

Univerzita Palackého v Olomouci

**Filozofická fakulta**

Katedra sociologie a andragogiky

**HODNOCENÍ (EVALUACE) SLUŽBY SOCIÁLNÍ  
REHABILITACE ATTA PRO LIDI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ  
Z POHLEDU KLIENTŮ**

**ASSESSMENT (EVALUATION) ATTA SOCIAL  
REHABILITATION SERVICES FOR THE HOMELESS  
FROM THE PERSPECTIVE OF CLIENTS**

Bakalářská diplomová práce

**Ing. Radmila Táborská**

Vedoucí bakalářské diplomové práce: PhDr. Pavel Kliment, Ph.D.

Olomouc 2013

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

Ve Valašském Meziříčí 29. 3. 2013 .....

Děkuji panu PhDr. Pavlu Klimentovi, Ph.D. za metodické vedení a podnětné připomínky, které mi poskytl při zpracování mé bakalářské diplomové práci.

<b>ÚVOD .....</b>	<b>6</b>
<b>1 BEZDOMOVECTVÍ.....</b>	<b>7</b>
1.1 Definice bezdomovectví.....	7
1.2 Příčiny bezdomovectví .....	9
1.3 Druhy bezdomovectví .....	10
1.4 Osoba bez přístřeší .....	12
1.5 Osoba bez přístřeší a společnost.....	13
<b>2 SOCIÁLNÍ VYLOUČENÍ.....</b>	<b>15</b>
2.1 Charakteristiky sociálního vyloučení .....	16
2.2 Mechanismy sociálního vyloučení .....	17
2.3 Adaptace na sociální vyloučení .....	19
2.4 Zpětná vazba.....	19
2.5 Shrnutí .....	20
<b>3 CHUDOBA.....</b>	<b>21</b>
3.1 Koncepty chudoby.....	21
3.2 Příčiny chudoby.....	23
3.3 Způsoby řešení chudoby.....	24
<b>4 CHARITA VALAŠSKÉ MEZIRÍČÍ .....</b>	<b>26</b>
4.1 Základní charakteristika .....	26
4.2 Vznik a vývoj .....	26
4.3 Sociální služby a doplňkové činnosti .....	27
4.4 Komunitní plánování .....	29
<b>5 ÚSEK SLUŽEB PRO LIDI OHROŽENÉ SOCIÁLNÍM VYLOUČENÍM.....</b>	<b>30</b>
5.1 Denní centrum .....	31
5.2 Noclehárna.....	32
5.3 Sociální rehabilitace ATTA.....	33
5.4 Charitní šatník .....	34
<b>6 SOCIÁLNÍ REHABILITACE ATTA.....</b>	<b>36</b>
6.1 Vznik a vývoj Sociální rehabilitace ATTA.....	36
6.2 Sociální rehabilitace v pojetí zákona.....	37
6.3 Poslání, cíl, cílová skupina .....	40
6.4 Zařízení a technické vybavení .....	41
6.5 Financování .....	42
6.6 Propagace .....	42
6.7 Statistika služby.....	43
<b>7 PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>44</b>

7.1	Výzkum .....	44
7.2	Cíl výzkumu .....	44
7.3	Metoda výzkumu .....	44
7.4	Charakter výzkumného souboru.....	45
7.5	Stanovení hypotéz .....	45
7.6	Popis výzkumu .....	46
7.7	Vyhodnocení jednotlivých otázek .....	47
7.8	Shrnutí výzkumu .....	63
<b>ZÁVĚR.....</b>		<b>68</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>		<b>69</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>		<b>71</b>

## ÚVOD

Život v dnešní společnosti je spjat s celou řadou problémů a mezi nimi nelze přehlédnout problémy osob bez přístřeší jinak řečeno bezdomovectví. Jeho závažnost v poslední době zřetelně narůstá a dostává jej tak na přední pozice žebříčku problémů.

K vypracování mé bakalářské diplomové práce na téma: „Hodnocení (evaluace) služby Sociální rehabilitace ATTA pro osoby bez přístřeší z pohledu klientů“ mě vedla vlastní zkušenost. Ve službě Sociální rehabilitace ATTA pracuji od jejího prvopočátku. Předpokládám, že za celou tu dobu jsem načerpala řadu zkušeností a poznatků, které bych ráda využila při psaní své bakalářské diplomové práce. Zároveň bych chtěla do určité míry objasnit, co vlastně tato sociální služba dělá a jak je vnímána z pohledu klientů.

**Hlavním cílem mé bakalářské diplomové práce je zjistit spokojenost klientů se službou Sociální rehabilitace ATTA.**

Teoretická část práce bude vycházet z obecné definice pojmu osoba bez přístřeší, bezdomovectví, příčiny a druhy. Na to naváže vysvětlení pojmů chudoba, sociální vyloučení, které s problematikou bezdomovectví úzce souvisí. Výklad bude pokračovat základní charakteristikou organizace Charita Valašské Meziříčí, která poskytuje mimo jiné služby osobám bez přístřeší. Teoretickou část bude uzavírat popis Úseku pro lidi ohrožené sociálním vyloučením a služby Sociální rehabilitace ATTA.

Praktická část bakalářské práce bude zaměřena na hodnocení služby Sociální rehabilitace ATTA pro osoby bez přístřeší z pohledu klientů. Základem celého výzkumu bude výzkumná sonda mezi klienty služby a zjišťování jejich názoru na službu. Výsledkem bude vyhodnocení dat z výzkumné sondy, které ukáže, zda jsou klienti se službou spokojeni.

# 1 BEZDOMOVECTVÍ

## 1.1 Definice bezdomovectví

Bezdomovectví je aktuální sociální problém, který se týká nejen odborné, ale i laické veřejnosti a v současné době je skloňován ve všech pádech. Najdeme celou řadu názorů a výkladů, které popisují bezdomovectví, ale všeobecně platná definice pro tento pojem neexistuje.

Velmi jednoduchou definici bezdomovectví podává Haasová, která říká, že bezdomovcem je ten, kdo nemá domov.<sup>1</sup> Přičemž domov vnímá v tom případě nejen jako přístřeší, ale jako celkové zázemí.

*Průdková, Novotný chápe „bezdomovectví jako společenský jev, kterému předchází jednání a procesy, které vedou ke ztrátě zázemí, životních jistot a ke společenskému vyloučení. Tato situace vzniká na základě odlišných faktorů. Zasahuje veškeré oblasti života dotčeného jedince. Je to způsob života charakterizovaný především absencí přijatelného bydlení.“<sup>2</sup>*

Jednou z definic, která je v současné době často používaná, je definice organizace FEANTSA. Tato mezinárodní organizace se v evropském měřítku zabývá bezdomovectvím. Představuje evropskou federaci národních organizací pracujících s bezdomovci. Za Českou republiku jsou zapojeny organizace: Naděje, Armáda spásy, Asociace azylových domů.

V roce 2005 provedla FEANTSA výzkumnou studii – ETHOS se záměrem nalézt společné pojmosloví pro oblast bezdomovectví. Vychází z principu, že pojetí domova lze chápat ve třech oblastech, jejichž absence může vést k bezdomovectví. Mít domov může být chápáno jako: mít přiměřené bydlení, které může osoba a její rodina výlučně užívat (fyzická oblast), mít prostor pro vlastní soukromí s možností sociálních vztahů (sociální oblast), mít právní důvod k užívání (právní oblast).

---

<sup>1</sup> HAASOVÁ, J. *Jak žijí v Olomouci ženy bez domova*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005, s.18

<sup>2</sup> PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008, s.11-12.

