

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
FAKULTA PEDAGOGICKÁ

Katedra: sociálních studií a speciální pedagogiky

Bakalářský studijní program: Sociální péče

Studijní program: Sociální pracovník

Název BP:

PROJEKT KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Autor:

Jana Kučerová

Jana Zrzavého 2879

470 01 Česká Lípa

Podpis autora: _____

Vedoucí práce: *PaedDr. Ilona Pešatová, PhD.*

Počet:

stran	obrázků	tabulek	grafů	zdrojů	příloh
53	0	11	8	20	4+1CD

CD obsahuje celé znění bakalářské práce.

V České Lípě dne: 30.4.2005

TU v Liberci, Fakulta pedagogická
Katedra: sociálních studií a speciální pedagogiky

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Jana Kučerová
Adresa: Jana Zrzavého 2879, 470 01 Česká Lípa

Bakalářský studijní program: Sociální péče
Studijní obor: Sociální pracovník

Název bakalářské práce: PROJEKT KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH
SLUŽBÁCH

Anglický název: COMMUNITY PLANNING PROJECT IN SOCIAL
SERVICES

Vedoucí práce: PaedDr. Ilona Pešatová, Ph.D.

Termín odevzdání: 30.4.2005

V Liberci dne 20.12.2003

vedoucí bakalářské práce

děkan FP TUL

vedoucí KSS

Převzal (student): Jana Kučerová
Datum: 20.12.2003

Podpis studenta_____

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 Kučerová

Podpis:

vlastnoruční podpis

Adresa:

*Jana Zrzavého 2879
470 01 Česká Lípa*

Datum: 30.4.2005

PODĚKOVÁNÍ

Především bych chtěla poděkovat vedoucí bakalářské práce PaedDr. Iloně Pešatové, PhD, za její neocenitelnou pomoc, trpělivost, vlídnost, cenné rady a konstruktivní připomínky. Dík patří i všem osloveným respondentům, kteří svoji ochotou přispěli ke zpracování celého průzkumu. Závěrem bych chtěla poděkovat své rodině a blízkým za emoční podporu v průběhu celého studia.

Název BP: Projekt komunitního plánování v sociálních službách

Název BP: Project of community planning in social services

Jméno a příjmení autora: Jana Kučerová

Akademický rok odevzdání BP: 2005

Vedoucí BP: PaedDr. Ilona Pešatová, PhD

Resumé

Bakalářská práce se zabývala problematikou komunitního plánování v oblasti sociálních služeb v regionu Jilemnice. Konkrétně byl průzkum prováděn v obcích Jilemnice, Benecko, Peřimov a Vichová nad Jizerou. Oslovenou skupinu respondentů tvořili potenciální uživatelé sociálních služeb, starostové obcí, zdravotnický personál a ředitelé základních škol. Cílem práce bylo zjistit, jaká je jejich informovanost o sociálních službách v daném regionu, zejména zjištění konkrétních potřeb starostů obcí, zdravotnického personálu, ředitelů základních škol a potenciálních uživatelů. Práci tvořily dvě stěžejní části. Teoretická část zpracovává pomocí literárních pramenů všeobecný náhled na sociální práci, včetně stručného přehledu o současných sociálních službách a sociální péči. Zabývá se vysvětlením pojmu komunitní plánování a standardy kvality v sociálních službách. Cílem praktické části bylo oslovení respondentů z řad cílové skupiny s ověřením, jaká je jejich informovanost o sociálních službách, či schopnost poskytovat o nich informace. Podstatnou součástí průzkumu byla snaha zjistit, jaké služby ve svém regionu respondenti postrádají, jaké priority by upřednostnili při výběru sociální služby a jak hodnotí dostupnost sociálních služeb. Řízeným rozhovorem byla získaná data zaznamenána do záznamových archů, vyhodnocena a zpracována do tabulkové a grafické podoby. Výsledky průzkumu ukazovaly na konkrétní potřeby respondentů v oblasti sociálních služeb, na jejich informovanost a vyústily v konkrétní navrhovaná opatření v oblasti sociálních služeb zkoumaného regionu. Výsledky práce by měly přispět ke zkvalitnění, zefektivnění a dostupnosti sociálních služeb co největšímu spektru obyvatel zkoumaného regionu a zároveň by měla být rozšířena chybějící nabídka sociálních služeb.

Title of the Bachelor Thesis: Project of community planning in social services

Author's name: Jana Kučerová

Academic year of the BT consignment: 2005

Supervision and guiding of the BT: PaedDr. Ilona Peštová, PhD

Summary

The bachelor thesis deals with the problems of community planning in the field of social services in the Jilemnice region. The survey and research were pursued particularly in the towns Jilemnice and Benecko and villages Peřimov and Vichová nad Jizerou. The addressed group of respondents consisted of potential users of social services, mayors of the towns and villages, medical staff and headmasters of elementary schools. The main objective of the thesis was to find out what the level of awareness and knowledge about the region's social services is. Especially it was aimed to discover the specific needs of the town mayors, medical staff, school headmasters and other potential users.

The thesis is divided into two main parts. The theoretical part, based on literary sources, elaborates the general view on the social work including an overview of present social services and social care. It is focused on giving a precise explanation of the term "community planning and quality standards in social services".

The objective of the practical part was to address the respondents who belong to the target group in order to check what the level of awareness and knowledge about the social services is and how they are able to provide information about them. An inherent part of the survey was the author's effort to find out what kinds of services the respondents miss in their region and what priorities they would prefer when choosing a particular social service. The practical part was also aimed to find out how the respondents would evaluate the accessibility of social services. The data resulting from controlled dialogues were recorded into record sheets and subsequently analysed and converted into charts and graphs. The results of the survey showed some concrete needs of respondents in the field of social services and their knowledge about them. The results led in author's suggestions of measures and precautions concerning the social services in the examined region. The results of this thesis should contribute to improving the social services, their streamlining and increasing their accessibility to much wider spectrum of inhabitants living in the region. At the same time the supply of social services could be enlarged by the missing ones thanks to this thesis.

Obsah

1	Úvod	8
2	Teoretická část	10
2.1	Místo sociální práce v systému společenské péče o člověka	10
2.1.1	Sociální politika	11
2.1.2	Sociální péče	12
2.1.3	Sociální práce	13
2.1.4	Sociální práce v ČR v 70. a 80. letech	14
2.1.5	Doba po roce 1989	15
2.1.6	Sociální služby	16
2.1.7	Potřeba sociální služby	17
2.1.8	Přehled současných sociálních služeb	18
2.2	Komunitní plánování sociálních služeb	23
2.2.1	Účastníci komunitního plánování a komunitního plánu	24
2.2.2	Standardy kvality sociálních služeb a jejich rozdělení	25
3	Praktická část	29
3.1	Cíl praktické části	29
3.2	Popis výběrového vzorku a průběh průzkumu	29
3.3	Použité metody	37
3.4	Získaná data a jejich interpretace	39
3.5	Shrnutí výsledků praktické části	47
4	Závěr	47
5	Navrhovaná opatření	49
6	Seznam použitých informačních zdrojů	51
7	Seznam příloh	53
8	Přílohy	

1 ÚVOD

Komunitní plánování je metoda, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce i kraje a která výrazně posiluje principy zastupitelské demokracie. Projekt komunitního plánování, který se rozběhl v několika regionech Libereckého kraje je činností velmi přínosnou. Jakmile průzkumy proběhnou ve všech regionech Libereckého kraje, jistě dojde ke zkvalitnění celého spektra sociálních služeb. V posledních letech dochází k výrazným změnám v oblasti sociálních služeb, rostou požadavky na zkvalitnění a zefektivnění poskytovaných služeb. Odborná veřejnost i uživatelé sociálních služeb žádají, aby poskytovaná služba byla hlavně kvalitní a cenově dostupná pro celou veřejnost. Z tohoto důvodu jsou obce pro komunitní plánování klíčové, jelikož jsou primárními aktéry pro jeho přirozený rozvoj. Obce mají nyní zákonnou povinnost starat se o sociální péči a to hlavně v poskytování odborné pomoci při poskytování sociální péče. Vytváření konkrétních podmínek pro sociální péči patří do samostatné působnosti obcí, které mají v tomto směru klíčové postavení, ovšem nemohou všechno udělat samy. Komunitní plánování se týká celé komunity a funguje nejlépe, když je proces založen na spolupráci a účasti různých stran.

Ministerstvo práce a sociálních věcí vydalo publikaci s názvem Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Cílem této publikace je seznámit odbornou veřejnost a uživatele sociálních služeb s jejími aspekty, které by měly vést ke zkvalitnění a zefektivnění sociálních služeb. Služba by měla být směřována individuálním potřebám jednotlivých osob a jejich rodin, ale i potřebám celé společnosti. Cílem bakalářské práce je provedení průzkumu v regionu Jilemnicka, konkrétně v obcích, Jilemnice, Benecko, Peřimov a Vichová nad Jizerou s cílem zmapovat škálu poskytovaných služeb a služeb, které v tomto regionu občané postrádají.

Na základě prováděného průzkumu bylo možné zjistit, které sociální služby v regionu Jilemnicka její obyvatelé postrádají, či naopak, jaké služby by ve svém regionu nejvíce přivítali, které se jim jeví jako nadbytečné, které dlouhodobě postrádají.

Oslovené skupiny byly z řad potencionálních uživatelů, zástupců školských zařízení a starostů obcí. Všichni tyto oslovení mají různé představy a přání o realizování projektu

komunitního plánování sociálních služeb ve svém regionu. Představy se různí na základě osobních potřeb oslovených, někteří z nich by ve svém regionu nic neměnili, neboť prozatím ve svém životě nepotřebovali žádnou pomoc sociálního systému.

Oslovení potencionální uživatelé různých věkových skupin se shodli v několika bodech, které by měly být zárukou kvality sociální služby. Prioritou je cenová dostupnost služby, kvalitní přístup poskytovatele, odbornost poskytované péče, možnost setrvat co nejdéle v domácím, přirozeném prostředí a nebo mít možnost zajistit si placenou terénní službu.

Zástupci školských zařízení by jako prioritní nabídku využili informační brožuru s informacemi o sociálních službách v celém jejich regionu. U jednotlivých poskytovatelů by se zaměřili zejména na spolehlivost poskytované služby, kvalitní přístup a odbornou péči. Rády by spolupracovaly se sociálními nebo zdravotně sociálními institucemi.

U starostů obcí se jejich názory různily. V menších obcích žijí i dvě generace rodin v rodinných domech společně, případně mají dům v obci postaven. Dokázali by se tedy o své rodiče postarat bez cizí pomoci, péči by jim zajišťovali buď pravidelným docházením do rodiny, aby jim pomohli zvládat běžné denní úkony, případně by si rodiče přestěhovali do své domácnosti. Ve městě se oslovení shodli na tom, že by v případě potřeby využili placenou terénní službu, aby mohli co nejdéle pobývat v domácím prostředí.

2 TEORETICKÁ ČÁST

2.1 *MÍSTO SOCIÁLNÍ PRÁCE V SYSTÉMU SPOLEČENSKÉ PÉČE O ČLOVĚKA*

Než-li se začneme věnovat tématu komunitního plánování, bylo by vhodné zmínit se o sociální práci komplexněji. (sociální práci, sociální péči , sociální politice.)

V systému společenské péče o člověka mají sociální politika, sociální péče a sociální práce své nezastupitelné místo, rovnocenné péči zdravotní a péči pedagogické.

Člověk během celého životního cyklu prochází procesem socializace. Učí se žít ve společnosti a získává schopnosti adaptovat se na měnící se životní podmínky. Sociálním učením získává zkušenosti a dovednosti překonávat obtíže bránící mu v uspokojování svých psychických a základních životních potřeb.

Současná sociální práce vychází z filozofického názoru, že člověk je sociálně i kulturně ovlivnitelný, a to po celou délku svého života. Dospělý člověk je osobně zodpovědný za svůj život. Je v jeho zájmu i v zájmu společnosti , ve které žije , aby zachovával etické, kulturní, společenské i hygienické normy, kterými se spoluobčané řídí, a vytvářel si svoji snahou a prací předpoklady pro důstojnou životní úroveň.

Pokud někdo tento zodpovědný postoj k životu nemůže uplatnit (pro svůj věk, nemoc, duševní či tělesné postižení) nebo z neznalosti, netečnosti, odporu či záměrně působí újmu sobě nebo společnosti, činí společnost opatření, jak mu pomoci nebo se chránit.

Společnost má zájem na tom, aby poruchy procesu socializace a adaptace a vytvoření bariér mezilidských vztahů, ať již z příčin pramenících z vnějšího prostředí, či z příčin, které tkví v osobnosti a psychických schopnostech jedince, dovedla zmírnit, nelze-li je zcela odstranit.

