

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Pedagogická fakulta

Ústav pedagogiky a sociálních studií



Bc. IVANA KOUŘILOVÁ

3. ročník – kombinované studium

Obor: Pedagogika – sociální práce

**ZJIŠŤOVÁNÍ POTŘEB V PROCESU KOMUNITNÍHO
PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V CÍLOVÉ
SKUPINĚ SENIORŮ**

Bakalářská práce

Vedoucí práce: PhDr. Kateřina Kubalčíková, Ph.D.

OLOMOUC 2010

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a použila jsem jen uvedené prameny a literatury.

V Olomouci dne 10.04.2010

.....

Poděkování

Děkuji především vedoucí mé práce, paní PhDr. Kateřině Kubalčíkové, Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce. Děkuji jí za čas, který mi věnovala, děkuji za cenné rady a také za její trpělivost a vstřícnost.

Děkuji také paní Ivetě Čípkové, která mě ke komunitním plánování přivedla, za její náměty a ochotu se mnou zvolené téma konzultovat.

OBSAH

<u>Úvod.....</u>	<u>6</u>
<u>1 Komunitní plánování.....</u>	<u>7</u>
<u>1.1 Sociální služby.....</u>	<u>7</u>
<u>1.1.1 Historie sociální péče.....</u>	<u>7</u>
<u>1.1.2 Současná sociální péče.....</u>	<u>8</u>
<u>1.2 Komunita.....</u>	<u>9</u>
<u>1.3 Komunitní plánování.....</u>	<u>11</u>
<u>1.4 Komunitní plánování sociálních služeb.....</u>	<u>12</u>
<u>1.4.1 Triáda.....</u>	<u>14</u>
<u>1.4.2 Význam a úskalí komunitního plánování.....</u>	<u>16</u>
<u>2 Stáří a stárnutí.....</u>	<u>18</u>
<u>2.1 Současný stav populace v ČR.....</u>	<u>18</u>
<u>2.2 Lidský věk.....</u>	<u>19</u>
<u>2.3 Stárnutí.....</u>	<u>20</u>
<u>2.4 Stáří.....</u>	<u>21</u>
<u>2.4.1 Statické pojetí stáří.....</u>	<u>21</u>
<u>2.4.2 Dynamické pojetí stáří.....</u>	<u>22</u>
<u>2.5 Senior.....</u>	<u>23</u>
<u>3 Potřeby.....</u>	<u>24</u>
<u>3.1 Členění potřeb.....</u>	<u>24</u>
<u>3.2 Potřeby seniorů.....</u>	<u>25</u>
<u>3.2.1 Stáří jako proces zrání osobnosti.....</u>	<u>26</u>
<u>3.2.2 Stáří ve společenském kontextu.....</u>	<u>27</u>
<u>3.3 Shrnutí.....</u>	<u>29</u>
<u>4 Zjišťování potřeb.....</u>	<u>31</u>
<u>4.1 Příprava zjišťování.....</u>	<u>32</u>
<u>4.1.1 Vymezení cílů.....</u>	<u>32</u>
<u>4.1.2 Vymezení cílové skupiny, prostoru.....</u>	<u>33</u>

<i>4.2 Metody</i>	33
4.2.1 Druhy metod.....	33
4.2.2 Úskalí používaných metod.....	35
<i>4.3 Analýza výsledků, jejich interpretace</i>	36
5 Komunitní plán sociálních služeb Města Blansko	37
<i>5.1 Průběh procesu komunitního plánování sociálních služeb v Blansku</i>	37
<i>5.2 Organizační zajištění</i>	38
<i>5.3 Obsah komunitního plánu</i>	39
<i>5.4 Výzkum potřeb uživatelů</i>	40
5.4.1 Cíl výzkumu.....	40
5.4.2 Organizace výzkumu, jednotka zkoumání.....	40
5.4.3 Použité metody.....	42
5.4.4 Zjištěné výsledky.....	42
<i>5.5 Průzkum názorů poskytovatelů</i>	44
<i>5.6 Shrnutí</i>	45
6 Diskuze	48
Závěr	53
Rejstřík	56
Seznam literatury	58
Přílohy	63
Anotace	69

Úvod

Komunitní plánování se stává v posledních letech jedním z klíčových pojmů v oblasti sociálních služeb. Na jeho procesu se podílí jak zástupci organizací poskytujících sociální služby, tak ti, kteří tyto služby využívají, představitelé místních samospráv i aktivní občané. Stává se důležitým nástrojem pro rozvoj sociálních služeb.

Metoda komunitního plánování se stává nedílnou součástí domácí sociální politiky. Otevírá možnost spolupráce mnoha subjektů, zohledňuje specifika jednotlivých regionů a hledá cesty a způsoby řešení sociálních problémů.

Téma mé bakalářské práce „Zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb v cílové skupině seniorů“ vychází z mé činnosti na Městském úřadu v Blansku, odboru sociálních věcí. Pracuji převážně s cílovou skupinou seniorů a osob zdravotně znevýhodněných na úseku dávek. Dále jsem členkou řídicí skupiny komunitního plánování sociálních služeb v Blansku a členkou pracovní skupiny „senioři“. Jsem zpracovatel analýz a výstupů komunitního plánu.

Cílem práce je:

1. Představit a popsat metodu komunitního plánování. Ve své práci se chci zabývat dílčím úkolem v procesu komunitního plánování, kterým je zjišťování potřeb uživatelů, a to v cílové skupině seniorů. Tato cílová skupina je, vzhledem k současnému demografickému vývoji, jednou z nejpočetnější a sociální služby hojně využívající.

2. Představit proces komunitního plánování sociálních služeb se zaměřením na zjišťování potřeb veřejnosti na příkladu konkrétního projektu „Komunitní plánování sociálních služeb města Blansko“, a zhodnotit provedený výzkum potřeb v Blansku.

3. Zodpovědět otázku, proč je důležité zkoumat potřeby v procesu komunitního plánování.

Ve své práci představím proces komunitního plánování. Dále vymezím období stáří, potřeby lidí a způsoby zjišťování potřeb.

V praktické části se budu zabývat konkrétním projektem komunitního plánování ve městě Blansko, zhodnotím provedený výzkum potřeb.

V závěrečné části navrhnu směr, kterým by se měla příští etapa zjišťování potřeb ubírat.

1 Komunitní plánování

„Komunitní plánování je metoda, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce i kraje a která výrazně posiluje principy zastupitelské demokracie.“¹

1.1 Sociální služby

Pokud chceme hovořit o komunitním plánování v oblasti sociálních služeb, je zapotřebí nejdříve objasnit, co sociálními službami rozumíme.

Zákon o sociálních službách² chápe sociální služby jako činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám, které tuto pomoc potřebují. Tyto činnosti pomáhají osobám nebo skupinám osob, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci³, v jejich sociálním začlenění či zmírňují důsledky nebo předcházejí jejich sociálnímu vyloučení.

Tomeš uvádí několik možností použití pojmu sociální služba. Ta může být chápána jako:

- Druh sociální péče poskytované konáním (službou) státní či obecní instituce ve prospěch jiné osoby.
- Činnosti (výkony) ve prospěch občanů, které jsou poskytovány soukromoprávní nebo veřejnoprávní institucí přímo nebo soukromoprávní institucí za podpory veřejnoprávní instituce.
- Sociální práce (odborná činnost sociálních pracovníků) ve prospěch lidí v sociální nouzi.⁴

1.1.1 Historie sociální péče

Pomoc lidem starým či nemocným byla po staletí poskytována především rodinou, společnost se vyvíjela jako společnost rodová. *„Historici tvrdí, že již v prvotních společnostech existovaly programy pomoci sociálně slabým lidem. Kmenová kultura obsahovala takové prvky, které zajišťovaly poskytnutí pomoci*

¹ MPSV.CZ : Komunitní plánování - věc veřejná (přůvodce) – dostupné z : <<http://www.mpsv.cz/cs/847>> , [cit. 2009-05-21], posl. Aktualizace 28.04.2005

² Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In *sociální zabezpečení. Státní sociální podpora, sociální péče, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum, působnost v jednotlivých orgánech*. Edice Úplné znění, číslo 702. Ostrava: Sagit, 2009, s. 151-216. ISBN

³ Zákon o sociálních službách chápe tento pojem širěji, nepříznivou sociální situaci rozumějme pro potřeby této práce oslabení nebo ztrátu schopnosti řešit daný problém a životní situaci především z důvodu věku či nepříznivého zdravotního stavu.

⁴ Srov. TOMEŠ, I. *Sociální politika – teorie a mezinárodní zkušenost*. 2., přeprac. vydání. Praha:Socioklub, 2001. ISBN 80-8648400-9, ZATLOUKAL, L.: *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. Vyd. 1. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. 255 s. ISBN 978-80-244-2128-5

nemocným, stárnoucím a jinak potřebným lidem.“⁵ Postupem času začala být rodová společnost nahrazována státním uspořádáním, rody se zužovaly v menší rodiny. Staří občané byly chápáni jako lidé moudří, zkušení a těšili se úctě napříč generacemi. Potomci měli povinnost se o své seniory postarat. V případě, kdy se nemohoucí ocitli bez pomoci, zůstali osamělí, postarala se o ně pomocí svých institucí (špitály apod.) především církev, případně osvícený šlechtic. Sociální pomoc byla do 19. století poskytována především rodinou, soudy a obcí. Dále prostřednictvím chudinských zákonů, v pracovních domech a za pomoci církevní charity.

Sociální otázky následně začínají řešit obecní úřady a chod zařízení je financován z daní. Sociální péče začíná být stále více záležitostí státu.⁶

V nově vzniklém Československu v roce 1918 vzniká nejvyšší správní úřad pro správu sociální péče a později ministerstvo sociální péče. Pomoc lidem v obtížných situacích zajišťují mj. charitativní a dobrovolnická sdružení.

Trendem v oblasti sociálních služeb před rokem 1989 bylo normativní pojetí vybavenosti regionů. Sociální péče byla řízena centrálně státními institucemi.

1.1.2 Současná sociální péče

Do popředí zájmu sociální politiky všech Evropských států se, v souvislosti s demografickým vývojem a změnami na trhu práce, dostávají různé systémy sociálních služeb.

Po roce 1989 dochází k rozvoji sociální práce a pronikání trendů západních států. Do popředí se dostávají témata jako sociální exkluze či sociální inkluze.

Součástí reformy sociálních služeb byl nový pohled na plánování, do kterého jsou zapojeny zainteresované strany rovným dílem. Objevuje se trend, kdy sami uživatelé do tohoto procesu vstupují, sami jej iniciují. Uživatelé jsou schopni spolurozhodovat o svém osudu, o formě i kvalitě poskytovaných služeb. Ustupuje se tedy od plánování „od zeleného stolu“ a sociální služby musí být dle principu rovných příležitostí dostupné každému.

„Hlavním záměrem je vytvořit takový systém sociálních služeb, v němž by byla zaručena dostupnost služeb pro všechny osoby, které se ocitnou v nepříznivé životní situaci, přičemž je nezbytné zároveň garantovat kvalitu sociálních služeb,

⁵ NAVRÁTIL, P.: *Úvod do teorii a metod sociální práce*. Vyd. 1. Brno: Marek Zeman, 2000. 67 s. bez ISBN s.5

⁶ SKARUPSKÁ, H.: *Vývoj sociálního zabezpečení*. Dostupné z:

http://pedagog.ic.cz/skarupska_dok/soubory/Vyvoj_socialniho_zabezpeceni_senioru.pdf >, [cit. 2009-05-21]

*zavést jejich účinnou kontrolu, vytvořit způsob plánování služeb a v neposlední řadě vymezit požadavky na profesionalitu pracovníků v sociálních službách.*⁷

V České republice vstoupil v roce 2007 v platnost Zákon o sociálních službách⁸, který vnesl do systému nová pojmenování i kategorizace. Prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, který slouží k úhradě potřebné pomoci, jsou podporovány osoby v nepříznivé sociální situaci. V zákoně je rovněž zakotvena povinnost obcí a krajů zjišťovat potřeby občanů na svém území a kraj má ve spolupráci s obcemi na území kraje zpracovávat, sledovat a vyhodnocovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb.

V současné době se sociální péče zaměřuje na zachovávání lidské důstojnosti, snaží se vycházet z individuálně určených potřeb jedinců a vede k podpoře jejich samostatnosti.

Průša definuje sociální služby *„jako mimořádně významnou část aktivit státu, samosprávy a nestátních subjektů, která řeší problémy jednotlivců, rodin a skupin občanů, a tím pozitivně ovlivňuje sociální klima celé společnosti.“* Sociální služby jsou důležité proto, že bez jejich pomoci by se *„část občanů nemohla podílet na všech stránkách života ve společnosti, bylo by znemožněno uplatnění jejich lidských a společenských práv a docházelo by k jejich sociálnímu vyloučení.“*⁹

Nejčastějšími uživateli sociálních služeb jsou staří občané a lidé se zdravotním postižením. Tato skupina uživatelů služeb vyžaduje pomoc při zajišťování základních životních potřeb. Sociální služby jsou poskytované formou¹⁰ terénních služeb nebo formou služeb spojených s bydlením či ubytováním¹¹.

1.2 Komunita

Na úvod popisu problematiky komunitního plánování je třeba hovořit také o komunitě jako takové. Obsah pojmu komunita ovšem není možné jednoznačně vymezit, jelikož jeho význam je pojat různými autory odlišně.

⁷ Komunitní plánování jako součást reformy sociálních služeb. Dostupné z: < http://www.komplan.cz/soubory/soucast_reformy.pdf > [cit. 2010-02-26]

⁸ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

⁹ PRŮŠA, L. (ed.) *Obce, města, regiony a sociální služby*. Vyd. 1. Praha: Socioklub, 1997. ISBN 80-902260-1-9, s. 11

¹⁰ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozlišuje sociální služby poskytované jako terénní, pobytové a ambulanti. Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízení sociálních služeb, ambulanti službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejich přirozeném sociálním prostředí.

¹¹ KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. Vyd. 1. Praha: TRITON, 2005. ISBN 80-7254-662-7

„Komunitu lze definovat jako sociální útvar lidí, kteří jsou spojeni společnými zájmy nebo problémy, mají specifické postavení ve společnosti a nacházejí se v určité lokalitě (obec, kraj).“¹²

Matoušek hovoří o komunitě jako o „společenství lidí žijících či kooperujících v jedné instituci nebo v jedné lokalitě. Má svou atmosféru, své způsoby komunikace, svou hranici, která je více nebo méně propustná vůči okolí. Místní komunita uspokojuje potřebu blízkosti, intimity, rozšířeného domova. Lidstvo žilo po většinu svého vývoje v malých, intenzivně spolupracujících společenstvích, jež se v době moderní a pozdější fragmentovala do komunit, které mají jen jeden nebo několik znaků archaické komunity.“¹³

Jedním z možných rozlišení může být komunita občanská a komunita terapeutická. Obecně lze říci, že komunitu charakterizuje vzájemná interakce jejich členů, vycházející ze sdílených zájmů nebo potřeb. Velký sociologický slovník definuje komunitu „jako sociální útvar charakterizovaný zvláštním typem sociálních vazeb uvnitř, mezi členy a specifickým postavením navenek, v rámci širšího společenského prostředí.“¹⁴

Podle Gardnera mohou být komunitou zeměpisně vymezená místa, nebo místa společných aktivit (například pracoviště, kostely nebo vzdělávací zařízení). Existují podle něj i rozptýlené komunity, jejichž členové jsou geograficky roztroušeni, ale pojí je profesní, náboženské nebo jiné svazky. K seskupením, které mohou, ale nemusejí být komunitami, patří podle Gardnera například rodiny, pracoviště, zájmová sdružení, politické strany, dobrovolnické skupiny a další.¹⁵

Zatloukal používá definici komunity Kellera, který ji definuje obecně jako „sociální útvar charakterizovaný jednak zvláštním typem sociálních vazeb uvnitř, mezi členy, jednak specifickým postavením navenek, v rámci širšího společenského prostředí“. Tato Kellerova definice obsahuje napětí mezi póly „vně“ (oni) a „uvnitř“ (my).¹⁶

¹² PITNEROVÁ, D. *Management sociální práce*. Vyd. 1. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. 78 s. ISBN 978-80-244-2012-7, s.9

¹³ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 272 s. ISBN 80-7178-549-0. s. 85

¹⁴ KOLEKTIV AUTORŮ. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-311-3 s.512, 513

¹⁵ GARDNER, J. W. *Budování komunity*. Praha: Nadace VIA, 1999. str. 12 – 14

¹⁶ Srov. ZATLOUKAL, L. Komunitní plánování sociálních služeb v obcích – střet organizačních kultur? *Sociální práce/sociální práce*. 2006, roč. 6, č. 3, s.85-94 ISSN 1213-6204. s. 83, GOJOVÁ, A.: *Teorie a modely komunitní práce*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita, 2006. 116 s. ISBN 80-7368-154-4. s. 7

1.3 Komunitní plánování

Komunitní plánování je jednou z metod komunitní práce¹⁷, která se soustředí na „analýzu sociálních podmínek a služeb, stanovuje cíle, připravuje služby, mobilizuje zdroje a implementuje služby a programy, provádí jejich evaluaci.“¹⁸

Jabůrková a Mátl uvádějí, že „metoda komunitního plánování je v České republice zatím jednou z mála oblastí tvorby politiky, která používá aktivní zapojení veřejnosti.“¹⁹ Metody komunitního plánování vycházejí z teorie komunikativního plánování, která předpokládá spolupráci a komunikaci zainteresovaných stran a tato spolupráce je nápomocna hledání konsensu při řešení kontroverzních témat. Politická rozhodnutí jsou charakteristická rozhodováním dle „práva většiny“. Konsenzus pak tento systém nahrazuje. Zda byla veřejnost zapojena je možné následně zhodnotit podle toho do jaké míry bylo či nebylo použito konsenzu a zda se tento konsenzus odrazil v politických rozhodnutích.

Podle Vaskové komunitní plánování umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce a kraje na základě aktivní spolupráce těch, kterých se daná oblast nebo téma dotýká²⁰. Komunitní plánování je metodou, kterou je možné použít při řešení a plánování řady oblastí. Dále je možné říci, že je i způsobem uvažování o občanech a jejich problémech.

„Komunitní plánování je metoda, která řeší složité společenské, mravní a ekonomické vztahy vyjednáváním o budoucích krocích a spolupracích při jejich uskutečňování.“²¹

Podobným pojmem je „komunitní práce“. O té Průša hovoří jako o metodě řešení sociálních problémů prostřednictvím podpory společenství - komunit, která směřuje k vyvolání a podporování změny v rámci místního společenství. Pomáhá řešit problémy na té úrovni, kde vznikly a vychází z toho, že komunita má více sil a možností než jedinec.²²

¹⁷ Více o principech komunitní práce a jejich modelech pojednává např. Popple nebo Thomas – In. GOJOVÁ, A., ZATLOUKAL, L. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. Vyd. 1. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. 255 s. ISBN 978-80-244-2128-5

¹⁸ GOJOVÁ, A.: *Teorie a modely komunitní práce*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita, 2006. 116 s. ISBN 80-7368-154-4. s. 77

¹⁹ JABŮRKOVÁ, M., MÁTL, O. 2007. *Může být komunitní plánování sociálních služeb skutečně věc veřejná?* Dostupné z: < <http://www.mpsv.cz/cs/3820> > [cit. 2009-05-21]

²⁰ VASKOVÁ, V. 2002. *Komunitní plánování – věc veřejná*. Dostupné z: < <http://www.mpsv.cz/cs/847> > [cit. 2009-07-21]

²¹ *Komunitní plánování jako součást reformy sociálních služeb*. Dostupné z: < http://www.komplan.cz/soubory/soucast_reformy.pdf > [cit. 2010-02-26]

²² PRŮŠA, L. a kol. *Obce, města, regiony a sociální služby*. Vyd. 1. Praha : Socioklub - Sdružení pro podporu rozvoje teorie a praxe sociální politiky, 1997. 271 s. ISBN 80-902260-1-9

Slovník sociální práce²³ představuje komunitní práci (community work) jako proces, který pomáhá lidem, aby společnou aktivitou vyřešili problém místní komunity, případně zlepšili podmínky života ve své komunitě²⁴.

