

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

**BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM**

**2013 – 2014**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Tereza Chlanová**

**Standardy kvality sociálních služeb z pohledu pracovníka  
v pečovatelské službě**

Praha 2014

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Božena Palusgová, DiS.

**JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE**

**BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES**

**2013 - 2014**

**BACHELOR THESIS**

**Tereza Chlanová**

**Quality standards in social services from the perspective of a  
worker in the nursing service**

Prague 2014

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

Mgr. Božena Palusgová, DiS.

## **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 14. března 2014

*Tereza Chlanová*

## **Poděkování**

Mé poděkování patří především Mgr. Boženě Palusgové, DiS., za odborné vedení mé bakalářské práce a dále všem respondentům, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření.

## **Anotace**

Bakalářská práce popisuje jednotlivé standardy kvality sociálních služeb v České republice, mezi které patří procedurální, personální a profesní standardy. Na základě těchto standardů může dobře fungovat organizace pečovatelské služby. Teoretická část se zabývá vysvětlením základní terminologie standardy kvality sociálních služeb. Také chce poukázat na metody řízení jako je: management v sociální práci, etický kodex zaměstnanců a zákon o sociálních službách. Cílem práce je nabídnout nejen ucelený pohled, ale též pomocí dotazníku zjistit na určitém vzorku veřejnosti, jaký je její názor na proces zprostředkování pečovatelské služby.

## **Klíčové pojmy**

Etický kodex, management, pečovatelská služba, personální standardy, procedurální standardy, profesní standardy, uživatel, zákon.

## **Annotation**

The Bachelor thesis describes the standards of the quality of social services in the Czech Republic including procedural, personal and professional standards. Organization of welfare services can work well on the basis of these standards. The theoretical part works at explanation of the basic terminology of standards of the quality of social services. The theoretical part explains the basic terminology of standards of the quality of social services. It also wants to refer to methods of management such as: management in the social work, the ethical code of employees and the law on social services. On the one hand the aim of thesis is to offer the integral view and on the other hand It finds out the opinion of the sample of the public on the process of the arrangement welfare services by using the questionnaire. The aim is not only to offer a comprehensive view, but also by using a questionnaire to determine a sample of the public, what is their view on the process of mediation care services.

## **Key words**

The ethical code, the management, the welfare service, the personal standards, the procedural standards, the professional standards, the user, the law.

# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>9</b>
<b>TEORETICKÁ ČÁST</b>	
<b>1 LEGISLATIVNÍ RÁMEC SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....</b>	<b>11</b>
1.1 Zákon o sociálních službách.....	11
1.2 Příspěvek na péči.....	12
<b>2 PROCEDURÁLNÍ STANDARDY.....</b>	<b>14</b>
2.1 Standard č. 1: Cíle zpracování standardu.....	14
2.1.1 Zpracování standardu.....	14
2.2 Standard č. 2: Ochrana práv osob.....	15
2.2.1 Základní lidská práva v sociálních službách.....	16
2.3 Standard č. 3: Jednání se zájemcem o službu.....	18
2.3.1 Zájemce o službu.....	18
2.4 Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby.....	19
2.4.1 Předmět smlouvy.....	19
2.5 Standard č. 5: Individuální plánování sociální služby.....	20
2.5.1 Individuální plánování.....	21
2.6 Standard č. 6: Dokumentace o poskytování sociální služby.....	22
2.6.1 Vedení dokumentace.....	22
2.7 Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob sociálních služeb.....	23
2.7.1 Zásady stížností.....	23
2.8 Standard č. 8: Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.....	24
2.8.1 Poskytované služby.....	25
<b>3 PERSONÁLNÍ STANDARDY.....</b>	<b>26</b>
3.1 Standard č. 9: Personální a organizační zajištění sociální služby.....	26
3.1.1 Personální složení.....	26
3.2 Standard č. 10: Profesionální rozvoj zaměstnanců.....	27
3.2.1 Profesionální rozvoj zaměstnanců.....	27
<b>4 PROVOZNÍ STANDARDY.....</b>	<b>29</b>
4.1 Standard č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby.....	29
4.1.1 Místní a časová dostupnost.....	29

4.2 Standard č. 12: Informovanost o poskytované sociální službě.....	29
4.2.2 Informace o pečovatelské službě.....	30
4.3 Standard č. 13: Prostředí a podmínky.....	30
4.3.1 Prostředí a podmínky.....	30
4.4 Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace.....	31
4.4.1 Nouzové a havarijní situace.....	32
4.5 Standard č. 15: Zvyšování kvality poskytované sociální služby.....	32
4.5.1 Zvyšování kvality pečovatelské služby.....	33
<b>5 MANAGEMENT V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....</b>	<b>34</b>
5.1 Specifika managementu v sociální práci.....	34
5.2 Osobnost a role manažera.....	34
<b>6 ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCŮ.....</b>	<b>36</b>
6.1 Zásady sociální práce.....	36
<b>PRAKTICKÁ ČÁST</b>	
<b>7 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....</b>	<b>39</b>
7.1 Výsledky dotazníkového šetření.....	40
7.2 Výsledky hypotéz.....	55
<b>8 POZNATKY Z MÉHO ZAMĚSTNÁNÍ.....</b>	<b>56</b>
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>57</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....</b>	<b>58</b>
<b>SEZNAM ZKRATEK.....</b>	<b>60</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK.....</b>	<b>61</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>62</b>



## ÚVOD

V naší společnosti se setkáváme stále častěji s lidmi, kteří využívají sociální služby. Ty pomáhají bezmocným jedincům a rodinám, obrátit se na pečovatelskou službu, jež nabízí různé sociální služby. Jedná se zpravidla o seniory s tělesným a duševním postižením. Pečovatelská služba poskytuje kvalitní domácí péči seniorům a zvyšuje kvalitu jejich života v přirozeném domácím prostředí. Nabízí např. zvládání běžných úkonů jako je podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání, pomoc při osobní hygieně a pomoc při zajištění chodu domácnosti. Pečovatelskou službu rozdělujeme na terénní a ambulantní. Lze ji doplnit fakultativními činnostmi, které zvyšují atraktivitu nabízených služeb. Důležitým mezníkem v poskytování služeb jsou standardy kvality sociálních služeb § 99 zákona o sociálních službách. Jsou tvořeny Ministerstvem práce a sociálních věcí, definují úroveň a kvalitu poskytování sociálních služeb. Jsou rozděleny do třech skupin, a to procedurální, provozní a personální. Aby sociální služby pracovaly na kvalitní úrovni, musí být standardy přesně dodržovány. Pokud by tomu tak nebylo, je možné uplatnit sankci odebrání registrace, a tím dochází k znemožnění činnosti poskytovatele.

Teoretická část se zabývá jednotlivými standardy, na jejichž základě pečovatelská služba efektivně pracuje. V jednotlivých kapitolách jsou popisovány procedurální standardy, které patří mezi nejdůležitější. Podrobně popisují, jak mají poskytované služby vypadat, co musí mít poskytovatel zpracováno v potřebné kvalitě, aby nedocházelo k porušení ochrany práv osob. Personální standardy se zabývají personálním týmem a povinnostmi zaměstnavatelů vytvořit pracovníkům vhodné podmínky pro výkon profese. Provozní standardy vysvětlují provoz celé organizace. Dále bude popisováno řízení sociální práce, etický kodex sociálních pracovníků a zákon sociálních služeb.

Praktická část je zaměřena na zpracování dotazníku. Pomocí metody dotazníku bude zjišťováno, jaký má veřejnost názor na pečovatelskou službu, zda by uvažovala o zprostředkování pečovatelské služby, a pokud ano, zda ví, na koho se obrátit. Bylo rozdáno celkem 50 dotazníků. Předmětem zkoumání je široká veřejnost. Cílem bakalářské práce je nabídnout ucelený pohled na řízení sociální práce na pracovišti a

správné dodržování standardů kvality sociálních služeb. Dále poskytnout uživateli podporu či pomoc dle individuální potřeby.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 LEGISLATIVNÍ RÁMEC SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

### 1.1 Zákon o sociálních službách

Zákon o sociálních službách č. **108/2006 Sb.**, vstoupil v účinnost 1. ledna 2007. Tento zákon pomáhá fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci na základě uplatnění sociálních služeb a příspěvku na péči. Pokud se osoba dostane do nepříznivé sociální situace, je jí poskytnuto bezplatné sociální poradenství, které nabízí maximální informovanost tak, aby mohla řešit sociální situaci vlastními silami. Pokud však podání informací nestačí, jsou jí poskytnuty sociální služby. Sociální služby mají především rozvíjet samostatnost a aktivačně klienty podporovat. Nejdůležitější zásadou je zachování důstojnosti k člověku a dodržování lidských práv a základních svobod. (Bicková et al. 2010, s. 101)

#### **Zákon se dělí do různých částí:**

- Část první - Úvodní ustanovení.
- Část druhá - Příspěvek na péči.
- Část třetí - Sociální služby.
- Část čtvrtá - Inspekce poskytování sociálních služeb.
- Část pátá - Mlčenlivost.
- Část šestá - Financování sociálních služeb.
- Část sedmá - Správní delikty.
- Část osmá - Předpoklady pro výkon sociálního pracovníka.
- Část devátá - Předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.
- Část desátá - Akreditace vzdělávacích zařízení a akreditace vzdělávacích programů.
- Část jedenáctá - Společná, přechodná a závěrečná ustanovení.

([www.zakonyprolidi.cz](http://www.zakonyprolidi.cz))

## 1.2 Příspěvek na péči

O příspěvek na péči může požádat osoba, která je závislá na pomoci jiné fyzické osoby při zvládnání běžných životních úkonů, jako je oblékání, obouvání, stravování, tělesná hygiena, mobilita, péče o zdraví, orientace, výkon fyziologických potřeb a osobní aktivity.

### **Příspěvek na péči se rozděluje podle druhu závislosti:**

- lehká závislost,
- středně těžká závislost,
- těžká závislost,
- úplná závislost. (Matoušek et al. 2011, s. 40-41)

### **Hodnotí se však také:**

- soběstačnost,
- schopnost péče o vlastní osobu. (Matoušek et al. 2011, s. 41)

Osoba, která žádá o příspěvek na péči, musí nejprve vyplnit formulář, který obsahuje podstatné údaje (jméno, příjmení, rodné číslo, jméno ošetřovatele). Sociální pracovníci provedou terénní sociální šetření, na základě kterého zkoumají, do jaké míry je žadatel schopen samostatného života či nikoliv. Podle toho pak posudkové komisi sociální pracovnice předloží posudek s finálním počtem bodů. Nutná je také zpráva o zdravotním stavu od obvodního lékaře, která je zasílána posudkovému lékaři.