Všeobecná sociálně politická opatření (např. nemocenské pojištění, důchodové zabezpečení, pomoc rodinám s dětmi apod.) řeší takové životní situace, do kterých se může dostat teoreticky každý občan naší společnosti. Předchozí politický režim vyhlášoval sociální

jistoty a sociálně právní opatření, která měla zajistit všem životní úroveň, zabezpečit plnou zaměstnanost atd. Vlivem této politiky přežívá v myslích lidí doposud přesvědčení, že stát je zodpovědný za sociální situaci člověka, že se musí o každého postarat, aniž by se člověk sám podílel na jejím zlepšení. Má-li být sociální politika stimulující, musí vést k tomu, aby občan svá sociální práva spojovat s povinnostmi vůči společnosti.¹

S činností nevládních subjektů sociální sféry souvisí i komunitní sociální práce. Jejím posláním je mobilizace občanské svépomoci v součinnosti s různými formami státních nebo lokálních rozvojových programů. V západních zemích se jí dařilo uplatňovat zejména v padesátých a šedesátých letech, kdežto v posledních desetiletích její význam ve srovnání s klientskou prací poklesl. Částečně tomu bylo proto, že účinnost rozvojové a komunitní práce v tzv. znevýhodněných komunitách poznamenaných chudobou neodpovídala očekáváním.

Pro komunitní práci je nicméně typické to, že se uskutečňuje ve prospěch většího množství lidí, je k ní třeba spolupráce s představiteli samosprávné nebo státní politické moci a že se v ní angažují občanští aktivisté nebo přímo obyvatelstvo. Sociální pracovníci obvykle hrají úlohu podněcovatelů a organizátorů této činnosti. Předpokladem úspěšné komunitní práce je pochopitelně solidní znalost příslušné obce nebo společenství a jejich institucí.²

2.1.1 SOCIÁLNÍ POLITIKA

Sociální politika je součástí politiky každé vyspělé průmyslové společnosti. Je ovlivněna nejen její ekonomickou situací, ale i filozofií, kulturou, společenskými tradicemi, morálními principy, normativními procesy a zákonitostmi.

O sociální politice v užším slova smyslu se hovoří nejčastěji jako o cílevědomé činnosti státu, organizací a institucí, usilující o vytváření podmínek, které omezují příčiny sociální nerovnováhy a zajišťují předpoklady pro harmonický vývoj jedinců, skupin i společenských celků.

¹ V. Novotná, V. Schimmerlingová, Sociální práce, její práce a metodické postupy, Praha 1992

² I. Řezníček, Metody sociální práce, Praha 1994

Starost o společensky závislé, desintegrované a maladaptované občany byla u nás v uplynulých stoletích předmětem zájmu širší rodiny eventuelně předmětem péče obcí nebo charitativních institucí. Teprve rozvoj industrializace s následným vzrůstem sociálních problémů nutí společnost k intervenci v záležitostech sociálního zabezpečení a péče o závislé skupiny obyvatelstva. Uspokojování jejich potřeb se stává v demokratické společnosti postupně celospolečenským problémem a dostává se do středu sociálně politických úvah.

Odborníci se domnívají, že sociální politika zasahuje všude tam, kde se člověk z objektivních důvodů dostává do neřešitelných situací, nebo kde je společenská pomoc žádoucí. Sociální politika má směřovat k rekonstrukci skutečně lidských vztahů, k vytváření podmínek, které budou minimalizovat společenské příčiny individuálního neštěstí, a které budou usnadňovat rozvoj schopností a tvůrčích sil člověka. O sociální politice lze též hovořit v širším smyslu, neboť podle těchto odborníků zajišťuje stát též prevenci desintegračních procesů a to úpravou nejen pracovních, ale i zdravotních a životních podmínek a přípravou lidí pro život.³

2.1.2 SOCIÁLNÍ PÉČE

Sociální péče pomáhá uspokojovat společností objektivně uznávané sociální potřeby občanů.

Současné formy sociální péče, tj. dávky a služby sociální péče, doplňují u nás všeobecná sociálně politická opatření, formulovaná právními normami nebo nastupují u těch občanů, kteří nesplňují podmínky pro jejich přiznání. Konečně mají i funkci stimulující, tj. přispět ke změně způsobu života, k přizpůsobení se svému okolí, a k jejich integraci do společnosti.

Historický vývoj sociální péče dokládá změny v jejím pojetí a to jak v rozsahu péče, tak ve způsobu a formách jejího poskytování.

³ V. Novotná, V. Schimmerlingová. Sociální práce, její práce a metodické postupy. Praha 1992

Na počátku 90.let je sociální péče u nás charakterizována poměrně chudou paletou sociálních služeb ve srovnání s vyspělými západními zeměmi. To vyplývá z faktu, že sociální péče byla prováděna státními orgány centrálně řízenými, které byly jedinými nositeli. Byla financována ze státního rozpočtu a jen z malé části z prostředků podniků nebo odborových orgánů. Vzhledem k tomuto monopolu nebyla umožněna konkurence v této oblasti a tím ani invence ve smyslu hledání a využívání nových forem sociální péče. Existující formy sociální péče tvoří tak hraniční meze, v nichž se pohybuje využívání jmenovaných instrumentů v práci sociálních pracovníků. Sociální péče byla dříve vykonávána soukromě, bez jakýkoliv právních či zákonných regulací.⁴

2.1.3 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální práce – její obsah a metody – se vyvíjela v jednotlivých zemích podle specifických sociálních potřeb občanů v rámci sociální péče a sociální politiky. Ta je příčinou různého nazírání na obsah tohoto pojmu. Nelze proto také očekávat, že by sociální práce mohla vycházet z jednotné obecné teorie.

Dosud také není ustálena všeobecně platná definice sociální práce, a to jak ve světovém tak v evropském pohledu. Termín „sociální práce“ proto obsahuje velmi rozdílnou realitu. Stejnou situaci lze konstatovat také u nás, ačkoliv vývoj sociální práce v našich zemích je možné sledovat od 20.let 20.století. I v praxi sociální péče je tomuto pojmu dáвана různá náplň samotnými pracovníky této oblasti. Potíže vyplývají též z toho, že jsme sociální práci dlouho podceňovali, zanedbávali a nedávali jí žádnou přesnější náplň. Navíc se projevují důsledky stagnace našeho spojení se světem i v této oblasti.

Sociální práce dle teoretiků tohoto oboru je považována za vědecky fundovanou odbornou disciplínu, která speciálními pracovními metodami zajišťuje provádění péče o člověka na profesionálním základě.

Sociální práce jako odborná disciplína vychází tedy z obsáhlého systému teoretických poznatků mnoha společenských věd, zejména z psychologie, pedagogiky, sociologie,

⁴ V. Novotná, V. Schimmerlingová, Sociální práce, její práce a metodické postupy, Praha 1992

z lékařských, právních a ekonomických věd a v neposlední řadě i z filozofie, odkud čerpá sociální práce svůj ideologický základ. Stejně jako sociální péče a sociální politika je ovlivněna morálkou, kulturním systémem, historickou tradicí, zvyky a společenskými hodnotami určité společnosti. Specifika sociální práce spočívá v aplikaci vědeckých poznatků do praktické činnosti.

Mezinárodní federace sociálních pracovníků (1988) definuje sociální práci jako činnost, která předchází nebo upravuje problémy jednotlivců, skupin a komunit, vznikající z konfliktů potřeb jedinců a společenských institucí. Jejím záměrem je zlepšit kvalitu života všech lidí. To naznačuje, že sociální práce by neměla jen odpovídat na rychlé sociální změny a nové kvality sociálních potřeb a vztahů tím, že se jim přizpůsobí praxe sociálních pracovníků, nýbrž by měla sama ovlivňovat uskutečňování vhodných sociálních změn.⁵

2.1.4 SOCIÁLNÍ PRÁCE V ČR V 70. A 80. LETECH

V období tzv. normalizace spadalo sociální zabezpečení do působnosti ministerstva práce a sociálních věcí, částečně i do působnosti ministerstev vnitra a spravedlnosti. Služby sociální péče a dávky poskytovaly národní výbory. V 70. letech noví představitelé komunistické strany pochopili, že sociální otázky je třeba řešit i v socialismu. Proto se v těchto letech, tedy v období tzv. normalizace, přes určité „zamrznutí“ celé společnosti, sociální práce pomalu rozvíjela. Byla obnovena a rozšířena činnost sociálně – právních škol. Byla rozšířena pečovatelská služba o staré lidi. Někteří sociální pracovníci a vedoucí pracovníci nemocnic přicházeli s myšlenkami na budování „domovínek“, tedy jakýchsi azylových prostorů pro staré lidi bydlící v domácnosti se svými pracujícími dospělými dětmi. Začínaly se objevovat domovy soustředěné péče pro staré lidi, byly školeny geriatrické sestry pro práci v terénu, vznikaly geriatrické ambulance a denní stacionáře pro staré lidi.

Sociální práce se tak nerozvíjí jako odborná disciplína, ale spíše jako tematika nutná pro praxi, které se věnují osvědčení lidé, v jejichž činnosti, např. ve zdravotnictví, se jasně spojuje tematika sociální s tematikou zdravotní, jako je tomu např. v ošetrovatelských ústavech pro

⁵ V. Novotná, V. Schimmerlingová, Sociální práce, její práce a metodické postupy, Praha 1992

staré lidi, v domovech důchodců, v kojeneckých ústavech, v dětských domovech, ale i ve výchovných ústavech různého druhu, včetně vězení.

Mnohé sociální služby, které až dosud poskytovala státní správa, se v posledních letech „normalizace“ přesouvala na závody. Ve zdravotnických zařízeních, ale především ve velkých výrobních závodech se v sedmdesátých letech rozšiřují odbory péče o pracující. Projevuje se zájem o osoby v předdůchodovém věku, pro něž se organizují kurzy, kluby důchodců, setkávání s bývalými pracovníky.

Původně „zavržená“ sociální práce je tak pomalu a skoro neviditelně obnovována. Spontánně, na podkladě osobního úsilí mnoha lidí z praxe, především ze zdravotnictví a postpenitenciární péče. V těchto letech se také konají různé odborné konference zaměřené na sociální psychologii, gerontologii a geriatrii, výchovu mládeže, problematiku alkoholismu, psychoterapii, práci kurátorskou s maladaptovanými jedinci a velmi často i na práci s „občany cikánského původu“.

Specializované vysokoškolské vzdělání sociálních pracovníků bylo sice zrušeno, střední vzdělání se především zaměřovalo na výkon správních předpisů, sociální práce byla jako obor podceňována a degradována, ale přesto se rozvíjela. Někteří sociální pracovníci, kteří byli „nejnižším článkem státní správy“, sice někdy zneužívali svoje postavení k ovládání pacientů a klientů (z čehož dodnes někdy přetrvává negativní hodnocení sociálních pracovníků), ale to byly spíše výjimky. Většinou se sociální pracovnice snažily opravdu lidem pomoci.⁶

2.1.5 DOBA PO ROCE 1989

Jako jedna z priorit oboru se jevila záhy po politickém převratu obnova vzdělávání v sociální práci na vysokoškolské úrovni a reforma dosavadního vzdělávání na úrovni středoškolské. Současně se začaly objevovat sociální problémy nové nebo v minulém období okrajové, jejichž řešení bylo třeba teprve hledat, či modifikovat modely práce vyzkoušené v jiných zemích.

⁶ O. Matoušek a kol., Základy sociální práce. Praha, 2001

Mezi první sociální problémy, které přinášela změněná společenská situace, patřily neskrývaná prostituce, potřeba začlenění tisíců vězňů propuštěných po amnestii z výkonu trestu, bezdomovectví a migrace uprchlíků přes naše území na Západ.

Hlavními inovačními trendy byly v devadesátých letech snaha o deinstitucionalizaci sociálních služeb, tj. vytváření alternativ k tradiční, většinou ústavní péči, a masivní nástup nestátních organizací (církevních i necírkevních) do sociální péče. Novinkou byly i neprofesionální sociální služby poskytované dobrovolníky. Po roce 1989 vznikly tisíce nevládních organizací, které se zaměřují na sociální a zdravotní problémy a vytvářejí alternativy k tradičním formám sociální práce.

Formování sociální práce jako oboru je nekončící proces, během něž disciplína „dohání“ měnící se společnost, ve které se objevují nové problémy a problémy známé mění svůj význam. Tyto problémy je třeba nejen evidovat, analyzovat, ale je nutné hledat i nové metody jejich řešení. Proto sociální práce nebude mít nikdy dlouhodobě stabilní, jednoznačný obsah, nikdy nebude možné tuto disciplínu vyučovat po řadu let stejným způsobem. V tom je obtížnost i výzva sociální práce.⁷

2.1.6 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální služby jsou o lidech. Sociální služby jsou o lidech v jejich přirozeném prostředí. Všichni si přejeme mít své místo a roli v životě společnosti, tam kde žijeme a pracujeme. Sociální služby mají za cíl pomoci lidem udržet si nebo znovu nabýt místo v životě jejich komunity, pokud toho sami nejsou schopni.

