

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra humanitních věd



Bakalářská práce

**Dopad zákona o sociálních službách na spolupráci
veřejné správy a neziskových organizací**

Veronika Hejduková

© 2010 ČZU v Praze

!!!

**Místo této strany vložíte zadání bakalářské práce.
(Do jedné vazby originál a do druhé kopii)**

!!!

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "*Dopad zákona o sociálních službách na spolupráci veřejné správy a neziskových organizací*" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 30. 11. 2010

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala paní Ing. Pavle Varvažovské za odborné vedení při zpracování mé bakalářské práce. Zároveň bych chtěla poděkovat všem zaměstnancům institutu Neziskovky.cz, kteří ke mně byli vstřícní ve všech ohledech, zejména paní Ing. Editě Kleckerové, která mi umožnila vykonávat praxi a zároveň se účastnit kurzů vedených profesionály v oblasti sociálních služeb, paní PhDr. Dagmar Krutilové, jejíž kurzu jsem se zúčastnila, a která mi poskytla bohaté zkušenosti a znalosti ohledně standardů kvality sociálních služeb. Dále bych ráda poděkovala zaměstnancům občanského sdružení Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí Klub Hornomlýnská a občanskému sdružení Asociace muskulárních dystrofií, kteří mi poskytli mnoho informací během rozhovorů. V neposlední řadě chci poděkovat paní Jitce Vaňkové, vedoucí oddělení sociální péče a prevence na odboru sociálních věcí pro městskou část Prahy 6, která mi poskytla rozhovor a informace z pohledu pracovníka veřejné správy. Touto cestou bych také ráda všem těm, kteří své blízké podporují a nenechávají je v nepříznivých situacích samotné.

Dopad zákona o sociálních službách na spolupráci veřejné správy a neziskových organizací

Souhrn

Tématem této bakalářské práce je zákon o sociálních službách a jeho dopad na spolupráci veřejné správy a neziskových organizací. Práce zjišťuje dopad zákona na činnost jednotlivých subjektů a jejich následnou vzájemnou spolupráci, přičemž také zachycuje vnímání systému sociálních služeb veřejností.

Práce se skládá z teoretické a praktické části. V teoretické části práce jsou vysvětleny základní pojmy spojené s neziskovými organizacemi, veřejnou správou a sociálními službami. Podrobněji je zde věnován čas především sociálním službám a jejich úpravě před a po účinnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Praktická část se soustředí na zmapování oblasti sociálních služeb, a to především v městské části Praha 11. Kvalitativní šetření probíhá v rámci zjišťování dopadu zákona na neziskové organizace, veřejnou správu a jejich spolupráci. Mezi veřejností Prahy 11 bylo provedeno kvantitativní šetření zjišťující informovanost a případnou spokojenost s organizacemi v této oblasti. K získání výsledků je použito anketní šetření.

Závěr práce je věnován zhodnocení výsledků šetření a nalezení možných uskutečnitelných řešení.

Klíčová slova: neziskový sektor, neziskové organizace, veřejná správa, sociální služby, zákon o sociálních službách, standardy kvality, komunitní plánování

The impact of the law about the social services on the cooperation of the public service and non-profit-making organizations

Summary

The topic of this bachelor work is the law about the social services and the impact of the law about the social services on the cooperation of the public service and non-profit-making organizations. The work investigates the effect of the law on the various stakeholders and their subsequent mutual cooperation and also captures the perceptions of social services to the public.

This thesis consists of theoretical and practical parts. In the theoretical part, there are explained the basic concepts associated with non-profit-making organizations, public service and social services. More details are devoted especially to social services and their amendment before and after the force of legislation of no. 108/2006 of the social services law.

The practical part focuses on mapping the field of social services, especially in the city of Prague 11. The qualitative research is carried out in terms of the impact of the law on non-profit-making organizations, public service and their cooperation. Among the public of Prague 11, quantitative research is carried out which tries to find any awareness and satisfaction with organizations in this area. To obtain the results, a questionnaire survey is used.

The end of the work is dedicated to the results evaluation and finding viable possible solutions.

Keywords: non-profit sector, non-profit-making organizations, public service, social services, the law about the social services, quality standards, communal planning

Obsah

1	Úvod.....	4
2	Cíl práce a metodika	5
3	Přehled řešené problematiky	6
3.1	Neziskové organizace	6
3.1.1	<i>Definice neziskového sektoru</i>	6
3.1.2	<i>Charakteristika nestátních neziskových organizací</i>	9
3.1.3	<i>Vztah neziskových organizací a veřejné správy</i>	10
3.1.4	<i>Historie neziskových organizací</i>	11
3.2	Veřejná správa	12
3.2.1	Definice veřejné správy.....	13
3.3	Sociální služby	17
3.3.1	Definice sociálních služeb.....	17
3.3.2	Historie sociálních služeb	18
3.3.3	Zákon o sociálních službách	20
3.3.4	Uživatelé sociálních služeb	23
3.3.5	Poskytovatelé sociálních služeb	23
3.3.6	Vykonavatelé sociálních služeb	26
3.3.7	Příspěvek na péči.....	27
3.3.8	Financování sociálních služeb	30
3.3.9	Inspekce kvality sociálních služeb	32
3.3.10	Komunitní plánování sociálních služeb	33
3.3.11	Shrnutí zákona o sociálních službách v rámci literatury.....	34
4	Vlastní zpracování.....	36
4.1	Charakteristika území	36
4.1.1	Počet obyvatel	37
4.1.2	Praha 11 a sociální služby	38
4.2	Kvalitativní část.....	40
4.2.1	Metody sběru dat.....	41
4.2.2	Výsledky kvalitativního šetření	45
4.3	Kvantitativní část	55
4.3.1	Výsledky kvantitativního šetření	56
5	Zhodnocení výsledků	69
6	Závěr.....	74
7	Seznam literatury	75
8	Přílohy	78

1 Úvod

Poslední dobou je stále často více diskutovaným tématem oblast sociálních služeb. Snaha pomoci lidem v nepříznivé situaci a zabránit jejich sociálnímu vyloučení se stala jednou z nejdůležitějších priorit v České republice, ale i celkově v Evropské unii.

Během dvaceti let v naší zemi nastalo několik změn a v sociálních službách je v tomto ohledu zásadní datum 14. března 2006, kdy vstoupil v platnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. O nový zákon se usilovalo již od 90. let, a to ze strany uživatelů i poskytovatelů sociálních služeb. Do roku 2006 byla oblast sociálních služeb upravena zastaralou legislativou, která byla platná již před rokem 1989. Po pádu komunistického režimu se v naší zemi začala v poměrně krátké době zřizovat velká množství zařízení, která pomáhala znevýhodněným lidem. Tyto organizace však byly provozovány bez právní úpravy. Nejen tuto situaci se právě zákon o sociálních službách snažil vyřešit. Jednou z dalších nejvýznamnějších změn je zavedení příspěvku na péči, který je přiznáván lidem dle stupně závislosti na jiné osobě. Díky příspěvku se lidé mohou sami rozhodnout, které služby využijí, v jaké formě pomoci a u kterého poskytovatele. Zákon upravuje postavení uživatelů, ale i poskytovatelů sociálních služeb, definuje formy poskytování sociálních služeb, upravuje podmínky poskytování sociálních služeb a uvádí předpoklady a podmínky pro výkon pracovníka v sociálních službách. Nařizuje také následnou kontrolu, která má zabezpečit kvalitu poskytovaných služeb, které jsou dány standardy.

V sociálních službách je nespočítatelné množství vztahů mezi různými subjekty, jejichž spolupráce je nesmírně důležitá, jelikož právě ta se odráží na životě lidí. Sociální služby dopomáhají znevýhodněným lidem účastnit se každodenního života společnosti.

Právní forma, která nabyla účinnosti od 1. ledna 2007, sebou přinesla mnoho novinek, kterými sociální služby výrazně posunula krokem kupředu. Do jaké míry však tyto kroky byly promyšlené, a zda se nejednalo o předem ukvapené skoky do neznáma, se zabývá právě tato bakalářská práce.

Člověk by si měl uvědomit, že oblast sociálních služeb je jednou z nejdůležitějších v životě, jelikož pro každého z nás by mohla nastat situace, kdy tuto pomoc budeme potřebovat.

2 Cíl práce a metodika

Zákon o sociálních službách z roku 2006 přinesl mnoho nových, nepopíratelně pozitivních změn v sociálních službách. Již během krátké doby jeho účinnosti se však projevilo mnoho nedostatků. Cílem této bakalářské práce je nalezení možných uskutečnitelných řešení nedostatečně promyšlených kroků právní úpravy, vyplývajících z tématu této bakalářské práce. Je zapotřebí objasnit nezbytné a důležité postavení neziskového sektoru a jeho spolupráce s veřejnou správou. Zákon o sociálních službách jejich vzájemnou spolupráci ovlivňuje, a proto je zjišťován jeho dopad na tyto dva subjekty, což je jedním z dílčích cílů bakalářské práce.

V první, teoretické, části jsou vysvětleny za pomoci odborné literatury důležité pojmy, které jsou používány v průběhu celé práce, a je zcela nezbytné, aby jim čtenář porozuměl již na začátku. Charakterizovány jsou neziskové organizace, veřejná správa a sociální služby. Tyto tři termíny spolu úzce souvisí zejména kvůli nutné vzájemné spolupráci zaměstnanců veřejné správy i neziskových organizací, bez které by celkový systém sociálních služeb nemohl fungovat. Nesmírně důležitou roli zde zastává zákon o sociálních službách z roku 2006, který ovlivňuje celý proces. Tato část práce čerpá především z odborné literatury, publikovaných článků a příspěvků. Druhá část, praktická, bakalářské práce se zaměřuje na oblast sociálních služeb v současnosti, zejména na Praze 11. Zjišťován je dopad zákona o sociálních službách na veřejnou správu, neziskové organizace a jejich vzájemnou spolupráci. V této části jsou během šetření použity metody kvalitativního i kvantitativního výzkumu.

Kvalitativní výzkum je proveden polostandardizovanými rozhovory s pracovníky neziskových organizací a veřejné správy, přímým pozorováním během kurzů pořádaných institutem Neziskovky.cz a nestandardizovanými rozhovory se zaměstnanci neziskových organizací z celé České republiky. Celá práce je doplněna studiem literatury. Kvantitativní výzkum probíhá v rámci anketního šetření, kdy je oslovena veřejnost městské části Prahy 11 a jehož cílem je zjistit informovanost občanů v této lokalitě a spokojenost případných uživatelů.

Závěrem jsou uvedeny výsledky obou částí šetření, provedeno jejich zhodnocení a navrhnutí možných uskutečnitelných řešení.

3 Přehled řešené problematiky

V teoretické části bakalářské práce jsou vysvětleny pojmy týkající se neziskových organizací, veřejné správy a poté podrobněji sociálních služeb, na které je především zaměřena tato práce. Pro pochopení celého systému sociálních služeb je nezbytná jejich definice.

3.1 Neziskové organizace

Informací o neziskových organizacích (dále také NO) je opravdu velké množství, co si ale pod tímto pojmem vlastně představit, jaká je charakteristika tohoto názvu? Ač se tato otázka může zdát velice zbytečná, do dnešní doby nebyla ustálena jednotná komplexní definice, která by se dala považovat za „tu“ jedinou správnou a mnoho teoretiků nedochází k jednoznačné shodě. Je poměrně složité najít souvislé a jednoznačné vysvětlení pro pojem NO a určit přesné vymezení a hranice působnosti. Pro správné pochopení je třeba definovat, kam neziskové organizace spadají.

3.1.1 Definice neziskového sektoru

Neziskový sektor se stále rozvíjí, což hraje velkou roli v názvosloví. Mnoho názvů je také převzatých ze zahraničí, kde má tato oblast již dlouhodobějšího trvání. Přes veškeré nejasnosti neziskovým sektorem rozumíme soubor všech neziskových organizací v zemi, jejichž záměrem není dosažení zisku, což je hlavní rozdíl oproti organizacím ziskovým, jejich primárním cílem zisk je. Tato charakteristika se může zdát zcela logická a výstižná, ale právě název *neziskové* se mnoha teoretikům nelíbí, jelikož tyto organizace mohou dosáhnout zisku, jak uvádí Čepelka (Čepelka, 2003). Pokud však nějakého zisku během své činnosti dosáhnou, smí ho použít pouze pro další chod této organizace a plnění jejích cílů, nikoliv však k přerozdělení mezi své zakladatele či vlastníky.

Pro představu, jaké místo v naší zemi neziskový sektor zastává, je vhodné stručně si přiblížit jeho vystupování na trhu. Národní hospodářství členěné podle

financování se dělí na ziskový (tržní) sektor a neziskový (netržní) sektor, který je tvořen sektorem veřejným, soukromým a sektorem domácností:

- ***Veřejný sektor*** – je to ta část neziskového sektoru, která je financována z veřejných financí, je řízena a spravována veřejnou správou, rozhoduje se v ní veřejnou volbou a podléhá veřejné kontrole. Cílová funkce je dosahována poskytováním veřejné služby.
- ***Soukromý sektor*** – je to ta část národního hospodářství, jejíž cílovou funkcí není zisk, ale přímý užitek. Je financována ze soukromých fyzických a právnických osob, které se rozhodly vložit své soukromé finance do konkrétní, předem vymezené produkce nebo distribuce statků, aniž by očekávaly, že jim tento vklad přinese finančně vyjádřený zisk.
- ***Sektor domácností*** – má v rámci národního hospodářství významnou roli svým začleněním do koloběhu finančních toků a vstupem na trh produktu, faktorů a kapitálu. Z pohledu teorie a praxe ekonomiky a řízení neziskových organizací má tento sektor význam pro formování občanské společnosti, jejíž kvalita je určující zpětně pro kvalitu těchto organizací. (Rektořík a kol., 2001, s. 14)

Neziskovým sektorem však nesmíme chápat pouze nadace či občanská sdružení, jelikož tento pojem zahrnuje i mnoho jiných institucí. Neziskovým sektorem v České republice se myslí: *zájmová sdružení právnických osob (pokud mají právní subjektivitu), občanská sdružení včetně odborových organizací, politické strany a hnutí, registrované církve a náboženské společnosti, nadace a nadační fondy, obecně prospěšné společnosti, veřejné vysoké školy, obce, kraje, organizační složky státu a územních samosprávných celků, příspěvkové organizace, státní fondy a subjekty, o nichž tak stanoví zvláštní zákon.* (ŠKARABELOVÁ. Simona. *Vymezení pojmu nestátní nezisková organizace* [online]. Brno: Centrum pro výzkum neziskového sektoru, 2003, 4 s. (PDF). [cit. 2010-05-15]. Dostupné z WWW: <http://www.e-cvns.cz/soubory_diskuse/vymezeni_nno.pdf>

Frič (Frič, 2000) uvádí, že kromě pojmu neziskový sektor se v české literatuře také můžeme často setkat s termíny třetí sektor, jenž zdůrazňuje postavení mezi státem a trhem, nevládní sektor, který nám vyjadřuje, že tyto organizace nejsou závislé na vládě, občanský sektor, zdůrazňující propojenost neziskových organizací s občanskou společností a dobrovolnický sektor, jenž nám poukazuje na důležitou roli dobrovolné činnosti.

Jak si lze povšimnout, neziskový sektor je poměrně široký pojem, ve kterém se lze lehce ztratit. Sami teoretikové přiznávají, že se neshodují naprosto s jednoznačným pojmenováním. Jelikož se práce soustřeďuje především na sociální služby, které jsou poskytovány velmi často nestátními (nevládními) neziskovými organizacemi, je vhodné se o nich zmínit podrobněji. Nejen ony jsou však poskytovateli sociálních služeb. Nestátní neziskové organizace jsou nezávislé na státu a velice dobře dokážou zabezpečit místa na trhu tam, kde stát pokulhává. Jaké organizace do samotných NNO spadají? Svou roli při této definici sehrála i Rada vlády pro nestátní neziskové organizace, která je poradním orgánem vlády, tvoří podklady pro rozhodnutí vlády, které se týkají NNO, sleduje a pomáhá vytvořit právní předpisy, zajišťuje spolupráci mezi orgány státní správy, sleduje informace o postavení těchto organizací v Evropské unii, sleduje a informuje vládu o využívání finančních prostředků. V České republice však nefiguruje pouze NNO, ale také organizace veřejnoprávní. Do státních (veřejnoprávních, vládních) neziskových organizací se řadí *organizační složky státu, územně samosprávné celky, státní fondy a příspěvkové organizace*. Mezi nestátní (nevládní) neziskové organizace se řadí *občanské sdružení, obecně prospěšná společnost, nadace a nadační fondy, církve a náboženské společnosti* (Rektořík, 2001).

Již zmiňovaný problém ohledně jednotného pojmenování se objevuje i zde u NNO. „Pojem „nevládní“ byl převzat z anglického „non-governmental“, který má několik významů...a proto je přesnější používat raději výraz „nestátní“ organizace.“ (Duben, 1996, s. 116)

Dále Duben (Duben, 1996) vysvětluje, že anglické slovo „governmental“ v podstatě neznamená v doslovném překladu pouze vládu, ale také státní formu, správu a má i další významy. V této bakalářské práci je i z tohoto důvodu používán zejména název nestátní.

3.1.2 Charakteristika nestátních neziskových organizací

Mezinárodně uznávanou definicí, která se používá za přijatelnou a komplexní charakteristiku NNO, je „*strukturálně-operacionální definice*“, která byla provedena na základě studií profesorů L. M. Salamona a H. K. Anheira, kteří charakterizovali neziskový sektor pěti základními vlastnostmi:

- 1) **Jde o organizace**, tzn. skupiny, které jsou do určité míry institucionalizovány. V některých zemích je to dáno jejich formálním statutem. V zemích, kde právní ustanovení neexistují, může být institucionální podoba vyjádřena i jiným způsobem (např. formou pravidelných schůzí, zaměstnaných pracovníků, jednacích pravidel nebo určitého stupně organizační činnosti).
- 2) **Mají soukromou povahu**, tj. jsou institucionálně oddělené od státní správy. Neziskové organizace nejsou součástí státní správy ani nejsou řízeny orgány, ve kterých převládají státní úředníci. To neznamená, že nemohou mít významnou státní podporu nebo že ve vedení nemohou být také státní úředníci. Rozhodující je zde fakt, že základní struktura neziskových organizací je ve své podstatě soukromá.
- 3) **Nerozdělují zisk**, to znamená, že své zisky nerozdělují mezi vlastníky nebo vedení organizace. Neziskové organizace mohou v určitém období dosáhnout zisku, ale ten musí být opětovně použit na cíle dané posláním organizace, nikoli převeden na „vlastníky“ organizace nebo její řídicí orgán. V tomto smyslu jde o soukromé organizace, které neslouží primárně k dosahování zisku. Tento fakt vyčleňuje neziskové organizace ze souboru soukromého sektoru – soukromého podnikání.
- 4) **Jsou samosprávné, autonomní**, tj. jsou schopné řídit svou vlastní činnost. Neziskové organizace mají svá vlastní interní pravidla řízení a nejsou ovládaný zvenčí.
- 5) **Jsou dobrovolné**, tj. zahrnují určitý významný prvek dobrovolné činnosti, ať již formou účasti na konkrétních aktivitách nebo ve vedení organizace. To neznamená, že všechny či většina příjmů musí pocházet z dobrovolných příspěvků nebo že většina pracovníků jsou dobrovolníci. Jako určitý znak „dobrovolnosti“ postačuje jakýkoli dobrovolný prvek, pouze třeba dobrovolná správní rada. (Frič, Goulli, 2001, s. 12)

Tato definice nenachází zalíbení u všech autorů z důvodů nejednoznačnosti. Je třeba si tedy upřesnit, že těmito pěti vlastnostmi se charakterizují právě NNO. Státní neziskové organizace splňují všechny podmínky kromě jediné, a tou je soukromá povaha.

Celkově se díky neziskovým organizacím zlepšuje kvalita života občanů, a to především v oblastech působení jako je *kultura, ochrana památek, umění, výzkum a vzdělávání, zdravotní péče a sociální služby, ochrana životního prostředí, ekologická výchova, ochrana lidských práv, rovné příležitosti, komunitní rozvoj, práce s dětmi a mládeží, rekreace, sport, tělovýchova a ostatní (např. podpora neziskového sektoru, jeho PR, informační služby, podpora dárcovství a dobrovolnictví)*. (Neziskovky.cz. *O neziskových organizacích*. [online]. Praha: Neziskovky.cz, 2008. [cit. 2010-05-20]. Dostupné z WWW: <<http://neziskovky.cz/cz/fakta/neziskovy-sektor-v-cr/co-to-je-neziskovy-sektor/>>)

Mnoho lidí se snaží participovat v těchto oblastech, zejména tam, kde neplní svou funkci státní instituce dostatečně dobře. Jde jak o zaměstnance, tak i o dobrovolníky, kteří se stávají důležitou součástí neziskového sektoru, respektive nestátních neziskových organizací. Sama autorka se zúčastnila velmi zajímavého kurzu „*Dobrovolnictví v sociálních službách*“ pana Horeckého¹ v rámci dobrovolné praxe v institutu neziskových organizací Neziskovky.cz.

3.1.3 Vztah neziskových organizací a veřejné správy

„Neziskové organizace naplňují ve společnosti a ekonomice celou řadu funkcí, jednou z nich je i poskytování celé řady veřejných služeb.“ (Hyánek, Prouzová, Škarabelová a kol., 2007, s. 41)

Nesmí se však zapomenout, že svou rolí v oblasti nejen sociálních služeb neziskové organizace nepotlačují roli státu, který je garantem dodržování základních lidských práv uzákoněných v Listině základních práv a svobod (dále LZPS), jež je součástí Ústavy České republiky.

¹ Ing. Jiří Horecký – prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Stát je povinen ručit občanům, že instituce vykonávající sociální služby nepochybily a provádějí vše v souladu s jejich prvotním záměrem, kvůli kterému byly zřízeny. Proto by byla nasnadě otázka, proč všechny tyto nezbytné služby neposkytuje stát? Zdůvodnění je vcelku prosté. *„Ani nejlepší stát nemůže vše zařídit, ale i kdyby se mu to podařilo po stránce materiální, nemůže to dokázat v další oblasti – v oblasti vztahů mezi lidmi. Proto je třeba podporovat vytváření společenství lidí na nejrůznější úrovni, přes nejrůznější zájmy. Stát by měl mít zájem na takovémto vývoji, který vytváří alternativu k životnímu stylu minulé éry s jejím izolacionismem a nezájmem o druhé.“* (Freiová, 1994, s. 4) Stát samozřejmě poskytuje sociální služby, ty ale nemusí být dostatečně vyhovující pro všechny svoje občany. Proto je nutné mít neziskové organizace, které se soustředí právě i na ty nejužší skupiny lidí, kteří pomoc potřebují. Ne vždy tomu tak bylo.

3.1.4 Historie neziskových organizací

Po vysvětlení si nejdůležitějších pojmů ohledně neziskových organizací, by bylo taktéž vhodné srovnat si jejich postavení v minulosti. Historie neziskových organizací má v naší zemi poměrně hluboké kořeny. Zmínky o prvních nadacích pocházejí ze 13. století, kdy začínaly vznikat spolky především pro podporu církví a duchovního vzdělání, ale také pro péči o chudé, staré, zdravotně postižené lidi a děti bez domova (Frič, Goulli, 2001). Sociální citění v této době bylo poměrně silné. Během následujících let se však postavení spolků začalo měnit, a to zejména od 13. do 19. století. Během husitské revoluce se dobročinnost sekularizovala a církve dosáhla znovu silného postavení v 17. století rekatolizací. Během období renesance a humanismu se ale opět moc začala dostávat do rukou státu, který začal církev opět vytlačovat. V období osvícenství byla pak sociální péče naprosto v moci státu. Nejen školy, ale i nadace spadaly pod veřejnou správu, které byly naprosto podřízeny. Rozvoj spolkové činnosti nastal až v 19. století, v době Národního obrození. *„Vlastenecké snahy o kulturní a politickou emancipaci (zhruba od r. 1830) sebou přinesly i nebývalý nárůst různých společností, nadací a spolků, které podporovaly rozvoj národní kultury, umění, vědy a vzdělávání.“* (Frič, Goulli, 2001, s. 18)

Další vývoj a velký nárůst spolků, nejenom českých, se odehrával po roce 1918, vzniku Československé republiky.² „*Dá se říci, že během trvání první Československé republiky prožíval neziskový sektor svůj „zlatý věk“.*“ (Frič, Goulli, 2001, s. 19) Po roce 1938 začaly neziskové organizace zcela zanikat. Zůstaly jen takové, které se tehdejšímu okupačnímu režimu z určitých důvodů zamlouvaly. Ty byly však naprosto reorganizované na instituce pod přísnou kontrolou a ve prospěch státní moci. Po druhé světové válce netrvalo dlouho a v naší zemi se chopil moci komunistický režim, který těmto spolkům také nepřál. Jejich majetek byl zcela zkonfiskován a organizace byly většinou spojeny do jednotné organizace Národní fronty. Zde si lze povšimnout, že vývoj neziskových organizací byl násilně přerušen na několik desítek let, díky čemuž se jejich vývoj zbrzdil oproti jiným evropským státům. Situace se změnila znovu až v roce 1989, kdy padl komunistický režim. „*Liberalizace poměrů v neziskovém sektoru byla stvrzena přijetím nového zákona o sdružování občanů v r. 1990.*“ (Frič, Goulli, 2001, s. 20)

Vládnoucí režimy velice zbrzdily rozvoj neziskového sektoru, a přestože se situace po roce 1989 změnila, byly neziskové organizace v podstatě stále závislé na státní moci. Stát stále poskytoval velké množství služeb, organizace se musely přizpůsobit novým podmínkám, nebylo dostatek kvalifikovaných pracovníků, nedostávalo se finančních příspěvků, jak je tomu v dnešní době.

