

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

FAKULTA PEDAGOGICKÁ

Katedra: sociálních studií a speciální pedagogiky

Bakalářský studijní program: Sociální péče

Studijní obor: Sociální pracovník

Název bakalářské práce:

PROJEKT KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Autor:

Jana Šlesingerová
Pražská 443
471 24 Mimoň

Podpis autora: _____

Vedoucí práce: PhDr. Mgr. Dana Švingalová, Ph.D.

Počet:

stran	obrázků	tabulek	grafů	zdrojů	příloh
60	2	9	7	21	2

V Mimoně dne : 29.3.2005

Prohlášení

Byl(a) jsem seznámen(a) s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom(a) povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracoval(a) samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

Autor:
Jana Šlesingerová

Podpis: _____

Adresa:
Pražská 443
471 24 Mimoň

Datum: 29.3.2005

PODĚKOVÁNÍ

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí práce **PhDr. Mgr. Daně Švingalové, Ph.D.** za metodické vedení a cenné připomínky k bakalářské práci.

Dále bych ráda poděkovala svojí rodině a přátelům za podporu a pomoc při terénním sběru dat a psaní této práce.

Název bakalářské práce: Projekt komunitního plánování v sociálních službách

Anglický název: Community Planning Project in Social Services.

Jméno a příjmení autora: Jana Šlesingerová

Akademický rok odevzdání bakalářské práce: 2004/2005

Vedoucí bakalářské práce: PhDr.Mgr. Dana Švingalová, Ph.D.

Resumé

Bakalářská práce se zabývala komunitním plánováním sociálních služeb. Jejím cílem bylo zjistit skutečné potřeby uživatelů sociálních služeb a vedoucích těchto zařízení, míru informovanosti o současných sociálních službách, v daném regionu, následné zpracování a vyhodnocení získaných dat.

Práci tvořily dvě stěžejní oblasti. Jednalo se o část teoretickou, která pomocí zpracování literárních pramenů objasňovala a popisovala metodu komunitního plánování a standardy kvality sociálních služeb. Praktická část zjišťovala pomocí řízeného rozhovoru skutečné potřeby 60 uživatelů sociálních služeb v domech s pečovatelskou službou a 4 vedoucích těchto zařízení. Metodou výzkumu byl řízený rozhovor. Záznam řízeného rozhovoru byl prováděn do jednotného záznamového formuláře, který byl následně použitý v rámci statistického zpracování dat. Výzkum byl prováděn v regionu Semilsko.

Výsledky ukazovaly především na neinformovanost uživatelů sociálních služeb a překvapením byla i velmi nízká angažovanost vedoucích těchto zařízení o problematice komunitního plánování a standardech kvality sociálních služeb.

The bachelor thesis concerned community planning in social services. Its objective was to find out real needs of their users and managers of these facilities, awareness of actual social services, following processing and evaluation of acquired data in the Semily region. The thesis consisted of two crucial areas. One was a theoretical part, which by means of processing literal sources described community planning process and quality standards of social services. The practical part was to learn about actual needs of sixty users of social services in facilities with Home Care Services and needs of four managers in these facilities for which there were used special interview forms. These forms were used for statistical data processing. The results especially indicated how the users are not aware of social services and as a surprise there was the fact the managers of these facilities were not involved in this community planning and social services quality standards very much.

OBSAH:

1 ÚVOD	9
2 TEORETICKÉ ZPRACOVÁNÍ PROBLÉMU.....	11
2.1 Komunitní plánování.....	11
2.2 Komunitní plánování sociálních služeb.....	11
2.2.1 Počátky a současnost komunitního plánování.....	12
2.2.2 Propagace a finanční podpora komunitního plánování.....	13
2.2.3 Principy komunitního plánování.....	14
2.2.4 Fáze zpracování komunitního plánování.....	15
2.2.5 Výsledek komunitního plánování.....	16
2.3 Komunitní plán.....	16
2.3.1 Účastníci komunitního plánování.....	17
2.3.2 Obsah komunitního plánu.....	18
2.3.3 Zásady při zpracování komunitního plánu.....	19
2.4 Standardy kvality sociálních služeb.....	19
2.4.1 Základní principy standardů.....	20
2.4.2 Charakteristika standardů.....	21
2.4.3 Struktura standardů.....	22
3 PRAKTICKÁ ČÁST.....	32
3.1 Cíl praktické části.....	32
3.2 Popis zkoumaného vzorku.....	32
3.2.1 Charakteristika uživatelů sociálních služeb – seniorů.....	32
3.2.2 Charakteristika vedení domů s pečovatelskou službou	33
3.3 Charakteristika regionu Semilsko.....	34
3.4 Průběh výzkumu.....	38
3.5 Použité metody.....	39
3.5.1 Metody sloužící k získávání údajů.....	39
3.5.2 Metody sloužící ke zpracování dat.....	39
3.6 Zpracování výzkumných dat a jejich interpretace.....	41
3.6.1 Výsledky u uživatelů seniorů.....	41

3.6.2 Výsledky u vedoucích zařízení.....	50
3.7 Shrnutí výsledků praktické části.....	55
4 Závěr.....	56
5 Navrhovaná opatření.....	57
6 Seznam použitých zdrojů.....	58
7 Seznam příloh.....	60
8 Přílohy	

SEZNAM ZKRATEK

DD:	domov důchodců
DPS:	dům s pečovatelsko službou
FP:	Fakulta pedagogická
KP:	Komunitní plánování
KSS:	Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky
LDN:	léčebna pro dlouhodobě nemocné
MPSV:	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MZ:	Ministerstvo zdravotnictví
n:	rozsah souboru
rel. četn.:	relativní četnost
TU:	Technická univerzita

VYSVĚTLENÍ VYBRANÝCH POJMŮ

- **Relativní četnost v %** - zastoupení daného statistického znaku v souboru o velikosti 100 v příslušném poměru. Používá se pro usnadnění porovnání mezi nesterýně velikými soubory a rovněž i pro lepší představivost příslušníků kultur, používajících převážně desetinou početní soustavu.
- **Respondent** – osoba, která odpovídala tazateli na otázky.
- **Sociální služby** – viz Zdravotně sociální služby
- **Uživatel senior** – klient sociálního nebo zdravotně sociálního zařízení nebo služeb pro seniory.
- **Vedoucí zařízení** – vedení zařízení, poskytujícího sociální nebo zdravotně sociální služby.
- **Veřejnost** – souhrnné obecné označení opor všech souborů respondentů
- **Zdravotnictví** – lékaři nebo střední zdravotní personál.

1 ÚVOD

Komunitní plánování, bez komunitního plánování, ke komunitnímu plánování pojem skloňovaný ve všech pádech a mnoha jazycích. Vzhlížejí k němu sociální pracovníci, zastupitelé, uvědomělí obyvatelé měst, zaměstnanci v organizacích poskytujících sociální služby.

A přitom když se podíváme do odborné literatury, nenajdeme skoro nic. A právě to vybízí k zamyšlení a mnoha otázkám. Je vůbec vhodné používat tuto metodu v České republice? Na tuto a mnoho dalších otázek spojených s komunitním plánováním v sociálních službách, bude možno odpovědět až za několik let, kdy výsledky z komunitního plánování v jednotlivých regionech budou objektivně shrnuty. V současné době je v několika regionech proces komunitního plánování ukončen a v několika regionech probíhá. Mezi regiony, kde komunitní plánování probíhá patří i Liberecký kraj. V Libereckém kraji probíhá komunitní plánování ve vybraných lokalitách a na základě získaných výsledků, bude možné efektivněji rozhodovat o rozvoji jednotlivých typů služeb a struktuře sociální sítě služeb v kraji jako celku, což zároveň umožní efektivnější vynakládání finančních prostředků v této oblasti.

Bakalářská práce se týká Projektu komunitního plánování sociálních služeb Libereckého kraje a je zaměřena na Semilsko.

Cílem bakalářské práce a především praktické části je zjistit pomocí řízeného rozhovoru skutečné potřeby a informovanost uživatelů sociálních služeb v daném regionu. Výsledky řízeného rozhovoru jsou zaznamenávány na předem připravený formulář.

Práce je rozdělena do několika částí. **V první části** jsou uvedena teoretická východiska, ze kterých výzkum vychází. Poskytuje základní informace o komunitním plánování sociálních služeb a o standardech kvalit sociálních služeb. **Druhá část** je výzkumná a popisuje vlastní výzkum, jeho fáze a průběh, popis metodiky získávání a zpracování dat.

Předložená bakalářská práce a její závěry jsou příspěvkem pro relativně novou oblast, tj. komunitní plánování sociálních služeb. **Výsledky a závěry bakalářské práce nabízejí možnost srovnatelnosti výsledků ve čtyřech domech s pečovatelskou službou ve městech Lomnice nad Popelkou, Vysoké nad Jizerou a obcích Libštát a Košťálov.**

Výsledky a závěry bakalářské práce jsou jen střepinkou odpovídajícího rozsahu a možnostem určeným pro bakalářskou práci v celkovém Projektu komunitního plánování sociálních služeb, ale jinak si toto téma a problémy, které s ním souvisejí, jistě zaslouží větší prostor a hlavně pozornost nás všech.

2 TEORETICKÉ ZPRACOVÁNÍ PROBLÉMU

2.1 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ

Komunitní plánování je metoda, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály v různých oblastech veřejného života. Děje se tak na úrovni obce i kraje.

Mezi charakteristické znaky této metody patří důraz kladený na zapojování všech, kterých se zpracovávaná oblast týká, dále na dialog a vyjednávání a v neposlední řadě na dosažení výsledku, který je přijat a podporován většinou účastníků.

Zkušenosti s praktickým používáním některých principů komunitního plánování existují v České republice již nyní. Jde především o oblast : ochrany životního prostředí, preventivní zdravotnické programy, tvorba strategických rozvojových plánů obcí atd.

Komunitní plánování probíhá po několik let a jde o trvalý kontinuální proces.

2.2 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Komunitní plánování sociálních služeb je metoda, kterou lze plánovat sociální služby tak, aby odpovídaly potřebám jednotlivých občanů, ale také místním specifikům.

Potřeby jednotlivých občanů se zjišťují aktivním vyhledáváním jak u již stávajících uživatelů sociálních služeb, tak u potenciálních uživatelů.

Komunitní plánování probíhá v jednotlivých lokalitách rozdílně. Přestože některé činnosti jsou pro všechna města společné, rozdílnost místních podmínek a přístup k sociálním otázkám se určitou měrou odráží na charakteru komunitního plánování v každé lokalitě.

Základním a nejdůležitějším principem komunitního plánování je spolupráce zadavatelů s uživateli a poskytovateli sociálních služeb při vytváření plánu a při vyjednávání o budoucí podobě služeb. Ale aby bylo možné dosáhnout uskutečnění zamýšlených kroků, je nutná spolupráce všech zainteresovaných stran nejen ve fázi plánování, ale i při uskutečňování navržených opatření.

2.2.1 POČÁTKY A SOUČASNOST KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ

V České republice je problematika komunitního plánování sociálních služeb záležitostí poměrně novou.

Komunitní plánování jako způsob zajištění dostupnosti a rozhodování o podobě sociálních služeb bylo původně pilotně ověřováno v rámci modulu 1 Česko-britského projektu „Podpora MPSV při reformě sociálních služeb“ na Písecku.

Komunitní plánování sociálních služeb probíhalo od roku 2000 do roku 2003 na území okresu Písek. Získané zkušenosti byly Ministerstvem práce a sociálních věcí (*dále již jen MPSV*) zúročeny jak v metodických a koncepčních materiálech, tak i při vytváření vzdělávacího programu k podpoře komunitního plánování.

Výsledkem tohoto úsilí se stala, kromě jiného, druhá pracovní verze Komunitního plánování.

Na území okresu Písek nyní pokračují procesy plánování sociálních služeb ve svazku obcí Milevska.

Nezávisle na aktivitách MPSV probíhá komunitní plánování již několik let v Ústí nad Labem, kde se komunitní plánování sociálních služeb stalo přirozenou součástí veřejného života.

Počátkem roku 2003 bylo komunitní plánování sociálních služeb zahájeno v dalších městech. Jsou to **Týn nad Vltavou, Havlíčkův Brod, Třebíč, Karviná, Rychnov nad Kněžnou a Týniště nad Orlicí.** Tato města prošla nejdříve vzdělávacím programem pod garancí MPVS.

Po zapojení těchto měst do komunitního plánování se jejich následná aktivita soustředila zvláště na zmapování stávajících sociálních služeb a zpracovávání informačních brožur pro veřejnost. Do komunitního plánování je zapojena také širší veřejnost a to prostřednictvím dotazníků, anket a veřejných setkání jejichž cílem je zjistit potřeby uživatelů služeb.

Na jaře 2003 bylo komunitní plánování zahájeno v dalších městech, jež prošla vzdělávacím programem a to města: **Vsetín, Ostrava, Turnov, Semily, Jilemnice, Pelhřimov + zástupci Krajského úřadu Liberce.**

Na podzim roku 2003 prošla vzdělávacím programem k podpoře komunitního plánování následující města: **Bruntál, Česká Lípa, Praha 12, Hrádek nad Nisou, Mělník a zástupci Krajského úřadu Hradec Králové a Liberce.**

Kontinuálně samozřejmě probíhají vzdělávací programy v dalších městech či krajích.