Sociální služby jsou zaměřeny na lidi – na jedince, jejich rodiny a na jejich sociální síť. Jaké služby jsou poskytovány vyplývá z individuálních potřeb lidí a z celkových potřeb komunit, v nichž tito lidé žijí.

Potřeby jednotlivců se liší případ od případu stejně jako potřeby jednotlivých společenství. Lidé a obce mají svůj vlastní charakter, historii, schopnosti, preference a zdroje. To

⁷ O. Matoušek a kol., *Základy sociální práce*. Praha, 2001

znamená, že musí být k dispozici taková nabídka sociálních služeb, která tyto různé potřeby bude schopna flexibilně uspokojit.

2.1.7 POTŘEBA SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Každý z nás se dostává během svého života do obtížných situací. Některé z nich nedokážeme řešit bez pomoci někoho druhého. V této chvíli pak může potřebovat sociální službu. Takové situace mohou být, jak ukazují následující příklady, velmi rozmanité.

Člověku činí potíže běžné činnosti, které přináší každodenní život, nezvládá práce v domácnosti, nezvládá připravit si jídlo, potřebuje pomoci vstát z postele, umýt se, obléci se, s nákupy nebo potřebují doprovodit k lékaři.

Má těžkosti v partnerském nebo rodinném soužití nebo se nedovede bránit násilí v rodině a potřebuje pomoc, aby se domohl svých práv a zájmů.

Nemůže pracovat v běžném zaměstnání na otevřeném trhu práce a musí se naučit potřebným pracovním návykům či jiným sociálním dovednostem. Někdy nestačí pomoc úřadu práce a je třeba chráněného prostředí nebo individuální pomoc druhé osoby, aby člověk se zdravotním postižením tyto dovednosti mohl získat.

Je bez přístřeší a nemá možnost se umýt. Potřebuje pomoc, aby si mohl samostatně obstarat bydlení.

Prožil mimořádně obtížnou či traumatizující situaci svého života (smrt blízkého , hromadné neštěstí) a potřebuje okamžitou podporu a zájem druhého člověka, prostředí bezpečí a porozumění.

Rodiče mají těžkosti s výchovou svých dětí nebo s péčí o ně. Potřebují podporu, aby mohli vytvořit dětem domov a umožnit jim optimální rozvoj.

Člověk zkouší nebo užívá návykové látky nebo se pohybuje v rizikovém prostředí a potřebuje podporu a pomoc, aby mohl přestat s rizikovým chováním.

Člověk se dostal do konfliktu se zákonem a po odpykání trestu se může ocitnout ve spirále, která mu nedovolí řešit běžné problémy jinak než zase konfliktem. S odbornou pomocí se může vrátit do společnosti.

Nabídka v oblasti sociálních služeb musí být tak rozmanitá, aby služby mohly být využívány jednotlivě nebo v různých kombinacích a vyhovovaly potřebám lidí a jejich společenství.⁸

2.1.8 PŘEHLED SOUČASNÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Služby sociální péče členíme podle charakteru činnosti na:

- a) služby sociální péče
- b) služby sociální intervence
- c) služby sociálních aktivit

❖ Služby sociální péče:

Cílem je vyrovnání příležitostí umožňující zapojení do života společnosti lidem, kteří jsou v důsledku svého zdravotního stavu znevýhodněni.

Patří sem zejména:

- Domovy pro seniory a občany se zdravotním postižením (ústavy sociální péče)
- Chráněné bydlení
- Chráněné dílny
- Osobní asistence
- Pečovatelská služba
- Penziony
- Respitní péče
- Stacionáře
- Tísňové volání

⁸ Bílá kniha v sociálních službách, konzultační dokument, Praha, 2003

❖ *Služby sociální intervence*

Cílem je zmírnění nebo úplná změna nepříznivé sociální situace způsobené vztahovou krizí, konfliktním způsobem života nebo rizikovým prostředím, kde se osoba nebo skupina osob či rodina nachází.

Patří sem zejména:

- Azylové bydlení
- Bydlení na půli cesty
- Denní centra
- Denní stacionáře
- Kontaktní práce
- Krizová pomoc
- Noclehárny
- Poradenství
- Raná intervence
- Terapeutické komunity

❖ *Služby sociálních aktivit*

Cílem je podpory volnočasových a jiných programů, které přispívají k rozvoji komunity a místních společenství za aktivní účasti jejích obyvatel. Posilují soudružnost a soužití obyvatel na této úrovni a přispívají tím ke zvýšení kvality života komunity. Jedná se o služby profesionální a svépomocné s různou délkou trvání.

Patří sem zejména:

- Zájmové kluby
- Zájmová sdružení
- Komunitní centra

Od všech shora uvedených sociálních služeb se očekává kvalitní a vysoká úroveň. Na základě těchto důvodů vydalo ministerstvo práce a sociálních věcí publikaci Standardy

kvality sociálních služeb, ve které popisuje všechny standardy kvality, které by měly zvyšovat kvalitu služeb.⁹

V následující části bych ráda stručně přiblížila jedno z navštívených zařízení sociálních služeb.

❖ Domov – penzion pro důchodce

Domov – penzion pro důchodce zajišťuje služby pro osmdesát obyvatel, kteří jsou ubytováni celkem v šedesáti bytových jednotkách – čtyřiceti jednopokojových a dvaceti dvoupokojových. Pět bytových jednotek je bezbariérově upraveno pro vozíčkáře. Do všech bytových jednotek jsou umisťováni uživatelé samostatně, případně v manželském páru, těm je přednostně poskytován větší byt. Je akceptováno jejich soukromí. Všechny bytové jednotky jsou vybaveny kuchyňskou linkou, dvojvařičem a vestavěnou skříní. Ostatní vybavení musí mít každý uživatel vlastní. V Domově – penzionu pro důchodce není povoleno mít v bytové buňce vlastní pračku. V Domově je povoleno chovat drobná zvířátka – andulky, rybičky atp. s podmínkou, že obyvatel má předem zajištěnou jejich péči v případě své nepřítomnosti. Není zde povoleno mít psa.

Prostředí celého Domova působí velmi útulně. Je vyzdoben velkým množstvím výrobků, které s pomocí pečovatelek obyvatelé vyrábějí. Největší jejich pýchou je velké množství květin na chodbách zařízení, které na člověka působí jako botanická zahrada. Zařízení odpovídá svým charakterem, umístěním atd. životnímu stylu lidí, kteří jeho služby využívají. Obyvatelé mají možnost zúčastňovat se jednorázových společenských akcí – taneční zábavy, výstavy, posezení, zájezdy i sportovní hry. V současné době je v nabídce pravidelných činností například: poslech hudby, posilovací a relaxační cvičení, v dílně penzionu ruční práce, německá a anglická konverzace, čajovna.

Domov – penzion pro důchodce má přesně stanovené své poslání, které je vyvěšeno na přístupném místě všem uživatelům. *Posláním Domova – penzionu pro důchodce je usilovat o vytváření příjemného domácího prostředí a zajišťovat služby pro důstojný a co nejvíce samostatný život svých obyvatel – občanům ve starobním nebo plném invalidním důchodu,*

⁹ I. Pešatová, D. Švingalová. Vybrané kapitoly z metod sociální práce. Liberec. 2003

jejichž možnosti jsou sníženy v oblastech osobní péče a péče o domácnost, a kteří v této situaci nechtějí žít ve vlastním domácím prostředí.

Cílovou skupinou, jak již vyplývá z poslání Domova – penzionu pro důchodce, tvoří občané ve starobním nebo plném invalidním důchodu, jejichž možnosti jsou natolik sníženy v oblastech osobní péče a péče o domácnost a kteří v této situaci nechtějí žít ve vlastním domácím prostředí.

Domov – penzion pro důchodce má vypracovaný přehled práv uživatelů služeb vycházející ze základní listiny práv a svobod.

1. Právo vyjádřit svá přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí
2. Právo dodržování nestrannosti, neúplatnosti, poctivosti a rovného přístupu
3. Právo odmítnout nabízenou službu nebo odstoupit od dohody i bez udání důvodu
4. Právo žádat službu vykonávanou s nejvyšší mírou slušnosti, porozumění a ochoty
5. Právo na dodržování všeobecných pravidel etiky
6. Právo na nejvyšší možnou kvalitu i odbornost poskytované služby
7. Právo žádat nediskriminující a respektující chování od pracovníků Domova – penzionu pro důchodce
8. Právo na přístup k informacím v souladu se zákonem o poskytování informací a v souladu s vnitřními předpisy Domova – penzionu pro důchodce
9. Právo podání stížnosti při nespokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb

Vedoucí zařízení odvádí skvělou práci, svými podřízenými a uživateli služeb je hodnocena jako pracovitá, vstřícná, ochotná. S obyvateli domova je v každodenní kontaktu, navštěvuje

je v jejich bytových buňkách. S důchodci již čtvrtým rokem 2x ročně organizuje sportovní olympiádu, které se účastní další zařízení z celého okresu. Prostory Domova – penzionu pro důchodce jsou vyzdobeny výrobky obyvatelů, jejichž zručnost v ručních pracích je obdivuhodná.

◆ Ubytování a základní péče

Ubytování a základní péče jsou služby, které Domov – penzion pro důchodce musí obyvatelům zajistit a obyvatelé jsou povinni za ně hradit úhradu. Vytápění obytné jednotky, dodávku vody, užívání výtahu, úklid a vytápění a osvětlení společných prostor, praní a žehlení ložního prádla a záclon, odvoz odpadků, vybavení obytných jednotek společnou televizní anténou. Rozsah poskytovaných služeb je vymezen v domácím řádu Domova – penzionu pro důchodce .

◆ Zdravotní péče

Zdravotní sestra Domova – penzionu pro důchodce je obyvatelům k dispozici denně kromě sobot, nedělí a svátků. Obyvatelé se mohou zaregistrovat u lékaře, který 2x týdně dochází do Domova – penzionu pro důchodce. Informace podává zdravotní sestra.

◆ Aktivační služby

Obyvatelé mohou využívat nabídky volnočasových aktivit připravovaných v Domově – penzionu pro důchodce (DPD) nebo zajišťovaných mimo objekt DPD. Informace o nabídce volnočasových aktivit získávají obyvatelé u pečovatelek nebo sociální pracovnice. Nabídka činností je vyvěšena celoročně na informačních nástěnkách.

◆ Dobrovolnická činnost

Na základě dohody o dlouhodobé dobrovolnické činnosti, která vymezuje práva a povinnosti dobrovolníků působících v Domově – penzionu pro důchodce, spolupracuje DPD s dobrovolníky vyškolenými v rámci programu „ Pro seniory“. Obyvatelé mohou využívat služeb dobrovolníků jako společníků na vycházkách nebo doma. Četnost setkání a náplň trávení společného času záleží na dohodě mezi obyvatelem a dobrovolníkem.

Dobrovolníci spolupracují s Domovem – penzionem pro důchodce i jednorázově – při přípravě a realizaci jednorázových akcí. Koordinátorkou dobrovolníků v Domově – penzionu pro důchodce je sociální pracovnice.

2.2 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Komunitní plánování je metoda, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce i kraje a která výrazně posiluje principy zastupitelské demokracie.

Komunitní plánování sociálních služeb lze vymezit jako metodu, kterou lze na úrovni obcí nebo krajů plánovat sociální služby tak, aby odpovídaly místním specifikům i potřebám jednotlivých občanů. Komunitní plánování lze chápat také jako způsob zajištění dostupnosti kvalitních a potřebných sociálních služeb v daném regionu a rozhodování o podobě sociálních služeb na místní úrovni.

Cílem sociálních služeb je pomoci lidem udržet si nebo znovu nabýt své místo v této komunitě, ve většinové společnosti, ve svém přirozeném prostředí. Sociální služby jsou zaměřeny na lidi – jednotlivce, jejich rodiny a na jejich sociální síť.

Základem komunitního plánování je spolupráce zadavatelů (obcí) s uživateli (klienty) a poskytovateli (jednotlivé organizace) sociálních služeb při vytváření plánu a vyjednávání o budoucí podobě služeb. Obce jsou pro komunitní plánování klíčové, jsou přirozenými primárními aktéry pro rozvoj komunitního plánování.

Společným cílem je zajistit dostupnost kvalitních sociálních služeb, které vycházejí ze zjištěných potřeb uživatelů a specifik místní komunity.

➤ Hlavní principy komunitního plánování

Komunitní plánování vychází v podstatě z rozhodnutí, která ovlivňují určitou lokalitu a životy lidí, kteří v ní žijí. Mezi další principy komunitního plánování patří:

- Partnerství mezi všemi účastníky – potřeby a cíle všech účastníků mají stejnou váhu. Názorům všech stran musí být dopřáno stejného prostoru.

