů, což by nemuseli akceptovat všichni klienty a jak bylo patrné z dotazníkového šetření ani by to všichni klienti Domácí ošetrovatelské a pečovatelské služby Alice nepřijali.

Obecně Český červený kříž mimo jiné k získávání finančních prostředků používá i jednu z forem fundraisingu takzvanou přímou korespondenci, což představuje oslovení tisíců konkrétních občanů (zdrojem adres je elektronická podoba telefonního seznamu) dopisem

ředitele Úřadu ČČK. Součástí dopisu je vždy letáček, ve kterém seznamuje veřejnost s Českým červeným křížem a jeho aktivitami, složenka na případný příspěvek a malý dáreček jako poděkování.

Cílem fundraisingových akcí je vytvořit databázi příznivců, dárců, kterým není Český červený kříž a jeho činnost lhostejná. Formou dopisů se snaží seznámit občany s činností Českého červeného kříže a tím získat jejich důvěru a finanční podporu pro jejich aktivity. Takto získané prostředky jsou používány výhradně na aktivity sociálně-zdravotnického a humanitárního charakteru, o kterém ve svých dopisech veřejnost informuje. Prioritou ČČK je péče o nemocné děti, seniory, výuka první pomoci a jiné sociálně zdravotní a humanitární činnosti ve prospěch občanů České republiky.

Náklady na vedení veškerých činností a aktivit ADP Alice v rámci Českého červeného kříže v Českých Budějovicích jsou velmi vysoké, a proto by stálo za zvážení pokus o získání sponzorů. Občas se sice naskytne nějaký ten „malý sponzorský dar“, ale je to opravdu jen „kapka v moři“. Vybrané částky z veřejných sbírek, které pořádá, jsou převedeny na účet potřebných organizací.

Fundraising by mohly neziskové organizace vzdát se slovy: „Na naši činnost nikdo nepřispěje, jo kdyby jsme třeba byli sportovní svaz, to by se nám to získávalo peníze. Sponzoři by se jenom hruli.“ Je pravda, že v Českých Budějovicích „velcí sponzoři“ poskytují finance do kopané a ledního hokeje, ale rozhodně by bylo vhodné oslovit firmy jako je e-on, Hoch, Koh-i-noor, Budweiser Budvar a spousta dalších velkých firem. Firmy, na rozdíl od jiných dárců, mohou pomoci širokou škálou nejrůznějších způsobů, nikoliv pouze finančně. Firmy nemají žádnou povinnost dávat peníze na dobročinnost, ale dávají. Důvody jsou různé. Vytvářejí dobrou vůli, chtějí být v místě, kde působí, vnímány jako dobří občané a celou společností jako firmy, kterým není vše lhostejné. Zlepšuje to image a očekává se to od nich. Nechtějí působit nepřátelsky.

Z nefinančních darů by pro ADP Alici byla ideální automobilka, která by byla ochotna poskytnout dar ve formě automobilu nebo počítačová firma, která by darovala výpočetní techniku, ale také každá drobnost i jako dar do tomboly reprezentačního plesu.

Pro získání takovýchto sponzorů by rozhodně bylo rozhodující osobní setkání, které je prokazatelně nejúčinnější metodou fundraisingu. Fundraiser při něm může využít všech výhod osobní komunikace. Vyžaduje však důkladnou znalost principů úspěšného vyjednávání a dostatek zkušeností.

Otázkou zůstává, jakou protislužbu by mohl nabídnout Oblastní spolek Českého červeného kříže v Českých Budějovicích. Reklamu na automobily, které používá či v novinách Českého

červeného kříže. Účast na společných projektech či akcích nebo jen dobrý pocit, poděkování a uznání.