Převzato (www.mpsv.cz)



13

MPSV podporuje komunitní plánování do dalších měst České republiky vydáváním metodických materiálů.

Další základní prioritou při rozšiřování komunitního plánování se stalo vzdělávání, které je podporováno MPSV. Od září 2002 probíhají vzdělávací programy, jejichž cílem je vybavit účastníky programu teoretickými poznatky a praktickými dovednostmi, které budou moci zúročit v praxi.

MPSV podporuje komunitní plánování také finančně. Finanční podporu mohou získat neziskové organizace, města nebo krajské úřady, které považují komunitní plánování za součást standardního způsobu zajišťování sociálních služeb. Tyto příspěvky lze použít na zahájení nebo pokračování komunitního plánování a také na vzdělávací činnost.

2.2.3 PRINCIPY KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ

Komunitní plánování vychází z několika hlavních a důležitých principů:

- Partnerství mezi všemi účastníky – kdy výsledek musí být přijat a podporován většinou účastníků a cíle všech účastníků mají stejnou váhu.
- Zapojování místního společenství. Při zapojování místního společenství musí být postupována tak, aby nabídka ke spolupráci byla srozumitelná a nikdo nesmí být vyloučen při procesu zapojování společenství.
- Hledání nových lidských a finančních zdrojů. Při komunitním plánování nelze zapomínat na spolupráci s podnikateli a významné postavení zaujímá také práce dobrovolníků, svépomocných skupin, domácích pečovatelských. Tato spolupráce může být oboustranně přínosná.
- Práce s informacemi. Je nutné včas stanovit jak vznášet připomínky nebo náměty a jak bude s připomínkami a náměty dále nakládáno. Dále je nezbytné zajistit přístup k informacím veřejnosti.
- Průběh zpracování komunitního plánování je stejně důležitý jako výsledný dokument. Komunitní plánování nezpracovává skupina expertů, ale je to proces vyhledávání, zapojování a diskuse různých lidí tak, aby navržený systém sociálních služeb plně odpovídal místním podmínkám a zdrojům.
- Zohlednění již vytvořené a osvědčené spolupráce. Dobře fungující spolupráce může být inspirací pro ostatní účastníky komunitního plánování.

- Kompromis přání a možností. Výsledkem komunitního plánování je vždy kompromisní řešení mezi tím, co chceme, a tím co máme k dispozici.

2.2.4 FÁZE ZPRACOVÁNÍ KOMUNITNÍHO PLÁNU

Fáze komunitního plánování jsou následující (Vasková – Žezula, 2002, s. 13):

1. fáze	S čím je třeba začít	- zformování prvotní pracovní skupiny - určení, koho je třeba do přípravy KP zapojit - způsob oslovení a přizvání dalších účastníků - plán pro získání politické podpory ze strany obce - informační strategie
2. fáze	Vytvoření řídicí Struktury pro KP	- zapojení všech účastníků procesu - vytvoření organizační a řídicí struktury pro zpracování KP - stanovení pravidel jednání řídicí struktury
3. fáze	Porozumění problémům v komunitě	- představení cílů, zájmů a potřeb všech účastníků - vytvoření a zveřejnění mechanismů pro aktivní spoluúčast veřejnosti - provedení analýzy potřeb a zhodnocení existujících zdrojů - zhodnocení silných a slabých stránek existujícího systému sociálních služeb - vyjmenování příležitostí a rizik a nastínění trendů pro rozvoj sociálních služeb
4. fáze	Návrh rozvoje sociálních služeb	Představa rozvoje sociálních služeb obsahuje zejména: - hlavní hodnoty, které tvoří její základ a které budou při zpracování KP a jeho naplňování respektovány a dodržovány, - směr, kterým se budou sociální služby nadále ubírat, - cíl, kterého má být dosaženo a priority, - překážky, které bude nutné překonat, - regionální i nadregionální zdroje, kterých lze využít, - představa rozvoje sociálních služeb je akceptována většinou

		<i>účastníků komunitního plánování</i>
5. fáze	Strategie rozvoje sociálních služeb	<i>- plán postupných kroků a úkolů k dosažení stanovených cílů a priorit</i> <i>- systém sledování realizace komunitního plánu</i> <i>- zpracování konečné verze komunitního plánu</i> <i>- předložení textu KP k připomínkování veřejnosti</i> <i>- schválení KP zastupitelstvem</i>
6. fáze	Od plánování k provádění	<i>- uskutečňování plánu</i> <i>- informování veřejnosti o uskutečňování KP</i> <i>- průběžné vyhledávání a zapojování nových partnerů</i> <i>- nástroje umožňující provést změny v původním KP</i>

2.2.5 VÝSLEDEK KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ

Výsledkem komunitního plánování je systém sociálních služeb, který odpovídá zjištěným potřebám v dané lokalitě a zajišťuje, že finanční prostředky vynakládané na služby jsou efektivně využívány.

2.3 KOMUNITNÍ PLÁN

Komunitní plán je (Švingalová – Pešatová, 2003, s. 15) :

- prostředek, kterým místní komunity ovlivňují regionální, státní politiku a priority,
- je ovlivněn státní a regionální politikou a prioritami,
- může napomoci identifikovat, kde je třeba nové politiky a priorit,
- může přispívat k rozvoji regionálních plánů sociálního a hospodářského rozvoje,
- může být využit na podporu žádostí o příspěvky ze strukturálních fondů,
- může napomoci přehledně mapovat toky finančních zdrojů a efektivně je využívat (podporuje takové sociální služby, které odpovídají místním potřebám).

Dobře zpracovaný komunitní plán musí být výsledkem vyjednávání mezi všemi účastníky

procesu. Musí odpovídat místním podmínkám a potřebám, musí mapovat všechny veřejné, soukromé i dobrovolné subjekty z hlediska aktivit, které směřují k naplnění vytyčených cílů. Dobře zpracovaný komunitní plán stanoví krátkodobé i dlouhodobé cíle a priority rozvoje sociálních služeb a v neposlední řadě musí obsahovat systém sledování a hodnocení postupu a průběžného podávání zpráv veřejnosti.

2.3.1 ÚČASTNÍCI KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ

- ❖ Komunitní plán zpracovává **zpracovatel**, který koordinuje celý proces komunitního plánování.

Zpracovatel komunitního plánování může být :

- obec nebo kraj – odborník na komunitní plánování je tudíž zaměstnancem obce nebo kraje
- obcí nebo krajem pověřený subjekt, kde ale musí být předem dohodnuta spoluúčast

Při komunitním plánování je nejideálnější spoluúčast mezi obcemi a krajem, kdy komunitní plánování kraje navazuje a vychází z již dokončených komunitních plánování obcí. Při takovéto spolupráci je nutné zajistit oboustranné předávání informací a zkušeností.

- ❖ Dalším účastníkem komunitního plánování je **zadavatel**. Zadavatel se účastní přípravy komunitního plánu a je odpovědný za zajištění sociálních služeb, které odpovídají místním potřebám. Jedná se o obec nebo kraj a je velmi důležité, aby volení zastupitelé podporovali rozvoj sociálních služeb a proces komunitního plánování.
- ❖ Mezi další účastníky komunitního plánování patří také **poskytovatel**, což může být fyzická osoba, nestátní nezisková organizace, organizace zřízená obcí, organizace zřízená krajem, organizace zřízená státem. Základním kritériem je, že všichni účastníci mají rovné postavení.
- ❖ V neposlední řadě patří mezi účastníky komunitního plánování **uživatel**. V procesu komunitního plánování mají záměry a cíle uživatelů stejnou váhu jako záměry a cíle

poskytovatelů a zadavatelů. Oslovování a zjišťování potřeb uživatelů patří mezi nenahraditelné zdroje informací, jak lze zlepšit sociální služby. Ten získá možnost aktivně se podílet na utváření systému sociálních služeb a získá možnost informací o aktivitách a trendech v oblasti sociálních služeb.

- ❖ **Veřejnost** se účastní komunitního plánování od samého začátku a cílem je, aby měla přístup k informacím. Na druhé straně je právě veřejnost cenným zdrojem informací.
- ❖ Také **další organizace** hrají v procesu komunitního plánování významnou úlohu. Čím více se do komunitního plánování zapojují ostatní organizace, tím kvalitněji jsou naplňovány priority a cíle komunitního plánování. V procesu komunitního plánování jsou oslovovány a vyzvány ke spolupráci organizace místní, ale také zájmové skupiny, kterých se poskytování sociálních služeb dotýká. Dále jsou také osloveny občanské iniciativy.

2.3.2 OBSAH KOMUNITNÍHO PLÁNU

Obsah komunitního plánu (*Vasková – Žežula, 2002, s. 7*):

- Popis a analýza existujících zdrojů (soupis a popis státních, obecních i nestátních poskytovatelů sociálních služeb a souvisejících služeb – zejména: zdravotnictví, školství, pracovní příležitosti, volný čas, možnosti práce dobrovolníků, možnosti sousedské výpomoci).
- Statistické, sociologické, demografické údaje, apod. (např. věkové složení obyvatel regionu, porodnost a úmrtnost, prognózy demografického vývoje).
- Popis a analýzu existujících přání a potřeb obyvatel v oblasti sociálních služeb.
- Představu budoucnosti sociálních služeb – stanovení priorit a cílů rozvoje služeb.
- Časový plán postupu prací a zásady, které je třeba při zpracování a naplňování plánů dodržet.

- Způsob, jakým budou jednotliví účastníci na místní úrovni zapojeni do vytváření a naplňování komunitního plánu – stanovení podílů odpovědnosti a závazků jednotlivých účastníků.
- Způsob, jakým bude komunitní plán sledován, vyhodnocován a případně měněn.

2.3.3 ZÁSADY PŘI ZPRACOVÁNÍ KOMUNITNÍHO PLÁNU

Při zpracování komunitního plánu je třeba dodržovat určité zásady:

- Potřeby, priority a směry rozvoje sociálních služeb musí být stanoveny lidmi, kteří v obci žijí
- Veškeré činnosti při přípravě a naplňování komunitního plánu musí být provázány řešeny postupně
- Za důležitou součást místní politiky musí patřit snaha o zkvalitňování sociálních služeb
- Rozvoj sociálních služeb musí vycházet z přesvědčení o jedinečnosti, vrozené důstojnosti a právu na sebeurčení každého uživatele sociálních služeb

2.4 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V posledních letech dochází v oblasti sociálních služeb k výrazným změnám, zejména v přístupu k uživatelům sociálních služeb a v používaných metodách sociální práce.

MPSV se snaží na tyto procesy reagovat pomocí systémových změn, které zajistí poskytování kvalitních služeb v souladu se současnou úrovní poznání.

Současné, právně upravené povinnosti poskytovatelů sociálních služeb, které se týkají toho jak má služba vypadat, se soustředí výhradně na obecné technické, hygienické a personální ukazatele ve státních zřízeních. Ale současné nároky na poskytování sociální služby rostou a to vedlo MPSV k rozhodnutí vytvořit soubor kritérií, v nichž jsou nové požadavky shrnuty. Tím jsou právě standardy sociálních služeb.

Proces vytváření standardů kvality byl zahájen sociální konferencí a následným ustanovením 20 pracovních skupin, jejichž členy byli zástupci uživatelů, poskytovatelů, samosprávy a odborné veřejnosti z celé republiky. Skupiny pracovaly na vývoji standardů pro komplexní sociálních služeb.

První praktické testování standardů vzniklých ve výše uvedených pracovních skupinách v Olomouci naznačilo, že bude potřeba poněkud snížit aspirace a zaměřit se na menší počet standardů, které by se daly aplikovat na všechny služby poskytované jak veřejným, tak soukromým sektorem. Tyto nové standardy byly pilotně odzkoušeny v Olomouci. Poté byly standardy znovu revidovány.

Poskytovatelé služeb, kteří standardy testovali v praxi uvádějí, že nejvíce jsou dodatečné finanční zdroje zapotřebí na vzdělávání, supervizi a na zlepšení informovanosti.

Standardy byly ve všech stádiích svého vzniku předkládány k veřejné diskusi a jsou to veřejně dostupné dokumenty.

Standardy popisují jak má vypadat kvalitní sociální služba a jsou přínosem jak pro poskytovatele, tak pro uživatele služeb.

2.4.1 ZÁKLADNÍ PRINCIPY STANDARDŮ

Standardy vycházejí z koncepce naplňování základních lidských práv a svobod tak, jak jsou uvedeny v Deklaraci základních lidských práv a svobod a zakotveny v právních dokumentech České republiky.

Ve standardech je kladen důraz na to, aby sociální služby směřovaly k podpoře setrvání člověka nacházejícího se v nepříznivé osobní situaci v přirozeném prostředí a k rozvoji jeho přirozených sociálních vazeb.

Klíčovým principem, který musí být dodržen, je důraz kladený na zachování lidské důstojnosti uživatelů služeb, rozvoj nezávislosti a autonomie uživatelů, jejich účast na běžném životě v přirozeném sociálním prostředí a zejména respekt k jejich občanským právům.

Zařízení se snaží předcházet střetu zájmů pracovníků a uživatelů služeb které mohou vést ke zneužití postavení pracovníků v sociálních službách.

Standardy zdůrazňují rovnoprávné postavení uživatele nebo zájemce o službu a poskytovatele. Zařízení musí zájemci či uživateli poskytnout všechny informace o službě v takové podobě, která mu umožní informované rozhodnutí a o poskytování služeb musí být uzavřena dohoda.

