

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO
PRAHA**

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2019-2020

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Pavla Smilov

**Informovanost o povědomí občanů o sociálních
službách na Chomutovsku**

Praha 2020

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Karkošová Martina, Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED STUDIES

2019-2020

BACHELOR THESIS

Pavla Smilov

**Awareness of citizens' awareness of social services in
the Chomutov region**

Prague 2020

The Bachelor Thesis Work Supervisor

Mgr. Karkošová Martina, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 12. 2. 2020

Pavla Smilov

Poděkování

Děkuji mé vedoucí bakalářské práce Mgr. Karkošové Martině, Ph.D. za velmi cenné a užitečné rady a vstřícný přístup při vedení mé bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá Informovaností o povědomí občanů o sociálních službách na Chomutovsku. V teoretické části se zaměřujeme na definici pojmů, popis registrovaných sociálních služeb, které ve větší míře poskytují služby pro seniory, zdravotně handicapované a osoby bez přístřeší. Vysvětlujeme sociální práci, zákon o sociálních službách a finanční pomoc pro cílové skupiny. Další část je věnována vybrané organizaci v Chomutově, která má mimo jiné registrované sociální služby také domov pro seniory. Praktická část je realizována formou kazuistik a přímých rozhovorů. Díky tomuto výzkumu zjišťujeme, zda je veřejnost dostatečně informována o možné pomoci a také to, jak se klienti vybrané organizace o sociální službě dozvěděli.

Klíčová slova

Kazuistika, pracovník v sociálních službách, řízený rozhovor, sociální práce, sociální pracovník, specifické skupiny osob, uživatel sociální služby, zákon o sociálních službách

Annotation

This thesis deals with the issue of awareness and knowledge of local people about social services in Chomutov area. In theoretical part we focus on definitions of concepts, describing registered social services, which provides mostly services for seniors, handicapt people and homeless people. We explain social work, the law of social services and financial help for target groups. Next part is dedicated to one organization in Chomutov, which provides social services to seniors. Practical part is realized in the form of case reports and direct interviews. Thanks to this reasearch we find out, if the public is informed enough about possible help and also how the clients found information about this chosen organization.

Keywords

Case report, direct interview, social services worker, social work, social worker, specific groups of persons, social service user, social services law

OBSAH

ÚVOD	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 DEFINICE POJMŮ.....	11
1.1 Sociální práce.....	11
1.2 Nepříznivá sociální situace	12
1.3 Sociální pracovník a jeho vzdělávání	12
1.4 Pracovník v sociálních službách a jeho vzdělávání	14
1.5 Uživatel sociální služby	15
2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	16
2.1 Zákon o sociálních službách	18
3 SLUŽBY PRO SPECIFICKÉ SKUPINY OSOB	20
3.1 Služby pro seniory	20
3.2 Služby pro handicapované osoby	22
3.3 Služby pro osoby bez přístřeší	24
4 FINANČNÍ POMOC PRO SPECIFICKÉ SKUPINY OSOB	26
4.1 Státní sociální podpora.....	26
4.2 Pomoc v hmotné nouzi	27
4.3 Příspěvek na péči	27
5 INFORMOVANOST O SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ	30
5.1 Sociální služby Chomutov, příspěvková organizace	30
5.2 Registrované sociální služby	31
5.3 Jednání se zájemcem o službu	35
PRAKTICKÁ ČÁST	41
6 CÍL VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	41
7 ŘÍZENÝ ROZHOVOR.....	43
7.1 Příprava na rozhovor.....	43
7.2 Rozhovor č. 1	44
7.3 Rozhovor č. 2	45

7.4	Rozhovor č. 3.....	46
7.5	Rozhovor č. 4.....	47
7.6	Rozhovor č. 5.....	47
7.7	Rozhovor č. 6.....	48
7.8	Rozhovor č. 7.....	49
7.9	Rozhovor č. 8.....	50
7.10	Rozhovor č. 9.....	51
7.11	Rozhovor č. 10.....	52
7.12	Vyhodnocení řízeného rozhovoru.....	52
8	KAZUISTIKY	54
8.1.1	Pan J.....	54
8.1.2	Paní K.	55
8.1.3	Paní J.....	55
8.1.4	Pan R.....	55
8.1.5	Pan V.....	56
8.2	Vyhodnocení kazuistik	56
9	DISKUSE.....	57
	ZÁVĚR	58
	SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	64
	SEZNAM PŘÍLOH.....	65

ÚVOD

Téma bakalářské práce je **Informovanost o povědomí občanů o sociálních službách na Chomutovsku**. Toto téma bylo vybráno z důvodu autorčina zájmu zjistit, jaká je informovanost občanů o sociálních službách. Mezi největší povinnost zaměstnance patří předat aktuální a ověřené informace týkající se poskytnutí služby a dobře a kvalifikovaně o uživatele pečovat. V každodenní praxi se setkáváme s lidmi, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci a neví, jaké služby jim mohou pomoci a podpořit je. Zákon o sociálních službách stanovil povinnost odborného růstu zaměstnanců v sociálních službách a s ním i spojené školení, stáže, kurzy apod. V bakalářské práci je zmíněná organizace Sociální služby Chomutov, příspěvková organizace. V této organizaci autorka pracuje již od roku 2011.

Cílem bakalářské práce je zjistit výši úrovně informovanosti o sociálních službách s přihlédnutím na cílovou skupinu seniorů. **V teoretické části** se autorka zaměřuje na popis sociálních služeb, zákon o sociálních službách, specifické skupiny osob, mezi které patří nejenom senioři, zdravotně handicapované osoby, ale také osoby bez přístřeší. **Praktická část** se věnuje kazuistikám klientů domova pro seniory a řízenému rozhovoru se zájemci o sociální služby. Jedním z cílů praktické části této práce je zjistit, jak se klienti domova pro seniory o této službě dozvěděli a zda je veřejnost dostatečně informována o nabídce sociálních služeb. Sociální služby jako takové, jsou zveřejněné v Registru poskytovatelů sociálních služeb. Velká většina veřejnosti však o tomto registru nikdy neslyšela. Každá organizace, která služby poskytuje, má povinně zveřejňované informace na svých internetových stránkách, propagačních materiálech, v novinách, v brožurách apod. Mezi další distributory informací patří Magistrát města Chomutova na odboru sociálních věcí a Ústecký kraj.

Senioři patří mezi nejohroženější skupinu, která řeší výdej financí na bydlení. S odchodem do starobního důchodu se snižují jejich příjmy, a to znamená dopad na kvalitu jejich života a často na možnost hradit náklady spojené s bydlením. Mezi hlavní problémy patří nedostatek finančních prostředků a také špatný zdravotní stav. S věkem ubývá psychických i fyzických sil, senioři tak mohou mít větší potíže vycházet mimo domov, což vede ke ztrátě sociálních kontaktů, a ještě větší fixaci na rodinné

příslušníky. Senioři a jejich rodinní příslušníci, mnohdy nemají dostatek informací, jak se o sebe, popřípadě svého příbuzného postarat. Neví, jaké služby jim v péči pomohou, a hlavně neznají nabídku ve svém okolí. Rodina však chce, aby v budoucnu bylo o jejich tatínka, maminku, babičku či dědečka postaráno. Většinou se poté stává to, že žádost do služby není podána samotným seniorem a podává ji rodina, až když je senior s ohledem na jeho zdravotní stav hospitalizován. V pozdějším věku nemusí senioři zvládat sebeobsluhu, aniž by si skutečnost připustili. Čím dřív bude toto rodinou popřípadě samotným seniorem podchyceno, tím dřív se může senior v těchto činnostech zlepšovat. Autorka se ve své praxi většinou setkává s odmítavými stanovisky ze strany seniorů. Rodinní příslušníci vidí svého příbuzného mnohdy hůře, než na tom daný senior je. Obecným trendem poslední doby je pomáhat seniorům co nejdéle žít v jejich domácím prostředí, to klade důraz na rozšíření zejména ambulantních a terénních služeb.

TEORETICKÁ ČÁST

1 DEFINICE POJMŮ

1.1 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální práce je oblast praktické činnosti a společenskovední disciplína. Jejím cílem je odhalování, zmírňování, vysvětlování a řešení sociálních problémů. Její teorie i praxe jsou reakcemi, jak konkrétní lidé vnímají v určité době a v místě sociální problémy. Svůj svébytný obor i vlastní postupy si vytvořila teorie a v některých případech sdílí teoretické předpoklady s jinými profesemi, kdy praktické předpoklady modifikuje podle svých cílů.¹

Sociální práce představuje systémové, státem organizované pojetí pomoci a podpory. V praxi se dělí na preventivní, kdy předchází sociálním událostem a kurativní kdy řeší danou sociální událost.²

Komunity, jednotlivci a skupiny ji udržovali a prohlubovali v řadě oblastí, kdy se svým významem a obsahem vyrovná řadě dalších disciplín, ze kterých čerpá teorii i praxi.³

Mezi další teorii patří to, že sociální práce je uměním, které vyžaduje velikou škálu dovedností. Jde v ní především o porozumění druhých a schopnost pomáhat lidem, tak aby se na naši pomoci nestali závislí. Sociální práce je také vědou, disponuje totiž teoriemi a vytváří vysvětlující teorie, vznik a řešení individuálních, skupinových a komunitních problémů.⁴ Sociální práce je také nástrojem změny v životě člověka – klienta. Oblast sociální práce je pokryta organizacemi státní sociální správy,

¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2. s. 11-12.

² KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ, a Radoslav GOLDMANN. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7. s. 25.

³ GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1. s. 14.

⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7. s. 192.

organizacemi zřízenými jinými resorty státní správy, organizacemi zřizovanými obcemi a nestátními subjekty.⁵

V nejširším vymezení pomáhá sociální práce předcházet společenskému vylučování, a pomáhá uschopňovat subjekty, které to potřebují, mezi které patří jednotlivci, rodiny, skupiny i komunity.⁶

Sociální práce je to, co dělá sociální pracovník. Zbývá už jen otázka, kdo je sociální pracovník.⁷

1.2 NEPŘÍZNIVÁ SOCIÁLNÍ SITUACE

Sociální situace předchází nepříznivé sociální situaci. Nepříznivá sociální situace vzniká ztrátou schopností nebo oslabením. Schopnosti lze oslabit nebo ztratit z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, krizové sociální situace, životních návyků, způsobu života, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů, trestnou činností.⁸ Jde o takovou životní událost či situaci osoby, kvůli které hrozí sociální vyloučení nebo již sociální vyloučení nastalo.⁹

1.3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A JEHO VZDĚLÁVÁNÍ

Sociální pracovník převážně zabezpečuje sociální agendy, vykonává sociální šetření, řeší sociálně právní problémy v zařízeních poskytujících sociální služby, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních sociálních služeb a sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální rehabilitaci a sociální poradenství.

⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2. s. 328-329.

⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0. s. 7.

⁷ ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 978-80-86429-36-6. s. 24.

⁸ SUDA, R. *Seminář: Úvod do problematiky zákona o sociálních službách – nejasnosti a chyby v aplikaci*. Praha, 29. 10. 2014.

⁹ HAUKE, Marcela a kolektiv. *Když do života vstoupí demence aneb Praktický průvodce nejen domácím prostředím*. Tábor: APSS ČR 2017. ISBN 978-80-906320-7-3. s. 202.

Pro vykonávání činnosti sociálního pracovníka je nutná bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost, kterou stanovuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Mimo jiné je zaměstnavatel povinen zajistit další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Na základě tohoto vzdělávání si pracovník obnovuje a doplňuje kvalifikaci. Do toho vzdělávání patří odborné stáže, školicí akce, účast na konferencích a účast na akreditovaných programech.¹⁰

Sociální pracovníci poskytují informace a rady, zastupují, pracují s klienty a poskytují jim jiné obdobné služby.¹¹

Sociální pracovník pracuje:

- s klienty a jejich rodinami,
- s organizacemi,
- s přirozenými skupinami,
- s uměle vytvořenými skupinami, např. školní třídy,
- s místními komunitami (lidi žijící v jednom místě),
- jako expert i při přípravě některých zákonů a vyhlášek, v jiných případech jako oponent.¹²

Role sociálního pracovníka se v průběhu vývoje behaviorální terapie měnila. Na počátku bylo úkolem kontrolovat celý intervenční proces, od plánování až po volbu vhodného tempa či metody.¹³

¹⁰ *Zákon o sociálních službách* [online]. [cit. 2019-09-13]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

¹¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7. s. 180.

¹² MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2. s. 330.

¹³ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno, 2001. ISBN 80-903070-0-0. s. 103.

1.4 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH A JEHO VZDĚLÁVÁNÍ

Pracovník v sociálních službách vykonává přímou obslužnou péči o osoby v ambulancích a pobytových zařízeních sociálních služeb. Dále díky svému pracovnímu zaměření vykonává nácvik denních činností, pomáhá při osobní hygieně a oblékání, manipuluje s přístroji, pomůckami, udržuje čistotu a osobní hygienu, podporuje v soběstačnosti, posiluje životní aktivizace, vytváří sociální, společenské kontakty a uspokojuje psychosociálních potřeby. Mezi další činnosti patří základní výchovná nepedagogická činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působí na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnost a pracovní aktivity, provádí volnočasové aktivity se zaměřením na rozvíjení osobnosti, zájmů. V rámci terénní služby vykonává pečovatelské činnosti v domácnosti osoby, kde zajišťuje komplexní péči o domácnost klienta, zajišťuje sociální pomoc. Pod vedením sociálního pracovníka provádí depistážní činnost a základní sociální poradenství.¹⁴

Pro výkon pracovníka v sociálních službách je důležitá svéprávnost, bezúhonnost a odborná způsobilost, kterou stejně jako u sociálního pracovníka stanovuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.¹⁵ Kromě těchto zákonem stanovených věcí, by měl být pracovník hlavně empatický a měl by práci dělat s citem, empatií a dobrým pocitem. Vzdělávání dospělých nabízí v současné době možnosti dalšího odborného vzdělávání a zvyšování kvalifikace, které se mohou podílet na zvyšování životních perspektiv jedince a naplňování jeho potenciálu.¹⁶ Noví pracovníci mají stanovenou lhůtu k doplnění odborné způsobilosti do 18 měsíců ode dne nástupu do zaměstnání. Takový pracovník do splnění této podmínky vykonává svoji činnost pod dohledem odborně způsobilého pracovníka.¹⁷

¹⁴ KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. Praha: ANAG, 2012. ISBN 978-80-7263-748-5. s. 184.