3.2 Veřejná správa

Veřejná správa je ústředním pojmem správního práva a provází lidskou společnost již od počátku starověku, kdy začaly vznikat první státní útvary. Od tohoto okamžiku docházelo k sociální diferenciaci a potřebě prohlubování dělby moci (Čmejrek, Kopřiva, 2007). V tehdejší Československu došlo po roce 1989 k naprosté transformaci veřejné správy, kdy se uskutečnily zásadní změny v politické oblasti.

² Dle Šilhanové (Šilhanová a kol., 1996) se v této době činnost zaměřovala především na sociální problémy.

3.2.1 Definice veřejné správy

Rektořík (Rektořík, 2004) říká, že právě veřejná správa spravuje veřejný sektor, který je jednou z částí národního hospodářství, ve které jsou uspokojovány potřeby občanů prostřednictvím veřejných služeb. Ty jsou financovány zejména z veřejných rozpočtů, jsou zřízeny a spravovány veřejnou správou, rozhoduje se v nich veřejnou volbou a podléhají veřejné kontrole. „*Pojem veřejná správa označuje správní činnosti a úřady, jež uskutečňují veřejnou politiku a působí ve veřejném zájmu, a to jak na ústřední úrovni, tak na úrovni regionální či místní.*“ (Čmejrek, Kopřiva, 2007, s. 6)

Ve formálním smyslu je veřejnou správou nazývána činnost organizačních jednotek a osob. Těmi jsou správní úřady, úředníci vykonávající úkony správní povahy a také zařízení, která mají postavení nepřímých subjektů veřejné správy (Pomahač, 1999). Veřejný zájem liší veřejnou správu od správy soukromé, jejímž cílem je dosažení soukromých cílů. Subjekty ji vykonávají jako uloženou povinnost, oproti tomu soukromá správa je správou soukromých záležitostí, je vykonávána v soukromém zájmu a soukromými osobami, které sledují vlastní určitý cíl a řídí se svou vlastní vůlí a ne jako právem uloženou povinnost veřejnoprávních subjektů (Kadečka, Ondruš, Průcha, 2003).

Rektořík (Rektořík, 2004) upřesňuje, že veřejnou správou se však nemyslí pouze vykonávaná činnost, ale také instituce, které se na celém procesu podílí, a to přímo i přeneseným způsobem. V širším pojetí můžeme veřejnou správu chápat jako činnosti moci výkonné, zákonodárné a soudní, nebo zejména v užším pojetí, kdy se veřejnou správou myslí státní správa a samospráva, které se do jisté míry vzájemně překrývají. V této bakalářské práci je zmiňováno o veřejné správě v pojetí užším.

3.2.1.1 Státní správa

Státní správa má celostátní působnost a jak je již z názvu zřejmé, je vykonávána státem, a to prostřednictvím vlády, ministerstev, ústředních orgánů spravovaných vládou a jinými správními úřady³. Všechny tyto orgány jsou přímými vykonavateli

³ Jak uvádí Masařík a Kricner (Masařík, Kricner, 2008), ústředním orgánem státní správy je například Státní úřad pro jadernou bezpečnost či Český statistický úřad. Dále zde vystupují také ústřední správní úřady podřízené ministerstvům (například Česká zemědělská a potravinářská inspekce, která je podřízena Ministerstvu zemědělství, nebo Česká inspekce životního prostředí patřící pod Ministerstvo životního

veřejné správy a jsou jejím základem. „*Státní správa je veřejnou správou uskutečňovanou státem, přičemž v každé společnosti zorganizované ve stát je státní správa nezastupitelnou součástí veřejné správy. Je odvozována od samotné podstaty, postavení a poslání státu, od podstaty způsobu realizace státní moci.*“ (Kadečka, Ondruš, Průcha, 2003, s. 21)

Výkon státní správy je vázán právními předpisy, podílí se na tvorbě zákonů a koncepcí, jejich aplikaci, provádí státní politiku, sleduje státní zájmy a celkově vytváří obecný rámec pro fungování společnosti. Subjektem státní správy je sám stát, který je představován příslušnými orgány státní správy.

Vláda České republiky je vrcholným orgánem výkonné moci, řídí, kontroluje a sjednocuje činnost ministerstev a taktéž za jejich fungování nese odpovědnost. Celý proces ovšem nestojí pouze na vládě, ale taktéž na činnostech jednotlivých ministerstev a jejich spolupráci. Vláda vydává nařízení vlády, které jsou obecně závaznými právními předpisy, podává návrhy zákonů, které se dále v legislativním procesu projednávají v Parlamentu České republiky, a taktéž rozhoduje o důležitých otázkách, které se týkají celostátního významu. Prezident České republiky je hlavou státu, spadá pod výkonnou moc a mimo jeho jiné další kompetence se podílí na schvalování zákonů, přičemž disponuje právem veta⁴. Kontrolou vlády se zabývá Parlament České republiky, jenž je dvoukomorový zákonodárný sbor, který je složen z Poslanecké sněmovny a Senátu. Mimo jeho jiné činnosti projednává zákony v legislativním procesu.

Ministerstva a jiné ústřední orgány státní správy plní úkoly, které jsou stanoveny v zákonech a dalších platných právních předpisech. Řídí se ústavními zákony a usnesením vlády. Jejich hlavním úkolem je věnování se problematice, která se váže k jejich působnosti a stanovení si určitých cílů, které mají přispět k vyřešení daných problémů, dále činit opatření týkající se aktuálních situací, tvořit koncepce spadající do jejich odvětví, řešit důležité otázky, které poté předkládají vládě (taktéž jako navrhované zákony) a další jiné (Pomahač, Vidláková, 2002).

prostředí), specializované územní správní úřady (například finanční ředitelství a úřady, úřady práce, zeměměřické a katastrální inspektoráty).

⁴ Právo, při kterém prezident může zastavit legislativní proces tím, že zákon neschválí. Návrh zákona pak opět putuje do Parlamentu, kde se o něm znovu diskutuje.

3.2.1.2 Samospráva

Samospráva je další částí veřejné správy a je vykonávána jinými veřejnoprávními korporacemi než státem. „*Veřejnoprávní korporací nazýváme nyní subjekt veřejného práva s vlastní právní způsobilostí a členstvem.*“ (Pomahač, Vidláková, 2002, s. 64) Ty vykonávají úkol veřejné správy, rozhodují v zájmu společnosti žijící v konkrétní oblasti, jako rozhoduje státní správa v zájmu celého státu. Samospráva v podstatě vyjadřuje právo občanů žijících na konkrétně vymezeném území spravovat své záležitosti samostatně, samozřejmě v rozsahu danými zákony. „*Samospráva tedy vedle státní správy tvoří jednu ze dvou větví veřejné správy, a to větví nezávislou a státní správě nepodřízenou, vykonávanou subjekty od státu odlišnými. ... Samospráva je vykonávána vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a vlastními prostředky samosprávných korporací.*“ (Kadečka, Ondruš, Průcha, 2003, s. 58) Je však nutné si uvědomit, že na jedné straně je samospráva nezávislá na státu, na straně druhé je však stále podrobena státnímu dohledu. V České republice existuje dvouúrovňový systém územní samosprávy – základní územně samosprávné celky (obce) a vyšší územně samosprávné celky (kraje). Územně samosprávné celky plní samostatně veřejné úkoly, mají tudíž samostatnou působnost, ale taktéž plní státní správu v přenesené působnosti. Přenesená působnost se provádí tehdy, kdy stát na územní samosprávné celky přenáší výkon určitých činností a to nejen z důvodu větší efektivity, ale také kvůli přiblížení se občanovi daného území. Mezi oběma složkami veřejné správy tudíž existují vazby a důležitá propojení, která vedou k funkčnosti celého systému.

Území obce je tvořeno katastrálním územím (nebo i více katastrálními územími). Samospráva obcí byla obnovena v České republice v roce 1990, zákonem o obcích⁵ a dnešní právní úpravu představuje zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění předpisů pozdějších. Obec je základním územním společenstvím občanů, které je vymezeno hranicemi území obce. Je taktéž veřejnoprávní korporací, spravuje záležitosti ve své kompetenci samostatně, má vlastní majetek a finance, s kterými hospodáří, vystupuje v právních vztazích svým jménem a má odpovědnost vyplývající z těchto vztahů. Mimo jiné vykonávají státní správu v přenesené působnosti a podle jejího rozsahu rozdělujeme obce se základním a širším rozsahem přenesení

⁵ Zákon č. 367/1990 Sb., o obcích (obecní zřízení)

působnosti. „Pro výkon přenesené působnosti pak byly navíc v obcích vymezených v nařízení vlády zřízeny tzv. pověřené obecní úřady, kterým byla svěřena významná úloha při výkonu dekoncentrované státní správy na územní úrovni.“ (Kadečka, Ondruš, Průcha, 2003, s. 62)

Vyšší územní samosprávné celky byly ustanoveny zákonem o vytvoření vyšších územně samosprávných celků⁶, který nabyl účinnosti počátkem ledna v roce 2000. V České republice vzniklo formálně 14 vyšších územně samosprávných celků (13 krajů + hlavní město Praha jako samostatný kraj). Právní úprava krajů se řídí dle *zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajských zřízeních), ve znění předpisů pozdějších*. Kraje jsou územním společenstvím občanů, které mají právo na samosprávu, mají vlastní majetek, s kterým hospodaří, v právních vztazích vystupují vlastním jménem a nesou odpovědnost z těchto vztahů. Kraj má povinnost zabezpečit výkon přenesené působnosti ve svém správním obvodu, pokud byl kraji svěřen výkon státní správy. „Kraj pečuje o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů. Při výkonu své působnosti chrání veřejný zájem.“ (Kadečka, Ondruš, Průcha, 2003, s. 73)

Vztah mezi oběma složkami veřejné správy (státem a územní samosprávou) nesmíme vnímat jako protichůdnou a proti sobě postavenou. Samospráva je sice veřejnou správou, která je vykonávána jinými subjekty, to ale neznamená, že by stála v opozici vůči státu. U nestátních neziskových organizací probíhají takzvané inspekce kvality sociálních služeb a určitá kontrola probíhá i u veřejné správy, kde je taktéž zapotřebí. Měla by posoudit a zajistit dodržování zákonnosti výkonu veřejné správy a vyhodnotit případné nedostatky a postarat se o to, aby byly napraveny. Kontroly veřejné správy mohou být parlamentní (například projednávání petice), prováděné Nejvyšším kontrolním úřadem (kontrola hospodaření se státním majetkem), prováděna soudy (každému je zaručena možnost obrátit se na soud, a to dle LZPS) a Ústavním soudem, kdy se přezkoumávají některé zásahy orgánů veřejné správy (Masařík, Kricner, 2008). Mezi právní záruky ve veřejné správě patří právo na přístup k informacím, petice, stížnosti, návrhy a podněty, veřejný ochránce práv, systém ochrany proti zásahům úředních osob, státní kontrola a ochrana osobních údajů.

⁶ Zákon č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územně samosprávných celků

3.3 Sociální služby

Sociální služby se řadí do veřejných služeb, což jsou služby, které jsou poskytované široké veřejnosti, tedy občanům České republiky. Čím se liší veřejné služby od služeb jiných? Je to především tím, že jsou financovány z veřejných rozpočtů a jsou závislé na rozhodování státu, krajů a obcí. Komerční služby se od této definice liší, jelikož finanční zabezpečení nepramení z veřejných rozpočtů. I tehdy, pokud služby poskytují soukromoprávní instituce, je stát garantem dodržování Listiny základních práv a svobod a je povinen kontrolovat a prověřovat jejich činnost, udělovat licence, čímž zaručí občanům, že instituce vykonávají funkci, kvůli které byly zřízeny. V zahraničí se můžeme setkat s názvem „*humanitní služby*“. Tyto organizace zahrnují širší spektrum služeb. V České republice se o humanitních službách mluví spíše při pomáhání lidem v nouzi, zejména co se materiální stránky týče (Matoušek a kol., 2007).

3.3.1 Definice sociálních služeb

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, se sociální službou rozumí *činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*. (Česko. Zákon č. 108/2006 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, § 3)

Nepříznivou sociální situací je myšleno oslabení nebo ztráta schopnosti, a to vše z více důvodů – *z důvodů 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*. (Česko. Zákon č. 108/2006 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, § 2)

Zákon uvádí, že řešení situace by mělo podporovat sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením. Proces začlenění je založen na napomáhání lidem vyloučeným (či kterým hrozí sociální vyloučení) zapojit se plně do ekonomického, sociálního a také kulturního života společnosti a žít takovým způsobem, který je považován za běžný. Plánem celkového rozvoje sociálních služeb je zjišťování potřeb občanů na určitém území a hledání způsobů řešení, díky kterým budou osoby

uspokojovány. V České republice spadají sociální služby pod Ministerstvo práce a sociálních věcí, ale mnoho sociálních služeb je poskytováno i jiným rezortem⁷. „*Sociální služby v uvedeném širším vymezení spadají do mnoha rezortů státní správy a týká se jich široká oblast právních norem.*“ (Matoušek a kol., 2007, s. 10)

3.3.2 Historie sociálních služeb

Již od pradávna se vyskytovaly problémy skupin lidí, které se určitým způsobem lišily od těch ostatních. V starověkých dobách se vyskytoval problém především chudiny a jiných, kteří žili na okraji společnosti. Postupem času tento problém přerostl v hrozbu pro celou společnost. Rozdílné skupiny lidí existovaly již ve starověku a tento fakt se musel nějakým způsobem řešit. Během středověku při šíření křesťanství přišlo spolu s ním i kázání pomoci chudým. První sociální služby byly v podstatě poskytovány církví v kláštorech či na farnostech a jednalo se především o přístřešky, poskytnutí základní stravy a zdravotní péče. Až do novověku však stále spíše převládalo sociální vylučování lidí, kteří se nějakým způsobem vymykali. Tito lidé⁸ byli vyháněni od sídel ostatních obyvatel. „...*v českých zemích po třicetileté válce byli dokonce bez soudu a bez doloženého provinění proti zákonu popravováni (muži) nebo mrzačeni uřezáváním nosů a uší (ženy a děti).*“ (Matoušek a kol., 2007, s. 19)

Během 16. a 17. století⁹ v Evropě existovaly dva postoje – tvrdý přístup a tolerantnější postoj k praceneschopným lidem. V tom lepším případě byla občanům poskytnuta alespoň základní péče a prostředky na obživu. „*Budování státních systémů dávek a služeb vyžadovalo také budování adekvátních systémů administrativy a kontroly. Poskytování sociálních služeb se začalo byrokratizovat.*“ (Matoušek a kol., 2007, s. 20)

Postupně se začaly budovat ústavy podobné starým církevním zařízením, které se od sebe nelišily zaměřením pomoci chudým, ale zastávaly místo pro chudé, staré, nemocné, děti, žebráky a další jiné dohromady. Na přelomu 18. a 19. století se začala

⁷ (například výchovné ústavy pro děti a mládež spadají pod Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy)

⁸ žebráci, duševně nemocní, nemajetní lidé, atd.

⁹ V této době byly vydány Alžbětou I. „*Kodex chudých*“ a „*Chudinský zákoník*“. Ty přikazovaly obcím pomáhat chudým lidem. U nás zaznamenala určitý pokles doba Josefa II., který doporučil zřízení farních chudinských ústavů (Matoušek a kol., 2007).

zařízení diferencovat, pro staré lidi začaly vznikat starobince, pro opuštěné děti sirotčince, atd. „*Vznikla tradice ústavní péče jako první a hlavní možnosti při řešení vážných sociálních problémů jednotlivců.*“ (Matoušek a kol., 2007, s. 21)

Během přelomu 19. a 20. století vzniklo mnoho církevních i jiných organizací, které se soustředily na poskytování dobrovolnických sociálních služeb. Pokud péči o chudé nebylo možno zabezpečit díky rodině, nastupovaly na řady různé fondy, spolky, soukromoprávní subjekty, až poté vznikala povinnost obcí, okresů a země. Před druhou světovou válkou u nás existovalo mnoho zařízení pomáhajících lidem v nouzi. To se však změnilo v roce 1939 a nástupem nacismu. Před druhou světovou válkou se sociální systém v naší zemi rozvíjel přibližně stejně rychle jako v jiných evropských zemích.

V Evropě během 60. let 20. století zavládla kritika ústavní péče a ústavy se začaly početně zmenšovat na minimum. Klienti začali být staveni do role aktivního spoluúčastníka a začaly vznikat stacionáře, komunitní centra, začala se rozvíjet terénní služba, které ponechala klienty v jejich přirozeném prostředí, byly zahájeny preventivní a terapeutické programy, vznikaly služby osobní asistence pro mentálně postižené lidi a další jiné služby, které se zaměřily na širokou škálu skupiny lidí. U nás však panoval komunistický režim, který se především soustředil na hospodářství, starost o znevýhodněné občany přešla z obcí na stát a všechna péče postupně přecházela pouze do rukou státu a jeho orgánů. Sociální péče tak byla zcela centralizovaná a samospráva v tomto ohledu téměř vymizela, stejně také církevní a nestátní subjekty, které byly rušeny, nebo přebírány státem. Po roce 1989 nastaly v naší zemi důležité změny ve všech směrech. Jinak tomu nebylo ani v oblasti sociálních služeb. Již v roce 1990 se začalo debatovat o reformě, která měla přetvořit tehdejší systém v moderní. Na změnách se začalo zcela pracovat v roce 1994, nový zákon byl však přijat až v roce 2006. Po pádu komunistického režimu u nás začal rapidně narůstat počet nestátních neziskových organizací, které začaly sociální služby poskytovat. Jelikož však neexistovala právní úprava pro nově vzniklé NNO, byly tyto organizace zřizovány jako občanská sdružení. Problémem se ukázalo, že tento zákon „*nerozlišuje subjekty poskytující služby veřejnosti od subjektů, které sdružují lidi stejných zájmů a slouží jen jim*“. (Matoušek a kol., 2007, s. 31) Tyto sdružení se totiž nemusely nikomu zodpovídat, vydávat výroční zprávy, nechávat si provést audit, zaměstnávat lidi s určitou kvalifikací a zabývat se

kvalitou. Církevní instituce v tomto případě měly výhodu, že jim postupy a i peněžní podporu poskytovali partneři ze zahraničí.

Rok 2006 byl velice očekávaným rokem pro poskytovatele sociálních služeb a i klienty. Do konce tohoto roku byl právním předpisem zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, který se zmiňoval o službách sociální péče.

3.3.3 Zákon o sociálních službách

Velkým mezníkem v oblasti sociálních služeb je datum 1. ledna 2007, kdy vstoupil v účinnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. O tento zákon se usilovalo již od počátku 90. let, podepsán prezidentem republiky byl však až 14. března 2006. Hlavní problém tkvěl v zastaralosti předešlého zákona, jelikož sociální služby byly upraveny starým zákonem.

K zákonu o sociálních službách se váže také zákon č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách¹⁰ a prováděcí předpis k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kterým je vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách¹¹. K této problematice se dále váže *Bílá kniha v sociálních službách*, která byla předložena Ministerstvem práce a sociálních věcí, v roce 2003. Právě z ní vychází sociální politika v České republice v oblasti sociálních služeb.

Nový zákon byl vypracován kvůli potřebě změnit celkově systém sociálních služeb, jelikož ten, který fungoval do tohoto roku, neodpovídal požadavkům, které souvisí s dnešní dobou. Jednalo se především o vzájemné vztahy a kompetence jednotlivých úrovní veřejné správy, vztahy mezi veřejnou správou, poskytovateli sociálních služeb, nebyl zajištěn jednotný rozsah práv a povinností pro poskytovatele sociálních služeb, neexistoval jednotný systém jak dohlížet na kvalitu poskytování

¹⁰ (změna zákona o sociálním zabezpečení, změna zákona o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, změna živnostenského zákona, změna zákona o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, změna zákona o podpoře regionálního rozvoje, atd.)

¹¹ Vyhláška ze dne 15. listopadu 2006. Ta upravuje způsob, kterým jsou hodnoceny úkony péče o vlastní osobu, soběstačnost a další jiné. Příloha, kterou obsahuje, poukazuje na činnosti, díky kterým se potom hodnotí schopnosti zvládat jednotlivé úkony. Taktéž v sobě zahrnuje obsah standardů kvality sociálních služeb.

sociálních služeb, nebyly upraveny typy (druhy) služeb a další jiné (Hyánek, Prouzová, Škarabelová a kol., 2007).

Zákon z roku 2006 byl za dobu jeho existence již párkrát novelizován a současnou nejnovější změnou je novela zákona o sociálních službách z roku 2009 – *zákon č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a některé další zákony*. Tento zákon ze dne 17. června 2009, s účinností od 1. srpna 2009, přinesl pár významných změn, především u příspěvku na péči, zmírnění podmínek pro nárok získávat příspěvek u dětí do 18 let, které jsou chronicky nemocné.

3.3.3.1 Dělení sociálních služeb

V zákoně o sociálních službách jsou uvedeny tři formy, kterými mohou být sociální služby poskytovány: *pobytové*, kdy uživatelé jsou ubytováni v zařízeních sociálních služeb, *ambulantní*, kdy klient za těmito služby dochází, či je doprovázen a ubytování v tomto případě není jejich součástí a služby *terénní*, které jsou poskytovány v domově klienta, v jeho přirozeném prostředí. Zákon dále vymezuje typy sociálních služeb, mezi které patří sociální poradenství, sociální péče a sociální prevence.

3.3.3.2 Sociální poradenství

Služby sociálního poradenství pomáhají řešit nepříznivou sociální situaci tím, že poskytují informace, které by mohly napomoci lidem, kteří se v takové situaci vyskytli. Toto poradenství je základní činností všech sociálních služeb. Základní sociální poradenství poskytuje informace, které přispívají k řešení nepříznivých sociálních situací osob, kterým se problém naskytl. Toto poradenství je základem při poskytování všech druhů sociálních služeb a poskytovatelé jsou vždy povinni zajistit tuto službu. Odborné sociální poradenství se již zaměřuje na jednotlivé okruhy sociálních osob a jejich potřeby, ať je to *v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí* a zahrnuje také poradenství pro osoby, které mohou mít v budoucnu konflikt se společností díky jejich způsobu života. Služba

poskytuje „*zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a také pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*“. (Česko. Zákon č. 108/2006 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, § 37)

3.3.3.3 Služby sociální péče

Služby sociální péče by měly napomoci občanům zapojit se do běžného života a zajistit jejich soběstačnost, pokud jim to dovoluje zdravotní stav. V případě, že lidem jejich stav neumožňuje soběstačnost, měla by tato péče zajistit důstojné zacházení. Do služeb sociální péče se řadí: *osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení a sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče*. (Česko. Zákon č. 108/2006 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, § 39 - 52)

3.3.3.4 Služby sociální prevence

Sociální prevence, respektive její služby, napomáhá lidem, kteří se ocitli v krizové životní sociální situaci a hrozí jim sociální vyloučení ze společnosti. Měla by v podstatě pomoci zabránit sociálnímu vyloučení osob z běžného života a překonat nepříznivou sociální situaci. Dalším neméně podstatným cílem je chránit společnost před vznikem a šířením případných negativních společenských jevů. Službami sociální prevence je: *raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitace*. (Česko. Zákon č. 108/2006 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, § 54 – 70)

3.3.4 Uživatelé sociálních služeb

Pomoc se zajišťuje osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci a jsou oproti ostatním jakkoliv společensky znevýhodněni. Hlavním cílem je zlepšit úroveň a kvalitu života, motivovat osoby k činnostem, které by zlepšily jejich sociální situaci, ale také se snažit zabránit případnému vyloučení ze společnosti a chránit je před určitými riziky. *„Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování.“* (Česko. Zákon č. 108/2006 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, § 2)

Vždy musí být dodržována Listina základních práv a svobod, která říká, že všichni lidé by si měli být rovni. Někdo se však narodí se zdravotními či jinými problémy. Každý člověk má však stejnou hodnotu, a proto by měla být zajištěna šance na společenské uplatnění těchto znevýhodněných lidí. *„Další oprávnění k tomu, aby se společnost zabývala potřebami znevýhodněných lidí, spočívá v tom, že ignorování určitých potřeb může vést k závažným konfliktům, případně k destabilizaci celé společnosti.“* (Matoušek, 2007, s. 10 – 11)

Uživatel v současné době vystupuje jako klient, jelikož mezi ním a poskytovatelem sociálních služeb je smluvní princip.

