

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra humanitních věd



Teze diplomové práce

**Spokojenost uživatelů sociálních služeb a působnost
jejich poskytovatelů ve vybraném regionu**

Dita Dočekalová

©2015 ČZU v Praze

SOUHRN

Cílem práce je zjistit, jak sociální služby ve Středočeském kraji odpovídají potřebám uživatelů z hlediska spokojenosti, dostupnosti a kvality a to nejen v zařízeních státních, ale i neziskové sféry. Diplomová práce se skládá ze dvou částí, teoretické a praktické. Teoretická část se věnuje historii sociálních služeb, vývoji sociální péče po roce 1989 a změnám, které přinesl zákon o sociálních službách. Praktická část je zaměřena na empirické šetření spokojenosti uživatelů, různost sledovaných organizací, na následnou interpretaci závěrů a zhodnocení získaných dat. Výsledky na konci práce hodnotí, jak jsou poskytované služby vnímány seniory a porovnávají rozdíl sledovaných organizací.

KLÍČOVÁ SLOVA

Domov, poskytovatel, rozhovor, senior, sociální péče, sociální práce, sociální služby, spokojenost, standardy kvality, uživatel, začleňování.

CÍL A METODIKA PRÁCE

Hlavním cílem práce je porovnání kvality sociálních služeb ve státní a neziskové sféře a zjištění, zda-li jsou možnosti těchto zařízení v poskytování sociálních služeb srovnatelné, jestli dokáží naplnit potřeby cílové skupiny seniorů a zda jsou senioři s touto službou spokojeni. Práce se též zaměřuje na shromáždění doporučení, praktických zkušeností, návrhů, týkajících se poskytovaných sociálních služeb a na ověření nástrojů k měření kvality.

Na základě hlavního cíle práce jsou definovány cíle dílčí:

- a) Porovnat kvalitu sociálních služeb ve státním a neziskovém sektoru.
- b) Zjistit míru spokojenosti uživatelů s kvalitou konkrétních sociálních služeb.
- c) Zjistit spokojenost uživatelů s chováním pečujícího personálu.
- d) Zjistit, zda uživatelé sociální služby vědí, kde si mohou v případě potřeby stěžovat.
- e) Zjistit názory vedoucích pracovníků zkoumaných zařízení, zda je o jejich službu zájem, zda se jim daří hospodařit s finančními prostředky, které mají a jaké mají plány do budoucna.
- f) Zjistit spokojenost se službou u rodinných příslušníků uživatelů.
- g) Zjistit názor zástupce Středočeského kraje na sociální služby v regionu.

Kvantitativní šetření proběhlo formou dotazníku a bylo cíleno k uživatelům vybraných sociálních služeb. Dotazníky byly rozdány uživatelům domovů pro seniory ve Středočeském kraji se zaměřením na zjištění spokojenosti s poskytovanými sociálními službami. Výsledky, které šetření přineslo, jsou statisticky zpracovány, interpretovány a pro přehlednost vyjádřeny v grafech a tabulkách. Kvalitativní šetření se uskutečnilo technikou rozhovoru, kterého se zúčastnili statutární zástupci organizací, náhodní rodinní příslušníci a zástupce Středočeského kraje. Výsledky těchto šetření jsou součástí vyhodnocení výzkumu. Závěr práce přinesl doporučení na základě zjištěných skutečností.

ZÁVĚR

Teoretická část popisuje jednotlivé typy sociálních služeb v regionu Středočeského kraje a to nejen státních, ale i subjektů, které pracují jako soukromé a neziskové organizace. Je zde citována odborná literatura, včetně sborníků, zabývajících se problematikou sociálních služeb a objasnění stávající legislativy týkající se financování sociálních služeb. Další část se věnuje kvalitě a normě v sociálních službách.

Praktická část se zabývá šetřením, které vedlo k naplnění cíle, tedy zjištění a zhodnocení spokojenosti uživatelů sociálních služeb v regionu Středočeského kraje, a to z hlediska jejich poskytovatelů – veřejný a neziskový sektor. Analýza poskytovatelů byla provedena ve dvou státních a ve dvou nestátních organizacích. Dílčími cíli práce byla identifikace problémů, se kterými se poskytovatelé v praxi potýkají a formulace doporučení pro ně.

Hlavním cílem práce bylo zhodnocení spokojenosti uživatelů sociálních služeb v regionu Středočeského kraje. Šetřením se zjistilo, že spokojenost uživatelů ve státním a neziskovém sektoru je téměř shodná. Převážná část respondentů hodnotila jim poskytovanou sociální službu velmi pozitivně. V žádném dotazovaném kritériu nebyly zásadní rozdíly mezi jednotlivými typy služeb.

