

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ
ANTROPOLOGIE

Sociální práce se seniory v rámci ÚMOB Moravská Ostrava a
Přívoz

Bakalářská práce
Obor studia: Sociální práce

Autor: Kateřina Nováková, DiS.

Vedoucí práce: PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.

Olomouc 2020

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „*Sociální práce se seniory v rámci ÚMOb Moravská Ostrava a Přívoz*“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne

Podpis

Anotace

Jméno a příjmení:	Kateřina Nováková, DiS.
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Sociální práce
Obor obhajoby práce:	Sociální práce
Vedoucí práce:	PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2020

Název práce:	Sociální práce se seniory v rámci ÚMOB Moravská Ostrava a Přívoz
Anotace práce:	Tato bakalářská práce se zabývá zakázkami oddělení sociální péče při práci se seniory v rámci ÚMOB Moravská Ostrava a Přívoz. Práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část. V teoretické části jsou definovány pojmy, které s touto problematikou souvisejí. Jedná se o charakteristiku seniorského věku, sociální práci na obci, poskytování sociálního poradenství a zakázky klientů. V rámci empirické části práce jsou formou kvantitativního výzkumu analyzovány zakázky oddělení sociální péče při práci se seniory. Po analýze a interpretaci výzkumných dat je zodpovězena hlavní výzkumná otázka: Jaké jsou nejčastější zakázky oddělení sociální péče při práci se seniory?
Klíčová slova:	stárnutí a stáří, sociální práce, obec, sociální poradenství, oddělení sociální péče, zakázka
Title of Thesis:	Social work with elderly in the framework of the ÚMOB Moravská Ostrava and Přívoz

Annotation:	This bachelor thesis deals with the contracts of the social care department while working with elderly in the framework of the ÚMOB Moravská Ostrava and Přívoz. The thesis is divided into theoretical and empirical part. In the theoretical part are defined terms related to this issue. These are characteristics of senior age, social work in the municipality, provision of social counseling and client contracts. Within the empirical part of the thesis, the contracts of the social care department at the work of seniors are analyzed in the form of quantitative research. After analyzing and interpreting the research data, the main research question is answered: What are the most frequent contracts of the social care department when working with elderly?
Keywords:	aging and old age, social work, municipality, social counselling, social care department, contract
Názvy příloh vázaných v práci:	Působnost obce při zajišťování sociálních služeb, Záznamový arch
Počet literatury a zdrojů:	42
Rozsah práce:	64 s. (12 046 znaků s mezerami)

Obsah

Úvod	6
1 Seniorský věk a jeho charakteristiky	8
1. 1 Stárnutí a stáří.....	8
1. 2 Biologické změny	9
1. 3 Psychické změny	10
1. 4 Sociální změny.....	11
1. 5 Potřeby ve stáří.....	15
2 Sociální práce na obcích s rozšířenou působností	18
2. 1 Obec jako subjekt pro výkon přenesené působnosti.....	18
2. 2 Sociální práce na obci	19
2. 3 Sociální pracovník jako zaměstnanec obecního úřadu	20
2. 4 Nástroje sociální práce na obci.....	22
2. 5 Postup při výkonu sociální práce na obecním úřadu	23
3 Sociální poradenství na ÚMOB Moravská Ostrava a Přívoz	26
3. 1 Oddělení sociální péče.....	26
3. 2 Základní a odborné sociální poradenství	27
3. 3 Zakázka v sociálním poradenství	28
3. 4 Dům s pečovatelskou službou	32
3. 5 Zvláštní příjemce důchodu.....	33
4 Empirická část	35
4. 1 Cíl práce a dílčí výzkumné otázky	35
4. 2 Metodika výzkumu.....	39
4. 3 Způsob sběru dat	40
4. 4 Analýza a interpretace získaných dat	41
4. 5 Shrnutí výsledků výzkumu	50
4. 6 Diskuse	51
Závěr	53
Literatura a zdroje	55

Úvod

Problematika stáří a stárnutí populace je v posledních letech velmi diskutovaným tématem. Lidé se dožívají čím dál vyššího věku, zároveň se snižuje počet mladých lidí a klesá porodnost. Společnost začíná řešit problémy související se stárnutím populace a změnami, které tento fenomén provází. S prodlužující se nadějí dožití lze očekávat, že mnoho seniorů bude potřebovat zajistit péči, jelikož nebudou schopni zajistit své každodenní potřeby. Těmto demografickým změnám a důsledkům z toho plynoucích se společnost bude muset přizpůsobit. ([Demografický informační portál, 2019](#))

Téma bakalářské práce jsem zvolila s ohledem na skutečnost, že pracuji dlouhodobě jako sociální pracovníce na Úřadě městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz na oddělení sociální péče. Pracuji s mnoha cílovými skupinami klientů, avšak skupina seniorů se v posledních letech výrazně rozrůstá. Řešení nepříznivé sociální situace především osamělého seniora a zajištění péče o jeho osobu je často nelehkým úkolem. Přestože by senioři mohli využívat širokou škálu sociálních služeb, tyto služby pro ně nejsou vždy dostupné z kapacitních důvodů. Významný vliv při zajištění péče o seniora má jeho rodina a jeho sociální okolí. Ne vždy je však možné, aby byla seniorovi zajištěna péče pouze ze strany rodiny. Významnou funkci při zajištění sociálního poradenství a zajištění sociálních služeb pro seniora a jeho rodinu plní sociální pracovník obce jako zprostředkovatel pomoci.

Cílem předložené bakalářské práce je zjistit, jaké jsou nejčastější zakázky oddělení sociální péče Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz při práci se seniory. V rámci ročních statistických údajů oddělení sociální péče pro MPSV je uváděn pouze počet osob za jednotlivé cílové skupiny. Statisticky není vyhodnoceno, s čím se senioři zdejšího městského obvodu obracejí na oddělení sociální péče, které problémy a životní situace jsou pro ně nejtěživější.

Městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz je jedním z 23 městských

obvodů statutárního města Ostravy a tvoří historické jádro dnešní Ostravy. Rozkládá se mezi řekami Odrou a Ostravicí jižně od jejich soutoku na území o rozloze 1353 ha. Na svém území má dvě památkové zóny, které chrání části městského obvodu cenné z hlediska architektury a urbanismu. Městský obvod má 36 799 obyvatel, z toho přibližně 11 500 v seniorském věku. ([ÚMOb MOaP, 2019](#))

V teoretické části bakalářské práce se budu zabývat seniorským věkem a jeho charakteristikami, základními pojmy souvisejícími se stárnutím. Popíšu biologické, psychické a sociální změny, které stárnutí provázejí. Dále také proměny v potřebách starších lidí. Ve druhé kapitole se zaměřím na vymezení sociální práce na obci s rozšířenou působností a také na profesi sociálního pracovníka jako zaměstnance obecního úřadu. V závěru teoretické části se budu věnovat konkrétně popisu oddělení sociální péče při poskytování sociálního poradenství. Objasním pojem zakázka v sociálním poradenství. Uvedu, z jakého podnětu může zakázka vzniknout a co může být jejím obsahem.

V empirické části práce použiji metodu analýzy dokumentů. Data budu získávat ze Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka a elektronického rejstříku oddělení sociální péče. Budu zkoumat nejčastější zakázky oddělení sociální péče při práci se seniory. Zkoumaným vzorkem budou klienti oddělení sociální péče, obyvatelé městského obvodu ve věku od 65 let, se kterými bylo pracováno na oddělení sociální péče v roce 2019.

Získané výsledky výzkumu mohou být využitelné pro městský obvod, neboť budou informovat o tom, jaké sociální situace nejčastěji tíží seniory ve zdejších městském obvodě. V jaké oblasti by městský obvod měl být nápomocen seniorům, jak by jim měl vytvořit co nejoptimálnější podmínky k životu. Výsledky výzkumu mohou být také prospěšné pro tvorbu Komunitního plánu města Ostravy, kterého je zdejší městský obvod členem.

1 Seniorský věk a jeho charakteristiky

V první kapitole uvedu pojmy stárnutí a stáří z hlediska individuálního i společenského. Popíšu změny, ke kterým dochází ve stáří, a to změny tělesné, psychické i sociální. Konkrétněji se zaměřím na změny sociální, které jsou s ohledem na téma mé bakalářské práce nejdůležitější. V závěru první kapitoly popíšu lidské potřeby a proměnu potřeb, ke které dochází v období stáří. Všechny výše uvedené změny mají vliv na schopnost soběstačnosti a autonomie staršího člověka.

1. 1 Stárnutí a stáří

Stárnutí je fyziologický proces, který je součástí života lidí, zvířat i rostlin. Stáří je vyvrcholením celého životního cyklu člověka. Dochází k degenerativním změnám v organismu, tyto změny nastupují v různou dobu a postupují s individuální rychlostí. Rychlost stárnutí je u každého z nás jiná, neboť je podmíněna geneticky. Také je ovlivněna životním stylem, prostředím, ve kterém člověk žije, povoláním, které vykonává, nebo také stresem. (Mlýnková, 2011, s. 13)

Stáří z pohledu sociologie je vyvrcholením a konečnou fází individuálního života jednotlivce. Stárnutí ovlivňuje společnost, ve které člověk žil a žije. Časový rozsah této fáze života, kvalita a obsah stáří zpětně ovlivňuje společnost. To, jak člověk žil v dětství, mládí a dospělosti, poté ovlivňuje kvalitu jeho stáří. (Sak & Kolesárová, 2012, s. 11)

Nejběžnějším měřítkem stárnutí je chronologický nebo také kalendářní věk. Tento časový údaj však nekoreluje s dalšími funkčními údaji, proto nemůže spolehlivě vyjádřit životní stav jednotlivce. Může pouze naznačovat stav průměrného člověka. Další používanou mírou je věk sociální, který

se vztahuje k očekávanému chování příslušícímu k určitému biologickému věku. (Stuart-Hamilton, 1999, s. 19)

Běžně se za starého člověka považuje osoba, která dosáhla důchodového věku, což je věk kolem 65 roků. Haškovcová uvádí, že stáří lze rozdělit na rané, poté staré a velmi staré stáří. Rané stáří zahrnuje věk od 65 let do 74 let. Staré stáří označuje věk od 75 let do 80 let. Od 85 let lze seniory považovat za dlouhověké. U mladých seniorů je věnována pozornost jejich seberealizaci, volnočasovým aktivitám, procesu odchodu do důchodu. U starých seniorů jsou aktuální časté zdravotní potíže a osamělost. (Haškovcová, 2010, s. 20–21)

Dobré stárnutí nezávisí jen na společenské struktuře, ale také na individuálním aktivním jednání. Stáří se vyznačuje tvárností, je variabilní podle funkcí a osob, je velmi individuální. Populace dnešních šedesátníků a sedmdesátníků, kteří se výkonností skoro neliší od padesátníků, dává naději úspěšnému stárnutí. Také je tu však mnoho letitých, kteří trpí velkými potížemi a drsnými dopady stáří, mezi které patří především demence. (Baltes, 2009, s. 8–14)

V období stáří dochází v lidském organismu k mnoha změnám, kterým se nelze vyhnout. Tyto změny jsou však značně individuální, jejich nástup je časově různorodý, souvisí s genetikou, životním stylem a zlozvyky. Všechny změny však spolu souvisí a ovlivňují se. Jedná se o změny biologické, psychické a sociální. (Mlýnková, 2011, s. 20)

1. 2 Biologické změny

Postihují tkáně a orgány, jednotlivé systémy v těle se zpomalují a oslabují se dřívější funkce. Dochází k poklesu biologických adaptačních

mechanismů. Jedná se o změny v pohybovém systému, kardiopulmonálním systému, trávicí soustavě. Dále také změny na kůži, v rámci pohlavních orgánů a vylučování, změny smyslů a změny v nervové soustavě. (Klevetová & Dlabalová, 2008, s. 19–22)

S přibývajícím věkem se zvyšuje počet onemocnění, která mají sklon k chronicitě. Typickým znakem ve vyšším věku je multimorbidita, kdy dochází k tomu, že se choroby navzájem sdružují. (Zavázalová, 2001, s. 28)

Biologické stáří však není dnes jasně stanovitelné, přesná kritéria neexistují. Psychický aspekt subjektivního vnímání stáří souvisí s tím, zdali dochází výrazně k úbytku nebo naopak dostatku sil. Proto je potenciál zdraví významným faktorem biologického stáří. (Uotinen in Čevela, Kalvach & Čeledová, 2012, s. 25)

1. 3 Psychické změny

Tak jako dochází ve stáří ke změnám na těle, tak dochází ke změnám v psychice člověka. Na kvalitě psychiky se nejvíce podílí osobnost. Charakteristické rysy osobnosti získávají nebo ztrácejí na intenzitě. Říká se, že člověk karikuje svoji vlastní povahu. Ve struktuře osobnosti se mohou přesouvat potřeby, hodnoty a cíle s ohledem na to, jakou důležitost mají pro daného člověka. (Stuart-Hamilton in Jarošová, 2006, s. 25)