3.3.5 Poskytovatelé sociálních služeb

Zřizovateli zařízení poskytující sociální služby v České republice jsou kraje, obce a Ministerstvo práce a sociálních věcí. Zřizovatelem je subjekt, který je zodpovědný za práci poskytovatele. Pro zajištění kvality sociálních služeb na určitém území musí fungovat komunikace a spolupráce mezi jednotlivými složkami, poskytovateli sociálních služeb (Matoušek a kol., 2007). Všichni poskytovatelé jsou povinni mít oprávnění k tomuto poskytování, které vyřizuje krajský úřad a pro získání

tohoto povolení musí být podána písemná žádost. Další povinností je splnění podmínek, které stanovuje zákon¹².

3.3.5.1 Registr poskytovatelů sociálních služeb

Registraci provádí krajský úřad, který ji může taktéž zrušit, a zákon stanovuje, v jakých případech může být registrace zrušena. Registr poskytovatelů sociálních služeb je veden v listinné podobě, kterou krajský úřad spravuje a elektronické podobě, kterou zpracovává. Registr všech poskytovatelů je veřejně přístupný, což je pod kompetencí Ministerstva práce a sociálních věcí, které je správcem elektronické podoby registru. Je tedy veřejně přístupným právě pro stávající i potencionální uživatele sociálních služeb, kde si sami, nebo za pomoci druhých, mohou najít jim dostupného a vyhovujícího poskytovatele sociálních služeb.

3.3.5.2 Veřejná správa a sociální služby

Ministerstvo práce a sociálních věcí je hlavním řídicím orgánem v oblasti práce a sociálních věcí. Jeho hlavní náplní je řídit a kontrolovat výkon státní správy v oblastech sociálních služeb. Je zřizovatelem specializovaných ústavů s celostátní působností a jak již bylo uvedeno, zveřejňuje registr poskytovatelů sociálních služeb na území celého státu a spravuje informační systém týkající se příspěvku na péči. V oblasti sociálních služeb zajišťuje rozvíjení jejich kvality, vyhlašuje a následně uskutečňuje dotační řízení, která mají pomoci v rozvoji sociálních služeb nejen nestátních neziskových organizací, řídí a kontroluje poskytovatele sociálních služeb, a to díky provádění inspekci kvality sociálních služeb, dále pracuje na rozvojové činnosti v oblasti sociálních služeb, kdy *„zpracovává střednědobý národní plán rozvoje sociálních služeb za účasti krajů, zástupců poskytovatelů sociálních služeb a zástupců osob, kterým jsou poskytovány sociální služby.“* (Česko. Zákon č. 108/2006 ze dne 14.

¹² Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách – v § 78 (jedná se především o bezúhonnost, odbornou způsobilost, hygienické podmínky, vlastnické či jiné právo k prostorám, kde bude sociální služba vykonávána a další jiné).

března 2006 o sociálních službách, § 96) Do jeho kompetencí ale spadá samozřejmě více aktivit.

Obce a kraje by měly vytvářet příznivé podmínky pro rozvoj sociálních služeb a také sami mohou zřizovat organizace, které poskytují sociální služby. Ve své samostatné působnosti mohou zřizovat vlastní organizační složky a příspěvkové organizace. Na výkonu státní správy se podílejí díky přenesené působnosti. Základním a vyšším územně samosprávným celkům je uložena povinnost zajistit informace ohledně poskytování sociálních služeb na svém vymezeném území, v případě zájmu zprostředkovat kontakt mezi žadatelem a poskytovatelem sociálních služeb. Obce a kraje by se měly zároveň starat o zjišťování skutečných potřeb obyvatel daného území – jaké služby jsou zapotřebí, zda je jejich nabídka dostatečná, jaká je kapacita těchto služeb, zda se vůbec v této oblasti vyskytují a další jiné.

Kraj zpracovává střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, a to ve spolupráci s obcemi, poskytovateli a uživateli. Poté vyhodnocuje, jak je tento plán plněn a informuje MPSV. Zcela určitě je nezbytná vzájemná spolupráce a komunikace mezi uživateli, potencionálními klienty a poskytovateli sociálních služeb a také samotná komunikace mezi veřejnou správou. Krajské úřady vykonávají státní správu v přenesené působnosti. Rozhodují o přidělení příspěvku na péči, registraci poskytovatelů sociálních služeb. Pokud poskytovatel sociálních služeb ukončí poskytování sociálních služeb a osoby, které využívaly jeho služeb, jsou díky tomu v bezprostředním ohrožení práv a zájmů a nejsou schopny si zabezpečit samy jiné zařízení poskytující stejné sociální služby, v tomto případě musí zajistit poskytnutí sociálních služeb právě krajský úřad. Úřady obce s rozšířenou působností vykonávají státní správu v přenesené působnosti, stejně jako krajské úřady. Taktéž rozhodují o přiznání příspěvku na péči a vyplácí ho. Zajišťuje osobám sociální služby, pokud jim nejsou poskytnuty a ony je v tuto chvíli potřebují, jinak by byl ohrožen jejich život či zdraví (Hyánek, Prouzová, Škarabelová a kol., 2007).

„Původní systém neřešil vzájemné vztahy a kompetence jednotlivých úrovní veřejné správy, které nesou odpovědnost za vytváření podmínek pro uspokojování potřeb osob. Nebyly také vyřešeny vztahy mezi veřejnou správou, poskytovateli sociálních služeb a osobami, které z důvodů nepříznivé sociální situace pomoc potřebují.“ (Hyánek, Prouzová, Škarabelová a kol., 2007, s. 133)

3.3.5.3 Nestátní neziskové organizace a sociální služby

Nestátní neziskové organizace patří rovněž k poskytovatelům sociálních služeb, které nabízí velice široké spektrum sociálních služeb a mohou být zřizovány k různým účelům. Státní správa jim může poskytovat dotace z veřejných rozpočtů, nemají však na ně právní nárok. Do roku 1990 prakticky vůbec neexistovaly a teprve v roce 2006 se dočkaly významné změny v podobě zákona o sociálních službách. Tento zákon změnil jejich celkové postavení a také financování (Matoušek a kol., 2007). „*Mají-li být nevládní organizace přímo zapojeny do strategického plánování a poskytování služeb, musí toto být pro kraje a obce absolutní prioritou. Kraje a obce musejí podporovat občany, aby vyjadřovali své obavy a nabízeli iniciativy, a to i v případech, kdy to bude znamenat, že občané budou kritičtější k fungování krajů a obcí. Tento občanský přístup je úhelným kamenem a hybnou silou partnerství.*“ (HAKEN, Roman. *Třetí sektor* [online]. Brno: Centrum pro výzkum neziskového sektoru, 2003, 2 s. (PDF). [cit. 2010-07-22]. Dostupné z WWW: <http://www.e-cvns.cz/soubory_diskuse/treti_sektor.pdf>.)

3.3.6 Vykonavatelé sociálních služeb

Odbornou činnost v sociálních službách vykonávají sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí a pedagogičtí pracovníci. Podmínky pro tyto pracovníky jsou podrobně stanoveny v zákoně o sociálních službách, v § 109 - 116, přičemž pro zdravotní a pedagogické pracovníky jsou podmínky uvedeny ve zvláštních právních předpisech. Vykonavatelé sociálních služeb musí splňovat určitou odbornost, aby mohli provádět službu se značnou kvalitou. Hlavními podmínkami výkonu je odborná způsobilost¹³, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a způsobilost k právním úkonům. Každý z vykonavatelů sociálních služeb je samozřejmě přísně vázán mlčenlivostí. Na pracovníky v sociálních službách jsou kladeny přísné nároky ohledně vzdělání. Člověk mohl studovat školu, díky níž získal vzdělání pro tento obor. Pokud však nespadá do stanovených podmínek vzdělání dle nového zákona, nemůže se na tomto trhu uplatnit, a to i přes několikaletou praxi. Sociální pracovníci a pracovníci

¹³ Odbornou způsobilostí se myslí zejména vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce a nadále má povinnost dalšího vzdělání, kterým si doplňuje svoji kvalifikaci.

v sociálních službách se musí vzdělávat po celý svůj život a musí mít kvalifikační předpoklady. Ze všech těchto přísných podmínek pro pracovníky je zcela zřejmé, že lidé vykonávající tuto profesi se musí celý život neustále vzdělávat a jsou na ně kladeny velké nároky, nemluvě o vystavování se každodennímu stresu¹⁴. Jejich finanční ohodnocení v České republice je však velice nízké v porovnání s tím, jak potřebnou, důležitou a psychicky náročnou činnost zastávají.

3.3.7 Příspěvek na péči

V zákoně o sociálních službách z roku 2006 byl ustanoven *příspěvek na péči*. Do tohoto pojmu nyní spadá *důchod pro bezmocnost* či *příspěvek při péči o blízkou osobu*¹⁵, které byly používány před účinností zákona z roku 2006. Právě v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách a příspěvku na péči byly tyto dávky zrušeny.

„Příspěvek na péči je státní dávkou poskytovanou fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci, které jsou závislé na pomoci jiné fyzické osoby.“ (Králová, Rážová, 2009, s. 14)

Nárok na příspěvek má každý, kdo se ocitnul v nepříznivé sociální situaci, což znamená, že je závislý na pomoci jiných osob v určitém stupni závislosti, dle kterého také pobírá výši příspěvku. Jediný, kdo nemá na příspěvek na péči nárok, je osoba mladší jednoho roku. Příspěvek na péči je finanční výpomoc, která je přidělována z veřejného rozpočtu konkrétní osobě, která pomoc potřebuje. Je tedy přímo na dotyčném člověku, který tento příspěvek pobírá, jak se rozhodne ho využít a které služby si za něj v podstatě koupí. *„Účelem této dávky je umožnit osobě, aby si podle vlastního uvážení zajistila potřebnou pomoc, a to buď v rámci rodiny, nebo prostřednictvím poskytovatele sociálních služeb formou poskytnutí některé ze sociálních služeb, popřípadě prostřednictvím jiné fyzické nebo právnické osoby stanovené zákonem, anebo kombinací těchto forem.“* (Králová, Rážová, s. 14)

¹⁴ V těchto případech pro pracovníky existují tzv. supervize, což je odborná pomoc, s kterou vykonavatelé sociálních služeb mohou řešit případné problémy, radit se, svěřovat se a celkově konzultovat.

¹⁵ Šlo o příspěvek při péči o blízkou osobu, ale také se mohlo jednat o jinou osobu, která poskytovala pomoc bezmocné osobě nebo se starala o dítě těžce zdravotně postižené, což vyžaduje mimořádnou práci. Zvýšení důchodu pro bezmocnost a také příspěvek při péči o blízkou osobu byl poskytován dle zákona č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení.

O příspěvek na péči se musí požádat na obecním úřadu obce s rozšířenou působností, který poté zajišťuje odborníky na přezkoumání. Sociální šetření je prováděno v prostředí, ve kterém žadatel žije a zkoumá do jaké míry je soběstačný. „Příslušný orgán určí na základě sociálního a lékařského posouzení tzv. stupeň závislosti na pomoci jiné osoby. Podle tohoto stupně přiznává žadateli příslušný obecní úřad obce rozšířenou působností odpovídající výši příspěvku na péči.“ (Hyánek, Prouzová, Škarabelová a kol., 2007, s. 133)

Míra závislosti vychází z běžných každodenních činností, respektive do jaké míry je žadatel schopen tyto činnosti vykonávat¹⁶. Posuzuje se několik úkonů z hlediska soběstačnosti a péči o vlastní osobu (Matoušek a kol., 2007). Z hlediska péče o vlastní osobu se jedná o: *příprava stravy, podávání, porcování stravy, přijímání stravy, dodržování pitného režimu, mytí těla, koupání nebo sprchování, péče o ústa, vlasy, nehty, holení, výkon fyziologické potřeby včetně hygieny, vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh, sezení, schopnost vydržet v poloze v sedě, stání, schopnost vydržet stát, přemisťování předmětů denní potřeby, chůze po rovině, chůze po schodech nahoru a dolů, výběr oblečení, rozpoznání jeho správného vrstvení, oblékání, svlékání, obouvání, zouvání, orientace v přirozeném prostředí, provedení si jednoduchého ošetření, dodržování léčebného režimu.* (Česko. Zákon č. 108/2006 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, § 9)

Z hlediska posouzení soběstačnosti se bere na zřetel: *komunikace slovní, písemná, neverbální, orientace vůči jiným fyzickým osobám, v čase a mimo přirozené prostředí, nakládání s penězi nebo jinými cennostmi, obstarávání osobních záležitostí, uspořádání času, plánování života, zapojení se do sociálních aktivit odpovídajících věku, obstarávání si potravin a běžných předmětů (nakupování), vaření, ohřívání jednoduchého jídla, mytí nádobí, běžný úklid v domácnosti, péče o prádlo, přepírání drobného prádla, péče o lůžko, obsluha běžných domácích spotřebičů, manipulace s kohouty a vypínači, manipulace se zámky, otevírání, zavírání oken a dveří, udržování pořádku v domácnosti, nakládání s odpady a další jednoduché úkony spojené s chodem a udržováním domácnosti.* (Česko. Zákon č. 108/2006 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, § 9)

¹⁶ Pokud je schopen některý z těchto úkonů zvládnout pouze částečně, považuje se, že je pro člověka tento úkon zcela nezvladatelný.

Podle toho, kolik z těchto úkonů není žadatel schopen zvládnout, je zařazen do určitého stupně závislosti, z kterého bude vycházet také výše příspěvku. Dle zákona o sociálních službách, § 8 – 11, se rozlišují čtyři stupně závislosti:

- **Stupeň I (lehká závislost)** – žadatel (starší 18 let) nezvládá 12 úkonů a je mu přiznaných 2000 Kč měsíčně, či žadatel (mladší 18 let), pro kterého jsou nezvladatelné 4 úkony¹⁷ a je mu přiznaných 3000 Kč měsíčně
- **Stupeň II (středně těžká závislost)** – žadatel (starší 18 let) nezvládá 18 úkonů a bude mu přiznaných 4000 Kč měsíčně, či žadatel (mladší 18 let), který nezvládá 10 úkonů a přiděleno mu bude 5000 Kč měsíčně
- **Stupeň III (těžká závislost)** – žadatel (starší 18 let) nezvládá 24 úkonů a bude mu přiznaných 8000 Kč měsíčně, nebo žadatel (mladší 18 let), který nezvládá 15 úkonů a přiznáno mu je 9000 Kč měsíčně
- **Stupeň IV (úplná závislost)** – žadatel (starší 18 let) nezvládá 30 úkonů a bude mu přiznána nejvyšší možná částka, která činí 12 000 Kč měsíčně¹⁸, žadatel (mladší 18 let) nezvládající 20 úkonů a přiznáno mu bude rovněž 12 000 Kč měsíčně

Příspěvek na péči je vyplácen obecním úřadem obce s rozšířenou působností. Pokud se zdravotní stav jedince v průběhu let zhorší, může požádat (či jemu osoba blízká) o přezkoumání posouzení.

Sociálními službami, které jsou poskytovány bez úhrady, je *sociální poradenství, raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, krizová pomoc, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, terénní programy, sociální rehabilitace, sociální služby v kontaktních centrech a nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, služby sociálně terapeutických dílen.* (Česko. Zákon č. 108/2006 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, § 72)

¹⁷ Novelou zákona o sociálních službách z roku 2009 byl změněn nutný počet nezvladatelných úkonů z 5 na 4.

¹⁸ Novelou zákona o sociálních službách z roku 2009 byl příspěvek na péči u tohoto stupně navýšen z původních 11 000 Kč měsíčně (které byly ustanoveny zákonem z roku 2006) u žadatelů starších i mladších 18 let.

Příspěvek na péči byl jednou z hlavních úprav v novele zákona o sociálních službách z roku 2009¹⁹. Hlavní změny se týkaly pro lidi s úplnou závislostí, kterým byl navýšen příspěvek o 1 000 Kč měsíčně. Dále dochází k mírnějším podmínkám pro vznik nároku na příspěvek na péči pro děti do 18 let²⁰, dochází ke změně žádosti o příspěvek, kdy žadatel o příspěvek musí uvést, jakým způsobem a kým mu bude (či již je) péče poskytována²¹. Je nutné podotknout, že k této změně je potřeba určitá agenda a výkonnost pracovníků státní správy. Mluvílo se taktéž o vyplácení příspěvku na péči v I. stupni u osob starších 18 let, kdy nový způsob výplaty příspěvku se měl nazývat kombinovaný, kdy místo 2 000 Kč měla být vyplácena pouze polovina peněžně a druhá polovina takzvanou formou věcného plnění, která by platila jako úhrada za péči a byla by uplatitelná pouze u registrovaných poskytovatelů služeb sociální péče. V některých případech²² by však mohl obecní úřad obce s rozšířenou působností poskytovat příspěvek v plné hodnotě v penězích. Tento návrh se v současnosti projednává a schvaluje.

3.3.8 Financování sociálních služeb

Poskytovatelům sociálních služeb se dostávají finanční prostředky formou *dotace ze státního rozpočtu*. Pro podporu poskytování služeb sociální péče a sociální prevence jsou převáděny dotace ze státního rozpočtu do rozpočtu krajů. Dotace jsou poskytovány těm poskytovatelům, kteří jsou zapsáni v registru a je tak konáno právě prostřednictvím rozpočtu kraje. Žádosti o dotace jsou předkládány MPSV krajskými úřady. Přímo ze státního rozpočtu mohou být také poskytovány dotace účelové, které slouží k podpoře poskytovatelů sociálních služeb celostátního a nadregionálního charakteru, na činnosti rozvojové povahy²³ či v případě mimořádných událostí²⁴, jak je

¹⁹ Zákon č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a některé další zákony

²⁰ Snižuje se počet úkonů, díky kterým je pak přiznán nárok na příspěvek na péči.

²¹ Pokud tuto informaci neuvede ani po varování, nevzniká mu nárok na příspěvek. Tento krok byl zaveden především z důvodů prevence, aby se zabránilo zneužívání příspěvku na péči na jiné účely, než které by měly napomoci samotnému uživateli.

²² V místě, kde člověk žije, není vhodná služba, na kterou by se mohl obrátit, či by došlo k omezení péče neformální, ze strany blízkých osob.

²³ (např. vzdělávání pracovníků v sociálních službách)

²⁴ (např. živelná pohroma)

blíže uvedeno v zákonu o sociálních službách. Obec je samozřejmě povinna ručit nějakým standardem poskytování sociálních služeb, na což čerpá dotace ze státního rozpočtu. Nestátní neziskové organizace jsou velmi často financovány především z vlastních prostředků, což mohou být sponzorské dary, členské příspěvky a další jiné. Určitou část také získávají právě z příspěvků na péči od svých klientů (uživatelů sociálních služeb), kteří pobíranou službu u dané organizace právě tímto hradí. Mimo to pobírají dotace z rozpočtu krajů a obcí. Dříve systém fungoval tak, že neziskové organizace musely každý rok požádat o finanční prostředky na MPSV, obecní a krajské úřady, kdy se jim dostávalo v těchto případech „dotací na projekty“, oproti zařízením zřizovaným úřady krajů, nebo obcí, které finance dostávaly pravidelně (Hyánek, Prouzová, Škarabelová a kol., 2007). V dnešní době musí o dotaci žádat každý poskytovatel sociálních služeb, a to bez ohledu jestli je to nestátní nezisková organizace či o zařízení jiné právní formy. O tyto dotace se žádá v intervalech jednoho roku. MPSV také vyhlašuje granty, které se poskytují žadatelům, jež úspěšně předložili návrhy projektů. Existují poté i projekty, kterými se zajišťuje podpora vzdělávání pracovníků v sociálních službách.

Další financování služeb je formou *úhrady od samotných klientů*. Je předpokladem, že tyto úhrady by měl pokrýt především příspěvek na péči, který dotyčná osoba obdrží na základně posouzení stupně závislosti na pomoc jiné osoby. Některé služby jsou poskytovány bez úhrady a jiné za úhradu celou, či částečnou. Jelikož by se mohlo stát, že si některé organizace stanoví velice vysokou částku za provádění služeb, byla stanovena maximální výše úhrad, aby nemohlo dojít k této situaci a zneužití. Právě zde Matoušek (Matoušek a kol., 2007) podotýká, že sociální službou je právě služba veřejnosti, kdy z ní nejde utvořit komerční činnost, jejíž hlavním cílem by byl zisk.

Neposledním zdrojem financí je také možnost čerpání prostředků ze sociálních fondů Evropské unie. Tato možnost se naskytlá po vstupu ČR v roce 2004 do tohoto společenství, což v tomto ohledu přineslo nesporně jisté výhody.

3.3.9 Inspekce kvality sociálních služeb

Inspekce kvality sociálních služeb je ochrannou uživatelů ze strany státu, především aby nedocházelo k nízkým kvalitám poskytovaných sociálních služeb. Autorka měla osobně možnost zúčastnit se dvoudenního kurzu o standardech kvality sociálních služeb, který vedla paní PhDr. Dagmar Krutilová, a to díky vykonávané dobrovolné praxi v instituci Neziskovky.cz. Inspekci provádí ve většině případů krajský úřad, ale taktéž může být uskutečňována ministerstvem²⁵. Předmětem tohoto procesu je ověřování postupů poskytovatelů sociálních služeb, plnění podmínek, které byly stanoveny při registraci a kvalita těchto poskytovaných služeb. V zákoně se uvádí, že „v zájmu odborného posouzení věci mohou být k účasti na inspekci přizváni specializovaní odborníci“ (Česko. Zákon č. 108/2006 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, § 98), z čehož vyplývá, že to není nutnost. Zákon tudíž nedefinuje předpoklady a nezadává přesné kvalifikační či vzdělanostní podmínky pro vykonávání této funkce, což se mnohým poskytovatelům nemusí líbit²⁶. Kvality sociálních služeb jsou ověřovány pomocí tzv. *standardů kvality sociálních služeb*, které hodnotí plnění poskytovatelů sociálních služeb.

3.3.9.1 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy byly vytvořeny MPSV jako parametry kvality poskytovaných sociálních služeb. „*Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, nikoli zákonem či vyhláškou. Jejich smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby, nikoli stanovit, jaké práva a povinnosti mají zařízení a uživatelé sociálních služeb.*“ (Hyánek, Prouzová, Škarabelová a kol., 2007, s. 147)

Obsah standardů má 15 okruhů, které dohromady čítají 49 kritérií, z čehož 17 je zásadních. Každé kritérium je bodově hodnoceno 0 – 3 body, přičemž zásadní

²⁵ Ministerstvem je prováděna u poskytovatelů sociálních služeb, vůči nimž kraj vykonává funkci zřizovatele nebo zakladatele.“ (Česko. Zákon č. 108/2006 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, § 97)

²⁶ Tato skutečnost byla vyhodnocena taktéž spolkem oborové konference nestátních neziskových organizací působících v sociální a zdravotně sociální oblasti (SKOK), která se problematikou zákona o sociálních službách zabývá.

kritéria²⁷ musí být splněna minimálně 2 body. Maximálního výsledku je tedy dosaženo při 147 bodech, přičemž pro splnění podmínek je potřeba minimálně 50% úspěšnost. Splnit tuto hranici se mnoha lidem, kteří se v této problematice neorientují, může zdát velice jednoduché. Inspekce však probíhá přísně a mnoho poskytovatelů prochází s velice nízkým počtem bodů. Pokud podmínky splněny nejsou a zařízení se nepodaří případné chyby napravit, může dojít ke zrušení registrace (Matoušek a kol., 2007). Inspekční tým je sestaven minimálně ze tří členů a musí splňovat také mnoho podmínek, které uvádí zákon. Na konci celého procesu se sepisuje inspekční zpráva. Rok 2009 přinesl díky novele zákona o sociálních službách také změnu v inspekci. Krajské úřady prováděly současně kontrolu kvality sociálních služeb a dodržování registračních podmínek. Pro větší efektivnost kontrol došlo k oddělení a kontrola je nyní prováděna zvlášť, kdy se inspekce kvality služeb může více věnovat dodržování práv a zájmů uživatelů služeb.

3.3.10 Komunitní plánování sociálních služeb

Komunitní plánování se začalo během 21. století stávat jednou z nejpotřebnějších metod při rozhodování prakticky v jakékoliv potřebné oblasti ať už sociálních služeb, nebo kulturně-společenských aktivit. *„Metodou komunitního plánování se komunita snaží nalézt řešení složitých problémů, které se týkají mnoha lidí a mají přímý dopad na jejich životy.“* (Sedláková, 2008, s. 25)

V České republice bylo zakotveno v podstatě až zákonem o sociálních službách, ale již dříve vznikaly všelijaké komunitní plány, které se zaměřovaly na problémy v daných lokalitách, které však nebyly povinné. Kraje dnes mají povinnost plánovat rozvoj sociálních služeb, a to formou střednědobých plánů kraje., kdy spolupracují taktéž s obcemi, poskytovateli sociálních služeb a uživateli. Hlavní důraz je kladen na aktivní roli uživatelů sociálních služeb a jejich zastoupení v procesu plánování a celkově veřejnost bývá také zapojována. Díky novele z roku 2009 je také ukládána obcím povinnost spolupracovat s krajem, kdy povinností kraje je zpracování.

