Zdravotně sociální fakulta
Faculty of Health and Social Sciences

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
University of South Bohemia in České Budějovice

Webové stránky poskytovatelů pečovatelských služeb v Jihočeském kraji dle Registru poskytovatelů sociálních služeb

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Studijní program:

MANAGEMENT SOCIÁLNÍ PRÁCE
V ORGANIZACÍCH

Autor: Bc. Michaela Bartušková

Vedoucí práce: doc. PhDr. Bc. Alena Kajanová, PhD.

České Budějovice 2021

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci s názvem Webové stránky poskytovatelů pečovatelských služeb v Jihočeském kraji dle Registru poskytovatelů sociálních služeb jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne…… ……..

podpis

Poděkování

Ráda bych touto cestou vyjádřila své poděkování doc. PhDr. Bc. Aleně Kajanové, PhD. za její cenné a inspirativní rady, doporučení, a hlavně trpělivost při psaní mé diplomové práce. Poděkování patří zároveň i všem mým komunikačním partnerům, kteří si v této nelehké době našli trochu času, aby pomohli mi se získáním potřebných dat a podkladů, díky kterým jsem mohla svoji práci dokončit a zároveň poděkování patří také mému partnerovi a rodině, kteří mě po celou dobu intenzivně podporovali.

Webové stránky poskytovatelů pečovatelských služeb v Jihočeském kraji dle Registru poskytovatelů sociálních služeb

Abstrakt

Cílem mé diplomové práce je analýza webových stránek vybraných poskytovatelů pečovatelských služeb v Jihočeském kraji z pohledu osob, které se v současné době zajímají o využití pečovatelské služby pro někoho z rodiny. Vzhledem k charakteru a cíli mé diplomové práce jsem zvolila tři výzkumné otázky. Jak zájemci hodnotí celkový vzhled a přehlednost webových stránek vybraných poskytovatelů pečovatelské služeb? Jak zájemci o službu hodnotí snadnost nalezení a množství informací na webových stránkách vybraných poskytovatelů pečovatelské služby a jaké informace jsou pro ně na webové stránce důležité? Jak se u vybraných poskytovatelů liší ceny za jednotlivé úkony poskytovaných služeb?

Pro dosažení cíle diplomové práce a zodpovězení výzkumných otázek jsem zvolila kombinaci metod kvalitativního a kvantitativního výzkum. U kvalitativní části jsem jako techniku sběru dat jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor s připravenými otázkami, které jsem pokládala u všech rozebíraných webových stránek poskytovatelů. U kvantitativního výzkumu jsem jako techniku sběru dat použila techniku dotazníku s uzavřenými škálovacími otázkami. Výzkumné soubory se v mé práci objevují dva. Jedním z nich jsou právě osoby, které se v současné době zajímají o pečovatelskou službu a druhým výzkumným souborem jsou webové stránky poskytovatelů pečovatelské služby. Pro účely výzkumu jsem vybrala pět webových stránek poskytovatelů, kteří se svojí formou organizace vzájemně lišili.

Výsledky výzkumu ukazují, že v případě první výzkumné otázky z pohledu vzhledu webové stránky a její přehlednosti jako důležité faktory písmo, zvolené barvy a fotografie. Přehlednost pak souvisí právě s výše uvedenými faktory společně s množstvím informací a jeho rozmístěním na webové stránce. Z pohledu poskytnutých informací pak dle výzkumu záleží na subjektivním pocitu na množství informací, snadnosti nebo obtížnosti nazelení konkrétních informací a na to, jak hodnotí návštěvník webu informace jako aktuální. V poslední části výzkumu jsem pak srovnávala ceníky poskytovatelů v rámci mého výzkumného souboru a porovnávala stanovené ceny za úkon nebo časový úsek s vyhláškou č. 505/2006 Sb. Ve většině případů byly ceny stanoveny u všech organizací stejně, lišily se pouze v drobnostech. Všechny organizace ale dodržují finanční limit dle zmiňované vyhlášky.

Výsledky práce by pak mohly sloužit ke zpětné vazbě poskytovatelům pečovatelské služby z pohledu nezávislého hodnotitele, který má o službě minimum informací a zároveň se o danou sociální službu zajímá.

Klíčová slova:

Sociální práce; sociální služby; pečovatelská služba; Registr poskytovatelů sociálních služeb; online prostředí; internet; webové stránky; sociální média; ceník služeb.

Websites of care service providers in the South Bohemian Region according to the Register of Social Service Providers

Abstract

The objective of my diploma thesis is analysing the webpages of chosen care providers in the Region of South Bohemia from the perspective of individuals currently interested in using care services for a family member. With regard to the character and objective of my diploma thesis, I chose three research questions. How do candidates evaluate the design and clarity of the webpages belonging to the chosen care service providers? How do service candidates evaluate the ease of finding and the amount of information on the webpages of chosen care service providers and what information is important to them on the webpage? How do prices for individual acts of provided services differ in chosen providers?

To reach the objective of my diploma thesis and to answer research questions I have chosen to combine the methods of both, qualitative and quantitative research. In the qualitative part, I chose a semi-structured interview with ready questions that I asked for in all analysed provider webpages to be the data collection technique. In the quantitative part, I used the technique of a questionnaire with closed scaling questions to be the data collection technique. There are two research files appearing in my thesis. One of these are people currently interested in care service and the other are webpages of care service providers. For research purposes, I picked five webpages of providers who differed from each other in their organization form.

The results prove that in case of the first research question, from the perspective of webpage design and its clarity, the following aspects are viewed as important, the font, the colours, and photos. Clarity is then linked to the above-mentioned factors together with the amount of information and its placement on the webpage. From the perspective of provided information, according to the research, the subjective feeling, the amount of information, ease or difficulty of finding specific information and how the visitor evaluates the web´s information being current, matter. In the last part of my research, I did a comparison of providers´ price lists within my research file and compared the given prices per task or a time interval to the Decree No. 505/2006 Coll. In majority of cases, the prices were stated equally in all organizations, they only differed in details. All organizations follow a financial limit based on the above-mentioned decree.

The results of my thesis could serve as feedback to care service providers from the perspective of an independent observer who has minimal knowledge of this sevice, but on the other hand, is interested in given social service.

Key Words:

Social work; social services; care-taking service; Care-taking service provider register; on-line environment; the internet; web pages; social media; service price list.

Obsah

Úvod ... 10
1 Teoretická část ... 11
1.1 Sociální práce ... 11
1.1.1 Paradigmata sociální práce ... 12
1.1.2 Cílové skupiny sociální práce ... 13
1.1.3 Cíle sociální práce ... 14
1.2 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ... 14
1.2.1 Vymezení základních pojmů ... 15
1.2.2 Okruh osob v sociálních službách ... 16
1.3 Sociální služby ... 19
1.3.1 Registr poskytovatelů sociálních služeb ... 20
1.3.2 Formy sociálních služeb ... 21
1.3.3 Služby sociální péče ... 23
1.3.4 Služby sociální prevence ... 25
1.4 Pečovatelská služba ... 28
1.4.1 Základní činnosti pečovatelské služby ... 33
1.4.2 Financování pečovatelské služby ... 36
1.4.3 Příspěvek na péči ... 37
1.5 Online prostředí a sociální služby ... 40
1.5.1 Sociální média ... 45
1.5.2 Webové stránky ... 48
1.5.3 Přístupnost webových stránek ... 51
2 Cíl práce a výzkumné otázky ... 55
2.1 Cíl práce ... 55
2.2 Výzkumné otázky ... 55
3 Metodika ... 55
3.1 Použitá metodika ... 55
3.2 Charakteristika výzkumného souboru ... 56
4 Výsledky ... 79
4.1 Výsledky škálovacích otázek ... 80
4.2 Výsledky rozhovorů ... 89
4.2.1 Vzhled a přehlednost webových stránek ... 89

4.2.2 Informace uvedené na webových stránkách 96
4.2.3 Ceny v rámci poskytování pečovatelské služby 105
5 Diskuse 110
6 Závěr 115
7 Seznam použitých zdrojů 117
8 Přílohy 127

Úvod

Žijeme ve světě, kde největším zdrojem informací je internet. Proto i v případě vyhledávání sociálních služeb slouží internet jako jeden z největších informačních kanálů. Je proto bezpodmínečně nutné, aby každá organizace, která nabízí sociální služby, měla k dispozici webové stránky, které může navštívit potenciální klient. Rozhodla jsem se zaměřit na pečovatelskou službu, která nabízí mnoho činností a zároveň se jedná o službu hrazenou klientem. V současné době, tedy v prosinci roku 2019, je v Registru poskytovatelů sociálních služeb registrováno celkem 46 organizací, které nabízí činnosti pečovatelské služby.

Teoretická část se zabývá sociální prací obecně a sociálními službami, které jsou v rámci sociální práce poskytovány. S ohledem na téma diplomové práce se ve své práci zabývám pečovatelskou službou a jejím zakotvením v zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášce 505/2006 Sb., Registrem sociálních služeb a možností registrace v něm a tvorbou a správou webových stránek. Poslední částí v teoretickém úseku je pak popsáno sociální prostředí a jeho využití v sociálním sektoru, mezi které patří samotné webové stránky poskytovatelů sociálních služeb a sociální média, která k propagaci služby organizace využívají.

V rámci výzkumu jednotlivých webových stránek jsem se zabývala celkovou přehledností a množstvím poskytnutých informací, které jsou k dispozici pro potenciální klienty. Pro získání potřebných dat jsem zvolila kombinaci metod kvalitativního a kvantitativního výzkum. U kvalitativní části jsem jako techniku sběru dat jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor s připravenými otázkami, které jsem pokládala u všech rozebíraných webových stránek poskytovatelů. U kvantitativního výzkumu jsem jako techniku sběru dat použila techniku dotazníku s uzavřenými otázkami. Dotazník obsahoval základní informace o dotazovaném, jako je pohlaví, věk a nejvyšší dosažené vzdělání. Dále pak uzavřené otázky, které se ptaly na to, pro koho se o službu zajímají a zda mají nějakou zkušenost z minulosti. Součástí dotazníku pak byla škálovací část dotazníku, která hodnotila jednotlivé parametry webové stránky na číslené stupnici od 1 do 7.

Protože se jedná o placenou službu, pokusila jsem se srovnat jednotlivých poplatky za poskytované služby v porovnání s maximálními platbami zakotvenými ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. v §6.

1 Teoretická část

1.1 Sociální práce

Sociální práce se v průběhu historie velmi měnila a prošla velkým vývojem v souvislosti s tím, jak se měnil svět a vznikaly nové potřeby lidí. Ve svém vývoji se měnila a formovala na základě proudů, které v té době byly právě populární. Některé proudy myšlení a praxe si zachovaly své místo v moderní sociální práci dodnes a staly se součástí teorie a metod, jiné se z praxe zcela vytratily. Sociální práce, tak jak ji chápeme dnes, se vyvinula zejména v 19. až 20. století, kdy ji zasáhla tzv. modernizace společnosti, v níž významnou roli sehrála industrializace a urbanizace. V 19. století byla sociální práce chápána velmi různorodě, a to na základě toho, jak různorodé bylo její poskytování. Ve světě nebylo přesně stanoveno, kdo a jakým způsobem bude sociální práci poskytovat, proto se této příležitosti chytilo mnoho subjektů, které upřednostňovaly ve své práci i mnoho metod a přístupů. Do 19. století byla sociální práce poskytována především rodinou, sousedy, městy a obcemi, a to prostřednictvím chudinských zákonů za pomoci charity, kterou organizovala převážně církev (Navrátil, 2001).

V 19. století se poprvé začala řešit otázka toho, jak by se lidé mohli finančně na možnost příchodu nepříznivé sociální situace připravit. V rámci sílícího dělnického hnutí, které na tehdejší vládu tlačilo, aby zabezpečilo zaměstnance, přišel stát s povinným sociálním pojištěním. Chronologicky tak, jak jsou za sebou, vzniklo postupně pojištění úrazové, nemocenské, důchodové a nakonec pojištění pro případ nezaměstnanosti (Hlavačka, Cibulka, 2013).

Modernizace společnosti ale v rámci industrializace položila základ novým požadavkům na práci. Formovaly se nové předpoklady na znalosti a dovednosti zaměstnanců a ti, kteří těchto požadavků nedosahovali, se najednou ocitli bez práce. Zároveň v rámci urbanizace a průmyslové revoluce začali mít lidé potřebu migrace do velkých měst za prací s vidinami lepšího života. Města ale nebyla na vlnu nových přistěhovalců připravena a nastaly nové problémy, které doposud nebyly v takové míře

známy. Města se potýkala s problematickými sociálními a hygienickými podmínkami. Na nové narůstající sociální problémy města reagovala tak, že zakládala nové instituce, jejichž úkolem bylo zabezpečit společenské hodnoty a zaměřila se na pojmenování nových sociálních problémů, které vznikaly. Zde byl dán základ dnešní sociální práci jako takové (Navrátil, 2001).

Dle slovníku sociální práce je hlavním znakem sociální práce profesionální pomoc člověku (Barker, 2003).

Sociální práce je dnes již povolání, které je spojení několika vědních oborů. Využívá poznatků psychologie, ekonomie, sociologie, práva, pedagogiky, lékařství a dalších vědních oborů. Vzhledem k této své různorodosti dosud nebyla jednoznačně definována. Sociální práce je z pohledu teorie uznávána jako vědecká odborná disciplína, která prostřednictvím metod sociální práce zajišťuje péči pro osoby, které takovou péči potřebují, a to na odborné úrovni. Sociální práce vstupuje do života potřebných různými měrami a způsoby v podobě aktivity, jejíž cílem je naučit klienta, aby si dokázal sám pomoci (Matoušek, 2001).

Pomoc je chápána jako podpora klienta v situacích, ve kterých si není schopen pomoci sám. Sociální práce by měla jednotlivcům a sociálním skupinám pomáhat zlepšovat jejich sociální fungování a chránit je ve společnosti (Gulová, 2011).

1.1.1 Paradigmata sociální práce

Mezi důležité dělení sociální práce patří dělení na tzv. paradigmata sociální práce. Rozlišují zaměření sociální práce podle toho, které faktory sociálního fungování jsou považovány za důležité. Navrátil (2001) dělí paradigmata sociální práce následovně:

- **Terapeutické paradigma** - sociální práce jako terapeutická pomoc - hlavní faktor je duševní zdraví a pohoda člověka. Sociální práce je terapeutická intervence, která je zajištěna prostřednictvím podpory a usnadňování rozvoje.
- **Reformní paradigma** - sociální práce jako reforma společenského prostředí – toto paradigma přichází s vizí společenské rovnosti. Snaží se o podporu spolupráce a solidarity.

- **Poradenské paradigma** - sociální práce jako sociálně právní pomoc – sociální fungování závisí na schopnosti jedince zvládat problémy a na přístupu k odpovídajícím informacím a službám.

1.1.2 Cílové skupiny sociální práce

Sociální práce nachází dle Matouška (2005) široké uplatnění v různých druzích sociálních problémů a u různých sociálních skupin, jako rodina, děti a mládež, zaměstnanci organizací, staří lidé a zdravotně postižené osoby, společensky nepřizpůsobivé osoby, pacienti ve zdravotnických zařízeních, různorodé etnické skupiny nebo imigranti. Matoušek (2005) popisuje základní skupiny, kterým je poskytována sociální péče a pomoc následovně:

- osamocení rodiče
- rodiny se sociálními problémy
- týrané, zneužívané a zanedbávané děti
- oběti domácího násilí
- staří lidé
- zdravotně znevýhodnění
- lidé s mentálním postižením
- lidé duševně nemocním
- riziková mládež, děti a dospívající
- uživatelé omamných a psychotropních látek
- ženy poskytující placené sexuální služby
- nezaměstnaní
- bezdomovci
- uprchlíci

1.1.3 Cíle sociální práce

Stejně, jako teoretické vymezení sociální práce se velmi liší z pohledu různých odborníků, tak i cíle sociální práce se liší v různých kontextech. Každé dělení cílů má ale jasnou vizi, a tou je pomoc. Pomoc směřovaná k jednotlivcům, k různým sociálním skupinám nebo dokonce celým komunitám, na jejíž konci je poté zabezpečení duševní pohody a jistoty, získání nebo znovuzískání kontroly nad vlastním životem a zároveň edukaci a zvyšování znalostí celé společnosti o problematice sociální problémů, jejich předcházení a návrhy řešení v případech, že se člověk do takové sociální nouze dostane (Elichová, 2013).

Sociální práce je činnost směřující k řešení sociálních problémů, k čemuž vedou i všechny cíle, které si sociální práce v rámci svého poslání stanovila. Matoušek (2003) ale dělí cíle sociální práce do tří základních skupin:

1. pomoc jednotlivcům, skupinám i komunitám zabezpečit psychosociální pohodu
2. získání vlivu nad vlastním životem, osamostatnění
3. poskytnutí informací, kvalifikovaného poradenství a zpřístupnění zdrojů

1.2 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb, o sociálních službách, který byl přijat 14. března 2006, je základním pramenem, který stanovuje pravidla poskytování sociálních služeb. Tento zákon upravuje podmínky, za jakých je možné poskytovat pomoc klientům prostřednictvím poskytování sociálních služeb a příspěvku na péči, zakotvení podmínek pro vznik nových sociálních služeb, výkon veřejné správy a inspekci při poskytování sociálních služeb a výše zmíněné podmínky, za kterých je možné vykonávat povolání v oblasti sociální práce.

Zákon také stanovuje zásady, které musí být každému zaručeny. Každá osoba má nárok na poskytnutí základního sociálního poradenství v případě, že se dostane do životní situace, se kterou si nedokáže poradit sám, případně pokud hrozí, že by se do takové situace dostat mohl. Při poskytování péče musí být zachována lidská důstojnost osob,

jejich přání a potřeby a zároveň musí prohlubovat jejich znalost péče o sebe sama a rozvíjet samostatnost. Klient musí být dostatečně motivován k tomu, aby nepříznivou sociální situaci zvládl a předcházel jejímu vzniku. Samozřejmostí je poté dodržování práv klientů, které stanovuje Listina základních práv a svobod. Za poskytovatele sociálních služeb jsou považováni samosprávní celky, právnické osoby, fyzické osoby, ministerstvo a příspěvkové organizace (zákon č. 108/2006 Sb., §1, §2).

1.2.1 Vymezení základních pojmů

Pro lepší pochopení zákona je potřeba si vymezit základní pojmy, se kterými zákon pracuje a stanovuje jejich definice. Jedná se o následující pojmy dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §3:

1. Sociální služba - jedná se o činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám pro účely sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení

2. Nepříznivá sociální situace - *oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením"*

3. dlouhodobý nepříznivý zdravotní stav - je takový zdravotní stav, který trvá déle, než 1 rok a omezuje funkční schopnosti jedince

4. přirozené sociální prostředí - rodina a sociální vazby s dalšími blízkými osobami

5. sociální začleňování - proces, kterým se osoby začleňují do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a pomoc k takovému způsobu života, který je ve společnosti považován za běžný

6. sociálním vyloučením - vyčlenění osoby mimo společnost a nemožnost se znovu začlenit

7. zdravotním postižením - jedná se o tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení

1.2.2 Okruh osob v sociálních službách

Okruh osob, kteří mohou vykonávat práci v oblasti sociálních služeb stanovuje stát na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §115. Okruh osob je dle zákona následující:

a) sociální pracovníci

b) pracovníci v sociálních službách

c) zdravotničtí pracovníci

d) pedagogičtí pracovníci

e) manželští a rodinní poradci

f) další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby

g) dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem

Sociální pracovník

Pojem sociální pracovník je definován zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde je zároveň přesně vymezeno, kdo může takové povolání vykonávat a za jakých podmínek. Dle § 109 je sociální pracovník člověk, který "*vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*".

Ve všech činnostech, které sociální pracovník s klientem vykonává je potřeba, aby vycházely z přání a požadavků klienta (Matoušek, 2007).

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je dle zákona č. 108/2006 Sb., § 110, o sociálních službách:

- svéprávnost
- bezúhonnost
- zdravotní způsobilost – registrující poskytovatel zdravotních služeb vydává posudek
- odborná způsobilost ze zákona

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání se rozumí soubor znalostí a dovedností, které je potřeba, aby pracovník měl a byl tak k výkonu takové práce kompetentní (Yalom, 2006).

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka se dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §110, rozumí:

1. vyšší odborné vzdělání v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost

2. vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku

3. Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání

Pracovník v sociálních službách

Stejně, jako u povolání sociálního pracovníka, je i pojem pracovník v sociálních službách přesně definován zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který určuje, kdo může povolání vykonávat a za jakých podmínek. Dle § 116 vykonává pracovník v sociálních službách *"přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékaní, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb"*.

Při výběru vhodného pracovníka v sociálních službách pro přímou obslužnou péči je důležité, zda se pracovník vnitřně identifikuje s posláním a zda je s nimi natolik ztotožněn, aby se jimi řídil (Yalom, 2006).

Pracovník v sociálních službách dále vykonává *základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti"* (zákon č. 108/2006 Sb.).

V případě všech činností, které jsou součástí služby, v rámci které pracovník přímou obslužnou péči vykonává, je důležité dodržovat tři základní pilíře, bez kterých nebude péče kvalitní. Jedná se o ochranu práv uživatelů, individuální plánování služby a řešení nouzových a havarijních situací (Yalom, 2006).

V neposlední řadě vykonává pracovník v sociálních službách *pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence, pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí."* (zákon č. 108/2006 Sb.). Předpokladem k výkonu povolání pracovníka v sociálních službách je dle zákona 1008/2006 Sb., o sociálních službách, §116:

- svéprávnost
- bezúhonnost
- zdravotní způsobilost
- odborná způsobilost dle zákona

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání se rozumí soubor znalostí a dovedností, které je potřeba, aby pracovník měl a byl tak k výkonu takové práce kompetentní (Yalom, 2006).

Mít odbornou způsobilost pracovníka v sociálních službách se rozumí základní vzdělání, střední vzdělání s výučním listem nebo maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu, kdy obsah kvalifikovaného kurzu určí prováděcí předpis (zákon č. 108/2006 Sb., §116, (5)).

1.3 Sociální služby

Předmětem sociální práce je právě poskytování sociálních služeb, péče a podpory. Téma sociálních služeb, tedy péče o potřebné, bylo aktuální ve všech částech historie lidstva, ať už ve větší nebo v menší míře. Každá doba v historii uchopovala sociální služby a péči o chudé a potřebné svým unikátním způsobem, což záviselo na aktuální situaci v daném státě a s režimem, který byl právě u moci. Postupně se i formoval okruh osob, kterým má sociální práce a s ní spojená sociální péče poskytována (Matoušek, 2007).

Poskytování sociálních služeb je v České republice v současné době vymezeno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb (zákon č. 108/2006 Sb.).

V České republice dlouhodobě převládala paternalistická úprava sociální oblasti, jejíž jejíž začátek se ztotožňuje se začátkem komunismu u nás. Stejně, jako v jiných oblastech, se i v sociální oblasti naše republika vždy ztotožňovala s modely západní Evropy. Na začátku 50. let ale došlo k velké proměně, kdy bylo od těchto modelů odpuštěno. V této době byl zrušen institut domovského práva, který zakládal povinnost obci, aby se starala o své občany sama. Tento institut byl nahrazen institutem československého občanství a starost o potřebné přešla na úroveň státu. Díky tomu došlo k výrazné centralizaci sociální péče. Základními třemi prvky se stala ústavní péče, pečovatelská služba a sociální poradenství. Díky právě výše zmíněné centralizaci byly prakticky ze dne na den zrušeny subjekty, které do této doby péči o potřebné zastávaly. Klienti nové centralizované státní etapy začali být vnímání pouze jako příjemci sociálních služeb, čímž vymizela jakákoliv snaha o zapojení a edukaci jich a jejich rodin do pomoci

o zlepšení sociální situace. Státní sféra sice základní péči potřebným poskytla, ale bez jakékoliv snahy o jejich osamostatnění a zvyšování jejich kompetencí směřujících k návratu do společnosti (Matoušek, 2007).

Takové fungování státu bylo zachováno až do roku 1989, kdy bylo díky změně režimu a společenského uspořádání potřeba reagovat na nové sociální problémy. Se změnou režimu došlo ke kompletní změně chápání sociálního systému. Společnosti byla tedy představena novinka, která dostala název““záchranná sociální síť“. Je to systémové uspořádání sociálního pojištění, sociální podpory a sociální pomoci tak, aby žádný občan nebyl existenčně ohrožen a aby neklesl pod hranici existenčního minima (Matoušek, 2005).

Oblast sociálních služeb byla výrazně legislativně zakotvena ale až v roce 2006, kdy vešel v platnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který ukotvil pravidla pro poskytování sociální péče. Zákon se zaměřil zejména na stanovení vztahů mezi klienty a poskytovateli sociálních služeb, a to tím, že stanovil principy *„rovnoprávnosti, dobrovolnosti, důsledně individuálnímu přístupu a úsilí o nevyčleňování adresátů sociálních služeb z přirozeného prostředí, ze společnosti“* (Čámský, Sembdner, & Krutilová, 2011).

1.3.1 Registr poskytovatelů sociálních služeb

Všechny sociální služby musí být registrované, aby mohly být poskytovatelem vykonávány. Jediným takovým registrem, který česká legislativa uznává, je registr poskytovatelů sociálních služeb. Ten byl zřízen 1.1. 2007 na základě zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Zákon zakládá a vymezuje povinnosti nejen poskytovatelům sociálních služeb, ale také krajským pobočkám úřadu práce, obcím, krajům a státu. *Smyslem tohoto zákona je chránit práva a oprávněné zájmy lidí, kteří jsou oslabeni v jejich prosazování, a to z různých důvodů jako je věk, zdravotní postižení, nedostatečně podnětné sociální prostředí, krizová životní situace a mnoho dalších příčin.”* (Registr poskytovatelů sociálních služeb, MPSV).

Údaje o poskytovatelích sociálních služeb má na starost Krajský úřad. Ten vede poskytovatele, kterým bylo vydáno povolení rozhodnutí o registraci. Registr je veden v

elektronické i listinné podobě. Obsahem registru jsou dle zákona 108/2006 Sb., sociálních službách, § 85, následující údaje:

a) žádosti o registraci

b) doložení odborné způsobilosti všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby

c) bezúhonnosti všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby

d) zajištění hygienických podmínek zařízení

e) o výsledku provedené inspekce poskytování sociálních služeb a informaci o výsledku kontroly plnění podmínek stanovených pro registraci

f) o kapacitě, materiálním, technickém a personálním zabezpečení

g) o poskytování základních a fakultativních činností

h) o financování jednotlivých sociálních služeb

i) o osobách, kterým je sociální služba poskytována a o osobách, se kterými nemohla být uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby

Registrace sociální služby se zahajuje na základě vyplnění žádosti o registraci sociální služby společně s dalšími výše uvedenými dokumenty. Registr slouží nejen ke shromažďování informací o jednotlivých poskytovatelích sociálních služeb, ale také k pohodlnému vyhledávání služeb. Registr poskytovatelů sociálních služeb je dostupný online na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí a je zdarma. Vyhledávání služby lze dle následujících kritérií:

- Místo poskytování služby (kraj, obec,..)
- Druh služby
- Forma služby
- Cílová skupina
- Věková kategorie

(Registr poskytovatelů sociálních služeb, MPSV).

1.3.2 Formy sociálních služeb

Sociální služby se dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 39, dělí na základní druhy dle zaměření sociální služby, do kterých pak následně spadají jednotlivé služby. Základní dělení je následující:

1) sociální poradenství

Sociální poradenství je jednou ze základních činností při poskytování sociálních služeb. V České republice je zákonem dané právo každého jedince, konkrétně v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, na poskytnutí základního sociálního poradenství v nepříznivé sociální situaci, a takové sociální poradenství je zdarma (zákon č. 108/2006 Sb.).

Sociální poradenství vzniklo ze sociálně-právního poradenství, které na konci 20.století poskytovaly občanské poradny. V dnešní době je důležitým faktorem nestrannost a nezaujatost pracovníka, které takové poradenství poskytuje. Sociální poradenství může být základní, které poskytuje všeobecné základní informace a rady a odborné, které je zaměřeno na určité problémy a okruhy osob, kterým je poskytováno (Kalvoda, 2015).

2) služby sociální péče

Prostřednictvím sociálních služeb je zajišťována pomoc při péči o vlastní osobu, pomoc při udržování mezilidských vztahů a kontaktu se společenským prostředím, pomoc při ošetřování, pomoc s výchovou, poskytnutí ubytování a stravování (Krebs, 2002).

3) služby sociální prevence

Termín prevence pochází z latinského slovesa praevenire, které znamená předcházet. Cílem služeb sociální prevence je tedy předcházet sociálnímu vyloučení nebo vzniku nepříznivé sociální situace u osob, které jsou takovým vyloučením nebo situací ohroženi nebo by ohroženi být mohli. Okruh osob se ve službách sociální prevence velmi rozmanitý a dotýká se všech druhů sociálního vyloučení (Kalvoda, 2015).

Sociální prevence slouží k předcházení sociálně patologickým jevům pomocí metod sociální práce. Úkolem sociální prevence je ochrana lidí před nežádoucími jevy, jako je kriminalita, rasismus, užívání návykových a psychotropních látek, dětská prostituce pornografie, xenofobie, šikana, vandalismus, intolerance, lhostejnost a další. Cílem sociální prevence je tyto jevy v co největší míře eliminovat (Arnoldová, 2011).

Na základě výše uvedených forem sociálních služeb se služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dělí na následující:

1.3.3 Služby sociální péče

1) Osobní asistence – jedná se o terénní sociální službu, která se poskytuje v domácím nebo jiném přirozeném prostředí osobám se zdravotním postižením a seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Služba obsahuje pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů (zákon č. 108/2006 Sb., § 39).

Hlavním cílem osobní asistence je podpora soběstačnosti v jeho přirozeném prostředí na základě jeho potřeb a cílů (Krebs, 2002).

3) Pečovatelská služba - jedná se o službu, která je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba probíhá v domácím prostředí nebo v centrech sociálních služeb, které tuto službu poskytují (zákon č. 108/2006 Sb. § 40).