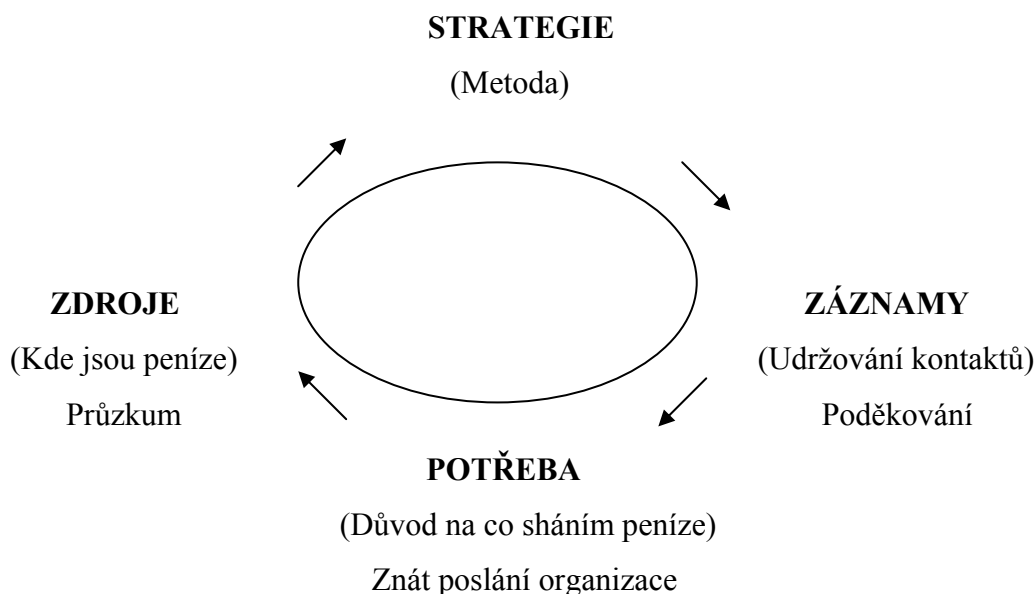
Také je třeba zvážit zda by Oblastní spolek Českého červeného kříže v Českých Budějovicích, při své velikosti, měl dostatek zkušeností k tomu, aby získal sponzora nebo dárce touto cestou na takovéto úrovni a jestli by nepotřeboval kvalifikovaného fundraisera.

Další možností je poštovní kampaň. Osobní kontakt je navázán pomocí dopisu. Bohužel tak nelze dosáhnout stejného účinku jako při osobním jednání. Na druhé straně ovšem lze oslovit mnohem větší počet lidí. Také je potřeba počítat s tím, že tento způsob je z počátku dosti nákladný. Nebo inzerce, kdy nedochází ke kontaktu mezi dárce a organizací. Výhodou je oslovení velkého počtu lidí, avšak je to nejméně účinná metoda.

Velký význam by mohlo mít zavedení konta, na které by lidé mohli celoročně zasílat určité finanční částky. Konto by bylo uveřejněné na internetových stránkách a občas by se zveřejnilo formou inzerátu v tisku. S rozvojem mobilních telefonů, vznikl nový způsob jak získat finanční podporu od lidí. Dárcovská SMS, neboli „děemeska“, je nejjednodušší individuální způsob, jak přispět neziskové organizaci nebo nadaci. Je to velmi jednoduché, moderní a každý může přispět aspoň malou částkou. Stejně tak jako číslo konta by se lidé tvar dárcovské SMS dozvěděli z internetových stránek, inzerátů, reklam nebo letáků.

Je důležité využít toho, že agentura Alice dělá správné věci a sponzoři rádi přispívají na dobrou věc. To vše by agentura razila pod sloganem „Pomozte nám s pomocí“.

Obrázek č. 7: Strategie fundraisingu



Zdroj: Seminář – Salesiánská provincie Praha – Kobyličky 23.4.2003

## 11. Závěr

Pro úspěšné naplňování poslání každé neziskové organizace je třeba splnit nezbytné předpoklady, a to, vyhledat vhodné příležitosti, prokázat příslušnou kompetenci a bezvýhradně se angažovat. Pokud jde o vyhledávání vhodných příležitostí je zapotřebí získávat komplexní informace o potřebách a přáních spotřebitelů, ať již stávajících nebo předpokládaných. Je nutné se neustále ptát, kde existují určité možnosti, kde je možné s omezenými zdroji (ať již lidskými, finančními nebo věcnými) přispět ke změně k lepšímu, kde je možné vytvořit lepší předpoklady pro život lidí a zvýšit jejich životní standard a zlepšit způsob jejich života, ne sice finančními příspěvky a podporami, ale další potřebnou činností, která přispěje k vyřešení problémů a potíží.