O něco lépe si stojí nestátní zařízení v oblasti technického zabezpečení, což znamená, že poskytují své služby v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích a jsou to spíše zařízení rodinného typu. Uživatelé mají větší možnost se mezi sebou dobře poznat, navázat nová přátelství. Prostředí domova lépe podněcuje vlastní aktivitu uživatelů a podporuje rozvoj jeho samostatnosti. Tím se zdá, že jsou zde lepší podmínky pro naplnění práv uživatelů.

O všech zařízeních, ať státních či neziskových, lze konstatovat, že splňují obecné nároky na čistotu, pořádek a vkus, nestigmatizují, jsou bezbariérové a odpovídají druhu služeb – tedy péče o seniory.

Doporučením pro plánování sociálních služeb by mohlo být zmenšování kapacity státních domovů pro seniory. Oba navštívené státní Domovy disponovaly poměrně velkou kapacitou, což neumožní, ať je snaha jakákoliv, vytvářet ten pravý pocit domova.

Sebelepší služba s výborně nastavenou metodikou nemůže garantovat odpovídající kvalitu, když nemá k dispozici vhodné materiálně technické zázemí. Statutární zástupci státních zařízení uvedli, že zmenšování kapacity by si přáli a bylo by jejich snem, ale vzhledem k počtu přijímaných žádostí si takový krok zatím nemohou dovolit.

Dále šetření, provedené se statutárními zástupci organizací, přineslo cenné informace ohledně financování sociálních služeb. Současný způsob financování neumožňuje dlouhodobější plánování rozvoje organizace, investic i personální politiky.

Doporučení pro praxi: ve spolupráci s Asociací poskytovatelů sociálních služeb ČR, která zastupuje a hájí společné zájmy a potřeby svých členů u orgánů státní a veřejné správy, iniciovat tyto změny při poskytování sociálních služeb:

- legislativně ukotvit finanční participaci rodin na sociální službě a zkoumání majetkových poměrů uživatelů,
- přehodnotit nedostatečnou úhradu poskytovaných zdravotnických služeb v rámci pobytových zařízení sociální péče,
- zvýšit kapacitu a dostupnost terénních a ambulantních sociálních služeb, které by mohly nahradit péči v pobytových zařízeních a byly tak levnější nejen pro stát, ale i pro samotného uživatele,
- zlepšit nedostatečné odměňování pracovníků v sociálních službách.

K zamyšlení stojí otázka, proč tolik starých lidí musí využívat institucionální péči. Vícegenerační rodina, kde její členové společně žili a společně pracovali, starého člověka uctívala, byl garantem moudrosti, protože byl zkušený. Řemesla přecházela z otce na syna. Život i stáří bral každý jako samozřejmost. Pospolitost dnešní rodiny se rozplynula, společné bydlení má pouze rodina nukleární. O stáří se mladí lidé dozvídají ve škole, ale co o něm vědí a vůbec, chtějí o něm něco vědět? Je žádoucí, aby rodina, byť změněná, byla nadále základní jednotkou společnosti. Je třeba, aby hlavně rodina mohla realizovat kontinuální péči o starého člověka a měla tak adekvátní podporu společnosti. Pokud nic jiného nezbyvá, až teprve poté je institucionální péče oprávněná. Závěrem lze říci, že je moc dobře, že současná péče o staré lidi v institucích koresponduje s péčí normální a téměř nahrazuje prostředí domácí.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

1. AZ citáty [online]. 2015. *AZ citáty*. Dostupné z: <<http://azcitaty.cz>>.
2. BARTOŇOVÁ, M., BAZALOVÁ, B., PIPEKOVÁ, J.: *Psychopedie*. Paido, Brno, 2007, ISBN 9788073151614.
3. BEDNÁŘ, M.: *Kvalita v sociálních službách: příručka pro uživatele*. 1. vyd., Univerzita Palackého v Olomouci, Olomouc, 2012, ISBN 9788024430690.
4. ČADILOVÁ, V., JŮN, H., THOROVÁ, K. a kol.: *Agrese u lidí s mentální retardací a s autismem*. Vyd. I., Portál, Praha, 2007 ISBN 9788073673192.
5. ČECHOVÁ, V., MELLANOVÁ, A., ROZSYPALOVÁ, M.: *Speciální psychologie*. Učební text pro SZŠ. IDVPZ Brno, 1995. ISBN 8070131977.
6. ČERNÁ, M. a kolektiv: *Česká psychopedie*. Nakladatelství Karolinum, Praha, 2008, ISBN 9788024615653.
7. ČERNOUŠEK, M.: *Šílenství v zrcadle dějin: pojednání pro inteligentní čtenáře*. Grada Avicenum, Praha, 1994, ISBN 8071690864.
8. Český statistický úřad [online]. 2015. ČZSO. Dostupné z: <<http://www.czso.cz>>.
9. DISMAN, M.: *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměn. vyd., Karolinum, Praha, 2011, ISBN 9788024619668.
10. DLOUHÝ, J.: *Životní minimum*. Vyd. 1., Sociopress, Praha 1997, Sešity pro sociální politiku. ISBN 8090226027.
11. Domov Švermov [online]. 2015. *Domov Kladno-Švermov*. Dostupné z: <<http://www.domovkladno-svermov.cz>>.
12. Domov Unhošť [online]. 2015. *Dd Unhošť*. Dostupné z: <<http://www.ddunhost.cz>>.
13. Evropská databanka. [online]. 2015. *Edb*. Dostupné z: <<http://www.edb.cz>>.
14. ENGLER, V.: *Stručné základy zdravotnické statistiky pro posluchače LF UK*. 1. vydání. Státní pedagogické nakladatelství, Praha, 1989, ISBN 1702989.
15. FARKOVÁ, M.: *Vybrané kapitoly z psychologie*. Vydal UJAK, Praha, 2008, ISBN 9788086723648.
16. GAVORA, P.: *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2. vydání, Paido, Brno, 2010, ISBN 9788073151850.