4) Tísňová péče – jedná se o péči, která je poskytována prostřednictvím hlasové a elektronické komunikace s osobami, které jsou vystaveny riziku ohrožení zdraví nebo života (zákon č. 108/2006 Sb. § 41).

Služba je poskytována 24 hodin denně za pomoci technických pomůcek, které má klient neustále u sebe a má tak pocit bezpečí a psychické soběstačnosti (Arnoldová, 2011).

5) Průvodcovské a předčitatelské služby – jedná se o službu, která je určena pro osoby, které mají sníženy schopnosti z důvodu věku nebo zdravotního postižení v oblasti orientace nebo komunikace. Služba obsahuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů (zákon č. 108/2006 Sb. § 42).

Takové osoby bývají často vyřazeny ze svého běžného prostředí a je pro něj obtížné vykonávat obvyklé věci obvyklým způsobem. Díky této službě se zlepšuje zapojení jedince zpět do společnosti a zlepšení péče o sebe sama (Tyflocentrum Praha, o.p.s., 2010).

6) Podpora samostatného bydlení – jedná se o službu, která je poskytovaná osobám se zdravotním postižením chronickým fyzickým nebo duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby v domácnosti nebo místa obvyklého pro bydlení. Služba obsahuje pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů (zákon č. 108/2006 Sb. § 43).

V rámci podpory samostatného bydlení, jak už název služby napovídá, je základním cílem podpořit právě samostatnost klienta ve všech činnostech, které samostatné bydlení vyžaduje (Diakonie ČCE - středisko CESTA, 2020).

7) Odlehčovací služby – jedná se o službu, která je určena pro osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které jinak pečuje osoba blízká v domácnosti. Cílem služby je umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek, který je potřebný pro stálé poskytování stejně kvalitní péče o potřebnou osobu (zákon č. 108/2006 Sb. § 44).

Při výkonu odlehčovací služby je důležité nevstupovat do domácích záležitostí a místních zvyklostí, pokud nebrání výkonu odlehčovací služby (Cesta domů, z.ú., 2019).

8) Centra denních služeb – jedná se o službu, která je určena osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení. Cílem služby je posílit samostatnost a soběstačnost osob v nepříznivé sociální situaci, která může vést k sociálnímu vyloučení (zákon č. 108/2006 Sb. § 45).

Cílem této služby je zároveň pomoci rodinám s péčí o jejího člena a tím umožnit co nejdelší pobyt v domácím prostředí (Arnoldová, 2011).

9) Denní a týdenní stacionáře – jedná se o službu, která pomáhá osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Služba je celodenní nebo týdenní s ubytováním (zákon č. 108/2006 Sb. § 46).

10) Domov pro osoby se zdravotním postižením – jedná se o službu, která je určena osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení. Domov pro osoby se zdravotním postižením zajišťuje prostřednictvím svých služeb individuální

pomoc a podporu tak, aby uživatelé žili co nejběžnějším způsobem života, dle svých přání a schopností (Domov bez zámku, p.o., 2018).

11) Domovy pro seniory – jedná se o službu, která poskytuje dlouhodobé pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku. Jedná se o pobytovou službu. Ideálně by klientovi měla tato služba nahradit domov pouze s tím rozdílem, že zde bude díky personálu v bezpečí a dostane tak znovu jistoty a soběstačnost (Arnoldová, 2011).

12) Domovy se zvláštním režimem – jedná se o službu, která poskytuje dlouhodobé pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění, závislosti na návykových látkách, osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a další typy demencí (zákon č. 108/2006 Sb. § 50).

Zvláštním režimem se rozumí přizpůsobení se specifikacím onemocnění klientů, kteří domov využívají (Arnoldová, 2011).

13) Chráněné bydlení – jedná se o službu, která je poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení (zákon č. 108/2006 Sb. § 51).

Chráněné bydlení se uskutečňuje v bytech, které jsou ve vlastnictví poskytovatele sociální služby nebo města. Bydlí zde jeden nebo více klientů, kteří se podílí na vedení chodu domácnosti, a s tím spojené běžné denní úkony. Sociální pracovníci jsou s těmito osobami v neustálém kontaktu a jsou připraveni kdykoliv pomoci (Arnoldová, 2011).

1.3.4 Služby sociální prevence

1) Raná péče – jedná se o službu, která je poskytována dítěti a rodičům ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu. Služba je zaměřena na podporu celé rodiny, která má vliv na vývoje dítěte (zákon č. 108/2006 Sb. § 54).

Pojem raná péče je v České republice známa již od roku 1993 a zaměřuje se zejména na výchovu a vzdělávání dětí a edukaci rodičů a společnosti (Hradilková, 2018).

2) Telefonická krizová pomoc – jedná se o službu, která je poskytována osobám, které se nachází v ohrožení života nebo zdraví, případně se nachází v nějaké složité sociální situaci a potřebují pomoc jiné osoby. Služba je poskytována telefonicky na bezplatném telefonním čísle (zákon č. 108/2006 Sb. § 55).

Telefonická krizová pomoc v dnešní době probíhá i pomocí internetové telefonie (Centrum psychologické pomoci, p.o., 2020).

3) Tlumočnické služby – jedná se o službu, která je poskytovaná osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby (zákon č. 108/2006 Sb. § 56).

Cílem služby je pomoci osobám se sluchovými poruchami bez bariér komunikovat se slyšícími lidmi (Procházka, 2015).

4) Azylové domy – jedná se o službu, která je poskytována osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Cílovou skupinou jsou ženy, muži, matky s dětmi, rodiny s dětmi, senioři, oběti násilí nebo živelních pohrom, osoby s duševními poruchami, mentálním postižením nebo osoby s různými závislostmi (Marek, Strand a Hotovcová, 2012).

5) Domy na půl cesty – jedná se o službu, která je poskytována osobám do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy nebo pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby (zákon č. 108/2006 Sb. § 58).

6) Kontaktní centra – jedná se o službu, která je poskytována osobám, které jsou závislé na návykových látkách. Cílem této služby je minimalizovat sociální a zdravotní rizika způsobená vlivem návykových látek. Služba je určena pro ohrožené osoby, ale i pro jejich rodiny ve formě poradenství (Kontaktní centrum Kotec, o.p.s. 2014).

7) Krizová pomoc – jedná se o službu, která je poskytována na přechodně dlouhou dobu pro osoby, které se nacházejí ve stavu ohrožující jejich život nebo zdraví. Služba obsahuje poskytnutí ubytování a stravy (zákon č. 108/2006 Sb. § 60).

8) Intervenční centra – jedná se o službu, která je poskytována osobám ohrožených domácím násilím. Intervenční centra poskytují pomoc osobám ohroženým domácím násilím, a to péčí samotnou, ale i pomocí s řešením takové sociální situace, aby bylo do budoucna opakování takového činu ze strany tyrana zamezeno. Součástí služby je

zajištění spolupráce mezi intervenčními centry, poskytovateli jiných sociálních služeb, OSPOD, obcemi, útvary Policie ČR a obecní policie (Arnoldová, 2011).

9) Nízkoprahová denní centra – jedná se o službu, která je poskytována osobám bez přístřeší. Služba obsahuje pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů (zákon č. 108/2006 Sb. § 61).

10) Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež – jedná se o službu, která je poskytována dětem a mládeži ohroženým sociálním vyloučením. Služba je určena dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu života dětí a klade důraz na prevenci sociálního vyloučení a vzniku nepříznivých sociálních situací. Služba je poskytována anonymně, je bezplatná a formou volnočasových aktivit se snaží o zamezení rizikového chování dětí (Armáda spásy ČR, 2016).

11) Noclehárny – jedná se o službu, která je určena pro osoby bez přístřeší. Služba nabízí možnost využití hygienických zařízení a přenocování (zákon č. 108/2006 Sb. § 63).

12) Služby následné péče – jedná se o službu, která je poskytována osobám, které byly propuštěny ze zdravotnického zařízení nebo ústavní léčby do domácího prostředí. Cílem služby je vytvořit pro klienta prostředí, které mu umožní snadnou rekonvalescenci (Marek, Strand a Hotovcová, 2012).

13) Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi – jedná se o službu, která je poskytována rodinám s dětmi, u nichž existují rizika ohrožení jeho vývoje, nebo je jeho vývoj ohrožen z důvodu sociální situace rodičů, kteří ji bez pomoci třetí osoby nedokážou zvládnout (zákon č. 108/2006 Sb. § 65).

14) Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením – jedná se o službu, která je poskytována seniorům a osobám se zdravotním postižením, které jsou ohroženy sociálním vyloučením. Služba slouží k rozvoji dovedností a schopností klientů a jeho následnému udržení. Hlavním cílem je prodloužení aktivního a nezávislého života seniorů a osob se zdravotním postižením (Ministerstvo práce a sociálních věcí, Sdružení tělesně postižených, o.p.s., 2015).

15) Sociálně terapeutické dílny – jedná se o službu, která je poskytována osobám se sníženou soběstačností, která je způsobena zdravotním postižením. Právě díky jejich zdravotnímu stavu nejsou umístitelní na volný trh práce. Cílem služby je podpora jejich

pracovník návyků, znalostí a dovedností prostřednictvím pracovní terapie (zákon č. 108/2006 Sb. § 67).

16) Terapeutické komunity - jedná se o službu, která je určena pro osoby závislé na návykových látkách nebo osoby s duševním onemocněním, které se chtějí zařadit do běžného života. Hlavním cílem služby je sociální rehabilitace, která směřuje k obnovení sociálních vztahů, dovedností a návyků (Broža, 2006).

17) Terénní programy - jedná se o službu, která je poskytována osobám, které jsou ohroženy rizikovým chováním a způsobem života a patří do problémových skupin užívajících návykové a psychotropní látky, osob bez přístřeší nebo osob ve vyloučených lokalitách. Cílem je takové lidi vyhledávat a minimalizovat dopady rizikového chování (zákon č. 108/2006 Sb. § 69).

18) Sociální rehabilitace – jedná se o službu, která směřuje k dosažení samostatnosti a nezávislosti osob, kteří ji využívají. Služba klienty učí dovednosti, které potřebují při běžných denních úkonech. Služba může být zaměřena na různé druhy sociálních dovedností, zejména pak na pracovní a kulturní život. Cílem je posílení všech stávajících dovedností klienta a jejich následné posilování (Votočková, 2016).

1.4 Pečovatelská služba

Pečovatelská služba je jedním z nejvyužívanějších a nejdostupnějších druhů terénních sociálních služeb nejen v České republice, ale i v dalších zemích Evropské unie. Jejím posláním je poskytnutí pomoci lidem se sníženou soběstačností (Matoušek, 2007).

Již od konce starověku jsou nám známy zmínky o pomoci potřebným a solidaritě, která mezi lidmi panovala v péči o potřebné. Stejně, jako ve všech ostatních oblastech, i v oblasti péče o potřebné měla v této době největší zásluhu právě rodina. Později se přidala církev a její instituce, které tuto funkci zastávaly v případě, že rodina nemohla své potřebné zabezpečit. Nejčastějším důvodem ve středověku tomu byly války nebo epidemie (Bicková, 2010).

Až 13. a 14. století znamenalo v péči reformu. Na základě rozhodnutí papeže z roku 1292 se začala hledat nová inovativní řešení, která by do péče zapojovala města a obce a zvyšovala tak ochotu a zodpovědnost za své občany. Města zabezpečovala péči

skrz městské lékaře, ošetřovatele a pečovatele, kterým za vykonanou práci vyplácela mzdu. Vzhledem k absenci jakéhokoliv vzdělání pečovatelů se péče samotná zaměřovala pouze na poskytování stravy a oblečení. Došlo k decentralizaci péče, která se přesouvala do domácích prostředí potřebných. Začaly vznikat nové spolky a cechy, které tuto funkci pro města a obce zastávaly (Matoušek, 2001).

Vzhledem k tomu, že péče neobsahovala finanční podporu, narůstal počet žebrajících lidí. Města rozlišovala jejich původ. Pokud se jednalo o místní žebráky, vyhradila jim místa, kde mohli žebrat, žebráci z cizích měst byli vyháněni. Až za dob vlády Josefa II. byly zavedeny zdravotně sociální instituce, které se zaměřovaly na různé potřeby sociálně vyloučených obyvatel (Bicková, 2010).

Zásadním mezníkem se stal rok 1868, kdy vyšel v platnost chudinský zákon, nazvaný jako zákon zemský č. 59/1868 č. z. z., o opatřování chudých. Tento zákon platil na našem území až do roku 1956. Předmětem zákona byla povinnost obcím a městům o péči o občany v nouzi a občanům bez rodin. K poskytování stravy a ošacení se tak přidalo právo na ubytování, světlo a otop, ošetření v nemocničním nebo zdravotnickém zařízení a péče o děti. Vznikly také nové ústavy, kam se umisťovali ti potřební, kteří neměli domov (Štefko, Kotus, Munková, 2013).

Velký vliv na rozvoj sociální péče a s tím spojené pečovatelské služby měl vznik Československa v roce 1918. Vzhledem ke končící 1. světové válce bylo potřeba řešit nové sociální situace, které spolu s další škodou válka napáchala. V tomto roce došlo k legalizaci sociální práce jako takové a začaly vznikat první školy, které měly sociální pracovníky na práci s potřebnými náležitě vzdělávat a jejich kvalifikaci neustále zvyšovat a doplňovat znalosti a dovednosti. Spolu s tímto průlomem přišlo na scénu i sociální pojištění, které zabezpečovalo zaměstnance pro případ nemoci, stáří nebo invalidity. Zlomovým okamžikem se také stal rok 1919, a to konkrétně založení Červeného kříže pod vedením předsedkyně Alice Masarykové. Cílem Červeného kříže byla péče o starší obyvatelstvo, v rámci které potřebným pomáhali s osobní hygienou, úklidem domácnosti a přípravou jídla (Bicková, 2010).

Ve 30. a 40. letech dostala sociální péče novou tvář ve formě ambulantní péče. V rámci změn zákonů se musely nově vést záznamy o klientech a sociální pracovník měl své pracoviště, kam za ním klienti docházeli (Matoušek, 2001).

2. světová válka zařídila pro sociální sféru velký útlum. Veškerá péče byla směřována na pomoc spojenou s válkou. Červený kříž přestal fungovat a veškerá pomoc probíhala opět pouze na úrovni rodin nebo ilegálně v rámci tajných spolků. Po válce sice začal Červený kříž opět fungovat, na kvalitní péči ale nebyl prostor. Hlavními tématy bylo znárodňování majetku a finanční reformy. To trvalo až do konce 50. let. V tomto období přecházela veškerá zdravotní a sociální péče do státního sektoru, který sociální péči redukoval pouze na finanční podporu ve formě dávek (Bicková, 2010).

V roce 1975 se pečovatelská služba začala řídit podle zákona č. 121/1975 Sb., o sociálním zabezpečení. Započala výstavba domů s pečovatelskou službou. Během 10 let od schválení zákona vzniklo na 280 domů s pečovatelskou službou. S příchodem komunistické vlády vznikaly tzv. domovinky, což byla zařízení pro péči o seniory (Štefko, Kotus, Munková, 2013).

Začaly vznikat nové aktualizované zákony. Jednalo se o zákon č. 100/1988 Sb., o sociálních službách, a zákon č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů v sociálním zabezpečení. V roce 1989 byla založena Asociace vzdělavatelů v sociální práci, jejíž hlavním cílem bylo *„zvyšování odborné kvality vzdělávání v sociální práci v ČR. Dlouhodobým cílem ASVSP a jejich členů, je zkvalitňovat vzdělávání v sociální práci a přispívat tím ke zdokonalování nabídky a výkonu služeb sociální práce v České republice.“* Tyto cíle si asociace udržela až do dnes. V rámci udržování vzdělávání sociálních pracovníků má Asociace vzdělavatelů v sociální práci následující vize:

- napomoci rozvoji oboru v daných podmínkách
- podpořit respektování minimálních standardů vzdělávání v sociální práci
- upozornit školy na problémy v jejich práci a zprostředkovat jim zkušenosti jiných škol, zaměstnavatelů, sociálních pracovníků a dalších subjektů
- udržovat kontakty mezi školami a učiteli sociální práce
- posilovat kooperaci škol, například v oblasti výměny učitelů a studentů

(Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2020).

V roce 1991 založili poskytovatelé sociálních služeb Asociaci pro ústavní sociální péči, která dnes nese název Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. Jedná se o asociaci, která je největší profesní organizací sdružující poskytovatele

sociálních služeb v České republice. Mezi její hlavní činnosti, které se od roku 1991 vyvíjely, jsou:

- Zastupování a hájení zájmů svých členů
- zprostředkování rozšiřování vědeckých a výzkumných poznatků do činnosti poskytovatelů sociálních služeb a předávání tuzemských i zahraničních odborných zkušeností svým členům
- reprezentace společných zájmy a potřeby svých členů
- vývoj studijní, dokumentační, informační, vzdělávací a expertní činnosti

(Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2020).

Rok 2001 se stal další fází transformace státní správy. Okresní úřady byly zrušeny a nahradily je úřady krajské. Došlo tak ke změně zřizovatelů pečovatelských služeb. Nejvýznamnějším dnem se ale stal 30.11.2006. V tento den byl totiž zařazen do sbírky zákonů nový zákon, tedy zákon č. 108/2008 Sb., o sociálních službách. Vzhledem k tomu, že měl vejít v platnost již od 1.1.2007 a nesl s sebou převratné změny, které měly být nastaveny za velmi krátké období, konec roku 2006 se stal na poli sociálních služeb poněkud hektickým. Zákon stanovil, že každá organizace musí mít vypracované standardy kvality, byl změněn systém vzdělání sociálních pracovníků, který musel být u tehdejších sociálních pracovníků doplněn. Došlo také ke změně druhů a forem sociálních služeb tak, jak je známe dnes (Bicková, 2010).

V rámci § 97, 98 a 99 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vznikla inspekce poskytování sociálních služeb, jejíž cílem je kontrolovat poskytovatele sociálních služeb v rámci poskytování sociálních služeb. Předmětem inspekce u poskytovatelů sociálních služeb je:

a) plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb

b) kvalita poskytovaných sociálních služeb

c) plnění povinnosti vést evidenci klientů

Pečovatelská služba je dnes poskytována právě na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to v následujících formách:

1) ambulantní – tato forma služby je specifická tím, že za ní musí klient nebo zájemce docházet sám do zařízení, která tuto formu služby poskytují (Motloch, 2016).

2) terénní – tato forma služby je specifická tím, že klient je ve svém běžném domácí prostředí, do kterého dochází sociální pracovník, který mu v rámci návštěvy sociální službu zprostředkovává (Arnoldová, 2011).

Okruh uživatelů pečovatelské služby je stanoven zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který stanovuje, že služba je určena pro osoby, *„které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.“* (zákon č. 108/2006 Sb., § 40).

Hlavním cílem služby je, aby klient i přes omezenou soběstačnost, který by se mohl ocitnout nebo v nepříznivé životní situaci, zůstal v domácím prostředí obklopen svými blízkými, a byla mu poskytnuta dostatečná podpora k zachování důstojného a plnohodnotného způsobu života. Poskytování pečovatelské služby se zároveň snaží o to, aby byla do péče o klienta zapojena také jeho rodina a podporuje tak přirozené sociální vazby seniora. Důležitým posláním poskytování pečovatelské služby je respekt vůči potřebám a přání klienta (Bicková, 2010).

Poskytování péče funguje na principech individuálního vnímání klienta, a tím uzpůsobení individuální péče, odborného a profesionálního přístupu, mlčenlivosti ze zákona, bezpečnosti, slušnosti a úctě ke klientovi a jeho prostředí (Matoušek, 2005).

Pečovatelskou službu mohou dle Ministerstva práce a sociálních věcí (2020) poskytovat tři základní subjekty, jejichž podmínkou je splnění požadavků na registraci služby v registru poskytovatelů sociálních služeb:

1) **Obce a kraje** – jejich úkolem je vytváření vhodných podmínek pro rozvoj sociálních služeb. Mimo to, že jsou v některých případech sami poskytovateli sociálních služeb, jejich hlavním úkolem je zjišťování potřeb obyvatel, a tím regulování poskytovaných služeb.

2) **Nestátní neziskové organizace a fyzické osoby** – jsou významnými poskytovateli sociálních služeb díky rozmanitosti nabídky

3) **Ministerstvo práce a sociálních věcí** – v současné době je zřizovatelem pěti specializovaných ústavů pro sociální péči

1.4.1 Základní činnosti pečovatelské služby

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vymezuje základní činnosti, které musí nabízet a poskytovatel sociální služby, který poskytuje pečovatelskou službu. Povinnými činnostmi je *„pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.“* (Zákon č. 108/2006 Sb., §40).

Podrobnějšímu popisu činností se více věnuje vyhláška č. 505/2006 v §6. Níže jsou úkony dle vyhlášky, které jsou doplněny konkrétními činnostmi, které daný úkon obnáší. Rozsah zajištění poskytování pečovatelské služby je následující:

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- **pomoc a podpora při podávání jídla a pití** – nakrájení stravy či jeho mletí, ohřátí stravy na sporáku či v mikrovlnné troubě, naservírování jídla z jídlonosiče, nalití pití, dochucení jídla či pití. Důležitou součástí je zajištění dodržování pitného režimu klienta (Domov Dědina, p. o., 2020).

- **pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek** – nachystání oblečení, oblékání a svlékání, asistence při oblékání včetně zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů. Obouvání a zavazování obuvi, nasazování a upínání protéz a kýlních pásů (Domov pro seniory a pečovatelská služba Česká Kamenice, p. o., 2014).

- **pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním a vnějším prostředí** – přímý doprovod po bytě či domu, kdy se klient drží pečovatele nebo nepřímý doprovod, kdy pečovatel otvírá a zavírá dveře (vyhláška č. 505/2006 Sb.). Je možné pomoci orientaci i různými nápisy, šipkami, barevným odlišením, případně instruktáží a následným trénováním orientace (Domov Dědina, p. o., 2020).

- **pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík** – pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení u přesedání, pomoc při přesunu za pomoci zvedáku (vyhláška č. 505/2006 Sb.), a to zejména při oblékání a svlékání, koupání, použití WC nebo při přesunu z vozíku na lůžko (Domov pro seniory a pečovatelská služba Česká Kamenice, p. o., 2014).

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- pomoc při úkonech osobní hygieny – napuštění/vypuštění vany, pomoc do/z vany či sprchového koutu, pomoc při opláchnutí či osušení klienta. Dále péče o kůži a výměna inkontinenčních pomůcek (Domov Dědina, p. o., 2020).

- pomoc při základní péči o vlasy a nehty – umytí, následně vysušení a učesání vlasů, při péči o nehty se jedná o stříhání a zapilování. Mezi základní úkony patří také zajištění péče zajištění pedikérky, která stříhá nehty na nohou. Nehty na rukou mohou stříhat ošetřovatelky (Pečovatelská služba Český Dub, p. o., 2020).

- **pomoc při použití WC** – svlékání/oblékání kalhot a spodního prádla, odstranění a výměna pleny či plenkových kalhot, přidržení klienta při usazování/vstávání na/z WC, zajištění hygieny po vykonané potřebě, vynesení toaletního křesla a její dezinfekce (Domov Dědina, p. o., 2020).

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování – strava zahrnuje polévku a hlavní chod, někdy také zákusek či kompot, poskytovatel by měl být schopen zajistit nejen normální stravu, ale též diabetickou, šetřící a kombinovanou stravu (Pečovatelská služba Český Dub, p. o., 2020).

- dovoz nebo donáška jídla – dovoz teplé stravy, manipulace s jídlonosičem při vkládání stravy, donáška klientovi a případné porcování stravy (Domov Dědina, p. o., 2020).

- pomoc při přípravě jídla a pití – příprava jídla v domácnosti klienta, pečovatelka pouze asistuje a vypomáhá v činnostech, které klient sám nezvládne. Jídlo se připravuje z vlastních zásob klienta. Vaření oběda není součástí služby (Pečovatelská služba Český Dub, p. o., 2020).

- příprava a podání jídla a pití – pečovatelka sama chystá jídlo a pití v domácnosti klienta, servíruje ho a popřípadě krmí (Domov pro seniory a pečovatelská služba Česká Kamenice, p. o., 2014).

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- běžný úklid a údržba domácnosti – vysávání podlah i čalouněného nábytku, zametení, vytírání, utírání prachu, vyklepání předložek, úklid čistého prádla do skříně, umytí a uklizení nádobí, otření pracovní desky a kuchyňských skříněk, umytí dřezu, úklid

nakoupených potravin, vynesení odpadu, umytí WC, umyvadla vany a sprchového koutu, otření obkladů a zalévání květin (Pečovatelská služba Ústí nad Labem, 2016).

- pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování – mytí a leštění nábytku či dveří, mytí radiátorů, otření prachu na skříních, umytí osvětlení, osprchování květin, úklid ve skříních, výměna záclon a závěsů, mytí oken a rámů, úklid společenských prostor (Domov Dědina, p. o., 2020).

- donáška vody – využívá se pouze v případě havárie dodávky vody (Pečovatelská služba Ústí nad Labem, 2016).

- topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení – donáška uhlí či dřeva, očištění povrchu, vymetení a vynesení popela (Domov Dědina, p. o., 2020).

- pochůzky – vyzvednutí receptů a léků/zdravotnických potřeb, platby na poště či v bance, vyřizování záležitostí na úřadech. Mezi základní patří například placení složenek (Pečovatelská služba Ústí nad Labem, 2016).

- běžné nákupy – nákup dle připraveného seznamu ze strany klienta v nejbližším obchodě, který nesmí přesáhnout hmotnost 10 kg (Domov Dědina, p. o., 2020).

- velký nákup - týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti, který nesmí přesáhnout 10 kg (Pečovatelská služba Ústí nad Labem, 2016).

- praní a žehlení ložního a osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy – roztřídění prádla, vložení do pračky, pověšení prádla, sběr suchého prádla, žehlení, skládání a uložení prádla do skříně (Domov pro seniory a pečovatelská služba Česká Kamenice, p. o., 2014).

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět

- doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět (vyhláška č. 505/2006 Sb., § 6).

1.4.2 Financování pečovatelské služby

Financování pečovatelské služby, potažmo všech sociálních službe, probíhalo před přijetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách velice nešťastně. Veškerou péči financoval i zabezpečoval stát. Klient nebyl žádným způsobem motivován k tomu, aby se o sebe staral sám a spíše čekal, až se o něj někdo postará (Matoušek, 2007).

Ostatně to dokládá i definice sociální péče dle původního zákona č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení. Definice zní následovně: *„Sociální péčí zajišťuje stát pomoc občanům, jejichž životní potřeby nejsou dostatečně zabezpečeny příjmy z pracovní činnosti, dávkami důchodového nebo nemocenského zabezpečení, popřípadě jinými příjmy, a občanům, kteří ji potřebují vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nebo věku, anebo kteří bez pomoci společnosti nemohou překonat obtížnou životní situaci nebo nepříznivé životní poměry.“* (zákon č. 100/1988 Sb.).

Právě s příchodem zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, došlo k zásadním změnám financování sociálních služeb, a s tím i samotné pečovatelské služby. Dle Bickové (2010) v současné době probíhá financování z následujících zdrojů:

- úhrad uživatelů za poskytované služby, tzn. z příjmů uživatelů
- z příspěvků na péči
- dotací ze státního rozpočtu
- účelových dotací obcí nebo krajů
- prostředky z krajských, národních a evropských fondů a grantů
- příspěvků zřizovatelů
- příspěvků obcí
- darů
- vlastních příjmů

Vyhláškou 505/2006 Sb., § 6, se také koriguje maximální výše úhrady za poskytování pečovatelské služby. Je na každém poskytovateli, jakou výši úhrady si zvolí, nesmí však překročit maximální částku. Maximální výše úhrady jsou následující:

a) 130 Kč za hodinu, podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů, a to za:

- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

b) zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování 170 Kč denně za poskytnutí celodenní stravy v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel a 75 Kč za oběd, včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou stravy

c) 30 Kč za pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování

d) 115 Kč velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti,

e) 70 Kč za kilogram prádla na praní a žehlení ložního prádla nebo osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

1.4.3 Příspěvek na péči

Důležitým faktorem ve financování pečovatelské služby patří zavedení příspěvku na péči zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, který umožnil uživatelům pečovatelské služby získávat finanční prostředky (Králová, Rátová, 2012).

"*Nárok na příspěvek má osoba uvedená v § 4 odst. 1 zákona o sociálních službách, která z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje pomoc jiné fyzické osoby při zvládání základních životních potřeb v rozsahu stanoveným stupněm závislosti podle § 8 téhož zákona, pokud jí tuto pomoc poskytuje osoba blízká nebo asistent sociální péče uvedený v § 83 téhož zákona nebo poskytovatel sociálních služeb, který je zapsán v registru poskytovatelů sociálních služeb podle § 85 odst. 1 téhož zákona, nebo dětský domov anebo speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu; nárok na příspěvek má tato osoba i po dobu, po kterou je jí podle zvláštního právního předpisu poskytována zdravotní péče v průběhu hospitalizace. "* (MPSV, 2020).

Podmínky získání příspěvku a jeho výši určuje vyhláška č. 505/2006 Sb. Výše příspěvku se mění dle věku a dle stupně závislosti klienta. Při hodnocení stupně závislosti klienta se hodnotí dle vyhlášky 505/2006 Sb. následující schopnosti:

1. **mobilita** - tato schopnost se hodnotí podle toho, zda osoba umí vstávání a usedání, stát, zaujímat polohy, pohybovat se chůzí v dosahu alespoň 200 m, a to i po nerovném povrchu, chůzi po schodech v rozsahu jednoho patra směrem nahoru i dolů, používat dopravní prostředky včetně bariérových (SPMP ČR, 2020).

2. **orientace** - tato schopnost se hodnotí podle dovednosti poznávat a rozeznávat zrakem a sluchem, orientovat se v čase, místě a osobě, orientovat se v obvyklém prostředí klienta a situacích a přiměřeně v nich reagovat (Králová, Rátová, 2012).

3. **komunikace** - tato schopnost se ověřuje tak, že se klient zvládá dorozumět a porozumět, a to slovně i písmem, porozumět všeobecně používaným základním obrazovým symbolům nebo zvukovým signálům a využívat komunikační prostředky (SPMP ČR, 2020).