²⁷ Ve standardech je uvedeno, která kritéria jsou zásadní.

V komunitním plánování je kladen důraz na možnost svobodného vyjádření názoru a zapojení veřejnosti do celkového rozhodovacího procesu. „*Plánování v komunitě, ve společenství lidí s vazbou na konkrétní prostředí, spočívá v hledání zájmu, jímž je prospěch celku, společně dohodnutý směr vývoje.*“ (Sedláková, 2008, s. 6)

Je si však nutné uvědomit potřebu zapojení osob, které mají s danou problematikou již určité zkušenosti a mohou případné nedostatky korigovat, jelikož v otázkách velice důležitých věcí může hovořit v podstatě každý, a to i osoba, která nemá dostatečnou kvalifikaci či vzdělání. Aby byly sociální služby kvalitní a dostupné, je potřeba jejich plánování. „*Cílem komunitního plánování v sociálních službách je zajistit pro uživatele dostupné a kvalitní sociální služby s ohledem na zdroje (finanční i lidské), které jsou k jejich zabezpečení k dispozici.*“ (Sedláková, 2008, s. 37)

3.3.11 Shrnutí zákona o sociálních službách v rámci literatury

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je jistě zákonem, na který se velice dlouhou dobu čekalo. S jeho příchodem se očekávaly i velké změny a zlepšení v oblasti sociálních služeb. Do dnešního dne byl zákon již několikrát novelizován a upravován, stále se však jeho nedostatky bohužel ukazují. V literatuře a příspěvcích na internetových serverech se řeší silné a slabé stránky zákona o sociálních službách. Zákon v počátcích vyvolal radost a zároveň zděšení mezi velkou částí pracovníků v sociálních službách. V médiích jsou v současné době velmi komentovány například dotace na prevence, kdy se v říjnu roku 2010 uvedlo, že bude na drogovou problematiku poskytnuto o 50% méně dotací, než tomu bylo v předchozích letech²⁸. Dalo by se říci, že sociální služby v ČR jsou v současné době v jakémsi raném vývoji. Určité kroky však měly být udělány ještě před samotným zavedením zákona, čímž by se možná dalo vyhnout případným nedostatkům, které se zjišťují až nyní, v průběhu času ode dne účinnosti zákona o sociálních službách. Stanovit zcela přesně, jaké jsou silné, či slabé stránky, o kterých se zmiňuje literatura, je poměrně složité, jelikož silná stránka zákona

²⁸ Týká se tak především prevence pro děti do 18 let, které se s tímto problémem potýkají. Nemluvě o tom, že zařízení, které se pokouší pomoci těmto lidem, je v Praze a v tak velkých městech jako je Brno či Ostrava chybí, nebo jich je nedostatek.

pro pracovníka veřejné správy nemusí být silnou taktéž pro poskytovatele, vykonavatele a uživatele sociálních služeb či jejich blízké osoby. Z každé strany zaznívají různé názory.

Je naprosto samozřejmé, že se lidé u obsáhlejších reforem obávají, jelikož mnohdy zcela netuší, co může mít právě pro ně za následky. MPSV se snažilo částečně vyvarovat možné panice v rámci celostátních konferencí, mediálních kampaní, vzdělávání pracovníků a informování, výzkumů a analýz, vypracování metod, vytvoření manuálů, seznámení s procesem kraje a obce a další jiné kroky. Do jaké míry se podařilo informovat pracovníky v sociálních službách a veřejnost o novém zákoně a sociálních službách, se autorka zabývá v jedné z kapitol praktické části této bakalářské práce, stejně tak jako na celkový dopad zákona o sociálních službách a možná uskutečnitelná řešení.

4 Vlastní zpracování

V této části bakalářské práce autorka zjišťuje dopad zákona o sociálních službách na neziskové organizace, veřejnou správu a jejich spolupráci vlastním šetřením. Cílem je nalezení možných uskutečnitelných řešení nedostatečně promyšlených kroků právního předpisu, který výše zmiňované subjekty ovlivňuje. Je zde provedeno rovněž tak anketní šetření s veřejností, zaměřené na informovanost o sociálních službách a zákon, který je upravuje.

K docílení výsledků bylo použito více metod sběru informací, které se vzájemně doplňují, což přispívá k vyšší realibilitě dat. Kvalitativní šetření je provedeno přímým pozorováním v institutu neziskových organizací pro celou Českou republiku, kde byly provedeny i neformální rozhovory, dále rozhovory s představiteli veřejné správy a neziskových organizací za Prahu 11, kterou si autorka pro tuto výzkumnou část vybrala. Pro kvantitativní šetření byla využita anketa, ve které byla dotazována veřejnost z této oblasti. Výsledky jsou průběžně v kapitolách zpracovány a závěrem vyhodnoceny. Během praktické části autorce také dopomohlo mnoho připomínek a znalostí lidí, kteří se v sociálních službách pohybují.

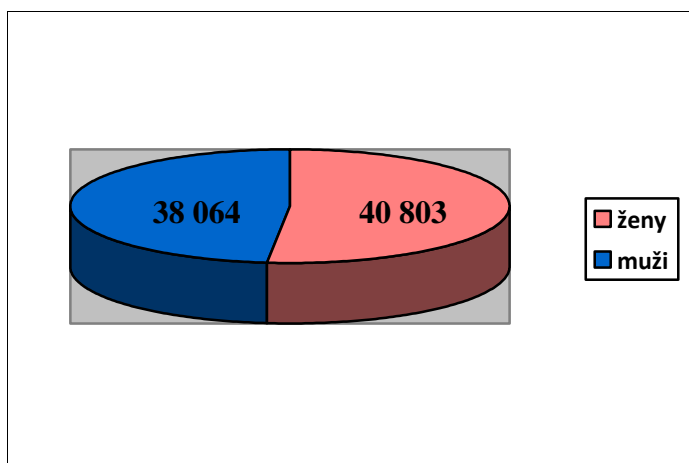
4.1 Charakteristika území

Jak již bylo uvedeno, v praktické části se autorka z velké části zaměřuje na Prahu 11. Tato městská část (dále také MČ) se rozkládá v jižní části Prahy a skládá se ze dvou katastrálních území s celkovou rozlohou 979 ha – Chodov a Háje. Znak území je tvořen stříbrno-modrým štítem, na kterém je vyobrazen šikmo položený zlatý klíč. Štít symbolizuje dvě katastrální území Prahy 11, neboli Jižního Města, které patří mezi nejhustěji obydlená místa v Praze. Modrá a bílá barva na štítu i vlajce má symbolizovat čisté ovzduší, které je na zdejším území díky zalesněné ploše a klíč představuje domov mnoha obyvatel a taktéž bránu otevírající jižní vstup do středu Prahy.

4.1.1 Počet obyvatel

Pro představu autorka považuje za vhodné uvést počet obyvatel v městské části Praha 11. K datu 31. 12. 2007 žilo v této MČ 78 867 obyvatel (*Český statistický úřad ČR* [online]. 2007 [cit. 2010-10-11]. Věkové složení obyvatelstva MČ Praha 11. Dostupné z WWW: <[http://www.praha.czso.cz/xa/edicniplan.nsf/t/67003316E5/\\$File/Vekpha7%2062.pdf](http://www.praha.czso.cz/xa/edicniplan.nsf/t/67003316E5/$File/Vekpha7%2062.pdf)>), přičemž první *Graf č. 1* poukazuje na rozdělení tohoto počtu obyvatel dle pohlaví. Zveřejněné informace pocházejí z konce roku 2007 a jsou uváděny Českým statistickým úřadem na jeho webových stránkách. Další informace ohledně počtu osob žijících na tomto území, které se autorce podařilo získat, pochází z března roku 2009, kdy na území městské části Praha 11 žilo 78 538 obyvatel (*Český statistický úřad* [online]. 2009 [cit. 2010-10-11]. Pohyb obyvatelstva v hl. m. Praze v 1. čtvrtletí roku 2009 a stav k 31. 3. 2009. Dostupné z WWW: <http://www.czso.cz/xa/redakce.nsf/i/pohyb_obyvatelstva_v_hl_m_praze_v_1_ctvrtleti_roku_2009_a_stav_k_31_3_2009>).²⁹ Pro představu sklady obyvatelstva s ohledem na jejich pohlaví a věk poukazuje *Graf č. 2*.

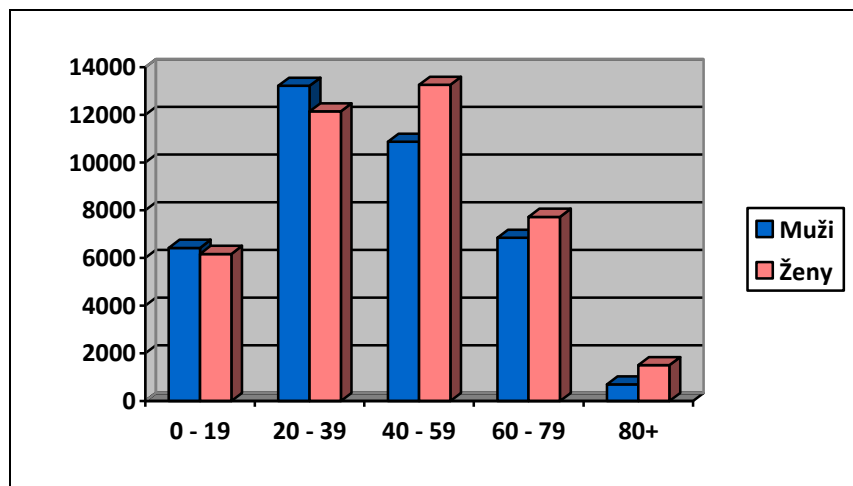
Graf č. 1 - **Podíl mužů a žen žijících na území městské části Praha 11 k 31.12.2007**



Zdroj: vlastní zpracování dle [http://www.praha.czso.cz/xa/edicniplan.nsf/t/67003316E5/\\$File/Vekpha7%2062.pdf](http://www.praha.czso.cz/xa/edicniplan.nsf/t/67003316E5/$File/Vekpha7%2062.pdf) [2010-09-17]

²⁹ Z ledna roku 2010 zatím pocházejí nejaktuálnější čísla, která uvádějí 79 818 obyvatel (*Oficiální internetové stránky městské části Praha 11* [online]. 2010 [cit. 2010-10-11]. Obyvatelstvo. Dostupné z WWW: <http://www.praha11.cz/cs/jizni-mesto-v-kostce/obecne-informace-o-mc-praha-11/obyvatelstvo.html>).

Graf č. 2 – **Rozdělení mužů a žen podle věku v městské části Praha 11 k 31.12.2007**



Zdroj: vlastní zpracování dle

[http://www.praha.czso.cz/xa/edicniplan.nsf/t/67003316E5/\\$File/Vekpha7%2062.pdf](http://www.praha.czso.cz/xa/edicniplan.nsf/t/67003316E5/$File/Vekpha7%2062.pdf) [2010-09-17]

4.1.2 Praha 11 a sociální služby

Sociální služby městské části Prahy 11 spolu zdravotními službami tvoří zabezpečení pro obyvatele celé oblasti. Tyto služby jsou poskytovány nejen jednotlivcům, ale i rodinám a skupinám obyvatel a zaměřují se především na co nejvyšší kvalitu života lidí. Do skupiny příjemců, které využívají sociální služby na Praze 11, patří senioři, zdravotně postižení lidé, rodiny s dětmi, ale i ostatní, kteří se ocitli na okraji společnosti a hrozí jim sociální vyloučení. Městská část Praha 11 se soustřeďuje na všechny typy služeb poskytující pomoc právě těmto a disponuje s velkým počtem subjektů poskytujících sociální služby a také mnoho a také v různých formách, viz. *Příloha č. 1*. Celkový přehled zařízení poskytujících sociální služby je uveden na webových stránkách městské části Praha 11, která nabízí dostatečné množství zařízení napomáhající lidem, kteří se ocitli v nelehké životní situaci. K dispozici je také odkaz na registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV³⁰.

³⁰ <http://iregistr.mpsv.cz/>

Služby na Praze 11 jsou poskytovány formou ambulantní, pobytovou i terénní. Tím pádem si obyvatelé této městské části mohou vybrat takovou, která jim nejvíce vyhovuje.

Současnou nejnovější aktualitou je zřízení prvního stacionáře v České republice, který byl vybudován přímo pro osoby postižené Parkinsonovou nemocí. Zhruba v polovině října se zde otevřelo centru právě pro pacienty, které zasáhla tato choroba. Zařízení by mělo pomoci zejména zajistit potřebnou péči nemocnému a taktéž jeho blízkým.

Dále poměrně stále aktuálním a velice důležitým tématem, kterým se Praha 11 zabývá, je drogová problematika. V této městské části je mnoho mladých lidí, kteří návykovým látkám propadají, přičemž nejohroženější skupinou jsou zde žáci vyšších ročníků základních škol a také škol středních. Protidrogová politika v MČ Praha 11 se zabývá projekty, které mají přispět k efektivnímu řešení problému v této lokalitě. Ve školách probíhají semináře a jiné programy, které by měly sloužit jako prevence. Právě oblast primární prevence, minimalizace rizik (tzv. harm reduction) a léčby s následnou péčí jsou hlavními body v protidrogové politice. Primární prevence je dokonce různou formou her realizována již v mateřských školách. Na školách se organizují především besedy s odborníky a vyléčenými uživateli návykových látek, jejichž cílem je odrazení žáků od experimentování s drogami. Dále se pořádají a podporují sportovní akce a jiné aktivity. O minimalizaci rizik se stará zejména občanské sdružení Eset – Help, které je jedním z poskytovatelů sociálních služeb na Praze 11. Praha 11 se na webových stránkách drogovou problematikou zabývá poměrně ve velké míře, jelikož je tento patologický jev v oblasti velmi častý.

Zákon o sociálních službách je stále velice aktuálním tématem, kdy se autorka během psaní této bakalářské práce zajímala také o politiku, její názor a předvolební kampaně v rámci sociálních služeb. V Praze 11 v letošních volbách uspěl kandidát za Občanskou stranu demokratickou (dále ODS) pan Milan Pešák, který je prvním nevidomým senátorem v historii České republiky. Sám ze své vlastní zkušenosti usiluje o úpravu zákona o sociálních službách, což je jeho současnou prioritou. Dle jeho slov je tato legislativa velice byrokratická a není příliš efektivní. Milan Pešák během předvolební kampaně na Praze 11 uvedl různé důvody, pro které je třeba změnit zákon o sociálních službách. Jednou z věcí je příspěvek na péči, který je mnohdy demotivující a

také nemusí být vždy využit k nákupu služeb, pro které je určen, ale k tomu, co v tu chvíli daná osoba potřebuje nejvíce, díky čemuž ztrácí příspěvek na tom, kvůli čemu měl být poskytován. Zde je nutné si připomenout, že příspěvek není nějakou kompenzací pro osoby, které jsou jakkoliv znevýhodněny. Určitým řešením by byl příspěvek v nepeněžitě podobě, na čemž se shoduje také Česká strana sociálně demokratická (dále ČSSD), která taktéž tvrdí, že příspěvek na péči může být mnohdy zneužíván. Bohuslav Sobotka uvedl: *„Debata o poukázkách v první a možná i druhé skupině postižení je zcela legitimní. Velká část lidí pobírá příspěvek, aniž by za něj kupovala sociální služby. Vyplácení části tohoto příspěvku v poukázkách by vedlo k zefektivnění výdajů na sociální péči a navíc by byly tyto výdaje lépe kontrolovatelné.“* (Ihned.cz. Online zprávy hospodářských novin [online]. 2010 [cit. 2010-10-11]. Vzácná shoda ODS a ČSSD: Chtějí zpřísnit vyplácení dávek postiženým. Dostupné z WWW: <<http://domaci.ihned.cz/c1-42484330-vzacna-shoda-ods-a-cssd-chteji-zprisnit-vyplaceni-davek-postizenym>>)

4.2 Kvalitativní část

„Kvalitativní výzkum zahrnuje popis a interpretaci sociálních nebo individuálních lidských problémů a jeho podstatou je vytvoření komplexního, holistického obrazu o zkoumaném problému.“ (Hendl, 1997, s. 12)

Kvalitativní výzkum by se měl provádět terénně a intenzivně, přičemž člověk, který tento výzkum provádí, by měl být předem znalý daného problému. V této bakalářské práci se tak jedná o sociální služby a zákon, který tyto služby upravuje. Kvalitativní výzkum mohl být proveden až v době, kdy měla autorka o dané problematice potřebné znalosti. Prvně byly informace čerpány z doporučené literatury a také z kurzů, kterých se autorka mohla zúčastnit díky praxi v institutu Neziskovky.cz. Jako výzkumník si musela uvědomit, že se při šetření může dostat do styku s informacemi, které mohou být zcela subjektivní k danému problému. Po celou dobu se tedy snažila dodržovat zásady kvalitativního výzkumu, o kterých se zmiňuje Hendl (Hendl, 1997) a Disman (Disman, 1993), z kterých byly informace pro postup během výzkumu čerpány.

Kvalitativní metody mají různé metody využitelné k sběru dat. Důležité je stanovit si na počátku výzkumnou otázku, která patří vůbec mezi nejdůležitější kroky ve výzkumu a jak uvádí Hendl (Hendl, 1997), nemusí jít nutně o hypotézy. Výzkumnou otázkou této bakalářské práce je zjištění dopadu zákona o sociálních službách na veřejnou správu a neziskové organizace poskytující sociální služby a jejich spolupráci a najít možná uskutečnitelná řešení v rámci nedostatků zákona o sociálních službách. Během celého kvalitativního šetření je třeba držet se účelu zkoumání, a to od plánování až po samotný sběr dat a jejich analýzu.

4.2.1 Metody sběru dat

V bakalářské práci je využito metod *přímého pozorování* v institutu neziskových organizací, *polostandardizovaných rozhovorů* s pracovníky neziskových organizací a se zaměstnanci veřejné správy a *neformálních rozhovorů* s pracovníky v sociálních službách.

V rozhovorech s pracovníky autorka zjišťuje především jejich názor na zákon o sociálních službách, jeho novelu a jak se přijetí nové právní úpravy o sociálních službách odrazilo na chodu daných organizací. Taktéž se věnuje konkrétním problémům zákona o sociálních službách, kdy zjišťuje, jaký měl dopad zákon o sociálních službách na uživatele daných zařízení, zda je úprava dostatečná, jak ovlivnil spolupráci daných organizací a veřejné správy a na jaké úrovni se v současnosti nachází.

4.2.1.1 Přímé pozorování

„Participantní pozorování zahrnuje přímou účast na dění, pozorování, analýzu dokumentů, interview s účastníky situací a informanty a introspekci a hodí se pro studium prakticky všech aspektů lidské existence.“ (Hendl, 1997, s. 117)

Přímého pozorování mohlo být využito v době, kdy autorka bakalářské práce vykonávala dobrovolnou praxi kvůli znalostem k tématu bakalářské práce. V institutu neziskových organizací³¹ vypomáhala při organizaci kurzů, které právě tato instituce

³¹ <http://neziskovky.cz/>

pořádá. Jejich hlavním posláním je rozvíjet neziskový sektor po celé České republice díky kvalitnímu vzdělávacímu procesu a cenným informacím ze strany institutu. Neziskovky.cz spolupracují nejen s neziskovými organizacemi, ale také s veřejnou správou a jinými subjekty, jelikož jejich propojenost a spolupráce je nesmírně důležitým prvkem v celém procesu. S tímto institutem se autorka setkala již na počátku bakalářské práce, kdy vyhledávala literaturu, která je těžko dostupná v knihovnách v Praze. Úspěšná s literaturou byla právě díky institutu Neziskovky.cz, který poskytl všechny dostupné a potřebné publikace. Zaměstnanci byli velice vstřícní od prvního dne setkání. Při této příležitosti se autorka domluvila s koordinátorkou vzdělávání, paní Ing. Editou Kleckerovou, o případné budoucí spolupráci. Později vypomáhala například při kurzu paní PhDr. Dagmar Krutilové, který se zaměřoval na standardy kvality sociálních služeb, nebo dobrovolnictví v sociálních službách s panem Ing. Jiřím Horeckým. Těchto celodenních kurzů se účastnila osobně, kdy měla i možnost přispět svými poznatky, ale také spíše naopak velmi poznatků a kontaktů získat. Absolvované kurzy k bakalářské práci poskytly nejvíce cenných informací, díky kterým mohla autorka pokračovat ve své práci dále již s přehledem v této problematice. Setkala se s lidmi z celé České republiky, kteří pracují v zařízeních sociálních služeb, od pobytových po terénní služby a různých věkových kategorií. Tato zkušenost byla velice cenná. Autorka získala na konci kurzů kontakty na jednotlivé účastníky a taktéž poskytla kontakt na sebe, jelikož jak uvádí Hendl (Hendl, 1997), poskytnutí kontaktu na daného výzkumníka je taktéž důležitým prvkem.

Díky této zkušenosti bylo také využito šance provedení nestandardizovaných rozhovorů, kdy se v průběhu volných chvil během celodenního kurzu naskytla příležitost konverzace ohledně nejrůznějších informací, které se týkají sociálních služeb a celého procesu v tomto systému. Účastníci kurzů většinou poukazovali na mezery v zákoně o sociálních službách, o kterých měla autorka již základní přehled z předem nastudované literatury.

4.2.1.2 Polostandardizovaný rozhovor

Polostandardizovaný rozhovor se vyznačuje postupně stanovenými otázkami, které tvoří určitou osnovu. Tu si autorka k provedení rozhovorů předem připravila.

Rozhovor je zároveň velmi pružný, tudíž je během procesu získáváno plno dalších nových informací a nové otázky mohou být stanoveny během samotného rozhovoru. Ve všech případech dotazování je však nutné věnovat zvláštní pozornost zejména na začátku a konci dotazování. „*Na začátku dotazování je nutné prolomit případné psychické bariéry a zajistit souhlas se záznamem. Také zakončení rozhovoru je pořád jeho částí. Právě na konci rozhovoru nebo při loučení můžeme ještě získat důležité informace.*“ (Hendl, 1997, s. 78)

Pro výzkum je potřeba vybrat takové typy rozhovorů, které jsou nejvíce užitečné k danému tématu. Během celého procesu se musí odlišovat informace, které se získávají během interview, jelikož některé mohou být zcela neúčinné. Jistě důležitým bodem je kladení otevřených otázek, které však musí být formulovány srozumitelně, aby jim dotazovaný člověk porozuměl. Otázky mohou být také doplňovány takzvaně sondážními otázkami, které se snaží dostat hlouběji a téma poněkud více rozvést, čehož autorka během dotazování využila. Dotazovanému bylo upřesněno, proč jsou požadované informace důležité. Během dotazování se autorka snažila vyhnout otázkám, které naznačují určitou „*správnou*“ odpověď, jinak řečeno podstrkování odpovědi. Důležitým prvkem během rozhovoru je jistě důvěra, vstřícnost a zájem o daný problém. Pozornost a citlivost musí být věnována ovlivnění okolnostmi tématu dotazovaného člověka (Hendl, 1997).

V kvalitativní části této bakalářské práce byly použity ke sběru dat také zmiňované polostandardizované rozhovory, kdy byla rozebírána otázka zákona o sociálních službách s neziskovými organizacemi na Praze 11. Při kontaktování několika organizací na Praze 11 se autorka setkala ve většině případů s kladným ohlasem, kdy měla možnost popovídat si se zaměstnanci těchto zařízení sociálních služeb o jejich názoru a udělat s nimi rozhovor. Před uskutečněním rozhovorů nastudovala důležité postupy a pravidla, kterými se snažila po dobu komunikace se zaměstnanci organizací řídit. První rozhovor byl proveden s pracovníky organizace, která se zaměřuje na zdravotně postižené děti (*Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí, Klub Hornomlýnská, o.s.*) a druhý rozhovor se zaměstnanci zařízení pro tělesně postižené (*Asociace muskulárních dystrofií, o.s.*). Polostandardizovaný rozhovor byl proveden také s vedoucí oddělení sociální péče a prevence, v tomto případě v městské části Praha 6 z důvodů dlouhodobé neochoty zaměstnanců úřadu na Praze 11.

Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí Klub Hornomlýnská (<http://hornomlynska.cz/>) je občanským sdružením, jehož hlavním posláním je nápomoc dětem se zdravotním postižením a celkově přístupu veřejnosti k těmto osobám. Sdružení vzniklo za účelem pomoci rodinám s postiženými dětmi. Svoji činnost zahájil Klub Hornomlýnská, jež je nestátní neziskovou organizací, v roce 2003. Od tohoto roku do roku 2007 vzniklo několik projektů, které se soustředily na osobní asistenci a integraci dětí, rehabilitaci a debaty, semináře a vzájemnou pomoc rodičů dětí. Během roku 2007 byla taktéž zřízena odlehčovací služba. Všechny projekty jsou nadále aktuální a jejich cílem je pokračovat v této činnosti. Tato nestátní nezisková organizace se zaměřuje především na osobní asistence, kdy zajišťuje dětem vzdělání, volnočasové aktivity a snaží se také začlenit a podporovat je v kontaktu se zdravými dětmi. Při těchto aktivitách samozřejmě berou ohledy na individuální potřeby dětí. Další službou, kterou organizace poskytuje, je služba odlehčovací, která pomáhá rodinným příslušníkům s péčí o těžce postižené děti. Rodiny totiž přicházejí kolikrát do tzv. krizových situací, kdy následkem starání se o zdravotně postižené děti, může dojít k naprostému vyčerpání. Asistenti se starají o jednotlivé děti naprosto individuálně, dle jejich potřeb. Webové stránky jsou přehledně dělané, kdy se potenciální uživatelé, respektive jejich rodiny, snadno zorientují, jaká služba je nabízena a jiné další cenné informace.

Asociace muskulárních dystrofií (<http://www.amd-mda.cz/>) je občanským sdružením, které bylo zřízeno v roce 1991 a jejím hlavním posláním je sdružování lidí postižených muskulární dystrofií³² a jinými nervosvalovými chorobami. Hlavním cílem je pomoc při řešení složité životní situace osob postižených nervosvalovými nemocemi. Mnoho z těchto osob je postiženo v nejtěžším možném stupni, kdy jsou tito lidé naprosto odkázáni na pomoc druhých. Tato organizace poskytuje pomoc svým členům i v ohledu poradenském. Pořádá také rehabilitační, výchovné, ozdravné kurzy a semináře, přičemž spolupracuje taktéž zahraničními organizacemi, které se zaměřují na stejnou problematiku.

³² Muskulární dystrofie je svalová choroba, kdy dochází k postupnému ochabování svalů.

4.2.2 Výsledky kvalitativního šetření

Výsledky kvalitativního šetření nebyly nijak šokující, jelikož již z dříve nastudovaných článků a rozhovorů během praxe autorky se předpokládaly mnohé výhrady k zákonu o sociálních službách ze strany pracovníků pracujících v neziskových organizacích. Přesto během těchto rozhovorů vyvstaly nové poznatky z pohledu dalších pracovníků. K rozhovoru s pracovníkem veřejné správy došlo v jedné z posledních fází kvůli neochotě úřadu v MČ Praha 11. Pracovníci úřadu byli kontaktováni více než jeden měsíc, a to různými způsoby. Z důvodu časové vytíženosti odmítli osobní schůzku a byli ochotni na dotazy odpovědět elektronicky. Autorka proto sepsala otázky týkající se komunitního plánování sociálních služeb, názoru na zákon o sociálních službách ohledně příspěvku na péči, inspekce sociálních služeb a prosila o zaslání vyčíslení, kolik osob pobírá na Praze 11 příspěvek na péči, jelikož tato informace může být ze strany úřadu podána. Jelikož si autorka uvědomovala možný požadavek anonymity, zřídila na internetovém portálu emailovou adresu, z které by bylo možno odesílat odpovědi, a tudíž by se zabránilo viditelnosti dotyčného odesílatele. Tyto informace do průvodního dopisu k otázkám všechny uvedla. Autorka však nepřijala žádné odpovědi, a proto kontaktovala vedoucí pracovníků úřadu telefonicky, kde jí bylo řečeno, že email byl přeposlán, ale že jsou všichni zaměstnanci časově velmi vytíženi. Byla nabídnuta i možnost telefonického hovoru s jedním z pracovníků, pokud by preferovali komunikaci touto cestou. Odpověď zněla „ne“ s tím, že časově nemohou a vedoucí uvedla, že nebude nikoho nutit a prosit o zodpovězení těchto otázek. Komunikace s úřadem Prahy 11 tedy byla po více než měsíčním úsilí neúspěšná, a proto autorka neváhala kontaktovat Prahu 4, kde jí bylo pro změnu odpovězeno, že o zákoně a jeho změnách určitě budou více vědět sami uživatelé než zaměstnanci na úřadě, což vzhledem ke státní instituci byla poněkud šokující odpověď. Autorka bakalářské práce tedy zkusila kontaktovat úřad pro městskou část Praha 6, o které mluvili v kladném slova smyslu již zástupci neziskových organizací z Prahy 11. Zde se autorka setkala s ochotou vedoucí oddělení sociální péče a prevence, kdy byla nabídnuta osobní schůzka a rozhovor ohledně zákona o sociálních službách. Z těchto důvodů je rozhovor se zástupcem veřejné správy proveden na Praze 6.

4.2.2.1 Výsledky kvalitativního šetření – neziskové organizace

Pracovníci neziskových organizací, s kterými byl veden rozhovor na téma zákona o sociálních službách, považují změnu provedenou v roce 2006 a platnou od roku 2007 za správnou. Jednoznačně se shodují na tomto postupu jako potřebném kroku, kdy se zákonem podařilo vyřešit mnoho zastaralostí v předešlém zákoně, jako je například vyhranění typů sociálních služeb a povinného registru. Zároveň však uvádějí několik námitek k novému zákonu, který dle nich není vyřešen ve všech bodech dokonale a je třeba tyto slabé články zákona dořešit. Zaměstnanci uvádějí, že na mnoho chyb se přišlo a přijde vždy až časem, jelikož ne vždy jsou tyto slabší stránky okamžitě viditelné. U určitých bodů však bylo pochybeno natolik, že se muselo očekávat předem, že systém nebude fungovat, zejména co se standardů kvality sociálních služeb týče.³³ Zákon byl zpracován nejen veřejnou správou, ale také ve spolupráci se zástupci a odborníky neziskových organizací, tudíž by se měl vyvíjet krokem kupředu. Zaměstnanci podotkli, že jisté odborníky státní správa k dispozici má, ale to není jistou zárukou toho, že zákon bude vypracován správně. Pracovníci taktéž podotýkají, že na většinu nedostatků se přišlo až během praxe a pár let se ještě nejspíše projevovaly budou, jelikož je zákon poměrně nový.

Zaměstnanci prvně uvedené organizace jednoznačně shledává největší mezerou v zákoně inspekci kvality sociálních služeb. Zároveň podotýká, že standardy kvality služeb, které jsou inspekcí kontrolovány, nejsou zdaleka krokem špatným. Jako absurdní však shledává častou neodbornost inspekce, jelikož často jsou přizváni lidé, kteří nejsou zcela kvalifikováni v sociálních službách a nemají v podstatě žádnou praxi a zkušenost. Nerozumí zcela sociálním službám, jako pracovníci, kteří se v tomto oboru pohybují každý den. Na podobném názoru se shoduje i druhá organizace, které se především nelíbí, že inspekce sociálních služeb nemá v podstatě žádný dopad na chod organizace.³⁴ Jedna z pracovníků uvedla: „*Například my jsme neprošli inspekcí, ale nic nám kvůli tomu nehrozí. Jsme sice uvedeni v registru poskytovatelů sociálních služeb, že*

³³ Již s touto připomínkou se autorka setkala u více pracovníků během neformálních rozhovorů s pracovníky z celé ČR, s kterými měla možnost komunikovat během pořádaných kurzů institutem Neziskovky.cz a z mnoha publikovaných článků na internetových serverech.

³⁴ Původním cílem zákona o sociálních službách bylo, že organizace, které projdou inspekcí sociálních služeb, budou mít určité výhody při přiznávání dotací a grantů.

jsme nesplnili inspekci, ale je tam napsáno na kolik procent a vysvětlení, kvůli jakým věcem jsme neprošli – jde především o papírování a již ne o kvalitu samotné služby, kterou poskytujeme.“ Zaměstnanci první organizace také uvedli, že častokrát k inspektorům provádějícím kontrolu není respekt, právě kvůli jejich ne odbornosti, kdy káže někdo bez praxe „*jak a co*“ má dělat pracovník v sociálních službách, který je v tomto procesu každodenně. Mnozí inspektoři mají za úkol zkontrolovat kritéria standardů kvality sociálních služeb, prakticky se však v problematice nevyznají.³⁵ Pro krajské úřady například není v zákonu uvedena povinnost zaměstnávat k účelu inspekce kvalifikované a registrované odborníky. Pracovníci první organizace by shledávali za vhodné, pokud by inspekce byla rozdělena dle typu zařízení poskytovatelů sociálních služeb, jelikož například terénní práce obnáší zcela jiné okolnosti, než služba pobytová. Standardy kvality sociálních služeb považují za obsáhlé a v mnohých bodech přehnané, v určitých věcech je však za správné. „*Papírování je sice šílené, zabýváme se tím už delší dobu většinu času a stejně jsme inspekci kvality sociálních služeb neprošli, zejména kvůli té přehnané byrokracii. Je ale pravda, že až odsud odejdeme my, tak předáme dalším pracovníkům všechny složky s historií našich služeb a práce pro ně bude tímto jednodušší.*“ Právě díky zmiňovanému papírování neprošla řada organizací inspekci kvality sociálních služeb.³⁶

Další mezera se dle organizací týká příspěvku na péči. Příspěvek na péči považují za dobrý krok, často však jeho výše záleží na rozhodnutí daného lékaře, který je z pověření úřadu. Jeho názor může být často subjektivním. Uživatelé (či lidé ucházející se o příspěvek na péči) prochází také těžkou a náročnou prohlídkou, zejména ti, kteří spadají do vyššího stupně závislosti. Lékaři jsou prý často nedobře placeni za tuto činnost, a proto jsou často i necitliví k uživatelům sociálních služeb.³⁷ Pracovnice na úřadech jsou prý také často nevzdělané k této práci, kdy mají často k uživatelům neosobní přístup. Ze zákona sice musí mít určitou kvalifikaci, po technické stránce v systému jsou znalé, s praxí je to však údajně horší. Často si prý také uživatelé stěžují

³⁵ Proškolení pracovníků na inspekce kvalit sociálních služeb mělo být zajištěno již dávno předtím, než samotný zákon vstoupil v platnost, aby se těmito „konfliktům“ dalo vyhnout. Zákon však stanovuje povinnost zaškolení nejen pracovníků neziskových organizací.

³⁶ Pan Milan Pešák (nově zvolený senátor v obvodu pro Prahu 11) taktéž považuje zákon o sociálních službách za velmi byrokratický, kdy je systém zbytečně podražující na úkor poskytované služby.

³⁷ Tuto informaci se mi blíže nepodařilo potvrdit ani vyvrátit. Jde zde o subjektivní názor jednoho z pracovníků.

na neetický přístup k lidem, kdy dochází k posuzování stupně závislosti. Pracovnice prvního sdružení mluvila o případě, kdy na první pohled bylo u člověka zřejmé, že patří minimálně do třetího stupně závislosti a že není schopen provádět určité úkony. Přesto ho pracovníci úřadu (pověřeni posouzením závislosti) přinutili například sejít schody, či si kleknout. Dle obou organizací bývá přidělování příspěvku subjektivní, kdy opravdu nemusí vždy dojít k posouzení tak, jak by mělo. V tomto bodě autorku zajímalo, zda je možné určité odvolání a do jaké míry má tento člověk, který se cítí být „podveden“, šance na přehodnocení. Pracovník druhé organizace uvedl, že odvolat se člověk sice může, a to také tím, že dá stížnost k soudu. Ten se však protahuje mnohdy řadu let a za tu dobu člověk musí žít s příspěvkem nižším, nebo dokonce žádným, pokud se jedná o přiznávání příspěvku v prvním stupni závislosti. Pokud spor dotyčný člověk vyhraje, peníze se mu sice vrátí zpátečně, ale tu dobu, kdy mu příspěvek nebyl poskytován, nikdo nevrátí. K tomu všemu výlohy soudu a ostatní finance zaplatí stát a nejsou již postihnutí konkrétní osoby, které příspěvek (respektive stupeň závislosti) špatně určili.

Dalším nemilým bodem jsou dle názoru pracovníků neziskových organizací dotace, které jsou přiznány zařízením pouze na jeden rok. Příští rok sice dotaci mohou obdržet znovu, nikdy si však nemohou být 100% jisti, zda dotaci opravdu obdrží, což vede k velké nejistotě poskytovatelů sociálních služeb, kdy nemohou zcela jistě plánovat služby a jejich vylepšování dopředu.³⁸ Může se stát, že dotace neobdrží a svoji službu tak nebudou moc vykonávat dle svých vizí. Neziskové organizace by tak velice přivítali dotace alespoň na 2 – 3 roky, kdy mohou žít v jistotě alespoň po tuto dobu.³⁹ Nabízela se zde otázka, zda by byl schopen stát vyplácet takové množství peněz více neziskovým organizacím najednou na tak dlouhou dobu. Pracovnice uvedla, že by bylo možné dostávat finance postupně, aby jejich vydávání neznamenalo příliš velkou zátěž pro státní rozpočet. Přiznání obnosu dotací by tak bylo schvalováno na delší časové období, vyplácení by však nebylo jednorázové. Dalším zefektivněním by viděla převádění dotací do dalšího roku. V současné době pokud organizace nevyužije všechny

³⁸ V tomto případě je však nutné zdůraznit, že instituce musí počítat s možností, že dotace nedostanou a přizpůsobit tak získávání financí od sponzorů či provedením benefiční akce, aby mohli poskytovat služby uživatelům dál.

³⁹ O jistém dlouhodobějším plánování a poskytování grantů slíbených na 3 – 4 roky hovořila ve své předvolební kampani ČSSD, která tímto chce zabezpečit kvalitnější plánování sociálních služeb a jejich zefektivnění.

přiznané dotace na provoz organizace, musí zbývající sumu vrátit zpět. V dalším měsíci však může obdržet dotace na další rok, tudíž dochází opět k převodu peněz. Jednodušším řešením by v tomto případě viděla možnost převádět zbytek financí do dalšího roku, s tím že se tato částka odečte od další přiznané dotace.

Pozitivním krokem v zákoně shledávají neziskové organizace konkrétní vymezení sociálních služeb (respektive typy a formy), kdy je vše přehlednější pro uživatele a potencionální uživatele sociálních služeb. Díky vymezení služeb a jejich charakteristice se více vyznají, jaká služba je právě v určitém zařízení poskytována a mohou se rozhodnout, jaká služba je pro ně samotné nejvhodnější.

Pracovníci jedné z organizací se celkově na zákon dívají spíše skepticky, jako jednoznačné pozitivum však shledávají nutnost vzdělávání pracovníků, kdy každý ze zaměstnanců v sociálních službách musí mít vzdělanost požadovanou zákonem v tomto oboru. V minulých letech zde mohli pracovat lidé bez vzdělání v oboru. K práci v sociálních službách je zapotřebí cit, porozumění a znalosti v této oblasti. Kvalifikační požadavky na pracovníky jsou přijímány kladně, přestože má organizace občas problém zajistit školení zaměstnanců v rámci akreditovaného kurzu.

Jako největší změnu shledávají zaměstnanci ve standardech kvality sociálních služeb, které jsou povinni vyhotovit. Zákon o sociálních službách (respektive jeho standardy) požaduje po sociálních pracovnících sestavení individuálního rozvojového plánu pro každého klienta, což se do roku 2006 provádět nemuselo. Standardy sociálních služeb tak jednoznačně zaujímají jednu z nejdůležitějších a nejnáročnějších změn pro neziskové organizace, ale také pro všechna jiná zařízení poskytující sociální služby. V první organizaci již proběhla inspekce sociálních služeb, přičemž touto inspekci zařízení neprošlo. Stalo se tak především kvůli již zmiňované administrativě, kdy tyto podklady nezisková organizace (dle jejich vlastních slov neměla v pořádku). Druhá z uvedených organizací inspekci ještě neměla. Uvádí, že není v podstatě důležité, jak případná inspekce dopadne, jelikož vyjmutí z registrace jim kvůli tomu hrozit jistě nebude. Pracovníci považují inspekci za naprosto vyhozené peníze v systému sociálních služeb, jelikož nemají nijaký dopad či efekt. Inspekce by mohla být dobrým nástrojem pro udržování kvality sociálních služeb, pokud by se však změnil celkový systém procesu. *„Když k nám přijde inspekce a neprojdeme, tak nám v podstatě nic nehrozí. A pokud bychom uspěli, tak nám z toho nijak velké výhody taky nepřipadnou.“*

S veřejnou správou zmiňované organizace kromě přiznávání grantů nespolupracují. Výstižněji řečeno, pokud nemusí, tak spolupráci s úřadem se vyhýbají. Úřad se údajně o neziskové organizace naprosto nezajímá a pracovníci jedné z organizací se nesešli s iniciativou některého z úředníků, kdo by žádal například o poskytnutí letáčku dané organizace, které by na úřadě mohl poskytovat potencionálním uživatelům této sociální služby. Druhá organizace se k této věci vyjádřila ve prospěch úřadu, kdy se domnívá, že v době internetu nejsou letáčky v takové míře potřeba⁴⁰. Autorku zajímalo, zda existuje na Praze 11 koordinátor, který by zajišťoval spolupráci mezi veřejnou správou a neziskovými organizacemi. Zaměstnanci uvedli, že se žádnou osobou, která by se zajímala o spolupráci, nesešli. V tomto ohledu si chválili velice situaci na Praze 6, kde je prý spolupráce mezi veřejnou správou a neziskovými organizacemi na velmi dobré úrovni. Podle pracovníků však plní některé funkce samotné neziskové organizace lépe než úřad, především ohledně informovanosti pro klienty. Pracovníci dotyčných zařízení mají dle jejich názoru více nápomocných rad než je tomu na úřadu. Nikdy se nestalo (ani jedné organizaci), že by přišel klient, který by potřeboval pomoc, a pracovníci by ho poslali pro informace na úřad. Většina potencionálních uživatelů se chodí informovat přímo do organizací, kde se domnívají, že dostanou potřebnou pomoc a úřadům se většinou vyhýbají. Mnohdy se tak děje kvůli nedobrym zkušenostem, například právě z posuzování stupně závislosti kvůli přiznání příspěvku na péči, které je velice často nepříjemné. Stále mezi klienty převládá poněkud odpor k úřadům a organizace pak raději odkazují klienty na jiná zařízení, která jsou schopna poskytnout požadovanou sociální službu, než aby kontaktovali veřejnou správu. Uživatelé si vyřídí příspěvek péče na úřadě a do organizací pak již chodí rovnou s finančními prostředky, kterými si hradí danou službu.

V teoretické části se autorka zmiňuje, že by příspěvek na péči neměl být považován za další příjem osoby. Takto to vnímají také pracovníci organizací. Příspěvek by neměl být považován za jakousi náhradu jejich stavu, ale měl by být nápomocen k jejich životu. Není to kompenzace jejich postižení, či čehokoliv jiného. Je pravdou, že může být příspěvek mnohokrát zneužíván, záleží prý na typu lidí, kterých

⁴⁰ V tomto případě však nemohu zcela souhlasit, jelikož je nutné si uvědomit, že mezi námi žijí i tací lidé, kteří jsou staří a s internetem pracovat neumí, nebo také lidé, kteří zkrátka internet či počítač nemají k dispozici. Někteří lidé stále preferují informace v tištěné podobě.

se to týká. Jedné z organizací se nezdá, že právě v případě jejich klientů by k tomu docházelo, jelikož k nim dochází zejména rodiny s postiženými dětmi a rodiče naopak ještě mnoho služeb doplácí z vlastních příjmů. Příjemnou věcí v tomto případě pro rodiče není taktéž „papírování“, kdy jsou nuceni předkládat doklady úřadu o poskytování pomoci jejich dítěti. Proto lidé stále nemají takovou důvěru k úřadu a je pro ně spíše stresovou situací.⁴¹ Neziskové organizace se tedy snaží odkazovat na úřad pouze v nejnútnejších případech, což je právě například příspěvek na péči, na jehož získání musí uživatelé (či jejich blízcí) požádat na úřadě. Celý proces přiznávání příspěvku na péči na základě stupně závislosti na jiné osobě je pro rodinu velmi stresovou záležitostí a již z tohoto procesu může také pramenit kritika na adresu úřadu⁴².

S pracovníky autorka hovořila také o financování, kdy jeden z pracovníků poukázal na výhodu, která nastala vstupem do Evropské unie, kdy je možné čerpat z evropských fondů. Díky těmto financím se Praha stává více bezbariérovou, a to například i v městské hromadné dopravě.

Jak vyplývá ze shora uvedených informací, zákon o sociálních službách měl dopad na neziskové organizace především kvůli standardům kvality sociálních služeb, na kterých intenzivně pracují. S odstupem času bylo zjištěno mnoho nedostatků zákona o sociálních službách a ne pouze takových, které se týkají dotyčných neziskových organizací. Pracovníky neziskových organizací jsou denně ve styku s uživateli sociálních služeb a vidí nedostatky v tomto právním předpise z různých pohledů. Pracovníci uznávají, že zákon o sociálních službách je stále poměrně novým a zavádějícím se zákonem a doufají, že hlavní nedostatky budou upraveny novelizacemi.

4.2.2.2 Výsledky kvalitativního šetření – veřejná správa

Jelikož by názor pouze ze strany neziskových organizací mohl být velmi subjektivní, bylo nutností kontaktovat také zaměstnance veřejné správy, který by se

⁴¹ Dle názoru autorky je však prokazování a kontrola využití příspěvku důležitá kvůli možnosti zneužívání některými uživateli (či jejich blízkými osobami).

⁴² Jako naprosto nepochopitelnou věc vidí pracovník neziskových organizací také na úřadě MČ Prahy 11 v tom, že nedisponuje bezbariérovým vstupem, o čemž se autorka sama přesvědčila.

k zákonu a jeho bodům také vyjádřil. Jak již bylo uvedeno, rozhovor byl nakonec uskutečněn s vedoucím pracovníkem úřadu městské části Praha 6 kvůli neochotě pracovníků z městské části Praha 11. Pohled pracovníka úřadu přinesl také mnoho jiných informací, týkajících se například příspěvku na péči, o kterém se zaměstnanci neziskových organizací příliš nezmiňovali.

S vedoucí odboru sociálních věcí na úřadě městské části Praha 6 byl veden rozhovor zejména o příspěvku na péči. Z pohledu vedoucí, která pracuje na odboru sociálních věcí již 18 let a má za sebou dlouholetou praxi, znamená příspěvek na péči jednu z největších mezer a pochybení v zákoně, a to zejména v I. stupni závislosti osob na jiné osobě, kdy je tato finanční částka velmi často zneužívána. K tomuto závěru došla zaměstnankyně úřadu vlastními zkušenostmi, kdy se sama ze své iniciativy rozhodla jít do terénu a zmapovat, jak je příspěvek využíván. V zařízení poskytující sociální služby vedla rozhovory s uživateli sociálních služeb, kteří příspěvek na péči pobírají. S každým klientem vedla rozhovory zvlášť a mnoho z nich jí přiznalo, že služby si zaplatí z celkového příspěvku, který činí 2000 Kč, zhruba polovinou službu a druhá polovina mu přijde k dobru.⁴³ Pokud se tato situace (a pravděpodobně ano) stává u mnohých klientů, lze vyvodit naprostou neefektivnost poskytovaných peněz státem do systému sociálních služeb. Jak je řečeno, příspěvek na péči neslouží ke kompenzaci znevýhodněného člověka, ale k tomu, aby si dotyčný za tyto finance mohl koupit poskytovanou sociální službu, čím by se peníze vydané státem vrátili znovu do oběhu a klientovi by za tyto vydané peníze byla poskytnuta jemu potřebná péče. Vedoucí odboru uvedla, že kvůli tomuto zneužívání by byla jistě lepší varianta schválení ve formě tzv. poukázkového systému, kdy by se uživatelům sociálních služeb vydávaly poukázky na

⁴³ Vedoucí odboru mě seznámila s případem z praxe, kdy jedna uživatelka sociální služby odmítla zakoupení služby kvůli jejímu zdražení, přestože je hrazena z příspěvku na péči, který má být využit k zakoupení sociální služby. Jedná se o systém elektronického tísňového volání v rámci programu „pomáháme a pečujeme“. Systém spočívá v tom, že byt uživatele sociální služby je napojen na systém tísňového volání. Tísňové tlačítko nosí klient neustále zavěšené na krku. V případě, že by tento člověk potřeboval okamžitou pomoc, stiskne tlačítko, a tím pádem dojde ke spojení s dispečinkem a dovolá se tak pomoci. V bytě je navíc nainstalováno čidlo, a pokud nereaguje na pohyb delší dobu, dojde automaticky k hovorovému propojení. Vybavení tímto systémem na jeden byt vyjde na 13 500 Kč, které jsou hrazeny z finančních příspěvků MČ Praha 6. Měsíční poplatek za tuto službu stojí 200Kč, které hradí klient z příspěvku na péči. Systém je instalován především u klientů, kteří často potřebují pomoc. Vedoucí se setkala s jednou ženou, která odmítla zakoupení tohoto systému, kvůli zdražení poplatku ze 100 Kč na 200 Kč, jelikož se údajně jedná o drahou věc, přestože tato paní často potřebuje pomoc a tudíž je systém, pokud chce zůstat v přirozeném prostředí, je potřebný. Na takovéto služby je právě poskytován příspěvek na péči. Klienti si za něj mají zakupovat služby, které jim poskytují pomoc a ne je považovat za peníze, které jim mají přilepšit. V tomto ohledu se příspěvek údajně velice zneužívá.

poskytované služby, tudíž by se zabránilo zneužívání finančních prostředků, které jsou nyní v rámci příspěvku na péči vydávány. Musí se samozřejmě počítat i s nevolí veřejnosti, která by byla změnou tohoto systému vyvolána. Tento systém měl být lépe promyšlen již před schválením zákona. Zaměstnankyně úřadu se pohybuje taktéž v prostředí politickém, kde se účastnila diskuzí a připomínkování ohledně sociálních služeb a ze své zkušenosti ví, že sami zákonodárci mluví o velké chybě, které se dopustili při ustanovení příspěvku na péči ve finanční podobě. Stát předpokládal s rozpočtem pro sociální služby o mnoho menším, než kolik je potřeba vynakládat nyní. V současnosti již podepsali schválení snížení příspěvku z 2000Kč na 800Kč, u I. stupně závislosti na jiné osobě. Proti této změně bude vystupovat údajně velice ostře zejména Národní rada zdravotně postižených.

