

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Teologická fakulta  
Katedry etiky, psychologie a charitativní práce

## **Bakalářská práce**

# **KOMPLEXNOST SLUŽEB KRIZOVÉ POMOCI V OKRESE ČESKÉ BUDĚJOVICE A POTŘEBNOST DOSTUPNOSTI VŠECH FOREM KRIZOVÉ POMOCI V JIHOČESKÉM KRAJI**

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Elichová, Ph.D.

Autor práce: Barbora Čechová

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: Třetí

2014

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

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

20. 3. 2014

Barbora Čechová

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Markétě Elichové, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

## Obsah

Úvod.....	5
1 Sužby krizové pomoci.....	7
1.1 Krize .....	7
1.2 Služby krizové pomoci .....	7
1.3 Služby krizové pomoci v praxi na území České republiky.....	9
1.3.1 Ambulantní forma krizové pomoci .....	10
1.3.2 Terénní forma krizové pomoci.....	10
1.3.3 Pobytová forma krizové pomoci .....	10
1.3.4 Krizové centrum – místo komplexní krizové pomoci.....	10
1.3.5 Krizové služby mimo oblast registrovaných sociálních služeb.....	11
1.4 Služby krizové pomoci v Jihočeském kraji .....	12
1.4.1 Sociální služby krizové pomoci .....	12
1.4.2 Krizová pomoc mimo oblast sociálních služeb.....	13
2 Otázka potřebnosti vzniku krizového centra nebo pobytové formy služby.....	14
2.1 Komunitní plánování sociálních služeb.....	14
2.2 Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Jihočeského kraje .....	16
2.3 Rozvojový plán sociálních služeb města České Budějovice .....	17
3 Analýza potřeb .....	20
3.1 Výzkumné šetření .....	20
3.2 Hypotézy.....	20
3.3 Metodika.....	21
3.3.1 Harmonogram výzkumného šetření a základní soubor respondentů.....	23
3.4 Výsledky.....	24
3.4.1 Charakteristika respondentů a jejich pracovišť.....	24
3.4.2 Vnímání dostatečnosti a potřebnosti služeb krizové pomoci .....	29
3.4.3 Znalosti respondentů o službách krizové pomoci .....	33
3.5 Verifikace hypotéz.....	35
4 Diskuse.....	38
ZÁVĚR .....	42
Seznam použitých zdrojů.....	43
Seznam příloh .....	46
Přílohy.....	47
Abstrakt.....	63
Abstract.....	64

## Úvod

Pracuji v nestátní neziskové organizaci, která je registrovaným poskytovatelem sociálních služeb. Ve dvou ambulantních poradnách (v Českých Budějovicích a v Jindřichově Hradci) poskytujeme krizovou pomoc osobám v krizi, obětem trestné činnosti a obětem domácího násilí. Krizovou pomoc poskytujeme i terénní formou. Jedná se o situace akutní krize, nejčastěji bezprostředně ohrožující život či zdraví.

Naše organizace úzce spolupracuje s dalšími organizacemi a institucemi působícími v oblasti sociálních služeb, zejména na území Jihočeského kraje. Jsme členy pracovních skupin ve městech České Budějovice a Jindřichův Hradec, podílejících se na komunitním plánování sociálních služeb, v Českých Budějovicích již pátým rokem. V rámci komunitního plánování na území obce s rozšířenou působností České Budějovice (dále jen „ORP ČB“) pracujeme na Rozvojovém plánu sociálních služeb tohoto území. V současné době je v platnosti tento plán na období 2013 – 2018. Tento plán řeší zachování a podporu služeb krizové pomoci na území ORP ČB a dále jejich rozvoj o terénní a pobytovou formu. Terénní forma je poskytována od jara 2013. Jedinou formou služeb krizové pomoci, která není na území ORP ČB, ale ani na území Jihočeského kraje poskytována, je její pobytová forma.

V úvodu práce bych chtěla popsat služby krizové pomoci, jak jsou definovány zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách a jak je vnímána krize, zejména její akutní fáze v odborné literatuře. V rámci práce bych chtěla zmapovat služby krizové pomoci na území Jihočeského kraje a ostatních krajů České republiky, zpracovat ucelený přehled organizací poskytujících tyto služby, formy, které jsou poskytovány a v případě pobytové služby i kapacitu této formy služby definovanou počtem lůžek. Vzhledem k charakteru těchto služeb jsem pro mapování zvolila členění krajů jako vyšších územně samosprávných celků. Dále bych chtěla srovnat služby krizové pomoci poskytované v různých krajích České republiky, jejich nabídku, komplexnost služeb (zda jsou zastoupeny všechny formy) a kapacitu pobytové formy.

Dalším cílem práce je shrnutí potřeb služeb krizové pomoci na území ORP ČB a Jihočeského kraje, vycházející z dostupných plánů sociálních služeb těchto územních celků. Do tvorby těchto plánů jsou zapojeni i zástupci, většinou vedoucí pracovníci organizací, které působí v oblasti sociálních služeb na těchto územích. Je zde tedy promítnut i jejich názor a jejich vnímání potřeby těchto služeb. V rámci mé práce se metodou dotazníkového šetření na otázku dostatečnosti služeb krizové pomoci budu

ptát přímo osob pracujících v sociální oblasti a to na pozicích sociálních pracovníků a pracovníků v sociální práci. Jak oni vnímají služby krizové pomoci? Je z jejich pohledu nabídka služeb krizové pomoci a jejich všech forem dostatečná? Které organizace vidí jako poskytovatele služeb krizové pomoci? Hlavním cílem je tak srovnání potřeb vzešlých z komunitního plánování a vnímání potřeb přímo pracovníky v oblasti sociálních služeb. Jsou v souladu?

Práce je rozdělena do čtyř kapitol. V první kapitole definuji základní pojmy v problematice krizové pomoci vycházející z odborné literatury a z legislativních předpisů a jsou zde mapovány služby krizové pomoci v České republice a v Jihočeském kraji. Druhá kapitola je věnována otázce potřebnosti krizové pomoci ve všech jejích formách, tak jak je popisována v komunitních plánech města České Budějovice a Jihočeského kraje. Třetí kapitola se věnuje názoru pracovníků v oblasti sociálních služeb na dostatečnost a komplexnost služeb krizové pomoci. Zpracovává výsledky dotazníkového šetření v této problematice a porovnává získané výsledky s jednotlivými komunitními plány a potřebami, které tyto plány definují. Poslední kapitola je shrnutím a diskuzí k práci.

Pro svou práci budu vycházet z odborné literatury, zejména v části týkající se krize a jejího popisu. Pro mapování organizací poskytující služby krizové pomoci v jednotlivých krajích budu vycházet z veřejně dostupného Registru sociálních služeb, který v elektronické podobě vede Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky (dále jen „MPSV“). Pro shrnutí potřeb služeb krizové pomoci, definované plány sociálních služeb na území ORP ČB a Jihočeského kraje, budu vycházet z veřejně dostupných dokumentů, jež se vztahují k plánování sociálních služeb na těchto územích. Jedná se o Rozvojový plán sociálních služeb města České Budějovice na rok 2013 – 2018 a Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Jihočeském kraji na období 2014 – 2016, z částí obou plánů týkající se osob v krizi. Pro zjištění názoru pracovníků v oblasti sociálních služeb využiji dotazníkové šetření. Pro dotazník jsem se rozhodla zvolit jeho elektronickou podobu, která umožní zapojení respondentů napříč Jihočeským krajem.

## 1 Sužby krizové pomoci

### 1.1 Krize

„Slovo se užívá pro označení stavu vážného oslabení adaptačních schopností, který je subjektivně vnímán jako bezmoc, neschopnost se s událostí vyrovnat obvyklými způsoby a v obvyklém čase. Existují tři obecné vnější spouštěče krize: ztráta (blízké osoby, domova), změna (společenského postavení nebo vlastního stavu) a nutnosti volit (obvykle mezi dvěma stejně žádoucími, resp. stejně nežádoucími možnostmi). Krize vyvolává u klienta silné emoce, nejčastěji úzkost a depresi, někdy i sebevražedné myšlenky a sebevražedné jednání.“<sup>1</sup>

### 1.2 Služby krizové pomoci

„Sociální služby jsou definovány jako všechny krátkodobé i dlouhodobé služby, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně ochrana zájmů společnosti.“<sup>2</sup> „Služby krizové pomoci jsou poskytovány ve specializovaných zařízeních, které tyto služby poskytují v různých podobách (nejen jako organizace poskytující sociální služby jako registrovaní poskytovatelé sociálních služeb, ale i jiné typy organizací a služeb jako jsou psychiatrické ambulance, ordinaci, psychologická zařízení aj.).“<sup>3</sup> Sociální služby jsou podrobně definovány zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Služba krizové pomoci je službou sociální prevence.

„Dle §60 tohoto zákona je definována krizová pomoc. Jedná se o terénní, ambulantní nebo pobytovou službu na přechodnou dobu poskytovanou osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami. Tato služba obsahuje tyto základní činnosti:

- poskytnutí ubytování,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

---

<sup>1</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. str. 98

<sup>2</sup> Tmtéž, str. 214

<sup>3</sup> Srov. ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. str. 23 - 24

Dle §33 zák. 108/2006 Sb. o sociálních službách se sociální služby poskytují jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní.

- Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb.
- Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování.
- Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.

Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách dále definuje i další formu či druh krizové pomoci a to službu telefonické krizové pomoci. Dle §51 tohoto zákona se jedná o terénní službu poskytovanou na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami. Tato služba obsahuje tyto základní činnosti:

- telefonickou krizovou pomoc,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Výše uvedené služby mohou podle zákona o sociálních službách poskytovat pouze poskytovatelé sociálních služeb. Dle §6 tohoto zákona jsou poskytovateli sociálních služeb při splnění podmínek stanovených tímto zákonem územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu nebo státní příspěvkové organizace, které jsou právnickými osobami. Dle §78 tohoto zákona lze sociální služby poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb. Toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci, o kterém rozhoduje krajský úřad příslušný podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby, popřípadě podle umístění organizační složky zahraniční právnické osoby na území České republiky.

V souladu s §85 tohoto zákona je krajský úřad povinen vést registr poskytovatelů sociálních služeb. Zde jsou zapsáni poskytovatelé sociálních služeb, kteří získali oprávnění k poskytování sociálních služeb. Registr je veden v listinné a zároveň i



v elektronické podobě. Registr v elektronické podobě je veřejně přístupný a lze z něj čerpat informace o jednotlivých registrovaných sociálních službách.<sup>4</sup>

### 1.3 Služby krizové pomoci v praxi na území České republiky

Pro zmapování služeb krizové pomoci na území České republiky jsem využila veřejně dostupný Registr sociálních služeb (<http://iregistr.mpsv.cz/socreg>), který eviduje veškeré registrované sociální služby a to i s potřebnými detaily pro tuto práci.

V České republice je služba krizové pomoci poskytována v ambulanti, terénní i pobytové formě. Nabídka služeb krizové pomoci a forem této služby se v jednotlivých krajích liší. Komplexní data o těchto službách zpracována v Příloze č.1. Pro větší názornost jsou zobrazena na Obrázku č.1.



Obrázek 1 (Služby krizové pomoci dle jejich formy poskytování v jednotlivých krajích)

*Legenda k obrázku (u jednotlivých krajů):*

*počet ambulantních forem / počet terénních forem / počet pobytových forem - kapacita lůžek*

Služba krizové pomoci je ve 29 případech poskytována ambulanti formou, v patnácti případech terénní formou a ve 22 případech pobytovou formou. Celková kapacita lůžek ve službách krizové pomoci je 108 těchto lůžek. Některé ze služeb mají cílovou skupinu vymezenou pouze na určité osoby. Vymezení je buď typem cílové skupiny služby (v souladu s registrací sociálních služeb jednotlivých pracovišť) nebo věkem uživatelů služby. Některá zařízení jsou tak pouze pro zletilé a některá pro nezletilé osoby. Další častá jsou zařízení pouze pro ženy.

<sup>4</sup> Srov. Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění platném k 1. 1. 2014

### 1.3.1 Ambulantní forma krizové pomoci

Ambulantní forma služeb krizové pomoci je v současné době poskytována ve 29ti poradnách. Nejčastěji jsou zastoupeny ve větších (krajských a okresních) městech. Ve třech krajích České republiky nejsou služby krizové pomoci v ambulantní formě poskytovány. Jedná se o kraj Zlínský, Vysočina a Liberecký.

### 1.3.2 Terénní forma krizové pomoci

Terénní forma služeb krizové pomoci je v současné době poskytována 15ti organizacemi. Nejčastěji jsou zastoupeny ve větších (krajských a okresních) městech. Ve většině případů se jedná o organizace, které jsou poskytovateli další formy služeb krizové pomoci, převážně vždy ambulantní. Výjimkou jsou terénní služby ve Středočeském kraji (Kladno) a Jihomoravském kraji (Blansko), kdy organizace poskytující terénní službu poskytuje krizovou pomoc v pobytové formě. V sedmi krajích České republiky nejsou služby krizové pomoci v ambulantní formě poskytovány. Jedná se o kraj Karlovarský, Královéhradecký, Pardubický, Olomoucký, Zlínský, Vysočina a Liberecký.

### 1.3.3 Pobytová forma krizové pomoci

Pobytová forma služeb krizové pomoci je v současné době poskytována na 22 místech. Celková kapacita těchto služeb je 108 lůžek. I u této formy je nejčastěji nalezneme ve větších (krajských a okresních) městech. Poměrně značná koncentrace je v Praze, kdy jsou tyto služby poskytovány celkem na pěti místech, ve dvou zařízeních pro děti a v ostatních bez omezení věku. Ve většině případů se jedná o organizace, které jsou poskytovateli další formy služeb krizové pomoci, převážně vždy ambulantní. V sedmi krajích České republiky nejsou služby krizové pomoci v pobytové formě poskytovány. Jedná se o kraj Jihočeský, Jihomoravský, Karlovarský, Královéhradecký, Zlínský, Vysočina a Liberecký.

### 1.3.4 Krizové centrum – místo komplexní krizové pomoci

Některé organizace poskytují službu krizové pomoci ve všech jejích formách. Jedná se o pět organizací, z nichž tři se nevymezují vůči cílové skupině ani věkem ani jiným způsobem. Jejich cílovou skupinou jsou osoby v krizi bez omezení věku. Termín krizové centrum nemá oporu v legislativě, nicméně v odborné literatuře se s tímto pojmem lze setkat. „Krizová pracoviště nabízející ambulantní program (nikoliv nepřetržitý) je možné nalézt v téměř každém kraji. Krizová centra s nepřetržitým

provozem a nabídkou krátkodobé hospitalizace (obvykle pětidenní) jsou pouze v několika krajských městech (Praha RIAPS a Centrum krizové intervence v Bohnicích, Krizové centrum v Brně a Krizové centrum v Ostravě a Krizové centrum Spirála v Ústí nad Labem).<sup>5</sup> Ostravské krizové centrum jsem v létě 2013 navštívila. Jedná se poskytovatele sociálních služeb, tedy je zde úzký vztah k službám mapovaným touto prací. Centrem mne provedl Bc. David Tichý, DiS., sociální pracovník tohoto zařízení. Jedná se o místo s nepřetržitým provozem, poskytující ambulantní služby, terénní služby (zejména hromadná neštěstí, „mimořádní situace či mimořádné události“<sup>6</sup>) a pobytové služby. Ty jsou nabízeny osobám v akutní krizi na dobu 3, maximálně však 7 dní. „Krizy samotná trvá poměrně krátce – hodiny, maximálně dny.“<sup>7</sup>

#### 1.3.5 Krizové služby mimo oblast registrovaných sociálních služeb

Vedle registrovaných sociálních služeb služby krizové pomoci nabízí i jiná zařízení. Ve většině případů se jedná o zdravotnická zařízení. Některá nabízejí ambulantní péči, jiná mohou zajistit i krátkodobou hospitalizaci a to mimo areál nemocnice.

Jako příklad lze uvést Krizové centrum RIAPS. „**R**egionální **I**nstitut **A**kutních **P**sycho**s**ociálních **S**lužeb, které působí v Praze od roku 1991. Jeho zřizovatelem je hlavní město Praha. Riaps poskytuje komplexní péči o člověka v náročných životních situacích, které ohrožují jeho psychické zdraví. Spojuje psychology, psychiatry, zdravotní sestry- terapeutky a sociální pracovníci do jednoho týmu, který pomáhá klientům při aktivním řešení jejich problémů.“<sup>8</sup>

Odlišným příkladem krizové pomoci je KIP (**K**omunitní **I**ntervenční **P**sycho**s**ociální) tým. „Jeho cílem je na komunitní úrovni poskytovat psychosociální pomoc lidem zasažených mimořádnou událostí (nehody, povodně atd.). Jeho členy jsou dobrovolníci různých profesí a zaměření. Členové KIP týmů fungují v rámci akreditovaného programu Ministerstva vnitra KIP týmy pro mimořádné události. Navazují na práci složek Integrovaného záchranného systému ČR a spolupracují se zástupci obcí, církvemi a jinými pomáhajícími organizacemi.“<sup>9</sup>

---

<sup>5</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. str.261

<sup>6</sup> Srov. VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. str. 18

<sup>7</sup> VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. str. 259

<sup>8</sup> CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRAHA. *Centrum sociálních služeb Praha: Krizové centrum RIAPS*

<sup>9</sup> Srov. *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*.