¹⁵ *Zákon o sociálních službách* [online]. [cit. 2019-09-13]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

¹⁶ GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1. s. 72.

¹⁷ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. *Sociální služby*. Abena. ISBN 978-80-254-3427-7. s. 32.

1.5 UŽIVATEL SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Osoba, rodina, skupina i komunita. Jde o „subjekt“, který využívá sociální služby. Výraz navozuje představu pasivního a závislého postoje, soudobí autoři dávají přednost výrazům uživatel nebo konzument služeb, a dokonce i zákazník.¹⁸

Uživatelem sociální služby může být kdokoliv, kdo uzavřel smlouvu o poskytování sociální služby s poskytovatelem nabízející sociální služby. Obsahem smlouvy je zabezpečení činností určené zákonem o sociálních službách. Uživateli je na základě domluvy zabezpečována pomoc a podpora v dohodnutém rozsahu oprávněným poskytovatelem.¹⁹ Uživatelem sociální služby je osoba nebo subjekt, jehož chování, myšlení, přání, postoje, názory a přesvědčení nesrovnávají s normalitami společnosti.²⁰

Základní lidská práva a svobody vymezují prostor, kde může jednat na základě své svobodné vůle a do něhož není oprávněn zasahovat nikdo jiným pohledu poskytovatele, jde o individuální přístup.

Zejména to jsou práva:

- Osobní svoboda a svoboda pohybu
- Právo na ochranu soukromí
- Právo na ochranu osobního a rodinného života
- Právo na důstojné zacházení
- Právo na práci a odměnu za ni
- Právo na vzdělání
- Právo na vlastní majetek
- Právo na léčbu se souhlasem²¹

¹⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0. s. 90.

¹⁹ MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3. s. 42.

²⁰ BOBEK, Milan a Petr PENÍŠKA, *Práce s lidmi*. Brno: NC PUBLISHING, 2008. ISBN 978-80-903858-2-5. s. 30.

²¹ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. *Sociální služby*. Abena. ISBN 978-80-254-3427-7. s. 93.

2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální služby jsou poskytovány společensky znevýhodněným lidem, s cílem zlepšit kvalitu života, případně je v možné míře začlenit, nebo chránit před riziky. Zohledňují jak klienta, jeho rodinu a skupiny, do nichž patří. Ve prospěch občanů něco konají.²²

Sociální práce a sociální služby patří mezi jeden z důležitých nástrojů realizace sociální politiky.²³ Nabídka sociálních služeb je rozmanitá, aby je zkrátka mohl využívat každý, kdo je potřebuje.

Sociální služby by měli být:

- **bezpečné** – aby nebyly omezovány práva a zájmy osob,
- **dostupné** – z hlediska typu pomoci, územní dostupnosti apod.,
- **kvalitní** – rozsah, odpovídá současnému poznání a možnostem společnosti,
- **efektivní** – vyhovění potřebám osob, a nikoliv potřebám systému,
- **hospodárné** – zabezpečování osobních a veřejných výdajů používané na poskytnutí pomoci.²⁴

Posláním sociálních služeb je pomoc lidem udržet si nebo znovu nabýt své místo v komunitě, největšinové společnosti, ve svém přirozeném společenství. Sociální služby se týkají každého.

Ke splnění poslání existuje sedm vůdčích principů, které tvoří základ všech sociálních služeb:

- nezávislost a autonomie pro uživatele služeb – nikoli závislost,
- začlenění a integrace – nikoli sociální vyloučení,
- partnerství – pracovat společně, ne odděleně,

²² MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3. s. 9-11.

²³ SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4. s. 56.

²⁴ JANEČKOVÁ, Eva, Hana ČIBEROVÁ a Petr MACH. *Průvodce systémem poskytování sociálních služeb*. Olomouc: ANAG, 2016. ISBN 978-80-7554-009-6. s. 11.

- respektování potřeb – služba je určována individuálními potřebami a potřebami společnosti, neexistuje model, který vyhovuje všem,
- rovnost bez diskriminace,
- kvalita – záruka kvality poskytuje ochranu zranitelným lidem,
- standardy národní, rozhodování na místě.²⁵

Cílem sociálních služeb je zejména podporovat rozvoj, zachování soběstačnosti uživatele služeb, obnovení nebo zachování původního životního stylu, návrat do domácího prostředí rozvíjet schopnosti uživatelů a umožnit jim samostatný život, snížit sociální a zdravotní rizika, zajistit důstojné zacházení.²⁶ Obecným cílem sociální služby je pomoci těmto osobám při jejich začlenění do společnosti a zabránit jejich sociálnímu vyloučení. Zaměření, specifické cíle a obsah se u různých sociálních služeb liší, protože reagují na velmi různorodé nepříznivé sociální situace a okolnosti přispívající k sociálnímu vyloučení.

Sociální služby představují formu podpory a pomoci osobám v nepříznivé sociální situaci a osobám ohroženým nepříznivou sociální situací nebo sociálním vyloučením. Výraznou oporu v této situaci mohou nabízet jejich rodiny, přátelé, osoby žijící v jejich sousedství nebo jiné blízké osoby žijící v jejich přirozeném sociálním prostředí.

Služby se dělí na státní, obecné a služby nestátní. Mohou se však dělit i podle jiných kritérií, např. kdy, s jakým cílem nebo jakým způsobem jsou poskytovány.

Kromě sociálních služeb preventivních, terapeutických, rehabilitačních intervenčních, pobytových a pečovatelských dále rozeznáváme služby poskytované v bytě, v centru nebo v domě, služby, které poskytnou služby poskytnutím informacím, zastupování nebo úkonem a péči pro určitou dobu.²⁷

²⁵ MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3. s. 31.

²⁶ SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4. s. 59.

²⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7. s. 178-179.

2.1 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Hlavní pro poskytování sociálních služeb je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který upravuje poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči. Zaměřuje se na podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.

Zákon vymezuje předpoklady pro výkon pracovníků v sociálních službách, pokud vykonávají činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve věznicích, ve školách a školských zařízeních, u poskytovatelů zdravotních služeb, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních.

Zákon o sociálních službách definuje:

- 1. sociální poradenství základní** – Součástí všech sociálních služeb a každý poskytovatel je povinen je zajistit.²⁸ Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství.²⁹
Sociální poradenství odborné – Zaměřuje se na jednotlivé skupiny převážně v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro seniory, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu.
- 2. služby sociální péče** – Pomáhají osobám zajistit fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit je v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti.
- 3. služby sociální prevence** – Cílem je napomáhat osobám k překonání nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích

²⁸ *Zákon o sociálních službách* [online]. [cit. 2019-09-13]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

²⁹ KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. Praha: ANAG, 2009. ISBN 978-80-7263-559-7. s. 68.

společenských jevů. Pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby.³⁰

Zákon o sociálních službách vymezuje 3 formy poskytování sociálních služeb:

Terénní služby jsou poskytovány v prostředí, kde klient žije (pomoc poskytuje pečovatelská služba, osobní asistence, či terénní programy pro ohroženou mládež.

Ambulantní služby – za těmito službami jedinec dochází, jsou to převážně poradny, denní stacionáře, kontaktní centra.

Pobytové služby jsou poskytovány v zařízeních, kde bývá klient po určitou dobu celodenně nebo celoročně (domovy pro seniory, chráněné bydlení, azylové domy).³¹

³⁰ *Zákon o sociálních službách* [online]. [cit. 2019-09-13]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

³¹ MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3. s. 42.

3 SLUŽBY PRO SPECIFICKÉ SKUPINY OSOB

3.1 SLUŽBY PRO SENIORY

Senior = starý člověk bývá charakterizován příslušností k věkové skupině definované od 60, resp. 65 let. Je spojován se sociálním statutem **důchodce**, většinou je považován za neaktivního či neproduktivního a předpokládány jsou i zdravotní charakteristiky (ztráta funkčních schopností a postupná ztráta soběstačnosti).³²

Každý stárne. Toto tvrzení je všeobecně uznávané a známé. Lidé říkají, že stárnutí a stáří, stejně jako smrt, jsou jedinou spravedlivou jistotou, kterou máme.³³

Většina z nás si představí nesoběstačnou osobu, neschopnou samostatného života, závislou na pomoci jiné osoby při všech běžných činnostech ale pro mnoho lidí je stáří jedním z nejkrásnějších životních období, mají volný prostor k realizaci všeho, co zatím v životě nestihli. Stárnutí a stáří je všeobecně chápáno negativně, s obavami.

Rozlišujeme dva typy stárnutí – Fyziologické stárnutí a stárnutí patologické. Fyziologické stárnutí probíhá přirozeně, jde o součást života, přičemž ve stárnutí patologickém probíhá stárnutí předčasně. Biologické změny probíhají u jednotlivých osob odlišnou rychlostí a s různou intenzitou a souvisejí se vznikem a výskytem nemocí obvyklých ve stáří.³⁴

Okruh služeb pro seniory je poměrně úzký a vyplývá z homogenních potřeb cílové skupiny, dle zákona o sociálních službách tyto služby.

Pečovatelská služba a osobní asistence - Pracovníci docházejí do domácnosti pečované osoby a pomáhají při zajištění stravování a chodu domácnosti, pomáhají při

³² MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi – Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 163.

³³ HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9. s. 16.

³⁴ MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3. s. 19-22.

osobní hygieně. Služba rovněž zajišťuje pochůzky, návštěvu lékaře, doprovod na nákupy, nebo při vyřízení drobných úředních záležitostí.³⁵

Týdenní stacionář - Pobytové služby pro osoby, se sníženou soběstačností z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a pro osoby s chronickým onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Mezi základní činnosti patří, poskytnutí ubytování, stravy, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkovává kontakt se společenským prostředím, vykonává sociálně terapeutické činnosti a pomáhá při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Denní stacionář - Ambulantní služby pro osoby, se sníženou soběstačností z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a pro osoby s chronickým onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.³⁶ Klient zde může trávit převážnou část dne. Tyto služby zajišťují stravu a pomoc při osobní hygieně, nabízejí aktivizační programy, sociálně terapeutické, rehabilitační, diagnostické, volnočasové aktivity, které vedou k zachování soběstačnosti po co nejdelší dobu, případně i rozvoji již zapomenutých funkcí.³⁷

Odlehčovací služby - Terénní, ambulantní nebo pobytové služby pro lidi, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění, nebo zdravotního postižení, o které je pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí.³⁸

Domovy pro seniory - Pobytové služby pro osoby, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Služba zahrnuje poskytnutí ubytování a stravy, pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů.

³⁵ Kolektiv autorů. *Chci zůstat doma*. APSS ČR, 2017. ISBN 978-80-906320-8-0. s. 7.

³⁶ *Zákon o sociálních službách* [online]. [cit. 2019-09-13]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

³⁷ HAUKE, Marcela a kolektiv. *Když do života vstoupí demence aneb Praktický průvodce nejen domácím prostředím*. Tábor: APSS ČR 2017. ISBN 978-80-906320-7-3. s. 145.

³⁸ MPSV. *Příručka pro osoby se zdravotním postižením v roce 2014*. Jihlava. ISBN 978-80-7421-061-7. s. 14.

Domovy se zvláštním režimem - Poskytují se zde pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění, závislosti na návykových látkách, osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a další typy demencí, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob. Mezi základní činnosti patří například poskytnutí ubytování a stravy, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.³⁹

3.2 SLUŽBY PRO HANDICAPOVANÉ OSOBY

Zdravotní postižení člověka nepříznivě ovlivňuje kvalitu jeho života například schopnost navazovat a udržovat vztahy s lidmi a schopnost pracovat. Mezi hlavní postižení patří postižení sluchu, zraku, poruchy řeči/komunikace, postižení mentální, postižení pohybového ústrojí, postižení duševní poruchou. Každá osoba má postižení v různých stupních a v různých kombinacích.⁴⁰ Handicapovaný člověk nemůže naplňovat svá očekávání. Člověk je znevýhodněn v orientaci, samostatném pohybu, ve vedení samostatného života, ve schopnosti se ekonomicky zajistit, v sociálních kontaktech apod.⁴¹

Komunikace s klientem se smyslovým, tělesným či mentálním postižením je pro mnohé zaměstnance stresovou, a tedy problémovou situací. Nevědí, jak reagovat, jak se chovat, jak předávat informace, jak informace od člověka s postižením získávat. Povinností poskytovatele je však to, že s klientem musí být schopen komunikovat s klientem a to „srozumitelným způsobem“.⁴² V případě, je-li to opravdu nutné a osoba je těžce handicapována a není způsobilá k jednání, je tato omezena nebo zbavena

³⁹ *Zákon o sociálních službách* [online]. [cit. 2019-09-13]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

⁴⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0. s. 271.

⁴¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0. s. 74.

⁴² HAUKE, Marcela. *Zvládnání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5216-7. s. 39.

způsobilosti k právním úkonům a je mu ustanoven opatrovník. Opatrovníkem nesmí být poskytovatel sociálních služeb.⁴³

Výběr sociálních služeb pro handicapované:

Raná péče - Terénní, případně i ambulantní služba pro rodiče a dítě ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené nebo jehož vývoj je ohrožen kvůli nepříznivému zdravotnímu stavu.

Osobní asistence - Terénní služba pro osoby, které mají sníženou soběstačnost kvůli věku, chronickému onemocnění nebo zdravotnímu postižení, a potřebují pomoc jiné fyzické osoby. Služba je poskytována bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí.

Chráněné bydlení - Pro osoby, jejichž schopnosti jsou sníženy zejména v oblasti osobní péče a péče o domácnost a kteří chtějí žít samostatně v běžném prostředí. Služby podporují soběstačnost uživatele a případný návrat do vlastního prostředí nebo aspoň zachování či obnovení původního životního stylu.⁴⁴

Podpora samostatného bydlení - Samostatné bydlení je pro osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby.⁴⁵

Sociálně terapeutické dílny - Ambulantní služba poskytovaná osobám se sníženou soběstačností, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Účelem je dlouhodobá a pravidelná podpora.⁴⁶

Služby osobní asistence - Pomáhají se zvládnutím běžných každodenních dovedností a úkonů, které by člověk dělal sám, kdyby mu nebránilo zdravotní postižení.⁴⁷

⁴³ HAUKE, Marcela a kolektiv. *Když do života vstoupí demence aneb Praktický průvodce nejen domácím prostředím*. Tábor: APSS ČR 2017. ISBN 978-80-906320-7-3. s. 184.