- Zapojování místního společenství – je nutné hledat různé metody a formy oslovení a zapojení tak, aby nabídka ke spolupráci byla srozumitelná.
- Hledání nových lidských a finančních zdrojů – nelze zapomínat na spolupráci s podnikateli, dobrovolníky, svépomocnými skupinami, domácími pečovateli i se sousedskou výpomocí.
- Práce s informacemi – je nezbytné zajistit rovný přístup k informacím uvnitř řídicí struktury a zajistit předávání informací veřejnosti.
- Průběh zpracování komunitního plánu je stejně důležitý jako výsledný dokument – komunitní plán nezpracovává skupina expertů, tento proces znamená vyhledávání, zapojování a diskusi různých lidí.
- Zohlednění již vytvořené a osvědčené spolupráce – dobře fungující spolupráce může být inspirací pro ostatní účastníky komunitního plánování. Prohloubení spolupráce mezi všemi účastníky přináší kvalitnější nabídku sociálních služeb.
- Kompromis přání a možností – výsledkem komunitního plánování je vždy kompromisní řešení mezi tím, co chceme, a tím, co máme k dispozici.

2.2.1 ÚČASTNÍCI KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ A KOMUNITNÍHO PLÁNU

Zpracovatel

Vede (koordinuje) proces komunitního plánování a průběžně zpracovává dílčí písemné výstupy včetně konečné podoby komunitního plánu.

Zadavatel

Zadavatel je ten, kdo je odpovědný za zajištění sociálních služeb, které odpovídají místním potřebám (obec nebo kraj).

Poskytovatel

Poskytovatel sociálních služeb může být: fyzická osoba, nestátní nezisková organizace, organizace zřízená obcí, organizace zřízená krajem, organizace zřízená státem.

Uživatel

Uživatel sociálních služeb je člověk v aktuální nepříznivé sociální situaci, který využívá sociálních služeb k řešení této situace.

Potencionální uživatel

Potencionální uživatel sociálních služeb je člověk, který se sice aktuálně nenachází v nepříznivé sociální situaci, ale může potencionálně (v budoucnu) využití sociálních služeb potřebovat.

Veřejnost

Široká veřejnost musí být průběžně seznamována se záměry, výsledky a cíli komunitního plánu.

Další organizace

Při přípravě komunitního plánu jsou osloveny a vyzvány ke spolupráci další místní organizace i zájmové skupiny, kterých se poskytování sociálních služeb dotýká (např. veřejné instituce, nemocnice, úřad práce, školy, policie), ale také občanské iniciativy, etnické skupiny včetně skupin, se kterými je obtížná komunikace.¹⁰

2.2.2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A JEJICH ROZDĚLENÍ

Vzhledem k tomu, že v oblasti sociálních služeb dochází v posledních letech k výrazným změnám, zejména v přístupu k uživatelům sociálních služeb a v používaných metodách sociální práce, Ministerstvo práce a sociálních věcí reaguje na tyto posuny pomocí systémových změn, které zajišťují poskytování kvalitních služeb v souladu se současnou úrovní poznání.

¹⁰ I. Pešatová, D. Švingalová, Vybrané kapitoly z metod sociální práce, Liberec, 2003

Požadavky na kvalitu poskytování sociálních služeb jsou stanoveny v podobě standardů kvality. Vznikly v letech 1999 –2002 ve spolupráci s uživateli a poskytovateli sociálních služeb na základě široké a dlouhodobé diskuse.

Ministerstvo práce a sociálních věcí v roce 2002 vydalo potřebnou publikaci ***Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe***. Cílem této publikace je seznámit odbornou veřejnost a uživatele sociálních služeb s prvním a v současné době nejdůležitějším nástrojem k zajištění kvality v sociálních službách. Ministerstvo práce a sociálních věcí vnímá vytvoření a publikování tohoto materiálu jako první klíčový krok ke zkvalitnění a zefektivnění sociálních služeb.

Ve standardech je kladen důraz na uživatele a jejich rodiny. Zaměřují se na výstupy, které musejí být poskytovány, nikoli na vstupy. Mají být aplikovány na všechny typy služby a na všechny poskytovatele. Standardy popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba a současně slouží jako indikátor k posuzování toho, do jaké míry se praxe blíží stanovenému standardu. Standardy jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií. Jejich smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby. Mají význam především pro zlepšení úrovně a kvality sociálních služeb. Jsou to veřejně dostupné dokumenty.

PROCEDURÁLNÍ STANDARDY

STANDARD 1. Cíle a způsoby poskytování služeb

Cílem sociálních služeb je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti i přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné.

STANDARD 2. Ochrana práv uživatelů sociálních služeb

Zařízení ve své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidla občanského soužití.

STANDARD 3. Jednání se zájemcem o službu

Zájemce o službu je před uzavřením dohody seznámen se všemi podmínkami poskytování služby. Pracovník zařízení zjišťuje, co zájemce od služby očekává, a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba dohodnuté cíle naplňovat.

STANDARD 4. Dohoda o poskytování služby

Sociální služby jsou uživateli poskytovány na základě uzavřené dohody o poskytování služby. Dohoda stanoví všechny důležité aspekty poskytování služby včetně osobního cíle, která má služba naplňovat.

STANDARD 5. Plánování a průběh a služby

Poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb uživatele a je postaveno především na jeho schopnostech. Průběh služby je přiměřeně plánován.

STANDARD 6. Osobní údaje

Zařízení shromažďuje a vede takové údaje o uživatelích, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám.

STANDARD 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Zařízení za tímto účelem má stanovená a uplatňuje vnitřní pravidla, se kterými jsou seznámeni uživatelé i pracovníci.

STANDARD 8. Návaznost na další zdroje

Zařízení aktivně podporuje uživatele ve využívání běžných služeb, které jsou v daném místě veřejné. Dále zařízení podporuje uživatele ve využívání vlastních přirozených sítí, jako je rodina, přátelé a snaží se předejít jeho návyku na sociální službu. V případě potřeby umožňuje využívání dalších sociálních služeb.

PERSONÁLNÍ STANDARDY

STANDARD 9. Personální zajištění služeb

Struktura , počet pracovníků i jejich vzdělávání a dovednosti odpovídají potřebám uživatelů služeb a umožňují naplňování standardů kvality sociální služby. Noví pracovníci jsou zaškoleni.

STANDARD 10. Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb

Vedení řízení zajišťuje pracovníkům podmínky pro výkon kvalitní práce, stanoví a zpřístupňuje pravidla pro jejich práci. Zařízení má definovanou organizační strukturu, z níž jsou patrná oprávnění a povinnosti jednotlivých pracovníků.

STANDARD 11. Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

Zařízení zajišťuje profesní rozvoj pracovních týmů a jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro splnění veřejných závazků zařízení i osobních cílů uživatelů služeb.

PROVOZNÍ STANDARDY

STANDARD 12. Místní a časová dostupnost služby

Místo a denní doba poskytování služby odpovídají cílům a charakteru služby a potřebám cílové skupiny uživatelů.

STANDARD 13. Informovanost o službě

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

STANDARD 14. Prostředí a podmínky poskytování služeb

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

STANDARD 15. Nouzové a havarijní situace

Zařízení, pracovníci i uživatelé jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací.

STANDARD 16. Zajištění kvality služeb

Vedení zařízení dbá na to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala. Do hodnocení kvality služeb zapojuje uživatele služeb i pracovníky.

STANDARD 17. Ekonomika

Zařízení má plán zajištění zdrojů pro financování poskytovaných služeb, vytváří podmínky pro to, aby hospodaření odpovídalo platným obecně závazným normám a bylo transparentní.¹¹

3 PRAKTICKÁ ČÁST

3.1 CÍL PRAKTICKÉ ČÁSTI

Cílem bakalářské práce je sociální analýza sociálních služeb v daném regionu, zejména zjištění konkrétních potřeb starostů obcí, ředitelů základních škol a potencionálních uživatelů sociálních služeb a jejich informovanosti o sociálních službách v regionu.

Konkrétně se jedná o obce Jilemnice, Vichová nad Jizerou, Peřimov a Benecko. Komplexní zmapování oblastí sociálních služeb se v jednotlivých regionech liší svojí různorodou potřebou, skladbou obyvatel i svojí problematikou. Každý z oslovených má o specifiku poskytovaných služeb jinou představu, proto doufáme, že se nám podařilo podchytit jejich přání a že v brzké době budou moci těchto služeb plně využívat a s jejich kvalitou budou spokojeni.

3.2 POPIS VÝBĚROVÉHO VZORKU A PRŮBĚH PRŮZKUMU

V regionu Jilemnicka, ve kterém byl prováděn průzkum jsme se s kolegyní ubytovaly na 3 dny a to hlavně z časových důvodů. Na Městském úřadu v Jilemnici jsme měly měsíc předem dohodnutý kontakt s vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví Mgr. Jindřiškou Vydrovou. Setkání bylo dohodnuté ráno v 8.00 hodin. Po příchodu nás překvapilo, že některé kontakty s příslušnými starosty, lékaři a řediteli základních škol nebyly ještě domluvené. Mgr. Vydrová tvrdila, že se jí nepodařilo včas tyto osoby zastihnout. Více jak

¹¹ I. Pešatová, D. Švingalová. Vybrané kapitoly z metod sociální práce. Liberec. 2003

dvě hodiny jsme v její kanceláři vyčkávaly, až se jí příslušné osoby podaří telefonicky nakontaktovat, některé se jí nepodařilo telefonicky zastihnout vůbec. Musely jsme spoléhat na to, že budeme mít štěstí a podaří se nám je zastihnout přímo na pracovišti. Některé dohodnuté kontakty se časově překrývaly, proto bylo na naší organizaci, jak vše stihneme a zvládneme. S kolegyní jsme si z tohoto důvodu rozdělily region tak, abychom v časovém horizontu vše zvládly. Byly jsme zklamány tím, že kontakty nebyly včas dohodnuté, někteří z oslovených o plánovaném průzkumu nevěděli vůbec. To celou naši práci zdrželo, neboť bylo na nás, vysvětlit osloveným podstatu celého průzkumu. Hlavně v některých školských zařízeních jsme měli pocit, že je zdržujeme.

Průzkum probíhal ve městě Jilemnici, v obcích Víchova nad Jizerou, Peřimov a Benecko. Oslovenými respondenty byli zástupci školských zařízení, starostové obcí a potencionální uživatelé.

Víchova nad Jizerou

Obec Víchova nad Jizerou leží v podhůří Krkonoš, asi 4 km od města Jilemnice. Kulturnímu vyžití občanů slouží v obci především Kulturní dům, kde je možné občas shlédnout představení místního ochotnického souboru Jizerka nebo představení ochotnických souborů z blízkého okolí. V zimních měsících se zde konají plesy, které pořádají místní spolky. Občanům je k dispozici též obecní knihovna v budově základní školy, prodejna potravin. Občané, kteří mají zájem o bohatší kulturní život využívají nabídky blízkého Kulturního střediska v Jilemnici. V obci žije 925 obyvatel, jejichž průměrný věk činí 37,2 roků. Podíl žen v obci je 51,57 %.¹²

Tabulka č.1

Počet oslovených respondentů - potencionálních uživatelů	Věk dotazovaných	Děti:			Rodiče v důchodovém věku			Osobní zkušenost s péčí o zdravotně postiženého příbuzného		
		Má	-	Nemá	Má	-	Nemá	Má	-	Nemá
5	39 – 72	5	-	0	1	-	4	0	-	5

¹² http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/696?kam=obec&kod=577651

Všichni z oslovených respondentů se domnívají, že jsou částečně informováni o sociálních a zdravotně sociálních službách ve svém blízkém regionu. Pokud by chtěli získat informaci o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi souvisejících, obrátili by se na starostu své obce, případně by využili internet. Dotazovaní by považovali vytvoření informační brožury o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi souvisejících za přínosné a důležité. Pokud by oni, případně jejich příbuzní byli nuceni využít z důvodu stáří, či zdravotních problémů sociální službu, chtěli by co nejdéle pobývat v domácím prostředí a zajistili by si placenou terénní službu. Pokud by využili sociální nebo zdravotně sociální službu, očekávali by kvalitní přístup, odbornou péči, cenovou dostupnost služby a možnost setrvat v domácím prostředí.

Starosta obce se naopak domnívá, že obyvatelé jsou informováni o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi souvisejících nedostatečně jak v množství, tak v kvalitě. Pokud by se obyvatelé obrátili na obecní úřad a žádali poskytnout základní informace o sociálních a zdravotně sociálních službách, byl by schopen jim poskytnout nejzákladnější informace. Uvedl, že by je odkázal na příslušný úřad, případně by se informace pokusil získat prostřednictvím internetu. Z tohoto důvodu by považoval vytvoření informační brožury o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi souvisejících za velice přínosné a užitečné. Nabídku sociálních a zdravotně sociálních služeb z hlediska péče o staré občany a osoby se zdravotním postižením považuje v jejich obci za nedostatečně širokou, ale kvalitní.