## 1.4 Služby krizové pomoci v Jihočeském kraji

### 1.4.1 Sociální služby krizové pomoci

Pro zmapování služeb krizové pomoci na území Jihočeského kraje jsem rovněž využila veřejně dostupný Registr sociálních služeb (<http://iregistr.mpsv.cz/socreg>), který eviduje veškeré registrované sociální služby a to i s potřebnými detaily pro tuto práci.

V Jihočeském kraji je služba krizové pomoci poskytována v ambulantní a terénní formě. Forma pobytová v regionu není poskytována. Nabídka služeb krizové pomoci se v jednotlivých okresech liší a není rovnoměrně rozložena po celém Jihočeském kraji. Prakticky je soustředěna do tří okresních měst. Pro přehlednost jsou data zpracována na obrázku č. 2. Detail získaných dat „Služby krizové pomoci v ČR“ je přílohou č. 1 této práce.

Organizace se nevymezují a nabízejí své služby každému bez omezení věku. Výjimkou je Prachatická krizová pomoc, která je určena pro osoby od sedmi let. Služby krizové pomoci v Jihočeském kraji nabízejí celkem čtyři organizace.

- Arkáda - sociálně psychologické centrum, o. s.<sup>10</sup> – okres Písek, ambulantní forma a telefonická krizová pomoc (*pozn.: telefonická krizová pomoc - jedná se o jiný typ registrované sociální služby než krizová pomoc dle §60 zák. 108/2006 Sb o sociálních službách, v tomto případě je služba poskytována dle § 55*)
- Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji, občanské sdružení<sup>11</sup> – okres České Budějovice, ambulantní a terénní forma
- občanské sdružení Portus Prachatice<sup>12</sup> – okres Prachatice, ambulantní forma
- THEIA - krizové centrum o.p.s.<sup>13</sup> – okres České Budějovice a Jindřichův Hradec, ambulantní forma, pro okres České Budějovice i terénní forma

Pro úplnost uvádím ještě další organizaci, která v regionu poskytuje služby telefonické krizové pomoci a to Středisko pro rodinu a mezilidské vztahy a Linka důvěry České Budějovice o.p.s.<sup>14</sup>. Služba je poskytována pouze dle § 55 výše uvedeného zákona.

---

<sup>10</sup> ARKÁDA. *Arkáda: Sociálně psychologické centrum Písek: arkadacentrum.cz*

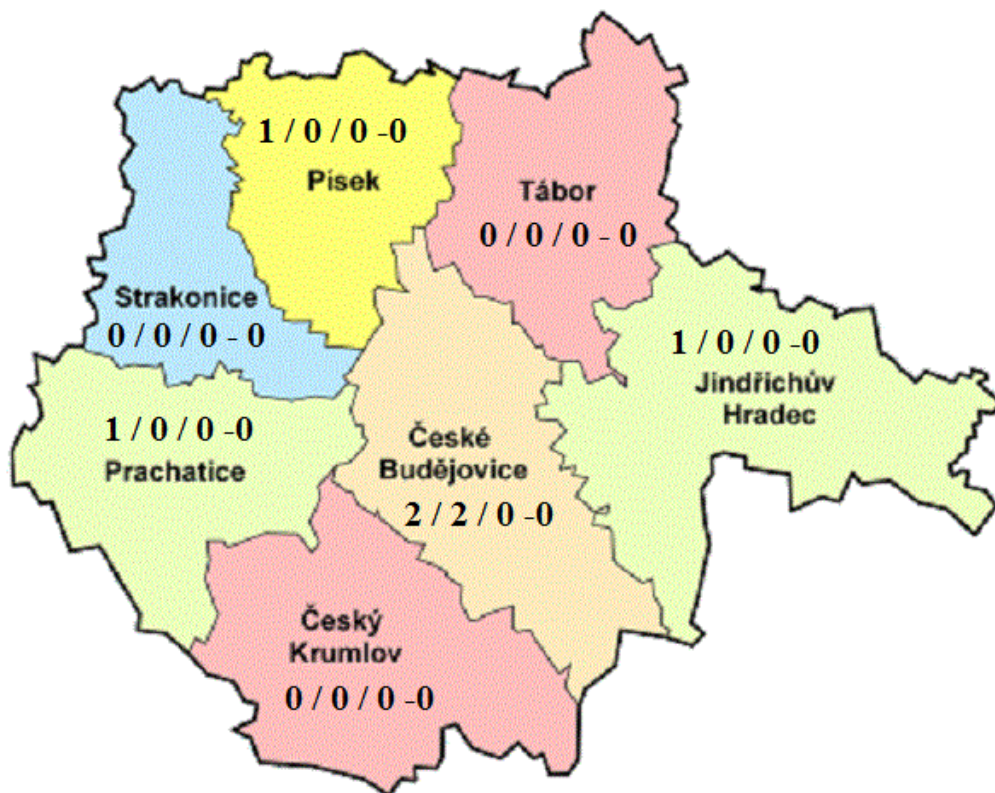
<sup>11</sup> KRIZOVÉ CENTRUM PRO DĚTI A RODINU. *Služby: Krizové centrum pro děti a rodinu*

<sup>12</sup> PORTUS PRACHATICE. *Krizové centrum: Centrum pomoci rodině a dětem: Portus Prachatice*

<sup>13</sup> THEIA. *Pomoc v krizi: theia.cz*

<sup>14</sup> STŘEDISKO PRO RODINU A MEZILIDSKÉ VZTAHY A LINKA DŮVĚRY ČESKÉ BUDĚJOVICE. *Linka důvěry: Středisko pro rodinu a mezilidské vztahy a Linka důvěry*

Pro potvrzení nabídky služeb a její soulad s registrem sociálních služeb jsem zde využila i internetové stránky jednotlivých organizací, které ve svých nabídkách služeb uvádějí ve všech případech shodné informace s uvedeným registrem.



Obrázek č. 2 (Služby krizové pomoci dle jejich formy poskytování v jednotlivých okresech Jihočeského kraje)

*Legenda k obázku (u jednotlivých okresů):*

*počet ambulantních forem / počet terénních forem / počet ambulantních forem - kapacita lůžek*

#### 1.4.2 Krizová pomoc mimo oblast sociálních služeb

I v Jihočeském regionu působí organizace a instituce, které poskytují krizovou pomoc, nejsou však registrovanými poskytovateli sociálních služeb. Působí zde rovněž výše zmíněný KIP Tým, který je aktivní v terénní práci (v našem regionu organizován pod dobrovolnickým centrem ADRA<sup>15</sup>), dále krizoví intervenenti Policie České republiky (43 interventů z řad policie ČR a 2 policejní psychologové), zde je však úzké zaměření na oběti trestné činnosti.<sup>16</sup> Pomoc pro osoby v akutní krizi je dále řešena zdravotnickými zařízeními.

<sup>15</sup> ADRA. ADRA Česká republika

<sup>16</sup> MACHO, M. Re: Prezentace z 28.2

## 2 Otázka potřebnosti vzniku krizového centra nebo pobytové formy služby

Ze zmapovaných skutečností vyplývá, že v Jihočeském kraji není krizová služba poskytována pobytovou formou. Otázkou tedy je, zda se s vytvořením této formy služby počítá a je plánována a zda je tato chybějící forma potřebná.

### 2.1 Komunitní plánování sociálních služeb

„Postup, který se v ČR označuje jako komunitní plánování, je v anglosaské literatuře pojmenován také jako sociální plánování. Výrazem komunita míníme v kontextu tohoto výkladu místní společenství spojující přímými vazbami obyvatele mezi sebou a obyvatele s místy, kde žijí.“<sup>17</sup> Zákon o sociálních službách ukládá krajským úřadům povinnost tyto plány zpracovávat (plány střednědobého rozvoje sociálních služeb). V případě nižších územních celků se jedná o doporučení. „Komunitní plánování je metoda, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce i kraje, a která výrazně posiluje principy zastupitelské demokracie.“<sup>18</sup> „Komunitní plánování je definováno jako přímé vyjednávání mezi zřizovateli, poskytovateli a uživateli služeb, jehož cílem je zlepšit místní sociální politiku či charakter sociálních, případně dalších souvisejících služeb. Zřizovateli služeb jsou úřady státní správy a samosprávy, neziskové organizace a jiné subjekty, které služby financují, případně i jmenují jejich vedoucí a kontrolují jejich činnost. Poskytovatelé služeb jsou subjekty provozující státní nebo nestátní sociální služby. Uživateli služeb jsou fyzické nebo právnické osoby, které mají zvláštní potřeby, na něž služby reagují. Vyjednávání může mít podobu jednání v menších skupinkách reprezentujících všechny tři strany *komunitního trojúhelníku*, veřejných shromáždění nebo konferencí, stejně jako diskuzí v tisku, na internetu nebo zprostředkovaných jinými médii. Výsledkem by měl být periodicky zveřejňovaný komunitní plán.“<sup>19</sup> „V rámci česko-britského projektu MPSV na podporu reformy sociálních služeb bylo v roce 2000 zahájeno komunitní plánování sociálních služeb jako pilotní projekt v okrese Písek.“<sup>20</sup>

---

<sup>17</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. str. 113

<sup>18</sup> VASKOVÁ, V., Žežula, O. *Komunitní plánování – věc veřejná*. str. 4

<sup>19</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. str. 94

<sup>20</sup> ROSECKÝ, D., ORINIAKOVÁ, P. *Komunitní plánování sociálních služeb*. str. 7

„Posláním komunitního plánování je zajišťování dostupnosti sociálních služeb. Prakticky se jedná o zjištění stavu poskytování sociálních služeb v dané lokalitě a zároveň potřeb, které nejsou naplněny. Srovnáním těchto dvou základních parametrů a v souladu s množstvím finančních prostředků, které obec na sociální služby vynakládá, vzniká v procesu vzájemných konzultací komunitní plán, který je konsenzem mezi tím, co je možné, a tím, co bylo označeno jako potřebné či prioritní. Komunitní plánování představuje cyklický, spirálovitě se opakující proces. Slovo komunitní dává tušit, že celé plánování sociálních služeb probíhá za účasti komunity - v případě sociálních služeb se tedy jedná zejména o zástupce uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb, ale i další veřejnosti, jíž je téma sociálních služeb blízké.

Nejdůležitějšími účastníky komunitního plánování jsou uživatelé - klienti sociálních služeb. Uživatelé rozumíme lidi v nepříznivé nebo tíživé sociální situaci, kteří služby využívají, kterým jsou určeny. Jejich pohled je v komunitním plánování sociálních služeb nepostradatelný, právě oni mohou vyjádřit svůj pohled, zviditelnit své zájmy, přímo se vyslovit k tomu, co vnímají jako nejlepší a nejpotřebnější, a spolupodílet se tak na utváření podoby sociálních služeb.

Poskytovatelé sociálních služeb jsou subjekty, které služby poskytují a nabízejí, bez ohledu na to, zda se jedná například o nestátní neziskové organizace, organizace zřízené obcí nebo krajem, příp. státem. Poskytovatelé vědí, jak služby fungují, a znají systémové i provozní záležitosti. Dokážou popsat stávající poptávku i předpokládané trendy a obecně se v celé problematice dobře orientují. Jejich přínos je proto v tomto ohledu nenahraditelný.

Zadavateli sociálních služeb rozumíme zejména obce a kraje. Zadavatelé jsou odpovědní za zajištění sociálních služeb na příslušném území. Vstupují do procesu jako aktivní účastníci, zejména proto, že jsou garanty realizace výstupů komunitního plánování. Proto podpora komunitního plánování ze strany obce a jejich politických reprezentantů představuje nejzákladnější podmínku pro jeho uskutečňování.

Uvedené skupiny, resp. jejich zástupci v rámci společné práce, jednání a setkávání vytvářejí efektivní systém spolupráce, navrhují podobu sociálních služeb a podílejí se na realizaci jednotlivých konkrétních opatření, která jsou popsána v komunitním plánu. Proces komunitního plánování je však cyklický a hlavní kroky se v určitých intervalech vždy opakují. Součástí procesu je totiž i sledování toho, nakolik je komunitní plán

naplňován, co se již podařilo realizovat nebo ve kterých oblastech je nutné navržený způsob řešení změnit.“<sup>21</sup>

## 2.2 Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Jihočeského kraje

„Plánování sociálních služeb v Jihočeském kraji bylo zahájeno v roce 2006. První střednědobý plán rozvoje sociálních služeb byl zpracován na období 2008 – 2010. Posledním zpracovaným plánem je jeho aktualizace, které se týká období 2014 – 2016.

Na tvorbě plánu se podílí zadavatelé sociálních služeb (Jihočeský kraj a obce) s uživateli služeb (klienty) a poskytovateli (jednotlivé organizace poskytující sociální služby). Při komunitním plánování se vychází z porovnání existující nabídky sociálních služeb se zjištěnými potřebami uživatelů a potenciálních uživatelů. Tyto potřeby se zjišťují aktivním vyhledáváním. Výsledek provedeného porovnání slouží jako podklad pro zformulování priorit v oblasti sociálních služeb.“<sup>22</sup>

V rámci organizační struktury jsou služby rozděleny dle charakteru do několika skupin. Problematika týkající se krizové pomoci a osob v krizi je předmětem *Pracovní skupiny pro osoby v akutně nepříznivé sociální situaci*.

V pracovní skupině jsou zastoupeni zadavatelé sociálních služeb, prostřednictvím zástupců Jihočeského kraje a dvou měst (České Budějovice a Český Krumlov). Město Český Krumlov je rovněž registrovaným poskytovatelem sociálních služeb. Poskytovatelé sociálních služeb jsou zastoupeni šesti organizacemi, působícími na území Jihočeského kraje. Jedná se o organizace, které poskytují služby krizové pomoci nebo služby, které jsou na krizovou pomoc provázané, či se jí nějak dotýkají. Uživatelé jsou zde zapojeni nepřímo (zejména aktivity informačního charakteru). Skupina je dále doplněna metodikem plánování.

Pracovní skupinou jsou definovány oblasti a okruhy potřeb cílové skupiny klientů sociálních služeb. Pracovní skupina má přesah do dalších problematik a nevěnuje se pouze krizové pomoci. Jsou zde však vybrané aktivity, které se na služby krizové pomoci zaměřují. Plán se rovněž pokouší o přesnější charakteristiku osob v krizi. Jsou zde definovány nejčastější situace, které jsou příčinou krizové situace u klientů. Cílovou skupinu v rámci Jihočeského kraje a potenciál osob v krizi se nepodařilo kvantifikovat.

---

<sup>21</sup> Srov. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. MPSV.CZ: Co je komunitní plánování sociálních služeb a kdo jsou jeho hlavní aktéři. a Srov. ZATLOUKAL. L., Komunitní plánování sociálních služeb v obcích – střet organizačních kultur?

<sup>22</sup> Srov. KP JČK. *Plánování sociálních služeb v Jihočeském kraji: Komunitní plánování JCK*



Důvodem je absence jakýchkoliv vodítek, ze kterých by bylo možno na potenciál krizových situací usuzovat. Jedná se o životní situace, které mohou zasáhnout potenciálně každého. Pracovní skupina zpracovala SWOT analýzu, týkající se cílové skupiny, jejích potřeb a organizací poskytujících pro tuto cílovou skupinu sociální služby. SWOT analýza byla jedním z východisek pro definici jednotlivých aktivit, popisujících již samotný plán v oblasti těchto sociálních služeb. Aktivity jsou členěny do čtyř oblastí:

- Priorita 1: Podpora systému poskytovaných služeb
- Priorita 2: Rozvoj systému poskytovaných služeb
- Priorita 3: Zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb
- Priorita 4: Doprovodné aktivity

Služby krizové pomoci jsou podrobněji řešeny v prioritě 1 a 2, kdy jsou zde definována opatření a aktivity pro jejich naplnění. Jedná se o tyto aktivity:

- Aktivita č.: 1.3.1 Podpora krizové pomoci v Jihočeském kraji (Priorita 1, Opatření 1.3. Krizová pomoc § 60)
- Aktivita č.: 2.2.1 Rozvoj služeb krizové pomoci o pobytovou formu (Priorita 2, Opatření 2.2 Krizová pomoc § 60)

„Cílem opatření je dostupnost služby na základě odůvodněných potřeb na území Jihočeského kraje a to ve všech formách, vč. pobytové. V rámci aktivity je naplánován rozvoj pobytové formy služby v rozsahu 3–5 lůžek krizové pomoci, úzce provázaných s ambulantními službami. Ty jsou ve fázi akutní krize nezbytné pro řešení situace klienta. Bude tak zajištěna intenzivní pravidelná práce s klientem vedoucí k jeho stabilizaci a možnosti návratu k takovému způsobu života, kdy bude moci využívat pouze běžných ambulantních služeb poskytovatelů krizové pomoci. Dostupnost této služby je prakticky bez omezení.“<sup>23</sup>

### **2.3 Rozvojový plán sociálních služeb města České Budějovice**

„První plán rozvoje sociálních služeb na období 2004 - 2008, zpracovaný metodou komunitního plánování, byl ve městě České Budějovice vytvořen v roce 2003. V tomto roce byl položen základní kámen historie plánování sociálních služeb v tomto městě, které od té doby kontinuálně probíhá až dosud. V současné době město v rámci komunitního plánování pracuje na potupném naplňování Rozvojového plánu sociálních

---

<sup>23</sup> *Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Jihočeského kraje na období 2014-2016: schváleno usnesením Zastupitelstva Jihočeského kraje č. 195/2013/ZK-5 ze dne 27.6.2013. str. 109*

služeb na období let 2013 – 2018. Cílem je plán postupně zavádět do praxe, pružně reagovat na poptávku uživatelů služeb tak, aby byly sociální služby v tomto městě a blízkém okolí pro uživatele dostupné časově i místně a byly poskytovány kvalitně a efektivně vzhledem k vynaloženým finančním prostředkům. Cílem komunitního plánování je plán postupně zavádět do praxe, pružně reagovat na poptávku uživatelů služeb tak, aby byly sociální služby v našem městě a blízkém okolí pro uživatele dostupné časově i místně a byly poskytovány kvalitně a efektivně vzhledem k vynaloženým finančním prostředkům.<sup>24</sup>

Do komunitního plánování se zde zapojují zadavatelé sociálních služeb (zástupci Statutárního města České Budějovice), poskytovatelé sociálních služeb (zástupci organizací působících v sociální oblasti v této lokalitě) a uživatelé sociálních služeb. Zapojena je i široká veřejnost, většinou prostřednictvím anket, dotazníkového šetření, nebo aktivit informujících o procesu plánování a jeho aktivitách. V rámci organizační struktury jsou služby rozděleny do skupin dle své blízké charakteristiky. Jednou z pracovních skupin je skupina sdružující „Služby pro osoby v přechodné sociální krizi“.