Žádost na úřadě může být zpracovávána i měsíc, posuzuje se ze všech stran. Posuzují se jak body od sociálních pracovníků, tak vyjádření lékaře a názor posudkového lékaře. Posudkový lékař klienta sice nevidí, ale na požádání si žadatele může pozvat. Nárok na příspěvek vzniká dnem, kdy jsou splněny všechny podmínky stanovené zákonem. Žadatel je pravidelně kontrolován, zda příspěvek na péči využívá k tomu, na co byl poskytnut. Nekontroluje se však příjemce příspěvku, ale

poskytovatel, který hraří veškeré služby. Pokud nejsou dodržovány smluvní podmínky, hrozí poskytovateli odebrání příspěvku. (Matoušek et al. 2011, s. 41)

Tabulka 1: Výše příspěvku na péči

3 000 Kč	jde-li o stupeň I	lehká závislost
6 000 Kč	jde-li o stupeň II	středně těžká závislost
9 000 Kč	jde-li o stupeň III	těžká závislost
12 000 Kč	jde-li o stupeň IV	úplná závislost

Zdroj: Příspěvek na péči. Integrovaný portál MPSV online, cit. 2014-03-01

## 2 PROCEDURÁLNÍ STANDARDY

### 2.1 Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování služeb

Poskytovatel:

- má písemně určeno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby, podle kterých se musí řídit,
- vytváří vhodné podmínky pro uživatele, kterým je poskytována sociální služba,
- má zpracovány pracovní postupy, které zaručují kvalitní průběh v poskytování sociální služby,
- má za úkol vytvářet a uplatňovat vnitřní pravidla pro ochranu osob. (ÚZ Sociální zabezpečení, 2013, s. 166)

#### 2.1.1 Zpracování standardu

Cílem je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci zůstat nadále v místním společenství, aby mohli nadále udržovat kontakty se svými blízkými osobami, a to za pomoci pečovatelské služby (např. pomoc v domácnosti, poskytnutí základní hygieny, společnost a rozvoz obědů). „*Cíl je výsledek toho, co děláme nebo chceme dělat*“ (Standardy kvality sociálních služeb, 2008, s. 13) Je to určitý stav nebo produkt a musí být v souladu s posláním. Musíme si stanovit určité měřítko a čas, na základě kterých zjistíme, zda jsme cíle dosáhli nebo nikoliv.

Management v sociálních službách musí vše podrobně naplánovat a naplňovat požadavky, které sociální služba vyžaduje. Strategické plánování je jedním z cílů, které k tomu slouží. Jedná se o proces, který formuluje dlouhodobé cíle a strategie

organizace. Výsledkem je určitý stav, kdy organizace předvídá změny a využívá je ve svůj prospěch. Při tvorbě strategického plánování nám pomohou dvě analýzy: **SWOT analýza** a **STEEP analýza**. (Standardy kvality sociálních služeb, 2008, s. 15-16)

**SWOT analýza** se zabývá silnými a slabými stránkami, příležitostmi a hrozbami pro rozvoj daného zařízení. Klienti sociálních služeb se mohou vyjádřit, jak jsou s danou službou spokojeni nebo naopak nespokojeni. Hodnotit kvalitu služeb může také laická nebo odborná veřejnost, popřípadě obec a město. (Čámský et al. 2011, s. 76)

**STEEP analýza** se zabývá ekonomickými, ekologickými, společensko-technickými a politickými podmínkami, v rámci kterých poskytovatel zajišťuje sociální službu. Jedná se o určité změny v legislativě, financování a vedení poskytovatele. (Čámský et al. 2011, s. 76)

## **2.2 Standard č. 2: Ochrana práv uživatelů**

Poskytovatel:

- má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by došlo k porušení základních lidských práv a svobod,
- má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmů dvou nebo více osob,
- má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů od uživatelů nebo jiných fyzických osob. (ÚZ Sociální zabezpečení, 2013 s. 166)

## 2.2.1 Základní lidská práva v sociálních službách

Základní lidská práva patří mezi nejdůležitější lidská práva. Zajišťuje je Ústava České republiky a Ústavní listina práv a svobod.

### Mezi základní lidská práva patří:

- osobní svoboda,
- ochrana soukromí,
- ochrana osobního a rodinného života,
- důstojné zacházení,
- právo na léčbu. (Čámský et al. 2011, s. 91)

### Osobní svoboda a svoboda pohybu:

- **Volba místa pobytu** - každý z nás má právo si zvolit, kde chce pobývat a nikdo by nám neměl do této osobní volby zasahovat. (Standardy kvality sociálních služeb, 2008, s. 30)
- **Svoboda pohybu, pohyb v zařízení i mimo zařízení** – každý z nás se může svobodně pohybovat a neměl by být nikde omezen v pohybu (např. mít zakázáno opustit areál, být někde držen nebo zamykán na pokojích bez jakéhokoliv důvodu). (Standardy kvality sociálních služeb, 2008, s. 30)
- **Možnost volby** – každý rozhoduje sám za sebe o svém **čase**: kdy půjdu spát, kdy budu vstávat. O **aktivitách**: zda budu navštěvovat různá kulturní zařízení či sportovní činnosti. Jak se budu **stravovat**: zdravě či nezdravě. (Standardy kvality sociálních služeb, 2008, s. 30)



### **Právo na ochranu soukromí:**

*„Uživatelé sociálních služeb mají právo na nedotknutelnost svého obydlí.“* (Čámský et al. 2011, s. 93) Nikdo by neměl do uživatelského teritoria zasahovat bez jeho souhlasu. Uživatelé mají právo si zvolit, kdo bude do jejich obydlí vstupovat. Příkladem uvedu: pečovatelka nemá bez uživatelského souhlasu právo manipulovat s jeho osobními věcmi. Pokud si klient pozve pečovatelskou službu na úklid, pečovatelka nemá právo bez jeho souhlasu v pokoji něco přemísťovat nebo vyhazovat. (Standardy kvality sociálních služeb, 2008, s. 30)

### **Nedotknutelnost osoby zaručuje uživateli:**

Každý uživatel má právo si sám rozhodnout o svém vzhledu (styl oblečení, úprava účesu apod.). Také má právo vyjádřit přání, kdo mu bude pomáhat s osobní hygienou, zda muž nebo žena. (Standardy kvality sociálních služeb, 2008, s. 31)

### **Právo na osobní a rodinný život:**

Každý uživatel má právo se stýkat se svou rodinou, přáteli a kamarády. Pokud to není osobní setkání, tedy alespoň kontakty telefonické nebo písemné. Každý z uživatelů chce mít informace o tom, jak se jeho děti a příbuzní mají, jak žijí, jak se jim daří. Pokud toto uživatel žádá, mělo by mu to být poskytnuto v soukromí. (Standardy kvality sociálních služeb, 2008, s. 31)

### **Právo na důstojné zacházení:**

Součástí důstojného zacházení je oslovení, které patří mezi ty nejdůležitější zásady lidské etiky. Nepoužíváme tykání, zdobněliny a přezdívky. Ale pokud si uživatel přeje tykat, není problém to přijmout. (Standardy kvality sociálních služeb, 2008, s. 31)

### **Právo stěžovat si:**

Pokud není uživatel spokojen se službami, má právo podat stížnost. Pečovatelská služba má zhotovený formulář k podání stížnosti, který musí uživateli na požádání poskytnout. Stížnost může být také anonymní a v každém případě musí být zachována mlčenlivost pracovníků. Na přijímání stížností by měla být zřízena schránka, do které by mohli uživatelé, nebo i anonymní lidé, stížnosti vhazovat. (Standardy kvality sociálních služeb, 2008, s. 34)

## **2.3 Standard č. 3: Jednání se zájemcem o službu**

Poskytovatel:

- má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých zájemce informuje o možnostech a podmínkách, které sociální služba nabízí,
- projednává se zájemcem o sociální službu požadavky, očekávání a osobní cíle, které by mu pomohly v jeho životě za pomoci sociální služby,
- má písemně dána vnitřní pravidla pro odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodu stanoveného zákonem. (ÚZ Sociální zabezpečení, 2013, s. 166)

### **2.3.1 Zájemce o službu**

Vedoucí pečovatelské služby provede sociální šetření přímo se zájemcem, a to i v případě, kdy je zastupován zákonným zástupcem, opatrovníkem nebo na základě zmocnění nějaké určené osoby. I oni mají právo vznést námitky nebo své přání. Je nutné, aby spadali do cílové skupiny. „*Smyslem tohoto standardu je tedy definovat postupy, jakými se má se zájemcem o službu jednat.*“ (Čámský et al. 2011, s. 113)

První setkání se zájemcem o službu by mělo být maximálně profesionální, vstřícné a empatické jednání. Měla by být navozena příjemná atmosféra, která by vzbuzovala v zájemci důvěru a nedocházelo k různým nedorozuměním a rozepřím. Poskytovatel musí jasně a srozumitelně vysvětlit všechny náležitosti smlouvy, aby jí žadatel dobře rozuměl. Jsou mu nabízeny služby a cíle služeb. Rovněž je nutné položit primární otázku, co žadatel od pečovatelské služby očekává a co je jeho cílem. Zájemce má možnost vznést námitky ke smlouvě. Poskytovatel vše zváží, a pokud uzná za vhodné, vyjde žadateli vstříc a smlouva se může poupravit. (Čámský et al. 2011, s. 114)

## **2.4 Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby**

Poskytovatel:

- má písemně zpracována vnitřní pravidla k uzavírání smlouvy pro uživatele, kterým je sociální služba určena,
- při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby musí postupovat tak, aby uživatel rozuměl obsahu a účelu smlouvy,
- s uživatelem sjednává rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na jeho osobní cíle. (ÚZ Sociální zabezpečení, 2013, s. 166-167)

### **2.4.1 Předmět smlouvy**

Smlouva je uzavírána podle zákona č. **108/2006 Sb.**, o sociálních službách. Při uzavírání je nutná písemná forma smlouvy, která chrání oba subjekty, které ji uzavírají, aby nedošlo ke sporu. Provádí se ústní jednání, které je převedeno do formuláře, v němž jsou zaznamenána osobní data klienta (jméno, příjmení, bydliště, aktuální zdravotní a psychický stav). Dále se zjišťuje, jestli je zájemce mobilní či

imobilní, zda pobírá starobní důchod a jaká je výše příspěvku na péči. Budoucí uživatel musí být seznámen se všemi podmínkami, které služba poskytuje. Musí mu být poskytnut sazebník za prováděné jednotlivé úkony, které služba nabízí, rovněž platební způsoby, výpovědní lhůta a doba platnosti smlouvy. Dále se projednává individuální plánování, pravidla o vyřizování stížnosti a pravidla ochrany osobních údajů. (Bicková et al. 2010, s. 119-120)

## **2.5 Standard č. 5: Individuální plánování sociální služby**

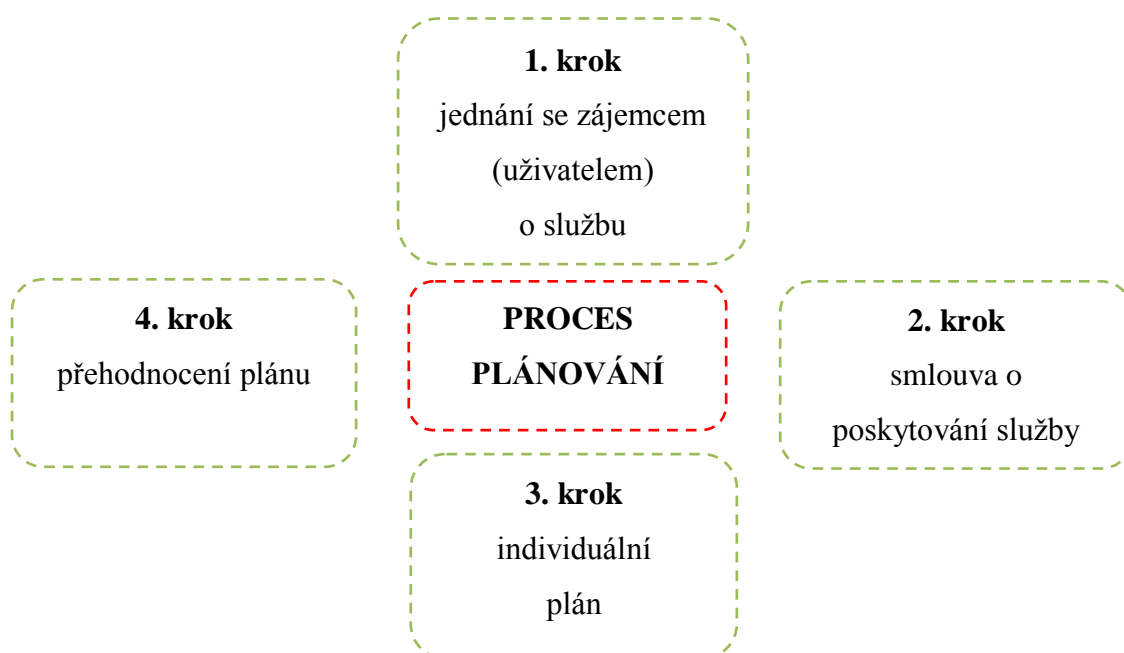
Poskytovatel:

- má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání poskytované sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytované služby,
- plánuje společně s uživatelem poskytování sociální služby, kde musí brát ohled na osobní cíle a možnosti,
- společně s uživatelem průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány osobní cíle,
- pro tvorbu individuálního plánu má určenou konkrétní osobu, která individuální plán vytváří,
- předává potřebné informace ostatním zaměstnancům a jednotlivým osobám o průběhu sociálních služeb. (ÚZ Sociální zabezpečení, 2013, s. 167)

## 2.5.1 Individuální plánování

Individuální plánování vede klíčový pracovník uživatele, který hraje v pečovatelské službě velmi důležitou roli. Každý pracovník pečovatelské služby má přiděleného uživatele, kterého zpravidla přiděluje vedoucí organizace. Je to člověk, na kterého se může uživatel kdykoliv obrátit, když nastane nějaký problém a který je jeho důvěrníkem. *Klíčový pracovník by neměl řešit problémy, které mu nenáleží a nevycházejí z jeho kompetence.* (Hauke, 2011, s. 81) Pracovník by měl být v kontaktu s členy rodiny, lékaři a sousedy. Při plánování se stanovují kroky a cíle, na jejichž základě je možno dosáhnout určité změny. Je také potřeba předávat si informace a získávat nové od ostatních pracovníků. Na klíčového pracovníka jsou kladeny náročné požadavky a očekávají se značné odborné znalosti v oboru. Musí umět dobře vést rozhovor, orientovat se v právech, ovládnout emoce, pracovat s napětím a být empatický. Individuální plán se tvoří jednou za půl roku. (Bicková et al. 2010, s. 255-256)

Obrázek 1: Proces plánování



Zdroj: Hauke, 2011, s. 114

## 2.6 Standard č. 6: Dokumentace o poskytování sociální služby

Poskytovatel:

- má písemně zpracována vnitřní pravidla pro evidenci, zpracováno vedení dokumentace o uživateli, které sociální službu využívají, včetně nahlížení do dokumentace,
- na požádání musí vést anonymní evidenci o uživateli,
- musí veškerou dokumentaci o uživateli uchovávat stanovenou dobu, a to i po ukončení poskytování sociální služby. (ÚZ Sociální zabezpečení, 2013, s. 167)

### 2.6.1 Vedení dokumentace

Vedení dokumentace lze definovat jako soubor všech písemností, které pečovatelská služba poskytuje. Mezi písemnosti patří žádosti, smlouvy, individuální plány, záznamy o průběhu poskytovaných služeb, vlastní poznámky a písemné materiály týkající se péče. Vyskytují se jak v písemné, tak elektronické podobě. Každý poskytovatel sociálních služeb si musí stanovit podmínky, které budou nejlépe odpovídat požadavkům standardů kvality. Celá dokumentace musí být vedena podle požadovaných všeobecně platných právních předpisů, které se celou problematikou zabývají. Vše musí být zabezpečeno proti možnému zneužití, jelikož jsou v dokumentaci uvedeny citlivé údaje, které by mohly být zneužity. Do písemných materiálů mohou zpravidla nahlédnout: uživatel, pracovník organizace, rodina a opatrovník. Jiným osobám nesmí být k nahlédnutí poskytnuty. Nejdůležitější je zachování mlčenlivosti o všech skutečnostech a informacích týkajících se klientů, která platí i po skončení pracovního poměru zaměstnance. (Čámský et al. 2011, s. 154-158)

Pokud uživatel vypoví smlouvu, skončí její platnost. V případě, že uživatel zemře, je nutno dokumentaci nadále archivovat podle *zákona č. 499/2004 Sb., o*

*archivnictví a spisové službě, v platném znění, resp. zákona č. 343/1992 Sb. apod. (Čámský et al. 2011, s. 158) Veškerá dokumentace se označí skartačními znaky. O tom, kdy bude dokumentace skartována, rozhoduje poskytovatel sociálních služeb. (Čámský et al. 2011, s. 158)*

## **2.7 Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**

Poskytovatel:

- má zpracovány podklady pro podávání a vyřizování stížností uživatelů, pokud podají stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, a to ve srozumitelné formě,
- má za úkol informovat uživatele o možnosti, jak podat stížnost, jakou formou a na koho se obracet v případě nejasností,
- má za úkol stížnosti evidovat a vyřizovat je písemně v dané lhůtě,
- informuje uživatele, že v případě nespokojenosti má možnost obrátit se s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán nebo na instituci sledující dodržování lidských práv. (ÚZ Sociální zabezpečení, 2013, s. 167)

### **2.7.1 Zásady stížnosti**

Každý uživatel má právo podat stížnost na kvalitu a způsob poskytovaných sociálních služeb. Formy stížnosti mohou být ústní a písemné. Způsob podání je různý, a to anonymní, osobní, telefonický, prostřednictvím emailu, dopisu nebo vhození stížnosti do příslušné schránky. Stížnosti mohou uživatelé podávat bez obav a

možných následků. Poskytovatel by je neměl vyhodnocovat jako špatný a nekvalitní výsledek odvedené práce, ale díky nim by se měl zamyslet nad tím, zda by nebylo vhodné něco konkrétního zlepšit, zdokonalit, nebo dokonce změnit. Stížnosti jsou vítány, mohou nám pomoci vyhnout se sankcím inspekcí kvality a dále zkvalitňovat naše služby. Jsou také zpětnou vazbou, poskytují nám cenné informace a rady, které jsou využívány především při odstraňování nedostatků a uvědomování si, co a jak by bylo vhodné zlepšit a zkvalitnit. Stížnosti se předávají vedoucímu organizace. (Čámský et al. 2011, s. 160)

Každá stížnost se musí evidovat ve zvláštní knize pro potřeby kontrolních a inspekčních orgánů, tedy do speciální knihy k tomu určené. Kniha je číslovaná a ke každému podání je přiděleno pořadové číslo. Musí zde být uvedeno datum, kdy stížnost byla doručena a jméno stěžovatele (nejedná-li se o anonymní stížnost). Poté se zaznamenává stručný obsah, lhůta vyřízení a podpis odpovědného pracovníka, který stížnost převzal. Lhůta vyřízení by neměla trvat déle než 1 měsíc. Pokud by došlo k překročení časové lhůty, stěžovatel by měl být písemně informován. (Čámský et al. 2011, s. 166)

## **2.8 Standard č. 8: Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje**

Poskytovatel:

- dává možnost uživatelům využívat běžně dostupné zdroje,
- zprostředkovává pro uživatele služby jiných fyzických a právnických osob podle individuálních potřeb uživatelů,
- uživatele podporuje v kontaktech s přirozeným prostředím, pokud dojde k problému, zachovává neutrální postoj. (ÚZ Sociální zabezpečení, 2013, s. 167-168)



### **2.8.1 Poskytované služby**

Mezi dostupné zdroje patří různé instituce a zařízení, například školy, úřady práce, sociální úřady, zdravotnická zařízení, obchody, pošty, zařízení pro volnočasové aktivity, kluby pro seniory, prodejny specializačních pomůcek atd. Jsou to zdroje, se kterými organizace přijde do kontaktu. (Čámský et al. 2011, s. 178) Na základě vytváření vnějších zdrojů mohou uživatelé zůstat ve svém přirozeném prostředí. Jde o služby poskytované pečovatelskou službou, které rozlišujeme na služby terénního typu, služby kontaktní a nízkoprahové. Jedná se o služby, kdy je uživatel zapojován do běžných aktivit.

## 3 PERSONÁLNÍ STANDARDY

### 3.1 Standard č. 9: Personální a organizační zajištění sociální služby

Poskytovatel:

- má písemně dáno, kolik bude nabídnuto volných pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců,
- pro zaměstnance má připravenou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena jejich oprávnění a povinnosti,
- má písemně dáno přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a osob, které nejsou v pracovním vztahu s poskytovatelem, jedná se zpravidla o dobrovolníky nebo praktikanty,
- pro fyzické osoby, které nejsou v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby. (ÚZ Sociální zabezpečení, 2013, s. 168)

#### 3.1.1 Personální složení

Personální struktura zaměstnanců je předem stanovena. Struktura personálu musí odpovídat počtu uživatelů a jejich potřebám. Pro vykonávání sociální práce jsou potřebné kvalifikační požadavky, a to vzdělání na pozici pracovníka v sociálních službách. Zde je požadováno minimálně základní vzdělání, na jehož základě musí pracovník absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz. (Bicková et al, 2010, s. 178-179) Také je důležité, aby pracovník měl pozitivní vztah k vykonávání práce. Při přijetí do zaměstnání je zaměstnanec odborně proškolen a prochází zkušebním obdobím, které

trvá tři měsíce a na jehož základě se ověřují jeho předpoklady pro výkon práce. (Čámský et al. 2008, s. 130) Personální obsazení pečovatelské služby se skládá z celé řady zaměstnanců ve složení: ředitelka, ekonom, účetní, metodik, vedoucí pečovatelské služby, pečovatelky, ale také dobrovolníci a praktikanti.

### **3.2 Standard č. 10: Profesionální rozvoj pracovníků**

Poskytovatel:

- má zpracován postup pro hodnocení zaměstnanců, na jehož základě se stanoví vývoj, naplňování osobních cílů a další potřebné kvalifikace,
- má písemně zpracován program pro vzdělávání pracovníků, na základě kterého si zaměstnanci zvyšují svoji kvalifikaci,
- má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování za odvedenou práci,
- nabízí pro zaměstnance, kteří pracují s osobami, podporu nezávislého kvalifikovaného pracovníka. (ÚZ Sociální zabezpečení, 2013, s. 168)

#### **3.2.1 Profesionální rozvoj zaměstnanců**

Na pracovníka jsou kladeny vysoké požadavky především jde o to, aby si neustále prohluboval svoji kvalifikaci. Vzdělávání probíhá formou školení, kurzů, seminářů a exkurzí. Je potřebné, aby zaměstnanec sám vyslovil požadavek, co chce, co očekává a v čem vidí své klady a nedostatky. Pečovatelská služba zprostředkovává pravidelná školení, a to třikrát za rok v rozsahu 24 hodin za kalendářní rok. Školitelem

je nabídnuto mnoho témat, ze kterých si zaměstnanec může vybrat to, které je mu nejbližší. (Bicková et al. 2010, s. 192)

## **4 PROVOZNÍ STANDARDY**

### **4.1 Standard č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby**

Poskytovatel:

- určuje si místo a dobu, která je vykonávána podle druhu sociálních služeb. (ÚZ Sociální zabezpečení, 2013, s. 168)

#### **4.1.1 Místní a časová dostupnost**

Mezi nejdůležitější zásady patří informovanost, přehlednost a rovněž teritoriální dostupnost, tedy stanovení požadavku, v jaké okrajové části chceme pečovatelskou službu nabízet a kolik obyvatel by mělo o tuto službu zájem. Je jednoznačně dáno, že pokud v obci nebo části města nebydlí mnoho obyvatel, je málo pravděpodobné, že služba bude prosperovat. Vedoucí pracovník si sám určuje místo a dobu, kde bude sociální služba poskytována, a musí brát také ohled na to, komu je služba určena. (Čámský et al. 2011, s. 203)

### **4.2 Standard č. 12 – Informovanost o poskytované sociální službě**

Poskytovatel:

- zpracovává informace o poskytované sociální službě podle druhu a potřeb
- uživatelů. (ÚZ Sociální zabezpečení, 2013, s. 168)

### **4.2.1 Informace o sociální službě**

Informační materiály by měly být co nejvíce stručné, přehledné a musí odpovídat požadavkům cílové skupiny. Veřejnost může být informována různými způsoby, například formou letáků, reklam, internetových stránek, novin, ale také dnem otevřených dveří, kdy pracovníci mohou návštěvníky a zájemce o všech potřebných záležitostech informovat ústně, zodpovědět ihned a přímo různé dotazy a seznámit je s provozem organizace.