Změny psychiky se projevují také v poznávacích schopnostech jako je vnímání, paměť, myšlení, představy a pozornost. Často dochází ke snížení schopnosti adaptace na nové situace. Snížené vnímání z důvodu oslabení smyslů může způsobit strach, úzkost a nejistotu. Proto jsou někteří senioři ostražití a nedůvěřiví. V pozdějším věku, většinou po 80. roce věku se u některých seniorů objevují poruchy paměti, poruchy osobnosti a také

poruchy rozhodovacích schopností. V tomto věku přibývá duševních onemocnění, zejména demencí. (Klevetová & Dlabalová, 2008, s. 23)

Čevela a kol. (2012, s. 135) uvádí, že „*Demence je soubor příznaků souvisejících s úbytkem kognitivních schopností mozku (paměti, myšlení, orientace, uvažování, učení, řeči) při řadě různých chronických mozkových onemocnění a poškození.*“ Demence je důsledkem pomalého, nezvratného a progresivního onemocnění mozku. (Pichaud & Thareau, 1998, s. 90–92)

1. 4 Sociální změny

Jedná se o souhrn změn sociálních rolí, postojů a sociálních potenciálů. Mezi typické životní události pokročilého věku patří odchod do důchodu, pokles životní úrovně, odchod dětí z rodiny, ovdovění a přijetí role penzisty. (Čevela, Kalvach, & Čeledová, 2012, s. 26)

Nejvýznamnější změnou ve stáří je **odchod do důchodu**. Odchod z aktivního pracovního života do důchodu mění zcela sociální roli člověka. (Jarošová, 2006, s. 29–30)

Když člověk opustí zaměstnání, ztratí svoji profesi, dojde přirozeně ke ztrátě profesní role. Tato velká změna narušuje dosavadní rovnováhu systému rolí staršího člověka. Nová role důchodce má horší sociální status a omezená privilegia. Role důchodce je definována jako ekonomicky závislá na společnosti s omezenými možnostmi do dění této společnosti zasahovat. Starý člověk odchází symbolicky ze společnosti do svého soukromí, zůstávají mu pouze role soukromé. K tomu, aby starší člověk nepodlehл pocitu prázdnoty života v důchodu, je nevyhnutelné, aby si vytvořil nový životní program. O naplnění tohoto programu rozhoduje člověk sám. Tento úkol je pro některé však obtížný a nepříjemný. (Vágnerová, 2000, s. 364)

Významný dopad má odchod do důchodu také na ekonomické zajištění starého člověka. (Jarošová, 2006, s. 29–30). Důchod zhoršuje životní úroveň a ekonomické zázemí seniora. Důchodce je nucen více šetřit a také se vzdát některých požitků, které jsou vázané na finance. Zvyšují se výdaje typické pro staří, jako jsou výdaje za léky, dietní potraviny nebo také pomoc v domácnosti. Člověk v tomto ohledu může pociťovat zhoršení své pozice i na ekonomické úrovni. (Vágnerová, 2000, s. 365–368)

Odchod dětí a narození vnoučat – významnou událostí v životě je odchod dospělých dětí z domova. Rodiče jsou nuceni nalézt novou rovnováhu ve vztahu. Ztráta rodičovské role však bývá většinou kompenzována novou rolí, a to rolí prarodičů. (Pichaud & Thareau, 1998, s. 28)

Mezi specifické znaky generativity stáří patří zaměřenost na vztahy k lidem a také potřeba být v těchto vztazích užitečný a prospěšný. Každý člověk potřebuje být členem nějaké skupiny, která by jej akceptovala a s níž by se mohl identifikovat. Starší člověk je limitován uplatněním v širší společnosti, proto se zvyšuje v tomto období význam širší rodiny, především dětí a vnuků. Významný vliv plní také vrstevnické skupiny. (Vágnerová, 2000, s. 378)

Odchod do starobního důchodu a odchod dětí a narození vnoučat lze považovat za běžné události, které patří ke stáří a nejsou považovány za situace rizikové. **Rizikovní senioři** jsou ti, kteří se nebyli schopni adaptovat na změny, které souvisejí se stářím. Podle WHO jsou rizikovými osobami v populaci seniorů (Zavázalová, 2001, s. 36):

- osoby starší 80 let;
- osoby vyššího věku, které žijí osaměle;
- staré a osamělé ženy;

- senioři v dlouhodobé ústavní péči;
- senioři, kteří mají závažné onemocnění;
- páry, kdy jeden z partnerů seniorů je vážně nemocný;
- senioři s nízkým hmotným zabezpečením.

Smrt partnera a osamělost – smrt partnera ve stáří patří mezi jednu z nejtěžších zkoušek, se kterou se lidé musejí vyrovnávat. Po mnoha společně prožitých letech může pozůstalému partnerovi připadat, že došlo k jakémusi rozbití roztržení až amputaci části jeho bytosti. (Pichaud & Thareau, 1998, s. 30)

Vágnerová uvádí, že ztráta partnera ve stáří je nenahraditelná, ovlivňuje všechny složky života seniora. Pozůstalý partner má větší pocit ohrožení, prázdnoty a osamělosti. Najednou se zhroutlí struktura navyklého denního režimu. Zhorší se ekonomická situace, a to především u žen, které mají menší důchod. Senior může pociťovat ztrátu smyslu života, ztrácí motivaci, aby něco dělal, protože není pro koho. Jednou z možností, jak se vyrovnat se ztrátou partnera, je hledání jiného sociálního kontaktu mezi vrstevníky. Vzhledem k tomu, že ženy žijí v průměru déle než muži, také bývají povětšinou starší, převažují ve skupině vdovělých ženy. (Vágnerová, 2000, s. 375)

Výzkumy Českého statistického úřadu z roku 2014 uvádí, že ženy začínají ztrácet muže výrazněji ve věku 60-64 let, kdy 15 % žen se stává vdovami. Ženy, které jsou starší o pět let, jsou vdovami již z 25 %, ve věku 70-74 let je to již 39 %. V 75-79 letech více než polovina žen (55 %) postrádá svého manžela. V 80-84 letech je to již 71 % žen. V nejstarších věkových kategoriích 85-89 a 90+ let jsou ženy vdovami již z 82 % a 88 %, zatímco vdovci jen 39 % a 56 %. ([ČSÚ, 2020](#))

Změny v bydlení – bydlení je jedním ze základních předpokladů kvalitního života seniorů. Kvalitní bydlení přizpůsobené potřebám seniorů je prevencí nákladné ústavní péče. Senioři nejčastěji preferují setrvání v domácím prostředí, což lze považovat za adaptivní rys a výrazný prvek osobnostní identity a autonomie. Přestěhování v pokročilém věku může být velmi závažným stresem, a to i přesto, že je chtěné a není např. vynucené rodinou. Při přestěhování jsou důležité okolnosti, jako je včasnost přestěhování s ohledem na finanční možnosti a schopnosti jednotlivce. Dále dobrovolnost a chtěnost, nebo alespoň smíření se změnou bydliště. Nové bydlení by mělo být výhodnější, mělo by přinášet pro seniora benefity v podobě bezbariérovosti, finanční výhodnosti, dostupnosti apod. Senior by měl být na tento proces připraven. Měl by se seznámit s novým prostředím a také by mělo dojít k navázání nových sousedských vztahů, neboť ty jsou v životě seniora velmi důležité. (Čevela, Kalvach, & Čeledová, 2012, s. 101–102).

V období stáří se musí člověk vyrovnat s výše uvedenými zásadními událostmi, tyto kladou vysoké nároky na adaptabilitu každého člověka. (Čevela, Kalvach, & Čeledová, 2012, s. 130)

Pokud se chce člověk úspěšně adaptovat na stáří, potřebuje si udržovat potřebnou míru tělesné, psychické i sociální aktivity a kondice. Změna životní situace ve stáří může pro některé znamenat stres, který nejsou schopni zvládnout. Vyvíjí se maladaptivní syndrom s apatií nebo agresivitou, rozvíjí se psychosomatické potíže. Psychická maladaptace má souvislost s poklesem potenciálu zdraví, psychické adaptability a odolnosti. Běžné situace můžou být pro tohoto seniora stresujícími. Zotavení po zátěžových situacích trvá delší dobu. (Čevela, Kalvach, & Čeledová, 2012, s. 132–134)

Všechny výše uvedené změny mají vliv na hlavní problém spojený s životem starých lidí, kterým je soběstačnost. Soběstačnost vyjadřuje, že je senior schopen samostatné existence v daném prostředí. Soběstačnost zahrnuje stránku fyzickou, hlavně schopnost pohyblivosti. Psychická stránka ovlivňuje schopnost zařizovat si sám své záležitosti. Ekonomická se vztahuje k finančnímu zabezpečení seniora. Sociální stránka souvisí s integrací ve společnosti a rodině. Pokud podmínky, ve kterých starý člověk žije, neodpovídají jeho zdravotnímu stavu, jeho funkčním schopnostem, dojde k porušení sociální rovnováhy. Senior se stává nesoběstačným, potřebuje pomoc okolí, rodiny nebo společnosti. (Zavázalová, 2001, s. 26)

1. 5 Potřeby ve stáří

Ve stáří dochází ke změně některých potřeb, především biologických a psychických. Původní potřeby zanikají a do popředí vystupují potřeby zaměřené na jistotu a bezpečí. Pokud chce senior zvládnout náročné úkoly tohoto období, zaměřuje se hlavně na uspokojení svých potřeb. Toto zaměření plyne ze zhoršení fyzických a psychických kompetencí, které si člověk uvědomuje. Nenaplnění potřeb vede k frustraci staršího člověka. (Hauke, 2014, s. 11)

Americký psycholog A. H. Maslow (in Pichaud & Thareau, 1998, s. 36–41) **rozdělil lidské potřeby do 5 kategorií:**

- **Potřeby fyziologické** – jsou základní, jejich neuspokojení se může odrazit na zdravotním stavu člověka. Tyto potřeby jsou velmi důležité, proto jim lidé věnují nejvíce času;

- **Potřeba bezpečí** – tuto potřebu lze rozdělit na potřebu ekonomického zabezpečení, potřebu fyzického bezpečí a potřebu psychického bezpečí;
- **Sociální potřeby** – mezi tyto potřeby se řadí potřeba informovanosti, potřeba příslušnosti k nějaké skupině, potřeba lásky, potřeba se vyjadřovat a také být vyslechnut;
- **Potřeba autonomie** – autonomii lze chápat jako potřebu být svobodný, rozhodovat se sám za sebe. Součástí je také potřeba uznání a vážnosti a potřeba být užitečný pro ostatní;
- **Potřeba seberealizace a rozvoje vlastní činnosti** – každý člověk touží po seberealizaci, po smyslu svého života. Smysl života je pro každého v něčem jiném. Pro někoho to může být rodina, zájem o nějakou činnost nebo práce či víra. V pokročilém věku je tato potřeba ještě důležitější s ohledem na to, jak naplnit stáří.

Všechny lidské potřeby vytváří celek, potřeby fyzické, psychické i sociální jsou od sebe neoddělitelné. (Pichaud & Thareau, 1998, s. 36–41)

Ve stáří však dochází ke změně hodnotové orientace, starší lidé se více fixují na svoji rodinu, potřebují uspokojovat především potřebu lásky a sounáležitosti. Chtějí mít svoji pozici v rodině, na základě existence citových vztahů. Ve stáří také nejsou dostatečně saturovány potřeby komunikace, starší lidé se cítí osamoceni. Senioři jsou více ohroženi tím, že se musí smířit s určitou mírou závislosti na druhých. Proto do popředí vystupuje potřeba bezpečí a podpory. (Vágnerová, 2000, s. 458)

V první kapitole jsem se zaměřila na vysvětlení pojmu stárnutí a stáří, které jsem popsala z hlediska periodizace a také hlediska sociologického. Stárnutí probíhá ve všech složkách organismu člověka, jak po stránce tělesné, psychické i sociální. Sociální stránka zahrnuje odchod do důchodu, ztrátu partnera nebo odchod dětí z rodiny a narození vnoučat. Velmi důležité je, jak se starší člověk adaptuje na stáří. Někdo se přirozeně vyrovná s úbytkem sil a schopností, jiný se stane pasivním a negativistickým seniorem. Ve stáří také dochází k výrazné proměně potřeb člověka. V popředí stojí potřeba bezpečí, jistoty a sounáležitosti.

2 Sociální práce na obcích s rozšířenou působností

Ve druhé kapitole popíšu úkol obce, která je pověřena výkonem přenesené působnosti dle platných legislativních předpisů. Vymeším pojem sociální práce. Dále se budu zabývat profesí sociálního pracovníka a specifiky výkonu této profese na obecním úřadě. Objasním, jaké nástroje a postupy využívá sociální pracovník obce při realizaci sociální práce.