Standardy se soustřeďují také na vytvoření podmínek pro to, aby služby byly poskytovány bez ohrožení bezpečnosti uživatelů. K bezpečnosti služeb přispěje uzavírání písemných dohod o poskytování služeb, existence jasně stanoveného výčtu údajů, které zařízení potřebuje k tomu, aby mohlo poskytovat bezpečné služby.

Dále pak vypracování pravidel pro podávání stížností a pravidel pro pracovníky mimo pracovněprávní vztah – dobrovolníky, praktikanty apod.

2.4.2 CHARAKTERISTIKA STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Standardy popisují jak má vypadat kvalitní sociální služba. Je souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, nikoli návrhem zákona nebo vyhlášky.

Pro standardy je charakteristická vysoká úroveň obecnosti kritérií. To je nutné pro to, aby standardy byly použitelné pro jakékoli sociální služby, bez ohledu na její charakter, velikost či právní formu zařízení. Ale při vytváření standardů sociálních služeb byly také využity prvky zajišťování kvality užívané v jiných odvětvích.

Sociální služby patří k veřejným službám a proto se kvalita musí odvíjet od uspokojení potřeb a zájmů nejen samotných uživatelů služeb, ale také uspokojení zájmů zadavatelů služeb. To jsou ti, kteří služby platí z veřejných zdrojů, např. obec či stát.

Důležitým znakem kvality sociálních služeb je její schopnost podporovat jednotlivé uživatele služeb při naplňování cílů, kterých chtějí pomocí sociální služby dosáhnout při řešení vlastní nepříznivé sociální situace. Ve standardech je proto zdůrazněna orientace na osobní cíle uživatelů služeb. Tyto osobní cíle si uživatelé sami definují ve své dokumentaci. A tento typ dokumentace spolu s dokumentací o tom, jak poskytování služby probíhalo, jsou důležitým zdrojem informací pro hodnocení kvality služeb. Stanovené cíle může uživatel měnit v závislosti na svých potřebách. Na druhé straně zařízení zajišťuje aktivní účast uživatele na plánování služby, nové pracovníky zaškoluje s ohledem na potřeby těch uživatelů, s nimiž bude pracovník v přímém kontaktu a kontaktuje další návazné služby podle přání a potřeb uživatele.

Cílem sociálních služeb po zavedení standardů je účast lidí v nepříznivé sociální situaci na životě běžné společnosti, podpora nezávislosti na službě a vytváření příležitostí pro vztahy s rodinou nebo blízkými lidmi. A neméně důležitým cílem je také podpora kontaktů s přirozeným sociálním prostředím.

Sociální služby pomáhají vyrovnávat příležitosti lidí v nepříznivé sociální situaci s možnostmi vrstevníků, umožňují využívat služeb běžných systémů, jakými jsou škola, knihovna apod., jsou poskytovány v prostředí s využitím kompenzačních pomůcek a zařízení, která umožňují lidem využívat obdobných příležitostí i přes zdravotní postižení. Zařízení poskytující sociální služby vnímá své definované cíle jako veřejný závazek. Vyhledává výroční zprávu, zveřejňuje o sobě důležité informace, zveřejňuje postupy pro vyřizování stížností, pravidla pro přijímání darů a má jasná pravidla pro přijímání pracovníků.

Důležitým požadavkem je zajištění odborného poskytování služeb. Na základě zjištěných potřeb uživatelů služeb zařízení přizpůsobuje vzdělání pracovníků, rozvíjí spolupráci s externími odborníky a dalšími institucemi.

2.4.3 STRUKTURA STANDARDŮ

Standards musí být měřitelné. Úvodní věta standardu vyjadřuje normu, jak má kvalitní sociální služba v určitém ohledu vypadat. Pokud takto formulovaný standard nelze měřit, je dále rozložen na kritéria, která jsou měřitelná a lze podle nich poměřit míru naplňování standardu. (*Švingalová – Pešatová, 2003, s. 27*)

Standards i kritéria jsou pro lepší orientaci číslovány. První číslo je číslo standardu a u kritéria odpovídá první číslice pořadovému číslu standardu a druhé číslo za tečkou je pořadové číslo kritéria v daném standardu.

Standards jsou dále rozděleny do tří základních částí.

❖ **Procedurální standardy – 1 – 8:** Patří k nejdůležitějším. Stanovují postupy pro poskytování kvalitní sociální služby.

- **Standard číslo 1: Cíle a způsoby poskytování služeb**

Kritéria:

1.1 Zařízení sociálních služeb (dále jen zařízení) má písemně definováno poslání, cíle, cílovou skupinu uživatelů a principy poskytovaných služeb, které chápe jako veřejný závazek

- 1.2 Veřejný závazek definovaný podle 1.1 směřuje k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným způsobem, mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti
- 1.3 Služby jsou poskytovány v souladu s metodikou, kterou má zařízení za účelem poskytování sociálních služeb písemně vypracovanou. Metodika je běžně přístupná všem pracovníkům.
- 1.4 Zařízení vytváří příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat vlastní vůli, mohli jednat na základě vlastních rozhodnutí a mohli být sami sebou.
- 1.5 Zařízení má vytvořena vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby.

- **Standard číslo 2: Ochrana práv uživatelů**

Kritéria:

- 2.1 Zařízení má stanoveny oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv uživatelů. Jde zejména o následující oblasti: ochranu osobní svobody, soukromí, osobních údajů, práva na vzdělání a svobodnou volbu povolání, ochranu před jakýmkoli formami zneužívání, nucenými pracemi, diskriminací, apod.
- 2.2 Pro oblasti definované ve 2.1 má zařízení psaná vnitřní pravidla, která v praxi účinně zamezují porušování práv uživatelů služeb. Zařízení má mechanismy nápravy pro případy zjištění porušování práv uživatelů zařízením nebo jeho pracovníky.
- 2.3 Zařízení má definovány situace, kdy by mohlo dojít ke střetům zájmů zařízení či pracovníků zařízení se zájmy uživatelů a psaná vnitřní pravidla, která možným střetům zájmů zamezují.
- 2.4 Rozhodnutí uživatele o řešení vlastní nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby je respektováno.

- **Standard číslo 3: Jednání se zájemcem o službu**

Kritéria:

- 3.1 Zařízení na základě vnitřních pravidel aktivně informuje zájemce o nabízené sociální službě a o všech povinnostech, které pro něj z dohody o poskytování služby vyplývají včetně podmínek, způsobu poskytování služby a její ceny.

- 3.2 Cíle, které by sociální služba měla naplňovat, stanovuje uživatel. Zařízení podporuje zájemce o službu při formulování osobních cílů.
- 3.3 Příslušný pracovník zařízení dohodne se zájemcem o službu, jaké osobní cíle bude služba naplňovat, a jaká bude konkrétní forma, průběh, podmínky a rozsah poskytovaných služeb.
- 3.4 Osobní cíle vycházejí z možností a schopností zájemce o službu. Sociální a zdravotní diagnóza a omezení z ní plynoucí jsou uplatňovány zejména ve fázi, kdy je plánován způsob dosažení stanoveného cíle, připravována strategie omezení rizik, atd.
- 3.5 Informace o službě jsou zájemci o službu poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat takovým způsobem, a v takovém rozsahu, aby zájemce o službu poznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoli.
- 3.6 Zařízení stanoví pravidla pro odmítnutí zájemce o službu z důvodu nedostatečné kapacity či nesplnění rozhodujících kritérií pro cílovou skupinu uživatelů.

- **Standard číslo 4: Dohoda o poskytování služby**

Kritéria:

- 4.1 Stanovený zástupce zařízení a uživatel uzavírají dohodu o poskytování služby.
- 4.2 Dohoda je uzavřena podle potřeb uživatele a charakteru služby ústně nebo písemně. Uzavřené dohody jsou evidovány. Písemná dohoda je uzavírána vždy, když o to zájemce o službu/uživatel projeví zájem, nebo je-li součástí poskytovaných služeb ubytování a/nebo pomoc při zajišťování základních životních potřeb.
- 4.3 Dohoda obsahuje ujednání podle bodu 3.3 a dále vymezuje ujednání o případné zkušební době, postupy při nedodržování dohodnutých podmínek poskytování služby, způsob a podmínky pro ukončení služby a způsob, jakým lze tuto dohodu měnit.
- 4.4 Zařízení dbá na to, aby zájemce o službu/uživatel služby rozuměl obsahu a účelu dohody.
- 4.5 Uživatel může dohodu vypovědět kdykoli, zařízení jen za podmínek stanovených v dohodě.
- 4.6 Postup vypracovaný pro případné ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele umožňuje uživateli zajistit náhradní služby.

- **Standard číslo 5: Plánování a průběh služby**

Kritéria:

- 5.1 Průběh služby vychází především z vnitřních zdrojů a možností uživatele, sleduje dosažení dohodnutých osobních cílů a je plánován společně s uživatelem.
- 5.2 Naplňování osobních cílů uživatele je v průběhu služby přehodnocováno. Uživatel má možnost měnit své osobní cíle.
- 5.3 Zařízení má vypracována písemná vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování procesu poskytování služeb. Zařízení stanoví tato pravidla v závislosti na charakteru služeb. V závislosti na charakteru služby je stanoven způsob, jakým je zaznamenán průběh jejího poskytování (včetně termínů a způsobu, jakým může být poskytování služby přehodnoceno).
- 5.4 Za plánování a průběh služby pro jednotlivé uživatele odpovídají konkrétní pracovníci zařízení.
- 5.5 V zařízení je uplatňován systém sdílení potřebných informací o službách, které jsou poskytovány jednotlivým uživatelům.
- 5.6 Zařízení má stanovená kritéria pro posouzení toho, zda je dosahováno osobních cílů uživatelů služeb.

- **Standard číslo 6: Osobní údaje**

Kritéria:

- 6.1 Zařízení má stanoveno, jaké osobní údaje potřebuje získat od uživatelů svých služeb, aby poskytované služby byly bezpečné, odborné a kvalitní.
- 6.2 Zařízení zpracovává jen ty osobní údaje uživatelů, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb.
- 6.3 Vnitřní pravidla umožňují určeným pracovníkům zařízení efektivní využívání osobních údajů za účelem poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb.
- 6.4 Zařízení vytváří takové podmínky, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám.
- 6.5 Pokud to vyžaduje charakter služby nebo sám uživatel, zajišťuje zařízení anonymní evidenci jednotlivých uživatelů.
- 6.6 Dokumenty, které jsou vedeny o službách poskytovaných jednotlivým uživatelům, jsou

po přiměřenou dobu archivovány.

- **Standard číslo 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**

Kritéria:

- 7.1 Uživatelé služeb jsou informováni o tom, že mají možnost si stěžovat, jakou formou je možné stížnost uplatnit, a kdo ji bude vyřizovat, jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat. S těmito postupy jsou rovněž obeznámeni pracovníci zařízení.
- 7.2 Z pravidel pro podávání stížností je zřejmé, na koho konkrétně se uživatelé mají se stížností obracet, a kdo další (pracovníci, instituce) je oprávněn účastnit se vyřizování stížnosti.
- 7.3 Uživatelé jsou zařízením poučeni o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Pravidla pro vyřizování stížností obsahují kontakt na tyto orgány.
- 7.4 Podmínky pro podávání a vyřizování stížností jsou pro uživatele bezpečné a umožňují rychlé a odpovídající řešení. Lhůta pro vyřízení stížnosti je přiměřená.
- 7.5 Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány.
- 7.6 Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci.
- 7.7 Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- 7.8 V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočníka.
- 7.9 Pravidla pro podávání a vyřizování stížností existují v písemné podobě a dále v takové formě, která je srozumitelná uživatelům.

- **Standard číslo 8: Návaznost na další zdroje**

Kritéria:

- 8.1 Zařízení nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, jakými jsou škola, úřad práce, zaměstnavatel, zdravotnické zařízení, spolky, zájmové kluby, atd. S těmito institucemi naopak v případě potřeby zařízení spolupracuje, a tak vytváří příležitosti, aby je uživatel mohl využívat, jak je to běžné v případě jeho vrstevníků.
- 8.2 Zařízení spolupracuje s institucemi, odborníky a dalšími lidmi, které uživatel stanoví ze

svého okolí, a to tak, aby uživatel směřoval k dosažení svých osobních cílů.

8.3 Zařízení pomáhá uživateli kontaktovat a využívat další služby podle jeho potřeb a přání,

26

zejména ty, které směřují ke zvyšování samostatnosti a nezávislosti na systému sociálních služeb.

8.4 Nemůže-li zařízení pokrýt rozsahem, odborností či kompetentností potřeby uživatele služeb, zprostředkovává pro uživatele služby jiných odborníků a/nebo institucí.

8.5 V souladu s přáním uživatele vytváří zařízení příležitosti pro smysluplné vztahy uživatele s rodinou a dalšími blízkými lidmi. V případě konfliktu zachovává zařízení neutralitu.

❖ **Personální standardy – 9 – 11:** Jsou zaměřeny na personální zajištění služeb.