V pracovní skupině jsou zastoupeni zadavatelé sociálních služeb, prostřednictvím zástupců Statutárního města České Budějovice, z odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Poskytovatelé sociálních služeb jsou zastoupeni deseti organizacemi, působícími na území ORP ČB. Jedná se o organizace, které poskytují služby krizové pomoci nebo služby, které jsou na krizovou pomoc provázané, či se jí nějak dotýkají. Zapojení uživatelů služeb je nejsložitější částí. Při tvorbě aktuálního plánu se uživatelé podařilo zapojit. Konalo se několik setkání s uživateli služeb, kterých byli přítomni i další zástupci pracovní skupiny. „Zde se naráží na obtíže související s aktivním zapojením uživatelů do pracovních skupin. Je složité získat uživatele se zájmem o zapojení doplňování. Dalším problémem je fixace těchto uživatelů pouze na konkrétní problém. Třetím problémem je pak jejich zapojení, tedy aktivita při konkrétní práci.“<sup>25</sup>

Pracovní skupina řeší mimo jiné potřeby osob v akutní krizi (lidé ohrožení sociálním vyloučením a to z důvodu vzniklé krizové životní situace, zejména ztrátou zaměstnání, předlužení, exekuce, rozvod, zhoršení zdravotního stavu, hrozba ztráty

---

<sup>24</sup> Srov. STATUTÁRNÍ MĚSTO ČESKÉ BUDĚJOVICE. *České Budějovice: Rozvojový plán sociálních služeb České Budějovice*

<sup>25</sup> Srov. BERNARD, J., Komunitní plánování sociálních služeb a problémy participace, *Sociální práce*.

bydlení, atd.), osob v psychické akutní krizi, osob se zdravotním postižením v krizi. Cílová skupina uživatelů sociálních služeb, které se tato pracovní skupina věnuje, je širší, zahrnuje i další cílové skupiny, jakými jsou osoby bez přístřeší, oběti trestné činnosti, oběti domácího násilí, osoby opouštějící výkon trestu odnětí svobody, osoby ohrožené sociální okluzí, osoby nezaměstnané.

Pracovní skupina dále definovala oblasti a okruhy potřeb cílové skupiny klientů sociálních služeb. Zpracovala SWOT analýzu, týkající se cílové skupiny, jejích potřeb a organizací poskytujících pro tuto cílovou skupinu sociální služby. SWOT analýza byla jedním z východisek pro definici jednotlivých aktivit, popisujících již samotný plán v oblasti těchto sociálních služeb. Aktivita jsou členěny do čtyř oblastí:

- Priorita 3/1 Podpora systému poskytovaných sociálních služeb
- Priorita 3/2 Vznik nových sociálních služeb
- Priorita 3/3 Podpora souvisejících služeb
- Priorita 3/4 Služby krizové pomoci

„Služby krizové pomoci jsou tak v rámci plánu samostatnou prioritou, která vytváří ucelený systém nástrojů, který je v podmínkách České republiky vydefinován i prakticky ověřen jako optimální pro komplexní řešení situací akutní sociální krize, s níž se může běžný člověk ve svém životě potkat.“<sup>26</sup>

V rámci priority jsou definována tři opatření, která prioritu naplňují:

- 3/4.1 Krizová pomoc §60
- 3/4.2 Vznik nových služeb pro osoby v krizi
- 3/4.3 Komplex služeb krizové pomoci

Opatření 3/4.1 je zaměřeno na tři aktivity. První je zachování kapacity služeb krizové pomoci. Na území ORP ČB tyto služby poskytují dvě organizace (THEIA – krizové centrum o.p.s. a Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji, o. s. Jde tedy o zachování kapacit těchto služeb. Další aktivitou je rozvoj služeb krizové pomoci o terénní formu. V roce 2013 byla tato aktivita naplněna, kdy v průběhu roku 2013 začali obě služby poskytovat službu krizové pomoci i terénní formou. Poslední aktivitou tohoto opatření je rozvoj služby krizové pomoci o pobytovou formu této služby. V regionu ORP ČB není služba krizové pomoci v pobytové formě poskytována. V případě akutních situací bylo využíváno krizové lůžko při Jeslovém a azylovém zařízení

---

<sup>26</sup> Srov. SATUTÁRNÍ MĚSTO ČESKÉ BUDĚJOVICE. *České Budějovice: Rozvojový plán sociálních služeb České Budějovice*

ČB. Toto lůžko však již zaniklo a od ledna 2014 je zařazeno do běžného režimu azylového domu.

Opatření 3/4.2 Vznik nových služeb pro osoby v krizi je věnován službám se zaměřením na děti (pobytové formy pro děti a rodinu a zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc).

Opatření 3/4.2 je zaměřeno na existenci komplexu služeb krizové pomoci. „Na území ORP ČB existuje ambulantní a terénní forma krizové pomoci. Od roku 2012 pracuje v rámci plánování sociálních služeb pracovní skupina Krizová pomoc, která mapuje služby krizové pomoci na území ORP ČB a potřeby cílové skupiny. Je vytvořen koncept komplexu služeb krizové pomoci, který reaguje na zmapované potřeby cílové skupiny a současný stav poskytovaných služeb krizové pomoci. Cílem existujícího komplexu služeb krizové pomoci je poskytování služeb krizové pomoci ve formě ambulantní, terénní a pobytové pro všechny relevantní cílové skupiny. Nezbytností komplexu poskytovaných služeb je vzájemná úzká provázanost a spolupráce, kdy klíčovou formou je ambulantní.“<sup>27</sup>

### **3 Analýza potřeb**

#### **3.1 Výzkumné šetření**

Hlavní cílem výzkumného šetření je zjistit, zda je komunitní plánování na území Jihočeského kraje a ORP ČB v souladu s potřebami, vnímanými sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách, pracujícími přímo s klienty.

Práce má dále dva dílčí cíle:

- zjistit, zda je na území ORP ČB nějaké zařízení, poskytující služby krizové pomoci v pobytové formě a
- zda je dle subjektivního názoru těchto pracovníků potřebné tuto službu v pobytové formě zřídit.

#### **3.2 Hypotézy**

Pro realizaci cílů jsem zvolila následující hypotézy, které budou ověřeny.

---

<sup>27</sup> Srov. SATUTÁRNÍ MĚSTO ČESKÉ BUDĚJOVICE. *České Budějovice: Rozvojový plán sociálních služeb České Budějovice*

- Hypotéza č. 1: Opatření a aktivity navržené v rámci komunitního plánování pro území ORP ČB a Jihočeského kraje jsou v souladu s názory pracovníků organizací v oblasti sociálních služeb.
- Hypotéza č. 2: Na území Jihočeského kraje není podle subjektivního názoru pracovníků přímo pracujících v sociálních službách dostatečný počet služeb krizové pomoci.
- Hypotéza č. 3: Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pracující v oblasti sociálních služeb v Jihočeském kraji se domnívají, že v tomto regionu nejsou zastoupeny všechny formy služeb krizové pomoci.
- Hypotéza č. 4: Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pracující v oblasti sociálních služeb na území ORP ČB se domnívají, že v tomto regionu nejsou zastoupeny všechny formy služeb krizové pomoci
- Hypotéza č. 5: Pokud se sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách na území ORP ČB setkají s osobou v akutní krizi, řeší její okamžitou situaci spojenou s bydlením odesláním do jiného typu zařízení.
- Hypotéza č. 6: Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách na území ORP ČB i Jihočeského kraje si za službou krizové pomoci ve více jak 50 % případů zařazují zařízení, která službu krizové pomoci nenabízí.
- Hypotéza č. 7: Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách na území ORP ČB považují zřízení pobytové formy služby krizové pomoci za nejpotřebnější.

### **3.3 Metodika**

Základním souborem výzkumného šetření jsou pracovníci organizací poskytující sociální služby na území Jihočeského kraje. Jedná se o osoby, které pracují s klienty širokého spektra a tedy i s osobami v krizi. Jejich subjektivní pohled na tuto problematiku je podstatný. Jsou odbornou veřejností, mající vztah k sociálním službám a službám krizové pomoci. Mají však díky své práci s klienty znalost jejich potřeb. Tyto znalosti jsou podstatné. Mohou tedy za veřejnost vyjádřit její názor. Pro veřejnost jsou služby krizové pomoci těžko uchopitelné. To potvrdila i rozsáhlá analýza v roce 2012, která pro Rozvojový plán sociálních služeb města ČB na roky 2013 – 2018 mapovala potřeby i z pohledu veřejnosti. Z těchto důvodů je zvolen tento základní soubor. „Tento pohled na názor uživatelů služeb je prostředkem a cestou jak ve specifickém prostoru a

specifické cílové skupině vyslyšet hlas uživatelů sociálních služeb o jejich představě o službách a zejména pomoci.<sup>28</sup> Do základního souboru jsou zahrnuti sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Součástí základního souboru nejsou vedoucí pracovníci ani jiné manažerské nebo administrativní pozice v oblasti sociálních služeb. V rámci komunitního plánování se na tvorbě těchto plánů za sociální služby zapojují zejména zástupci sociálních služeb, kteří přímo nepracují s klienty, jedná se nejčastěji o zástupce organizací – jejich vedoucí či manažery. Podstatou výzkumného šetření je právě srovnání těchto názorů.

Jako metodu sběru dat jsem použila dotazníkové šetření. Data byla sbírána anonymní formou, pomocí elektronického dotazníku. „Dotazník je velmi efektivní technika, která při vynaložení malých finančních nákladů postihne vysoký počet dotazovaných k témuž časovému momentu.“<sup>29</sup> „Anonymní dotazník má výhodu v tom, že se lidé méně kontrolují a stylizují, což vede k větší otevřenosti odpovědí. Za nevýhodu se považuje malá návratnost.“<sup>30</sup>

Dotazník byl zvolen pro možnost získání dostatečného počtu dat od osob, které mají o problematiku krizové pomoci vyšší zájem a možnosti zapojení respondentů z různých okresů Jihočeského kraje. Zejména z tohoto důvodu byla zvolena elektronická verze dotazníků, která usnadňuje jeho distribuci. Pro vytvoření dotazníku (<http://www.survio.com/survey/d/L9Q4E7W2C9S9A3G6Z>) jsem využila webový portál společnosti Survio s.r.o. se sídlem v Brně.<sup>31</sup> Na jejich webových stránkách lze zdarma vytvářet dotazníky, data prostřednictvím těchto stránek sbírat a na závěr je analyzovat. Získaná data lze různými způsoby filtrovat, nastavovat vztahy mezi otázkami, sledovat průběžné vyplňování a průběžné výsledky. Lze získat informace o návštěvnosti, o poměru respondentů, kteří dotazník vyplnili zcela těch, kteří jeho vyplnění nedokončili. Stránky jsou uživatelsky příjemné, snadné pro tvůrce dotazníku, ale i pro respondenty.

Vytvořený dotazník obsahuje celkem 14 otázek, z toho 4 otázky jsou identifikační a 10 se vztahuje k cíli výzkumného šetření.

Typy otázek:

---

<sup>28</sup> Srov. KUBALČÍKOVÁ, K., KRCHŇAVÁ, A., Komunitní plánování jako prostor pro účast uživatelů na rozhodování: realita nebo iluze? O respektování principů jedné z metod sociální práce v praxi.

<sup>29</sup> MALÁTEK, V.; POLONSKÝ, D. *Metody sociologického výzkumu*. Karviná: Slezská univerzita v Opavě a Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, 1998. ISBN: 80-7248-015-4. s. 36.

<sup>30</sup> ZICH, F. *Sociologický výzkum*. Praha: Svoboda, 1976. ISBN: neuvedeno. s. 183.

<sup>31</sup> SURVIO S.R.O. *Dotazník zdarma: Vytvořit online dotazník: Survio.com*

- Identifikační – zjišťuje věk, místo kde respondent pracuje a pozici, jakou vykonává
- Uzavřené otázky - nabízejí varianty odpovědi bez možnosti vlastní volny
- Otevřené otázky – nejsou dány varianty možných odpovědí, respondent odpovídá zcela dle svého subjektivního názoru
- Rozšiřující otázka - je využita pro zpřesnění některých odpovědí

### 3.3.1 Harmonogram výzkumného šetření a základní soubor respondentů

Harmonogram je rozvržen do několika částí. První je samotné vytvoření dotazníku. Součástí této fáze je i detailní mapování nabídky sociálních služeb krizové pomoci na území celé České republiky. Dalšími důležitými dokumenty byly komunitní plány pro území ORP ČB a Jihočeského kraje. Vytvořený dotazník jsem testovala v tzv. pilotáži na vzorku šesti osob, přičemž tři byly s větší znalostí problematiky krizové pomoci a tři osoby s velmi základní. Všem byl předložen dotazník v papírové i elektronické podobě. Pilotáž probíhala v období 1. – 3. 10. 2013. Vytvořený dotazník byl všemi respondenty označen jako srozumitelný, deklarovaný čas pro jeho vyplnění jako dostatečný a jeho elektronická forma jako uživatelsky příjemná a zjednodušující proces vyplnění. Respondenti se shodli, že se jim výrazně lépe vyplňovala elektronická verze dotazníku. Dotazník ve znění, jak byl předložen respondentům, je přílohou č. 2 této práce.

V následujícím kroku jsem přistoupila k jeho předložení respondentům. Pro jejich oslovení jsem si vytvořila databázi organizací pracujících v oblasti registrovaných sociálních služeb na území Jihočeského kraje. Zdrojem této databáze byl veřejně přístupný Registr poskytovatelů sociálních služeb, jeho elektronická verze.<sup>32</sup> Databáze umožňuje filtrování dle regionu působnosti registrovaného poskytovatele. Obsahuje údaje týkající se také názvu zařízení poskytovaných služeb, místa, kde je služba poskytována a kontaktní údaje (webové stránky, telefonní kontakty a emailovou adresu). Informace lze členit i dle jednotlivých okresů. Registr obsahoval ke dni tvorby této databáze (15. 9. 2013) 362 registrovaných služeb, které na území Jihočeského kraje mají pro svou službu registrovanou adresu zařízení. Jedná se o jednotlivé služby, nikoliv registrované poskytovatele, tedy organizace., kterých k datu monitoringu bylo

---

<sup>32</sup> MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Registr poskytovatelů sociálních služeb*

140.<sup>33</sup> Z dat čerpaných z registru jsem si vytvořila databázi kontaktů. Do ní jsem zařadila zástupce všech organizací. Celkem databáze obsahovala 140 adres.

Sběr dat jsem zahájila 1. 11. 2013. Jako respondenty jsem oslovila sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, kteří pracují u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb v Jihočeském kraji. Vzhledem k distribuci elektronickou formou nelze přesně stanovit, kolika osobám byl dotazník předložen. Za účelem získání respondentů jsem rozeslala email na 140 adres, kdy 126 emailů bylo na adresy doručeno. Sběr dat jsem ukončila 10. 1. 2014. Celý dotazník vyplnilo 110 respondentů. Nelze říci, že se jedná o 82 % návratnost, protože dotazník mohl být dále elektronicky distribuován a z dat vyplývá, že tomu tak bylo. Z prokazatelných dat o dotazníku vyplývá, že dotazník byl otevřen celkem 409krát (graf č. 1). Zcela byl dotazník vyplněn ve 27 %, vyplnilo jej 110 respondentů. Vzhledem k tomu, že dotazník, pokud není zcela vyplněn, lze otevřít znovu, je pravděpodobné a počty otevření dotazníků tomu napovídají, že byl dotazník více respondenty načten opakovaně. Nelze tedy přesně říct, kolik osob dotazník otevřelo. Zcela vyplněný dotazník nelze z jednoho počítače znovu otevřít a opakovaně vyplnit. Z dostupných informací vyplývá, že všichni respondenti využili jako cestu pro návštěvu přímý elektronický odkaz, který jim byl zaslán.

### **3.4 Výsledky**

Dotazník vyplnilo zcela celkem 110 respondentů a všechny uvedené otázky jsou vyplněny těmito respondenty. Z tohoto počtu pracuje 55 respondentů (přesně 50 %) v okrese ČB. Data budu sledovat jak z pohledu všech respondentů, tak i z pohledu těch respondentů, kteří pracují v okrese České Budějovice a jejich názor více reflektuje situaci v okrese České Budějovice, tedy území ORP ČB.