17. Genderstudies. [online]. [2015-03-20]. *Genderstudies*. Dostupné z: <<http://genderstudies.cz/gender-studies/organizace.shtml?x=156862>>.
18. HAŠKOVCOVÁ, H.: *Fenomén stáří*. 1. vyd. Panorama, Praha 1990, ISBN 9788070381588.
19. CHRÁSKA, M.: *Metody pedagogického výzkumu*. Grada Publishing, Praha, 2007, ISBN 9788024713694.
20. iDnes. [online]. 2015. *iDnes*. Dostupné z: <<http://koliajan.blog.idnes.cz/c/317867/Umrit-ve-statnim-zajmu.html>>.
21. JŮN, H.: *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. 1. vyd. Portál, Praha, 2010, ISBN 9788073675905.
22. KALVACH, Z.: *Geriatric a gerontologie*. Vyd. 1. Grada, Praha, 2004. ISBN 9788024705484.
23. KELLY, M.: *Bud'te spokojení doma i v práci: jak smysluplně rozvíjet svou osobnost*. 1. vydání. Beta-Dobrovský, Praha, 2012 ISBN 9788073064990.
24. KOLEKTIV AUTORŮ: *Malá československá encyklopedie*. II. svazek D-CH, 1. vyd. Academia, Praha, 1985, ISBN 02/7605712112585.
25. KOLAŘÍK, R., WOLFOVÁ, M.: *Sociální služby pro seniory*. [sociální péče o Staré občany] ISSN: 00498572 Dostupné z: <<http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-0017420471&partnerID=40&md5=db1e71835b30322580f9bea353562363>>.
26. KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E.: *Sociální služby a příspěvek na péči*. 4. akt. vyd. ANAG, Olomouc, 2012, ISBN 9788072637485.
27. KREJČÍŘOVÁ, O., TREZNEROVÁ, I.: *Malý lexikon sociálních služeb*. Univerzita Palackého v Olomouci, Olomouc, 2011, ISBN 9788022427546.
28. Kvalita v praxi. [online]. 2015. *Kvalita v praxi*. Dostupné z: <<http://www.kvalitavpraxi.cz/>>.
29. LAŠEK, J.: *Subjektivní životní spokojenost u tří věkových skupin respondentů*. Československá psychologie. Academia, Praha, 2004, ISSN 0009062X.
30. Listina základních práv a svobod [online]. 2015. *PPS ČR*. Dostupné z: <<http://www.psp.cz>>.
31. MALÍK HOLASOVÁ, V.: *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vyd. Grada, Praha, 2014, ISBN 9788024743158.

32. MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P.: *Sociální práce v praxi*. Portál, Praha, 2005, ISBN 807367002X.
33. MATOUŠEK, O.: *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd., Portál, Praha, 2003, ISBN 8071785482.
34. MATOUŠEK, O.: *Ústavní péče*. Sociologické nakladatelství, Praha, 1999, ISBN 8085850761.
35. MATOUŠEK, O. a kol.: *Základy sociální práce*. 1. vyd., Praha. Portál, 2001, ISBN 8071784737.
36. MINIBERGEROVÁ, L. a DUŠEK, J.: *Vybrané kapitoly z psychologie a medicíny pro zdravotníky pracující se seniory*. 1. vyd. Brno: NCONZO, 2006, ISBN 8070134364.
37. Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. 2015. MPSV. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz>>.
38. Ministerstvo pro místní rozvoj [online]. 2015. MMR. Dostupné z: <<http://www.mmr.cz>>.
39. MLÝNKOVÁ, J.: *Pečovatelství 2. díl. Učebnice pro obor sociální péče – pečovatelská činnost*, Grada Publishing, Praha, 2010, ISBN 9788024731858.
40. MLÝNKOVÁ, J.: *Péče o staré občany: učebnice pro obor sociální činnost*. 1. vyd. Grada Publishing, Praha, 2011, ISBN 9788024738727.
41. MONATOVÁ, L.: *Pojetí speciální pedagogiky z vývojového hlediska*. 1. vydání, Paido, Brno, 1996, ISBN 808593206.
42. NÉMETH, F. aj.: *Geriatría a geriatrické ošetrovatel'stvo*. Osveta, Martin, 2009, ISBN 9788080633141.
43. NOVOSAD, L.: *Kapitoly ze základů speciální pedagogiky – Somatopedie*. Technická univerzita Liberec, Liberec, 2002, ISBN 807083563X.
44. PIPEKOVÁ, J. a kol.: *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 1. vydání, Paido, Brno, 1998, ISBN 8085931656.
45. POLEDNÍKOVÁ, L. aj.: *Geriatrické a gerontologické ošetrovatel'stvo*. Osveta, Martin, 2006, ISBN 9788080632081.
46. RENOTIÉROVÁ, M., LUDÍKOVÁ, L. a kolektiv: *Speciální pedagogika*. Vyd. Univerzita Palackého v Olomouci, Olomouc, 2005, ISBN 8024410737.

47. SHULMAN, L.: *The Skills of Helping Individuals, Families, Groups and Communities*. Thomson Learning, Belmont, 2008, ISBN 9780495506089.
48. SLOWÍK, J.: *Speciální pedagogika*. Grada Publishing, Praha, 2007, ISBN 9788024717333.
49. SOBEK, J. a kol.: *Práce s rizikem v sociálních službách*. Portus, Praha, 2007, ISBN 9788025468890.
50. Středočeský kraj [online]. 2015. *Kr-Středočeský*. Dostupné z: <<http://www.kr-stredocesky.cz>>.
51. Survio. [online]. 2015. *Survio*. Dostupné z: <<http://www.survio.com/cs/>>.
52. SVATOŠOVÁ, L., PRÁŠILOVÁ, M.: *Statistické metody v příkladech*. Česká zemědělská univerzita, Praha, 2007, ISBN 9788021316737.
53. Ústavní zákon 347/1997 Sb. [online]. 2015. *Usoud*. Dostupné z: <http://www.usoud.cz/dalsi-ustavni-zakony/?tx_ttnews%5Btt_news%5D=379&cHash=5cbe0056f7375fe333f07a418dbbcf88>.
54. VÁGNEROVÁ, M., HADJ-MOUSSOVÁ, Z., ŠTECH, S.: *Psychologie handicapu*. Univerzita Karlova, Praha, 2001, ISBN 8071849294.
55. VRTIŠKOVÁ, M.: *Teorie a metody sociální práce*. Tribun EU, Brno, 2009, ISBN 9788073998776.
56. Vyhláška č. 182/1991 Sb. [online]. 2015. *Právní předpisy*. Dostupné z: <http://www.pravnipredpisy.cz/predpisy/ZAKONY/1991/182991/Sb_182991_-----_.php>.
57. Vyhláška č. 391/2011 Sb. [online]. 2015. *MPSV*. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska_391.pdf>.
58. Vyhláška č. 505/2006 Sb. [online]. 2015. *MPSV*. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/6196/vyhlaska_505_2006.pdf>.
59. YMCA. [online]. [2015-03-20]. *YMCA*. Dostupné z: <<http://www.ymca.cz/info-o-ymca/>>.
60. Wikipedie. [online]. 2015. *Wikipedie*. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Hlavn%C3%AD_strana>.
61. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. [online]. 2015. *MPSV*. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf>.

62. Zákon o sociálním zabezpečení č. 329/2011 Sb. [online]. 2015. *MPSV*. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/zakon_329_2011.pdf>.
63. Zákon o státní kontrole č. 255/2012 Sb. [online]. 2015. *ePRAVO*. Dostupné z: <<http://www.epravo.cz/top/zakony/sbirka-zakonu/zakon-ze-dne-14-cervna-2012-o-kontrola-kontrolni-rad-19057.html>>.
64. Zákon o územním členění státu č. 36/1960 Sb. [online]. 2015. *PSP*. Dostupné z: <<http://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=36&r=1960>>.
65. Značka kvality [online]. 2015. *Značka kvality*. Dostupné z: <<http://www.znackakvality.info>>.