Dalším nezbytným předpokladem pro úspěšné naplnění poslání neziskové organizace je prokázání dostatečné schopnosti a kompetence pro úspěšnou realizaci tohoto poslání. Je prospěšné prověřit slabé i silné stránky organizace a snažit se dělat to, co děláme dobře, dělat ještě lépe a to, co neděláme dobře buď nedělat vůbec, nebo se to naučit tak, abychom se za svou práci nemuseli stydět. S tím pochopitelně souvisí nezbytná specializace činnosti spojená s vyhledáváním vhodných spolupracovníků. Dále je třeba respektovat hodnoty, které organizace uznává a ke kterým se hlásí. Jestliže se organizace zpronevěřuje těmto hodnotám, pak to může mít jediný výsledek, a to je pokles výkonnosti organizace.

Na závěr je třeba říct, že by jsme si měli uvědomit, že všichni z nás budeme ve stáří potřebovat mnohem větší pomoc než během celého života, ale také se může přihodit neočekávaná situace, která změní náš život takovým způsobem, že jakoukoli výjimečnou pomoc můžeme potřebovat okamžitě. Těm šťastnějším z nás poskytnete pomocnou ruku nejbližší rodina. Tam kde pomoc rodinných příslušníků nebude dostačující, nebo dokonce nebude žádná, přijde vhod podaná ruka ze strany jakékoli pečovatelské služby.

Stejně jako my jednou budeme rádi za pomoc od ostatních, tak již nyní potřebují lidé pomoc třeba zrovna od nás. Právě proto bychom neměli být „slepí“ a přehlížet ty, kteří nás potřebují. Možná leckteré z nás ani nenapadá, že pro někoho může být nepřekonatelný problém dojít na nákup, sejít schody, přejít z kuchyně do obývacího pokoje, sám se najíst či dokonce provést základní hygienu. Třeba si uvědomíme, že jsme přeci jen mohli nějak pomoci, až se do této situace dostaneme, ale to už bude pozdě. V dnešní „uspěchané“ době neustále někam chvátáme, dosahujeme vysněných cílů, budujeme kariéru, ale leckdy zapomínáme, že někdo blízký zrovna potřebuje naší pomoc.

Absolutně jednoduchý červený symbol na bílém poli je srozumitelný na celém světě. Červený kříž, s více než stoletou tradicí, je jakýmsi synonymem odpovědi na volání o pomoc. Pomáhá tam, kde se válčí, i tam, kde došlo k nějakému neštěstí či přírodní katastrofě a lidé se ocitnou v nebezpečí života, ale v rámci ADP Alice i jednotlivcům, kteří o jeho pomoc požádají.

## 12. Summary

This thesis is about a Non Government Organisation (NGO) whose main focus is on professional and home care services. The NGO “Alice”, which is part of the Czech Red Cross in České Budějovice, has been supplying these services since 1994.

The Czech Red Cross is a humanitarian civil association which is active throughout the country. The organisation concentrates on humanitarian work and on the provision of health services and social care. At present, the Czech Red Cross has 70,381 members working in 1,712 local groups.

The group is the only internationally ratified National Red Cross Society in the Czech Republic to have been recognized by the state. It is an organization formed to support the Military Health Service within the confines of the Geneva Conventions.

Its position and main objectives are regulated by Act No. 126/1992 Coll., on the Protection of the Czech Red Cross emblem and name, and on the Czechoslovak Red Cross.

The Czech Red Cross was recognized by the International Committee of the Red Cross on August 26, 1993, and on October 25, the same year it was admitted into membership of the International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies.

The Czech Red Cross continues the work of its predecessors – the Patriotic Society for Aid in the Czech Kingdom, (established on September 5, 1868) and the Czechoslovak Red Cross (established on February 6, 1919).

The aim of this thesis is to analyse the historical development of “Alice”, looking closely at the quality of the service it offers. The next aim is to “compare clients” requirements against the potential the organization and to suggest certain improvements that can be made in the services, which would lead to higher quality and greater efficiency.

Approximately one hundred questionnaires were submitted to clients to complete regarding the services that are offered by agency to ascertain the measure of client satisfaction.

The results of the questionnaire demonstrate that professional and home care services that “Alice” is operating are indeed very good and therefore it is not easy to suggest any improvements or radical changes what so ever.