2. 1 Obec jako subjekt pro výkon přenesené působnosti

Obce jako veřejnoprávní korporace upravuje zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů.

Obec je nejmenší samosprávnou jednotkou státu. Má své území, majetek, příjem, obyvatelstvo a své orgány. Obec jedná v samostatné působnosti, může být zákonem pověřena, aby plnila úkoly sociální politiky ústřední státní správy. Jedná se o výkon přenesené působnosti na obcích s rozšířenou působností. Obec tedy vystupuje jako místní orgán ústřední státní správy. Stát poté zajišťuje financování výkonu této činnosti. Z historického hlediska obce prokázaly, že jsou nejvhodnějším místem pro poskytování sociální pomoci, především u některých individuálně adresných služeb. (Tomeš, 2010, s. 112)

Tam, kde stát přenesl působnost na obce a kraje, podléhá tento výkon přenesené působnosti přísné regulaci postupů a kompetencí. Tyto skutečnosti ovlivňují také výkon a postupy sociální práce a sociálních pracovníků. Dalším aspektem je také to, že adresátem sociální práce jsou specifické cílové skupiny osob. Tyto se liší od ostatních tím, že se nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Těmto skupinám osob je nutné poskytnout vyšší míru podpory a pomoci. (Drijáková in Truhlářová & Levická, 2013, s. 159)

2. 2 Sociální práce na obci

Nejdříve bych chtěla vymezit pojem sociální práce. Matoušek uvádí, že *„Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů. (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu.“* (Matoušek, 2003, s. 11)

Sociální práce na obci je legislativně ukotvena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Působnost obecního úřadu s rozšířenou působností v oblasti výkonu sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování je upravena v § 92, § 93a, § 94 tohoto zákona. Obsah působnosti obce při zajišťování sociálních služeb je uveden v příloze č. 1 této práce.

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů v § 3 písm. b) definuje *„nepříznivou sociální situaci jako oslabení nebo ztrátu 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.“* Ustanovení § 2 výše uvedeného zákona stanoví, že poskytnutá pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně. Pomoc musí podporovat rozvoj samostatnosti, motivovat občany k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace a posilovat jejich sociální začleňování.

Podle § 7 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů plní obecní úřad s rozšířenou působností také některé úkoly při výkonu přenesené působnosti. Povinnosti sociálních pracovníků na obcích s rozšířenou působností jsou stanoveny § 63, § 64 a § 65 tohoto zákona. Sociální pracovník obce se podílí na řešení sociální situace osob, které jsou v hmotné nouzi, informuje o možných postupech řešení hmotné nouze. Také by měl aktivně vyhledávat další osoby ohrožené hmotnou nouzí.

Sociální práce podle výše uvedených předpisů nepodléhá správnímu řízení. Sociální pracovník by měl svoji činnost vykonávat převážně v přirozeném prostředí klientů, dále je povinen vést Standardizovaný záznam sociálního pracovníka. Tuto povinnost mu ukládá vyhláška č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. Sociální práce na obci se řídí také vyhláškou č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

2. 3 Sociální pracovník jako zaměstnanec obecního úřadu

V této kapitole se budu zabývat všeobecným popisem profese sociálního pracovníka a poté také specifiky, která souvisejí s výkonem povolání sociálního pracovníka na obecním úřadě. Dále také popíšu očekávání a požadavky, která jsou kladena na sociálního pracovníka obce.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů v § 109 definuje sociálního pracovníka takto: „*Sociální pracovník 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.“

Práce sociálního pracovníka se řadí mezi pomáhající profese, tak jako jiná povolání vyžaduje odbornost, tj. sumu vědomostí a dovedností, kterou je nutné si osvojit. Vzdělání sociálním pracovníkům poskytují příslušné školy. (Kopřiva, 1997, s. 14–15). Předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka jsou upraveny v § 109 a § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Povolání sociálního pracovníka vyžaduje podle tohoto zákona plnou svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odbornou způsobilost podle tohoto zákona.

Sociální pracovník, který je zaměstnancem obecního úřadu, je však také úředník, tudíž musí plnit předpoklady, které jsou dány zákonem o úřednících. Sociální pracovník v pozici úředníka musí splňovat zvláštní odbornou způsobilost dle § 21 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

V pomáhajících povoláních hraje velmi podstatnou roli další prvek, kterým je vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem. Velmi důležitým nástrojem sociálního pracovníka je jeho osobnost, neboť se ve své profesi často setkává s lidmi v nouzi, v závislém postavení, kdy potřebují více než slušné jednání. Klienti potřebují cítit porozumění, přijetí, spoluúčast, také to, že nejsou pracovníkovi na obtíž a že je neodsuzuje. (Kopřiva, 1997, s. 14–15)

Sociální pracovník potřebuje pro výkon svého povolání disponovat řadou kompetencí. Význam slova kompetence lze vnímat jako celostní charakteristiku osoby, která je vybavena pravomocemi, znalostmi a postoji. Na základě této výbavy je schopna jednat. (Havrdová, 1999, s. 42)

Očekává se, že sociální pracovníci budou kompetentní k řízení různých sociálních intervencí, k podpoře klientů, k tomu, aby byli klienti schopni zvládat nerovnováhu mezi nimi a jejich sociálním prostředím. Sociální pracovník však musí dále také vyhovět i jiným požadavkům, které jsou na něj kladeny ze strany zaměstnavatele, legislativy nebo společnosti. V mnoha případech tak vzniká velký tlak, kterému jsou sociální pracovníci nuceni čelit. (Božić et al., 2018 s. 9)

Drijáková uvádí, že sociální pracovníci obcí s rozšířenou působností pracují s mnoha cílovými skupinami klientů, proto musí poskytovat velmi rozsáhlé informace z různých oblastí a systémů sociální ochrany. Sociální pracovník obce by měl být koordinátorem pomoci při komunikaci s dalšími institucemi. Měl by být zprostředkovatelem pomoci nebo by sám měl poskytnout informaci podle dostupnosti nebo odborné úrovně v dané oblasti. V jiném případě zprostředkuje další pomoc. Z pohledu laické veřejnosti i odborníků jiné profese se může zdát, že cílem sociální práce je najít řešení pro každou těžkou situaci v životě jednotlivce. Ne každá situace klienta má však možnost nápravy a řešení. ([Sociální práce, 2019](#))

2. 4 Nástroje sociální práce na obci

Cílem sociální práce na obci je uplatnění metod a technik sociální práce vedoucích k zajištění podpory sociálního fungování klientů a života v obci. Dle doporučeného postupu Ministerstva práce a sociálních věcí

č. 1/2018 sociální pracovníci na obci využívají několik základních nástrojů sociální práce ([MPSV ČR, 2019](#)):

- **Depistáž** – jedná se o aktivní vyhledávání sociálně, kulturně a zdravotně znevýhodněných občanů a skupin v rizikovém prostředí. Depistáž se provádí formou místního šetření. Obce jsou povinny zajistit realizaci depistáže, a to v souladu s § 64 odst. 1 písm. d) zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů;
- **Sociální šetření** – provádí se v přirozeném prostředí klienta, hlavním cílem je seznámit se s tím, jak a kde klient žije, s jeho ekonomickými, fyzickými a psychickými potřebami. Získané informace jsou poté součástí plánování průběhu řešení daného problému klienta;
- **Individuální plánování** – je základem plánování průběhu řešení nepříznivé situace klienta. Individuálnímu plánování vždy předchází identifikace nepříznivé sociální situace klienta. V průběhu individuálního plánování je stanoven cíl a jednotlivé kroky jeho dosažení. Individuální plán by měl být vytvořen na základě vyjednávání a vzájemné dohody mezi klientem, případně jeho zástupcem, dalšími zapojenými osobami, subjekty nebo institucemi a sociálním pracovníkem. Z uzavřené dohody musí vyplývat, kdo, kdy, co a jak zajistí nebo vykoná. Obsah individuálního plánu by měl být srozumitelný a konkrétní.

Výše uvedené nástroje sociální práce využívají sociální pracovníci obce při postupu řešení nepříznivé sociální situace klientů.

2. 5 Postup při výkonu sociální práce na obecním úřadu

Doporučený postup Ministerstva práce a sociálních věcí č. 1/2018 uvádí postup pro výkon sociální práce na obecním úřadě ([MPSV ČR, 2019](#)):

- V rámci prvního kontaktu s klientem zjišťuje sociální pracovník informace o celkové životní situaci klienta a jeho nepříznivé sociální situaci. Klient je seznámen s možnostmi výkonu sociální práce, s tím, co může od sociálního pracovníka očekávat. Rovněž sociální pracovník zjišťuje očekávání od klienta, jeho představy o řešení jeho nepříznivé sociální situace;
- Cílem komunikace sociálního pracovníka a klienta by mělo být stanovení cílů, které by si měl určovat klient. Rolí sociálního pracovníka je klienta tímto procesem provést. V případě, že sociální pracovník není kompetentní klientovi pomoci, zprostředkuje kontakt na jiné odborníky;
- Pokud dojde k dojednání spolupráce, je sestaven plán, který obsahuje konkrétní kroky a činnosti sociální práce. Plán obsahuje cíle klienta, kterých chce dosáhnout. Pokud je cílů mnoho, je doporučeno si stanovit maximálně tři cíle;
- V průběhu práce volí sociální pracovník metody a techniky sociální práce vždy individuálně, podle dané sociální situace klienta. Sociální pracovník pracuje multidisciplinárně, spolupracuje s ostatními odborníky na řešení nepříznivé sociální situace klienta. V průběhu spolupráce klienta motivuje, reviduje naplnění cílů klienta, přizpůsobuje metody práce a volí příslušná opatření;
- Spolupráce je ukončena v případě dosažení cíle klienta. Klient má právo kdykoli spolupráci se sociálním pracovníkem ukončit. Ze strany sociálního pracovníka je spolupráce ukončena např. z důvodu stěhování klienta, nástupu do pobytové sociální služby nebo také úmrtím klienta.

Při realizaci vytýčených cílů, které si společně sociální pracovník a klient stanoví, vždy nedojde k naplnění cíle. Důvodem může být také klient, který přestane se sociálním pracovníkem spolupracovat.

Ve druhé kapitole jsem představila obec jako územně samosprávný celek, který plní skrze přenesenou působnost úkoly sociální politiky tím, že zajišťuje agendu sociální práce. Sociální pracovník obce musí splňovat zákonem stanovené podmínky, měl by být vybaven odbornými profesními kompetencemi a především lidským přístupem. Při výkonu sociální práce na obci využívá nástroje a postupy při řešení nepříznivé sociální situace klientů. Na základě zakázky klientů nebo jejich okolí reaguje sociální pracovník poskytováním sociálního poradenství, volí příslušné metody sociální práce k dosažení stanovených cílů. Sociální poradenství na obci je klienty čerpáno na bázi dobrovolnosti. Každý občan se může rozhodnout, zdali má zájem se sociálním pracovníkem obce spolupracovat.

3 Sociální poradenství na ÚMOB Moravská Ostrava a Přívoz

Ve třetí kapitole se budu zabývat poskytováním základního a odborného sociálního poradenství na oddělení sociální péče Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz. Dále také cílovými skupinami klientů, kterým je sociální poradenství určeno. Vymežím pojem zakázka, který souvisí s poskytováním poradenství a může vzejít jak ze strany klienta, tak jeho sociálního okolí. Prostřednictvím zakázky se realizuje výkon sociálního poradenství. Zaměřím se na to, co může být obsahem zakázek v sociálním poradenství. V závěru popíšu další sociální situace, které jsou řešeny v rámci oddělení sociální péče, a to je ustanovení zvláštního příjemce důchodu a vyřizování žádosti o pronájem bytu v domě s pečovatelskou službou.

3. 1 Oddělení sociální péče

Sociální poradenství je poskytováno na zdejším úřadě městského obvodu oddělením sociální péče. Toto oddělení je součástí odboru sociálních věcí, které se dále skládá z oddělení sociálně-právní ochrany dětí a oddělení sociálních služeb. Na oddělení sociální péče je zaměstnáno 5 sociálních pracovníků, kteří vykonávají sociální poradenství, zajišťují terénní sociální práci a poradenskou činnost. Zdejší oddělení sociální péče také zajišťuje vedení správního řízení ve věci ustanovení zvláštního příjemce dávky důchodového pojištění a výkon funkce zvláštního příjemce dávky důchodového pojištění. Dále také vyřizování žádostí o pronájem bytu v domech s pečovatelskou službou. ([ÚMOB MOaP, 2019](#))

3. 2 Základní a odborné sociální poradenství

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů v § 37 uvádí, že: „Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.“

Odborné sociální poradenství se zaměřuje na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí. Také se jedná o poradenství ve speciálních lůžkových zařízeních, hospicích nebo také poradenství pro osoby, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. (§ 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů)

Sociální pracovníci obcí pracují při poskytování sociálního poradenství s těmito cílovými skupinami klientů ([ÚMOb MOaP, 2019](#)):

- Osoby ohrožené sociálním vyloučením;
- Senioři;
- Osoby ohrožené rizikovým způsobem života;
- Osoby, které ztratily přístřeší nebo se nacházejí v nejistém či neadekvátním bydlení;
- Nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy;
- Oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí;
- Imigranti;
- Osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním;
- Osoby s ohrožením práv před omezením svéprávnosti.

