

*Motto: „Neptejte se nás, co umíme, ale spíše nám povězte, co potřebujete“*

## Výroční zpráva za rok 2016



### **Domov „Srdce v dlaních“ - sociální služby Jiříkov**

Domov „Srdce v dlaních“ – sociální služby Jiříkov se nachází ve Filipově, t.j. na katastrálním území města Jiříkova. Od roku 1971 slouží sociálním účelům, k poslednímu dni roku 2016 má kapacitu 98 lůžek.

Domov „Srdce v dlaních“ je příspěvkovou organizací Města Jiříkova a dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění, poskytuje čtyři sociální služby:

- a) Domov pro seniory dle § 49
- b) Domov se zvláštním režimem dle § 50
- c) Pečovatelskou službu dle § 40
- d) Osobní asistenci dle § 39

Právní forma: příspěvková organizace  
Sídlo: Filipov 65/2, 407 53 Jiříkov  
Zřizovatel: Město Jiříkov, Náměstí 464, 407 53 Jiříkov, IČO: 00261424  
Statutární orgán: Ing. Bc. Jan Sembdner, ředitel organizace  
IČ: 47274581  
Číslo účtu: 0924185359/0800  
Telefon: 412 338 397  
www: [www.ddfilipov.cz](http://www.ddfilipov.cz)  
e-mail: [info@ddfilipov.cz](mailto:info@ddfilipov.cz)

### **Vedoucí tým organizace k 31. 12. 2016**

- Ing. Bc. Jan Sembdner, ředitel organizace
- Mgr. Iveta Hermanová, 1. zástupkyně ředitele, sociální pracovnice, vedoucí služeb
- Pavlína Wittgruberová, 2. zástupkyně ředitele, vedoucí ekonomického úseku a stravování
- Bc. Ivana Školníková DiS, vedoucí úseku pobytových služeb
  - Marketa Horesh, specialista smluvních vztahů se ZP
  - Anna Ferdanová, staniční sestra
- Bc. Kamila Gajdošová, vedoucí přímé obslužné péče
- Bc. Jana Podzimková DiS., vedoucí úseku terénních služeb
- Alena Suchá, účetní
- Jana Mikešová, hospodářsko-provozní pracovník

## Přehled počtu pracovníků v posledních letech (pracovní smlouvy – HPP)

název úseku	rok 2012	rok 2013	rok 2014	rok 2015	rok 2016
zdravotní sestry registrované	6	8	8	10	10
pracovnice přímé péče - DPS	10	10	5	6	6
pracovnice přímé péče - DZR	12	14	19	19	19
pracovnice volnočasových aktivit	3	4	3	4	4
pracovnice úklidu + myčka nádobí	0,5	1	0,5	0,5	0,5
<b>sociální úsek ( DPS +DZR)</b>	<b>31,5</b>	<b>37</b>	<b>32,5</b>	<b>35,5</b>	<b>35,5</b>
<b>úsek pečovatelské služby</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6,5</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>úsek osobní asistence</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
pracovníci údržby	2	2	3	2	2
pracovnic úklidu	3	4	4	4	4
pracovnice prádelny	3	3	3	3	3
pracovnice kuchyně	9	9	9	9	10
pracovnice kantýny	0,75	1	1	1	1
<b>režijní pracovníci celkem</b>	<b>17,75</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>20</b>
<b>pracovnice administrativy</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>úsek technickohospodářský</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>celkový počet pracovníků</b>	<b><u>65,25</u></b>	<b><u>70</u></b>	<b><u>73,5</u></b>	<b><u>79,5</u></b>	<b><u>79,5</u></b>

Domov zaměstnával k poslednímu prosinci 2016 celkem 79,5 zaměstnanců, u kterých jsme vykázali průměrnou hrubou mzdou 18.044 Kč.

Přehled průměrných hrubých platů u pracovníků přímé obslužné péče v letech 2012 – 2016:

rok 2012	13.700,--Kč
rok 2013	14.930,--Kč
rok 2014	15.105,--Kč
rok 2015	16.250,--Kč
rok 2016	15.840,--Kč

## **Pobytové služby Domova – sociální část**

Posláním Domova je poskytovat pobytovou sociální službu lidem, kteří v důsledku svého handicapu nemohou žít ve svém přirozeném prostředí. Podporujeme jejich soběstačnost s respektem k individuálním potřebám a vytváříme domácí prostředí.

Pobytové služby Domova zahrnují dvě služby – domov pro seniory (DpS) a domov se zvláštním režimem (DZR). Cílem poskytovaných služeb Domova je zabezpečit klientům vysokou úroveň kvality života, která by se v maximální možné míře přibližovala životu v přirozeném domácím prostředí. Cíl Domova spočívá především ve snaze poskytnout klientům možnost strávit důstojné stáří na odpovídající životní úrovni a k jejich spokojenosti.

Domov „Srdce v dlaních“ měl i k 31. 12. 2016 zachovanou kapacitu 98 lůžek, z toho domov pro seniory 30 lůžek a domov se zvláštním režimem 68 lůžek. Počet pokojů 39.

Ubytování je poskytováno v jednolůžkových i dvoulůžkových pokojích, převážně však ve vícelůžkových pokojích. Snahou a cílem Domova i pro následující rok je zkvalitnit péči o klienty a bydlení klientů nejen vybavením pokojů a společných prostor Domova, ale také postupným rušením čtyřlůžkových pokojů.

V loňském roce se nám podařilo vybavit novým nábytkem (stoly, židle a křesla) jídelnu klientů v přízemí Domova a společenský sál v 1. patře. Pokoje klientů byly navíc vybaveny novými nočními stolky (celkem 34 kusů).

V následujícím roce plánujeme snížit kapacitu Domova tak, abychom pět čtyřlůžkových pokojů upravili na třílůžkové a podstatně tak zvýšili komfort ubytovaných klientů.

Pokoje jsou vybaveny lůžky a základním nábytkem, kde každý klient má k dispozici polohovatelné lůžko, noční stolek, šatní skříň a židli. Jídelní stůl je společný na každém pokoji. S ohledem na velikost pokojů má klient možnost mít na pokoji pouze drobné kousky vlastního nábytku a výzdobu dle uvážení a to na základě dohody s ostatními spolubydlíci a personálem Domova. Na pokoji lze používat televizní a rozhlasový přijímač.