**Keywords:** Non Government Organisation, humanitarian civil association, professional and home care services, humanitarian work, social care, provision of health services, Czech Red Cross, Geneva Conventions, International Committee

## 13. Seznam použité literatury

### Knižní publikace:

1. **Boukal, P., Vávrová, H., Novotný, J.:** *Ekonomika a řízení neziskových organizací: pracovní sešit*, Praha: Oeconomica, 2003
2. **Brown, S. A.:** *CRM A Strategis Imperativ in the World of e-business*, John Willey & Cons Canada Ltd., 2000, ISBN 0-471-64409-9
3. **Dohnal, J.:** *Řízení vztahů se zákazníky : procesy, pracovníci, technologie*, 1. vyd., dotisk 2004, Praha: Grada Publishing, 2002, s. 161, ISBN 80-247-0401-3
4. **Duben, R.:** *Neziskový sektor v ekonomice a společnosti*, 1. vyd., Praha: Codex, 1996, s. 372, ISBN 80-85963-19-1
5. **Frič, P., Goulli, R.:** *Neziskový sektor v ČR*, 1. vyd., Praha: Eurolex Bohemia, 2001, s. 203, ISBN 80-86432-04-1
6. **Frič, P.:** *Neziskové organizace a ovlivňování veřejné politiky*, AGNES, Praha, 2000, s. 113
7. **Hannagan, T., Novotná, J.:** *Marketing pro neziskový sektor (Marketing for the non-profit sector)*, 1. vyd., Praha: Management Press, 1996, s. 205, ISBN 80-85943-07-7
8. **Kopáček, J.:** *Encyklopedie Českých Budějovic*, České Budějovice: Nebe, 1998, s. 591
9. **Kotler, P.:** *Marketing management*, 10. rozšířené vydání, Praha: Grada Publishing, 2001. s. 719
10. **Österle, H., Muther, A.:** *Eletronic Customer Care – Neue Wege zum Kuncem*, Wirtschaftinformatik, 1998
11. **Parmová, D.:** *Řízení služeb : přednášky*, 1. vyd., Č. Budějovice: ZF JU, 2004, s. 93, ISBN 80-7040-673-9
12. **Schneidermann, N., Yih, A.:** *The Emerging Face of Customer Relationship Management*, Wedbush Morgan Securites, 2001
13. **Srnský, P.:** *Standardy první pomoci*, Praha: Úřad Českého červeného kříže, 2002, s. 38



14. **Storbacka, K., Lehtinen, J.:** *Řízení vztahů se zákazníky: (customer relationship management)*; překlad Bohumila Sedloňová, 1. vyd., Praha: Grada Publishing, 2002, s. 167, ISBN 80-7169-813-X
15. **Škarabelová, S. a kol.:** *Když se řekne nezisková organizace: příručka pro zastupitele krajů, měst a obcí*, Brno : Masarykova univerzita, 2002, s. 130
16. **Štorek, J.:** *Humanitární jednotky Českého červeného kříže*, Praha: Úřad Českého červeného kříže, 2003, s. 32
17. **Švejnoha, J.:** *Alice Masaryková - první předsedkyně Československého červeného kříže*, Praha : Český červený kříž, 2003, s. 107
18. **Švejnoha, J.:** *Červený kříž a Červený půlměsíc*, Praha: Úřad Českého červeného kříže, 1999, s. 55
19. **Švejnoha, J.:** *Vývoj zdravotnictví 1959*, Praha: Úřad Českého červeného kříže, 1990

#### **Internetové zdroje:**

1. <http://www.cckhk.org/stahnout/stanovyceck.doc>, 18. 2. 2006
2. [http://www.donorsforum.cz/index.php?kap=publikace\\_ek-prostr](http://www.donorsforum.cz/index.php?kap=publikace_ek-prostr), 1. 12. 2005
3. <http://www.donorsforum.cz/index.php?lang=&kat=11&id=81>, 20. 2. 2006
4. <http://www.donorsforum.cz/index.php?lang=&kat=11&id=81>, 27. 4. 2006
5. <http://www.euroskop.cz/page/render>, 25. 1. 2006
6. [www.cckcb.cz](http://www.cckcb.cz), 13. 2. 2006
7. [www.cck-cr.cz](http://www.cck-cr.cz), 3. 2. 2006
8. [www.strukturalnifondy.cz](http://www.strukturalnifondy.cz), 2. 2. 2007

#### **Ostatní zdroje:**

1. Global Civil Society, 1999
2. Noviny Červeného kříže
3. Seminář – Salesiánská provincie Praha – Kobyličky 23.4.2003
4. Zákon o sociálních službách (108/2006 Sb.)
5. Zpráva dozorčí rady ČČK o hospodaření OS ČČK v ČB

