

# **Sociální služby poskytované Charitou Svaté rodiny Nový Hrozenkov**

Martina Hoduláková

---

Bakalářská práce  
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

**Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně**

**Fakulta humanitních studií**

**Ústav pedagogických věd**

**akademický rok: 2014/2015**

## **ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

**(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)**

**Jméno a příjmení: Martina Hoduláková**

**Osobní číslo: H11490**

**Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice**

**Studijní obor: Sociální pedagogika**

**Forma studia: kombinovaná**

**Téma práce: Sociální služby poskytované Charitou Svaté rodiny  
Nový Hrozenkov**

**Zásady pro vypracování:**

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociálních služeb a charitní činnosti.**

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

**Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníku.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. Sociální péče o seniory. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.**

**CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.**

**MATOUŠEK, Oldřich et al. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.**

**MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.**

**TOMEŠ, Igor et al. Sociální správa: úvod do teorie a praxe. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-483-0.**

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Helena Skarupská, Ph.D.**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **23. ledna 2015**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2015**

Ve Zlíně dne 23. ledna 2015

  
doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.  
děkanka



  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně ..... 15. 4. 2015

.....  
Hodulařová

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce se zabývá sociálními službami, které poskytuje Charita Svaté rodiny Nový Hrozenkov. Teoretická část je zaměřena na historický vývoj sociálních služeb a jejich legislativní zakotvení a na podmínky poskytování sociálních služeb. V teoretické části se zaměřuje na informace, které se k tomuto tématu vtahují a jsou získány prostudováním odborné literatury. Praktická část se zabývá kvantitativním výzkumem a vychází z dotazníkového šetření, které nám má odhalit, zda jsou klienti Charity Svaté rodiny a veřejnost dostatečně informováni o sociálních službách, které Charita Svaté rodiny poskytuje.

Klíčová slova: sociální služby, poskytovatelé, uživatelé, sociální pracovník, registrace

## **ABSTRACT**

The present bachelor thesis deals with social services that are provided by Charita Svaté rodiny Nový Hrozenkov. This work is divided into theoretical and practical part. The theoretical part describes historical development of social services, their legislative establishment, conditions for providing social services and basic information of Charita Svaté rodiny. The practical part is focused on quantitative research based on a questionnaire. The main aim of this research is to find out if clients of Charita Svaté rodiny and general public are sufficiently informed about social services which it provides.

Keywords: social services, providers, users, social worker, registration

Děkuji vedoucí bakalářské práce PhDr. Heleně Skarupské, Ph.D. za cenné rady, trpělivost a odborné vedení při zpracování této práce. Děkuji také své rodině a přátelům za jejich podporu a pomoc, zejména mé kamarádce Heleně Dobešové.

**Motto:**

*„Kdo nedělá nic pro druhé, nedělá nic pro sebe“*

Johann Wolfgang von Goethe

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

## OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>11</b>
<b>1 HISTORICKÝ VÝVOJ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB</b> .....	<b>12</b>
1.1 SOCIÁLNÍ PÉČE NA PŘELOMU 19. A 20. STOLETÍ.....	13
1.2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V ČR PO ROCE 1989 .....	14
1.2.1 Sociální služby a jejich právní úprava.....	15
1.2.2 Nedostatky dřívější právní úpravy .....	15
1.3 BÍLÁ KNIHA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....	16
<b>2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY A ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH</b> .....	<b>18</b>
2.1 PŘEDMĚT ZÁKONA Č. 108/2006 SB., O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	18
2.1.1 Pojmy zákona o sociálních službách.....	19
2.1.2 Poskytovatelé sociálních služeb.....	20
2.2 DRUHY A FORMY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	20
2.2.1 Základní činnosti u poskytovaných sociálních služeb .....	21
2.2.2 Úhrada nákladů za sociální služby .....	22
<b>3 PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB</b> .....	<b>23</b>
3.1 REGISTRACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	23
3.1.1 Potřebné doklady k žádosti o registraci.....	23
3.1.2 Cílová skupina sociálních služeb a pojištění sociálních služeb. ....	24
3.1.3 Rozhodnutí o registraci a oznamovací povinnost.....	25
3.1.4 Výjimky z registrace .....	25
3.1.5 Zrušení registrace .....	25
3.1.6 Registr poskytovatelů sociálních služeb.....	26
3.2 KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....	26
3.2.1 Sociální pracovník.....	26
3.2.2 Pracovník v sociálních službách.....	27
3.3 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	28
3.4 INSPEKCE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	29
3.5 FINANCOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	30
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>32</b>
<b>4 CHARITA SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV</b> .....	<b>33</b>
4.1 CHARITNÍ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA.....	34
4.2 CHARITNÍ OŠETŘOVATELSKÁ SLUŽBA .....	35
4.3 DŮM POKOJNÉHO STÁŘÍ.....	36
4.4 VÍCEÚČELOVÝ CHARITNÍ DŮM.....	36
4.5 DENNÍ STACIONÁŘ SLUNEČNICE.....	36
4.6 OSOBNÍ ASISTENCE.....	37
4.7 DALŠÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ CHARITOU SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV .....	38
<b>5 METODOLOGIE VÝZKUMU</b> .....	<b>40</b>



5.1 CÍL VÝZKUMU .....	40
5.2 VÝZKUMNÁ METODA.....	41
5.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	41
5.4 METODA ZPRACOVÁNÍ DAT .....	42
<b>6 ANALÝZA A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ ŠETŘENÍ.....</b>	<b>43</b>
6.1 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU.....	43
<b>7 INTERPRETACE DAT .....</b>	<b>54</b>
7.1 DOPORUČENÍ PRO PRAXI .....	58
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>59</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>60</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>64</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>65</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>66</b>

## ÚVOD

V bakalářské práci se zaměřujeme na sociální služby, které poskytuje konkrétní zařízení, a to Charita Svaté rodiny Nový Hrozenkov. Tomuto tématu se věnujeme, protože ho považujeme za zajímavé a aktuální. Bohužel dochází k tomu, že zařízení poskytující sociální služby se potýkají s nedostatkem finančních prostředků na jejich provoz a některé služby tedy musí omezit, případně zrušit úplně. Bez dotací ze strany státu a sponzorských darů by sociální služby nemohly existovat a my bychom se museli potýkat s otázkou, kdo by osobám potřebující péči pomohl. V hektické době se snažíme skloubit dohromady jak pracovní, tak rodinný život a může se stát, že se my sami nebo některý člen rodiny začne potýkat s nemocí. Pokud nemáme možnost postarat se o nemocného sami, jsme vděční za tato zařízení, do kterých vkládáme maximální důvěru.

V teoretické části práce chceme nastínit historii sociálních služeb, kde se zmiňujeme o problémech, s jakými se potýkala chudina, navazujeme na sociální péči na přelomu 19. a 20. století a změny sociálních služeb po roce 1989. Dále poukazujeme na legislativní zakotvení sociálních služeb, do kterých kterého patří předmět a pojmy zákona o sociálních službách, poskytovatelé sociálních služeb a druhy sociálních služeb. Zmiňujeme se také o základních činnostech u poskytovaných sociálních služeb a úhradě nákladů za sociální služby. Jedna z kapitol se zaměřuje na podmínky poskytování sociálních služeb. Zmíníme se o registraci a inspekci sociálních služeb, jejich financování a kvalifikačních předpokladech pracovníků v sociálních službách.

V praktické části představujeme Charitu Svaté rodiny, abychom měli přehled o tom, jaké zprostředkovává sociální služby a společenské aktivity. Zaměřujeme se na popis zvolené metodologie k provedení výzkumu. **Cílem** práce je zjistit, zda jsou klienti a veřejnost dostatečně informováni o službách, které Charita Svaté rodiny nabízí. Domníváme se, že někteří občané v obcích, ve kterých působí, nevědí, jaké formy pomoci existují a jakým způsobem je mohou využívat. Pomocí dotazníkového šetření získáváme odpověď na stanovený cíl. Domníváme se, že informace, které jsme díky dotazníkovému šetření zjistili, budou přínosem pro Charitu Svaté rodiny, která s údaji může dále nakládat. O její činnosti byly napsány pouze dvě bakalářské práce a ty byly soustředěny na financování sociálních služeb, výzkum ze strany občanů proveden nebyl.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 HISTORICKÝ VÝVOJ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Následující kapitola se stručně věnuje popisu historického vývoje sociálních služeb. Podle Matouška, Koldinské (2011, s. 17) „*dva souběžně působící motivy poskytování sociálních služeb se v historii Evropy podstatně nemění. Služby byly a jsou stále motivovány snahou pomoci chudým, případně jinak sociálně slabým lidem, a současně se do nich promítá zájem osob (nebo skupin) disponujících mocí na udržování společenské rovnováhy.*“

Tito autoři (2011, s. 17) uvádějí, že s problémem chudiny se setkáváme již v období starověku a středověku, společnost se s ní snažili bojovat, ale místo aby chudým pomáhala, trestala je. Ve starém Řecku Solon zrušil dlužní otroctví, což mělo za následek vynucenou solidaritu mezi bohatým a chudým obyvatelstvem. Staří Římané řešili chudobu tím, že rozdávali chleba nejchudším a povolili jim zábavu, kterou měla k dispozici pouze bohatá vrstva obyvatelstva. V uvedených příkladech vidíme snahu udržet jednotnou společnost, která by nebyla ohrožena rozepřemi. Matoušek, Koldinská (2011, s. 18) se dále zmiňují, že „*první sociální služby se objevily po přijetí křesťanství za státní náboženství a po zřízení církve.*“ S křesťanstvím se v Evropě začala objevovat pomoc v různých podobách. Lidé začali prosit o almužnu, pomocí které byla v té době také zajišťována chudinská péče. První církevní sociální služby začaly poskytovat kláštery, farnosti a také někteří z řad šlechty. Katolická církev měla také své řády, které se orientovaly na pomoc druhým, nejčastěji se jednalo o občany chudé a nemocné. Jedním z prvních řádů takto orientovaných byl řád sv. Františka, který vznikl ve 13. století. Na přelomu středověku a novověku se setkáváme s pomocí v podobě charitativních organizací ze strany protestantské církve. Ve středověku se seznamujeme s pojmem *církevní bratrstva*. Ta patřila k určité farnosti a svou činnost vyvíjela jen úzkému okruhu osob. Jak tito autoři píšou (2011, s. 18) „*primárním smyslem služby bylo osvědčit pravou křesťanskou víru, milosrdným skutkem stvrdit víru v milosrdného Boha, a tím zajistit boží přízeň i v posmrtném životě.*“ Šrédl (2002, s. 225) upozorňuje, že vliv na to, jakým způsobem se bude chudoba rozvíjet, měly křížové výpravy a pohyby vojsk na dálný východ. Tyto výpravy totiž vedly k tomu, že se zřizovaly útulky a nemocnice pro ty, kteří si z východu přivezli nakažlivou nemoc. Pomoc se poskytovala všem bez ohledu na pohlaví, stáří nebo státní příslušnost. Ve 14. a 15. století vznikaly spolky, které mezi sebou pořádaly sbírky na podporu nemocných a chudých občanů. Bohužel docházelo k tomu, že pomoci zneužívali ti, kteří by se o sebe dokázali postarat sami, ovšem nechtělo se jim pracovat a využili dobroty ze strany církve v podobě stravy zadarmo. Byli nazýváni žebráky z povolání. První, kdo se veřejně postavil, vůči takovému

chování byl císař Ferdinand I. Císař sepsal tři patenty, které jak Šrédli (2002, s. 225 - 226) uvedl „*tvořily říšský policejní řád a daly podklad dalšímu vývoji chudinského zákonodárství i v korunních českých zemích. V nich se již promítá chudinství ve veřejném světle a jsou důležitým mezníkem v historii chudinství, neboť je jimi stanovena již řada předpisů proti žebrotě a pod přísnými tresty byla uložena povinnost vrchnostem, obcím a městům starat se o své chudé usedlíky, pečovat o chudé nemocné ve vlastních ústavech, o veřejný pořádek v tomto oboru vůbec.*“

Do počátku novověku, můžeme spatřovat vyloučení osob ze společnosti, které se nějakým způsobem vymkly tehdejšímu sociálnímu standardu. Těchto občanů se společnost zbavila například tím, že je odehnala z daného území, případně byli postihováni sankcemi. Týkalo se to tuláků, žebráků, cikánů, duševně nemocných a jiných společností nevyhovujících občanů. Matoušek, Koldinská (2011, s. 20) píšou, že na přelomu 16. a 17. století vydala anglická královna Alžběta I. své první chudinské zákony. Jednalo se o Kodex chudých z roku 1597 a Chudinský zákoník z roku 1601, právní předpisy, které se staly důležitým mezníkem ve vývoji chudinské péče, ukládaly obcím povinnost starat se o chudé občany. Šrédli (2002, s. 226) se zmiňuje, že bychom neměli opomenout také patenty Karla VI., které upravovaly práva chudých občanů pro všechny rakouské země, ovšem ne pro české země a v průběhu času byly dále zpracovány Marií Terezií jak pro české, tak rakouské země. Základy chudinských zařízení i pro pozdější dobu položil císař Josef II.

### **1.1 Sociální péče na přelomu 19. a 20. století**

Skovajsa (2010, s. 49) upozorňuje na roli náboženství a církví v období modernity. Podle něj „*byla během 19. a 20. století důležitá a nenahraditelná, a to jak na úrovni institucí, tak na úrovni individuální dobročinnosti. Církevní řády, ústavy a diakonie zajišťovaly sociální služby do vzdělávání po péči o umírající.*“ Autor píše, že činností spojeným s křesťanskou vírou se věnoval profesor filologie na pražské univerzitě Alois Klar, který v roce 1807 stál u založení soukromého ústavu pro slepé děti na Hradčanech a v roce 1832 založil ústav pro slepce na dnešním Klárově. Ve 20. století zastupoval křesťanskou charitu Přemysl Pitter, protestanský kazatel a organizátor sociální práce, který během nacistické okupace pomáhal Židům a po válce se staral o české, židovské i německé děti. Ve 20. století nebylo postavení církví v českých zemích snadné, v dnešních demokratických podmínkách patří do aktivní oblasti občanského jednání.

Matoušek, Koldinská (2011, s. 23) se zmiňují o tom, že chudoba byla a je považována za jeden z největších problémů, se kterým se setkáváme. Chudinská péče byla u nás i v okolních zemích po roce 1918 brána jako krajní řešení situace. V první řadě se měla o občana postarat rodina, a pokud toho nebyla schopna, tak nastoupila pomoc ze strany veřejného zabezpečení. Ti, co neměli trvalé bydliště v obci, ve které žádali o formu pomoci, měli nárok na časově omezenou chudinskou péči. Týkalo se to ovšem občanů, kteří onemocněli, případně pomoc, nemohla být z určitého důvodu odložena. Obec, která takovému občanovi pomoc poskytla, pak mohla od jeho „domovské“ obce vyžadovat úhradu nákladů.

## 1.2 Sociální služby v ČR po roce 1989

Po roce 1989 prošla oblast sociálních služeb rozsáhlými změnami, autoři Krutilová, Čámský, Sembdner (2008, s. 18) píšou, že *„sociální služby se neobyčejně rozšířily, od zajištění základních životních potřeb až po specializované odborné služby pro malé skupiny zdravotně postižených a své tradiční role v této oblasti se chopil i občanský sektor, zejména profesionálové v sociální oblasti, kteří využili možnosti založit nestátní subjekt, jehož prostřednictvím mohli okamžitě začít poskytovat sociální služby.“*

Krejčířová, Treznerová (2011, s. 23) se zmiňují, že v roce 1990 se počítalo s reformou systému sociální pomoci, která by se přizpůsobila novým trendům ve společnosti. Reforma ovšem nebyla tak úspěšná, jak bylo dáno za cíl. Na změnách v legislativě se pracovalo více jak 10 let. Po roce 1989 významně narůstala pomoc ze strany církve, poskytovala sociální služby v domovech důchodců, hospicích a azylech pro bezdomovce. Církve využívaly také pomoci ze zahraničí v podobě materiálních statků a metodických postupů. Co se týká získávání finančních prostředků, byli nestátní poskytovatelé sociálních služeb závislí na finančních zdrojích, které stát přiděloval na základě dotací, ale pouze na rok, což bohužel platí dodnes. S občanským sektorem se dle Skovajsi a Dohnalové (2010, s. 17) setkáváme neustále. Jeho činnost vidíme v oblasti pomoci, jak v případě různých živelných katastrof či v péči o zdravotně postižené občany. Občanské nebo církevní organizace nás provázejí ve všech fázích života, od alternativních porodů po hospice, které jsou určeny umírajícím občanům.