- **Standard číslo 9: Personální zajištění služeb**

Kritéria:

- 9.1 Zařízení má stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní a morální předpoklady zaměstnanců. Struktura i velikost personálu odpovídají definovaným potřebám zařízení a aktuálnímu počtu uživatelů služeb a jejich potřebám. Složení a doplňování pracovního týmu umožňuje naplňování standardů kvality.
- 9.2 Zařízení má vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků. Zvláštní pozornost je při zaškolování věnována principům, které zařízení uplatňuje v oblasti ochrany práv uživatelů služeb a způsobům naplňování specifických potřeb jednotlivých uživatelů, se kterými má nový pracovník pracovat.
- 9.3 Pro uživatele se specifickými potřebami pracuje personál s odpovídajícím odborným vzděláním a dovednostmi.
- 9.4 Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby způsob přijímání a zaškolování pracovníků odpovídal platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům.

- **Standard číslo 10: Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb**

Kritéria:

- 10.1 Zařízení má definovanou organizační strukturu, z níž jsou patrná oprávnění a povinnosti jednotlivých pracovníků.
- 10.2 V případě využívání pracovníků, kteří nejsou se zařízením v pracovněprávním vztahu,

27

má zařízení vnitřní pravidla pro uzavírání dohod o provedení práce a zajištění pracovních podmínek, zejména pojištění, stanovení zodpovědnosti, závazku mlčenlivosti, atd.

- 10.3 Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby pracovní podmínky odpovídaly platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům.

- **Standard číslo 11: Profesní rozvoj pracovníků a profesních týmů:**

Kritéria:

- 11.1 Zařízení uplatňuje postup pro pravidelné hodnocení pracovníků. Ten zahrnuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů, úkolů a potřeby další odborné kvalifikace.
- 11.2 Zařízení pracovníkům umožňuje zapojit se do rozvoje a zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb.
- 11.3 V zařízení je uplatňován systém obousměrné komunikace mezi vedením a pracovníky.
- 11.4 Zařízení má vypracovaný a uplatňovaný systém oceňování pracovníků, a to nejen finanční odměnou, ale i jinými způsoby (pochvala, zvyšování kvalifikace, atd.).
- 11.5 Je uplatňován program dalšího vzdělávání pracovníků, zejména těch, kteří se věnují přímé práci s uživatelem. Každý pracovník je s ním seznámen. Další vzdělávání pracovníků se odvíjí zejména od zjištěných potřeb uživatelů služeb a trendů v sociálních službách.
- 11.6 Pro pracovníky, kteří se věnují přímé práci s uživateli, zajišťuje zařízení podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem řešení problémů, jež jednotliví zaměstnanci nebo pracovní týmy zažívají při výkonu zaměstnání.

- ❖ **Provozní standardy – 12 – 17:** Definují podmínky pro poskytování sociálních služeb.

- **Standard číslo 12: Místní a časová dostupnost služby.**

Kritéria:

12.1 Určené místo a doba, během níž je služba poskytována, odpovídají potřebám cílové skupiny uživatelů služby.

28

12.2 Poskytovaná služba je pro uživatele ze stanovené oblasti působnosti v uvedenou dobu a na uvedeném místě dostupná.

Výzkum, který následuje, dále mapuje především naplnění standardů číslo **13 a 14**. Tyto standardy jsou charakterizovány následujícím způsobem.

- **Standard číslo 13: Informovanost o službě.**

Zařízení zpřístupňuje veřejnosti informace o poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů služeb a další informace, které usnadní orientaci při zájemce o služby a jiné subjekty a tím přispějí k dostupnosti služeb.

Kritéria:

13.1 Zařízení má zpracován soubor informací o své službě, který je dostupný veřejnosti a to ve formě odpovídající potřebám a možnostem cílové skupiny (písemná podoba, audio nebo video záznam, webové stránky, speciální podoby dokumentů pro lidi se speciálními potřebami v oblasti komunikace a porozumění).

13.2 Veřejně přístupný soubor informací obsahuje zejména následující informace: právní formu, IČO, statutárního zástupce a zodpovědného pracovníka, adresu sídla poskytovatele a místo poskytování služby, telefonické spojení, poslání, cíle služby a principy jejich dosahování, označení cílové skupiny uživatelů, podmínky pro poskytování služby, kapacitu zařízení, cenu služby pro uživatele.

13.3 Zařízení vydává a zveřejňuje výroční zprávu o své činnosti.

- **Standard číslo 14: Prostředí a podmínky poskytování služeb.**

Prostředí a podmínky v zařízeních odpovídají kapacitě, charakteru služeb a potřebám uživatelů. Zařízení dbá na to, aby byly plněny všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním sociálních služeb.

Kritéria:

- 14.1 Prostředí a vybavení zařízení (zejména bezbariérovost, možnost soukromí, sociální zařízení, světelná a tepelná pohoda, kompenzační zařízení a pomůcky) odpovídají kapacitě, charakteru poskytované služby a potřebám a zájmům uživatelů.

29

- 14.2 Prostory zařízení, kde je služba poskytována, jsou čisté, upravené, bez biologických či chemických zápachů.
- 14.3 Zařízení vytváří podmínky pro to, aby prostory pro poskytování služeb odpovídaly platným obecně závazným normám.
- 14.4 V případě potřeby vydává a uplatňuje vnitřní pravidla, s nimiž jsou seznámeni uživatelé i pracovníci zařízení.

- **Standard číslo 15: Nouzové a havarijní situace.**

Kritéria:

- 15.1 Zařízení definuje možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení.
- 15.2 Uživatelé i pracovníci jsou seznámeni s postupem při havarijních a nouzových situacích. Zařízení vytváří podmínky pro to, aby pracovníci i uživatelé byli schopni v případě potřeby definované postupy použít.
- 15.3 O průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je vedena dokumentace.

- **Standard číslo 16: Zajištění kvality služeb.**

Kritéria:

- 16.1 Zařízení kontroluje a hodnotí, zda je poskytování služeb v souladu s veřejným závazkem, a zda naplňuje osobní cíle jednotlivých uživatelů. Z případných neshod vyvozuje potřebná opatření.
- 16.2 Zařízení má vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službami, prostředím, kde jsou služby poskytovány, atd. a zjištěné skutečnosti využívá při přípravě plánů na zlepšení služby.
- 16.3 Zařízení zapojuje do hodnocení služby pracovníky na všech úrovních a zástupce dalších zájmových skupin (obec, spolupracující instituce, apod.).
- 16.4 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.

- 16.5 Zařízení vytváří podmínky pro šetrný přístup k životnímu prostředí, zacházení s globálními zdroji a plnění platných obecně závazných norem v této oblasti.

- **Standard číslo 17: Ekonomika.**

30

Kritéria:

- 17.1 Zařízení má rozpočet na příslušný kalendářní rok obsahující zejména plánované výdaje a příjmy na zajištění služeb. Rozpočet odpovídá plánovanému rozsahu služeb na dané období.
- 17.2 Zařízení zpracovává a zveřejňuje výroční zprávu o hospodaření, z níž jsou patrné příjmy a výdaje na zajištění služeb zařízení v daném roce.
- 17.3 Zařízení má stanovená a uplatňována vnitřní pravidla pro přijímání darů.
- 17.4 Zařízení má zavedený systém, který umožňuje, aby byly plněny platné obecně závazné normy i případná další vnitřní pravidla.

Standardsy jsou prvním konkrétním výstupem reformy sociálních služeb. Představují jeden ze tří prvků, které budou tvořit komplexní systém zajišťování kvality pro oblast sociálních služeb v České republice. Další dva prvky jsou inspekce sociálních služeb a udělování oprávnění – následná registrace poskytovatelů sociálních služeb. Standardsy představují základní úroveň fungování a výkonu, který se bude od všech služeb očekávat.

3 PRAKTICKÁ ČÁST

3.1 CÍL PRAKTICKÉ ČÁSTI

Cílem praktické části je zjistit pomocí řízeného rozhovoru skutečná přání a potřeby uživatelů sociálních služeb, míru informovanosti o sociálních službách a službách s nimi související a úroveň kvality a kvantity poskytovaných sociálních služeb v regionu Semilsko.

3.2 POPIS ZKOUMANÉHO VZORKU

Výzkum proběhl u vybraných skupin respondentů a to v rámci regionu Semilsko. Výzkum je prováděn v domech s pečovatelskou službou a respondenty jsou uživatelé těchto zařízení – senioři a vedoucí těchto zařízení, nebo pečovatelky, které jsou pověřeny vedením. V následujících kapitolách jsou popsány jednotlivé zkoumané soubory a dále je popsán region Semilsko a jednotlivá města, ve kterých byl prováděn sběr dat, neboť sociodemografická charakteristika regionu tvoří základ informací potřebných pro komunitní plánování.

Pro charakteristiku regionu jsou použity údaje Českého statistického úřadu z roku 2003.

Pro Semilský region je zpracováván komunitní plán v rámci komunitního plánování Libereckého kraje.

V jednotlivých domech s pečovatelskou službou ve městech Lomnice nad Popelkou, Vysoké nad Jizerou a obcích Libštát a Košťálov byl prováděn sběr dat pomocí řízeného rozhovoru s uživateli sociálních služeb a s vedoucími v těchto zařízeních. Současně byl vytvořen nestandardizovaný dotazník a řízený rozhovor vycházel právě z podkladů tohoto formuláře, který byl následně použitý v rámci statistického zpracování dat.

3.2.1 CHARAKTERISTIKA UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB – SENIORŮ

Zkoumaný vzorek je výběrem ze základního souboru uživatelů sociálních služeb

32

v domech s pečovatelskou službou. Tento vzorek je vzorkem náhodně vybraným a byl podroben úplnému (vyčerpávajícímu) statistickému šetření. Jedná se o vzorek uživatelů domů s pečovatelskou službou, tedy o seniory.

Výzkum byl prováděn v domech s pečovatelskou službou, v regionu Semilsko, ve městech Lomnice nad Popelkou, Vysoké nad Jizerou a obcích Libštát a Košťálov. **Celkový počet respondentů – uživatelů seniorů je 56.**

V DPS ve městě **Lomnice nad Popelkou** bylo dotazováno celkem **21 uživatelů**.

V DPS v obci **Libštát** bylo dotazováno **6 uživatelů**.

V DPS v obci **Košťálov** bylo dotázáno **14 uživatelů a**

v DPS ve městě **Vysoké nad Jizerou** bylo dotazováno celkem **15 uživatelů**.

3.2.2 CHARAKTERISTIKA VEDENÍ DOMŮ S PEČOVATELSKOU SLUŽBOU

Na Semilsku, ve městech Lomnice nad Popelkou, Vysoké nad Jizerou a obcích Libštát a Košťálov, byli celkem dotazováni **4 pracovníci domů s pečovatelskou službou**.

Ve městě Lomnice nad Popelkou byl rozhovor veden se zástupcem vedoucí.

V obci Libštát, Košťálov a ve městě Vysoké nad Jizerou, byl rozhovor veden s pečovatelskou pověřenou vedením zařízení.

3.3 CHARAKTERISTIKA REGIONU SEMILSKO



Liberecký kraj					
region k 31.12.2004					
region	km2	poč.ob .	obc e	města	
Českolipsko	1137,0	10590	60	11	
Jablonecko	402,29	88000	34	7	
Liberecko	924,69	15810	57	9	
Semilsko	698,8	7510	65	9	
celkem	3162,8	42710	216	36	

Liberecký kraj se rozprostírá na severu České republiky. Ke dni 31.12.2003 na území o rozloze 3162,9 km² (4,01 % rozlohy ČR-je nejmenším krajem) se nachází území 4 okresů (Liberec, Jablonecko, Semily a Českolipsko). V kraji je evidováno celkem 216 obcí (z toho 36 měst) a žije zde přes 427 tisíc obyvatel. Sídlem kraje je Liberec.

Okres Semily se rozkládá v jihovýchodní části Libereckého kraje. Na severu je ohraničen státní hranicí s Polskem, na východě okresem Trutnov, na jihu okresy Jičín a Mladá Boleslav. Na severozápadě sousedí s okresy Jablonec nad Nisou a Liberec.

Rozlohou 699 km² zaujímá **okres Semily 22,1 %** území Libereckého kraje. Patří k oblastem se střední hustotou osídlení a počtem 108 obyvatel na 1 km² se řadí na třetí místo v kraji.

Svou rozlohou 698,8 km² a **počtem 75 600 obyvatel** patří k nejmenším v České republice.

Reformou státní správy byla k 1. 1. 2000 Česká republika nově rozdělena na 14 krajů.

Okres Semily se tak spolu s okresy Liberec, Česká Lípa a Jablonec nad Nisou stal součástí Libereckého kraje. K 1. 1. 2003 nabyla platnosti poslední reforma státní správy. Byly zrušeny okresní úřady a současně byly stanoveny územní obvody pověřených obcí II. stupně a správní obvody obcí s rozšířenou působností III. stupně.

Správní obvody obcí s rozšířenou působností územně neodpovídají vždy hranicím okresů. Na území okresu Semily leží správní obvod obce s rozšířenou působností Semily, správní obvod Jilemnice a správní obvod Turnov, který je tvořen obcemi okresů Semily, Jablonec nad Nisou i Liberec.

V okrese Semily bylo k datu sčítání 65 obcí, z toho 9 měst. Středisky osídlení jsou především města Turnov, Semily, Lomnice nad Popelkou a Jilemnice, ve městech žilo 60 % obyvatel okresu. Zajímavou skutečností okresu Semily je to, že největší počet obyvatel má město Turnov a nikoliv okresní město Semily.