V rámci procesu komunitního plánování se dostávají do kontaktu jednotliví aktéři a jejich skupiny, a na základě diskuse docházejí ke společné představě o budoucím fungování své komunity (města, obce). Je to příležitost uplatnit principy participativní demokracie²⁵ a také deliberativní politiky²⁶, která je na myšlenke diskuse nad konkrétními problémy založena.

Podle Úlehly lze komunitní plánování z hlediska obce pojmut jako „*souhrnný název pro aktivní úsilí o dlouhodobé a průběžné zapojování veřejnosti do řízení záležitostí komunity, rozhodování o nich a jejich plánování*“.²⁷ ²⁸

1.4 Komunitní plánování sociálních služeb

*„Komunitní plánování sociálních služeb je metoda, kterou lze v obcích nebo krajích plánovat sociální služby tak, aby co nejvíce odpovídaly dané lokalitě a potřebám občanů. Vychází z předpokladu, že místní lidé nejlépe vědí, co potřebují“.*²⁹

Lze hovořit o třech hlavních důvodech přesunu rozhodování o sociálních službách z centrální, vládní úrovně na úroveň lokální. Jedním z důvodů posilování kompetencí lokálních aktérů je podle Piersona³⁰ možnost rozpoznání vlivu prostředí na životní situace jednotlivců. Druhým důvodem je možná blokáce potenciálu občanů dostatečně využívat lokální zdroje ze strany vysokého stupně politické kontroly. Občané by měli převzít odpovědnost a rozhodovat o vlastních záležitostech

²³ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0

²⁴ Akčními skupinami bývají „obyčejní lidé“ (tj. lidé definovaní svou příslušností k místnímu společenství, nikoliv význačnou společenskou pozicí), skupiny lidí nějakým způsobem handicapovaných (tj. lidí se zvláštními potřebami) nebo lidé spojení stejným zájmem.

²⁵ Politika zaměřená na aktivní spoluúčast občanů v procesech rozhodování.

²⁶ Slovo „deliberace“ je přejato z anglického „deliberation“, což znamená rokování. V praxi je tímto slovem míněna rozprava občanů o určité otázce. Deliberativní demokracie je pak založena na myšlenke, že politika je především diskuzí a komunikací, při níž jde primárně o výměnu názorů.

²⁷ Spojení pojmů obec a komunita však může být zdrojem nedorozumění, jelikož komunita není správním ani legislativním pojmem. Je to termín, který se váže především na aspekty sociálně psychologické, respektive sociologické. Na rozdíl od územně správního členění a na rozdíl od krajů, okresů, měst a obcí, které jsou legislativně definovány v hierarchii odshora dolů (vymezením hranic, majetků, finančních toků apod.), komunita je definována mimo tyto hierarchie, zdola. Je (volně řečeno) vymezena individuálním přihlášením se, „sounáležitostí“ s určitým regionem a jeho spoluobyvatelem. Hranice komunity je možné zjistit nikoli ze zákonů, ale jedině dotazováním jednotlivých občanů a mapováním hranice podle jejich odpovědí. Od ostatních sociálních skupin se komunita liší tím, že sami její členové ji definují příslušností k určitému geografickému a správnímu místu. Právě tím vzniká podle Úlehly můstek, který může spojit legislativní uvažování samosprávních orgánů s legitimní subjektivitou komunity. V souvislostech komunitního plánování lze říci, že komunita je uzavřený sociální systém, jehož formálnímu zajištění (zastoupení) slouží obecní zastupitelstvo a úřad. Území komunity tedy „pokrývají“ obce (města) případně jejich sdružení na základě dohod. Avšak aby byla jednoznačně zdůrazněna intersubjektivita obce a komunity, je lepší mluvit o komunitním a nikoliv o obecním plánování.

²⁸ ÚLEHLA, I. Sociálně psychologické aspekty komunitního plánování obcí. *Sociální politika*. Roč.28, č. 12, s. 6-8, 2002. ISSN 0049-0961

²⁹ *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Průvodce poskytovatele. Praha: MPSV, 2002

³⁰ PIERSON, JOHN.: *Going Local. Working in communities and neighbourhoods*. Routledge, London – New York, 2008. In KUBALČÍKOVÁ, K.: *Role uživatele a zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb*. *Sociální práce/Sociální práce*, 2009, roč. 9, č. 1, s. 85-96. ISSN 1213-6204

především na místní úrovni. Třetím důvodem je možnost flexibility. Na místní úrovni je možné pružněji reagovat na potřeby občanů a současně sledovat, zda je potenciál poskytovaných služeb dostatečný.

Posláním komunitního plánování sociálních služeb je zajišťování dostupnosti a efektivnosti fungování sociálních služeb. Jedná se o zjištění stavu poskytování sociálních služeb v dané lokalitě a zároveň potřeb, které nejsou naplněny. „*Hlavním cílem je nastavit efektivní systém poskytování sociálních služeb, který by byl schopen pohotově reagovat na potřeby uživatelů a umožnil jim dosažení jejich cíle, kterým je obecně vést plnohodnotný a spokojený život, k jehož dosažení tyto služby potřebují.*“³¹ Komunitní plán je založený na principu vzájemných konzultací a vzniká jako konsenzus mezi zjištěnou potřebou či potřebami a možnostmi v oblasti sociálních služeb, např. množstvím finančních prostředků, které je obec schopna na sociální služby vynakládat. Komunitní plán má tedy umožnit obcím nebo krajům sdružovat stávající zdroje, zvyšovat efektivitu jejich využití jen na takové služby, které jsou potřebné. Sociální služby tak mají být dostupnější a kvalitnější. Díky spolupráci jednotlivých aktérů je tento proces transparentní. Komunitní plánování představuje cyklický, spirálovitě se opakující proces³².

Výsledkem tohoto živého procesu je plán rozvoje sociálních služeb, který je zákonem o sociálních službách definován jako „*výsledek procesu aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobu jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů, jehož obsahem je popis a analýza existujících zdrojů a potřeb, včetně ekonomického vyhodnocení, strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb, povinnosti zúčastněných subjektů, způsob sledování a vyhodnocování plnění plánu a způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb.*“³³

Podrobnější definici komunitního plánu nabízí Brueggemann, který jej chápe jako „*proces směřující k zajištění sociálních služeb v zájmu těch, kteří je využívají*“.³⁴

Matoušek vidí komunitní plánování jako přímé vyjednávání mezi zřizovateli, poskytovateli a uživateli služeb. Cílem této kooperace je zlepšit místní sociální

³¹ PITNEROVÁ, D. *Management sociální práce*. Vyd. 1. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. 78 s. ISBN 978-80-244-2012-7. s.36

³² Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb MPSV.CZ : Co je komunitní plánování sociálních služeb a kdo jsou jeho hlavní aktéři. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/850>> , [cit. 2009-05-21], posl. Aktualizace 28.04.2005

³³ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In *sociální zabezpečení. Státní sociální podpora, sociální péče, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum, působnost v jednotlivých orgánech*. Edice Úplné znění, číslo 702. Ostrava: Sagit, 2009, s. 151-216. ISBN 978-80-7308-714-4

³⁴ In KUBALČÍKOVÁ, K.: Role uživatele a zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb. *Sociální práce/Sociální práce*, 2009, roč. 9, č. 1, s. 85-96. ISSN 1213-6204

politiku či charakter sociálních, případně dalších souvisejících služeb. Struktura aktérů procesu komunitního plánování je nazývána **triáda**.³⁵

Podstata komunitního plánování tak spočívá ve vzájemné a aktivní spolupráci těch, kterých se daná oblast či téma nějakým způsobem dotýká. Je tedy nutné, aby šlo o živý proces – samotné použití metody není komunitním plánováním.

Spolupráce s uživateli služeb a jejich aktivní participace na rozhodování a koncipování systému sociálních služeb je součástí tvorby sociální politiky a organizace poskytování služeb ve vyspělých zemích již od 70. let 20. století. Tyto trendy jsou postupně přijímány také v domácí politice sociálních služeb. V České republice se komunitní plánování začíná postupně uplatňovat v 90. letech minulého století.³⁶

Jak bylo již dříve několikrát zmíněno, na důležitost plánování sociálních služeb již pamatuje Zákon o sociálních službách, který hovoří o střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb. Obsahem plánu podle § 3 výše uvedeného zákona je:

- a) popis a analýza existujících zdrojů a potřeb, včetně ekonomického vyhodnocení,
- b) strategie zjišťování a rozvoje sociálních služeb,
- c) povinnosti zúčastněných subjektů,
- d) způsob sledování a vyhodnocování plnění plánu,
- e) způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb.³⁷

1.4.1 Triáda

Jak již bylo několikrát zmíněno, hlavním charakteristickým znakem komunitního plánování je důraz kladený na zapojování všech, kterých se zpracovávaná oblast týká. Nedílnou součástí práce na výsledném dokumentu je partnerství, dialog a vyjednávání.

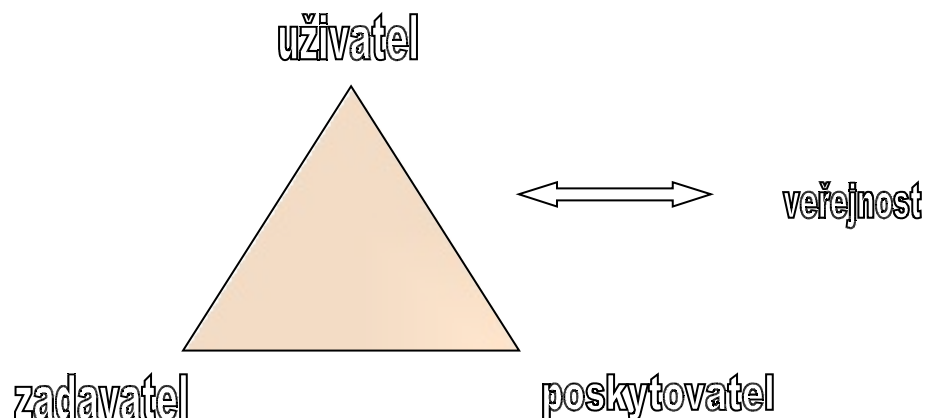
Celého procesu se účastní zejména obec nebo kraj, jako zadavatelé služby a dále poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb a veřejnost.

³⁵ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0

³⁶ KUBALČÍKOVÁ, K.: *Role uživatele a zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb*. Sociální práce/Sociální práce, 2009, roč. 9, č. 1, s. 85-96. ISSN 1213-6204

³⁷ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In *sociální zabezpečení. Státní sociální podpora, sociální péče, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum, působnost v jednotlivých orgánech*. Edice Úplné znění, číslo 702. Ostrava: Sagit, 2009, s. 151-216. ISBN 978-80-7308-717-4

Obrázek 1: Triáda



Triáda je výraz, kterým je označováno partnerství mezi uživatelem, poskytovatelem a zadavatelem sociálních služeb.

Každý z členů triády kromě odlišných zájmů vstupuje do procesu komunitního plánování s odlišnými možnostmi, kterými mohou být specifické zdroje (peníze, znalosti apod.), specifické podmínky, ve kterých působí či specifická pravidla, kterými se řídí.³⁸

Do procesu komunitního plánování vstupuje **zpracovatel komunitního plánu** (dále jen KP), který vede (koordinuje) celý proces a průběžně zpracovává dílčí písemné výstupy včetně konečné podoby komunitního plánu. V praxi mohou být použity následující možnosti³⁹:

- a) zpracovatel KP je obec/kraj – odborník na komunitní plánování je zaměstnancem obce/kraje
- b) zpracovatel KP je obcí/krajem pověřený subjekt – např. nestátní nezisková organizace.

Zadavatel (zejména obce a kraje) je odpovědný za zajištění sociálních služeb, které odpovídají místním potřebám. Vstupují do procesu jako aktivní účastníci zejména proto, že jsou garanty realizace výstupů komunitního plánování. Proto podpora komunitního plánování ze strany obce a jejich politických reprezentantů představuje nejzákladnější podmínku pro jeho uskutečňování. Zadavatelé jsou tedy subjekty, které „*služby platí, zřizují, zadávají, organizují. ... Cílem zadavatelů je nakoupit občanům co nejvyšší služby co nejlevněji.*“⁴⁰

³⁸ HAMADÁK, S: *Metoda komunitního plánování*. Dostupné z:

< ftp://213.168.168.237/kpss-jmk/Zakladni%20vzdelavani/Metoda_KPSS.ppt > [cit. 2010-02-26]

³⁹ V takovém případě musí být role a spoluúčasť obce/kraje předem dohodnuta. Zejména je stanoveno, jak se obec/kraj procesu zpracování KP účastní, že proces akceptuje a rozhoduje v souladu se závěry KP.

⁴⁰ *Komunitní plánování jako součást reformy sociálních služeb*. Dostupné z:

< http://www.komplan.cz/soubory/soucast_reformy.pdf > [cit. 2010-02-26], s.4

Poskytovatelé sociálních služeb jsou subjekty, které služby poskytují, provozují a nabízejí. Jedná se například o nestátní neziskové organizace nebo organizace zřízené obcí nebo krajem, příp. státem. Poskytovatelé vědí, jak služby fungují, a znají systémové i provozní záležitosti. Dokážou popsat stávající poptávku i předpokládané trendy a obecně se v celé problematice dobře orientují.

Uživatelé jsou klienti sociálních služeb. Jsou nejdůležitějšími a nejpočetnějšími účastníky komunitního plánování. Uživatelé rozumíme občany, kterým jsou služby určeny a kteří je využívají a nakupují. Uživatelé jsou důležitou součástí celého procesu. Cílem uživatelů jsou dostupné, kvalitní a levné služby poskytované lidsky a s respektem.

Problém s požadavkem spolupráce uživatelů na celém procesu může nastat u skupiny osob, kteří potřebují sociální služby nejvíce. Jejich stupeň závislosti jim znemožňuje normální život a tím také osobní spolupráci. Proto je třeba zapojovat i ostatní členy rodiny, jako rodiče – zákonné zástupce, či pečující osoby, kterých se situace v oblasti sociálních služeb také dotýká.⁴¹

Do procesu komunitního plánování je zapojována i **veřejnost**. Jedná se o všechny ostatní zájemce, kterým nejsou v současné době sociální služby poskytovány, ovšem způsob jejich fungování a poskytování jim není lhostejný a jsou schopni aktivně přispět k vytvoření konkrétního plánu nebo k jeho realizaci.

Každá strana vstupuje do procesu komunitního plánování s jiným očekáváním:

- zadavatel – chce mít spokojené občany (voliče) za co nejméně vynaložených prostředků ze svého rozpočtu,
- poskytovatel – chce mít jistotu a zajištění pro svoji činnost (jisté finanční prostředky, jak od zadavatele, tak uživatele),
- uživatel - chce mít pestrou nabídku kvalitních služeb za co nejmenšího finančního příspěví ze své strany (nezajímá ho, odkud zadavatel získá na zaplacení služby finanční prostředky ani který poskytovatel mu službu zajistí).

1.4.2 Význam a úskalí komunitního plánování

Klíčem k řešení dostupnosti sociálních služeb je zjišťování potřeb osob žijících na daném území. Na základě dostupných možností je potom možné

⁴¹ *Zapojení uživatelů do procesu komunitního plánování. Deset kroků procesem komunitního plánování – krok 2.* Centrum komunitní práce Ústí nad Labem. Dostupné z: <http://www.komunitniplanovani.com/dokumenty/metodika3_7.pdf> [cit. 03.01.2010]

navrhovat postupy a služby, které budou na potřeby lidí odpovídat. Metoda komunitního plánování nabízí možnost, jak dostupnost služeb na daném území řešit.

Obecně lze shrnout, že význam komunitního plánování tkví především ve zvyšování dostupnosti sociálních služeb na daném území a ve schopnosti reagovat na změny v tomto území. Vzhledem k zapojení širokého spektra aktérů umožňuje transparentní, efektivní a srozumitelné vynakládání finančních prostředků.

Pro význam a funkčnost procesu komunitního plánování je rizikem nedůvěra v proces komunitního plánování, tj. nedůvěra v to, že metodou KP lze řešit tvorbu sítě sociálních služeb na daném území, či formalismus a neprovázanost s rozpočty. Úskalím je rovněž nedůsledná práce s potřebami osob žijících na daném území, tzn. že se potřeby buď nezjišťují nebo se zjišťují nevhodnými a neadekvátními metodami a s těmito výsledky se dále nepracuje (viz dále).

Cílem komunitního plánování sociálních služeb je uspokojení potřeby všech účastníků a snaha dát všem účastníkům stejné možnosti a podmínky ovlivňovat podobu sociálních služeb.

2 Stáří a stárnutí

Prodlužování naděje dožití a zvyšující se podíly starých osob v populacích vyspělých zemí, tzv. demografické stárnutí, je podnětem pro zvyšující se potřebu zabývat se stářím a procesem stárnutí.

2.1 Současný stav populace v ČR

Jedním z důležitých faktorů ovlivňujících jak charakter sociální politiky, tak i konkrétní podobu sociálních služeb je demografický vývoj a některé demografické ukazatele.