4. **stravování** - tato schopnost se posuzuje tak, že klient je schopen vybrat si ke konzumaci hotový nápoj a potraviny, nápoj nalít, stravu naporcovat, najíst se a napít a dodržovat dietní režim stanovený lékařem (Lidinská, 2016).

5. **oblékání a obouvání** - tuto schopnost zvládne ten klient, který je schopen vybrat si vhodné oblečení a obutí v závislosti na počasí a teplotě, obléknout se, obout se, svlékat se a zouvat se (SPMP ČR, 2020).

6. **tělesná hygiena** - tato schopnost se posuzuje na základě toho, jestli klient zvládne použít hygienické zařízení, mýt si a osušovat si jednotlivé části těla, provádět celkovou hygienu, česat se, provádět ústní hygienu a oholit se (Lidinská, 2016).

7. **výkon fyziologické potřeby** - tato schopnost se ověřuje tak, zda klient zvládne včas používat WC, vyprázdnit se a používat hygienické pomůcky (Králová, Rátová, 2012).

8. **péče o zdraví** - tato schopnost se posuzuje na základě toho, jestli klient zvládne dodržovat léčebný režim, který stanoví lékař, brát pravidelně předepsané léky a využívat k tomu případné pomůcky (SPMP ČR, 2020).

9. **osobní aktivity** - tato aktivita se považuje za zvládnutou v případě, že klient umí navozovat a následně si udržovat sociální vztahy s jinými osobami, vykonávat aktivity obvyklé věku a prostředí a zařazovat je do denního plánu, který následně dodržuje (Lidinská, 2016).

10. **péče o domácnost** (péče o domácnost se neposuzuje u osob do 18 let) - tato kompetence se ověřuje tím, jestli je klient schopen hospodařit s penězi, manipulovat s předměty denní potřeby, nakoupit si, ovládat běžné domácí spotřebiče, uvařit si, ovládá obvyklé domácí práce a udržuje v domácím prostředí pořádek (SPMP ČR, 2020).

Na základě zvládnutých dovedností se závislost dělí do čtyř skupin dle závislosti na jiné osobě:

Věk klienta	**Věk od 1-18 let**	**Věk 18 let a výše**
Stupeň závislosti	**Výše příspěvku**	**Výše příspěvku**
I. stupeň – lehká závislost	3 300 Kč	880 Kč
II. stupeň – středně těžká závislost	6 600 Kč	4 400 Kč
III. stupeň – těžká závislost	9 900 nebo 13 900 Kč	8 800 nebo 12 800 Kč
IV. stupeň – úplná závislost	13 200 nebo 19 200 Kč	13 200 nebo 19 200 Kč

Tabulka č. 1 – Výše příspěvku klienta v souvislosti na stupni závislosti (MPSV, 2020).

V případě rozdílných částek ve III. a IV. stupni záleží na tom, zda žije klient v domácím prostředí nebo je celoročně v pobytové službě. Nižší částka náleží osobě, který žije v pobytové službě, vyšší částka osobě, který žije v domácím prostředí. O příspěvku rozhoduje krajská pobočka ÚP ČR (vyhláška č. 505/2006 Sb.).

1.5 Online prostředí a sociální služby

Online prostředí zasáhlo do mnoha oblastí společenského života a stalo se tak nepostradatelnou součástí našich životů. Překonalo řadu mezilidských bariér, minimalizovalo geografické vzdálenosti a jeho prostřednictvím se svět neustále zrychluje. Online prostředí dnes využíváme ke komunikaci s okolím, k navozování a udržování sociálních kontaktů, jako zdroj informací nebo k zábavě. Ve vyspělých státech se tak stal každodenním společníkem (Janouch, 2010).

Fenomén online prostředí u nás před zlomovým rokem 1989 vůbec neexistoval, a to kvůli tehdejší politické situaci, která bránila tomu, aby se naše republika zapojila do celosvětové sítě. Po roce 1990 se začala během let celá naše republika postupně přesouvat do online prostředí internetu (Jansa a kol., 2016).

Důležitost poskytování informací prostřednictvím online prostředí dokazují i výsledky Českého statistického úřadu, který ve svém průzkumu zjistil, že internet využívalo v roce 2019 81% obyvatel České republiky, kteří dosáhli minimálně věku 16 let (Český statistický úřad, 2019).

Se zvyšujícím se počtem uživatelů online prostředí se začalo v povědomí lidí objevovat přesvědčení, že prostřednictvím internetu lze řešit stále více problémů osobního života a obtížných sociálních situací. Internet a online prostředí celkově je dnes používáno k činnostem, které dříve nebylo možné vyřídit bez osobního fyzického nebo telefonického kontaktu. Hlavním důvodem, proč se hledání pomoci přesouvá online je to, že hledání odpovědí na internetu je jedna z nejjednodušších forem získávání informací a důležitým faktorem je fakt, že lidé v online prostředí ztrácí zábrany, mohou jednat v anonymitě a komunikace je pro ně za monitorem snazší. Zároveň je díky online prostředí snadné získat uklidňující informace o tom, že člověk není v určité negativní sociální situaci sám (Šmahel, 2003).

Odborníci, dle autorů Card a Kuhn (2006), kteří zkoumali využívání internetu v sociální sféře, našli pro tuto technologii mnoho využití. Organizace, potažmo jejich zaměstnanci, stále častěji používají internet k:

- výzkumu a sběru dat
- poskytování online poradenství, označovaného také jako e-terapie
- léčbě závislostí a podpoře různým sociálním skupinám, jako jsou pečovatelé, jednotlivci s chronickými nemocemi a sociální pracovníci se syndromem vyhoření
- získávání finanční prostředky online pomocí sbírek

- generování zpráv, novinek, informací a výsledků výzkumů
- pořádání online kurzů, dalšího vzdělávání a certifikací pro pracovníky v sociálních službách

Gonchar a Adams (2000) dali mnoho důvodů pro to, aby poskytovatelé sociálních služeb zvážili, jak velkou roli může hrát online prostředí v životě jednotlivce při hodnocení situace za účelem vyhodnocení fungování klienta. Online prostředí, jeho podoba a způsob využívání se neustále mění. Mezinárodní asociace sociálních pracovníků a Sdružení pro sociální práci nedávno přijali nové standardy pro informační technologie v online prostředí v praxi sociální práce s cílem řešit výzvy, kterým čelí organizace, které svoji sociální péči a pomoc poskytují online. Nicméně dle zkušených akademiků, teoretiků a odborníků nejsou organizace obvykle dostatečně vyškoleny, aby rozpoznaly, jak online prostředí, potažmo internet, ovlivňuje životy klientů.

V souladu s tím Mezinárodní asociace sociálních pracovníků a Sdružení pro sociální práci doporučují, aby sociální pracovníci získávali a prohlubovali své dovednosti, které jim umožní eticky a kompetentně používat technologii k zajištění ochrany klientů, pracovníků a organizací. Aby mohli sociální pracovníci účinně pomáhat a profesionálně prospívat, musí sociální pracovníci pochopit tento nový fenomén a jeho dopad na každodenní život (Boutin, 2006).

V sociálních službách je online prostředí využíváno nejčastěji k těmto základním činnostem:

1) komunikace s pracovníky organizace, klienty a potenciálními klienty, rodinami a blízkými klientů a s jinými organizacemi a právnickými a fyzickými osobami
2) Vedení dokumentací, plánů a shromažďování dat o klientech
3) Poskytování informací o sociální službě, informačních materiálů, edukace občanů
4) Přímé poskytování sociální služby, např. u sociální služby telefonická krizová pomoc, která dnes již využívá internetových portálů, kde jsou online sociální pracovníci, kteří pomáhají klientům v tísni
5) Umisťování dokumentů, výročních zpráv, prohlášení a oznámení
6) Školení svých zaměstnanců
7) Sebepropagaci nebo propagaci sociální služby, zpětné vazby z pořádaných akcí, včetně fotografií, videí a rozhovorů

(Kolektiv autorů, Management a kvalita sociálních služeb, 2020).

Jakoubek (2015) aplikoval využívání online prostředí na zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a z § 35 tohoto zákona vybral činnosti, na které je možné propojení sociální práce a online prostředí podle něj aplikovat:

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- základní sociální poradenství
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností

Nyní bych ráda popsala některé z organizací, které fungují v poskytování sociálních služeb v online prostředí.

První organizací, která poskytuje sociální poradenství i online je organizace Persefona, z. s., která vznikla v roce 2007 a pomáhá obětem domácího násilí, sexuálního zneužívání a znásilnění. Sociální poradenství probíhá pomocí e-mailové komunikace, kde jsou klientovi poskytnuty odpovědi na dotazy, základní kontakty na organizace pro řešení jeho problémů a navržení postupů v řešení. Organizace spolupracuje také s psychology, díky čemuž se klientovi dostane profesionální psychologická péče. Emailová komunikace slouží pro první kontakt s klientem, díky kterému pracovník naváže důvěru a následuje pomoc za osobní přítomnosti (Persefona z.s., 2020).

Další organizací, která funguje v sociálním prostředí, je krizové centrum pro děti a mládež Spondea, z.ú., která existuje již od roku 1997. Spondea, z.ú. funguje na své kamenné adrese v Brně, na telefonických linkách, ale i online, a to prostřednictvím online chatu pro děti na webových stránkách. Pro děti je nejsnazší způsobem dopisování online přímo s pracovníkem organizace, protože potřebují odpověď hned. Děti si dnes velmi zvykly na rychlou dobu díky online prostředí a umí se mu velmi dobře přizpůsobovat. Na druhé straně chatu pak sedí proškolený sociální pracovník, který si s dítětem nenucenou a dobře pochopitelnou formou povídá. V roce 2000 získala organizace pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí, díky čemuž je v pomoci dětem kompetentní (Spondea, z.ú., 2020).

Mezi další poskytovatele můžeme zařadit i organizaci Modrá linka, z.s., která funguje od roku 1994 a nabízí krizovou pomoc bez rozdílu věku. Mimo online chatu na webových stránkách, který funguje každý všední den od 15:00 do 21:00, nabízí také online videohovory na Skype platformě. Zde může klient zavolat pracovníkovi

organizace a díky vizuálnímu kontaktu se pobavit o problémech, které ho trápí. Stejně, jako u výše zmíněných organizací, jde zejména o získání prvního dostupného kontaktu s klientem a jeho následné přesměrování na další potřebnou sociální pomoc (Modrá linka, z.s., 2020).

V rámci doby koronaviru a období, kdy se mnoho lidí dostalo do sociální izolace, bylo přesměrováno mnoho různých služeb do online prostředí, protože tím byly organizace situací donuceni. V této době byly do online prostředí přesunuty následující pomoci:

- Online krizové konzultace: https://delamcomuzu.cz
- Psychologická pomoc studentů psychologie UP - Skype: UP Intervence
- Psychologická podpora pro rodiny s dítětem se sluchovým postižením a pro dospělé neslyšící - www.tamtam.cz
- Psychologická pomoc FN Brno (pro rodiče a děti): https://fnbrnoprorodice.cz,
- Poradna Unie rodinných advokátů ke koronaviru http://www.uracr.cz/koroporadna
- SOS centrum Diakonie - https://jsmesvami.diakonie.cz

(Ministerstvo vnitra České republiky, 2020).

Online pomoc ale může probíhat také pasivním způsobem, to znamená, že si klient o pomoc neřekne sám, ale jeho "volání o pomoc" je vyhledáno sociálními pracovníky, kteří se na takovou pomoc zaměřují. Tato nová forma sociální služby vznikla v červnu roku 2017 pod záštitou Diakonie Českobratrské církve evangelické. Jejich pomoc je zaměřena na vyhledávání problémů mladých lidí v jejich přirozeném sociálním online prostředí. *Pracovníci, neboli „online streetworkeři , aktivně vyhledávají taková sdělení, statusy, položené dotazy a nabízejí následně online poradenství, které vychází z principů nízkoprahových služeb – respekt, dobrovolnost, anonymita, partnerský přístup. Svým působením, zejména na sociálních sítích, pracovníci zároveň přispívají ke kultivaci online komunikace – umění vést diskuzi, vyjádřit vlastní názor, respektovat ostatní či odkazovat na ověřené zdroje. Díky pozitivním výsledkům pilotního rozjezdu těchto aktivit chceme v realizaci i nadále pokračovat a hledáme zdroje pro další období."* (Diakonie Českobratrské církve evangelické, 2018).

Dle Swigona (2011) je v rámci implementace sociální péče do online prostředí ale nutné počítat s faktem, že i přes stále se zrychlující zdokonalování této oblasti, a s tím spojené informační a komunikační technologie, se mnoho klientů bude potýkat s

takzvanými informačními bariérami, nebo také jinak známé jako informačními limity. Informační bariéry chápeme jako překážky bránící, zpomalující nebo předcházející přístupu k informaci, nebo konkrétně procesům informačního vyhledávání nebo užití informace samotné. Informační bariéry jsou spojovány s osobnostními charakteristikami jedince a s podmínkami utvářenými prostředím. Informační chování je poté způsob, jakým lidé poznávají, řeší problémy, vyhledávají informace, komunikují v online prostředí a reagují na různé podněty. Informační bariéry dělíme z hlediska chápání informace na objektivní bariéry, které vznikají na základě chybné interpretace na straně poskytovatele informace a subjektivní bariéry, které vznikají na základě přístupu jedince k technologii.

Dle Langra (2016) můžeme poté dělit informační bariéry dle problémů, které v online prostředí vznikají.

1) technické bariéry - nedostupnost technických prostředků a následná neschopnost je ovládat
2) dislokační bariéry - neschopnost orientace v obsahu
3) finanční bariéry - nedostatek finančních zdrojů k pořízení technologie
4) diskriminačńí bariéry - například politické nebo konkurenční bariéry
5) psychologické bariéry - legislativní nařízení, morální zábrany jedince, nebo subjektivně zdánlivá složitost využívání technologií
6) jazykové bariéry - jedinec nerozumí jazyku, kterým je informace podávána
7) kognitivní bariéry - neschopnost jedince informaci porozumět

Specifickou skupinou z hlediska využívání online prostředí, pro které je potřeba takové prostředí a informační technologie upravit, jsou osoby se zdravotním postižením. Speciální pomoc potřebují osoby nevidomé a těžce slabozraké, osoby s těžkým motorickým postižením horních končetin, osoby mentálně postižené nebo osoby neslyšící, které používají augmentativní a alternativní způsoby komunikace. Dle Pavlíčka (2010) se tito lidé potýkají v dostupnosti a zpracování informací v online prostředí s následujícími bariérami:

- neschopnost či velmi omezená schopnost ovládat informační technologie a zpracovávat informace poskytnuté v online prostředí
- neschopnost či velmi omezená schopnost číst informace z obrazovky
- neschopnost či velmi omezená schopnost porozumět informacím v online prostředí

1.5.1 Sociální média

Pro pochopení výrazu je potřeba porozumět slovu médium. Dle encyklopedie pro 21. století výraz médium znamená *„zprostředkující činitel či prostředí, vše, co umožňuje komunikaci, vše, co slouží jako prostředek k uchování a přenosu sdělení v prostoru a čase. Širší pojetí zařazuje mezi média sociální komunikace řeč, písmo, ale i hudební, výtvarná díla, architekturu, tanec, způsob oblečení, gesta, signály, jakékoli objekty, jež mohou být využity k reprezentaci významů.* (Universum - kolektiv autorů, Encyklopedie pro 21. století, 2006).

Sociální média, známé také jako sociální sítě, jsou podmnožinou médií, které jsou formou sdělovacích prostředků. Média a s ní spojená komunikace jsou dnes již neodmyslitelnou součástí našeho života, protože člověk má neustálou potřebu komunikace a získávání a vyměňování informací. J. H. Kietzmann a spol. (2011) definuje sociální média ve svém článku „Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media" tak, že *„sociální média využívají mobilní a internetové technologie k vytváření vysoce interaktivní platformy, prostřednictvím které jednotlivci a komunity sdílejí, spoluvytvářejí, diskutují a upravují uživatelsky generovaný obsah.* .

Mezi nejvyužívanější sociální média na světě patří Facebook, Instagram, Twitter a Myspace. Všechny tyto platformy se dle Almara (2019) vyznačují čtyřmi základními znaky:

1. Aktuálnost - obsah je zde uváděn v reálném čase v současnosti a platformy umožňují, aby autor informace obdržel okamžitý přehled o změnách a komentářích

2. Možnost hromadné editace obsahu - kdokoliv má možnost se k danému obsahu nebo vyjádřit a ovlivnit tak názory ostatních

3. Sociální validace (reputace) - ostatní uživatelé sociálních médií mají možnost hodnotit obsah a napomáhají tak v třídění obsahu a orientaci ostatním

4. Vzájemné sdílení obsahu - díky sdílení se obsah může dostávat nekontrovatelně mezi ostatními sociálními médii na internetu, ale i mimo online prostředí

Protože žijeme v rychle se měnícím světě, je potřeba, aby se i poskytování sociálních služeb, potažmo dostupnost informací o konkrétních sociálních službách,

adaptovalo a využívalo všech možných dostupných platforem, které online prostředí nabízí. Na platformách sociálních médií poskytovatelé sdílí například:

- Novinky v organizacích
- Důležité odkazy při řešení sociálních problémů
- Odkazy na konta, kde je možné organizaci finančně podpořit
- Odkazy na články a videa
- Chystané akce
- Fotografie a videa z organizace
- Nabídky práce na volné pozice v organizaci
- Možnost koupě výrobků klientů
- Recenze klientů a rodinných příslušníků

(Atherton, 2019).

Jako příklad uvedu stránky na sociálním médiu Facebook centra ARPIDA z.ú., České Budějovice, které nabízí pomoc rodinám pečujícím o děti a dospělé osoby s tělesným a kombinovaným postižením, a to z toho důvodu, že jsou na sociálních sítích velmi aktivní. Centrum ARPIDA přidává příspěvek na sociální síť téměř každý den. Mimo výše uvedených informací sdílí například děkovné vzkazy sponzorům za jejich dary, které jsou doplněny fotografiemi, informace o školení zaměstnanců, legislativní aktuality a aktualizace provozu centra. Právě díky pravidelné edukaci občanů, kteří nové informace získávají jen díky návštěvě platformy Facebooku, aniž by museli navštívit webové stránky centra nebo centrum ARPIDU fyzicky, jsou neustále v obrazu a ví, co se v centru právě děje (Facebook, centrum ARPIDA, z.ú., 2020).

Pro konkrétní příklad může sloužit příspěvek s vláknem, který potvrzuje aktuálnost informace, fotodokumentaci a možnost čtenářů komentovat a sdílet příspěvek v rámci platformy i mimo ni. Z příspěvků byly vymazány údaje o uživatelích.

Obrázek 1, zdroj obrázku: Facebook, centrum ARPIDA, z.ú., 7.11.2020)

Sociální média lze ale také využívat jinak, než k prezentaci a informování občanů o službě samotné. V roce 2017 byl zjištěn znepokojený fakt, že poskytovatelé sociálních služeb využívají sociální média a s tím spojené profily jejich klientů k tomu, aby o nich získávali další informace a pohled na životy klientů z jiné perspektivy a hlavně bez jejich vědomí. Jedná se tak o velký zásah do klientova soukromí. Výzkum probíhal 15 měsíců a pozorovalo se využívání sociálních médií pracovníky terénních sociálních služeb. Tento výzkum byl důležitý právě proto, že nikde není jasně stanoveno, jakým způsobem má být na profily klientů sociálních služeb nahlíženo a jakým způsobem to může ovlivnit rozhodování o dalším způsobu péče v praxi (Ballantyne, Lowe, Beddoe, 2017).

Rychlý nárůst využívání online prostředí prostřednictvím informačních technologií představuje pro pracovníky sociálních služeb jedinečnou možnost v přístupu k informacím bez ohledu na to, zda by za normálních okolností klient pracovníkovi danou

informaci poskytl dobrovolně. Získávají tak informaci bez jeho svolení, což mnohdy hraničí s narušením klientova soukromí (Gabbard a kol., 2011).

Používání údajů získaných ze sociálních médií k hodnocení klientů sociálních služeb má dle autorů Chan a Holosko (2016) několik překážek:

- sociální média jsou platformou třetích stran, tedy výzkumníci a pracovníci organizací poskytující sociální služby, kteří by chtěli takové informace využívat ke své práci, nemohou s jistotou vědět, zda informace na sociálních médiích je pravdivá z hlediska cenzury provozovatelů platforem sociálních médií a informace není změněna díky možné nedokonalosti nebo chybě požité platformy
- organizace musí zvážit způsoby, jakými lze tyto údaje eticky shromažďovat a využívat v práci tak, aby nebyl klient žádným způsobem poškozen
- v současné době sociální práce nemá vyvinuty žádné vhodné výzkumné nástroje pro měření sociálních sítí a interakcí mezi jednotlivými uživateli, proto je zkoumání sociálních médií zkreslováno hlavně subjektivními pocity výzkumníka.

1.5.2 Webové stránky

Webová stránka (nebo také internetová stránka, web page, www stránka a web) je označení dokumentu s informacemi, který jsou přístupný pomocí webového prohlížeče a uložený tak, že jsou dostupné více uživatelům, kteří k němu přistupují pomocí internetu (Thielsch, 2017).

Webové stránky jsou v dnešní době nezbytnou součástí každé organizace, a to soukromých, ale i veřejných institucí. Jedná se o nejhlavnější platformu k získání informací, na kterou odkazují veškeré komunikační nástroje v online prostředí, i mimo něj. Webové stránky umožňují okamžitý souhrn všeho, co chce autor stránek zprostředkovat směrem ke čtenáři nebo potenciálnímu klientovi a přizpůsobovat tak informace přímo na míru vzhledem k cílové skupině. Návštěvnost je navíc oproti ostatním způsobům předávání informací, kterými jsou například letáky nebo reklamní kampaně, snadno měřitelná a ve velmi krátkém čase aktualizovatelná (Karlíček, Král, 2011).

Vyhláška č. 515/2020 Sb., o struktuře informací zveřejňovaných o povinném subjektu a o osnově popisu úkonů vykonávaných v rámci agendy, určuje, základní

povinné informace, které musí poskytovatel sociálních služeb na webovém rozhraní uveřejňovat:

1) název subjektu
2) důvod a způsob založení subjektu, včetně podmínek a principů, za kterých vykonává svoji činnost
3) popis vnitřní organizační struktury subjektu
4) kontaktní spojení a adresu
5) úřední a návštěvní hodiny
6) sazební ceník
7) výroční zprávy

Hlavním účelem webových stránek je podat základní informace o poskytované službě. Vzhledem k cíli, který má webová stránka obsahovat, je potřeba dle Laurenčíka (2019) při tvorbě webových stránek myslet na čtyři základní pravidla:

1. **Přehlednost stránek** - jedná se o subjektivní pocit návštěvníka webu a zároveň podmínka k tomu, aby se na stránkách rychle orientoval a dosáhl tak cíle, díky kterému stránku navštívil.

2. **Dostupnost stránek** - stránka by měla být dostupná všem možným uživatelům internetu a zároveň optimalizovaná na různé druhy zařízení (PC, mobilní telefon,..) a platforem těchto zařízení (Android, IOS,..).

3. **Rychlost stránky** - komponenty webových stránek by měly být tak, aby nebyly při čtení webu faktorem zpomalení z důvodu velikosti souboru nebo fotografie, která by bránila nebo zpomalovala načítání stránky v případě starších zařízení.

4. **Příjemný vzhled** - jedná se o subjektivní pocit návštěvníka webu, kdy při prvním pohledu na webovou stránku získá nějaké emoce. Množství texu a grafických prvků by se nemělo vzájemně rušit a měli by být použity v rozumné míře.

Tím prvním, co klient vidí, když vstoupí na web, je právě úvodní stránka. Proto je její provedení a design klíčový. Úvodní stránku lze vnímat jako výkladní skříň obchodu či vstupní halu do organizace, kde návštěvník zjistí to, čím se daný poskytovatel zabývá,

co je jeho prioritou a co od něj může očekávat. První dojem je velmi důležitý, protože si ho pamatujeme dlouho a neradi a nesnadno ho měníme. Titulní strana je při návrhu webu to, co vzniká jako první a od čeho se odvíjí další odkazy na stránce (Thielsch, 2017).

Velmi důležitým kritériem pro přehledné a intuitivní webové stránky je dobře zvolený navigační panel. Navigační panel je jakýsi rozcestník toho, co lze na stránce najít a provází návštěvníka webu. Každý návštěvník webových stránek musí dokázat s navigací pracovat a najít vše, co najít potřebuje. Při špatně zvolené tvorbě navigačního panelu se může stát, že návštěvník stránky opustí a jeho potřeba toho, proč stránky navštívil, nebude uspokojena. Je potřeba se při tvorbě navigačního panelu držet následujícími pravidly:

- navigace webových stránek musí být jednoduchá a snadno pochopitelná pro návštěvníky webu
- navigace musí být propojením všech webových stránek webu
- popisy v navigaci by měly obsahovat vhodná klíčová slova, která nasměrují návštěvníka k hledané informaci

(Van Tonder, 2020).

Webové stránky poskytovatelů sociálních služeb dle autorů Waltingové a Rogerse (2012) mohou dále obsahovat:

- Úvodní stránku - základní informace o tom, čím se služba zabývá
- O nás - základní informace o organizaci, misi, vizi, cíle a hodnoty
- Poskytované služby - soupis poskytovaných služeb a cílových skupin
- Aktuality - aktuální informace o organizaci - plánované akce, články, jarmarky
- Ceník služeb - v případě, že se jedná o službu hrazenou klientem
- Informace pro veřejnost - číslo účtu pro finanční dary, možnosti dobrovolnictví
- Dokumenty - formuláře, výroční zprávy, etický kodex, návštěvní řád
- Kontakt - struktura organizace s přiloženým kontaktem na email, telefonní čísla, adresy a odkazy na webové stránky
- Galerii - fotografie a videa z organizace, z akcí organizovaných organizací nebo z akcí, kterých se organizace zúčastnila, případně video prohlídku organizace
- Možnost pracovního uplatnění - volná pracovní místa a popis pozic včetně požadavků

Neziskový sektor může ale také využívat webové stránky jiným způsobem, a tím je získávání dotací, darů a dalších finančních prostředků prostřednictvím online marketingu. Jedná se o placenou službu, která pomocí reklam na cizích webových

stránkách cílí na vybranou skupinu osob a předává tak obsah sdělení, aniž by uživatel danou informaci sám vyhledával. Marketing probíhá pomocí plošné grafické nebo textové reklamy, které se zobrazuje na okraji prohlížené webové stránky (Perina, 2014).

1.5.3 Přístupnost webových stránek

Poskytovatelé sociálních služeb se při tvorbě a správě svých webových stránek musí řídit určitými pravidly, které jsou stanoveny zákonem. Konkrétně se jedná o zákon č. 99/2019 Sb., o přístupnosti webových stránek a mobilních aplikací, který je nástupcem zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Tento zákon nezakládá povinnosti co do obsahu webových stránek a mobilních aplikací subjektů, ale hovoří o obsahu těchto platforem (zákon č. 99/2019 Sb.).

"Za přístupnou lze obecně považovat takovou internetovou stránku či mobilní aplikaci, kterou bude osoba se zdravotním postižením schopna i přes svůj zdravotní hendikep za pomocí asistivních technologií či specializovaných programů, které má k dispozici, efektivně používat. Internetové stránky a nově i mobilní aplikace orgánů veřejné správy by měly být přístupnější zejména pro osoby se zdravotním postižením, které bývají vzhledem ke svému hendikepu často znevýhodněny při práci s internetovými stránkami a mobilními aplikacemi. Osoby se zdravotním postižením však nelze vnímat jako jedinou cílovou skupinu směrnice, neboť stejně tak je důležité, aby byly internetové stránky a mobilní aplikace přístupné například osobám staršího věku." (MVČR, 2020).

Zákon č. 99/2019, o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, uvádí dále čtyři základní principy, podle nichž lze webovou stránku nebo mobilní aplikaci považovat za přístupnou:

- vnímatelnost
- ovladatelnost
- srozumitelnost
- stabilita

Protože jsou takovéto principy velmi strohé a těžko pochopitelné, v únoru roku 2020 vznikl Metodický pokyn k zákonu č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech

veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Ten čtyři základní principy rozvádí a stanovuje tak přesná pravidla při tvorbě a správě webových stránek a mobilních aplikací nejen pro subjekty sociálních služeb. Všechny pokyny jsou součástí harmonizované normy EN 301549 V2. 1.2 (2018-08) a mezinárodně uznávaných standardů, zejména Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. Protože je Metodický pokyn velice obsáhlý, uvedu alespoň pár pokynů, které je potřeba při tvorbě webových stránek dodržet:

- Barva není používána jako jediný vizuální prostředek, sloužící k poskytnutí určité informace, k indikování určité akce, k vyjádření požadavku na odezvu či k odlišení určitého vizuálního prvku (kritérium 1.4.1).
- Text ve formě obrázku se používá jen v případě, že slouží k čistě dekorativním účelům nebo tehdy, jestliže způsob, jakým je určitý text prezentován, má zásadní vliv na sdělovanou informaci (kritérium 1.4.9).
- Vynechejte z prezentace takové prvky, u nichž je známo, že mohou vyvolat záchvat, internetové stránky neobsahují žádné prvky, které by blikaly více než třikrát za sekundu, nebo by tento záblesk byl pod běžným prahem obecně stanoveným pro záblesk a pod prahem stanoveným pro červený záblesk (kritérium 2.3.1).
- Internetové stránky mají titulek, který popisuje jejich téma nebo účel (kritérium 2.4.2).
- Jestliže text vyžaduje pokročilejší schopnost čtení než je úroveň druhého stupně základního vzdělání, poskytne se doplňkový obsah po odstranění vlastních jmen a názvů nebo verze, která nevyžaduje vyšší čtenářskou schopnost, než která odpovídá úrovni druhého stupně základního vzdělání (kritérium 3.1.5).

(Metodický pokyn MVČR, 2020).