Region Semilská patří mezi průmyslově zaměřené oblasti, s menším rozsahem zemědělské výroby. Z průmyslu převažuje textilní průmysl, strojírenství, průmysl potravinářský a sklářský.

V roce 2003 bylo v okrese zaregistrováno více než 17 tisíc ekonomických subjektů, mezi nimiž stále zaujímají důležité postavení organizace zaměřené na průmyslovou výrobu, stavebnictví, ale i zemědělství. V minulosti tradiční textilní průmyslové odvětví zaznamenalo po roce 1990 značný útlum a v současné době převažují zpracovatelské obory strojírenského charakteru. Významné místo zaujímají i podniky sklářské a potravinářské. Mezi největší firmy v okrese patří Šroubárna Turnov, a.s, Sklostroj Turnov CZ, s.r.o., Dioptra, a.s. Turnov, HYBLER s.r.o., Technolen technický textil a.s., ROTEXTILE, a.s., Cutisin, a.s., Granát,

družstvo umělecké výroby, Turnov. Značný počet ekonomických subjektů poskytuje služby v oblasti cestovního ruchu a pronájmu nemovitostí.

Podíl ekonomicky aktivních obyvatel na jejich celkovém počtu činil 51,4 % (57,2 % mužů a 45,7 % žen). Míra nezaměstnanosti vykazuje vcelku příznivou úroveň, v roce 2004 dosáhla 7,49 % a byla tak druhá nejnižší v Libereckém kraji. Celkem bylo zaregistrováno v roce 2004 na úřadech práce 3118 osob, z toho 1661 žen.

Průměrná mzda v okrese Semily se pohybuje pod krajským i republikovým průměrem.

Celkem se v roce 2004 v regionu Semilsko narodilo 552 dětí, z toho 304 chlapců.

V roce 2004 na území regionu zemřelo 616 osob.

Město Lomnice nad Popelkou

Město Lomnice nad Popelkou leží v Libereckém kraji na pomezí Českého ráje a Podkrkonoší, v nevelkém údolí říčky Popelky pod vrcholem hory Tábor, v nadmořské výšce 478 m.n.m. Jeho katastrální výměra je 2 557 ha.

Město čítá kolem 5 900 obyvatel, z toho v produktivním věku 3 191.

Z celkového počtu obyvatel je 2903 mužů.

Průměrná věková hranice je 37,6 let.

V roce 2003 se na území obce narodilo 46 dětí, z toho 29 chlapců a 17 dívek.

Město je rozděleno na 12 částí.

Lomnice nad Popelkou je třetím největším městem regionu Semily. Je známé a proslulé výrobou lomnických sucharů, oplatek a piškotů. Z dalších odvětví se prosadila výroba stanů a Inářský průmysl. V oblasti středního školství zde působí střední odborná škola.

Město Lomnice nad Popelkou je statutárním městem.

Z oblasti sociální ve městě působí dům s pečovatelskou službou.

Obec Košťálov

Obec Košťálov leží v okrese Semily, ve správním obvodu obce s rozšířenou působností Semily. Košťálov patří do správního obvodu obce s pověřeným obecním úřadem Lomnice nad Popelkou.

Jeho katastrální výměra je 2 002 ha. Celkový počet obyvatel je 1 638 obyvatel a z toho v produktivním věku 900. Z celkového počtu obyvatel je 825 mužů. V roce 2003 se na území obce narodilo 7 chlapců 3 dívky. Průměrný věk je 37,5 let. Na území obce funguje dům s pečovatelskou službou.

Obec Libštát

Obec Libštát leží na území Libereckého kraje ve správním obvodu obce s rozšířenou působností Semily. Pověřeným obecním úřadem je město Lomnice nad Popelkou.

Katastrální výměra obce je 1 013 ha.

Počet obyvatel je 1 002 a z tohoto počtu je 497 mužů a z celkového počtu obyvatel obce je v produktivním věku 585 lidí. V roce 2003 se na území obce narodilo 8 dětí – 4 chlapci a 4 dívky.

Průměrný věk je 33,8 let.

Na území obce je postaven nový dům s pečovatelskou službou, který nabízí své služby seniorům v širokém okolí.

Město Vysoké nad Jizerou

Město Vysoké nad Jizerou leží v severní části regionu Semily. Celková rozloha města je 2 066 ha.

Počet obyvatel je 1 376 a z toho v produktivním věku 803 obyvatel a průměrná věková hranice je 38,3 let.

V tomto městě je dům s pečovatelskou službou.

3.4 PRŮBĚH VÝZKUMU

Výzkum proběhl v regionu Semilsko v domech s pečovatelskou službou, ve městech Lomnice nad Popelkou, Vysoké nad Jizerou a obcích Libštát a Košťálov.

Důraz ve výzkumu byl kladen na specifika regionu a to včetně jednotlivých spádových obcí.

Výzkum zahrnoval několik fází, které probíhaly v níže popsaném časovém horizontu :

- fáze přípravná
- fáze realizační
- fáze zpracování výzkumných dat a jejich interpretace
- fáze závěrečná.

Časový harmonogram jednotlivých fází výzkumu:

Fáze přípravná:

- **srpen – září 2003:** seznámení se s projektem komunitního plánování, nastudování materiálů o metodice sběru dat a o jejich zpracování
- **září – říjen 2003:** příprava materiálů pro snímání dat (tj. především pro řízený rozhovor a dále kontaktní adresy na zástupce jednotlivých regionů)
- **září – listopad 2003:** příprava statistického zpracování dat

Fáze realizační:

- **říjen – listopad 2003:** sběr výzkumných dat

Fáze zpracování a interpretace výzkumných dat:

- **listopad – prosinec 2003:** získaná data byla zadána formou počítačového programu a zpracována na statistické údaje
- **prosinec 2003 – duben 2004:** zkompletování jednotlivých dat, statistické zpracování a interpretace

Fáze závěrečná:

- **únor 2004 – prosinec 2004:** kompletace dat a zpracování závěru

3.5 POUŽITÉ METODY

3.5.1 METODY SLOUŽÍCÍ K ZÍSKÁVÁNÍ ÚDAJŮ

K získávání údajů byla použita metoda řízeného rozhovoru. Současně byl vytvořen nestandardizovaný dotazník a řízený rozhovor vycházel právě z podkladů tohoto dotazníku. Záznam řízeného rozhovoru byl prováděn do jednotného záznamového formuláře, který byl následně použitý v rámci statistického zpracování dat. V dotazníku bylo použito jak uzavřených, tak otevřených otázek.

Dotazník pro uživatele sociálních služeb, který sloužil k zaznamenávání dat z řízeného rozhovoru ukazuje **příloha č. 1**.

Dotazník pro vedoucí zařízení sociálních služeb, který sloužil k zaznamenávání dat z řízeného rozhovoru ukazuje **příloha č. 2**.

Při rozhodování o použité metodice sběru dat byla hlavním důvodem, pro zvolení řízeného rozhovoru, jako hlavní metodě při sběru dat, 100% návratnost. Zatímco pokud by byl použit pouze dotazník, jeho návratnost se často pohybuje maximálně kolem 40%.

Další nespornou výhodou řízeného rozhovoru je přímý kontakt s respondentem, který umožňuje dodatečné upřesnění a zodpovězení dotazů.

Cílem řízeného rozhovoru bylo zjištění skutečných potřeb uživatelů sociálních služeb a vedoucích v domech s pečovatelskou službou.

3.5.2 METODY SLOUŽÍCÍ KE ZPRACOVÁNÍ DAT

Metody sloužící ke zpracování získaných údajů pomocí předcházejících metod jsou matematicko-statistickými metodami.

Metody statistického vyhodnocení dat zohledňují typ zjišťovaného statistického znaku a dále četnost daného znaku v rámci jedné konkrétní statistiky.

Ve výzkumu se objevují většinou kvalitativní (slovní) proměnné, v některých případech bylo využito i proměnných kvantitativních (číselných), a to prostřednictvím bodovatelných hodnotících škál.

Kvalitativní statistiky lze rozdělit na jednočetné, kde respondent volí jednu z možných odpovědí a vícečetné, kde respondent volí libovolný počet z určité množiny znaků, která je někdy navíc doplněna otevřenou odpovědí a tvoří tedy neohraničenou množinu možností výběru.

Při vyhodnocení údajů je využita metoda popisné statistiky ve všech souborech respondentů. V souboru „uživatelé“ sociálních služeb v domech s pečovatelskou službou se jedná o charakteristiku výběrového souboru a při aplikaci výsledků na všechny uživatele sociálních služeb by bylo zřejmě užitečné využít některé z metod intervalových odhadů veličin. Ale vzhledem k velkému rozsahu vzorku je možné považovat výsledek za dostatečný. Zatímco v souboru „vedoucí zařízení“ bylo dosaženo vyčerpávajícího šetření, tj. charakteristiky celého základního souboru.

Pro popis kvalitativních statistických znaků s **jednočetnou odpovědí** bylo použito tabulek relativních četností s údajem o rozsahu výběrového souboru, jenž vzájemně poskytují i vyjádření absolutních četností. Tabulka je vždy doplněna grafem, který znázorňuje proporce rozdělení četností.

Tj. Získaná data byla zadána formou počítačového programu a zpracována na statistické údaje. Následná vyhodnocení byla provedena formou počítačového programu EXCEL.

3.7 SHRnutí VÝSLEDKŮ PRAKTICKÉ ČÁSTI

Praktická část zjišťovala pomocí řízeného rozhovoru skutečné potřeby a informovanost o sociálních službách u 56 uživatelů – seniorů v domech s pečovatelskou službou a 4 vedoucích těchto zařízení.

Záznam řízeného rozhovoru byl prováděn do jednotného záznamového formuláře, který byl následně použitý v rámci statistického zpracování dat.

Výsledky praktické části se opírají o názory vybraného vzorku respondentů v regionu Semilsko. Sběr dat byl proveden v DPS ve městech Lomnice nad Popelkou, Vysoké nad Jizerou a obcích Libštát a Košťálov.

Po zpracování výzkumných dat bylo v konkrétních výsledcích potvrzeno, že informovanost uživatelů – seniorů o nabídce sociálních služeb vykazuje závažné nedostatky a byla prokázána nutnost vytvoření komplexní informační brožury. Tato tvrzení dokládají tabulka a graf číslo 4 až 7. Zajímavé bylo zjištění, že nejvíce seniorů se pro získání informací o sociálních službách obracelo na sociální odbor městského nebo obecního úřadu a dále také na starostu.

Druhá část rozhovoru u uživatelů – seniorů, byla zaměřena na analýzu aspektů, které respondenti považují za nejdůležitější při výběru sociální služby. Analýzy je doložena tabulkou a grafem číslo 8. Tyto výsledky ukazují, že nejdůležitějším aspektem při výběru služby je pro respondenta- seniora – kvalitní přístup.

Druhým souborem respondentů, kde byl uskutečněn řízený rozhovor, byla skupina vedoucích domů s pečovatelskou službou. Výsledky, které byly zpracovány ze získaných dat, se v otázce informovanosti o sociálních službách, nijak výrazně neliší od odpovědi první skupiny respondentů. Z výsledků lze usuzovat, že v sociálních zařízeních nejsou k dispozici ucelené informační materiály, které může zařízení poskytnout v případě potřeby, zájemci o informace. Z výsledků z druhé části rozhovoru s vedoucími DPS, lze usuzovat, že kvalita zařízení a poskytovaných služeb je na dobré a kvalitní úrovni. Tato tvrzení dokládají výsledky rozhovoru. Pro malý vzorek respondentů nebylo možné výsledky generalizovat.

Výsledné porovnání postojů k totožnému jevu se mezi jednotlivými soubory respondentů, nijak výrazně neliší.

Stanoveného cíle, tedy zjištění konkrétních potřeb uživatelů sociálních služeb, vedoucích zařízení a jejich míru informovanosti o sociálních službách v regionu bylo dosaženo v míře odpovídající průzkumnému vzorku respondentů. Proto nelze u řady položek uvést jasně vyplývající výsledky. Teprve následným porovnáním výsledků se získanými daty z ostatních částí semilského regionu bude možné výsledky generalizovat a využít k dalšímu zpracování.

4 ZÁVĚR

Tato práce je příspěvkem do diskuze, kterou si na národní úrovni komunitní plánování nesporně zaslouží. Protože i přes vznikající modely komunitního plánování, neexistuje žádné doporučení Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky, které by posloužilo jako vodítko pro nové zájemce v procesu komunitního plánování.

Předložená práce a výzkumné závěry jsou příspěvkem pro relativně novou oblast, tj. komunitní plánování sociálních služeb. Výsledky a závěry výzkumu nabízejí možnost srovnatelnosti výsledků v domech s pečovatelskou službou v regionu Semilsko, z pohledu uživatelů těchto zařízení a vedoucích domů s pečovatelskou službou a praktická část této práce by mohla být použita jako podklad pro projekt Komunitního plánování sociálních služeb v rámci Libereckého kraje.

Výsledky práce potvrzují závažné nedostatky v informovanosti o sociálních službách u uživatelů – seniorů, a potvrzují nutnost vytvoření komplexních informačních materiálů.

Současně by snad tato práce mohla být námětem pro zpracování dalších výzkumů za účelem zodpovězení mnoha nových, ještě otevřených otázek, které vznikly v souvislosti s touto prací a pro jejichž vyřešení není dostatek prostoru nebo možností k jejich zpracování. Současně nebylo smyslem a úkolem této práce na všechny otázky týkající se komunitního plánování odpovědět.