### **4.3 Standard č. 13: Prostředí a podmínky poskytovaných sociálních služeb**

Poskytovatel:

- zajišťuje dobré podmínky, a to hygienické, materiální a technické, které musí odpovídat poskytované sociální službě a její kapacitě,
- poskytuje ambulantní sociální služby v prostředí, které je důstojné a má vyhovující podmínky. (ÚZ Sociální zabezpečení, 2013, s. 169)

#### **4.3.1 Prostředí a podmínky pečovatelské služby**

**Zákon o sociálních službách vyžaduje, aby se dodržovaly obecně závazné pracovní předpisy:**

- Zákon č. **183/2006 Sb.**, o územním plánování a stavebním řádu.
- Zákon č. **398/2009 Sb.**, o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb.

- Zákon č. **133/1985 Sb.**, o požární ochraně a vyhláška č. **246/2001 Sb.**, o požární prevenci.
- Zákon č. **258/2000 Sb.**, o ochraně veřejného zdraví.

**V oblasti České státní normy (dále jen ČSN):**

- ČSN 7300833 o požární bezpečnosti staveb, budov pro bydlení a ubytování.
- ČSN 331610 k elektrotechnickým předpisům, revize a kontroly elektrických spotřebičů během jejich používání.

#### **4.4 Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace**

Poskytovatel:

- má písemně vypracován plán nouzových a havarijních situací, které mohou nastat poskytováním sociálních služeb,
- má za povinnost proškolit zaměstnance s postupy při nouzových a havarijních situacích, aby byli schopni v takovém případě správně jednat,
- vede veškerou dokumentaci o nouzových a havarijních situacích. (ÚZ Sociální zabezpečení, 2013, s. 169)

#### 4.4.1 Nouzové a havarijní situace

Vedoucí pracovník musí seznámit zaměstnance s postupy jednání, pokud by došlo k nouzovým a havarijním situacím. Situace může nastat selháním ze strany uživatelů, pracovníků, z technických příčin a přírodních živlů.

- Ze strany **uživatelů** jde např. o napadení zaměstnance uživatelem, obvinění pracovníka uživatelem, že mu odcizil nějakou věc, útěk uživatele pečovatelce z procházky.
- Ze strany **pracovníků** jsou to např. situace, kdy pracovník v zaměstnání pobývá pod vlivem drog nebo alkoholu, nedostaví se včas na sjednanou službu, stane se účastníkem dopravní nehody nebo dojde k onemocnění většího počtu zaměstnanců.
- Z **technických příčin** se jedná např. o výpadek elektřiny, plynu či vody, nebo zablokování dveří do místnosti uživatele.
- Ze strany **přírodních živlů** mohou nastat povodně, požáry, vichřice.

Pokud se zaměstnanec ocitne v havarijní či nouzové situaci, vždy platí pravidlo „*Nejprve se zachraňují životy, potom zdraví a teprve pak majetek!*“ (Čámský et al. 2011, s. 216-217)

#### 4.5 Standard č. 15: Zvyšování kvality sociální služby

Poskytovatel:

- má za úkol průběžně kontrolovat, zda je sociální služba v souladu s cíli a zásadami sociální služby,



- zjišťuje spokojenost uživatelů.
- hodnotí zaměstnance, fyzické a právnické osoby.
- pokud obdrží stížnost, považuje ji za podnět ke zlepšení, rozvoji a zvyšování kvality sociální služby. (ÚZ Sociální zabezpečení, 2013, s. 169)

#### **4.5.1 Zvyšování kvality pečovatelské služby**

Tento standard zakončuje úsilí v tvorbě všech předešlých standardů. Poskytovatelé jsou pravidelně prověřováni a hodnoceni, je zjišťováno, zda plní všechny podmínky vedoucí k rozvoji sociálních služeb. Důležitým nástrojem je také **interní** zpětná vazba, do které patří uživatelé, rodinní příslušníci, opatrovníci, spolupracovníci a vedoucí pracovníci. Nejčastěji se uskutečňuje formou dotazníků a rozhovorů. Stejně důležitá je i zpětná vazba **externí**, do které patří kontrolní činnost zřizovatele, inspekce, stížnosti veřejnosti, připomínky externích spolupracovníků, návštěvníků a praktikantů. (Čámský et al. 2011, s. 221-222)

## 5 MANAGMENT V SOCIÁLNÍ PRÁCI

### 5.1 Specifika managementu v sociální práci

Management je proces, který navazuje na činnosti, které dosahují stanovených cílů: **analýza, plánování, rozhodování, organizování, řízení lidí a kontrola.** V instituci sociální oblasti je v roli manažera ředitel instituce a jeho zástupci, vedoucí odboru i vedoucí oddělení.

### 5.2 Osobnost a role manažera

Na vedoucího pracovníka jsou kladeny značné nároky, musí mít vrozenou vůdčí osobnost a autoritu. Pro výkon profese jsou nezbytné další znalosti z mnoha oborů, jako je např. ekonomie, právo, sociální psychologie, teorie a metody řízení a také je nutná praxe.

#### **Vedoucí pracovník musí:**

- umět vést, řídit, uplatňovat moc, předkládat svoje nároky a požadavky,
- mít sociální inteligenci a empatii. (Matoušek et al. 2003, s. 330)

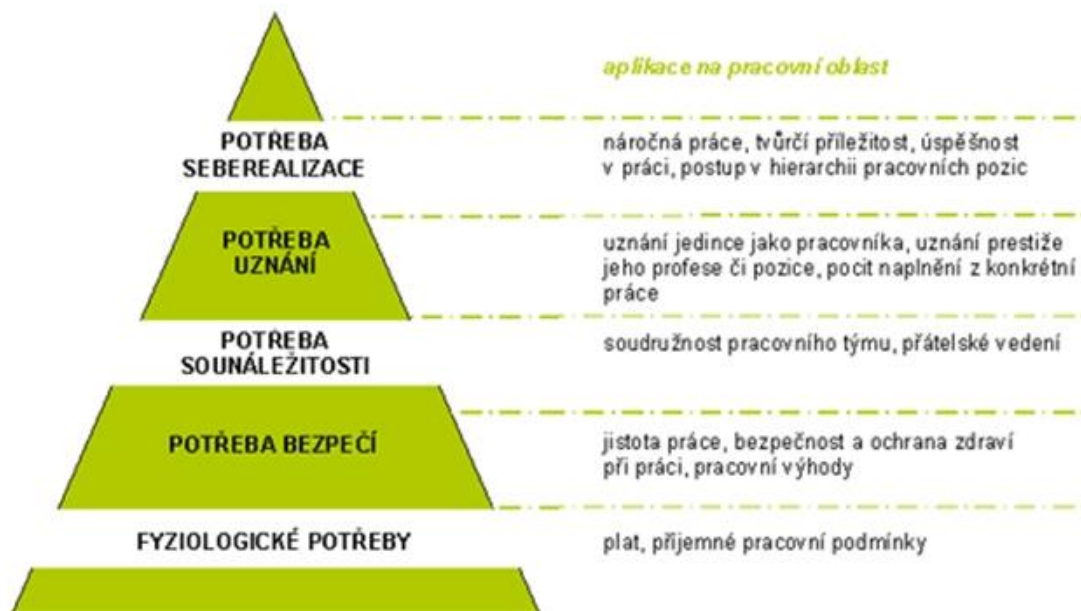
#### **Schopnosti, kterými musí vedoucí pracovník disponovat, jsou:**

- naslouchat druhým,
- ochota komunikovat,
- důslednost,
- smysl pro odpovědnost,
- dodržovat odstup. (Matoušek et al. 2003, s. 330)

## Role vedoucích pracovníků:

- Mají větší zodpovědnost za činnost organizace než běžný zaměstnanec.
- Určují zaměstnancům pracovní dobu, která musí být dodržována.
- Realizují záměry prostřednictvím svých podřízených. (Matoušek et al. 2003, s. 331)

Obrázek 2: Maslowova hierarchie potřeb



Zdroj: Maslowova teorie, online, cit. 2014-01-13

## **6 ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA**

### **6.1 Zásady sociální práce**

Sociální pracovník hraje v sociální činnosti velkou roli a musí dodržovat mnoho zásad. Mezi hlavní zásady patří důsledné dodržování zákonů a předpisů, které jsou platné ve vztahu ke klientovi. Jsou zprostředkovatelem požadavků a nároků, které klient vyžaduje.

#### **Základní etické zásady:**

- nepodvádět klienta,
- nezamlčovat důležité informace, které se týkají klienta,
- nekritizovat, nezesměšňovat, neponižovat klienta,
- poskytovat dostatečný rozsah důležitých informací o nabídce sociálních služeb,
- dát prostor klientovi v nepříznivé sociální situaci, aby si sám vybral způsob pomoci,
- nabízet vhodné formy pomoci,
- seriózně jednat s klientem. (Malíková, 2011, s. 54)

**V sociální práci se musí dodržovat etické jednání, mezi které patří:**

#### **1. Úcta ke klientovi**

Úcta k člověku patří mezi základní etické principy, které by měl sociální pracovník dodržovat. Každý jedinec je ve svém jednání poněkud jiný, originální, což může být pro uživatele znepokojující. Proto by se sociální pracovník měl snažit maximálně přizpůsobovat nemocnému klientovi a jeho potřebám. Avšak měl by také umět stanovit meze, kde začínají a končí hranice přizpůsobování a podřizování se. Pokud budeme dělat uživateli, „co mu na očích vidíme“, mohou se u sociálního

pracovníka objevit negativní důsledky, jako je např. syndrom vyhoření „ burn-out“. (Goldmann a Cichá 2004, s. 64-65) Syndrom vyhoření může vzniknout, pokud sociální pracovník vyvíjí vysoké pracovní nasazení a snaží se dosáhnout co nejlepšího výsledku.