### 1.2.1 Sociální služby a jejich právní úprava

Sokol a Trefilová (2008, s. 55) se zmiňují, že právní úprava, která pojednávala o poskytování sociálních služeb do 1. 1. 2007, byla obsažena v různých právních předpisech – zákonech a podzákoných právních normách, vyhláškách. *„Klíčovým zákonem, upravujícím okruh osob, kterým se poskytovala sociální péče a druhy sociálních služeb byl zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů.“*

Sociální službou se dle § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále ZSS), ve znění pozdějších předpisů, rozumí *„činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“*. Podle ZSS je *„stěžejním cílem co nejširší podpora procesu sociálního začleňování a sociální soudržnosti společnosti. Posláním sociální služby je snaha umožnit lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, zůstat rovnocennými členy společnosti.“* Nesmíme ovšem opomenout vyhlášku č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení ZSS. V této vyhlášce najdeme způsob vyhodnocení schopnosti zvládat základní životní potřeby, rozsah úkonů v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb a maximální výši úhrad za poskytování některých sociálních služeb. Jsou zde uvedeny zdravotní stavy vylučující poskytování sociálních služeb. Je zde také hodnocení plnění standardů kvality sociálních služeb a nalezneme zde i náležitosti, jež má mít průkaz zaměstnance obce a kraje, který je oprávněn k výkonu činnosti sociální práce.

Mezi znaky, které souvisí se zásadami nové podoby ZSS, patří poskytování relevantních informací osobě, která se ocitla v nepříznivé sociální situaci tak, aby ji pokud možno mohla řešit sama a vlastními silami, teprve pokud tyto informace nestačí, nastupují sociální služby. Sociální služby mají být individualizované, tzv. šité na míru potřebám konkrétního jedince, sociální služby mají být především aktivační, podporovat samostatnost klientů a předcházet delšímu trvání nepříznivé sociální situace, kvalita poskytování sociálních služeb je dána přímo do souvislosti s dodržováním lidských práv a základních svobod a se zachováním důstojnosti člověka.

### 1.2.2 Nedostatky dřívější právní úpravy

Sokol, Trefilová (2008, s. 55) uvádějí hlavně tyto nedostatky dřívější právní úpravy:

- *„uživatel služeb sociální péče byl považován za objekt působení systému poskytování sociálních služeb sociální péče,*

- *neexistoval systém objektivního hodnocení potřeb uživatelů jako východisko nabídky sociálních služeb,*
- *individuální zájmy uživatelů nebyly dostatečně chráněny před nesprávným postupem orgánů nebo neodborným poskytováním sociálních služeb,*
- *nebyl vytvořen právní rámec rozvoje lidských zdrojů v oblasti poskytování sociálních služeb,*
- *nebyly vyřešeny vzájemné vztahy a kompetence jednotlivých úrovní veřejné správy,*
- *nebyly vyřešeny vztahy mezi veřejnou správou poskytovateli sociálních služeb a uživateli,*
- *nebyl zajištěn jednotný rozsah práv a povinností poskytovatelů sociálních služeb,*
- *nebyl vytvořen systém dohledu nad kvalitou poskytovaných sociálních služeb,*
- *nebyla vytvořena informační základna o poskytovaných sociálních službách,*
- *některé druhy sociálních služeb zaměřujících se na prevenci sociálního vyloučení nebyly zákonem upraveny, jedná se například o osobní asistenci, respitní péči, domy na půli cesty a další,*
- *nebyl jasný systém financování služeb,*
- *nosná myšlenka moderní sociální politiky, proces sociálního začleňování, nebyla v právní úpravě zakotvena.“*

Z uvedených bodů můžeme vyčíst, že důležitých nedostatků v oblasti právní úpravy věnující se sociálním službám bylo mnoho a transformace tedy byla nutná.

### 1.3 Bílá kniha v sociálních službách

V roce 2005 byl zveřejněn konzultační materiál Ministerstva práce a sociálních věcí (dále MPSV) – Bílá kniha v sociálních službách. Tento materiál zavedl základní principy poskytování sociálních služeb, které jsou zakotveny v právním řádu České republiky. Autoři Sokol, Trefilová (2008, s. 51) jmenují podle Bílé knihy sedm vůdčích principů, které jsou základem všech sociálních služeb:

- *„Nezávislost a autonomie. Lidé jsou odpovědní za svůj vlastní život. Mohou tvořit vlastní preference o tom, jak jim mohou sociálních služby pomoci udržet nebo obnovit nezávislost.“*



- **Začlenění a integrace.** Sociální služby by v maximálním možném rozsahu měly lidem pomáhat žít běžným způsobem života v rámci vlastního přirozeného společenství.
- **Respektování potřeb.** Škála služeb nabízených jednotlivcům je určována potřebami lidí, nikoli potřebami systému.
- **Partnerství.** Efektivní sociální služby mohou být poskytovány, pouze pokud existuje spolupráce mezi všemi sektory společnosti.
- **Kvalita.** Poskytovatelé sociálních služeb musí být schopni posoudit, zda jimi poskytované služby jsou v souladu s přijatými standardy a uživatelé sociálních služeb musí mít důvěru ve služby, které přijímají.
- **Rovnost.** Přístup lidí k sociálním službám by měl být stejný pro každého člověka na základě jeho potřeb bez ohledu na způsob života, postižení, původ, víru, věk, pohlaví nebo sexuální orientaci.
- **Národní standardy.** Vzhledem k tomu, že způsob poskytování služeb vyplývá z potřeb jednotlivců a komunity, musí být rozhodnutí o tom, co je poskytováno, komu a jakým způsobem učiněno na úrovni jednotlivce a komunity.“

Z uvedených principů je patrné, že bez nich by sociální služby nemohly být vykonávány kvalitně. Za důležitý princip považujeme respektování potřeb, kdy jak je výše psáno, služby jsou určeny potřebami jednotlivců, nikoliv potřebami systému.

V této kapitole jsme se stručně seznámili s historií sociálních služeb, uvedli si významná historická fakta, nedostatky dřívější právní úpravy a zmínili se o Bílé knize v sociálních službách, která je součástí právního řádu České republiky. Mohli jsme si povšimnout, že autoři zmiňují především problémy chudinské péče a zabývají se rolí křesťanské církve. V následující kapitole se budeme věnovat sociálním službám z hlediska legislativy.

## 2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY A ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Následující kapitola se zabývá výkladem pojmu sociální služby a zákonem věnujícím se těmto službám. Jak se zmiňují Krutilová, Čámský, Sembdner (2008, s. 18) sociální služby jsou součástí systému sociální péče a jsou využívány občany, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci. „*Subjekty, které poskytují sociální péči, jsou vesměs orgány veřejné správy. Jejich kompetence v oblasti sociální péče upravuje zejména zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v platném znění a zákon č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů.*“ MPSV ČR má na starost řídicí, metodickou a koordinační činnost na úseku sociální péče.

Tito autoři popisují (2008, s. 21), že na vývoj sociálních služeb v ČR a v Evropě působí společensko-ekonomické a sociálně-politické faktory. Mezi tyto faktory řadíme prodlužující se věk občanů, přenášení kvality života v produktivním věku i do doby, kdy se člověk o sebe nedokáže postarat a stává se závislý na pomoci jiných osob, růst nákladů na život při zvyšování se závislosti na pomoci zvnějška. Tomeš (2011, s. 183) píše, že díky stárnutí obyvatelstva můžeme zpozorovat, jak se mění forma sociálních služeb. Pro toto obyvatelstvo je důležité, abychom jej podporovali v oblastech samostatného bydlení, dále je důležitá komunikace a aktivity, které je vedou v životě dále a díky nimž nemají pocit prázdnoty.

### 2.1 Předmět zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

K 1. 1. 2007 nabyl účinnosti nový zákon, a to zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Krutilová, Čámský, Sembdner (2008, s. 26) upozorňují, že „*zákon přinesl naprosto zásadní změnu v systému sociální péče. Opustil dosavadní praxi paternalisticko - direktivního modelu a vytvořil prostředí pro rozvoj vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich klienty, založený na rovnoprávnosti, dobrovolnosti, důsledně individuálním přístupu, na úsilí nevyčleňovat adresáty sociálních služeb z přirozeného prostředí a ze společnosti.*“ Veliký důraz byl kladen na spolupráci mezi poskytovateli, uživateli a osobami jim blízkými.

Jak informují Sokol, Trefilová (2008, s. 58) „*zákon o sociálních službách upravuje podmínky poskytování podpory a pomoc fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči), druhy sociálních služeb, rozsah činností, které musí být zajištěny u každé poskytované služby, podmínky pro vydání oprávněnosti k poskytování sociálních služeb (registraci), výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, kontrolu poskytování sociálních služeb (inspekci), předpoklady pro výkon činnosti*

*v sociálních službách a kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.“*

Jak uvádějí autoři výše, ZSS prošel změnou, která se pozitivně odrazila na detailnějším rozpracování pomoci občanům.

### 2.1.1 Pojmy zákona o sociálních službách

ZSS obsahuje několik důležitých pojmů, se kterými se blíže seznámíme. Patří mezi ně sociální služba, nepříznivá sociální situace, dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav, přirozené sociální prostředí, sociální začleňování, zdravotní postižení a plán rozvoje sociálních služeb. Tyto pojmy jsou vymezeny v ZSS § 3 následovně: "**Sociální služba** je činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. **Nepříznivá sociální situace** je oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci. **Dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav** je zdravotní stav, který podle lékařské vědy trvá déle než 1 rok a omezuje funkční schopnosti nutné pro zvládnutí základních životních potřeb. **Přirozené sociální prostředí** tvoří především rodina a osoby blízké (ty, se kterými máme společnou domácnost, pracujeme s nimi, společně se vzděláváme). **Sociální začleňování** je proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením dostanou příležitost, která jim napomáhá plně se zapojit do běžného života. **Zdravotní postižení** může být tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci někoho jiného. **Plán rozvoje sociálních služeb** je výsledek procesu aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobu jejich uspokojování.“

Díky detailnějšímu popisu základních pojmů, se kterými se uživatelé sociálních služeb mohou setkat, snadněji pochopí jejich podstatu a smysl, což přináší větší právní jistotu nejen jim, ale také poskytovatelům sociálních služeb.

### 2.1.2 Poskytovatelé sociálních služeb

Sokol, Trefilová (2008, s. 65) píšou, že státní správu vykonávají podle ZSS MPSV, krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, úřady práce. Další správu v oblasti sociálních služeb vykonávají podle tohoto zákona také obce a kraje.

Tomeš (2009, s. 278 - 280) se zmiňuje, že sociální služby jsou pod dozorem a kontrolou tzv. inspekce, kterou provádí nejčastěji krajský úřad. Jak je uvedeno na MPSV (2015) „*od 1. 1. 2015 došlo na základě změny zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších právních předpisů k převodu výkonu inspekce poskytování sociálních služeb z Úřadu práce České republiky na MPSV.*“ Inspekce kontroluje plnění podmínek registrace a povinnosti poskytovatelů sociálních služeb uložených zákonem. Králová, Rážová (2009, s. 149) informují, že poskytovateli sociálních služeb, kterým lze udělit oprávnění k poskytování sociálních služeb při splnění stanovených podmínek mohou být: stát, kraj, obec a jiné subjekty, nejčastěji nestátní neziskové organizace. Poskytování sociálních služeb nespadá pod režim zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání.

## 2.2 Druhy a formy sociálních služeb

Sociální služby se podle ZSS § 32 dělí na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Podle forem se dělí rovněž do tří skupin, a to na pobytové, ambulantní a terénní.

My se v bakalářské práci zaměřujeme na druhou skupinu (služby sociální péče), která dle Králové, Rážové (2009, s. 68) „*zahrnuje druhy sociálních služeb, které napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost. Poskytují se jak v domácím prostředí, tak v zařízeních sociálních služeb. Cílem je pomoci osobám zapojit se do běžného způsobu života.*“ Tomeš (2009, s. 55 - 56) také sociální služby rozlišuje podle jejich cílů. Dělí je na preventivní, terapeutické, rehabilitační a reintegrační.

Jak jsme již uvedli výše, do základních druhů sociálních služeb náleží *sociální poradenství*. ZSS definuje dle § 37 sociální poradenství jako činnosti, která je nedílnou součástí systému sociálních služeb. ZSS rozlišuje základní poradenství, které jsou povinni poskytovat všichni poskytovatelé, a dále odborné poradenství. Jeho součástí jsou i sociálně terapeutické činnosti, které se zaměřují na obnovení vztahů a praktických schopností a dovedností, které jsou narušeny v důsledku způsobu života a sociální situace dané osoby. **Základní sociální poradenství** poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Je základní činností při poskytování všech druhů sociálních

služeb, poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit. **Odborné sociální poradenství** je poskytováno se zaměřením na potřeby osob z jednotlivých sociálních skupin v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, pro oběti trestných činů a domácího násilí, a uživatele sociálních služeb. Zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu ve společnosti. Součástí odborného poradenství může být dle § 37 ZSS i půjčování kompenzačních pomůcek.

Dalším druhem sociálních služeb dle § 38 ZSS jsou *služby sociální péče*, ty definuje zákon jako služby, které napomáhají osobám zajistit fyzickou a psychickou soběstačnost s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Patří zde například osobní asistence, pečovatelská služba či stacionáře.

*Služby sociální prevence* patří taktéž do systému sociálních služeb. Jak se zmiňují Králová, Rážová (2009, s. 68) služby sociální prevence pomáhají osobám, které se ocitli na okraji společnosti, došlo u nich k sociálnímu vyloučení a služby jim mají pomoci tuto životní zkušenost překonat. Patří sem dle § 54 – 70 ZSS například raná péče, telefonická krizová pomoc, azylové domy, domy na půli cesty a další.

Tyto autorky (2009, s. 68 - 69) píšou, že přesné vymezení dané formy je vždy vysvětleno u každé služby zvlášť, při jejím individuálním popisu příslušného paragrafu zákona o sociálních službách. *U pobytových sociálních služeb* je poskytnutí ubytování v zařízeních sociálních služeb. *Ambulantními sociálními službami* jsou služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena či dopravována do zařízení sociálních služeb, není však v dané službě ubytována. *Terénní sociální služby* jsou poskytovány v přirozeném sociálním prostředí osob, například v domácnosti nebo místech, kde osoby pracují nebo se vzdělávají.

### 2.2.1 Základní činnosti u poskytovaných sociálních služeb

ZSS uvádí základní činnosti při poskytování sociálních služeb, které jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni vždy zajistit. Rozsah jednotlivých úkonů, které jsou poskytovány v rámci základních činností, je stanoven ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Některé další činnosti poskytované nad rámec základních činností lze poskytovat fakultativně.

### 2.2.2 Úhrada nákladů za sociální služby

Výše úhrady za poskytování sociálních služeb je upravena ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení o sociálních službách, ve znění pozdějších právních předpisů. Úhrada je stanovena ve smlouvě, kterou uzavírají uživatel a poskytovatel sociálních služeb. Pokud uživatel nemá vlastní příjem nebo mu jeho příjem na úhradu nákladů nestačí, může poskytovatel sociálních služeb uzavřít dohodu o spoluúčasti na úhradě nákladů s rodinnými příslušníky uživatele.

Sokol, Trefilová (2008, s. 140) uvádějí, že sociální služby se poskytují:

- bez úhrady,
- za částečnou úhradu nákladů,
- za plnou úhradu.

V této kapitole jsme se blíže seznámili se sociálními službami z hlediska zákona. Dozvěděli jsme se něco o základních pojmech, se kterými se setkáváme, o poskytovatelích sociálních služeb, druzích a formách sociálních služeb. Okrajově jsme se zaměřili na základní činnosti u poskytovaných sociálních služeb a úhradu nákladů za sociální služby. Následující kapitola se bude věnovat podmínkám poskytování sociálních služeb, dozvíme se něco například o registraci či kvalifikačních předpokladech u pracovníků v sociálních službách.

### 3 PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V následující kapitole se budeme zabývat registrací poskytovatelů sociálních služeb, cílovou skupinou a pojištěním sociálních služeb. Dále si něco uvedeme ke kvalifikačním předpokladům pracovníků v sociálních službách, k inspekci a financování sociálních služeb.

#### 3.1 Registrace poskytovatelů sociálních služeb

Podle ZSS § 78 *„sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, toto oprávnění vzniká na základě rozhodnutí o registraci. O registraci rozhoduje krajský úřad dle místa trvalého bydliště fyzické osoby či sídla právnické osoby. Pokud je zřizovatelem poskytovatele sociálních služeb ministerstvo, rozhoduje o registraci příslušné ministerstvo.“*

Sokol, Trefilová (2008, s. 145) se zmiňují o tom, že registrace plní dvojí funkci. První funkcí je, že registrace je základní podmínkou pro to, aby subjekt mohl poskytovat sociální služby a dosáhl na finanční prostředky z veřejných rozpočtů. Druhá funkce nás informuje o tom, že díky registru sociálních služeb máme přehled o nabízených službách, což může sloužit jako veřejný informační systém.