Při zpracování této práce jsem měla možnost studiem blíže pochopit historii i praktické modely komunitního plánování v České republice. Získala jsem novou představu o možném reálném fungování sociálních služeb v České republice. Měla jsem možnost lépe pochopit situaci v domech s pečovatelskou službou v regionu Semilsko. A to nejen z pohledu uživatelů, tedy seniorů, ale také z pohledu vedoucích těchto zařízení.

Získala jsem nový pohled na komunitní plánování a poznala jsem nový rozměr, který komunitní plánování může mít.

V několika posledních letech jsme svědky pokroku v přístupu k péči o osoby, které mají určité specifické sociální potřeby. V minulé době tato a podobná témata byla často odmítána jako neexistující, nebo se jimi společnost zabývala jen okrajově. Postupem času však lidé začínají chápat, že schopnost zajistit uspokojení specifických potřeb osob vypovídá

o vyspělosti dané společnosti. A právě nové fungující modely a systematická práce v oblasti sociálních služeb přispěje k uspokojení potřeb jak určité specifické skupiny osob, tak ke spokojenosti na straně zřizovatelů těchto zařízení.

5 NAVRHOVANÁ OPATŘENÍ

Akcent v komunitním plánování je kladen na specifika jednotlivých regionů a vzájemnou kooperaci všech složek zajišťující sociální služby a se zájmy jednotlivých skupin osob se specifickými potřebami. Provedeným průzkumem a získanými výsledky byla částečně odhalena oblast informovanosti o sociálních službách v regionu. Pro zlepšení dané problematiky a využití získaných výsledků je možné navrhnout některá konkrétní opatření.

Jak již bylo uvedeno v praktické části, nejvíce seniorů se pro získání informací o sociálních službách obracelo na sociální odbor městského nebo obecního úřadu, dále na starosty obcí a také přímo na personál zařízení. Tento výsledek je možné využít pro následnou cílenou distribuci informací o sociálních službách právě na místa, kam jsou senioři zvyklí pro informace docházet nebo předpokládají, že jim na výše uvedených místech a výše uvedení lidé pomohou informace získat. Na základě těchto výsledků by mělo dojít k vytvoření **uceleného tištěného informačního materiálu** a vzniklý katalog sociálních služeb poskytnout těmto institucím a jejich představitelům a umožnit přístup k potřebným informacím na jim blízkém místě a prostředí.

6 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. WWW stránka: *Vývoj věkové struktury obyvatelstva a její tendence*. Průběžně. Cit. 2003-10-03. <http://www.czso.cz/csu/edicniplan.nsf/p/4109-03>

HOUSOVÁ, A.: *Komunitní plánování sociálních služeb na Semilsku*. In: komunitní plánování sociálních služeb a Evropský sociální fond. Sborník konference konané dne 30. – 31.10.2003 v Paláci Syner Liberec. Liberecký kraj, Liberec 2003.

KOL.AUTORŮ: *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. MPSV, Praha 2002.

KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ.(cit. 2004-03-26). Dostupný z WWW:

<http://www.molsa.cz/dokumenty/kp-1.htm>

KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ.(cit. 2004-04-08). Dostupný z WWW:

<http://www.mpsv.cz/scripts/clanek.asp?lg=1&id=2473>

KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ – věc veřejná(průvodce).(cit. 2004-04-08).Dostupný z WWW:

<http://www.mpsv.cz/scripts/clanek.asp?lg=1&id=2788>

KVALITA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V PORADENSTVÍ. *Metodika hodnocení*. MPSV, Fokus, Praha 2002.

MATERIÁL KE KONFERENCI *Standardy kvality sociálních služeb*. MPSV, Praha 2000.

MATOUŠEK,O.: *Metody a řízení sociální práce*.1.vyd. Praha: Portál, 2003.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. WWW stránka: *Bílá kniha v sociálních službách*. Konzultační dokument. Online. Cit. 2003-10-03.

http://www.mpsv.cz/files/clanky/4614/bila_kniha.pdf

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. WWW stránka: *Komunitní plánování*. Průběžně. Cit. 2003-10-03. <http://www.mpsv.cz/scripts/clanek.asp?lg=1&id=2473>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. WWW stránka: *Návrh typologie sociálních služeb červenec 2002*. Průběžně. Cit. 2003-10-03. <http://www.mpsv.cz/scripts/clanek.asp?lg=1&id=2896>

NOVOTNÁ,V. – SCHIMMERLINGOVÁ,V.: *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. UK, Praha 1992

ŘEZNÍČEK, I.: *Metody sociální práce*. Sociologické nakladatelství, Praha 1994.

SVOBODOVÁ, M., BODLÁK, V., HRADECKÝ, I. a kol.: *Registrační standardy kvality sociálních služeb*. MPSV, Praha 2001.

ŠVINGALOVÁ, D., PEŠATOVÁ, I.: *Vybrané kapitoly z metod sociální práce*. TU v Liberci, Liberec 2003.

ŠVINGALOVÁ, D., PEŠATOVÁ, I.: *Vybrané kapitoly z metod sociální práce*. Přehled současných sociálních služeb. TU v Liberci, Liberec 2003.

ŠVINGALOVÁ, D.: *Metodické pokyny pro zpracování bakalářských prací*. TU v Liberci, Liberec 2003.

VASKOVÁ, V., ŽEŽULA, O.: *Komunitní plánování – věc veřejná*. Jak zjistit, co lidé opravdu chtějí? Jak zlepšit život v obci? MPSV, Praha 2002.

ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH (cit. 2004-04-08). Dostupný z WWW:

<http://www.dobromysl.cz/sluzby.htm>

ZAVÁDĚNÍ STANDARDŮ KVALITY sociálních služeb do praxe. *Průvodce poskytovatele*. MPSV, Praha 2002.

7 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Formulář na záznam rozhovoru pro uživatele v zařízeních pro seniory

Příloha č. 2: Formulář pro vedoucí zařízení

8 PŘÍLOHY

3.6 Zpracování výzkumných dat a jejich interpretace

Údaje byly získány metodou řízeného rozhovoru. Současně byl vytvořen nestandardizovaný dotazník a řízený rozhovor vycházel právě z podkladů tohoto dotazníku. Záznam řízeného rozhovoru byl prováděn do jednotného záznamového formuláře, který byl následně použitý v rámci statistického zpracování dat. Bylo použito jak uzavřených tak otevřených otázek.

Byli osloveni uživatelé domů s pečovatelskou službou a vedoucí zařízení ve městě Lomnice nad Popelkou, Vysoké nad Jizerou a obcích Libštát a Košťálov, v regionu Semilsko.

Celkem bylo osloveno **56 uživatelů DPS a 4 vedoucí pracovníci těchto zařízení.**

Jednalo se o DPS: **DPS Lomnice nad Popelkou, Obránců míru 1188 - dotázáno 21 uživatelů**

DPS Libštát - dotázáno 6 uživatelů

DPS Košťálov - dotázáno 14 uživatelů

DPS Vysoké nad Jizerou - dotázáno 15 uživatelů

Kopie dotazníku pro uživatele DPS je v příloze číslo 1 a kopie dotazníku pro vedoucí těchto zařízení je v příloze číslo 2.

Některé otázky byly formulovány formou výpovědi, kde dokončení volil respondent z nabízených možností a u některých otázek neměl respondent na výběr žádnou z možností a odpověď volil podle svého uvážení.

3.6.1 Výsledky u uživatelů seniorů

Do souboru respondentů - uživatelů seniorů patří současní uživatelé DPS v regionu Semilsko.

Řízený rozhovor s uživatelem v zařízení pro seniory - otázka číslo 1.

První otázka - Jak dlouho jste čekal na umístění do tohoto zařízení?

První otázka zjišťovala jak dlouho uživatel čekal na umístění do DPS. U této otázky měli respondenti uvést skutečnou dobu od podání přihlášky do DPS až po samotné umístění.

Respondenti neměli na výběr žádnou z možností a jejich odpovědi jsou značně rozdílné, a lze vypořádat, že se liší v závislosti na velikosti obce. Nejdéle čekali na umístění do DPS obyvatelé Lomnice nad Popelkou a nejkratší dobu senioři z oblasti Libštátu.

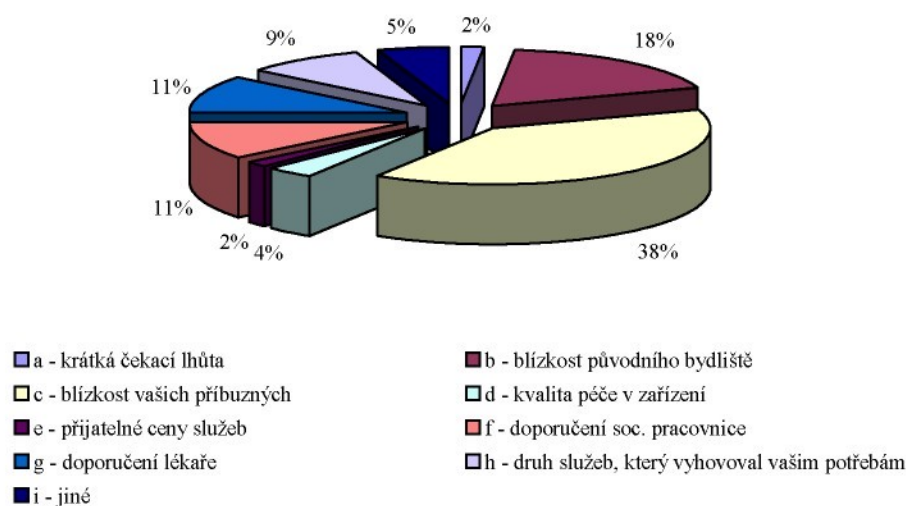
Z celkového počtu respondentů tj. **56 dotázaných seniorů** čekalo na umístění do zařízení **méně než jeden rok 21 seniorů a více jak jeden rok 28 seniorů a 7 osob si nevzpomíná.**

Řízený rozhovor s uživatelem v zařízení pro seniory - otázka číslo 2.

Tabulka číslo 2: Jaké důvody Vás vedly k výběru právě tohoto zařízení?

varianta	absolutní četnost	relativní četnost
a - krátká čekací lhůta	1	0,02
b - blízkost původního bydliště	10	0,17
c - blízkost vašich příbuzných	22	0,39
d - kvalita péče v zařízení	2	0,04
e - přijatelné ceny služeb	1	0,02
f - doporučení soc. pracovníce	6	0,11
g - doporučení lékaře	6	0,11
h - druh služeb, který vyhovoval vašim potřebám	5	0,09
i - jiné	3	0,05
n	56	1

Graf č. 2: Jaké důvody Vás vedly k výběru právě tohoto zařízení?



Druhá otázka je zpracována formou koláčového grafu, který ukazuje četnost odpovědí v procentech. Tabulka a graf je zpracován ze všech odpovědí respondentů, tj. Z DPS Lomnice nad Popelkou, Libštát, Košťálov a Vysoké nad Jizerou.

U druhé otázky respondenti mohli označit některou z nabízených možností.

Třetina (**38%**) respondentů zvolila zařízení **vzhledem k blízkosti svých příbuzných**. Druhá velká část **respondentů (18%)** zvolila zařízení, které bylo **blízko původního bydliště**.

Ostatní možnosti jsou téměř vyrovnané a pohybují se kolem **10%**, jak ukazuje graf č. 2 a výše uvedená tabulka.

Řízený rozhovor s uživatelem v zařízení pro seniory - otázka číslo 3.

Otázka číslo tři zjišťovala celkovou informovanost o sociálních a zdravotně sociálních službách u respondentů - seniorů. Respondenti měli

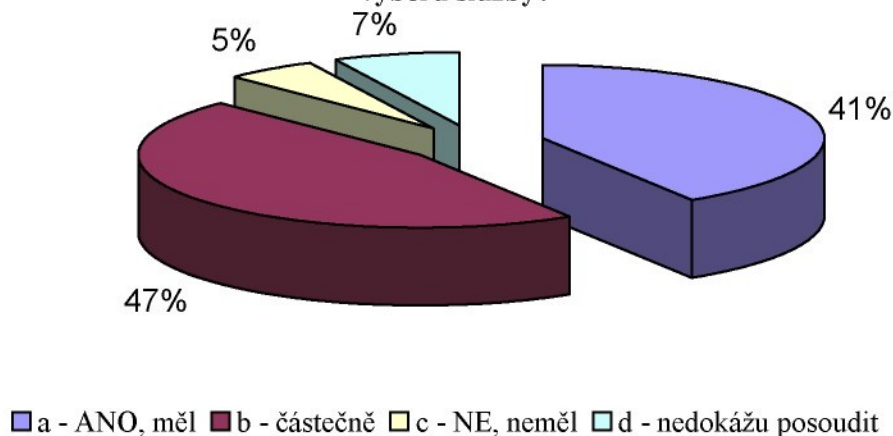
h

Řízený rozhovor s uživatelem v zařízení pro seniory - otázka číslo 4.

Tabulka číslo 4: Měl jste dostatek informací při rozhodování o výběru služby?

varianta	absolutní četnost	relativní četnost
a - ANO, měl	23	0,42
b - částečně	26	0,46
c - NE, neměl	3	0,05
d - nedokážu posoudit	4	0,07
n	56	1

Graf číslo 4: Měl jste dostatek informací při rozhodování o výběru služby?