Z uvedených tří oblastí pojetí domova FEANTSA vydefinovala čtyři formy vyloučení z bydlení:

1. **osoby bez přístřeší** (rooflessness) - osoby přežívající venku či v noclehárnách,
2. **osoby bez bytu** (houselessness) - osoby v ubytovnách pro bezdomovce, pobytových zařízeních pro ženy, ubytovnách pro imigranty, osoby před opuštěním instituce a uživatelé dlouhodobější podpory,
3. **osoby v nejistém bydlení** - osoby žijící v nejistém bydlení, osoby ohrožované vystěhováním a ohrožené domácím násilím,
4. **osoby v bydlení nevyhovujícím** - osoby žijící v provizorních a nevyhovujících stavbách, v nevhodném bydlení a přelidněných bytech.<sup>3</sup>

Pro ucelený náhled na bezdomovectví doplňuji předchozí definice o vymezení bezdomovectví dle Quisové: „Bezdomovectví je extrémní vyloučení ze života ve více úrovních. Bezdomovec strádá po stránce:

- **materiální** – nemá střechu nad hlavou, nemá co jíst, co si obléci,
- **sociální** – sociální vztahy v rodině a s přáteli jsou narušené,
- **pracovní** – nemá zaměstnání, pro společnost není zajímavý, nic neprodukuje,
- **kulturní** – neúčastní se na životě společnosti, zdravotní péče – nemá dostatečný přístup ke zdravotní péči“.<sup>4</sup>

Na základě výše uvedených různorodých definic pojmu bezdomovectví se domnívám, že snaha o stanovení či vymezení přesné a jednotné definice je zcela nemožná. Bezdomovectví je velmi složitý a rozsáhlý proces, který v sobě pojímá spoustu dalších jevů.

---

<sup>3</sup> <http://www.feantsa.org/IMG/pdf/cz.pdf> [citováno dne 15.2.2013]

<sup>4</sup> QUISOVÁ, S. a kolektiv autorů *Bezdomovci a vzdělávání*. Sborník prací Ústavu pedagogických a psychologických věd Fakulty veřejných politik Slezské univerzity v Opavě. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik, 2009, s. 87



## 1.2 Příčiny bezdomovectví

Většinová společnost považuje bezdomovectví za negativní společenský jev a přiklání se k názoru, že si za vzniklou situací může každý sám.

Quisová potvrzuje svou domněnkou, že široká veřejnost vidí příčiny vzniku bezdomovectví často spíš v individuálním selhání člověka.<sup>5</sup>

Bezdomovcem se však člověk nestane jenom proto, že chce. Existuje celá řada důvodů, které ho dovedou k bezdomovectví např. ztráta bydlení, rozpad rodiny, zdravotní problémy, propuštění z práce, dluhy, závislost na alkoholu nebo jiné návykové látky a další. Obvykle to není jen jeden důvod, proč se z doposud fungujícího jedince stane bezdomovec, ale je těch příčin více nebo se prolínají.

Národní informační centrum pro mládež podle různých výzkumů považuje za nejčastější příčiny bezdomovectví:

1. ztráta zaměstnání..... 23 %
2. rozvod ..... 20 %
3. odchod z rodiny..... 11 %
4. výkon trestu..... 5 %
5. špatné hospodaření..... 3 %
6. výstup z ústavního zařízení ... 2 %

Jiné příčiny tvoří 29 % a 7 % bezdomovců jsou ti, u kterých má jít o dobrovolné rozhodnutí (ovšem zde je třeba vzít v úvahu jejich psychický stav a další okolnosti).<sup>6</sup>

Podle Hradeckých můžeme důvody vedoucí k bezdomovectví dělit na **objektivní**, které souvisí se sociální politikou státu, sociálním zákonodárstvím, celkovým klimatem ve společnosti, bytovou politikou, politikou zaměstnanosti a **subjektivní**, které jsou ovlivněny jednotlivci, rodinami, společenskými skupinami, jejich schopnostmi, rysy,

---

<sup>5</sup> QUISOVÁ, S. a kolektiv autorů: *Bezdomovci a vzdělávání*. Sborník prací Ústavu pedagogických a psychologických věd Fakulty veřejných politik Slezské univerzity v Opavě. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik, 2009, s. 14

<sup>6</sup> [www.nicm.cz/bezdomovectvi-charakteristika](http://www.nicm.cz/bezdomovectvi-charakteristika) [citováno dne 2. 2. 2013]

temperamentem, charakterem, věkem. Subjektivní faktory Hradečtí dále dělí do čtyř skupin:

- a) materiální (ztráta bydlení, zaměstnání)
- b) vztahové (rodinné či manželské problémy, osamělost)
- c) osobní (duševní či tělesná choroba, alkoholismus, gamblerství)
- d) institucionální (propuštění z ústavu, vězení).<sup>7</sup>

Vágnerová se domnívá, že příčiny bezdomovectví jsou ještě složitější a kromě ekonomických faktorů, nezaměstnanosti a růstu chudoby uvádí: „*Jedinci, u nichž je zvýšené riziko, že se stanou bezdomovci, bývají komplexně, somaticky, psychicky i sociálně handicapováni.*“<sup>8</sup>

Je tedy zřejmé, že důvodů ke vzniku bezdomovectví je celá řada a je možno je hodnotit z různých stran. Jejich zjištění je však důležitým předpokladem pro řešení bezdomovectví.

### 1.3 Druhy bezdomovectví

Obecně známé a nejčastěji používané je členění dle Hradeckých na zjevné, skryté, potencionální.

#### 1.3.1 Zjevné bezdomovectví

Je nejvíce viditelné. Patří sem jedinci, které poznáme na první pohled pro jejich zanedbaný zevněšek, nepříjemný zápach, znečištěné, opotřebované a nepadnoucí oblečení a také pro jejich chování. Jedná se zejména o přehrabování odpadků, žebrání, sbírání nedokouřených cigaret, apod. Zmiňovaná skupina osob bez přístřeší již většinou rezignovala na svou situaci. Veškerá jejich snaha se soustředí na sehnání potravy, nějakého obydlí a tepla. Setkáváme se s nimi nejčastěji na ulici, nádražích nebo jiných veřejných místech. Často využívají pomoci sociálních služeb pro ně

---

<sup>7</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I.: *Bezdomovectví – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje o.s., 1996, s.33.

<sup>8</sup> VÁGNEROVÁ, M.: *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 1999, s.411

určených. Jsou nejvíce vnímání širokou veřejností, která si na základě setkání s nimi vytváří svůj úsudek na celou oblast bezdomovectví.<sup>9</sup>

### **1.3.2 Skryté bezdomovectví**

Typickým rysem skrytého bezdomovectví je, že osoby bez přístřeší, které spadají do této skupiny, nevyhledávají sociální služby, nebývají tedy nikde evidovány. Nejsou na první pohled snadno poznat, bývají upravení, snaží se zakrýt své bezdomovectví. Případnou pomoc vyhledávají převážně v zimních měsících. Lze je najít ve sklepích obydlených domů, v objektech určených k demolici či částečně rozbořených, ve vracích aut, v kanálech, parovodech i v kontejnerech apod. Někdy také mohou přespávat na přechodnou dobu u známých. Dá se předpokládat, že tato skupina je mnohem větší, než předchozí.<sup>10</sup>

### **1.3.3 Potencionální bezdomovectví**

Jedná se o skupinu, u které je reálný předpoklad ohrožení bezdomovectvím. Tato skupina lidí má různé existenční problémy, její bydlení je z hlediska budoucnosti nejisté a hrozí, že o něj přijde. O jejich potřebách úřady často vůbec neví nebo je registrují jen zčásti. Do potencionálního bezdomovectví můžeme zařadit rovněž osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody, psychiatrických léčení, osoby po ústavní výchově, apod., u kterých je předpoklad, že se nemají kam vrátit, nemají domov, rodinu, příbuzné, práci. Potencionálními bezdomovci jsou také osoby zaměstnané nelegálně, osoby závislé na návykových látkách, patologičtí hráči ale i přistěhovalci, emigranti, nelze opomenout ani velmi početnou vietnamskou komunitu.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovectví – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje o.s., 1996, s.28

<sup>10</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovectví – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje o.s., 1996, s.31

<sup>11</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovectví – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje o.s., 1996, s.32

Osobně vnímám uvedené rozdělení jako velmi důležité, protože ukazuje na celou řadu osob, které by mohly být jako osoby bez přístřeší úplně opomenuty.