##### 3.1.1 Potřebné doklady k žádosti o registraci

V ZSS § 79 jsou uvedeny podmínky, které musí být splněny v případě registrace a jsou to:

- *„podání písemné žádosti o registraci, která obsahuje příslušné doklady (uvedeny níže),*
- *odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby,*
- *bezúhonnost všech fyzických osob i právnických osob,*
- *zajištění hygienických podmínek, jsou-li sociální služby poskytovány v zařízení sociálních služeb,*
- *vlastnické nebo jiné právo k objektu nebo prostorám, v nichž budou poskytovány sociální služby,*
- *zajištění materiálních a technických podmínek odpovídajících druhu poskytovaných sociálních služeb,*

- *skutečnost, že na majetek fyzických osob nebo právnických osob, které žádají o registraci, nebyl prohlášen konkurs.*“

**Doklady, které musí být k žádosti o registraci připojeny, jsou následující:**

- *„pokud je žadatelem právnická osoba, tak musí uvést obchodní firmu a název, sídlo, identifikační číslo, číslo platebního účtu a statutární orgán,*
- *pokud je žadatelem fyzická osoba, tak uvádí jméno/jména, příjmení, místo trvalého nebo hlášeného pobytu, číslo platebního účtu, datum a místo narození,*
- *pokud je žadatelem organizační složka státu nebo územní samosprávný celek, tak musí uvést název, sídlo, identifikační číslo zřizovatele, jméno a příjmení vedoucího organizační složky a číslo platebního účtu.*“

Ke každé registrované sociální službě je potřeba doložit potřebné údaje, mezi které patří název a místo zařízení, druh poskytovaných služeb, druh osob, pro které je sociální služba určena, popis realizace poskytování sociálních služeb, popis personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb, časový rozsah poskytování sociálních služeb, kapacitu poskytovaných sociálních služeb, plán finančního zajištění sociálních služeb, způsob zajištění zdravotní péče a den započetí poskytování sociálních služeb.

### **3.1.2 Cílová skupina sociálních služeb a pojištění sociálních služeb.**

Dle doporučených postupů č. 2/2008 k procesu registraci poskytovatelů podle ZSS se za cílovou skupinu označuje okruh osob, pro které je sociální služba určena. Cílovou skupinu nelze vymezit stanovením minimální výše příjmu zájemce o službu nebo uživatele sociální služby. Ve formuláři žádosti o registraci se uvádí přesný věk žadatele. Tento údaj je součástí veřejné části registru poskytovatelů sociálních služeb a doplňuje základní charakteristiku cílové skupiny.

Podle ZSS § 80 *„poskytovatel sociální služby je povinen před započítím jejich poskytování uzavřít pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb, toto pojištění musí být sjednáno po celou dobu, po kterou poskytuje sociální služby podle tohoto zákona. Poskytovatel sociálních služeb je povinen do 15 dnů ode dne uzavření pojistné smlouvy zaslat její úředně ověřenou kopii registrujícímu orgánu.“* O registraci se dále budeme zmiňovat.



### 3.1.3 Rozhodnutí o registraci a oznamovací povinnost

Registrující orgán vydá rozhodnutí o registraci v případě, že žadatel doloží, že splnil všechny podmínky dané zákonem o sociálních službách. Podle ZSS § 81 v rozhodnutí je uvedeno označení poskytovatele sociálních služeb a jeho údajů dle zákona o sociálních službách, název a místo zařízení, ve kterém se budou sociální služby poskytovat, druhy sociálních služeb, které se budou poskytovat, skupina osob, kterým budou služby poskytovány, den zahájení poskytování služeb a kapacita služeb.

V ZSS § 82 je uvedeno, že poskytovatel sociálních služeb má povinnost písemně oznámit registrujícímu orgánu jakékoliv změny, které jsou uvedené v rozhodnutí o registraci, žádosti o registraci a dalších dokladech, které se předkládají při zahájení řízení o registraci. Veškeré změny se musejí oznámit do 15 dnů.

### 3.1.4 Výjimky z registrace

Jak je uvedeno v ZSS § 84 registrace není nutná u fyzické nebo právnické osoby, která má sídlo mimo stát Evropské unie a to pokud poskytuje sociální služby na území České republiky dočasně. Musí prokázat, že je občanem státu Evropské unie, případně má sídlo v jiném členském státě Evropské unie a má oprávnění k výkonu činnosti podle právních předpisů jiného členského státu Evropské unie. Do osmi dnů je tento poskytovatel povinen příslušnému krajskému úřadu doložit doklad, který mu dává oprávnění k tomu, aby poskytoval sociální služby v jiném státě Evropské unie. Na základě oznámení může poskytovatel vykonávat sociální služby na našem území a musí dodržovat povinnosti stanovené zákonem o sociálních službách. Krajský úřad může pozastavit výkon činnosti poskytovatele, pokud zjistí, že poskytovateli bylo odebráno oprávnění k výkonu činnosti ve státě, ve kterém sídlí, nebo závažně porušil povinnosti dané zákonem o sociálních službách.

### 3.1.5 Zrušení registrace

Matoušek (2011, s. 46) se zmiňuje, že registrace může být také zrušena. Jedná se zejména o případy, kdy poskytovatel sociálních služeb přestane splňovat podmínky registrace, porušil své povinnosti a musela mu být uložena sankce, případně nesplňoval standardy kvality poskytovaných služeb a ani se nepokusil problém odstranit. Samozřejmě registraci může poskytovatel zrušit sám, pokud již nechce v činnosti pokračovat. Jak je uvedeno v ZSS § 82 žádost musí být podána nejméně 3 měsíce přede dnem ukončení činnosti. Zru-

šení registrace má ovšem především sankční charakter, aby byli chráněni jak klienti, tak jejich zájmy.

### 3.1.6 Registr poskytovatelů sociálních služeb

Podle ZSS ve znění pozdějších právních předpisů, krajský úřad vede registr poskytovatelů sociálních služeb. Do registru se zapisují, všechny fyzické osoby a právnické osoby, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci a poskytovatelé sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních ústavní péče. Registr obsahuje údaje jak v elektronické podobě, tak v listinné. Správcem listinné podoby registru je krajský úřad, rovněž je zpracovatelem elektronické podoby. Registr v listinné podobě musí obsahovat kopii inspekční zprávy o provedení inspekce. Správcem elektronické verze registru je MPSV, na vlastní náklady zajišťuje počítačový program (software), který zpracovává údaje a bezplatně jej k dispozici poskytuje krajským úřadům. Registr v elektronické podobě obsahuje například údaje o kapacitě, materiálním, technickém či personálním zabezpečení. Registr v elektronické podobě také obsahuje údaje o výši poskytnuté dotace na příslušný kalendářní rok na jednotlivé sociální služby. Z veřejné části registru je možné požádat o úřední výpis nebo opis.

V této části bakalářské práce jsme se soustředili na informace týkající se registrace sociálních služeb. Informace jsou všeobecně v zákoně o sociálních službách velice obsáhlé, my jsme se tedy uvedli, výčet hlavních bodů některých paragrafů.

## 3.2 Kvalifikační předpoklady pracovníků v sociálních službách

ZSS § 115 vymezuje pracovníky, kteří vykonávají odbornou činnost, a to sociální pracovník, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci, manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci. ZSS vymezuje předpoklady pro výkon sociálního pracovníka (dle § 109) a pracovníka v sociálních službách (§ 116). Níže si k uvedeným pracovníkům uvedeme více podrobností o jejich činnosti.

### 3.2.1 Sociální pracovník

Jak je uvedeno v ZSS § 109 „sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy, včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence,

*depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*“

Matoušek píše (2003, s. 47) „sociální pracovník ve velké většině případů zprostředkovává sociální služby a pomáhá osobě, která je potřebuje, zvolit optimální škálu služeb, jež jí budou poskytovány.“

Sociální pracovník musí mít dle ZSS způsobilost k právním úkonům, musí být bezúhonný, zdravotně způsobilý a odborně způsobilý dle zákona o sociálních službách. Odbornou způsobilost získává vyšším odborným vzděláním a vysokoškolským vzděláním v oborech uvedených v zákoně. Sociální pracovníci se mohou vzdělávat pomocí akreditovaných vzdělávacích kurzů, kdy podmínky k úspěšnému absolvování nalezneme v ZSS § 110. Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 h za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

### 3.2.2 Pracovník v sociálních službách

Dle ZSS § 116 „pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává **přímou obslužnou péči** o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb. **Základní výchovnou nepedagogickou činnost** spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti. **Pečovatelskou činnost v domácnosti osoby** spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem a osobami s fyzickými a psychickými obtížemi.“ **Pod dohledem sociálního pracovníka** se odehrávají další činnosti, jako jsou kupříkladu sociální poradenství, výchovné a vzdělávací činnosti.

Matoušek (2011, s. 48) zmiňuje, že stejně jako u sociálního pracovníka je nutné splnit základní podmínky činnosti a to, způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odbornou způsobilost. „Požadavky na odbornou způsobilost pracovníka v sociálních službách nejsou tak přísné jako u sociálního pracovníka. Vždy se však musí jednat minimálně o absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu.“ Jak se stanoveno vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se doplňují některá ustanovení o sociálních službách § 37, rozsah kvalifikačního kurzu je minimálně 150 h, zvláštní část kurzu obsahuje 80 hodin. Stejně jako u sociálního pracovníka je zaměstnavatel povinen zabezpečit pracovníkovi

v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 h za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

### 3.3 Standardy kvality sociálních služeb

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, upravuje jednotlivé standardy, kritéria, jejich obsah a bodové hodnocení. Arnoldová (2011, s. 357) píše, že standardy sociálních služeb představují celek měřitelných kritérií, který umožňuje posuzovat kvalitu sociální služby. Standardy se týkají všech sociálních služeb a proto je jejich formulace obecná a vyjadřují to, co se dnes předpokládá od dobré sociální služby. Standardy mohou utvářet poskytovatelé sociálních služeb, nezávislí experti a uživatelé sociálních služeb. Kritéria mohou být obsažena v zákoně, normách z něj odvozených, interních předpisech zřizovatele, který služby poskytuje nebo v provozním řádu konkrétní instituce.

Jak jsme se již výše zmínili, standardy jsou měřitelné, což je výhoda jak pro poskytovatele sociálních služeb, tak i pro vnější hodnotitele sociálních služeb. Když budeme kritéria porovnávat, jsme schopni zjistit, co je v dané instituci v pořádku a naopak, kde jsou určité mezery. Jak dále Arnoldová (2011, s. 357) píše, „*jestliže takové posouzení provede sám provozovatel, říká se tomu sebehodnocení.*“ Vnější hodnocení provádí především ti, kteří služby využívají nebo je využívá někdo v jejich okolí, případě ti, kteří služby financovali a chtějí si být jisti, že finance jsou a byly použity správným způsobem. Kritéria standardů se dělí do tří základních skupin a to na **provozní**, které se zabývají podmínkami poskytování sociálních služeb. Svou činnost směřují na prostory, ve kterých se sociální služby poskytují, ekonomické zajištění, zdravotnické pomůcky, stravování a mnohé další. **Personální** se jak z názvu vyplývá, zaměřují na pracovníky, kteří se v sociálních službách pohybují, na jejich vzdělání, praxi, kvalifikaci. **Procedurální** patří mezi nejdůležitější, protože stanovují, jak má vypadat správná činnost daného sociálního zařízení, zaměřují se také na případné stížnosti.

Matoušek (2011, s. 129 - 130) zmiňuje, že „*tým odborníků zpracovávající metodické materiály pro MPSV ČR shrnul první zkušenosti s aplikací standardů v českém prostředí do příručky Zavádění standardů (2000).*“ Mezi nejčastější chyby v oblasti procedurálních standardů podle příručky byly například chybějící formulace cílů, poslání a metod práce, chybějící nebo příliš obecné definice cílové skupiny, V oblasti personálních se přišlo na to, že zřizovatelé nezohledňují nároky na personální zajištění služeb, neprobíhají výběrová

řízení, personál nemá dostatečnou kvalifikaci ani zaučení. Při naplňování provozních standardů byly také zjištěny problémy a to, že provozní hodiny nebyly dodržovány, informační materiály neodpovídají možnostem uživatelů, základní informace o zařízení jsou veřejnosti nedostupné. Jak uvádíme výše, standardy umožňují posuzovat kvalitu sociálních služeb v konkrétních zařízeních a tím zaručují veřejnosti jistotu, že sociální služba je prováděna kvalitně. Kvalitu kontroluje Inspekce sociálních služeb.

### 3.4 Inspekce sociálních služeb

Mezi základní právní předpisy, které se zabývají inspekcí poskytování sociálních služeb, patří ZSS, vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších právních předpisů a zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších právních předpisů.

Hrozenská, Dvořáčková (2013, s. 77) píšou, že *„hlavním cílem inspekce je zajištění ochrany uživatelů sociálních služeb proti neodborným či nevyhovujícím postupům poskytovatele.“* Inspekce je prováděna v sídle sociální služby a jejím úkolem je především udržet a rozvíjet kvalitu sociálních služeb. Inspekci provádí inspekční tým, který je tvořen nejméně třemi členy, pokud se jedná o inspekci pobytových sociálních služeb, v ostatních případech musí být přítomni minimálně dva členové. Ten, kdo provádí inspekci, tak nesmí být s daným zařízením v žádném pracovněprávním vztahu. Malíková (2011, s. 135) uvedla, že *„inspekce trvá podle počtu uživatelů, kteří sociální službu využívají. Pro pobytová zařízení s počtem nad 40 uživatelů je stanovena inspekce v rozsahu tří dnů, pro pobytová zařízení s počtem klientů nad 150 v rozsahu tří a více dnů. Celková délka inspekce by neměla přesáhnout pět pracovních dnů po sobě jdoucích.“* Jak je uvedeno v ZSS § 97 inspekci provádí krajská pobočka Úřadu práce. Malíková (2011, s. 137) píše, že inspekci vykonává vedoucí inspekce a další členové, mezi účastníky patří samozřejmě kontrolovaná osoba, poskytovatel. Inspekce nejdříve začíná přípravou fází, kdy poskytovatel pošle inspekci příslušné dokumenty, ty si konkrétní tým projde a domluví se na přesném průběhu inspekce v konkrétním zařízení. Inspekce se provádí na základě losování uživatelů, od kterých budou poskytnuty důležité informace na základě rozhovoru. Malíková upozorňuje, že inspekce musí být vykonána kvalitně. Pracovníci, kteří inspekci provádí, musí být dostatečně kvalifikováni, prochází školením, které má jejich znalosti zvýšit, jsou povinni účastnit se vzdělávacích akcí. Inspekce nemá pouze charakter kontrolní, ale především musí umět poskytovatelům pomoci formou rad a návodů.

Hrozenková, Dvořáčková (2013, s. 78) informují, že máme tři základní druhy inspekce, a to **základní inspekce**, kdy jsme získali informace na základě stížností a ze samotného šetření na místě. Poskytovatel je informován ze strany inspekce o tom, kterých oblastí se inspekce týkala, jde o to, aby se upozornilo na nejzávažnější nedostatky. Pokud se zjistí nedostatky, poskytovatel je na ně upozorněn a má čas na to, aby je odstranil. **Hlubková inspekce** přichází poté, kdy se zjistí v rámci základní inspekce v zařízení nedostatky a je potřebná komplexní kontrola. **Následná inspekce** má za úkol zkontrolovat, zda byly odstraněny nedostatky, na které bylo upozorněno.

### 3.5 Financování sociálních služeb

Financování sociálních služeb upravuje ZSS. Dotace jsou poskytovány jednotlivým zařízením tak, aby mohly vykonávat běžné činnosti. Do konce roku 2014 dotace poskytoval stát a přiděloval je jednotlivým krajům, ty musely podat písemnou žádost o dotaci MPSV. V žádosti uvedly název kraje, sídlo, identifikační číslo, číslo účtu, na které bude dotace vyplacena, výši dotace, střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, který obsahoval finanční analýzu. Kontrolu financí prováděly krajské úřady.

MPSV (2014b) uvádí, že žádost o dotaci musela být vyplněna elektronicky a podepsána statutárním zástupcem či jím pověřenou osobou, termín podání žádosti stanovilo MPSV prostřednictvím výzvy, pro příslušný rok lze podat žádost pouze jednou. Po jejím odeslání se posuzovalo, zda obsahuje všechny zákonem dané údaje. Pro stanovení návrhu výše finanční podpory poskytovatelům sociálních služeb se uplatňoval postup takový, že žadatel musel předložit transparentní a ověřitelný způsob výpočtu návrhu finanční podpory, o kterou žádá. Pokud žadatel nepředložil tento způsob výpočtu, případně nesplňoval podmínky stanovené zákonem, využil se postup níže:

*„Pro účely stanovení výpočtu finanční podpory služeb jsou sociální služby rozděleny do 4 skupin, na které je aplikován stejný mechanismus výpočtu:*

- 1) služby sociální prevence a odborného sociálního poradenství – ambulantní a terénní forma služby (nezahrnují se úhrady od uživatelů),*
- 2) služby sociální péče – ambulantní a terénní forma služby (v rámci této skupiny je samostatně řešena obdobným mechanismem výpočtu služba tísňové péče),*
- 3) služby sociální prevence – pobytová a ambulantní forma služby s lůžkovou kapacitou,*
- 4) služby sociální péče – pobytová forma služby.“*

Jak píše MPSV (2014a), počátkem roku 2015 došlo ke změně financování sociálních služeb. V důsledku transformace sociálních služeb přešlo celé financování na kraje. Stát vyčlení finanční prostředky ve státním rozpočtu, ze kterých bude stanovena procentuální výše, kterou každý kraj obdrží.