Na každém patře jsou bezbariérová WC spojená s umývárnou, společná koupelna se sprchovým koutem a vanou. V prostoru chodby jsou umístěna křesílka pro trávení odpočinku a volného času, ve 2. patře jsou na chodbě k dispozici knihovničky. Klienti mají celodenně k dispozici automaty na teplou a studenou vodu, boxové lednice a kuchyňské koutky.

Měsíční úhrady za pobyt a stravu, jako i úhrady za fakultativní služby v Domově, hradí klienti dle aktuálního Sazebníku úhrad a služeb, s kterým jsou seznámeni při nástupu a při každé úpravě. Poslední úprava Sazebníku byla provedena k 1. 4. 2016. Následná úprava sazebníku s ohledem na zvýšení důchodů a zlepšení bydlení byla připravena k 1. 1. 2017.

Dle Sazebníku úhrad se úhrady klientů pohybovaly v rozmezí částek od 8.250,- Kč do 9.060,- Kč měsíčně v závislosti na počtu lůžek na pokoji a dietní stravě klientů. Průměrná úhrada klientů činila 8.341,- Kč měsíčně. Maximální výše platby dle Vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění činí 11.400,- Kč.

V souvislosti s nízkými příjmy klientů, kdy z důvodu zákonem stanoveného 15 % kapesného, jsou opakovaně snižovány měsíční úhrady klientů. Nedostačující příjmy nejsou dle Zákona o sociálních službách důvodem pro odmítnutí umístění klienta. Celá 1/3 našich klientů nemá dostatečné příjmy ani úspory, aby hradila plnou měsíční úhradu za pobyt a stravu.

Plnou úhradu tak v roce 2016 hradilo pouze 67% klientů. Plnou úhradu včetně tzv. smluvních doplatků hradilo 18% klientů a sníženou výši úhrady hradilo 15% klientů. Neuhrazená platba za celý rok 2016 proto činila **228.544,- Kč**.

Zájem o umístění v našem Domově neklesá, ke dni 31. 12. 2016 bylo v evidenci zájemců o umístění v našem Domově 47 žádostí (k poslednímu dni roku 2015 to bylo 41 zájemců), z tohoto počtu 22 žádostí do služby DpS a 25 žádostí do služby domova se zvláštním režimem. Zájemce o umístění tvoří 32 žen a 15 mužů. Dvě žádosti o umístění byly odmítnuty, neboť dle diagnózy lékaře neodpovídal zdravotní stav žadatelů naší cílové skupině.

V roce 2016 bylo řešeno 5 mimořádných situací, týkajících se klientů, které byly dle příslušných vnitřních směrnic písemně zaznamenány.

Žádné písemné stížnosti ze strany klientů či jejich rodinných příslušníků nebyly řešeny, naopak Domov obdržel řadu poděkování za péči ať ústní, písemné či otištěné v tisku.

Z níže uvedené tabulky vyplývá, že průměrný věk našich klientů se zvyšuje, průměrný věk Domova oproti předešlému roku se zvýšil z **77,9** let na **79,6** a to i přesto, že věková hranice pro přijetí do domova se zvláštním režimem je 54 let (do domova pro seniory 65 let).

Průměrná roční obloženost je mírně snižena, což souvisí s velkou migrací klientů obou služeb oproti předešlému roku. V roce 2015 ukončilo pobyt 25 klientů, v roce 2016 ukončilo pobyt 44 klientů.

Tabulka příspěvku na péči (stupně závislosti) je mírně zkreslující. V průběhu roku se přijímají klienti, jejichž zdravotní stav odpovídá některému stupni závislosti, ale o příspěvek není požádáno z důvodu hospitalizace a o příspěvek je požádáno po nástupu klienta do našeho Domova. V průběhu roku se na základě zhoršování zdravotního stavu klientů podává návrh na přehodnocení stupně závislosti. Proto k poslednímu dni roku 2016 bylo 6 klientů bez zatím přiznaného příspěvku na péči, u 7 klientů je požádáno o přehodnocení výše stupně, kdy v těchto případech probíhá správní řízení.

Příspěvek na péči je poskytován osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby, je poskytován ve čtyřech stupních od částky 880,- Kč do 13.200,- Kč měsíčně (změna od srpna 2016). V roce 2016 průměrný příspěvek na péči činil 7.000,- Kč měsíčně na klienta.

### Přehled klientů pobytových služeb – domov pro seniory a domov se zvláštním režimem

#### porovnání roků 2015 a 2016

Domov pro seniory/domov se zvláštním režimem		DpS 2015	DZR 2015	DpS 2016	DZR 2016
Kapacita sociální služby		30	68	30	66
Počet žádostí o umístění		41		22	25
Ve sledovaném roce klienti	přijatí	2	25	10	33
	propuštění, zemřelí	2	23	12	32
Počet klientů k 31.12. sledovaného roku		30	66	28	67
	ve věku 27 - 65 let	0	10	0	7
	ve věku 66 - 75 let	14	18	10	18
	ve věku 76 - 85 let	10	25	11	23
	ve věku 86 - 95 let	6	13	7	19
	ve věku nad 96 let	0	0	0	0
z toho zařazení do	I. stupně závislosti	6	3	5	8
	II. stupně závislosti	9	13	9	9
	III. stupně závislosti	11	19	9	23
	IV. stupně závislosti	0	26	1	25
Průměrný věk klientů		78,3	77,6	79,9	79,3
Průměrná roční obloženost lůžek		99,87	98,7	97,36	97,85
Celkový počet	muži	16	20	14	19
	ženy	14	46	14	48

Rok 2016 byl pro pracovníky přímé obslužné péče hodně náročný, především velkou fluktuací pracovníků. Do týmu nastoupilo celkem 6 nových pracovníků, kteří jsou postupně zaškolení služebně staršími kolegyněmi a kolegy. Přes veškeré úsilí, jsme rok 2016 končili s nenaplněným stavem pracovníků přímé obslužné péče a to o dva tyto pracovníky. Vzhledem ke skutečnosti, kdy se v Domově snažíme poskytovat kvalitní péči, přináší nedostatek personálu různá úskalí, která vnímáme především ve vyčerpanosti či ve vyhoření pracovníků přímé obslužné péče. V platovém ohodnocení našich pracovníků přímé péče bohužel naše organizace ztrácí konkurenční a zaměstnavatelskou výhodu proti organizacím Ústeckého kraje a Hlavního města Prahy (které působí na Šluknovsku). Průměrný hrubý plat pracovníků přímé péče v žádném případě nedosahuje tzv. uznatelné výše nákladů doporučené Ústeckým krajem.