Tyto cílové skupiny klientů mají možnost svoji nepříznivou sociální situaci řešit se sociálním pracovníkem obce prostřednictvím sjednané zakázky.

3.3 Zakázka v sociálním poradenství

Sociální poradenství je realizováno na základě zakázky klienta nebo jeho okolí. Zatloukal popisuje zakázku v poradenství jako smluvní vztah mezi pracovníkem a klientem, kdy jsou v ústní nebo písemné formě stanoveny cíle společné práce. Jsou také stanoveny metody, jakými na nich bude pracovník i klient pracovat, a jak poznají, že je jejich spolupráce úspěšná, a podle čeho rozhodnou o ukončení spolupráce. (Zatloukal, 2008, s. 82–93)

Úlehla uvádí, „že o zakázku se jedná když:

- *Během setkání, či do jeho konce klient společně s pracovníkem dojednávají obsah, nebo cíl spolupráce, tj. společně naleznou zakázku, která bude středem jejich společné práce.*
- *Klient sám sebe popisuje jako součást procesu řešení a má vůli něco dělat.*
- *Pracovník souhlasí se společnou prací na určeném tématu či cíli a věří, že má schopnost klienta nasměrovat k nalezení řešení, resp. k dosažení cíle.*
- *Pracovník a klient souhlasně chápou jako držitele problému klienta.“ (Úlehla, 1999, s. 98)*

V případě, kdy dojde k dojednání zakázky s klientem, jde o ideál každého pracovníka. Klient si uvědomuje odpovědnost za svůj problém a chce také něco učinit pro jeho řešení. Znamená to, že přistupuje na změnu sebe samotného, stává se tím účastníkem péče o sebe sama. (Úlehla, 1999, s. 98)

Zatloukal také uvádí, že v poradenství však jsou zakázky, které nejsou dojednány s klientem či klienty. Jedná se o zakázky externí vnější, které jsou uzavřeny na základě podnětů, které vysílá někdo vně klinického systému,

tudíž někdo mimo pomoc hledajícího klienta a pomoc poskytujícího sociálního pracovníka. (Zatloukal, 2008, s. 82–93). Podněty k zahájení sociální práce a sociálního poradenství v praxi mohou přicházet od jiných institucí, zdravotnických zařízení, veřejnosti, rodiny či širšího sociálního okolí klienta.

Obsah zakázek v sociálním poradenství

Obsahem zakázek v sociálním poradenství je především systém sociálního zabezpečení, který je součástí sociální politiky státu. Sociální zabezpečení je soubor institucí, zařízení a opatření, prostřednictvím kterých dochází k předcházení, zmírňování a odstraňování sociálních událostí občanů. V pojetí širším lze do sociálního zabezpečení zahrnout zabezpečení při nemoci a úrazu, invaliditě, ve stáří, státní sociální podporu, sociální pomoc, sociální služby a další. (Čevela, Kalvach, & Čeledová, 2012, s. 144):

- **Sociální pojištění** – zahrnuje důchodové pojištění a nemocenské pojištění. Řeší situace, kdy dojde k sociální události spojené se ztrátou příjmu z výdělečné činnosti např. v důsledku stáří, invalidity, nemoci či mateřství;
- **Státní sociální podpora** – řeší sociální situace, kdy je potřeba podpořit rodinu, především rodinu s dětmi. Jde o systém nepojistných sociálních dávek, které se dále dělí dle konkrétní situace. U seniorů se jedná o dávku příspěvek na bydlení, která je poskytována s ohledem na výši příjmu žadatele;
- **Sociální pomoc** – řeší situace stavu hmotné a sociální nouze, kdy občan tento stav není schopen sám vyřešit, ani za pomoci rodiny;

Stavy hmotné nouze jsou řešeny zejména dávkovým systémem pomoci v hmotné nouzi, a to příspěvkem na živobytí, doplatkem na bydlení a dávkou mimořádné okamžité pomoci. (Čevela, Kalvach & Čeledová, 2012, s. 160). Výše uvedené dávky jsou poskytovány Úřadem práce ČR. Sociální pracovníci obcí mají povinnost dle § 63, § 64 a § 65 zákona č. 111/2006., Sb. o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, podílet se na řešení sociální situace osob, které jsou v hmotné nouzi. Obce těmto osobám poskytují základní a odborné sociální poradenství, informují osoby v hmotné nouzi o možných postupech řešení hmotné nouze.

Stavy sociální nouze řeší:

- **Sociálně-právní ochrana dětí** – je jednou z nejvýznamnějších forem sociální pomoci. Poskytuje se nezletilým dětem, které nemají způsobilost k právním úkonům a které své oprávněné zájmy a zákonem chráněná práva nejsou schopny vlastními silami uplatňovat. Tyto zájmy a práva mohou být ohroženy. Činnost sociálně-právní ochrany dětí je zaměřena na preventivní působení proti sociálně-patologickým jevům. (Krebs, 2005, s. 265–266);

- **Dávky pro osoby se zdravotním postižením** – poskytování těchto dávek je upraveno zákonem č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, ve znění pozdějších předpisů. Jedná se o jeden z nástrojů ke zmírnění sociálních důsledků plynoucích ze zdravotního postižení a k podpoře sociálního začleňování osob se zdravotním postižením. Osobám se zdravotním postižením se poskytuje příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku a průkaz osoby se zdravotním postižením;

- **Sociální služby** - mezi základní formy řešení sociální nouze patří sociální služby. Matoušek uvádí, že „*Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství.*“ (Matoušek, 2007, s. 9).

Sociální služby jsou upraveny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Poskytují se v ambulantní, terénní a pobytové formě. Pobytové služby jsou spojeny s ubytováním v zařízení sociálních služeb. Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými klienti docházejí do zařízení sociálních služeb. Terénní služby jsou poskytovány v přirozeném prostředí klientů. Nejrozšířenější terénní službou je pečovatelská služba. (Hrozenská & Dvořáčková, 2013, s. 62)

V zákoně o sociálních službách je také upraveno poskytování příspěvku na péči. Příspěvek na péči je poskytován osobám, které jsou z důvodu nepříznivého zdravotního stavu závislé na pomoci jiné osoby při úkonech denní péče o sebe a v úkonech soběstačnosti. Pomoc může být zajištěna registrovaným poskytovatelem sociálních služeb nebo také neformálním pečujícím. (Čevela, Kalvach & Čeledová, 2012, s. 158)

Klient v návaznosti na vzniklou nepříznivou sociální situaci prostřednictvím zakázky se sociálním pracovníkem může konkrétně řešit tyto situace ([ÚMOB MOaP, 2019](#)):

- pomoc při orientaci v systému sociálních a zdravotních služeb, popřípadě při výběru vhodné sociální služby nebo sociálního zařízení, např. domovů pro seniory, domu s pečovatelskou službou;

- poradenství v návaznosti na jednotlivé dávkové systémy sociálního zabezpečení (např. dávky důchodového a nemocenského pojištění, dávky státní sociální podpory, dávky pomoci v hmotné nouzi, dávky pro osoby se zdravotním postižením), u seniorů se jedná většinou, jak vyplývá z mých profesních zkušeností, o příspěvek na péči, příspěvek na mobilitu, průkaz ZTP nebo příspěvek na bydlení;
- administrativní pomoc při vyplňování nebo kontrole žádostí o různé typy dávek;
- pomoc při vyřizování osobních dokladů;
- asistence při nábívkou zvládnutí sociálních i praktických dovedností (např. hospodaření s finančními prostředky);
- řešení finančních problémů (např. doprovod na jednání s věřiteli, sjednávání splátkového kalendáře, pomoc při zajištění kontaktu s exekutory);
- poskytnutí kontaktů a zprostředkování jednání se specializovanými poradnami (např. poradna při finanční tísní);
- řešení problémů souvisejících se ztrátou nebo s rizikem ztráty bydlení;
- zprostředkování pomoci při vztahových problémech;
- řešení domácího násilí;
- pomoc při jednání s různými institucemi včetně doprovodu.

Mezi další životní situace, které jsou řešeny v rámci sociální práce na oddělení sociální péče, patří také žádosti o pronájem bytu v domě s pečovatelskou službou a ustanovení zvláštního příjemce důchodu.

3. 4 Dům s pečovatelskou službou

Městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz jako registrovaný poskytovatel sociálních služeb poskytuje terénní formu sociálních služeb, což

je pečovatelská služba. Úkolem pečovatelské služby je zajistit potřebnou pomoc seniorům a osobám se zdravotním postižením na území zdejšího obvodu, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, při zvládání péče o vlastní osobu a domácnost. ([ÚMOb MOaP, 2019](#))

Městský obvod poskytuje pečovatelskou službu formou terénní a ambulantní služby, a to jak v bytech v domech s pečovatelskou službou ve správě městského obvodu, tak v domácnostech klientů mimo tyto domy. Městský obvod poskytuje pečovatelskou službu na základě smlouvy s uživatelem služby. Služba je poskytována tak, aby rozvíjela samostatnost osob a posilovala jejich sociální začleňování. ([ÚMOb MOaP, 2019](#))

Domy s pečovatelskou službou poskytují bydlení seniorům a osobám se zdravotním postižením za účelem řešení bytové situace těchto osob, které si z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení nejsou schopny pořídit nebo udržet bydlení v tržním sektoru. ([ÚMOb MOaP, 2019](#))

Občané mohou žádat o přidělení bytu ve 2 domech, které jsou určeny k tomuto účelu. K dispozici je 70 bytových jednotek o velikosti 1+1 a 46 bytů o velikosti 2+1. (Interní informace oddělení sociální péče)

3. 5 Zvláštní příjemce důchodu

Podle § 64 zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů a § 10 a § 118 zákona č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů, lze ustanovení zvláštního příjemce důchodu využít tehdy, když dosavadní příjemce dávky důchodového pojištění nemůže výplatu přijímat, většinou ze zdravotních důvodů, nebo není-li dávka důchodového pojištění účelně využívána. Žádost o ustanovení zvláštního příjemce podává fyzická osoba,

většinou se jedná o rodinného příslušníka takové osoby. Zvláštním příjemcem důchodu může být v některých případech ustanovena také právnická osoba, kterou se stává obec, dle místa trvalého pobytu občana, v případě, že není žádná fyzická osoba, která by tuto funkci vykonávala.

Obecní úřad dle místa trvalého pobytu v souladu s § 71 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, rozhoduje ve správním řízení do 30 dnů o ustanovení zvláštního příjemce důchodu.

Ve třetí kapitole jsem představila oddělení sociální péče na Úřadě městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz, jehož hlavní náplní je práce s různými cílovými skupinami klientů, kterým je poskytováno základní a odborné sociální poradenství. Popsala jsem, jak vzniká zakázka v sociálním poradenství a co může být jejím obsahem. Zakázky v sociálním poradenství nevznikají pouze z iniciativy klientů, často vznikají na podnět okolí klienta, které není lhostejné k nepříznivé sociální situaci seniora. Mezi specifické zakázky lze zařadit žádost o pronájem bytu v domě s pečovatelskou službou a ustanovení zvláštního příjemce důchodu.

4 Empirická část

V empirické části práce se budu zabývat tím, jaké jsou nejčastější zakázky oddělení sociální péče při práci se seniory. Jak jsem již v úvodu práce uvedla, statisticky není vyhodnoceno, s čím se cílová skupina senioři nad 65 let obrací na oddělení sociální péče. Není zřejmé, které problémy a životní situace jsou pro seniory nejtěživější. Věkovou kategorii od 65 let jsem zvolila s ohledem na obecnou periodizaci stáří, která uvádí, že za seniora je považována osoba od 65 let. Budu se zabývat zakázkami, se kterými pracovalo oddělení sociální péče Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz v roce 2019. Pro svůj výzkum jsem zvolila rok 2019 z důvodu, že se jednalo o poslední celý kalendářní rok před odevzdáním bakalářské práce. Zvolené období celého kalendářního roku také nemůže být ovlivněno např. sezónními výkyvy zakázek klientů.