ZSS § 7 obsahuje také důležitý pojem a to příspěvek na péči. Příspěvek na péči se poskytuje osobám, které jsou z důvodu dlouhodobého nepříznivého zdravotního stavu (stav, který trvá více jak 1 rok) závislé na pomoci druhých osob, náklady na péči jsou hrazeny ze státního rozpočtu a o příspěvku rozhoduje krajská pobočka Úřadu práce. Nárok na příspěvek nevzniká u osoby, která je mladší jednoho roku. Příspěvek na péči je rozdělen podle stupně závislosti I – IV a podle věku žadatele (do 18 let věku a nad 18 let věku). Při posuzování stupně závislosti se vychází dle toho, jak je žadatel schopen zvládat základní životní úkony. Posuzuje se například oblékání a obouvání, stravování, hygiena, osobní aktivity a mnoho dalšího, což je přesně vymezeno zákonem, stejně jako částky, které se žadatelům k jednotlivým stupňům vyplácí. Příspěvek na péči se vyplácí měsíčně a to formou převodu na účet žadatele nebo hotově. Nárok na příspěvek nemůže být součástí dědického řízení a rovněž na něj nelze uvalit zástavu. Arnoldová (2011, s. 314) poukazuje na to, že příspěvek na péči je součástí financování sociálních služeb, které jsou klientem využívány. Příspěvek na péči tak neslouží ke zvýšení příjmů, ale k nákupu sociálních služeb. Mezi ostatní zdroje financování patří úhrada služeb z vlastních příjmů uživatelů případně jejich rodinných příslušníků, sponzorské dary a podobně. Z těchto zdrojů si klient hradí například stravu a pobyt v zařízení.

V teoretické části jsme se věnovali historickému vývoji sociálních služeb, právní úpravě včetně nedostatků, se kterými se potýkala, a uvedli si základní principy sociálních služeb, které jsou uvedeny v Bílé knize. Dále jsme se zaměřili na zákon o sociálních službách, a to konkrétně na jeho předmět a pojmy. Uvedli jsme si druhy a formy sociálních služeb, poskytovatelé sociálních služeb, základní činnosti u poskytovaných sociálních služeb a formu úhrady za poskytované služby. Poslední kapitola se věnovala podmínkám poskytování sociálních služeb, včetně registrace, kvalifikačních předpokladů, standardů kvality, inspekce a financování sociálních služeb. Nyní se zaměříme na praktickou část bakalářské práce.

## **PRAKTICKÁ ČÁST**



#### 4 CHARITA SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV

Charita Svaté rodiny Nový Hrozenkov (dále jen CHSR, 2012, s. 6) uvádí, že „základním posláním charity je milosrdná pomoc potřebným lidem, jejich podpora a doprovázení. Potřebností se rozumí zejména situace nebo stav ohrožení, tísně, krize, nouze, závislosti nebo jiného oslabení či vyloučení člověka z běžného života a předcházení těmto stavům a situacím.“ CHSR (2012, s. 3) píše, že založena byla počátkem roku 1992 za účelem pomoci seniorům v jejich domácím prostředí. Hlavní postavou v té době byla paní Božena Divínová, která příslušné úřady přesvědčila o tom, že služba bude využívána a bude mít jak dostatek pracovníků, tak klientů. Mezi obce ve kterých působí, patří Hovězí, Huslenky, Halenkov, Nový Hrozenkov, Karolinka, Velké Karlovice a Zděchov. Jak se CHSR (2012, s. 8) zmiňuje, paní Divínová působila v CHSR jako ředitelka do roku 1992, poté ji vystřídala paní Ludmila Strbačková, která funkci vykonávala do roku 1999. Tu vystřídala Ing. Danuše Martinková, která tuto funkci vykonává dodnes.

CHSR je součástí katolické církve. V roce 2009 vydala Arcidiecézní charita Olomouc Kodex Charity České republiky (dále jen Kodex). Jak je v Kodexu (2009, s. 4) uvedeno, patří do rukou všem placeným zaměstnancům Charity České republiky, ale také dobrovolníkům, kteří se podílejí na její činnosti. Kodex jim má být nápomocen v souvislosti s pochopením základních hodnot a zásad. V Kodexu (2009, s. 7) jsou uvedeny základní **zásady**, kterými se Charita řídí. Patří mezi ně **důstojnost lidské osoby**, kdy každý zaměstnanec Charity musí s klientem jednat tak, aby zachovat jeho důstojnost a lidská práva. **Společné dobro**, které značí, že každý má právo nebo možnost docílit toho, co potřebuje ke svému rozvoji. **Solidarita** je v Kodexu zaměřena zejména na solidaritu s chudými občany. **Subsidiarita** je v rámci Kodexu zaměřena, na pomoc klientům pracovníky dané Charity, tak aby zdůraznili jejich pozitiva a potlačili klientovy nedostatky. **Kvalita** má v oblasti Charity více významů, jak v oblasti kvality práce, tak v oblasti duchovní a etické. V Kodexu (2009, s. 9) patří mezi **hodnoty pravda**, kdy „Charita ČR chce směřovat k pravdě, respektovat ji a odpovědně ji dosvědčovat.“ **Svoboda** je chápána jako závazek Charity, která své pracovníky a klienty podporuje ve využívání svých vlastních schopností. **Spravedlnost** je v Kodexu chápána zejména v souvislosti s uspořádáním společnosti, aby nebyly nějaké skupiny lidí ze společnosti vyloučeny. Poslední hodnotou je **láska**, ta je dle Kodexu (2009, s. 9) „pro Charitu svrchovaná hodnota, která dává všem ostatním hodnotám jejich smysl a správnou míru. Má být charakteristickým prvkem kvality všech charit-

ních služeb a procesů.“ V následující části bakalářské práce se zaměříme na jednotlivé služby provozované CHSR.

#### 4.1 Charitní pečovatelská služba

Charitní pečovatelská služba je dle ZSS § 40 vysvětlena jako „*terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.*“ V zákoně jsou uvedeny činnosti, které pečovatelská služba klientům poskytuje. Patří mezi ně pomoc se zvládnutím domácnosti, ale také pomoc v oblasti osobní hygieny. Arnoldová (2011, s. 265) píše, že cílem pečovatelské služby je pomoci občanům v jejich přirozeném domácím prostředí a respektovat klientova přání a potřeby. Díky tomu, že klient nebude muset opustit své přirozené domácí prostředí, získává možnost žít dále plnohodnotný život. Posláním pečovatelské služby je podporovat klienta v jeho samostatnosti, tak aby byl schopen některé činnosti vykonávat sám bez pomoci pečovatelky.

Jak je uvedeno v CHSR (2012, s. 8) pečovatelská služba byla založena v roce 1992 při vzniku CHSR, kterou založila již zmiňovaná paní Božena Divínová. Společně s ošetrovatelskou službou patřila k prvním službám, které byly CHSR nabízeny. V prvních letech byly tyto služby vykonávány dohromady, v terénu se potkávaly jak zdravotní sestry, tak pečovatelky, které musely absolvovat příslušné kurzy, bez kterých by práci nemohly dělat. Pracovní tým byl tvořen z 5 stávajících zaměstnanců a několika dobrovolníků, kteří se snažili poukázat na to, jak je tato služba v příslušných obcích potřebná. Zpočátku trvalo, než si lidé zvykli služby využívat, protože si nedokázali představit, že by se u nich doma měl objevit cizí člověk, který by jim měl pomáhat s chodem domácnosti. Po několika letech se koupily první automobily, které pečovatelkám zjednodušily práci, ty které neměly auto, totiž jezdily ke klientům na kole, nebo chodily pěšky. Katalog sociálních služeb (2009, s. 136) uvádí, že služba má dnes sídlo ve městě Karolinka. Služba je terénní a je nabízena seniorům, kteří se o sebe nedokáží sami postarat a nemají ani možnost využít pomoci svých příbuzných. Pečovatelky za klienty jezdí a dováží jim obědy, nakupují jim, pomáhají s osobní hygienou a chodem domácnosti. Služba je poskytována klientům všech obcí, ve kterých CHSR působí. CHSR (2010, s. 6 - 7) se zmiňuje, že pracovní doba pečovatelek začíná v 6 h ráno a končí ve 21 h a to včetně víkendů. Pečovatelky se starají přibližně o 260 klientů a ročně najezdí před 100 000 km. Pečovatelky obdrží každý týden týdenní plán, ve kterém je uvedeno, k jakému klientovi pojedou a jaké úkony je nutno ob-

starat. K některým uživatelům se jezdí i několikrát denně a to bez ohledu na počasí. Pečovatelky se snaží na klienty působit pozitivně a plánují s nimi potřebné služby dle jejich přání. Často se stává, že pečovatelky řeší nečekané komplikace, například pokud se klientovi zhorší zdravotní stav, i v této chvíli musí zachovat chladnou hlavu a situaci začít řešit. Pečovatelky se mohou kdykoliv obrátit na vedoucí sociální pracovníci, pokud by potřebovaly v dané situaci poradit. Vedoucí sociální pracovníce jim pomáhá buď telefonicky, nebo osobně na dané místo přijede.

## 4.2 Charitní ošetrovatelská služba

CHSR (2009, s. 5) uvádí, že Charitní ošetrovatelská služba je terénní službou a je určena těm, kteří mají zdravotní stav vyžadující domácí zdravotní péči, zdravotní úkony jsou hrazeny v plné výši zdravotní pojišťovnou a o klienty pečují registrované zdravotní sestry. Jak je v CHSR (2012, s. 10 – 11) psáno, v době založení měla Charitní ošetrovatelská služba s pečovatelskou službou jednotný název a to, Domácí zdravotní péče. V té době byl tento pojem pro mnohé lidi nový a nedovedli si představit, že by si domu pustili někoho cizího, mysleli si, že ošetrovatelky se budou pouze modlit a pochybovali o odborné pomoci. Lékaři také nevěděli, o jakou formu pomoci se jedná a co mohou od zdravotních sester očekávat. Postupem času dostaly sestry potřebný materiál a přístroje nutné k jejich činnosti včetně automobilů. Nejdůležitější ale bylo získat si důvěru lékařů, širokého okolí a především klientů a jejich rodinných příslušníků. Jak se vyvíjela technika, bylo potřebné sestry vybavit mobilními telefony a kanceláří s tiskárnou. Samozřejmostí byly a jsou různá odborná školení, všechny sestry musí mít Osvědčení o způsobilosti k výkonu povolání bez odborného dohledu. To získají určenou praxí a stálým se vzděláváním. CHSR (2015a) uvádí konkrétní zdravotní úkony, mezi které patří:

- a) „*aplikace injekcí, infuzí,*
- b) *odběr krve a jiného biologického materiálu,*
- c) *nácvik a zaučení aplikace inzulínu,*
- d) *převaz ran,*
- e) *ošetrovatelská rehabilitace aj.“*

Zmiňujeme, že formu této pomoci je nutno mít schválenou praktickým lékařem nebo ošetřujícím lékařem, pokud jsou klienti propuštěni z nemocnice.

### 4.3 Dům pokojného stáří

Katalog sociálních služeb (2009, s. 73) píše, že domov uživatelům poskytuje péči dle jejich individuálních potřeb, patří do ní ubytování, strava, pomoc při osobní hygieně a vyřizování osobních záležitostí, sociálně terapeutické činnosti a mnohé další. Služba je poskytována po celý kalendářní rok 24 hodin denně 7 dní v týdnu. CHSR (2012, s. 15) uvádí, že Dům pokojného stáří se podařilo slavnostně otevřít na konci roku 2003 a ihned na počátku se mu začalo říkat „Domeček“. Zařízení má k dispozici 16 míst pro trvalý pobyt a 3 místa jsou určeny pro krátkodobé pobyty. CHSR (2015b) se zmiňuje, že *„Služba není určena seniorům, kteří potřebují celodenní zdravotní péči, nejsou z regionu výše jmenovaných obcí, jsou závislé na alkoholu, drogách, ohrožují sebe nebo své okolí.“* „Domeček“ je určen seniorům, kteří mají trvalé bydliště v obcích, do kterých spadá činnost CHSR a je určen seniorům nad 60 let, kteří nemohou ze zdravotních nebo sociálních důvodů zůstat ve svém domácím prostředí. Kromě základních činností umožňuje zařízení také například dovoz k lékaři, kadeřníkovi či zprostředkovává duchovní službu. V zimním období CHSR umožňuje seniorům tzv. přechodné zimní pobyty, kdy senioři žijící v kopcích sami nemají možnost se v tomto období o sebe postarat.

### 4.4 Víceúčelový charitní dům

CHSR (2015c) jmenuje hlavní cíl Víceúčelového charitního domu, a to *„zajistit péči seniorům v případě dlouhodobější nepřítomnosti pečovatele v jejich přirozeném prostředí, podpořit uživatele, aby žili co nejvíce tak, jak jsou zvyklí ve svém přirozeném prostředí, umožnit seniorům poměrně aktivní život mezi lidmi, s možností mít i ve stáří radost ze života, sdílet své smutky a radosti s ostatními uživateli a personálem.“* Víceúčelový charitní dům je určen k přechodnému pobytu. Služba je určena seniorům ze spádových obcí a kapacita zařízení jsou 3 lůžka. Posláním služby je poskytnutí krátkodobého pobytu seniorům, u kterých například probíhají opravy bytu, jejich pečovatelé si potřebují odpočinout či v zimním období žijí v částech obce, kde je špatná komunikace, která jim znemožňuje postarat se o sebe. Maximální doba pobytu jsou tři kalendářní měsíce v roce, v případě, když je naplněna kapacita zařízení, může CHSR uchazeče o pobyt odmítnout.

### 4.5 Denní stacionář Slunečnice

CHSR (2013, s. 19) se zmiňuje, že *„Posláním Denního stacionáře Slunečnice je umožnit starým lidem, kteří jsou osamělí, nemocní nebo ohroženi sociálním vyloučením denní pobyt*

*mezi svými vrstevníky, umožnit dětem a dospělým s lehkým mentálním postižením kontakt se společenským prostředím, s využitím jejich schopností a dovedností je vést k samostatnosti a zároveň je jim dána možnost návratu zpět do domácího prostředí.“* Denní stacionář Slunečnice je určen pro seniory a osoby s tělesným postižením a osoby s mentálním postižením nižšího stupně. CHSR (2015d) píše, že se jedná o „*pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“*

Činnost zařízení byla započata 1. ledna 2004 a poskytuje základní činnosti určené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Mimo základní služby Denní stacionář Slunečnice klienty dopravuje do zařízení a zpět domů. Každý klient si může vybrat, zda bude do zařízení docházet denně nebo pouze v některé dny v týdnu, při práci ve skupině může být v zařízení v daný okamžik maximálně 6 osob. Uživatelé se mohou také navrhnout, jakým aktivitám by se chtěli věnovat v budoucím programu a v případě únavy mají možnost odpočinout si v místnosti k tomu určené. Jak CHSR (2010, s. 12) uvádí „*Denní stacionář není určen pro osoby agresivní, závislé na alkoholu a jiných návykových látkách, se sklony k sexuálnímu obtěžování, sociálně nepřizpůsobivé, se silně omezenou pohyblivostí, s duševním onemocněním a vyžadující odbornou zdravotní péči.“* CHSR v rámci programu Denního stacionáře Slunečnice svým klientům také nabízí různé jednodenní výlety.

#### **4.6 Osobní asistence**

Dle ZSS § 39 „*osobní asistence je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.“* CHSR (2012, s. 14) píše, že služba vznikla v roce 2002 kvůli zajištění potřeb jednoho dítěte, které tuto službu nutně potřebovalo kvůli školní docházce. Katalog sociálních služeb (2009, s. 109) uvádí sídlo této služby, a to město Karolinka, jedná se o terénní službu, která je poskytována seniorům, dospělým a dětem od 6 let s tělesným i mentálním znevýhodněním.

Služba je poskytována nepřetržitě pro občany všech obcí, ve kterých CHSR působí, kapacita je maximálně 6 klientů denně. CHSR (2015e) jmenuje základní zásadu u této služby, a to lidskou důstojnost, kdy každý asistent musí respektovat svého klienta a jednat

s ním jako s rovnocenným partnerem. Asistenti musí dodržovat lidská práva a zároveň uživatele motivovat k větší samostatnosti pomocí profesionálního a individuálního přístupu. Služba je poskytována všem bez rozdílu vyznání víry. V případě, že asistent klientovi nevyhovuje, je možné jej vyměnit. Služba je hrazena uživatelem, proto každý asistent musí písemně zaznamenat čas, který nad jednotlivou službou strávil. Uživatel může službu uhradit převodem na běžný účet nebo v hotovosti, samozřejmě obdrží písemný doklad o uhrazení služby. Uživatel může službu kdykoliv ukončit a to buď bez udání důvodu nebo z důvodů stanovených CHSR, mezi které například patří porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

#### **4.7 Další služby poskytované Charitou Svaté rodiny Nový Hrozenkov**

CHSR se zmiňuje (2015f), že kromě výše uvedených služeb také nabízí zapůjčení zdravotnických a kompenzačních pomůcek pro své klienty. Půjčovna je umístěna v Domě pokojného stáří v Novém Hrozenkově a je otevřena dvakrát do týdne v dopoledních a odpoledních hodinách. O pomůcku může žádat buď klient osobně nebo pracovník CHSR u pracovníka půjčovny, který má podá informaci, zda je daná pomůcka skladem a pokud ano, rozhodne o vydání pomůcky. Pracovník půjčovny musí pomůcku očistit, dezinfekce není podmínkou pro vypůjčení. Pokud si chce klient vypůjčit polohovací postel, je potřeba, aby při vydání byly přítomny 2 osoby z důvodu horší manipulace. K pomůcce obdrží klient Smlouvu o zapůjčení zdravotnické a kompenzační pomůcky a to na každou pomůcku jednu. Pracovník půjčovny musí klienta informovat o tom, jak má s pomůckou zacházet. Pomůcky, které se zapůjčí obyvatelům Domu pokojného stáří či Odlehčovacích služeb, obyvatelé neplatí. Když se člověk, který má do domácnosti půjčenou pomůcku, přestěhuje do Domova pokojného stáří, pomůcku vrátí.