Nepřetržitý provoz byl v organizaci zajišťován celkem 25 pracovníky a pracovníky přímé obslužné péče.

Úsek domov se zvláštním režimem má celkovou kapacitu 68 klientů a je rozdělen na tři úseky. V denní směně zajišťovalo individuální péči klientů celého úseku sedm pracovníků na denní směně. Z důvodu zajištění procesu individuálního plánování a charakteru služeb se pracovníci péče na těchto úsecích nestřídají. Tato skutečnost je pozitivně vnímána i ze strany klientů, kdy znají své pečovatelky a pečovatele, respektive „klíčové pracovníky“, a mají tak k nim větší důvěru.

Úsek domova pro seniory má kapacitu 30 klientů a péči o tyto klienty na denní směně zajišťovaly dvě pracovnice péče. V noční době zajišťovaly péči klientů celého Domova dvě pracovnice přímé obslužné péče a jedna všeobecná sestra.

V Domově poskytujeme individuální péči, která je přizpůsobena potřebám jednotlivých klientů. Každý klient má sestaven tzv. individuální plán, který úzce souvisí s plánem péče, který obsahuje činnosti podle druhu a formy poskytované sociální služby, která je v souladu s §35, Zákona č. 108/2006 Sb. Jednotlivé úkony péče jsou zaznamenávány čtecím zařízením a následně importovány do počítače. Klíčovými pracovníky klientů jsou průběžně vyhodnocovány a upravovány na základě aktuálního stavu klienta.

Mezi základní činnosti patří také smysluplné naplnění volného času. O tyto aktivity se starají pracovníci výchovně nepedagogických činností, kteří nabízejí aktivity na základě individuálních potřeb klientů a možností organizace. V průběhu loňského roku měli klienti možnost účastnit se 40 plánovaných akcí. Účast jednotlivých klientů volnočasových aktivit je průběžně zaznamenána v informačním systému Cygnus a podle těchto záznamů se alespoň jedenkrát každý z klientů účastnil nějaké z aktivit. Ve velké oblibě u klientů jsou akce spojené s hudbou nebo ve spolupráci s MŠ Slunečnice Jiříkov, tzn. akce spojené s těmi nejmladšími, s dětmi předškolního věku.

Kromě plánovaných „velkých“ akcí probíhají pravidelné týdenní aktivity, jako jsou tréninky paměti, výtvarné a pracovní činnosti, promítání filmů nebo sezonní vaření (pečení štrůdlů, bramboráků, palačinek, vánočního cukroví apod.). Těchto akcí se účastní zhruba polovina klientů Domova.

U klientů s různými formami demence je oblíbená individuální práce, při které jsou používány terapeutické pomůcky. Terapeutická panenka „Barborka“ a psík „Flíček“ pomáhají klientům k navození kladných emocí, eliminují pocity úzkosti, ale také pomáhají ke zlepšení komunikace a jsou nedílnou součástí konceptu bazální stimulace. Do Domova jsme také pořídili živá zvířata, zakrslé králíky, křečka, osmáka a andulky, jejichž terária a klece jsou na odděleních a klienti tak mají možnost každodenního kontaktu. Již 4. rokem do Domova dojíždí canisterapeutka se svými dvěma psy a dochází za klienty, kterým kontakt se psími přáteli přináší radost, pocity uvolnění, sounáležitosti.

V roce 2016 že ukončil aktivní činnost kapelník naší hudební kapely Senior Band pan Jaroslav Porta. Kapela Senior Band působí v Domově od roku 1997. Od roku 2013 vydává Domov Zpravodaj, ve kterém je vždy shrnut předešlý měsíc života v Domově. Všichni tak mají možnost se podívat, co se v Domově událo.

I v průběhu hodnoceného roku probíhaly úpravy a opravy budovy – prostorů pro klienty i personál. Kromě zmiňovaného vybavení novým nábytkem pro klienty se v průběhu roku malovaly a opravovaly pokoje klientů, došlo k opravě podlahové krytiny v přízemí, nákupu kancelářských židlí, provedly se opravy kanceláří v přízemí, byly zakoupeny pracovní ochranné pomůcky v hodnotě 93.500,- Kč, proběhla rekonstrukce kotelny a změna topení na plyn. Dále byla v objektu instalována nová tuková kanalizace a provedena rozsáhlá oprava rezervoáru na vodu. Změnu způsobu vytápění, tukovou kanalizaci a opravu rezervoáru na vodu financovali vlastníci objektu, Redemptoristé.

V roce 2016 byla splněna povinnost zabezpečení dalšího vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin ročně pro pracovníky v sociálních službách. Zaměstnancům jsou zajišťovány kurzy, semináře, školení či stáže podle jejich vzdělávacích potřeb. Z nabídky vzdělávacích akcí využíváme semináře jak individuální, tak i skupinové pořádané v našem zařízení tzv. „na míru“. Domov je členem Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR a tato organizace také zajišťuje řadu vzdělávacích aktivit. Pravidelná školení všech zaměstnanců Domova související s předpisy BOZP a PO a školení řidičů referenčních vozidel jsou samozřejmostí.

## **Ošetrovatelská a rehabilitační péče**

Nepřetržitá ošetrovatelská a rehabilitační péče byla v Domově zajišťována 12 všeobecnými sestrami, z toho dva pracovníci pracují v Domově na DPP. V denních směnách pracují celkem tři všeobecné sestry, v noční době je přítomna v domově jedna všeobecná sestra. Vedení úseku zajišťuje vedoucí úseku pobytových služeb, v době nepřítomnosti je zastupována staniční sestrou.

Rehabilitační péče je poskytována každodenně klientům na základě indikace praktického lékaře. Obsahuje různá cvičení, nácvik mobility s kompenzačními pomůckami, protahovací cviky a řadu dalších úkonů. Život klientů se stává kvalitnějším, má motivující povahu a tím dodává chuť do jejich života. Nutná je i rehabilitace u klientů upoutaných trvale na lůžku, kdy všeobecná sestra provádí s klienty různé cviky, čímž se zabráňuje vzniku svalových i kloubních kontraktur (chorobné stažení svalů, trvalé postavení kloubu v určité poloze či poruchy jejich přirozené pohyblivosti).