4.1 Cíl práce a dílčí výzkumné otázky

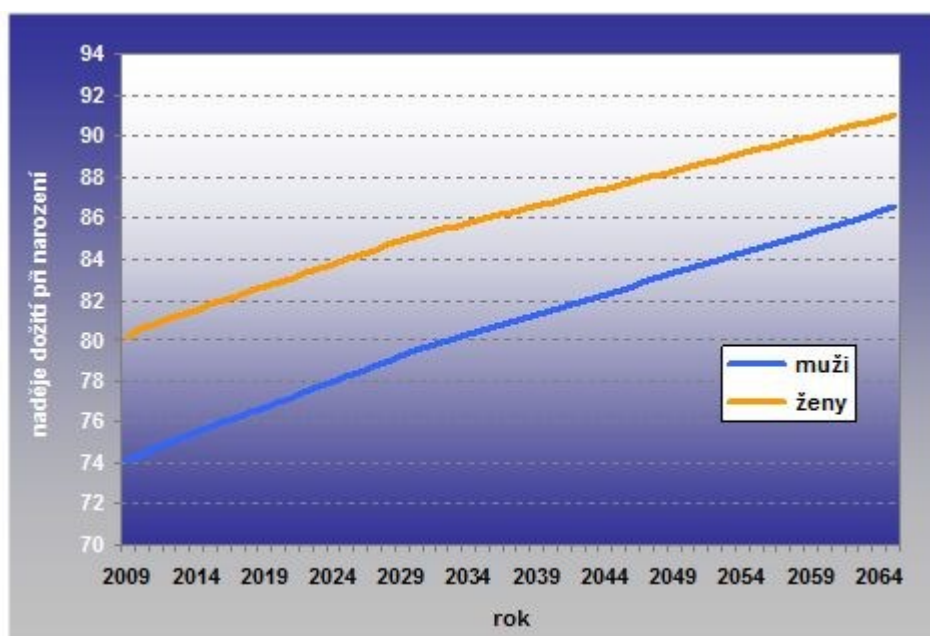
Cílem mé bakalářské práce bude zjistit, jaké jsou nejčastější zakázky oddělení sociální péče Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz při práci se seniory. Cíl a téma mé bakalářské práce jsou ovlivněny skutečností, že na tomto oddělení sociální péče dlouhodobě pracuji jako sociální pracovnice. V posledních letech sleduji nárůst klientely seniorů a také větší náročnost při řešení nepříznivé sociální situace seniora.

Nárůst počtu klientů seniorů je způsoben stárnutím populace. Jak již bylo dříve v textu uvedeno, stárnutí populace se stává výrazným fenoménem, rok od roku narůstá počet seniorů a snižuje se počet dětí a mladistvých. Zvyšuje se průměrný věk dožití, snižuje se porodnost. Tento trend je patrný jak v ČR, tak i v ostatních vyspělých zemích. (Sak & Kolesárová, 2012, s. 86–89)

Odhaduje se, že v roce 2050 se podíl osob nad 65 let bude blížit jedné třetině, zdvojnásobí se. Podíl osob nad 85 let se do roku 2050 zpětinásobí. (Čevela, Kalvach, & Čeledová, 2012, s. 83)

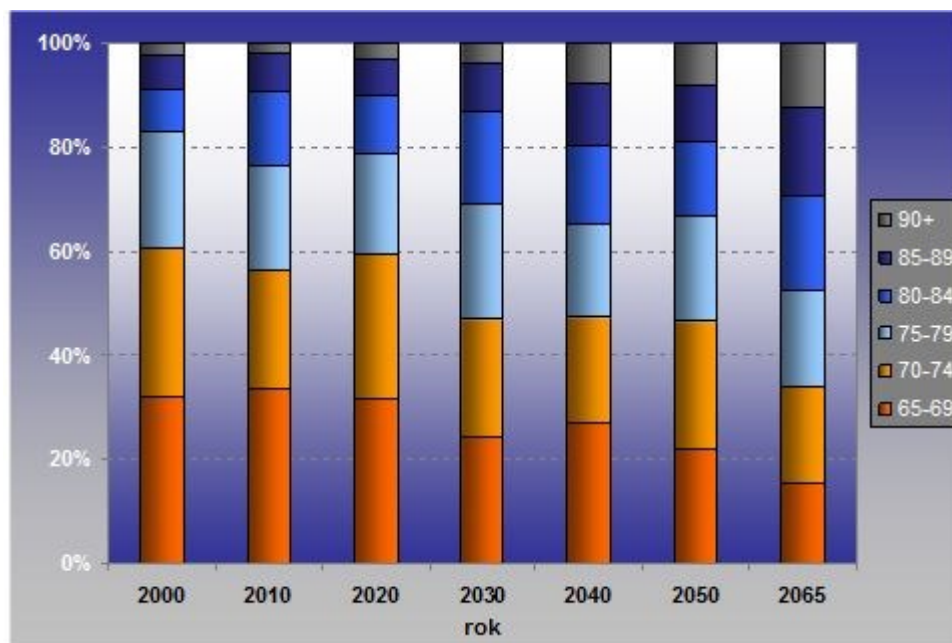
Stárnutí populace a projekce naděje dožití je přehledně znázorněna v následujících grafech.

Graf č. 1 Vývoj naděje dožití při narození mezi lety 2009 až 2065 v ČR



Informace veřejně dostupné z:
http://www.demografie.info/?cz_detail_clanku&artclID=824

Graf č. 2 Věková struktura skupiny seniorů (ve věku 65 a více let) ve vybraných letech, reálný a projektovaný stav (v %)



Informace veřejně dostupné z:
http://www.demografie.info/?cz_detail_clanku&artclID=824

Abych mohla naplnit cíl své práce, budu zkoumat zakázky, se kterými pracovalo oddělení sociální péče Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz v období od 1. 1. 2019 do 31. 12. 2019. Bude se jednat o zakázky, které vzešly od klientů seniorů nad 65 let, ale také o externí zakázky k zahájení sociální práce, které neinicioval klient, ale jeho sociální okolí.

V rámci empirické části mé bakalářské práce chci zodpovědět výzkumnou otázku, která zní: *Jaké jsou nejčastější zakázky oddělení sociální péče Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz při práci se seniory?*

Dílčí výzkumné otázky:

Z jakého podnětu byla nejčastěji zahájena sociální práce se seniory na oddělení sociální péče?

V rámci této otázky budu zkoumat, z jakého podnětu byla zahájena sociální práce, zdali z podnětu klienta nebo z podnětu okolí klienta. Za okolí klienta lze považovat organizace a instituce, také např. bytová družstva, sousedy a také rodinné příslušníky klientů. Toto kritérium jsem si vybrala z důvodu, že může vypovídat o tom, jak si okolí seniora všimá potřeby pomoci v nepříznivé sociální situaci.

Jaká je skladba zakázek při práci se seniory na oddělení sociální péče?

U této dílčí výzkumné otázky se zaměřím na to, o jakou konkrétní zakázku se jednalo, s jakou nepříznivou sociální situací se klienti senioři obrátili na oddělení sociální péče, nebo jaká zakázka byla podnětem k zahájení sociální práce u klientů, kteří zakázku sami neiniciovali. Dané kategorie zakázek budu třídit dle interních materiálů ÚMOB MOaP, kde jsou uvedeny nepříznivé sociální situace, které sociální pracovník s klientem může řešit.

S jakou zakázkou se nejčastěji obracejí osaměle žijící senioři na oddělení sociální péče a jaká je skladba podnětů k zahájení sociální práce u těchto osob?

Poslední dílčí výzkumnou otázkou budu zjišťovat, zda se jedná o klienta žijícího osaměle, tudíž klienta, který žije v bytě sám, nebo zdali se jedná o klienta žijícího s rodinou. Toto kritérium jsem si vybrala z důvodu, že osamělost může mít vliv na obsah zakázky klienta. Skladba podnětů k zahájení sociální práce u osamělých seniorů by měla upřesnit, odkud směřovala iniciativa k zahájení sociální práce u těchto osob.

4.2 Metodika výzkumu

V bakalářské práci použiji metodu kvantitativního výzkumu, formou analýzy dokumentů klientů oddělení sociální péče Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz. Protože jsem sociální pracovnící na oddělení sociální péče, výše jmenovaného úřadu, bude mi se souhlasem zaměstnavatele umožněno provést analýzu dokumentace klientů. Jako zaměstnanec úřadu jsem vázána mlčenlivostí dle § 55 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi ve znění pozdějších předpisů.

Pro kvantitativní výzkum jsem se rozhodla z důvodu, že mám v rámci svého zaměstnání přístup k datům, která jsou zpracovávána v programu Ok nouze/Ok služby. Touto metodou mohu získat ze Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka potřebná data, k analýze zakázek realizovaných s cílovou skupinou senioři nad 65 let. Data o zakázkách o ustanovení zvláštního příjemce důchodu a žádosti do domu pečovatelskou službou získám z elektronické databáze oddělení sociální péče.

Jako techniku výzkumu použiji studium dokumentů. Dokument je záznamem lidské činnosti, který nevznikl prvotně za účelem našeho výzkumu. Může se jednat o úřední statistiky, daňové záznamy, osobní deníky apod. Základní kvantitativní metodou analyzující dokumenty je obsahová analýza. (Disman, 2000, s. 166–168)

Zkoumaným vzorkem pro empirickou část mé bakalářské práce budou klienti senioři nad 65 let, občané Moravské Ostravy a Přívozu, muži i ženy. Všichni ti, kteří se na zdejší oddělení sociální péče obrátili s žádostí o řešení své nepříznivé sociální situace v roce 2019, a byla s nimi zahájena sociální práce. V programu Ok nouze/ Ok služby jim byl založen Standardizovaný záznam sociálního pracovníka. Dále také klienti, se kterými sociální pracovníci pracovali v roce 2019 a měli otevřený Standardizovaný

záznam sociálního pracovníka, tudíž sociální práce nebyla ukončena. Do zkoumaného vzorku budou zařazeny také zakázky, které vznikly z jiného podnětu než od samotného klienta a byl sociálním pracovníkem založen Standardizovaný záznam sociálního pracovníka. U zakázek na ustanovení zvláštního příjemce důchodu a žádosti do domu s pečovatelskou službou byl založen záznam v elektronické podobě v rejstříku oddělení sociální péče. V podstatě se tedy jedná o všechny klienty, se kterými oddělení sociální péče aktivně pracovalo v roce 2019.

4.3 Způsob sběru dat

Veškerá data budou čerpána ze Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka z programu OK nouze/OK služby a elektronického rejstříku oddělení sociální péče. V počátku výzkumu využiji jmenného rejstříku, který vedeme v rámci zdejšího oddělení pro každou cílovou skupinu klientů. V tomto rejstříku jsou zaznamenány základní údaje o klientovi, které vede každý sociální pracovník. Tento rejstřík nám slouží jako podklad pro zpracování ročních statistických údajů pro MPSV. Z tohoto rejstříku v části senioři nad 65 let získám základní údaje o klientovi. Vytvořím skupinu klientů, se kterými každý ze sociálních pracovníků oddělení pracoval v roce 2019. Každý z těchto klientů má veden Standardizovaný záznam sociálního pracovníka. Tyto údaje si zavedu do přehledného záznamového archu. V tomto záznamovém archu vytvořím seznam klientů, kteří budou zkoumaným souborem. Jedná se tedy o klienty pěti sociálních pracovníků, se kterými pracovali v roce 2019. V záznamovém archu budu mít uvedeny základní údaje o klientovi, což je jméno a příjmení, abych byla schopná vyhledat příslušný Standardizovaný záznam sociálního pracovníka. Tento záznamový arch po ukončení výzkumu skartuji.

4.4 Analýza a interpretace získaných dat

V této části práce se budu zabývat analýzou získaných dat a interpretací dosažených výsledků. V jednotlivých kapitolách budu hledat odpověď na dílčí výzkumné otázky:

Z jakého podnětu byla nejčastěji zahájena sociální práce se seniory na oddělení sociální péče?

Jaká je skladba zakázek při práci se seniory na oddělení sociální péče?

S jakou zakázkou se nejčastěji obracejí osaměle žijící senioři na oddělení sociální péče a jaká je skladba podnětů k zahájení sociální práce u těchto osob?

První dílčí výzkumná otázka je vymezena v teoretické části práce pojmy, jako je seniorský věk a jeho charakteristiky, sociální práce a obsahem náplně práce oddělení sociální péče. Jak již bylo uvedeno v teoretické části práce, sociální práce může být prostřednictvím zakázky zahájena z iniciativy klienta samotného nebo také jeho okolí. Sociální okolí klienta zahrnuje instituce a organizace, ale také např. bytová družstva, sousedy a rodinné příslušníky klientů.