#### **Podmínky vzniku syndromu vyhoření:**

- chybí supervize,
- pracovník nemá příležitosti vznést svoje námitky,
- pokud nejsou noví členové zacvičeni zkušeným personálem,
- pokud vládne soupeřivá atmosféra,
- pokud na pracovišti vzniknou zneprátené skupiny pracovníků,
- velká pracovní vytíženost (Matoušek et al. 2003, s. 57)

#### **Prevence syndromu vyhoření:**

- dlouhodobá praxe,
- efektivní zácvik nových zaměstnanců,
- jasná definice pracovní náplně,
- průběžná supervize,
- střídání přímé práce s klienty,
- nasazení více pracovníků, pokud je potřeba,
- vzdělávání pracovníků ze strany instituce. (Matoušek et al. 2003, s. 58)

## **2. Zabezpečení maximálního prospěchu klienta**

Snahou sociálních pracovníků je poskytnout klientům precizní služby a dávky sociálního zabezpečení, na které mají nárok. V dnešní době také neustále slyšíme, že lidé sociální dávky zneužívají, proto se při jejich přidělování potřebným klientům pečlivě dodržují zákonné normy a ne každý žadatel sociální dávku dostane. (Goldmann a Cichá, 2004, s. 66)

### **3. Vzájemná důvěra**

Sociální pracovník je vázán etickými principy a je povinen vykonávat vše potřebné pro dobro klienta. Měl by být klientovým důvěrníkem a nikdy by neměl vyzradit tajemství, které je mu svěřeno. (Goldmann a Cichá, 2004, s. 67)

**Mezi zaměstnancem a uživatelem vzniká bipolární kruh, který by měl vypadat takto:**

- Pracovník by neměl dát najevo spěch a nedostatek času.
- Klient by měl mít po konzultaci s pracovníkem pocit, že vše bere vážně a může mu v osobních problémech důvěřovat.
- Nemocný klient nesmí ztratit naději, jak ve zdravotních tak i sociálních problémech, pokud mu pracovník nedokáže dát naději, jako by mu nedal nic.

Pokud se dodrží alespoň tyto základní bipolární vztahy, je pravděpodobné, že si pracovník dokáže uživatele získat. (Goldmann a Cichá, 2004, s. 68)

# PRAKTICKÁ ČÁST

## 7 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Pro svou praktickou část jsem si zvolila dotazníkovou metodu. Pomocí metody dotazníku chci u vybraných respondentů zjistit, jaký mají názor na pečovatelskou službu a zda by byli ochotni takových služeb využít. Dále chci zjistit, zda dotazovaní vědí, jaké služby pečovatelská služba lidem poskytuje a jestli znají nějakou z organizací. Dotazník obsahuje celkem 15 otázek s uzavřenou odpovědí. Vždy je nutné zaškrtnout jen jednu správnou odpověď. Dotazník byl rozdán 50ti respondentům široké veřejnosti. Výsledky dotazníku jsou zpracovány pomocí grafů.

### Hypotéza č. 1

- Více než 50 % dotazovaných respondentů by uvažovalo o pomoci od pečovatelské služby.

### Hypotéza č. 2

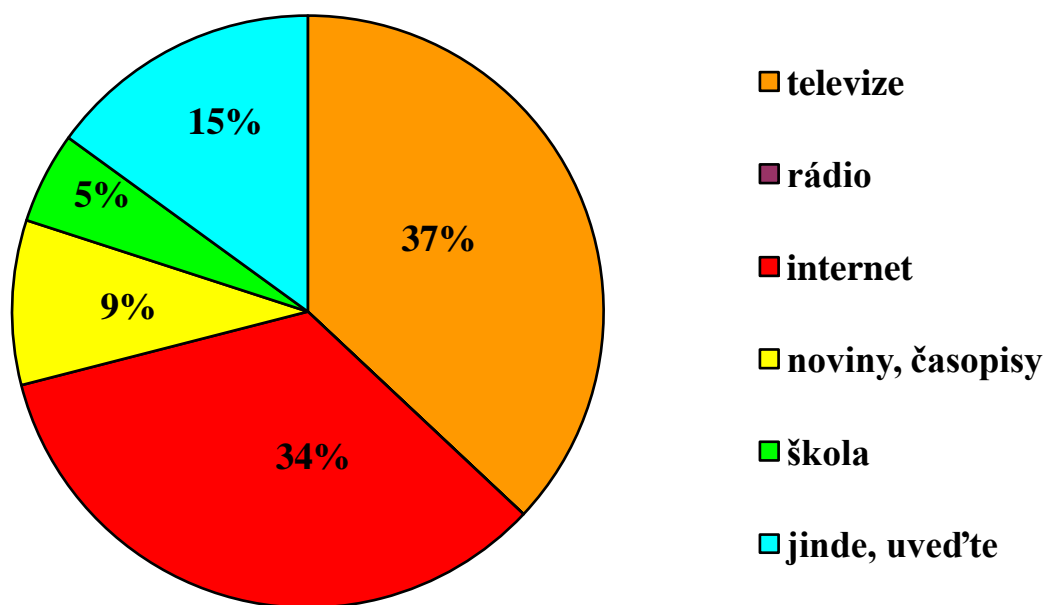
- Většina dotazovaných si myslí, že má dostatek informací ohledně pečovatelské služby.

### Hypotéza č. 3

- Více než 50 % dotazovaných respondentů ví, že pečovatelská služba má 3 formy: terénní, ambulantní a pobytovou.

## 7.1 Výsledky dotazníkového šetření

Graf 1: Kde se nejčastěji setkáváte s pojmem pečovatelská služba?

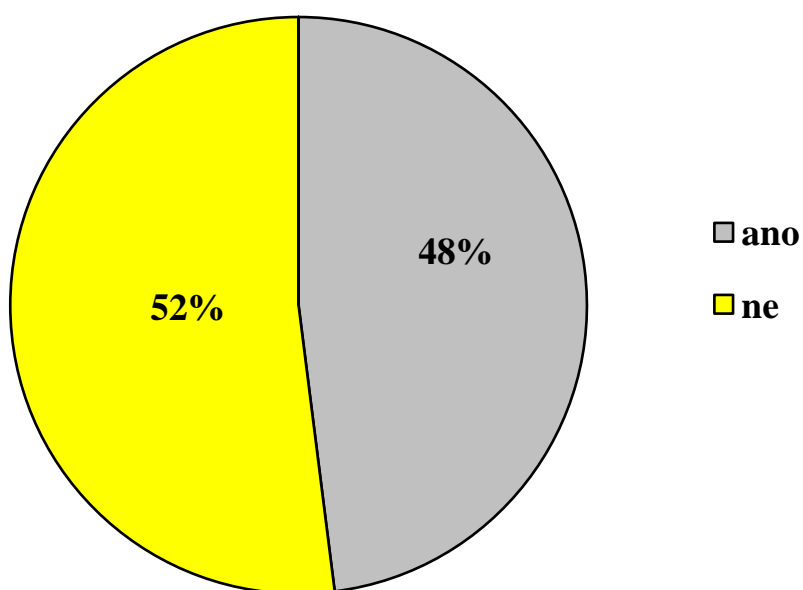


*Zdroj: vlastní výzkum*

Dotazovaní se nejvíce s pojmem pečovatelská služba setkávají v televizi 37 %, na internetu 34 %, v novinách 9 %, ve škole 5 %. Kromě daných odpovědí respondenti uváděli, že se s pojmem setkávají v zaměstnání, doma, na stránkách MPSV a na praxi.



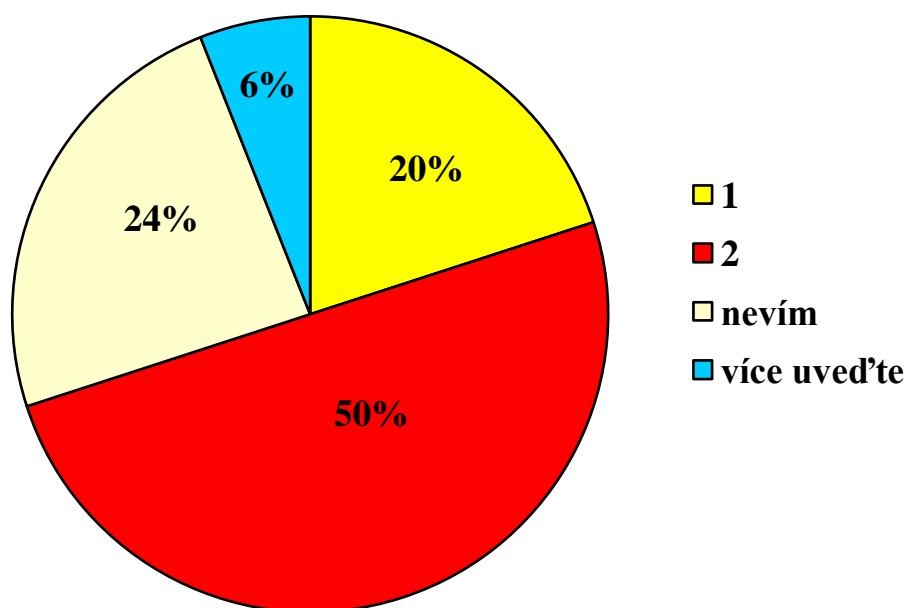
Graf 2: Myslíte si, že máte dostatek informací ohledně pečovatelské služby?



*Zdroj: vlastní výzkum*

52 % dotazovaných odpovědělo, že nemá dostatek informací ohledně pečovatelské služby, což pro mě bylo nemilé zjištění a myslím si, že by se tomuto pojmu mělo věnovat více pozornosti a více o něm mluvit.

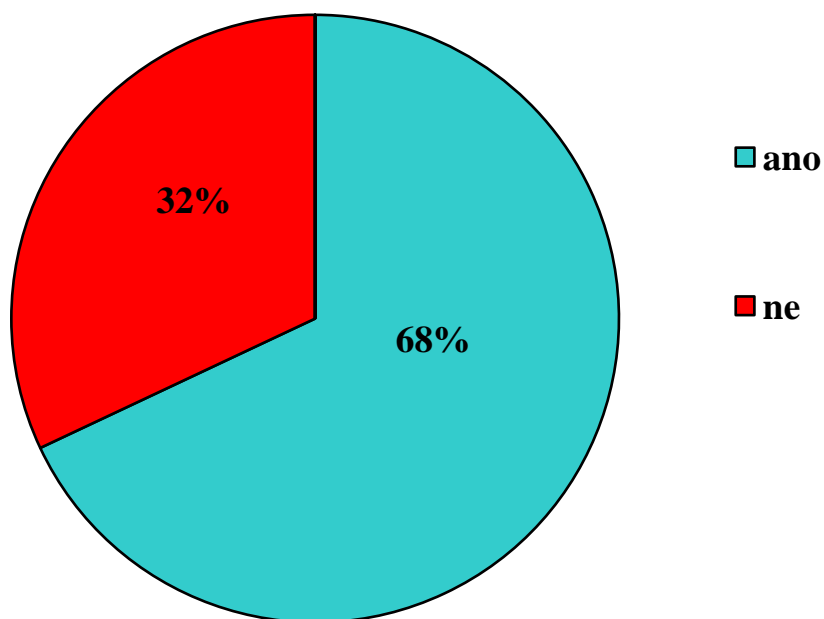
Graf 3: Víte, kolik se vykytuje ve Vaší spádové oblasti pečovatelských služeb?



*Zdroj: vlastní výzkum*

50 % dotazovaných odpovědělo, že se v jejich spádové oblasti vyskytují 2 pečovatelské služby, u 20 % se vyskytuje 1 pečovatelská služba, 24 % nemá informace, zda se v jejich regionu nějaká služba vyskytuje. 6 % odpovědělo, že se vyskytují 3 a více pečovatelských služeb.