⁴⁴ MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi – Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 95.

⁴⁵ MPSV. *Příručka pro osoby se zdravotním postižením v roce 2014*. Jihlava. ISBN 978-80-7421-061-7. s. 14.

⁴⁶ ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5148-1. s. 43.

Domov pro osoby se zdravotním postižením – Poskytuje pobytové služby pro osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby. Nabízí ubytování, stravu, pomáhá při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu a při osobní hygieně nebo poskytuje pro hygienu podmínky. Dále poskytuje výchovně, vzdělávací, aktivizační, terapeutické činnosti, zprostředkovává kontakt se společenským prostředím a pomáhá při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.⁴⁸

3.3 SLUŽBY PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Díky změně politického režimu se již v roce 1989 začalo používat slovo bezdomovec. Bezdomovec je člověk bez domova, člověk, kterého postihla ztráta bydlení a sociální vyloučení.

Bezdomovci jsou osoby bez střechy, bez bytu, v nejistém bydlení, v nevyhovujícím bydlení.⁴⁹ Mezi nejvíce ohrožené osoby patří osoby dlouhodobě nezaměstnaní, handicapovaní, senioři, migranti, příslušníci etnických minorit apod.⁵⁰

Služby určené bezdomovcům patří do sociální prevence. Patří mezi ně např. nízkoprahová centra, azylové domy, noclehárny a domy na půl cesty.

Azylové domy - Pobytové služby na přechodnou dobu maximálně na 1 rok pro osoby v nepříznivé sociální situaci spojenou se ztrátou bydlení.

Mezi jejich základní činnosti patří poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.⁵¹

⁴⁷ MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi – Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 95.

⁴⁸ *Zákon o sociálních službách* [online]. [cit. 2019-09-13]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

⁴⁹ ŠTĚCHOVÁ, Markéta, Marina LUPTÁKOVÁ a Bedřiška KOPOLDOVÁ. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008. ISBN 978-80-7338-069-4. s. 23.

⁵⁰ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 316.

⁵¹ *Zákon o sociálních službách* [online]. [cit. 2019-09-13]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Nízkoprahová denní centra - Poskytují terénní, popřípadě ambulantní služby pro osoby bez přístřeší. V denních centrech je nabízena pomoc při osobní hygieně, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.⁵²

Noclehárny - Ambulantní služby osobám bez přístřeší. Služba poskytuje pomoc při osobní hygieně a pomoc při poskytnutí podmínek pro osobní hygienu a přenocování.

Domy na půl cesty - Poskytují pobytové služby zpravidla osobám do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení z důvodu výkonu ústavní nebo ochranné výchovy. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.⁵³

Sociální poradenství - Je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb. Základní sociální poradenství je vždy bezplatné. Radí lidem, jak řešit jejich nepříznivou sociální situaci.⁵⁴ Tradice sociálního poradenství se vytváří a rozrůstá, aktuální nositelé jsou absolventi odborných škol a fakult.⁵⁵

⁵² ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5148-1. s. 43.

⁵³ *Zákon o sociálních službách* [online]. [cit. 2019-09-13]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

⁵⁴ MPSV. *Příručka pro osoby se zdravotním postižením v roce 2014*. Jihlava. ISBN 978-80-7421-061-7. s. 14.

⁵⁵ Kolektiv autorů. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: APSS ČR, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4. s. 25.

4 FINANČNÍ POMOC PRO SPECIFICKÉ SKUPINY OSOB

4.1 STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORA

Podpora vyplácená z prostředků státu jednotlivcům a rodinám, jejichž příjem nestačí na krytí nákladů na stravování a na další základní potřeby.⁵⁶

System státní sociální podpory je upraven zákonem č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.

Podle tohoto zákona se poskytují následující dávky:

- **přídavek na dítě** – dlouhodobá základní dávka poskytovaná rodinám s dětmi.
- **rodičovský příspěvek** – nárok má rodič, který po celý kalendářní měsíc osobně, celodenně a řádně pečuje o dítě, které je nejmladší v rodině.
- **příspěvek na bydlení** - stát přispívá na náklady na bydlení rodinám a jednotlivcům s nízkými příjmy.
- **porodné** - pro rodiny s nízkými příjmy se jednorázově přispívá na náklady související s narozením dítěte.⁵⁷
- **pohřebné** - nárok má osoba, která vypravila pohřeb nezaopatřenému dítěti, nebo osobě, která byla rodičem nezaopatřeného dítěte.⁵⁸

⁵⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0. s. 227.

⁵⁷ *Státní sociální podpora* [online]. [cit. 2019-10-07]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/statni-socialni-podpora>

⁵⁸ *Státní sociální podpora* [online]. [cit. 2019-10-07]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/statni-socialni-podpora>

4.2 POMOC V HMOTNÉ NOUZI

Slouží osobám s nedostatečnými příjmy, motivuje tyto osoby. Díky nízké finanční pomoci jsou osoby nuceny rychle hledat zaměstnání, aby mohli uspokojit své základní potřeby.

Dávkami, kterými se řeší pomoc v hmotné nouzi, jsou

- **příspěvek na živobytí** - Základní dávka pomoci v hmotné nouzi, pomáhá osobě či rodině při nedostatečném příjmu.
- **doplatek na bydlení** - Řeší nedostatek příjmu k uhrazení nákladů na bydlení tam, kde nestačí vlastní příjmy osoby a rodiny včetně příspěvku na bydlení ze systému státní sociální podpory.
- **mimořádná okamžitá pomoc** – Pro osoby, které se ocitnou v situacích, které je nutno bezodkladně řešit.⁵⁹

4.3 PŘÍSPĚVEK NA PÉČI

Státní dávka, jejím účelem je umožnit osobě, aby si zajistila potřebnou pomoc, a to buď v rámci rodiny, nebo prostřednictvím poskytovatele sociálních služeb.⁶⁰

Nárok na příspěvek má osoba, která z důvodu nepříznivého zdravotního stavu potřebuje pomoc fyzické osoby při zvládnutí základních životních potřeb. Nárok na příspěvek na péči nemá osoba mladší jednoho roku.⁶¹

Výše příspěvku pro osoby starší 18 let činí za kalendářní měsíc

- 880 Kč, jde-li o stupeň I,
- 4 400 Kč, jde-li o stupeň II,

⁵⁹ *Pomoc v hmotné nouzi* [online]. [cit. 2019-10-07]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/pomoc-v-hmotne-nouzi>.

⁶⁰ KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. Praha: ANAG, 2009. ISBN 978-80-7263-559-7. s. 14.

⁶¹ *Zákon o sociálních službách* [online]. [cit. 2019-09-13]. Dostupné <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

- 8 800 Kč, jde-li o stupeň III - využívání pobytové sociální služby,
- 12 800 Kč, jde-li o stupeň III - nevyžívání pobytové sociální služby,
- 13 200 Kč, jde-li o stupeň IV - využívání pobytové sociální služby,
- 19 200 Kč, jde-li o stupeň IV - nevyžívání pobytové sociální služby.

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

- 3 300 Kč, jde-li o stupeň I,
- 6 600 Kč, jde-li o stupeň II,
- 9 900 Kč, jde-li o stupeň III - využívání pobytové sociální služby,
- 13 900 Kč jde-li o stupeň III - nevyžívají pobytové sociální služby,
- 13 200 Kč, jde-li o stupeň IV - využívání pobytové sociální služby,
- 19 200 Kč, jde-li o stupeň IV - nevyžívání pobytové sociální služby.⁶²

Výše příspěvku na péči, se odvíjí od posouzení potřeby podpory a míry závislosti na jiné osobě v deseti oblastech:

- *Mobilita* – žadatel zvládá – vstávání, usedání, stoj, zaujímá polohy apod.
- *Orientace* – osoba je schopna poznávat a rozeznávat zrakem a sluchem apod.
- *Komunikace* – osoba je schopna se dorozumět a porozumět, a to mluvenou srozumitelnou řečí a psanou zprávou apod.
- *Stravování* – osoba je schopna si vybrat ke konzumaci hotový nápoj a potraviny,
- *Oblékání a obouvání* – osoba je schopna vybrat si oblečení a obutí přiměřené okolnostem, oblékat se, obouvat se apod.

⁶² *Příspěvek na péči* [online]. [cit. 2019-10-03]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/-/zmena-vyse-prispevku-na-peci>.

- *Tělesná hygiena* – osoba je schopna použít hygienické zařízení, mýt si a osušovat jednotlivé části těla, provádět celkovou hygienu, česat se apod.
- *Výkon fyziologické potřeby* – osoba je schopna včas použít WC, vyprázdnit se, provést očistu, používat hygienické pomůcky.
- *Péče o zdraví* – osoba je schopna dodržovat stanovený léčebný režim, provádět stanovená léčebná a ošetrovatelská opatření a používat k tomu potřebné léky a pomůcky.
- *Osobní aktivity* – osoba je schopna vstupovat do vztahů s jinými osobami, stanovit si a dodržet denní program, vykonávat aktivity obvyklé věku apod.
- *Péče o domácnost* – osoba je schopna nakládat s penězi v rámci svých příjmů a domácnosti, manipulovat s předměty denní potřeby apod.⁶³

Pro přiznání příspěvku na péči stačí, když žadatel nezvládá některou z činností a už je bráno, že nezvládá celou základní činnost.

⁶³ Kolektiv autorů. *Chci zůstat doma*. APSS ČR, 2017. ISBN 978-80-906320-8-0. s. 33-34.

5 INFORMOVANOST O SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

Tato kapitola bakalářské práce je zaměřena na vybranou organizaci v městě Chomutov. Níže uvedená organizace má povinně zveřejňované informace, díky kterým informuje případné zájemce na svých internetových stránkách, propagačních materiálech, v novinách, v brožurách, katalogu poskytovatelů sociálních služeb, registru poskytovatelů sociálních služeb apod. Mezi další distributory informací patří Magistrát města Chomutova na odboru sociálních věcí a Ústecký kraj.

5.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY CHOMUTOV, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE

Sociální služby Chomutov, příspěvková organizace (dále SoS Chomutov), dříve jako Městský ústav sociální služeb Chomutov, příspěvková organizace (dále MÚSS Chomutov), vznikla v roce 1993.

Statutárním orgánem SoS Chomutov je ředitel, kterého jmenuje a odvolává zřizovatel. Zřizovatelem organizace je statutární město Chomutov. Statutární orgán vystupuje jménem příspěvkové organizace. Kontrolním a iniciativním orgánem je dozorčí rada.

Předmět hlavní činnosti stanovuje zřizovací listina schválená usnesením Zastupitelstva města Chomutova takto:

- poskytování stravovacích a ubytovacích služeb, sociálních služeb a zdravotnické péče, ambulantních služeb pro zdravotně postižené občany, odborné sociálního poradenství, ubytovacích služeb pro osoby bez přístřeší, rehabilitační a výchovné péče pro handicapované děti, přenocování osobám bez přístřeší
- provozování pečovatelské služby v objektech organizace i v terénu, vydávání neperiodických publikací,
- zapůjčování kompenzačních, rehabilitačních a zdravotních pomůcek,

- zajišťování péče o dítě do tří let věku v denním režimu, sociálně aktivizačních činností uživatelům pobytových, terénních i ambulantních služeb, klubové činnosti pro seniory a zdravotně postižené, dopravy seniorů a zdravotně postižených osob.⁶⁴

5.2 REGISTROVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Organizace poskytuje a zabezpečuje sociální, zdravotní a výchovné služby v souladu s obecně závaznými právními předpisy v rámci následujících služeb:

a) Sociální služby – v souladu s registrací dle zákona o sociálních službách

- **Druh služby:** domovy pro seniory
 - o **Název služby:** Domov pro seniory Písečná
- **Druh služby:** denní stacionáře
 - o **Název služby:** Denní stacionář pro osoby se zdravotním postižením Písečná
- **Druh služby:** domovy pro osoby se zdravotním postižením
 - o **Název služby:** Domov pro osoby se zdravotním postižením Písečná
- **Druh služby:** azylové domy
 - o **Název služby:** Azylový dům Písečná
- **Druh služby:** pečovatelská služba
 - o **Název služby:** Centrum denních služeb Bezručova
- **Druh služby:** odborné sociální poradenství
 - o **Název služby:** Sociální poradna Kamenná

b) Ostatní

- Dětské skupiny Kamenná
- Doprava seniorů a zdravotně postižených osob (SoS doprava)
- Klub seniorů⁶⁵

⁶⁴ *Sociální služby Chomutov - střediska* [online]. [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <http://www.soschomutov.cz/domov-pro-seniory/informace-o-sluzbe/>

⁶⁵ Vnitřní předpisy organizace. *Organizační řád*. SoS Chomutov, 2015. s. 2-4.

Domov pro seniory Písečná (dále DpS Písečná)

Pobytová služba, určená seniorům nad 60 let, kteří si vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu nemohou zajišťovat své základní potřeby. Zde se poskytuje ubytování, stravování, sociální služby a zdravotnická péče.⁶⁶

Kapacita je 166 obyvatel, kteří jsou ubytováni v jednolůžkových, výjimečně ve dvoulůžkových pokojích a garsoniérách. Všechny byty disponují vlastním sociálním zařízením.

Posláním DpS Písečná je poskytování pobytové služby, sociální, zdravotní a ošetrovatelské péče seniorům, kteří nemohou trvale žít ve svém přirozeném sociálním prostředí. Pracovníci v rámci služby podporují zachování dosavadního způsobu života se sociálními vazbami, popřípadě jeho důstojnou náhradu.

Kvalifikovaní zaměstnanci zprostředkovávají kontakt se společenským prostředím, s ostatními obyvateli, s rodinou a usilují o spokojený život obyvatel.⁶⁷

Centrum pro osoby se zdravotním postižením Písečná

- Domov pro osoby se zdravotním postižením Písečná (dále DOZP Písečná)

Pobytová služba určená od 19 let věku. Služba je určena pro mentálně postižené osoby, u nichž se může vyskytnout i jiné zdravotní postižení. Kapacita zařízení je 28 lůžek.