Ošetrovatelská a rehabilitační péče je na základě indikace praktického lékaře vykazována celkem šesti zdravotním pojišťovnám (VZP, ČPZP, VOZP, OZP, ZPMV, ZP Škoda).

Lékařskou péči v Domově zabezpečuje MUDr. Jan Brázda. Lékař do zařízení dojíždí jedenkrát týdně, kdykoli může být telefonicky kontaktován. Klienti Domova mají vypracované ošetrovatelské plány, podle kterých všeobecné sestry vykonávají zdravotnické činnosti na základě ordinace praktického lékaře. K odborným specializovaným lékařům jsou klienti převáženi prostřednictvím zdravotní dopravy, případně autodopravou Domova. Ve 287 případech byla využita v loňském roce doprava klientů k vyšetřením u specialistů (vždy s doprovodem druhé osoby).



Do Domova za klienty také dochází někteří specialisté. Lékařka z diabetologické poradny provádí plánovanou kontrolu klientům v jejich prostředí. Celkem navštívuje 30 našich klientů, z toho některé 1x za 3 měsíce. Lékař z psychiatrické ordinace dojíždí do zařízení a navštívuje tak celkem 68 klientů v 6 týdenním intervalu. Stomatologickou péči zajišťuje lékařka z Jiříkova, která 2x ročně v Domově provádí preventivní prohlídky všem klientům. Na plánované stomatologické výkony byli klienti Domova transportováni většinou osobním vozidlem organizace. V roce 2016 bylo v zubní ordinaci ošetřeno celkem 48 klientů, někteří s návštěvou v ordinaci lékařky i opakovaně.

Úsek ošetrovatelské péče byl přizpůsoben náročnosti agendy a personál se přestěhoval do větší místnosti, čímž se zlepšilo zejména pracovní prostředí pro personál.

## Terénní služby Šluknovska

Terénní služby Domova poskytují dvě sociální služby, pečovatelskou službu a službu osobní asistence.

Pečovatelská služba je velmi významná s ohledem na to, že působí jako prevence sociálního vyloučení seniorů a osob se zdravotním postižením. Terénní služby zajišťují tuto službu ve městech a obcích Šluknovského výběžku, a to každodenně od 7.00 do 19.00 hod. V rámci této služby nabízí terénní služby možnost zapůjčení kompenzačních pomůcek. V roce 2016 organizace uspěla ve výběrovém řízení na poskytování pečovatelské služby pro město Rumburk. V současné době je pečovatelská služba zajištěna sedmi terénními pracovníky přímé péče a vedoucí terénních služeb. Ta v současnosti působí i jako sociální pracovníce pro klienty terénu.

Od roku 2014 je registrována služba osobní asistence. Tuto službu zajišťují tři pracovníci a služba je poskytována ve městech a obcích Šluknovského výběžku bez časového omezení. Zájem o tuto službu významně stoupá.

Obě terénní sociální služby jsou poskytovány klientům nejčastěji z Varnsdorfu, Krásné Lípy, Rumburku a Jiříkova. Pracovníci terénních služeb ke své práci využívají 4 služební vozidla organizace.

K poslednímu dni roku 2016 byla pečovatelská služba poskytována u 217 smluvně vázaných klientů a to v terénu a v bývalém domě s pečovatelskou službou v Rumburku. Stále nejvyšší zájem trvá o zajištění dovozu obědů z kuchyně Domova. V roce 2016 využilo tuto službu 140 klientů. Dalších 77 klientů využívalo základních úkonů pečovatelské služby, jako je např. pomoc při osobní hygieně a pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu. V neposlední řadě využívají naši klienti základní bezplatné sociální poradenství či zastupování při vyřizování úředních záležitostí terénní sociální pracovníci.

Službu osobní asistence využívalo v roce 2016 dvacet tři klientů, kdy asistence byla poskytnuta v rozsahu 4028 hodin s výnosem 483 000,- Kč.

Z důvodu velkého zájmu o terénní služby předpokládáme, že se i nadále bude zlepšovat rozvoj našich služeb. Zaměstnancům terénních služeb poskytujeme zázemí na pracovišti Londýnská.

## Stravování klientů sociálních služeb v roce 2016

Provoz kuchyně Domova řídí vedoucí stravování, v kuchyni Domova je zaměstnáno 9 kuchařek včetně vedoucí kuchyně. Pracovnice kuchyně pracují ve 12 ti hodinových směnách, zajišťují celodenní stravu pro 98 klientů a denně vaří v průměru ještě 35 obědů pro personál a 120 obědů pro klienty v terénu.

Kuchyně našeho Domova nabízí pětkrát týdně možnost výběru ze dvou obědů a cena dodávané stravy činila v loňském roce 51,- Kč. Součástí nabídky je i dietní stravování (D 4, D 9, D 10) a další diety na základě individuálních požadavků klientů.

Distribuce stravy do terénu probíhá v nerezových nádobách a plastových termoportech Domova. Toto vybavení zaručuje vysokou míru hygieny poskytované služby a naplnění zákonem stanovených hygienických pravidel a podmínek pro dodávku teplé stravy. Distribuce stravy probíhá vlastní dopravou organizace.

I v tomto provozu se potýkáme s problematikou dlouhodobých pracovních neschopností zaměstnanců, kterou řešíme zaměstnáváním pracovníků po dobu nemoci na DPP.

V loňském roce proběhla každoročně výmalba kuchyňského provozu, opravy kanalizačních vpustí, oprava podlahy, stěn v místnosti s chladicím zařízením. Byly zakoupeny mrazicí pulty a nově zřízena „bramborárna“. Tím došlo k dalšímu zlepšení hygienických podmínek pro uskladnění a zpracování brambor (připomínky z kontrol Hygieny Děčín). Došlo k obměně jídelnosičů pro obědy klientů v terénu v hodnotě cca 30.000,- Kč.