CHSR (2015g) nabízí také pomoc ve formě sběru starého šatstva. Sběr se pořádá na podzim, nejdříve se zajistí odvoz na centrále Diakonie v Praze, aby se nemusely krabice dlouho skladovat a věci nebyly poškozeny. Pak je vyhlášen pomocí letáků a rozhlasů jednotlivých obcí sběr. Od roku 2000 se CHSR aktivně podílí na Tříkrálové sbírce. CHSR (2012, s. 17) píše, že Tříkrálová sbírka probíhá ve všech obcích, ve kterých působí a je oblíbenou tradicí zejména u seniorů, kteří se každoročně na koledníky velice těší. Není tedy jen akcí humanitární, ale také společenskou, protože dochází k setkávání různých lidí. Jak je uvedeno (2015h) v roce 2014 vynesla Tříkrálová sbírka částku 546 115 Kč, v letošním roce 549 345 Kč. Každý rok se CHSR soustřeďuje na vynaložení získaných prostředků na po-

moc těm, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci a určité projekty. V roce 2015 to bude projekt Lávka – sociální rehabilitace. CHSR (2015h) uvádí, že „*Projekt je určen pro takovou skupinu lidí, kteří se potřebují naučit žít s trvalým zdravotním omezením či jinými obtížemi a v praktickém životě překonávat některé nepříznivé dopady tohoto omezení. Chtějí zůstat v místě, které si vybrali pro svůj život a v okruhu osob, v rámci kterého svůj život chtějí prožít.*“ V praxi se jedná o službu, která se bude snažit lidem pomoci v jejich samostatnosti.

Počátkem roku 2015 CHSR nabízí novou službu, kterou mohou zájemci využívat. Služba se nazývá Sociální podnik U3. CHSR (2015i) informuje, snaží se nabídnout pracovní místa zdravotně znevýhodněným občanům a zisk vložit do zajištění provozu. Služba nabízí úklid nemovitostí, jak domů, tak i kanceláří. K myšlence založit tuto službu Charitu vedl fakt, že dostává stále nižší dotace a některé sociální služby je velmi obtížné finančně udržet v jejich chodu. CHSR také pořádá různé aktivity, do kterých se mohou zapojit všichni občané přílehlých obcí. CHSR (2009, s. 11 - 22) se zmiňuje, že v únoru tradičně pořádá pochod masopustních masek. Několikrát do roka pořádá pečovatelská služba Setkání seniorů. Je určeno lidem, ke kterým pečovatelky dochází, ale i pro ostatní zájemce. S panem farářem se domluví datum, kdy je schopen odsloužit mši v kostele sv. Jana Křtitele v Novém Hrozenkově a po ní následuje malé občerstvení v „Domečku“, ze kterého pečovatelky své klienty odvezou zpět do jejich domovů. V květnu mají klienti CHSR, ale i široké okolí, možnost zúčastnit se stavění a kácení máje či upéct si se seniory perníčky k příležitosti Dnu matek. V tomto období je také možnost vypravit se na pouť na Svatý Hostýn. V srpnu se pořádá Zahradní slavnost, což je akce uzavírající období prázdnin a dovolených. Zaměstnanci Charity, obyvatelé Domu pokojného stáří a jejich příbuzní se setkávají na zahradě v altánku v blízkosti řeky Bečvy. Prosinec je věnován pečení vánočních perníčků, setkávání se s klienty sociálních služeb a jejich příbuznými a adventnímu koncertu pořádaného v kulturním domě v Hovězí. Výtěžek z koncertu se věnuje do různých oblastí, kam je aktuálně potřeba, například k zakoupení kompenzačních pomůcek konkrétní osobě.

## 5 METODOLOGIE VÝZKUMU

Bakalářskou prací chceme poukázat na sociální služby, které Charita Svaté rodiny nabízí a zmapovat informovanost o sociálních službách. Výzkumným šetřením chceme také zjistit, jak jsou klienti se službami spokojeni, případně co by službám vytkli. V rámci metodologického zpracování jsme se rozhodli, že použijeme kvantitativní pojetí výzkumu. Toto pojetí se nám jevílo jako nejvhodnější varianta vzhledem ke zkoumání výzkumného problému. Jak píše Chráska (2007, s. 37) každé pedagogické měření musí obsahovat požadavky, které musí být splněny a to validitu, reliabilitu a praktičnost. Validita znamená, že měření je správné, pokud měří to, co skutečně má. Reliabilita vyjadřuje spolehlivost, pokud budeme provádět měření opakovaně za stejných podmínek, vždy bychom měli získat stejné výsledky. Chráska (2007, s. 39) za praktičnost označuje „jednoduchost, hospodárnost, úspornost, snadnou proveditelnost, malou časovou náročnost, malé nároky na kvalifikaci osoby, která měření realizuje atd.“ ZSS definuje řadu sociálních služeb, které jsou klientům poskytovány. Charita Svaté rodiny nabízí širokou škálu sociálních služeb, můžeme si ale klást otázku, zda jsou klienti a veřejnost o těchto službách dostatečně informováni.

### 5.1 Cíl výzkumu

Chráska (2007, s. 12) píše, že „ve výzkumu se řeší buď jeden, nebo více (zpravidla spolumousejících) problémů. Řešení vědeckého problému potom představuje řadu navzájem propojených a na sobě závislých kroků a činností. Jednotlivé výzkumy se mohou navzájem lišit co do posloupností jednotlivých realizovaných činností.“ Cílem naší bakalářské práce je zjistit, zda jsou klienti Charity Svaté rodiny a veřejnost dostatečně informováni o sociálních službách, které Charita Svaté rodiny poskytuje. V rámci výzkumu, jsme se zaměřili na dílčí cíle výzkumu:

- Zjistit, zda jsou respondenti informováni o úhradě za sociální služby.
- Zjistit, zda se respondenti domnívají, že jsou sociální služby poskytované Charitou Svaté rodiny kvalitní.
- Zjistit, zda mají respondenti přehled o tom, komu jsou sociální služby poskytovány.
- Zjistit, zda respondenti znají společenské a kulturní akce spjaté s působením Charity Svaté rodiny.



V rámci výzkumu, jsme zvolili následující dílčí výzkumné otázky, na které hledáme odpověď:

1. Jsou si respondenti vědomi toho, že za poskytované sociální služby musí platit?
2. Domnívají se respondenti, že jsou sociální služby poskytovány kvalitně?
3. Vědí respondenti, komu jsou sociální služby poskytovány?
4. Vědí respondenti, jaké konkrétní činnosti jsou spjaty s působením Charity Svaté rodiny?

## 5.2 Výzkumná metoda

V rámci naší bakalářské práce jsme zvolili dotazníkovou metodu. Gavora (2008, s. 122) uvádí, že *„Dotazník je nejfrekventovanější metoda zjišťování údajů. Tato frekventovanost je často dána lehkou konstrukcí dotazníku. Dotazník je určen především k hromadnému získávání údajů. Myslí se tím získávání údajů o velkém počtu odpovídajících.“* Dotazník byl anonymní a skládal se z 22 otázek, které byly otevřené a uzavřené. Při výzkumu nebyl použit žádný z již vytvořených dotazníků. Pro účely výzkumu jsme sestavili zcela nový dotazník a otázky byly kladeny tak, aby byl zjištěn náš cíl. Na začátku dotazníku jsme se zaměřili na informativní data o respondentech, jedná se o otázky 1 – 2, kde jsme zjišťovali pohlaví a věk. U dále kladených otázek jsme se zabývali tím, do jak míry jsou respondenti informováni o sociálních službách, které Charita Svaté rodiny nabízí, znalostmi o úhradě sociálních služeb a spokojeností.

## 5.3 Výzkumný soubor

Chráška (2007, s. 20) rozlišujeme dva základní druhy souborů a to základní a výběrový. *„Pojmem základní soubor rozumíme všechny prvky (osoby, situace) patřící do skupiny, kterou zkoumáme. Výběrovým souborem (výběrem, vzorkem) rozumíme určitou část prvků vybranou ze základního souboru, která základní soubor zastupuje (prezentuje).“* Základním souborem byli stanoveni obyvatelé obcí, ve kterých Charita Svaté rodiny působí. Výběrovým souborem se stali klienti Charity Svaté rodiny a veřejnost. U výzkumu jsme zvolili záměrný výběr, jak Chráška (2007, s. 22) píše *„o výběru jistého prvku nerozhoduje náhoda, ale buď úsudek výzkumníka, nebo úsudek zkoumané osoby.“* Dotazníkové šetření bylo provedeno v prosinci 2014. Dotazníky byly předány klientům Charity Svaté rodiny, jejich příbuzným a známým pomocí pečovatelek a ošetřovatelek, ale také osobně přímo do veřejného prostranství. V rámci oslovených respondentů jsme rozdali 300 dotazníků, vrá-

ceno nám bylo celkově 180 dotazníků (tzn. 60 % návratnost). Během vkládání dat bylo 9 dotazníků vyřazeno. Šest z důvodu neúplnosti vyplnění dotazníku a tři obsahovaly více správných odpovědí u otázek, u kterých to nebylo potřeba, a z toho důvodu jsme nemohli určit správnou odpověď. Pro výzkum tedy bylo použito 171 dotazníků, což je 57 % z oslovených respondentů. U těchto dotazníků byla provedena analýza získaných informací.

#### **5.4 Metoda zpracování dat**

Zpracování jsme provedli pomocí základní statistiky. Výsledky jsme vyhodnotili pomocí programu Microsoft Excel a zaznamenali je pomocí grafů. Nakonec jsme se k získaným údajům vyjádřili písemně.

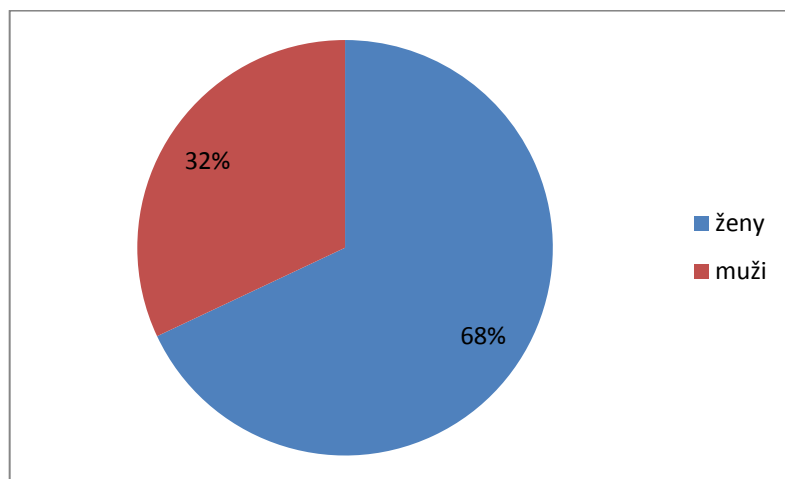
## 6 ANALÝZA A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ ŠETŘENÍ

Vyhodnocení jednotlivých otázek je znázorněno pomocí grafů. První dvě otázky jsou zaměřeny na základní údaje o respondentovi, další otázky se zabývají názory na sociální služby, které Charita Svaté rodiny nabízí.

### 6.1 Vyhodnocení dotazníku

#### Otázka č. 1 - Pohlaví respondentů

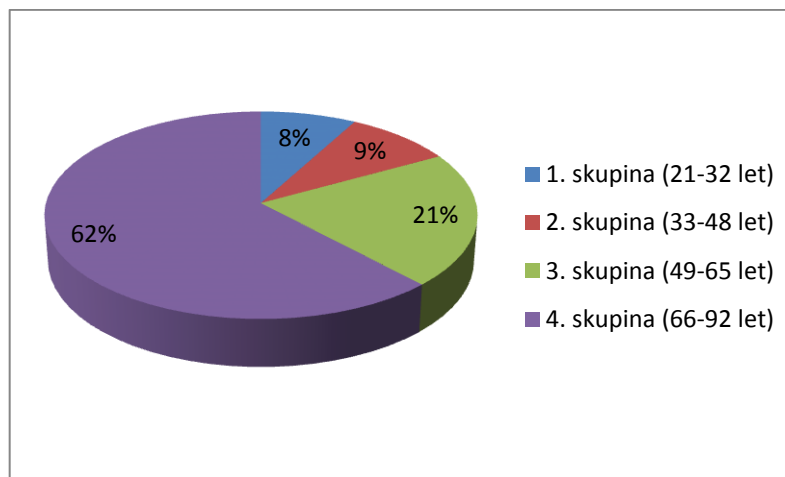
Celkem bylo osloveno 171 respondentů. Z tohoto počtu, jak je znázorněno v grafu č. 1, je zřejmé, že 117 respondentů (68 %) tvoří ženy a zbývajících 54 respondentů (32 %) tvoří muži.



Graf 1: Pohlaví respondentů

#### Otázka č. 2 – Věk respondentů

Na dotazník odpovídali respondenti ve věku od 21 do 92 let. Pro přehlednost byly vytvořeny 4 věkové skupiny. První věková skupina (21 až 32 let), druhá věková skupina (33 až 48 let), třetí věková skupina (49 až 65 let) a čtvrtá věková skupina (66 až 92 let). Do první věkové skupiny bylo zařazeno 14 respondentů (8 %), druhá věková skupina obsahuje 16 respondentů (9 %). Ve třetí věkové skupině bylo 36 respondentů (21 %) a do poslední skupiny patřila většina respondentů a to 105 (62 %).



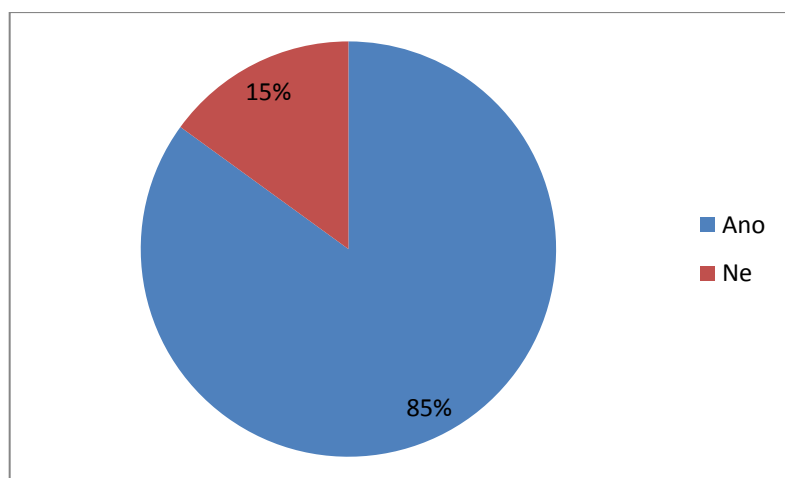
Graf 2: Věk respondentů

### Otázka č. 3 - Víte, že v Novém Hrozenkově existuje Charita?

Oslovení respondenti na tuto otázku odpověděli shodně a to tak, že vědí, že v Novém Hrozenkově existuje Charita, na kterou se mohou v případě nutnosti obrátit. Odpovědi respondentů se tedy rovnaly 100 %.

### Otázka č. 4 - Víte, kde sídlí Charita v Novém Hrozenkově? Uveďte prosím.

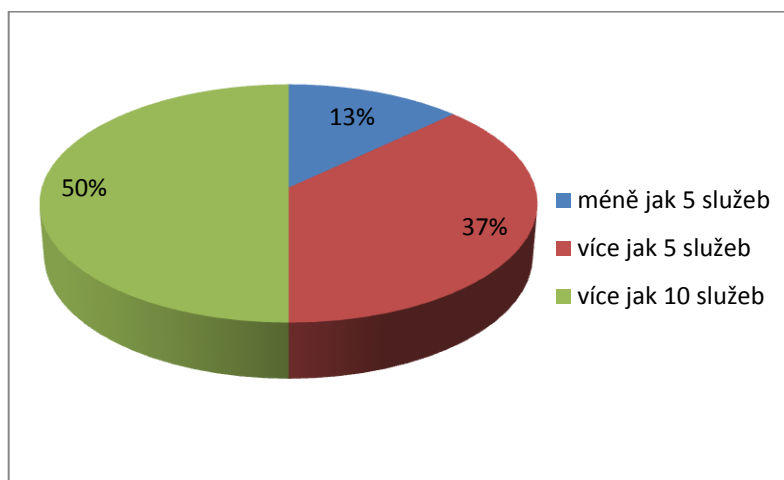
Ze získaných odpovědí bylo zjištěno, že 146 osob (85 %) ví, kde Charita Svaté rodiny sídlí a 25 osob (15 %) by v případě potřeby nevědělo, kde se sídlo nachází. V mnoha případech zajišťují služby rodinní příslušníci, z tohoto důvodu se tedy někteří respondenti nezajímají o tuto informaci.



Graf 3: Víte, kde sídlí Charita v Novém Hrozenkově?  
Uveďte prosím.