S příspěvkem na péči je spojen také problém nedostatku pracovníků na úřadech. Situace by se mohla změnit navýšením kapacity pracovníků, nebo právě poukázkovým systémem. V současné době úřady nemají dostatečně pracovníků na kontrolu uživatelů a jejich využívání příspěvků na péči. Kontrola se provádí zejména na základě upozornění, kdy může docházet k zneužívání příspěvku, či pokud mají pracovnice úřadu podezření ze zneužívání. K pravidelným kontrolám však nedochází. Vedoucí odboru uvedla, že zákonodárci si představovali systém užívání příspěvku a jeho následnou kontrolu. Pozapomněli však, že k tomuto procesu je potřeba i jistá personální změna kvůli nedostatku pracovníků. Problémy s příspěvkem na péči se týkají také šetření, které je velmi zdouhavé. Přiznání příspěvku prochází správním řízením, posudkovou činností a náročnou administrativou, která zabírá velmi mnoho času a není v rámci sil pracovníků věnovat se naprosto všemu. S posudkovou službou údajně vážne spolupráce, kdy se mnoho žádostí protahuje, čímž se protahuje celý proces přiznávání příspěvku na péči, a tím pádem je proces i nepříjemnější pro uživatele sociálních služeb.

Spolupráce úřadu MČ Praha 6 je s neziskovými organizacemi poměrně úzká. Úřad je v kontaktu s různými typy zařízení, a to i mimopražskými. V tomto případě se jedná zejména o pobytové služby, kdy posílá dotace na obyvatele Prahy 6, kteří jsou umístěni v těchto mimopražských zařízeních, ze svých finančních zdrojů. V rámci pobytových služeb je pečlivě zvažováno, zda poslat dotyčného člověka do zařízení s pobytovou službou, kde je o takovou osobu postaráno 24 hodin denně. Úřad pro Prahu 6 spolupracuje především s neziskovými organizacemi, s kterými již má

zkušenost a ví, že je o klienty v tomto prostředí velmi dobře postaráno. Mimo to spolupracuje ÚMČ Praha 6 s neziskovými organizacemi ohledně grantů. Neziskové organizace si již v současné době o ně mohou žádat elektronicky, kdy předem ví, do kterého termínu jsou vypisovány.⁴⁴

Úřad má také k dispozici mnoho letáků, disponuje s informačními tabulemi již před vstupem na úřad a radnice Prahy 6 zřídila bezplatnou infolinku sociální péče.

Během dvouhodinového rozhovoru poskytla vedoucí oddělení sociální péče a prevence autorce této bakalářské práce mnoho informací a příběhů z dlouholeté praxe, na kterých je možno pochopit mnoho nedostatků v zákoně o sociálních službách. Největší nedostatek v efektivnosti považuje příspěvek na péči, kdy dochází k mnoha zneužíváním (pokud jde zejména o I. stupeň závislosti), jelikož u velmi postižených lidí je příspěvek opravdu využíván k zaplacení pobytové služby, nebo k nákladům vynaloženým, pokud se o dotyčnou osobu stará někdo z rodinných příslušníků či blízkých osob. Zákonodárci také nedomysleli dopad na osoby, které se starají o osoby velmi postižené 24 hodin denně, tudíž nemohou být sami zaměstnání a ve stáří pak pobírají nízké důchody právě z důvodu, že nebyli pracovně aktivní. Stát by je měl více podporovat, zejména kvůli tomu, že jsou nemocní ponecháni ve svém přirozeném prostředí, o což zákon o sociálních službách také usiluje. Nákladnost pro stát je také nižší, jelikož částka na jednoho člověka v pobytové službě vychází daleko dráž, než daný člověk hradí z příspěvku na péči. Lidé pečující o své blízké by si zasloužili jistě většího uznání, jelikož péče o osobu ve III. a zejména ve IV. stupni závislosti je činností velmi vyčerpávající jak fyzicky, tak psychicky. Vedoucí odboru sociálních věcí se domnívá, že bude trvat zhruba 20 let, než se nový systém zdokonalí a uvede se v takové podobě, která bude výhodná a efektivní jak pro uživatele sociálních služeb, tak pro její poskytovatele a pracovníky veřejné správy.

⁴⁴ Mimo jiné vedoucí pracovnice uvedla, že v současné době by doporučovala zaměstnávat v neziskových organizacích jednoho člověka, který se bude specializovat na získávání dotací, grantů a jiných výhod pro chod organizace.

4.3 Kvantitativní část

„Kvantitativní šetření o vztahu proměnných začíná cílem a výzkumnými otázkami.“ (Punch, 2008, s. 37)

V kvantitativní části bakalářské práce je použito anketní šetření mezi veřejností v městské části Praha 11. Otázky jsou zcela uzavřené. Již dle třetí filtrační otázky bylo rozlišeno, zda je dotyčný člověk (či jemu osoba blízká) uživatelem sociálních služeb a příjemcem příspěvku na péči. Filtrační otázka byla důležitá kvůli položení dalších otázek, jelikož je zřejmé, že osoba pobírající sociální služby bude mít větší přehled v určitých bodech se sociálními službami spojených.

Zejména důležité bylo sestavení otázek tak, aby zkoumané osoby otázkám správně porozuměli. Dotazník byl připravován postupně a po jeho sestavení byl proveden tzv. předvýzkum, který dopomohl poukázat na možné chyby vyskytující se při pokládání otázek. Jeho cílem bylo otestovat, zda jsou otázky srozumitelné a jednoznačné. *„„Správně porozumět“ znamená, že respondent pochopí otázku přesně tak, jak to měl výzkumník na mysli. A dále to znamená, že všichni dotazovaní musí pochopit otázku naprosto stejným způsobem. Jde nám přece – alespoň v kvantitativním výzkumu – o srovnatelnost dat.“ (Disman, 1993, s. 57)*

Strategie šetření má několik bodů, kterými jsou: cíle, výzkumné otázky, dotazník, vzorek, strategie sběru dat, strategie analýzy dat a zpráva (Punch, 2008). Cílem anketního šetření je zjistit informovanost veřejnosti o sociálních službách, vnímání změn ohledně zákona o sociálních službách u příjemců příspěvku na péči, jejich spokojenosti. Opět je zde kladen určitý důraz na veřejnou správu a neziskové organizace. Dotazník se snaží zjistit, do jaké míry lidé důvěřují veřejné správě či zda preferují neziskové organizace jako hlavního činitele v sociálních službách. Jiné odpovědi se samozřejmě dají čekat u lidí (či jejich blízkých osob), které využívají sociální služby a u lidí, kteří se sociálními službami nepřichází do styku často, nebo vůbec. K tomuto sloužila v dotazníku tzv. *filtrační otázka*, dle které bylo rozlišeno, zda je dotyčný člověk (či jemu osoba blízká) příjemcem příspěvku na péči a zda využívá pravidelně sociálních služeb. Uzavřené otázky používané v dotazníku mají mnoho výhod a nevýhod, stejně jako každá jiná metoda sběru dat. Jednou z největších nevýhod v případě zcela uzavřených otázek je nutnost respondenta zařadit jeho názory (odpovědi

na otázky) do určitých, námi předem vytvořených, odpovědí. Jistou výhodou je snadné zpracování dat a jednoduché vyplňování odpovědí na otázky, které výzkumníka zajímají.

Vzorkem je v této práci veřejnost z Prahy 11. Strategií, jak získat data, je více. *„V literatuře se obvykle popisuje ideální typ strategií pro výběr v šetření, kdy se implicitně předpokládá neomezený čas, zdroje a dostupnost lidí. Student však často pracuje sám, s omezenými časovými možnostmi a zdroji a s limitovaným přístupem k lidem. Za takovéto situace se student musí rozhodnout pro menší vzorek, se kterým je možné pracovat za uvedených projektových omezení.“* (Punch, 2008, s. 53)

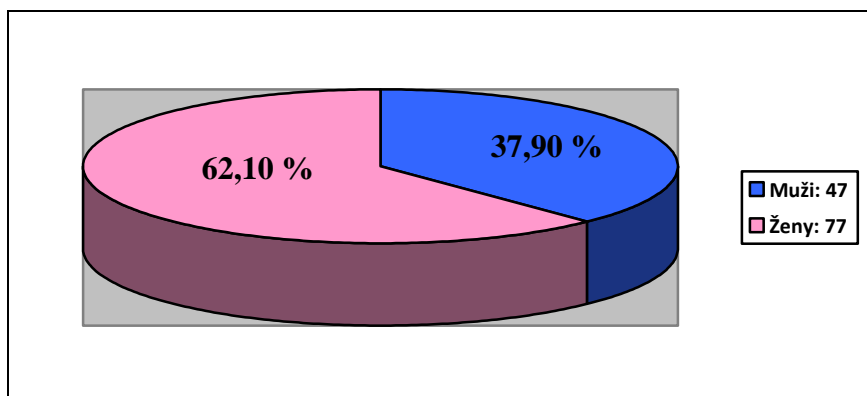
V této bakalářské práci je využito osobního dotazování, kdy autorka doufala ve větší návratnost, než je tomu při rozesílání poštou, či elektronicky. Jistou výhodou zde také je, že případně nepochopené otázky mohou být respondentovi vysvětleny. Jelikož se Praha 11 dělí na dvě katastrální území (Chodov, Háje), bylo anketní šetření provedeno v obou lokalitách v odpoledních hodinách, a to náhodným výběrem. Při analýze dat se musí výzkumník vrátit opět k výzkumným otázkám, které poukazují na potřebná data.

4.3.1 Výsledky kvantitativního šetření

Kvantitativního šetření v městské části Prahy 11 se zúčastnilo celkem 124 respondentů, kteří byli náhodně vybráni na veřejném místě. Dotazování probíhalo v odpoledních až večerních hodinách během dvou pracovních dní. Z celkových 124 respondentů, kteří se zúčastnili anketního šetření, bylo 77 žen a 47 mužů, jak lze zaznamenat na *Grafu č. 3*.

Na úvod bylo uvedeno, o kterém tématu se hovoří a k jakému účelu budou jeho výsledky použity. Taktéž bylo uvedeno, že z nabídky odpovědí je možnoé vyznačit pouze jednu, aby se tak zabránilo neplatným dotazníkům.

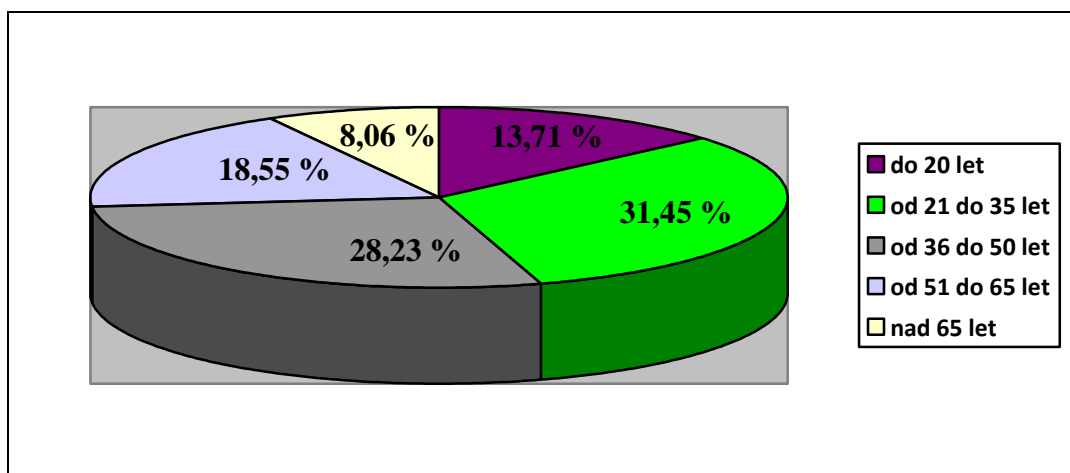
Graf č. 3 - Rozdělení respondentů dle pohlaví



Zdroj: vlastní sběr dat

V následujícím grafu (*Graf č. 4*) následuje rozdělení respondentů dle jejich věkové kategorie. Kategorie jsou vymezeny ve věku do 20 let, od 21 do 35 let, od 36 do 50 let, od 51 do 65 let a poté staršími 65 let. Otázky, týkající se pohlaví a věku tázaného, byly samozřejmě uvedeny až na konci anketního šetření.

Graf č. 3 - Rozdělení respondentů dle jejich věkových kategorií

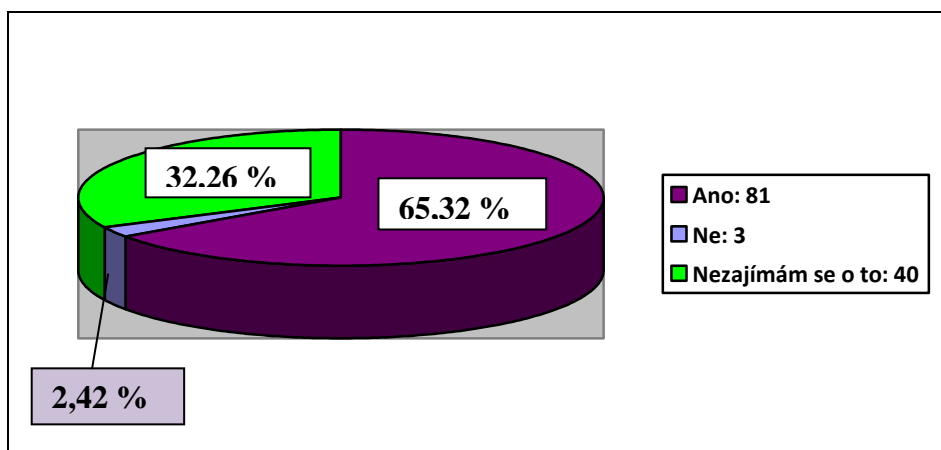


Zdroj: vlastní sběr dat

Z grafu, který rozděluje respondenty dle jejich věkových kategorií, vyplývá, že kategorie odpovídajících byly poměrně rovnoměrné bez větší odchylky, kromě věkové kategorie do 20 let a nad 65 let, jejíž zastoupení bylo v porovnání s ostatními kategoriemi nižší.

První dvě otázky v anketním šetření jsou spíše úvodního charakteru, kdy poukazují zejména na názor (*Graf č. 5*) a informovanost (*Graf č. 6*) veřejnosti ohledně sociálních služeb.

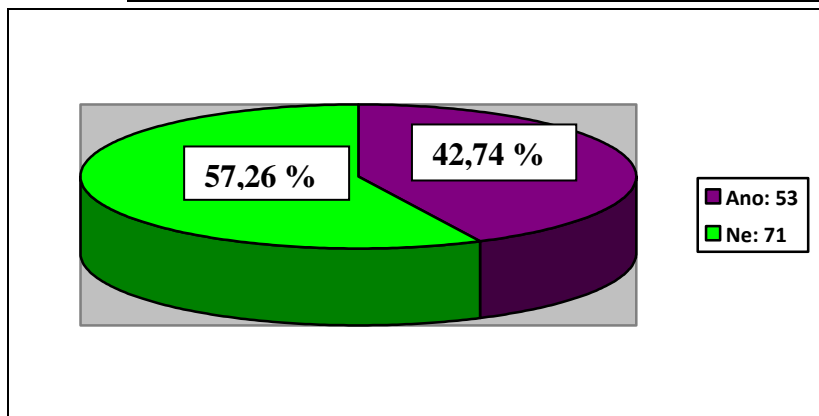
Graf č. 4 - **Považujete sociální služby za důležitou součást života v MČ Praha 11?**



Zdroj: vlastní sběr dat

Z celkového počtu respondentů převažuje se 65,32 % přesvědčení, že sociální služby jsou důležitou součástí života v městské části Praha 11. O pravém opaku je přesvědčen pouze zlomek respondentů a zbytek tázaných se o tuto problematiku blíže nezajímá, což není příliš uspokojivý výsledek vzhledem důležitosti tohoto tématu. Další otázka se týká informovanosti obyvatel Prahy 11 o sociálních službách. Někteří z těch, co na předcházející otázku odpověděli „nezajímám se o to“, mohli odpověď právě z důvodu, že ani nejsou informováni o této problematice.

Graf č. 5 – **Myslíte si, že máte dostatek informací o sociálních službách v MČ Praha 11?**

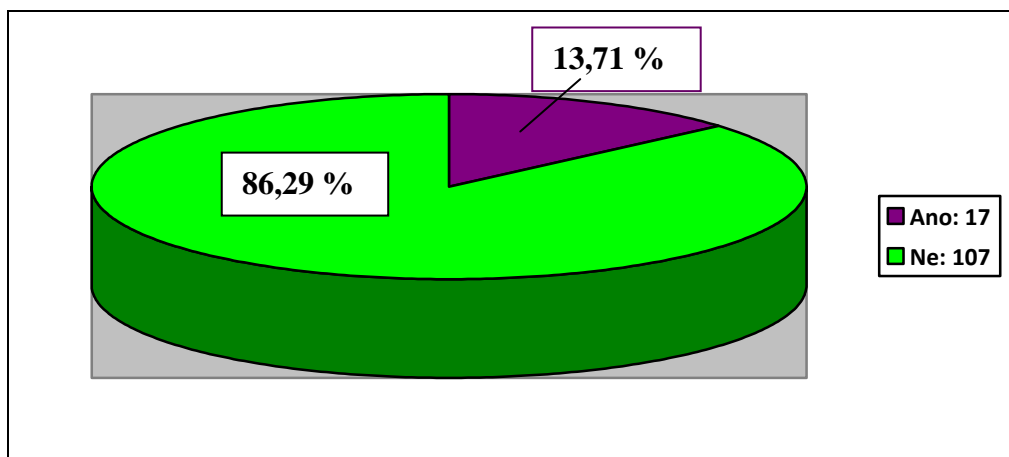


Zdroj: vlastní sběr dat

Dle uvedených odpovědí vyplývá, že 57,26 % odpovídajících si nemyslí, že by bylo dostatečně informováno o sociálních službách v městské části Praha 11. Zbytek respondentů si pak myslí opak, kdy se cítí být informováno o těchto službách. V tomto případě je nutné podotknout, že by o sociálních službách veřejnost měla být více informována, jelikož může kdykoliv nastat situace, kdy právě tuto službu bude kdokoliv potřebovat. V rámci této otázky odpovídali také uživatelé sociálních služeb, jejichž odpověď na otázku byla kladná. Z toho vyplývá, že veřejnost, která nevyužívá sociálních služeb, není dostatečně informována. Autorka je od dětství obyvatelem této městské části a větší úsilí informovat veřejnost o této oblasti zaregistrovala až na podzim roku 2010, a to díky předvolebním kampaním, kdy o postup do Senátu usiloval nevidomý člověk, který prosazuje změny zákona o sociálních službách, které jsou v současnosti jeho politickou prioritou.

Po těchto dvou úvodních otázkách následovala tzv. *filtrační otázka*, která rozdělovala respondenty na uživatele sociálních služeb a příspěvku na péči (či jejich blízké osoby) a respondenty, kteří nejsou uživateli sociálních služeb (*Graf č. 7*).

Graf č. 6 – **Jste Vy (či někdo z Vašich blízkých osob) uživatelem některé sociální služby?**

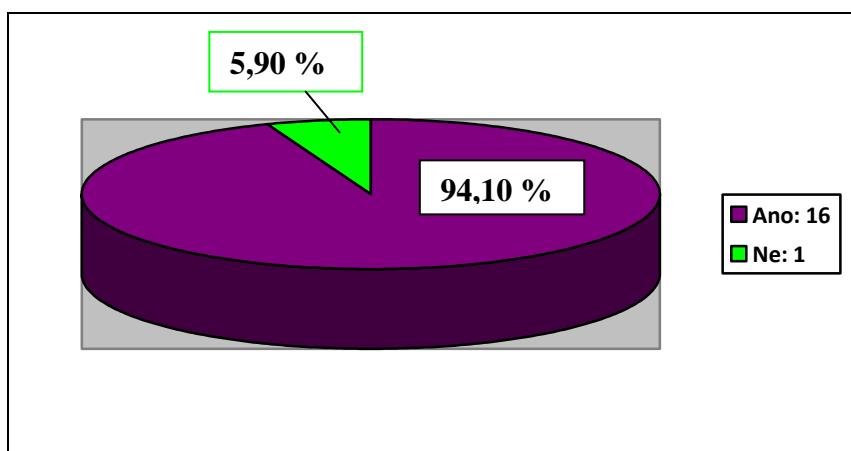


Zdroj: vlastní sběr dat

Z uvedeného *grafu č. 7* vyplývá, že 86,29 % respondentů není uživatelem sociálních služeb a zbylých 13,71 % respondentů sociálních služeb užívá. V této chvíli se pokládané otázky dělily na dvě skupiny – jedna skupina otázek pro uživatele sociálních služeb a druhá skupina patřila lidem, kteří neužívají sociálních služeb.

Další grafy (*Graf č. 8 – č. 13*) znázorňují odpovědi respondentů, kteří na filtrační otázku odpověděli kladně, což znamená, že užívají sociálních služeb. Celkový počet těchto respondentů je 17 osob, přičemž z toho 11 žen a 6 mužů. Vymezené věkové kategorie jsou zde zastoupeny všechny. Ve věkové kategorii do 20 let odpověděla 1 žena, od 21 do 35 let 2 ženy a 1 muž, od 36 do 50 let 3 ženy a 3 muži, od 51 do 65 let věku 3 ženy a 2 muži a v kategorii nad 65 let 2 ženy.

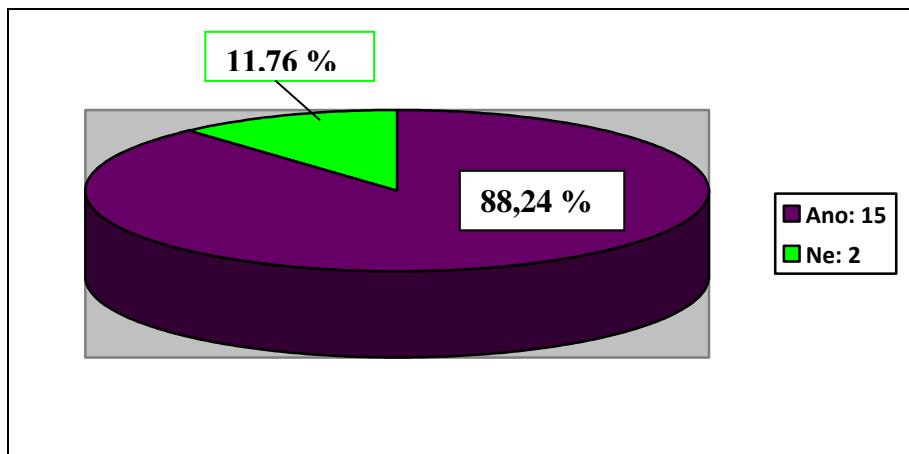
Graf č. 7 - Jste spokojeni s úrovní Vám poskytovaných sociálních služeb?



Zdroj: vlastní sběr dat

První otázka pro uživatele sociálních služeb se týkala spokojenosti jim poskytovaných služeb. Z výše uvedeného *grafu č. 8* vyplývá, že 94,10 % respondentů, kteří užívají sociálních služeb, jsou spokojeni s jim poskytovanými službami. Jeden respondent (činící 5,9 % z celku) není spokojen s jemu poskytovanými sociálními službami. Jak již bylo možné vyčíst z předchozích kapitol bakalářské práce, zákon se snažil napomoci především uživatelům sociálních služeb, aby si mohli vybrat (i díky příspěvku na péči) službu, která se jim bude nejvíce zamlouvat a s kterou budou sami spokojeni, což se i odráží zde na odpovědích respondentů, kdy jsou téměř všichni spokojeni. To, že jsou tyto respondenti spokojeni se sociálními službami, ještě neznamena, že jsou jim tyto služby poskytovány na Praze 11 (*Graf č. 9*).