### Počet odebraných porcí stravy

Podkategorie	Snídaně	Přesnídávka	Oběd	Svačina	Večeře	2. večeře
<b>Klienti</b>						
3 (normal)	22 197	22 189	22 198	22 211	22 224	0
1 (šetřící)	413	413	386	413	412	0
9 (dia)	11 314	11 315	11 331	11 285	11 328	11 261
<b>Součet</b>	<b>33 924</b>	<b>33 917</b>	<b>33 915</b>	<b>33 915</b>	<b>33 964</b>	<b>11 261</b>
<b>Ostatní</b>						
ZAM (zaměstnanci)	0	0	10 549	0	0	0
FLP (Filipov)	0	0	1 468	0	0	0
PEČ (pečov. služba)	0	0	34 873	0	0	0
<b>Součet</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>46 890</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Celkem za období</b>	<b>33 924</b>	<b>33 917</b>	<b>80 805</b>	<b>33 909</b>	<b>33 964</b>	<b>11 261</b>

## Hospodaření organizace v roce 2016

V roce 2016 bylo dosaženo nejvyšších výnosů a nákladů v historii Domova.

Výnosy činily v hlavní činnosti 37.858 tis. Kč a v doplňkové činnosti 788 tis. Kč, to je celkem 38.646 tis. Kč.

Náklady činily v hlavní činnosti 37.804 tis. Kč a v doplňkové činnosti 787 tis. Kč, to je celkem 38.591 tis. Kč.

Organizace dosáhla hospodářského výsledku – zisku v hlavní činnosti 54 tis. Kč a v doplňkové činnosti 1 tis. Kč to je celkem zisk ve výši 55 tis. Kč.

### Příjmová oblast :

Na rok 2016 jsme obdrželi z MPSV státní dotaci na provoz Domova v celkové výši 6.783 tis. Kč. Dotace byla rozdělena do dvou splátek a dvou navýšení dotace během roku. Ovšem v porovnání s rokem 2015 činila celková výše dotace o zhruba 1,5 mil. Kč méně. Dotace byla dále během roku zvýšena o dvě navýšení z MPSV, jednalo se o částky 94.700,- Kč a 58.300,- Kč.

Výše dotace na jednotlivé registrované služby:

- domov pro seniory ve výši 890 tis. Kč
- domov se zvláštním režimem 4.341 tis. Kč
- pečovatelská služba Šluknovska 1.096 tis. Kč
- osobní asistence 455 tis. Kč.

Mezi další významné příjmy patří dotace od úřadů práce, kdy dotace na zřízení společensky účelných pracovních míst činily 594 tis. Kč. Spolupráce s úřady práce je na velmi dobré úrovni a stále se prohlubuje.

Nejdůležitějším zdrojem příjmů byly služby, do kterých jsou započítány úhrady od:

- uživatelů služeb ve výši 12.973 tis. Kč
- výkony od zdravotních pojišťoven ve výši 7.330 tis. Kč
- příspěvek na péči ve výši 8.494 tis. Kč

Tyto příjmy činily celkem **28.979 tis. Kč**

Pro rok 2016 se organizace opět (úspěšně) zúčastnila výběrového řízení na provozování pečovatelské služby ve městě Rumburku, a na činnost pečovatelské služby ve městě Rumburku získal Domov od města Rumburku příspěvek ve výši 721 tis. Kč a to formou smlouvy o dílo.

Díky profesionálně vedené agendě ošetřovatelské a rehabilitační péče a smluvních vztahů se zdravotními pojišťovnami se podařilo meziročně navýšit úhrady od zdravotních pojišťoven zhruba o 700,- tis. Kč.

Na základě změn ve způsobu financování sociálních služeb, zejména pak plněním § 101 a) zákona o sociálních službách a v souladu s Metodikou Ústeckého kraje pro financování sociálních služeb, obdržela organizace příspěvek od zřizovatele Města Jiříkova ve výši 830 tis. Kč.

Ostatní příjmy ve výši 134 tis. Kč byly tvořeny hlavně příjmem z nájmu, sponzorskými dary a úroky.

V doplňkové činnosti (kantýna) bylo dosaženo tržeb ve výši 788 tis. Kč. Organizace je zaregistrována na Finančním úřadě v Rumburku jako plátce DPH. Daňová povinnost vznikla dne 7. 11. 2013. U kantýny na zboží se používá odpočet DPH v plné výši, u obědů pro zaměstnance a cizí strážníky se používá krácený odpočet DPH.

### **Nákladová oblast :**

V nákladové části patří mezi nejdůležitější oblasti náklady na mzdy, základní sociální náklady a ostatní mzdové náklady (sociální a zdravotní pojištění, nemocenské dávky, povinné pojištění z mezd, přiděl do FKSP). Celkové mzdové náklady činily 24.452 tis. Kč, z toho mzdové náklady byly ve výši 18.194 tis. Kč.

Domov zaměstnával k poslednímu prosinci 2016 celkem 79,5 zaměstnanců, u kterých jsme vykázali průměrnou hrubou mzdu 18.044 Kč. Průměrný hrubý plat pracovníků přímé obslužné péče činil však na loňský rok 15.840,- Kč.

Nárůst v nákladech nastal u spotřeby energií - celkem činil 2.358 tis. Kč, a to za elektrickou energii ve výši 1.038 tis. Kč, za tuhá paliva 100 tis. Kč, za pohonné hmoty 284 tis. Kč, za vodu – stočné 143 tis. Kč, nově za plyn na pobočce v Londýnské ulici ve výši 90 tis. Kč a za nákup tepla a teplé vody ve výši 658 tis. Kč.

Během letního období došlo v Domově ke změně ve způsobu vytápění objektu. Byla zřízena nová kotelna na plyn a ohřev teplé vody. Akce byla financována (jak je již uvedeno výše) novým vlastníkem Pražskou provincií kongregací nejsvětějšího Vykupitele – Redemptoristé Příbram). Naše organizace hradí vlastníkově zálohové faktury na dodávku tepla a teplé vody.

Uhradili jsme nájem za užívání budovy pro sociální účely, která byla v rámci církevní restituce převedena na církev. Nájemné činilo 600 tis Kč. Úhrada nájemného se prováděla vždy na základě Rozhodnutí Rady města Jiříkov, neboť zatím nedošlo k uzavření nájemní smlouvy.