V posledním století došlo k velmi výraznému socioekonomickému vývoji obyvatelstva. Společnost zažila krize, světové války i období průmyslového, ekonomického a především kulturně-společenského rozmachu. Lepší životní a pracovní podmínky, kvalitnější zdravotní péče a sociální ochrana vedly k tomu, že má „více lidí možnost prožít delší život než v minulosti a stáří se stává přímou zkušeností stále většího počtu lidí. Současně se zvyšující se nadějí na dožití při narození se mění životní styl, možnosti i očekávání starších osob. Starší lidé žijí zdravěji a aktivněji.“⁴²

Stárnutí populace se stává celospolečenským jevem. Rodí se méně dětí a zároveň se lidé dožívají vyššího věku. Je zřejmé, že tento jev bude pokračovat i v příštích desetiletích. Při stávajícím trendu nízké porodnosti a zvyšující se nadějí na dožití bude podíl seniorů v populaci ČR i nadále narůstat, přičemž tento nárůst nebude na úkor složky dětské, ale bude spojen s poklesem podílu produktivní složky obyvatelstva.⁴³

Jak uvádí Rabušic, od roku 2000 překračují hranici věku odchodu do důchodu silnější populační ročníky narozené v období 1940-1955 a po roce 2010 lze očekávat akceleraci tohoto trendu⁴⁴. Z projektovaného vývoje populace České republiky vyplývá, že v roce 2030 bude podíl osob starších 60 let činit 22% až 27% obyvatelstva, osob starších 65 let potom 17% až 21% populace.⁴⁵

⁴² Kvalita života ve stáří. Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008-2012. Praha: MPSV, 2008. 60 s. ISBN 978-80-86878-65-2. s.9

⁴³ NEŠPOROVÁ, O., SVOBODOVÁ, K., VIDOVIČOVÁ K. Zajištění potřeb seniorů s důrazem na roli nestátního sektoru. Praha: VÚPSV, v.v.i., 2008. dostupné z: < http://praha-vupsv.cz/Fulltext/vz_260.pdf > [cit. 2010-03-16]

⁴⁴ „Z hlediska podílu obyvatel starších šedesáti pěti let začala česká populace stárnout již po roce 1950, kdy proporce obyvatelstva tohoto věku překročila hranici 8%, která je považována z hranici populačního stáří. [...] Avšak v období 1970-1990 se proces stárnutí české populace přerušil kvůli baby-boomu v polovině sedmdesátých let a kvůli snížení novorozenecké a kojenecké úmrtnosti.“

⁴⁵ RABUŠIC, L.: Česká společnost stárne. Vyd.1. Brno: Georgetown, 1995.192 s. ISBN 80-210-1155-6. s. 88

Dle Projekce obyvatelstva České republiky (Projekce 2009) „*od roku 2006 početně převažují osoby starší 65 let nad dětmi ve věku 0-14 let. Poměr těchto dvou složek populace, tzv. index stáří, i nadále výrazně poroste, v polovině 20. let 21. století překročí hranici 150 seniorů na 100 dětí, na sklonku 30. let hranici 200.*“⁴⁶ Ze struktury obyvatelstva (viz Přílohy č. 1, 2) je zřejmé, že se zvýší i podíl osob starších 80 let. Tato věková skupina je již ve větší míře zatížena zvýšenou nemocností a sníženou soběstačností, což ve svém důsledku vede ke zvyšování požadavku nejen na zdravotní, ale také na sociální péči. Důsledky demografického stárnutí se dotýkají všech sfér sociálního a ekonomického vývoje. Obavy, které změna věkové struktury vyvolává, se pojí především s udržitelností financování důchodového systému a růstem nákladů na sociální zabezpečení. Zároveň je s touto změnou spojena změna struktury pracovních sil ve společnosti, především nedostatek pracovních sil na trhu práce.⁴⁷

Věk obyvatelstva je významným, ne však jediným faktorem ovlivňujícím rozložení vybavenosti z pohledu sociálních služeb. Rozdíly ve vybavenosti jednotlivých územních celků jsou patrné i „*z hlediska historického vývoje regionu (např. osídlování pohraničí po druhé světové válce), z míry urbanizace, z věkové, kvalifikační, profesní a sociální struktury obyvatelstva v daném území, ze struktury osídlení jednotlivých územních celků, z velikosti obcí či z míry realizace tradičních funkcí rodiny v péči o staré občany.*“⁴⁸

Údaje zjištěné důkladnou sociodemografickou analýzou daného regionu jsou pak důležitým podkladem pro tvorbu komunitního plánu. Spolu se zjištěnými potřebami (viz níže) v rámci výzkumu lze pak předeslat, jaké služby v daném regionu fungují, a které naopak absentují.

2.2 Lidský věk

Stárnutí a stáří není nemoc, ale přirozený proces. Proces stárnutí je zákonitý a fyziologický a nikdo živý se mu nemůže vyhnout a v rámci kontinuity lidského života má stáří svůj specifický význam.

Jedním z diferencujících činitelů společnosti je nesporně věk. Tento faktor nabývá v dnešní stárnoucí společnosti na významu. Z původně biologického znaku

⁴⁶ ČSÚ: *Projekce obyvatelstva České republiky*. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/B60039E9C8/\\$File/402009u.pdf](http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/B60039E9C8/$File/402009u.pdf), [cit. 2010-04-08], s. 6

⁴⁷ NEŠPOROVÁ, O., SVOBODOVÁ, K., VIDOVIČOVÁ K. *Zajištění potřeb seniorů s důrazem na roli nestátního sektoru*. Praha: VÚPSV, v.v.i., 2008. dostupné z: http://praha-vupsv.cz/Fulltext/vz_260.pdf > [cit. 2010-03-16]

⁴⁸ Průša, L. In KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. Vyd. 1. Praha: TRITON, 2005. ISBN 80-7254-662-7

se stává sociálně významná kategorie, která určuje, jakým způsobem jsou jedinci vnímáni a jaké se od nich očekává chování. „Věk je připsaným statusem a jako takový je bází pro již zmíněnou sociální diferenciaci [...] Z hlediska věku se můžeme na lidský život dívat jako na tok let, jako na cestu od života k smrti, jako na životní dráhu, která je protkána řadami nejrůznějších událostí, jež mají určitou posloupnost.“⁴⁹

Na lidský věk můžeme pohlížet z několika aspektů, přičemž hovoříme nejen o kalendářním věku, ale i o věku biologickém, který odpovídá stavu jednotlivých orgánových systémů, nebo o věku sociálním, dle role kterou člověk zastává ve společnosti.⁵⁰

Pojmy stáří, stárnutí či starý nevyjadřují vždy totéž. Pro vymezení stáří člověka existuje řada způsobů. Neexistuje ale jednotná definice ani hranice. Pohled na stáří a jeho časové vymezení se mění nejen podle kultury, ale i v historickém kontextu. Mohou vyjadřovat i velmi subjektivní pohled, kdy pro každého jedince se jeví starý někdo jiný a dva lidé stejného věku se nemusí cítit stejně.

2.3 Stárnutí

Stárnutí je plynulým procesem, kdežto stáří považujeme za specifický stav. Můžeme také říct, že „stárnutí je působení času na lidskou bytost“⁵¹ Prchlík⁵² hovoří o stárnutí jako plynulém, pozvolném, přirozeném, zákonitém fyziologickém procesu, ve kterém dochází ke změnám organismu i psychiky člověka. Vzhledem k jedinečnosti každého člověka je i proces stárnutí proces veskrze individuální, probíhá u každého jinak, což je dáno výslednicí nejen involučních změn, ale také původního funkčního stavu (kostní denzita, stav svalstva), životního způsobu apod.⁵³ Proces stárnutí je ovlivněn nejen dispozicí a fyziologickou podstatou jedince, ale také úrovní industrializace, stupněm urbanizace, rozvojem sanitárně hygienických a léčebných zařízení. K neméně důležitým faktorům patří přírodní činitelé, podnebí a národní zvyklosti oblasti, kde jedinec žije.⁵⁴

Stárnutí je tedy chápáno jako komplexní proces s mnoha endogenně i exogenně působícími faktory.

⁴⁹ RABUŠIC, L.: *Česká společnost stárne*. Vyd.1. Brno: Georgetown, 1995.192 s. ISBN 80-210-1155-6

⁵⁰ HOLMEROVÁ, I., JURAŠKOVÁ, B., ZIKMUNDOVÁ, K.: *Vybrané kapitoly z gerontologie*. Praha: GEMA, 2002. 110 s.

⁵¹ PICHAUD, C., THAREAUOVÁ, I. *Soužití se staršími lidmi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998. 160 s. ISBN 80-7178-184-3

⁵² Prchlík In VAŠTATKOVÁ, J., VYHNÁLKOVÁ, P. (ed.) *Sociální práce v praxi*. Vyd. 1. Olomouc: Hanex, 2008. s. 19. ISBN 978-80-7409-016-5

⁵³ HOLMEROVÁ, I., JURAŠKOVÁ, B., ZIKMUNDOVÁ, K.: *Vybrané kapitoly z gerontologie*. Praha: GEMA, 2002. 110 s.

⁵⁴ TOMESŠ, I. *Sociální politika. Teorie a mezinárodní zkušenost*. Praha: SOCIOKLUB, 2001. 262 s. ISBN 80-864-840-09

Odehrává se v průběhu celého lidského života, ovšem po 60. roce se tento proces zrychluje, přičemž rozlišujeme tzv. normální stárnutí a stárnutí předčasné⁵⁵, které se neprojevuje u zdravého jedince, ale je důsledkem poruchy v biologickém vývoji. Jako biologický proces může tedy stárnutí probíhat přirozeně nebo chorobně. V případě biologického stárnutí pak hovoříme o fyziologickém stárnutí a v případě chorobného o patologickém procesu stárnutí. Biologické stárnutí je provázáno „*pozvolným omezováním pracovních schopností následkem anatomických i funkčních změn*“.⁵⁶

Tempo procesu stárnutí je individuální a je dáno jednak genetickými předpoklady a biologickými změnami, ale také změnami psychickými a sociálními.⁵⁷

2.4 Stáří

Stáří je poslední etapou života. Přináší nadhled a moudrost, pocit naplnění, ale také úbytek energie a nezbytnou proměnu osobnosti směřující k jejímu konci. Je obdobím relativní svobody, ale i dobou kumulace nevyhnutelných ztrát ve všech oblastech⁵⁸. V období stáří se postupně snižuje schopnost pracovat a aktivně reagovat na vnější svět.

2.4.1 Statické pojetí stáří

Na periodizaci posledního vývojového období registrujeme různé názory. Základním dělením může být rozlišení tří hlavních období – presenilního, vlastního stárnutí a období stařeckého, přičemž teprve ve třetím období, tj. nad 70 let věku, zaniká schopnost k systematické práci.⁵⁹

Mezi nejstarší periodizaci tohoto období patří Komenského dělení lidského věku, přičemž poslední dvě kategorie označuje termíny starý muž a kmet (z lat. comes = kdo se mnou jest).

Nejznámější periodizací je Příhodova v pojednání Ontogeneze lidské psychiky, kde poslední fázi nazývá senium a dělí jej do tří kategorií:

- | | |
|---------------|-----------------|
| 1) senescence | od 60 do 75 let |
| 2) kmetství | od 75 do 90 let |

⁵⁵ Případy předčasného stárnutí mohou tak probíhat vlivem neúměrného a dlouhodobého přetěžování organismu (drogové závislosti včetně alkoholismu, silného kouření, přeceňování fyzických i psychických sil).

⁵⁶ TOMES, I. *Sociální politika. Teorie a mezinárodní zkušenost*. Praha: SOCIOKLUB, 2001. 262 s. ISBN 80-864-840-09, s. 119

⁵⁷ ŠIMÍČKOVÁ ČÍŽKOVÁ, J. (a kol.) *Přehled vývojové psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 80-244-0629-2

⁵⁸ VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie : II., Dospělost a stáří*. Vyd. 1. Praha : Karolinum, 2007. 461 s. ISBN 978-80-2461-318-5

⁵⁹ TOMES, I. *Sociální politika. Teorie a mezinárodní zkušenost*. Praha: SOCIOKLUB, 2001. 262 s. ISBN 80-864-840-09

3) patriarchyum od 90 let.

Každá etapa je charakteristická tempem a intenzitou involučních pochodů.⁶⁰

Švancara⁶¹ ustanovuje proces stárnutí již před dovršením padesátky, kdy období:

1) od 46/48 do 65 let definuje jako stárnutí (presenium)

2) od 65 let jako stáří (senium)

3) od 75 let jako vysoký věk.

Rovněž podle Světové zdravotnické organizace (WHO) je počátek stáří vymezen ukončením středního věku (45 - 59let), tedy dosažením 60 let. Období 60 - 74 let je pak označováno jako rané stáří (presenium), 75 - 89 let jako pravé stáří (senium) a věk nad 90 let jako dlouhověkost.

„Vzhledem k tomu, že stárnutí je součástí kontinuální proměny, je obtížné nalézt jedinou uspokojivou definici okamžiku, ve kterém končí střední věk a začíná stáří. Z tohoto důvodu existuje řada přístupů a metod konstrukce objektivního měřítko stáří.“⁶²

Ke stanovení hranice stáří je nejčastěji používán chronologický věk, případně ukončení pracovního poměru a odchod do důchodu, v současnosti tj. 60-65 let. Tuto hranici je ale třeba vnímat spíše administrativně.

2.4.2 Dynamické pojetí stáří

Jak uvádí Kubalčíková⁶³, „na rozdíl od „statického“ pojetí stáří se jako více vypovídající jeví tzv. „dynamické pojetí stáří“, kdy je stáří vymežováno skrze tzv. funkční potenciál jedince, který tvoří tři složky: fyzická, psychická a sociální.“⁶⁴

Jak uvádí dále, stáří je chápáno jako období života se zvyšující se pravděpodobností úbytku funkčnosti u jedné nebo více uvedených složek, a tedy i poklesu funkčního potenciálu. Potom je možné za starého člověka chápat jedince, u

⁶⁰ ŠIMÍČKOVÁ ČÍŽKOVÁ, J. (a kol.) *Přehled vývojové psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 80-244-0629-2

⁶¹ ŠVANCARA, J. *Psychologie stárnutí a stáří*. Vyd. 1. Praha: SPN, 1979. 82 s. ISBN 17-079-79

⁶² STUART-HAMILTON In NEŠPOROVÁ, O., SVOBODOVÁ, K., VIDOVIČOVÁ K. *Zajištění potřeb seniorů s důrazem na roli nestátního sektoru*. Praha: VÚPSV, v.v.i., 2008. dostupné z: < http://praha-vupsv.cz/Fulltext/vz_260.pdf > [cit. 2010-03-16], s.9

⁶³ KUBALČIKOVÁ, K.: *Expertiza pro cílovou skupinu „Seniori“*. Dostupné z: < http://www.domovypotrebnych.cz/main/docs/expertiza_kubackova_seniori.doc >, [cit. 2010-03-16], s. 6

⁶⁴ *Fyzická dimenze* vyjadřuje biologické stárnutí organismu, tzn. funkčnost orgánů (včetně schopnosti reprodukce) a smyslů, změny tkání a struktur, přítomnost či absence nemocí, vnější tělesné změny (barva vlasů, vrásky na kůži, pigmentové skvrny), schopnost adaptace organismu, odolnost imunitního systému k zátěži (infekcím) apod. (Alessio 2001).

Psychická dimenze zahrnuje kognitivní funkce (paměť, schopnost zpracovávat informace, řešení problémů), mentální funkce, emoční složku. Významnou složkou jsou jedincovy osobnostní rysy a způsob nazírání vlastního „já“, které ovlivňují reakci na vlastní stáří (tzn. subjektivní věk čili obrazně řečeno „člověk je tak starý, jak se sám cítí“) a schopnost přijetí vlastní role, což se odráží i v názorech, činech, postojích a interpersonálních vztazích.

Sociální dimenze představuje vztahy ke společnosti, začlenění do sociálních sítí, nahlížení druhých lidí v okolí, ochota participovat na aktivitách atd.

něhož k poklesu funkčnosti dochází v souvislosti se zvyšujícím se věkem. Úroveň funkčnosti zmíněných složek zásadním způsobem ovlivňuje individuální kompetence jedince uspokojovat své potřeby.

2.5 Senior

Výraz senior je obecně vnímán jako synonymum pro označení starého člověka. Jedná se o obecný a emočně nezatížený pojem.

3 Potřeby

Při plánování sociálních služeb je třeba vycházet z potřeb lidí, kterých se daná služba týká. Každá jednotlivá skupina má své vlastní potřeby.

Obecně lze potřeby definovat jako „*motiv k jednání*“. Jde o konstrukt něčeho, co jedinec pociťuje, či co je definováno expertem.⁶⁵ Klientem definovaná potřeba je potom východiskem pro práci s ním. V případě komunitního plánování jsou zjištěné potřeby podkladem pro stanovení priorit a aktivit v činnosti sociálních služeb.

Někdy dochází k směřování potřeby se žádostí. Potřebou pak nemusíme rozumět jen to, „*co člověku chybí, ale také a hlavně to, k čemu člověk skrze ni směřuje. Potřeba je určitá síla, která člověkem hýbe a posunuje ho směrem ke člověku nebo činnosti. Potřeba je projevem bytostného přání.*“⁶⁶

Neuspokojení potřeb jedince může následně vést v individuální rovině k deprivaci a fyzickému či vnitřnímu strádání jedince. Dalšími následky je pak problémové chování osob, které jsou frustrovány a u nichž tato frustrace vede například k agresivnímu či autoagresivnímu chování.⁶⁷ Neuspokojení některých potřeb a nedostupnost služeb, které by pomohly s jejich uspokojováním, může tedy vést i k sociální izolaci jedinců.

3.1 Členění potřeb

Členěním a systematizací potřeb se zabývala řada autorů.

Většina psychologických typologií lidských potřeb pracuje nejdříve s potřebami fyziologickými, které se vztahují k tělesné pohodě. Dále navazují potřeby vedoucí k psychické rovnováze a pocitu bezpečí. Každý člověk má také potřebu někam patřit, udržovat vztahy k blízkým lidem. Nejvyšší úrovní potřeb k jejichž naplňování jedinec směřuje, je okruh potřeb vztahující se jeho společenskému uplatnění a okruh spirituálních potřeb (rozumět sobě, lidem, světu, chápat smysl života).⁶⁸

Nejznámější je Maslowova klasifikace, která rozlišuje dvě základní kategorie:

⁶⁵ MATOUŠEK, O.: *Slovník sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0 – s.147

⁶⁶ PICAUD, C., THAREAUOVÁ, I. *Soužití se staršími lidmi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998. 160 s. ISBN 80-7178-184-3 – s. 36

⁶⁷ AMVROSIADISOVÁ, L.: *Plánování sociální služby* In VAŠTATKOVÁ, J., VYHNÁLKOVÁ, P. (ed.) *Sociální práce v praxi*. Vyd. 1. Olomouc: Hanex, 2008. s. 19. ISBN 978-80-7409-016-5 – s.22

⁶⁸ MATOUŠEK, O.: *Slovník sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0 – s.148

1. nižší potřeby, které jsou někdy označovány jako potřeby nedostatkové – deficientní (D-potřeby). K nim patří potřeby fyziologické, potřeba bezpečí, zčásti potřeba blízkosti a lásky a potřeba náklonnosti a sounáležitosti,
2. potřeby vyšší, tzv. růstové potřeby – potřeby bytí (B-potřeby), ke kterým patří potřeby afiliační a potřeba uznání, dále potřeba sebeúcty a seberealizace.⁶⁹

Maslow vychází z předpokladu, že člověk má šest základních instinktů, které se projevují jako potřeby. Potřeb vyššího stupně je dosahováno v průběhu života a vyvíjí se v průběhu dozrávání jedince. Hierarchie potřeb stoupá od základních biologických motivů ke složitějším.⁷⁰ Zajištění základních fyziologických potřeb je podmínkou pro zachování lidské existence a teprve pokud jsou uspokojeny potřeby nižší, mohou být účinně uspokojovány potřeby vyšší – psychické. Maslowova teorie významná tím, že lidské potřeby je třeba chápat komplexně, tvoří jeden celek a jsou od sebe neoddělitelné. Jejich vzájemná propojenost se projevuje tím, že skrze jeden typ mohou být uspokojovány potřeby další.⁷¹

3.2 Potřeby seniorů

Problematika potřeb ve stáří je ohraničena dvěma otázkami, a to jaké potřeby má starší člověk a zda-li se tyto potřeby liší od jeho potřeb v předchozích životních fázích a jak, kdo a kdy dané potřeby uspokojuje.⁷²