#### 1.4 Osoba bez přístřeší

V úvodu této podkapitoly bych ráda objasnila použití slova „osoba bez přístřeší“. Synonymem tohoto slova je slovo bezdomovec, osoba bez domova. Hlavně označení bezdomovec je užíváno širokou veřejností i odborníky. Domnívám se, že užití pojmu bezdomovec už samo od sebe vyvolává negativní reakce, posměch, odmítání, předsudky. Přináší konkrétní osobě nálepku, stigma a zařazení do skupiny osob, jež je symbolem bídy a chudoby dané společnosti.

O osobě bez přístřeší se začalo mluvit v souvislosti s přijetím zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, který začal používat pro pojem bezdomovec označení jako „osoba bez přístřeší“ případně „osoba v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení“. V tomto zákoně však není přesně vymezen pojem *přístřeší* ani pojem *bez přístřeší*, což je zavádějící a může vést k různému výkladu. Pro výraz přístřeší můžeme v českém jazyce najít několik slov, které mají stejný význam - např. příbytek, obydlí, byt, dům, útulek.

Osobou bez přístřeší se může stát jedinec různého věku, pohlaví, vzdělání. Jednou ze základních charakteristik osoby bez přístřeší je její orientace na přítomný čas, a to z důvodu nemožnosti plánovat co bude za několik dní, týdnů nebo let. S tím souvisí i fakt, že při práci s osobou bez přístřeší je velmi těžké domluvit se na jednání dopředu. Je těžké vyžadovat po nich, aby se zamysleli nad svou budoucností, protože ta je pro ně velmi vzdálená. Velká část osob bez přístřeší se tím nechce zabývat vůbec. Můžeme říci, že jejich způsob života je hodně zjednodušený. Osoba bez přístřeší nám může připadat jako osoba z „jiného světa“, pro kterou platí trochu jiné zákony.

## 1.5 Osoba bez přístřeší a společnost

V důsledku celospolečenského vývoje, politiky státu, situací na trhu práce, bytovými poměry a dalšími faktory se naše společnost s problematikou osob bez přístřeší, čili bezdomovectvím, setkává více jak dvacet let.

Výrazněji se projevuje ve větších městech, ale v poslední době se dotýká i měst s menším počtem obyvatel.

Hradecký uvádí, že z hlediska struktury české populace jsou osoby bez přístřeší zastoupeny ve všech jejich kategoriích. Počínaje malými dětmi doprovázenými matkou nebo oběma rodiči až po seniory nad 90 let. Do této skupiny můžeme zahrnout lidi jak s nedokončeným vzděláním, tak i ty, kteří by se mohli prokázat několika akademickými tituly. Převládají však lidé, míněno muži i ženy, kteří se nacházejí v produktivním věku.<sup>12</sup>

Je tedy zřejmé, že osobou bez přístřeší se v dnešní době může stát kdokoli. Matoušek k tomu říká: „*Na okraj společnosti se mohou dostat různí lidé ohrožení nestejnými problémy. Podobní jsou si pouze v důsledku: ve ztrátě domova a v životě (nejen) na ulici.*“<sup>13</sup>

Osoby bez přístřeší jsou jako problémová skupina společnosti na velmi nízkém stupni oblíbenosti. Už jsem slyšela spoustu názorů, které říkaly: než přispět na bezdomovce, raději dáme peníze zdravotně postiženým nebo nemocným dětem. Bude trvat ještě hodně dlouho, než společnost porozumí a následně i změní svůj náhled na tuto skupinu osob.

Průdkova a Novotný k tomu dodávají, že jen zřídka „je přístup veřejnosti racionální a věcný“.<sup>14</sup>

Názor veřejnosti na problematiku osob bez přístřeší a bezdomovectví je z velké míry ovlivněn působením televize, tisku, internetovým zpravodajstvím.

---

<sup>12</sup> <http://moderniobec.ihned.cz/c1-51749320-lide-bez-domova-uz-predstavuji-cely-prurez-ceskou-populaci> [citováno dne 15.1.2013]

<sup>13</sup> MATOUŠEK, O., KODÝMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J.: *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005, s. 315

<sup>14</sup> PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, B. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008, s.25

Přestože poslední dobou stoupá míra informovanosti většinové společnosti o problematice bezdomovectví prostřednictvím odborníků, zástupců neziskových a jiných organizací.

## 2 SOCIÁLNÍ VYLOUČENÍ

S problematikou bezdomovectví úzce souvisí proces sociálního vyloučení jako důsledek či příčina způsobu života osob bez přístřeší.

Osoba bez přístřeší je osoba bez přístupu k finančním prostředkům, je vyloučena z trhu práce a tím se ztrácí i její možnost zajistit si vhodné bydlení.

Setkává se stejně „postiženými“ jedinci, shlukují se do skupin, mají problémy v komunikaci se zástupci většinové společnosti, jsou odsouváni do okrajových částí měst, obcí.

Souvislost mezi sociálním vyloučením a bezdomovectvím vyjadřuje Matoušek, Koláčková, Kodýmová, kteří chápou bezdomovectví jako extrémní sociální vyloučení.<sup>15</sup> Stejný názor má i Hradecký, Hradecká, podle kterých je bezdomovectví extrémním projevem sociálního vyloučení v souvislosti s bydlením.<sup>16</sup>

Podobně jako pro vysvětlení pojmu bezdomovectví i pro pojem sociální vyloučení existuje celé spektrum definic. Matoušek chápe sociální vyloučení jako *„komplexně podmíněnou nedostatečnou účast jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti, resp. nedostatečný přístup ke společenským institucím zajišťujícím vzdělání, zdraví, ochranu a základní blahobyt.“*<sup>17</sup>

Právní specifikaci sociálního vyloučení můžeme najít v zákoně č.108/2006 Sb. o sociálních službách. *„Zákon vymezuje sociální vyloučení jako vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.“*<sup>18</sup>

Průdková, Novotný vnímají sociální vyloučení jako nerovnost v přístupu k základním zdrojům společnosti a to především k zaměstnání, vzdělání, zdravotní péči, bydlení a sociální ochraně.<sup>19</sup>

---

<sup>15</sup> MATOUŠEK, O., KODÝMOVÁ,P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005

<sup>16</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovectví – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje o.s., 1996, s.25

<sup>17</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 217

<sup>18</sup> §3 písm.f zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

<sup>19</sup> PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, B. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008

Je tedy zřejmé, že v důsledku sociálního vyloučení jsou jednotlivci nebo skupiny odtrženy od ekonomické a sociální stránky života, nemají možnost využít svá práva, životní zdroje a produkty, ke kterým má přístup zbývající část společnosti.

Jinými slovy můžeme říci, že sociální vyloučení způsobuje vyloučeným ztrátu a nedostatek v jejich životě. Vlivem toho se dostávají na okraj společnosti nebo mimo ní.

## 2.1 Charakteristiky sociálního vyloučení

Z výše uvedených definic sociálního vyloučení vyplývají jeho základní charakteristiky. Autoři Mareš a Sirovátka přehledně popisují šest základních charakteristik sociálního vyloučení:

- multidimenzionalita - sociální vyloučení se dotýká celé řady oblastí života,
- dynamika - sociální vyloučení je proces, který se může odehrávat během života jedince nebo mít mezigenerační rozměr,
- relativnost - situace vyloučených je posuzována ve vztahu k situaci ostatních členů společnosti,
- narušení sociálních vztahů mezi jednotlivci/skupinami a společností, ve které žijí,
- omezenost komunitních/lokálních zdrojů,
- omezení vlivu vyloučených nejen na společnost, ale i na vlastní osud.<sup>20</sup>

Charakteristiky sociálního vyloučení nám ukazují, že sociální vyloučení můžeme chápat jako určitý proces a zároveň i určitý stav.