## Seznam příloh

- **Příloha 1** – Velikost neziskového sektoru ve vybraných zemích
- **Příloha 2** – Zdroje peněžních příjmů neziskových organizací ve vybraných zemích
- **Příloha 3** – Humanitární pomoci do zahraničí
- **Příloha 4** – Dotazník pro respondenty
- **Příloha 5** – Stupně závislosti
- **Příloha 6** – Výše příspěvku pro závislé osoby
- **Příloha 7** – Posuzování péče o vlastní osobu
- **Příloha 8** – Posuzování soběstačnosti
- **Příloha 9** – CD se zpracovanými daty

### Příloha 1

Velikost neziskového sektoru ve vybraných zemích podle metodiky Johns Hopkána University Komparative Project)

Údaje za r.1995, v %	Podíl na HDP	Podíl na zaměstnanosti ve službách
<i>Nizozemí</i>	15,3	27,9
<i>Izrael</i>	12,6	17,7
<i>USA</i>	6,9	16,5
<i>Austrálie</i>	5,2	15,3
<i>Japonsko</i>	4,5	13,7
<i>Německo</i>	3,9	11,6
<i>Finsko</i>	3,8	9,5
<i>Španělsko</i>	4,0	6,8
<i>Česká republika</i>	1,6	3,4
<i>Maďarsko</i>	2,8	2,2
<i>Slovensko</i>	1,3	1,4
<i>Rumunsko</i>	0,3	1,2

Zdroj: *Global Civil Society, 1999*

### Příloha 2

Zdroje peněžních příjmů neziskových organizací ve vybraných zemích (podle metodiky Johns Hopkána University Komparative Project)

Údaje za r.1995, v %	Příjmy z dárcovství	Příjmy od státu	Příjmy z činnosti
<i>Irsko</i>	7	77	16
<i>Belgie</i>	5	77	18
<i>Německo</i>	4	64	32
<i>Izrael</i>	10	64	26
<i>Nizozemí</i>	3	59	38
<i>Francie</i>	7	58	35
<i>Rakousko</i>	6	50	44
<i>Velká Británie</i>	9	47	44
<i>Rumunsko</i>	27	45	28
<i>Japonsko</i>	3	45	52
<i>Česká republika</i>	14	39	47
<i>Finsko</i>	6	36	58
<i>USA</i>	13	30	57
<i>Maďarsko</i>	18	27	55
<i>Slovensko</i>	23	22	55

Zdroj: *Global Civil Society, 1999, str.25.*

### Příloha 3

## **Humanitární pomoci do zahraničí**

Přehled humanitární pomoci do zahraničí poskytnuté Českým červeným křížem nebo jeho prostřednictvím za období od roku 2001 do 2005:

### **Rok 2005:**

1. **Pákistán** - ničivé zemětřesení 2005 - **250.000,- Kč**. Český červený kříž zaslal Pákistánskému ČP prostřednictvím MF ČK a ČP okamžitou finanční hotovost k poskytování následné pomoci po ničivém zemětřesení.

2. **Bulharsko** - povodně 2005 - **1.000.000,- Kč**. Český červený kříž zaslal Bulharskému ČK finanční hotovost k poskytování následné pomoci po letošních povodních.

3. **Srí Lanka** - ničivá vlna tsunami - **2.764.000,- Kč** materiální humanitární pomoc (trvanlivé potraviny a nápoje, léky, zdravotnický materiál, desinfekční a hygienické prostředky) pro nemocnici ve městě Jaffně.

Z Fondu humanity ČČK byla realizována výstavba 5 rodinných domků v obci Unawatuna (ve spolupráci s OS ČČK Praha 3, 6 a 8) v hodnotě 254.000,- Kč

4. **Indonésie** - zemětřesení s následnou vlnou tsunami - **836.400,- Kč** materiální humanitární pomoc ČČK obsahovala čisticí a desinfekční prostředky a hygienické potřeby pro kojence (150.000,- Kč) materiální humanitární pomoc ČČK - vybavení pro školy, školky, šicí dílny aj. - z projektu "Nejste sami" (výtěžek aukce keramických hlav českých výtvarníků). Pomoc realizována prostřednictvím spisovatele Josefa Formánka (686.400,- Kč)