## Hospodaření organizace – porovnání roků 2012 – 2016 (v tis. Kč)

číslo a název účtu	rok 2012		rok 2013		rok 2014		rok 2015		rok 2016	
	HČ	DČ	HČ	DČ	HČ	DČ	HČ	DČ	HČ	DČ
501 materiál	4878	4	5009	3	4998	4	4943	3	5123	0
502 energie	2731	6	3037	4	2631	5	1781	6	2352	5
504 prodané zboží	0	901	0	1067	0	762	0	795	0	656
511 opravy a údržba	1398	6	1608	6	1139	6	1239	6	1392	0
512 cestovné	68	0	102	0	136	0	182	0	174	0
513 náklady na reprezentaci	13	0	19	0	21	0	33	0	21	0
518 služby	1425	0	1442	0	2582	0	3023	0	2271	2
521 mzdové náklady	13028	88	14611	78	16267	88	17304	104	18099	96
524 soc. a zdrav. pojištění	4272	28	4770	24	5319	29	5624	30	5938	28
525 ost. mzd. náklady	38	0	56	0	61	0	68	0	62	0
527 přiděl do FKSP	132	0	146	0	162	0	174	0	232	0
528 ost. soc. náklady	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
549 poplatky, pojistné	107	0	346	0	607	0	840	0	771	0
558 nákup DHIM a DNIM	1174	0	672	0	717	0	1233	0	836	0
54. daně	0	0	0	0	205	0	18	0	37	0
551 odpisy	555	0	180	0	328	0	359	0	496	0
<b><u>náklady celkem</u></b>	<b><u>29819</u></b>	<b><u>1033</u></b>	<b><u>31998</u></b>	<b><u>1182</u></b>	<b><u>35173</u></b>	<b><u>894</u></b>	<b><u>36822</u></b>	<b><u>943</u></b>	<b><u>37804</u></b>	<b><u>787</u></b>
602 tržby z prodeje služeb	22113	0	24438	0	25808	0	27044	0	28798	0
604 tržby z prodeje zboží	0	1042	0	1183	0	894	0	944	0	788
644 prodej materiálu	1	0	5	0	0	0	0	0	2	0
648 použití fondů	84	0	33	0	51	0	29	0	5	0
649 ostatní výnosy	460	0	79	0	58	0	0	0	123	0
662 úroky	21	0	15	0	9	0	5	0	3	0
672 dotace MPSV	6190	0	6690	0	8018	0	8264	0	6783	0
672 dotace Úřad práce	177	0	540	0	763	0	1114	0	593	0
672 dotace Krajský úřad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
672 dotace Euroregion	289	0	0	0	0	0	0	0	0	0
672 dotace město Rumburk	587	0	612	0	581	0	723	0	721	0
672 příspěvek zřizovatele	0	0	0	0	0	0	0	0	830	0
<b><u>výnosy celkem</u></b>	<b><u>29922</u></b>	<b><u>1042</u></b>	<b><u>32412</u></b>	<b><u>1183</u></b>	<b><u>35288</u></b>	<b><u>894</u></b>	<b><u>37180</u></b>	<b><u>944</u></b>	<b><u>37858</u></b>	<b><u>788</u></b>
hospodářský výsledek	103	9	413	1	115	0	358	1	54	1
<b><u>hosp. výsledek celkem</u></b>	<b><u>112</u></b>		<b><u>414</u></b>		<b><u>115</u></b>		<b><u>359</u></b>		<b><u>55</u></b>	
<b><u>náklady 1 lůžko</u></b>										
kalkulační vzorec na 1 lůžko :										
celk. neinv. náklady/kapacita-rok	<b><u>298,19 tis.Kč</u></b>		<b><u>337,55 tis. Kč</u></b>		<b><u>368,03 tis. Kč</u></b>		<b><u>375,73 tis. Kč</u></b>		<b><u>385,76 tis, Kč</u></b>	
kapacita za měsíc	<b><u>24,85 tis. Kč</u></b>		<b><u>28,13 tis. Kč</u></b>		<b><u>30,67 tis. Kč</u></b>		<b><u>31,31 tis. Kč</u></b>		<b><u>32,15 tis. Kč</u></b>	

## Hospodaření dle registrovaných služeb a hospodářské činnosti v 2016

název účtu	č. účtu	DpS	DZR	PS	OA	DČ	celkem
výnosy							
dotace MPSV	6720500	890	4341	1096	455	0	6783
příspěvek od ÚP	6720501-504	159	177	154	104	0	594
příspěvek Rumburk	6720601	0	0	721	0	0	721
příspěvek zřizovatel	6720600	200	630	0	0	0	830
z vlastní činnosti	6020300-850	7279	18941	2136	442	0	28797
prodané zboží	604	0	0	0	0	788	788
použití fondů - dary	648	0	5	0	0	0	5
úroky	662	0	3	0	0	0	3
ost. výnosy	649	3	100	21	0	0	124
prodej materiálu	644	0	2	0	0	0	2
<b>celkem</b>		<b>8531</b>	<b>24199</b>	<b>4128</b>	<b>1001</b>	<b>788</b>	<b>38647</b>
náklady celkem							
potraviny	5010310	731	1757	1020	0	0	3508
materiál	5010320-500	489	1038	75	14	0	1616
el. energie	5020300	430	597	42	8	6	1083
plyn, teplo a teplá voda	5020400	89	581	40	38	0	748
voda- stočné	5020500	48	95	0	0	0	143
tuhá paliva	5020700	31	69	0	0	0	100
pohonné hmoty	5020800	24	75	133	52	0	284
prodané zboží	504	0	0	0	0	656	656
opravy a údržba	511	310	981	87	15	0	1393
cestovné	512	29	122	8	14	0	173
reprefond	513	5	16	0	0	0	21
poplatky z účtů	5180300-305	4	27	23	0	0	31
nájemné	5180450	96	394	0	0	0	513
ostatní služby	5180400	262	934	56	40	2	1294
spoje. poštovné	5180600	58	172	32	17	0	279
kurzy, školení	5180800	36	110	8	2	0	156
mzdové náklady	521	4173	11116	2221	588	96	18194
záonné soc. náklady	524	1390	3679	673	196	27	5965
ost. mzdové náklady	526-527	120	144	16	13	0	293
poplatky. pojistné	549	59	712	0	0	0	771
odpisy	551	25	472	0	0	0	497
DHIM, DNIM	558	52	783	0	0	0	835
daně	590	0	38	0	0	0	38
<b>náklady celkem</b>		<b>8461</b>	<b>23912</b>	<b>4434</b>	<b>997</b>	<b>787</b>	<b>38591</b>
<b>hospodářský výsledek</b>		<b>70</b>	<b>286</b>	<b>-306</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>55</b>

Další velkou nákladovou oblastí jsou opravy a údržba budov a zařízení ve výši 1.393 tis. Kč a služby a práce nevýrobní povahy ve výši 1.2944 tis. Kč.