---

<sup>20</sup> MAREŠ, P. *Sociální exkluze a inkluze*. str. 15- 29 in Sirovátka, T. ed. *Sociální inkluze a exkluze menšin a marginalizovaných skupin*. Brno: Masarykova univerzita. 2004



## **2.2 Mechanismy sociálního vyloučení**

Sociální vyloučení, jak již bylo napsáno, je charakteristické svou multidimenzionalitou, což znamená, že jeho působení není jednosměrné, ale dotýká se více oblastí lidského života. Mareš a Sirovátka uvádějí pět základních oblastí: ekonomickou, politickou, kulturní, sociální, symbolickou.<sup>21</sup>

### **2.2.1 Ekonomické vyloučení**

Projevem ekonomického vyloučení je znemožnění přístupu na primární i sekundární trh práce, chudoba a uzavření dalších životních příležitostí. Dochází ke ztíženému nebo omezenému přístupu k financím, což postupně vede k závislosti na dávkách a orientaci na černý trh práce, jako výsledek adaptace na vzniklou situaci.<sup>22</sup> Ztráta zaměstnání nemusí být jen projevem nedostatku pracovních míst, ale rovněž ji může způsobit vysoká zadluženost nebo postupná ztráta pracovních návyků, která je typická pro osoby bez přístřeší.

### **2.2.2 Kulturní vyloučení**

Kulturní vyloučení přináší jedinci či skupině omezený přístup k vědění, vzdělání, znalostem v dané společnosti. Je jim odepřeno právo na participaci na kulturním kapitálu a hodnotách společnosti.<sup>23</sup>

Kulturní vyloučení je úzce spojeno s ekonomickým vyloučením. Vlivem nízkého nebo žádného vzdělání, které je jedním ze znaků osob bez přístřeší, se prohlubuje jejich vyloučení z účasti na pracovním trhu a klesá šance na získání vhodného pracovního uplatnění.

---

<sup>21</sup> MAREŠ, P. *Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení*. Sociologický časopis. 2000, ročník 36, č. 3, s. 287

<sup>22</sup> BROŽ, M., KINTLOVÁ, P., TOUŠEK, L. *Kdo drží Černého Petra*. Člověk v tísní-společnost při České televizi, o.p.s. 2007, s.11

<sup>23</sup> MAREŠ, P., *Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení*. Sociologický časopis. 2000, ročník 36, č. 3, s.287

### 2.2.3 Politické vyloučení

V důsledku politického vyloučení dochází k vyloučení v oblasti občanských, politických ale i základních lidských práv. Způsobuje rovněž vyloučení z vlivu na společnost i na vlastní osud.<sup>24</sup>

### 2.2.4 Sociální vyloučení

Sociální vyloučení v užším slova smyslu představuje, že vyloučený jedinec je ve společenských kontaktech omezen pouze na kontakty s lidmi, kteří jsou ve stejné situaci jako on. Frekvence těchto kontaktů je menší než počet kontaktů, které má průměrný jedinec z většinové společnosti.<sup>25</sup>

U osob bez přístřeší je typické, že se především stýkají spolu navzájem. Kontakt se zástupci většinové společnosti je u nich minimální.

### 2.2.5 Symbolické vyloučení

Symbolické vyloučení souvisí s náhledem většinové společnosti na osoby vyloučené. Tyto osoby jsou označovány za „neplatiče“, či „nepřízpůsobivé občany“. Často se toto označení nezakládá na pravdě.

Symbolické vyloučení sebou nese i stigmatizaci na základě společenského statusu osoby (bydliště, nezaměstnanost).<sup>26</sup>

Osoby bez přístřeší jsou, jak již bylo uvedeno v kapitole 1.4, většinou nazývány bezdomovci. Samotný výraz však vyvolává představu špinavé, zapáchající osoby, která se někde válí, popíjí alkohol a nechce pracovat.

Výše uvedených pět základních oblastí sociálního vyloučení však nepokrývá všechny možnosti, kterých se působení sociálního vyloučení může týkat.

---

<sup>24</sup> MAREŠ, P., *Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení*. Sociologický časopis. 2000, roč. 36, č. 3, s. 287

<sup>25</sup> BROŽ, M., KINTLOVÁ, P., TOUŠEK, L. *Kdo drží Černého Petra.*, Člověk v tísní-společnost při České televizi, o.p.s. 2007, s.13

<sup>26</sup> BROŽ, M., KINTLOVÁ, P., TOUŠEK, L. *Kdo drží Černého Petra.* Člověk v tísní-společnost při České televizi, o.p.s. 2007, s.13

Autoři zabývající se problematikou sociálního vyloučení hovoří dále ještě o komunitním, individuálním, skupinovém vyloučení či vyloučení z bezpečí a jiné.

Za významnou oblast sociálního vyloučení je považováno prostorové vyloučení, které je nejvíce viditelné. Prostorově vyloučení jedinci nebo skupiny se zdržují v určitých vymezených lokalitách, kde je nízká úroveň bydlení a nedostatečná občanská vybavenost.

Odborníci o nich hovoří jako o sociálně vyloučených lokalitách, ghettech nebo enklávách, což ale není úplně přesný název. Veřejnost a média mluví o „domech hrůzy“, „Bronxu“ apod., místní samospráva je nazývá „holobyty“, „ byty pro sociálně slabé občany“ apod. V těchto lokalitách se lidé ocitají nedobrovolně, život zde je pro ně ekonomicky náročnější.<sup>27</sup>

### **2.3 Adaptace na sociální vyloučení**

Adaptaci vnímáme jako schopnost člověka přizpůsobit se něčemu novému. V případě adaptace na sociální vyloučení se jedná o přizpůsobení se situaci sociálního vyloučení, ve které se člověk nachází. Vlivem této adaptace se u člověka objevují určité modely chování, které ale mohou být v rozporu s normami a pravidly většinové společnosti. Projevují se u něj návyky a životní pravidla, které mu brání uspět ve většinové společnosti. V důsledku toho dochází k negativním postojům zástupců většinové společnosti a zpětně se tak posiluje jeho stav sociálního vyloučení.<sup>28</sup>

### **2.4 Zpětná vazba**

Výše uvedené potvrzuje existenci principu zpětné vazby tzn. sociálně vyloučený člověk má určité projevy chování, které ale nejsou v souladu s pravidly společnosti a tak je zase zpět vrácen do stavu vyloučených.

---

<sup>27</sup> BROŽ, M., KINTLOVÁ, P., TOUŠEK, L. *Kdo drží Černého Petra*. Člověk v tísní-společnost při České televizi, o.p.s. 2007, s.10-11

<sup>28</sup> BROŽ, M., KINTLOVÁ, P., TOUŠEK, L. *Kdo drží Černého Petra*. Člověk v tísní-společnost při České televizi, o.p.s. 2007, s.14-15

Přizpůsobení se sociálnímu vyloučení zpětně působí na příčiny sociálního vyloučení nebo podněcuje příčiny nové. Je tedy zřejmé, že sociální vyloučení není jednorázový stav, ale je to jev, který se opakuje a má dynamický charakter.

Z laického pohledu můžeme říci, že je to „začarovaný kruh“.<sup>29</sup>

## 2.5 Shrnutí

Sociální vyloučení je tedy proces, ve kterém dochází k omezení přístupu pro jednotlivce nebo celé skupiny ke zdrojům potřebným pro zapojení se do aktivit společnosti. Je způsobeno chudobou, nízkými příjmy, ztrátou zaměstnání, nízkou úrovní vzdělání, nevhodnými životními podmínkami, diskriminací. Jedinci sociální vyloučení přináší izolaci od sociálních institucí, vzdělávacích možností, nezaměstnanost, nízký příjem, závislost na sociálních dávkách. Objevují se u něj pocity beznaděje, bezmocnosti něco změnit, zdravotní problémy, nízké sebevědomí, chronický stres.