**Otázka č. 5 – Kolik si myslíte, že Charita v Novém Hrozenkově nabízí služeb?**

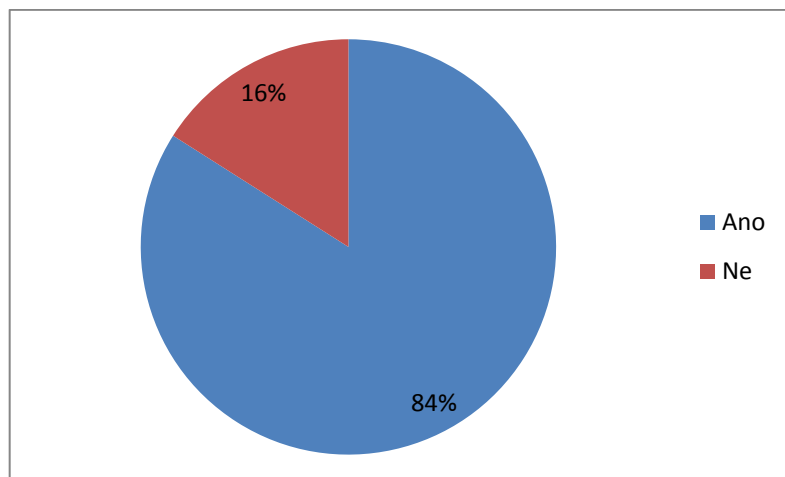
Respondenti měli na výběr ze tří možností, a to méně jak 5 služeb, více jak 5 služeb a více jak 10 služeb. Otázka byla položena z toho důvodu, abychom věděli, jakou představu mají respondenti o množství sociálních služeb, které je Charita Svaté rodiny pokrýt. Nejméně respondentů odpovědělo, že Charita Svaté rodiny nabízí méně jak 5 služeb, a to konkrétně 22 (13 %), 64 respondentů (37 %) si myslí, že Charita nabízí více jak 5 služeb a 85 respondentů (50%) si myslí, že Charita je schopna poskytnout více jak 10 služeb.



*Graf 4: Kolik si myslíte, že Charita v Novém Hrozenkově nabízí služeb?*

**Otázka č. 6 - Znáte služby, které Charita v Novém Hrozenkově nabízí?**

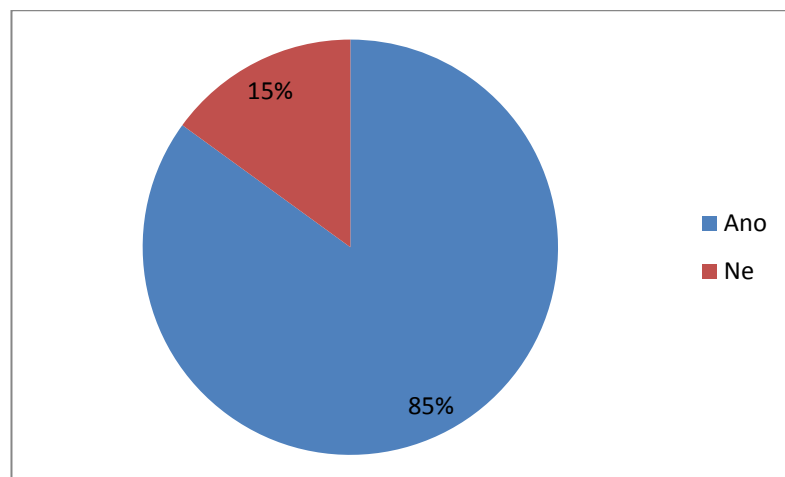
Respondenti měli odpovědět uzavřenou otázkou a to ano či ne. Z oslovených respondentů odpovědělo 143 (84 %), že služby zná a 28 respondentů (16 %) odpovědělo, že neví, jaké sociální služby jsou Charitou Svaté rodiny nabízeny.



*Graf 5: Znáte služby, které Charita v Novém Hrozenkově nabízí?*

**Otázka č. 7 - Domníváte se, že informovanost o službách Charity v Novém Hrozenkově je dostatečná?**

Respondenti měli na výběr ze tří možných odpovědí a to ano, ne a nevím. Z oslovených respondentů odpovědělo 145 (85 %), že si myslí, že informovanost je dostatečná, 26 osob (15 %) nepovažuje informovanost za dostačující.



*Graf 6: Domníváte se, že informovanost o službách Charity v Novém Hrozenkově je dostatečná?*

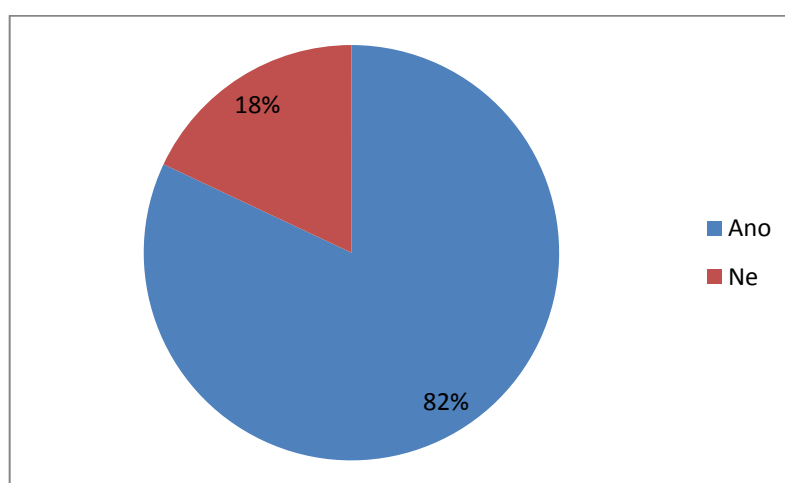
**Otázka č. 8 - Pokud jste odpověděli na otázku č. 7 ne, uveďte prosím důvod.**

Z 26 oslovených respondentů, kteří odpověděli, že informovanost o službách Charity v Novém Hrozenkově je nedostatečná, se vyskytovaly odpovědi, že obyvatelé získávají nedostatek informačních letáků, jejich domácnost není vybavena připojením na Internet,

kde by nějaké informace v případě potřeby mohli získat, malá propagace služeb a nedostatečná informovanost ze strany obce kupříkladu pomocí hlášení místního rozhlasu.

#### **Otázka č. 9 – Je pro Vás snadné zjistit informace o poskytovaných službách v Novém Hrozenkově?**

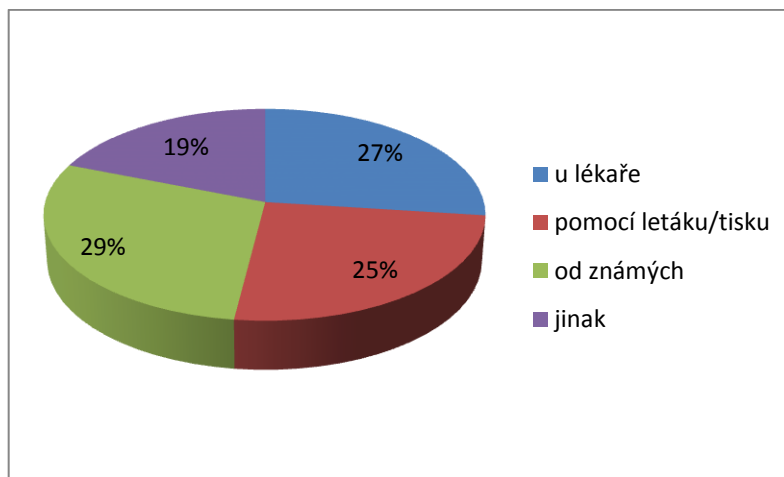
Z oslovených respondentů se 141 (82 %) shodlo, že informace jsou snadno získatelné, 30 osob (18 %) nesouhlasí s tímto tvrzením. Jak je uvedeno v otázce č. 8 za tímto faktem může stát nedostatečná propagace sociálních služeb.



*Graf 7: Je pro Vás snadné zjistit informace o poskytovaných službách v Novém Hrozenkově?*

#### **Otázka č. 10 – Jakým způsobem jste se o službách dozvěděli?**

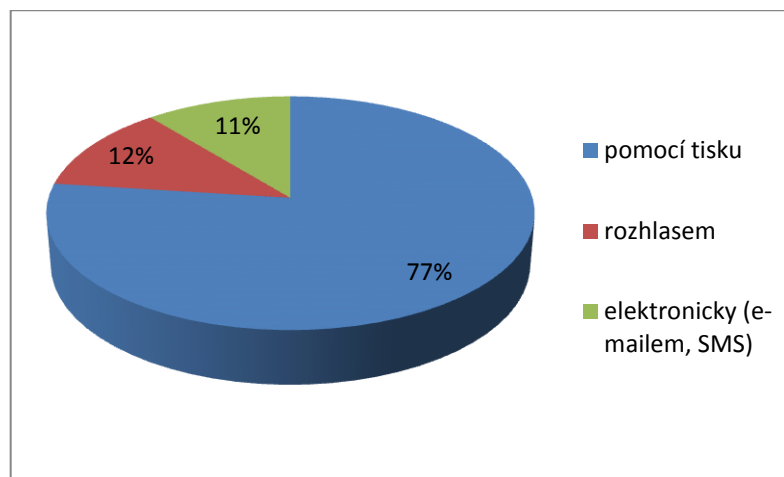
Respondenti měli na výběr ze čtyř možností a to pomocí lékaře, letáku/tisku, od známých či jiným způsobem, který měli uvést. U lékaře se o službách dozvědělo 46 respondentů (27 %), pomocí tisku 43 respondentů (25 %), díky známým 50 respondentů (29 %) a jiným způsobem se o službách dozvědělo 32 respondentů (19 %). Mezi tyto způsoby zařadili 3 lidé webové stránky, 1 osoba se o službách dozvěděla díky dovážce obědů, 18 respondentů díky pracovnícím Charity Svaté rodiny, 5 respondentů v blízkosti Charity Svaté rodiny bydlí a 5 osob se o sociálních službách dozvědělo v kostele.



Graf 8: Jakým způsobem jste se o službách dozvěděli?

**Otázka č. 11 – Jakým způsobem byste chtěli získávat informace o nových i stávajících sociálních službách?**

Respondenti měli na výběr ze tří možností a to pomocí tisku, rozhlasem či elektronicky (e-mailem, SMS). Nejvíce respondentů se shodlo na tom, že by chtěli informace získávat formou tisku, a to 131 (77 %), 21 respondentů (12 %) by chtělo informace obdržet formou rozhlasu a 19 respondentů (11 %) elektronicky.

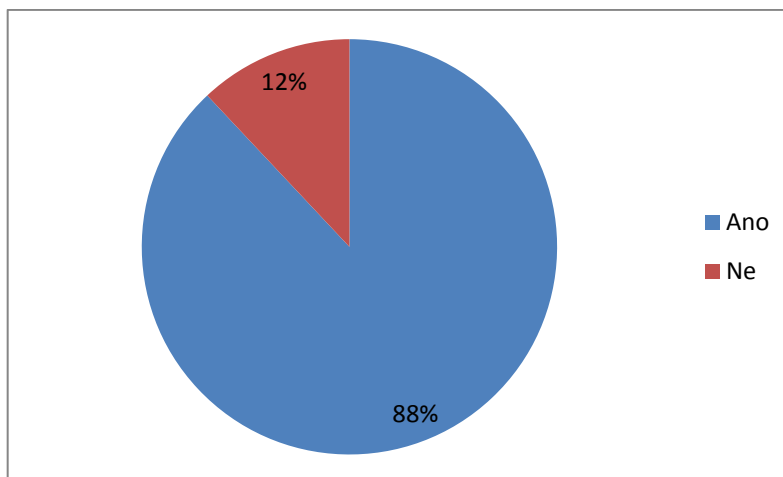


Graf 9: Jakým způsobem byste chtěli získávat informace o nových i stávajících sociálních službách?



**Otázka č. 12 – Využili jste někdy služby Charity v Novém Hrozenkově nebo víte o někom, kdo je využil?**

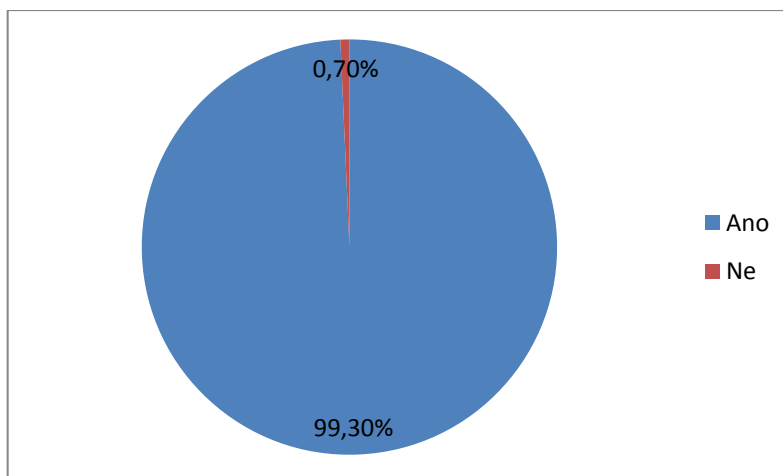
Respondenti měli na výběr ze dvou možných odpovědí a to buď ano či ne. 151 osob (88 %) službu někdy využili a 20 osob (12 %) službu nevyužilo.



*Graf 10: Využili jste někdy služby Charity v Novém Hrozenkově nebo víte o někom, kdo je využil?*

**Otázka č. 13 – Byli jste vy nebo ten, kdo službu využil spokojeni?**

Ze 151 respondentů, kteří na otázku č. 12 odpověděli, že služby využili, jich 150 (99,3 %) odpovědělo, že se službou byli spokojeni. Pouze jeden respondent uvedl, že mu služba nevyhovovala.



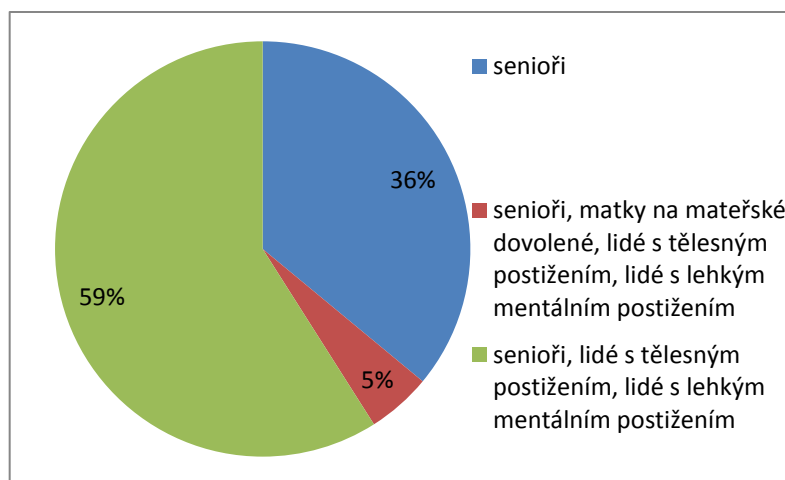
*Graf 11: Byli jste vy nebo ten, kdo službu využil spokojeni?*

**Otázka č. 14 – Pokud jste nebyli spokojeni, z jakého to bylo důvodu?**

Respondent, který na otázku č. 13 odpověděl, že se službou spokojen nebyl, uvedl jako důvod nedostatečnou informovanost rodiny o situaci klienta, když například onemocní nebo se mu přihodí úraz. Týká se to pacientů, kteří jsou umístěni v Domově pokojného stáří.

**Otázka č. 15 – Označte prosím (možnost i více správných odpovědí), komu jsou sociální služby poskytovány?**

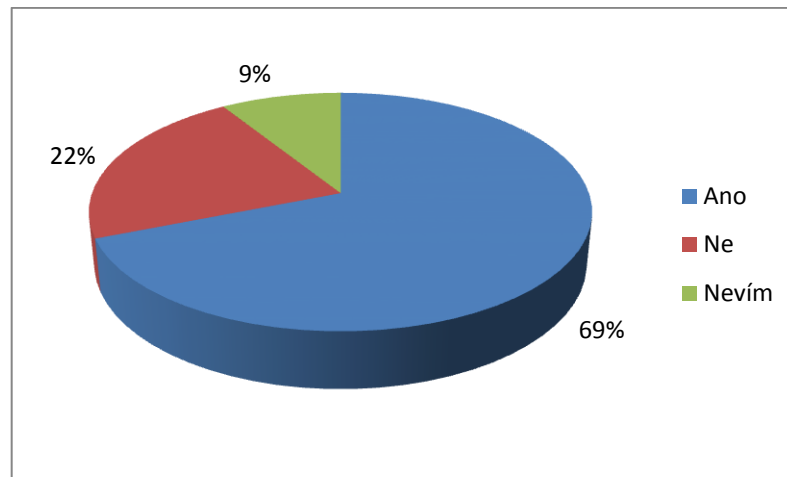
Respondenti měli na výběr ze čtyř možností a to seniorům, matkám na mateřské dovolené, lidem tělesně postiženým a lidem s lehkým mentálním postižením. Ze všech respondentů odpovědělo 62 (36 %), že služby jsou poskytovány pouze seniorům, 8 respondentů (5 %) uvedlo, že sociální služby jsou poskytovány všem jmenovaným skupinám a 101 respondentů (59 %) uvedlo, že sociální služby jsou poskytovány seniorům, lidem tělesně postiženým a lidem s lehkým mentálním postižením.