Zákon č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, také vyžaduje, aby na všech webových stránkách a v mobilních aplikacích, na něž se zákon vztahuje, bylo uvedeno tzv. prohlášení o přístupnosti. Obsahem prohlášení je:

- sdělení, v jakém rozsahu webová stránka nebo mobilní aplikace splňuje požadavky na přístupnost
- důvody, kvůli kterým nejsou určité části obsahu přístupné a navrhované řešení, jakým způsobem se k takovým informacích přístupně dostat
- informaci, jakým způsobem má uživatel postupovat, pokud zjistí porušení uvedeného zákona

Níže přikládám vzor prohlášení o přístupnosti dle zákona č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Prohlášení o přístupnosti

Organizace …….. se zavazuje ke zpřístupnění obsahu svých internetových stránek v souladu se zákonem č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, které provádějí směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2102.
Toto prohlášení o přístupnosti se vztahuje na internetové stránky ……..

Tyto webové stránky jsou ***částečně v souladu*** *se zákonem č. 99/2019 Sb., ve znění pozdějších předpisů, z důvodu nesouladu nebo výjimek uvedených níže.*

Níže uvedený obsah není přístupný z důvodu nesouladu se zákonem č. 99/2019 Sb., ve znění pozdějších předpisů; Odkazy na náhledových fotografiích ve fotogaleriích nemají textový popis, protože obrázky nemají uvedený alternativní text (kritéria 1.1.1 a 2.4.4 standardu WCAG 2.1). Vzhledem k množství fotografií a kapacitám provozovatele webu by doplnění smysluplného alternativní text ke všem fotografiím způsobilo nepřiměřenou zátěž (podle § 7 zákona)

Toto prohlášení bylo vypracováno dne ……

Vaše náměty či informace o problémech při zobrazování stránek, stejně jako dotazy, návrhy nebo připomínky týkající se obsahu webu či důvodného podezření, že webová stránka nesplňuje požadavky zákona č. 99/2019 Sb., ve znění pozdějších předpisů, včetně možnosti podat podnět vůči příslušným státním orgánům, můžete psát na adresu: ……..

V případě neuspokojivé odpovědi na zpětnou vazbu dle předchozího odstavce, můžete kontaktovat příslušný orgán pro prosazování práva:

Ministerstvo vnitra, odbor eGovernmentu

náměstí Hrdinů 1634/3, 140 21 Praha 4

email: pristupnost@mvcr.cz

(MVČR, 2020).

2 Cíl práce a výzkumné otázky

2.1 Cíl práce

Cílem mé diplomové práce je analýza webových stránek vybraných poskytovatelů pečovatelské služby v Jihočeském kraji.

2.2 Výzkumné otázky

Vzhledem k charakteru a cíli mé diplomové práce jsem zvolila následující otázky:

1. Jak zájemci hodnotí celkový vzhled a přehlednost webových stránek vybraných poskytovatelů pečovatelské služby?
2. Jak zájemci o službu hodnotí snadnost nalezení a množství informací na webových stránkách vybraných poskytovatelů pečovatelské služby a jaké informace jsou pro ně na webové stránce důležité?
3. Jak se u vybraných poskytovatelů liší ceny za jednotlivé úkony poskytovaných služeb?

3 Metodika

3.1 Použitá metodika

Pro získání potřebných dat jsem zvolila kombinaci metod kvalitativního a kvantitativního výzkum. U kvalitativní části jsem jako techniku sběru dat jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor. U kvantitativního výzkumu jsem jako techniku sběru dat použila techniku dotazníku s uzavřenými otázkami.

Metoda kvalitativního výzkumu je typická tím, že sběr a analýza dat probíhá současně. Výzkumník totiž v průběhu sběru vyhodnocuje, zda u dalšího komunikačního partnera položí stejnou otázku jiným způsobem, otázku z výzkumu vynechá nebo použije jiné dotazy vzhledem k již proběhlým rozhovorům. Teorie vzniká během výzkumu a nikoli na jeho počátku. Zpráva z kvalitativního výzkumu zpravidla zahrnuje popis místa, na kterém se rozhovor koná, citace komunikačních partnerů, přepisy rozhovorů a osobní

poznámky výzkumníka. Kvalitativní výzkum pracuje s méně komunikačními partnery, ale analyzuje problematiku do hloubky. Oproti tomu metoda kvantitativní pracuje s mnoha komunikačními partnery, obsáhne větší škálu a množství respondentů (Mareš, 2019). V případě mého výzkumu jsem si vybrala kvantitativní metodu proto, abych mohla základní otázky klást pomocí číselné škály, která poté usnadní vyhodnocování výsledků. Kvalitativní metodu jsem využila proto, abych mohla využívat dalšího dotazování a odpovědi ze škálovacích otázek dále s komunikačními partnery rozebírat a dotazovat se na konkrétněji.

Polostrukturovaný rozhovor je technika kvalitativního výzkumu. Jedná se o částečně řízený rozhovor. Polostrukturovaný rozhovor stojí mezi strukturovaných a nestrukturovaným. Výzkumník má předem stanovený návod s dotazy, které chce komunikačním partnerům pokládat, nemusí tento postup ale přesně dodržovat. Tato metoda je využívána proto, že umožňuje výzkumníkovi měnit pořadí a charakter otázek a přidávat další dle toho, jakým směrem se rozhovor ubírá (Mišovič, 2019). Díky tomu se dostanu v problematice více do hloubky a zjistím, jaké konkrétní náhledy daný partner má.

Tuto techniku jsem si vybrala právě proto, že výzkumní partneři mohou při analýze webových stránek odpovídat nekonkrétně nebo jednoslovně. Pomocí dodatečných dotazů se pokusím dostat odpovědi, které budu potřebovat pro vyhodnocení mé práce a zodpovězení všech výzkumných otázek. Odpovědi uvedené v dotazníky budou poté sloužit jako jakási vodítka pro další rozhovor.

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

V mé práci pracuji se dvěma výzkumnými soubory. Prvním výzkumným souborem jsou poskytovatelé sociálních služeb, kteří byli vybráni na základě několika kritérií. Jedná se o poskytovatele sociálních služeb, kteří jsou registrovaní v Registru poskytovatelů sociálních služeb, který je zřizován Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR, zároveň svoji činnost vykonávají v Jižních Čechách a zároveň poskytují pečovatelskou službu. Tuto podmínku splňuje v současné době 46 poskytovatelů. Aby byla analýza webových stránek co nejpodrobnější, vybrala jsem ze všech těchto pět poskytovatelů. Tři poskytovatelé byli vybráni účelovým výběrem.

V prvním případě se jedná o organizaci **Ledax o.p.s**. Ta byla vybrána z toho důvodu, že patří mezi největší poskytovatele sociálních služeb v Jihočeském kraji. V druhém případě se jedná o **Městskou charitu České Budějovice**, z toho důvodu, že poskytuje velké množství sociálních služeb a angažuje se v mnoha aktivitách v Jihočeském kraji a zároveň v mém výzkumném souboru zastupuje pečovatelskou službu organizovanou charitou. Jako třetí jsem vybrala zástupce pečovatelské služby, které organizuje samo město. K tomuto účelu jsem vybrala **Město Větřní**. Poslední dva poskytovatelé byli vybráni náhodným výběrem. Pro účely výzkumu byly vybrány následující organizace:

- ARCHA Borovany, o.p.s.

- Senior - dům Soběslav

Přístup na webové stránky těchto poskytovatelů jsem získala z Registru poskytovatelů sociálních služeb, kde jsou webové stránky uvedeny. Webové stránky mají všichni výše uvedení poskytovatelé.

V Jihočeském kraji je celkem 46 organizací, které poskytují pečovatelskou službu. Níže přikládám seznam všech organizací:

1. AC Facility, s.r.o.
2. ARCHA Borovany, o. p. s.
3. Borůvka, Borovany spolek
4. Centrum sociální pomoci Vodňany
5. Centrum sociálních služeb Staroměstská České Budějovice, příspěvková organizace
6. Diakonie ČCE - středisko Blanka
7. Domov pro seniory Blatná
8. Domov pro seniory Pohoda
9. Domovy KLAS, o.p.s.
10. Dům s pečovatelskou službou Planá nad Lužnicí,okres Tábor, p.o.
11. Farní charita Milevsko
12. Farní charita Týn nad Vltavou
13. G-centrum Tábor
14. Charita Kaplice

15. Chelčický domov sv. Linharta, o.p.s.
16. Ledax o.p.s.
17. Město Bechyně
18. Město Horní Planá
19. Město Chýnov
20. Město Mladá Vožice
21. Město Nová Bystřice
22. Město Protivín
23. Město Sezimovo Ústí
24. Město Suchdol nad Lužnicí
25. Město Větřní
26. Město Vyšší Brod
27. Městská charita České Budějovice
28. Městské středisko sociálních služeb
29. Městský ústav sociálních služeb Strakonice
30. Městys Křemže
31. MUDr. Bernotová Ludmila
32. Obec Brloh
33. Obec Loučovice
34. Oblastní charita Písek
35. Oblastní charita Strakonice
36. Oblastní charita Třeboň
37. Oblastní charita Vimperk
38. Oblastní spolek Českého červeného kříže České Budějovice
39. PROTIVÍNSKÁ SEDMIKRÁSKA, z.s.
40. RESIDENT 2000 o.p.s.
41. SeneCura SeniorCentrum Písek a.s.
42. Senior-dům Soběslav
43. SLUNCE, Pečovatelská služba s.r.o.
44. Sociální služby Města Milevska, příspěvková organizace
45. Sociální služby SOVY obecně prospěšná společnost
46. TEP, centrum sociálních služeb Veselí nad Lužnicí

Pro účely výzkumu bylo vybráno pět zástupců poskytovatelů sociálních služeb. Následující informace jsou uveřejněny v Registru poskytovatelů sociálních služeb:

1) Ledax o.p.s.

Poskytovatel působí v rámci těchto organizací:

- Ledax o.p.s. středisko Trhové Sviny (Nábřeží Svatopluka Čecha 1055, 374 01 Trhové Sviny)
- Ledax o.p.s. středisko Jindřichův Hradec (U Nemocnice 62, Jindřichův Hradec III, 377 01 Jindřichův Hradec 1)
- Ledax o.p.s. středisko Dačice (Bratrská 221, Dačice I, 380 01 Dačice)
- Ledax o.p.s. středisko Třeboň (Chelčického 2, Třeboň II, 379 01 Třeboň)
- Ledax o.p.s. středisko Týn nad Vltavou (Zámecké nádvoří 360, Týn nad Vltavou, 375 01 Týn nad Vltavou 1)
- Ledax o.p.s. středisko Jindřichův Hradec (Kosmonautů 47, Jindřichův Hradec V, 377 01 Jindřichův Hradec 1)
- Ledax o.p.s. středisko České Budějovice (Plzeňská 2175/42, České Budějovice 3, 370 04 České Budějovice 4)
- Ledax o.p.s. středisko Kaplice (Novohradská 59, Kaplice, 382 32 Kaplice)
- Ledax o.p.s. středisko Prachatice (Zámecké nádvoří 360, Týn nad Vltavou, 375 01 Týn nad Vltavou 1)

Webová stránka poskytovatele: http://www.ledax.cz
Forma poskytování služby: terénní

Cílová skupina klientů:

- osoby s chronickým onemocněním
- osoby s jiným zdravotním postižením
- osoby s kombinovaným postižením
- osoby s tělesným postižením
- osoby se sluchovým postižením
- osoby se zdravotním postižením

- osoby se zrakovým postižením
- rodiny s dítětem/dětmi
- senioři

Věková kategorie klientů:

Pečovatelská služba je poskytována dospělým osobám od 19ti let věku, které mají sníženou soběstačnost z důvodu stáří, chronického onemocnění nebo postižení a rodinám s dětmi do 4 let věku v případě narození trojčat nebo více dětí, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Ceník - základní činnosti (Tabulka č. 2)

	Činnost	Měrná jednotka	Cena
a)	**Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu**		
1.	Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	15 minut	32,50 Kč
2.	Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	15 minut	32,50 Kč
3.	Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	15 minut	32,50 Kč
4.	Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	15 minut	32,50 Kč
b)	**Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**		
1.	Pomoc při úkonech osobní hygieny	15 minut	32,50 Kč
2.	Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	15 minut	32,50 Kč

3.	Pomoc při použití WC	15 minut	32,50 Kč
c)	**Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**		
1.	Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování	1 porce	Dle ceníku stravného
2.	Dovoz nebo donáška jídla	1 porce	27 Kč
3.	Pomoc při přípravě jídla a pití	15 minut	32,50 Kč
4.	Příprava a podání jídla a pití	15 minut	32,50 Kč
d)	**Pomoc při zajištění chodu domácnosti**		
1.	Běžný úklid a údržba domácnosti prostředky uživatele	15 minut	32,50 Kč
2.	Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	15 minut	32,50 Kč
3.	Donáška vody	15 minut	32,50 Kč
4.	Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	15 minut	32,50 Kč
5.	Nákup malý (nákup do 8 kg, v jednom obchodě)	15 minut	32,50 Kč
6.	Nákup velký (např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti	1 úkon	110 Kč
7.	Pochůzka, vyřízení osobních záležitostí bez přítomnosti uživatele	15 minut	32,50 Kč

8.	Praní a žehlení osobního a ložního prádla, případně jeho drobné opravy u poskytovatele	1 kg	70 Kč
9.	Praní prádla u poskytovatele, případně jeho drobné opravy	1 kg	40 Kč
10.	Žehlení prádla u poskytovatele	1 kg	30 Kč
e)	**Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**		
1.	Doprovázení dětí a dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	15 minut	32,50 Kč

Ceník - fakultativní činnosti (Tabulka č. 3)

	Činnost	Měrná jednotka	Cena
1.	Dohled nad uživatelem	15 minut	50 Kč
2.	Doprava vozidlem poskytovatele s doprovodem	1 km	10 Kč
3.	Pedikúra	1 končetina	110 Kč
4.	Týdenní jídelníček	1 ks	2 Kč

2) Městská charita České Budějovice

Adresa poskytovatele: Žižkova tř. 309/12, České Budějovice 6, 370 01 České Budějovice 1

Webová stránka poskytovatele: http://mchcb.cz

Forma poskytování služby: terénní

Cílová skupina klientů:

- osoby s chronickým onemocněním
- osoby s jiným zdravotním postižením
- osoby s kombinovaným postižením
- osoby s tělesným postižením
- osoby se sluchovým postižením
- osoby se zdravotním postižením
- osoby se zrakovým postižením
- rodiny s dítětem/dětmi
- senioři

Věková kategorie klientů: bez omezení věku

Ceník - základní činnosti (Tabulka č. 4)

	Činnost	Měrná jednotka	Cena
a)	**Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu**		
1.	Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	15 minut	32,50 Kč
2.	Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	15 minut	32,50 Kč
3.	Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	15 minut	32,50 Kč
4.	Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	15 minut	32,50 Kč

b)	**Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**		
1.	Pomoc při úkonech osobní hygieny	15 minut	32,50 Kč
2.	Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	15 minut	32,50 Kč
3.	Pomoc při použití WC	15 minut	32,50 Kč
c)	**Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**		
1.	Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování	1 porce	72 Kč
2.	Dovoz nebo donáška jídla	1 porce	30 Kč
3.	Pomoc při přípravě jídla a pití	15 minut	32,50 Kč
4.	Příprava a podání jídla a pití	15 minut	32,50 Kč
d)	**Pomoc při zajištění chodu domácnosti**		
1.	Běžný úklid a údržba domácnosti prostředky uživatele	15 minut	32,50 Kč
2.	Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	15 minut	32,50 Kč
3.	Donáška vody	15 minut	32,50 Kč
4.	Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	15 minut	32,50 Kč
5.	Nákup malý (nákup do 8 kg, v jednom obchodě)	15 minut	32,50 Kč

6.	Nákup velký (např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti)	1 úkon	115 Kč
7.	Pochůzka, vyřízení osobních záležitostí bez přítomnosti uživatele	15 minut	32,50 Kč
8.	Praní a žehlení osobního a ložního prádla, případně jeho drobné opravy u poskytovatele	1 kg	70 Kč
e)	**Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**		
1.	Doprovázení dětí a dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	15 minut	32,50 Kč

Ceník - fakultativní činnosti (Tabulka č. 5)

	Činnost	Měrná jednotka	Cena
1.	Dohled nad uživatelem	15 minut	35 Kč
2.	Doprava vozidlem poskytovatele s doprovodem	1 km	10 Kč
3.	Péče o domácí zvíře (krmení, venčení)	15 min	35 Kč
4.	Kopírování	1 stránka	2 Kč

3) Město Větřní

Poskytovatel působí v rámci těchto organizací:

- DPS (K Bazénu 231, 382 11 Větřní)

• DPS (Na Žofíně 214, 382 11 Větřní)

Webová stránka poskytovatele: http://www.obecvetrni.cz

Forma poskytování služby: terénní

Cílová skupina klientů:

• osoby s tělesným postižením

• osoby se zdravotním postižením

• senioři

Věková kategorie klientů:

• mladí dospělí (19 – 26 let)

• dospělí (27 – 64 let)

• mladší senioři (65 – 80 let)

• starší senioři (nad 80 let)

Ceník - základní činnosti (Tabulka č. 6)

	Činnost	Měrná jednotka	Cena
a)	**Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu**		
1.	Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	1 hodina	100 Kč
2.	Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	1 hodina	100 Kč
3.	Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	1 hodina	100 Kč
4.	Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	1 hodina	100 Kč

b)	**Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**		
1.	Pomoc při úkonech osobní hygieny	1 hodina	100 Kč
2.	Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	1 hodina	100 Kč
3.	Pomoc při použití WC	1 hodina	100 Kč
c)	**Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**		
1.	Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování	1 porce	64 Kč
2.	Dovoz nebo donáška jídla	1 porce	21 Kč
3.	Pomoc při přípravě jídla a pití	1 hodina	100 Kč
4.	Příprava a podání jídla a pití	1 hodina	100 Kč
d)	**Pomoc při zajištění chodu domácnosti**		
1.	Běžný úklid a údržba domácnosti prostředky uživatele	1 hodina	100 Kč
2.	Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	1 hodina	100 Kč
3.	Donáška vody	1 hodina	100 Kč
4.	Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	1 hodina	100 Kč
5.	Nákup malý (nákup do 8 kg, v jednom obchodě)	30 minut	15 Kč

6.	Nákup velký (např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti)	1 úkon	100 Kč
8.	Praní a žehlení ložního prádla, případně jeho drobné opravy u poskytovatele	1 kg	50 Kč
9.	Praní a žehlení osobního prádla u poskytovatele, případně jeho drobné opravy	1 kg	50 Kč
10.	Žehlení prádla u poskytovatele	1 kg	30 Kč
e)	**Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**		
1.	Doprovázení dětí a dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	1 hodina	100 Kč

Fakultativní činnosti nejsou nabízeny

4) ARCHA Borovany, o.p.s.

Poskytovatel působí v rámci těchto organizací:

- Profesionální podpora a pomoc v domácnosti (U Stadionu 195, 378 10 České Velenice)
- Profesionální podpora a pomoc v domácnosti (Žižkovo nám. 149, 373 12 Borovany)
- Profesionální podpora a pomoc v domácnosti (Nábřeží Svat. Čecha 664, 374 01 Trhové Sviny)

Webová stránka poskytovatele: http://www.archaborovany.cz

Forma poskytování služby: terénní

Cílová skupina klientů:

- osoby s tělesným postižením

- osoby se zdravotním postižením
- senioři

Věková kategorie klientů: nad 18 let věku

Ceník - základní činnosti (Tabulka č. 7)

	Činnost	Měrná jednotka	Cena
a)	**Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu**		
1.	Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	30 minut	65 Kč
2.	Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	30 minut	65 Kč
3.	Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	30 minut	65 Kč
4.	Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	30 minut	65 Kč
b)	**Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**		
1.	Pomoc při úkonech osobní hygieny	30 minut	65 Kč
2.	Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	30 minut	65 Kč
3.	Pomoc při použití WC	30 minut	65 Kč
c)	**Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**		

1.	Dovoz nebo donáška jídla	1 porce	15 Kč
2.	Pomoc při přípravě jídla a pití	30 minut	65 Kč
3.	Příprava a podání jídla a pití	30 minut	65 Kč
d)	**Pomoc při zajištění chodu domácnosti**		
1.	Běžný úklid a údržba domácnosti prostředky uživatele	30 minut	65 Kč
2.	Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	30 minut	65 Kč
3.	Donáška vody	30 minut	65 Kč
4.	Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	30 minut	65 Kč
5.	Nákup malý (nákup do 8 kg, v jednom obchodě)	1 úkon	30 Kč
6.	Krátká pochůzka (pošta, lékárna,..)	1 úkon	50 Kč
7.	Nákup velký (např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti)	1 úkon	115 Kč
8.	Praní a žehlení ložního prádla, případně jeho drobné opravy u poskytovatele	1 kg	40 Kč
9.	Praní a žehlení osobního prádla, případně jeho drobné opravy u klienta	1 kg	65 Kč

10.	Žehlení prádla u poskytovatele	1 kg	20 Kč
e)	**Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**		
1.	Doprovázení dětí a dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	30 minut	65 Kč

Ceník - fakultativní činnosti (Tabulka č. 8)

	Činnost	Měrná jednotka	Cena
1.	Dohled nad uživatelem	30 minut	65 Kč
2.	Doprava vozidlem poskytovatele s doprovodem	1 km	8 Kč
3.	Doprovod na kulturní akce (kino, divadlo,..)	1 hodina	120 Kč + vstupné
4.	Pedikůra	1 úkon	120 Kč
5.	Péče o domácí zvířata (krmení, venčení)	30 minut	65 Kč
6.	Stříhání vlasů	30 minut	65 Kč

5) Senior - dům Soběslav

Adresa poskytovatele: Mrázkova 745, Soběslav III, 392 01 Soběslav

Webová stránka poskytovatele: http://www.seniorsobeslav.cz

Forma poskytování služby: terénní

Cílová skupina klientů:

- osoby s chronickým onemocněním
- osoby s jiným zdravotním postižením
- osoby s kombinovaným postižením
- osoby s tělesným postižením
- osoby se sluchovým postižením
- osoby se zdravotním postižením
- rodiny s dítětem/dětmi
- senioři

Věková kategorie klientů: bez omezení věku

Ceník - základní činnosti (Tabulka č. 9)

	Činnost	Měrná jednotka	Cena
a)	**Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu**		
1.	Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	1 hodina	130 Kč
2.	Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	1 hodina	130 Kč
3.	Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	1 hodina	130 Kč
4.	Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	1 hodina	130 Kč
b)	**Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**		
1.	Pomoc při úkonech osobní hygieny	1 hodina	130 Kč

2.	Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	1 hodina	130 Kč
3.	Pomoc při použití WC	1 hodina	130 Kč
c)	**Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**		
1.	Dovoz nebo donáška jídla	1 porce	20 Kč
2.	Pomoc při přípravě jídla a pití	1 hodina	130 Kč
3.	Příprava a podání jídla a pití	1 hodina	130 Kč
4.	Stravné - oběd	1 porce	61 Kč
d)	**Pomoc při zajištění chodu domácnosti**		
1.	Běžný úklid a údržba domácnosti prostředky uživatele a údržba spotřebičů	1 hodina	130 Kč
2.	Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	1 hodina	130 Kč
3.	Donáška vody	1 hodina	130 Kč
4.	Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	1 hodina	130 Kč
5.	Nákup malý (nákup do 8 kg, v jednom obchodě)	1 úkon	20 Kč
6.	Krátká pochůzka (pošta, lékárna,..)	1 hodina	130 Kč
7.	Nákup velký (např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti)	1 úkon	25 Kč

8.	Praní a žehlení osobního a ložního prádla, případně jeho drobné opravy u poskytovatele	1 kg	70 Kč
e)	**Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**		
1.	Doprovázení dětí a dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	1 hodina	130 Kč

Ceník - fakultativní činnosti (Tabulka č. 10)

	Činnost	Měrná jednotka	Cena
1.	Přeprava klientů pečovatelské služby automobilem provozovaným poskytovatelem ve městě	1 jízda	25 Kč

Druhým výzkumným souborem jsou osoby, které se v současné době zajímají o pečovatelskou službu a jsou ochotny se mnou webové stránky poskytovatelů pečovatelské služby analyzovat. Komunikační partnery jsem oslovila v období ledna a února roku 2021 a v rámci přetrvávajících protiepidemických opatření na základě nařízení Vlády ČR jsem pro oslovování využila sociálních médií, konkrétně portálu Facebook v rámci vytvořené skupiny na tomto médiu. Dotazníková šetření a rozhovory poté probíhali v rámci telefonických rozhovorů nebo videohovorů, aby byla zaručena bezpečnost komunikačních partnerů. V rámci tohoto období se mi podařilo spojit s 8 komunikačními partnery, kteří byli ochotni se zúčastnit mého výzkumu, což stačilo k nasycení odpovědí.

Základní charakteristika komunikačních partnerů

Výzkumu se zúčastnilo celkem 8 komunikačních partnerů:

- KP 1 - muž, 18–29 let, středoškolské vzdělání, využití pečovatelské služby pro prarodiče, v minulosti se o pečovatelskou službu nezajímal
- KP 2 - žena, 40–49 let, středoškolské vzdělání, využití pečovatelské služby pro prarodiče, v minulosti se o pečovatelskou službu zajímala, pečovatelské služby využila
- KP 3 - muž, 30–39 let, středoškolské vzdělání, využití pečovatelské služby pro prarodiče, v minulosti se o pečovatelskou službu nezajímal
- KP 4 - žena, 30–39 let, vysokoškolské vzdělání, využití pečovatelské služby pro prarodiče, využití pečovatelské služby si nakonec rozmyslela
- KP 5 - žena, 18–29 let, středoškolské vzdělání, využití pečovatelské služby pro prarodiče partnera, v minulosti se o pečovatelskou službu nezajímala
- KP 6 - žena, 40–49 let, vyšší odborné vzdělání, využití pečovatelské služby pro rodiče, v minulosti se o pečovatelskou službu nezajímala
- KP 7, muž, 50–59 let, středoškolské vzdělání, využití pečovatelské služby pro rodiče, v minulosti se o pečovatelskou službu nezajímal
- KP 8, žena, 30–39 let, vysokoškolské vzdělání, využití pečovatelské služby pro prarodiče, v minulosti se o pečovatelskou službu nezajímala

Mezi komunikačními partnery bylo pět žen a tři muži. Žádný komunikační partner se nehlásil k jinému pohlaví. (Tabulka č. 11)

Pohlaví	
Muž	3x
Žena	5x
Jiné	0x

Komunikační partnery jsem řadila dle dosaženého věku v době výzkumu. Ve věku 18–29 let byli dva komunikační partneři, ve věku 30–39 let pak tři. Mezi 40–49 lety se zúčastnily výzkumu 2 partneři a ve věkovém rozptylu 50–59 let jsem dělala rozhovor s jedním komunikačním partnerem. Ve věku 60 a více let jsem nevedla rozhovor s nikým. (Tabulka č. 12)

Věk	
18–29 let	2x
30–39 let	3x
40–49 let	2x
50–59 let	1x
60 let a více	0x

Další základní otázka, na kterou komunikační partneři odpovídali, byla na nejvyšší dosažené vzdělání v době výzkumu. Základní vzdělání neměl nikdo, pět komunikačních partnerů mělo dosažené středoškolské vzdělání. Jeden poté vyšší odborné vzdělání a dva partneři byli vystudovaní vysokoškoláci. Jiné vzdělání nebylo u mých komunikačních parterů dosaženo. (Tabulka č. 13)

Nejvyšší dosažené vzdělání	
Základní	0x
Středoškolské	5x
Vyšší odborné	1x
Vysokoškolské	2x
Jiné	0x

Následovala otázka, která se svým charakterem vztahovala k podstatě výzkumu, a to pro koho se komunikační partneři o využití pečovatelské služby. Tři partneři se zajímají o pečovatelskou službu pro své rodiče, čtyři poté pro své prarodiče. Jeden komunikační partner odpověděl "jiné". Konkrétně se jedná o rodiče jejího partnera. (Tabulka č. 14)

Pro koho se KP zajímají o využití pečovatelské služby?	
Pro sebe	0x
Pro rodiče	3x

Pro prarodiče	4x
Pro druha/družku	0x
Pro manžela/manželku	0x
Pro syna/dceru	0x
Pro vnuka/vnučku	0x
Pro synovce/neteř	0x
Pro kamaráda/známého	0x
Jiné	1x

Na otázku, za se komunikační partneři již zajímali o možnosti pečovatelské služby, zodpověděli 6x, že ne. Dva komunikační partneři se o pečovatelskou službu zajímali. (Tabulka č. 15)

Zajímali se KP v minulosti již o možnosti pečovatelské služby?	
Ne	6x
Ano	2x
Nevzpomínám si	0x

U dvou komunikačních partnerů mě zajímalo, s jakým výsledkem jejich předchozí zájem dopadl. Jeden komunikační partner pečovatelskou službu využil, druhý si využití pečovatelské služby nakonec rozmyslel. Zajímala jsem se, z jakého důvodu k rozmyslu nakonec došlo. Na tuto otázku mi bylo odpovězeno, že ten, pro koho měla být služba určena, s pomocí pečovatelky nesouhlasil. (Tabulka č. 16)

Pokud se o pečovatelskou službu již zajímali, tak s jakým výsledkem?	
Hledal/a jsem pouze informace	0x
Služeb pečovatelské služby jsem využil/a	1x
Nebyl/a jsem s nabídkou služeb spokojen/a	0x

Organizace neměla volnou kapacitu	0x
Ten, pro koho jsem ji hledal/a, ji již nepotřebuje	0x
Využití služby jsem si nakonec rozmyslel/a	1x
Jiné	0x

4 Výsledky

Před samotným rozhovorem jsem se každého komunikačního partnera zeptala, jaké věci jsou podle něj důležité, aby webová stránka pečovatelské služby obsahovala. Otázku jsem položila ještě před tím, než komunikační partner dané webové stránky viděl.

Všech 8 komunikačních partnerů, tedy 100 %, před začátkem rozhovoru uvedlo, že je pro ně důležitou součástí informací na webové stránce **ceník činností.** Myslím si, že tento fakt je způsobený tím, že není všeobecně známo, že základní činnosti pečovatelských služeb jsou po stránce ceny zakotveny v zákoně, kde je přesně stanovena jejich maximální výše za úkon/hodinu. Je to rozhodně jeden z nedostatků, který chybí v povědomí možných budoucích uživatelů nebo objednatelů pečovatelské služby.