Jak uvádí Kubalčíková, „*struktura potřeb starých lidí je stejná jako u všech ostatních příslušníků společnosti [...] S příchodem stáří, tedy v případě omezení funkčního potenciálu, se struktura potřeb nemění, avšak může se projevit změna v zaměření potřeb i jejich subjektivní význam.*“⁷³

O změnách významu a zaměření potřeb hovoří například Pichaud a Thareauová:

- dříve dostatečně saturované potřeby mohou být ve stáří pocíťovány jako deficitní (např. bezpečí), zatímco u jiných se může projevit nadbytek (př. volný čas),
- dochází k akcentaci jiného rozměru dané potřeby (př. seberealizace je více spojena s koníčky),

⁶⁹ Srov. VENGLÁŘOVÁ, M.: *Problematické situace v péči o seniory*. Vyd. 1 Praha: Grada, 2007. 96 s. ISBN 978-80-247-2170-5 – s.40; PLHÁKOVÁ, A.: *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1387-3

⁷⁰ ATKINSON, R.: *Psychologie*. Praha: Portál, 2003

⁷¹ KUBALČÍKOVÁ, K.: *Expertiza pro cílovou skupinu „Senioři“*. Dostupné z: < http://www.domovypotrebnych.cz/main/docs/expertiza_kubackova_seniori.doc >, [cit. 2010-03-16], s. 8

⁷² NEŠPOROVÁ, O., SVOBODOVÁ, K., VIDOVIČOVÁ K.: *Zajištění potřeb seniorů s důrazem na roli nestátního sektoru*. Praha: VÚPSV, v.v.i., 2008. Dostupné z: < http://praha-vupsv.cz/Fulltext/vz_260.pdf > [cit. 2010-03-16]

⁷³ KUBALČÍKOVÁ, K.: tamtéž

➤ propojení určitých typů potřeb zesiluje (např. bezpečí je více spojováno s fyzickou pohodou), u jiných naopak může oslabovat (ekonomické zajištění není spojeno s seberealizací v zaměstnání) nebo zajištění jedné z potřeb neguje potřebu jinou (přestěhování do domu s pečovatelskou službou může zvýšit pocit bezpečí, ale může narušit sociální vazby).⁷⁴

Základní potřeby se u jedince v úhrnu nemění, mění se především jejich skladba. Mění se skladba jejich stravy, požadavky na odívání a bydlení. Kvůli vyšší nemocnosti a degenerativním procesům se zvyšují životní náklady na jiné potřeby.⁷⁵

K celkové charakteristice stáří patří sled změn, kterými jedinec prochází. *„Především jsou to změny v interpersonálních vztazích, které ve stáří nabývají důležitého významu. [...] V tomto období vstupuje do popředí přiměřená sociální odezva, která se stává u člověka potřebou vitální“*⁷⁶

3.2.1 Stáří jako proces zrání osobnosti

Stáří nelze chápat jen jako involuční proces. V průběhu života dochází ke zrání osobnosti, které má vést ke zkvalitnění lidského bytí. Ve stáří nelze podceňovat význam psychosociálních potřeb, jelikož *„jejich naplňování působí na upevnění tělesného zdraví a ochotu starého člověka pro sebe ještě něco udělat“*.⁷⁷ Každý jedinec uspokojuje v průběhu života určitou škálu potřeb. Jejich kvalita se však s věkem mění a je třeba v práci se seniory věnovat pozornost změnám, které s věkem přicházejí. Tyto změny pak ovlivňují nejen pohled seniora na sebe sama, ale i směr pomoci ze strany blízkého okolí i odborných pracovníků.

Vágnerová dělí strukturu vývojových potřeb do šesti oblastí:

➤ **Potřeba stimulace správnými podněty**

Jednou ze základních činností centrální nervové soustavy je přijímání, zpracovávání a ukládání informací. Smysly každému jedinci pomáhají poznávat živé i neživé objekty, jejich rozměr a umístění, vnímat prostor a čas. Ve vyšším věku ubývají receptory, které umožňují kvalitní obraz vnímaného. Snižuje se zraková ostrost, zhoršuje sluch či citlivost hmatu, což má vliv na poznávací schopnosti člověka a může vést ke zkreslenému či sníženému vnímání informací o realitě světa a

⁷⁴ Srov. PICHAUD, C., THAREAUOVÁ, I. *Soužití se staršími lidmi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998. 160 s. ISBN 80-7178-184-3; KUBALČIKOVÁ, K.: *Expertiza pro cílovou skupinu „Senioři“*. Dostupné z:

< http://www.domovypotrebnych.cz/main/docs/expertiza_kubackova_seniori.doc >, [cit. 2010-04-08], s. 8; NEŠPOROVÁ, O., SVOBODOVÁ, K., VIDOVIČOVÁ K. *Zajištění potřeb seniorů s důrazem na roli nestátního sektoru*. Praha: VÚPSV, v.v.i., 2008. Dostupné z: < http://praha-vupsv.cz/Fulltext/vz_260.pdf > [cit. 2010-04-08], s. 27

⁷⁵ TOMEŠ, I. *Sociální politika. Teorie a mezinárodní zkušenost*. Praha: SOCIOKLUB, 2001. 262 s. ISBN 80-864-840-09

⁷⁶ KURIC, J., VAŠINA, L.: *Obecná a ontogenetická psychologie pro učitele*. 2. přeprac. vyd. Brno: UJEP, 1987. 258 s. s.245

⁷⁷ KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ, I. *Motivační prvky při práci se seniory*. 1. Vyd. Praha: Grada, 2008. 208 s. ISBN 978-80-247-2169-9 s. 57

nesprávnému hodnocení situace. Tyto nedostatečnosti pak vedou k obavám starších lidí z vnějšího prostředí a jejich následné izolaci.

➤ **Potřeba smysluplného světa**

V průběhu lidského života poznává jedinec sám sebe a prostředí, ve kterém žije. Používáním předmětů, spolužitím s ostatními lidmi získává zkušenosti, jak s nimi zacházet, jak fungují. Naučené činnosti jsou zakořeněny a staří lidé je většinou nechtějí měnit a pevně se jich drží, jelikož jim tento postoj dodává určitý pocit jistoty.

➤ **Potřeba plánovat činnosti v denním rytmu a čase se sebou a druhými**

➤ **Potřeba jistoty sociální role a pozice ve společnosti**

Každý člověk potřebuje někam patřit. Ve stáří přibývá mnoho sociálních změn (ztráta pracovní, společenské role, změna fyzického vzhledu, snížení fyzických sil) a ztrát (osamělost, odchod dětí či blízkých, odchod z domova). Tyto změny jsou ve stáří obtížně přijímány.

➤ **Potřeba identity a uznání vlastního „já“ sebou samým i druhými**

Pro každého člověka je důležité mít svůj život pod kontrolou a moci si rozhodovat o svých činnostech a dále pocit vlastní důležitosti. Ve stáří dochází ke změně. Jedinec ztrácí určitou míru autonomie vlivem ubývajících tělesných sil a s tím spojené omezení možnosti svobodně volit, kam a kdy půjde či s kým, nemůže volit činnost, kterou mu zdravotní stav neumožňuje.

➤ **Potřeba otevřené budoucnosti – naděje, perspektiva**

Starý člověk se potřebuje vždy na něco těšit, k něčemu směřovat. Potřebuje víru ve vlastní schopnosti i naději v pomoc a účast blízkých.⁷⁸

3.2.2 Stáří ve společenském kontextu

Při hodnocení potřeb starších lidí je třeba vycházet z předpokladu, že i ve stáří je normálním stavem stav dobré fyzické i psychické kondice. S tímto předpokladem je pak spojena schopnost vést plnohodnotný, kvalitní a nezávislý život. Cílem všech služeb by potom logicky mělo být zejména zlepšení zdravotního stavu seniorů a udržení soběstačnosti a kvality jejich života.⁷⁹ Nelze ovšem očekávat, že všichni senioři budou stárnout stejně. Jejich stárnutí ovlivňuje životní cesta, kterou prošli. Se zvyšujícím se věkem dožití v současné populaci se mění problémy, které

⁷⁸ VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie: Dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál, 2000. 522 s. ISBN 80-717-830-80

⁷⁹ HOLMEROVÁ, I., JURAŠKOVÁ, B., ZIKMUNDOVÁ, K.: *Vybrané kapitoly z gerontologie*. Praha: GEMA, 2002. 110 s – s.15

jsou se stárnutím spojené a tím i potřeby, které řešení těchto problémů pomáhají zvládnout. Současní senioři jsou skupinou vnitřně velice heterogenní. Stáří jednotlivce je velmi ovlivněno minulostí i současností. Život většiny současných seniorů je ovlivněn mnoha osudovými osobními zvraty i politickými změnami 20. století.

Zatímco ještě před sto lety byl věkový průměr 40 let, v současné době se značné množství lidí dožívá 80 let a více. Moderní medicína i vyspělost populace pomáhá zvládat změny jedince po biologické stránce. S růstem věku dožití se vážné problémy přesouvají spíše do duševní oblasti života.

„Změny společenského života a prodlužování lidského věku přináší otázky okolo role gerontů ve společnosti. Očekávané a uplatňované chování starých lidí z dob minulých nejsou platné.“⁸⁰ Ve stáří je člověk méně odolný a méně přizpůsobivý. Starším lidem se snižuje tělesná kondice. Změny v rozumových schopnostech ovšem neprobíhají v takovém tempu jako změny biologické a fyzická i duševní aktivita pomáhá udržovat pocit užitečnosti a zvyšuje i sociální status jedince. Každá životní etapa vyžaduje určité potřeby v jiném rozsahu a každý jedinec může prožívat jednotlivé etapy života jinak. Stejně tak lidé volí různé strategie zvládnání stáří a stárnutí.

Adaptace na stáří záleží na mnoha faktorech. Reichardová a Bromley popisují pět strategií vyrovnání se s vlastním stářím:

- Konstruktivní strategie – nejoptimálnější; znamená aktivitu, radost ze života. Jedinec se vyznačuje reálným pohledem na své stárnutí.
- Strategie závislosti – jedinec je pasivní, nesoběstačný a očekává, že jeho potřeby bude uspokojovat někdo druhý. Je pro něj typická manipulace s okolím skrze zveličování vlastních problémů.
- Strategie obranná – jedinec se není schopen smířit se svým stárnutím a neustále vyhledává různé aktivity a odmítá jakoukoliv pomoc.
- Strategie hostility (nepřátelství) – jedinec se projevuje nepřátelskými postoji vůči okolí, které zároveň obviňuje z nepříznivých okolností. Je agresivní a žije zpravidla osaměle. Lidé patřící do této kategorie měli často i v minulosti mezosobní konflikty.

⁸⁰ ŠIMÍČKOVÁ ČÍŽKOVÁ, J. (a kol.) *Přehled vývojové psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. 175 s. ISBN 80-244-0629-2. s. 27

- Strategie sebenenávisti – se projevuje obracením agrese vůči sobě samému a nepřiměřenou sebekritikou. Dosavadní život shledávají neúspěšným a smrt pociťují jako vysvobození.⁸¹

Z hlediska potřeb jedince jsou zvolené strategie odrazem toho, jak bude jedinec své potřeby uspokojovat.

V dnešní době, kdy je vyzdvihován „kult mládí“, jsou často potřeby a potenciál starších lidí v různých oblastech a sférách života opomíjeny a to v důsledku nedostatku zájmu a podpory. Svou roli hraje jistě i neznalost či nejistota, případně určitá míra ageismu⁸². Ovšem aby bylo možné koncepčně vyhodnotit situaci, je třeba se zaměřit na znalost potřeb a preferencí různých skupin starých lidí. Systematická pozornost věnovaná rizikům a potřebám pomůže zabránit sociálnímu vyloučení starších jedinců.⁸³

Z prodlužování věku jedince je patrné, že poprvé v historii lidstva existují v jednom časovém horizontu čtyři generace rodinných vztahů. Tyto generace nemají dosud ujasněné vzájemné role. Staří lidé se cítí ohrožení dobou, ve které žijí, a upozorňují na nevhodné společenské klima a výchovné vzory pro mladší generaci. K tomu, aby byly jednotlivé role ve společnosti jasně vymezeny nepřispívá ani fakt, že některé rodinné funkce na sebe převzal stát. Seniorská populace pak osvobozuje mladou od povinností, které vždy rodina zastávala a očekává větší pomoc od sociálních a zdravotních zařízení.⁸⁴

3.3 Shrnutí

Obecně lze však říci, že potřeby všech lidí jsou obdobné. Vzhledem k osobnostním rysům každého jedince, jeho životním zkušenostem, hodnotové a postoje orientaci i s ohledem na zmíněnou strategii adaptace na stáří se liší jednotlivé cesty k uspokojování potřeb a k řešení problémů.

Podíl starých či nemocných obyvatel roste a jedná se tak o významnou skupinu uživatelů sociálních služeb. Proto je nezbytné přisuzovat tomuto jevu velkou důležitost. Věková struktura a stáří obyvatel, spolu se zdravotním stavem obyvatelstva, ovlivňuje realizaci sociálních opatření, především pak sociálních

⁸¹ Srov. KURIC, J., VAŠINA, L.: *Obecná a ontogenetická psychologie pro učitele*. 2. přeprac. vyd. Brno: UJEP, 1987. 258 s.; ŠIMÍČKOVÁ ČÍŽKOVÁ, J. : viz výše

⁸² Ageismus lze charakterizovat jako negativní postoj, předsudky vůči starým lidem a jejich následná diskriminace.

⁸³ *Kvalita života ve stáří*. Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008-2012. Praha: MPSV, 2008. ISBN 978-80-86878-65-2

⁸⁴ KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ, I. *Motivační prvky při práci se seniory*. 1. Vyd. Praha: Grada, 2008. 208 s. ISBN 978-80-247-2169-9

služeb z pohledu střednědobých plánů.⁸⁵ Abychom byli schopni reagovat na současnou situaci ve společnosti, na zvyšující se podíl starších osob v populaci a plánovat strategie, je důležité vědět, co senioři potřebují a jak senioři žijí.

⁸⁵ KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. Vyd. 1. Praha: TRITON, 2005. ISBN 80-7254-662-7

4 Zjišťování potřeb

Povinnost zjišťovat potřeby lidí žijících na daném území (obce, kraje) je dána zákonem o obcích⁸⁶ a zákonem o sociálních službách⁸⁷. Bez důkladné analýzy prostředí nelze efektivně řídit a spravovat územní celky. Územně samosprávné celky plní tuto povinnost s určitým souborem osob (obyvateli), v daném sociálním prostředí a čase. A nejedná se pouze o potřeby spojené se sociálními službami.

K důkladné analýze potřebujeme znát:

- demografii regionu (kraje, obce),
- konkrétní obsah sociálních potřeb obyvatelstva,
- strukturu těchto potřeb,
- prostorové rozložení těchto potřeb,
- preference obyvatelstva při jejich uspokojování,
- očekávání dotčené populace, vůči které má subjekt správy sociální povinnosti plnit.⁸⁸

Tato analýza je potom zdrojem nezbytných informací a předpokladem pro efektivní

- projektování,
- plánování,
- volbu nejvhodnějších sociálních nástrojů při tvorbě systému sociálních služeb,
- definování reálných finančních potřeb (tvorba rozpočtu).

Cílem zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb je především snaha zjistit, zda „*existující sociální služby odpovídají potřebám osob v komunitě.*“⁸⁹

⁸⁶ Zákon číslo 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů. Dostupné z :

< <http://www.bezkorupce.cz/documents/zakony/zakon-o-obcich/zakon-o-obcich-128-2000.doc> >, [cit. 2010-03-23]

⁸⁷ Zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In *Sociální zabezpečení. Státní sociální podpora, sociální péče, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum, působnost v jednotlivých orgánech*. Edice Úplné znění, č. 702. Ostrava: Sagit, 2009, s.151-183. ISBN 978-80-7308-717-4

⁸⁸ MATOUŠEK, O.: *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2, s. 292

⁸⁹ HARDINA, D.: *Analytical Skills for Community Organizations* Praktice. New York: Columbia University Press, 2002. In KUBALČÍKOVÁ, K.: *Role uživatele a zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb. Sociální práce/Sociální práce*, 2009, roč. 9, č. 1, s. 85-96. ISSN 1213-6204

4.1 Příprava zjišťování

Pro proces zjišťování potřeb uživatelů je třeba si nejdříve ujasnit, jakým směrem se chceme ubírat a vymezit si, jaké informace potřebujeme zjistit.

Jak uvádí Matoušek, je solidní zjišťování potřeb důležité, abychom snížili riziko, že se určité skupiny, které prosazují své zájmy, nebudou zabývat pouze svými cíli a problémy bez ohledu na to, jak problémy vnímají ostatní příslušníci komunity.⁹⁰

Aby bylo možné sestavit kvalitní komunitní plán sociálních služeb, a aby byl tento plán užitečný nejen pro zadavatele či poskytovatele, ale především pro uživatele služby, je důležité znát potřeby a postřehy obyvatel, kterých se daná problematika týká. Nedílnou součástí tohoto plánu by proto měla být analýza potřeb jednotlivých skupin uživatelů v dané lokalitě, pro niž je plán rozvoje sociálních služeb zpracováván.

„Posláním sociálních služeb je pomáhat lidem při řešení jejich nepříznivé sociální situace, reagovat adresně na existující potřeby. Kdo jiný může říci, jaké služby mají v obci existovat (být k dispozici) a jakým způsobem mají být poskytovány, než obyvatelé obce, kteří služby využívají nebo mohou využívat“⁹¹.

Skupina uživatelů je tak důležitou součástí procesu komunitního plánování. V rámci zjišťování potřeb jednotlivých uživatelů služeb je nereálné, aby byly stejné potřeby zaznamenány u stejných cílových skupin v různých obcích. Na různých místech je pak možné dospět také k odlišnému přístupu k řešení zjištěných problémů. Výhodou metody komunitního plánování je zejména v možnosti reagovat na typické a neopakovatelné místní podmínky rozmanitým způsobem.

I když je proces zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb obtížný, je jednou z klíčových činností v rámci celého procesu komunitního plánování sociálních služeb. Na základě srovnání potřeb, současné situace a finančních možností pak vzniká návrh struktury potřebných a žádaných služeb pro daný region a na tomto základě je možné připravovat konkrétní kroky a opatření.

4.1.1 Vymezení cílů

Cílem zjišťování potřeb uživatelů je zjistit nedostatky v poskytovaných službách, případně absence služeb, které v daném regionu chybí, ačkoliv se po nich objevila poptávka.

⁹⁰ MATOUŠEK, O.: *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2, s. 262

⁹¹ Průvodce procesem komunitního plánování

Nejasné vymezení toho, co chceme od uživatelů zjistit, může výzkumný tým zavést na nesprávnou cestu a výsledky a získané informace pak nejsou relevantní. Vlastní výzkum potřeb uživatelů by ale neměl sloužit jako náhrada přímé účasti uživatelů na procesu komunitního plánování.

Smysl, resp. cíl zkoumání lze vymežit dvojí:

- jeho prostřednictvím lze popsat povahu potřeb a zájmů uživatelů daných cílových skupin,
- prostřednictvím výzkumu lze zapojit uživatele do formulace cílů politiky sociálních služeb v dané lokalitě (tzn. slouží současně jako nástroj participace i jako prostředek zjišťování).⁹²

Základním cílem zjišťování potřeb je především hledání odpovědi na otázky, co lidé chtějí, s čím potřebují pomoci či jakou formu pomoci očekávají a zároveň jsou-li ochotni pomoc přijmout. Zároveň je důležité odpovědět na otázku, jaké strategie řešení problému respondenti dosud používají⁹³.