Sociálně vyloučený jedinec není většinou schopen sám bez cizí pomoci svou situaci zvládnout.

---

<sup>29</sup> BROŽ, M., KINTLOVÁ, P., TOUŠEK, L. *Kdo drží Černého Petra*. Člověk v tísní- společnost při České televizi, o.p.s. 2007, s.15

### 3 CHUDOBA

Jedním ze základních znaků osob bez přístřeší a ostatních lidí, kteří žijí na okraji společnosti a jsou označováni jako sociálně vyloučení, je chudoba.

Chudoba v sobě zahrnuje více významů a její vnímání je odlišné. Jinak ji vnímají ti, kterých se týká a jinak ji vnímá společnost. Z toho důvodu nelze chudobu jednoznačně vymezit ani stanovit přesnou hodnotu, která by ji popsala.

Tradiční pojetí pojmu nabízí Tomeš, který vnímá chudobu, „*jako stav, kdy nedostatek peněz neumožňuje zabezpečovat důležité základní životní potřeby na přiměřené úrovni*“.<sup>30</sup>

Z jiného pohledu se na chudobu dívá Mareš, který ji chápe jako „*výraz extrémní nerovnosti, respektive jako distanci určité části populace nejen od bohatých, ale i od celého zbytku populace*“.<sup>31</sup>

V obou definicích je ovšem chudoba výrazem nedostatku směřujícímu až k extrémní nerovnosti a jako taková je spojována s hmotnou nouzí, strádáním, s vyloučením jedinců nebo určitých sociálních skupin od materiálních zdrojů.<sup>32</sup>

#### 3.1 Koncepty chudoby

Pro vysvětlení různorodých významů pojmu chudoby se užívá tzv. konceptů chudoby, které můžeme rozdělit dle Mareše do těchto protichůdných dvojic:

- subjektivní a objektivní koncept
- absolutní a relativní koncept
- přímý a nepřímý koncept
- preskriptivní a koncesuální koncept<sup>33</sup>

---

<sup>30</sup>TOMEŠ, I. *Sociální politika, teorie a mezinárodní zkušenost*. 2. vydání, Praha: Socioklub, 2001, s. 152-153

<sup>31</sup>MAREŠ, P. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. 1. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999, s.39

<sup>32</sup>KREBS, V. a kolektiv. *Sociální politika*. 4. vydání, Praha: ASPI, a.s., 2007, s.107

<sup>33</sup>MAREŠ, P. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. 1. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999, s.110

### **3.1.1 Subjektivní koncept**

Subjektivní chudoba je založena na vlastních pocitech těch, kterých se týká. Na hodnocení jejich životních zkušeností. Člověk se cítí být chudý nebo ne, podle toho jak se mu jeví jeho vlastní situace. Jeho dojmy jsou ale ovlivněny celou řadou faktorů a mohou reálný stav zkreslovat. Proto nemá tento koncept chudoby přesnou vypovídací schopnost, ale spíše jen vystihuje spokojenost s příjmem a životním úrovní.<sup>34</sup>

### **3.1.2 Objektivní koncept**

Chudoba je určena nezávisle na výpovědi těch, kterých se týká tzn. je určena zvenčí. Vychází z analýz sociálněekonomických informací o jednotlivcích a souborech domácností. Míra chudoby je obvykle stanovena určitou autoritou, většinou státem, která využívá makroekonomické souvislosti.<sup>35</sup>

### **3.1.3 Absolutní koncept**

Nejstarší koncept pojetí chudoby. Souvisí s přímým fyzickým přežitím jedince či skupiny. Podstatou absolutní chudoby je nedostatek finančních prostředků, který má za následek neuspokojování základních životních potřeb. Koncept absolutní chudoby je založen na hranici životního minima, zaručuje osobám pouze fyziologické přežití.<sup>36</sup>

### **3.1.4 Relativní koncept**

Při relativní chudobě dochází k porovnávání úrovně života chudých a těch, kdo chudí nejsou. Většinou relativní chudoba neohrožuje člověka na životě tak, jak to prezentuje koncept absolutní chudoby. Neumožňuje ale

---

<sup>34</sup> MAREŠ, P. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. 1.vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999, s.119

<sup>35</sup> KREBS, V.a kolektiva. *Sociální politika*, 4.vydání, Praha: ASPI,a.s., 2007, s.109

<sup>36</sup> MAREŠ, P. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. 1.vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999, s.112

jedinci či skupině uspokojit základní životní potřeby v takovém rozsahu jako se to děje u ostatních členů společnosti.<sup>37</sup>

### **3.1.5 Přímý koncept**

Přímý koncept souvisí se spotřebou. Jeho východiskem je předpoklad, že chudoba je spjata se spotřebou a na jejím základě musí být určena. Chudý je ten, kdo málo spotřebovává.

### **3.1.6 Nepřímý koncept**

Nepřímý koncept chudoby je založen na předpokladu existence přímé vazby mezi spotřebou a příjmem.

### **3.1.7 Preskriptivní koncept**

Základem pojetí preskriptivní chudoby je definice chudoby experty, kteří ve svých odhadech jako měřítko využívají tzv. nezbytné životní položky.<sup>38</sup>

### **3.1.8 Koncesuální koncept**

Konsensus znamená shoda. Při koncesuální chudobě je jejím měřítkem názorová shoda společnosti, koho považovat za chudého a koho ne.<sup>39</sup>

## **3.2 Příčiny chudoby**

Chudoba nevzniká nahodile, ale je výsledkem působení určitých faktorů. Příčiny, jež vedou ke vzniku chudoby jsou podle Krebse rozděleny do tří skupin:

---

<sup>37</sup> MAREŠ, P. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. 1.vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999, s.110

<sup>38</sup> MAREŠ, P. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. 1.vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999, s.117

<sup>39</sup> MAREŠ, P. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. 1.vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999, s.117

1. **nízké výdělků plynoucí ze zaměstnání** - souvisí s nízkou úrovní vzdělání a kvalifikace, dále s rozdíly v dovednostech, schopnostech, nadání, pílí, inteligenci a pracovitostí apod.
2. **nezaměstnanost** - v hlavní míře dlouhodobá nezaměstnanost, která vede k poklesu příjmů a rostoucí míra nezaměstnanosti
3. **rozdíly ve vlastnění bohatství** - určují i rozdíly v důchodech, kdy bohatým vynáší jejich majetek notné vlastnické důchody, naopak chudým neexistence majetku a bohatství nepřináší žádný důchod.<sup>40</sup>

Podobnou názorovou linií zastává také Matoušek, který se v této otázce opírá o nezaměstnanost, nízký příjem ze zaměstnání, nízkou úroveň vlastního bohatství. Navíc vyzdvihuje úlohu nízkého vzdělání.<sup>41</sup>

### 3.3 Způsoby řešení chudoby

Strategie řešení chudoby představuje celou řada opatření. Ty můžeme z pohledu jejich působení rozdělit do dvou skupin:

1. **Preventivní**, která jsou většinou účinnější a finančně méně náročná. Mají převážně sociálněpolitický charakter. Mezi základní preventivní opatření pro řešení chudoby patří vzdělávací politika, politika zaměstnanosti a politika sociálního zabezpečení. Cílem preventivních opatření je prevence a předcházení chudobě.
2. **Následná**, která jsou z pohledu financí náročnější. Používají se tehdy, když už selhala nebo nebyla použita opatření preventivní. Následná opatření mají za cíl vyrovnat se s existencí chudoby. Jako následné opatření pro řešení chudoby se využívá záporné zdanění příjmů, stanovení minimální mzdy a životního minima.