#### **3.4.1 Charakteristika respondentů a jejich pracovišť**

Respondenti odpovídali na otázku, v jakém okrese se nachází jejich pracoviště. Mezi respondenty jsou zastoupeny všechny okresy Jihočeského kraje. Jednotlivé okresy nejsou zastoupeny rovnoměrně. Největší počet respondentů (55 – 50 %) je z okresu České Budějovice. Nejmenší počet respondentů (2) je z okresu Strakonice. Zastoupení respondentů dle jednotlivých okresů je znázorněno v grafu č. 2. Tato otázka je

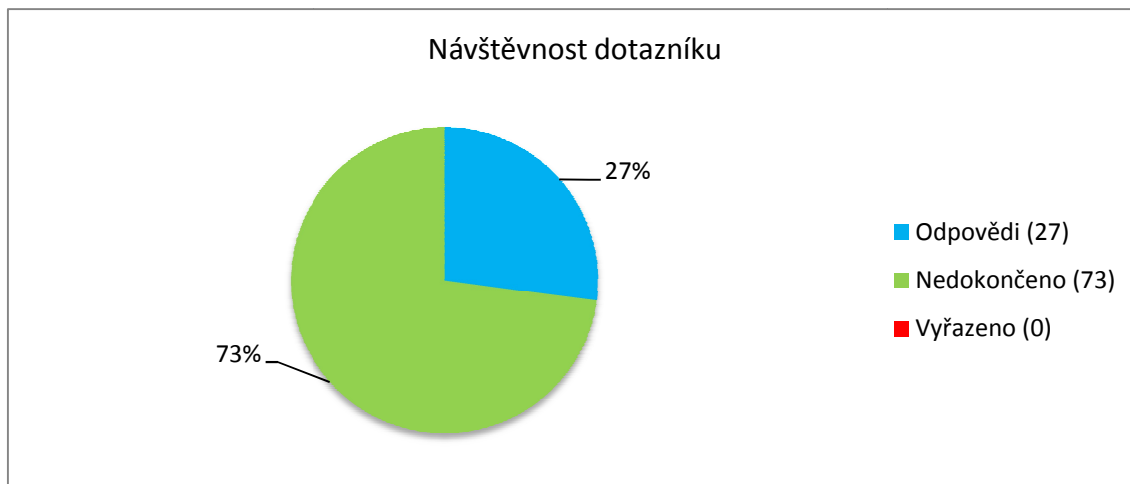
---

<sup>33</sup> SOTONA, P. *Re: Počet poskytovatelů na území JčK*



nastavena jako filtrační, kdy filtr umožňuje získat izolovaně odpovědi na všechny otázky pouze respondentů pracujících v okrese České Budějovice.

Graf č. 1



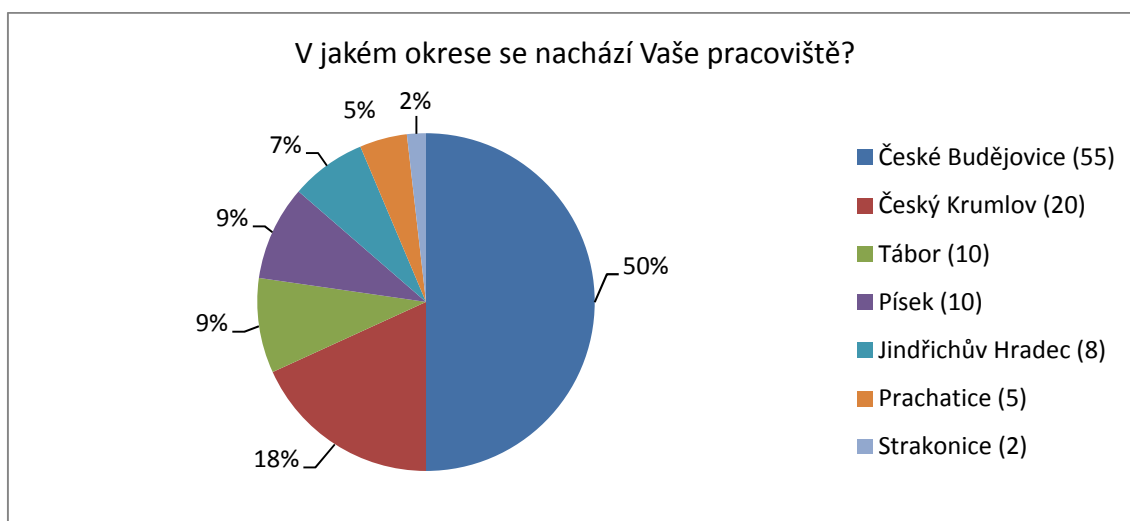
Zdroj: vlastní výzkumné šetření

Pozn.: Hodnoty v závorce za možnostmi odpovědi jsou počtem respondentů, které tuto odpověď zvolilo

Respondenti vybírali z nabízených možností, jaká je převažující poskytovaná sociální služba v organizaci, kde pracují. Z pohledu zastoupení sociálních služeb je nejčtenější služba odborného sociálního poradenství, kterou označilo 33 respondentů (30 %). Tato skutečnost souvisí i s faktem, že dle registru sociálních služeb je tato služba nejzastoupenější službou na území **Jihočeského kraje** (93 služeb) i na území okresu České Budějovice (70 služeb).<sup>34</sup> Druhou nejzastoupenější službou u respondentů je služba domov pro seniory, kterou označilo 17 respondentů (15%). Třetí nejzastoupenější službou mezi respondenty je pečovatelská služba (12 respondentů – 11%) a čtvrtou sociální rehabilitace (7 respondentů – 11%). U respondentů je zastoupeno celkem 15 různých sociálních služeb. Ostatní služby jsou označeny pěti a méně respondenty. Zastoupení respondentů dle jednotlivých služeb na území Jihočeského kraje je znázorněno v grafu č. 3. Shodné čtyři hlavní služby, jsou nejčteněji zastoupeny u respondentů pracujících území **okresu České Budějovice**. I zde je nejčtenější odborné sociální poradenství, které je zastoupeno 13 respondenty (23 %), následují pečovatelská služba a sociální rehabilitace (shodně 7 respondentů – 13 %) a jako čtvrtá služba je domov pro seniory (5 respondentů – 9%).

<sup>34</sup> MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Registr poskytovatelů sociálních služeb*

Graf č. 2



Zdroj: vlastní výzkumné šetření

Pozn.: Hodnoty v závorce za možnostmi odpovědi jsou počtem respondentů, které tuto odpověď zvolilo

V další otázce byly respondentům předloženy názory, které by si mohli klienti jejich zařízení mezi sebou sdělovat při charakteristice přístupů pracovníků jejich zařízení k vykonávané práci.<sup>35</sup> Respondenti mohli označit jednu odpověď. Za celý **Jihočeský kraj** byla nejčastěji (68 respondentů – 62%) byla zvolena odpověď, charakterizující filantropické pojetí sociální práce. Data jsou znázorněna v grafu č. 4. U pracovníků **okresu České Budějovice** tuto variantu zvolilo pouze 38 % (21) respondentů.

V další otázce volili respondenti z nabízených charakteristik, které jsou podle nich nejvíce typické pro sociálního pracovníka v jejich organizaci.<sup>36</sup> Zvolit mohli 3 různé odpovědi. Nejčastěji volenými odpověďmi bylo „posilování schopností klienta zvládat vlastní situaci“ (50), „administrativní úkoly“ (47), „navázání vztahu s klientem“ (37) a „empatický a ochotný přístup“ (45). Data za **Jihočeský kraj** jsou znázorněna v grafu č. 5. Za **okres České Budějovice** je pořadí nejčastěji volených odpovědí stejné (respondentů 35/20/20/20).

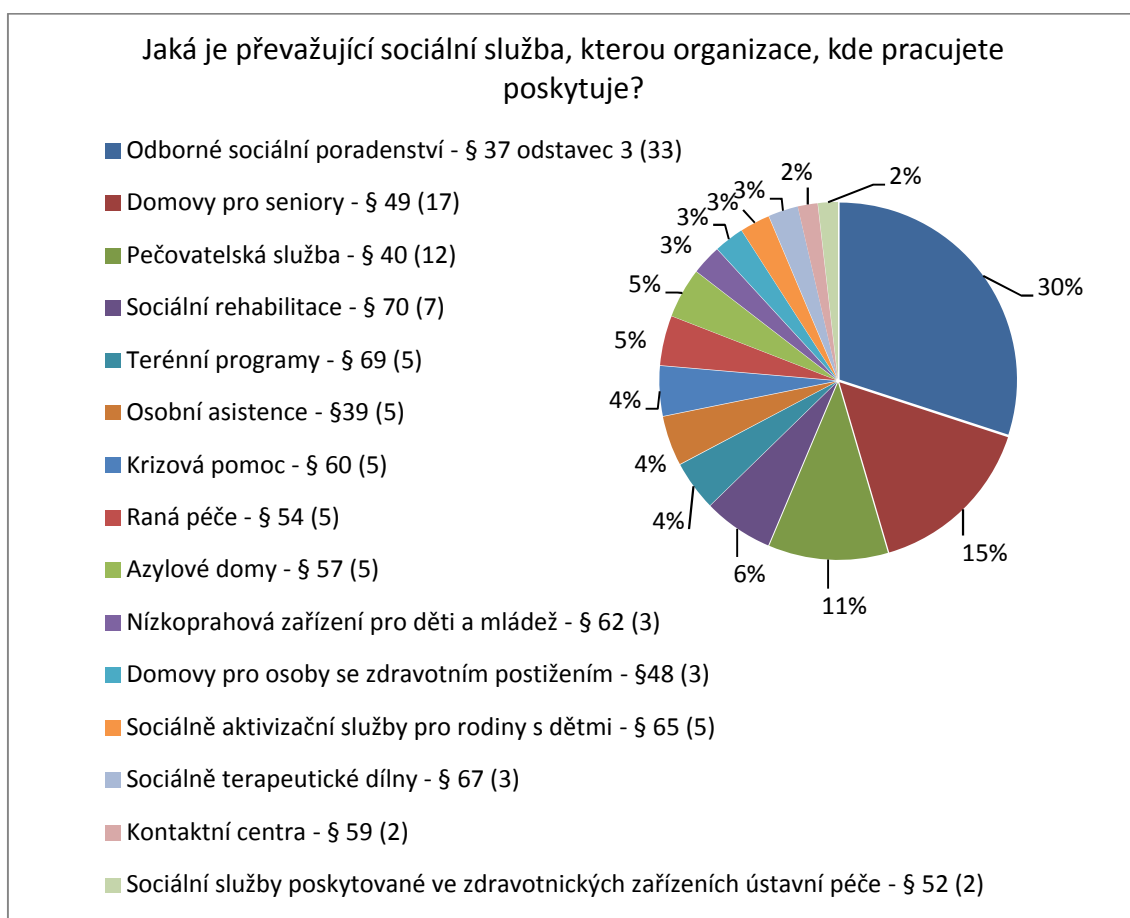
Respondenti volili z nabízených variant odpověď, jakou pozici u zaměstnavatele zastávají. Nabízené možnosti byly dvě – sociální pracovník a pracovník v sociálních službách. Z pohledu výsledků výzkumného šetření není podstatné, kterou z uvedených

<sup>35</sup> Srov. MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“, s. 60-79.

<sup>36</sup> Srov. RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu?, s. 79-92.

pozic respondent zastává. Otázka je zařazena, aby se respondenty nestaly jiné osoby, které zastávají pozice manažerské, vedoucí nebo administrativní. Pro výzkumné šetření je podstatný názor těch pracovníků, kteří jsou v kontaktu s klienty a mohou co nejvíce vnímat jejich konkrétní potřeby a měli by být k tomuto kompetentní. Z celkového počtu respondentů jich je na území **Jihočeského kraje** 70 na pozici sociálního pracovníka (64 %) a na pozici pracovníka v sociálních službách 40 (36 %). Rozdělení pracovníků na jejich pozicích na území Jihočeského kraje je v grafu č. 6. Situace u pracovníků na území **okresu České Budějovice** je v tomto případě naprosto identická, sociálních pracovníků je 35, pracovníků v sociálních službách 20.

Graf č. 3



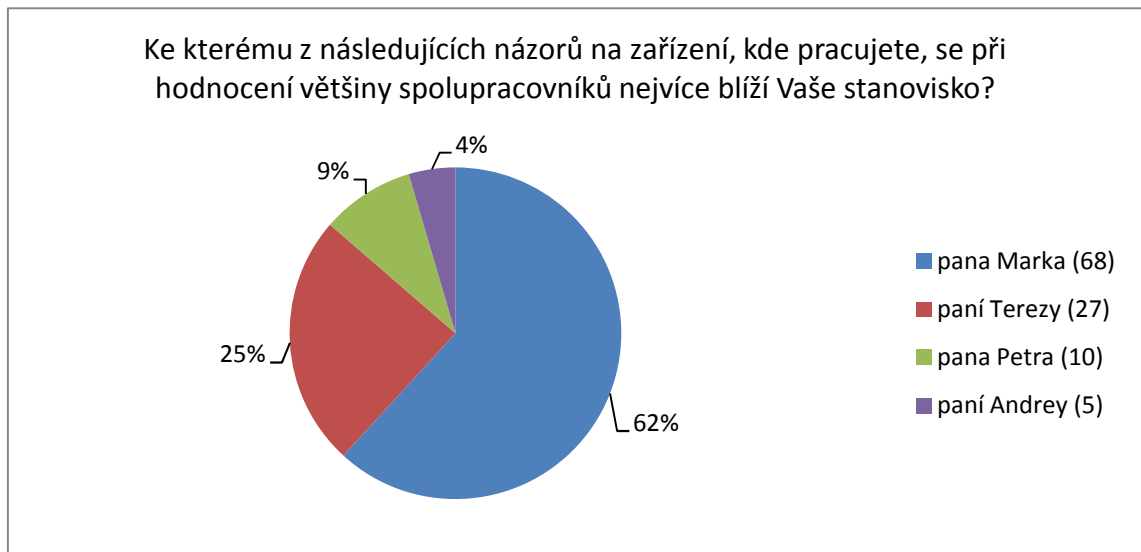
Pozn.: Hodnoty v závorce za možností odpovědí jsou počtem respondentů, které tuto odpověď zvolilo

Zdroj: vlastní výzkumné šetření

Respondenti odpovídali na otázku, kolik let pracují v sociálních službách. Průměrná doba, kterou respondenti pracují v sociálních službách je 6,65 let. Nejdelší doba, kterou respondent uvedl, jako dobu, po kterou pracuje v sociálních službách, je 20 let. Naopak

nejkratší uvedená doba je 0 let. Nejčastěji uvedený údaj je 7 let, který byl uveden celkem sedmnáctkrát. Délka praxe respondentů je znázorněn na grafu č. 7

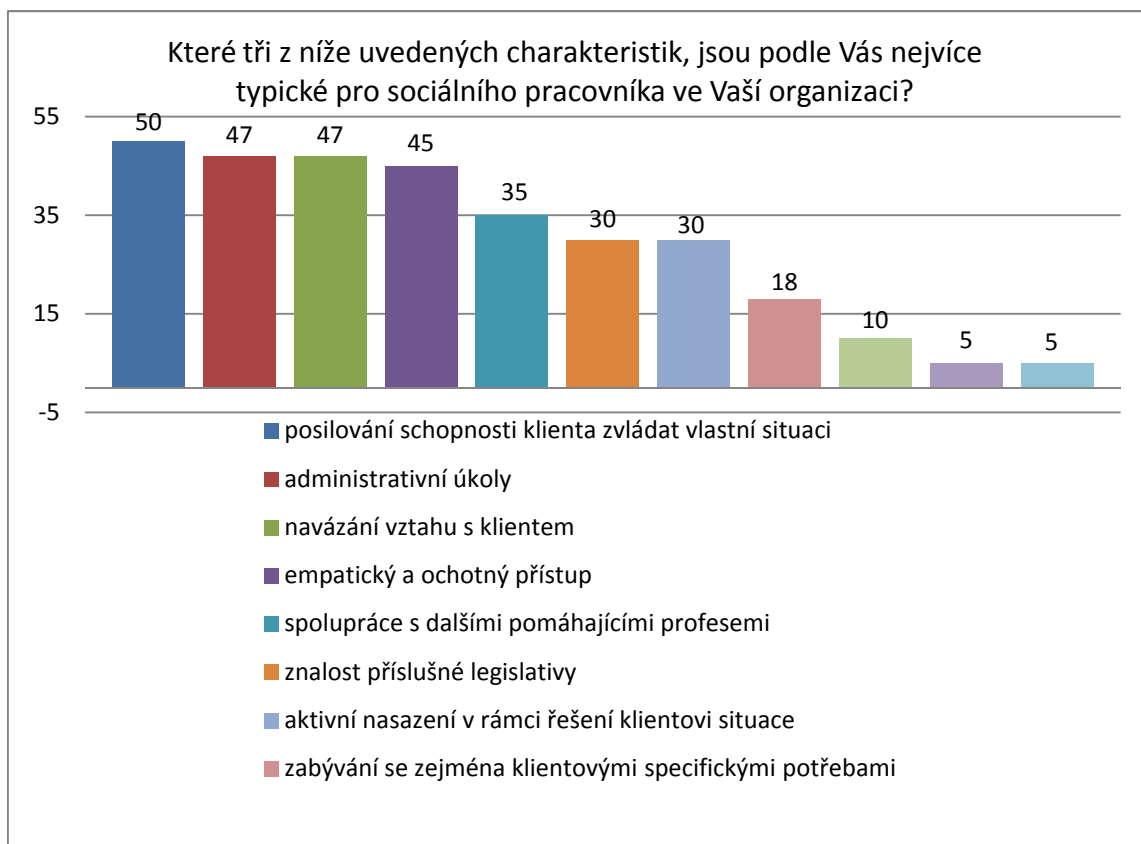
Graf č. 4



Zdroj: vlastní výzkumné šetření

Pozn.: Hodnoty v závorce za možnostmi odpovědi jsou počtem respondentů, které tuto odpověď zvolilo