4.1.2 Vymezení cílové skupiny, prostoru

Většina autorů považuje za nereálné zabývat se všemi členy komunity. Nelze účinně zjišťovat potřeby tzv. plošně. „*Za cílovou skupinu jsou považovány osoby, rodiny, skupiny, které formulují problémy nebo potřeby, tedy očekávají pomoc.*“⁹⁴

4.2 Metody

Zjišťování potřeb a zapojování veřejnosti do procesu komunitního plánování vhodnými technikami vede k možnosti využití názorů pro vytváření koncepce a rozhodování v oblasti rozvoje obce, a to nejen v sociální sféře.⁹⁵

4.2.1 Druhy metod

Metodami výzkumu rozumíme techniky sběru dat, jejich shromažďování, zpracovávání a vyhodnocování.

V kontextu obecného plánování mají kvalitativní i kvantitativní metody své výhody i omezení.

Mezi kvantitativní techniky sběru dat řadíme především:

⁹² *Zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb včetně uživatelských výzkumů.*

⁹³ Ne vždy je nutné řešit nedostatek či potřebu systémem sociálních služeb. Mezi účinné nástroje uspokojování potřeb jedince můžeme řadit rodinnou a sousedskou výpomoc. Ne všichni, kdo deklarují nějaký problém, vyžadují sociální službu.

⁹⁴ KUBALČÍKOVÁ, K.: Role uživatele a zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb. *Sociální práce/ Sociální práca*, 2009, roč. 9, č. 1, s. 85-96. ISSN 1213-6204

⁹⁵ Výstupy zpětnovazebně ovlivňují i jiné oblasti života, například prostřednictvím územního plánování apod.

- analýzu dokumentů,
- dotazník,
- rozhovor,
- přímé pozorování.⁹⁶

Analýza dokumentů je prvotním krokem, který bychom měli v procesu zjišťování, a to čehokoliv, učinit. Je vhodné shromáždit informace, které jsou dostupné a známé. Významnými zdroji informací jsou již dříve shromážděné statistické údaje, informace z obecních úřadů, výroční zprávy či již dříve provedené výzkumy apod.

Dotazník je relativně málo nákladný, a to časově, finančně i personálně. Je vhodné jeho použití všude tam, kde jsou nám již informace o problému známe a je třeba si je ověřit.

Rozhovor je nákladná metoda. Její nespornou výhodou je ovšem bezprostřední kontakt tazatele se zkoumanou realitou a možnost postihnout příčiny a funkční a věcné souvislosti. V kvantitativní rovině je třeba uvažovat o standardizovaném rozhovoru, při němž jsou struktura a pořadí otázek předem určené.

Potřeby jsou kvalitativního charakteru⁹⁷. Zjišťujeme jejich jakostní a obsahovou stránku. Je tedy třeba volit takové metody a postupy, které vedou ke kvalitativnímu zjišťování. Nejběžnějšími technikami kvalitativního sběru informací jsou:

- zúčastněné pozorování,
- nestandardizovaný rozhovor,
- analýza osobních dokumentů.⁹⁸

Vzhledem k tomu, že potřebujeme zjistit, co lidé potřebují, v jaké se nachází situaci či jakou pomoc by uvítali, je zapotřebí zvolit techniky a metody, které jsou založené na přímém jednání, na spolupráci tazatele a dotazovaného⁹⁹.

Nejčastější metodou zjišťování postojů a názorů člověka jsou **individuální nebo skupinové rozhovory**. Užitečným nástrojem pro získávání informací a otevírání nových témat jsou tzv. **focus group a community group**.

⁹⁶ **Analýza dokumentů** je analýza jakýchkoliv dokumentů, které nebyly vytvořeny za účelem našeho výzkumu. **Dotazník** – respondent odpovídá písemně na otázky tištěného formuláře. **Rozhovor** – vyžadované informace jsou získávány v přímé interakci s respondentem. **Přímé pozorování** je záměrné, dobře plánované vnímání vybraných jevů.

⁹⁷ Dle Dismana (1998, s. 285) je **kvalitativní výzkum** nenumerické šetření a interpretace sociální reality. Cílem je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím.

⁹⁸ **Zúčastněné pozorování** je styl výzkumu, ve kterém výzkumník participuje na každodenním životě lidí, které studuje. **Nestandardizovaný rozhovor** je interakce mezi tazatelem a respondentem, pro kterou má tazatel obecný plán, který nezahrnuje výčet otázek, jejich znění ani pořadí. **Osobní dokument** je respondentova osobní popisná výpověď o vlastním životě, nebo části tohoto života. Příkladem mohou být deníky, autobiografie, dopisy. (Disman, 1998, s.305-309)

⁹⁹ Kolektiv autorů: *Nové zjišťování potřeb*. Přerov, Komunitní plánování o.p.s., 2009

V případě „focus group“ se jedná o metodu řízeného skupinového rozhovoru, kdy diskutuje skupina přibližně 10 respondentů pod vedením výzkumníka na předem dané téma. Výhodou je možnost otevřít stejné téma u různých skupin odděleně. I když má výzkumník předem určený scénář, podle kterého bude postupovat, otevírá se prostor diskutujícím pro otevření témat vlastních.

Na rozdíl od „focus group“, která má předem daný scénář, je cílem „community group“, neboli veřejných setkání, „vytvořit prostor pro zainteresované osoby, aby volně otevíraly témata a uváděly problémy a potíže, které považují v této souvislosti za podstatné.“¹⁰⁰

4.2.2 Úskalí používaných metod

Kvantitativní výzkum poskytuje jen poměrně málo informací. Vzhledem k neosobnímu přístupu a sběru dat v poměrně široké základně respondentů nejsme schopni zachytit jednotlivé souvislosti. Jasně danou strukturou je snížena či omezena možnost otvírat vlastní témata, nabízet vlastní postřehy a komentáře. Výzkumník určuje, co je důležité a respondent nemá možnost volné formulace odpovědí.¹⁰¹ Výhodou je naopak vysoká standardizace, kdy je předem dáno, co je předmětem, v jakém pořadí budou otázky a tím můžeme data lépe statisticky srovnávat. Kvantitativními způsoby zjišťování informací je osloveno velké množství respondentů a tím je umožněna určitá míra zobecnění.

Kvantitativními metodami by měly být zjišťovány takové informace a problémy, které je možné popsat v termínech vztahů mezi pozorovanými jevy.¹⁰²

Kvalitativní výzkum umožňuje vnímání daného jevu do hloubky a ze získaných informací je možné vyvodit souvislosti a podchytit komplexnější vztahy. V průběhu sběru dat je pravděpodobné, že se objeví nová témata nebo něco, co tazatel předem nepředpokládal. Jak již bylo zmíněno, potřeby jsou kvalitativního charakteru, proto je vhodné při jejich zjišťování užívat primárně kvalitativní techniky. Jejich velkou nevýhodou je ovšem malý počet zúčastněných dotazovaných osob a tím nižší míra generalizace získaných informací na populaci. Kvalitativní význam má vzhledem k slabé standardizaci nízkou reliabilitu.¹⁰³

¹⁰⁰ Zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb včetně uživatelských výzkumů. S.8

¹⁰¹ Zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb včetně uživatelských výzkumů.

¹⁰² DISMAN, M.: *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 1998. 374 s. ISBN 80-7184-141-2. s.77

¹⁰³ „Reliabilní měření je takové měření, které nám při opakované aplikaci dává shodné výsledky, pokud se ovšem stav pozorovaného objektu nezmění.“ (Disman, 1998, s.62)

4.3 Analýza výsledků, jejich interpretace

V průběhu terénního sběru dat získáme řadu informací, které je třeba sumarizovat, systematizovat a interpretovat.

Jednak se setkáváme s tzv. tvrdými daty, přičemž výstupem zpracování je především sociodemografická analýza. Jejich výhodou je relativní dostupnost, nízká cena a možnost jejich srovnání v různých časových obdobích či regionech. Nevýhodou ovšem může být jejich rozsah, pokud máme pracovat s menším územím či absence pro některé důležité oblasti.

Kvantitativní výzkum vychází z tzv. objektivního paradigmatu. Kvantitativní způsob výzkumu předpokládá, že sociální jev lze rozložit na měřitelné části a slouží především k ověření, příp. zamítnutí stanovených hypotéz. Cílem je zjišťování souvislostí mezi jednotlivými proměnnými.

Užití kvalitativních metod znamená omezení v možnosti výsledky zkoumání zevšeobecnit na větší část populace. Vzhledem k subjektivnímu pohledu na potřeby lidí je tento přístup v některých případech vhodnější, jelikož přináší možnost otevřeného a hlubšího vyjádření respondenta.

Při zpracování výsledků výzkumu je třeba vzít v úvahu předpokládanou složitost šetření. Pro zpracování jednodušších anket lze použít ruční zpracování, při zpracování složitějších dat využíváme počítačového zpracování, případně služeb odborníků (specializovaných firem).

Obecně je třeba říci, že bezprostředně po sběru dat je důležité získaná data připravit pro zpracování. V této fázi se zjištěné informace kontrolují, třídí a kódují. Teprve po jejich důkladné přípravě nastupuje vlastní zpracování.¹⁰⁴ Získané výsledky je zároveň žádoucí průběžně prezentovat veřejnosti a pracovním skupinám. Konečným efektem je výsledná prezentace a závěrečná zpráva z výzkumu.

¹⁰⁴Pro řádné zpracování údajů pracuje výzkumník s adekvátními údaji o datovém souboru, který představuje především seznam všech proměnných (název a označení, úroveň měření, definiční obor a obor hodnot, informace o způsobu měření, validitě a reliabilitě, druh proměnné apod.), dále výzkumný projekt (počet skupin, uspořádání), požadavky na zpracování, hypotézy.

5 Komunitní plán sociálních služeb Města Blansko

Město Blansko¹⁰⁵ začalo s komunitním plánováním sociálních služeb (dále jen KPSS) v roce 2007. Odbor sociálních věcí, jako zadavatel, společně s poskytovateli sociálních služeb z oblasti neziskového sektoru, vybudovali stabilní síť sociálních služeb.

Spolu s paní Ivetou Čípkovou, vedoucí oddělení sociálních služeb Městského úřadu Blansko a koordinátorkou procesu komunitního plánování v Blansku, a za pomoci dalších členů řídicí skupiny, jsme zpracovali „*I. Komunitní plán sociálních služeb města Blansko*“. Celý proces probíhal pod koordinací Jihomoravského kraje a metodiků, za podpory samosprávy města.

Dokument komunitního plánu je určitou představou o tom, jak funguje současná síť sociálních služeb a zároveň ukazuje směr pro rozvoj v oblasti těchto služeb.

5.1 Průběh procesu komunitního plánování sociálních služeb v Blansku

První fáze procesu KPSS Města Blansko byla zahájena v měsíci březnu 2007. Plynule navázala na zpracovaný Strategický plán rozvoje Města Blansko, který byl schválen zastupitelstvem města v září roku 2003 s výhledem do roku 2013. Tento strategický dokument, vedle demografické analýzy a zmapovaných potřeb uživatelů sociálních služeb, nastavil předběžný výhled financování sociálních služeb poskytovaných na území Města Blansko do roku 2013.

Dne 27.11.2007 Rada města Blansko na 21. schůzi usnesením č. 37 doporučila zastupitelstvu k projednání a schválení „*I. Komunitní plán sociálních služeb Města Blansko pro období 2008-2009*“. Dne 11.12.2007 pak Zastupitelstvo města Blansko usnesením č.16 tento komunitní plán schválilo.

S ohledem na novou typologii sociálních služeb, kterou přinesl zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, byly v roce 2007 zmapovány poskytované služby, proběhla dotazníková šetření, která směřovala k průzkumu uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb na území města a v územně správním obvodu obce s rozšířenou působností (dále jen SO ORP). Vzniklý dokument vyjadřuje potřeby města v oblasti sociálních služeb a usiluje o vytvoření

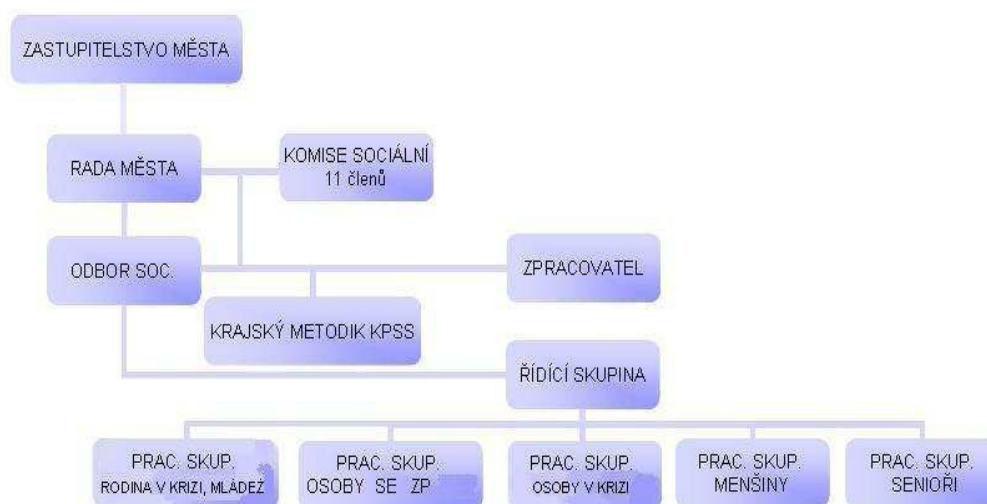
¹⁰⁵ *II. Komunitní plán sociálních služeb Města Blansko 2010-2011. 2010*

funkční rovnováhy mezi vizí a realitou. Pomáhá radě a zastupitelstvu města rozhodovat a orientovat se s vědomím širšího koncepčního rámce, vytvořit prostředí pro koordinaci aktivit v oblasti sociální a aktivně zapojit do celého procesu i veřejnost.

5.2 Organizační zajištění

Na průběhu celého procesu i na tvorbě výsledného dokumentu se podíleli zástupci triády. V roli zadavatelů vystupuje Město Blansko. Dále se podíleli stávající poskytovatelé sociálních služeb na území města a v územně SO ORP a uživatelé sociálních služeb a široká veřejnost.

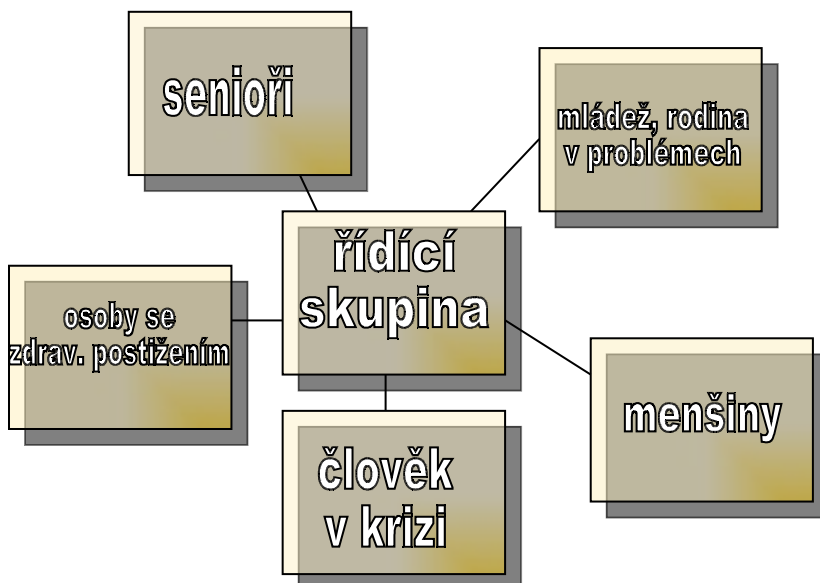
Obrázek 2: Organizační struktura KPSS Blansko



Samosprávné orgány, zastupitelstvo a rada města, jsou zapojeny do politického projednávání a rozhodování. Odbor sociálních věcí, ve spolupráci s komisí sociální, jsou konzultačními a připomínkovacími články celého procesu, přičemž připravují a schvalují materiál pro jednání rady a zastupitelstva.

Řídicí skupina, které jsem členem mj. jako zpracovatel výstupů a analýz, vede proces Komunitního plánování, připomínkuje a schvaluje výstupy činnosti realizačního týmu a pracovních skupin, definuje priority v sociálních službách. Členy řídicí skupiny jsou zástupci triády, kteří se schází se na pravidelných jednáních.

Obrázek 3: Schéma pracovních skupin – I. KPSS města Blansko



Pracovní skupiny jsou týmy dobrovolníků - zástupci zadavatelů, poskytovatelů i uživatelů sociálních služeb a zástupci veřejnosti, kteří navrhuji strategii rozvoje sociálních služeb. Vzhledem k rozsáhlosti problematiky bylo vytvořeno pět pracovních skupin, které byly zaměřeny na řešení jednotlivých cílových oblastí. Činnost těchto skupin je však navzájem provázaná a tyto spolupracují v procesu plánování a vyhodnocování navrhovaných priorit, opatření a aktivit.

Organizační struktura je především nástrojem pro plnění stanovených cílů. Nejedná se o strukturu neměnnou, ale lze ji v průběhu celého procesu KPSS upravovat v závislosti na obsahu jednotlivých fází a podle aktuálních úkolů. Vzhledem k tomu, že celý proces je cyklický, mohou průběžně vznikat nové skupiny nebo se naopak skupiny k řešení problému sdružují. K tomu došlo v průběhu tvorby „II. Komunitního plánu“ v Blansku, kdy se pracovní „skupina menšin“ sloučila se „skupinou osob v krizi“ do pracovní „skupiny osoby ohrožené sociálním vyloučením“.

5.3 Obsah komunitního plánu

Výsledný I. Komunitní plán sociálních služeb města Blansko obsahuje:

- Základní listinu KPSS.
- Časový harmonogram postupu prací a zásady, které je třeba při zpracování a naplňování plánu dodržet.

- Sociodemografickou analýzu území (statistické, sociologické a demografické údaje o území).
- Průzkum názorů veřejnosti na oblast sociálních služeb - popis a analýzu existujících prání a potřeb obyvatel v oblasti sociálních služeb.
- Popis aktuální sociální situace - popis a analýzu existujících zdrojů (soupis a popis státních, obecních i nestátních poskytovatelů sociálních služeb a souvisejících služeb).
- Průzkum názorů poskytovatelů sociálních služeb, vč. názorů starostů obcí SO ORP.
- Analýzu financování sociálních služeb na území města Blansko.
- Představu budoucnosti sociálních služeb - stanovení priorit a cílů rozvoje služeb.
- Způsob, jakým bude KP sledován, vyhodnocován a případně měněn.¹⁰⁶

5.4 Výzkum potřeb uživatelů

Nyní se budu zabývat vlastním výzkumem potřeb uživatelů, který proběhl ve SO ORP Blansko v roce 2007. Informace se budou týkat především cílové skupiny seniorů.

5.4.1 Cíl výzkumu

Cílem prováděného průzkumu bylo zjistit, zda:

1. jsou uživatelé sociálních služeb spokojeni se službami, které využívají,
2. jsou občané SO ORP dostatečně informováni o síti poskytovaných služeb,
3. síť poskytovaných sociálních služeb pokryje požadavky na uspokojení potřeb občanů SO ORP Blansko.