Domov pořídil během roku 2016 drobný hmotný a nehmotný majetek v celkové výši 835 tis. Kč. Mezi největší drobné investiční akce patřilo:

vybavení jídelny novým nábytkem (stoly a židle s opěrkami)	190 tis. Kč
vybavení kulturního sálu (stoly a křesílka)	283 tis. Kč
dovybavení pokojů novými nočními stolky	125 tis. Kč
zakoupena a zabudována docházková čtečka – Londýnská	23 tis. Kč
nový počítač a tiskárna pro tržby v kantýně	29 tis. Kč
obnova a výměna nových jídlonosičů pro PS	30 tis. Kč
nákup 2 přístrojů na vodu a kávovaru	21 tis. Kč
pracoviště v Rumburku – nová pračka, vysavač, žehlička	14 tis. Kč

Dále byly zakoupeny kancelářské židle, kontejnery pod psací stoly, psací stůl, myčka do kuchyňky na 1. patře a průběžně byla prováděna obnova výpočetní techniky.

Za malířské práce byla vynaložena částka 36.270,- Kč, za opravy elektroinstalace a opravy světel 48.733,- Kč, instalatérské práce a oprava střešní krytiny 65.813,- Kč, oprava a údržba výtahů 12.019,- Kč, oprava podlahové krytiny a položení PVC 105.980,- Kč, oprava osobních automobilů 18.256,- Kč.

V roce 2016 nebyl pořízen žádný investiční majetek.

Skladové zásoby se podařilo mírně snížit a k 31. 12. 2016 činily 487.949,07 Kč.

• sklad paliva	0,--Kč
• sklad potravin	263.698,42 Kč
• sklad obalů	3.290,-- Kč
• sklad lůžkovin	21.521,48 Kč
• sklad kantýny	73.766,74 Kč
• sklad všeobecný	21.306,97 Kč
• sklad sanitační a zdravotní	104.365,46 Kč

**sklady celkem: 487.949,07 Kč**

V letošním roce jsme sice dosáhli zlepšeného hospodářského výsledku ve výši 55 tis. Kč., abychom tohoto výsledku dosáhli i v dalším období, bude nutné i nadále úsporně nakládat se svěřenými prostředky.



## **Kontrolní činnost v roce 2016**

16. března 2016, Kontrola z Úřadu práce Kraského úřadu Ústeckého kraje kontrola příjemce veřejné podpory, čerpání veřejných prostředků na společensky účelná místa.

23. března 2016, Kontrola z Okresní správy sociálního zabezpečení Děčín, plnění povinností v nemocenském pojištění, důchodovém pojištění a při odvodu pojistného na sociální pojištění.

9. května 2016, Audit a Consulting, spol. s r.o. Příbram, následná veřejnosprávní kontrola za období 10. – 12. 2015 – kontrola hospodaření.

15. července - 22. července 2016, Audit a Consulting, spol. s r.o. Příbram, ověření čerpání neinvestiční dotace dle Smlouvy č. 15/SML0308, včetně dodatku č. 1, dotační program „Podpora sociálních služeb v Ústeckém kraji“ na rok 2015 .

12. září - 13.září 2016 – Krajský úřad Ústeckého kraje – odbor kontroly, prověření použití prostředků neinvestiční dotace z rozpočtu Ústeckého kraje poskytnutých na zajištění poskytování sociálních služeb v programu „ Podpora sociálních služeb v Ústeckém kraji“ na rok 2015 za účelem stanovených ve smlouvě.

31.října 2016, Audit a Consulting, spol. s r.o. Příbram, veřejnosprávní kontrola za období 1. – 9./2016 – kontrola hospodaření.

Dále proběhly dvě kontroly Hygienické stanice Děčín na oblast stravování a to bez sankcí a připomínek.

## Plnění strategických cílů

Organizace má zpracovaný strategický rozvojový dokument a to do roku 2020. Z rozboru strategických cílů vyplynulo, že převážná většina těchto klíčových cílů, je plněna uspokojivým způsobem. Jedná se o samotné směřování organizace v dalším období a to v mnoha oblastech.

### Vyhodnocení cílů roku 2016 - pobytové služby

1. postupné snižování čtyřlůžkových pokojů na třílůžkové – dlouhodobý cíl, trvá, plánován na 2. pololetí roku 2017
2. rekonstrukce toalety pro personál, vybudování sprchy pro personál – vyhodnoceno, zatím bude dostačující stávající stav
3. rekonstrukce sesterny – výměna prostorů kanceláře vrchní sestry se sesternou - *splněno*
4. koupelna v 1. patře – nové obklady – *nepodařilo se*
5. výměna oken v kuchyni, ergo-dílně a na chodbě u schodiště – *nepodařilo se*
6. nákup nové myčky do kuchyňky v 1. patře, stávající myčku nainstalovat do kanceláře VČA – *splněno, myčka zakoupena*
7. pořízení nových nočních stolků a poliček pro klienty - *splněno*
8. pořízení hrazdiček k lůžkům klientů (21 ks) - *splněno*
9. zakoupení nových židlí na kulturní sál (případně i stolů) – *splněno, zakoupeny stoly a židle na sál i do jídelny klientů*
10. pořízení okenních rolet na pokoje klientů v 2. patře - *splněno*
11. výměna stropního osvětlení v 2. patře – chodba, pokoje klientů a u kantýny - *nesplněno*
12. zakoupení křesílek a konferenčních stolků před kantýnu a na chodby – *přehodnoceno, využijeme starých lavic s novým očalouněním*
13. zakoupení lampiček k lůžkům klientů - *splněno*
14. pánské WC na 1. patře zrekonstruovat na bezbariérové (pro vozíčkáře) - *nesplněno*
15. zateplení krajových pokojů (6x) - *splněno*
16. zateplení kanceláře VNP – dlouhodobý cíl – *přehodnoceno, není aktuální*
17. vchod do dvora – stříška nad vchodem a upravit odtok vody – *nesplněno, úkol trvá*