6 komunikačních partnerů, tedy 75 %, považuje za důležitou součást webových stránek **soupis činností**, které organizace nabízí a je možné si je objednat. Všechny analyzované webové stránky měly soupis činností uvedený v rámci ceníku služeb, a to včetně fakultativních činností, které nabízí nad rámec stanovený zákonem.

4 komunikační partneři, tedy 50 %, odpovědělo, že za důležitou součást webových stránek považují **kontaktní údaje** (telefon, email, adresu,..). Nemyslím si, že pro druhou polovinu by byly tyto informace nedůležité, ale spíše je to v dnešní době již informace, která by měla být součástí každé webové stránky, a proto ji neuvedli.

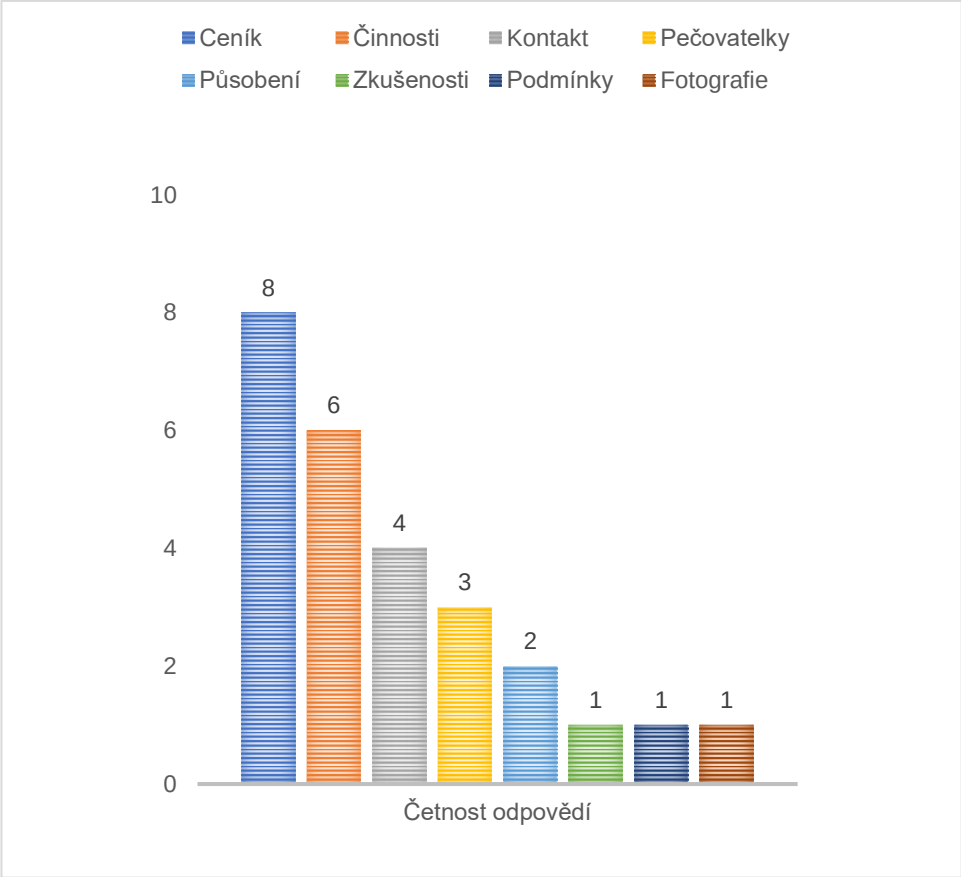
Pro 3 komunikační partnery, tedy 38 %, bylo důležité, aby byly na webové stránce uveřejněny **fotografie pečovatelek**. Tento fakt všichni podpořili názorem, že by chtěli dopředu vidět, kdo bude o jejich rodinného příslušníka pečovat a že i jistě on sám by byl klidnější, kdyby dopředu viděl, koho má očekávat.

2 komunikační partneři, tedy 25 %, uvedli, že je pro ně důležitá informace o tom, **v jakých lokalitách pečovatelská služba působí**, a to kvůli dojíždění do domácnosti rodinného příslušníka.

1 komunikační partner na otázku odpověděl, tedy 13 %, že je pro něj důležité vědět, j**ak dlouho organizace působí a jaké má zkušenosti**. Byl by to pro něj prý rozhodující faktor k tomu, zda vyhodnotí organizaci jako věrohodnou a vhodnou pro jeho rodinného příslušníka.

1 komunikační partner také odpověděl, tedy 13 %, že je pro něj důležité znát **podmínky služby**, za kterých ji může pro svého rodinného příslušníka objednat.

1 komunikační partner také odpověděl, že jsou pro něj důležité **fotografie z akcí**, aby viděl, jak organizace na základě fotografií doopravdy pracuje s klienty.



Graf č. 1. Zdroj: vlastní výzkum

4.1 Výsledky škálovacích otázek

Hodnocení škálovacích otázek probíhalo pomocí číselné stupnice od 1 do 7, kdy číslo 1 znamenalo nejmenší spokojenost s odpovědí na danou otázku a číslo 7 největší spokojenost s odpovědí na danou otázku.

1. Jak hodnotíte celkový vzhled webové stránky? 1-nelíbí se mi, 7-moc se mi líbí
2. Jak hodnotíte celkovou přehlednost webové stránky? Orientujete se na ní dobře? 1-špatná orientace, 7-orientuji se výborně
3. Jak složité je na webové stránce najít základní informace o organizaci? 1-velmi složité, 7-velmi snadné

4. Jak složité je na webové stránce najít kontakt poskytovatele? 1-velmi složité, 7-velmi snadné
5. Jak složité je na webové stránce poskytovatele najít popis pečovatelské služby? 1-velmi složité, 7-velmi snadné
6. Jak složité je na webové stránce najít ceník služeb? 1-velmi složité, 7-velmi snadné
7. Jsou podle Vás informace uvedené na webové stránce aktuální? 1-velmi neaktuální, 7-velmi aktuální

V celkovém průměrném hodnocení ze všech sedmi položených otázek byly bodovány webové stránky vybraných poskytovatelů pečovatelské služby následovně (Tabulka č. 17):

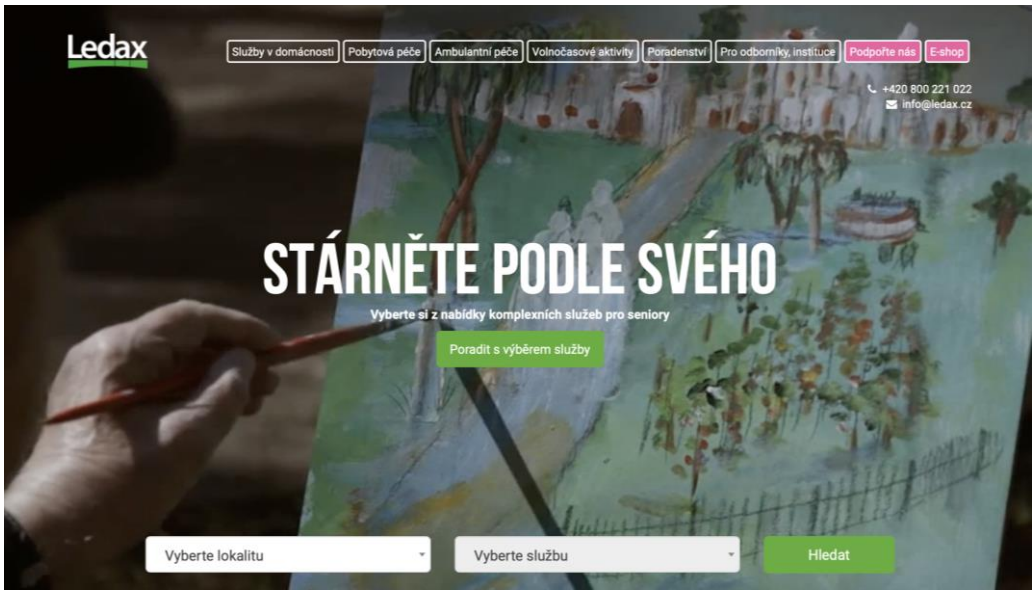
Název organizace	**Průměrné bodové hodnocení**
ARCHA Borovany, o.p.s.	6,6
Ledax, o.p.s.	6,1
Městská charita České Budějovice	5,7
Obec Větřní	5,6
Senior - dům Soběslav	4,7

Zdroj: vlastní výzkum

Následující část obsahuje náhledy úvodních stran webových stránek hodnocených poskytovatelů sociálních služeb chronologicky tak, jak byly hodnoceny, od nejlépe hodnocené po nejhůře hodnocenou.

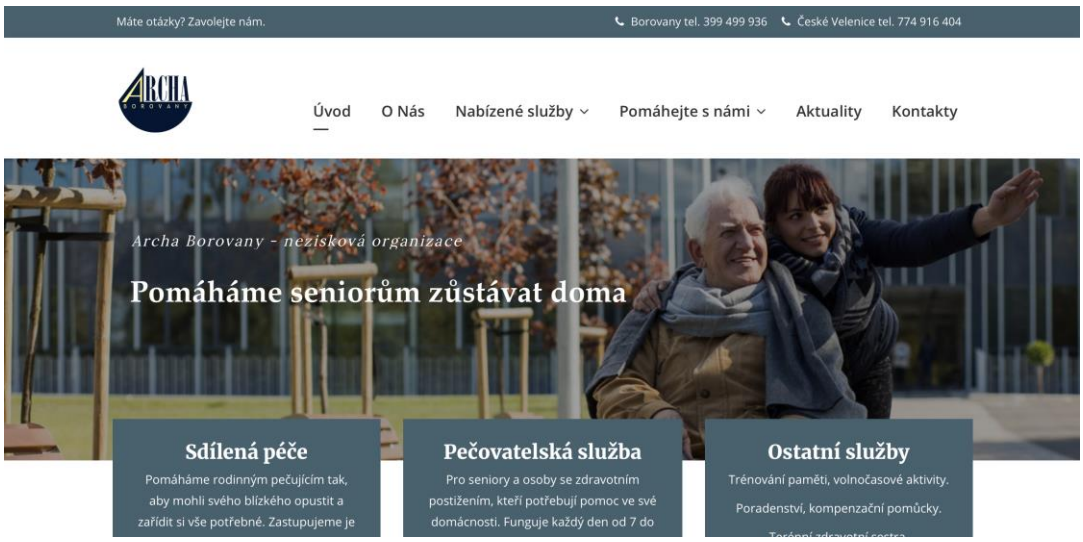
1. Jak hodnotíte celkový vzhled webové stránky?

Nejlépe hodnocenou stránkou z hlediska webu se stala webová stránka organizace Ledax, o.p.s. s průměrným hodnocením 6,6 bodů.



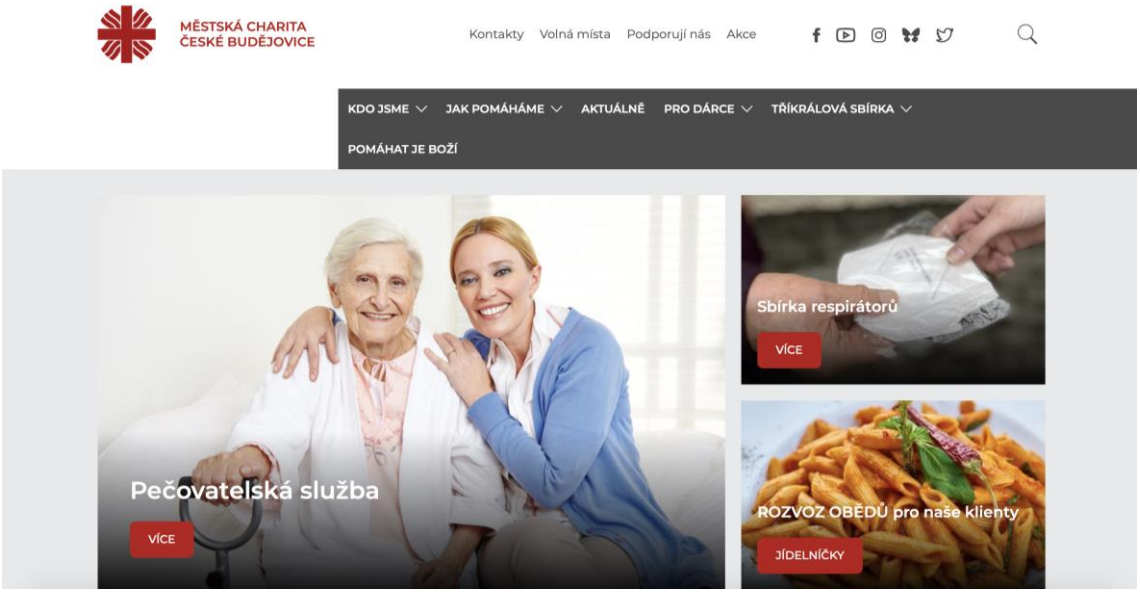
Obrázek č. 2, zdroj: Ledax, o.p.s.

Druhou nejlépe hodnocenou stránkou se stala organizace ARCHA Borovany, o.p.s. s hodnocením 5,9 bodů.



Obrázek č. 3, zdroj: ARCHA Borovany, o.p.s.

Třetí nejlepší hodnocení získala webová stránka Městské charity České Budějovice s hodnocením 5,1.



Obrázek č. 4, zdroj: Městská charita České Budějovice

Čtvrtou příčku získala obec Větřní s průměrným hodnocením 4,5 bodů.

Obrázek č. 5, zdroj: obec Větřní

Poslední byl Senior – dům Soběslav s výrazně nejnižším hodnocením, a to 2,1 bodů ze 7 maximálních možných.

Obrázek č. 6, zdroj Senior - dům Soběslav

2. Jak hodnotíte celkovou přehlednost webové stránky?

Přehlednost stránek hodnotili komunikační partneři následovně. Nejpřehlednějšími stránkami byly se stejným průměrným hodnocením 6,5 bodů z celkových 7 organizace Ledax, o.p.s a ARCHA Borovany, o.p.s. Na třetím místě pak byly webové stránky obce Větřní s průměrným hodnocením 5,9 bodů. Předposlední pak byla webová stránka Městské charity České Budějovice s hodnocením 4,4 bodů a poslední, tedy jako nejméně přehledná stránka byla ohodnocena s 3,3 body webová stránka organizace Senior – dům Soběslav. U této otázky je vidět velký bodový rozdíl.

3. Jak složité je na webové stránce najít základní informace o organizaci?

Nejlépe hodnocenou stránkou co do složitosti/jednoduchosti najít informace o organizaci se umístila na prvním místě organizace ARCHA Borovany, o.p.s., která dostala maximální počet bodů, tedy 7, na základě čehož bylo podle komunikačních partnerů nejjednodušší nalézt informace. Za ní s těsnými 6,9 body byla Městská charita České Budějovice. Třetí místo získala obec Větřní s 6,3 body, čtvrté organizace Ledax, s.r.o. s 5,4 body a nejhůře dopadl Senior – dům Soběslav, jehož průměrné hodnocení bylo

pouze 3,3 bodů, což znamená, že na jejich webových stránkách bylo nejsložitější informace najít.

4. Jak složité je na webové stránce najít kontakt poskytovatele?

U otázky na nalezení kontaktních údajů organizace, kterými je například telefonní číslo, emailová adresa nebo kontaktní adresa organizace, bylo průměrné hodnocení srovnatelné. Organizace ARCHA Borovany, o.p.s. získala maximální možné hodnocení, tedy 7. Kontakt na této webové stránce bylo nejsnazší nalézt. Dále pak obec Větřní a Senior – dům Soběslav srovnatelně 6,9 bodů, následuje Městská charita České Budějovice s 6,8 body a poslední byl Ledax, o.p.s. s 6,3 body. Z hodnocení komunikačních partnerů vyplývá, že kontaktní údaje nebylo složité najít na žádné z hodnocených stránek.

5. Jak složité je na webové stránce poskytovatele najít popis pečovatelské služby?

Ani u hledání popisu pečovatelské služby neměli komunikační partneři větší problémy. Všechny hodnocené webové stránky získaly srovnatelně průměrné body. U této otázky na tom byli nejlépe Senior – dům Soběslav a obec Větřní s 6,9 body. Za nimi pak s 6,8 organizace Ledax, o.p.s., dále ARCHA Borovany, o.p.s. a poslední byla Městská charita České Budějovice s 6,3 body.

6. Jak složité je na webové stránce najít ceník služeb?

Ceník služeb uvedli všichni komunikační partneři jako jednu z nejdůležitějších věcí, které si myslí, že by měla webová stránka poskytovatele sociálních služeb obsahovat. U třech organizací ale měli vzhledem k průměrnému hodnocení webových stránek komunikační partneři velký problém ceník najít. Tři organizace z pěti byly hodnoceny pod 5 bodů. Nejlépe umístěný ceník dle názorů komunikačních partnerů měla organizace Ledax, o.p.s, která byla hodnocena 6,6 body z maximálních 7. Za ní pak byla nejlépe hodnocena organizace ARCHA Borovany, o.p.s. Nejhůře pak byly hodnoceny Městská charita České Budějovice a Senior – dům Soběslav srovnatelně s 4,6 body a nejhůře umístěný ceník vyhodnotili komunikační partneři u obce Větřní, která získala pouze 3,4 bodů. U obce Větřní dokonce tři komunikační partneři ceník nenašli vůbec.

7. Jsou podle Vás informace uvedené na webové stránce aktuální?

Otázka na aktuálnosti uvedených informací závisela víceméně na subjektivním pocitu komunikačních partnerů. Vzhledem k tomu, v jaké době výzkum probíhal, tedy v době pandemie, bylo základním měřítkem pro komunikační partnery hledat informace s touto tematikou. Dále pak hledali v článcích a aktuálnost hodnotili podle datumů jejich přidání. Za nejaktuálnější stránku komunikační partneři považovali web organizace ARCHA Borovany, o.p.s., která byla přehledná na 6,6 bodů. Druhou nejaktuálnější stránkou byla obec Větřní s 6,3 body. Třetí pak Městská charita České Budějovice s 6 body a nejméně aktuální hodnotili komunikační partneři organizace Ledax, o.p.s. s 5,9 body a Senior – dům Soběslav s 5,1 body. Vzhledem k tomu, že webové stránky jsou rychle se měnící médium a výzkum probíhal v delším období, nelze výsledky z této otázky považovat za maximálně přesné, ačkoliv jsem po dobu výzkumu zjistila odchylku v aktualitách pouze u jedné webové stránky, a to u Městské charity České Budějovice.

V následující části jsou zaznamenány odpovědi komunikačních partnerů úvodní části rozhovoru, tedy sedmi otázek, kde mohli hodnotit čísly 1 až 7 na výše uvedené otázky. Čísla v řádcích značí hodnocení jednotlivých komunikačních partnerů na danou otázku. Číslo na konci řádku pod označením "ø" poté značí průměrné hodnocení všech partnerů za stejnou hodnotící otázku. Sloupce s označením KP (číslo) značí jednotlivá bodová hodnocení za každého komunikačního partnera zvlášť a poslední číslo v sloupci v řádku označeném "průměr" značí jeho průměrné hodnocení dané webové stránky ze všech sedmi otázek.

Výsledky škálovacích otázek po zapsání a zprůměrování odpovědí komunikačních partnerů u organizace **Ledax, o.p.s.**

Ledax	KP1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	**ø**
Vzhled	6	6	7	7	7	6	7	7	**6,6**
Přehlednost	7	7	5	5	7	7	7	7	**6,5**
Informace	7	6	5	4	7	7	1	6	**5,4**
Kontakt	7	7	7	7	7	7	1	7	**6,3**
Popis služby	7	7	7	7	7	5	7	7	**6,8**
Ceník	6	7	7	7	5	7	7	7	**6,6**
Aktuálnost	7	7	4	5	7	4	7	6	**5,9**

Průměr	**6,7**	**6,7**	**6**	**4,9**	**6,7**	**6,1**	**5,3**	**6,7**	**-> 6,1**

(Tabulka č. 18) Zdroj: vlastní výzkum

Výsledky škálovacích otázek po zapsání a zprůměrování odpovědí komunikačních partnerů u organizace **Městská charita České Budějovice.**

Charita	KP1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	**Ø**
Vzhled	5	5	4	4	7	4	6	6	**5,1**
Přehlednost	5	6	4	3	7	5	2	3	**4,4**
Informace	6	7	7	7	7	7	7	7	**6,9**
Kontakt	6	7	7	6	7	7	7	7	**6,8**
Popis služby	5	7	6	5	6	7	7	7	**6,3**
Ceník	7	7	4	1	7	5	1	5	**4,6**
Aktuálnost	6	7	2	5	7	7	7	7	**6**
Průměr	**5,7**	**6,6**	**4,9**	**4,4**	**6,9**	**6**	**5,3**	**6**	**-> 5,7**

(Tabulka č. 19) Zdroj: vlastní výzkum

Výsledky škálovacích otázek po zapsání a zprůměrování odpovědí komunikačních partnerů u **obce Větřní.**

Větřní	KP1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	**Ø**
Vzhled	3	2	6	5	4	5	7	4	**4,5**
Přehlednost	7	5	5	6	3	7	7	7	**5,9**
Informace	3	6	7	6	7	7	7	7	**6,3**
Kontakt	7	7	7	7	6	7	7	7	**6,9**
Popis služby	7	7	7	6	7	7	7	7	**6,9**
Ceník	1	7	5	1	1	6	2	4	**3,4**
Aktuálnost	2	6	7	7	7	7	7	7	**6,3**
Průměr	**4,3**	**5,7**	**6,3**	**4,2**	**5**	**6,6**	**6,3**	**6,1**	**-> 5,6**

(Tabulka č. 20) Zdroj: vlastní výzkum

Výsledky škálovacích otázek po zapsání a zprůměrování odpovědí komunikačních partnerů u organizace **ARCHA Borovany, o.p.s.**

Archa	KP1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	Ø
Vzhled	7	7	5	6	6	3	7	6	**5,9**
Přehlednost	7	6	5	6	7	7	7	7	**6,5**
Informace	7	7	7	7	7	7	7	7	**7**
Kontakt	7	7	7	7	7	7	7	7	**7**
Popis služby	7	6	7	5	7	7	7	7	**6,6**
Ceník	7	7	5	6	7	4	7	7	**6,3**
Aktuálnost	6	7	7	6	6	7	7	7	**6,6**
Průměr	**6,9**	**6,7**	**6,1**	**6,1**	**6,7**	**6**	**7**	**6,9**	**-> 6,6**

(Tabulka č. 21) Zdroj: vlastní výzkum

Výsledky škálovacích otázek po zapsání a zprůměrování odpovědí komunikačních partnerů u organizace Senior - dům Soběslav.

Soběslav	KP1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	Ø
Vzhled	2	4	3	4	1	2	3	2	**2,6**
Přehlednost	3	5	4	4	1	3	5	1	**3,3**
Informace	4	4	4	3	2	1	7	1	**3,3**
Kontakt	7	7	7	7	6	7	7	7	**6,9**
Popis služby	7	7	7	7	6	7	7	7	**6,9**
Ceník	5	6	2	5	4	4	6	5	**4,6**
Aktuálnost	5	6	6	7	4	7	2	4	**5,1**
Průměr	**4,7**	**5,6**	**4,7**	**5,3**	**3,4**	**4,4**	**5,3**	**3,9**	**-> 4,7**

(Tabulka č. 22) Zdroj: vlastní výzkum

4.2 Výsledky rozhovorů

4.2.1 Vzhled a přehlednost webových stránek

Vzhled webových stránek je to první, co každý po jejich otevření uvidí. Z rozhovorů vyplynulo několik faktorů, které ovlivňují po vizuální stránce to, co dělá pro návštěvníka dané stránky vzhled příjemným nebo naopak nepříjemným.

Barvy

Ve všech rozhovorech se objevilo 20x slovo barva. Psychologie barev je neodmyslitelný prvek toho, jakým způsobem na nás daný web působí. Má vliv na psychiku člověka a jeho vnímání dané věci. Proto se psychologie barev využívá i v marketingu. Barvy působí na člověka společně s tím, jakého je například pohlaví, nebo v jakém kulturním prostředí vyrůstal. Všeobecně lze ale užít vzorec preferencí barev, kdy každá barva má pro člověka svůj význam (Dannhoferová, 2015).

Mezi kritizované weby, co se barvy týče, patřila stránka ARCHA Borovany, o.p.s. Webové stránky organizace jsou sladěny do šedé barvy. Šedá barva je dle Dannhoferové (2015) a podle psychologie barev neutrální barva, která symbolizuje bezvýznamnost a působí smutným a netečným dojme (Dannhoferová, 2015). KP 6 dokonce řekla, že *"mě to přijde takový smutný. Připomíná mi to stránky hospicu, což je teda hrozný přirovnání, ale chápete mě že? Takový jako dožití."*.KP 7 to poté hodnotil následovně *"Ta šedozelená barva je smutná, chtělo by to přidat víc barev. Není to tak veselý, jako Ledax."* Další názor, který potvrzuje pochmurnost šedé barvy je KP 8 *"Přidala bych barvy, aby to bylo veselejší. Ještě jak jsou na tý úvodní fotce oblečení do zimy, tak je to takový pochmurný."*. KP 5 se k šedé barvě webu vyjádřil takto *"Barvy a to logo nevypadají, jako že to patří k nějaký sociální službě."*. Naopak ale byla podpořena teorie, že každý člověk je jiný a všeobecná preference barev nemusí působit na všechny stejně. KP 2 hodnotil barvu stránky opačně, než ostatní KP: "c*elkově ta stránka je taková uklidňující na první pohled, to bude asi tou barvou*". Z celkového hlediska lze ale říct, že komunikačním partnerům chyběla právě nějaká veselost barva, která by znázornila klidné stáří. Stránka na ně působila smutně. Kritika na barvu webů ze strany KP se v rozhovorech objevila celkem 5x.

Mezi další faktor, který souvisí s barvou bylo užívání více barev na stránce, ať už v textu, nebo v grafických doplňcích stránky. Komunikační partneři se shodli, že je důležité, aby na stránce byla použita veselá barva, ale je potřeba je používat s rozumem, protože pak stránka barevně neladí a partneři měli dojem, jako by jednotlivé části stránky k sobě nepatřily. KP 2 se vyjádřil následovně: *"Pokaždé jiný písmo, jiná velikost, jiná barva. Neladí to vůbec a špatně se to čte. Měli by se držet jednoho stylu a netestovat různý".* KP 3 pak takto: *"A když sjedu níž, tak to vypadá, jako kdybych byl na úplně jiný stránce podle vzhledu. Působí to, jako kdyby to dělali dva různý lidi a neshodli se, jak to teda budou dělat.".* KP 6 řekl o různorodosti barev na webové stránce toto: *"..tady zelená, tady modrá, šup, sem dáme červenou, no to je hrůza. Takhle stránka se mi teda vůbec nelíbí.".* Co do velkého množství kombinování barev na webu se ani jeden z KP nevyjádřil k nadužívání barev pozitivně.

Fotografie

Důležitost fotografií uvedli 4 KP hned v úvodní otázce, která se ptala na to, co by podle nich na webových stránkách pečovatelské služby určitě nemělo chybět. Fotografie byly pro komunikační partnery důležité hned ze tří hledisek. Prvním hlediskem jsou úvodní fotografie, které udělají na návštěvníka dané webové stránky po vizuální stránce po prvním otevření stránky dobrý dojem. Dokazuje mnoho vyjádření mých KP, kteří se k úvodní fotografii webové stránky vyjadřovali pozitivně. KP 1 odpovídal na otázku, co se mu na stránce nejvíc líbí: *"Rozhodně ta úvodní fotka areálu a fotky z různých akcí. Na fotky si potrpím, prostě to potřebuju vidět.".* Organizace Ledax, o.p.s. vylepšila úvod místo fotografie videem, které slouží ke stejnému účelu, tedy zaujmout vizuálně na první pohled. KP 3: *"Nejvíc asi to video nahoře na úvodní stránce, to mě zaujalo, že tam není třeba jen nějaký strohý text. Strašně si v tom představuju našeho dědu, protože taky rád maluje, tak je to pro mě takový propojení s rodinou. Celkově jako že na tý stránce je hodně fotografií s lidmi, to působí tak jako lidsky.".* Pokud ale chceme hned na úvodu něčím zaujmout, je potřeba, aby fotografie, případně video, mělo požadovanou kvalitu, a na první pohled zapůsobí na uživatele webu dobře. Toto kritérium nesplnil web města Větřní, jehož fotografie v úvodu nesplňuje kvalitu. KP 4: *"Ten úvodní obrázek je nekvalitní. Bohužel je to jediný obrázek, takže na tom si mohli dát víc záležet.".*

Druhým hlediskem u fotografií byla potřeba KP vidět fotodokumentaci z práce organizace. Zajímaly je fotografie nebo videa z akcí, které organizace pořádá a na základě

toho hodnotili, jak péče v organizaci probíhá. KP 1 odpovídal na otázku, co mu na webové stránce nejvíc líbí: *"Ty fotky, to je pecka. Za mě dneska nesmí rozhodně chybět fotky, lidi jsou na ně zvyklí a úplně si to představí tu službu.".* KP 4: *"podle těch fotek vypadají ty klienti fakt spokojeně. A to je ve finále asi to nejdůležitější, než jakej kdo má web.".* A KP 6 vysvětlil, proč jsou pro něj reálné fotografie důležité následovně: *"Skrz fotky se člověk koukne na to, jak to tam doopravdy chodí.".*

Třetím hlediskem, které pro mě bylo překvapivé, je potřeba KP vidět fotografie sociálních pracovnic. Komunikační partneři toto tvrzení vysvětlovali tím, že chtějí vidět, kdo bude o jejich blízké pečovat. V několika případech bylo vysvětlení takové, že i jejich rodinný příslušník, o kterého by mělo být pečováno, by rád viděl, kdo mu bude s činnostmi pomáhat. Myslím si, že je to způsobeno mnoha kauzami o tzv. šmejdech, kteří právě cílí na seniory a snaží se je připravit o životní úspory. Po rozhovorech ale s fotografiemi sociálních pracovnic na webových stránkách musím souhlasit. Věřím, že využívání pečovatelské služby, a tedy pomoc cizího člověka, je pro seniora nebo pro OZP velká změna a pokud budou dopředu vědět, jak bude člověk, který s nimi bud trávit mnoho času vypadat, mohou se na tuto situaci připravit službě důvěřovat. Toto tvrzení potvrzuje například vyjádření KP 2: *"Chybí mi to, že tam nejsou popsaní ti pečující, vůbec nevím, kdo by k našim přijel."*

Písmo

Písmo bylo dalším faktorem vzhledu, které bylo komunikačními partnery hodnoceno. Komunikační partneři ho hodnotili z hlediska čitelnosti, velikosti a stylu. U webových stránek obce Větřní KP hodnotili písmo jako velmi malé. KP 4: *"Písmo je moc malé, nečitelné, klidně bych ho zvětšila.".* KP 6 velikost zdůvodňoval velikost písma takto: *"To písmo to je tak maličký, že moje mamka by ho rozhodně nepřečetla, možná s lupou.".* Komunikační partneři se sami vžívali do situace, jako by si webové stránky prohlížel jejich rodič nebo prarodič. Ačkoliv sami mohli text přečíst bez problémů, u webových stránek s menším písmem velikost kritizovali.