5.4.2 Organizace výzkumu, jednotka zkoumání

Výzkum se uskutečnil na území města Blansko a v některých obcích správního obvodu obce s rozšířenou působností. Zjišťovala se zejména informovanost občanů o oblasti sociálních služeb, zkoumaly se názory na chybějící služby a výskyt sociálních problémů v jednotlivých cílových skupinách. Předmětem zjišťování bylo i vlastní využívání sociálních služeb.

¹⁰⁶ Srov. VASKOVÁ, V., ŽEŽULA, O.: *Komunitní plánování – věc veřejná: jak zjistit co lidé opravdu chtějí? Jak zlepšit život v obci?*, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Praha MPSV 2002

Dotazování se uskutečnilo v měsících červenci a srpnu 2007. Jednotlivá šetření trvala 45 – 60 minut.

Sběr dat se uskutečnil u 256 respondentů - u občanů města Blansko (76,6% respondentů) a ve spádových obcích Adamov, Černá Hora, Jedovnice, Olomoučany.

Ve své práci se zabývám skupinou seniorů, proto budu prezentovat informace získané od osob starších 65 let.

5.4.2.1 Vymezení cílové skupiny, jednotka zjišťování:

Cílovou skupinou, jednotkou zjišťování jsou subjekty, se kterými se bezprostředně setkáváme za účelem sběru informací. Naší cílovou skupinou byli senioři. Vymezení cílových skupin nemusí však být vždy zcela jednoznačné. Skupina seniorů může zároveň splňovat kriteria pro zařazení do skupiny osob se zdravotním znevýhodněním, či osob v krizi. V našem případě vymezujeme tuto skupinu jako osoby seniorského věku, kterou určujeme věkovou hranicí 65 let.

Pro prováděný výzkum bylo použito statické vymezení stáří, tj. přímé určení stáří věkovou hranicí - osoby nad 65 let. Výzkumný vzorek zahrnoval obecnou veřejnost, přičemž ve výsledku podíl respondentů této cílové skupiny osob užívajících nějakou sociální službu činil cca 75 %.

Podíl osob starších 65 let v celém výzkumu činil 44,14% dotazovaných (tedy absolutně 113 osob). Tazatelé navštívili respondenty v jejich domácnostech, v bytech Domu s pečovatelskou službou, Domovech pro seniory a rozhovory proběhly i v Městském klubu důchodců.

Dotazování byli vybráni záměrným výběrem. Jak uvádí Žižlavský¹⁰⁷, je vzhledem ke zvolené metodě, která je kvalitativního charakteru, vhodnější použít záměrného výběru, který dovoluje vybrat případ, jelikož ilustruje nějaký rys, nebo proces, který nás zajímá. Jak bylo uvedeno výše, v kvalitativní strategii dává hloubka bádání přednost před jeho šíří.¹⁰⁸

5.4.2.2 Jednotka zkoumání

Jednotku zkoumání obecně tvoří subjekt nebo prvek, jehož vlastnosti jsou ve výzkumu zjišťovány. V našem výzkumu tvořily jednotku zkoumání především sociální služby pro seniory ve SO ORP Blansko a v menší míře pak vlastní potřeby seniorů.

¹⁰⁷ ŽIŽLAVSKÝ, M.: *Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci*. 1. Vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2003. 142 s. ISBN 80-2103110-0-7

¹⁰⁸ Náhodný výběr je založen na principu pravděpodobnosti a má zaručit reprezentativnost výběrového souboru. Je to z toho důvodu, aby bylo možno poznatky zjištěné na výběrovém souboru vztáhnout, zobecnit na základní soubor, potažmo populaci.

5.4.2.3 Tazatelé

Sběr dat prováděli sociální pracovníci Městského úřadu Blansko a studenti. Tazatelé byli předem poučeni o způsobu vedení rozhovoru. Jednotlivé dotazníky vyplňovali sami tazatelé na základě uvedených odpovědí respondentů.

5.4.3 Použité metody

S ohledem na zkoumaný problém, který je z oblasti subjektivního psychického života, bylo ke zjišťování potřeb a názorů veřejnosti použito dotazníkové šetření v kombinaci s polostrukturovaným rozhovorem. Podoba dotazníků byla schválena řídicí skupinou KPSS Blansko a metodikem procesu KPSS.

Dotazník byl tvořen otevřenými otázkami, aby nebyl omezen prostor pro vlastní vyjádření respondenta, jeho náměty a nápady. Dále jsme se věnovali studiu již dostupných dokumentů, odborné literatury a provedených výzkumů.

5.4.4 Zjištěné výsledky

Zjištěné výsledky budu prezentovat podle konkrétních otázek položených v dotazníku.

1. Využíváte v současné době Vy nebo člen Vaší rodiny nějakou terénní službu ?
Průzkum ukázal, že nejpočetnější skupinou uživatelů služeb jsou senioři a to přímo v domácnostech, dále v zařízeních sociálních služeb (převážně Domovy pro seniory, Domy s pečovatelskou službou). Téměř 39% respondentů uvedlo jinou formu služby, označovanou z jejich pohledu jako jiná služba pro seniory. V tomto případě se jednalo spíše o vlastní aktivity a zapojování do organizovaných kroužků, které ovšem nejsou službou ve smyslu registrované služby dle zákona o sociálních službách.

2. Řekněte, jak jste spokojeni s nabízenými službami, které využíváte?

Respondenti, kteří uvedli, že jsou uživateli nějaké služby, deklarovali převážně spokojenost s těmito službami (95% dotázaných).

3. S jakými problémy či potřebami Vám tyto služby pomáhají?

Respondenti uváděli, že jim sociální služba zajišťuje určitý standard pomoci ve stáří a umožňuje jim najít smysl života. A to i v době, kdy jejich organismus vyhasíná a blízcí účinně či vůbec nepomáhají.

4. Potýkáte se s jinými problémy, se kterými potřebujete pomoci?

Převážná část respondentů nepocituje žádné další problémy. Osm respondentů seniorského věku definovalo, že by potřebovali nějaký druh pomoci. Ve většině případech pečovatelskou službu do domácnosti, o kterou hodlají požádat.

5. Jak si představujete pomoc s těmito problémy v oblasti sociálních služeb?

Respondenti nedokázali zformulovat konkrétní představu. Celkem 15 respondentů uvedlo, že požádají svoji rodinu, 7 respondentů by chtělo umístit do domu s pečovatelskou službou a 3 si přejí rozšířit aktivizační programy pro seniory a zdravotně postižené v Blansku. Nikdo z dotazovaných respondentů neprojevil potřebu okamžitého umístění do domova pro seniory, ačkoliv převážná část dotazovaných seniorského věku současně deklarovala pocit nedostatečné kapacity těchto zařízení.

6. Měli by podle Vašeho názoru vzniknout další služby?

Respondenti měli možnost navrhnout změny ve fungování sociálních služeb. Někteří uvedli spíše obecná doporučení, jiní přicházeli se zcela konkrétními a realizovatelnými návrhy. Nejvíce návrhů zaznívalo na změny v informovanosti a dostupnosti informací jak ve městě, tak i v obcích.¹⁰⁹ Další návrhy se týkaly rozšíření nabídky a kapacity služeb, vytvoření nových služeb a jejich dostupnosti v menších obcích regionu. Lidem v oblasti služeb pro seniory chybí zejména domovy pro seniory, domy s pečovatelskou službou s nepřetržitým provozem a v některých obcích absentuje terénní pečovatelská služba úplně. Čtyři respondenti považují služby za příliš drahé a dle jejich názoru by měly být hrazeny poskytovatelem, ne uživateli a pokud uživateli, pak jen částečně.

¹⁰⁹ Některé se uváděných návrhů:

„Zviditelnění sociálního poradenství a upřesnění, kam se s konkrétním problémem obrátit“

„Komunikace se seniory, návštěvy = poskytování informací, psychologické poradenství apod.“

7. Je dostatečná nabídka sociálních služeb, je zajištěná dostatečná finanční pomoc, dostatek poskytovatelů, dostatek informací o sociálních službách?

Respondenti nejčastěji postrádají domovy pro seniory, domy s pečovatelskou službou s nepřetržitým provozem, osobní asistenci, sociální poradenství. Ze strany pečujících osob se objevila potřeba odlehčovacích služeb. Většina respondentů (78%) si stěžovala na nedostatečnou informovanost o sociálních službách. Pouze 19% osob uvádí, že má dostatek informací o sociálních službách a 1/3 vůbec neví, kde by informace hledala. Částečnou orientaci v sociálních službách přiznává většinou ta část respondentů, která již uživatelem nějaké služby je. Vzhledem k tomu, že většina uživatelů služeb jsou senioři, tvoří právě tato skupina dotazovaných skupinu „informovanější“. Respondenti uváděli, že možným zdrojem informací jsou místní tiskové zpravodaje a rozhlas, dále informační letáky a kontakt z lékařem. Tyto formy podávání informací se jeví pro cílovou skupinu seniorů jako neoptimálnější a nejdostupnější. Výrazně nižší informovanost je prokazatelná v menších obcích.

8. Co by Vám pomohlo ve Vaší situaci?

Respondenti měli možnost vybrat si z nabídky, zda by uvedená aktivita pomohla vyřešit situaci, ve které se právě nachází. Ve svých výpovědích preferovali především zvýšení informovanosti, propagace služeb, rozšíření kapacity služeb s důrazem na rozšíření pracovní doby a na jejich dostupnost i v menších obcích, propojení a spolupráce služeb. Respondenti z cílové skupiny seniorů opakovaně deklarovali nedostatečnou kapacitu v domovech pro seniory a v domech s pečovatelskou službou.

5.5 Průzkum názorů poskytovatelů

Názory poskytovatelů sociálních služeb byly zjišťovány především dotazníkovou metodou. Šetření se zúčastnilo celkem třináct poskytovatelů sociálních, doplňkových a návazných služeb SO ORP Blansko.

V oblasti péče o seniory poskytovatelé zdůrazňovali především nedostatečnou kapacitu pečovatelské služby, asistenční služby pro seniory, chybějící denní stacionáře pro seniory a osoby s Alzheimerovou chorobou či jinou formou demence. Hovořili převážně o potřebě podporovat takové služby, které umožní seniorům

zůstávat v přirozeném prostředí, aby nemuseli pobytová zařízení využívat jako jedinou možnost řešení své tíživé situace.

Poskytovatelé taktéž apelovali na potřebu větší informovanosti veřejnosti o síti poskytovatelů služeb a o vhodnosti vydání uceleného seznamu poskytovatelů sociálních služeb. Důležitou roli hraje také vzájemná informovanost mezi poskytovateli. Má být předpokladem toho, aby poskytování služeb bylo efektivní. Tento problém byl diskutován především na setkáních pracovních skupin při tvorbě II. Komunitního plánu. Jednotliví poskytovatelé si byli vědomi tíživé finanční situace a za daných podmínek chápou vzájemnou spolupráci zejména jako možnost udržitelnosti jednotlivých služeb.

5.6 Shrnutí

Péče o seniory v Blansku zajišťují státní i nestátní organizace. V současné době organizace nabídku sociálních služeb pro seniory doplňují a rozšiřují.

Skupina seniorů má své specifické problémy a potřeby, nicméně většina problémů a nedostatků jsou podobného rázu. Průzkumem a vedenými rozhovory bylo potvrzeno, že jsou to problémy týkající se především:

- znevýhodnění ve společnosti – handicap stáří,
- hrozba sociální izolace a osamělosti,
- nedostatečný přenos informací, malá informovanost,
- všeobecně nízká informovanost o potřebách seniorů,
- problém dostupnosti některých aktivit, absence některých služeb v závislosti na regionu.

V průběhu rozhovorů si respondenti stěžovali na narůstající administrativní zátěž sociálních pracovníků, což se jich dotýkalo především v omezeném čase, který jim sociální pracovníci mohli věnovat. V souvislosti s posuzováním zdravotního stavu u posudkových komisí uvádí, že se tak děje bez komplexního zvažování psychologických a sociálních souvislostí.

Spolu s výstupy průzkumů, a to mezi uživateli, veřejností i poskytovateli, a podle vyhodnocování naplňování strategické koncepce se v oblasti sociálních služeb pro seniory ukazuje jako problémová:

- nedostatečná informovanost,
- koordinace potřeb sociálních služeb a využití příspěvku na péči,

- nedostačující kapacita terénních služeb, případně úplná absence v některých regionech,
- nedostatečná kapacita domovů pro seniory a domovů se zvláštním režimem,
- omezená míra osobních asistenčních služeb,
- absence odlehčovacích služeb pro seniory.

Před prováděním výzkumem jsme si stanovili tři hlavní výzkumné cíle.

Cílem prováděného průzkumu bylo především zjistit, zda:

1. jsou uživatelé sociálních služeb spokojeni se službami, které využívají,
2. jsou občané SO ORP dostatečně informováni o síti poskytovaných služeb,
3. síť poskytovaných sociálních služeb pokryje požadavky na uspokojení potřeb občanů SO ORP Blansko.

Z výše uvedených závěrů vyplývá, že uživatelé služeb jsou spokojeni se službami, které využívají. Nespokojenost byla deklarována spíše z pohledu chybějících služeb. Pokud ale jedinec uživatelem služby je, našel si většinou takovou, která mu vyhovuje a ve více než 90% případech ze všech dotazovaných byla vyjádřena spokojenost.

Z výsledků dotazníků i rozhovorů s respondenty byl opakovaně zdůrazňován problém s nedostatečnou informovaností. Mezi obyvateli blanenského regionu převažovala v roce 2007 nízká informovanost o sociálních službách, výsledky zjištění se také lišily v jednotlivých regionech. Výrazně nižší informovanost uvádí lidé na menších obcích.

I když byli respondenti informováni a podrobně seznamováni s novým systémem sociálních služeb dle zákona o sociálních službách a k novým pojmům byla tazateli podána doplňující vysvětlení, není jisté, zda si všichni dotazovaní dokázali představit jednotlivé služby, jejich zaměření a cílové skupiny a na základě čeho vyjadřovali svůj názor na chybějící sociální služby.

Jak již bylo uvedeno, respondenti z řad veřejnosti nejčastěji uváděli chybějící kapacitu v domovech pro seniory a domech s pečovatelskou službou s nepřetržitým provozem, nikdo z dotazovaných však současně nevyjádřil akutní potřebu tyto služby využívat. Obecně lze tedy říci, že současná síť poskytovatelů sociálních služeb pro seniory je vyhovující, jednotlivé požadované služby jsou v regionu zastoupeny. Nedostačující se jeví kapacita převážně pobytových služeb a domů s pečovatelskou službou. Nedostatečná je v rámci celého správního obvodu síť služeb terénních,

pečovatelská služba. V menších obcích jsou potřeby lidí uspokojovány především ze strany neformální péče, rodinných příslušníků.

Veřejnost je naučena používat jako řešení tíživé situace spíše odchod do pobytových služeb a do domů s pečovatelskou službou. Proto tyto služby intuitivně označují za nedostatečné - jako chybějící. V pobytovém zařízení vidí jistotu zajištění a garantované péče.

Oproti tomu poskytovatelé vnímají jako nedostatkové služby spíše služby terénní. Z jejich výpovědi je zřejmá orientace v problematice i terminologii a znalost obsahu jednotlivých služeb.

6 Diskuze

Analýza potřeb uživatelů by měla realizátorům komunitního plánování sociálních služeb přinést informace o tom jak na systém sociálních služeb nazírají sami uživatelé. Měla by ukázat, co lidem chybí, ať již domněle či ve skutečnosti a co by uvítali. Potvrdilo se, že zapojování veřejnosti není tedy v procesu komunitního plánování myšleno jen jako rozšiřování informací, ale *„jeho hlavní podstatou je získávání názorů veřejnosti odpovídajícími technikami a následně využití těchto názorů při přípravě rozhodnutí.“*¹¹⁰

Při plánování sociálních služeb je třeba vycházet z potřeb lidí, kterých se daná služba týká, abychom na ně mohli reagovat, přijímat opatření a obhajovat řešení. Každá skupina má své potřeby a nároky a je třeba najít prostředek k jejich uspokojení. Zapojení veřejnosti a zpětná vazba, která je poskytována, může zamezit negativním reakcím. Zároveň umožní efektivní a cílené směřování poskytované pomoci. Průhlednost procesu plánování a rovnoprávné postavení jednotlivých aktérů, umožňuje skutečně aktivní zapojení účastníků, kteří se potom cítí být „součástí děje“. Účast veřejnosti na celém procesu plánování je proto pro úspěšnost plánování velmi důležitá. Základní podmínkou plánování je zapojení co nejširšího okruhu lidí a průběžná výměna informací.

Uživatelé a veřejnost jsou v procesu plánování partnery, kterých je třeba se ptát. Pokud se lidí zeptáme, jsou zpravidla schopni vyjádřit, co chtějí.

Do procesu zjišťování potřeb nejde výzkumník s „čistou hlavou“. Je si vědom různých hledisek, která jsou součástí celé procedury. Zná místní poměry, přemýšlí nad očekávanými výsledky průzkumu a nad ekonomickou stránkou celého problému.

Souhlasím s názorem, že účelem komunitního plánu není uspokojení všech zjištěných potřeb formou sociálních služeb. Proces komunitního plánování je, jak již bylo výše řečeno, výsledkem konsenzu triády. Měl by pomoci najít kompromis mezi zjištěnými potřebami cílových skupin, veřejnosti, uživatelů služby na straně jedné a mezi dostupnými zdroji na straně druhé. Teprve společně s ekonomickým a personálním vyhodnocením je hledán konkrétní způsob (strategie) k uspokojování zjištěných potřeb.

Před započítím jakéhokoliv zkoumání potřeb je však třeba položit si otázku, proč vlastně potřeby lidí zjišťujeme? Chceme je znát pro zajištění chodu služeb nebo

¹¹⁰ ORINIAKOVÁ, P., TEUSCHELOVÁ, T.: *Účast veřejnosti, proč a jak*. 1. Vyd. Plzeň: Studio UM, 2003. s.1

jsme připraveni služby modifikovat „kvůli lidem“? Bez vymezení toho, co chceme zjistit a jaký výstup z provedeného průzkumu očekáváme, není možné řádně stanovit cíl výzkumu ani vhodné výzkumné metody.

Jak uvádí Hardina¹¹¹, je „zjišťování potřeb vedeno snahou odhalit, zda existují sociální služby odpovídající potřebám v komunitě.“

Na počátku bychom tedy měli zcela upustit od vnějších indikátorů a v první fázi bychom jimi neměli být limitováni. Zároveň je třeba si uvědomit, že výzkum potřeb by měl být primárně zaměřen na potřeby lidí, nikoliv na prostředí sociálních služeb jako takových. Teprve na základě komplexního zhodnocení potřeb lidí v daném území můžeme pracovat s hodnocením jejich priorit (závažnosti) a s návrhem jednotlivých nástrojů k jejich uspokojování.

Obec má ze zákona povinnost zjišťovat potřeby osob na svém území a vytvářet podmínky pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb svých občanů¹¹². Nehovoří se tak jen o potřebách sociálních. Z analýzy získaných informací můžeme také dospět ke zjištění, že je vhodné vzniklé požadavky konzultovat a řešit i mimo oblast sociálních služeb. Výstupy tak mohou být přínosné například pro další orgány obce či obcí a pro tvorbu strategického plánu územně samosprávných celků a navazujících dokumentů, tedy i pro zpětnou vazbu do obecných dokumentů nadřazených.