U **čtvrté otázky** měli respondenti zaškrtnout jednu z uvedených možností. Tato otázka zjišťovala jak jsou senioři informováni o rozdílnosti jednotlivých sociálních služeb a jejich cenách. A zda jsou dostatečně informováni o tom, která z nabízených sociálních služeb by pro ně byla nejlepší.

Více jak třetina (**47%**) **respondentů měla částečné informace** o rozdílnosti sociálních služeb při rozhodování o tom, které služby pro ně budou nejlepší. O něco méně (**41%**) **respondentů mělo dostatek informací**. Jen malá část (**5%**) respondentů **neměla dostatek informací** a **7% respondentů nedokázala posoudit** zda měla dostatek informací či nikoli.

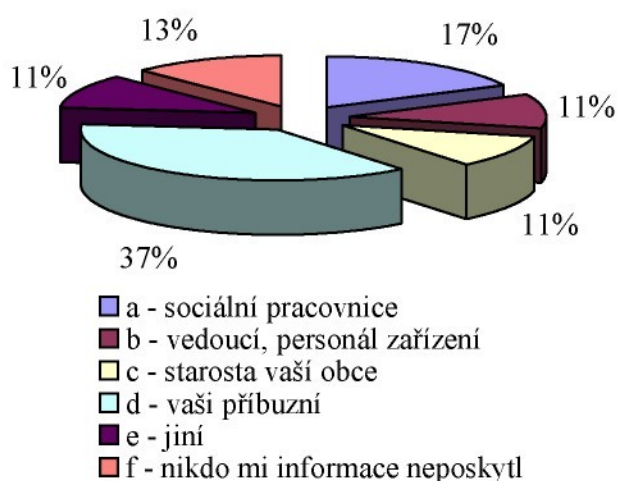
Z toho vyplývá, že **informovanost o službách pro seniory** by měla být **posílena** (jak potvrzují i výsledky z tabulky a grafu č. 4).

Řízený rozhovor s uživatelem v zařízení pro seniory - otázka číslo 5.

Tabulka číslo 5: Kdo Vám tyto informace poskytl?

varianta	absolutní četnost	relativní četnost
a - sociální pracovníce	10	0,18
b - vedoucí, personál zařízení	6	0,11
c - starosta vaší obce	6	0,11
d - vaši příbuzní	21	0,37
e - jiní	6	0,11
f - nikdo mi informace neposkytl	7	0,12
n	56	1

Graf číslo 5: Kdo Vám poskytl informace o zařízení?



Pátá otázka zjišťovala kdo poskytl uživatelům seniorům potřebné informace o daném zařízení.

I u této otázky měli respondenti možnost výběru z několika možností

Téměř třetinu (**37%**) **dotázaných** informovali o daném zařízení **příbuzní seniorů**. Další možnosti zvolené seniory jsou téměř procentuálně vyrovnané. Množství odpovědí na další možnosti jsou:

informace od sociální pracovníce - 17%

informace od vedoucí, personálu zařízení - 11%

informace od starosty obce - 11%

informace od jiných osob - 11%

senioři žádné informace nedostali - 13%.

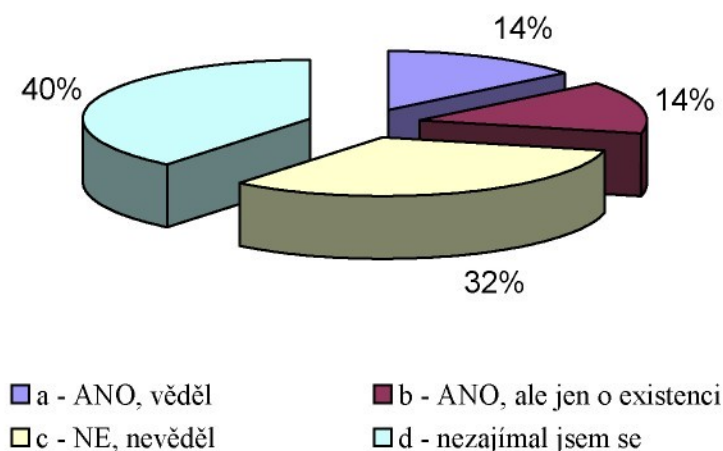
Z výše uvedeného je opět patrné, že informovanost o službách pro seniory **by měla být posílena** (jak potvrzují i výsledky tabulky a grafu číslo 5).

Řízený rozhovor s uživatelem v zařízení pro seniory - otázka číslo 6.

Tabulka číslo 6: Věděl jste o možnosti a cenách terénní služby?

varianta	absolutní četnost	relativní četnost
a - ANO, věděl	8	0,14
b - ANO, ale jen o existenci	8	0,14
c - NE, nevěděl	18	0,33
d - nezajímá jsem se	22	0,39
n	56	1

Graf číslo 6: Věděl jste o existenci terénní služby?



Otázkou **číslo šest** bylo zjišťováno zda respondent znal možnosti a ceny terénní služby. Zajímavé je, že i přes výhody, př. nízké ceny, které terénní služba poskytuje, není informovanost u seniorů nijak velká.

Přesně **40% respondentů** se o tuto výhodnou službu nijak nezajímalo. A téměř třetina (**32%**) dotázaných o této službě nic nevědělo.

Pouze **14% respondentů** o této službě **věděl** a stejný počet (**14%**) **dotázaných** vědělo o této službě, ale nevědělo o dalších podmínkách jako jsou např. ceny této služby.

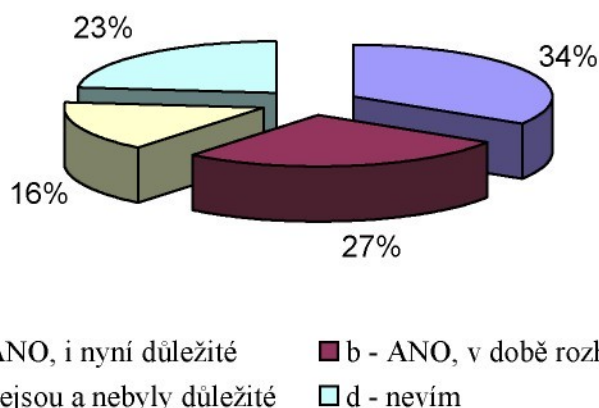
Z tabulky a grafu číslo 6. vyplývá, že by měla být posílena informovanost o této, pro seniory, výhodné službě.

Řízený rozhovor s uživatelem v zařízení pro seniory - otázka číslo 7.

Tabulka číslo 7: Uvítal(a) byste ucelené tištěné informace?

varianta	absolutní četnost	relativní četnost
a - ANO, i nyní důležité	19	0,34
b - ANO, v době rozhodování	15	0,27
c - nejsou a nebyly důležité	9	0,16
d - nevím	13	0,23
n	56	1

Graf číslo 7: Uvítal(a) byste ucelené tištěné informace?



V otázce **číslo sedm** respondenti hodnotili, zda by uvítali ucelené tištěné informace o zařízeních, nebo sociálních službách, kde by byly uvedeny podrobné podmínky pro umístění.

Jde především o absenci informací jako jsou čekací doby umístění, ceny služeb v zařízení, přehled služeb, nabídka zájmových aktivit, kontakty na další instituce a odborníky a řada dalších informací.

Graf a tabulka číslo sedm ukazuje, že **27% dotázaných by uvítalo ucelené tištěné informace** o zařízeních či sociálních službách **v době, kdy se rozhodovali**, jaké zařízení bude pro ně nejlepší. **Téměř čtvrtina (34%) seniorů by tyto informace uvítalo i nyní.**

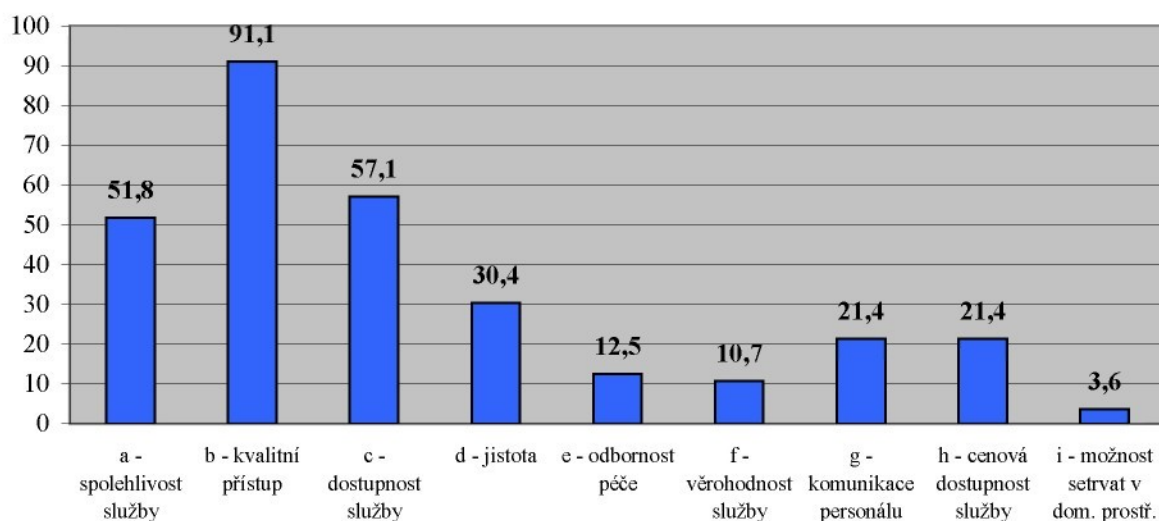
Pouze pro **16% respondentů to nebylo a není důležité** a **23% dotázaných seniorů** neví, zda by informace uvítalo či nikoli.

Řízený rozhovor s uživatelem v zařízení pro seniory - otázka číslo 8.

Tabulka číslo 8: Aspekty při výběru služeb

varianta	relativní četnost (%)
a - spolehlivost služby	51,8
b - kvalitní přístup	91,1
c - dostupnost služby	57,1
d - jistota	30,4
e - odbornost péče	12,5
f - věrohodnost služby	10,7
g - komunikace personálu	21,4
h - cenová dostupnost služby	21,4
i - možnost setrvat v dom. prostř.	3,6
n	56

Graf číslo 8: Aspekty při výběru služby



U otázky **číslo osm** byly výpovědi respondentů zaměřeny na aspekty při výběru služeb. Tj., co respondent - senior, očekává od kvalitní sociální nebo zdravotně sociální služby. A jaké oblasti jsou při výběru poskytovaných služeb pro seniora důležité?

U odpovědi **a - spolehlivost služby** - je myšleno, že služba se provede v dohodnutém termínu, provede se pokaždé dobře.

b - kvalitní přístup - respekt, vlídnost, ohleduplnost, ochota, vstřícnost, porozumění

c - dostupnost služby - personál k dispozici, čekací doba, provozní doba, umístění

- d - jistota** - bezpečnost, finanční jistota, důvěrnost informací
- e - odbornost péče** - schopnost poskytnout kvalitní a kvalifikovanou službu
- f - věrohodnost služby** - proslulost a jméno zařízení, personálu
- g - komunikace personálu** - schopnost a ochota předávat informace, aktivně naslouchat, vyjasnit podmínky
- h - cenová dostupnost služby** - kvalita odpovídá ceně služby

Při výběru poskytovaných sociálních služeb, či zdravotně sociálních služeb je **91% respondentů pro kvalitní přístup, pro dostupnost služby je 57% a pro spolehlivost služby je necelých 52%.**

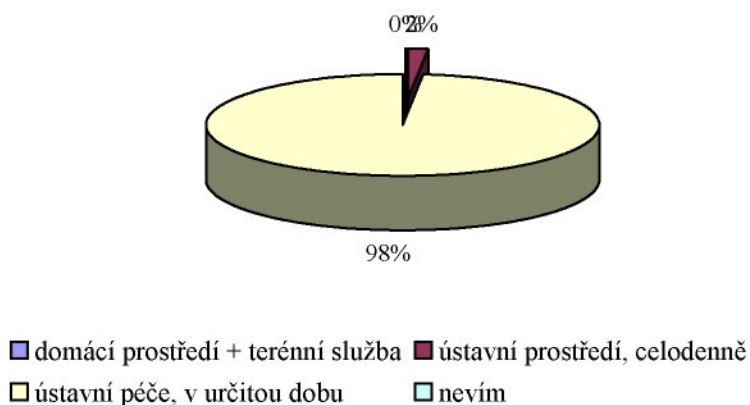
Nejméně důležitým aspektem při výběru, uváděným téměř 4 % respondentů, byla možnost setrvat v domácím prostředí, možnost věrohodnost služby (cca 11%) a odbornost péče (12%).

Řízený rozhovor s uživatelem v zařízení pro seniory - otázka číslo 11.

Tabulka číslo 9: Upřednostnění typu služby

varianta	absolutní četnost	relativní četnost
domácí prostředí + terénní služba	0	0
ústavní prostředí, celodenně	1	1,8
ústavní péče, v určitou dobu	55	98,2
nevím	0	0
n	56	100

Graf číslo 9: Upřednostnění typu služby



V otázce **číslo jedenáct** je respondent dotazován na možnost, kterou by upřednostnil při možnosti výběru v současné době.