Graf č. 5



Zdroj: vlastní výzkumné šetření

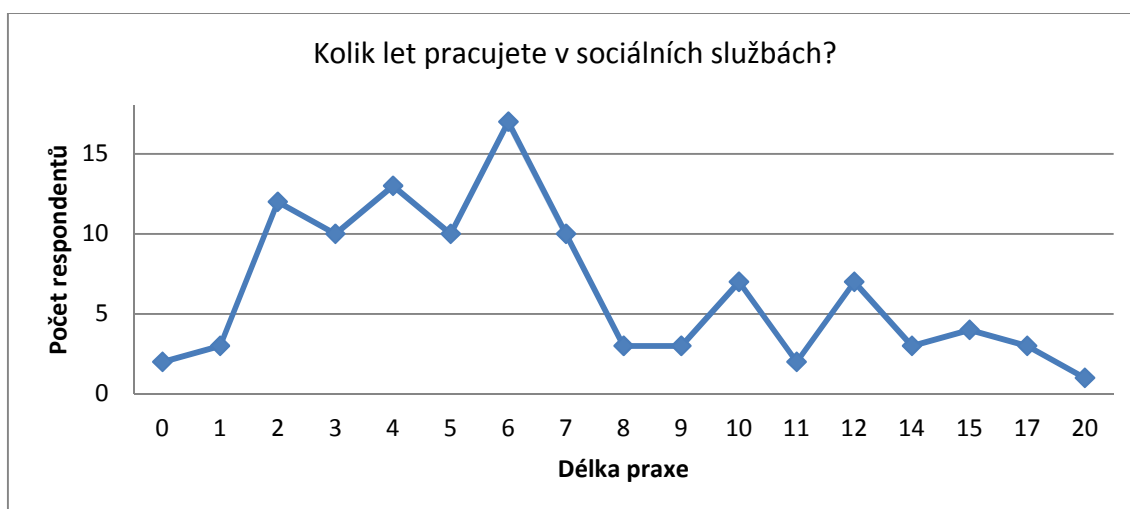
Graf č. 6



Zdroj: vlastní výzkumné šetření

Pozn.: Hodnoty v závorce za možnostmi odpovědi jsou počtem respondentů, které tuto odpověď zvolilo

Graf č. 7



Zdroj: vlastní výzkumné šetření

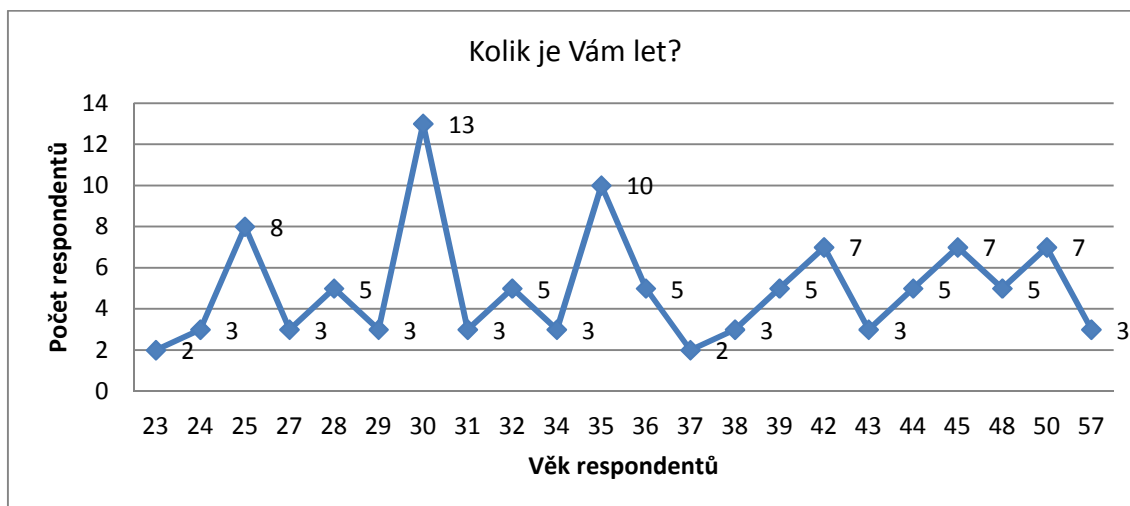
Respondenti dále uváděli svůj věk. Průměrný věk respondentů je 36,39 let. Nejmladšími respondenty byli dva respondenti ve věku 23 let. Naopak nejstaršími byli tři respondenti ve věku 57 let. Věk respondentů je znázorněn na grafu č. 8.

### 3.4.2 Vnímání dostatečnosti a potřebnosti služeb krizové pomoci

Respondenti odpovídali na otázku, zda je v našem kraji dostatečný počet organizací na pokrytí potřeb krizové pomoci. Z celkového počtu se 50 respondentů (46 %) domnívá, že v **Jihočeském kraji** není dostatečný počet poskytovatelů krizové pomoci. Data jsou znázorněna na grafu č. 9. Z respondentů pracujících v **okrese České Budějovice** se jich

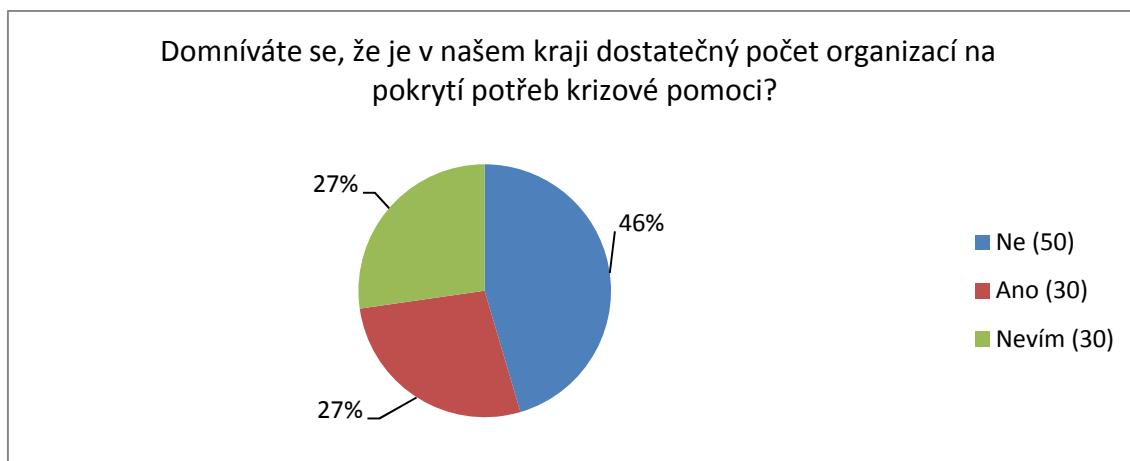
23 (42 %) domnívá, že v tomto okrese není dostatečný počet poskytovatelů krizové pomoci. Shodně tak 23 respondentů (42 %) se domnívá, že počet organizací poskytující služby krizové pomoci v tomto okrese je dostatečný.

Graf č. 8



Zdroj: vlastní výzkumné šetření

Graf č. 9



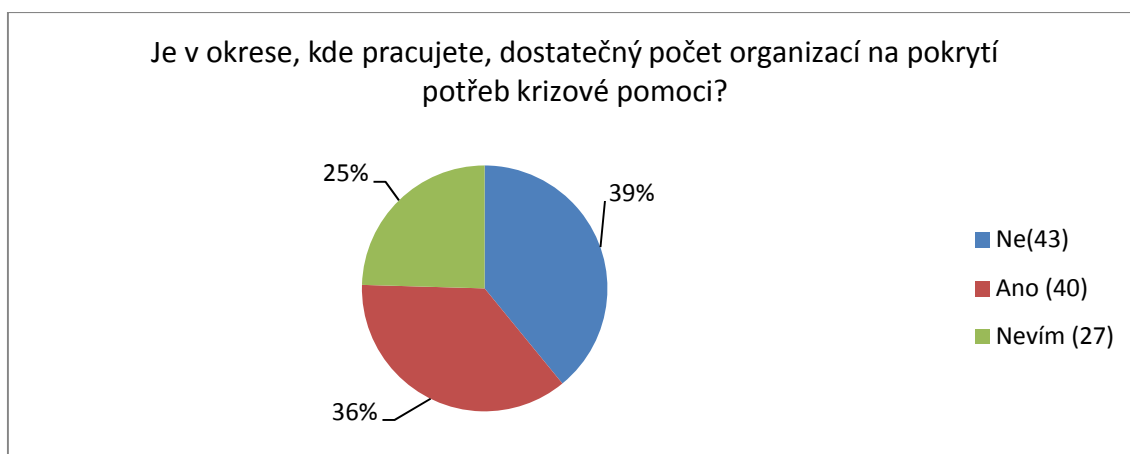
Zdroj: vlastní výzkumné šetření

Pozn.: Hodnoty v závorce za možnostmi odpovědi jsou počtem respondentů, které tuto odpověď zvolilo

Respondentům byla položena otázka, zda je v okrese, kde pracují, dostatečný počet organizací na pokrytí potřeb krizové pomoci. Z celkového počtu se 43 respondentů (39 %) domnívají, že není v okrese, kde pracuje dostatečný počet služeb krizové pomoci. Data zobrazující odpovědi respondentů celého území Jihočeského kraje, jsou znázorněna na grafu č. 10.

Respondenti odpovídali na otázku, kterou z forem služeb krizové pomoci vnímají jako nejpotřebnější. Jedná se o subjektivní názor těchto respondentů. 48 respondentů (44 %) považuje jako nejpotřebnější na území **Jihočeského kraje** pobytovou formu. Druhá v pořadí je terénní forma, kterou jako nejpotřebnější označuje 35 respondentů (32 %) a 22 respondentů (20 %) takto označilo ambulantní formu. Respondenti měli možnost zvolit o odpověď „Službu krizové pomoci v žádné formě nevyužíváme“ a tuto variantu zvolilo 5 respondentů (4%). Data zobrazující odpovědi respondentů celého území Jihočeského kraje jsou znázorněna na grafu č. 11. Respondenti pracující na území **okresu České Budějovice** vnímají jako nejpotřebnější terénní formu služby. Tuto variantu označilo 22 respondentů (40 %). Jako druhá nejpotřebnější je takto vnímána pobytová forma, označená 20ti respondenty (36 %). Ambulantní formu služby označilo zbývajících 13 respondentů (24 %). Poslední z nabízených variant neoznačil nikdo z respondentů.

Graf č. 10



*Pozn.: Hodnoty v závorce za možnostmi odpovědi jsou počtem respondentů, které tuto odpověď zvolilo*

Zdroj: vlastní výzkumné šetření

Dále respondenti odpovídali na otázku, které z forem krizové pomoci chybí v okrese, kde pracují. Respondenti mohli označit libovolný počet odpovědí. Celkem bylo zaznamenáno 125 odpovědí. Většina respondentů označila jednu variantu. U pobytové formy, která byla označena nejčastěji je zaznamenáno 70 odpovědí. U druhé nejčastěji označené, terénní formy, je 25 odpovědí. Možnost ambulantní formy má 15 odpovědí, shodně tak i varianta, že v okrese, kde respondent pracuje, nechybí žádná forma krizové pomoci. Data zobrazující odpovědi respondentů celého území **Jihočeského kraje** jsou znázorněna na grafu č. 12. Z pohledu území **okresu České**

**Budějovice** jsou výsledky obdobné, výrazně vyšší počet označení je u pobytové formy, která byla označena 43krát a jedná se o 74 % odpovědí. I zde je druhá terénní forma služby (7 odpovědí), třetí ambulantní (5) a možnost, že v okrese nechybí žádná forma služby má 3 odpovědi.

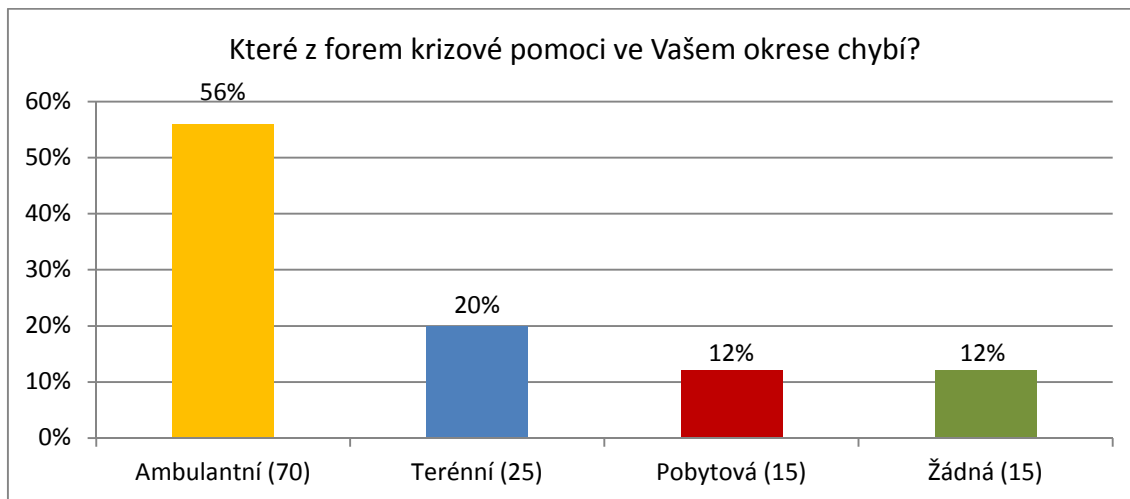
Graf č. 11



Zdroj: vlastní výzkumné šetření

Pozn.: Hodnoty v závorce za možnostmi odpovědí jsou počtem respondentů, které tuto odpověď zvolilo

Graf č. 12



Zdroj: vlastní výzkumné šetření

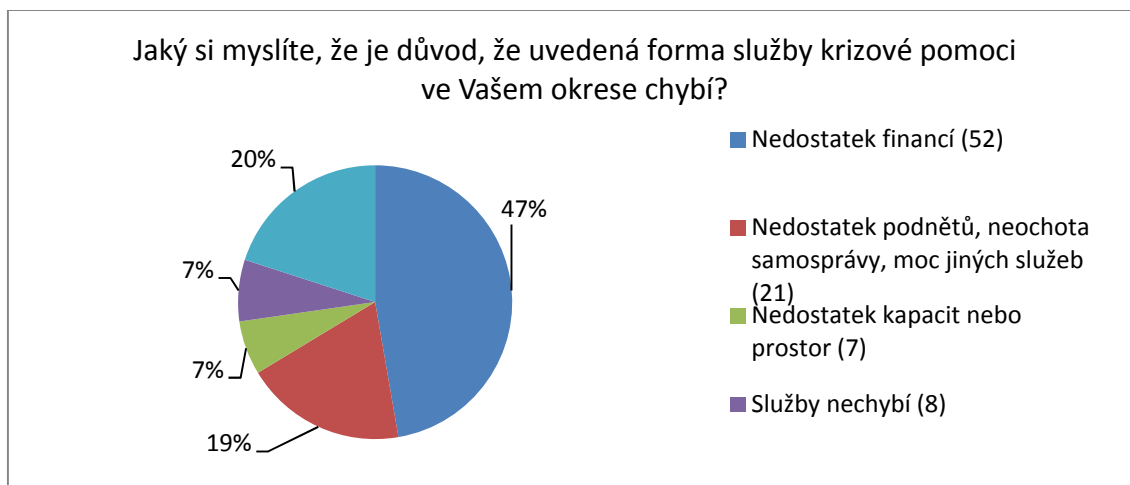
Pozn.: Hodnoty v závorce za možnostmi odpovědí jsou počtem respondentů, které tuto odpověď zvolilo

Respondentům byla položena otázka, jaký se domnívají, že je důvod, že uvedená forma služby krizové pomoci v okrese, kde pracují, chybí. Jde o subjektivní názor respondentů. Jedná se o otevřenou otázku, kdy respondent nebyl limitován ničím. Odpovědi jsem uspořádala dle jejich obsahu do několika kategorií. Nejčastěji uvedeným



důvodem byl pro celý **Jihočeský kraj** nedostatek finančních prostředků na pokrytí sociálních služeb. Tuto možnost uvedlo 52 respondentů (47 %). Druhým nejčastěji uváděným důvodem (21 respondentů – 19 %) je nedostatek podnětů, nebo jejich malá intenzita ze strany iniciátorů těchto aktivit spojená s neochotou samosprávy pro podporu vzniku těchto služeb, kdy důvodem je i množství jiných služeb. Nejméně často (7 respondentů – 7 %) byl jako důvod uváděn nedostatek vhodných prostor nebo lidských zdrojů pro tento typ služby. Zbývající respondenti buď neví, co je důvodem (22 respondentů – 20 %), nebo se domnívají, že takové služby zde nechybí (8 respondentů – 7 %). Četnost jednotlivých názorů je znázorněna v grafu č. 13. Situace u respondentů z **okresu České Budějovice** je obdobná pro nejčastěji uváděný důvod, kdy 35 respondentů (64 %) shodně uvádí finanční prostředky. I druhý nejčastěji uváděný důvod je shodný, zde jej označilo 10 respondentů (18 %). Další důvody jsou poměrně vyrovnané. Odpověď nevíم označilo 5 respondentů (9 %), odpověď nedostatečné prostory nebo lidské zdroje uvedli 3 respondenti (5 %) a zbývající 2 respondenti se domnívají, že takové služby zde nechybí.