---

<sup>40</sup> KREBS, V. a kolektiva. *Sociální politika*, 4.vydání, Praha: ASPI,a.s., 2007, s.111-112

<sup>41</sup> MATOUŠEK,O., *Slovní sociální práce*. 1.vydání, Praha: Portál, 2003, s.80



Svou úlohu v řešení chudoby, kromě výše uvedených opatření, plní také neziskový sektor. Jeho postoje k řešení chudoby jsou založeny na dobrovolnosti a dobročinnosti.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> KREBS, V.a kolektiva. *Sociální politika*, 4.vydání, Praha: ASPI,a.s., 2007, s.116-119

## 4 CHARITA VALAŠSKÉ MEZIŘÍČÍ

### 4.1 Základní charakteristika

Charita Valašské Meziříčí je nevládní nezisková organizace, jejíž základy jsou položeny na principu filantropie, tak jako u ostatních neziskových organizací. Je součástí Charity České republika - účelovým zařízením Římskokatolické církve pro službu všem potřebným bez rozdílu.

Charita (latinsky caritas) v překladu znamená křesťanská láska k bližnímu a dobročinnost na základě této lásky prokazovaná nebo organizovaná.

Charita Valašské Meziříčí je samostatná církevní právnická osoba (podle ustanovení kánonu 114 Kodexu kanonického práva a podle zák. 3/2002 Sb., o církvích a náboženských společnostech, v platném znění).

### 4.2 Vznik a vývoj

Charita Valašské Meziříčí zahájila svou činnost v listopadu roku 1992, kdy začala fungovat jako Farní charita Valašské Meziříčí. Teprve v únoru roku 2003 dostala svůj stávající název Charita Valašské Meziříčí. Jejím zřizovatelem je Arcibiskupství olomoucké. Organizačně spadá pod Arcidiecézní charitu Olomouc a řídí se jejími stanovami.

V čele Charity Valašské Meziříčí je statutární zástupce - ředitel, jmenovaný olomouckým arcibiskupem. Důležitá rozhodnutí ředitele jsou podmíněna souhlasem Charitní rady. Hospodaření je pod kontrolou nezávislé revizní komise.<sup>43</sup>

Významný moment v historii organizace představuje datum 1. ledna 2011, kdy došlo ke sloučení tří samostatných Charit: Charita Valašské Meziříčí, Charita Rožnov pod Radhoštěm, Charita Valašská Bystřice.

Vznikla tak jedna velká charita nesoucí název Charita Valašské Meziříčí, která v současné době zaměstnává 80 pracovníků na různých pracovních pozicích.

---

<sup>43</sup> *Výroční zpráva Charity Valašské Meziříčí za rok 2011, s.6*

### **4.3 Sociální služby a doplňkové činnosti**

Hlavním posláním Charity Valašské Meziříčí je poskytování sociálních služeb. V současné době provozuje služby sociální péče a sociální prevence. Níže uvádím rozdělení sociálních služeb Charity Valašské Meziříčí dle jejich zaměření na cílovou skupinu:

#### **1. Rodina, mládež nebo děti:**

- Azylový dům pro matky s dětmi
- SASanky sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- Zastávka nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
- Klub Zeferino pomoc a podpora romským předškolním a školním dětem ve spolupráci se ZŠ Masarykova ve Valašském Meziříčí

#### **2. Seniori:**

- Charitativní dům pokojného stáří Valašská Bystřice
- Odlehčovací služba
- Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
- Pečovatelská služba
- Centrum osobní asistence
- Centrum denních služeb pro seniory a lidi se zdravotním postižením
- Charitní pečovatelská služba
- Charitní ošetrovatelská služba – Domácí zdravotní péče

#### **3. Lidé bez přístřeší a v krizi:**

- Denní centrum
- Noclehárna
- Terénní služba Domino
- Sociální rehabilitace ATTA

#### **4. Lidé se zdravotním postižením:**

- Centrum AMIKA - Sociální rehabilitace pro osoby s chronickým

- duševním onemocněním
- Centrum osobní asistence
- Centrum denních služeb pro seniory a lidi se zdravotním postižením
- Charitní ošetrovatelská služba – Domácí zdravotní péče

## 5. Ostatní služby:

- Charitní šatník <sup>44</sup>

Sociální služby jsou poskytovány na území mikroregionu Valašskomeziříčsko –Kelečsko, Rožnova pod Radhoštěm a Valašské Bystřice, což představuje v souhrnu 33 vesnic a 3 města.

Spolu s Diakonií Českobratrské církve evangelické středisko Valašské Meziříčí patří Charita Valašské Meziříčí mezi dva největší poskytovatele sociálních služeb ve městě Valašské Meziříčí.

Charita Valašské Meziříčí kromě své hlavní činnosti, poskytování sociálních služeb, realizuje i různé doplňkové činnosti. Jednou z nich je účast v různých sbírkách, které probíhají ve prospěch potřebným nebo obětem přírodních katastrof v České republice či ve světě. Namátkou mohu zmínit obecně známou Tříkrálovou sbírku, Postní almužnu a jiné.

Jako charitní organizace je zapojena do programu „Adopce na dálku“. Jedná se o charitní projekt zaměřený na trvalou pomoc chudým dětem formou podpory jejich vzdělávání, aniž by musely opustit vlastní rodinné a kulturní zázemí. V současné době podporuje Charita Valašské Meziříčí tři děti z Indie.

Důležitou součástí činnosti Charity Valašské Meziříčí je i práce dobrovolníků, která je realizována ve spolupráci s Dobrovolnickým centrem ADRA. <sup>45</sup>

<sup>44</sup> <http://www.valmez.caritas.cz/> [citováno dne 19.2.2013]

<sup>45</sup> *Výroční zpráva Charity Valašské Meziříčí za rok 2011*, s.57

#### 4.4 Komunitní plánování

Charita Valašské Meziříčí se podílí na komunitním plánování, které realizuje město Valašské Meziříčí. Výstupem komunitního plánování je sestavení a vydání 1. komunitního plánu sociálních a souvisejících služeb v mikroregionu Valašskomeziříčsko – Kelečsko. Realizace vzniku komunitního plánu byla umožněna díky finanční podpoře z prostředků Evropského sociálního fondu v rámci operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a ze státního rozpočtu České republiky. Jednalo se o projekt „Zavádění procesů komunitního plánování sociálních a souvisejících služeb v regionu Valašskomeziříčsko a Kelečsko“, registrační číslo CZ.1.04/3.1.03/65.00042.<sup>46</sup>

V její dnešní podobě je možno Charitu Valašské Meziříčí považovat za moderní firmu, která se postupnými kroky zapojuje do dění města a stává se rovnocenným partnerem při řešení různorodých situací a problémů.

---

<sup>46</sup> <http://www.meziricsko.cz/projekty/projekt-komunitniho-planovani/> [citováno dne 15.1.2013]

## 5 ÚSEK SLUŽEB PRO LIDI OHROŽENÉ SOCIÁLNÍM VYLOUČENÍM

Charita Valašské Meziříčí je v souladu s organizačním řádem (viz příloha č. 1) rozdělena na jednotlivé úseky. Jedním z nich je Úsek služeb pro lidi ohrožené sociálním vyloučením. Tento úsek je tvořen čtyřmi registrovanými sociálními službami a charitním šatníkem.

Sociální služby Úseku služeb pro lidi ohrožené sociálním vyloučením jsou zastoupeny:

- terénním programem
- denním centrem
- noclehárnou
- sociální rehabilitací ATTA

Terénní program

Terénní program začal své služby pod hlavičkou Charity Valašské Meziříčí poskytovat od 1. ledna 2009.