Z provedeného výzkumu vyplynulo, že oddělení sociální péče v roce 2019 pracovalo celkem se 149 klienty. Sociální práce na oddělení sociální péče byla v roce 2019 nejčastěji zahájena z podnětu samotných klientů. Jednalo se celkem o 104 klientů, kteří svoji nepříznivou sociální situaci začali řešit vlastními silami. U dalších 45 klientů vzešel podnět k zahájení sociální práce z jiného zdroje. Dle četnosti byly nejvíce zastoupeny instituce extérních zakázek, a to úřady práce a úřady městských obvodů Statutárního města

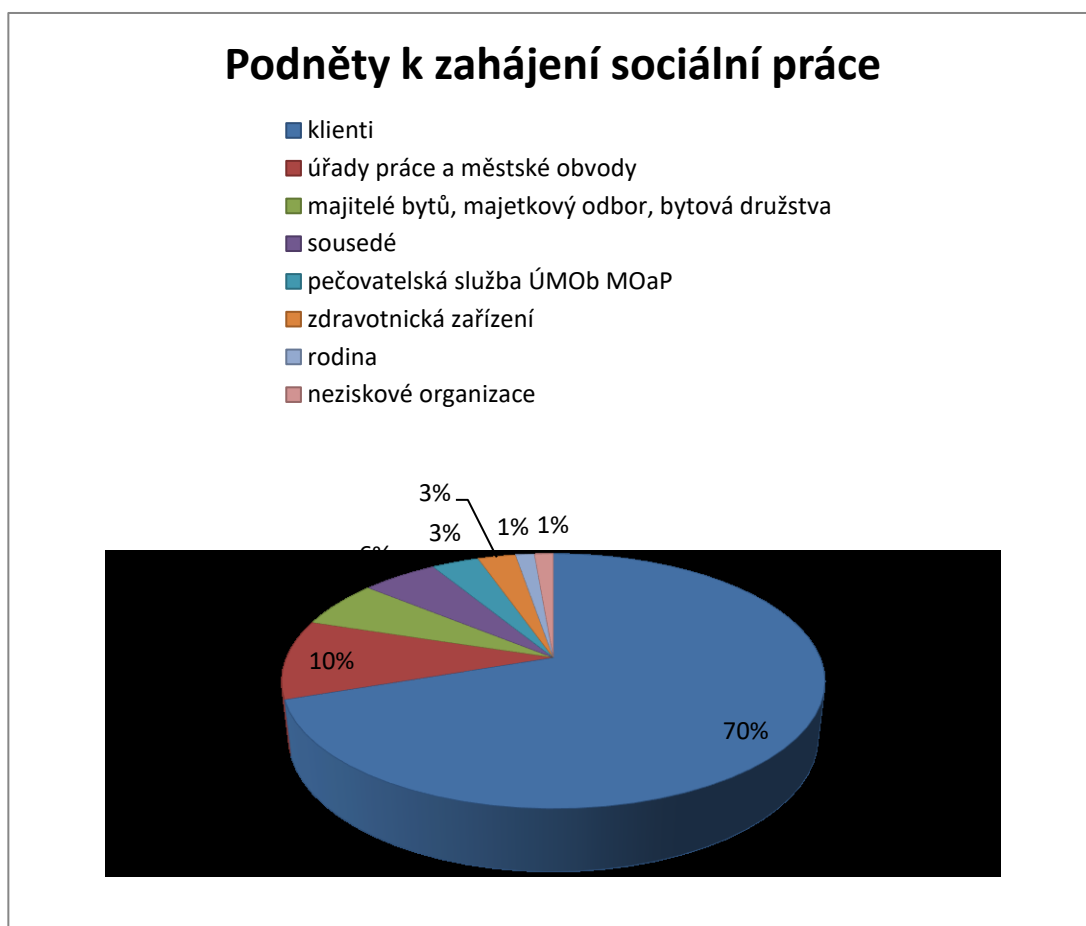
Ostravy. Jako třetí nejčastěji zastoupené podněty jsou od majitelů bytů, bytových družstev, majetkového odboru ÚMOB MOaP a poté sousedé klientů. Nejmenší zastoupení vykazovaly neziskové organizace a také rodina klientů.

Analyzovaná data jsou seřazena v tabulce č. 1 a následně pro větší přehlednost graficky zpracována.

Tabulka č. 1 Podněty k zahájení sociální práce

<i>Podněty k zahájení sociální práce</i>	<i>Absolutní počet</i>	<i>Relativní počet</i>
<i>klienti</i>	104	70 %
<i>úřady práce a městské obvody</i>	15	10 %
<i>majitelé bytů, majetkový odbor, bytová družstva</i>	9	6 %
<i>sousedé</i>	8	6 %
<i>pečovatelská služba ÚMOB MOaP</i>	5	3 %
<i>zdravotnická zařízení</i>	4	3 %
<i>rodina</i>	2	1 %
<i>neziskové organizace</i>	2	1 %
<i>celkem</i>	149	100 %

Graf č. 3: Podněty k zahájení sociální práce



Tabulka č. 2 Podněty k zahájení sociální práce dle základních kategorií

<i>Podněty k zahájení sociální práce dle základních kategorií</i>	<i>Absolutní počet</i>	<i>Relativní počet</i>
<i>klienti</i>	104	70 %
<i>instituce</i>	35	23 %
<i>neformální okolí klientů</i>	10	7 %
<i>celkem</i>	149	100 %

Graf č. 4: Podněty k zahájení sociální práce dle základních kategorií



Z grafu č. 4 vyplynulo, že iniciátory zakázek jsou ze 70 % klienti, ve 23 % jsou to instituce a pouze v 7 % je to neformální okolí klienta, mezi které je zařazena rodina klienta a sousedé.

Druhá dílčí výzkumná otázka se váže v teoretické části práce k vymezení pojmu zakázka a možnému obsahu zakázek v sociálním poradenství. Prostřednictvím zakázek v sociálním poradenství je řešena široká oblast nepříznivých sociálních situací občanů. Dané kategorie zakázek jsou uvedeny v interních materiálech ÚMOB MOaP, kde jsou upřesněny nepříznivé sociální situace, které sociální pracovník s klientem může řešit.

Z výsledků výzkumu vyplynulo, že oddělení sociální péče pracovalo v roce 2019 celkem se 149 klienty a 201 zakázkami. Počet klientů oddělení sociální péče byl nižší, než počet zakázek z důvodu, že někteří klienti měli více

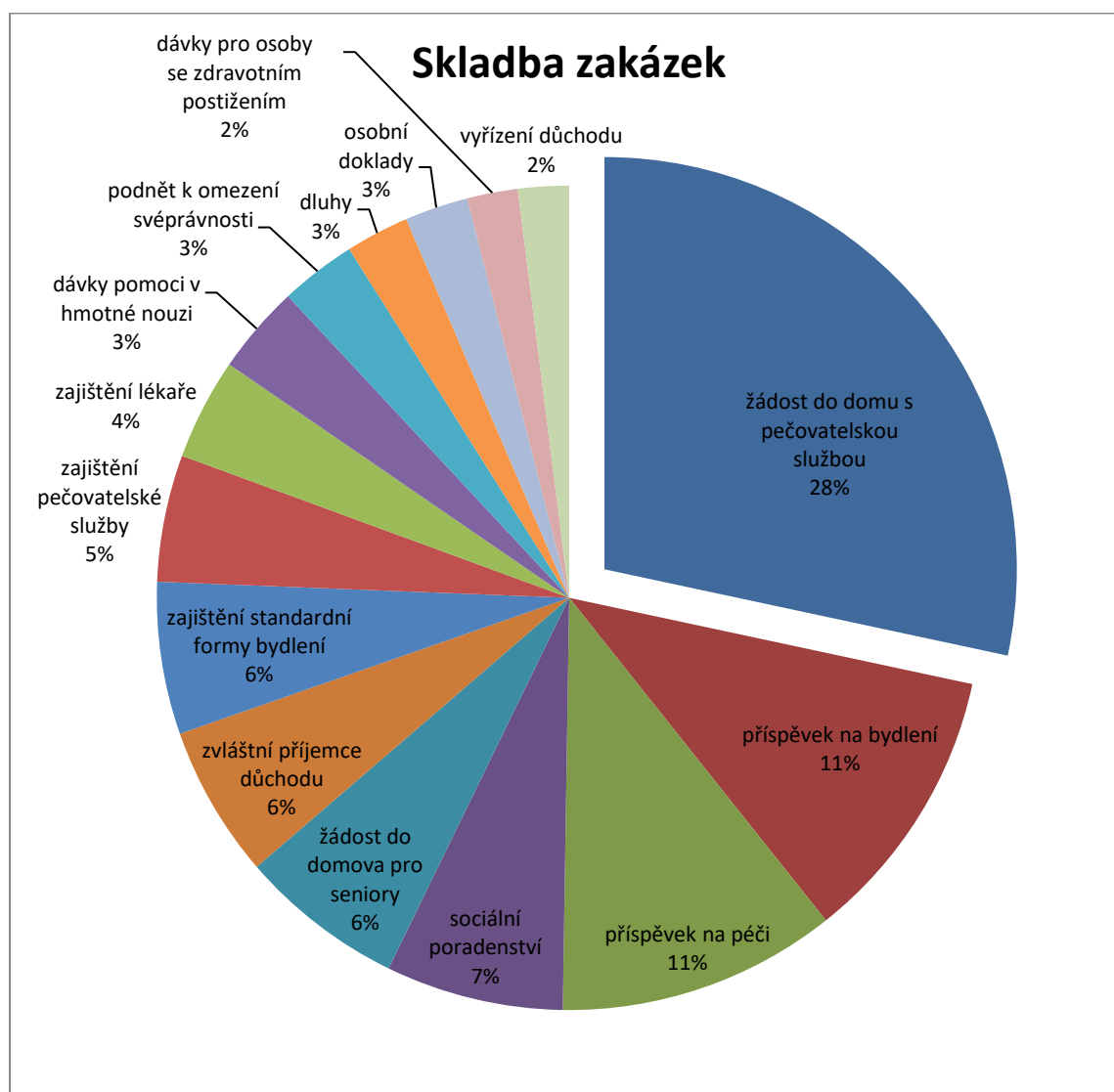
než jednu zakázku nebo se v průběhu roku na oddělení sociální péče obrátili vícekrát. V největším počtu byly zastoupeny zakázky podání žádosti o pronájem bytu v domě s pečovatelskou službou. Druhou nejčastěji zastoupenou zakázkou byla pomoc při podání žádosti o příspěvek na bydlení a pomoc při podání žádosti o příspěvek na péči. Jako třetí následovala zakázka žádosti o poskytnutí sociálního poradenství.

Analyzovaná data jsou seřazena v tabulce č. 3 a následně pro větší přehlednost graficky zpracována.

Tabulka č. 3 Skladba zakázek oddělení sociální péče

<i>Skladba zakázek</i>	<i>Absolutní počet</i>	<i>Relativní počet</i>
<i>žádost do domu s pečovatelskou službou</i>	57	28 %
<i>příspěvek na bydlení</i>	22	11 %
<i>příspěvek na péči</i>	22	11 %
<i>sociální poradenství</i>	14	7 %
<i>žádost do domova pro seniory</i>	13	7 %
<i>zvláštní příjemce důchodu</i>	12	6 %
<i>zajištění standardní formy bydlení</i>	12	6 %
<i>zajištění pečovatelské služby</i>	10	5 %
<i>zajištění lékaře</i>	8	4 %
<i>dávky pomoci v hmotné nouzi</i>	7	4 %
<i>podnět k omezení svéprávnosti</i>	6	3 %
<i>vyřízení osobních dokladů</i>	5	3 %
<i>dluhy</i>	5	2 %
<i>vyřízení důchodů</i>	4	2 %
<i>dávky pro osoby se zdravotním postižením</i>	4	2 %
<i>celkem</i>	201	100 %

Graf č. 5 Skladba zakázek oddělení sociální péče



Třetí dílčí výzkumná otázka se váže k problematice rizikových seniorů. Mezi rizikové seniory patří senioři osamělí. Osamělost má významný vliv na starého člověka a může také ovlivnit obsah zakázky v sociálním poradenství. Skladba podnětů k zahájení sociální práce u osamělých seniorů se váže k rozložení iniciativy výše zmíněných organizací, institucí, neformálního okolí klienta při řešení nepříznivé sociální situace.