Graf č. 13



Zdroj: vlastní výzkumné šetření

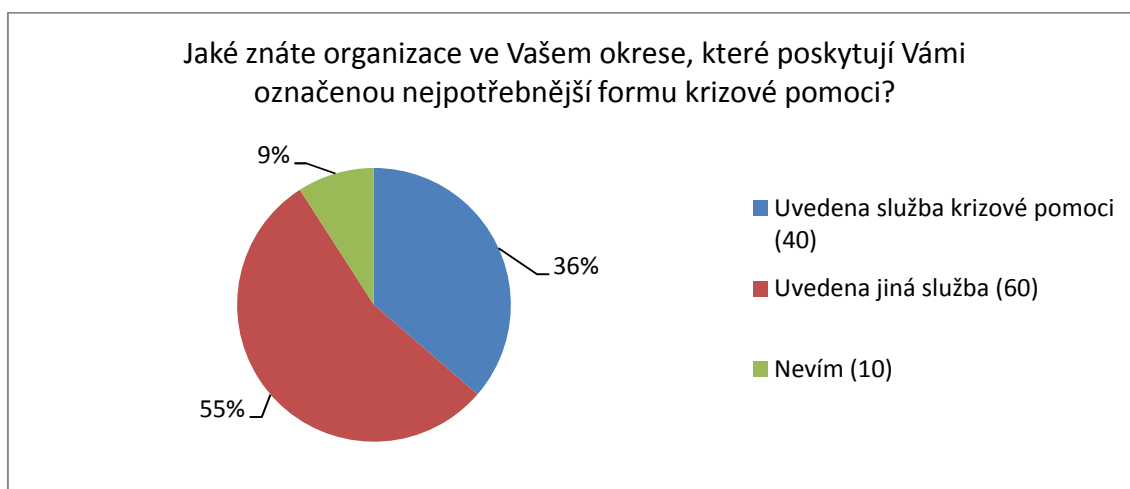
Pozn.: Hodnoty v závorce za možnostmi odpovědí jsou počtem respondentů, které tuto odpověď zvolilo

### 3.4.3 Znalosti respondentů o službách krizové pomoci

Respondentům byla položena otázka, jaké znají organizace poskytující služby krizové pomoci v okrese, kde pracují. Z prokazatelných údajů, vycházejících z registru poskytovatelů sociálních služeb vyplývá počet služeb krizové pomoci a poskytované a chybějící formy této služby. Otázka měla prověřit znalost pracovníků, zda za službou krizové pomoci vidí ty, které ji skutečně poskytují. Respondenty jsem rozdělila do tří

skupin. Nejčetnější skupinou respondentů byli ti, kteří jako službu krizové pomoci uvedli jinou organizaci, která poskytuje jiný druh služeb. Za celý **Jihočeský kraj** se jedná o 60 respondentů (55 %). Druhou nejčetnější skupinou (40 respondentů – 36 %) byli ti respondenti, kteří jako službu krizové pomoci uvedli takovou službu, která ji skutečně poskytuje. Poslední skupinou bylo 10 respondentů (9 %), kteří uvedli, že neví. Graf č. 14 znázorňuje tyto údaje. Situace u respondentů v **okrese České Budějovice** je odlišná. Službu krizové pomoci zde správně označilo 69 % respondentů. Nesprávně byla označena služba krizové pomoci 18 % respondenty. Zbývajících 13 % respondentů uvedlo, že neví.

Graf č. 14



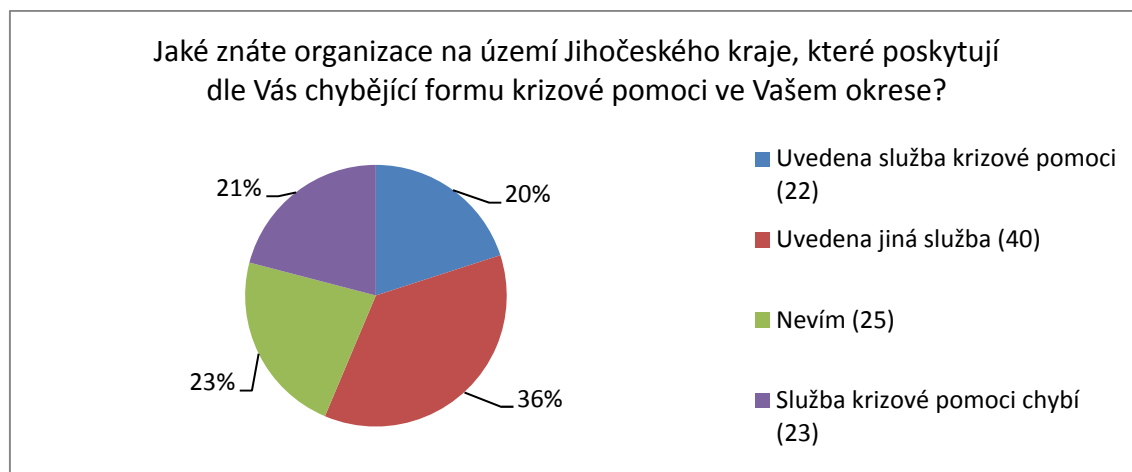
Zdroj: vlastní výzkumné šetření

Pozn.: Hodnoty v závorce za možnostmi odpovědi jsou počtem respondentů, které tuto odpověď zvolilo

Respondentům byla položena otázka, jaké znají organizace na území Jihočeského kraje, které poskytují formu krizové pomoci, která v jejich okrese chybí. Z prokazatelných údajů, vycházejících z registru poskytovatelů sociálních služeb vyplývá počet služeb krizové pomoci a poskytované a chybějící formy této služby. Otázka měla prověřit znalost pracovníků, zda za službou krizové pomoci vidí ty, které ji skutečně poskytují. Respondenty jsem rozdělila do čtyř skupin. Nejčetnější skupinou respondentů pro celý **Jihočeský kraj** byli ti, kteří jako službu krizové pomoci uvedli jinou organizaci, která poskytuje jiný druh služeb. Jedná se o 40 respondentů (36 %). Druhou nejčetnější skupinou (25 respondentů – 23 %) byli ti respondenti, kteří neznali žádnou službu, která krizovou pomoc poskytuje. 23 respondentů (21 %) se domnívá, že tato služba chybí. Nejmenší skupinou respondentů (22 – 20 %) byli ti, kteří jako službu

krizové pomoci uvedli takovou službu, která ji skutečně poskytuje. Graf č. 15 znázorňuje tyto údaje. Situace u respondentů v **okrese České Budějovice** je odlišná. Službu krizové pomoci zde správně označilo 64 % respondentů. Nesprávně byla označena služba krizové pomoci 23 % respondenty. Zbývajících 13 % respondentů uvedlo, že neví.

Graf č. 15



Zdroj: vlastní výzkumné šetření

Pozn.: Hodnoty v závorce za možnostmi odpovědí jsou počtem respondentů, které tuto odpověď zvolilo

### 3.5 Verifikace hypotéz

Ze skutečností zjištěných výzkumným šetřením verifikuji hypotézy. K hypotézám č. 2 – 6 jsou vztaženy přímé otázky v dotazníkovém šetření. Hypotéza č. 1 je specifická, otázku na ni v dotazníku nekladu. Pro její verifikaci vycházím ze zjištěných skutečností. Z tohoto důvodu ji zařazuji až na konec této části.

**Hypotéza 2: Na území Jihočeského kraje není podle subjektivního názoru pracovníků přímo pracujících v sociálních službách dostatečný počet služeb krizové pomoci.** K této hypotéze se váží otázky č. 1 a č. 3. Na otázku č. 1, zda je v Jihočeském kraji, dostatečný počet organizací na pokrytí služeb krizové pomoci odpovědělo 46 % respondentů, že není, 27 % respondentů se domnívá, že služeb je dostatek a 27 % respondentů neví. V otázce č. 3 jsou respondenti tázáni na dostatek těchto služeb v okresech, kde pracují. 39 % respondentů se domnívá, že v jejich okrese není těchto služeb dostatek, 36 % respondentů se domnívá, že jich dostatek je a 25 % respondentů neví.

## Grafické znázornění otázek pro hypotézu 2

Otázka	1	3
Verifikace	Hypotéza potvrzena	Hypotéza potvrzena

Hypotéza 2 se potvrdila.

**Hypotéza 3: Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pracující v oblasti sociálních služeb v Jihočeském kraji se domnívají, že v tomto regionu nejsou zastoupeny všechny formy služeb krizové pomoci.** K této hypotéze se vztahuje otázka č. 6. Na otázku, které formy krizové pomoci v okrese, kde pracujete, chybí je zaznamenáno pouze 15 odpovědí u varianty „žádná“. Respondenti označili vždy jednu z forem krizové pomoci. Celkem je zaznamenáno 125 odpovědí. Respondenti označovali nejčastěji jednu variantu. Nejčastěji (70) je uváděna pobytová forma. Hypotéza 3 se potvrdila.

**Hypotéza 4: Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pracující v oblasti sociálních služeb na území ORP ČB se domnívají, že v tomto regionu nejsou zastoupeny všechny formy služeb krizové pomoci.** K této hypotéze se vztahuje otázka č. 6. Na otázku, které formy krizové pomoci v okrese, kde pracujete, chybí je zaznamenáno pouze 15 odpovědí u varianty „žádná“. Z toho 5 respondentů je z okresu České Budějovice. Respondenti označili vždy jednu z forem krizové pomoci. Celkem je zaznamenáno 56 odpovědí. Jeden respondent označil dvě možnosti, ostatní vždy jednu. Nejčastěji (42) je uváděna pobytová forma. Hypotéza 4 se potvrdila.

**Hypotéza 5: Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách na území ORP ČB i Jihočeského kraje si za službou krizové pomoci ve více jak 50 % případů zařazují zařízení, která službu krizové pomoci nenabízí.** K hypotéze 5 se vztahuje otázka č. 5 a 8. V otázce č. 5 jsou respondenti dotazováni, jaké znají služby krizové pomoci v okrese, kde pracují. Za celý Jihočeský kraj byla nejčastější odpovědí (55 %) chybná odpověď a respondenti uváděli organizace, které služby krizové pomoci neposkytují. Pouze 36 % uvedlo správné služby. Jiná situace byla z pohledu území okresu České Budějovice, kde 69 % respondentů označila služby správně. V otázce č. 8 jim byla položena stejná otázka, vztahující se k celému území Jihočeského kraje. Nejčastější (36 %) i zde byla chybná odpověď. Poměrně velké množství respondentů (23 %) uvedlo, že neznají žádnou. I zde byla situace odlišná z pohledu respondentů z okresu České Budějovice. Správnou odpověď zde uvedlo 64 % respondentů.

## Grafické znázornění otázek pro hypotézu 5

Otázka	5	8
Verifikace pro Jihočeský kraj	Hypotéza potvrzena	Hypotéza potvrzena
Okres České Budějovice	Hypotéza nepotvrzena	Hypotéza nepotvrzena

Hypotéza 5 je potvrzena z části, pro území Jihočeského kraje. Pro území ORP ČB není potvrzena.

**Hypotéza 6: Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách na území ORP ČB považují zřízení pobytové formy služby krizové pomoci za nejpotřebnější.** K hypotéze 6 se vztahuje otázka č. 4. Respondenti odpovídali na otázku, kterou z forem krizové pomoci vnímají jako nejpotřebnější. Pro území okresu České Budějovice byla nejčastěji (40 %) označena terénní forma. Jako druhá (36 %) byla označena pobytová. Z pohledu území Jihočeského kraje byla nejčastěji označována pobytová forma. Hypotéza 6 se nepotvrdila.

**Hypotéza 1: Opatření a aktivity navržené v rámci komunitního plánování pro území ORP ČB a Jihočeského kraje jsou v souladu i s pracovníky organizací v oblasti sociálních služeb.** K této hypotéze se přímo žádná otázka dotazníku nevztahuje. Hypotéza bude verifikována na základě srovnání informací vycházejících z komunitních plánů Jihočeského kraje a ORP ČB a informací získaných dotazníkovým šetřením u respondentů. Oba komunitní plány shodně podporují udržení služeb krizové pomoci ve stávající podobě, tedy ambulantní formě. Podporují rovněž nově vzniklou terénní formu této služby. Oba plány rovněž počítají se vznikem pobytové formy této služby. Dotazníkové šetření potvrdilo skutečnost, že na území Jihočeského kraje i ORP ČB není dostatek služeb krizové pomoci. Shodně tak bylo potvrzeno, že chybějící je pobytová forma služby krizové pomoci. Jako nejpotřebnější označují na území Jihočeského kraje je označena pobytová forma (44 % respondentů), hned za ní terénní forma (35 %). Pracovníci z ORP ČB vnímají jako nejpotřebnější terénní formu (40 %), hned za ní pobytovou formu (36 %). Hypotéza 1 se potvrdila pro území Jihočeského kraje. Nepotvrdila se však pro území okresu České Budějovice,

#### 4 Diskuse

Provedeným výzkumným šetřením jsem zjistila řadu zajímavých výsledků. V této části práce jsem se rozhodla diskutovat ty z mého pohledu nejzajímavější.

V úvodu jsem se pozastavila nad počty vyplněných dotazníků. Z počtu těch, kteří si dotazník načetli, jej dokončilo pouze 27 % respondentů. Otázkou tedy je, z jakého důvodu tak značné množství dotazníků začalo vyplňovat, ale jeho vyplňování nedokončilo. Z části se může jednat o osoby, které dotazník otevřely, začaly vyplňovat a následně se však věnovaly jiné práci, dotazník tedy nedokončily a načetly jej opakovaně. Dodatečným dotazováním jsem také zjistila, že se pracovníci na své pracovní pozici nedokážou správně zařadit a místo sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách by rádi uvedli jinou variantu, kterou dotazník nenabízí, a tedy jeho vyplňování nedokončí. I zde se jedná o určitou neznalost pracovníků. Charakteristickým případem je pozice *pracovník v přímé péči*, kdy se jedná o pozici pracovníka v sociálních službách.

V otázce č. 9 měli respondenti z nabízených odpovědí označit, jaká poskytovaná sociální služba je pro jejich organizaci převažující. Nejčastější odpovědí byla služba odborného sociálního poradenství a to jak na území Jihočeského kraje, tak na území okresu České Budějovice. Toto rozložení respondentů koresponduje se zastoupením poskytovaných služeb na těchto územích. Odborné sociální poradenství je nejčastěji registrovanou sociální službou. Zahrnuje pestrou škálu poraden různého typu a tedy náhled těchto respondentů je zajímavým průřezem do spektra uživatelů sociálních služeb. Rozložení respondentů odpovídá rozložení služeb na těchto územích.

V první otázce se respondenti jak z území Jihočeského kraje, tak z okresu České Budějovice shodli, že v Jihočeském kraji není dostatek organizací, které poskytují služby krizové pomoci. Na otázku č. 4, týkající se dostatečnosti služeb krizové pomoci v okrese, kde pracují, odpověděli, že není. Služby krizové pomoci jsou zastoupeny dle registru poskytovatelů sociálních služeb pouze v některých okresech a v některých tato služba poskytována není. Jedná se o okresy Tábor (respondenti tohoto okresu ve 100 % neví, zda je na území kraje a jejich okresu dostatek služeb krizové pomoci), Český Krumlov (respondenti tohoto okresu se v 85 % domnívají, že není na území kraje a jejich okresu dostatek služeb krizové pomoci) a Strakonice (respondenti tohoto okresu se v 85 % domnívají, že není na území kraje a jejich okresu dostatek služeb krizové pomoci). Tato zjištění tedy korespondují se skutečným stavem.

Pracovníkům byly položeny dvě otázky týkající se znalosti poskytovatelů krizové pomoci v Jihočeském kraji a v okrese, kde pracují. Tyto otázky jsem položila z důvodu, aby bylo možno upřesnit, jaké organizace za službami krizové pomoci vnímají. Šlo tedy o potvrzení znalosti služeb a možnosti vztáhnout tyto informace k dalším odpovědím. Zároveň jsem se domnívala, že znalost pracovníků o poskytovaných službách není dobrá. K této domněnce mne vedl kontakt s těmito pracovníky při různých setkáních, kdy jsem si všimla, že znají služby a organizace ve svém okolí, ale ne vždy ke konkrétní organizaci přiřazují tu správnou službu, kterou daná organizace skutečně dle své registrace poskytovatele sociálních služeb poskytuje. Zde došlo k překvapivému zjištění. Pracovníci z celého Jihočeského kraje mají špatné povědomí o jednotlivých službách. Za služby krizové pomoci velmi často vnímají jiné služby a bohužel špatná odpověď byla převažující (36 % respondentů) a dalších 23 % respondentů uvedlo, že žádnou službu krizové pomoci neznají. Pouze 20 % respondentů dokázalo správně uvést nějakou službu krizové pomoci v Jihočeském kraji. I u těchto respondentů se velmi často objevovali další uvedené služby, které však dle registru službu krizové pomoci neposkytují. V otázce č. 6 byla u respondentů prověřována znalost služeb krizové pomoci v jejich bezprostředním okolí, tedy na území okresu, kde pracují. I když by se dalo očekávat, že tuto odpověď respondenti vyřeší lépe, opak byl pravdou. Zde uvedlo 55% respondentů službu chybnou. Faktem však je, že byl i větší počet respondentů, proti předchozí otázce (36 %), kteří dokázali určit správnou službu krizové pomoci. Velmi málo respondentů, proti předchozí otázce, uvádělo odpověď nevím. Tedy chybné odpovědi posílily na úkor zejména těchto respondentů. Pozitivní jistě je, že ve svém nejbližším okolí dokážou pracovníci lépe identifikovat konkrétní služby, než na území celého kraje. Otázkou však je, proč tak velká skupina respondentů uvádí chybné služby.