Ředitelka základní školy se domnívá, že má částečné informace o službách, které poskytuje odbor sociálních věcí a zdravotnictví při Městském úřadu v Jilemnici. Třídní učitelé informují žáky a jejich rodiče ústně o nabídce sociálních služeb na rodičovských schůzkách. Škola nemá zpracovanou databázi potřebných organizací, institucí a odborníků, na které by se v případě potřeby obrátila. Ze svého profesního zájmu škola postrádá instituci rané péče pro děti se zdravotním postižením, výchovné poradenství a osobní asistenci pro integrované děti. Pro práci s daným žákem považují zprávy z odborných pracovišť za příliš odborné, nesrozumitelné. Preferovali by služby, které za nimi přijdou přímo do školy a očekávají od nich kvalitní přístup, odbornost péče a cenovou dostupnost služby. Škola spolupracuje

s odborem sociálních věcí a zdravotnictví velmi zřídka a spolupráci hodnotí spíše jako formální.

Benecko

Obec Benecko leží v západních Krkonoších. Výhodou proti střediskům jako je Harrachov, Špindlerův Mlýn nebo Pec pod Sněžkou, která leží v údolí, je vrcholová poloha rekreačního centra. Svahy, lesy a louky nabízejí vynikající možnosti k lyžování, turistice, sběru plodů a k rekreaci. V obci jsou 4 prodejny potravin, soukromá pekárna, prodejna skla a upomínkových předmětů. V Domě služeb je umístěna prodejna sportovních potřeb, drogerie, prádelna, pošta, diskotéková vinárna A-CLUB, kavárna Harlekýn, telefonní ústředna a hovorna. Z dalších služeb uvádíme soukromou taxislužbu, půjčovny sportovních potřeb, lyžařské školy, směnárny, informační středisko a hernu s bowlingem a minigolfem. V obci žije 1 142 stálých obyvatel v průměrném věku 39,4 roků. Podíl žen v obci je 49,74%.¹³

Tabulka č.2

Počet oslovených respondentů - potencionálních uživatelů	Věk dotazovaných	Děti:			Rodiče v důchodovém věku			Osobní zkušenost s péčí o zdravotně postiženého příbuzného		
		Má	-	Nemá	Má	-	Nemá	Má	-	Nemá
5	39 – 69	4	-	1	4	-	1	1	-	4

S jednotlivými oslovenými byl rozhovor veden v místním obchodě, na zahrádce u domu, ve škole, na obecním úřadu a u autobusové zastávky. Dva z pěti oslovených potencionálních uživatelů se o informace týkající se sociálních a zdravotně sociálních služeb vůbec nezajímá. Tři z oslovených měli částečnou informaci o sociálních službách. Pro informaci o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi související by se ve čtyřech případech obrátili na starostu obce, jeden z oslovených by o informaci požádal své přátele a příbuzné. Tři oslovení by považovali vytvoření informační brožury o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi související za přínosné a důležité. Dva oslovení nevěděli, zda-li by vytvoření informační brožury bylo přínosné, dosud o tom nepřemýšleli. Pokud by oni, případně jejich příbuzní byli nuceni využít z důvodu stáří či zdravotních

¹³ http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/696?kam=obec&kod=576981

problémů sociální službu, čtyři oslovení by si zajistili placenou terénní službu, aby mohli pobývat v domácím prostředí, jeden z oslovených nedokázal odpovědět, jelikož o tom dosud nepřemýšlel. Pokud by využili sociální nebo zdravotně sociální službu, očekávali by kvalitní přístup, cenovou dostupnost služby a možnost setrvání v domácím prostředí.

Ředitelka základní školy se domnívá, že má dostatek informací o službách, které poskytuje odbor sociálních věcí a zdravotnictví při Městském úřadu v Jilemnici. Pokud žáci a jejich rodiče chtějí informace o nabídce sociálních služeb, zdravotně sociálních služeb a služeb s nimi souvisejícími, podají jim je ústně. Na škole mají databázi, která slouží pouze vedení školy, s potřebnými organizacemi a odborníky, na které se v případě potřeby obracejí. Databázi pravidelně neobnovují, proto by uvítali pravidelné informace o nabídce sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi souvisejícími. Z hlediska profesního zájmu škola postrádá osobní asistenci pro integrované děti. Pro práci s daným žákem považují zprávy z odborných pracovišť většinou za přínosné. Preferují služby, které za nimi přijdou přímo do školy a očekávají od nich spolehlivost, kvalitní přístup a odbornost péče. Škola spolupracuje s odborem sociálních věcí a zdravotnictví zcela výjimečně a spolupráci hodnotí spíše jako formální.

Starosta obce považuje informovanost obyvatel o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi souvisejícími za nedostatečnou v jejich množství. Pokud by se obyvatelé obrátili na obecní úřad a žádali poskytnutí základní informace o sociálních a zdravotně sociálních službách, byl by schopen jim poskytnout pouze nejzákladnější informace. Uvedl, že by je odkázal na sociální odbor městského úřadu, případně by se pokusil informaci zjistit telefonicky, případně prostřednictvím internetu. Z tohoto důvodu by považoval vytvoření informační brožury o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách a s nimi souvisejícími za velice přínosné a důležité. Nabídku sociálních a zdravotně sociálních služeb z hlediska péče o staré občany a o osoby se zdravotním postižením považuje v jejich obci za dostatečně kvalitní, ale nedostatečně širokou. Domnívá se, že obyvatelé jejich obce by od kvalitní sociální nebo zdravotně sociální služby očekávali především kvalitní přístup, odbornost péče a cenovou dostupnost služby.

Peřimov

Obec Peřimov leží na potoce Olšíně při úpatí Krkonoš a táhlém a rozevřeném údolí západně od Jilemnice. Peřimov patří do Libereckého kraje a nejtěsnější vazby má na město Jilemnici, kde se nachází většina důležitých úřadů. Z pohledu občanské vybavenosti je území převážně závislé na dojíždění do větších středisek osídlení. V Peřimově je obecní úřad, knihovna, hasičská zbrojnice, klubovna obecního úřadu a prodejna potravin. Na dojíždění za prací a do škol je závislá většina obyvatel. V obci žije 209 stálých obyvatel v průměrném věku 41,3 roku. Podíl žen v obci je 48,8%.¹⁴

Tabulka č.3

Počet oslovených respondentů - potencionálních uživatelů	Věk dotazovaných	Děti:			Rodiče v důchodovém věku			Osobní zkušenost s péčí o zdravotně postiženého příbuzného		
		Má	-	Nemá	Má	-	Nemá	Má	-	Nemá
5	32 – 57	5	-	0	4	-	1	1	-	4

Průzkum v této obci byl prováděn až v pozdějších odpoledních hodinách. S oslovenými byl proveden řízený rozhovor přímo na obecním úřadu kam si přišli vyřizovat svoje osobní záležitosti, u rodinných domů. Čtyři z pěti oslovených uvedli, že jsou částečně informováni o sociálních a zdravotně sociálních službách ve svém regionu. Jeden z dotázaných uvedl, že má velmi dobré informace, neboť je zaměstnancem městského úřadu v Jilemnici, k informacím má tedy blízko. Pokud by chtěli získat informace o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi souvisejícími, v jednom případě by se dotázaný obrátil na sociální odbor městského úřadu, ostatní by se obrátili na starostu obce. Vytvoření informační brožury o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi souvisejícími by všichni oslovení považovali za důležité a přínosné. Pokud by oni sami, případně jejich příbuzní byli nuceni využít z důvodu stáří či zdravotních problémů sociální službu, chtěli by co nejdéle pobývat v domácím prostředí a zajistili by si placenou terénní službu. Při využití sociální nebo zdravotně sociální služby očekávají spolehlivost služby, kvalitní péči, odbornost péče a cenovou dostupnost služby.

¹⁴ http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/696?kam=obec&kod=577391

Starosta obce se domnívá, že obyvatelé jsou informováni o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi souvisejícími nedostatečně jak v množství, tak v kvalitě. Pokud by se na obecní úřad obrátil obyvatel obce se žádostí o poskytnutí informací o sociálních a zdravotně sociálních službách, byli by schopni mu poskytnout pouze nejzákladnější informace. Za přínosné a užitečné by tedy považovali vytvoření informační brožury o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi souvisejícími. Nabídku sociálních a zdravotně sociálních služeb z hlediska péče o staré občany a osoby se zdravotním postižením, považují v jejich obci za dostatečně kvalitní, ale nedostatečně širokou.

Jilemnice

Město Jilemnice leží v kopcovité krajině západního podhůří Krkonoš a má dnes 5 777 obyvatel s průměrným věkem 38 let. Podíl žen ve městě činí 51,72%. Již po léta je vyhledáváno jako výhodné východiště do západních Krkonoš, jejichž přirozeným centrem se během historického vývoje stalo.

Město Jilemnice je jedním ze základních územně samosprávných společenství občanů. Město je veřejnoprávní korporací, má vlastní majetek. Vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývající. Pečuje o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů. Při plnění svých úkolů chrání též veřejný zájem vyjádřený v zákonech a jiných právních předpisech.

Do samostatné působnosti města patří spravování záležitostí, které jsou v zájmu města a jeho občanů a dále záležitosti, které do samostatné působnosti města svěřil zvláštní zákon. Město vykonává na svém území státní správu ve věcech, které stanoví zákon. Působnost v těchto věcech je přenesenou působností města. Město je také sídlem pověřeného obecního úřadu, což je orgán města, který vykonává přenesenou působnost pro další obce ve správním obvodu a v rozsahu stanoveném zvláštními zákony.¹⁵

¹⁵ http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/696?kam=obec&kod=577197

Tabulka č.4

Počet oslovených respondentů - potencionálních uživatelů	Věk dotazovaných	Děti:			Rodiče v důchodovém věku			Osobní zkušenost s péčí o zdravotně postiženého příbuzného		
		Má	-	Nemá	Má	-	Nemá	Má	-	Nemá
15	19 – 67	10	-	5	4	-	11	3	-	12

S oslovenými bylo prováděn rozhovor na různých místech města, např. v restauraci, na ulici, v čekárně u lékaře, v obchodě. Jedenáct oslovených uvedlo, že jsou částečně informováni o sociálních a zdravotně sociálních službách ve svém regionu. Tři dotazovaní sdělili, že mají dobré informace o nabídce sociálních služeb ve svém regionu, neboť je ve svém životě již využili. Nejmladší z dotazovaných uvedl, že se o tyto informace dosud nezajímal. Jestliže by chtěli získat informace o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi souvisejících, devět by se obrátilo na sociální odbor městského úřadu, tři by požádali o informaci svého praktického lékaře a ostatní by se obrátili na své přátele a příbuzné, případně by se informace snažili získat prostřednictvím internetu. Vytvoření informační brožury o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi souvisejících, by čtrnáct oslovených považovalo za přínosné a důležité. Jeden z oslovených neví, zda-li by vytvoření brožury bylo přínosné, neboť o tom nepřemýšlel. Pokud by oni sami, případně jejich příbuzní byli nuceni využít z důvodu stáří či zdravotních problémů sociální službu, chtěli by co nejdéle pobývat v domácím prostředí a zajistili by si placenou terénní službu. Při využití sociální nebo zdravotně sociální služby očekávají kvalitní přístup, odbornost péče, možnost setrvat v domácím prostředí a cenovou dostupnost služby.

Starostka obce se domnívá, že obyvatelé jsou dostatečně informováni o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi souvisejících. Na městském úřadu jsou schopni občanovi, který by se na ně obrátil se žádostí o poskytnutí informace týkající se sociálních, zdravotně sociálních služeb a služeb s nimi souvisejících podat vyčerpávající informaci. Vytvoření informační brožury s přehledem sociálních, zdravotně sociálních služeb a služeb s nimi souvisejících by starostka obce považovala za přínosnou a důležitou. Nabídku sociálních a zdravotně sociálních služeb z hlediska péče o staré občany a o osoby

se zdravotním postižením považuje v jejich obci za dostatečně širokou a kvalitní. Na druhou stranu starostka obce uvedla, že např. dům s pečovatelskou službou má nedostatečnou kapacitu (současná kapacita je 77 míst). Klub důchodců funguje při domě s pečovatelskou službou. Nejbližší domov důchodců je v Rokytnici nad Jizerou, léčebna dlouhodobě nemocných v Lomnici nad Popelkou. Mají však dostatečně pokrytou terénní pečovatelskou službu a osobní asistenci. Ve městě velmi dobře funguje organizace zdravotně postižených.

Průzkum byl proveden i na dvou základních školách a jedné speciální škole při dětském centru v Jilemnici. Řízený rozhovor byl veden jak s řediteli škol, tak se středním personálem. Oslovený personál se domnívá, že má částečné informace o službách, které poskytuje odbor sociálních věcí a zdravotnictví při Městském úřadu v Jilemnici. Oslovené školy různým způsobem informují žáky a jejich rodiče o nabídce sociálních, zdravotně sociálních služeb a služeb s nimi souvisejících. V prvním případě předávají informace ústně, prostřednictvím třídních učitelů na rodičovských schůzkách. Ve druhém případě informace poskytuje výchovný poradce, takéž ústně. V posledním případě jsou tyto informace součástí speciální žákovské knížky, kde jsou všechny informace zaznamenány. Školy mají zpracovanou databázi potřebných organizací, institucí a odborníků takto: první škola má databázi dostatečně širokou a aktualizovanou, na druhé škole je databáze neaktualizovaná, poslední škola má v databázi informace, které často při své práci využívá. Databáze slouží výhradně potřebám vedení školy. Z tohoto důvodu by uvítali pravidelné informace o nabídce sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi souvisejících. Z hlediska profesního zájmu školy postrádají funkci školního psychologa, sociálně právní a výchovné poradenství a osobní asistenci pro integrované děti. Pro práci s daným žákem považují zprávy z odborných pracovišť převážně za přínosné, občas je jejich obsah nesrozumitelný.