18. zakoupení myčky na mísy na 2. patro – *nesplněno, úkol trvá*
19. zakoupení nových várníc na čaj pro klienty (4x) – *není nutné, zakoupí se konvice*
20. úprava půdy – zateplení místnosti k archivaci zdravotní dokumentace – *přehodnoceno, zateplení se nebude provádět, půdní prostory se vyklidí*
21. snížení stropů v koupelnách a na WC klientů v přízemí a v 1. patře – *přehodnoceno, nebude se provádět*
22. vchod do dvora – na dveřích kliku – kouli (jako ke kostelu) - *splněno*
23. kuchyně – nové odpady, podlaha a rozvodová skříň – *splněno podlaha a odpady, další trvá*
24. výměna podlahy v přízemí vč. podlahy v kanceláři provozní a SP – *průběžně prováděno*
25. nákup nového automobilu pro přepravu klientů – *přehodnoceno, nutné zakoupení automobilu pro TS v příštím roce*

### **Vyhodnocení cílů roku 2016 - terénní služby**

1. nákup docházkového systému (propojení s IS Orion) a miniterminálů – *přehodnoceno – docházkový systém zakoupen, nákup miniterminálů není aktuální*
2. pořízení GPS do vozidel terénních služeb – *přehodnoceno – není nutné*
3. možnost parkování služebních vozidel terénních služeb ve středisku Londýnská – (vázáno na kamerový systém) – *bude zajištěno v následujícím roce*
4. zřízení zázemí pro hygienu zaměstnanců – sprchový kout – *nesplněno, úkol trvá*
5. vzdělávání zaměstnanců v oblasti paliativní péče – *splněno, průběžně*
6. opětovná snaha o zaregistrování služby 925 – DZP - *splněno*
7. spolupráce s praktickými lékaři a specializovanými lékaři (neurolog, ortoped,...) - *splněno*
8. výraznější PR – letáčky, info v regionálních novinách, velký reklamní poutač na středisko Londýnská - *splněno*

## **Cíle na rok 2017 – pobytové služby**

1. postupné snižování čtyřlůžkových pokojů na třílůžkové
2. stabilizace personálu přímé péče prostřednictvím přiblížení úrovně platů v přímé péči na krajský průměr
3. výměna oken v kuchyni, na chodbě u schodiště a v kanceláři pracovníků VNČ
4. pánské WC na 1. patře – rozšířit dveře pro možnost užívání klientů na vozíku
5. vchod do dvora – stříška nad vchodem a nad rampou pro zásobování
6. pořízení myčky na podložní mísy
7. kuchyně – nová rozvodová skříň a výměna vnitřních dveří ze dvora
8. kuchyně – upravit prostor pro škrabku brambor
9. kuchyně - vchod z terasy – výměna vnitřních dveří do budovy
10. výměna podlahy v přízemí (před kanceláři)
11. nákup pračky do prádelny (8kg) a velké prof. pračky
12. nákup čteček pro pracovníky POP (pro každého) včetně obalů (15 ks)
13. renovace starých lavic pro posezení klientů ve společných prostorech
14. výměna stropního osvětlení v 2. patře – chodba, pokoje klientů a u kantýny
15. pořízení služebního osobního vozu pro administrativu a přepravu klientů
16. výdejní pult v jídelně
17. jídelní vozík s ohřevem stravy, s využitím na 1. patro

## **Cíle na rok 2017 – terénní služby**

1. pořízení služebního vozu pro výkon terénních služeb
2. vybudování sprchového koutu pro personál
3. nákup šatních skříněk pro personál
4. možnost parkování služebních vozidel terénních služeb ve středisku Londýnská

## Závěrem

Poskytování sociálních služeb prochází v ČR obdobím poměrně dynamického rozvoje a změn. Financování těchto služeb je však v porovnání např. se školstvím zcela odlišné. V předchozích dvou letech došlo ke změně v souvislosti s přechodem financování na kraje. Právě Ústecký kraj aplikuje do praxe velmi restriktivní metodiku, ze které vyplývá povinnost zřizovatelů sociálních služeb (tedy i Města Jiřikova) přispívat významně na provoz poskytovatelů sociálních služeb. V současné době je také skutečností, že např. pokud vláda rozhodne o zvýšení platů ve školství, přidává k tomuto rozhodnutí také příslušný obnos finančních prostředků jednotlivých školským zařízením.

V sociálních službách se však musí i s vládním navýšením vypořádat poskytovatel sám, případně jeho zřizovatel. Systém tedy vytváří neúměrný tlak na poskytovatele (včetně Domova ve Filipově) což v konečném důsledku, včetně neustále se zvyšujících nákladů na službu (nájemné, nový způsob vytápění, zvyšování platů nejen zdravotnických pracovníků) vede ke snižování hospodářského výsledku organizace.

V roce 2016 činil v porovnání s předchozími lety hospodářský výsledek pouhých + 55 tis. Kč, z téměř osmdesátimilionového rozpočtu. Bez příspěvku Města Jiřikova by organizace skončila ve ztrátě. Meziroční snížení dotace (2015\_2016) Ústeckého kraje o 1,5 mil. Kč navíc vedlo k tomu, že platy pracovníků přímé péče ve Filipově (bohužel) v roce 2016 stagnovaly. Domov bohužel ztrácí konkurenceschopnost jako zaměstnavatel a to nejen v porovnání s organizacemi „krajskými“ ale i v porovnání s průmyslem, nebo obchodem.

Současně je skutečností, že řada klientů Domova nedosahuje svým příjmem na úhradu a celková výše neúhrad klientů dosáhla v loňském roce hodnoty 230,- tis. Kč. Organizace současně (téměř výhradně z vlastních zdrojů) kryje vládou stanovená navýšení platů v přímé péči a zdravotnického personálu, přestože např. úhradová vyhláška MZdr nepřidala poskytovatelům odpovídající objem prostředků. Kvalitu poskytovaných služeb se však daří držet na výborné úrovni, o čemž svědčí minimum stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb.

V Jiřikově dne 10. 3. 2017

Zpracoval: vedoucí tým Domova