Zde je dobré uvést samostatně okres České Budějovice, jehož výsledky byly zcela odlišné. Znalost služeb krizové pomoci těchto pracovníků a to ať na území okresu, kde pracují, tak ale i na území Jihočeského kraje, je velmi dobrá. Pokud byli respondenti dotázáni na služby na území Jihočeského kraje, dokázalo 64 % respondentů uvést správné organizace, pouze 13 % respondentů neuvedlo žádné. Otázka prověřující znalosti okresu kde pracují, dopadla ještě o poznání lépe a správnou odpověď označilo 69 % respondentů, zde shodně 13 % uvedlo, že neví. Znalosti těchto pracovníků jsou výrazně odlišné od ostatních okresů v kraji. Skutečnosti, které mohou přispět k vyšším znalostem těchto pracovníků, vycházejí zřejmě z vyšší informovanosti o službách

v regionu (zejména na území okresu ORP ČB). Jako nástroje pro zvýšení informovanosti lze uvést zejména aktivity Magistrátu České Budějovice (pravidelné setkávání pracovníků v rámci kulatých stolů, seminářů, aktivit týkající se komunitního plánování a jednotlivých pracovních skupin, každoroční aktualizace a distribuce průvodce sociálních služeb, kulturně společenská aktivita organizací v oblasti sociálních služeb DIVSEFEST a mnohé další<sup>37</sup>). Je zřejmé, že zejména na území ORP ČB je realizováno dostatek aktivit díky kterým se mohou služby navzájem poznat. Otázkou však je, co je důvodem zvýšených znalostí těchto pracovníků o službách krizové pomoci na území Jihočeského kraje. Zde je zřejmý prostor pro další šetření, které by toto zjištění mohlo pomoci vysvětlit.

Otázka č. 6 se respondentů dotazovala, jaká forma krizové pomoci v jejich okrese chybí. Nejčastější odpovědí bylo pobytová (56 %), kterou ještě častěji označovali respondenti v okrese České Budějovice (74 %). Tato zjištění souhlasí s fakty dle registru poskytovatelů sociálních služeb, kdy ve všech okresech chybí pobytová forma, ve všech krom okresu České Budějovice chybí terénní forma a ambulantní forma chybí v okresech Český Krumlov, Strakonice a Tábor. Tedy pobytová forma měla být teoreticky označena všemi respondenty. Nestalo se tak a to souvisí se skutečností, že velká část respondentů za službami krizové pomoci mnohdy vidí jiné služby, než ty, které ji poskytují.

I přes to, že většina respondentů tedy uvádí jako chybějící formu pobytovou, pokud se jich v otázce č. 4 ptáme, jaká služba je z jejich pohledu nejpotřebnější, před pobytovou službu se u pracovníků okresu České Budějovice dostane terénní služba. Pracovníci na území Jihočeského kraje uvádí jako nejpotřebnější pobytovou (44 %), terénní je zde označena jako druhá (32 %). Pokud se tedy vrátíme k pracovníkům okresu České Budějovice, zde 40 % respondentů označuje jako nejpotřebnější terénní formou služby, pobytovou tato označí 36 % respondentů. Jedná se tedy o nesoulad mezi tím, že jako chybějící je zde uvedena pobytová forma služby, správně jsou organizace poskytující službu krizové pomoci identifikovány, ale i přes to, vnímají pracovníci jako nejpotřebnější terénní? Vysvětlení může být opět v aktivitách, které se v reálu dějí. V rámci komunitního plánování tohoto území jsou služby krizové pomoci jedním z témat. Z podnětu tohoto plánování si obě organizace poskytující krizovou pomoc

---

<sup>37</sup> SATUTÁRNÍ MĚSTO ČESKÉ BUDĚJOVICE. *České Budějovice: Rozvojový plán sociálních služeb České Budějovice*



v Českých Budějovicích registrovaly společně terénní formu této služby a toto téma bylo často diskutovaným. Při komunitním plánování fungoval samostatný tým pracující na této aktivitě, jehož členy byli i zástupci organizace ADRA a KIP týmu v tomto regionu. I ti jsou představitelé terénní formy této služby. Tyto aktivity a část diskuze mohly přispět ke zvýšení důrazu na tuto formu služby.

Hlavním cílem práce bylo srovnání potřeb vzešlých z komunitního plánování a vnímání potřeb přímo pracovníky v oblasti sociálních služeb. V úvodu jsem si kladla otázku, zda jsou v souladu. Naprostý soulad se ukázal u komunitního plánování na území Jihočeského kraje, kde bylo potvrzeno, že zde chybí pobytová forma služby a je označena jako nejpotřebnější. Pro území okresu České Budějovice byla rovněž pobytová služba označena jako chybějící, avšak jako nejpotřebnější byla označena terénní, přes to, že pobytová byla jen o málo procent jako druhá. Otázkou je, zda se v tomto případě jedná o nesoulad nebo spíše o ukázání směru. Aktuální komunitní plán tohoto území počítá v nejbližší době se zmapování situace a vytvořením určitého záměru pro zajištění komplexních služeb krizové pomoci.

V případech komunitních plánů Jihočeského kraje a ORP ČB se setkává naplánované se skutečnými potřebami v oblasti sociálních služeb, které jsou mapované odlišným způsobem a jinými cestami, tedy prostřednictvím názoru sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, kteří jsou v bezprostředním denním kontaktu s uživateli sociálních služeb.

## ZÁVĚR

Práce měla za úkol dosáhnout několika cílů. Ty se všechny podařilo naplnit. Hlavní cíl práce, tedy porovnání komunitního plánování s názory uživatelů sociálních služeb, zprostředkovaně přes jejich sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, přinesl zajímavé výsledky. Ukázalo se, že i když zapojení uživatelů v některých problematikách je složité a ne vždy se je daří zapojovat, jejich názory nejsou opomenuty a komunitní plánování je reflektují. Některé detaily nejsou ve 100 % shodě, ale v globálu jsou plány nastaveny dle potřeby uživatelů sociálních služeb.

Zajímavou otázkou je, čím tato drobná neshoda vzniká. Výzkumné šetření krom jiného ukázalo, že pracovníci umí ve sém okolí vyjmenovat ve většině případů organizace v oblasti sociálních služeb, ale nedaří se jim je již přiřazovat ke konkrétní sociální službě, tedy často se domnívají, že službu poskytuje jiná organizace. Pak samozřejmě může docházet ke zkreslení toho, kterou službu by vnímali jako chybějící nebo potřebnou. Velmi zajímavý byl rozdíl těchto znalostí, pokud jsme z respondentů izolovali pracovníky, kteří pracují na území okresu České Budějovice. Jejich znalost bych naopak označila jako výbornou. Dobře dokázali přiřazovat konkrétní organizace k poptávané registrované službě. Pokusila jsme se tedy ještě zjistit, proč tomu tak je. Pouze nabízím určité možnosti mající vliv na tuto lepší znalost. Pro detailní zmapování této skutečnosti a zároveň i neznalosti ostatních pracovníků se nabízí prostor pro další výzkumné šetření, které by mohlo tuto otázku vysvětlit.

Práce popisovala služby krizové pomoci na území Jihočeského kraje. Zmapované služby korespondují s oběma komunitními plány, které v rámci práce porovnávám (území Jihočeského kraje a ORP České Budějovice). Práce svým výzkum šetřením porovnávala jak zmapované skutečnosti, tak jednotlivé plány se zprostředkovanými názory uživatelů sociálních služeb. Tyto věci se ukazují jako v souladu a komunitní plánování jako smysluplné, i přes složitost zapojení uživatelů sociálních služeb, kteří by však měli být nedílnou součástí komunitního plánování.

## Seznam použitých zdrojů

### Literatura:

- BERNARD, J., Komunitní plánování sociálních služeb a problémy participace, *Sociální práce*, 2010, č. 3, str. 100 – 109.
- KUBALČÍKOVÁ, K., KRCHŇAVÁ, A., Komunitní plánování jako prostor pro účast uživatelů na rozhodování: realita nebo iluze? O respektování principů jedné z metod sociální práce v praxi. *Sociální práce*, 2010, č. 3, str. 110 – 121.
- MALÁTEK, V.; POLONSKÝ, D. *Metody sociologického výzkumu*. Karviná: Slezská univerzita v Opavě a Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, 1998. ISBN: 80-7248-015-4.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8549-0.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-736-310-9.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-802-6203-667.
- MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce*. 2008, č.2, s. 60-79.
- ROSECKÝ, D., ORINIAKOVÁ, P. *Komunitní plánování sociálních služeb* České Budějovice: CpKP Jižní Čechy, 2005, ISBN neuvedeno.
- RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? *Sociální práce*. 2009, č.3, s. 79-92.
- ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0586-9.
- *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010, ISBN 978-80-86640-51-8.
- *Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Jihočeského kraje na období 2014-2016: schváleno usnesením Zastupitelstva Jihočeského kraje č. 195/2013/ZK-5 ze dne 27.6.2013*. Vyd. 1. České Budějovice. ISBN 978-80-87520-06-2.
- VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-342-0.

- VASKOVÁ, V., ŽEŽULA, O. Komunitní plánování – věc veřejná: Jak zjistit co lidé opravdu chtějí? Jak zlepšit život v obci?. vydání první, MPSV: Praha, 2002. ISBN 80-86552-30-6
- VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.
- ZATLOUKAL, L., Komunitní plánování sociálních služeb v obcích – střet organizačních kultur? *Sociální práce*. 2006, č.3, s. 82-94
- ZICH, F. *Sociologický výzkum*. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1976. ISBN neuvedeno

#### Internetové zdroje:

- ADRA. *KIP tým* [online]. [cit. 2014-01-26]. Dostupné na WWW: <<http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/kip-tym>>
- ADRA. *ADRA Česká republika* [online]. [cit. 2014-02-26]. Dostupné na WWW: <<http://www.adra.cz/document/komunitni-intervencni-psycho-socialni-tym-v-jihoceskem-kraji>>
- ARKÁDA. *Arkáda: | Sociálně psychologické centrum Písek: arkadacentrum.cz* [online]. [cit. 2014-01-26]. Dostupné na WWW: <<http://www.arkadacentrum.cz/>>
- CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRAHA. *Centrum sociálních služeb Praha: Krizové centrum RIAPS* [online]. [cit. 2014-01-24]. Dostupné na WWW: <<http://www.csspraha.cz/krizove-centrum-riaps>>
- KP JČK. *Plánování sociálních služeb v Jihočeském kraji: Komunitní plánování JCK* [online]. [cit. 2014-03-26]. Dostupné na WWW: <<http://www.kpjck.cz/planovani>>
- KRIZOVÉ CENTRUM PRO DĚTI A RODINU. *Služby: Krizové centrum pro děti a rodinu* [online]. [cit. 2014-01-25]. Dostupné na WWW: <<http://www.ditevkrizi.cz/nase-prace/sluzby/>>
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. [cit. 2013-09-15]. Dostupné na WWW: <[http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION\\_ID=1395765684011\\_4](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1395765684011_4)>

- MPSV.CZ: Co je komunitní plánování sociálních služeb a kdo jsou jeho hlavní aktéři. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. [online]. [cit. 2014-01-25]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/850>>
- PORTUS PRACHATICE. *Krizové centrum: Centrum pomoci rodině a dětem: Portus Prachatice* [online]. [cit. 2014-01-26]. Dostupné na WWW: <[http://www.portusprachatice.cz/krizove-centrum\\_169.html](http://www.portusprachatice.cz/krizove-centrum_169.html)>
- SURVIO S.R.O. *Dotazník zdarma: Vytvořit online dotazník: Survio.com* [online]. [cit. 2014-02-03]. Dostupné na WWW: <<http://www.survio.com/cs/>>
- STATUTÁRNÍ MĚSTO ČESKÉ BUDĚJOVICE. *České Budějovice: Rozvojový plán sociálních služeb České Budějovice* [online]. [cit. 2014-02-25]. Dostupné na WWW: <<http://rpss.c-budejovice.cz/cz/dokumenty/stranky/rozvojovy-plan-socialnich-sluzeb-ceske-budejovice.aspx>>
- STŘEDISKO PRO RODINU A MEZILIDSKÉ VZTAHY A LINKA DŮVĚRY ČESKÉ BUDĚJOVICE. *Linka důvěry: Středisko pro rodinu a mezilidské vztahy a Linka důvěry* [online]. [cit. 2014-01-26]. Dostupné na WWW: <<http://www.rodinnaporadnacb.cz/linka-duvery>>
- THEIA. *Pomoc v krizi: theia.cz* [online]. [cit. 2014-01-26]. Dostupné na WWW: <<http://www.theia.cz/cs/nabizena-pomoc/pomoc-v-krizi>>

#### Jiné zdroje:

- MACHO, M. *Re: Prezentace z 28.2* [elektronická pošta]. Message to: Barbora Čechová. 4. 3. 2014 [cit. 5. 3. 2014]. Osobní komunikace, citováno se svolením autora
- SOTONA, P. *Re: Počet poskytovatelů na území JČK* [elektronická pošta]. Message to: Barbora Čechová. 1. 3. 2014 [cit. 3. 3. 2014]. Osobní komunikace, citováno se svolením autora
- Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění k 1. 1. 2014

## **Seznam příloh**

- Příloha č. I: Služby krizové pomoci v ČR
- Příloha č. II: Dotazník k bakalářské práci

## Přílohy

### Příloha 1: Přehled služeb krizové pomoci v ČR

(data zpracována z registru poskytovatelů sociálních služeb: <http://iregistr.mpsv.cz/socreg>)

Sumarizovaný přehled služeb krizové pomoci dle jednotlivých krajů					
	Kraj	Ambulantní forma	Terénní forma	Pobytová forma	
		Počet služeb			Počet lůžek
1	Praha	7	3	5	21
2	Středočeský	3	2	3	21
3	Jihočeský	6	2	0	0
4	Plzeňský	3	4	3	18
5	Karlovarský	1	0	0	0
6	Ústecký	1	1	3	10
7	Liberecký	0	0	0	0
8	Královéhradecký	1	0	0	0
9	Pardubický	1	0	2	7
10	Vysočina	0	0	0	0
11	Jihomoravský	3	1	0	0
12	Olomoucký	1	0	2	7
13	Moravskoslezský	4	1	4	16
14	Zlínský	0	0	0	0

Sumarizovaný přehled služeb krizové pomoci dle jednotlivých okresů					
	Okres	Ambulantní forma	Terénní forma	Pobytová forma	
		Počet služeb			Počet lůžek
1	České Budějovice	2	2	0	0
2	Český Krumlov	0	0	0	0
3	Jindřichův Hradec	1	0	0	0
4	Písek	1	0	0	0
5	Prachatice	1	0	0	0
6	Strakonice	0	0	0	0
7	Tábor	0	0	0	0

# Služby krizové pomoci v České republice

Poř. č.	Název organizace	Název služby	Ambulantní forma	Pobytová forma	Počet lůžek	Terénní forma	Cílové skupina	Omezení cílové skupiny	Věková kategorie klientů	Místo poskytování sociální služby	Kraj	webové stránky organizace
1	ACORUS, o.s.	Acorus - krizová pomoc	ano	ano	4		oběti domácího násilí	pouze ženy	bez omezení	Praha	Praha	<a href="http://www.acorus.cz">www.acorus.cz</a>
2	ADRA, o.p.s.	Dětské krizové centrum ADRA	ano				děti a mládež	bez omezení	děti do 18ti let	Hradec Králové	Královéhradecký	<a href="http://www.adra.cz">www.adra.cz</a>
3	Arkáda - sociálně psychologické centrum, o.s.	Krizové centrum	ano				osoby v krizi oběti domácího násilí	bez omezení	bez omezení	Písek Milevsko	Jihočeský	<a href="http://www.arkadacentrum.cz">www.arkadacentrum.cz</a>
4	Centrum J.J.Pestalozziho, o.p.s.	Centrum J.J.Pestalozziho	ano				osoby v krizi oběti domácího násilí	bez omezení	bez omezení	Svitavy Chrudim	Pardubický	<a href="http://www.pestalozzi.cz">www.pestalozzi.cz</a>



5	Centrum sociálních služeb, příspěvková organizace	Městské středisko krizové sociální pomoci pro osoby v extrémní sociální tísní	ano				osoby v krizi	bez omezení	od 19ti let	Brno	Jihomoravský	<a href="http://www.css.brno.cz">www.css.brno.cz</a>
6	Dětské krizové centrum, o.s.	Dětské krizové centrum	ano			ano	děti a mládež	děti a rodiny s dětmi	bez omezení	Praha	Praha	<a href="http://www.ditekrize.cz">www.ditekrize.cz</a>
7	Diakonie ČCE - Středisko křesťanské pomoci v Praze	SOS centrum - Diakonie ČCE - SKP v Praze	ano				osoby v krizi oběti trestné činnosti osoby s chronickým duševním onemocněním osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy rodiny s dítětem/děťmi	bez omezení	od 16ti let	Praha	Praha	<a href="http://www.soscentrum.cz">www.soscentrum.cz</a>