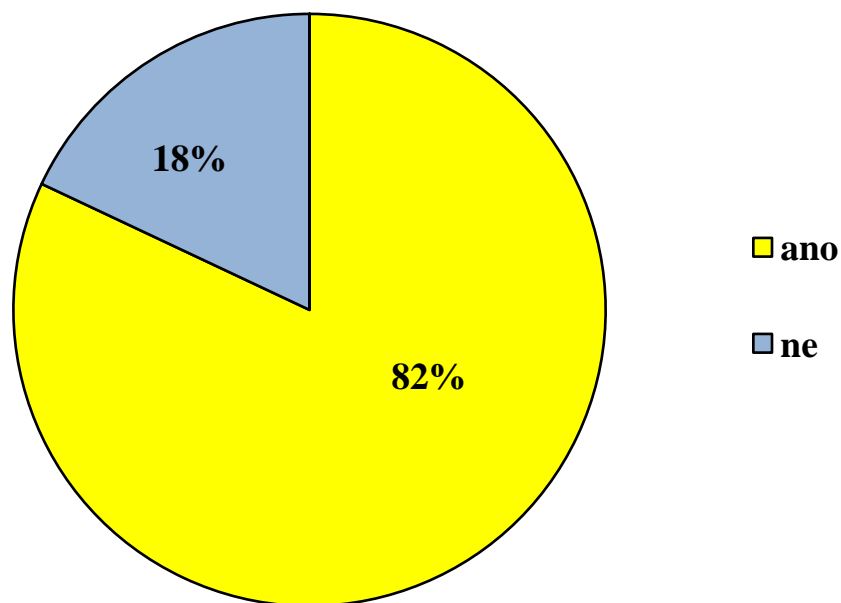
Graf 4: Znáte nějakou organizaci, která zprostředkovává pečovatelskou službu?



*Zdroj: vlastní výzkum*

Více než polovina respondentů, tedy 68 %, zná organizaci, která zprostředkovává pečovatelskou službu. Dotazovaní uváděli tyto organizace: oblastní charita, **pečovatelská služba**: Blatná, Březnice, Ústí nad Labem, oblastní sdružení Res vitae, Ledax.

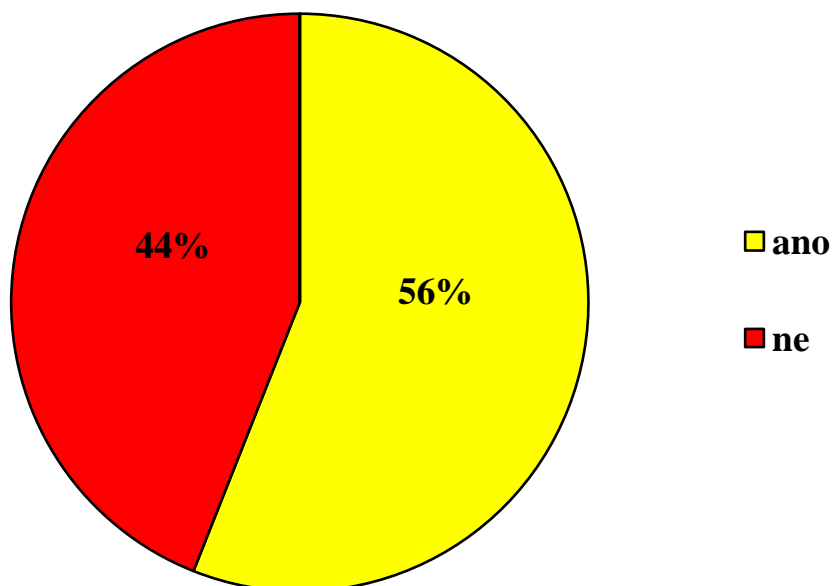
Graf 5: Víte, co všechno nabízí pečovatelská služba?



*Zdroj: vlastní výzkum*

Více než polovina dotazovaných respondentů 82 % ví, co pečovatelská služba nabízí. Převážně uváděli tyto základní služby: doprovod a odvoz k lékaři, úklid, nákup, zajištění stravy, pomoc při osobní hygieně, oblékání a svlékání, chodu domácnosti a při manipulaci.

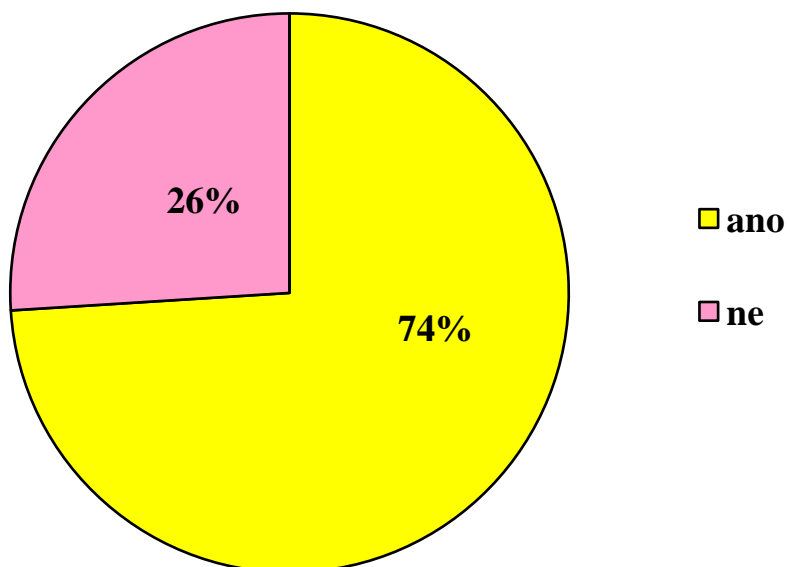
Graf 6: Pokud byste nezvládali pečovat o své blízké, uvažovali byste o pomoci od pečovatelské služby?



*Zdroj: vlastní výzkum*

56 % dotazovaných by uvažovalo o zprostředkování pečovatelské služby. Myslím si, že v dnešní době je tato služba velikým přínosem. Pomáhá rodinám, které jsou např. pracovně velmi vytíženy a nemají dostatek času postarat se o své blízké.

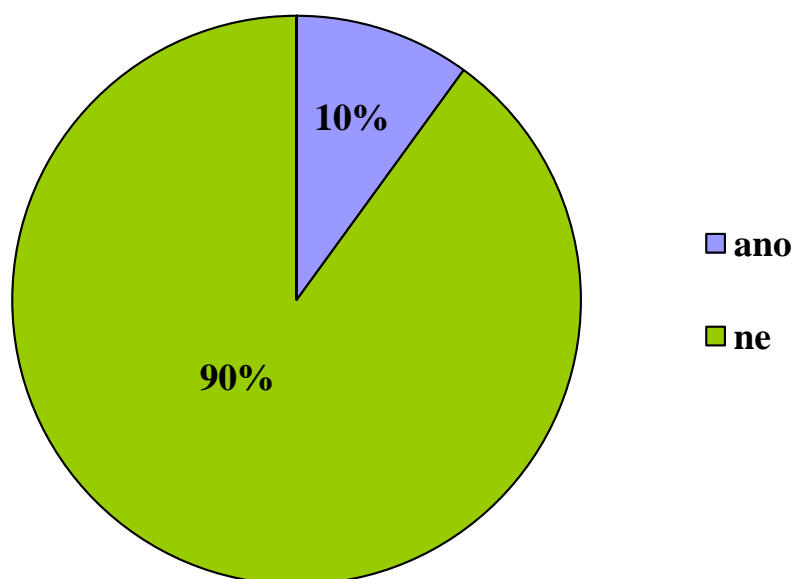
Graf 7: Měli byste vy sami v budoucnosti zájem o pečovatelskou službu?



*Zdroj: vlastní výzkum*

74 % dotazovaných by mělo zájem o zprostředkování pečovatelské služby, oproti tomu 26 % respondentů by tuto službu nevyužilo.

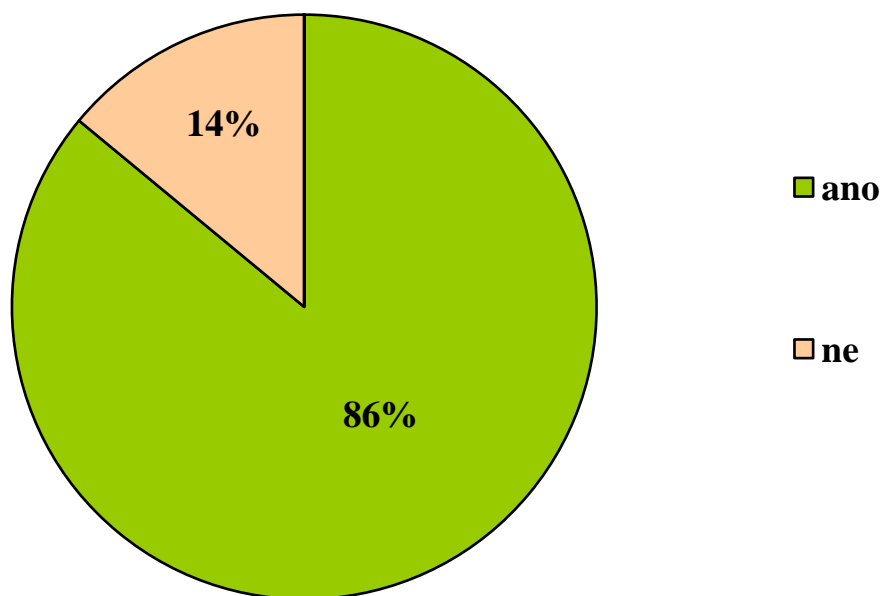
Graf 8: Využívá někdo z Vaší rodiny pečovatelskou službu?



*Zdroj: vlastní výzkum*

Většina dotazovaných, a to 90 % respondentů, nevyužívá pečovatelskou službu, pouze 10 % ji využívá.

Graf 9: Víte, na koho se obrátit, pokud byste měli zájem o zprostředkování pečovatelské služby?

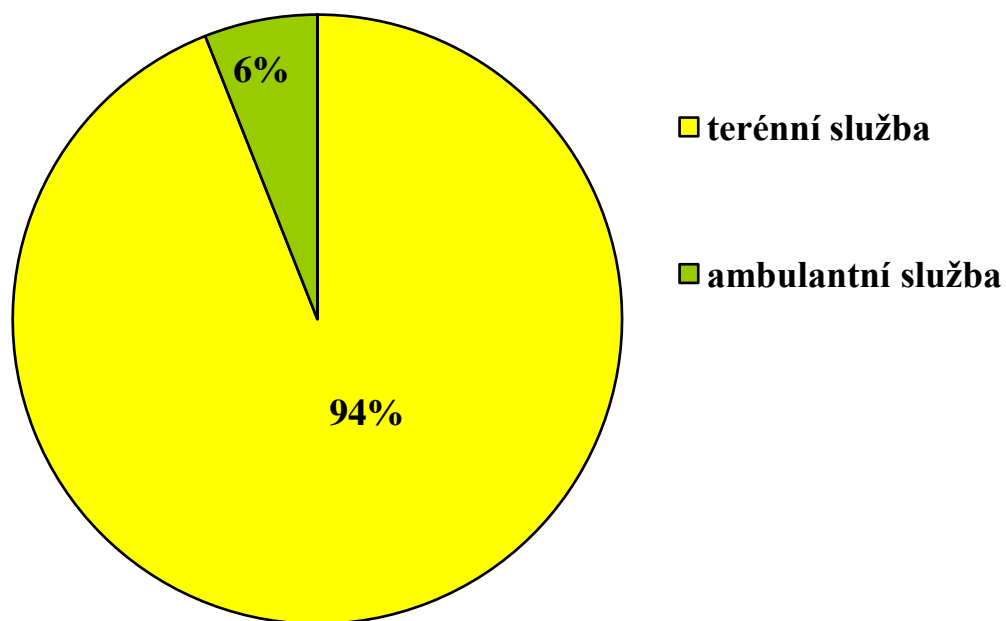


*Zdroj: vlastní výzkum*

Většina dotazovaných, tedy 86 %, ví, kam a na koho se obrátit, pokud by o pečovatelskou službu chtěli požádat.