Odpověď **a** - **pobývat co nejdéle v domácím prostředí a mít zajištěné placené terénní služby**
(tj. nákupy, úklid, zajištění stravování)

b - **pobývat v ústavním prostředí, v němž by byla poskytnuta celodenní kompletní sociální a zdravotní péče, na jejímž zajištění by se finančně podílel**
(např. domov důchodců, LDN)

c - **pobývat v neústavní péči v níž by byla poskytnuta potřebná péče, ale pouze v určené době** (tj. penzionu pro důchodce, domech s pečovatelskou službou, chráněných bytech)

d - **nevím**

Při možnosti výběru by **98% dotázaných dalo přednost pobývání v neústavní péči**, kde by byla poskytnuta potřebná péče, ale jen v určené době.

Ostatní hodnoty jsou nulové nebo zanedbatelné (jak dokládá tabulka a graf číslo 9).

Řízený rozhovor s uživatelem v zařízení pro seniory - otázka číslo 10.

Otázka číslo 10: Uvítal byste nadstandardní péči?

U otázky číslo deset měl respondent - senior na výběr ze tří odpovědí. Přesné znění otázky je "Uvítal byste nadstandardní péči, za kterou byste musel navíc platit?" Jak je z této otázky patrné, jednalo by se o služby, za které by respondent musel zaplatit navíc.

Odpověď byla: **a** - **ANO - jakou**

b - **ANO, ale nemám na ni peníze (jakou)**

c - **NE, nemám o nic jiného zájem, služby jsou dostačující**

U odpovědi "**a**" senioři uváděli o jaké služby by měli zájem a hlavně, která by jim byla finančně dostupná.

Tuto možnost zaškrtno **14** respondentů z celkového počtu **56** seniorů. Senioři uvedli jako chybějící služby :

masáže - 8 seniorů

pedikúra - 5 seniorů

kadeřnice - 3 senioři

knihovna - 3 senioři

Odpověď "**b**" volil **1** senior. Ten by sice měl zájem o služby, konkrétně o masáže, ale nemá na tuto službu finanční prostředky.

Odpověď "**c**" volilo **41** respondentů. Tito senioři jsou spokojení a služby, které jim jsou poskytovány jsou pro ně dostačující.

Řízený rozhovor s uživatelem v zařízení pro seniory - otázka číslo 9.

Tabulka číslo 10: Míra spokojenosti se zařízením

varianta

- a - umístění zařízení**
- b - cena poskytovaných služeb**
- c - bezbariérovost prostor**
- d - možnost soukromí**
- e - sociální zařízení**
- f - osvětlení prostor**
- g - teplota prostor**
- h - možnost získat kompenzační pom.**
- i - čistota (bez zápachu)**
- j - upravenost prostor**
- k - provozní doba zařízení**
- l - kontakt s okolím**
- m - kvalita poskytovaných služeb**
- n - rozsah služeb**
- o - stravování**
- p - personál a jeho odbornost**
- r - personál a jeho ochota**

3.6.2 Výsledky u vedoucích zařízení

Celkem byli dotazováni **4 vedoucí pracovníci v domech s pečovatelskou službou** v regionu Semilsko.

Jednalo se o DPS v Lomnici nad Popelkou, kde rozhovor poskytla vedoucí tohoto zařízení, dále DPS v obci Libštát, v DPS Košťálov a DPS ve Vysokém nad Jizerou. V těchto třech zařízeních byl rozhovor poskytnut pečovatelkou, pověřenou vedením DPS.

Údaje byly získány formou řízeného rozhovoru a zaznamenány na předem připravený formulář.

Dotazník pro vedoucí zařízení je doložen v **příloze číslo 2**.

V řízeném rozhovoru respondenti - vedoucí nebo pečovatelky pověřené vedením DPS odpovídali **celkem na 22 otázek**.

Otázky rozhovoru byly rozděleny do **tří částí**. **První část** byla tvořena otázkou **1 - 6**.

Druhá část byla tvořena otázkou **7 - 12**.

Třetí část byla tvořena otázkou **13 - 22**.

PRVNÍ část rozhovoru byla zaměřena především na zjištění množství informančních materiálu na DPS.

Řízený rozhovor s vedoucím v DPS - otázka číslo 1.

Otázka číslo 1: Má vaše zařízení zpracován písemně soubor informací o vámi poskytovaných službách, který je dostupný veřejnosti?

Dotázání vedoucí mohli volit z pěti daných odpovědí.

Odpověď **a) ANO - v podobě informační brožury, katalogů**

b) NE

c) pouze v ústní podobě

d) lze je nalézt na WWW stránkách

e) informace poskytujeme jiným způsobem

Z rozhovoru bylo zjištěno, že pouze **jedno zařízení, konkrétně DPS v Libštátě, má zpracován soubor informací o poskytovaných službách**. Ostatní takový soubor zpracovaný nemají. Z následujících odpovědí je patrné, že DPS nemají vypracované žádné informační brožury, které by mohli poskytnout v případě zájmu o informace o zařízení.

Řízený rozhovor s vedoucím v DPS - otázka číslo 2.

Otázka číslo 2: Pokud vlastníte písemný soubor informací o vašich službách, zakroužkujte informace, které obsahuje:

Ti respondenti, kteří v otázce číslo 1 uvedli, že písemné informace o zařízení mají, označili jednu z odpovědí, která byla dána. Bylo uvedeno 12 možností odpovědí.

V otázce číslo jedna odpověděl pouze **DPS v Libštátě kladně**, tj. že mají zpracované informační brožury, které v případě zájmu mohou poskytnout žadateli o informace.

V otázce číslo dvě pečovatelka pověřená vedením DPS v Libštátě zaškrtnula 2 možnosti 12 možných odpovědí. Brožura tedy obsahuje - oficiální název zařízení

- adresu sídla poskytovatele a místo služeb

Řízený rozhovor s vedoucím v DPS - otázka číslo 3.

Otázka číslo 3: Vyhovují tyto informace komunikačním schopnostem a potřebám cílové skupiny?

Na otázku číslo tři opět odpovídal jen **DPS v Libštátě**, který v první otázce uvedl, že má vypracovanou informační brožuru pro žadatele o informace.

Respondenti měli na výběr ze čtyř odpovědí, kde měli označit kvalitu informačních brožur.

Jednalo se o následující odpovědi: **a) zcela vyhovuje**

b) částečně vyhovuje

c) částečně nevyhovuje

d) nedokážu posoudit

Pečovatelka, pověřená vedením DPS v Libštátě uvedla možnost d) - tj., že tuto kvalitu nedokáže posoudit.

Řízený rozhovor s vedoucím v DPS - otázka číslo 4.

Otázka číslo 4: Existují písemné informace o dalších sociálních službách a zařízeních ve vašem regionu?

Respondentům byla nabídnuta možnost vybrat ze čtyř odpovědí: **a) ANO, dostačující**

b) ANO, nedostačující

c) NE

d) NEVÍM

Tři ze čtyř respondentů označili odpověď **d)** - tj., že nevědí, zda jsou takové písemné informace o dalších sociálních zařízeních v kraji k dispozici.

Jeden respondent uvedl odpověď **c)** - tj. že takovéto informace v kraji k dispozici nejsou.

Řízený rozhovor s vedoucím v DPS - otázka číslo 5.

Otázka číslo 5: Máte k dispozici písemné informace o tom, jak postupovat při jednání se zájemcem o službu?

Na otázku číslo tři odpověděli **tři respondenti záporně, a jeden respondent kladně**. Kladně odpověděl vedoucí DPS v Libštátě. Vedoucí mohli vybírat ze tří odpovědí:

- a) ANO**
- b) NE**
- c) pouze v ústní podobě**

Řízený rozhovor s vedoucím v DPS - otázka číslo 6.

Otázka číslo 6: Máte k dispozici písemné instrukce pro personál o tom, jaké informace a jakým způsobem zájemcům o službu sdělit informace?

U této otázky byla možnost výběru ze tří možností: **a) ANO**

b) NE

c) pouze v ústní podobě

Dva respondenti uvedli možnost b)- tj. že nemají instrukce jakým způsobem mají podávat informace zájemcům o služby **a dva respondenti uvedli, že takového informace mají pouze v ústní podobě.**

DRUHÁ část rozhovoru, který začíná otázkou číslo 7, je zaměřena především na zjištění kvality v zařízení.

Řízený rozhovor s vedoucím v DPS - otázka číslo 7.

Otázka číslo 7: Co očekávají vaši uživatelé od kvalitní sociální služby? Jaké aspekty jsou pro ně důležité při výběru poskytovaných služeb?

Všichni respondenti očekávají od služby především kvalitní přístup.

Spolehlivost služby je důležitým aspektem pro **2 respondenty** ze 4 dotázaných.

Dostupnost služby je dalším důležitým aspektem pro **2 respondenty**.

Je zajímavé, že za důležité nebyla nikým uvedena možnost setrvat v domácím prostředí a odbornost péče.

Lze předpokládat, že požadavek odbornosti péče by měl být zejména u vedení zařízení na vysoké úrovni.

Vedení však může považovat odbornost péče za samozřejmost, čímž mohly být ovlivněny výsledky. Pouze jeden z respondentů uvedl věrohodnost služby.

Řízený rozhovor s vedoucím v DPS - otázka číslo 8.

Otázka číslo 8: Pokuste se vyjádřit míru spokojenosti většiny vašich uživatelů u nabízených aspektů.

U této otázky měli respondenti na výběr ze 17 možných odpovědí a měli ohodnotit tyto aspekty hodnotou od 0 do 4. Přičemž **0 - nedokážu posoudit**

1 - zcela nespokojen

2 - spíše nespokojen

3 - spíše spokojen

4 - zcela spokojen

První hodnocený aspekt je a) - umístění vašeho zařízení

b) - cena poskytovaných služeb

c) - bezbariérovost společných i osobních prostor

d) - možnost soukromí

e) - sociální zařízení

f) - osvětlení osobních i společných prostor

g) - teplota prostor

h) - možnost získání kompenzačních pomůcek

i) - čistota prostor

j) - upravenost prostor

k) - provozní doba zařízení

l) - kontakt s okolním prostředím

m) - kvalita poskytovaných služeb

n) - rozsah služeb

o) - stravování

p) - personál a jeho odbornost

q) - personál a jeho ochota, přístup k uživatelům, vstřícnost

Míra spokojenosti uživatelů je podle vedoucích zařízení velmi vysoká, přičemž nejmenší spokojenost je s možností získat kompenzační pomůcky, s rozsahem poskytovaných služeb a s kontaktem s okolním prostředím.

Řízený rozhovor s vedoucím v DPS - otázka číslo 9.

Otázka číslo 9: Uvítali by vaši uživatelé nadstandardní péči, za kterou by museli navíc platit?

U deváté otázky měli vedoucí zařízení zaškrtnout jednu z uvedených možností:

a) většinou ANO - jakou

b) ANO, ale namají na ni peníze

53

c) NE, nemají o nic jiného zájem, služby jsou pro ně dostačující

d) NEVÍM

Tato otázka zjišťovala, zda by senioři uvítali další nadstandardní péči, za kterou by museli platit navíc.

Dva respondenti označili možnost **A** a jako nadstandardní péči uvedli **cvičení, masáže,**
a kadeřnici.

Jeden respondent označil možnost **NEVÍM** a **jeden respondent** označil možnost **NE**.

Řízený rozhovor s vedoucím v DPS - otázka číslo 10.

Otázka číslo 10: Jaké jsou největší přednosti vašeho zařízení podle vašeho názoru?

Desátá otázka zjišťovala přednosti zařízení dle názoru vedoucích těchto zařízení.

U této otázky respondenti neměli na výběr žádnou z možností.

Dva respondenti shodně uvedli, že největší předností jejich zařízení je **klidné prostředí.**

Jeden respondent uvedl dva klady, a to **cenovou dostupnost** a za další klad považuje **novost zařízení.**

Jeden respondent, z celkového počtu, žádnou odpověď neuvedl.

Řízený rozhovor s vedoucím v DPS - otázka číslo 11.

Otázka číslo 11: Co je podle vašeho názoru potřeba v zařízení změnit?

Otázka číslo jedenáct byla shodná s předchozí otázkou v tom, že respondent neměl na výběr žádnou z možností.

Respondenti měli uvést co je potřeba změnit v zařízení, aby lépe vyhovovalo potřebám uživatelů. Zde respondenti, ve **třech případech** uvedli, že **NEVÍ,** co by bylo vhodné změnit

a jeden respondent uvedl - **ÚPRAVA OKOLÍ a ÚPRAVA SOCIÁLNÍCH ZAŘÍZENÍ**

Jednalo se o vedoucí zařízení, které patří spíše mezi starší zařízení a vybavení těchto objektů je značně zastaralé a nevyhovující pro cílovou skupinu osob.

TŘETÍ část rozhovoru byla zaměřena na odbornost personálu a na znalost **STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.**

Všichni dotázaní vedoucí považují personál v DPS za dostatečně kvalifikovaný pro práci v daném zařízení o čemž svědčí i minimální počet stížností v zařízeních.

Zajímavé je, že žádná z vedoucích není blíže seznámena se standardy kvality sociálních služeb.

Vedoucí zařízení nebo pečovatelky pověřené vedením, vědí o jejich existenci, ale nemají zájem o jejich bližší prostudování. Ve většině zařízení jsou standardy dostupné i personálu, který ale také neprojevuje zájem o nastudování.