Posláním DOZP Písečná je poskytování pobytové služby osobám, které jsou závislé na pomoci a podpoře jiné fyzické osoby.⁶⁸

⁶⁶ *Sociální služby Chomutov - střediska* [online]. [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <http://www.soschomutov.cz/domov-pro-seniory/informace-o-sluzbe/>.

⁶⁷ *Sociální služby Chomutov - střediska* [online]. [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <http://www.soschomutov.cz/domov-pro-seniory/informace-o-sluzbe/>.

⁶⁸ *Sociální služby Chomutov - střediska* [online]. [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <http://www.soschomutov.cz/domov-pro-osoby-se-zp/informace-o-sluzbe/>.

- **Denní stacionář pro osoby se zdravotním postižením Písečná (dále DSOZP Písečná)**

Posláním DSOZP Písečná je poskytování ambulantní služby za úhradu osobám nad 17 let s mentálním postižením, u nichž se může vyskytovat i jiné zdravotní postižení. Kapacita zařízení je 10 míst.⁶⁹

Azylový dům Písečná (dále AD Písečná)

V azylovém domě mohou bydlet: muži, ženy, matky/ženy s dětmi a rodiny s dětmi nacházející se v nepříznivé sociální situaci, která je spojena se ztrátou bydlení. Děti do 18 let jsou ubytovány pouze společně s dospělou osobou.

Posláním AD Písečná je prostřednictvím pobytové služby umožnit osamělým mužům, ženám, matkám a ženám či rodinám s dětmi řešit nepříznivou situaci spojenou se ztrátou bydlení a pomáhat jim snižovat jejich závislost na systému sociální pomoci.⁷⁰

Centrum denních služeb Bezručova (dále CDS Bezručova)

Služby slouží pro seniory a zdravotně postižené osoby, které mají sníženou soběstačnost.

Pečovatelská služba podporuje či pomáhá osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, zdravotního postižení, nemoci či se ocitli v obtížné sociální situaci.

Služby jsou poskytovány:

- **Pečovatelská služba** – terénní nebo ambulantní služby, které jsou poskytovány ve vymezeném čase v domácnostech občanům Chomutova, včetně Domu s pečovatelskou službou Merkur.
- **Dům s pečovatelskou službou Merkur** – kapacita 155 bytů o velikosti 1+1, garsoniéry. Z tohoto počtu je 26 bytů bezbariérových. Žádosti o přidělení bytu se

⁶⁹ *Sociální služby Chomutov - střediska* [online]. [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <http://www.soschomutov.cz/denni-stacionar-pro-zp/informace-o-sluzbe-/>.

⁷⁰ *Sociální služby Chomutov - střediska* [online]. [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <http://www.soschomutov.cz/azylovy-dum/informace-o-sluzbe-/>.

podávají na Odboru sociálních věcí Magistrátu města Chomutova a byty spravuje Chomutovská bytová a.s. Podmínkou bydlení v Merкуру je využívání pečovatelské služby prostřednictvím Sociálních služeb Chomutov.⁷¹

Sociální poradna Kamenná

Poskytováno osobám v krizi od 16 let věku, za doprovodu zákonného zástupce a dospělým.

Poradna poskytuje potřebné informace přispívající k řešení nepříznivé sociální situace jednotlivců i rodin, včetně problematiky mezilidských vztahů.

V rámci odborného sociálního poradenství pracovníci zjišťují rozsah a charakter nepříznivé sociální situace klienta, sledují příčiny jejího vzniku, pomáhají získat vhled do situace a podporují jej při hledání reálných východisek směřujících ke stabilizaci jeho sociální situace.

Posláním SP Kamenná je kvalitní, profesionální a efektivní sociální službou podpořit a pomoci osobám, které se ocitly v obtížné sociální situaci.

Kromě sociálních pracovníků, které jsou přítomny ve službě v pracovní dny, dochází externě advokát na právní poradenství a pracovníci intervenčního centra.⁷²

Dětské skupiny Kamenná

Do 1. 9. 2019 jsou k dispozici pro zájemce dvě dětské skupiny o celkovém počtu 37 dětí. Služba je určena pro děti ve věku 1-3 roky. O tyto děti se stará kvalifikovaný personál.

Doprava seniorů a zdravotně postižených osob (dále SoS doprava)

Služba by měla usnadnit přepravu výše zmíněných osob k lékaři, na úřady, do knihovny, do škol, na hřbitov apod.

⁷¹ *Sociální služby Chomutov - střediska* [online]. [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <http://www.soschomutov.cz/pecovatelska-sluzba/>.

⁷² *Sociální služby Chomutov - střediska* [online]. [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <http://www.soschomutov.cz/socialni-poradna-1/informace-o-sluzbe/>.

Klub seniorů

Mezi hlavní cíl tohoto klubu patří prevence sociálního vyloučení a aktivní trávení volného času. Senioři tráví svůj čas na pravidelných setkáních, besedách, výletech a divadelních představeních.⁷³

5.3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Mezi hlavní povinnost poskytovatelů sociálních služeb patří dodržování Standardů kvality sociálních služeb. Jednání se zájemcem o službu patří do Standardu č. 3. Bez jednání se zájemcem o službu nelze nastavit kvalitní poskytování sociální služby. V případě, správně provedeného jednání se zájemcem se mohou poskytovatelé vyhnout případným konfliktům s klienty popřípadě s rodinou klienta. Poskytovatel při tomto jednání projednává se zájemcem jeho požadavky, očekávání a cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné uskutečnit v sociální službě.⁷⁴

Než vůbec začne jednání se zájemcem je potřeba si říci, kde zájemce nalezne informace. Ve většině případů zájemce o službu získává informace prostřednictvím webových stránek poskytovatele, letáků, brožur, novin, od známých, kteří již mají rodinného příslušníka v podobném zařízení, klientů služby o kterou má zájemce zájem, z Katalogu poskytovatelů sociálních služeb apod. Zájemce zjišťuje, zda je do vybrané služby vhodný po stránce cílové skupiny, zda je pro něho zařízení v jeho zvoleném městě, jaká je nabídka zařízení a kolik služby stojí. Pobytová služba by měla být až jako poslední varianta, nejdříve by měl klient využívat terénní a ambulantní služby, se kterými je při jednání seznámen. Je vhodné, mít tyto informace písemně zpracované, aby si ji zájemce mohl stáhnout či odnést s sebou domů, kde si je v klidu prostuduje.⁷⁵

⁷³ *Sociální služby Chomutov - střediska* [online]. [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <http://www.soschomutov.cz/>.

⁷⁴ CHLOUPKOVÁ, S., *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. GRADA, 2013. ISBN 978-80-247-4678-4. s. 9-11.

⁷⁵ CHLOUPKOVÁ, S., *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. GRADA, 2013. ISBN 978-80-247-4678-4. s. 28-31.

Zásady komunikace

Při jednání se zájemcem je důležité respektování osobnosti člověka. Zájemci se netyká, oslovuje se pane nebo paní, nechová se familiárně a nepoužívá zdrobněliny. Před zahájením rozhovoru je dobré mít zjištěno, zda není zájemce omezen ve čtení, psaní či zda nejsou omezeny kognitivní funkce. V případě že tomu tak je, musí mít sociální pracovník připravené vhodné materiály, aby zájemci bylo i tak vše vysvětleno (piktogramy, zvuková nahrávka, překladatel). Rozhovor je uzpůsoben tempem řeči, nepoužívá cizí slova, odborná slova a uzpůsobuje rozhovor schopnostem a možnostem osoby, se kterou je jednáno. Jednání by mělo probíhat v důstojném prostředí a dostatečně dlouho, aby nedošlo k nátlaku na zájemce. Sociální pracovník, který vede rozhovor, by se měl také po celou dobu rozhovoru ujistovat, zda všem informacím zájemce rozumí. Zájemce by v žádném případě neměl být z rozhovoru vynechaný při jednání s jeho rodinnými příslušníky.⁷⁶

Žádost o poskytnutí sociální služby

V případě, že zájemce projeví svůj zájem o sociální službu (pobytovou a ambulantní), je zapotřebí, aby si podal žádost a doložil ji vyplněnou s tiskopisem Vyjádření lékaře k poskytovateli sociální služby. K žádosti o poskytnutí sociální služby, by mělo být doložené lékařské vyjádření. Na tento tiskopis praktický či ošetřující lékař potvrdí soulad zájemce o službu s cílovou skupinou poskytovatele. Do ostatních služeb žádost, popřípadě vyjádření lékaře není podmínkou.

Žádost by měla obsahovat: jméno, příjmení, datum narození, místo bydliště, telefonický kontakt na žadatele, emailový kontakt, důvod podání žádosti (popis nepříznivé sociální situace), očekávání od služby, kontakt na osobu blízkou, datum a podpis. Podáním žádosti u poskytovatele se stává ze zájemce žadatel. Veškeré tiskopisy mají poskytovatelé sociálních služeb volně dostupné na svých webových stránkách nebo k dispozici v papírové podobě v zařízení.

⁷⁶ Kolektiv autorů. *Jednání se zájemcem o pobytovou sociální službu*. APSS ČR. ISBN 978-80-906320-9-7. s. 10-18.

Sociální šetření

Sociální šetření probíhá vždy po předešlé domluvě, která proběhla telefonicky s žadatelem nebo s osobou blízkou. Šetření provádí sociální pracovník. U šetření však může být taktéž další pověřený zaměstnanec a osoba blízká žadateli. Místo uskutečnění šetření je na základě individuálnosti, většinou se provádí v domácím prostředí, ve zdravotnickém zařízení, v zařízeních sociálních služeb a v léčebně dlouhodobě nemocných. Cílem tohoto šetření je získat zpětnou vazbu a ověřit trvalost zájmu o poskytovanou službu. Při sociálním šetření je nutné dbát zejména na to, aby informace byly zájemci srozumitelné. Sociální pracovník má při sociálním šetření prostor pro výkon vlastní sociální práce, pro poskytnutí základního sociálního poradenství, má možnost zjistit prvotní informace, které mohou posloužit jako základ individuálního plánování. Při sociálním šetření je žadatel transparentně informován pravidlech poskytování služby, seznámen s nabídkou základních i fakultativních služeb, včetně jejich úhrad a formách úhrady za poskytnuté služby.⁷⁷

Při sociálním šetření je důležité zaměřit se na to, co žadatel očekává od služby a s čím mu může sociální služba pomoci. V průběhu šetření si pracovnice zapisuje důležité informace (specifické potřeby, aktuální kontakty, důvod podání žádosti a očekávání od požadované služby). Délka trvání šetření záleží na individuálním přístupu. V případě, že je žadatel vhodný do služby, je žádost ponechána v evidenci žadatelů a čeká se na volné místo v zařízení.

Uzavření smlouvy

Zásadním východiskem z jednání se zájemcem je smlouva o poskytnutí sociální služby, která vymezuje co, za jakých podmínek a jak bude poskytováno. Smlouva se uzavírá v písemné podobě v dané pobytové službě.⁷⁸

Před podpisem smlouvy určený pracovník seznámí zájemce se smlouvou. Podkladem pro uzavření smlouvy a zahájení individuálního plánování je záznam ze

⁷⁷ Kolektiv autorů. *Jednání se zájemcem o pobytovou sociální službu*. APSS ČR. ISBN 978-80-906320-9-7. s. 19-22.

⁷⁸ PRŮDKOVÁ, Táša a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0. s. 44.

sociálního šetření. V případě, že bylo sociální šetření vykonané před nějakou dobou, je zapotřebí toto provést znova. Pro uzavírání smlouvy se používají ustanovení občanského zákoníku a je pojmána jako vzájemný, obsahově shodný projev vůle dvou smluvních stran. Prvořadým zájmem smluvních stran musí být dodržení zásady, aby vše, co souvisí se smlouvou, kterou uzavírají, bylo smluvními stranami formulováno v souladu se zákonem i s jeho účelem a v souladu s dobrými mravy.

Při uzavírání smlouvy se musí postupovat tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy. Pracovník, který vede jednání týkající se nástupu a podpisu smlouvy, se vždy dotazem ujistí, že veškeré informace byly předány srozumitelně a že mu dotyčná osoba rozumí a souhlasí s ní.⁷⁹

Smlouva musí obsahovat: označení smluvních stran, druh sociální služby, rozsah poskytování sociální služby, místo a čas, výši úhrady za sociální služby, ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb, výpovědní důvody a výpovědní lhůty, dobu platnosti smlouvy.

Smlouva musí reflektovat skutečnou situaci, neměla by, být jen pouhý akt. a měla by splňovat zásadu dobrovolnosti, rovného postavení účastníků, jednoznačnost, oboustrannou vynutitelnost, reflexi všech možností, trvání smluvního vztahu a možnosti jeho ukončení nebo změn. V případě, že je uzavřená smlouva v rozporu s vnitřními pravidly poskytovatele má přednost smlouva.⁸⁰

Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu, přičemž poskytovatel ji může vypovědět pouze za podmínek stanovených ve smlouvě a ve vnitřních pravidlech organizace:

- uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy (např. nezaplacení úhrady za poskytované služby v daném měsíci),

⁷⁹ CHLOUPKOVÁ, S., *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. GRADA, 2013. ISBN 978-80-247-4678-4, s. 100.

⁸⁰ KRUTILOVÁ, D., ČÁSMKÝ, P. a SEMBDNER, J. *Sociální služby*. Abena. ISBN 978-80-254-3427-7. s. 29.

- uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel,
- pominou důvody pro poskytování služby ze strany uživatele nebo se změni podmínky ze strany poskytovatele,
- změni se zdravotní stav uživatele vylučující poskytování pobytových sociálních služeb.⁸¹

Smlouvu podepisuje sám žadatel, který musí být zletilý a způsobilý k právním úkonům. V případě, že žadatel nesplňuje ani jednu z výše uvedených podmínek, smlouvu podepisuje opatrovník, rodič, pověřený pracovník obecního úřadu, zmocněnec apod.⁸²

Ke konfliktu po podepsání smlouvy dochází mezi jinou zakázkou zařízení a rodičem, opatrovníkem apod. Zařízení se ve větší míře snaží o samostatnost klienta. Snaží se ho takzvaně „nepřepečovávat“.⁸³

Odmítnutí uzavření smlouvy

Odmítnutí zájemce o službu je citlivou částí procesu vyjednávání. V každém případě by se zájemci o sociální službu mělo poskytnout dostatečné základní sociální poradenství, aby mohl svou situaci řešit.