Poskytuje služby dle § 69 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách a § 34 prováděcí vyhlášky č.505/2006. Základní činnosti vymezené tímto zákonem pro terénní program jsou:

- A) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- B) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.<sup>47</sup>

Hlavním posláním služby je mapování a sledování oblastí, kde se osoby bez přístřeší zdržují, navazování a udržování kontaktu s těmito lidmi s cílem pobídnout je ke změně jejich dosavadního způsobu života. S tím souvisí i předávání informací o fungování návazných služeb a možnostech jejich využití.<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> KRÁLOVÁ, J., RAŽOVÁ, E.: *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. 3. aktualizované vydání, ANAG: Olomouc, s.106

<sup>48</sup> *Výroční zpráva Charity Valašské Meziříčí za rok 2011*, s.32

V rámci terénního programu dochází vůbec k prvnímu kontaktu s budoucím klientem. Jsou mu poskytnuty informace o fungování sociálních služeb v okolí, které by mohl využít a informace o celkové situaci ve společnosti.

Terénní pracovníci posléze pomáhají klientům s vyřizováním záležitostí na úřadech, při hledání bydlení, pracovního uplatnění a jiné. Jsou nápomocni při zprostředkování kontaktu s rodinou.

Služba terénního programu je poskytována celoročně. Zázemí služby sídlí ve stejné budově jako denní centrum a noclehárna. Personálně je služba zabezpečena sociálním pracovníkem, pracovníkem v sociálních službách a vedoucím úseku.

## 5.1 Denní centrum

Denní centrum začalo v Charitě Valašské Meziříčí fungovat v roce 2004.

Poskytuje služby v souladu s § 61 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a § 26 prováděcí vyhlášky č.505/2006.

Základní činnosti vymezené zákonem pro službu denní centrum jsou:

- A) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- B) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- C) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.<sup>49</sup>

Poskytnout na přechodnou dobu lidem bez domova pomoc, podporu a zázemí při zajištění základních lidských potřeb v přijatelných podmínkách, důstojným způsobem a pomáhat jim při začleňování do běžného života společnosti, tak zní hlavní poslání denního centra.<sup>50</sup>

Na denním centru mají klienti možnost provést osobní hygienu v sociální zařízení určeném zvlášť pro muže a zvlášť pro ženy. Mohou si zde v pračce vyprat prádlo, v případě potřeby si vybrat oblečení v charitním

---

<sup>49</sup> KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E.: *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. 3. aktualizované vydání, ANAG: Olomouc, s.100

<sup>50</sup> *Výroční zpráva Charity Valašské Meziříčí za rok 2011*, s.35

šatníku za symbolickou cenu. Klienti si mohou na denním centru také uvařit vlastní stravu, k čemuž slouží vybavená kuchyňská linka, nebo uschovat potraviny v lednici. Každodenně je pro klienty připravena teplá polévka s chlebem, případně si mohou za symbolickou cenu koupit potraviny dle aktuální nabídky. Po celou provozní dobu mají klienti k dispozici várnici s čajem, který je zdarma.

Klienti denního centra mají k dispozici tzv. denní místnost, kde si mohou odpočinout, sledovat televizi nebo jen tak si povykládat. Sociální pracovníce pomáhá klientům při vyřizování běžných záležitostí jako např. vyřízení osobních dokladů, sociální dávek, vyplnění tiskopisů, pomoc při hledání práce, bydlení. Zajišťuje doprovody klientů na úřad, k lékaři apod. a také pomáhá v navazování kontaktu s rodinou.

Zařízení je nízkoprahové a poskytuje své služby ambulantní formou, celoročně v pracovní dny. Provozní doba je pondělí - čtvrtek od 8,00 do 15,00 hod. a v pátek od 8,00 do 12,00 hod. Klient může službu využívat po celou její provozní dobu.

Kapacita denního centra je 15 klientů.

Personální zajištění služby: sociální pracovník, pracovník v sociálních službách a vedoucí úseku.

## **5.2 Noclehárna**

Charita Valašské Meziříčí začala služby noclehárny provozovat od 1. února 2006. Noclehárna poskytuje své služby v souladu s § 63 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a § 28 prováděcí vyhlášky č.505/2006.

Základní činnosti vymezené zákonem pro službu noclehárny jsou:

- A) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- B) poskytnutí přenocování <sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E.: *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. 3. aktualizované vydání, ANAG: Olomouc, s.102



Posláním služby Noclehárna je poskytnout mužům a ženám starším osmnácti let, kteří se ocitli bez domova, bez přístřeší, možnost provedení osobní hygieny, přenocování a emoční podporu a snížit tak riziko hlubšího propadu v jejich nepříznivé životní situaci.<sup>52</sup>

Noclehárna sídlí ve stejné budově jako předcházející dvě služby (terénní program, denní centrum). Má charakter nízkoprahového, ambulantního zařízení. Je určena mužům i ženám. Ložnice obou skupin jsou oddělené, stejně tak i sociální zařízení. Slouží k okamžitému uspokojení základních lidských potřeb osob bez přístřeší (potraviny, nocleh).

Kapacita ložnice mužů zahrnuje 14 lůžek, ložnice žen má 6 lůžek.

Příjem na noclehárnu probíhá denně od 19,00 do 21,00 hodin. Klient za využití služeb noclehárny platí poplatek, v současné době je jeho výše stanovena na 40,-Kč za noc pro jednu osobu. V ceně poplatku je čisté ložní prádlo, pyžamo, přezůvky, ručník a prostředky na provedení osobní hygieny (šampon, mýdlo, jednorázový holicí strojek). Poplatek za nocleh neplatí klient, pokud navštíví noclehárnu poprvé tzn. dosud ještě službu nevyužil. Večerka začíná ve 22,00 hod. Po této hodině nastává noční klid. Pravidelný režim zajišťuje budíček v 6,00 hodin ráno. Noclehárna končí svůj provoz v 7,00 hodin ráno, kdy musí její prostory všichni klienti opustit.

Personální zajištění služby: vedoucí úseku, sociální pracovník, dva pracovníci v sociálních službách.

### **5.3 Sociální rehabilitace ATTA**

Služba Sociální rehabilitace ATTA začala svou působnost 1. ledna 2009, kdy byla zaregistrována u Zlínského krajského úřadu. Poskytuje sociální služby dle § 70 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a § 35 prováděcí vyhlášky č.505/2006. Podle této zákonné normy je sociální rehabilitace soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných,

---

<sup>52</sup> *Výroční zpráva Charity Valašské Meziříčí za rok 2011*, s.38

pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí.

Základní činnosti vymezené zákonem jsou:

- A) nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- B) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- C) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- D) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.<sup>53</sup>

Služba Sociální rehabilitace ATTA má jako své poslání podporu osob bez přístřeší a osob v krizi k rozvoji a posilování jejich schopností, dovedností a návyků potřebných pro samostatný život.<sup>54</sup>

Je poskytována formou ambulantní a terénní. Otevírací doba je pondělí od 8,00 do 16, 00 hod., úterý – čtvrtek od 8,00 do 14,00 hod., pátek je vyhrazen pro objednané klienty.

Své zázemí má služba Sociální rehabilitace ATTA na adrese Zašovská 784 ve Valašském Meziříčí v kancelářích administrativní budovy Městského úřadu Valašské Meziříčí.

Personální zajištění služby: vedoucí úseku, 2 sociální pracovníci, pracovník v sociálních službách.

Podrobněji se zmiňuji o sociální službě Sociální rehabilitaci ATTA v kapitole 6.