Za nečitelné písmo hodnotili KP také takové písmo, které bylo barevně těžce rozeznatelné od podkladu. Příkladem je vyjádření KP 8: *"To písmo v těch kostkách s těma službama je takový už jako nepřehledný."*.

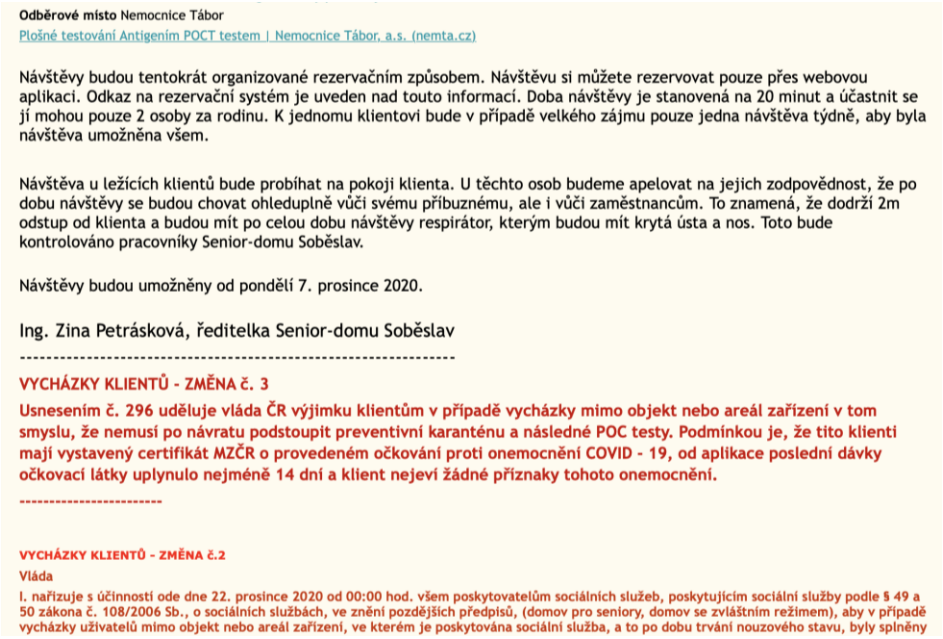
Obrázek č. 7, ukázka nečitelného písma. Zdroj: Ledax, o.p.s.

Se stylem písma má dle KP problém organizace Senior – dům Soběslav. KP 2: *"Pokaždé jiný písmo, jiná velikost, jiná barva. Neladí to vůbec a špatně se to čte. Měli by se držet jednoho stylu a netestovat různý."*.

Přehlednost písma z pohledu zvoleného písma textu by komunikační partneři vylepšili zvýrazněním důležitých informací, což se v rozhovorech objevilo celkem 5x a dále uspořádáním dlouhého textu do odrážek s body. Slovo bod nebo odrážka se v rozhovorech objevilo celkem 8x. Jako příklad může sloužit věta KP 5: *"Asi popis tý pečovatelský služby, to je takový nepřehledný, napsala bych to po bodech určitě, aby to bylo přehlednější."*

Celkový soulad webové stránky s ohledem na písmo textu poukazuje dle KP na amatérskou nebo profesionální úpravu webu. KP pak polemizovali o tom, kdo má v organizaci webové stránky na starost. KP 3: *"Ty různý barvy a velikosti písma to vypadá hrozně. Jako by si to tam fakt dělali sami. Třeba dělaj. Ale nepůsobí to hezky."*. Nedostatečný vzhled oproti webovým stránkám ziskového sektoru byl komunikačními partnery vysvětlován nedostatkem finančních prostředků, díky nimž by si mohli

pronajmout služby webdesignera, IT specialisty nebo marketingového specialisty. Dokazuje to věta KP 3, který odpovídal na otázku, zda by si dle bližšího prozkoumání webové stránky tuto organizaci vybral jako poskytovatele pečovatelské služby pro někoho z Vaší rodiny: *"Ne, působí to na mě hrozně neprofesionálně a tak jako smutně. Spíš je mi jich podle webu líto, jako že nemají peníze."*.



Odběrové místo Nemocnice Tábor

Plošné testování Antigenním POCT testem | Nemocnice Tábor, a.s. (nemta.cz)

Návštěvy budou tentokrát organizované rezervačním způsobem. Návštěvu si můžete rezervovat pouze přes webovou aplikaci. Odkaz na rezervační systém je uveden nad touto informací. Doba návštěvy je stanovená na 20 minut a účastnit se jí mohou pouze 2 osoby za rodinu. K jednomu klientovi bude v případě velkého zájmu pouze jedna návštěva týdně, aby byla návštěva umožněna všem.

Návštěva u ležících klientů bude probíhat na pokoji klienta. U těchto osob budeme apelovat na jejich zodpovědnost, že po dobu návštěvy se budou chovat ohleduplně vůči svému příbuznému, ale i vůči zaměstnancům. To znamená, že dodrží 2m odstup od klienta a budou mít po celou dobu návštěvy respirátor, kterým budou mít krytá ústa a nos. Toto bude kontrolováno pracovníky Senior-domu Soběslav.

Návštěvy budou umožněny od pondělí 7. prosince 2020.

Ing. Zina Petrásková, ředitelka Senior-domu Soběslav

VYCHÁZKY KLIENTŮ - ZMĚNA č. 3

Usnesením č. 296 uděluje vláda ČR výjimku klientům v případě vycházky mimo objekt nebo areál zařízení v tom smyslu, že nemusí po návratu podstoupit preventivní karanténu a následné POC testy. Podmínkou je, že tito klienti mají vystavený certifikát MZČR o provedeném očkování proti onemocnění COVID - 19, od aplikace poslední dávky očkovací látky uplynulo nejméně 14 dní a klient nejeví žádné příznaky tohoto onemocnění.

VYCHÁZKY KLIENTŮ - ZMĚNA č.2

Vláda

I. nařizuje s účinností ode dne 22. prosince 2020 od 00:00 hod. všem poskytovatelům sociálních služeb, poskytujícím sociální služby podle § 49 a 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, (domov pro seniory, domov se zvláštním režimem), aby v případě vycházky uživatelů mimo objekt nebo areál zařízení, ve kterém je poskytována sociální služba, a to po dobu trvání nouzového stavu, byly splněny

Obrázek č. 8, ukázka různých stylů písma. Zdroj: Senior - dům

Paradoxem ale je, že vzhled všech pěti webových stránek je nesrovnatelný, což dokazuje i hodnocení škálovacích otázek. Mezi weby je velký rozdíl a nezáleží ani tak na rozpočtu, jako na vnímání organizace samotné. V tomto případě částečně souhlasím s vyjádřením KP 3: *"Ty webový působí strašně amatérsky. Proč jeden pečovatelek má krásné web a další ho mají takhle obyčejný? Já si myslím, že by klidně zvládli sehnat sponzora, které by jim ho sem tam upravil a vylepšil."*. Dalším příkladem hodnocení práce s webem je KP 6: *"Možná teď budu zlá, ale tahle stránka vypadá, jako kdyby jí dělali děti na základce (smích). Obyčejný barvy, amatérský zpracování, ach jo."*. KP 5 se vyjádřil takto: *"Amatérskej web sfouknutej o polední pauze,.."*. KP 5 dokonce srovnal vzhled webu s prací pečovatelek: *"Jo, protože ten web působí hrozně profesionálně, takže bych řekla, že i ty pečovatelky budou profíci. Fakt to vypadá, že je to baví podle vzhledu, a hlavně do toho webu investují, to je fajn."*.

Myslím si, že v sektoru sociálních služeb stále v některých případech není webová stránka a její vzhled důležitou součástí jejich smýšlení a nepovažují svůj web za směrodatný nástroj. Přitom internet je dnes již nejrozšířenější způsob vyhledávání informací, alespoň těch základních na počátku jejich získávání.

Následující tabulka ukazuje u každého KP hodnocené organizace a odpověď na otázku, zda by si na základě prozkoumání webu vybrali danou organizaci jako poskytovatele pečovatelské služby pro svého rodinného příslušníka.

Organizaci Ledax, o.p.s. by si vybrali všichni KP. Organizaci ARCHA Borovany, o.p.s. by si vybralo 6 KP. Právě tyto dvě organizace byly zároveň nejlépe hodnoceny ve škálovacích otázkách při otázce na vzhled. Z výzkumu vyplývá, že stránka, která je dle KP hodnocena velmi dobře po vzhledové stránce, v něm vyvolává důvěru, pocit profesionality a dojem, že by se o jeho rodinného příslušníka postarala nejlépe.

Vybral byste si na základě bližšího prozkoumání webové stránky tuto organizaci jako poskytovatele pečovatelské služby pro někoho z Vaší rodiny?

	KP1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	ANO
Ledax	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	8x
Charita	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne	1x
Větřní	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	Ne	1x
ARCHA	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano	Ano	6x
Soběslav	Ano	Ano	Ne	Ano	Ne	Ne	Ano	Ne	4x

(Tabulka č. 23) Zdroj: Vlastní výzkum

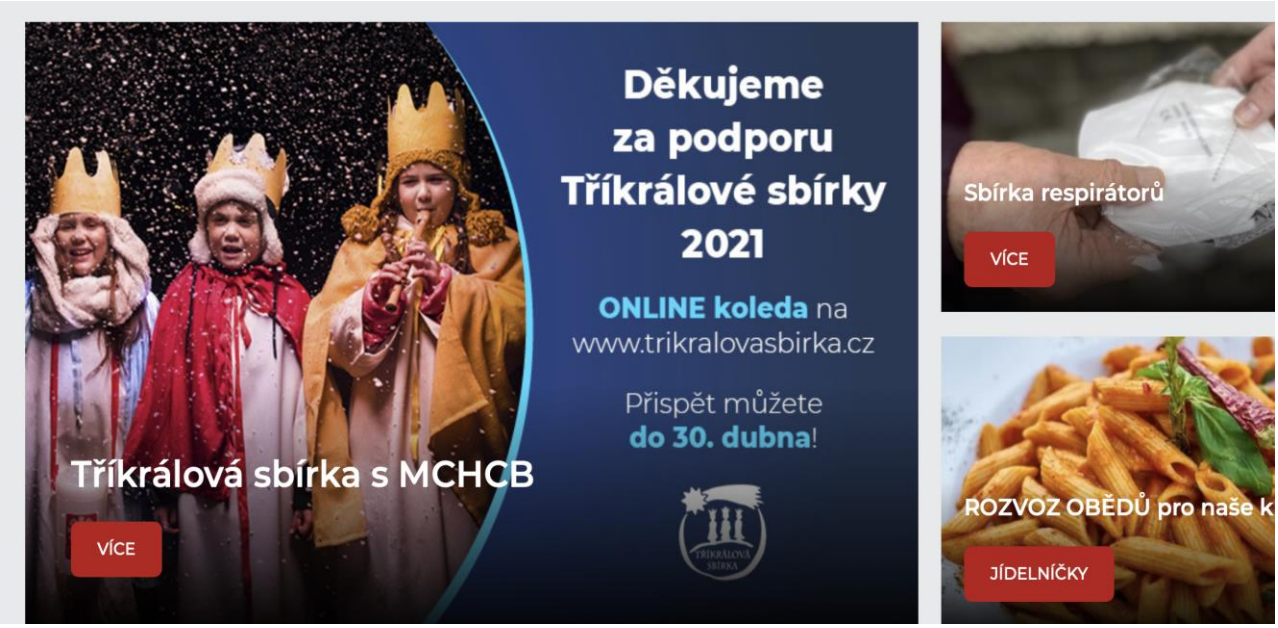
Tento výsledek zároveň potvrzuje moje tvrzení, že webové stránky poskytovatelů sociálních služeb jsou velmi důležité a určitě se vyplatí investovat do jejich správy pro získání klientely pro poskytování služeb a její další udržitelnost.

Přehlednost

Přehlednost je ve své podstatě propojení všech výše uvedených ukazatelů, které byly KP hodnoceny. Záleží totiž na správně zvolené kombinaci písma, barev a vizuálních doplňků webové stránky. Synonymy ke slovu přehledný mohou být slova dobře rozvržený nebo uspořádaný, a právě uspořádanost bylo to, co některých komunikačním partnerům na některých webech chybělo. Každá webová stránka by měla být uspořádána tak, aby byla pro její návštěvníky intuitivní a informace na webové stránce dávaly smysl jak obsahově, tak v jejich umístění na webu. Přehlednost webu souvisí velmi úzce s množstvím poskytnutých informací. Já se to pro účel lepší přehlednosti výsledků budu snažit níže oddělit.

Kritizovaným webem, který byl u škálovacích otázek hodnocen jako druhý nejhůře přehledný, byl z pohledu přehlednosti web Městské charity České Budějovice. Komunikační partneři hodnotili nepřehlednost webu právě z pohledu velkých množství reklam a informací ke sbírkám organizace. Komunikační partneři vesměs chápali, že neziskové organizace jako charita musí zakládat svůj příjem na další udržení organizace právě na sbírkách a sponzoringu. Nelíbilo se jim ale, že jsou to hned první informace, které po otevření stránky vidí a bylo pro ně složité se dostat k informacím, které potřebovali v rámci rozhovoru dohledat. KP 7 hodnotil přehlednost webu charity takto: *"moc reklam, tak to vidím já. To je samý poděkování, soutěž, duchovní setkání, je to zmatený a na první pohled nevím, kam mám kliknout."*. Z výzkumu vyplývá, že komunikační partneři odkazy na sbírky a sponzoring chápou, ale výsledkem je názor, že ten, kdo chce finančně přispět si cestu k pomoci najde a pro běžné návštěvníky webu je to obtěžující stejně, jako to v rozhovoru vyjádřil například KP 8 *"Ty reklamy prostě no, to je přehnaný. Ještě jak to tam rychle lítá na začátku, moc to nejde přečíst. Klidně bych tím jako lidi nepřehlcovala, ale dát tam nějaký odkazy a kdo bude chtít, tak tam klikne."*

Slova jako nepřehledné, zmatek a chaos se na vrub webové stránky Městské charity České Budějovice objevilo u šesti KP z osmi.



Obrázek č. 9. ukázka odkazů na sbírkv. Zdroi: Městská charita České Buděiovice

Nejhůře ale co do přehlednosti dopadl web organizace Senior – dům Soběslav. Výsledkem nepřehlednosti tohoto webu byla právě kombinace několika druhů barev, fontů písem, velikostí písma a jejich umístění na stránce. Celkem čtyři KP měli z webové stránky pocit, že ji dělá několik lidí najednou, protože každá část stránky měla diametrálně jiný vzhled. Zde slova jako nepřehledné, zmatek a chaos padlo u každého dotazovaného. KP 6 se vyjádřil k přehlednosti webu organizace následovně: *"Víte co, já nevím, nebudu to ani číst, už teď vidím, že to nedává smysl. Napíšou historii, současnost zařízení a pak skočí někam k vybavení pokojů. Na tuhle otázku neumím odpovědět, protože to je tak pomíchaný všechno, že ani nevím, co tam za ty informace mají."*

4.2.2 Informace uvedené na webových stránkách

Po hodnocení vzhledu přichází na řadu hodnocení poskytnutých informací. Názor komunikačních partnerů mě zajímal hned z několika hledisek:

a) **Množství poskytnutých informací**
b) **Snadnost nalezení informací**
c) **Aktuálnost poskytnutých informací**

Z vizuálního hodnocení webových stránek se tedy přesouváme k jejich obsahové stránce. Protože jsem s každým KP strávila na každé webové stránce přibližně 10-15 minut, myslím si, že měli dostatek času, aby se na stránce zorientovali, informace si přečetli a byli tak kompetentní k hodnocení informačního hlediska každého webu.

Množství poskytnutých informací

Množství informací je úzce spjato právě s přehledností textu, jak jsem již psala výše. I u množství poskytnutých informací na webové stránce ale platí, že méně je více. Ideální množství textu je pro hodnotitele ale velice subjektivní. Totiž to, co je pro někoho již příliš, může být pro někoho málo a naopak.

Nadbytek informací působí na čtenáře stránky zmatečným dojmem, mají pocit, že jsou přehlceni a někteří dokonce nemají chuť ani text číst. Toto tvrzení patřilo mezi odpovědi některých mých komunikačních partnerů.

Naopak nedostatek informací může působit dojmem, že na danou otázku nebyla nalezena dostatečná odpověď nebo nebyla nalezena vůbec. To potom může vzbuzovat nedůvěru v organizaci, že nám něco tají nebo pocit, že měli nedostatečnou snahu, aby danou informaci uveřejnili.

Na pocit z množství poskytnutých informací jsem se ptala svých KP u každé organizace, kdy jsem chtěla vědět, jak na ně informace působí, zda je jich podle nich málo, hodně nebo adekvátní množství. Jejich odpovědi jsem roztřídila a přiřadila ke každé organizaci. Níže se budu snažit vysvětlit, proč na množství informací hleděli právě následujícím způsobem.

V tabulce jsou u každé organizace značky:

✓ = informací je akorát

↑ = informací je nadbytek

↓ = informací je nedostatek

	KP1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	% akorát
Ledax	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100 %
Charita	↑	✓	↑	↑	✓	✓	↑	✓	50 %
Větřní	✓	↓	↓	↓	↑	✓	✓	✓	50 %
ARCHA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100 %
Soběslav	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	0 %

(Tabulka č. 24) Zdroj: Vlastní výzkum

Nejhorší hodnocení co do množství informací dostala webová stránka Senior – dům Soběslav. Ani jeden z KP neodpověděl, že je pro něj dostatečné, naopak ve všech případech hodnotili partneři informace jako nadbytečné. Ve třech případech mi bylo dokonce řečeno, že nechtějí informace ani číst, protože je jich hodně, jsou nepřehledné a zbytečné.

Nejlépe vystihl nadbytek informací KP 7: *"Milion informací a k ničemu, stačila by bohatě půlka, ale líp je podat. Vybavení pokoje na celou stránku? Proč? Proč tam píšou, že je na každým pokoji závěsná police s osvětlením? Že zázemí se sprchou má 6,6 m2 a rozměry botníku přesně na milimetry? Tohle by mě zajímalo ale, ale kdybych měl třeba obří nohy, tak jestli se mi vejdou boty do botníku (smích). Zbytečný, úplně zbytečný věci. Tohle abych přečetl, tak bych potřeboval nejmíň týden dovolený (smích). Smazat, někdy míň je víc."*. I z mého hlediska je vybavení pokoje nadstandardní informace. Organizace Senior – dům Soběslav se do poskytování informací nevšedním způsobem, které ostatní organizace neměly. Pro představu nadbytku informací cituji část textu organizace, v němž popisují velikost jednolůžkového pokoje v jejich přidruženém domově pro seniory:

"Na každém patře máme jeden typ tohoto pokoje, který je na severovýchodní straně, nemá balkon. WC s umyvadlem je mimo pokoj a není zde sprcha. Pokoj má velikost 12,76 m², sociální zázemí – 6,69m². Ve třetím patře na severovýchodní straně jsou dva pokoje propojené chodbičkou se společným WC, umyvadlem a nemají sprchový kout. Každý pokoj má velikost 14,43m², sociální zázemí – 3,65m². V prvním patře je pokoj situovaný na jižní stranu a má vlastní sociální zázemí (umyvadlo a WC), nemá sprchu. Pokoj má velikost 18,45 m², sociální zázemí – 2,75m². Pokojová buňka se nachází ve třetím patře severozápadní strany objektu. Jedná se o dva pokoje bez balkonu. Pro každý pokoj má po stranách společné vstupní chodby sociální zázemí – WC a umyvadlo. Společný je pouze sprchový box v pravé části sociálu. Každý pokoj má velikost 16,76 m²; vstupní chodba 9,27 m²; sociální zázemí 3,52 m²; sociální zázemí se sprchou 6,16 m². První a druhé patro disponuje dvěma pokoji s balkonem na severovýchodní straně propojenými chodbičkou se společným WC a umyvadlem. Každý pokoj má velikost 14,43 m², sociální zázemí 3,65 m², balkon má 2,25 m². Pokojová buňka v prvním a druhém patře, umístěna na severozápadní straně, má vždy dva pokoje s balkonem. Ke každému pokoji patří sociální zázemí po stranách společné vstupní chodby (WC + umyvadlo). Společný je pouze sprchový box v pravé části sociálu. Každý pokoj má velikost 16,76 m², balkon 2,25 m², vstupní chodba 9,27 m², sociální zázemí 3,52 m², sociální zázemí se sprchou – 6,16 m²." (Senior – dům Soběslav).

U webové stránky Městské charity České Budějovice pak hodnotili množství informací jako nadbytečné čtyři komunikační partneři z celkových osmi. Počet informací jako akorát zde hodnotilo přesně 50 % komunikačních partnerů. Nepřehledné bylo podle hodnotících právě velké množství bannerů s odkazy na sbírky charity.

Obec Větřní byla stejně, jako Městská charita České Budějovice, hodnocena jako přehledná pouze polovinou dotazovaných. Obecní webové stránky jsou ale velmi specifické a je potřeba brát v potaz, že jejich webové stránky neslouží pouze pro danou službu, ale musí uspokojit přísun informací pro všechny své občany na všechna témata, která jsou pro danou obec aktuální, a to přes vývoz odpadu až po otevírací dobu pošty. Informace o pečovatelské službě nejsou na těchto webech prioritou. Velké množství informací je tedy na takových stránkách nutností. I přes takové množství informací si ale dokázali dle dotazovaných udržet na webu přehlednost. KP 5 shrnul webové stránky obcí takto: *"Hele těch informací je hodně, ale chápu, jako že jsou to prostě stránky města, takže musí ty lidi informovat co se děje no. Kdyby dělali jen pečovatelskou službu, tak je toho hrozně moc těch věcí, co chtěj napsat, ale ty obce se tomu asi nevyhnou."*

Snadnost nalezení informací

Zda je danou informaci na webu snadné nebo složité najít záleží dle výzkumu na mnoha faktorech, z nichž několik z nich již bylo popsáno výše. Dle výzkumu se jedná se zejména o:

a) **Přehlednost webu**
b) **Naváděcí panel**
c) **Zvýraznění důležitých informací**
d) **Názvosloví**
e) **Inteligenční dispozice a věk návštěvníka webu**

Komunikační partneři měli na základě rozhovoru na jednotlivých webových stránkách najít informace o organizaci, kontaktní údaje, informace o pečovatelské službě a ceník a zhodnotit pomocí bodů, jak bylo snadné nebo složité jednotlivé informace najít. Výsledky škálovacích otázek jsou uvedené výše v tabulkách č. 18, 19, 20, 21 a 22. Nyní bych se ale ráda zaměřila na faktory, na základě nichž je právě hledání informací snadné nebo obtížné.

Naváděcí panel

Jedná se o jakési základní rozcestí, díky němuž by mělo dojít ke snadnější orientaci návštěvníka na webu. Blíže je naváděcí panel popsán v teoretické části práce. Většina webů ho má umístěný na horním okraji stránky. V mém souboru měla pouze obec Větřní naváděcí panel umístěný na levém okraji stránky, díky čemuž získá více místa a na panelu tak může být více odkazů, aniž by se musel uživatel složitě proklikávat přes více odkazů, což ocenili 3 komunikační partneři. KP 8: *"Jo to je super, hlavně mají přehledný ten panel nalevo, takže kliknu a vidím."*. KP 6: *"Tak tady musím ocenit ty odkazy pěkně vlevo všechny pod sebou, nemusím nikam jezdit nahoru, dolu, doprava, doleva, to se jim povedlo."*. U stránek, které měly odkazy na horním okraji stránky, nebylo umístění kritizováno. U obce Větřní bylo ale naopak oceňováno.

Jeden komunikační partner přišel v rámci rozhovoru se zajímavým komentářem k tomu, co mu na webových stránkách poskytovatelů pečovatelské služby chybí. Jedná se o vyhledávací pole umístěné v horní části stránky, kam se napíše heslo, které návštěvník na stránce hledá, a to ho odkáže na úseky stránky, kde se dané slovo nachází - viz. věta KP 6: *Já jsem se na internetu naučila jednu věc, a to je takovém rámeček*

nahoře na stránce s lupičkou, a tam když napíšu nějaký název na té stránce, nějaké slovo nebo větu, tak mě to automaticky hodí na to místo, kde se o tom píše.”. Tímto doplňkem disponovala pouze webová stránka Městské charity České Budějovice.

Obrázek č. 10, ukázka vyhledávače na webové stránce. Zdroj: Městská charita ČB

Zvýraznění důležitých informací

Hned sedmkrát se v rozhovorech objevilo, že by KP ocenil, aby byly důležité informace nějakým způsobem výrazněji oddělené od zbylého textu nebo aby byl sám viditelně na stránce. Z toho v pěti případech to byl kontakt poskytovatele. Někteří KP postrádali telefonní kontakt poskytovatele na viditelném místě, kam by se mohli obrátit. KP 6: *“Víte co? Když kliknu na kontakty, tak tam je tolik jmen, že snad i každá uklízečka tam má uvedený svůj telefon (smích). Vážně, komu mám zavolat, když mám dotaz nebo cokoliv? Vždyť je tady tak milion kontaktů, stačil by jeden nahoru a přepojovat dál.”*. Nebo například KP 4: *“Nedokážu si představit, jak nějakej dědeček luští, kam že to má vůbec volat, to asi ne.”*. A KP 7: *“Hned co pak vidím, je kontakt nahoře, to je šikovný.”*.

Za další informaci, která je dle KP důležitá, aby byla snadno k nalezení, je ceník činností poskytovaných v rámci pečovatelské služby. V sedmi případech se stalo, že dotazovaní ceník hledali velmi dlouho, nebo ho dokonce našli vůbec. Nejčastěji se tak stalo ve čtyřech případech u webové stránky obce Větřní. Myslím si, že pokud se jedná o placenou službu je nutné, aby byl ceník dobře dohledatelný stejně, jako na komerčních webových stránkách. Tvrzení potvrzuje i vyjádření KP 4: *“Rozhodně bych ceník dala nějak evidentněji k té službě, jako ne, že by tam nebyl, ale přijde mi takový schovaný, nedůležitý. Přitom když je to placená služba, tak tím bych já teda začala.”*. A KP 5: *Ten ceník jsem jako absolutně nemohla najít,..”*.

Názvosloví

Názvosloví se v tomto případě týkalo právě výše zmiňovaného ceníku. Problémem s názvy bylo to, že dvě organizace použily místo slova “ceník” sousloví

“sazebník úhrad”. Pokud tedy někdo hledá pečovatelskou službu a zajímá se i o ceny jednotlivých činností a hledá v několika případech ceník, nenapadne ho se poté v případě dalšího hledání soustředit na sazebník úhrad. K tomuto došlo ve všech čtyřech případech zmiňovaných výše, kdy KP nenašli ceník služeb, nebo ho hledali velmi dlouho. Jako příklad dávám následující části rozhovorů. KP 4: “*No a pak nerozumím tomu, proč se ceník jmenuje sazebník úhrad, ceník je takovej známej, ale sazebník úhrad, to nemusí každým dojít, o co se jedná.”.* KP 5: *“Ten ceník jsem jako absolutně nemohla najít, hlavně jsem spíš hledala název ceník, ne nějaký sazebník. Nechápu, jak ho můžou schovat mezi žádosti o ošetření lékařem.”.* KP 2: *“No a sazebník, to taky působí moc jakože business, jakože chtějí použít nějaký stylový slovo, ale myslím si, že lidi prostě hledat ceník, i jsou zvyklí z jiných stránek třeba e-shopů.”.*

Inteligenční dispozice a věk návštěvníka webu

Pečovatelská služba sloučí pro pomoc osobám starším 65 let a osobám se zdravotním postižením. Při rozhovorech jsem zjistila zajímavý poznatek, a to ten, že dotazovaní měli tendence srovnávat parametry webu s tím, jak by na to reagovali jejich blízcí. Zejména pak ti, pro které se o pečovatelskou službu zajímají. Podle mě je velmi zajímavé, že ačkoliv oni sami byli těmi, kteří vhodnou pečovatelskou službu pro své blízké hledají, tedy nehledají si ji potenciální klienti sami, přesto se snažili hovořit za ně. V rozhovorech se pětkrát objevila tvrzení ve smyslu toho, proč je nějaká věc špatně, protože jejich starší rodinný příslušník by to nepřečetl, nenašel nebo tomu nerozuměl.

Jako příklad přikládám následující úryvky rozhovorů. KP 3: *“U obrázků s nápisy, co se tu mění, to je tak rychlý, že to jako ani nestíhám číst. Nedej bože kdyby to četla moje babička třeba.”.* KP 6: *“Nedokážu si představit, jak nějakej dědeček luští, kam že to má vůbec volat, to asi ne.”.* KP 3: *“Jako já, když si představím babičku s dědou, jak tyhle stránky otevřou, tak jsem si 100% jistá, že ten obsah nahoře nepřečtou, kór s tím šedým písmem na bílým podkladu.”.* KP 6: *“Já nosím brýle, a to nemám moc dioptrií, ale kdyby někdo měl, tak tohle nepřečte, moc to splyne dohromady ta písmenka.”.*

Toto zjištění se mi ale velmi líbí, připadá mi to velice empatické a ohleduplné vůči naší starší části populace, která již má jisté zrakové problémy, které se v kombinaci s horší orientací na internetu mohou stát velmi nepříjemným zážitkem.