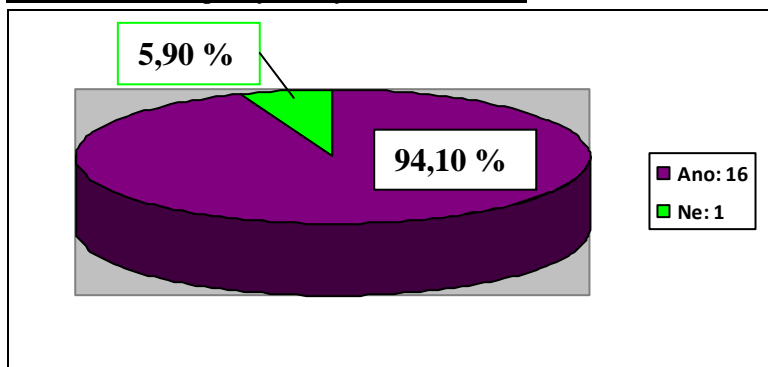
Graf č. 8 - Využíváte (či Vám osoba blízká) sociálních služeb, které jsou poskytovány v MČ Praha 11?



Zdroj: vlastní sběr dat

Z celkového počtu 17 uživatelů sociálních služeb pobírajících příspěvek na péči užívá 88,24 % respondentů sociálních služeb na Praze 11, jak uvádí *Graf č. 9*. Zbýlých 11,76 % respondentů užívá sociálních služeb mimo území Prahy 11. Již z tohoto grafu je možné vyčíst, že sociální služby na Praze 11 jsou na dobré úrovni, jelikož počet spokojených uživatelů sociálních služeb v *Grafu č. 8* je vysoký a z toho je většinou poskytována služba právě v této městské části. Tato spokojenost může pramenit z poměrně široké nabídky poskytovatelů sociálních služeb, kdy mají uživatelé možnost vybrat si opravdu z pestré škály forem a typů služeb. Sami pracovníci neziskových organizací při kvalitativním šetření sdělili, že nabídka na Praze 11 je skutečně na dobré úrovni. Další otázka se týkala samotné informovanosti uživatelů sociálních služeb.

Graf č. 9 – Bylo pro Vás (či Vám osobu blízkou) snadné zpočátku zjistit potřebné informace ohledně sociálních služeb poskytovaných na Praze 11?

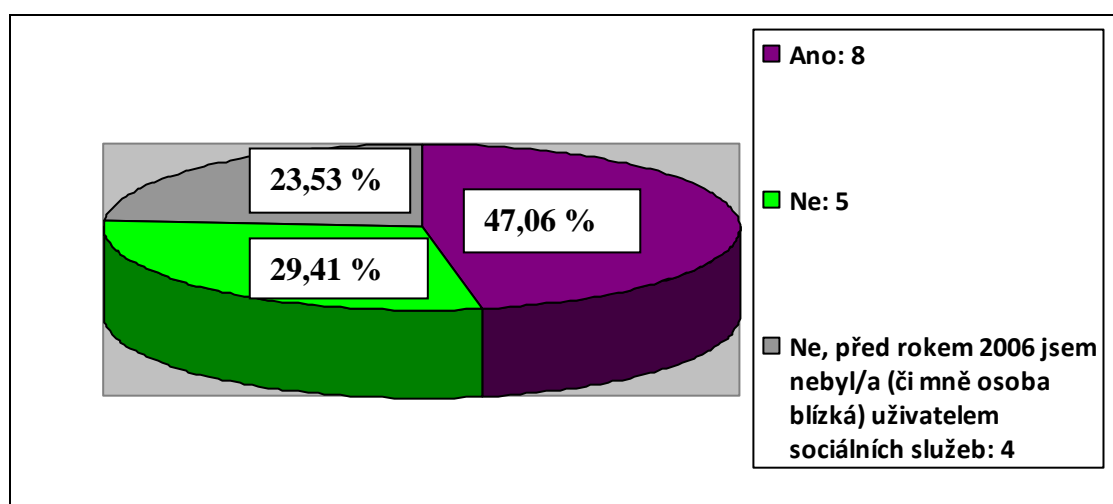


Zdroj: vlastní sběr dat

Z celkového počtu dotázaných uživatelů sociálních služeb odpovědělo 94,10 % respondentů kladně na otázku, což znamená, že pro ně bylo snadné informovat se o sociálních službách v městské části Praha 11.

Následující graf poukazuje na odpovědi uživatelů sociálních služeb, týkající se otázky zákona o sociálních službách z roku 2006. Autorka se snažila zjistit, zda zákonem pro uživatele nastala některá zásadní změna.

Graf č. 10 - **Zasáhla nějakým významnějším způsobem změna zákona o sociálních službách z roku 2006 Vaše dosavadní užívání sociálních služeb?**



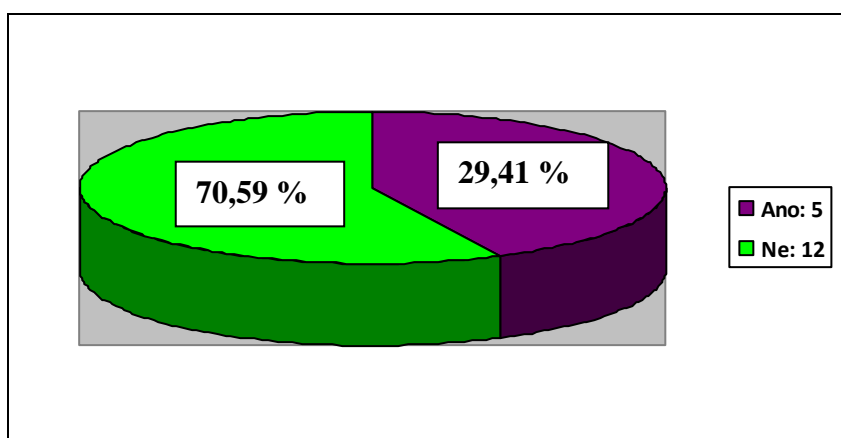
Zdroj: vlastní sběr dat

Z grafu č. 11 je možné vyčíst, že pro 47,06 % tázaných uživatelů sociálních služeb se situace zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, změnila. 29,41 % respondentů uvedlo, že se pro ně situace ničím významným nezměnila a zbylých 23,53% uvedlo, že před rokem 2006 sociální služby nepotřebovalo a tudíž se situace pro ně rovněž tak nezměnila.

Po těchto otázkách následují otázky ohledně názoru respondentů na úřad MČ Praha 11 a jejich preference mezi tímto subjektem a neziskovými organizacemi. Ač následující otázky mohou mnohým připadat téměř totožné, není tomu tak. První otázka se zaměřuje především na spokojenost uživatelů s ochotou úřadu (respektive jeho pracovníků) městské části Praha 11 (Graf č. 12) a otázka druhá (Graf č. 13) se pak specifikuje na důvěru, která je dáвана ze strany uživatelů pracovníkům neziskových

organizací, nebo spíše zaměstnancům úřadu pro Prahu 11. Mnoho z uživatelů totiž nemusí být spokojeno s prací úřadu, ale s důvěrou a otázkami se přesto raději obrátí na jeho zaměstnance, než na zástupce neziskových organizací, kterým nemusí důvěřovat. Jelikož jsou tyto dva subjekty hlavními aktéry v bakalářské práci, zaměřila autorka otázky položené veřejnosti také na ně.

Graf č. 11 - **Jste spokojeni (či Vám osoby blízké) s činností a ochotou úřadu MČ Praha 11 v ohledu sociálních služeb?**

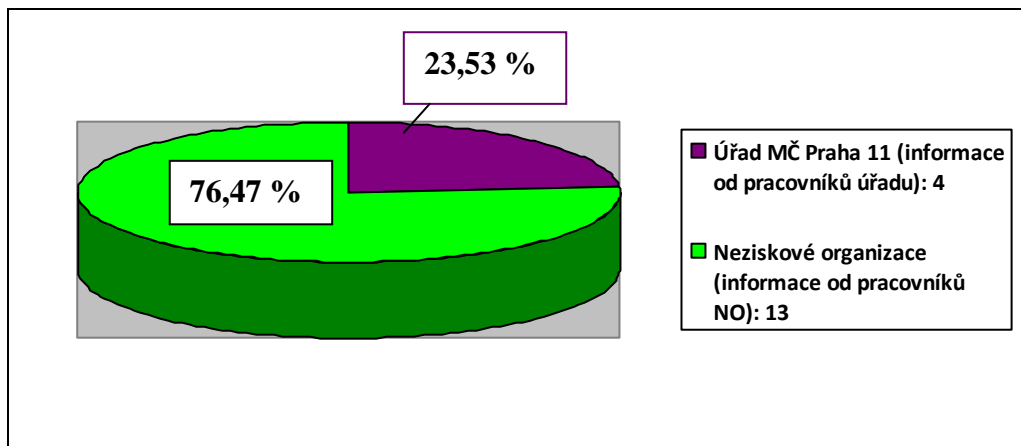


Zdroj: vlastní sběr dat

Z výše uvedených odpovědí lze vyčíst, že 70,59 % respondentů není spokojeno s činností a ochotou úřadu MČ Praha 11 v rámci sociálních služeb. Při této otázce se potvrdily také jisté výroky pracovníků neziskových organizací, kteří uvedli, že uživatelé (či jejich blízcí) si mnohdy stěžují na neetické zacházení a taktéž se jim nelíbí neustálé docházení na úřad, kdy musí vykazovat mnoho dokladů. Na začátku celého procesu přiznávání příspěvku na péči, je to náročné zařizování, které uživatele (nebo jejich blízké) velice zatěžuje. Většina písemných dokumentů je také úřadem zasílána doporučeně na jméno do vlastních rukou, což znamená, že pokud není uživatel zastížen doma, musí si tuto poštu vyzvednout osobně. Je zřejmé a zcela pochopitelné, že výkon pracovníků na úřadě je určitým řádem stanoven, podle kterého se musí řídit. Právě tito pracovníci by se však měli ozvat a „volat“ po změně v tomto systému, aby nezatěžoval lidi více, než je možno. I z tohoto pohledu může pramenit „nenávisť“ mnoha lidí k zaměstnancům úřadu. O neochotě úřadu pro MČ Praha 11 se autorka přesvědčila

osobně, tudíž může potvrdit skutečnost, že situace na úřadě v této městské části není příliš uspokojující.

Graf č. 12 - S případnými dotazy a s větší důvěrou se obracíte (či Vám osoby blízké) raději na úřad MČ Praha 11 a jím zřízená zařízení poskytující sociální služby, nebo dotyčné neziskové organizace poskytující sociální služby?



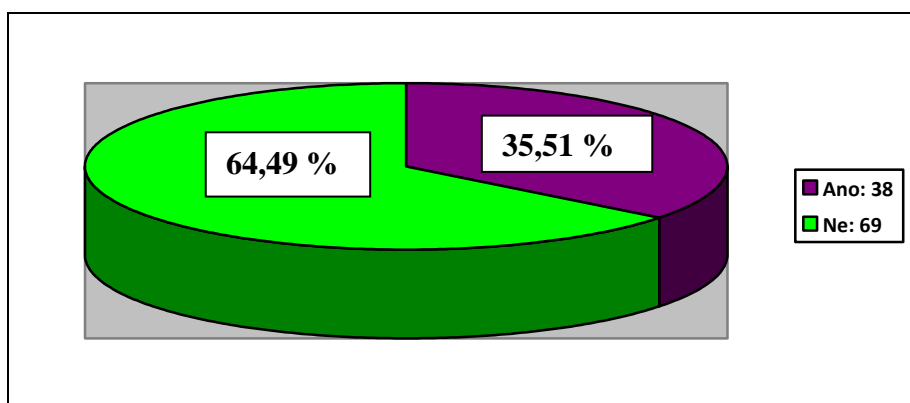
Zdroj: vlastní sběr dat

Z uvedených dat v grafu č. 13 lze vyčíst, že z celkového počtu respondentů by 76,47 % dotazovaných volilo raději neziskové organizace, než zbylých 23,53% uživatelů, kteří se s případnými dotazy a větší důvěrou obrátí především na úřad MČ Praha 11. Zde je opět možno vyčíst, že převážná většina důvěruje neziskovým organizacím než úřadu, což opravdu k zamyšlení nad činností pracovníků na úřadě v této městské části.

Předchozími grafy byla znázorněna ta část respondentů, která je uživateli (či jejich blízké osoby) sociálních služeb. Další otázky se týkají respondentů, kteří na filtrační otázku (otázku č. 3) odpověděli „ne“, tudíž že nejsou (ani jim blízká osoba) uživatelem sociální služby. Následující grafy se tak budou týkat 107 účastníků dotazování, z čehož odpovídalo 66 žen a 41 mužů. Ve věkové kategorii do 20 let se dotazování účastnilo 10 žen a 1 muž, od 21 do 35 let 19 žen a 17 mužů, od 36 do 50 let 16 mužů a 13 žen, od věku 51 do 65 let 12 žen a 6 mužů a ve věku nad 65 let 6 žen a 2 muži. Filtrační otázkou byli respondenti odkázáni na otázku č. 12 (Graf č. 14), která se pokouší zmapovat, zda i díky pestré nabídce poskytovatelů sociálních služeb, má veřejnost povědomí o alespoň dvou z nich. Pro představu, jak obsáhlá je nabídka

poskytovatelů sociálních služeb v městské části Prahy 11, je vypracována tabulka se seznamem všech organizací poskytujících sociální služby, která se nachází v přílohách (Příloha č. 1).

Graf č. 13 – **Znáte alespoň dvě konkrétní organizace, které poskytují sociální služby v městské části Prahy 11?**

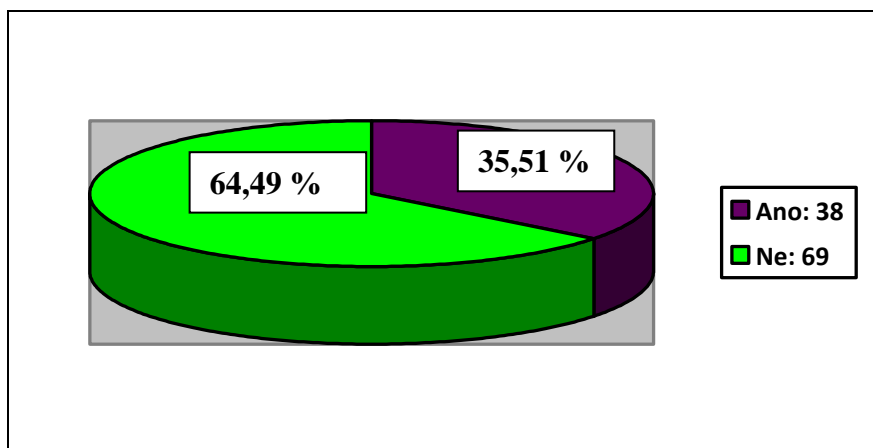


Zdroj: vlastní sběr dat

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že 64,49 % nezná minimálně dvě organizace poskytující sociální služby. Zbýlých 35,51 % respondentů zná alespoň dvě taková zařízení, což není špatným výsledkem vzhledem k tomu, že nejsou uživateli sociálních služeb. Pokud však bereme v potaz, že zařízení poskytující sociální služby jsou téměř na všech místech na Praze 11, výsledek není zcela očekávající. Na druhou stranu si je nutné uvědomit, že respondenti o takových zařízeních povědomí mít můžou, ale pouze si během vyplňování dotazníku na ně nevzpomněli, což tedy znamená, že výsledek nemusí mít zcela vypovídající hodnotu.

Další otázka se tak snaží zmapovat informovanost veřejnosti o existenci příspěvku na péči v sociálních službách.

Graf č. 14 - Máte povědomí o tom, že v sociálních službách existuje příspěvek na péči?

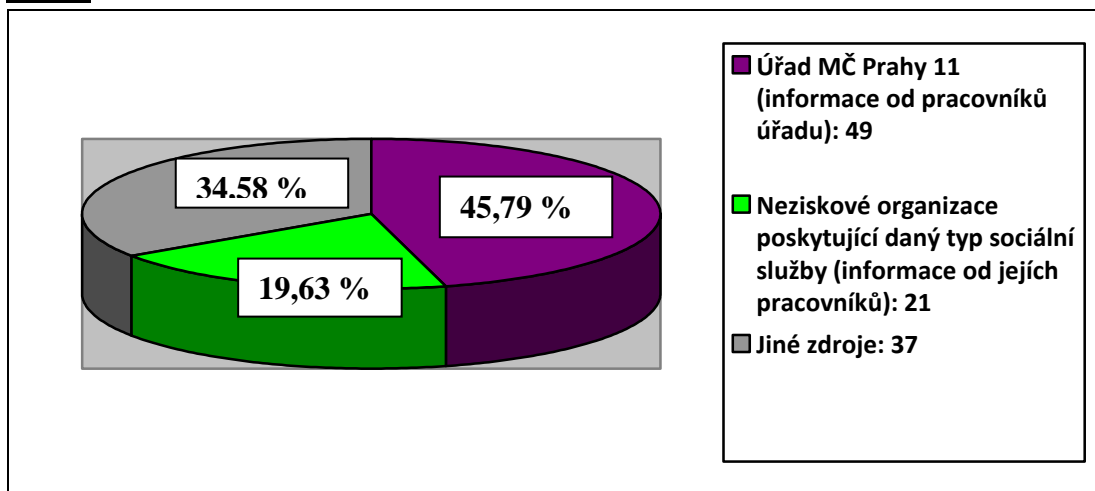


Zdroj: vlastní sběr dat

O existenci příspěvku na péči má povědomí celkem 35,51 % tázaných respondentů. S tímto názvem se s největší pravděpodobností nesetkalo zbylých 64,49 % dotazovaných. Vzhledem k tomu, že informovanost celkově o sociálních službách není zrovna příznivá, není ani tento pojem většině dotazovaných znám. Již při prvních úvodních otázkách vyplývá, že se velká část veřejnosti o sociální služby ani nezajímá, což může být i částečným vysvětlením neznalosti v této oblasti.

Většina z respondentů (45,79 %) neužívajících sociální služby, by se prvně obrátila (v případě potřeby) na úřad MČ Prahy 11, což je opačným výsledkem oproti uživatelům sociálních služeb. Na neziskové organizace by se obrátilo v tomto případě pouhých 19,63% respondentů a 34,58 % by se obrátilo na zcela jiné zdroje.

Graf č. 15 - Kam byste se z uvedených možností obrátil/a prvně v případě, že byste Vy (či někdo z Vašich blízkých a známých) přestal být soběstačný či potřeboval poskytnout některou ze sociálních služeb?

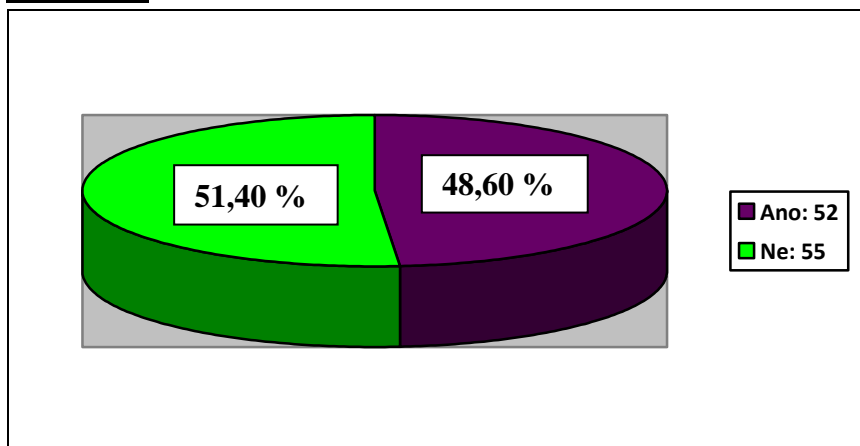


Zdroj: vlastní sběr dat

Jelikož jsou otázky uzavřené, nenacházela se tak možnost pro respondenty zdůvodnit, kam by se obrátili mimo dva nabízené zdroje. Tato otázka byla stanovena pro respondenty s úmyslem zjistit, zda by preferovali více úřad Prahy 11, či neziskové organizace. Třetí možnost (*jiné zdroje*) byla druhou nejvíce zodpovězenou a sloužila pro respondenty, kteří by se prvně nechtěli obrátit ani na jednu z uvedených možností. Zde je vidět jeden z hlavních rozdílů u výsledků mezi uživateli sociálních služeb a lidmi, kteří sociální služby nevyužívají. Uživatelé již mají většinou zkušenosti s úřadem pro Prahu 11 a preferují spíše konzultace přímo s neziskovými organizacemi. Neuživatelé by se však v prvním případě na úřad obrátili nejvíce a poté zejména na naprosto jiné zdroje.

Závěrečná otázka se týká informovanosti veřejnosti ohledně zákona o sociálních službách z roku 2006.

Graf č. 16 - Zaregistrovali jste informace o novém zákoně o sociálních službách, který byl schválen v roce 2006?



Zdroj: vlastní sběr dat

Informaci o zákonu o sociálních službách z roku 2006 zaznamenala téměř polovina dotazovaných „neuživatelů“ sociálních služeb. Výsledek v tomto grafu je v podstatě vyrovnaný, tudíž lze říci, že o novém zákoně o sociálních službách alespoň povědomí je.

5 Zhodnocení výsledků

Z výsledků kvalitativního výzkumu, provedeného více metodami nejen na Praze 11, vyplývá potřeba změny zákona o sociálních službách v určitých jeho oblastech. Na mezery v tomto právním předpisu poukazují zejména pracovníci neziskových organizací. Změna by byla vítána především v současném systému inspekce sociálních služeb, v přehnaně byrokratických standardech kvality sociálních služeb, ve výkonu pracovníků na úřadech (v tomto případě se myslí zejména na Praze 11, na kterou se autorka v praktické části práce soustředí) a ohledně dotací. Zároveň však tento právní předpis poskytl uživatelům sociálních služeb větší prostor, jelikož se stávají klienty a sami si mohou díky jim přiznanému příspěvku na péči zaplatit službu, kterou potřebují. Jsou také definovány požadavky odbornosti v sociálních službách, kdy jsou pracovníci nuceni neustále se vzdělávat. Kromě mnoha připomínek shledávají zákon potřebným krokem kupředu, přičemž podotýkají, že měl být promyšlen více do detailů předtím, než prošel schválením. Z rozhovoru se zástupcem veřejné správy vyplývají nedostatky zákona zejména ohledně příspěvku na péči a jeho znehodnocování, kterému by se dalo jistě zabránit změnou formy těchto příspěvků.

Kvantitativní výzkum byl proveden za pomoci anketního šetření mezi veřejností městské části Praha 11. Šetřením bylo zjištěno, že naprostá většina uživatelů sociálních služeb je nespokojena s činností úřadu této městské části a preferuje k získávání rad a informací dotyčné neziskové organizace. Tato skutečnost je zmiňována již pracovníky neziskových organizací a sama autorka této bakalářské práce se o těchto tvrzeních přesvědčila. Kvantitativním anketním šetřením bylo zjištěno, že se větší část veřejnosti Prahy 11 necítí být informována o poskytování sociálních služeb, přičemž uvádí, že sociální služby považuje za důležitou součást života. Jelikož pro kohokoliv může prakticky kdykoliv nastat situace, kdy bude sociální službu potřebovat, není tento výsledek zrovna příznivým. Většina respondentů nemá povědomí o zařízeních poskytujících sociální služby, což je k široké nabídce poskytovatelů sociálních služeb poněkud nepotěšující výsledek. Pojem „*příspěvek na péči*“ většina odpovídajících také nezná. Zákon pro mnohé poskytovatele sociálních služeb velmi zpřísnil podmínky a jeho přijetí se potýká velmi často s negativním ohlasem, zejména kvůli administrativní činnosti a neefektivnosti celého systému. Přes tyto výhrady však neziskové organizace

vnímají zákon jako posun kupředu, zejména kvůli možnostem pro uživatele sociálních služeb příspěvkem na péči a tím větší pravomocí rozhodnout se, kterou službu chtějí využívat.

Nalezení možných uskutečnitelných řešení je cílem této bakalářské práce, přičemž výsledků je docíleno především z vlastního šetření autorky, prováděného v městské části Prahy 11 a s vedoucí oddělení sociální péče a prevence na Praze 6 z důvodu neochoty zaměstnanců na Praze 11. K nalezení možných uskutečnitelných řešení sloužily dílčí cíle, které se zaměřovaly na dopad zákona o sociálních službách na neziskové organizace, veřejnou správu a jejich spolupráci.

V současné době se touto problematikou zabývají také speciální instituce, které přispívají k nalezení možných řešení nedostatků zákona o sociálních službách, která by měla zefektivnit celý systém sociálních služeb. Dle názoru autorky této bakalářské práce se nachází možná řešení, která by mohla prospět celému systému sociálních služeb.