Graf 12: Označte prosím (možnost i více správných odpovědí) komu jsou sociální služby poskytovány?

**Otázka č. 16 Obdrželi jste někdy informační leták o službách Charity Nový Hrozenkov?**

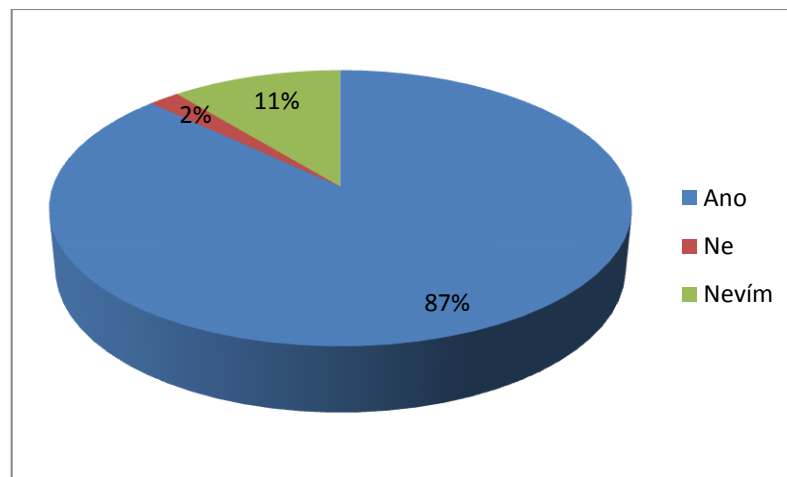
Respondenti měli na výběr ze tří možností a to ano, ne, nevím. Nejvíce respondentů, a to 118 (69 %) odpovědělo, že informační leták obdrželi, 38 respondentů (22 %) leták neobdrželo a 15 oslovených (9 %) neví, zda leták obdrželi či ne.



*Graf 13: Obdrželi jste někdy informační leták o službách Charity Nový Hrozenkov?*

#### **Otázka č. 17 – Myslíte si, že za služby musí klienti platit?**

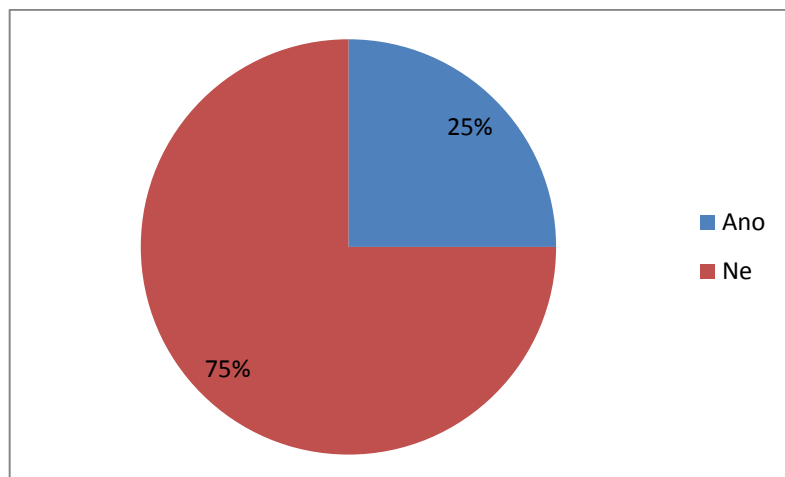
Osloveni respondenti měli na výběr ze tří možností, ano, ne a nevím. Nejvíce respondentů 148 (87 %) se domnívá, že sociální služby musí uhradit, 19 respondentů (11 %) neví, zda jsou služby zdarma a 4 respondenti (2 %) se domnívají, že se služby nemusí hradit.



*Graf 14: Myslíte si, že za služby musí klienti platit?*

#### **Otázka č. 18 Pokud jste odpověděli na otázku č. 17 ano, domníváte se, že služby proplácí pojišťovny?**

Jak bylo uvedeno v otázce č. 17, 148 respondentů si myslí, že se sociální služby hradí. Z těchto respondentů si 111 (75 %) myslí, že pojišťovna sociální služby neproplácí a 37 respondentů (25 %) se domnívá, že sociální služby pojišťovna proplácí.



*Graf 15: Pokud jste odpověděli na otázku č. 17 ano, domníváte se, že sociální služby proplácí pojišťovny?*

**Otázka č. 19 - Domníváte se, že Charita v Novém Hrozenkově nabízí služby kvalitně?**

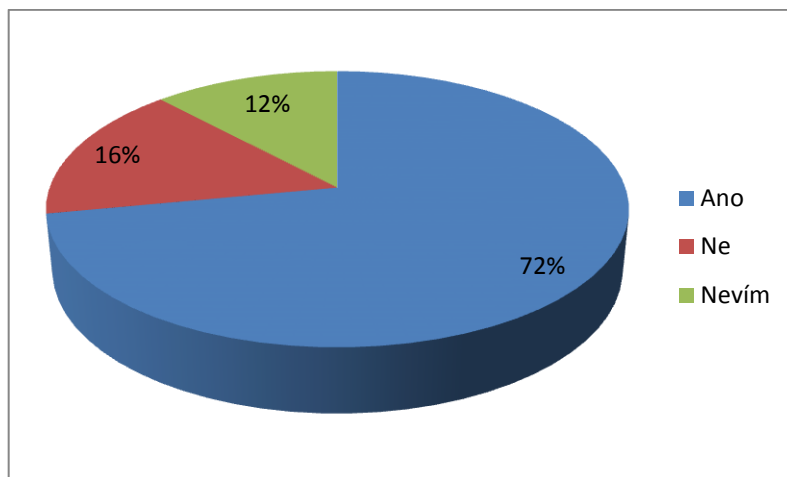
Všichni oslovení respondenti se v této otázce shodli na tom, že Charita Svaté rodiny poskytuje sociální služby kvalitně.

**Otázka č. 20 – Pokud jste odpověděli na otázku č. 19 ne, uveďte prosím důvod.**

Vzhledem k tomu, že všech 171 oslovených respondentů se shodlo na tom, že sociální služby jsou poskytovány kvalitně, v této otázce žádný z respondentů neuvedl důvod, který by zpochybňoval kvalitu poskytování služeb.

**Otázka č. 21 – Znáte nějaké akce pořádané Charitou Svaté rodiny Nový Hrozenkov?**

Respondenti měli na výběr ze tří možných odpovědí a to ano, ne a nevím. Nejvíce oslovených respondentů odpovědělo, že zná společenské a kulturní akce, které Charita Svaté rodiny pořádá, bylo to konkrétně 122 osob (72 %), 28 osob (16 %) žádné akce nezná a 21 osob (12 %) neví, jaké akce Charita Svaté rodiny pořádá.



*Graf 16: Znáte nějaké akce pořádané Charitou Svaté rodiny Nový Hrozenkov?*

**Otázka č. 22 – Pokud jste odpověděli na otázku č. 21 ano, uveďte prosím druh akce.**

Respondenti neměli omezen počet akcí, které znají. Ze 122 respondentů, kteří odpověděli, že znají společenské a kulturní akce, které Charita Svaté rodiny pořádá, se jich nejvíce shodlo na bohoslužbách (40 osob) a Tříkrálové sbírce a to konkrétně 37 osob. Dále uvedli zájezdy (36 osob), někteří napsali zájezd na Svatý Hostýn, Setkání se seniory (26 osob), různé koncerty (20 osob), přednášky (18 osob), sběr šatstva (10 osob), Zahradní slavnost (7 osob), stavění a kácení máje (4 osoby) a 2 respondenti také zmínili oslavu Dne matek.

## 7 INTERPRETACE DAT

V této části bakalářské práce budeme interpretovat data, která jsme získali pomocí výzkumného šetření. Proto se budeme věnovat dílčím výzkumným otázkám, které jsme si na počátku stanovili. Rozdali jsme celkem 300 dotazníků, z toho jsme pro náš výzkum použili 171 dotazníků, což znamená návratnost 57 %. Výzkumu se zúčastnilo 117 žen (68 %) a 54 mužů (32 %). Nejpočetnější zastoupení respondentů bylo ve věku 66 – 92 let (62 %), nejmenší zastoupení bylo u respondentů ve věku 21 – 32 let (8 %). Nyní se zaměříme na interpretaci jednotlivých dílčích otázek, které jsme zpracovali.

**První dílčí výzkumná otázka:** Jsou si respondenti vědomi toho, že za poskytované sociální služby musí platit?

K této výzkumné otázce se vztahovaly otázky č. 17 a č. 18. **V otázce č. 17** uvedlo 148 respondentů (87 %), že sociální služby se musí hradit, 19 respondentů (11 %) neví, zda se služby hradí a 4 respondenti (2 %) se domnívají, že služby se hradit nemusí. Otázka byla položena především z toho důvodu, abychom zjistili, do jaké míry respondenti vědí, jakým způsobem dochází k hrazení sociálních služeb, zda si myslí, že jsou poskytovány zdarma či je potřeba je hradit z vlastních zdrojů.

S tím také souvisí **otázka č. 18**, kdy měli respondenti odpovědět, zda služby proplácí zdravotní pojišťovny. U této otázky jsme se museli zaměřit na respondenty, kteří v otázce č. 17 uvedli, že se sociální služby hradí. Z těchto respondentů si 111 (75 %) myslí, že pojišťovny sociální služby neproplácí a 37 (25 %) se domnívá, že sociální služby jsou hrazeny pojišťovnou.

**Závěr první dílčí otázky:** Z první dílčí výzkumné otázky vyplývá, že většina respondentů je si vědoma toho, že sociální služby se musí hradit.

**Druhá dílčí výzkumná otázka:** Domnívají se respondenti, že jsou sociální služby poskytovány kvalitně?

Na tuto dílčí otázku byly v dotazníku zaměřeny otázky č. 19 a č. 20. **Otázka č. 19** zněla, zda se respondenti domnívají, že Charita v Novém Hrozenkově nabízí služby kvalitně. Všech 171 respondentů, tedy 100 % se domnívá, že služby jsou poskytovány na kvalitní úrovni.

**Otázka č. 20** tedy nebyla zodpovězena žádným respondentem, protože jsme chtěli znát konkrétní důvod nespokojenosti s poskytovanými sociálními službami.

**Závěr druhé dílčí výzkumné otázky:** Z šetření vyplývá, že respondenti mají o Charitě Svaté rodiny a jejich poskytovaných službách dobré mínění a nemají jí tedy co vytknout. Výsledek druhé dílčí výzkumné otázky považujeme za velmi pozitivní.

**Třetí dílčí výzkumná otázka:** Vědí respondenti, komu jsou sociální služby poskytovány?

K této výzkumné otázce se vztahují otázky č. 3, č. 4, č. 5, č. 6, č. 9, č. 11 a č. 15.

**Otázka č. 3** byla mířena na fakt, zda respondenti vědí, že v Novém Hrozenkově existuje Charita. Všech 171 respondentů shodně odpovědělo, že vědí o existenci Charity Svaté rodiny. Tuto skutečnost vyhodnocujeme jako dobrý výsledek, protože občané vědí, že se mohou v případě potřeby obrátit na konkrétní pomoc.

**U otázky č. 4** jsme chtěli vědět, zda oslovení respondenti jsou schopni napsat, kde se nachází sídlo Charity Svaté rodiny. Ze získaných odpovědí bylo zjištěno, že 146 osob (85 %) ví, kde Charita sídlí a 25 osob (15 %) by nevědělo, kde se může na poskytované služby obrátit. Ti, kteří odpověděli, že ví, kde se sídlo nachází, správně uvedli obce Nový Hrozenkov a Halenkov a město Karolinka. Ve všech těchto sídlech jsou pečovatelky a ošetřovatelky, které zájemcům mohou pomoci s vhodným nalezením správné služby pro konkrétní případ potřebné pomoci.

**V otázce č. 5** jsme se zaměřili na určení počtu sociálních služeb, které dle respondentů Charita Svaté rodiny nabízí. Zajímalo nás, zda si dokáží respondenti odhadnout, do jakého množství služeb zasahují kompetence Charity Svaté Rodiny. Nejmenší počet a to konkrétně 22 respondentů (13 %) uvedlo, že Charita Svaté rodiny nabízí méně jak 5 služeb, 64 respondentů (37 %) si myslí, že Charita Svaté rodiny nabízí více jak 5 služeb a 85 respondentů (50 %) si myslí, že Charita Svaté rodiny je schopna nabízet více jak 10 sociálních služeb.

**Otázka č. 6** se soustředila na to, zda respondenti znají sociální služby, které Charita Svaté rodiny provozuje. Z oslovených respondentů jich uvedlo 143 (84 %), že služby zná a 28 osob (16 %) odpovědělo, že neví, jaké sociální služby jsou nabízeny.

**U otázky č. 9** nás zajímalo, zda je pro respondenty snadné získat informace o poskytovaných službách. 141 oslovených osob (82 %) se shodlo, že informace lze získat snadno a 30 osob (18%) nesouhlasí s tímto tvrzením.

**Otázka č. 11** se zaměřila na zjištění, čemu dávají respondenti přednost pro získání nových informací o sociálních službách. Nejvíce respondentů, a to 131 (77 %) se shodlo na to, že by chtěli získávat nové informace formou tisku. 21 (12 %) oslovených by chtělo získávat informace formou rozhlasu a 19 osob (11%) elektronickou formou. Fakt, že nejvíce oslovených dává přednost tisku, nejspíše vyplývá také ze skutečnosti, že nejvíce oslovených respondentů bylo ve věku 66 - 92 let, kteří předpokládáme, nepoužívají počítač.

**V otázce č. 15** měli respondenti označit, komu jsou sociální služby poskytovány. Nejméně respondentů, a to 8 (5 %) se domnívá, že sociální služby jsou poskytovány seniorům, matkám na mateřské dovolené, lidem tělesně postiženým a lidem s lehkým mentálním postižením. 62 respondentů (36 %) se domnívá, že sociální služby jsou poskytovány pouze seniorům a nejvíce respondentů, a to 101 (59 %) správně uvedlo, že sociální služby jsou poskytovány seniorům, lidem tělesně postiženým a lidem s lehkým mentálním postižením.

Šetřením třetí dílčí výzkumné otázky jsme zjistili, že všichni respondenti mají přehled o tom, že v Novém Hrozenkově existuje Charita Svaté rodiny. I přes tento fakt jich ale 15 % nevědělo, kde se nachází sídlo a kam se mohou v případě potřeby obrátit. U respondentů převažuje názor, že Charita nabízí více jak 10 sociálních služeb, z oslovených respondentů jich 84 % uvedlo, že služby zná. I když o službách ví vysoké procento oslovených respondentů, 18 % jich uvedlo, že informace o službách se nezískávají lehce. Nejvíce osob by se o novinkách v oblasti sociálních služeb, které Charita Svaté rodiny nabízí, dovídalo formou tisku, nejméně formou elektronickou. 59 % respondentů ve svých odpovědích uvedlo, že sociální služby jsou poskytovány seniorům, lidem tělesně postiženým a lidem s lehkým mentálním postižením, ale 36 % respondentů uvedlo, že sociální služby jsou poskytovány pouze seniorům.

**Závěr třetí dílčí výzkumné otázky:** Domníváme se, že by veřejnost měla být více informována o všech skupinách obyvatel, pro koho jsou sociální služby určeny. Z uvedených výsledků můžeme také usoudit, že občané by ocenili, kdyby obdrželi více informací ve formě tisku, aby v případě potřeby věděli, kde se nachází sídlo Charity Svaté rodiny a jaké konkrétní sociální služby jsou poskytovány.



**Čtvrtá dílčí výzkumná otázka:** Vědí respondenti, jaké konkrétní činnosti jsou spjaty s působením Charity Svaté rodiny?

K dílčí výzkumné otázce patří otázky č. 16, č. 21, a č. 22. **Otázka č. 16** se zaměřila na skutečnost, zda občané někdy obdrželi informační leták o sociálních službách, které Charita Svaté rodiny nabízí. Nejvíce respondentů, a to 69 % uvedlo, že informační leták obdrželi, 22 % jich ale uvedlo, že leták nikdy neobdrželi a 9 % si není jistých, zda leták obdrželi.

**Otázka č. 21** se zabývala tím, zda respondenti znají společenské a kulturní akce pořádané Charitou Svaté rodiny. 72 % jich uvedlo, že zná některé druhy akcí. I když jsme uvedli, že informační leták obdrželo 69 % občanů, nevylučuje se zde možnost, že o společenských a kulturních akcích je možné se dozvědět i jinou formou, například na úřední desce nebo na jiných veřejných místech.

V **otázce č. 22** jsme se respondentů ptali, zda by nám mohli uvést nějaký druh kulturní či společenské akce, kterou pořádala Charita Svaté rodiny. Ze 122 respondentů, kteří odpověděli na otázku č. 21 ano, nejvíce osob uvedlo bohoslužby a Tříkrálovou sbírku. Mezi dalšími odpověďmi převažovaly zájezdy, Setkání seniorů, koncerty, přednášky, sběr šatstva, Zahradní slavnost, stavění a kácení máje a oslava Dne matek.