5. **Srbsko a Černá Hora** - válečný konflikt - **1.453.742,- Kč** prostřednictvím ČČK se uskutečňuje státní humanitární pomoc zaměřená na rekonstrukci Nemocnice Dr. Dragiši Mišoviče v Bělehradě postiženou válečným konfliktem v bývalé Jugoslávii

### **Rok 2004:**

1. **Indonésie** - zemětřesení s následnou vlnou tsunami - **22.500,- Kč** okamžitá materiální a humanitární pomoc ČČK obsahovala 4,5t balené pitné vody

2. **Slovensko** - ničivá vichřice v Tatrách - **20.000,- Kč** finanční pomoc poskytnutá ČČK Slovenskému ČK

3. **Srbsko a Černá Hora** - válečný konflikt - **30.774.552,- Kč** prostřednictvím ČČK se uskutečňuje státní humanitární pomoc zaměřená na rekonstrukci pavilonu urologie

Nemocnice Dr. Dragiši Mišoviče v Bělehradě postíženou válečným konfliktem v bývalé Jugoslávii

4. **Srí Lanka** - ničivá vlna tsunami - **594.630,- Kč** okamžitá materiální humanitární pomoc obsahující 523 čističek vody

### ***Rok 2003:***

1. **Irák** - válečný konflikt - **32.224.282,- Kč** společná humanitární materiální pomoc vlády ČR a ČČK (všeobecný zdravotnický materiál, zařízení pro JIP a operační sál, chirurgické nástroje, soupravy pro úpravu pitné vody, očkovací látky, trvanlivé nápoje, dětské hračky. Dále byl výtěžek z Fondu humanity ČČK ve výši **46.913,- Kč** zaslán na konto MV ČK pro Irák

2. **Srbsko a Černá Hora** - válečný konflikt - **7.200.000,- Kč** prostřednictvím ČČK se uskutečňuje státní humanitární pomoc zaměřená na rekonstrukci Nemocnice Dr. Dragiši Mišoviče v Bělehradě postíženou válečným konfliktem v bývalé Jugoslávii

3. **Írán** - zemětřesení - **1.408.640,- Kč** ČČK poskytl přímo Íránskému červenému půlměsíci finanční pomoc (výtěžek z veřejné finanční sbírky) na odstraňování následků ničivého zemětřesení

### ***Rok 2002:***

1. **Afghanistan** - válečný konflikt - **350.000,- Kč** materiální humanitární pomoc (léky)

### ***Rok 2001:***

1. **Peru** - zemětřesení - **250.000,- Kč** materiální pomoc (antibiotika, příkrývky, kanystry na vodu, desinfekční prostředky, dětské pleny)

2. **Indie** - zemětřesení - **2.000.000,- Kč** materiální pomoc (425 skládacích dřevěných lůžek, 425 příkrývek) z prostředků uvolněných zastupitelstvem Hl. m. Prahy

3. **Polsko** - záplavy - **1.345.000,- Kč** materiální pomoc (stany, izolační fólie, matrace, čisticí, hygienické a desinfekční prostředky, dětské pleny)

4. **USA** - teroristický útok - **3.000.000,- Kč** finanční pomoc poskytnutá prostřednictvím velvyslanectví USA v ČR Americkému červenému kříži

5. **Afganistán** - válečný konflikt - **300.000,- Kč** finanční pomoc poskytnutá Mezinárodnímu výboru ČK pro zajišťování humanitárních aktivit na území Afganistanu a v uprchlických táborech v okolních zemích

*Zdroj: www.cck-cr.cz, 28. 4. 2006*

## Příloha 4

### **Dotazník pro respondenty**

Dobrý den.

Jmenuji se Vladimír Klement a jsem studentem Jihočeské univerzity. V rámci své diplomové práce provádím výzkum a analyzuji soudobou kvalitu procesů poskytování služeb, AGENTUROU DOMÁCÍ PÉČE ČČK ALICE. Tímto bych Vás chtěl poprosit o spolupráci vyplněním tohoto dotazníku. Svě odpovědi prosím zaškrtněte, případně doplňte.