Jedním z řešení je poskytnutí dotací na delší časové období, které by uvítali pracovníci neziskových organizací. Dotace jsou v současné době poskytovány pouze na období jednoho roku, tudíž organizace nemohou plánovat na delší časové období s těmito financemi, které mají sloužit jako peněžní podpora pro rozvoj sociálních služeb. Dále je dotační řízení také nevyvážené, kdy nejsou poskytovány dostatečné dotace na terénní služby a služby prevence, které jsou velice důležité. Na druhou stranu si musí neziskové organizace uvědomit, že jejich činnost by neměla být ohrožena neposkytnutím dotace do takové míry, kdy nebude moc službu vykonávat. Organizace se nesmí spoléhat pouze na dotace.

Hlavními problémy, které spočívají v inspekci kvality sociálních služeb, je neodbornost inspekčního procesu. Východiskem z této situace a navrhovaným řešením by mohlo být vytvoření přísných podmínek pro speciální inspekční orgán. Podmínky by obsahovaly nutnost kvalifikace a dalšího vzdělávání inspektorů, jak je tomu i u podmínek pro poskytovatele sociálních služeb a zaměstnance veřejné správy. Pokud by se vytvořily přísné podmínky pro prováděné inspekce, které by mohly být vykonávány pouze v tomto směru vzdělanými a znalými inspektory, jistě by se situace také změnila. Dalším neefektivním řešením v tomto ohledu je finanční nákladnost provádění inspekci sociálních služeb bez následného účinného dopadu na poskytovatele sociálních služeb. Pokud organizace neprojde inspekci, může ji být sice odňata registrace, tak se ale stává

v případech, kdy jsou hrubě a opakovaně porušovány práva člověka. V jiných případech k tomu nedochází. K čemu tedy inspekce v závěru vlastně slouží? S inspekcí úzce souvisí standardy kvality sociálních služeb, které znamenají určitou zátěž pro pracovníky neziskových organizací, zejména kvůli přehnané administrativě, kdy je kladen důraz například i pro sepsání postupu pracovníka neziskové organizace, pokud obdrží od svého klienta dar. S tím se dá samozřejmě souhlasit a o prosazení změny se zastává nově zvolený senátor pro Prahu 11 pan Milan Pešák, který je prvním nevidomým senátorem v historii a sám ze své zkušenosti zná systém sociálních služeb a s ním pozitiva a negativa spojená. Jednou z jeho prioritních snah je odbyrokratizování systému. Standardy byly zavedeny v roce 2006, kdy vstoupil zákon v platnost. Do dnešní doby nemají některé organizace tyto standardy vyhotoveny, a přesto provozují činnost. Je předpokladem ale ne povinností, že pokud se poskytovatel sociálních služeb registruje, má standardy připravené. Standardy jsou tudíž povinné, ale při jejich registraci není kontrolováno, zda jsou vyhotoveny, což pozbývá také logice. Autorka zastává názor, že v mnoha bodech jsou standardy opravdu nárokově na poskytovatele služeb přehnané, ale přesto jsou velice důležité. Standardy by proto měly být vyhotovené již před registrací poskytovatele sociálních služeb, kdy by se měla uzákonit tato povinnost předložení standardů již během registrace. Obsah standardů by jistě měl být pozměněn, aby nedocházelo k přílišnému administrativnímu vytížení.

Jedním z nejdůležitějších procesů v systému sociálních služeb je nutná vzájemná spolupráce veřejné správy a neziskových organizací, která bohužel na Praze 11 zcela nefunguje. O neochotě pracovníků úřadu pro MČ Praha 11 se mohla přesvědčit sama autorka během provádění kvalitativního šetření. Oblast působení veřejné správy (v tomto případě úřadu pro MČ Praha 11) a neziskových organizací by měla být vymezena tak, aby docházelo k zefektivnění celého systému. Jistým krokem v tomto ohledu je již zmiňované komunitní plánování sociálních služeb, o kterém je na Praze 11 minimum informací. Autorka se snažila zjistit, jak probíhá komunitní plánování v ostatních částech Prahy a České republiky. Ve srovnání s ostatními místy na tom není Praha 11 nejlépe. Mimo jiné se tento fakt promítá do hodnocení od pracovníků neziskových organizací, uživatelů sociálních služeb, kteří se spíše obracejí na dotyčné neziskové organizace, přičemž informovanost veřejnosti není také na dobré úrovni. Priority rozvoje sociálních služeb, které uvádí MPSV, jsou přitom koncipovány tak, že

sociální služby by měly být zajišťovány především na základě komunitního principu, což se v tomto případě neděje. Autorka je přesvědčena, že by pracovníci úřadu měli mít větší vlastní iniciativu spolupracovat se všemi poskytovateli sociálních služeb na jejich daném území a také s veřejností, kterou by k tomuto kroku mohli vybídnout. Pracovníci úřadu městské části Prahy 11 a neziskových organizací by si měli především uvědomit, že na dopadu jejich spolupráce závisí život uživatelů sociálních služeb. Pokud se pracovníci veřejné správy a neziskových organizací domnívají, že jim zákon o sociálních službách neposkytuje dostatečně pravomocí a možností jak efektivně spolupracovat, je v jejich osobním zájmu, aby se o nějakou změnu prosadili. Tato spolupráce by měla fungovat již ze spolupráce s uživatelem (či s jeho blízkou osobou), který si může povšimnout nedostatků v procesu sociálních služeb, tyto námitky předat pracovníkům organizace, která poskytuje sociální služby, nebo přímo pracovníkům odboru sociálních věcí na příslušném úřadě, kteří s touto informací mohou pracovat dále ve prospěch zlepšení situace.

Není dostatečná také administrativní kapacita úředníků, posudkových lékařů k přiznání stupně závislosti a následnému získání příspěvku na péči a nejsou ustanoveny žádné metody, kterými by se měli úředníci a lékaři během procesu řídit, což může vést k neobjektivnímu posouzení stupně závislosti a často i k neetickému chování k uživateli sociálních služeb a jim blízkých osob. O tomto problému se zástupci neziskových organizací také vyjadřovali poměrně ve velkém počtu. Určitým řešením by byla závazná metodika, která by ustanovovala postup posuzování přiznání příspěvku objektivním způsobem a především lidmi, kteří budou vzdělaní k této práci a bude jich dostatečný počet, stejně tak jako odborných lékařů.

Díky nové právní úpravě sociálních služeb musely být provedeny mnohé změny, které pocítily zejména neziskové organizace. Hlavními body, které se změnilo pro neziskové organizace, jsou kvalifikační předpoklady, kvality sociálních služeb a s ním spojené standardy a inspekce. Na úřadech muselo vzniknout oddělení zabývající se příspěvkem na péči. Zákon byl uveden v praxi a během těchto necelých čtyř let jeho účinnosti se začíná přicházet na nedostatky. Lze doufat, že během pár následujících let dojde k novelám, které poupraví zmiňované mezery v zákoně o sociálních službách tak, aby se ulehčila práce veřejné správě, neziskovým organizacím a jejich spolupráci, která

povede k efektivnímu poskytování sociálních služeb lidem, kteří se ocitli v nepříznivé situaci a službu potřebují.

Najít možná a uskutečnitelná řešení vedoucí ke zlepšení systému sociálních služeb je možné, zejména pokud budou všechny subjekty spolupracovat, aby změny vedly k efektivnosti celého systému.

6 Závěr

Zákon o sociálních službách charakterizuje sociální služby jako potřebné těm lidem, kteří se z různých důvodů ocitli v znevýhodněné situaci a potřebují pomoc ostatních. Z důvodu ochrany těchto lidí byl v roce 2006 schválen právní předpis upravující tuto oblast. Sociální služby se mají skrze neziskové organizace starat o ty, kterým by bez jejich pomoci nebyl umožněn život zcela plnohodnotný, který mohou žít všichni ostatní lidé. Během krátkodobé účinnosti zákona se ale ukázalo mnoho nedomyšlených kroků v rámci celého systému, které se právě mohou podepsat na životě těchto lidí. Tato bakalářská práce se snaží najít možná uskutečnitelná řešení v mezerách právního předpisu.

Nikdo z nás nemůže vědět, kdy bude možná sociální službu potřebovat, a proto by této oblasti měla být věnována pozornost. Veřejnost by měla být více informována o oblasti sociálních služeb a jejich poskytování, jelikož znalost ohledně této problematiky rozhodně není na uspokojující úrovni, jak vyplývá z výzkumu.

Systém sociálních služeb se týká veřejné správy a neziskových organizací, které jsou poskytovateli sociálních služeb. Neziskové organizace nemají nahrazovat funkce státu, ale doplňovat je tam, kde je nejvíce potřeba, jak je tomu i v případě sociálních služeb. Zákon o sociálních službách má dopad na veřejnou správu a také na samotné neziskové organizace, kterých se dotkl nejvíce. Jejich spolupráce je nejdůležitějším článkem v celém systému sociálních služeb, jelikož pouze v tomto případě může dojít k efektivnímu procesu služeb, o čemž v současné době lze pouze stěží hovořit.

Do budoucna je tento problém potřeba změnit a zaměřit se na rozvoj spolupráce mezi veřejnou správou, neziskovými organizacemi a samotnou veřejností, jelikož pouze v tomto případě může dojít k efektivnímu rozvoji sociálních služeb, jejichž poskytování má dopad na mnoho občanů nejen na Praze 11, na kterou se praktická část zaměřuje, ale v celé České republice.

V této bakalářské práci došlo k návrhům možných uskutečnitelných řešení ohledně spolupráce neziskových organizací a veřejné správy, dotací, příspěvku na péči, standardů kvality sociálních služeb a jejich inspekcí, které se ukázaly jako jedny z nejproblémovějších bodů v zákoně o sociálních službách.

7 Seznam literatury

ČEPELKA, Oldřich. *Průvodce neziskovým sektorem Evropské unie*. 1. vydání. Liberec: Omega, 2003. 177 s. ISBN 80-90237-64-9

ČMEJREK, J. - KOPŘIVA, R. *Základy veřejné správy*. 1. vydání. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Provozně - ekonomická fakulta, 2007. 124 s. ISBN 978-80-213-1626-3

Česko. Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách (zákon o sociálních službách)

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vydání. Praha: Karolinum, Univerzita Karlova, 1993. 374 s. ISBN 80-246-0139-7

DUBEN, Rostislav. *Neziskový sektor*. 1. vydání. Praha: Codex Bohemia, 1996. 376 s. ISBN 80-85963-19-1

FREIOVÁ, M. a kol. *Zvláštní vydání „Neziskový sektor“*. Zvláštní vydání. Praha: Stichting EMP, 1994. 44 s. ISBN 1210-3977

FRIČ, P. - GOULLI, R. *Neziskový sektor v České republice: výsledky mezinárodního srovnávacího projektu Johns Hopkins University*. 1. vydání. Praha: Eurolex Bohemia, 2001. 203 s. ISBN 80-86432-04-1

FRIČ, Pavol. *Neziskové organizace a ovlivňování veřejné politiky: rozhovory o neziskovém sektoru II*. 1. vydání. Praha: Agnes, 2000. 112 s. ISBN 80-902633-6-4

HENDL, Jan. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. 1. vydání. Praha: Karolinum, Univerzita Karlova, 1997. 243 s. ISBN 80-7184-549-3

HYÁNEK, V. - PROUZOVÁ, Z. - ŠKARABELOVÁ, S. a kol. *Neziskové organizace ve veřejných službách*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2007. 293 s. ISBN 978-80-210-4423-4

KADEČKA, S. - ONDRUŠ, R. - PRŮCHA, P. *Základy správního práva pro ekonomy*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita v Brně, Ekonomicko-správní fakulta, 2003. 220 s. ISBN 80-210-3050-X

- KRÁLOVÁ, J. - RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 3. vydání. Olomouc: ANAG, 2009. 424 s. ISBN 978-80-7263-559-7
- MASAŘÍK J. - KRICNER, V. *Správní právo - obecná část*. 5. vydání. Praha: Armex Publishing, 2008. 158 s. ISBN 978-80-86795-65-2
- MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. 1. vydání. Praha: Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9
- PEKOVÁ, J. – PILNÝ, J. – JETMAR, M. *Veřejná správa a finance veřejného sektoru*. 2. vydání. Praha: Aspi, 2005. 556 s. ISBN 80-7357-052-1
- POMAHAČ, R. *Průvodce veřejnou správou*. 1. vydání. Praha: ISV, 1999. 246 s. ISBN 80-85866-42-0
- POMAHAČ, R. - VIDLÁKOVÁ, O. *Veřejná správa*. Praha: C. H. Beck, 2002. 1. vydání. 278 s. ISBN 80-7179-748-0
- PUNCH, Keith F. *Základy kvantitativního šetření*. 1. vydání. Praha: Portál, 2008. 152 s. ISBN 978-80-7367-381-9
- REKTOŘÍK, J. a kol. *Organizace neziskového sektoru*. 1. vydání. Praha: Ekopress, 2001. 177 s. ISBN 80-86119-41-6
- REKTOŘÍK, Jaroslav. *Kontrola ve veřejném sektoru*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2004. 86 s. ISBN 80-210-3505-6
- SEDLÁKOVÁ, Jaroslava. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*. 1. vydání. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, Fakulta managementu v Jindřichově Hradci, 2008. 76 s. ISBN 978-80-245-1392-8
- ŠILHANOVÁ, H. a kol. *Základní informace o neziskovém sektoru v ČR*. 2. vydání. Praha: Nadace rozvojové občanské společnosti, 1996. 44 s.
- ZATLOUKAL, Leoš. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. 256 s. ISBN 978-80-244-2128-5

Internetové zdroje

1. Český statistický úřad [online]. 2009 [cit. 2010-10-11]. Pohyb obyvatelstva v hl. m. Praze v 1. čtvrtletí roku 2009 a stav k 31. 3. 2009. Dostupné z WWW: <http://www.czso.cz/xa/redakce.nsf/i/pohyb_obyvatelstva_v_hl_m_praze_v_1_ctvrtleti_roku_2009_a_stav_k_31_3_2009>
2. Český statistický úřad ČR [online]. 2007 [cit. 2010-10-11]. Věkové složení obyvatelstva MČ Praha 11. Dostupné z WWW: <[http://www.praha.czso.cz/xa/edicniplan.nsf/t/67003316E5/\\$File/Vekpha7%2062.pdf](http://www.praha.czso.cz/xa/edicniplan.nsf/t/67003316E5/$File/Vekpha7%2062.pdf)>
3. HAKEN, Roman. *Třetí sektor* [online]. Brno: Centrum pro výzkum neziskového sektoru, 2003, 2 s. (PDF). [cit. 2010-07-22]. Dostupné z WWW: <http://www.ecvns.cz/soubory_diskuse/treti_sektor.pdf>
4. *Ihned.cz. Online zprávy hospodářských novin* [online]. 2010 [cit. 2010-10-11]. Vzácná shoda ODS a ČSSD: Chtějí zpřísnit vyplácení dávek postiženým. Dostupné z WWW: <<http://domaci.ihned.cz/c1-42484330-vzacna-shoda-ods-a-cssd-chteji-zprisnit-vyplaceni-davek-postizenym>>
5. *Neziskovky.cz. O neziskových organizacích.* [online]. Praha: Neziskovky.cz, 2008. [cit. 2010-05-20]. Dostupné z WWW: <<http://neziskovky.cz/cz/fakta/neziskovy-sektor-v-cr/co-to-je-neziskovy-sektor/>>
6. ŠKARABELOVÁ, Simona. *Vymezení pojmu nestátní nezisková organizace* [online]. Brno: Centrum pro výzkum neziskového sektoru, 2003, 4 s. (PDF). [cit. 2010-05-15]. Dostupné z WWW: <http://www.ecvns.cz/soubory_diskuse/vymezeni_nno.pdf>

8 Přílohy

Příloha č. 1

Poskytovatelé sociálních služeb v MČ Prahy 11

Příloha č. 2

Dotazník pro anketní šetření

Příloha č. 3

Fotografie z dne „*Seskok padákem*“ ze sdružení Asociace muskulárních dystrofií v ČR

Příloha č. 4

Fotografie ze sdružení Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí v ČR

Příloha č. 1 – **Tabulka poskytovatelů sociálních služeb v MČ Praha 11**

Název zařízení	Typ sociální služby	Forma sociální služby
Pro seniory a zdravotně postižené občany:		
A DOMA OS	osobní asistence	terénní
Asociace muskulárních dystrofií	odborné sociální poradenství	ambulantní
Asociace poskytovatelů hospicové paliativní péče, o.s.	Odborné sociální poradenství - Poradna pro klienty s onkologickým onemocněním	ambulantní
Jihoměstská sociální a. s.	Pečovatelská služba	ambulantní, terénní
	Odlehčovací služby – Ošetřovatelské centrum	pobytové
Centrum pro zdravotně postižené kraje Praha	Odborné sociální poradenství	ambulantní
	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se ZP	ambulantní
Domov pro seniory Chodov	Domov pro seniory	pobytová
Domov pro seniory Háje	Domov pro seniory	pobytová
ESET - HELP, o. s.	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se ZP - Centrum denních aktivit Klub Hekrovka	ambulantní, terénní
	Chráněné bydlení	pobytová
	Sociální rehabilitace – O. s. Eset - help, přechodné zaměstnávání	ambulantní, terénní
	Sociální rehabilitace – O. s. Eset - help, Tréninková a resocializační kavárna Dendrit	ambulantní, terénní
	Sociální rehabilitace – O. s. Eset - help, podporované zaměstnávání	ambulantní, terénní

	Odborné sociální poradenství – O. s. Eset - help, sociální a právní poradna	ambulantní
	Sociální rehabilitace – Tréninkový obchod pro osoby se závažnou duševní poruchou	ambulantní
Farní charita Praha 4 - Chodov	Pečovatelská služba	terénní
FORMIKA, o.s.	Sociální rehabilitace – Podporované zaměstnávání v regionech Hl.m. Praha a Středočeský kraj	ambulantní, terénní
Klub vozičkářů Petýrkova, o.s.	Osobní asistence	terénní
Národní rada osob se zdravotním postižením	Odborné sociální poradenství – Poradna pro uživatele sociálních služeb	ambulantní
OSA, o.s.	Osobní asistence	terénní
	Sociální rehabilitace	ambulantní, terénní
Societa o. p. s.	Pečovatelská služba	terénní
Sdružení pro rehabilitaci osob po cévní mozkové příhodě	Odborné sociální poradenství	ambulantní
Základní a střední škola waldorfská	Sociálně terapeutické dílny – Základní a střední škola waldorfská , Dílna JINAN	ambulantní

Pro děti, mládež, rodiny s dětmi.

ABI special s.r.o. odštěpný závod	Odborné sociální poradenství – Poradna SISI	ambulantní, terénní
Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí Klub Hornomlýnská	Osobní asistence - Centrum FILIPOVKA	terénní
	Odlehčovací služby - Centrum FILIPOVKA	ambulantní
Zařízení FOD Klokánek v Praze 4, Láskově ulici	Sociální rehabilitace	pobytová
Proxima sociale, o.s.	Terénní programy - Komunitní centrum Jižní pól	terénní

	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež - Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Jižní pól	ambulantní
Ymca Praha, o.s.	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež NZDM Ymkárium	ambulantní, terénní

Pro občany s problémem závislostí:

ESET - HELP, o.s.	Terénní programy - Terénní program pro uživatele návykových látek	terénní
	Služby následné péče – Sociální a právní začleňování osob s duální diagnózou	ambulantní

Různé skupiny:

ABL, a. s.	Terénní programy	terénní
Občanské sdružení Elektra – Centrum pomoci ženám zneužitým v dětství	Telefonická krizová pomoc	ambulantní
	Odborné sociální poradenství	terénní
Jihoměstská sociální a. s.	Krizová pomoc	pobytová, ambulantní

Další služby v sociální oblasti:

Chráněný byt SETRANS - prodej a půjčovna kompenzačních pomůcek Mateřské centrum DOMEČEK Klub Beroun Školní bezbariérový klub při ZŠ Campanus

Zdroj: vlastní zpracování dle <http://www.praha11.cz/cs/zdravotnicke-a-socialni-sluzby/socialni-sluzby/socialni-sluzby.html>

Příloha č. 2 – **Anketní šetření**

Dobrý den,

jmenuji se Veronika Hejduková a jsem studentkou oboru Hospodářská a kulturní studia na České zemědělské univerzitě v Praze. V současné době píši bakalářskou práci na téma „*Dopad zákona o sociálních službách na spolupráci veřejné správy a neziskového sektoru*“. V tomto anketním šetření zjišťuji, jaký přehled o sociálních službách má veřejnost Prahy 11, jak jsou zdejší obyvatelé informováni a uživatelé spokojeni.

Chtěla bych Vás poprosit, zda byste mi pomohl/a s mojí bakalářskou prací tím, že vyplníte tuto anketu. V případě Vašeho zájmu Vás ráda seznámím s výsledky výzkumu.

Z nabídky vyberte prosím vždy pouze jednu odpověď!

- 1. Považujete sociální služby za důležitou součást života v městské části Praha 11?**
 - a) Ano
 - b) Ne
 - c) Nezajímám se o to

- 2. Myslíte si, že máte dostatek informací o sociálních službách v městské části Praha 11?**
 - a) Ano
 - b) Ne

- 3. Jste Vy (či někdo z Vašich blízkých osob) uživatelem některé sociální služby?**
 - a) Ano
 - b) Ne

Pokud jste odpověděli na otázku č. 3 **ANO**, pokračujte prosím **otázkou číslo 4.**

Pokud jste odpověděli na otázku č. 3 **NE**, pokračujte prosím **otázkou číslo 12.**

- 4. Jste spokojeni s úrovní Vám poskytovaných sociálních služeb?**
 - a) Ano
 - b) Ne

- 5. Využíváte (či Vám osoba blízká) sociálních služeb, které jsou poskytované v městské části Prahy 11?**
 - a) Ano
 - b) Ne

- 6. Bylo pro Vás (či Vám osobu blízkou) snadné zpočátku zjistit potřebné informace ohledně sociálních služeb poskytovaných na Praze 11?**
 - a) Ano
 - b) Ne

- 7. Zasáhla nějakým významnějším způsobem změna zákona o sociálních službách z roku 2006 Vaše dosavadní užívání sociálních služeb?**
- Ano
 - Ne
 - před rokem 2006 jsem nebyl uživatelem sociálních služeb
- 8. Jste spokojeni (či Vám osoby blízké) s činností a ochotou úřadu městské části Prahy 11 v ohledu sociálních služeb?**
- Ano
 - Ne
- 9. S případnými dotazy a s větší důvěrou se obracíte (či Vám osoby blízké) raději na úřad MČ Prahy 11 a jím zřízená zařízení poskytující sociální služby, nebo dotyčné neziskové organizace poskytující sociální služby?**
- úřad MČ Prahy 11 (informace od pracovníků úřadu)
 - neziskové organizace (informace od pracovníků neziskových organizací)
- 10. Jste:**
- Muž
 - Žena
- 11. Věk:**
- do 20 let
 - od 21 do 35 let
 - od 36 do 50 let
 - od 51 do 65 let
 - nad 65 let

Děkuji Vám za Váš čas a spolupráci.

Pokud jste na otázku č. 3 odpověděli NE, pokračujte prosím touto otázkou, otázkou číslo 12. Pro ty, kteří na otázku č. 3 odpověděli ANO je dotazník u konce.

- 12. Znáte alespoň dvě konkrétní organizace, které poskytují sociální služby v městské části Prahy 11?**
- Ano
 - Ne
- 13. Máte povědomí o tom, že v sociálních službách existuje tzv. „příspěvek na péči“?**
- ano
 - ne
- 14. Kam byste se z uvedených možností obrátil/a prvně v případě, že byste Vy (či někdo z Vašich blízkých a známých) přestal být soběstačný či potřeboval poskytnout některou ze sociálních služeb? (z nabídky využijte pouze jednu odpověď)**
- úřad městské části Prahy 11 (informace od pracovníků úřadu)
 - neziskové organizace poskytující daný typ sociální služby (informace od jejich pracovníků)
 - jiné zdroje
- 15. Zaregistrovali jste informace o novém zákoně o sociálních službách z roku 2006?**

- a) Ano
- b) Ne

16. Jste:

- a) Muž
- b) Žena

17. Věk:

- a) do 20 let
- b) od 21 do 35 let
- c) od 36 do 50 let
- d) od 51 do 65 let
- e) nad 65 let

Děkuji Vám za Váš čas a spolupráci.

Příloha č. 3 - Fotografie z dne „Seskok padákem“, sdružení Asociace muskulárních dystrofií v ČR



Zdroj: <http://www.amd-mda.cz/fotogalerie/96/seskok-padakem>



Zdroj: <http://www.amd-mda.cz/fotogalerie/96/seskok-padakem>

Příloha č. 4 - Fotografie ze sdružení Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí v ČR



Zdroj: <http://hornomlynska.cz/fotogalerie/klub-hornomlynska/>



Zdroj: <http://hornomlynska.cz/fotogalerie/klub-hornomlynska/>



Zdroj: <http://hornomlynska.cz/fotogalerie/dejte-nam-sanci/>