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu pokud:

- *Neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá, s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb.*
- *Nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá.*

⁸¹ Vnitřní předpisy organizace. *Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby*. SoS Chomutov, 2016. s. 2-3.

⁸² Kolektiv autorů. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor. ISBN 978-80-904668-1-4. s. 61.

⁸³ JUN Hýnek. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-590-5. s. 84.

- *Zájemce nesplňuje podmínky sociální služby stanovené ve vnitřních pravidlech poskytovatele.*
- *Osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.⁸⁴*

⁸⁴ Vnitřní předpisy organizace. *Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu*. SoS Chomutov, 2015. s. 3.

PRAKTICKÁ ČÁST

6 CÍL VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Cílem výzkumného šetření bude zjistit, zda je veřejnost dostatečně a kvalitně informována o nabídce sociálních služeb a jak se klienti domova pro seniory o této službě dozvěděli. S narůstajícím věkem je čím dál tím těžší získat informace, které senior potřebuje pro svoji potřebu. Pro seniory je důležitá informační dostupnost, jak se dostanou k lékaři apod. Domnívám se, že veřejnost nebude mít dostatečné množství informací ohledně nabídky sociálních služeb.

Základní design výzkumného šetření

Pro získání dat do bakalářské práce bylo vybráno kvalitativní výzkumné šetření. Kvalitativní výzkum je proces hledání, založený na různých metodologických tradicích, kdy zkoumá porozumění nebo lidský problém. Při tomto výzkumu jsou stanovené otázky, které mohou být během sběru dat doplňovány a později analyzovány. Výzkumník vyhledává/analyzuje informace, které přispívají k doplnění otázek. Kvalitativní výzkum lze těžko replikovat, protože pracuje s omezeným počtem respondentů a na jednom místě, kdy musí výzkumný vzorek pojmut určitý problém.⁸⁵

Metoda řízeného rozhovoru a kazuistiky

Jako jednu z metod v praktické části jsem použila přímé rozhovory. Rozhovory byly vedeny formou stanovených otázek, které byly pokládány přirozenou cestou.

„Rozhovor neboli interview lze charakterizovat jako metodicky vedený dialog mezi tazatelem a dotazovaným. Rozhovor, spadající do slohového útvaru publicistického stylu, je veden za účelem získání potřebných informací, zpravidla od známé, významné nebo zajímavé osobnosti.“⁸⁶

⁸⁵ HENDL Jan. *Kvalitativní výzkum: základy metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367_040-2. s. 50.

⁸⁶ *Slohové práce* [online]. [cit. 2019-12.19]. Dostupné z: <https://www.cesky-jazyk.cz/slohovky/rozhovory/#axzz68YYqPFfq>.

Další metoda, která je v praktické části použita jsou kazuistiky. Díky kazuistikám jsem se snažila zjistit, odkud se dotazovaní dozvěděli o domově pro seniory, ve kterém v současné době bydlí.

„Případová studie neboli kazuistika (z latinského casus – případ) je způsob práce s jednotlivým případem, kdy přehledně, podle předem daného schématu, uspořádáme všechna fakta, která jsou nám o případu známa, a následně je analyzujeme. Jedná se o standardní metodu, která prokazuje svou prospěšnost v každé oblasti, kde jsou případové studie používány.“⁸⁷

Základní soubor, výzkumný vzorek a typ výběru vzorku

V praktické části jsem se zaměřila na klienty Domova pro seniory Písečná ve městě Chomutov. Výběr respondentů proběhl náhodně, formou losování. Každému klientovi bylo přiřazeno číslo a následně bylo pro kazuistiky taženo 5 nově příchozích klientů do služby.

Výzkumný soubor: respondenti Domova pro seniory

Výběrový soubor: 10 respondentů Domova pro seniory Písečná Chomutov

Pro přímé rozhovory byl využit taktéž náhodný výběr, který probíhal na základě postupně příchozích zájemců o službu.

Místo výzkumu

Místo výzkumu pro přímé rozhovory bylo vybráno v Domově pro seniory Písečná Chomutov. Pro kazuistiky jsem se náhodně zaměřila na zájemce o již zmíněnou sociální službu.

⁸⁷ Kurz pro výchovné poradce veřejnost [online]. [cit. 2019-12.19]. Dostupné z: <https://turbo.cdv.tul.cz/mod/book/view.php?id=3737&forceview=1>.

7 ŘÍZENÝ ROZHOVOR

7.1 PŘÍPRAVA NA ŘÍZENÝ ROZHOVOR

Pro řízený rozhovor bylo vybráno deset na sobě nezávislých osob v seniorském věku bydlících v Chomutově. Účastníci byli vybráni na základě metody prostého výběru.

Způsob získávání informací

Informace k výzkumu jsem získávala prostřednictvím přirozeného rozhovoru, při kterém bylo nenásilnou formou pokládáno osm otázek. Respondenti byli předem informováni o anonymitě tohoto výzkumu. Záznamy z rozhovorů byly zapisovány na papír. Během rozhovoru byly otázky podávány srozumitelným způsobem, stručně a jednoduše.

Organizace výzkumného šetření

Sběr dat probíhal, v období měsíce října 2019. Délka rozhovoru byla plánována na 30 minut, čas byl přizpůsobován podle rozpoložení respondenta, a také podle toho, jak se rozhovor vyvíjel. Všech deset respondentů bylo seznámeno s tím, že získané informace budou využity v bakalářské práci a nebudou nijak zneužity.

Cíl výzkumu

Prostřednictvím řízených rozhovorů chci zjistit, zda veřejnost má povědomí o existenci pečovatelských služeb a domovů pro seniory. Domnívám se totiž, že většina dotazovaných nebude o této formě pomoci dostatečně informována.

Dílčí otázky

1. Jak se dotazovaní o formě pomoci dozvěděli?
2. Zjistit, zda si dotazovaný/á chce zajistit klidné stáří v domově pro seniory?

Otázky pokládané při rozhovoru

1. Zjišťoval/zjišťovala jste někdy nějaké informace týkající se pomoci seniorům?
2. Víte, že v Chomutově a okolí existuje pečovatelská služba, která Vám nabídne pomoc při základních činnostech?
3. Víte, že pečovatelská služba napomáhá k tomu, abyste zůstal/a co nejdéle v domácím prostředí?
4. Víte, jaké organizace pečovatelskou službu nabízí?
5. V Chomutově existuje domov pro seniory. Víte o něm?
6. Je vám známo, co vše je potřeba zařídit před nástupem do domova pro seniory?

7.2 ROZHOVOR Č. 1

Rozhovor byl proveden s mužem ve věku 65 let.

1. Zjišťoval jste někdy nějaké informace týkající se pomoci seniorům?

„Ano, dopředu jsem zjišťoval, zda existuje nějaká organizace, která mi jednou bude schopná pomoci. Nakonec jsem se informace dozvěděl od známého, který využívá pečovatelskou službu.“

2. Víte, že v Chomutově a okolí existuje pečovatelská služba, která Vám nabídne pomoc při základních činnostech?

„To nevím, tato forma pomoci mi nebyla nabídnuta.“

3. Víte, že pečovatelská služba napomáhá k tomu, abyste zůstal co nejdéle v domácím prostředí?

„Ne nevím, až díky vám jsem zjistil, že je nějaká pečovatelská služba.“

4. Víte, jaké organizace pečovatelskou službu nabízí?

„Ne nevím“

5. V Chomutově existuje domov pro seniory. Víte o něm?

„Ano vím, bylo mi preventivně doporučeno podání žádosti o poskytnutí sociální služby, a tak jsem si ji raději podal.“

6. Je Vám známo, co vše je potřeba zařídit před nástupem do domova pro seniory?

„Ne nevím a přijde mi brzo to řešit teď, když mám žádost jenom jako preventivní.“

7.3 ROZHOVOR Č. 2

Rozhovor byl proveden se ženou ve věku 73 let.

1. Zjišťovala jste někdy nějaké informace týkající se pomoci seniorům?

„Ne, nepotřebuji pomoc tak proč to zjišťovat.“

2. Víte, že v Chomutově a okolí existuje pečovatelská služba, která Vám nabídne pomoc při základních činnostech?

„Ano, říkala mi to má sousedka.“

3. Víte, že pečovatelská služba napomáhá k tomu, abyste zůstala co nejdéle v domácím prostředí?

„Ano, říkala mi to sousedka.“

4. Víte, jaké organizace pečovatelskou službu nabízí?

„Ano, jak jsem již říkala, má sousedka tyto služby využívá, a tak mi je ona sama doporučovala.“

5. V Chomutově existuje domov pro seniory. Víte o něm?

„Ano vím, bydlím kousek od něho.“

6. Je Vám známo, co vše je potřeba zařídit před nástupem do domova pro seniory?

„Ano, bydlí tam má známá.“

7.4 ROZHOVOR Č. 3

Rozhovor byl proveden s mužem ve věku 79 let.

1. Zjišťoval jste někdy nějaké informace týkající se pomoci seniorům?

„Ano zjišťoval jsem informace pro svoji potřebu.“

2. Víte, že v Chomutově a okolí existuje pečovatelská služba, která Vám nabídne pomoc při základních činnostech?

„Ne nevím.“

3. Víte, že pečovatelská služba napomáhá k tomu, abyste zůstal co nejdéle v domácím prostředí?

„Ano vím, já už ale potřebuji péči 24 hodin denně, a to pečovatelská služba neumožňuje.“

4. Víte, jaké organizace pečovatelskou službu nabízí?

„Ne nevím, tuto službu já nepotřebuji tak ji nevyhledávám.“

5. V Chomutově existuje domov pro seniory. Víte o něm?

„Ano vím a mám do něj podanou žádost.“

6. Je Vám známo, co vše je potřeba zařídit před nástupem do domova pro seniory?

„Ano, dostal jsem informace při prvotním jednáním se sociální pracovníci.“

7.5 ROZHOVOR Č. 4

Rozhovor byl proveden s mužem ve věku 68 let.

1. Zjišťoval jste někdy nějaké informace týkající se pomoci seniorům?

„Ne, za mě vše zařizuje rodina a ta mi poté sděluje informace.“

2. Víte, že v Chomutově a okolí existuje pečovatelská služba, která Vám nabídne pomoc při základních činnostech?

„Ano.“

3. Víte, že pečovatelská služba napomáhá k tomu, abyste zůstal co nejdéle v domácím prostředí?

„Ano vím, jejich služby využívám, a to 1x týdně pomoc s nákupem a 2x týdně hygiena“.

4. Víte, jaké organizace pečovatelskou službu nabízí?

„Ano, já sám mám smlouvu s velkou organizací v Chomutově, která tyto služby poskytuje.“

5. V Chomutově existuje domov pro seniory. Víte o něm?

„Ano vím a mám do něj podanou žádost.“

6. Je Vám známo, co vše je potřeba zařídit před nástupem do domova pro seniory?

„Ano, rodina mi vše řekla.“

7.6 ROZHOVOR Č. 5

Rozhovor proběhl se ženou ve věku 76 let.

1. Zjišťovala jste někdy nějaké informace týkající se pomoci seniorům?

„Ne nevím, na koho se obrátit.“

2. Víte, že v Chomutově a okolí existuje pečovatelská služba, která Vám nabídne pomoc při základních činnostech?

„Ano.“

3. Víte, že pečovatelská služba napomáhá k tomu, abyste zůstal co nejdéle v domácím prostředí?

„Ne nevím.“

4. Víte, jaké organizace pečovatelskou službu nabízí?

„Ano, využívám neziskovou organizaci.“

5. V Chomutově existuje domov pro seniory. Víte o něm?

„Ano vím, jednou mi bylo místo nabídnuté, ale odmítla jsem nastoupit. Zatím jsem se na to necítila.“

6. Je Vám známo, co vše je potřeba zařídit před nástupem do domova pro seniory?

„Ne nevím, ještě se tam nechystám.“

7.7 ROZHOVOR Č. 6

Rozhovor proběhl se ženou ve věku 61 let.

1. Zjišťovala jste někdy nějaké informace týkající se pomoci seniorům?

„Ne nevím, na koho se obrátit.“

2. Víte, že v Chomutově a okolí existuje pečovatelská služba, která Vám nabídne pomoc při základních činnostech?

„Ne, zatím se mě to netýká.“

3. Víte, že pečovatelská služba napomáhá k tomu, abyste zůstala co nejdéle v domácím prostředí?

„Ne nevím.“

4. Víte, jaké organizace pečovatelskou službu nabízí?

„Ne nevím.“

5. V Chomutově existuje domov pro seniory. Víte o něm?

„Ne nevím.“

6. Je Vám známo, co vše je potřeba zařídit před nástupem do domova pro seniory?

„Ne nevím.“

7.8 ROZHOVOR Č. 7

Rozhovor proběhl s mužem ve věku 69 let.

1. Zjišťovala jste někdy nějaké informace týkající se pomoci seniorům?

„Ne, nezjišťoval.“

2. Víte, že v Chomutově a okolí existuje pečovatelská služba, která Vám nabídne pomoc při základních činnostech?

„Ne, zatím se mě to netýká.“

3. Víte, že pečovatelská služba napomáhá k tomu, abyste zůstala co nejdéle v domácím prostředí?

„Ne nevím.“

4. Víte, jaké organizace pečovatelskou službu nabízí?

„Ne nevím.“

5. V Chomutově existuje domov pro seniory. Víte o něm?

„Ne nevím.“

6. Je Vám známo, co vše je potřeba zařídit před nástupem do domova pro seniory?

„Ano, prostě je to nová etapa života a tak budu muset zařídit vše, co se zařizuje při stěhování do například jiného bytu.“

7.9 ROZHOVOR Č. 8

Rozhovor proběhl se ženou ve věku 70 let.