**Vaše odpovědi napomůžou ke zlepšení a zkvalitnění poskytovaných služeb. Veškeré Vámi uvedené informace budou považovány za důvěrné a nebudou veřejně přístupny ani poskytnuty dalším osobám. Dotazníky jsou anonymní.**

#### **1) Do jaké míry jste na poskytované pomoci závislý?**

- lehce závislý
- středně těžce závislý
- těžce závislý
- úplně závislý

#### **2) Jakým způsobem žijete v domácnosti?**

- osaměle – nemám rodinné příslušníky
- osaměle – mám příbuzné žijící jinde
- s rodinou – manžel, manželka, děti, vnuci atd., kteří jsou doma
- s rodinou – manžel, manželka, děti, vnuci atd., kteří jsou v zaměstnání

#### **3) Jaké úkony využíváte v rámci pečovatelské služby? (zaškrtněte všechny využívané možnosti)**

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např. pomoc při jídle, oblékání, přesunu na lůžko)
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (např. donáška jídla)
- pomoc při zajištění chodu domácnosti (např. úklid, nákupy, praní, žehlení)
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- žádné
- jiné (dopíše) .....

#### **4) Jaké úkony využíváte v rámci ošetrovatelské služby? (zaškrtněte všechny využívané možnosti)**

- aplikace injekcí
- ošetření bércových vředů, převazy
- měření tlaku, pulsu
- prevence a ošetřování dekubitů
- měření glykémie
- výměna cévky (u žen)
- žádné
- jiné (dopíše).....

**5) Jak jste spokojen(a) s poskytovanými službami?**

- Ano, jsem se vším velmi spokojen(a)
- Jsem vcelku spokojen(a), jen některé drobnosti bych změnil(a)/vylepšil(a)
- Nevím
- Jsem spíše nespokojen(a)
- Jsem velmi nespokojen(a)

S čím jste nespokojeni? Co byste si přál(a) vylepšit či změnit? Prosím o Váš názor.

.....  
.....  
.....  
.....

**6) Uvítal(a) byste rozšíření poskytovaných služeb? (jestli ano, o jaké služby)**

- ne
- nevím
- ano (uved'te prosím o jaké služby?)

.....  
.....

**7) Jak jste spokojen(a) s činností personálu, který Vás navštěvuje? (Pokud jste spíše nespokojen(a) nebo velmi nespokojen(a) uveďte prosím důvod)**

- Jsem velmi spokojen(a)
- Jsem vcelku spokojen(a)
- Nevím
- Jsem spíše nespokojen(a) *Důvod?*.....
- Jsem velmi nespokojen(a) *Důvod?*.....

**8) Potřeboval(a) byste častější návštěvy od pracovníků AGENTURY DOMÁCÍ PÉČE ČČK ALICE?**

- ano
- ne (pokud ne přejděte na otázku číslo 10)

**9) Z jakého důvodu byste uvítal(a) častější návštěvy od pracovníků AGENTURY DOMÁCÍ PÉČE ČČK ALICE?**

- zdravotní důvody
- hygienické důvody
- stravovací důvody
- z důvodu příjemné společnosti
- jiné důvody (dopište).....

**10) Jak jste se dozvěděl(a) o možnosti využívat služeb AGENTURY DOMÁCÍ PÉČE ČČK ALICE?**

- z nemocnice
- od lékaře
- od rodinných příslušníků
- od přátel
- z novin
- jinak (*dopište jak*).....

---

*Na následující otázky odpovězte pouze v případě, že využíváte dovážku obědů.*

---

**11) Jak jste spokojen(a) s chutí dovážených obědů?**

- Jsem velmi spokojen(a)
- Jsem vcelku spokojen(a)
- Nevím
- Jsem spíše nespokojen(a)
- Jsem velmi nespokojen(a)

**12) Jak jste spokojen(a) s porcemi dovážených obědů?**

- Jsem velmi spokojen(a)
- Jsem vcelku spokojen(a)
- Nevím
- Jsem spíše nespokojen(a)
- Jsem velmi nespokojen(a)

**13) Byl(a) byste ochoten(na) si připlatit za větší porce?**

- ne
- ano – maximálně 10Kč
- ano – maximálně 20Kč

**14) Cena za oběd a dovážku se Vám zdá?**

- nízká
  - přiměřená
  - vysoká
- 

**15) Jakého jste pohlaví?**

- muž
- žena



**16) Do jaké věkové kategorie patříte?**

- méně než 60 let
- 60 – 75 let
- 76 – 85 let
- 86 – 95 let
- 95 a více

**17) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

- základní vzdělání
- vyučen bez maturity
- vyučen s maturitou
- úplné střední vzdělání s maturitou
- úplné střední odborné vzdělání s maturitou
- vyšší odborné vzdělání
- vysokoškolské vzdělání

Velice Vám děkuji za trpělivost, se kterou jste vyplnili tento dotazník. Přeji hezký den.