Jak z výše uvedeného textu vyplývá, potřeby lidí jsou víceméně podobné. Každý jedinec má ovšem priorovány jiné potřeby a zároveň k jejich uspokojování využívá různé strategie. Rozdílná jsou také specifika určitého území. Zároveň je třeba si uvědomit, že různé skupiny rovněž definují své potřeby rozdílnými způsoby. Při volbě výzkumné metody je nutno se všemi těmito aspekty počítat.

Základním cílem zjišťování potřeb by tak mělo být hledání odpovědí na otázky: „co lidé chtějí, co potřebují a jakou očekávají pomoc?“ To vše s ohledem na cílovou skupinu a na posuzovaný region.

Z výsledku provedených průzkumů můžeme pak zjistit, že některé formulované potřeby není třeba řešit formou sociálních služeb. Ačkoliv lidé deklarují některé potřeby, mohou mít zvoleny vlastní strategie jejich zvládnutí a vlastní zdroje jejich naplnění.¹¹³

¹¹¹ HARDINA, D. In KUBALČÍKOVÁ, K.: Role uživatele a zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2009, roč. 9, č. 1, s. 85-96. ISSN 1213-6204

¹¹² Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů. Dostupné z: <<http://www.bezkorupce.cz/documents/zakony/zakon-o-obcich/zakon-o-obcich-128-2000.doc>>, [cit. 2010-03-23]

¹¹³ Jako příklad lze uvést základní fyziologickou potřebu „dostupnost jídla“. Ačkoliv se respondent v průběhu šetření vyjádří, že sám vaření nezvládá a potřebuje pomoci s tím, aby měl teplou stravu, neznamená to, že automaticky vyžaduje sociální službu.

Není tedy vhodné dotazovat se pouze na potřeby jako izolovanou informaci, ale je nutné je pojmut v kontextu volených řešení spolu s vyjádřením respondentů o preferovaných způsobech pomoci.

Z uvedeného průzkumu názorů veřejnosti na sociální služby v Blansku je patrné, že veřejnost není většinou podrobně seznámena s obsahem jednotlivých služeb, nechápe jejich náplň, a může tak dojít ke zkreslení výsledků výzkumu.

Pro absolvovaný výzkum byla, dle mého názoru, vhodně zvolena metoda polostrukturovaných dotazníků a rozhovorů, která respondentům umožňovala vyjádřit své názory a náměty. Vzhledem k subjektivnímu hodnocení potřeb se jevila tato metoda přínosná pro zjištění kvality a hloubky uváděných informací. Uzavřené otázky s nucenou volbou by nedávaly prostor pro nové informace a pohledy.

S odstupem času se ukázalo, že volba části výzkumných otázek, která vedla respondenty striktně do oblasti sociálních služeb, nebyla vypovídající například o vhodných formách uspokojování potřeb.

Dnes již považujeme za vhodnější směřovat otázky spíše na potřeby obecně s tím, že respondent bude zároveň dotazován na způsoby a důvody vyžadované pomoci a na ochotu nějakou pomoc přijmout. Mezi navrhovanými otázkami se jeví vhodnější pokládat otázky typu:

„Co potřebujete, aby se Vám žilo lépe?“ nebo *„S čím konkrétně potřebujete pomoci?“*

Takto obecně položené otázky nezavádí respondenta do konkrétní oblasti a umožňují mu vyjádřit své potřeby v celé šíři. Jak bylo dříve řečeno, potřeby lidí jsou v odborné literatuře popsány a lze se přiklonit k názoru, že jsou relativně stálé. Pro jedince seniorského věku mohou nabývat mírně odlišných a nových rozměrů a významů. Pokud bychom vycházeli čistě z Maslowovy hierarchie potřeb a předpokladu, že pro uspokojení potřeb vyššího stupně je třeba nejdříve uspokojení potřeb fyziologických, zaměřovala by se pomoc jedincům, kteří ztrácí fyzické schopnosti, převážně na oblast základních potřeb. Biologické změny totiž zpravidla nastávají rychleji než psychické a nejčastějším impulzem pro vyhledání pomoci je zhoršení zdravotního stavu. Cílem pomoci by však mělo být komplexní udržení kvality života jedince. Tu vnímám jako souhrn fyzické, psychické a sociální rovnováhy. Posláním sociálních služeb by měla být pomoc tuto rovnováhu udržet a intervenovat v té části jedincova bytí, která nějakým způsobem kvalitu života snižuje. Jak ukazuje například pilotní

Může mít zvolenu vlastní strategii – oběd vaří dcera apod.

výzkum Kubalčíkové¹¹⁴, je pro klienty služby důležité uspokojování potřeb sociálních – sociální kontakty a komunikace, potřeb psychických – zvládnání obav ze samoty a obav o vlastní bezpečnost. Odpovědi na takto formulovanou otázku mohou být mimo jiné ukazatelem problémů občanů pro představitele města.

„Proč s tím potřebujete pomoci?“

Otázka současně upozorňuje na důvody neschopnosti určité situace zvládnout. Může se jednat např. o snížení schopností jedince z důvodu zdravotních obtíží, ale i jiné indispozice. Otázka by měla zjistit motivy k žádosti jedince o pomoc. Zda jde primárně o kompenzaci zdravotního – fyzického nedostatku nebo o osamocení a izolaci respondenta. Způsoby dosavadního uspokojování potřeb se mohou dotazovanému jevit jako nedostatečné a je třeba hledat optimální způsob pomoci (rozpracovává další otázka, doplňující otázky tazatele).

„Jakým způsobem tento problém řešíte nyní?“, „Kdo Vám s řešením pomáhá?“, „Jeví se Vám současný způsob pomoci dostačující - nedostačující?“ („A z jakého důvodu?“)

Odpovědi respondentů ukazují na současné strategie a používané nástroje uspokojování potřeb. Z jejich hodnocení je možné zjistit, zda jedinec problém zvládá sám či za pomoci funkční rodinné si sousedské výpomoci, že žádnou další službu nepotřebuje nebo že uspokojuje své potřeby ve spolupráci s poskytovatelem sociálních služeb. Dále můžeme zjistit, že je schopen problém řešit jen částečně a proto bychom měli hledat cesty, jak pokrýt chybějící článek. Důležitou informací může být i to, že konkrétní jedinec své problémy nezvládá řešit vůbec. Získané podněty jsou pak sumou respondenty využívaných či potenciálně využívaných služeb, ať už formálních či neformálních.

„Jak má pomoc, kterou potřebujete, vypadat?“, „Kdo by Vám měl pomoci?“

Získané informace umožňují zjistit představu jedince o obsahu a druhu pomoci, kterou by upřednostňoval. Jedinec se vyjádří, od koho pomoc očekává, od koho by byl ochoten pomoc přijmout. Výstupem potom může být zjištění, že ačkoliv jedinec pomoc potřebuje, nežádá službu sociální. Dále dává informaci o preferovaném způsobu pomoci a tím i „přímý návod“, jakým směrem se při výběru vhodné pomoci ubírat.

¹¹⁴ KUBALČÍKOVÁ, K.: Zpráva z předvýzkumu potřeb uživatelů pro cílovou skupinu „senioři“. Brno, ASVSP, 2007. Dostupné z: < http://www.domovypotrebnych.cz/main/docs/vyzkumuziv/vyzkumu_s.doc >[cit. 2010-03-21]

*„Byl byste ochoten přijmout pomoc od cizího člověka, nějaké instituce?“,
„Byl byste ochoten za nabízenou pomoc platit, dojíždět za ní?“*

Otázka by nám mohla dát odpovědi na problematiku účelnosti případného zřízení služby. Ačkoliv jedinec uvádí, že nějakou službu potřebuje, neochota ji následně přijmout by mohla vést k jejímu nevyužívání. Tady bych připomněla výhody otevřených otázek a přítomnost tazatele. Pouhá odpověď „ano – ne“ by určitě neměla vést k předčasnému hodnocení. Právě možnost doplňujících komentářů a otázek vytváří prostor pro zjištění motivů zvolené odpovědi, kterými může být například obava z přítomnosti cizího člověka, předchozí nepříjemná zkušenost s nějakou službou či nedostatečné finanční prostředky apod.

Z navrhovaných otázek je patrné, že i dotazy položené v obecné rovině jsou schopné dát odpovědi na konkrétní oblasti sociálních služeb. I pro tento způsob zjišťování informací jsou vhodné otevřené otázky. Důležitou a nezastupitelnou roli zastává osobnost tazatele, který umí naslouchat a je poučen o tom, jak a kdy klást případné doplňující otázky.

Dotazníkové šetření, které jsme uskutečnili v Blansku v roce 2007, bylo i přes dodatečně registrované chyby pro práci v oblasti sociálních služeb velkým přínosem. Ukázalo na nutnost zvýšit informovanost občanů a pomocí volných odpovědí bylo možné zjistit, co konkrétně je pro občany města důležité. Pracovníkům v oblasti sociálních služeb a všem zástupcům procesu komunitního plánování zároveň nabídlo spoustu dalších otázek, které se budou snažit v budoucnu zodpovědět. Jak bylo několikrát uvedeno, proces komunitního plánování je proces cyklický. Je třeba neustále vyhodnocovat potřeby a dostupné zdroje v souladu s vývojem společnosti jako celku i s dílčími specifiky daného regionu a cílové skupiny.

Jak vyplynulo z navrhovaných otázek, je vhodné výsledky i vlastní metody komunitního plánování využít nejen na poli sociálních služeb. Mohou přinést řadu informací o jevech a jednotlivých skupinách obyvatel sledovaného území a tím umožnit efektivní využívání dostupných zdrojů. Při tomto způsobu práce je pomoc zacílena tam, kde je jí nejen třeba, ale kde bude i vítána a užívána.

Závěr

Tato bakalářská práce se zabývá východisky a procesem zjišťování potřeb respondentů v procesu komunitního plánování. Hodnocení bylo zaměřeno především na cílovou skupinu seniorů.

Na začátku své práce jsem si stanovila tři základní cíle:

1. Představit a popsat metodu komunitního plánování.
2. Představit proces komunitního plánování sociálních služeb se zaměřením na zjišťování potřeb veřejnosti na příkladu konkrétního projektu „Komunitní plánování sociálních služeb města Blansko“, a zhodnotit dříve provedený výzkum potřeb seniorů v Blansku.
3. Ve své práci se také snažím nalézt odpověď na otázku: „Proč je zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování důležité?“

Komunitní plánování je proces, který je postaven na aktivní účasti veřejnosti. Jiný způsob přípravy podkladů pro rozhodnutí se nejeví jako efektivní. Ačkoliv by se mohlo zdát, že rozhodnutí tzv. od zeleného stolu je jednodušší či levnější, při bližším pohledu a studiu dané problematiky nelze než dospět k závěru, že tento způsob je pouze pohodlnější. Abychom dospěli k efektivnímu a cílenému využití zdrojů, a tím jsou myšleny nejen zdroje finanční, ale i lidské, je třeba se ptát lidí, co potřebují. Na základě jejich výpovědí pak můžeme nastavit systém pomoci, který bude účelný a lidmi přijímaný.

V teoretické části jsem představila proces komunitního plánování. Součástí tohoto vymezení bylo i objasnění pojmů, které s danou problematikou souvisí. Dotýkám se i obecné problematiky sociálních služeb a různých charakteristik komunity.

Dále jsem vymezila období stáří a stárnutí. Z uvedených poznatků je zřejmé, že nelze jednoznačně a neměně určit hranici, kdy je člověk tzv. starý. Proces stárnutí je ovlivněn životem jedince i vývojem podmínek ve společnosti.

Při plánování služeb je třeba vycházet z konkrétní situace a potřeb lidí, kterých se daná služba týká.

Ve třetí kapitole jsem krátce představila nejznámější členění potřeb – Maslowovu hierarchii potřeb a zabývala jsem se potřebami seniorů, přičemž jsem se snažila upozornit na přirozenost procesu stárnutí a potřeby vést plnohodnotný a kvalitní život v každé jeho etapě.

Abychom snížili riziko prosazování jednostranných zájmů, je důležité dobře připravit proces zjišťování potřeb. Vhodně zvolené konkrétní cíle a metody umožňují využít získané informace pro vytváření strategie rozhodování. Velkou roli hraje osobnost tazatele a vhodně položené otázky spíše otevřeného typu. Vyjádřila jsem předpoklad, že pro proces zjišťování potřeb se jeví vhodnější spíše kvalitativní metody zkoumání a tento předpoklad jsem zdůvodnila.

Konkrétní průběh zjišťování potřeb jsem představila na příkladu města Blansko, kde se na procesu komunitního plánování sama aktivně podílím.

V roce 2007 proběhl v Blansku výzkum potřeb uživatelů sociálních služeb a veřejnosti. Na příkladu Blanska jsem prezentovala výsledky provedeného průzkumu, přičemž jsem se snažila upozornit na klady a nedostatky, které z provedeného zkoumání vyplynuly a navrhnout typy otázek pro příští etapu zjišťování potřeb.

Aktuálně byl schválen „*II. Komunitní plán sociálních služeb Města Blansko na období 2010-2011*“. Jelikož je plánovací období nastaveno, oproti původnímu záměru, pouze krátkodobě, neproběhl tentokrát výzkum potřeb. Došlo pouze ke korekci cílů a prostředků. Další etapu zjišťování připravujeme na III. Komunitní plán.

Závěry této práce budou použity v dalším průběhu komunitního plánování v Blansku.

Důležitost zjišťování potřeb občanů a komunikace s veřejností spatřuji především v možnosti efektivního nastavení systému sociálních služeb a jak jsem již několikrát zmínila, systému pomoci občanům obecně. Vhodně zacílená pomoc lidem je následně lépe využita a vstřícněji přijímána a vyhledávána. Pokud bychom nezjistili skutečné potřeby lidí, co potřebují, žádají a co jsou ochotni přijmout, nabízí se otázka, do jaké míry přítomné služby plní svoji funkci a zda jsou vůbec opodstatněné.

Metody a kompetence procesu nejsou pro obce s rozšířenou působností z pohledu zákona povinností, tu mají pouze kraje. Může se tedy stát, že pokud nebude mít budovaný proces zákonnou podporu, po určité době zanikne. Důležitou roli v této oblasti sehrávají při tvorbě dobře fungující sítě nejen občané a jejich potřeby, ale i dobrá spolupráce státních orgánů, institucí, organizací nestátního neziskového sektoru.

Oblast sociálních služeb je do značné míry ovlivněna finančními možnostmi státu a obcí.

Otázka souvisí s celým aktuálním neusazeným pojetím sociální role státu, neadresností a často i diskutabilní účinností sociálních služeb. V daném případě je neopomenutelným faktorem i skutečnost, že celý proces komunitního plánování prochází politickým schvalováním, které má na efektivitu opatření nezanedbatelný vliv taktickou a tím i nekomplexní modifikací původních prostředků a cílů.

Bez ohledu na všechny problémy je však neoddiskutovatelné, že srozumitelné a přesné vymezení potřeb občanů umožňuje lepší pochopení situace v regionu. Na jejich základě je potom možné účelně nastavit strukturu pomoci. Rozbor potřeb občanů na území obce pomáhá v politickém rozhodování o tom, které složky pomoci budou podpořeny. Metodu komunitního plánování považují za nezbytný nástroj k udržení kvalitní sítě sociálních služeb.

Rejstřík

A

adaptace.....28

AMVROSIADISOVÁ, L.....24, 58

analýza.....31

 dokumentů.....34

 osobních dokumentů.....34

 sociodemografická.....18, 19, 36, 37, 40

 výsledků.....36

ATKINSON, R.....25, 58

C

community group.....35

community work.....12

Č

ČSÚ.....19, 58

D

DISMAN, M.....35, 58

DLABALOVÁ, I.....26, 29, 58

dotazník.....34, 42

F

focus group.....35

G

GARDNER, J. W.....10, 58

GOJOVÁ, A.....10, 11, 58

H

HAMADÁK, S.....15, 58

HARDINA, D.....31, 49, 58

HOLMEROVÁ, I.....20, 27, 58

I

index stáří.....19

J

JABŮRKOVÁ, M.....11, 58

JURAŠKOVÁ, B.....20, 27, 58

K

KELLER, J.....10

KLEVETOVÁ, D.....26, 29, 58

KOMENSKÝ, J. A.....21

komunita.....9

 občanská.....10

 terapeutická.....10

komunitní.....

 plán.....19, 37

 plánování.....7, 11, 12, 31, 32

 práce.....11

konsenzus.....11, 13

KOZLOVÁ, L.....9, 19, 30, 59, 60

KUBALČÍKOVÁ, K..12, 13, 14, 22, 25, 26, 31, 33,
49, 51, 58, 59, 60

KURIC, J.....26, 29, 59

L

lidský věk.....20

M

Maslowova klasifikace.....24, 50

MÁTĽ, O.....11, 58

MATOUŠEK, O.....10, 12, 14, 24, 31, 32, 59

metody.....33, 42

N

NAVRÁTIL, P.....8

NEŠPOROVÁ, O.....18, 19, 22, 25, 26, 60, 61

P

periodizace.....21

PIERSON, J.....12, 60

PICHAUD, C.....20, 24, 26, 60

PITNEROVÁ, D.....10, 13, 60

plán.....

 komunitní.....13

 střednědobý.....9

PLHÁKOVÁ, A.....25, 60

populace.....

 seniorská.....29

poskytovatel.....16, 37, 44, 45

potřeby.....24, 29, 37

 členění.....24

 nižší.....25

 seniorů.....25

 struktura.....26

 vyšší.....25

 výzkum.....33, 40

 zjišťování.....31, 32

pozorování.....

 přímé.....34

zúčastněné.....	34	obyvatelstva.....	19
Projekce obyvatelstva.....	19, 58	organizační.....	39
PRŮŠA, L.....	9, 11, 60	SVOBODOVÁ, K.....	18, 19, 22, 25, 26, 60, 61
PŘÍHODA, V.....	21	Š	
příspěvek na péči.....	9	ŠIMÍČKOVÁ ČÍŽKOVÁ, J.....	21, 22, 28, 29, 61
R		ŠVANCARA, J.....	22, 61
RABUŠIC, L.....	18, 20, 60	T	
rozhovor.....	34	THAREAUOVÁ, I.....	20, 24, 26, 60
individuální.....	34	TOMEŠ, I.....	7, 20, 21, 26, 61
nestandardizovaný.....	34	triáda.....	14, 15
polostrukturovaný.....	42	U	
řízený.....	35	ÚLEHLA, I.....	12, 61
skupinový.....	34	uživatel.....	9, 16, 37
S		V	
senior.....	23, 28	VÁGNEROVÁ, M.....	21, 27, 61
SKARUPSKÁ, H.....	8	VASKOVÁ, V.....	11, 40, 61
skupina.....		VAŠINA, L.....	26, 29, 59
cílová.....	41	VAŠTATKOVÁ, J.....	20, 24, 58, 60
pracovní.....	38	VENGLÁŘOVÁ, M.....	25, 61
řídící.....	38, 42	veřejnost.....	11, 14, 16, 33, 38, 41, 48, 50
sociální.....		VIDOVIČOVÁ K.....	18, 19, 22, 25, 26, 60, 61
péče.....	7	VYHNÁLKOVÁ, P.....	20, 24, 58, 60
práce.....	8	výzkum.....	
služby.....	7, 12, 16	kvalitativní.....	35
sociální služby.....		kvantitativní.....	35, 36
plánování.....	24	W	
stárnutí.....	19, 20, 27	WHO.....	22
stárnutí.....		Z	
biologické.....	21	zadavatel.....	15
demografického.....	19	zákon o sociálních službách.....	9, 14
populace.....	18	ZATLOUKAL, L.....	7, 10, 11, 61
stáří.....	19, 21, 22, 26	ZIKMUNDOVÁ, K.....	20, 27, 58
stáří.....		zjišťování potřeb.....	6
dynamické pojetí.....	22	zpracovatel.....	6, 15, 38
statické pojetí.....	22	Ž	
strategie.....	13, 14, 28, 29, 30, 33, 48, 49, 51, 54	ŽIŽLAVSKÝ, M.....	41, 62
struktura.....			