V jednom případě se pak objevila velmi zajímavá věta, a to od KP 6: *“Přizpůsobila bych ten jazyk pro všechny vrstvy lidí.”.* Toto tvrzení se objevilo pouze v

jednom případě a já si dovolím s ním souhlasit a doplnit ho o vlastní zjištění, které jsem v rámci výzkumu zjistila. Myslím si, že webové stránky sociálních služeb by měly být přizpůsobeny i lidem s nižším inteligenčním kvocientem, než je průměrný a dovolím si tvrdit, že pro některé mohou být informace na webových stránkách poskytovatelů složité.

Jedním z příkladů, který uvedu je právě onen již zmiňovaný sazebník úhrad. Z mého osobního průzkumu dalších webových stránek poskytovatelů pečovatelské služby je v drtivé většině používáno slovo ceník, což pak může být pro mnohé matoucí, což se i při mém výzkumu potvrdilo. Dalším příkladem je například obsahová část základních činností pečovatelské služby. Mezi činnosti, se kterými by mohli mít lidé problémy, zařazuji

- Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru,
- Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování
- Dohled nad uživatelem.

Samozřejmě existuje možnost se doptat blíže telefonicky nebo při osobní schůzce v organizaci, ale dovolím si tvrdit, že by tyto činnosti měly být více rozepsány již na webové stránce. Navíc některým lidem může být nepříjemné, aby se ptali na věci, o kterých si myslí, že jsou jiným všeobecně známy.

Jako zajímavý poznatek, se kterým nemohu jinak než souhlasit, je připomínka KP 3: *"Jako stránky jsou jinak fakt moc pěkný, jediný možná co mě napadá je, že tady nemají překlad pro cizince. Jakože když vlezete na jakýkoliv stránky, tak se nahoře dá všechno přepnout do angličtiny nebo němčiny, přece jen dneska u nás žije hodně cizinců, kteří by mohli potřebovat pečovatelskou službu a k tomuhle by asi potřebovali překladatele. Možná by mě zajímalo, jako jen tohle řešený pak, když si tu službu objedná. Mají nějaký pečovatelky co třeba mluví anglicky?".* Ani jedna ze zkoumaných stránek neměla možnost, jak přepnout text do jiného jazyka a ani odkaz, kam se mohou cizinci obracet. V dnešní době je již v ČR velké množství cizinců, kteří by mohli využít činnosti pečovatelské služby.

Dle Českého statistického úřadu bylo k roku 2019 v ČR přibližně 299 000 cizinců, kteří zde mají trvalý pobyt a počet cizinců má každoročně růstovou tendenci (ČSÚ, 2019). Zároveň by mě na popud KP 3 zajímalo, jako jsou na tom sociální pracovnice, které pečovatelskou službu v domácnosti vykonávají, s jazykovou výbavou.

Aktuálnost informací

Hodnotit aktuálnost informací na webové stránce je z pohledu hodnotitele velmi subjektivní. Vzhledem k okolnostem, v jaké době výzkum probíhal, tedy v době pandemie Covid-19, bylo zajímavé sledovat, podle čeho se hodnotitelé na webových stránkách z pohledu aktuálnosti orientovali. Hledali samozřejmě zmínky o mimořádných opatřeních, která se pečovatelské služby týkají. Vložím citaci KP 1: *"Jedna aktualita za 3 měsíce, to mi nepřijde moc aktuální, to se tam přece musí něco dít. Hlavně teď, když je covid, to spíš na to kašlou."*. KP 5 *"Pak tam mají dost neaktuálních informací, poslední několik měsíců starou."*. Tři KP se shodli, že kdyby nebylo období pandemie, orientovali by se podle dat vydaných příspěvků a článků. Dva KP kladně hodnotili i kalendář akcí, který měla na webových stránkách obec Větřní. V současné době je ale bohužel prázdný, vzhledem k zákazu pořádání akcí. Například KP odpovídal na otázku, co se mu webové stránce líbí nejvíc: *"..kalendář akcí, ten je teda teď prázdnej, ale to je pochopitelný."*.

Zajistit aktuálnost informací lze samozřejmě i jednodušší cestou na korekci příspěvků, a to využitím sociálních médií, jako je Facebook, Twitter a Instagram. Ze všech pěti organizací používá sociální média pouze Městská charita České Budějovice. která využívá Facebook, Instagram i Twitter a odkazuje se na ně na svých webových stránkách. KP 2: *"Tady se mi určitě líbí odkaz na Instagram, Facebook a Twitter."* Ostatní organizace se na taková sociální média na svých stránkách neodkazují. Například KP 2 hledal na webových stránkách odkazy na sociální média marně: *"Pak bych třeba ocenila odkaz na Facebook a Instagram, jestli mají, tam už jsou všichni."*. Vyjádřila se tak, že "dnes už jsou na Facebooku a Instagramu všichni". Otázkou je, jestli je na tohle nezisková sféra připravena, pokud výzkum ukázal, že někteří poskytovatelé nejsou připraveni ještě ani na využívání kvalitních a intuitivních webových portálů.

Je velmi těžké posoudit, zda je konkrétní informace aktuální, či nikoliv. Z výsledků výzkumu vyplývá, že orientace na stránkách z pohledu aktuálnosti probíhá v rámci hledání datumů a informací ohledně aktuálního dění v době hledání. Pravidelně aktualizované a upravované webové stránky jsou z mého pohledu důležitou součástí online propagace. Návštěvník musí vědět, že to, co je na stránce uvedeno, je čerstvé a může tomu důvěřovat, aniž by nabyl sebemenších pochyb.

4.2.3 Ceny v rámci poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba je službou placenou, proto mě v tomto případě zajímalo porovnání ceníků organizací, které jsem blíže rozebírala s komunikačními partnery. Zákonem je stanovena maximální výše platby za činnost, případně za její časový úsek, takže jsem chtěla zjistit, jak se ceny mezi organizacemi různí a jaké měrné jednotky jsou užívány.

Zajímavostí je u základních činností způsob uvádění času, který je k nalezení v ceníku organizace. Některé organizace počítají placený časový úsek za 15 minut, jiné za 30 minut nebo za 60 minut.

- Ledax, o.p.s - 15 minut
- Městská charita České Budějovice - 15 minut
- Město Větřní - 60 minut
- ARCHA Borovany, o.p.s. - 30 minut
- Senior - dům Soběslav - 60 minut

Na tento fakt upozornil i KP 6: *"ten ceník mají rozpočítaný po 15 minutách a člověk má pak pocit, že jsou levnější".* Jiný názor měl pak na KP 2, na kterého krátký úsek počítání času po 15 minutách působil nepříjemně: *"nelíbí se mi, že mají ceník po 15 minutách, to je takový stresující, jak to člověk pak v hlavě počítá.".* Je jedno, na jaké úseky je čas rozdělen, výsledná cena bude vždy stejná. Vliv to má ale na uživatele služby, na které to může působit mnoha způsoby.

U všech organizací byla dodržena maximální cena, kterou určuje vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, za 60 minut činnosti, tedy 130 Kč, kromě města Větřní, jehož hodina poskytování činností stojí pouze 100 Kč. Důvodem ale může být fakt, že obec poskytuje pečovatelskou službu pouze občanům, žijícím trvale nebo dlouhodobě na území města Větřní a jejich částí. Poskytujte službu tedy pouze svým občanům a na základě toho je chce nejspíš finančně zvýhodnit oproti jiným organizacím, které službu nabízí.

Činnost zajištění stravy pak nabízí čtyři z pěti organizací, a to organizace Ledax, o.p.s., kde se cena jedné porce jídla řídí dle platného aktuálního ceníku, který se mění. Městská charita České Budějovice si za jednu porci účtuje 72 Kč a město Větřní zajistí stravu svým občanům za 64 Kč. Senior dům Soběslav nabízí stravné za 61 Kč. V tomto případě se jedná o pouze o drobné rozdíly. ARCHA Borovany, o.p.s. jídlo neposkytuje.

Například pro KP 3 by to bylo velkou překážkou ve výběru takové organizace, protože by musel jídlo zajišťovat jinde. Na otázku, co se jí na dané organizaci nelíbí, odpověděl takto: *"..nerozváží obědy. To beru za mínus, protože obědy bych zase musel objednávat jinde."*

Dovoz a donáška jídla je činnost, kterou nabízí všech pět organizací, které se objevily v mém výzkumu a cena je vždy uvedena za donášku jedné porce jídla. Cena za tuto činnost je ale u každé z nich odlišná a při srovnání nejlevnější donášky s nejdražší se jedná dokonce o 100% nárůst ceny.

- Ledax, o.p.s - 27 Kč
- Městská charita České Budějovice - 30 Kč
- Město Větřní - 21 Kč
- ARCHA Borovany, o.p.s. - 15 Kč
- Senior - dům Soběslav - 20 Kč

Výrazné rozdíly pak shledávám v činnosti zajištění malého nákupu. Všechny organizace počítají za malý nákup do váhy 8 kg a pouze v jednom obchodě. Liší se ale měrná jednotka i cena činnosti.

Organizace	Měrná jednotka	Cena
Ledax, o.p.s	15 minut	32,50 Kč
Městská charita České Budějovice	15 minut	32,50 Kč
Město Větřní	30 minut	15 Kč
ARCHA Borovany, o.p.s.	1 úkon	30 Kč
Senior - dům Soběslav	1 úkon	20 Kč

(Tabulka č. 24) Zdroj: Vlastní výzkum

Zde je podle mě velká nevýhoda v počítání nákupu na čas. Uživatel pečovatelské služby nemůže ovlivnit, zda půjde sociální pracovnice nakupovat v dopravní špičce, v obchodě se budou tvořit fronty nebo je nejbližší obchod 10 km od místa bydliště klienta.

Například jedna hodina v organizaci Ledax, o.p.s. vyjde na 130 Kč, oproti tomu u města Větřní pak jen 60 Kč. Nákup u Senior – dům Soběslav pak vyjde na 20 Kč, ač jsou podmínky pro nákup jakékoliv. A pro takového seniora pak může 130 Kč znamenat velkou částku. Nebo v případě, že bude potřebovat koupit třeba jen chléb a mléko má hodnota donášky nákupu větší hodnotu, než je cena nákupu samotného.

V případě velkého nákupu jsou ceny srovnatelné, až na jednu výjimku. Tou je Senior – dům Soběslav, který se vymezuje z průměrné ceny za úkon. Zatím co ostatní organizace si účtují průměrně 110 Kč, tato organizace nakoupí klientům pouze za 25 Kč.

Organizace	Měrná jednotka	Cena
Ledax, o.p.s	1 úkon	110 Kč
Městská charita České Budějovice	1 úkon	115 Kč
Město Větřní	1 úkon	100 Kč
ARCHA Borovany, o.p.s.	1 úkon	115 Kč
Senior - dům Soběslav	1 úkon	25 Kč

(Tabulka č. 25) Zdroj: Vlastní výzkum

Dalším rozdílem v ceníku poskytovatelů je praní a žehlení osobního a ložního prádla, případně jeho drobné opravy u poskytovatele. Všichni poskytovatelé počítají praní a žehlení prádla za 1 kg prádla.

- Ledax, o.p.s - 70 Kč
- Městská charita České Budějovice - 70 Kč
- Město Větřní - 50 Kč
- ARCHA Borovany, o.p.s. - 40 Kč
- Senior - dům Soběslav - 70 Kč

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v § 6 pak určuje v odstavci 1 písm. d) bodech 7 a 8 maximální nevyšší částku za kilogram ložního a osobního prádla 70 Kč. Ve třech případech je tedy účtována

maximální možná cena, v případě města Větřní a organizace ARCHA Borovany je částka snížena.

Zajímavé je poté i srovnání fakultativních činností, které organizace nabízí. Následující tabulka znázorňuje počet činností, které každá organizace nabízí nad rámec činností základních. Město Větřní bude z následující části srovnání vyřazeno, protože žádnou fakultativní činnost nenabízí.

Organizace	Počet nabízených fakultativních činností
Ledax, o.p.s	4
Městská charita České Budějovice	4
Město Větřní	0
ARCHA Borovany, o.p.s.	6
Senior - dům Soběslav	1

(Tabulka č. 26) Zdroj: Vlastní výzkum

Z pěti organizací nabízí pedikúru pouze dvě, a to ARCHA Borovany, o.p.s., která si za jeden úkon účtuje 120 Kč a organizace Ledax, o.p.s., která si účtuje 110 Kč, ovšem pouze za jednu končetinu. Na tento zajímavý fakt v měrné jednotce upozornil také KP 1: *"Jako možná co mi přijde divný, že u pedikúry mají cenu 110 Kč za jednu končetinu. Nikdo nejde na pedikúra s jednou nohou, to je takový divný, to bych rovnou napočítal na dvě nohy."*. A má samozřejmě pravdu, jenže při využití pedikúry na obou nohách se cena oproti organizaci ARCHA Borovany, o.p.s. zdvojnásobuje.

Doprava vozidlem s doprovodem je jediná činnost, kterou nabízí všichni čtyři poskytovatelé. Opět zde vyčnívá ceník organizace Senior - dom Soběslav, která si neúčtuje jízdu od ujetého kilometru, ale od jízdy.

Organizace	Měrná jednotka	Cena
Ledax, o.p.s	1 km	10 Kč

Organizace	Měrná jednotka	Cena
Městská charita České Budějovice	1 km	10 Kč
ARCHA Borovany, o.p.s.	1 km	8 Kč
Senior - dům Soběslav	1 jízda	25 Kč

(Tabulka č. 27) Zdroj: Vlastní výzkum

Dohled nad uživatelem nabízí fakultativně tři organizace. Ledax, o.p.s. nabízí dohled za 50 Kč na 15 minut, Městská charita České Budějovice má 15 minut za 35 Kč a ARCHA Borovany, o.p.s. nabízí dohled za 15 minut za 32,50 Kč.

Dvě organizace dokonce zařadily mezi své činnosti péči o domácí zvířata, což obsahuje například venčení nebo krmení. Městská charita České Budějovice se postará o zvíře za 35 Kč na 15 minut a ARCHA Borovany, o.p.s. psa vyvenčí za 32, 50 Kč.
V rámci činností organizace ARCHA Borovany, o.p.s. si klient může vyrazit se sociálním pracovníkem do kina nebo divadla. Účtují si 120 Kč za hodinu doprovodu a nutností jde zaplatit doprovodu vstupenku. Poslední činností, kterou tato organizace nabízí, je stříhání vlasů, které klienta vyjde na 65 Kč za 30 minut.

5 Diskuse

Online prostředí obecně a internet je v posledních letech velmi oblíbené téma, ať už z pozitivních nebo negativních hledisek, a to právě díky jeho stále snadnější dostupnosti. Dle Českého statistického úřadu v roce 2019 využívalo v České republice internet 81 % osob starších 16 let. V tomto roce neměla internet pouze necelá pětina českých domácností. Tři čtvrtiny z domácností, které internet nemají, jsou domácnosti seniorů, kteří ho však nemají z toho důvodu, že ho nechtějí nebo s ním neumí pracovat. 97 % dětí pak žije v domácnostech s připojením k internetu (ČSÚ, 2020). Není tedy diskusí o tom, že internet již dnes velmi ovlivňuje prostředí, ve kterém se nacházíme a výrazným způsobem snížil vzdálenosti mezi jednotlivými lidmi na světě.

V rámci tohoto boomu posledních let jsem chtěla zkoumat online prostředí víc. Rozhodla jsem se tak v rámci oboru sociálních služeb, který studuji, tuto problematiku zasadit do prostředí, které znám, tedy sociální služby. Zajímalo mě, jakým způsobem jsou poskytovatelé sociálních služeb angažováni v onom online prostředí, a to konkrétně skrze jejich webové stránky. Ve výzkumu jsem samozřejmě počítala i s jejich limity. Za limity výzkumu považuji v tomto případě subjektivní zkreslení hodnotících při nahlížení na dané webové stránky v kombinaci s obdobím, ve kterém výzkum probíhal, tedy v době pandemie a nouzového stavu, které je pro psychiku a vnímání jedince velmi složité. Dále pak za limit považuji množství hodnocených stránek v porovnání s celkovým počtem poskytovatelů v Jihočeském kraji. V závěru pak mezi limity subjektu řadím i proměnlivost internetu samotného a s ním spojené možné jednoduché změny webových stránek, na kterých se v rámci dobu výzkumu mohly objevit menší rozdíly, které však z mého pohledu nebyly natolik důležité, aby ovlivnily nebo zkreslily výsledky mého výzkumu.

Záměrem mé práce bylo v rámci rozhovorů získat potřebné informace o tom, jak jednotliví komunikační partneři nahlíží na webové stránky poskytovatelů sociálních služeb a získat podklady, které by uvedly, co je pro uživatele stránek potřebné, jak by měly webové stránky vypadat a případně získat nějaké postřehy od osob, které se v současné době o pečovatelskou službu zajímají, ale zároveň jsou v této oblasti úplnými amatéry.

Pro účely výzkumu jsem vybrala pět webových stránek, které splňovaly potřebná kritéria. Zároveň jsem potřebovala, abych do výzkumu zařadila všechny specifické organizace, aby bylo dosaženo relevantních výsledků. Výzkumný soubor zastupoval největší poskytovatel pečovatelské služby v Jihočeském kraji, zástupce charity a poskytovatel, který se řadí do oblasti pečovatelské služby v rámci města. Pro větší množství dat jsem pak náhodně vybrala další dva poskytovatele. Všichni poskytovatel měli své webové stránky, které jsou zároveň veřejně přístupné, takže nebyla potřeba žádného jejich souhlasu.

Dalším výzkumným souborem pak byli samotní hodnotitelé, tedy komunikační partneři. Ty jsem vzhledem k probíhající pandemii a přes množství mimořádných vládních nařízení v rámci nouzového stavu musela vybírat online formou. Oslovila jsem je na platformě sociálního média společnosti Facebook v rámci uzavřené skupiny, kde se k výzkumu přihlásilo osm osob. Abych zaručila jejich bezpečnost a zdraví a neporušovala zároveň žádné vládní nařízení týkající se zákazu scházení, celý výzkum probíhal online, a to formou, jaká byla pro dotazovaného pohodlná. Výzkumy probíhaly telefonicky nebo přes aplikaci Skype. Pro účely výzkumu bylo osm komunikačních partnerů dostačující. Poslední dva komunikační partneři už nepřinesli žádné nové poznatky a odpovědi se velice opakovaly.

Cílem práce bylo identifikovat hlavní faktory, díky kterým je daná webová stránka pro jejich uživatele vzhledově příjemná a přehledná. Dále jsem chtěla zjistit, jaké informace na webových stránkách uživatelé očekávají, jak jsou dané informace snadné nebo obtížné k nalezení a jak hodnotí jejich množství. Protože se jedná o placenou službu, chtěla také vědět, jak se vzájemně liší ceníky daných poskytovatelů pečovatelské služby.

K získání potřebných dat a odpovědí jsem využila dotazník, kde každý komunikační partner hodnotil na škále od 1 do 7 dané otázky u každé organizace. Zajímala jsem se o hodnocení snadnosti nebo obtížnosti nazelení specifických informací na webu, jejich hodnocení vzhledu stránky a počtu a aktuálnosti informací. Průměrná doba, za kterou jsem vedla s jedním komunikačním partnerem byla přibližně 60 minut, ale v některých případech trval rozhovor i více, než 90 minut. Úkolem každého bylo zhodnotit danou webovou stránku podle jeho vlastního uvážení a názoru.

Propojení online prostředí a sociálních služeb je v české i zahraniční literatuře velmi neprobádané a málo obsáhlé téma, ačkoliv v komerční sféře ten, kdo nepůsobí na

internetu, jako by nebyl. Proto bylo velmi složité získávat podklady pro teoretickou část práce. Existuje nepřeberné množství publikací pro firmy v komerční sféře, kde radí s online marketingem a tvorbou webových stránek, nikoliv však pro neziskový nebo příspěvkový sektor. Mnohé se z těchto publikací ale dá půjčit, protože zásady pro tvorbu webových stránek z pohledu poskytování informací, čitelnosti a přehlednosti je pro obě sféry stejné.

Molek (2011) ve své publikaci uvádí, že internet přinesl poskytovatelům sociálních služeb nové možnosti. Říká, že *"pomocí zobrazení na internetu lze zákazníkům účinným způsobem přiblížit službu, vysvětlit její vlastnosti a informovat je o tom, kde a kdy si je mohou koupit. Využívání internetu také eliminuje možné problémy vyplývající z interakce mezi organizací a zákazníkem ve fázi, kdy zákazník se snaží získat informace o službě a jejím poskytovateli."* (Molek, 2011). Toto tvrzení je přesně jedním z důvodů, proč mě právě obsahová stránka poskytovatelů zajímala. Nikdo netvrdí, že podle webové stránky si daný člověk musí organizaci vybrat pro užívání její služby, ale má sloužit k tomu, aby zájemce získal první informace, data a názory na organizaci samotnou. I z výzkumu pak vyplynulo, že informace, které dotazovaní chtějí na webové stránce najít, je kontakt, fotografie a ceník. To jsou data, která jsou potřebná k prvnímu kontaktu s danou organizací a pro získání prvotních informací. Kontakt pak slouží k dalšímu potenciálnímu styku v rámci doptávání a případnou spolupráci.

Další tvrzení, se kterým souhlasím, je opět z publikace Molka (2011), který shledává jako důležitou vlastnost webových stránek předávání marketingových a zpravodajských informací (Molek, 2011). Výsledkem mého výzkumu bylo, že právě ony zpravodajské informace byly důležitým faktorem k tomu, aby se webová stránka tvářila jako aktuální a komunikační partneři pak měli pocit, že jsou jim podávány potřebné novinky a aktualizace informací. Tento fakt potvrzují i Card a Kuhn (2006), kteří považují online prostředí za důležité místo pro získávání informací (Card, Kuhn 2006). Internet je právě díky své dostupnosti ideálním pomocníkem při potřebě "rychle vědět".

Zajímavým zjištěním bylo, že všichni dotazovaní jsou zvyklí informace na internetu hledat. Tato otázka nebyla uvedena v rozhovorech přímo, dokazovaly to ale jejich odpovědi, kdy se uchylovali ke srovnávání s ostatními webovými stránkami a jejich zkušenostmi s nimi. V několika větách se objevovala tvrzení jako "Na těch webech nemám rád, když…", "Já jsem zvyklý, že..", "Mě vždycky pomůže, když.." a podobně.

Je zřejmé, že ani moji komunikační opatrněji nebyli v prostředí internetu žádnými amatéry, bez ohledu na věkovou skupinu.

Při rozhovorech a následném vyhodnocování jsem narazila na fakt, že v některých případech nebyli hodnotitelé spokojeni s konceptem webové stránky a objevovaly se názory, že poskytovatelé sociálních služeb evidentně nemají dostatek financí k tomu, aby si najali IT a marketingové specialisty. Podobného tématu se ve svém výzkumu dotkl Jakoubek (2015), který identifikoval jako jedny z problémů nedostatek financí organizací a nízká motivace a znalost pracovníků v sociální sféře k využívání moderních informačních a technologických prostředků. Z toho vyplývá, že poskytovatelé sociálních služeb mohou při zavádění a využívání virtuálních technologií do sociální práce narážet na bariéry technické, finanční, ale i psychologické. Z tohoto pohledu je to pro mě smutné ze všech tří hledisek bariér. Ačkoliv pracovníci v sociálních službách s největší pravděpodobností online prostředí využívají, i třeba ne na nějaké vysoké úrovni, využívání internetu pro jejich práci jim nepřijde tolik důležité, ba naopak je to pro ně demotivační a stresující. Nemluvím samozřejmě za všechny poskytovatele.

Myslím si ale, že postupem času, jak dnešní teenageři budou stárnout a generace se bude postupně vyměňovat za lidi, kteří v online prostředí vyrůstali, bude se měnit i pohled na důležitost internetu v sociálních službách. Vždyť i pandemie, která nás zužuje už přes rok našich životů, nám ukázala, jak je online prostředí potřebné a jak je důležité se v něm orientovat, protože všechno to, co člověk mohl dříve zařídit osobně, nyní nejde a lidé jsou nuceni k přesunu na virtuální platformy.

Dle mého osobního názoru, který je podpořený výsledky výzkumu, je potřeba, aby se sociální služby nadále vyvíjely v online prostředí, minimálně prostřednictvím svých webových stránek. Podle mých komunikačních partnerů jsou největší rezervy některých poskytovatelů ve vzhledu stránek, které působí velmi amatérsky a nesympaticky při představě péče o jejich blízké. Určité rezervy jsou i v rozložení webových stránek, a to z pohledu množství informací, jejich dohledávání a umístění na stránce. Důležitá je i čitelnost, která by měla být uzpůsobena všem věkovým kategoriím, i těm, které mají třeba problémy se zrakem. V mé práci se objevilo mnoho poznatků o barvách písma a podkladu stránky, o fotografiích a jejich vizuálním hledisku a o rozložení správného množství textu, obrazových forem propagace a odkazů na sbírky a pomoc.

Uznávám, že sociální práce je velmi psychicky i fyzicky náročná práce, která klade nároky na znalosti z mnoha vědních oborů. Zprostředkování informací a doporučení skrze online prostředí by ale v mnoha ohledech pracovníkům v sociálních službách jejich práci usnadnilo. Pokud bude část práce orientována do obsahu webových stránek, případně na online sociální pomoc a poradenství, může se mnoho věcí přesunout právě do online prostředí, aniž by to narušovalo kvalitu jejich poskytování.

Jak tvrdí Šmahel (2003), pro uživatele internetu je mnohem jednodušší, když své problémy v některých případech řeší online. Při online komunikaci totiž ztrácí zábrany a mohou se zahalit do anonymity, která jim pomáhá o choulostivých problémech hovořit otevřeně. Ačkoliv anonymita na internetu způsobuje mnoho problémů z hlediska vyšší agresivity lidí, v případě sociálních služeb by se mohlo online poradenství a následná pomoc zařadit mezí další druhy sociální práce.

Výsledky práce jsem chtěla poukázat na nedostatky a neprobádanou oblast sociální práce. Byla bych velmi ráda, kdyby se do této sféry začala sociální práce více ponořovat, protože pro mě, jako člověku, který v online prostředí vyrůstal, je to zásadní místo pro informační tok. Svým výzkumem bych chtěla dosáhnout toho, ač to bude možná naivní představa, že si organizace uvědomí důležitost webových stránek a hlavně to, co nezaujatí návštěvníci stránek hledají, jak to chtějí hledat a jak si přejí, aby webová stránka vypadala. Chtěla bych, aby tento výzkum použili jako zpětnou vazbu a ptali se dál, co by lidé chtěli na jejich webových stránkách změnit.

6 Závěr

Diplomová práce na základě stanoveného cíle zjišťuje pohled na webové stránky poskytovatelů sociálních služeb, kteří poskytují pečovatelskou službu registrovanou dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a sídlí v Jihočeském kraji. V rámci stanoveného cíle byly stanoveny tři výzkumné otázky:

1. Jak zájemci hodnotí celkový vzhled a přehlednost webových stránek vybraných poskytovatelů pečovatelské služby?
2. Jak zájemci o službu hodnotí snadnost nalezení a množství informací na webových stránkách vybraných poskytovatelů pečovatelské služby a jaké informace jsou pro ně na webové stránce důležité?
3. Jak se u vybraných poskytovatelů liší ceny za jednotlivé úkony poskytovaných služeb?

Výzkumné soubory byly v této práci dva. Prvním byly osoby, které žijí na území Jihočeského kraje a v současné době se zajímají o využití pečovatelské služby pro svého rodinného příslušníka. Komunikační partnery jsem oslovila v období ledna a února roku 2021 a v rámci přetrvávajících protiepidemických opatření na základě nařízení Vlády ČR jsem pro oslovování využila sociálních médií, konkrétně portálu Facebook v rámci vytvořené skupiny na tomto médiu. Dotazníková šetření a rozhovory poté probíhali v rámci telefonických rozhovorů nebo video hovorů, aby byla zaručena bezpečnost komunikačních partnerů. V rámci tohoto období se mi podařilo spojit s 8 komunikačními partnery, kteří byli ochotni se zúčastnit mého výzkumu, což stačilo k nasycení odpovědí.

Druhým výzkumným souborem byli poskytovatelé sociálních služeb, kteří odpovídali stanoveným kritériím. Jedná se o poskytovatele sociálních služeb, kteří jsou registrovaní v Registru poskytovatelů sociálních služeb, jehož zřizovatelem je Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR, zároveň svoji činnosti vykonávají na území Jihočeského Kraje a zároveň poskytují pečovatelskou službu. Tuto podmínku splňuje v současné době 46 poskytovatelů. Aby byla analýza webových stránek co nejpodrobnější, vybrala jsem ze všech těchto pět poskytovatelů. Tři poskytovatelé byli vybráni účelovým výběrem v rámci variability a specifik poskytovatele. Další dva byli poté vybráni výběrem náhodným.

Pro sběr dat byla zvolena kombinace kvalitativní a kvantitativní strategie. U kvalitativní strategie se jednalo o polostrukturované rozhovory a u kvantitativní strategie se jednalo o uzavřené otázky se škálovacím hodnocením pro jednotlivé webové stránky. Každá škála byla souborem jednotlivých otázek, na kterou měl dotazovaný odpovědět pomocí číselné stupnice od 1 do 7 podle toho, jak moc je pro něj daný úkol složitý nebo jednoduchý, případně jak moc mu daná otázka vyhovuje nebo nevyhovuje.

Konečné výsledky byly rozřazeny na jednotlivé okruhy a zodpovězeny. K tvrzením byly dokládány samotné citace komunikačních partnerů, případně pomocné tabulky s výsledky a ukázky jednotlivých stránek. V případě třetí výzkumné otázky na ceny činností poskytovatelů pečovatelské služby byly rozdíly v cenách popsány a doplněny o tabulky a případné citace dotazovaných.

Výsledky výzkumu ukazují, že v případě první výzkumné otázky z pohledu vzhledu webové stránky a její přehlednosti jako důležité faktory písmo, zvolené barvy a fotografie. Přehlednost pak souvisí právě s výše uvedenými faktory společně s množstvím informací a jeho rozmístěním na webové stránce. Z pohledu poskytnutých informací pak dle výzkumu záleží na subjektivním pocitu na množství informací, snadnosti nebo obtížnosti nazelení konkrétních informací a na to, jak hodnotí návštěvník webu informace jako aktuální.