8	Diakonie ČCE - středisko Západní Čechy	Plus pro lidi v krizové situaci	ano			ano	osoby v krizi	bez omezení	bez omezení	Plzeň	Plzeňský	<a href="http://www.diakoniezapad.cz">www.diakoniezapad.cz</a>
							oběti domácího násilí			Rokycany		
							oběti trestné činnosti			Dobřany		
							rodiny s dítětem/děťmi			Domažlice		
9	Diecézní charita Brno	Tereza - pomoc obětem domácího násilí	ano			ano	oběti domácího násilí	bez omezení	od 11ti let	Znojmo	Jihomoravský	<a href="http://www.blansko.charita.cz">www.blansko.charita.cz</a>
						osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy						
		bez omezení				od 19ti let	Blansko					
		ano				bez omezení	bez omezení			Blansko		
		ano				8	bez omezení			bez omezení		
10	Diecézní charita Plzeň	Krizová pomoc Cheb	ano	3		osoby v krizi	bez omezení	bez omezení	Plzeň	Plzeňský	<a href="http://www.dchp.cz">www.dchp.cz</a>	
		Terénní krizová služba			ano	osoby v krizi	bez omezení	bez omezení	Plzeň	Plzeňský	<a href="http://www.dchp.cz">www.dchp.cz</a>	

11	DOMOVINKA - sociální služby, o.p.s.	DOMOVINKA - krizová pomoc	ano			ano	osoby v krizi	bez omezení	od 50ti let	Plzeň	Plzeňský	<a href="http://www.domovinka.cz">www.domovinka.cz</a>
							oběti domácího násilí					-
12	Dům tří přání, o.s.	Dům Přemysla Pittra pro děti	ano	ano	6	ano	osoby v krizi	bez omezení	děti do 18-ti let	Praha	Praha	<a href="http://www.dumtriprani.cz">www.dumtriprani.cz</a>
							děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy					
							osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy					
13	Elim Opava, o.p.s.	Krizové centrum Elim Opava	ano	ano	6		osoby v krizi	pouze ženy	bez omezení	Opava	Moravskoslezský	<a href="http://www.elimopava.cz">www.elimopava.cz</a>
							oběti domácího násilí					
14	Fokus Praha, o.s.	Krizový tým	ano			ano	osoby v krizi	bez omezení	od 19ti let	Praha	Praha	<a href="http://www.fokus-praha.cz">www.fokus-praha.cz</a>
							osoby s duševním onemocněním					
15	Charita Olomouc	Krizové centrum	ano	ano	6		osoby v krizi	bez omezení	od 18ti let	Olomouc	Olomoucký	<a href="http://www.olomouc.charita.cz">www.olomouc.charita.cz</a>
							oběti domácího násilí					-
							oběti trestné činnosti					-

16	Charita Opava	středisko krizové pomoci Nadejě a Fénix	ano		-		osoby v krizi	bez omezení	od 19ti let	Opava	Moravskoslezský	<a href="http://www.charitaopava.cz">www.charitaopava.cz</a>
17	Charita Ostrava	Charitní středisko Michala Magone - krizová pomoc	ano	ano	4		bez omezení	bez omezení	bez omezení	Ostrava	Moravskoslezský	<a href="http://www.ostrava.charita.cz">www.ostrava.charita.cz</a>
18	Kamarád - LORM	Kamarád - LORM		ano	1		osoby v krizi	osoby s mentálním a kombinovaným postižením	do 26ti let	Žatec	Ústecký	<a href="http://www.kamarad-lorm.cz">www.kamarad-lorm.cz</a>
19	Kolpingova rodina Praha 8	Kolpingův dům - Krizová pomoc		ano	6		osoby v krizi	rodiny s dětmi	bez omezení	Praha	Praha	<a href="http://www.kolpingpraha.cz">www.kolpingpraha.cz</a>
20	Krizové centrum Ostrava, o. s.	Krizové centrum Ostrava, o. s.	ano	ano	5	ano	osoby v krizi	bez omezení	od 16ti let	Ostrava	Moravskoslezský	<a href="http://www.kriceos.cz">www.kriceos.cz</a>

21	Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji, občanské sdružení	Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji, občanské sdružení	ano			ano	osoby v krizi	rodiny s dětmi	bez omezení	Č. Budějovice	Jihočeský	<a href="http://www.ditevkrizi.cz">www.ditevkrizi.cz</a>	
							oběti trestné činnosti						
							oběti domácího násilí						
							děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy						
22	La Strada Česká republika, o.p.s.	Azylový byt a poradenské centrum	ano	ano	2		oběti obchodu s lidmi	dle cílové skupiny	od 16 ti let	Praha	Praha	<a href="http://www.strada.cz">www.strada.cz</a>	
							osoby komerčně zneužívané						
23	Letohrádek Vendula	Letohrádek Vendula		ano	4		osoby s mentálním tělesným a kombinovaným postižením	dle cílové skupiny	od 16ti let	Unhošť	Středočeský	<a href="http://www.letohradekvendula.cz">www.letohradekvendula.cz</a>	
24	Město Nový Jičín	Akutní sociální lůžko				ano	1	osoby v krizi	bez omezení	od 19ti let	Nový Jičín	Moravskoslezský	<a href="http://www.psnj.cz">www.psnj.cz</a>
								osoby bez přístřeší					
								osoby v krizi					
								oběti domácího násilí					
								oběti trestné činnosti					
osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách													

26	Občanské sdružení CEMA Žamberk	Dům na skalách		ano	4		osoby v krizi		bez omezení	Žamberk	Pardubický	<a href="http://www.cema-nno.cz">www.cema-nno.cz</a>
							oběti domácího násilí					
							osoby bez přístřeší					
							osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy					
27	Občanské sdružení Dítě, rodič, prarodič	Krizová pomoc	ano		6	ano	osoby v krizi	bez omezení	bez omezení	Plzeň	Plzeňský	<a href="http://www.osdrp.cz">www.osdrp.cz</a>
							oběti trestné činnosti					
28	Občanské sdružení Modré dveře	Občanské sdružení Modré dveře	ano				osoby v krizi	bez omezení	bez omezení	Kostelec nad Černým Lesy	Středočeský	<a href="http://www.modredvere.cz">www.modredvere.cz</a>
29	občanské sdružení Portus Prachatice	Krizové centrum - Centrum pomoci rodině a dětem	ano				osoby v krizi	bez omezení	od 7mi let	Prachatice	Jihočeský	<a href="http://www.portusprachatice.cz">www.portusprachatice.cz</a>

30	Občanské sdružení Povídej	Poradna pro lidi v tísni	ano				osoby v krizi	bez omezení	bez omezení	Kutná Hora	Středočeský	<a href="http://www.linkaduvery.kh.cz">www.linkaduvery.kh.cz</a>
							oběti domácího násilí					
							oběti trestné činnosti					
							osoby s chronickým duševním onemocněním					
osoby s jiným zdravotním omezením												
31	Občanské sdružení Res vitae	Občanské sdružení Res vitae - krizové centrum	ano				osoby v krizi	bez omezení	od 19ti let	Karlovy Vary	Karlovarský	<a href="http://www.resvitae.cz">www.resvitae.cz</a>
							oběti domácího násilí					
							oběti trestné činnosti					
32	Občanské sdružení SPIRÁLA	Centra krizové intervence	ano	ano	5	ano	osoby v krizi	bez omezení	od 18 ti let	Ústí nad Labem	Ústecký	<a href="http://www.spirala-ul.cz">www.spirala-ul.cz</a>
							Rumburk					
							Louny					
33	Oblastní charita Rokycany	Krizové zařízení pro ženy		ano	9		osoby v krizi	pouze ženy	bez omezení	Rokycany	Plzeňský	<a href="http://www.charitarokycany.cz">www.charitarokycany.cz</a>
oběti trestné činnosti												

34	OS ČČK Kladno	Sociální dům OS ČČK Kladno		ano	10	ano	osoby krizi	sociálně slabé rodiny, matsky s dětmi, osoby bez přístřeší, osoby v tísní	bez omezení	Kladno	Středočeský	
							oběti domácího násilí					
							oběti trestné činnosti					
							osoby s chronickým duševním onemocněním					
							osoby s tělesným postižením					
35	PONTIS Šumperk o.p.s.	Krizový byt pro ženy		ano	1		osoby v krizi	pouze ženy	od 19ti let	Šumperk	Olomoucký	<a href="http://www.pontis.cz">www.pontis.cz</a>
							oběti domácího násilí					
36	Proxima Sociale, o.s.	Krizová pomoc Proxima Sociale, o.s.	ano	ano	3		osoby v krizi	bez omezení	bez omezení	Praha	Praha	<a href="http://www.proximasociale.cz">www.proximasociale.cz</a>
						osoby bez přístřeší						
37	Sdružení romských občanů Lysá nad Labem, občanské sdružení	Romské centrum Lysá	ano	ano	7	ano	osoby v krizi	bez omezení	od 19ti let	Lysá nad Labem	Středočeský	<a href="http://www.sdruzenilysa.cz">www.sdruzenilysa.cz</a>
							osoby bez přístřeší					
							osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách					
							osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy					



38	SKP - CENTRUM, o.p.s.	Městský azylový dům pro ženy a matky s dětmi - Krizová pomoc		ano	3		osoby v krizi	pouze ženy	od 18ti let	Pardubice	Pardubický	<a href="http://www.skp-centrum.cz">www.skp-centrum.cz</a>
39	SPONDEA , o.p.s.	SPONDEA , o.p.s.	ano				osoby v krizi	bez omezení	do 26ti let	Brno	Jihomoravský	<a href="http://www.spondea.cz">www.spondea.cz</a>
40	THEIA - krizové centrum o.p.s.	THEIA - Pomoc v krizi	ano			ano	osoby v krizi oběti trestné činnosti oběti domácího násilí	bez omezení	bez omezení	Č. Budějovice J. Hradec	Jihočeský	<a href="http://www.theia.cz">www.theia.cz</a>
<b>Počet služeb / lůžek</b>			29	22	108	15	Data zpracována k 15.2.2014					

## Příloha II: Dotazník k bakalářské práci

### Komplexnost služeb krizové pomoci v Jihočeském kraji

Dobrý den,

děkuji, že jste se rozhodli pro vyplnění tohoto dotazníku.

Je zaměřen na oblast sociálních služeb krizové pomoci v Jihočeském kraji. Mapuje názor pracovníků v sociálních službách na dostatečnost těchto služeb a forem jejich poskytování. Odhadovaný čas pro jeho vyplnění je deset minut.

Získané údaje budou součástí mé práce při studiu oboru Sociální a charitativní práce.

Děkuji za Váš čas

Domníváte se, že je v našem kraji dostatečný počet organizací na pokrytí potřeb krizové pomoci?

*Nápověda k otázce: Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami*

Ano  Ne  Nevím

V jakém okrese se nachází Vaše pracoviště?

- České Budějovice
- Český Krumlov
- Jindřichův Hradec
- Písek
- Prachatice
- Strakonice
- Tábor

Je v okrese, kde pracujete, dostatečný počet organizací na pokrytí potřeb krizové pomoci?

Ano  Ne  Nevím

### Kterou z forem služeb krizové pomoci vnímáte jako nejpotřebnější

Nápověda k otázce: Podle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách mohou být služby krizové pomoci poskytovány: - ambulantní formou (poradny) - terénní formou (pomoc přímo na místě krizové situace – nehody, neštěstí apod.) - pobytovou formou (krátkodobý pobyt v délce 3-7 dní pro osoby v akutní krizi).

- Ambulantní
- Terénní
- Pobytovou
- Službu krizové pomoci v žádné formě nevyužíváme

Jaké znáte organizace ve Vašem okrese, které poskytují Vámi označenou nejpotřebnější formu krizové pomoci v předchozí otázce?

	název organizace
Ambulantní	<input type="text"/>
Terénní	<input type="text"/>
Pobytová	<input type="text"/>

Které z forem krizové pomoci ve Vašem okrese chybí?

- Ambulantní    Terénní    Pobytová    Žádná

Jaký si myslíte, že je důvod, že uvedená forma služby krizové pomoci ve Vašem okrese chybí?

Jaké znáte organizace na území Jihočeského kraje, které poskytují dle Vás chybějící formu krizové pomoci ve Vašem okrese?

	názvy organizací
Amblantní	<input type="text"/>
Terénní	<input type="text"/>
Pobytová	<input type="text"/>

Jaká je převažující sociální služba, kterou organizace, kde pracujete poskytuje?

Nápověda k otázce: *Jedná se o služby dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách. Vaše organizace může mít registrováno více sociálních služeb, vyberte tu, která je pro vaši službu nejcharakterističtější. Řazení je dle uvedeného zákona a paragrafu příslušné služby.*

- Odborné sociální poradenství (§ 37 odstavec 3)
- Osobní asistence (§39)
- Pečovatelská služba (§ 40)
- Tísňová péče (§ 41)
- Průvodcovské a předčitatelské služby (§ 42)
- Podpora samostatného bydlení (§ 43)
- Odlehčovací služby (§ 44)
- Centra denních služeb (§ 45)
- Denní stacionáře (§ 46 )
- Týdenní stacionáře (§ 47 )
- Domovy pro osoby se zdravotním postižením (§48)
- Domovy pro seniory (§ 49)
- Domovy se zvláštním režimem (§ 50)
- Chráněné bydlení (§ 51)
- Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče (§ 52)
- Raná péče (§ 54)
- Telefonická krizová pomoc (§ 55)
- Tlumočnické služby (§ 56)
- Azylové domy (§ 57)
- Domy na půl cesty (§ 58)
- Kontaktní centra (§ 59)

- Krizová pomoc (§ 60)
- Intervenční centra (§ 60a)
- Nízkoprahová denní centra (§ 61)
- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (§ 62)
- Noclehárny (§ 63)
- Služby následné péče (§ 64)
- Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (§ 65)
- Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením (§ 66)
- Sociálně terapeutické dílny (§ 67)
- Terapeutické komunity (§ 68)
- Terénní programy (§ 69)
- Sociální rehabilitace (§ 70)

Ke kterému z následujících názorů na zařízení, kde pracujete, se při hodnocení většiny spolupracovníků nejvíce blíží Vaše stanovisko?

*Nápověda k otázce: Povídají si klienti sociálního zařízení o přístupu sociálních pracovníků k práci. - Pan Petr říká: Většina pracovníků má k nám ryze profesionální přístup. - Paní Andrea říká: Většina pracovníků ve svém přístupu dbá hlavně na předpisy. - Pan Marek říká: Většina pracovníků k nám projevuje laskavý vstřícný přístup. - Paní Tereza říká: Většina pracovníků se snaží do řešení problému klienta zapojit i širší okolí.*

- pana Petra
- paní Andrey
- pana Marka
- Paní Terezy

Které tři z níže uvedených charakteristik, jsou podle Vás nejvíce typické pro sociálního pracovníka ve Vaší organizaci?

Nápověda k otázce: !!! Prosím vyberte 3 charakteristiky, systém neumožňuje zakázat volbu více než tří variant.

- administrativní úkoly
- navázání vztahu s klientem
- naplňování práv znevýhodněných
- znalost příslušné legislativy
- posilování schopnosti klienta zvládat vlastní situaci
- zabývání se zejména klientovými specifickými potřebami
- prosazování zájmů svých klientů
- vyřizování své agendy
- spolupráce s dalšími pomáhajícími profesemi
- empatický a ochotný přístup
- aktivní nasazení v rámci řešení klientovi situace

Jakou pozici u zaměstnavatele zastáváte?

- Sociální pracovník
- Pracovník v sociálních službách

Kolik let pracujete v sociálních službách?

Kolik je Vám let?

## **Abstrakt**

ČECHOVÁ, B. Komplexnost služeb krizové pomoci v okrese české Budějovice a potřebnost dostupnosti všech forem krizové pomoci na území Jihočeského kraje. České Budějovice. 2014. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedry etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce M. Elichová.

Klíčová slova: sociální práce, sociální služby, komunitní plánování, plánování sociálních služeb, krizová pomoc, krize, krizové centrum, formy krizové pomoci

Práce se zabývá službami krizové pomoci na území Jihočeského kraje a okresu České Budějovice. Teoretická část popisuje služby jako takové, jak jsou definovány odbornou literaturou a příslušnou legislativou. Dále práce mapuje služby krizové pomoci v jednotlivých krajích České republiky a v rámci Jihočeského kraje i dle jednotlivých okresů, zohledněny jsou všechny formy poskytování služby krizové pomoci. Pro území Jihočeského kraje a obce s rozšířenou působností České Budějovice popisuje komunitní plány sociálních služeb těchto lokalit ve vztahu ke službám krizové pomoci.

Praktická část prostřednictvím výzkumného šetření mapuje názory sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v Jihočeském kraji a zvláště v okrese České Budějovice. Zjišťuje jejich vnímání dostupnosti a potřebnosti služeb krizové pomoci a soulad těchto zjištění s komunitními plány uvedených lokalit.

## **Abstract**

ČECHOVÁ, B. *System of centres for people in need in area of ČB and availability of these sorts of service in South Bohemia*. České Budějovice. 2014. Bachelor Thesis. The University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of Ethics, Psychology and Charitative Work. Supervizor M. Elichová

Key words: social works, welfare services, planing of welfare, welfare management, crisis, centers for people in need, help

My diploma work is focused on help and services for people in need in the region of South Bohemia and České Budějovice. I describe welfare principles, as they are defined in literature and law, in theoretical part. In second part I enumerate all welfare centres in Czech Repuublic, and in all regions. I describe welfare planning and management in local parts of South Bohemia.

In research I tried to summarize personal opinion of those who work for people in need. The goal was to find common points between management and planning and needs of affected organizations.