*Zdroj: Autor*

## Příloha 5

### **Stupně závislosti**

Osoba se považuje za závislou na pomoci jiné fyzické osoby v těchto stupních:

- a) stupni I (lehká závislost), jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 12 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti nebo u osoby do 18 let věku při více než 5 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti,
- b) stupni II (středně těžká závislost), jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 18 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti nebo u osoby do 18 let věku při více než 10 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti,
- c) stupni III (těžká závislost), jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 24 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti nebo u osoby do 18 let věku při více než 15 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti,
- d) stupni IV (úplná závislost), jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 30 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti nebo u osoby do 18 let věku při více než 20 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti.

*Zdroj: Zákon o sociálních službách (108/2006 Sb.)*

## Příloha 6

### **Výše příspěvku pro závislé osoby**

Výše příspěvku pro osoby do 18 let věku činí za kalendářní měsíc

- a) 3 000 Kč, jde-li o stupeň I (lehká závislost),
- b) 5 000 Kč, jde-li o stupeň II (středně těžká závislost),
- c) 9 000 Kč, jde-li o stupeň III (těžká závislost),
- d) 11 000 Kč, jde-li o stupeň IV (úplná závislost).

Výše příspěvku pro osoby starší 18 let činí za kalendářní měsíc

- a) 2 000 Kč, jde-li o stupeň I (lehká závislost),
- b) 4 000 Kč, jde-li o stupeň II (středně těžká závislost),
- c) 8 000 Kč, jde-li o stupeň III (těžká závislost),
- d) 11 000 Kč, jde-li o stupeň IV (úplná závislost).

*Zdroj: Zákon o sociálních službách (108/2006 Sb.)*

## Příloha 7

### **Posuzování péče o vlastní osobu**

*Při posuzování péče o vlastní osobu pro účely stanovení stupně závislosti se hodnotí schopnost zvládat tyto úkony:*

- a) příprava stravy,
- b) podávání, porcování stravy,
- c) přijímání stravy, dodržování pitného režimu,
- d) mytí těla,
- e) koupání nebo sprchování,
- f) péče o ústa, vlasy, nehty, holení,
- g) výkon fyziologické potřeby včetně hygieny,
- h) vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh,
- i) sezení, schopnost vydržet v poloze v sedě,
- j) stání, schopnost vydržet stát,
- k) přemísťování předmětů denní potřeby,
- l) chůze po rovině,
- m) chůze po schodech nahoru a dolů,
- n) výběr oblečení, rozpoznání jeho správného vrstvení,
- o) oblékání, svlékání, obouvání, zouvání,
- p) orientace v přirozeném prostředí,
- q) provedení si jednoduchého ošetření,
- r) dodržování léčebného režimu.

## Příloha 8

### **Posuzování soběstačnosti**

*Při posuzování soběstačnosti pro účely stanovení stupně závislosti se hodnotí:*

- a) komunikace slovní, písemná, neverbální,
- b) orientace vůči jiným fyzickým osobám, v čase a mimo přirozené prostředí,
- c) nakládání s penězi nebo jinými cennostmi,
- d) obstarávání osobních záležitostí,
- e) uspořádání času, plánování života,
- f) zapojení se do sociálních aktivit odpovídajících věku,
- g) obstarávání si potravin a běžných předmětů (nakupování),
- h) vaření, ohřívání jednoduchého jídla,
- i) mytí nádobí,
- j) běžný úklid v domácnosti,
- k) péče o prádlo,
- l) přepírání drobného prádla,
- m) péče o lůžko,
- n) obsluha běžných domácích spotřebičů,
- o) manipulace s kohouty a vypínači,
- p) manipulace se zámky, otevírání, zavírání oken a dveří,
- q) udržování pořádku v domácnosti, nakládání s odpady,
- r) další jednoduché úkony spojené s chodem a udržováním domácnosti.

*Zdroj: Zákon o sociálních službách (108/2006 Sb.)*

**Příloha 9**

**CD se zpracovanými daty**

*Zdroj: Autor*