V poslední části výzkumu, tedy porovnávání cen činností, vyšlo, že ve většině případech byly ceny stanoveny u všech organizací stejně, pouze v některých případech se ceny lišily. Všechny organizace ale dodržují finanční limit dle zmiňované vyhlášky.

Výsledky práce by pak mohly sloužit ke zpětné vazbě poskytovatelům pečovatelské služby z pohledu nezávislého hodnotitele, který má o službě minimum informací a zároveň se o danou sociální službu zajímá, případně pro další poskytovatele sociálních služeb, kteří by díky výsledkům mohli udělat korekci webu tak, aby byl vhodný pro většinu, ideálně všechny své potenciální klienty. Výzkum totiž ukázal, v jakých směrech mají webové stránky poskytovatelů jisté mezery a co je pro uživatele těchto webů důležité.

7 Seznam použitých zdrojů

1. ALLMER, T., 2019. *Kritická teorie a sociální média.* 1. vyd. Praha: Filosofia - Ústav AV ČR. 359 s. ISBN: 978-80-7007-578-4.
2. Archa Borovany, o.p.s., 2020. [online]. Borovany. [cit. 12/2020 - 4/2021]. Dostupné z: https://archaborovany.cz.
3. Armáda spásy ČR, 2016. *Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.* [online]. Praha. [cit. 2020-11-30]. Dostupné z: https://armadaspasy.cz/pobocky/prerov/nizkoprahove-zarizeni-pro-deti-a-mladez/.
4. ARNOLDOVÁ, A., 2011. *Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení II. část – Sociální pomoc a sociální služby.* 2. vydání, Praha: Karolinum, 602 s. ISBN: 978-80-246-1852-4.
5. Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2020. *Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.* [online]. Tábor. [cit. 2020-12-02]. Dostupné z: https://www.apsscr.cz/.
6. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2020. *Kdo jsme.* [online]. Brno. [cit. 2020-12-02]. Dostupné z: https://www.asvsp.org/kdo-jsme/.
7. ATHERTON, J., 2019. S*ocial Media Strategy*. 1. Vyd. London: Kogan Page. 272 s. ISBN: 978-1789660319.
8. BALLANTYNE, N., LOWE, S., BEDDOE, L., 2017. *To post or not to post? Perceptions of the use of a closed Facebook group as a networked public space.* Journal of Technology in Human Services, 35(1). s. 20–37. DOI:10.1080/15228835.2017.1277903.
9. BARKER, R., L., 2003. *The social work dictionary.* 1. vyd. Washington, DC: NASW Press. 258 s. ISBN: 978-0971013552.
10. BICKOVÁ, L., 2010. *Pečovatelská služba v České republice.* 1. vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. 432 s. ISBN: 978-80-904668-0-7.

11. BOUTIN, P., 29. 3. 2006. Web 2.0: *The new Internet "boom" doesn't live up to its name.* [online]. New York: Slate. [cit. 2020-12-14]. Dostupné z: http://www.slate.com/id/2138951/.

12. BROŽA, J., 2006. *Terapeutická komunita – ADVAITA, z.ú.* [online]. Nová Ves. [cit. 2020-11-30]. Dostupné z: https://advaitaliberec.cz/terapeuticka-komunita/.

13. ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, D., KROUTILOVÁ, J., 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi.* 1. vyd. Praha: Portál. 264 s. ISBN: 978-80-262-0027-7.

14. CARD, J. J., KUHN, T. 2006. *Development of online suites of social science-based resources for health researchers and practitioners*. Social Science Computer Review, 24(2), s. 255–261. DOI: 0.1177/0894439305281498.

15. Centrum ARPIDA z.ú., 7.11.2020. IN: facebook.cz. [online]. České Budějovice [cit. 2020-12-08]. Dostupné z: https://www.facebook.com/centrumARPIDA/photos/a.10151702387281920/10157129106746920/.

16. Centrum psychologické pomoci, p.o., 2020. *O nás: telefonická krizová pomoc.* [online]. Karviná: Centrum psychologické pomoci, p.o. [cit. 2020-11-30]. Dostupné z: https://www.cepp.cz/o-nas/telefonicka-krizova-pomoc/.

17. Český statistický úřad, 2019. *Data - počet cizinců.* ČSÚ. [online]. Praha. [cit. 2021-3-31]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/cizinci/4-ciz_pocet_cizincu#cr.

18. Český statistický úřad, 2019. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci - 2019*. [online]. Praha [cit. 2020-12-14]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/3-pouzivani-pocitace-a-jinych-zarizeni-k-pristupu-na-internet.

19. Cesta domů, 2019. *Odlehčovací služby.* [online]. Praha. [cit. 2020-11-30]. Dostupné z: https://www.cestadomu.cz/odlehcovaci-sluzby.

20. CHAN, C., HOLOSKO, M., J., 2016. *An overview of the use of Mechanical Turk in beha- vioral sciences: Implications for social work.* Research on Social Work Practice, 26, s. 441–448. DOI: 10.1177/1049731515594024.

21. DANNHOFEROVÁ, J., 2015. *Velká kniha barev: Kompletní průvodce pro grafiky, fotografy a designéry.* 1. vyd. Brno: Computer Press. 352 s. ISBN: 9788025137857.

22. Diakonie ČCE - středisko CESTA, 2020. *Podpora samostatného bydlení.* [online]. Uherské Hradiště. [cit. 2020-11-30]. Dostupné z: https://www.strediskocesta.cz/poskytovane-sluzby/podpora-samostatneho-bydleni/.

23. Diakonie Českobratrské církve evangelické, 29.1.2018. *Streetwork in chat*. [online]. Diakonie Českobratrské církve evangelické. [cit. 2020-12-14]. Dostupné z: https://www.diakoniezapad.cz/rubriky/hlavni-clanky/streetwork-in-chat/.

24. Domov bez zámku, p.o., 2018. *Domov pro osoby se zdravotním postižením.* [online]. Náměšť nad Oslavou. [cit. 2020-11-30]. Dostupné z: https://www.domovbezzamku.cz/.

25. Domov Dědina, 2020. *3. pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu.* [online]. Hradec Králové. [cit. 2020-12-02]. Dostupné z: https://www.domov-dedina.cz/soubory/Poskytovan%C3%A9%20slu%C5%BEby/3.Pomoc_pri_zvladani_beznych_ukonu_pece_o_vlastni_osobu.pdf.

26. Domov pro seniory a pečovatelská služba Česká Kamenice, p.o., 2014. *Základní úkony pečovatelské služby.* [online]. Česká Kamenice. [cit. 2020-12-02]. Dostupné z: http://www.ddceskakamenice.cz/zakladni-sluzby/?arc=30.

27. ELICHOVÁ, M., 2017. *Sociální práce*. Praha: Grada. 320 s. ISBN: 978-80-271-0080-4.

28. FLÍDROVÁ, M., 2015. *Problematika aplikace profesních hodnot v sociální práci*. Caritas et Veritas. 5(2), 154-61. ISSN: 1805- 0948.

29. GABBARD, G., O., a kol., 2011. *Professional Boundaries in the Era of the Internet*. Acad Psychiatry, 35. s. 168. DOI: 10.1176/appi.ap.35.3.168.

30. GAVORA, P., 2010. *Úvod do pedagogického výzkumu.* Praha: Paido. 261 s. ISBN: 978-80-7315-185-0.

31. GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce pro pedagogy*. 1. vyd. Praha: Grada. 208 s. ISBN: 978-80-247-3379-1.

32. HENDL, J., 2005. *Kvalitativní výzkum*. 1. vyd. Praha: Portál. 408 s. ISBN: 978-80-7367-040-5.

33. HLAVAČKA, M., CIBULKA, P., 2013. *Chudinství a chudoba jako sociálně historický fenomén.* 1. vyd. Praha: Historický ústav. 623 s. ISBN: 978-80-7286-225-2.

34. HRADILKOVÁ, T. a kol., 2018. *Praxe a metody rané péče v ČR: průvodce sociálním modelem*. 1. vyd. Praha: Portál. 148 s. ISBN: 978-80-262-1386-4.

35. JAKOUBEK, R., 2015. *Informační a komunikační technologie v sociálních a zdravotních službách.* [online]. Praha: Diplomová práce. [cit. 2020-12-14]. Dostupné z: https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/132854/.

36. JANOUCH, V., 2010. *Internetový marketing: Prosaďte se na webu a sociálních sítích.* 1. vyd. Brno: Computer Press. 304 s. ISBN: 978-80-251-2795-7.

37. JANSA, L. a kol, 2016. *Internetové právo: praktický průvodce.* 1. vyd. Brno: Computer press. 432 s. ISBN: 9788025146644.

38. KALVODA, H., 2015. *Sociální poradenství v ČR.* [online]. Praha. [cit. 2020-11-30]. Dostupné z: https://docplayer.cz/7037061-Socialni-poradenstvi-v-cr-hynek-kalvoda-praha-19-5-2015.html.

39. KARLÍČEK, M., KRÁL, P., 2011. *Marketingová komunikace.* 1.vyd. Praha: Grada. 213 s. ISBN: 9788024735412.

40. KIETZMANN, H., a kol. 2011. *Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media.* [online]. Business Horizons. Květen - červen 2011, vol. 53, is. 3, s. 241 - 251. [cit. 2020-12-08]. Dostupné z: www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0007681311000061.

41. Kolektiv autorů, 2020. *Management a kvalita sociálních služeb.* 1.vyd. Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb. 348 s. ISBN: 978-80-88361-06-0.

42. Kotec o.p.s., 2014. *Kontaktní centra obecně.* [online]. Mariánské lázně. [cit. 2020-11-30]. Dostupné z: http://www.kotec.cz/kontaktni-centra-obecne/.

43. KRÁLOVÁ, J., RÁTOVÁ, E., 2012. *Sociální služby a příspěvek na péči k 1. 7. 2012*. 4. vyd. Olomouc: ANAG. 463 s. ISBN: 978-80-7263-748-5.

44. KREBS, V., 2002. *Sociální politika.* 2. vyd. Praha: Aspi Publishing. 376 s. ISBN: 80-86395-33-2.

45. LANGR, K., 2016. *Informační bariéry*. [online]. Praha: Informatika. [cit. 2020-12-14]. Dostupné z: http://informatika.topsid.com/index.php?war=informace&unit=informacni_bariery.

46. LAURENČÍK, M., 2019. *Tvorba www stránek v HTML a CSS*. 1. vyd. Praha: Grada. 224 s. ISBN: 978-80-271-2241-7.

47. Ledax, o.p.s., 2020. [online]. České Budějovice. [cit. 12/2020 - 4/2021]. Dostupné z: https://www.ledax.cz.

48. LIDINSKÁ, D., 2016. *Příspěvek na péči - obecné informace.* [online]. Beroun:Poradíme si, z.s. [cit. 2020-12-07]. Dostupné z: https://poradimesi.cz/pece/mate-narok-na-prispevek-na-peci/.

49. MAREK, J., STRAND, A.; HOTOVCOVÁ, L., 2012. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál. 175 s. ISBN 978-80-262-0090-1.

50. MAREŠ, P., 2019. *Statistická analýza sociálněvědních dat*. 1. vyd. Brno: Masarykova Univerzita. 576 s. ISBN: 978-80-210-9247-1.

51. MATOUŠEK, O. a kol., 2013. *Encyklopedie sociální práce.* 1. vyd. 576 s. Praha: Portál. 576 s. ISBN: 978-80-262-0366-7.

52. MATOUŠEK, O., 2001. *Základy sociální práce.* 1.vyd. Praha: Portál. 309 s. ISBN: 80-7178-473-7.

53. MATOUŠEK, O., 2005. *Sociální práce v praxi.* 1. vyd. Praha: Portál. 352 s. ISBN: 807367002X.

54. MATOUŠEK, O., 2007. *Základy sociální práce.* 3. vyd. Praha: Portál. 310 s. ISBN: 8073673314.

55. Městská charita České Budějovice, 2020. [online]. České Budějovice. [cit. 12/2020 - 4/2021]. Dostupné z: https://mchcb.cz.

56. Metodický pokyn Ministerstva vnitra České republiky, 2/2020. Ministerstvo vnitra: Odbor eGovernmentu. [online]. Praha. [cit. 2020-12-21]. Dostupné z: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi7spG-yt_tAhUC0BoKHUVVDCQQFjAAegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Fwww.mvcr.cz%2Fsoubor%2Fmetodicky-pokyn-pristupnost-internetovych-stranek-a-mobilnich-aplikaci.aspx&usg=AOvVaw0LJPZfUSEKk2RWlU0syW93.

57. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2020. *Příspěvek na péči.* [online]. Praha. [cit. 2020-12-07]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/-/prispevek-na-peci.

58. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2020. *Sociální služby.* [online]. Praha. [cit. 2020-12-04]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1.

59. Ministerstvo vnitra České republiky, 2020. *Přístupnost internetových stránek a mobilních aplikací*. [online]. Praha. [cit. 2020-12-21]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/clanek/pristupnost-internetovych-stranek-a-mobilnich-aplikaci.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d.

60. Ministerstvo vnitra České republiky, 2020. *Telefonní informační a krizové linky a online pomoc v ČR*. [online]. Praha. [cit. 2020-12-08]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/clanek/telefonni-psychologicke-linky-pro-seniory-deti-a-dospele.aspx.

61. MIŠOVIČ, JÁN., 2019. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. 292 s. 1. vyd. Praha: Nakladatelství PhDr. Alena Mitlová. ISBN: 978-80-7419-285-2.

62. Modrá linka, z.s., 2020. *O nás.* [online]. Brno [cit. 2020-12-08]. Dostupné z: https://www.modralinka.cz/o-nas/.

63. MOLEK, J., 2011. *Řízení organizací sociálních služeb – vybrané problémy*. 1.vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. 254 s. ISBN: 978-80-7416-083-7.

64. MOTLOCH, M., 2016. *Ambulantní služby – co mohou nabídnout?* [online]. Beroun: Poradíme si, z.s. [cit. 2020-11-30]. Dostupné z: https://poradimesi.cz/pece/ambulantni-sluzby-co-mohou-nabidnout/.

65. NAVRÁTIL, P., 2001. *Teorie a metody sociální práce.* 1. vyd. Brno: Zeman. 168 s. ISBN: 80-903070-0-0.

66. NAVRÁTIL, P., JANEBOVÁ, R., 2010. *Reflexivita v posouzení životní situace klientek a klientů sociální práce.* 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus. 196 s. ISBN 978-80-7435-038-2.

67. Obec Větřní, 2020. [online]. Větřní. [cit. 12/2020–4/2021]. Dostupné z: http://www.obecvetrni.cz.

68. PAVLÍČEK, R., 2010. *Bariéry v přístupnosti a používání Internetu*. [online]. Blind Friendly. [cit. 2020-12-14]. Dostupné z: http://blindfriendly.cz/clanky/bariery-v-pristupnosti-a-pouzivani-internetu.

69. Pečovatelská služba Český Dub, p.o., 2020. *Služby.* [online]. Český Dub. [cit. 2020-12-02]. Dostupné z: http://www.ps-cdub.cz/sluzby-2/.

70. Pečovatelská služba Ústí nad Labem, p.o., 2016. *Chod domácnosti.* [online]. Ústí nad Labe. [cit. 2020-12-02]. Dostupné z: http://www.psul.cz/chod-domacnosti/.

71. PERINA, L., 2014. *Online marketing.* 1. vyd. Brno: Computer Press. 216 s. ISBN: 978-80-251-4155-7.

72. Persefona z.s., 2020. *O nás.* [online]. Brno [cit. 2020-12-08]. Dostupné z: https://www.persefona.cz/o-nas.

73. PROCHÁZKA, M., 2015. *Tlumočení a přepis.* [online]. Praha: Tichý svět. [cit. 2020-11-30]. Dostupné z: https://www.tichysvet.cz/tlumoceni-a-prepis.

74. Registr poskytovatelů sociálních služeb – Ministerstvo práce a sociálních věcí. [online]. Praha. [cit. 2020-12-07]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=4510D6D8FF16ED6E613B120AD72DCA2F.node1?SUBSESSION_ID=1607372439814_1.

75. ROBSON, C, McCARTAN, K., 2015. *Real World Research.* 1. vyd. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons. 560 s. ISBN: 11874523X.

76. Sdružení tělesně postižených, 2015. *POPIS REALIZACE sociálně aktivizačních služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením.* [online]. Česká Lípa. [cit. 2020-11-30]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/stazeni_souboru.do?SUBSESSION_ID=1492098534327_1&736f=48f574f64e203159fc26e9f0737bbefd.

77. Senior – dům Soběslav, 2020. [online]. Soběslav. [cit. 12/2020–4/2021]. Dostupné z: http://www.seniorsobeslav.cz.

78. ŠMAHEL, D., 2003. *Psychologie a internet: děti dospělými, dospělí dětmi.* 1. vyd. Praha: Triton. 158 s. ISBN: 978-80-725-4360-1.

79. ŠPILÁČKOVÁ, M., NEDOMOVÁ, E. *Metody sociální práce s jednotlivcem* [online]. Ostrava. [cit. 2020-11-27]. Dostupné z: http://projekty.osu.cz/svp/opory/FSS_Spilackova_Nedomova_Metody.pdf.

80. SPMP ČR, 2020. *Příspěvek na péči.* [online]. Praha. [cit. 2020-12-07]. Dostupné z: https://www.spmpcr.cz/pro-rodinu/socialni-davky-a-prukazky/prispevek-na-peci/.

81. Spondea, z.ú., 2020. *O nás.* [online]. Brno [cit. 2020-12-08]. Dostupné z: https://www.spondea.cz/cz/kontakt.

82. SSP, 2006. *Etický kodex sociální pracovníků České republiky* [on-line]. Praha. [cit. 2020-11-27]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf.

83. ŠTEFKO, M., KOTUS, J., MUNKOVÁ, G., 2013. *Obecné otázky sociální politiky.* 1. vyd. Praha: Ústav státu a práva AV ČR. 169 s. ISBN: 978-80-87439-08-1.

84. SWIGON, M., 2011. Information barriers in libraries: types, typologies and Polish empirical studies. [online]. Library Management, ročník 32, 6/7, s. 475-484. [cit. 2020-12-15]. Dostupné z: http://www.emeraldinsight.com/10.1108/01435121111158619.

85. THIELISCH, M., T., 2017. *Ästhetik von Websites Wahrnehmung von Ästhetik und deren Beziehung zu Inhalt, Usability und Persönlichkeitsmerkmalen*. 1. vyd. Lengerich: Pabst science Publishers. 271 s. ISBN: 978-3-95853-364-6.

86. TyfloCentrum, o.p.s., 2010. *Průvodcovská a předčitatelská služba.* [online]. Praha. [cit. 2020-11-30]. Dostupné z: http://praha.tyflocentrum.cz/nase-sluzby/pruvodcovska-a-predcitatelska-sluzba/.

87. Universum - kolektiv autorů, 2006. *Encyklopedie pro 21. století*. 2 svazky. 1. vyd. Praha: Knižní klub. 656 s. ISBN: 80-242-1755-4.

88. VAN TONDER, J., 2020. E-*Commerce Website Optimization.* 1. vyd. Londýn: Kogan Page Ltd. 256 s. ISBN: 9781789664423.

89. VOTOČKOVÁ, M., 2016. *Co je sociální rehabilitace.* [online]. Beroun: Poradíme si, z.s. [cit. 2020-11-30]. Dostupné z: https://poradimesi.cz/pece/co-je-socialni-rehabilitace/.

90. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. 2006. IN: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 164. ISSN 1211-1244.

91. Vyhláška č. 515/2020 Sb., o struktuře informací zveřejňovaných o povinném subjektu a o osnově popisu úkonů vykonávaných v rámci agendy. 2020. N: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 211. ISSN 1211-124.

92. WALTING, S., ROGERS, J., 2012. *Social Work in a Digital Society.* 1. vyd. Kalifornie: Sage Publications. 176 s. ISBN: 9780857256775.

93. YALOM, I. D., 2006. *Existenciální psychoterapie.* 1. vyd. Praha: Portál. 520 s. ISBN: 80-7367-147-6.

94. Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení (zákon o sociálním zabezpečení, 1998. IN: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37. ISSN 1211-1244.

95. Zákon č. 108/2006 Sb. o Sociálních službách (zákon o sociálních službách), 2006. IN: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37. ISSN 1211-1244.

96. Zákon č. 99/2019 Sb, o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, 2019. IN: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 44. ISSN 1211-1244.

8 Přílohy

Příloha č. 1 - Dotazník a otázky polostrukturovaného rozhovoru

Dobrý den, mé jméno je Bc. Michaela Bartušková a obracím se na Vás s žádostí o vyplnění mého dotazníku a následně krátký rozhovor, který́ poslouží jako podklad pro mou Diplomovou práci na téma "Webové stránky poskytovatelů pečovatelských služeb v Jihočeském kraji dle Registru poskytovatelů sociálních služeb". První část dotazníku se týká obecných otázek, abych mohla vyhodnotit, kdo se mého výzkumu zúčastnil. V druhé části spolu projdeme pět webových stránek vybraných poskytovatelů, u kterých budete hodnotit určitá kritéria. Žádná odpověď není špatná, jedná se pouze o Váš pohled. Účast ve výzkumu je anonymní a dobrovolná.

Správné odpovědi u otázek, které mají přesně stanovené odpovědi, prosím zakroužkujte. V otázkách, kde odpověď znázorňuje škála, označte kroužkem příslušný stupeň odpovídající Vaší odpovědi. Pokud budete mít pocit, že ani jedna ze zadaných odpovědí neodpovídá tomu, co chcete určit, prosím popište stručně Vaši odpověď na vytečkovaný řádek v odpovědi "Jiné". Předem děkuji za spolupráci.

1. Jaké je Vaše pohlaví?

a) Muž
b) Žena
c) Jiné……

2. Jaký je Váš věk?

a) 18 - 29
b) 30 - 39
c) 40 - 49
d) 50 - 59
e) 60 a více

3) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

a) Základní
b) Středoškolské

c) Vyšší odborné
d) Vysokoškolské
e) Jiné……

4) Pro koho se zajímáte o možnosti využití pečovatelské služby?
a) Pro sebe
b) Pro rodiče
c) Pro prarodiče
d) Pro druha/družku
e) Pro manžela/manželku
f) Pro syna/dceru
g) Pro vnuka/vnučku
h) Pro synovce/neteř
i) Pro kamaráda/známého
j) Jiné…….

5) Zajímal/a jste se již v minulosti o možnosti využití pečovatelské služby?
a) Ne
b) Ano
c) Nevzpomínám si

6) Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a, že ano, prosím uveďte, jak takový zájem dopadl?
a) Hledal/a jsem pouze informace
b) Služeb pečovatelské služby jsem využil/a
c) Nebyl/a jsem s nabídkou služeb spokojen/a
d) Nebyl/a jsem s realizací služeb spokojen/a
e) Organizace neměla volnou kapacitu
f) Ten, pro koho jsem službu hledal/a, ji již nepotřeboval
g) Využití služby jsem si nakonec rozmyslel/a - uveďte prosím stručně proč…….
h) Jiné…….

7) Jaké informace jsou podle Vás na webových stránkách pečovatelské služby nejdůležitější? (prosím vypište)

……

……

Nyní budeme hodnotit 5 webových stránek, kdy u každé Vás poprosím o zhodnocení následujících kritérií. Otázky prosím ohodnoťte na základě škály od 1 do 7, kdy 1 značí "nejméně spokojen/a" a 7 "maximálně spokojen/a"

A) Ledax o.p.s.

Jak hodnotíte celkový vzhled webové stránky? 1-nelíbí se mi, 7-moc se mi líbí

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak hodnotíte celkovou přehlednost webové stránky? Orientujete se na ní dobře? 1-špatná orientace, 7-orientuji se výborně

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce najít základní informace o organizaci? 1-velmi složité, 7-velmi snadné

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce najít kontakt poskytovatele? 1-velmi složité, 7-velmi snadné

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce poskytovatele najít popis pečovatelské služby? 1-velmi složité, 7-velmi snadné

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce najít ceník služeb? 1-velmi složité, 7-velmi snadné

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jsou podle Vás informace uvedené na webové stránce aktuální? 1-velmi neaktuální, 7-velmi aktuální

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

V následující části bych se Vás zeptala na nějaké doplňující otázky. Opět upozorňuji, že jde pouze o Váš pohled na danou stránku a žádná odpověď není špatná.

- Co se Vám na stránce líbilo nejvíc?
- Co se Vám na stránce nejvíce nelíbí?
- Co Vám na stránce chybí?
- Jaký pocit máte z množství poskytnutých informací o službě na webové stránce?
- Vybral/a byste si na základě bližšího prozkoumání webové stránky tuto organizaci jako poskytovatele pečovatelské služby pro někoho z Vaší rodiny a proč?

B) Městská charita České Budějovice

Jak hodnotíte celkový vzhled webové stránky? 1-nelíbí se mi, 7-moc se mi líbí
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak hodnotíte celkovou přehlednost webové stránky? Orientujete se na ní dobře? 1-špatná orientace, 7-orientuji se výborně
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce najít základní informace o organizaci? 1-velmi složité, 7-velmi snadné
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce najít kontakt poskytovatele? 1-velmi složité, 7-velmi snadné
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce poskytovatele najít popis pečovatelské služby? 1-velmi složité, 7-velmi snadné
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce najít ceník služeb? 1-velmi složité, 7-velmi snadné
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jsou podle Vás informace uvedené na webové stránce aktuální? 1-velmi neaktuální, 7-velmi aktuální
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

V následující části bych se Vás zeptala na nějaké doplňující otázky. Opět upozorňuji, že jde pouze o Váš pohled na danou stránku a žádná odpověď není špatná.

- Co se Vám na stránce líbilo nejvíc?
- Co se Vám na stránce nejvíce nelíbí?
- Co Vám na stránce chybí?
- Jaký pocit máte z množství poskytnutých informací o službě na webové stránce?
- Vybral/a byste si na základě bližšího prozkoumání webové stránky tuto organizaci jako poskytovatele pečovatelské služby pro někoho z Vaší rodiny a proč?

C) Město Větřní

Jak hodnotíte celkový vzhled webové stránky? 1-nelíbí se mi, 7-moc se mi líbí
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak hodnotíte celkovou přehlednost webové stránky? Orientujete se na ní dobře? 1-špatná orientace, 7-orientuji se výborně
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce najít základní informace o organizaci? 1-velmi složité, 7-velmi snadné
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce najít kontakt poskytovatele? 1-velmi složité, 7-velmi snadné
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce poskytovatele najít popis pečovatelské služby? 1-velmi složité, 7-velmi snadné
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce najít ceník služeb? 1-velmi složité, 7-velmi snadné
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jsou podle Vás informace uvedené na webové stránce aktuální? 1-velmi neaktuální, 7-velmi aktuální
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

V následující části bych se Vás zeptala na nějaké doplňující otázky. Opět upozorňuji, že jde pouze o Váš pohled na danou stránku a žádná odpověď není špatná.

- Co se Vám na stránce líbilo nejvíc?
- Co se Vám na stránce nejvíce nelíbí?
- Co Vám na stránce chybí?
- Jaký pocit máte z množství poskytnutých informací o službě na webové stránce?
- Vybral/a byste si na základě bližšího prozkoumání webové stránky tuto organizaci jako poskytovatele pečovatelské služby pro někoho z Vaší rodiny a proč?

D) ARCHA Borovany, o.p.s.

Jak hodnotíte celkový vzhled webové stránky? 1-nelíbí se mi, 7-moc se mi líbí
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak hodnotíte celkovou přehlednost webové stránky? Orientujete se na ní dobře? 1-špatná orientace, 7-orientuji se výborně
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce najít základní informace o organizaci? 1-velmi složité, 7-velmi snadné

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce najít kontakt poskytovatele? 1-velmi složité, 7-velmi snadné
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce poskytovatele najít popis pečovatelské služby? 1-velmi složité, 7-velmi snadné
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce najít ceník služeb? 1-velmi složité, 7-velmi snadné
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jsou podle Vás informace uvedené na webové stránce aktuální? 1-velmi neaktuální, 7-velmi aktuální
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

V následující části bych se Vás zeptala na nějaké doplňující otázky. Opět upozorňuji, že jde pouze o Váš pohled na danou stránku a žádná odpověď není špatná.

- Co se Vám na stránce líbilo nejvíc?
- Co se Vám na stránce nejvíce nelíbí?
- Co Vám na stránce chybí?
- Jaký pocit máte z množství poskytnutých informací o službě na webové stránce?
- Vybral/a byste si na základě bližšího prozkoumání webové stránky tuto organizaci jako poskytovatele pečovatelské služby pro někoho z Vaší rodiny a proč?

E) Senior - dům Soběslav

Jak hodnotíte celkový vzhled webové stránky? 1-nelíbí se mi, 7-moc se mi líbí
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak hodnotíte celkovou přehlednost webové stránky? Orientujete se na ní dobře? 1-špatná orientace, 7-orientuji se výborně
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce najít základní informace o organizaci? 1-velmi složité, 7-velmi snadné
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce najít kontakt poskytovatele? 1-velmi složité, 7-velmi snadné
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce poskytovatele najít popis pečovatelské služby? 1-velmi složité, 7-velmi snadné
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jak složité je na webové stránce najít ceník služeb? 1-velmi složité, 7-velmi snadné
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Jsou podle Vás informace uvedené na webové stránce aktuální? 1-velmi neaktuální, 7-velmi aktuální
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

V následující části bych se Vás zeptala na nějaké doplňující otázky. Opět upozorňuji, že jde pouze o Váš pohled na danou stránku a žádná odpověď není špatná.

- Co se Vám na stránce líbilo nejvíc?
- Co se Vám na stránce nejvíce nelíbí?
- Co Vám na stránce chybí?
- Jaký pocit máte z množství poskytnutých informací o službě na webové stránce?
- Vybral/a byste si na základě bližšího prozkoumání webové stránky tuto organizaci jako poskytovatele pečovatelské služby pro někoho z Vaší rodiny a proč?