1. Zjišťovala jste někdy nějaké informace týkající se pomoci seniorům?

„Ano, zjišťovala jsem pro svoji potřebu.“

2. Víte, že v Chomutově a okolí existuje pečovatelská služba, která Vám nabídne pomoc při základních činnostech?

„Ano, vím, ale zatím nevyužívám.“

3. Víte, že pečovatelská služba napomáhá k tomu, abyste zůstala co nejdéle v domácím prostředí?

„Ano, řekla mi to pracovnice organizace při rozhovoru.“

4. Víte, jaké organizace pečovatelskou službu nabízí?

„Ano vím, jednala jsem o tom se sociální pracovnící.“

5. V Chomutově existuje domov pro seniory. Víte o něm?

„Ano vím.“

6. Je Vám známo, co vše je potřeba zařídit před nástupem do domova pro seniory?

„Ano, sdělila mi to pracovnice přímo v domově pro seniory.“

7.10 ROZHOVOR Č. 9

Rozhovor proběhl s mužem ve věku 60 let.

1. Zjišťovala jste někdy nějaké informace týkající se pomoci seniorům?

„Ne, o žádné pomoci nevím.“

2. Víte, že v Chomutově a okolí existuje pečovatelská služba, která Vám nabídne pomoc při základních činnostech?

„Ano, vím, ale nevyužívám.“

3. Víte, že pečovatelská služba napomáhá k tomu, abyste zůstala co nejdéle v domácím prostředí?

„Ne, nezajímá jsem se o tyto informace.“

4. Víte, jaké organizace pečovatelskou službu nabízí?

„Ano vím, viděl jsem propagační materiály.“

5. V Chomutově existuje domov pro seniory. Víte o něm?

„Ano vím.“

6. Je Vám známo, co vše je potřeba zařídit před nástupem do domova pro seniory?

„Ano, vím, bude to určitě stejné jako při stěhování.“

7.11 ROZHOVOR Č. 10

Rozhovor proběhl s mužem ve věku 67 let.

1. Zjišťovala jste někdy nějaké informace týkající se pomoci seniorům?

„Ano, zjišťoval jsem to pro známého.“

2. Víte, že v Chomutově a okolí existuje pečovatelská služba, která Vám nabídne pomoc při základních činnostech?

„Ano, vím, známý začal využívat.“

3. Víte, že pečovatelská služba napomáhá k tomu, abyste zůstala co nejdéle v domácím prostředí?

„Ano, byl jsem u jednání, kdy si pečovatelskou službu nasmlouval můj známý.“

4. Víte, jaké organizace pečovatelskou službu nabízí?

„Ano vím, domlouval jsem jí pro známého.“

5. V Chomutově existuje domov pro seniory. Víte o něm? *„Ano vím.“*

6. Je Vám známo, co vše je potřeba zařídit před nástupem do domova pro seniory? *„Ano, vím.“*

7.12 VYHODNOCENÍ ŘÍZENÉHO ROZHOVORU

Jedním z cílů této práce je zjistit, jak se klienti domova pro seniory o této službě dozvěděli a zda je veřejnost dostatečně informována o nabídce sociálních služeb. O tom, zda je veřejnost informována o sociálních službách, bylo zjišťováno prostřednictvím přímých rozhovorů. Na základě tohoto cíle byly stanoveny dvě dílčí otázky, které mi pomohly při vyhodnocení výsledku. Výsledky převedené do grafického znázornění uvedla autorka práce do Přílohy A - Grafické znázornění řízených rozhovorů.

Dílčí otázky

1. Jak se dotazovaní o formě pomoci dozvěděli.

Ve většině případů se dotazovaní o formě pomoci dozvídali od rodinných příslušníků, známých, kteří již nějakou službu využívají a sousedů. V současné době senioři pátrají o možné pomoci, až když ji opravdu potřebují. Což je v některých případech špatně a mnohdy i pozdě.

2. Zjistit, zda si dotazovaný/á chce zajistit klidné stáří v domově pro seniory.

Většina seniorů do budoucna hledí, chtějí vědět formu pomoci a tím si klidné stáří zajistit. Nechtějí nechávat vše na rodině, popřípadě sousedech a známých. Je úctyhodné, že chtějí být do poslední chvíle samostatní, ale v některých případech to nejde a senior si toto neuvědomuje. Při rozhovoru jsem se dozvěděla, že většina seniorů se už nechce nikam stěhovat. Chce zůstat tam, kde bydlí celý život i za cenu toho, že již například nezvládají chůzi po schodech, osobní hygienu, nákupy apod. Pečovatelskou službu si sjednávat nechtějí, a to z důvodu, že by se jim po bytě pohyboval někdo cizí. Nechápu však, že jim pečovatelka jde pomoci s tím, s čím potřebují a co již nezvládají.

Dotazovaná veřejnost je ve větší míře informována o sociálních službách. Mou domněnku, která zněla „Domnívám se, že většina seniorů nebude o formě pomoci informována“ se na základě přímých rozhovorů nepotvrdila.

8 KAZUISTIKY

Pro kazuistiky bylo vybráno 5 klientů Domova pro seniory Písečná, který je registrován jako sociální služba pod Sociálními službami Chomutov, p. o. v Chomutově.

Jedním z cílů této práce je zjistit, jak se klienti domova pro seniory o této službě dozvěděli. Díky kazuistikám bude vyhodnocena další část stanoveného cíle a to, jak se klienti vybraného domova pro seniory o službě dozvěděli.

Dílčí výzkumné otázky

1. Jak a kde jste žil/a než jste nastoupil/a do domova pro seniory?
2. Z jakých důvodů či okolností jste nastoupil/a do domova pro seniory?
3. Odkud jste se o domově pro seniory, ve kterém bydlíte dozvěděl/a?

8.1.1 PAN J.

Pan J. se narodil roku 1932 v Chomutově. Nevlastní dcera bydlí daleko, vlastní děti nemá a manželka již nežije. Klient žil sám ve velkém rodinném domě se zahradou, o kterou se až do poslední chvíle staral.

Žádost do domova pro seniory byla podána ve spolupráci s nevlastní dcerou, která byla přesvědčena, že s ohledem o jeho zdravotní stav již nemůže zůstat sám v domácím prostředí. O domově pro seniory se dozvěděla prostřednictvím propagačních materiálů. Pan J. jedenkrát odmítl nabízený nástup do sociální služby z důvodu, že vše zvládá, náhle nechtěl opustit své bydliště. Byla mu proto nabídnuta pomoc a podpora ze strany pečovatelské služby, ale souhlasil pouze s dovozem obědů. Vzhledem ke zhoršujícímu zdravotnímu stavu nebyl pan J. schopen obstarávat osobní záležitosti, jako vyzvedávat důchod a ani platit účty. Po pádu byl převezen do nemocnice, odkud se nemohl vrátit zpět do domácího prostředí. Sociální pracovnice příslušné nemocnice po dobu hospitalizace pána zajistila zasílání důchodu. Dluh na energiích uhradila nevlastní dcera. V současné době je jeho soběstačnost nízká, pohybuje se na invalidním vozíku, trpí demencí. Po uvolnění kapacity a nízkému číslu podané žádosti byl pan J. následně s jeho souhlasem umístěn v domově pro seniory.

8.1.2 PANÍ K.

Paní K. je vdova a narodila se v roce 1923. Oba synové zemřeli, snacha jako jediná příbuzná žije mimo Chomutov. Paní K. bydlela v bytě 1+1, ve čtvrtém patře panelového domu ve výtahu. Klientka nečerpala pečovatelskou službu, v rámci možností vše sama zvládala. Každý den chodila po schodech v domě, aby neztratila pohyb a kontakt s lidmi.

O domově pro seniory se dozvěděla od snachy, která ji pravidelně navštěvovala. Snacha získala informace o sociální službě od sousedky, která v této službě pracuje. Žádost byla tedy podána již před několika lety, jako preventivní. Na základě zhoršujícího zdravotního stavu byla po letech žádost přesunuta do pořadníku urgentního. Po pádu byla žadatelka umístěna na Oddělení následné péče do Chomutova, kde jí vzhledem ke špatnému zdravotnímu stavu nebylo doporučeno, vrátit se do domácího prostředí. Po půl roce byla žadatelka umístěna v domově pro seniory.

8.1.3 PANÍ J.

Paní J. se narodila roku 1948 a v minulosti žila v rodinném domku společně s manželem a dvěma dcerami. Po úmrtí manžela se dcery odstěhovaly a paní J. zůstala sama. Dcery ji nekontaktují. Po smutku z odchodu manžela a následně dcer začala užívat alkohol a neplatila účty. Díky tomu byla nucena opustit dům, ve kterém bydlela a přestěhovat se do azylového domu. Azylový dům slouží pouze jako přechodné bydliště, zpravidla zde mohou být klienti 1 rok. Velmi často se stávalo, že nejedla, pouze požívala alkohol, nebrala léky, začala se pomočovat a nastupovala demence. Vzhledem ke zvyšujícímu se věku a snižující se míře soběstačnosti byla ve spolupráci se sociální pracovníci z azylového domu podána žádost do domova pro seniory. Po několika měsících proběhl nástup do domova pro seniory.

8.1.4 PAN R.

Pan R. se narodil roku 1953, byl ženatý a má jednoho syna. Po úmrtí manželky se syn odstěhoval za prací do ciziny. Vzhledem k neznámým událostem se z pana R. stala osoba bez přístřeší. Z „ulice“ byl hospitalizovaný a následně umístěn na Oddělení následné péče v Chomutově.

Ve spolupráci se sociálně zdravotní sestrou z nemocnice byla pro pana R. podána žádost do azylového domu. Vzhledem k pomalu se zhoršujícímu zdravotnímu stavu byly ve spolupráci s klientem a sociální pracovníci podány žádosti do domovů pro seniory. Po několika měsících proběhl nástup do domova pro seniory.

8.1.5 PAN V.

Pan V. se narodil roku 1950 a v minulosti žil se svou přítelkyní v bytě, který zdědil po svých rodičích. Po rozchodu s již zmíněnou přítelkyní z bytu odešel. Díky odchodu z jeho vlastního bytu se musel uchýlit do několika ubytoven a azylových domů. Po těchto zařízeních žil několik let. Díky zdravotním problémům byl hospitalizován po prodělané rakovině tlustého střeva, kdy následoval vývod z měchýře

Pan V. trpí epilepsií, vzhledem ke zhoršující epilepsii a neustálému problému s vývodem, nedokázal v azylovém domě zvládat základní životní potřeby. Klient nebyl odstupem času schopný dodržovat domácí řád azylového domu. Ve spolupráci se sociální pracovníci azylového domu byly podány žádosti do domovů pro seniory a po určité době proběhl nástup do domova pro seniory.

8.2 VYHODNOCENÍ KAZUISTIK

Jedním z cílů bylo zjistit, odkud se příslušní klienti dozvěděli o Domově pro seniory Písečná v Chomutově. Díky dílčím otázkám, které jsem si při vytváření kazuistik pokládala, se mi podařilo cíl splnit.

Z kazuistik, které byly vytvořeny, na základě rozhovorů s klienty jsem zjistila, že jeden klient získal informace díky své nevlastní dceři, která obdržela informace prostřednictvím propagačních materiálů služby. Jedna klientka se o službě dozvěděla prostřednictvím své snachy, která tyto informace získala od sousedky, pracující ve zmíněné službě a další tři klienti se o službě dozvěděli prostřednictvím zaměstnanců Azylového domu Písečná. Na tomto výsledku je i vidět prostupnost mezi dalšími službami jako je zmiňovaný azylový dům.

9 DISKUSE

V teoretické části se autorka zaměřila na popis sociálních služeb pro různé specifické skupiny osob. Ve větší míře jsem se však věnovala seniorům. Toto téma je v současné době velice diskutované, a to i vzhledem ke zvyšování jejich životní úrovně díky navyšování starobních důchodů, a to dva roky po sobě. Za svou praxi jsem se přesvědčila, že většina veřejnosti neví, o jakou pomoc, ať už materiální či finanční požádat.

Řízené rozhovory byly zaměřeny na náhodně vybrané zájemce o služby. Pro vyhodnocení těchto rozhovorů byly stanoveny dílčí otázky, kterých jsem se při rozhovoru držela. Ve své praxi se setkávám s odmítavými stanovisky k tomu, že by měl jít senior do nějakého zařízení. Díky rozhovorům jsem zjistila, že se veřejnost informuje na možnou pomoc, ale prozatím nikam z domácího prostředí nespěchá. Chtějí mít svůj klid a neumí si představit, že by byly najednou v nějakém „ústavním zařízení“, kde je dalších 100 a více klientů.

Kazuistiky byly zaměřeny již na konkrétní klienty konkrétní služby. Uvedené příběhy jsou jen zmínka jejich života. Díky okolí, které měli kolem sebe je o ně postaráno tak, jak potřebují a mohou žít život, který si zaslouží.

Díky této bakalářské práci jsem zjistila, že je dobré stále informovat veřejnost o možné pomoci. Je důležité, aby veřejnost věděla, na koho se může v případě potřeby obrátit a jakou pomoc může očekávat. Současná doba se posouvá dopředu, nároky na kvalitní život se zvedá, tak proč neinformovat veřejnost o tom, jak se jim může žít ještě lépe? Je potřeba se zamyslet nad dalším rozvojem informací pro specifické skupiny osob. Co třeba rozšířit informace na billboardy, reklamu na domy, reklamy po internetu, zlepšit informovanost na odboru sociálních věcí apod.

ZÁVĚR

Tématem bakalářské práce byla Informovanost o povědomí občanů o sociálních službách na Chomutovsku. V úvodu práce je vysvětleno, na jakém základě bylo toto téma zvoleno a jakých cílů by mělo být prostřednictvím praktické části dosaženo.

V první kapitole jsou vysvětlovány nejdůležitější pojmy, se kterými se v sociálních službách setkáváme, mezi které patří sociální práce, nepříznivá sociální situace, pracovník v sociálních službách, sociální pracovník a uživatel sociální služby (klient). Zmíněná první kapitola je z větší části věnována samotným pracovníkům a jejich povinnému vzdělávání, které musí splňovat dle zákona o sociálních službách. Další, **druhá kapitola** je věnována sociálním službám jako takovým a s nimi spojeným zákonem o sociálních službách, podle kterého se musí zřizovatelé služeb řídit. Mimo jiné do zákona o sociálních službách patří nastavení podmínek pro poskytování pomoci a podpory.