Na oddělení sociální péče v roce 2019 bylo řešeno 171 zakázek osamělých seniorů. Z celkového počtu 201 zakázek tvořily zakázky osaměle žijících osob 85 %. Senioři žijící osaměle nejčastěji žádali o pronájem bytu

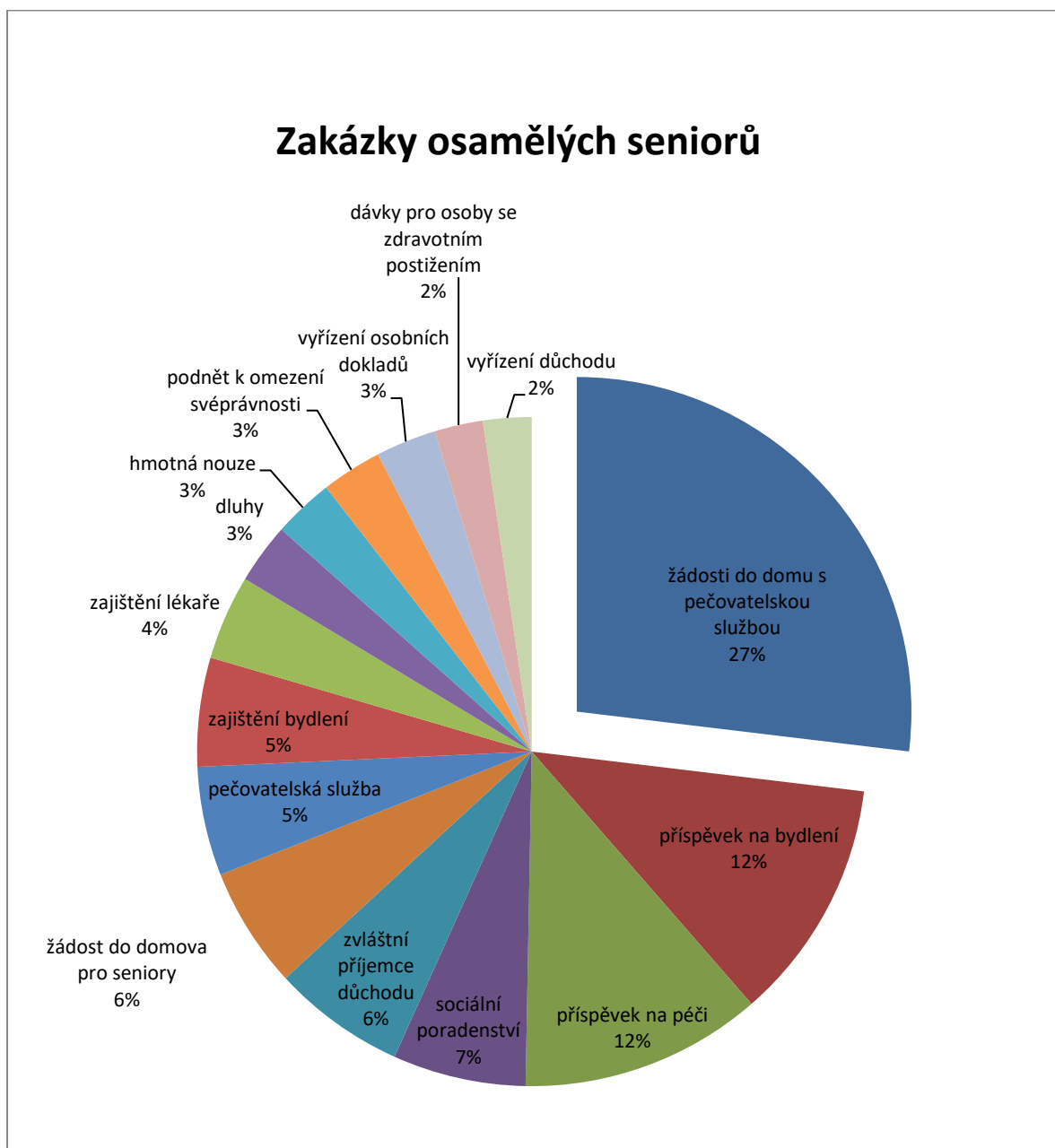
v domě s pečovatelskou službou, a to ve 46 případech. Druhou nejčastější zakázkou byla žádost o příspěvek na bydlení a příspěvek na péči. Poté následovaly zakázky o poskytnutí sociálního poradenství a žádost o ustanovení zvláštního příjemce důchodu. Z výzkumu skladby podnětů k zahájení sociální práce u osamělých seniorů vyplynulo, že nejčastěji se na oddělení sociální péče obrátili sami osamělí senioři. Všechny podněty k zahájení sociální práce, které byly od pečovatelské služby ÚMOB MOaP a zdravotnických zařízení, směřovaly k osamělým seniorům.

Analyzovaná data jsou seřazena v tabulce č. 4 a následně pro větší přehlednost graficky zpracována.

Tabulka č. 4 Zakázky osamělých seniorů

<i>Zakázky osamělých seniorů</i>	<i>Absolutní počet</i>	<i>Relativní počet</i>
<i>žádost do domu s pečovatelskou službou</i>	46	27 %
<i>příspěvek na bydlení</i>	20	12 %
<i>příspěvek na péči</i>	20	12 %
<i>sociální poradenství</i>	11	7 %
<i>zvláštní příjemce důchodu</i>	11	6 %
<i>žádost do domova pro seniory</i>	10	6 %
<i>zajištění pečovatelské služby</i>	9	5 %
<i>zajištění standardní formy bydlení</i>	9	5 %
<i>zajištění lékaře</i>	7	4 %
<i>dávky pomoci v hmotné nouzi</i>	5	3 %
<i>podnět k omezení svéprávnosti</i>	5	3 %
<i>vyřízení osobních dokladů</i>	5	3 %
<i>dluhy</i>	5	3 %
<i>vyřízení důchodů</i>	4	2 %
<i>dávky pro osoby se zdravotním postižením</i>	4	2 %
<i>celkem</i>	171	100 %

Graf č. 6 Zakázky osamělých seniorů

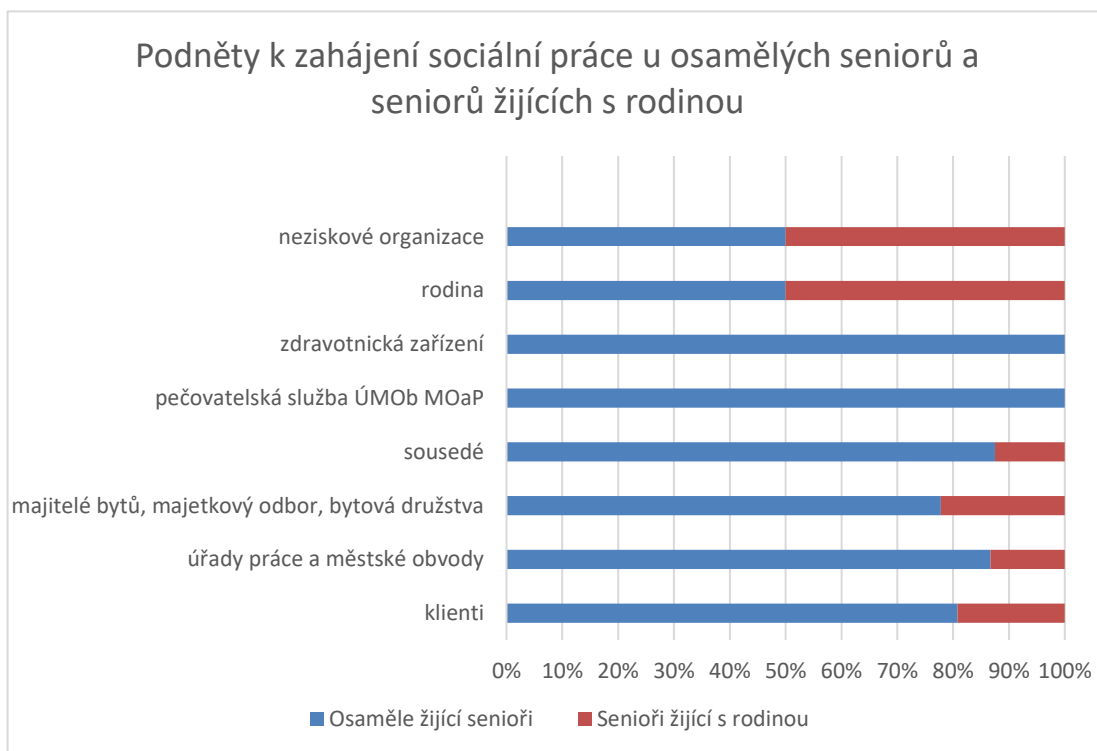


V následující tabulce a grafu budou zobrazena data k třetí dílčí výzkumné otázce, která se zabývá podněty k zahájení sociální práce u osamělých seniorů a seniorů žijících s rodinou.

Tabulka č. 5 Podněty k zahájení sociální práce u osamělých seniorů a seniorů žijících s rodinou

<i>Podněty k zahájení sociální práce</i>	<i>Osaměle žijící seniori</i>	<i>Seniori žijící s rodinou</i>
<i>klienti</i>	84	20
<i>úřady práce a městské obvody</i>	13	2
<i>majitelé bytů, majetkový odbor, bytová družstva</i>	7	2
<i>sousedé</i>	7	1
<i>pečovatelská služba ÚMOb MOaP</i>	5	0
<i>zdravotnická zařízení</i>	4	0
<i>rodina</i>	1	1
<i>neziskové organizace</i>	1	1
<i>celkem</i>	122	27

Graf č. 7 Podněty k zahájení sociální práce u osamělých seniorů a seniorů žijících s rodinou



4. 5 Shrnutí výsledků výzkumu

Na základě provedeného výzkumu se budu snažit odpovědět na dílčí výzkumné otázky:

Z jakého podnětu byla nejčastěji zahájena sociální práce se seniory na oddělení sociální péče? Výzkumným šetřením bylo zjištěno, že nejčastěji byla v roce 2019 zahájena sociální práce na oddělení sociální péče z podnětu klientů, a to ze 70 %. Významně byly také zastoupeny podněty úřadů práce a úřadů městských obvodů. Zanedbatelný není ani zájem na řešení sociální situace seniorů ze strany majitelů bytů, družstev a sousedů.

Jaká je skladba zakázek při práci se seniory na oddělení sociální péče? Ze získaných dat vyplynulo, že senioři zdejšího městského obvodu v roce 2019 nejčastěji potřebovali řešit podání žádosti o pronájem bytu v domě s pečovatelskou službou. Dále byly zastoupeny zakázky pomoci při podání žádosti o příspěvek na bydlení a příspěvek na péči. Všechny tři výše zmíněné zakázky tvoří v součtu 50 % všech zakázek oddělení sociální péče.

S jakou zakázkou se nejčastěji obracejí osaměle žijící senioři na oddělení sociální péče a jaká je skladba podnětů k zahájení sociální práce u těchto osob? Osamělí senioři zdejšího městského obvodu se na oddělení sociální péče v roce 2019 obrátili nejčastěji s žádostí o pronájem bytu s pečovatelskou službou. Další dvě pořadí zastoupení zakázek osamělých seniorů je shodné s celkovou skladbou zakázek oddělení sociální péče. Dle zjištěných výsledků výzkumu z celkového počtu 201 zakázek oddělení sociální péče tvořily zakázky osamělých seniorů 85 %. U druhé části otázky, která se týkala skladby podnětů k zahájení sociální práce u osamělých seniorů, vyplynulo, že nejčastěji se na oddělení sociální péče obrátili sami osamělí senioři. Tato skutečnost je ovlivněna především počtem žádostí klientů o pronájem bytu

v domě s pečovatelskou službou. Z grafu č. 7 vyplývá, že v případě řešení nepříznivé sociální situace u osamělého seniora plní sociální okolí klienta, což jsou organizace a instituce, také např. sousedé nezastupitelnou roli. Sociální okolí je všímavé k špatné sociální situaci osamělých starších osob, má zájem těmto osobám nabídnout pomoc.

V rámci své bakalářské práce jsem si stanovila cíl práce, a to zodpovědět výzkumnou otázku: *Jaké jsou nejčastější zakázky oddělení sociální péče Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz při práci se seniory?* Z provedeného výzkumu vyplynulo, že nejčastější zakázkou oddělení sociální péče Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz při práci se seniory je zakázka o pronájem bytu v domě s pečovatelskou službou.

4.6 Diskuse

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala nejčastějšími zakázkami oddělení sociální péče ÚMOB MOaP při práci se seniory v roce 2019. V rámci empirického výzkumu jsem analyzovala zakázky seniorů a podněty ze kterých vzešly. Nejčastější zakázkou oddělení sociální péče při práci se seniory byla zakázka o pronájem bytu v domě s pečovatelskou službou. V průběhu psaní mé bakalářské práce došlo ke změně podmínek pro pronájem bytu v domě s pečovatelskou službou. Na základě návrhu oddělení sociální péče tato pravidla schválila rada městského obvodu. Jednalo se o zpřísnění podmínek pro přidělování těchto bytů. Účelem tohoto opatření bylo více specifikovat cílovou skupinu občanů, kterým může být přidělen byt v domech s pečovatelskou službou. S ohledem na výsledky výzkumu by bylo přínosné v rámci dalšího výzkumného šetření zabývat se tím, zda došlo k dosažení cíle sjednaných zakázek. V případě žádosti o pronájem bytu

v domě s pečovatelskou službou by mě zajímalo, kolika žadatelům v daném časovém období se podařilo získat tento byt.

S výsledky výzkumu jsem také seznámila své kolegy na oddělení, jelikož mi byli při psaní práce nápomocni. Shodli jsme se, že jsme spíše očekávali, že nejčastější zakázkou při práci se seniory bude žádost o příspěvek na bydlení, neboť se touto zakázkou zabýváme velmi často. Také klienti s touto zakázkou jsou klienti dlouhodobí, neboť se tato dávka vyřizuje opakovaně.