3.3 POUŽITÉ METODY

- Metoda sloužící k získávání údajů

Cílem průzkumu byla sociální analýza sociálních služeb v regionu Jilemnicka, konkrétně v obci Jilemnice, Peřimov, Benecko a Víchová nad Jizerou. Jednalo se o zjištění

konkrétních potřeb uživatelů sociálních služeb – potencionálních uživatelů, starostů obcí a zástupců školských zařízení. Průzkum byl prováděn na základě řízeného rozhovoru, získané odpovědi respondentů byly zaznamenávány do předem připraveného záznamového archu.

Při rozhovoru se starostkou městského úřadu v Jilemnici bylo zjištěno, že v obci mají nedostatečnou kapacitu v ústavu sociální péče a v domě s pečovatelskou službou, domov důchodců mají pouze v Rokytnici nad Jizerou, léčebnu dlouhodobě nemocných v Lomnici nad Popelkou. Pečovatelská terénní služba a osobní asistence je v jejich obci dostatečná a péče je kvalitní. Krizová bydlení a krizová centra nebyla dostatečně využívána, z tohoto důvodu byla zrušena.

Potencionální uživatel v obci Benecko při rozhovoru uvedl, že by se o informaci týkající se sociálních, zdravotně sociálních služeb a služeb s nimi souvisejícími zajímal u starosty obce. Oslovenému bylo 58 let a přiznal, že v blízké době může nastat situace, kdy bude přinucen využívat sociální službu. Odmiтал by pobyt v některém ústavním zařízení, za každých okolností by chtěl zůstat v domácím prostředí a hradil by si terénní službu. Pokud by přestal být soběstačný zcela, tvrdil, že by se o něho postaraly vlastní děti. Pro zasmání uvedl, že v obci žije 50 let, je horal, na tvrdé podmínky je zvyklý a určitě zde dožije v poklidu do konce svého života.

➤ Metoda sloužící ke zpracování údajů

Získaná data byla po ukončení průzkumu zadána do počítačového programu Technické univerzity v Liberci. Z jednotlivých tabulek bylo možné přehledně zjistit odpovědi na jednotlivé otázky. Zjistili jsme např. jaká je informovanost obyvatel obcí o sociálních a zdravotně sociálních službách, jakou službu by upřednostnili v případě zdravotních problémů, co očekávají od kvalitní sociální služby atd.

3.4 ZÍSKANÁ DATA A JEJICH INTERPRETACE

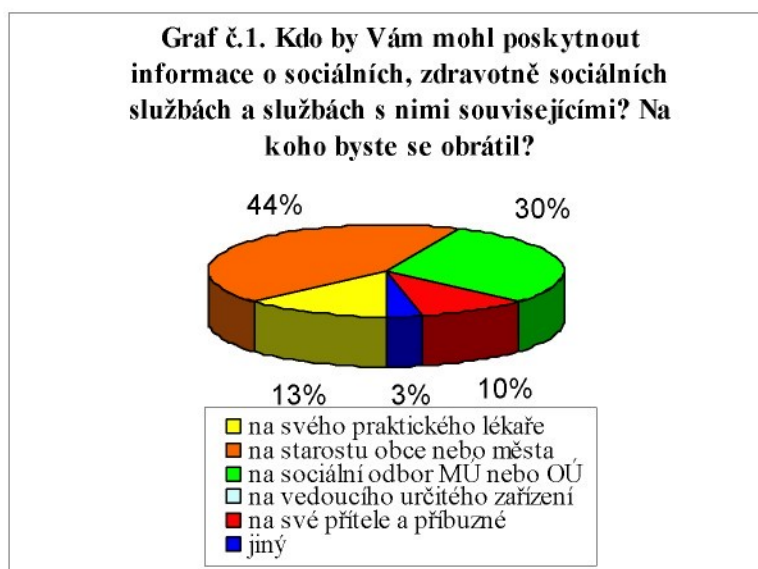
V této části kapitoly bych ráda prezentovala grafové zpracování představující odpovědi potencionálních uživatelů na následující vybrané otázky.

Vyhodnocení otázky č. 2.

Kdo by Vám mohl poskytnout informace o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi souvisejícími? Na koho byste se obrátil?

Tabulka č.5

	odpověď	absolutní četnost	relativní četnost v %
a	na svého praktického lékaře	4	13,3
b	na starostu obce nebo města	13	43,3
c	na sociální odbor MÚ nebo OÚ	9	30,0
d	na vedoucího určitého zařízení	0	0,0
e	na své přátele a příbuzné	3	10,0
f	jiný	1	3,3
	n	30	100,0



Komentář:

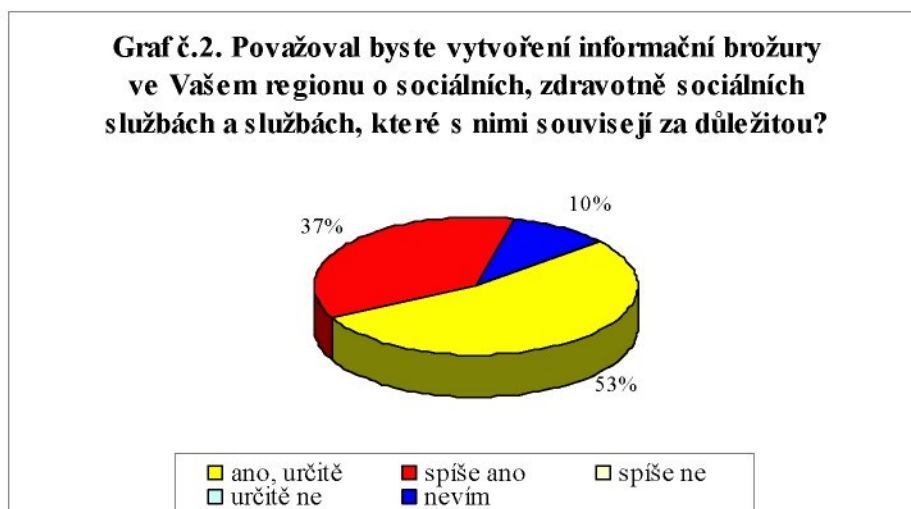
Čtyři z třiceti oslovených potencionálních uživatelů by informaci žádalo u svého praktického lékaře. Na starostu obce nebo města by se obrátilo třináct oslovených. Devět potencionálních uživatelů by se obrátilo na sociální odbor městského úřadu nebo obecního úřadu. Žádný z oslovených neuvedl, že by informaci získal prostřednictvím vedoucího určitého zařízení. Tři z oslovených by informaci žádalo u svých přátel a příbuzných a jeden z oslovených by využil pro získání informace internet.

Vyhodnocení otázky č.3.

Považoval byste vytvoření informační brožury ve vašem regionu o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách, které s nimi souvisejí za důležitou?

Tabulka č.6

	odpověď	absolutní četnost	relativní četnost v %
a	ano, určitě	16	53,3
b	spíše ano	11	36,7
c	spíše ne	0	0,0
d	určitě ne	0	0,0
e	nevím	3	10,0
	n	30	100,0



Komentář:

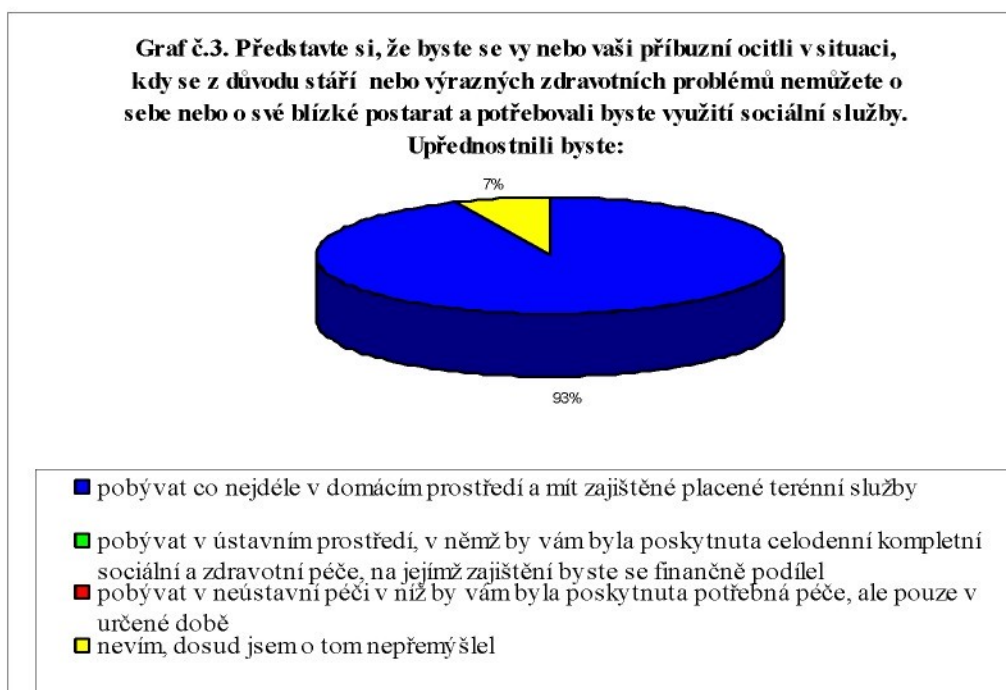
Šestnáct z třiceti oslovených by považovalo vytvoření informační brožury za určitě důležité, jedenáct oslovených za důležité. Nikdo z třiceti oslovených se nedomnívá, že by informační brožura neměla být vytvořena vůbec. Tři z oslovených nedokáží zhodnotit, zda by vytvoření informační brožury bylo důležité. *Většina oslovených by si přála, aby informační brožura byla vytvořena co nejdříve a byla občanům volně k dispozici, např. na městském či obecním úřadu, na úřadu práce, ve zdravotnickém zařízení, na informačním středisku atd.*

Vyhodnocení otázky č.4.

Představte si, že byste se vy nebo vaši příbuzní ocitli v situaci, kdy se z důvodu stáří nebo výrazných zdravotních problémů nemůžete o sebe nebo o své blízké postarat a potřebovali byste využít sociální služby. Upřednostnili byste při možnosti výběru:

Tabulka č.7

	odpověď	absolutní četnost	relativní četnost v %
a	pobývat co nejdéle v domácím prostředí a mít zajištěné placené terénní služby	28	93,3
b	pobývat v ústavním prostředí, v němž by vám byla poskytnuta celodenní kompletní sociální a zdravotní péče, na jejímž zajištění byste se finančně podílel	0	0,0
c	pobývat v neústavní péči v níž by vám byla poskytnuta potřebná péče, ale pouze v určené době	0	0,0
d	nevím, dosud jsem o tom nepřemýšlel	2	6,7
	n	30	100,0



Komentář:

Dvacet osm oslovených z třiceti by pobývalo co nejdéle v domácím prostředí. Dva z oslovených o využití této sociální služby dosud nepřemýšleli. *Tři oslovení uvedli, že jejich rodiče vzhledem ke svému věku využívají terénní pečovatelskou službu.*

Vyhodnocení otázky č.5.

Využil jste někdy služeb sociálního odboru městského úřadu?

Tabulka č.8

	odpověď	absolutní četnost	relativní četnost v %
a	ano	14	46,7
b	ne	16	53,3
	n	30	100,0



Komentář:

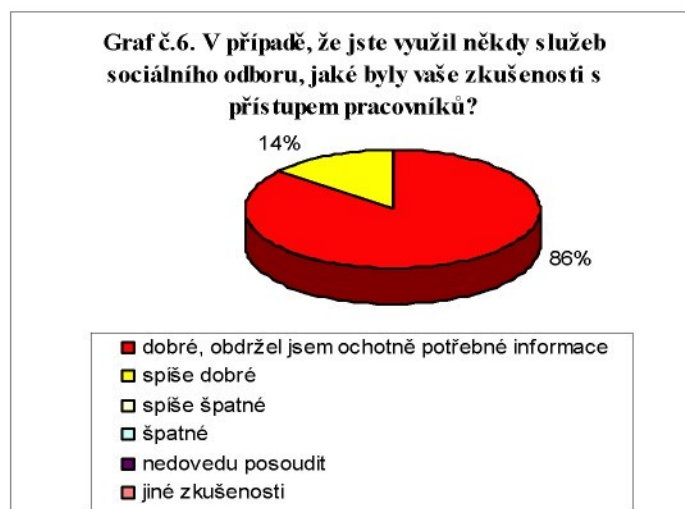
Čtrnáct z třiceti oslovených využilo již služeb sociálního odboru. Šestnáct oslovených těchto služeb nikdy nevyužilo. *U oslovených, kteří služeb sociálního odboru využilo se jednalo o výplatu dávek sociální péče, příspěvek o osobu blízkou, získání potřebných informací o pečovatelské službě.*

Vyhodnocení otázky č.6

V případě, že jste využil někdy služeb sociálního odboru, jaké byly vaše zkušenosti s přístupem pracovníků tohoto odboru?