Seznam literatury

AMVROSIADISOVÁ, L.: Plánování sociální služby In VAŠTATKOVÁ, J., VYHNÁLKOVÁ, P. (ed.) *Sociální práce v praxi*. Vyd. 1. Olomouc: Hanex, 2008. s. 19. ISBN 978-80-7409-016-5 – s.22

ATKINSON, R.: *Psychologie*. Praha: Portál, 2003

ČSÚ: *Projekce obyvatelstva České republiky*. Dostupné z: < [http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/B60039E9C8/\\$File/402009u.pdf](http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/B60039E9C8/$File/402009u.pdf) > [cit. 2010-04-08]

DISMAN, M.: *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 1998. 374 s. ISBN 80-7184-141-2. s.77

GARDNER, J. W. *Budování komunity*. Praha : Nadace VIA, 1999. str. 12 – 14

GOJOVÁ, A.: *Teorie a modely komunitní práce*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita, 2006. 116 s. ISBN 80-7368-154-4. s. 77

HAMADÁK, S: *Metoda komunitního plánování*. Dostupné z: < ftp://213.168.168.237/kpss-jmk/Zakladni%20vzdelavani/Metoda_KPSS.ppt > [cit. 2010-02-26]

HARDINA, D.: Analytical Skills for Community Organizations Praktice. New York: Columbia University Press, 2002. In KUBALČÍKOVÁ, K.: Role uživatele a zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2009, roč. 9, č. 1, s. 85-96. ISSN 1213-6204

HOLMEROVÁ, I., JURAŠKOVÁ, B., ZIKMUNDOVÁ, K.: *Vybrané kapitoly z gerontologie*. Praha: GEMA, 2002. 110 s – s.15

JABŮRKOVÁ, M., MÁTL, O. 2007. *Může být komunitní plánování sociálních služeb skutečně věc veřejná?* Dostupné z: < <http://www.mpsv.cz/cs/3820> > [cit. 2009-05-21]

KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ, I. *Motivační prvky při práci se seniory*. 1. Vyd. Praha: Grada, 2008. 208 s. ISBN 978-80-247-2169-9

KOLEKTIV AUTORŮ. *Velký sociologický slovník*. Praha : Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-311-3 s.512, 513

KOLEKTIV AUTORŮ: *Nové zjišťování potřeb*. Přerov: Komunitní plánování o.p.s., 2009

Komunitní plánování jako součást reformy sociálních služeb. Dostupné z: < http://www.komplan.cz/soubory/soucast_reformy.pdf > [cit. 2010-02-26], s.4

KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. Vyd. 1. Praha: TRITON, 2005. ISBN 80-7254-662-7

KUBALČÍKOVÁ, K.: *Expertiza pro cílovou skupinu „Senioři“*. Brno, ASVSP, 2006. Dostupné z:

< http://www.domovypotrebnych.cz/main/docs/expertiza_kubackova_seniori.doc >, [cit. 2010-03-16], s. 6

KUBALČÍKOVÁ, K.: *Zpráva z předvýzkumu potřeb uživatelů pro cílovou skupinu „senioři“*. Brno, ASVSP, 2007. Dostupné z:

< http://www.domovypotrebnych.cz/main/docs/vyzkumuziv/vyzkumu_s.doc >, [cit. 2010-03-21]

KUBALČÍKOVÁ, K.: Role uživatele a zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2009, roč. 9, č. 1, s. 85-96. ISSN 1213-6204

KURIC, J., VAŠINA, L.: *Obecná a ontogenetická psychologie pro učitele*. 2. přeprac. vyd. Brno: UJEP, 1987. 258 s

MATOUŠEK, O.: *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2, s. 262

MATOUŠEK, O.: *Slovník sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0 – s.148

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

MPSV ČR : *Co je komunitní plánování sociálních služeb a kdo jsou jeho hlavní aktéři*. Praha: MPSV, 2005. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/850>> , [cit. 2009-05-21]

MPSV ČR: *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*. Praha: MPSV, 2005. Dostupné z : < <http://www.mpsv.cz/cs/849> >[cit.2009-07-21]

- MPSV ČR: *Zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb včetně uživatelských výzkumů*. Praha: MPSV, 2007. Dostupné z:
< http://www.mpsv.cz/files/clanky/6487/Zjistovani_potreb.pdf > [cit. 2009-07-21]
- MPSV ČR: *Kvalita života ve stáří*. Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008-2012. Praha: MPSV, 2008. ISBN 978-80-86878-65-2
- NAVRÁTIL, P.: *Úvod do teorií a metod sociální práce*. Vyd. 1. Brno: Marek Zeman, 2000. bez ISBN
- NEŠPOROVÁ, O., SVOBODOVÁ, K., VIDOVIČOVÁ K.: *Zajištění potřeb seniorů s důrazem na roli nestátního sektoru*. Praha: VÚPSV, v.v.i., 2008. Dostupné z: < http://praha-vupsv.cz/Fulltext/vz_260.pdf > [cit. 2010-03-16]
- ORINIAKOVÁ, P., TEUSCHELOVÁ, T.: *Účast veřejnosti, proč a jak*. 1. Vyd. Plzeň, Studio UM, 2003
- PICHAUD, C., THAREAUOVÁ, I. *Soužití se staršími lidmi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998. 160 s. ISBN 80-7178-184-3
- PIERSON, JOHN.: *Going Local. Working in communities and neighbourhoods*. Routledge, London – New York, 2008. In KUBALČÍKOVÁ, K.: *Role uživatele a zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb. Sociální práce/Sociálna práca*, 2009, roč. 9, č. 1, s. 85-96. ISSN 1213-6204
- PITNEROVÁ, D. *Management sociální práce*. Vyd. 1. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. ISBN 978-80-244-2012-7
- PLHÁKOVÁ, A.: *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1387-3
- PRCHLÍK In VAŠTATKOVÁ, J., VYHNÁLKOVÁ, P. (ed.) *Sociální práce v praxi*. Vyd. 1. Olomouc: Hanex, 2008. s. 19. ISBN 978-80-7409-016-5
- PRŮŠA, L. a kol. *Obce, města, regiony a sociální služby*. Vyd. 1. Praha : Socioklub, 1997. 271 s. ISBN 80-902260-1-9
- PRŮŠA, L. In KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. Vyd. 1. Praha: TRITON, 2005. ISBN 80-7254-662-7
- RABUŠIC, L.: *Česká společnost stárne*. Vyd.1. Brno: Georgetown, 1995.192 s. ISBN 80-210-1155-6

STUART-HAMILTON In NEŠPOROVÁ, O., SVOBODOVÁ, K., VIDOVIČOVÁ K. *Zajištění potřeb seniorů s důrazem na roli nestátního sektoru*. Praha: VÚPSV, v.v.i., 2008. Dostupné z:

< http://praha-vupsv.cz/Fulltext/vz_260.pdf > [cit. 2010-03-16], s.9

ŠIMÍČKOVÁ ČÍŽKOVÁ, J. (a kol.): *Přehled vývojové psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 80-244-0629-2

ŠVANCARA, J. *Psychologie stárnutí a stáří*. Vyd. 1. Praha: SPN, 1979. 82 s. ISBN 17-079-79

TOMEŠ, I. *Sociální politika: Teorie a mezinárodní zkušenost*. Praha: SOCIOKLUB, 2001. 262 s. ISBN 80-864-840-09

ÚLEHLA, I. Sociálně psychologické aspekty komunitního plánování obcí. *Sociální politika*. Roč.28, č. 12, s. 6-8, 2002. ISSN 0049-0961

VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie: Dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál, 2000. 522 s. ISBN 80-717-830-80

VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie : II., Dospělost a stáří*. Vyd. 1. Praha : Karolinum, 2007. 461 s. ISBN 978-80-2461-318-5

VASKOVÁ, V., ŽEŽULA, O.: *Komunitní plánování – věc veřejná: jak zjistit co lidé opravdu chtějí? Jak zlepšit život v obci?*, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Praha: MPSV, 2002 . ISBN 80-86552-30-6

VENGLÁŘOVÁ, M.: *Problematické situace v péči o seniory*. Vyd. 1 Praha: Grada, 2007. 96 s. ISBN 978-80-247-2170-5 – s.40

Zapojení uživatelů do procesu komunitního plánování. Deset kroků procesem komunitního plánování – krok 2. Centrum komunitní práce Ústí nad Labem. Dostupné z: <http://www.komunitniplanovani.com/dokumenty/metodika3_7.pdf > [cit. 03.01.2010]

ZATLOUKAL, L. Komunitní plánování sociálních služeb v obcích – střet organizačních kultur? *Sociální práce/sociálna práca*. 2006, roč. 6, č. 3, s.85-94 ISSN 1213-6204. s. 83

ZATLOUKAL, L. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. Vyd. 1. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. 255 s. ISBN 978-80-244-2128-5

ŽIŽLAVSKÝ, M.: *Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci*. 1. Vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2003. 142 s. ISBN 80-2103110-0-7

I. Komunitní plán sociálních služeb Města Blansko 2008-2009. 2007

II. Komunitní plán sociálních služeb Města Blansko 2010-2011. 2010

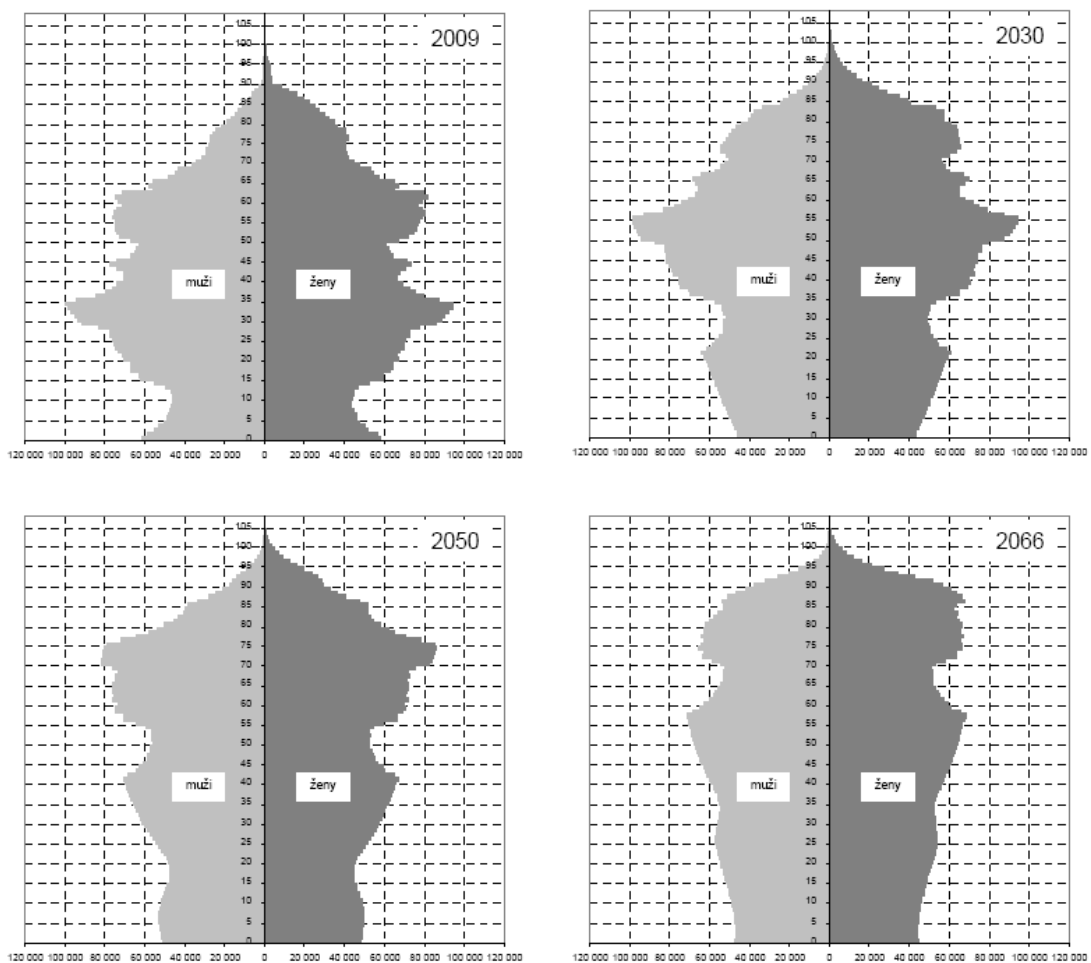
Zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In *Sociální zabezpečení. Státní sociální podpora, sociální péče, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum, působnost v jednotlivých orgánech*. Edice Úplné znění, č. 702. Ostrava: Sagit, 2009, s.151-183. ISBN 978-80-7308-717-4

Zákon číslo 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů. Dostupné z : < <http://www.bezkorupce.cz/documents/zakony/zakon-o-obcich/zakon-o-obcich-128-2000.doc> >, [cit. 2010-03-23]

Přílohy

1. Struktura obyvatelstva podle pohlaví a věku (k 1.1.), střední varianta
2. Charakteristika věkového složení (k 1.1)
3. Dotazník – cílová skupina seniorů

Příloha č. 1.: Struktura obyvatelstva podle pohlaví a věku (k 1.1.), střední varianta



Zdroj: [http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/B60039E9C8/\\$File/402009u.pdf](http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/B60039E9C8/$File/402009u.pdf), s. 7

Příloha č. 2: Charakteristiky věkového složení (k 1.1)

Rok	Průměrný věk			Index stáří			Index ekonomického zatížení B		
	nizká	střední	vysoká	nizká	střední	vysoká	nizká	střední	vysoká
2008	40,3	40,3	40,3	102	102	102	54	54	54
2009	40,5	40,5	40,5	105	105	105	54	54	54
2010	40,7	40,6	40,6	107	107	107	55	55	54
2020	42,8	42,7	42,6	131	129	126	67	67	67
2030	45,4	45,2	44,8	175	167	159	72	73	73
2040	47,7	47,0	46,6	222	208	195	78	80	80
2050	48,5	47,9	47,3	246	225	208	95	97	97
2065	49,9	49,0	48,4	278	244	225	98	101	103

Zdroj: [http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/B60039E9C8/\\$File/402009u.pdf](http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/B60039E9C8/$File/402009u.pdf), s. 6

„DOTAZNÍK PRO SENIORY“

Dobrý den, jmenuji se Město Blansko v souvislosti s přijetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zajišťuje potřeby poskytování sociálních služeb obyvatel na svém území a také dostupnost informací o těchto sociálních službách s cílem zvýšit kvalitu poskytovaných služeb. Na základě zjištěných potřeb obyvatel chceme zajistit odpovídající služby.

Kvalitní sociální služby lze poskytovat jen při zachování místní, časové a finanční dostupnosti a známe-li opravdové potřeby obyvatel, stávajících uživatelů a poskytovatelů služeb a možnosti obce.

Proto se na Vás obracíme s žádostí o spolupráci při vyplnění tohoto dotazníku.

1. Využíváte v současné době Vy nebo některý člen Vaší rodiny nějakou sociální službu?			
ANO – jakou? Doma nebo v zařízení?		NE – (přejděte na ot. 4)	
2. Napište jak jste spokojen/a se službami, které využíváte?			
služba:			
spokojen/a	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ
proč ?			
3. S jakými problémy či potřebami Vám tyto sociální služby pomáhají?			
4. Potýkáte se s dalšími/jinými problémy, se kterými potřebujete pomoci?			
		ANO	NE
jakými?			
5. Jak si představujete pomoc s těmito problémy?			

6. Měli by podle Vašeho názoru vzniknout v našem městě a okolí další služby pro seniory?		
ANO – jaké? Co by měli poskytovat?		NE
7. Myslíte si, že je pro seniory:		
a) dostatečná nabídka sociálních služeb	ANO	NE
jaké podle Vás chybí?		
b) zajišťována dostatečná pomoc	ANO	NE
proč?		
c) dostatek informací o sociálních službách a nabízené pomoci	ANO	NE
d) dostatek poskytovatelů sociálních služeb	ANO	NE
8. Co by Vám pomohlo ve Vaší situaci?		
a) větší nabídka sociálních služeb pro seniory	ANO	NE
jaké?		
b) větší nabídka aktivit pro seniory	ANO	NE
jaké?		
c) větší nabídka zdravotnických služeb	ANO	NE
d) větší informovanost o jednotlivých sociálních službách	ANO	NE
jakou formou? (tisk, letáčky, televize, přednášky ...)		
e) více domovů pro seniory	ANO	NE
f) speciální poradenství pro seniory	ANO	NE
g) pomoc ve Vaší domácnosti	ANO	NE
h) přestavba Vaší domácnosti na bezbariérovou	ANO	NE

Anotace

Jméno a příjmení:	Bc. Ivana Kouřilová
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	PhDr. Kateřina Kubalčíková, Ph.D.
Rok obhajoby:	2010

Název práce:	Zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb v cílové skupině seniorů
Název v angličtině:	Analysis of Needs in the Process of Community Planning of Social Services in the Target Group of Seniors
Anotace práce:	<p>Bakalářská práce se věnuje cílové skupině seniorů a jejím potřebám. Základním tématem práce je zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování se zaměřením na cílovou skupinu seniorů.</p> <p>Úvodní kapitoly charakterizují sociální služby, stáří a proces stárnutí. Dále jsou objasněny potřeby lidí s ohledem na skupinu seniorů a prezentovány některé metody a způsoby jejich zjišťování. Konkrétní průběh zjišťování potřeb je představen na příkladu města Blansko. V závěru je zhodnocen provedený výzkum a navrženy otázky pro další průběh zjišťování potřeb.</p>
Klíčová slova:	Senior, stáří a stárnutí, sociální služby, potřeby, zjišťování potřeb, komunitní plánování
Anotace v angličtině:	<p>Thesis is dedicated to the target group of the elderly people and their needs. The basic theme is the analysis of needs in the process of community planning focusing on senior citizens.</p> <p>The introductory chapter describes the social services, age and the process of aging. Needs of human beings are clarified with regard to the group of the elderly people and they are completed with some kinds of methods and ways of their surveys. Particular example of survey is presented on the town of Blansko. In conclusion, the research is reviewed and several questions about future survey of needs are proposed.</p>
Klíčová slova v angličtině:	Senior, social services, needs, analysis of needs, community planning
Přílohy vázané v práci:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktura obyvatelstva podle pohlaví a věku (k 1.1.), střední varianta 2. Charakteristika věkového složení (k 1.1) 3. Dotazník – cílová skupina seniorů
Rozsah práce:	64 s. (77.552 znaků)
Jazyk práce:	čeština