Výhodou mého výzkumu byla skutečnost, že jsem pracovala s dokumenty, tudíž výsledky výzkumu nebyly ovlivněny subjektivním vnímáním lidí, živých respondentů nebo etickými dilematy s tím spojenými.

Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo formou kvantitativního výzkumu zjistit, jaké jsou nejčastější zakázky oddělení sociální péče Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz při práci se seniory.

V teoretické části práce jsem se zabývala pojmy souvisejícími se seniorským věkem. Změnami, které jsou charakteristické pro období stáří. Dále jsem legislativně vymezila obec s rozšířenou působností při výkonu sociální práce a poskytování sociálního poradenství. Popsala jsem nástroje a postupy, které využívá sociální pracovník při výkonu sociálního poradenství, které je realizováno na základě zakázky.

Pro kvantitativní výzkum, který jsem prováděla formou analýzy dokumentů, jsem si vybrala klienty seniory nad 65 let, občany zdejšího městského obvodu, se kterými oddělení sociální péče pracovalo v roce 2019.

Z provedeného výzkumu vyplynulo, že senioři zdejšího městského obvodu potřebovali v roce 2019 nejčastěji řešit podání žádosti o pronájem bytu v domě s pečovatelskou službou. Na základě těchto výsledků lze usuzovat, že senioři zdejšího městského obvodu potřebují nejčastěji řešit zajištění vhodného bydlení, které bude finančně dostupné spojené s možností zajištění péče. Zjištěné skutečnosti dokresluje fakt, že zakázky oddělení sociální péče byly tvořeny z 85 % osamělými seniory.

Zakázky o podání žádosti o příspěvek na bydlení naznačují vyšší náklady u nájemního bydlení ve zdejším městském obvodě, které je nad finanční možnosti seniorů. Tato skutečnost je ovlivněna především větším množstvím bytů společnosti Rezidomo, které jsou finančně nákladné. Sociální poradenství týkající se nároku na příspěvek na bydlení je prevencí

ztráty bydlení u seniorů. Seniori jako cílová skupina klientů se v posledních letech často dostávají do situací, kdy ztrácí bydlení, jelikož nejsou schopni udržet si bydlení v rámci tržního sektoru.

Počet zakázek o podání žádosti o příspěvek na péči je ovlivněn potřebou seniorů zajistit si finance na úhradu péče při zhoršení zdravotního stavu a soběstačnosti. Zjištěné skutečnosti odpovídají všeobecnému trendu stárnutí populace, kdy se seniori dožívají vyššího věku, avšak potřebují zajištění náležité péče.

Výsledky výzkumu naznačily možnou spojitost počtu žádostí klientů seniorů o bydlení v domě s pečovatelskou službou s vysokými náklady na bydlení a potřebou zajištění péče. Přesto, že zdejší městský obvod disponuje 116 bytovými jednotkami ve dvou domech tohoto typu, je zřejmé, že rozšíření tohoto bydlení by bylo pro seniory velkým přínosem.

S výsledky výzkumu hodlám seznámit vedoucí oddělení sociální péče a také vedoucí odboru sociálních věcí. Se zjištěnými výsledky má vedoucí odboru sociálních věcí možnost seznámit vedení městského obvodu prostřednictvím pravidelně konaných porad nebo údajů zasílaných v rámci činnosti oddělení sociální péče. Výsledky výzkumu mohou upozornit vedení městského obvodu na vysokou poptávku seniorů na bydlení tohoto typu. Domnívám se však, že realizace rozšíření bytů tohoto typu naráží na finanční limity městského obvodu.

Literatura a zdroje

Baltes, P. (2009). Stáří a stárnutí jako oslava rovnováhy: mezi pokrokem a důstojností. In P. Gruss, *Perspektivy stárnutí: z pohledu psychologie celoživotního vývoje* (1st ed., pp. 8-16). Praha: Portál.

Božić, A., McDonough, G., Feberová, B., Grainer, D., Haráková, R., Hofschneiderová, A., et al. (2018). *Dobrá praxe sociální práce na obci* (1st ed.). Olomouc: Caritas - Vyšší odborná škola sociální Olomouc.

ČSÚ (2020). Český statistický úřad. *Publikace: Seniori v ČR- 2014*, Citováno 28. ledna 2020. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/seniori-v-cr-2014-2gala5x0fg>

Čevela, R., Kalvach, Z., & Čeledová, L. (2012). *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. Praha: Grada.

Demografický informační portál (2019). *Analýza: Demografické stárnutí ČR podle výsledků projekce*, Citováno 25. září 2019. Dostupné z: http://www.demografie.info/?cz_detail_clanku&artclID=824

Disman, M. (2000). *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele* (3. vyd). Praha: Karolinum.

Haškovcová, H. (2010). *Fenomén stáří* (Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl). Praha: Havlíček Brain Team.

Hauke, M. (2014). *Zvládání problémových situací se seniory nejen v pečovatelských službách*. Praha: GradaPublishing.

Havrdová, Z. (1999). *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium.

Hrozenská, M., & Dvořáčková, D. (2013). *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada.

- Jarošová, D. (2006). *Péče o seniory*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Klvetová, D., & Dlabalová, I. (2008). *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: GradaPublishing.
- Kopřiva, K. (1997). *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese (2., rozš. a přeprac. vyd)*. Praha: Portál.
- Krebs, V. a kol.(2005). *Sociální politika (3., přeprac.vyd)*. Praha: ASPI, a. s
- Matoušek, O. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2007). *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál.
- Mlýnková, J. (2011). *Péče o staré občany: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada.
- MPSV ČR (2019). *Doporučený postup č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech*. Citováno 25. září 2019. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/18599>
- MPSV ČR Vyhláška č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi
- MPSV ČR Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- MPSV ČR. (2019). *Vymezení sociální práce na obecní a krajské úrovni ve výkonu přenesené působnosti. Podklady pro podobu sociální práce v přenesené působnosti od 01. 01. 2012*. Citováno 25. září 2019. Dostupné z: https://socialniportal.kraj-jihocesky.cz/files/vymezeni_socialni_prace_-_mpsv.pdf
- MPSV ČR. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění*.

MPSV ČR. *Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi v platném znění.*

MPSV ČR *Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění*

MPSV ČR. *Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů.*

MPSV ČR *Zákon č. 582/1991 Sb. o organizaci a provádění sociálního zabezpečení*

MVČR *Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků a o změně některých zákonů.*

Pichaud, C., & Thareau, I. (1998). *Soužití se staršími lidmi: praktické informace pro ty, kdo doma pečují o staré lidi, i pro sociální a zdravotnické pracovníky.* Praha: Portál.

Sak, P., & Kolesárová, K. (2012). *Sociologie stáří a seniorů.* Praha: Grada.

Sociální práce (2019) *Kompetence a nástroje sociálních pracovníků nejsou dostatečné,* Citováno 25. září 2019. Dostupné z:

<http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=761>

Stuart-Hamilton, I. (1999). *Psychologie stárnutí.* Praha: Portál.

Truhlářová, Z., & Levická, K. (Eds.). (2013). *Profesionalita, perspektivy a rozvoj sociální práce: Professionalism, Perspectives and the Development of Social Work : sborník z konference X. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 27. až 28. září 2013.* Hradec Králové: Gaudeamus.

Tomeš, I. (2010). *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky.* Praha: Portál.

Úlehla, I. (1999). *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe.* Praha: Sociologické nakladatelství.

Úřad městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz. Citováno 15. listopadu 2019. Dostupné z: <https://moap.ostrava.cz/cs>

Vágnerová, M. (2000). *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál.

Vágnerová, M. (2000). *Psychopatologie pro pomáhající profese: variabilita a patologie lidské psychiky* (Vyd. 2). Praha: Portál.

Vágnerová, M. (2008). *Psychopatologie pro pomáhající profese* (Vyd. 4., rozš. a přeprac). Praha: Portál.

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád. Citováno 28. ledna 2020, Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500>

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích. Citováno 28. ledna 2020, Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-128>

Zavázalová, H. (2001). *Vybrané kapitoly ze sociální gerontologie*. Praha: Karolinum.

Zatloukal, L. *Práce se zakázkami v psychoterapii a poradenství – systemický přístup*. Sociální práce 2008, 3, s. 82–93

Použité zkratky

ÚMOb MOaP – Úřad městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

ČSU – Český statistický úřad

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Podněty k zahájení sociální práce

Tabulka č. 2: Podněty k zahájení sociální práce dle základních kategorií

Tabulka č. 3: Skladba zakázek oddělení sociální péče

Tabulka č. 4: Zakázky osamělých seniorů

Tabulka č. 5: Podněty k zahájení sociální práce u osamělých seniorů a seniorů žijících s rodinou

Zdroj: Interní údaje oddělení sociální péče ÚMOB MOaP

Seznam grafů

Graf č. 1: Vývoj naděje dožití při narození mezi lety 2009 až 2065 v ČR

Graf č. 2: Věková struktura skupiny seniorů (ve věku 65 a více let) ve vybraných letech, reálný a projektovaný stav (v %)

Zdroj: Demografický informační portál

Graf č. 3: Podněty k zahájení sociální práce

Graf č. 4: Podněty k zahájení sociální práce dle základních kategorií

Graf č. 5: Skladba zakázek oddělení sociální péče

Graf č. 6: Zakázky osamělých seniorů

Graf č. 7: Podněty k zahájení sociální práce u osamělých seniorů a seniorů žijících s rodinou

Zdroj: Interní údaje oddělení sociální péče ÚMOB MOaP

Seznam příloh:

Příloha č. 1 Působnost obce při zajišťování sociálních služeb

Příloha č. 2 Záznamový arch

Příloha č. 1 Působnost obce při zajišťování sociálních služeb

§ 92, § 93 a § 94 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi ve znění pozdějších předpisů vymezuje působnost obce při zajišťování sociálních služeb: „*Obecní úřad obce s rozšířenou působností*

§ 93

a) zajišťuje osobě, které není poskytována sociální služba, a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci, a to v nezbytném rozsahu; místní příslušnost se řídí místem trvalého nebo hlášeného pobytu osoby,

b) koordinuje poskytování sociálních služeb a poskytuje odborné sociální poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností; přitom spolupracuje se zařízeními pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, s Vězeňskou službou České republiky, Probační a mediační službou České republiky, správními úřady a územními samosprávnými celky,

c) na základě oznámení poskytovatele zdravotních služeb zjišťuje, zda je nezbytné poskytnout osobě umístěné ve zdravotnickém zařízení služby sociální péče a zprostředkovává možnost jejich poskytnutí; v případě, že nelze služby sociální péče osobě poskytnout, sděluje neprodleně tuto skutečnost poskytovateli zdravotních služeb, v jehož zdravotnickém zařízení je osoba umístěna,

d) na území svého správního obvodu koordinuje poskytování sociálních služeb a realizuje činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob; přitom spolupracuje s krajskou pobočkou Úřadu práce a krajským úřadem.

§ 93a

(1) Zaměstnanci obce zařazení do obecního úřadu obce s rozšířenou působností jako sociální pracovníci a zaměstnanci kraje zařazení do krajského úřadu jako sociální pracovníci jsou na základě souhlasu osoby, která se nachází v nepříznivé sociální situaci nebo je ohrožena sociálním vyloučením anebo se v tomto stavu nachází, oprávněni v souvislosti s plněním úkolů podle § 92 písm. b) a d) a § 93 písm. c) vstupovat do obydlí, v němž tato osoba žije, a to s cílem vykonávat činnosti sociální práce. Oprávnění k této činnosti jsou povinni prokázat průkazem vydaným příslušným úřadem; náležitosti průkazu stanoví prováděcí právní předpis.

(2) Zaměstnanci uvedení v odstavci 1 jsou v souvislosti s výkonem činností sociální práce povinni vést Standardizovaný záznam sociálního pracovníka, který je součástí Jednotného informačního systému práce a sociálních věcí.

§ 94

Obec

a) zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území,

b) zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území,

c) spolupracuje s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,

d) může zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s krajem, poskytovateli sociálních služeb na území obce a za účasti osob, kterým jsou poskytovány sociální služby,

e) spolupracuje s krajem při přípravě a realizaci střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje; za tím účelem sděluje kraji informace o potřebách poskytování

sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na území obce, o možnostech uspokojování těchto potřeb prostřednictvím sociálních služeb a o jejich dostupných zdrojích,

f) spolupracuje s krajem při určování sítě sociálních služeb na území kraje; za tím účelem sděluje kraji informace o kapacitě sociálních služeb, které jsou potřebné pro zajištění potřeb osob na území obce a spoluvytvoří podmínky pro zajištění potřeb těchto osob.“

Příloha č. 2 Záznamový arch

Klient	Podnět k zahájení sociální práce	Osamělý/žijící s rodinou	Zakázka