Tabulka č.9

	odpověď	absolutní četnost	relativní četnost v %
a	dobré, obdržel jsem ochotně potřebné informace	12	85,7
b	spíše dobré	2	14,3
c	spíše špatné	0	0,0
d	špatné	0	0,0
e	nedovedu posoudit	0	0,0
f	jiné zkušenosti	0	0,0
	n	14	100,0



Komentář:

Dvanáct ze 14 oslovených, kteří využili služeb sociálního odboru, hodnotí přístup pracovníků jako dobrý, ochotně obdrželi potřebné informace. Dva ze čtrnácti oslovených hodnotí přístup jako spíše dobrý.

Vyhodnocení otázky č.7

Myslíte si, že jsou úřední dny a hodiny odboru sociálních věcí vyhovující?

Tabulka č.10

	odpověď	absolutní četnost	relativní četnost v %
a	ano, zcela vyhovující	13	43,3
b	spíše ano	17	56,7
c	spíše ne	0	0,0
d	zcela nevyhovující	0	0,0
	n	30	100,0



Komentář:

Třináct oslovených z třiceti se domnívá, že úřední hodiny odboru sociálních věcí jsou zcela vyhovující. Sedmnáct oslovených hodnotí úřední hodiny jako vyhovující. Nikdo z oslovených neuvedl, že by mu úřední hodiny nevyhovovaly.

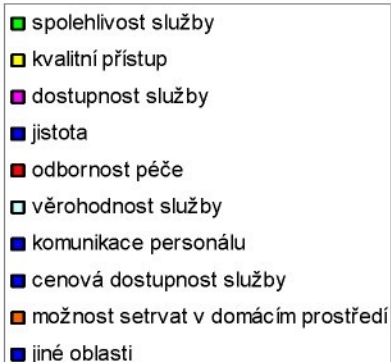
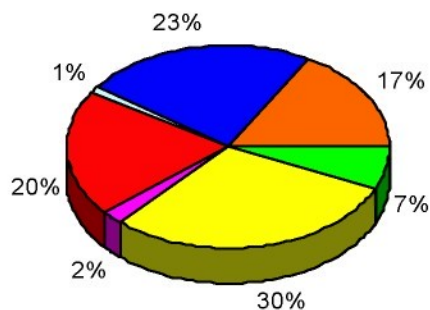
Vyhodnocení otázky č.8

Co očekáváte od kvalitní sociální nebo zdravotně sociální služby? Jaké oblasti jsou pro Vás důležité při výběru poskytovaných služeb? (označte 3).

Tabulka č.11

	odpověď	absolutní četnost	relativní četnost v %
a	spolehlivost služby	6	6,7
b	kvalitní přístup	27	30,0
c	dostupnost služby	2	2,2
d	jistota	0	0,0
e	odbornost péče	18	20,0
f	věrohodnost služby	1	1,1
g	komunikace personálu	0	0,0
h	cenová dostupnost služby	21	23,3
i	možnost setrvat v domácím prostředí	15	16,7
j	jiné oblasti	0	0,0
	n	90	100,0

Graf č.8. Co očekáváte od kvalitní sociální nebo zdravotně sociální služby. Jaké oblasti jsou pro vás při výběru důležité?



Komentář:

Šest z třiceti dotázaných by při výběru poskytované služby očekávalo spolehlivost. Dvacetsedm z třiceti by upřednostnilo kvalitní přístup, dva dotazovaní dostupnost služby. Na odbornost péče by přihlíželo osmnáct dotazovaných, jeden pak na věrohodnost služby. Dvacetjedna oslovených z třiceti by očekávalo cenovou dostupnost služby, patnáct by chtělo setrvat v domácím prostředí. Ani jeden z dotázaných při výběru služby neupřednostnil jistotu a komunikaci personálu. Podotýkám, že dotazovaní mohli uvést tři oblasti, které by při výběru poskytované služby byli pro ně důležité.

3.5 SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ PRAKTICKÉ ČÁSTI

Řízeným rozhovorem byly při průzkumu v obcích Jilemnice, Benecko, Peřimov a Víchová nad Jizerou, zjištěny konkrétní potřeby sociálních služeb u různé struktury obyvatelstva. Byli osloveni potencionální uživatelé, starostové obcí a zástupci školských zařízení.

Oslovení potencionální uživatelé různých věkových skupin se shodli v několika bodech, které by měly být zárukou kvality sociální služby. Prioritou je cenová dostupnost služby, kvalitní přístup poskytovatele, odbornost poskytované péče, možnost setrvat co nejdéle v domácím, přirozeném prostředí a nebo mít možnost zajistit si placenou terénní službu.

Zástupci školských zařízení by jako prioritní nabídku využili informační brožuru s informacemi o sociálních službách v celém jejich regionu. U jednotlivých poskytovatelů by se zaměřili zejména na spolehlivost poskytované služby, kvalitní přístup a odbornou péči. Rádi by spolupracovali se sociálními nebo zdravotně sociálními institucemi.

U starostů obcí se jejich názory různily. V menších obcích žijí i dvě generace rodin v rodinných domech společně, případně mají dům v obci postaven. Dokázali by se tedy o své rodiče postarat bez cizí pomoci, péči by jim zajišťovali buď pravidelným docházením do rodiny, aby jim pomohli zvládat běžné denní úkony, případně by si rodiče přestěhovali do své domácnosti. Ve městě se oslovení shodli na tom, že by v případě potřeby využili placenou terénní službu, aby mohli co nejdéle pobývat v domácím prostředí.

4 ZÁVĚR

Projekt komunitního plánování, který se rozběhl v Libereckém kraji je činností velmi přínosnou. Jakmile průzkumy proběhnou ve všech regionech našeho kraje a následně v celé České republice, jistě dojde ke zkvalitnění a zefektivnění celého spektra sociálních služeb. Komunitní plánování je pro obce klíčové, jelikož jsou primárními aktéry pro jeho rozvoj. Průzkumem bylo zjištěno, že odborná veřejnost i uživatelé sociálních služeb žádají, aby poskytovaná služba byla hlavně kvalitní a cenově dostupná. Vytváření konkrétních podmínek pro sociální péči patří do samostatné působnosti obcí, které mají v tomto směru

klíčové postavení, ovšem nemohou všechno udělat samy. Komunitní plánování se týká celé komunity a funguje nejlépe, když je proces založen na spolupráci a účasti různých stran.

Průzkumem v obcích Jilemnice, Benecko, Peřimov a Vichová nad Jizerou byly zjištěny konkrétní potřeby sociálních služeb různé struktury obyvatelstva. Komplexní zmapování oblastí sociálních služeb se v jednotlivých regionech lišilo svoji různorodou potřebou, skladbou obyvatel i svoji problematikou. Každý z oslovených měl o specifiku poskytovaných služeb svou představu, v některých aspektech se shodli.

Pro oslovené potencionální uživatele byla prioritou cenová dostupnost služby, kvalitní přístup poskytovatele, odbornost poskytované péče, možnost setrvání co nejdéle v domácím, přirozeném prostředí a nebo mít možnost zajistit si placenou terénní službu. V případě, kdy by chtěli získat informace o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi souvisejících, většina oslovených by se obrátila na starostu obce nebo města, případně na sociální odbor městského či obecního úřadu, někteří na svého praktického lékaře. Z tohoto důvodu by většina respondentů považovala za přínosné a důležité vytvoření informační brožury o přehledu sociálních, zdravotně sociálních služeb a služeb s nimi souvisejících.

Zástupci školských zařízení by jako prioritní nabídku využili informační brožuru s informacemi o sociálních službách v celém jejich regionu. U jednotlivých poskytovatelů by se zaměřili zejména na spolehlivost poskytované služby, kvalitní přístup a odbornou péči. Dva z oslovených ředitelů základních škol se domnívají, že mají dostatek informací, které by mohli v případě potřeby poskytnout dalším zájemcům. Tři z pěti oslovených ředitelů škol se domnívá, že by mohlo poskytnout pouze částečné informace. Základní škola informuje žáky a rodiče o nabídce sociálních služeb buď ústně prostřednictvím výchovných poradců, případně třídních učitelů, jedno školské zařízení předává informace rodičům pomocí speciální žákovské knížky, kterou mají děti k dispozici. Školská zařízení by ráda spolupracovala se sociálními nebo zdravotně sociálními institucemi.

U starostů obcí se jejich názory různily. Starostové menších obcí sdělili, že není výjimkou, aby v jejich obci žili i dvě generace rodin společně, případně mají v obci dům vlastní. Děti by se dokázaly tedy o své rodiče postarat, péči by zajišťovali pravidelným docházením do rodiny, aby jim pomohly zvládat běžné denní úkony, případně by si rodiče přestěhovaly do

své domácnosti. Tři ze čtyř oslovených starostů obcí se domnívá, že svým obyvatelům může poskytnout pouze nejzákladnější informace o sociálních a zdravotně sociálních službách. Jeden z oslovených starostů se domnívá, že má dostatek informací o sociálních a zdravotně sociálních službách, které svým obyvatelům může poskytnout. Z tohoto důvodu by oslovení starostové obcí považovali za velice přínosné a důležité vytvoření informační brožury o sociálních, zdravotně sociálních službách a službách s nimi souvisejících. Starostové obcí se domnívají, že jejich obyvatelé očekávají od kvalitní sociální nebo zdravotně sociální služby její kvalitu a spolehlivost, odbornost péče, cenovou dostupnost služby a možnost setrvat v domácím prostředí.

Jsem přesvědčena o tom, že cíle průzkumu v obcích Jilemnice, Peřimov, Benecko a Vichová nad Jizerou bylo zcela dosaženo. Byly zjištěny konkrétní potřeby potencionálních uživatelů, bylo hovořeno se zástupci školských zařízení na všech základních školách uvedených obcí, rovněž tak se všemi starosty obcí, kde byl průzkum prováděn. V současné době jsou tedy informováni o projektu komunitního plánování, o jeho významu a principech. Pro celý region Jilemnicka byl průzkum velkým přínosem, neboť mají v současné době zmapovány veškeré oblasti sociálních služeb a ze zpracovaných dat průzkumu tak mají možnost výsledky průzkumu aplikovat do praxe.

5 NAVRHOVANÁ OPATŘENÍ

Na základě provedeného průzkumu, bylo možné oslovit část obyvatel regionu Jilemnicka. Ne všichni jsou však dostatečně informováni o projektu komunitního plánování. Aby se o tomto projektu dozvěděla co největší část obyvatel regionu, měl by být projekt co nejčastěji prezentován v různých periodikách, letácích, měly by být uskutečňovány i různé přednáškové prezentace tohoto projektu. Na všech vývěškách městských či obecních úřadů by měla být uvedena webová stránka obce, kde by byly obyvatelům prezentovány nejaktuálnější informace o komunitním plánování sociálních služeb. Obyvatelé by měli mít možnost prostřednictvím internetu na informace reagovat. Vhodnou zpětnou vazbou od obyvatel regionu by bylo i vyplňování stručných, jasných a vypovídajících dotazníků, které by byly k dispozici např. na městském či obecním úřadu, ve zdravotnických zařízeních, knihovnách, informačních střediscích, úřadech práce, na školách apod. a vyplněné dotazníky by mohli vhazovat do označených sběrných schránek. Obyvatelé by měli mít

možnost vyjádřit se k projektu komunitního plánování, neboť je určen právě jim. Všichni si přejeme, aby systém sociálních služeb fungoval podle jasných pravidel, byl efektivní a pružně reagoval na potřeby uživatelů.

6 SEZNAM POUŽITÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ

ČERMÁKOVÁ, Kristýna, JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. 1.vyd. Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-45-4

Základní statistická data ČSÚ. http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/696?kam=obec&kod=576981 – obec Benecko

Základní statistická data ČSÚ. http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/696?kam=obec&kod=577197 – obec Jilemnice

Základní statistická data ČSÚ. http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/696?kam=obec&kod=577651 – obec Víchova nad Jizerou

Základní statistická data ČSÚ. http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/696?kam=obec&kod=577391 – obec Peřimov

<http://www.benecko.cz/>

<http://sweb.cz/ouvichova/>

<http://www.mestojilemnice.cz/cz/infoserver>

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-429-X

MATOUŠEK, Oldřich. a kol. *Základy sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-473-7

Ministerstvo práce a sociálních věcí.WWW stránka.*Bílá kniha v sociálních službách*.
http://www.mpsv.cz/files/clanky/4614/bila_kniha.pdf. Konzultační dokument.