Třetí kapitola je věnována specifickým skupinám osob – seniorům, handicapovaným osobám a osobám bez přístřeší. Každá podkapitola je věnována jedné specifické skupině osob, u každé této skupiny jsou zmíněné vhodné sociální služby. **Čtvrtá kapitola** popisuje finanční pomoc poskytovanou specifickým skupinám osob, která je vyplácena státem. V této kapitole je mimo jiné podrobně vysvětlen příspěvek na péči, tento příspěvek je vyplácen osobám, které již nedokáží zvládat základní životní potřeby a potřeby pomoci od jiné osoby. Díky tomuto příspěvku si mohou zajistit například pečovatelskou službu, která pomáhá při základních činnostech. Od letošního roku, mohou osoby, které se o svého blízkého starají v domácím prostředí čerpat vyšší třetí a čtvrtý příspěvek na péči.

Poslední kapitola teoretické části je věnována vybrané organizaci Sociální služby Chomutov, příspěvková organizace. Autorka zde popisuje, kdy organizace vznikla, jak se jmenovala a jaké má registrované a neregistrované služby. Organizaci si autorka vybrala z důvodu, že v ní již několik let pracuje a díky jejímu pracovnímu zařazení se pohybuje, alespoň z části ve všech zmíněných službách a pracuje s různými cílovými skupinami. Také v této organizaci pracují sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, kteří musí splňovat povinné vzdělávání. Pro tyto zaměstnance sjednává

organizace různé semináře, stáže, supervize, školení a patří mezi akreditované organizace od Ministerstva práce sociálních věcí České republiky, které mohou vzdělávat pracovníky v sociálních službách v několikahodinovém kurzu.

Praktická část je rozdělena na několik částí – kazuistiky a řízené rozhovory. Uvedené kazuistiky měly ukázat, jak se současní klienti o zmíněném domově dozvěděli. Při jednání se zájemci a klienty je nejdůležitější jednat s nimi jako se sobě rovným a mluvit srozumitelně. Na základě této bakalářské práce bylo zjištěno, že prostupnost služeb existuje nejenom mezi pečovatelskou službou, ale také mezi azylovým domem. Řízené rozhovory autorka do praktické části zahrnuje z důvodu, že jejím cílem bylo zjistit, zda je veřejnost, a to především senioři, informována o možné pomoci. Jak už autorka psala v úvodu, klienti i rodina se zajímají o sociální služby až v době, kdy jí potřebují – nehledí na svůj věk, a přitom zákon o sociálních službách umožňuje pomoc a podporu s ohledem na věk. Senioři již nepoužívají vkladní knížky ale platební karty a také se při nástupu do služby zajímají o internet na pokoji. Je znatelné, jak se doba posouvá. Zcela dominující jsou starosti seniorů se zdravotním stavem následkem nemoci popřípadě se špatným zdravotním stavem způsobeným stářím. Je nutné přizpůsobit dostupnost zejména registrovaných sociálních služeb, ať už jde o ambulantní, pobytové nebo terénní.

Je potřeba se zamyslet nad dalším rozvojem podávání a získávání informací pro seniory. Vzhledem k tomu, že generace seniorů se stává více počítačově gramotnější, by bylo vhodné nahradit reklamy na internetu, které nabízejí různé výrobky, reklamou s nabízenou sociální službou, popřípadě reklamy s informací, na koho se mají obrátit v případě potřeby. Naopak pro věkovou skupinu nad osmdesát let věku rozšířit informace na billboardy, reklamu na domy, zlepšit informovanost na odboru sociálních věcí, úřadech práce, u praktických lékařů a nemocnicích.

Seznam použitých českých zdrojů

ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5148-1.

BOBEK, Milan a Petr PENIŠKA, *Práce s lidmi*. Brno: NC PUBLISHING, 2008. ISBN 978-80-903858-2-5.

GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.

HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9.

HAUKE, Marcela a kolektiv. *Když do života vstoupí demence aneb Praktický průvodce nejen domácím prostředím*. Tábor: APSS ČR 2017. ISBN 978-80-906320-7-3.

HAUKE, Marcela. *Zvládání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5216-7.

HENDL Jan. *Kvalitativní výzkum: základy metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367_040-2.

CHLOUPKOVÁ, Soňa, *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. GRADA, 2013. ISBN 978-80-247-4678-4.

JANEČKOVÁ, Eva, Hana ČIBEROVÁ a Petr MACH. *Průvodce systémem poskytování sociálních služeb*. ANAG, 2016. ISBN 978-80-7554-009-6.

Jednání se zájemcem o pobytovou sociální službu: doporučený postup pro poskytovatele pobytových sociálních služeb. Tábor: APSS ČR, 2017. ISBN 978-80-906320-9-7.

JUN Hynek. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-590-5.

Kolektiv autorů. *Chci zůstat doma*. APSS ČR, 2017. ISBN 978-80-906320-8-0.

Kolektiv autorů. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: APSS ČR, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.

KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ, *Sociální služby a příspěvek na péči*. Praha: ANAG, 2009. ISBN 978-80-7263-559-7.

KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ, *Sociální služby a příspěvek na péči*. Praha: ANAG, 2012. ISBN 978-80-7263-748-5.

KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. *Sociální služby*. Abena. ISBN 978-80-254-3427-7.

KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praga: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.

MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.

MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi – Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

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

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.

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

MPSV. *Příručka pro osoby se zdravotním postižením v roce 2014*. Jihlava. ISBN 978-80-7421-061-7.

NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.

SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4.

SUDA, R. *Seminář: Úvod do problematiky zákona o sociálních službách – nejasnosti a chyby v aplikaci*. Praha, 29. 10. 2014.

ŠTĚCHOVÁ, Markéta, Marina LUPTÁKOVÁ a Bedřiška KOPOLDOVÁ. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci 2008. ISBN 978-80-7338-069-4.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: SLON, 2005. ISBN 978-80-86429-36-6.

Seznam použitých internetových zdrojů

Pomoc v hmotné nouzi [online]. [cit. 2019-10-07]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/pomoc-v-hmotne-nouzi>.

Příspěvek na péči [online]. [cit. 2019-10-03]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/-/zmena-vyse-prispevku-na-peci>.

Sociální služby Chomutov – střediska [online]. [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <http://www.soschomutov.cz/domov-pro-seniory/informace-o-sluzbe/>.

Sociální služby Chomutov - střediska [online]. [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <http://www.soschomutov.cz/domov-pro-osoby-se-zp/informace-o-sluzbe/>.

Sociální služby Chomutov - střediska [online]. [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <http://www.soschomutov.cz/denni-stacionar-pro-zp/informace-o-sluzbe/>.

Sociální služby Chomutov - střediska [online]. [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <http://www.soschomutov.cz/azylovy-dum/informace-o-sluzbe/>.

Sociální služby Chomutov - střediska [online]. [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <http://www.soschomutov.cz/pecovatelska-sluzba/>.

Sociální služby Chomutov - střediska [online]. [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <http://www.soschomutov.cz/socialni-poradna-1/informace-o-sluzbe/>.

Sociální služby Chomutov - střediska [online]. [cit. 2019-11-20]. Dostupné z: <http://www.soschomutov.cz/>.

Slohové práce [online]. [cit. 2019-12.19]. Dostupné z: <https://www.cesky-jazyk.cz/slohovky/rozhovory/#axzz68YYqPFfq>.

Státní sociální podpora [online]. [cit. 2019-10-07]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/statni-socialni-podpora>.

Kurz pro výchovné poradce veřejnost [online]. [cit. 2019-12.19]. Dostupné z: <https://turbo.cdv.tul.cz/mod/book/view.php?id=3737&forceview=1>.

Zákon o sociálních službách [online]. [cit. 2019-09-13]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

Seznam použitých interních zdrojů organizace Sociální služby Chomutov, p. o. bez ISBN

Vnitřní předpisy organizace. *Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby*. SoS Chomutov, 2016.

Vnitřní předpisy organizace. *Organizační řád*. SoS Chomutov, 2015.

Vnitřní předpisy organizace. *Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu*. SoS Chomutov, 2015.

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Graf 1 muž/žena.....	I
Graf 2 Kolik Vám je let?.....	I
Graf 3 Zjišťovala jste někdy nějaké informace týkající se pomoci seniorům?.....	II
Graf 4 Víte, že existuje pečovatelská služba, která Vám nabídne pomoc při základních činnostech?	II
Graf 5 Víte, že pečovatelská služba napomáhá k tomu, abyste zůstal/a co nejdéle v domácím prostředí?.....	III
Graf 6 Víte, jaké organizace pečovatelskou službu nabízí?	III
Graf 7 V Chomutově existuje domov pro seniory. Víte o něm?	IV
Graf 8 Víte, co vše je potřeba zařídit před nástupem do domova pro seniory?	IV
Graf 9 Grafické znázornění.....	VI

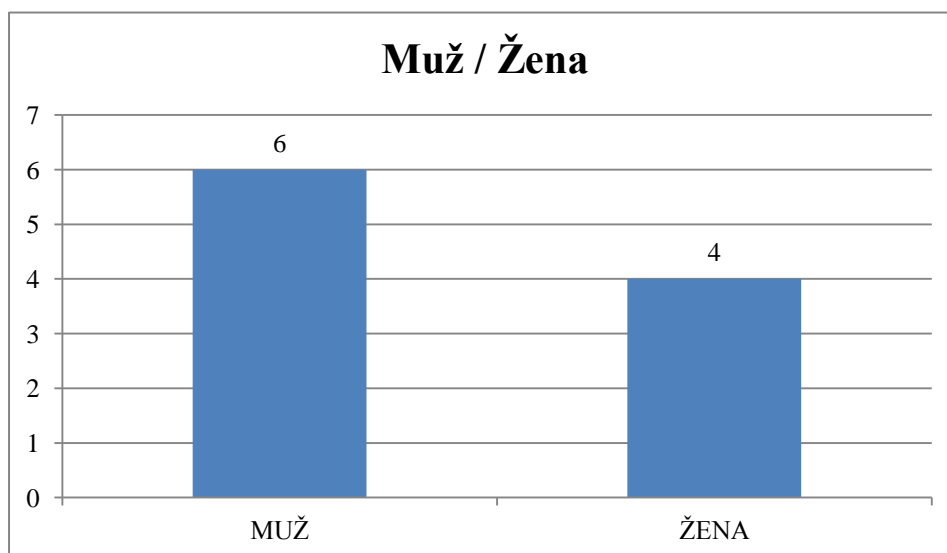
SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Grafické znázornění řízených rozhovorů	I
Příloha B - Statistiky	V

Příloha A - Grafické znázornění řízených rozhovorů

Otázka č. 1

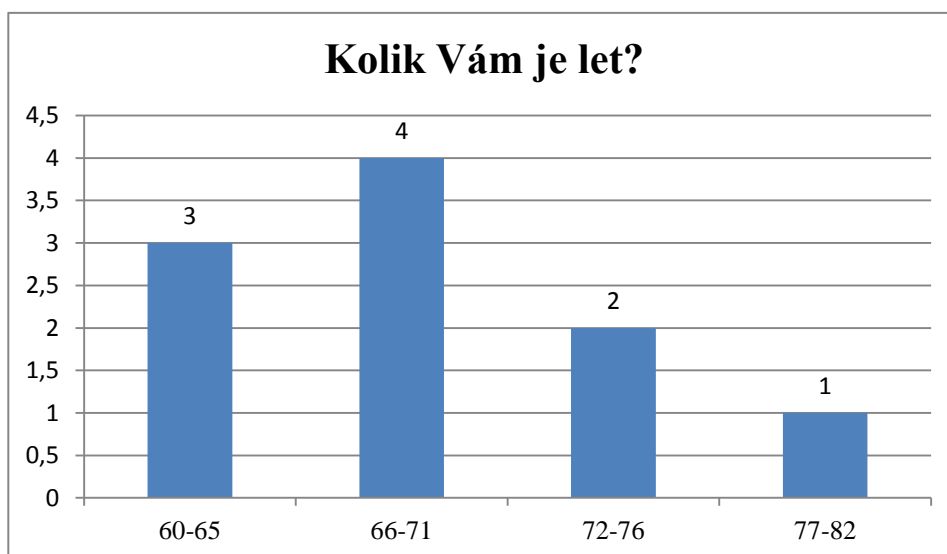
Graf 1 muž/žena



Zdroj: Autor práce, 2019 (vlastní šetření)

Otázka č. 2

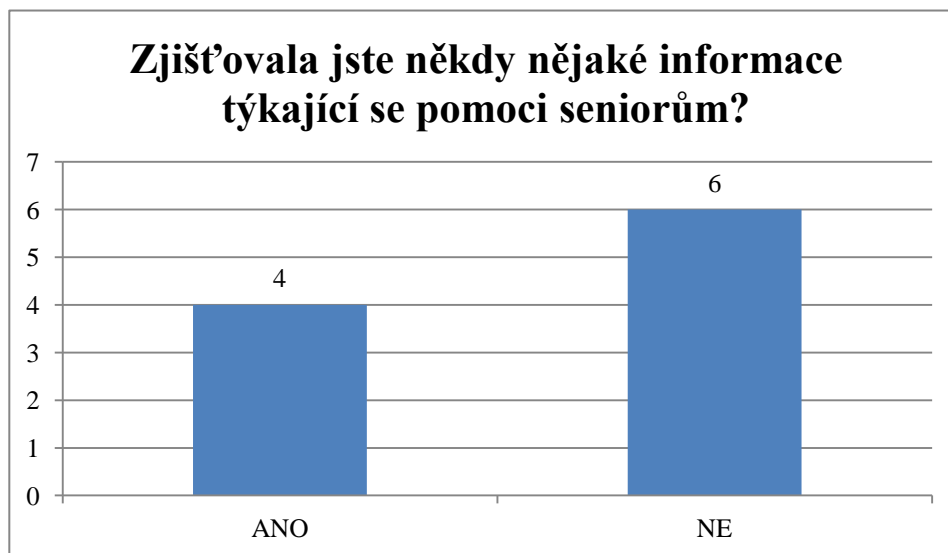
Graf 2 Kolik Vám je let?