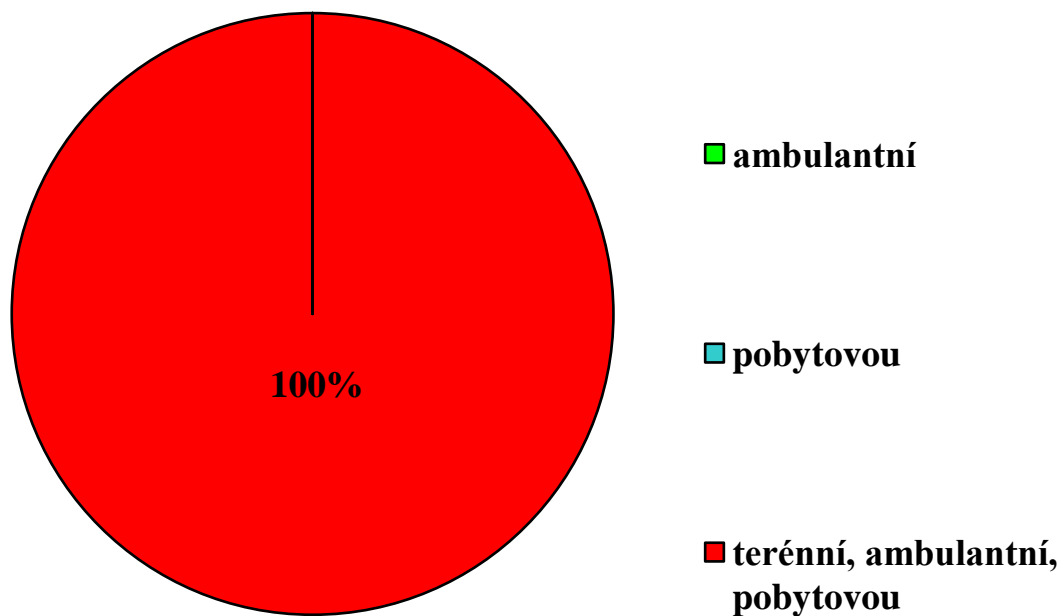
Graf 10: Pečovatelská služba je převážně:



*Zdroj: vlastní výzkum*

Téměř všichni respondenti 94 %, vědí, že pečovatelská služba je terénní služba. Myslím si, že v tomto směru jsou dotazovaní plně informováni.

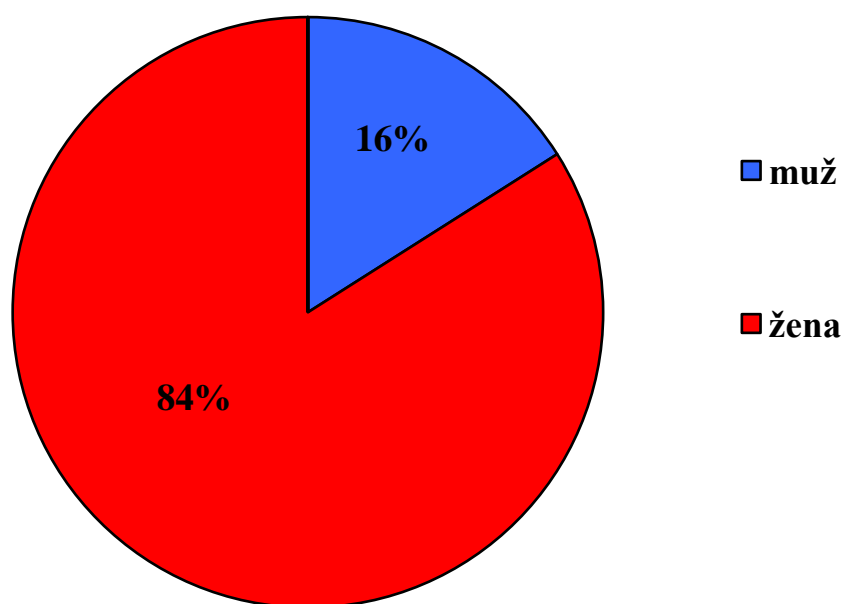
Graf 11: Sociální služby mohou mít formu:



*Zdroj: vlastní výzkum*

Tato otázka byla zodpovězena 100 % dotazovaných, že pečovatelská služba má formu terénní, ambulantní a pobytovou, což je pro mě příjemným a překvapujícím zjištěním.

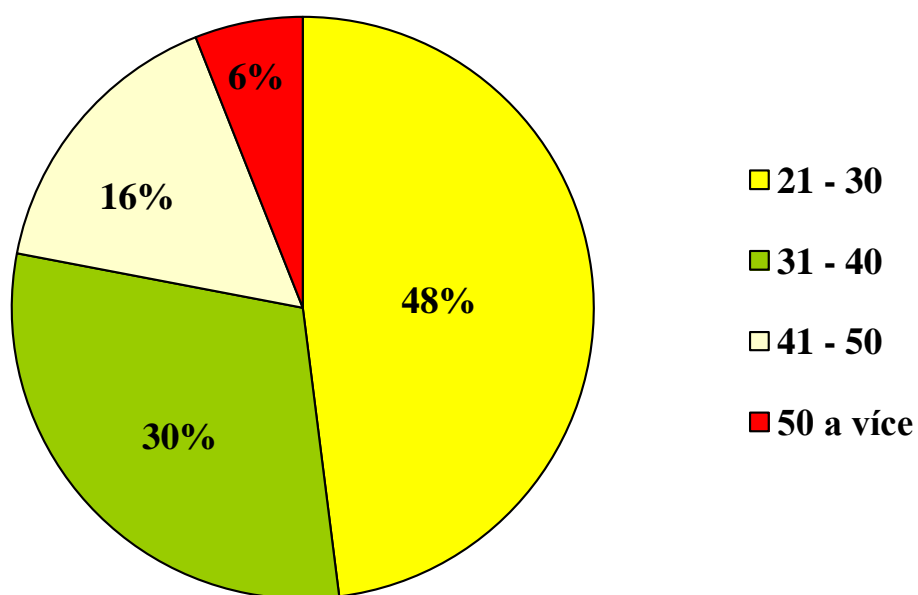
Graf 12: Pohlaví:



*Zdroj: vlastní výzkum*

Většina dotazovaných jsou ženy 84 % ve věku 21 – 30 let a muži 16 % ve věku 21 – 30 let.

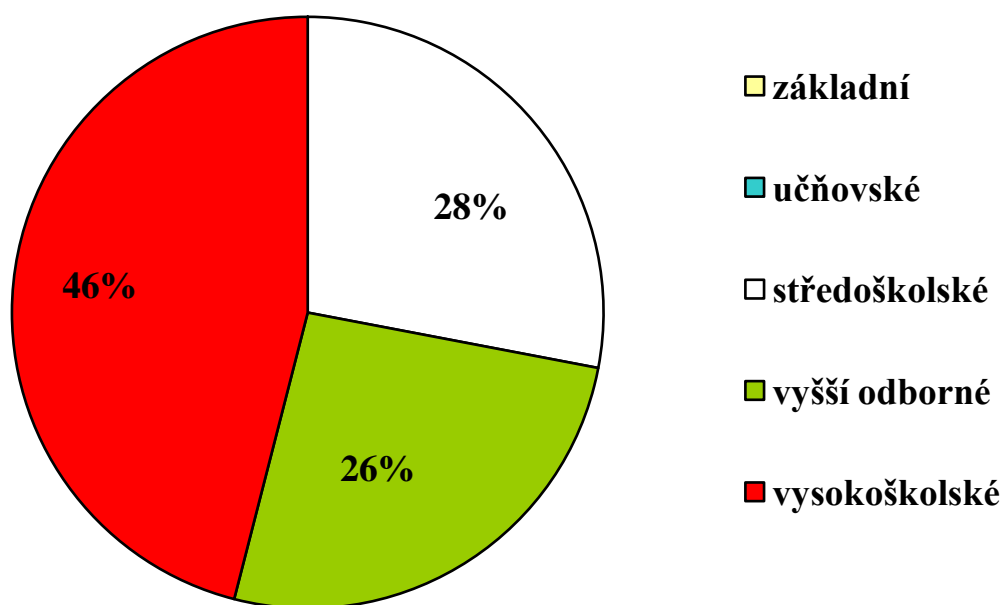
Graf 13: Věková skupina:



*Zdroj: vlastní výzkum*

Převažující je věková skupina **21 – 30 let** 48 %, jelikož dotazovaní byli převážně studenti. 30 % jsou respondenti ve věku **31 – 40 let**, 16 % **41 – 50 let** a 6 % **50 a více**.

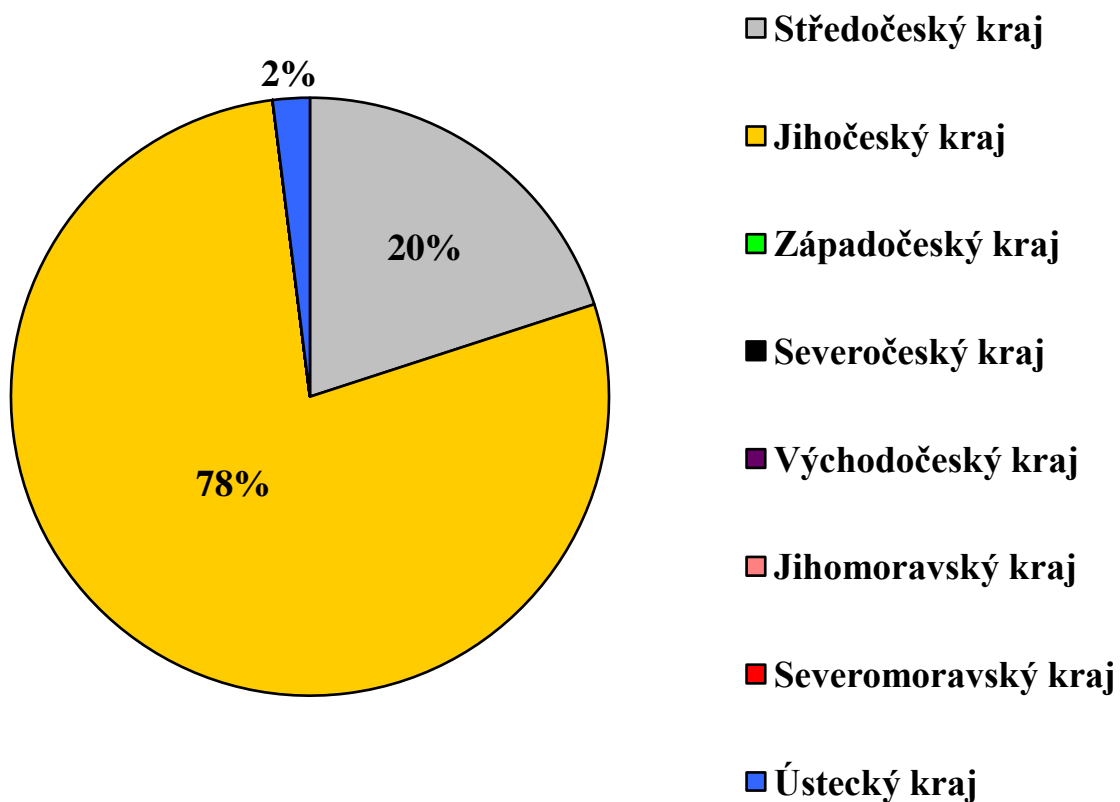
Graf 14: Dosažené vzdělání:



*Zdroj: vlastní výzkum*

46 % dotazovaných má ukončené vysokoškolské vzdělání, jelikož dotazník byl rozdáván převážně kamarádům a přátelům. 26 % má vzdělání vyšší odborné a 28 % středoškolské.