Ministerstvo práce a sociálních věcí WWW stránka: *Komunitní plánování*. Průběžně.
<http://www.mpsv.cz>

NOVOSAD, Libor. *Základy teorie a metod sociální práce – I.díl*. Liberec: Technická univerzita, 2003. ISBN 80-7083-890-6

NOVOSAD, Libor. *Uvedení do sociální fenomenologie a teorie sociální práce – II.díl*. Liberec: Technická univerzita, 2003. ISBN 80-7083-687-3

NOVOTNÁ, Věra, SCHIMMERLINGOVÁ, Věra. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: Univerzita Karlova, 1992.

PEŠATOVÁ, Ilona, ŠVINGALOVÁ, Dana. *Vybrané kapitoly z metod sociální práce. Přehled současných sociálních služeb*. Liberec: Technická univerzita, 2003. ISBN 80-7083-754-3

PEŠATOVÁ, Ilona, ŠVINGALOVÁ, Dana. *Vybrané kapitoly z metod sociální práce*. Liberec: Technická univerzita, 2003, ISBN 80-7083-752-7

PEŠATOVÁ, Ilona, ŠVINGALOVÁ, Dana, TOMICKÁ, Václava. *Kapitoly ze speciální pedagogiky ve vztahu k sociální práci*. Liberec: Technická univerzita, 2003. ISBN 80-7083-775-6

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1

ŠVINGALOVÁ, Dana. *Metodické pokyny pro zpracování bakalářských prací*. Liberec: Technická univerzita, 2003. ISBN 80-7083-704-7

7 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č.1: grafy vybraných odpovědí zástupců školských zařízení (list P1-P7)

Příloha č.2: dotazník pro starosty obcí (list P8-P11)

Příloha č.3: dotazník pro potencionální uživatele (list P12-P13)

Příloha č.4: dotazník pro školství (list P14-P16)

Vyhodnocení otázky č.1

Domníváte se, že máte dostatek informací k tomu, abyste věděl, jaké služby poskytuje odbor sociálních věcí při městském nebo obecním úřadu a abyste mohl tyto informace zprostředkovat v případě potřeby dalším zájemcům?

Tabulka č.1

	odpověď	absolutní četnost	relativní četnost v %
a	ano	2	40,0
b	částečně	3	60,0
c	ne	0	0,0
d	nezajímám se o tyto informace	0	0,0
	n	5	100,0



Komentář:

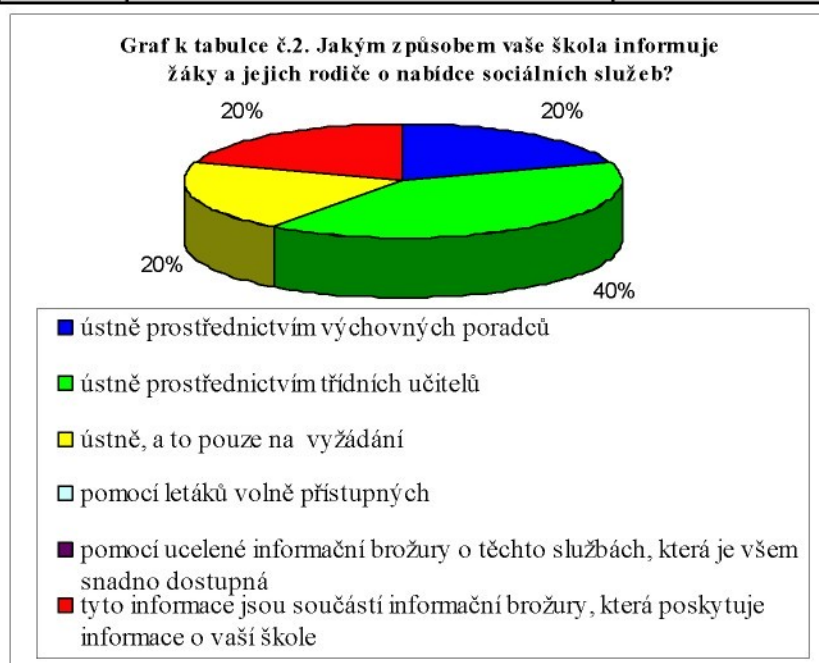
Dva z oslovených ředitelů základních škol se domnívají, že mají dostatek informací, které by mohli v případě potřeby poskytnout dalším zájemcům. Tři z pěti oslovených ředitelů se domnívá, že by mohlo poskytnout pouze částečné informace.

Vyhodnocení otázky č.2

Jakým způsobem vaše škola informuje žáky (studenty) a jejich rodiče o nabídce sociálních služeb, zdravotně sociálních služeb a služeb s nimi souvisejících ve vašem regionu?

Tabulka č.2

	odpověď	absolutní četnost	relativní četnost v %
a	ústně prostřednictvím výchovných poradců	1	20,0
b	ústně prostřednictvím třídních učitelů	2	40,0
c	ústně, a to pouze na vyžádání	1	20,0
d	pomocí letáků volně přístupných	0	0,0
e	pomocí ucelené informační brožury o těchto službách, která je všem snadno dostupná	0	0,0
f	tyto informace jsou součástí informační brožury, která poskytuje informace o vaší škole	1	20,0
	n	5	100,0



Komentář:

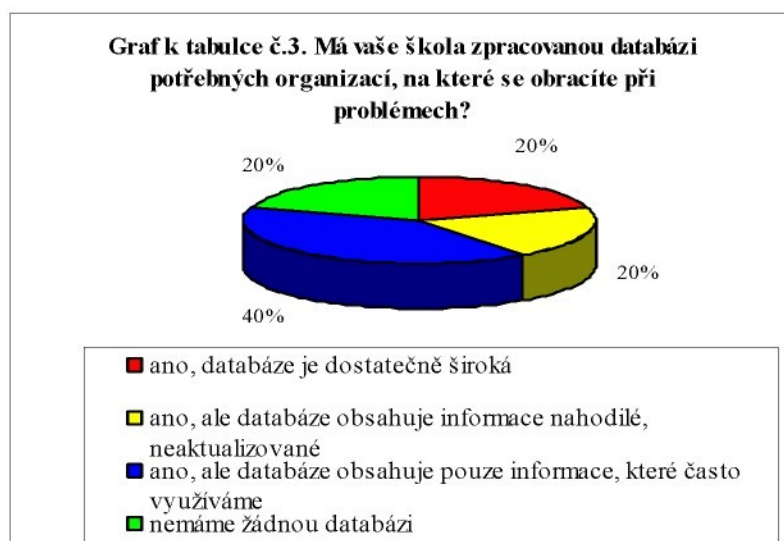
Z pěti oslovených ředitelů základních škol jeden uvedl, že škola informuje žáky a jejich rodiče o nabídce sociálních služeb ústně prostřednictvím výchovných poradců. Dvě školy informují žáky a jejich rodiče ústně prostřednictvím třídních učitelů na rodičovských schůzkách. Na jedné ze škol podávají informace pouze na vyžádání žáka nebo rodiče. Jedno školské zařízení informace žákům a rodičům předává pomocí speciální žákovské knížky, kterou mají děti k dispozici. Ani jedna škola nevolí možnost předávání informací pomocí letáků nebo ucelené informační brožury.

Vyhodnocení otázky č.3

Má vaše škola zpracovanou databázi potřebných organizací, institucí, odborníků, na které se obracíte při problémech, které nemůže řešit vaše škola?

Tabulka č.3

	odpověď	absolutní četnost	relativní četnost v %
a	ano, databáze je dostatečně široká	1	20,0
b	ano, ale databáze obsahuje informace nahodilé, neaktualizované	1	20,0
c	ano, ale databáze obsahuje pouze informace, které často využíváme	2	40,0
d	nemáme žádnou databázi	1	20,0
	n	5	100,0



Komentář:

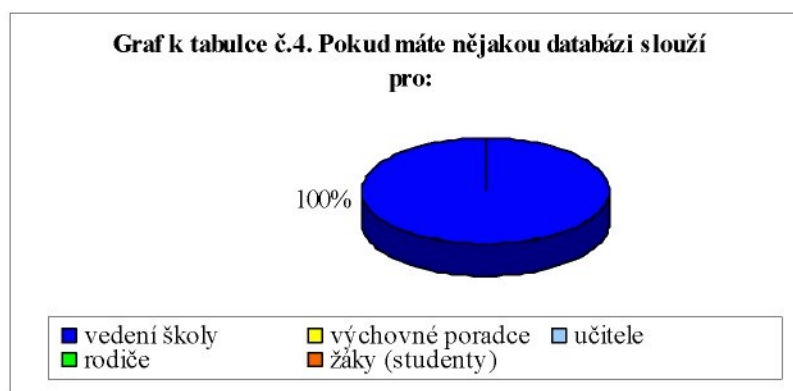
Na jedné z pěti oslovených škol mají vytvořenou databázi potřebných organizací, institucí, odborníků, na které se obrazejí při problémech, které škola nemůže sama vyřešit. Na jedné ze škol mají databázi vytvořenou, ale obsahuje informace spíše nahodilé, nejsou však nijak aktualizované. Dvě školy pracují s databází, která obsahuje informace často využívané. Jedna škola nemá k dispozici vůbec žádnou databázi.

Vyhodnocení otázky č.4

Pokud máte nějakou databázi slouží pro:

Tabulka č.4

	odpověď	absolutní četnost	relativní četnost v %
a	vedení školy	4	100,0
b	výchovné poradce	0	0,0
c	učitele	0	0,0
d	rodiče	0	0,0
e	žáky (studenty)	0	0,0
	n	4	100,0



Komentář:

Čtyři zástupci školských zařízení shodně uvedli, že databáze slouží výhradně vedení školy. Ochoťně však kontakty předají rodičům i žákům, pokud o ně požádají, případně jim kontakt domluví osobně.

Vyhodnocení otázky č.5

Uvítala by vaše škola informace o nabídce sociálních služeb, zdravotně sociálních služeb a služeb s nimi souvisejícími ve vašem regionu?

Tabulka č.5

	odpověď	absolutní četnost	relativní četnost v %
a	ano	4	80,0
b	ne	0	0,0
c	nevím, neuvažovali jsme o tom	1	20,0
	n	5	100,0



Komentář:

Čtyři z pěti oslovených zástupců školských zařízení uvedli, že by uvítali informace o nabídce sociálních služeb ve svém regionu. Jedna ze škol o této možnosti dosud neuvažovala.

Vyhodnocení otázky č.8

Zprávy z odborných pracovišť pro práci s daným žákem nebo studentem považujete za:

Tabulka č.6

	odpověď	absolutní četnost	relativní četnost v %
a	většinou za přínosné	4	80,0
b	za nedostatečné	0	0,0
c	příliš odborné, nesrozumitelné a tím nevyužitelné	1	20,0
d	příliš obecné závěry a doporučení	0	0,0
	n	5	100,0



Komentář:

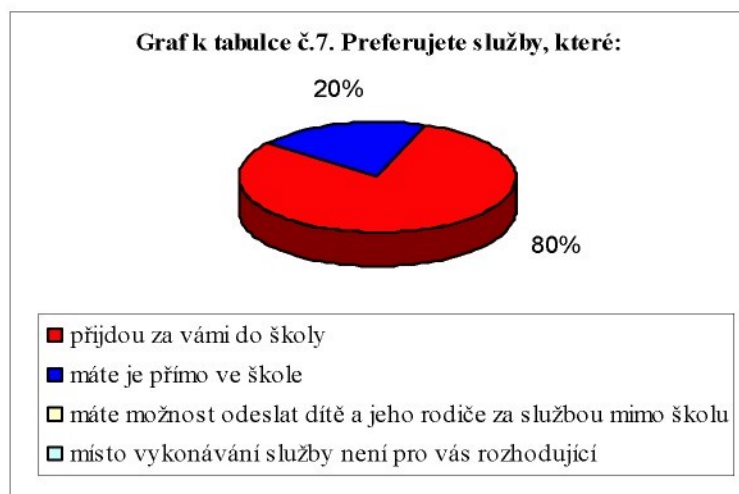
Čtyři z pěti oslovených zástupců školských zařízení uvádějí, že zprávy z odborných pracovišť považují většinou za přínosné. Jedna ze škol tvrdí, že zprávy jsou příliš odborné, nesrozumitelné a tím i nevyužitelné.

Vyhodnocení otázky č.9

Preferujete služby, které:

Tabulka č.7

	odpověď	absolutní četnost	relativní četnost v %
a	přijdou za vámi do školy	4	80,0
b	máte je přímo ve škole	1	20,0
c	máte možnost odeslat dítě a jeho rodiče za službou mimo školu	0	0,0
d	místo vykonávání služby není pro vás rozhodující	0	0,0
	n	5	100,0



Komentář:

Čtyři z pěti oslovených škol preferují služby, které za nimi přijdou do školy. Jedna z oslovených škol uvedla, že služby, které využívají, mají přímo ve škole.