Ze čtvrté dílčí výzkumné otázky jsme zjistili, že respondenti získávají letáky o činnosti Charity Svaté rodiny, ale je mnoho oslovených respondentů, kteří žádné informace nezískávají. I když jak vyplývá z otázky č. 21, jsou schopni informace získat i z jiných zdrojů. 122 respondentů je schopno uvést druh konkrétní společenské či kulturní akce pořádané Charitou Svaté rodiny.

**Závěr čtvrté dílčí výzkumné otázky:** Zjistili jsme, že občané jsou schopni si vybavit společenské a kulturní akce spojené s Charitou Svaté rodiny, ale měli bychom se zamyslet nad tím, jakým způsobem je o těchto akcích lépe informovat.

## 7.1 Doporučení pro praxi

Vzhledem k tomu, že žádná bakalářská práce zaměřena na informovanost o Charitě Svaté rodiny nebyla vypracována, veškerá data, která jsme šetřením získali, by měla být přínosem pro Charitu Svaté rodiny, která z nich může čerpat do budoucna. Jak jsme se již zmínili, Charita Svaté rodiny nepůsobí pouze v Novém Hrozenkově, ale také v přilehlých obcích. Spolupráci s jednotlivými samosprávami považujeme za přínosnou, a to z toho důvodu, že samy obce ví nejlépe, jaké služby jsou pro jejich občany důležité, protože jsou jim z hlediska působnosti státu nejbliže. Sociální služby, které jsou občanům nabízeny, jsou registrované a tudíž také kontrolované. Díky tomu mají občané jistotu, že sociální služby splňují standardy kvality.

Teoretická část obohatí všechny čtenáře o všeobecné informace týkající se sociálních služeb. Na základě získaných dat můžeme vyhodnotit, že klienti a veřejnost by měla být více informována o sociálních službách, které poskytuje Charita Svaté rodiny. I když všichni respondenti se shodli na tom, že vědí, že v Novém Hrozenkově je toto zařízení, měli někteří problém určit, kde konkrétně se nachází a jaké sociální služby nabízí. Vzhledem k tomu, že 15 % dotazovaných respondentů uvedlo, že propagace sociálních služeb, které jsou v jejich regionu, je nedostatečná, měli bychom se nad tím zamyslet. Charita Svaté rodiny pořádá různé společenské a kulturní akce a jednou měsíčně do svých schránek obdržíme Charitní listy, i tak by se měla dostat více do podvědomí občanů.

Díky zpracování praktické části bakalářské práce jsme narazili na to, že občané by uvítali více propagace prostřednictvím letáků. Domníváme se tedy, že by nebylo špatné považovat nad tím na jaká místa tyto letáky umístit tak, aby je občané snadno nepřehlédli. Možná by k tomu dopomohl krátký dotazník, případně anketa.

## ZÁVĚR

Téma bakalářské práce „Sociální služby poskytované Charitou Svaté rodiny Nový Hrozenkov“ jsme si zvolili především z toho důvodu, že z dané obce pocházíme a zajímalo nás, jak se zařízení tohoto typu na Valašsku daří svou činnost realizovat. Několikrát týdně zařízení míváme, ale do té doby než jsme se o jeho služby začali zajímat, jsme se nad jeho činností nepozastavili.

Teoretická část je rozdělena do tří základních kapitol, které se bezprostředně týkají sociálních služeb. Věnujeme se historii sociálních služeb, jejímu legislativnímu zakotvení a podmínkám poskytování sociálních služeb. Všechny tři části nám mají nastínit co vše je potřeba ke správnému pochopení fungování sociálních služeb. Nezapomněli jsme se zmínit o změně v systému financování sociálních služeb, ke které došlo počátkem letošního roku.

V praktické části si představujeme Charitu Svaté rodiny, abychom měli přehled o tom, jaké konkrétní sociální služby nabízí a jaké další aktivity pro své klienty vytváří. Na základě získaných informací o tomto zařízení jsme vytvořili dílčí cíle výzkumu a sestavili dílčí výzkumné otázky. Díky výsledkům, které jsme obdrželi vyplněním dotazníků, jsme mohli provést analýzu dat a vyhodnotit z každé dílčí otázky závěr. Na základě zjištěným dat jsme vytvořili doporučení pro praxi, určené především Charitě Svaté rodiny, která díky zjištěným informacím získává přehled o tom, jak na ni občané nahlíží.

Cílem této bakalářské práce bylo zjistit, zda jsou klienti a veřejnost dostatečně informováni o sociálních službách, které nabízí Charita Svaté rodiny Nový Hrozenkov. Účastníky výzkumu se stali jak klienti, tak i veřejnost. Lze konstatovat, že se podařilo cíl bakalářské práce splnit realizováním kvantitativního výzkumu. Pomocí předloženého dotazníku mohli občané vyjádřit svůj názor a pohled na sociální služby poskytované v určených obcích, ve kterých Charita Svaté rodiny působí.

Touto bakalářskou prací bychom chtěli poukázat na existenci Charity Svaté rodiny, ale nejen na ni. Uvědomit si, jak je důležité sledovat, jaké formy pomoci můžeme využívat jak pro sebe, tak pro svou rodinu a přátele. Důležitost zařízení tohoto typu by se neměla v žádném případě podceňovat. Je velice těžké se v dnešní době smířovat s nedostatečným množstvím finančních prostředků, které jsou vynakládány pro tato zařízení. Díky tomu totiž dochází k omezení jejich provozu či případnému zrušení a je to těžké pro obě strany, jak pro klienty, tak pro ty, kteří se snaží nemocným lidem pomáhat.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Literatura

- [1] ARNOLDOVÁ, Anna. *Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení. II. část – sociální pomoc a sociální služby*. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1852-4.
- [2] GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výskumu*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2008. ISBN 978-80-223-2391-8.
- [3] HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.
- [4] CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [5] KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. Ostrava: Anag, 2009. ISBN 978-80-7263-559-7
- [6] KREJČÍŘOVÁ, Olga a Ivana TREZNEROVÁ. *Malý lexikon sociálních služeb*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2011. ISBN 978-80-244-2754-6.
- [7] KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. *Sociální služby, tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2008. ISBN 978-80-254-3427-7.
- [8] MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.
- [9] MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.
- [10] MATOUŠEK, Oldřich et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

- [11] MICHALÍK, Jan et al. *Poradenství uživatelů sociálních služeb*. Pardubice: Silueta, 2008. ISBN 978-80-903658-2-7.
- [12] SKOVAJSA, Marek et al. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-681-0.
- [13] SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4.
- [14] TOMEŠ, Igor. *Obory sociální politiky*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-868-5.
- [15] TOMEŠ, Igor et al. *Sociální správa: úvod do teorie a praxe*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-483-0.
- [16] ZLÍNSKÝ KRAJ. *Katalog sociálních služeb Zlínského kraje*. Zlín: Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Zlínského kraje, 2009.

### **Zákony**

- [1] ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1257 – 1289. ISSN 1211- 1244.
- [2] ČESKO. Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 164, s. 7021 – 7048. ISSN 1211 – 1244.

### **Internetové zdroje**

- [1] CHARITA SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV. *Charitní ošetrovatelská služba* [online]. 2015a, [cit. 2015-01-26]. Dostupné z: <http://www.nhrozenkov.caritas.cz/?p=chos>
- [2] CHARITA SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV. *Dům pokojného stáří* [online]. 2015b, [cit. 2015-01-27]. Dostupné z <http://www.nhrozenkov.caritas.cz/?p=dps>

[3] CHARITA SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV. *Víceúčelový charitní dům* [online]. 2015c, [cit. 2015-01-27]. Dostupné z <http://www.nhrozenkov.caritas.cz/?p=dps>

[4] CHARITA SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV. *Denní stacionář Slunečnice* [online]. 2015d, [cit. 2015-01-28]. Dostupné z: <http://www.nhrozenkov.caritas.cz/?p=stacionar>

[5] CHARITA SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV. *Osobní asistence* [online]. 2015e, [cit. 2015-01-28]. Dostupné z: <http://www.nhrozenkov.caritas.cz/?p=oa>

[6] CHARITA SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV. *Půjčování zdravotnických a kompenzačních pomůcek* [online]. 2015f, [cit. 2015-01-28]. Dostupné z: [http://www.nhrozenkov.caritas.cz/dokumenty/pomucky\\_metodika.pdf](http://www.nhrozenkov.caritas.cz/dokumenty/pomucky_metodika.pdf)

[7] CHARITA SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV. *Humanitární činnost* [online]. 2015g, [cit. 2015-01-28]. Dostupné z: <http://www.nhrozenkov.caritas.cz/?p=humanitarni>

[8] CHARITA SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV. *Tříkrálová sbírka* [online]. 2015h, [cit. 2015-01-31]. Dostupné z: <http://www.nhrozenkov.caritas.cz/?p=ts>

[9] CHARITA SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV. *Sociální podnikání U3* [online]. 2015i, [cit. 2015-01-31]. Dostupné z: <http://www.nhrozenkov.caritas.cz/?p=podnikani>

[10] MPSV. *Financování sociálních služeb bude transparentnější (deník.obce.cz)* [online]. 2014a, [cit. 2015-03-10]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18462>

[11] MPSV. *Metodika Ministerstva práce a sociálních věcí pro poskytování dotací ze státního rozpočtu krajům a Hlavnímu městu Praha* [online]. 2014b, [cit. 2015-01-23]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/18390/Methodika\\_Ministerstva\\_prace\\_a\\_socialnich\\_veci\\_pro\\_poskytovani\\_dotaci\\_ze\\_statniho\\_rozpoctu\\_krajum\\_a\\_Hlavnimu\\_mestu\\_Praze.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/18390/Methodika_Ministerstva_prace_a_socialnich_veci_pro_poskytovani_dotaci_ze_statniho_rozpoctu_krajum_a_Hlavnimu_mestu_Praze.pdf)

[12] MPSV. *Inspekce kvality sociálních služeb* [online]. 2015, [cit. 2015-01-23]. Dostupné z: [https://portal.mpsv.cz/upcr/kp/pak/inspekce\\_kvality\\_socialnich\\_sluzeb](https://portal.mpsv.cz/upcr/kp/pak/inspekce_kvality_socialnich_sluzeb)

[13] ŠRÉDL, Karel. *K dějinám církevních chudinských fondů v českých zemích. Revue církevního práva* [online]. 2002, [cit. 2015-01-19] ISSN 1211-1635. Dostupné z: <http://spcp.prf.cuni.cz/21-29/23-cele.pdf>

### **Periodika**

[1] ARCIDIECÉZNÍ CHARITA OLOMOUC, [2009]. *Kodex Charita Česká republika*. Olomouc.

[2] CHARITA SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV, [2009]. *Výroční zpráva za rok 2009*. Nový Hrozenkov.

[3] CHARITA SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV, [2010]. *Výroční zpráva za rok 2010*. Nový Hrozenkov.

[4] CHARITA SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV, [2012]. *Výroční zpráva za rok 2012*. Nový Hrozenkov.

[5] CHARITA SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV, [2013]. *Výroční zpráva za rok 2013*. Nový Hrozenkov.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

atd. a tak dále

č. číslo

ČR Česká republika

CHSR Charita Svaté rodiny

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

s. strana

sb. sbírka zákonů

sv. svatý

tzv. tak zvaný

ZSS zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách



**SEZNAM OBRÁZKŮ**

<i>GRAF 1: POHLAVÍ RESPONDENTŮ</i> .....	43
<i>GRAF 2: VĚK RESPONDENTŮ</i> .....	44
<i>GRAF 3: VÍTE, KDE SÍDLÍ CHARITA V NOVÉM HROZENKOVĚ? UVEĎTE PROSÍM.</i> .....	44
<i>GRAF 4: KOLIK SI MYSLÍTE, ŽE CHARITA V NOVÉM HROZENKOVĚ NABÍZÍ SLUŽEB?</i> .....	45
<i>GRAF 5: ZNÁTE SLUŽBY, KTERÉ CHARITA V NOVÉM HROZENKOVĚ NABÍZÍ?</i> .....	46
<i>GRAF 6: DOMNÍVÁTE SE, ŽE INFORMOVANOST O SLUŽBÁCH CHARITY V NOVÉM HROZENKOVĚ JE DOSTATEČNÁ?</i> .....	46
<i>GRAF 7: JE PRO VÁS SNADNÉ ZJISTIT INFORMACE O POSKYTOVANÝCH SLUŽBÁCH V NOVÉM HROZENKOVĚ?</i> .....	47
<i>GRAF 8: JAKÝM ZPŮSOBEM JSTE SE O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH DOZVĚĎĚLI?</i> .....	48
<i>GRAF 9: JAKÝM ZPŮSOBEM BYSTE CHTĚLI ZÍSKÁVAT INFORMACE O NOVÝCH I STÁVAJÍCÍCH SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH?</i> .....	48
<i>GRAF 10: VYUŽILI JSTE NĚKDY SLUŽBY CHARITY V NOVÉM HROZENKOVĚ NEBO VÍTE O NĚKOM, KDO JI VYUŽIL?</i> .....	49
<i>GRAF 11: BYLI JSTE VY NEBO TEN, KDO SLUŽBU VYUŽIL SPOKOJENI?</i> .....	49
<i>GRAF 12: OZNAČTE PROSÍM (MOŽNOST I VÍCE SPRÁVNÝCH ODPOVĚDÍ), KOMU JSOU SOCIÁLNÍ SLUŽBY POSKYTOVÁNY?</i> .....	50
<i>GRAF 13: OBDRŽELI JSTE NĚKDY INFORMAČNÍ LETÁK O SLUŽBÁCH CHARITY NOVÝ HROZENKOV?</i> .....	51
<i>GRAF 14: MYSLÍTE SI, ŽE ZA SLUŽBY MUSÍ KLIENTI PLATIT?</i> .....	51
<i>GRAF 15: POKUD JSTE ODPOVĚĎĚLI NA OTÁZKU Č. 17 ANO, DOMNÍVÁTE SE, ŽE SOCIÁLNÍ SLUŽBY PROPLÁCÍ POJIŠŤOVNY?</i> .....	52
<i>GRAF 16: ZNÁTE NĚJAKÉ AKCE POŘÁDANÉ CHARITOU SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV?</i> .....	53

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník

## **PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK**

Vážení občané,

jmenuji se Martina Hoduláková a jsem studentkou Fakulty Humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, obor sociální pedagogika. Ráda bych Vás požádala o vyplnění dotazníku, který slouží jako podklad pro vypracování praktické části mé bakalářské práce na téma „Sociální služby poskytované Charitou Svaté rodiny Nový Hrozenkov“.

Dotazník je anonymní a bude sloužit pouze pro účely mé bakalářské práce.

Děkuji Vám za ochotu a Váš čas při vyplňování dotazníku.

Pokud není uvedeno jinak, zakroužkujte prosím pouze jednu odpověď. U otázek s volnou odpovědí, napište svůj názor.

1. Pohlaví:

- a) žena
- b) muž

2. Váš věk .....

3. Víte, že v Novém Hrozenkově existuje Charita?

- a) ano
- b) ne

4. Víte, kde sídlí Charita v Novém Hrozenkově?

- a) ano (uved'te prosím)
- b) ne

5. Kolik si myslíte, že Charita v Novém Hrozenkově nabízí služeb?

- a) méně jak 5
- b) více jak 5
- c) více jak 10

6. Znáte služby, které Charita v Novém Hrozenkově nabízí?

a) ano

b) ne

7. Domníváte se, že informovanost o službách Charity v Novém Hrozenkově je dostatečná?

a) ano

b) ne

8. Pokud jste odpověděli na otázku č. 7 ne, uveďte prosím důvod.

.....

9. Je pro Vás snadné zjistit informace o poskytovaných službách v Novém Hrozenkově?

a) ano

b) ne

10. Jakým způsobem jste se o sociálních službách dozvěděli?

a) u lékaře

b) pomocí letáku/tisku

c) od známých

d) jinak (uveďte jak)

11. Jakým způsobem byste chtěli získávat informace o nových i stávajících sociálních službách?

a) pomocí tisku

b) rozhlasem

c) elektronicky (e-mailem/sms)

12. Využili jste někdy služby Charity v Novém Hrozenkově nebo víte o někom, kdo ji využil?

a) ano

b) ne

13. Byli jste vy nebo ten kdo službu využil spokojeni?

a) ano

b) ne

14. Pokud jste nebyli spokojeni, z jakého to bylo důvodu?

.....

15. Označte (možnost i více správných odpovědí), komu jsou sociální služby poskytovány?

a) seniorům

b) matkám na mateřské dovolené

c) lidé tělesně postiženi

d) lidé s lehkým mentálním postižením

16. Obdrželi jste někdy informační leták o službách Charity Nový Hrozenkov?

a) ano

b) ne

c) nevím

17. Myslíte si, že za služby musí klienti platit?

a) ano

b) ne

c) nevím

18. Pokud jste odpověděli na otázku č. 17 ano, domníváte se, že služby proplácí pojišťovny?

a) ano

b) ne

19. Domníváte se, že Charita v Novém Hrozenkově nabízí služby kvalitně?

a) ano

b) ne

20. Pokud jste odpověděli na otázku č. 19 ne, uveďte prosím důvod.

.....

21. Znáte nějaké akce pořádané Charitou Svaté rodiny Nový Hrozenkov?

a) ano

b) ne

c) nevím

22. Pokud jste odpověděli na otázku č. 21 ano, uveďte prosím druh akce.