Graf 15: Z jakého kraje pocházíte:



*Zdroj: vlastní výzkum*

78 % dotazovaných pochází z Jihočeského kraje, jelikož dotazník byl převážně rozdáván v mém bydlišti. 20 % pochází ze Středočeského kraje a 2 % z Ústeckého kraje.

## **7.2 Výsledky hypotéz**

### **Hypotéza č. 1**

Více než 50 % dotazovaných respondentů by uvažovalo o pomoc od pečovatelské služby, pokud by nezvládali pečovat o své blízké.

Tato hypotéza se potvrdila. 56 % dotazovaných, pokud by nezvládalo pečovat o své blízké, by požádalo pečovatelskou službu o pomoc. Díky této službě mohou klienti zůstat v jejich přirozeném domácím prostředí. Pečovatelská služba také pomáhá zachovat v maximální možné míře jejich dosavadní způsob života, kompenzuje jejich sníženou soběstačnost a odstraňuje, či alespoň oddaluje, nutnost umístění v pobytovém zařízení.

### **Hypotéza č. 2**

Většina dotazovaných si myslí, že má dostatek informací ohledně pečovatelské služby.

Tato hypotéza se úplně nepotvrdila, neboť z výsledků dotazníků vyplynulo, že 52 % dotazovaných nemá potřebné informace o pečovatelské službě.

### **Hypotéza č. 3**

Více než 50 % dotazovaných respondentů ví, že pečovatelská služba má formy terénní, ambulantní a pobytovou.

Tato hypotéza se potvrdila, 94 % dotazovaných ví, jaké formy má pečovatelská služba, pouze 6 % toto členění nezná.

## **8 POZNATKY Z MÉHO ZAMĚSTNÁNÍ**

Pracuji jako pečovatelka v jedné nejmenované organizaci. Cílovou skupinou naší organizace jsou senioři, osoby se zdravotním omezením a osoby s chronickým onemocněním, které musejí být starší 18 let. V této organizaci pracuji teprve půl roku, ale již jsem se zúčastnila školení na téma: Manipulace s imobilním klientem. Získala jsem základní znalosti jak ošetrovatelské, tak rehabilitační. Dále jsem byla seznámena s problematikou polohování u imobilního klienta. Toto školení bylo pro mě velikým přínosem.

### **Služby, které nabízíme:**

- Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu.
- Pomoc při osobní hygieně nebo zajištění podmínek pro osobní hygienu.
- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.
- Pomoc při zajištění chodu domácnosti.
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

### **Cíl pečovatelské služby:**

- Zůstat co nejdéle v přirozeném prostředí.
- Podpora životního stylu, který si uživatel sám zvolil.
- Poskytnout pomoc či podporu dle individuální potřeby.

### **Zásady pečovatelské služby:**

- Zabránit sociálnímu vyloučení uživatelů (podporujeme přirozenou vazbu na rodinu, přátele a místní komunitu)
- Respektujeme volby a individuální potřeby uživatele.
- Respektujeme uživatele jako rovnocenného partnera.



## ZÁVĚR

Cílem mé bakalářské práce bylo popsat, jak má vypadat kvalitní sociální služba nejen pro poskytovatele, ale také především pro uživatele.

V teoretické části popisuji zákon o sociálních službách, který obsahuje různá ustanovení týkající se příspěvku na péči a standardů kvality sociálních služeb. Rozeznáváme celkem tři základní kategorie standardů, a to procedurální, personální a provozní. V současné době jich máme celkem patnáct. Procedurální standardy jsou zaměřené na to, jak má sociální služba fungovat, jak služby přizpůsobovat individualitě každého jedince, jak ochránit práva uživatelů, jak podat stížnost a její vyřizování. Personální standardy se zabývají personálním obsazením a stanovují povinnost zaměstnavatele vytvořit vhodné podmínky pro pracovníky. Provozní standardy upravují provoz celé organizace, a to prostory, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality. Povinností zaměstnavatele je, aby tyto standardy kvality sociálních služeb dodržoval. Dále je popisován management v sociálních službách. Tato oblast zahrnuje všechny odbornosti vážící se k řízení organizací, řízení sociálních služeb, managementu kvality sociálních služeb, komunikaci s veřejností a se zřizovateli. Zmínila jsem se také o etickém kodexu, který je v sociálních službách velice důležitý a pro poskytovatele znamená: chránit důstojnost a lidská práva svých klientů.

Po vyhodnocení dotazníku, ve kterém jsou odpovědi vyjádřeny procentuálně a průměrově, jsem došla k závěru, že dotazovaní si myslí, že nemají dostatek informací ohledně pečovatelské služby. Tyto odpovědi mě velice překvapily, a proto si myslím, že by se mělo v médiích a na školách o této službě více komunikovat a podávat více informací. Pokud by však respondenti neovládali pečovat o své blízké, tuto službu by využili a věděli by, na koho se obrátit. Také mě mile překvapilo, že dotazovaní znají, jaké formy má pečovatelská služba, a to terénní, pobytovou a ambulantní. Z vyhodnocených stanovených hypotéz vyplývá, že dvě hypotézy ze tří byly potvrzeny.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### Seznam použitých českých zdrojů

BICKOVÁ, L., J. SEMBDNER a D. KRUTILOVÁ. *Pečovatelská služba v České republice: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2010, 194 s. ISBN 978-80-904668-0-7.

ČÁMSKÝ, P., J. SEMBDNER a D. KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 126 s. ISBN 978-802-6200-277.

GOLDMANN, R., M. CICHÁ. *Etika zdravotní a sociální práce*. Vyd. 1. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. Pedagogická fakulta, 2004, 379 s. ISBN 80-244-0907-0.

HAUKE, M., J. SEMBDNER a D. KRUTILOVÁ. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, 432 s. ISBN 978-802-4738-499.

MALÍKOVÁ, E., J. SEMBDNER a D. KRUTILOVÁ. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 263 s. ISBN 978-802-4731-483.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8548-2.

MATOUŠEK, O., J. SEMBDNER a D. KRUTILOVÁ. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2011, 328 s. ISBN 978-802-6200-413.

SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ ...: *státní sociální podpora, sociální péče, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum, působnost jednotlivých orgánů : podle stavu k ..* Ostrava: Sagit, 1993?-, sv. ISBN 978-807208-968-0.

#### **Seznam použitých internetových zdrojů**

*Maslowova teorie* [online]. [cit. 2014-03-01]. Dostupné z:  
<http://www.itsolution.cz/maslowova-teorie.a14.html>

*Příspěvek na péči. Integrovaný portál MPSV* [online]. 2013 [cit. 2014-03-01].  
Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/ssl/prispevek>.

*Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele* [online].  
2008 [cit. 2014-03-01]. Dostupné z:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf).

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách In: *Zákony pro lidi*.  
Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

## **SEZNAM ZKRATEK**

ČSN – Česká státní norma

# SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ a TABULEK

## Seznam obrázků

Obrázek 1: Proces plánování.....	21
Obrázek 2: Maslowova hierarchie potřeb.....	35

## Seznam grafů

Graf 1: Kde se nejčastěji setkáváte s pojmem pečovatelská služba?.....	40
Graf 2: Myslíte si, že máte dostatek informací ohledně pečovatelské služby?.....	41
Graf 3: Víte, kolik se vyskytuje ve Vaší spádové oblasti pečovatelských služeb?..	42
Graf 4: Znáte nějakou organizaci, která zprostředkovává pečovatelskou službu?..	43
Graf 5: Víte, co všechno nabízí pečovatelská služba?.....	44
Graf 6: Pokud byste nezvládali pečovat o své blízké, uvažovali byste o pomoc od pečovatelské služby?.....	45
Graf 7: Měli byste vy sami v budoucnosti zájem o pečovatelskou službu?.....	46
Graf 8: Využívá někdo z Vaší rodiny pečovatelskou službu?.....	47
Graf 9: Víte, na koho se obrátit, pokud byste měli zájem o zprostředkování pečovatelské služby?.....	48
Graf 10: Pečovatelská služba je převážně.....	49
Graf 11: Sociální služby mohou mít formu.....	50
Graf 12: Pohlaví.....	51
Graf 13: Věková skupina.....	52
Graf 14: Dosažené vzdělání.....	53
Graf 15: Z jakého kraje pocházíte?.....	54

## Seznam tabulek

Tabulka 1: Příspěvek na péči.....	13
-----------------------------------	----

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Dotazník.....	I
---------------------------	---

## Příloha A – Dotazník

### Dotazník

Vážení respondenti,

tento dotazník slouží k vypracování mé bakalářské práce na téma Standardy kvality sociálních služeb z pohledu pracovníka v pečovatelské službě, a je zcela anonymní.

Děkuji za vyplnění tohoto dotazníku. Tereza Chlanová, DiS., studentka Univerzity Jana Amose Komenského Praha.

### **Prosím, zaškrtněte v každé otázce pouze jednu odpověď.**

#### **1. Kde se nejčastěji setkáváte s pojmem Pečovatelská služba?**

- a) televize
- b) rádio
- c) internet
- d) noviny, časopisy
- e) škola
- f) jinde, uveďte.....

#### **2. Myslíte si, že máte dostatek informací ohledně pečovatelské služby?**

- a) ano
- b) ne

#### **3. Víte, kolik se vyskytuje ve Vaší spádové oblasti pečovatelských služeb?**

- a) 1
- b) 2
- c) nevím
- d) Více, uveďte.....

#### **4. Znáte nějakou organizaci, která zprostředkovává pečovatelskou službu?**

- a) ano

b) ne

**Pokud ano, jakou?.....**

**5. Víte, co všechno nabízí pečovatelská služba?**

a) ano

b) ne

**Pokud ano, co?.....**

**6. Pokud byste nezvládali pečovat o své blízké, uvažovali byste o pomoci od pečovatelské služby?**

a) ano

b) ne

**7. Měli byste vy sami v budoucnosti zájem o pečovatelskou službu?**

a) ano

b) ne

**8. Využívá někdo z Vaší rodiny pečovatelskou službu?**

a) ano

b) ne

**9. Víte, na koho se obrátit, pokud byste měli zájem o zprostředkování pečovatelské služby?**

a) ano

b) ne

**10. Pečovatelská služba je převážně:**

a) terénní služba

b) ambulantní služba

**11. Sociální služby mohou mít formu:**



- a) terénní
- b) ambulantní
- c) pobytovou
- d) terénní, ambulantní, pobytovou

**12. Pohlaví:**

- a) muž
- b) žena

**13. Věková skupina:**

- a) 21 - 30
- b) 31 - 40
- c) 41 – 50
- d) 50 a více

**14. Dosažené vzdělání:**

- a) základní
- b) učňovské
- c) středoškolské
- d) vyšší odborné
- e) vysokoškolské

**15. Z jakého kraje pocházíte?**

- a) Středočeský kraj
- b) Jihočeský kraj
- c) Západočeský kraj
- d) Severočeský kraj
- e) Východočeský kraj
- f) Jihomoravský kraj
- g) Severomoravský kraj
- h) Ústecký kraj

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora: Tereza Chlanová**

**Obor: Manažerská studia – řízení lidských zdrojů**

**Forma studia: kombinované studium**

**Název práce: Standardy kvality sociálních služeb z pohledu pracovníka  
v pečovatelské službě**

**Rok: 2013/2014**

**Počet stran textu bez příloh: 48**

**Celkový počet stran příloh: 3**

**Počet titulů českých použitých zdrojů: 8**

**Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0**

**Počet internetových zdrojů: 4**

**Počet ostatních zdrojů: 0**

**Vedoucí práce: Mgr. Božena Palusgová, DiS.**