Zdroj: Autor práce, 2019 (vlastní šetření)

Otázka č. 3

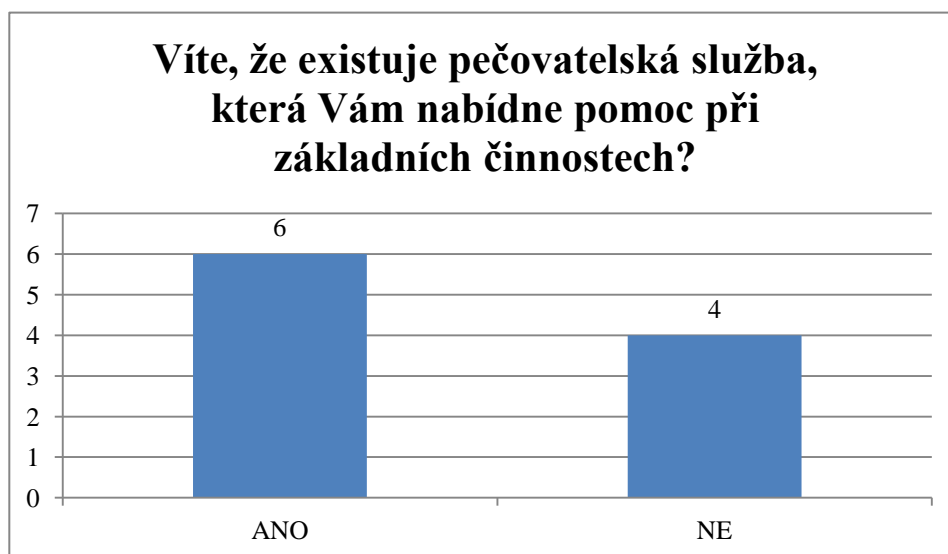
Graf 3 Zjišťovala jste někdy nějaké informace týkající se pomoci seniorům?



Zdroj: Autor práce, 2019 (vlastní šetření)

Otázka č. 4

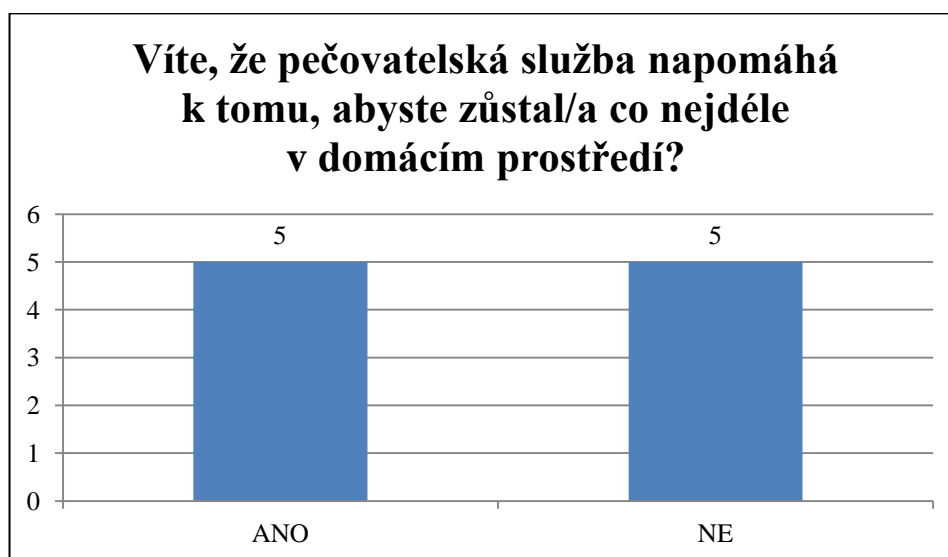
Graf 4 Víte, že existuje pečovatelská služba, která Vám nabídne pomoc při základních činnostech?



Zdroj: Autor práce, 2019 (vlastní šetření)

Otázka č. 5

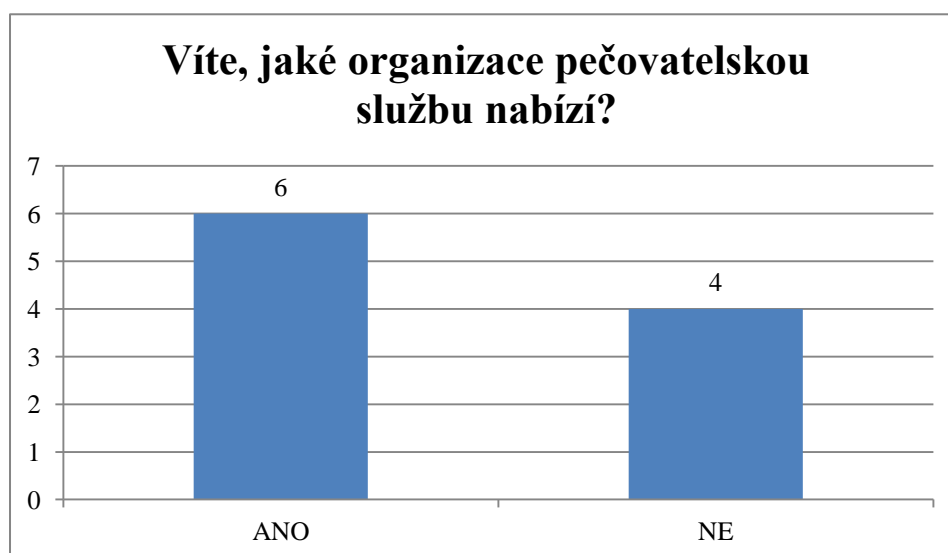
Graf 5 Víte, že pečovatelská služba napomáhá k tomu, abyste zůstal/a co nejdéle v domácím prostředí?



Zdroj: Autor práce, 2019 (vlastní šetření)

Otázka č. 6

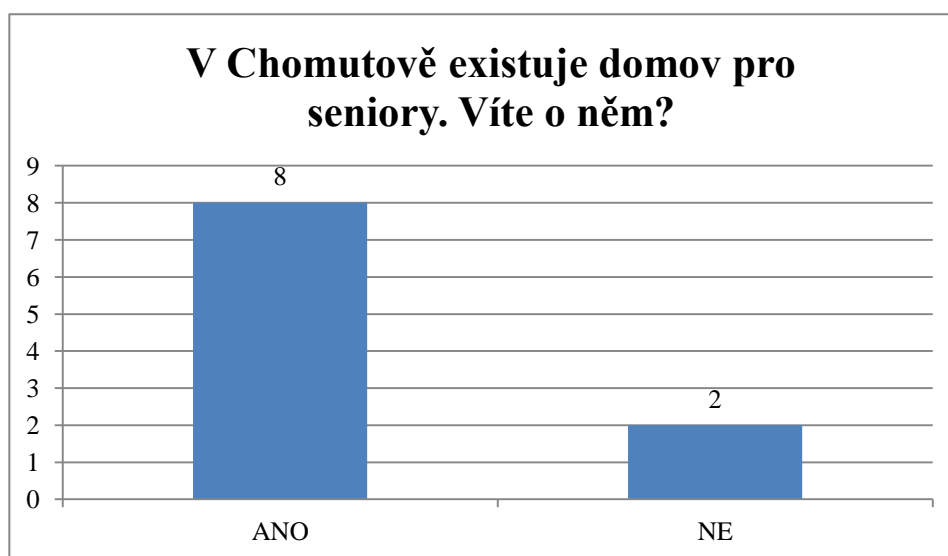
Graf 6 Víte, jaké organizace pečovatelskou službu nabízí?



Zdroj: Autor práce, 2019 (vlastní šetření)

Otázka č. 7

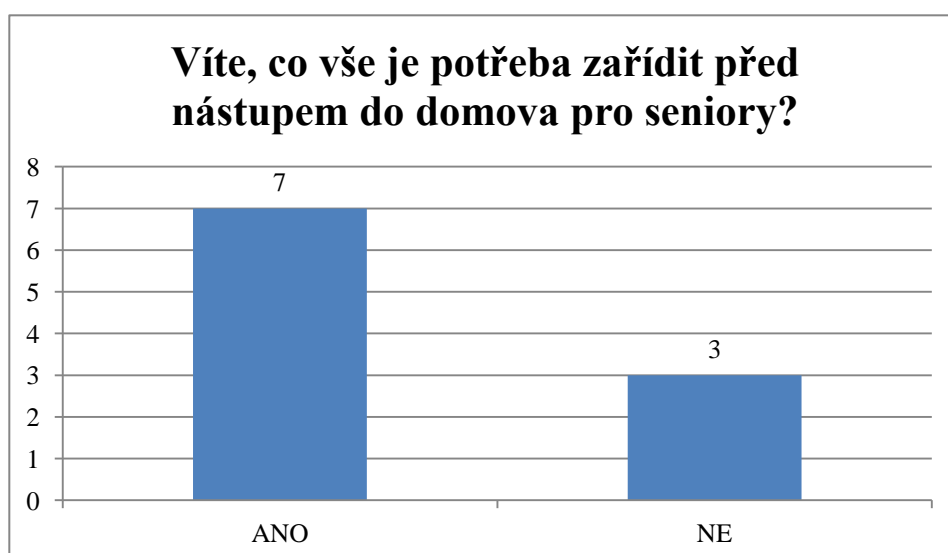
Graf 7 V Chomutově existuje domov pro seniory. Víte o něm?



Zdroj: Autor práce, 2019 (vlastní šetření)

Otázka č. 8

Graf 8 Víte, co vše je potřeba zařídit před nástupem do domova pro seniory?



Zdroj: Autor práce, 2019 (vlastní šetření)

Příloha B - Statistiky

V okrese Chomutov je dle Katalogu poskytovatelů sociálních služeb cca 77 domovů pro seniory. Každý domov pro seniory je povinný evidovat přijaté žádosti o službu. Vzhledem k tomuto počtu a malé ubytovací kapacitě těchto zařízení, jsou pořadníky přeplněné a veřejnost, která se na zmiňovanou službu dotazuje, zjišťuje, že je mnohdy žádost podána pozdě a že žadatel do domova pro seniory nemusí například do dvou let vůbec nastoupit. Místa v domově pro seniory se převážně uvolňují úmrtím klienta, což si veřejnost ve větší míře neuvědomuje. Není tedy dobré čekat například na zhoršení zdravotního stavu seniora, ale žádost do služby podat s předstihem tzv. preventivně. V níže uvedených statistikách je možné vidět počet podaných žádostí do Domova pro seniory Písečná v Chomutově za poslední 4 roky a zároveň počet přijatých klientů, kteří v průběhu těchto let nastupovali. Díky této statistice, je evidentní, že je o Domov pro seniory Písečná v Chomutově zájem a že každým rokem počet přijatých žádostí stoupá. Jak již bylo zmíněno v části Informovanost o poskytované službě, každá registrovaná služba, mezi kterou patří i zmíněný Domov pro seniory Písečná má povinně zveřejňované informace na svých internetových stránkách, propagačních materiálech, Magistrátu města Chomutova, Registru poskytovatelů sociálních služeb apod. V důsledku této „propagace“ přibývají žadatelé o danou službu. V případě uvolněné kapacity je žadatel o službu kontaktován a je mu nabídnuto umístění, díky stanoveným pravidlům může žadatel umístění odmítnout z jakéhokoliv důvodu. Díky těmto údajům bylo taktéž zjištěno, že je veřejnost informována o nabízené pomoci.

Statistika přijatých žádostí od 1. 1. 2016 – 31. 12. 2016.

Přijaté žádosti - 106

Přijato klientů - 49

Statistika přijatých žádostí od 1. 1. 2017 – 31. 12. 2017.

Přijaté žádosti - 106

Přijato klientů - 29

Statistika přijatých žádostí od 1. 1. 2018 – 31. 12. 2018.

Přijaté žádosti - 109

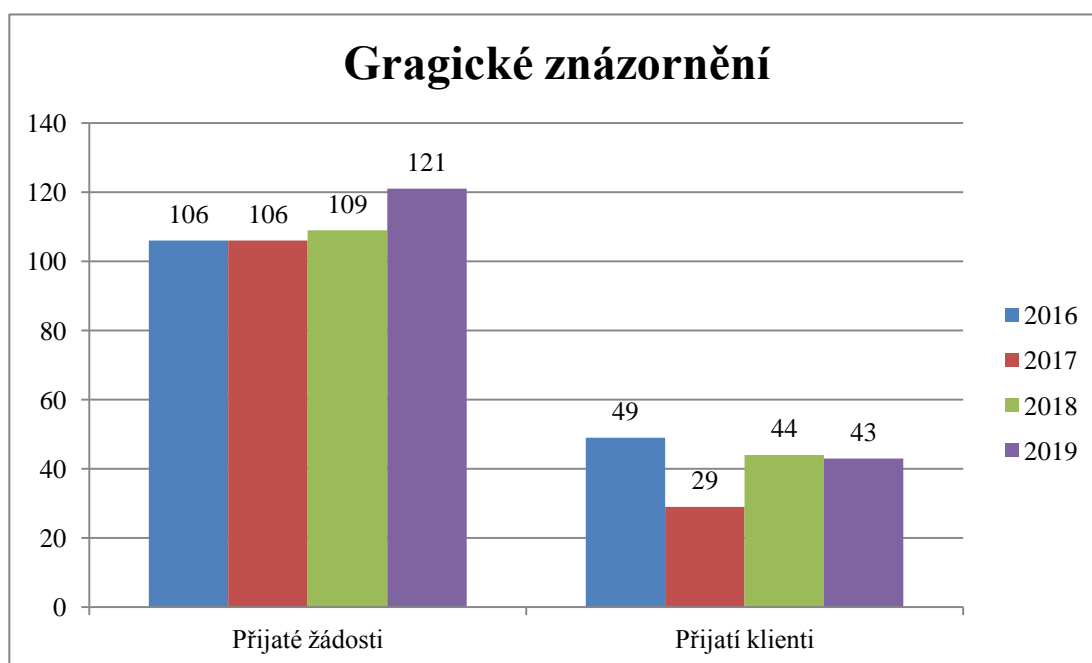
Přijato klientů - 44

Statistika přijatých žádostí od 1. 1. 2019 – 31. 12. 2019.

Přijaté žádosti - 121

Přijato klientů - 43

Graf 9 Grafické znázornění



Zdroj: Autor práce, 2019 (vlastní šetření)

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Pavla Smilov
Obor: Vzdělávání dospělých
Forma studia: kombinovaná
Název práce: Informovanost o povědomí občanů o sociálních službách na Chomutovsku
Rok: 2020
Počet stran textu bez příloh: 51
Celkový počet stran příloh: 6
Počet titulů českých použitých zdrojů: 31
Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0
Počet internetových zdrojů: 13
Vedoucí práce: Mgr. Karkošová Martina, Ph.D.