#### **5.4 Charitní šatník**

Charitní šatník byl otevřen v roce 1992 jako jedna z prvních činností, kterou Charita Valašské Meziříčí vykonávala. Jedná se o dobrovolnický projekt. Jeho provoz je založen na přijímání a zpracování darů od veřejnosti v podobě oblečení, nábytku, hraček, knížek, textilu, nádobí a dalších věcí, které lze nějakou formou dále využívat a které mohou ještě

---

<sup>53</sup> KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E.: *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*.  
3. aktualizované vydání, ANAG: Olomouc, s.107

<sup>54</sup> *Leták sociální služby Sociální rehabilitace ATTA*

sloužit svému účelu. Provoz šatníku by nebyl možný bez pomoci stálých dobrovolnic, které veškeré věci třídí a chystají pro další využití.<sup>55</sup>

Všechny darované věci najdou znovu své využití. Část jich zůstává v charitním šatníku a je určena lidem v nepříznivé životní situaci, lidem v krizi a nouzi, lidem bez domova, kteří si zde mohou věci zakoupit za symbolický poplatek. Část věcí, která se nespotřebuje, se v charitním šatníku balí a připravuje na odvoz do humanitárního skladu v Diakonii Broumov. Zde se tyto věci opět třídí a připravují k humanitárním účelům. Velká část věcí zůstává zde v České republice pro případ požárů, povodní a jiných katastrof. Další část je odvážena jako humanitární pomoc do různých zemí světa například na Ukrajinu, do Afghánistánu a jiných zemí.

Příjem i výdej darů probíhá od pondělí do čtvrtku od 8,00 do 15,00 hodin, v pátek od 8,00 do 12,00 hodin. Charitní šatník sídlí na Zámecké ulici ve Valašském Meziříčí ve stejné budově, jako je Denní centrum a Noclehárna.<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup> Výroční zpráva Charity Valašské Meziříčí za rok 2011, s.58

<sup>56</sup> Výroční zpráva Charity Valašské Meziříčí za rok 2011, s.58

## 6 SOCIÁLNÍ REHABILITACE ATTA

### 6.1 Vznik a vývoj Sociální rehabilitace ATTA

Začátky fungování Sociální rehabilitace ATTA jsou spojeny s rokem 2006, kdy vznikla Agentura podporovaného zaměstnávání ATTA při Charitě Valašské Meziříčí.

Svou činnost mohla agentura realizovat díky finanční podpoře Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky. Konkrétně se jednalo o projekt „Agentura podporovaného zaměstnávání Atta“, CZ.04.1.03/1.1.13.2/2830, s finanční podporou ve výši 2 344 310,00 Kč.<sup>57</sup>

Označení ATTA bylo vybráno podle názvu tropického mravence, pro něhož je typická intenzivní práce, starostlivost, péle, dodržování pravidel. Mravence jako symbol práce všeho druhu odráží v přeneseném významu i nabídka základních činností poskytovaných nejdříve agenturou a posléze Sociální rehabilitací ATTA.

Ke vzniku agentury došlo z podnětu bývalých zaměstnanců chráněných dílen, které do té doby provozovala Charita Valašské Meziříčí. Z finančních důvodů, ale ukončily svůj provoz a bývalí zaměstnanci potřebovali pomoc při hledání nového pracovního uplatnění na otevřeném trhu práce. Agentura pomáhala především lidem, kteří se ocitli v tíživé životní situaci a kteří si chtěli najít práci, ale nevěděli si v mnohém rady. Během své činnosti navázala agentura spolupráci s pobočkami Úřadu práce ve Valašském Meziříčí a Rožnově pod Radhoštěm, které jí poskytly databázi volných míst.

Služby agentury byly určeny lidem se zdravotním nebo sociálním handicapem, kteří se chtěli zapojit do běžného pracovního života. Cílem agentury byla pomoc klientů při získávání a udržení si vhodného pracovního místa, které odpovídalo jejich požadavkům a schopnostem.

---

<sup>57</sup> [www.esfcr.cz/file/4112\\_1\\_1/](http://www.esfcr.cz/file/4112_1_1/) [citováno dne 27. 2. 2013]

K tomuto cíli směřovaly všechny její činnosti, počínaje sociálním poradenstvím, individuální podporou při hledání práce, přes nácvik dovedností potřebných k získání pracovního místa, maximální podporu klienta k vlastnímu rozhodnutí až po nabídku a souhlas klienta ke spolupráci s příslušnými odborníky (psycholog, lékař, terapeut) nebo následnou podporu.<sup>58</sup>

Časový horizont fungování agentury byl na základě projektu stanoven na dobu dvou let. Před koncem časového období došlo k prodloužení o další tři měsíce, a to díky úspoře finančních prostředků, které tento krok umožnily. Agentura podporovaného zaměstnávání ATTA nakonec ukončila svůj provoz dne 30. června 2008. Během dvou let fungování agentury využilo jejich služeb 390 klientů, z nichž 87 našlo vhodné pracovní uplatnění.

Zájem klientů, získané zkušenosti, vybavené kanceláře, odborně vyškolené pracovnice, navázané kontakty a spolupráce s jinými organizacemi, to vše byly faktory, které rozhodly o nutnosti zachování agentury, avšak v trochu jiné podobě. V té době už byl v účinnosti zákon č. 108/2006 sb. o sociálních službách, a v souladu s tímto zákonem byla Agentura podporovaného zaměstnávání ATTA přetransformována na sociální službu typu sociální rehabilitace. Dne 1. ledna 2009 došlo k registraci služby Sociální rehabilitace ATTA na Krajském úřadě ve Zlíně.

## **6.2 Sociální rehabilitace v pojetí zákona**

Služba Sociální rehabilitace ATTA je realizována v souladu se zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách a vyhláškou 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon vymezuje sociální rehabilitaci jako službu sociální prevence.

„Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky

---

<sup>58</sup> Vnitřní materiál Charity Valašské Meziříčí

a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.<sup>59</sup>

Sociální rehabilitace je ukotvena v §70 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách a je definována jako „soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonů běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb.“<sup>60</sup>

Základní činnosti sociální rehabilitace poskytované dle zákona o sociálních službách jsou tyto:

- A. nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- B. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- C. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- D. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.<sup>61</sup>

Sociální rehabilitace zajišťuje v rámci svých služeb základní sociální poradenství, které poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

---

<sup>59</sup> §53 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

<sup>60</sup> §70 zákona č. 108/2006 Sb.,o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

<sup>61</sup> §70 zákona č. 108/2006 Sb.,o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Dle §35 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, se základní činnosti při poskytování sociální rehabilitace zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

**A) nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnost a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění:**

1. nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů,
2. nácvik péče o domácnost, například péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, nakupování,
3. nácvik péče o děti nebo další členy domácnosti,
4. nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru,
5. nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům, například vlastnoruční podpis,

**B) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

1. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,
2. nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky,
3. nácvik chování v různých společenských situacích,
4. nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi,

**C) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**

1. upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

**D) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

1. podávání informací o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek,

## 2. informační servis a zprostředkovávání služeb.<sup>62</sup>

Své služby poskytuje Sociální rehabilitace ATTA v souladu s uvedenými činnostmi dle vyhlášky a to bezplatně, ambulantní a terénní formou.

Ambulantní forma poskytování služby znamená docházení nebo doprovázení klienta do zařízení Sociální rehabilitace ATTA.

Pokud probíhá řešení klientova problému v terénu, mluvíme o terénní formě sociální služby. Většinou se jedná o doprovody na úřady, k lékaři, zaměstnavatelům, do banky apod. Dále může být sociální služba poskytována v přirozeném sociálním prostředí klienta tzn. na ubytovně, ve které bydlí, v jeho domácnosti, nebo na předem domluveném místě, které je mimo prostory kanceláří Sociální rehabilitace ATTA.

V současné době neposkytuje Sociální rehabilitace ATTA žádné fakultativní nebo doplňkové služby což znamená, že nenabízí žádnou jinou činnost nad rámec, který ji vymezuje zákon č.108/2006 Sb. o sociálních službách.

### 6.3 Poslání, cíl, cílová skupina

**Posláním** Sociální rehabilitace ATTA je podpora osob bez přístřeší k rozvoji a posilování jejich schopností, dovedností a návyků potřebných pro samostatný život.

**Cílem** služby je poskytnout osobám bez přístřeší prostor a podmínky pro zvýšení jejich samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti v prostředí, které si sami vybrali k životu, a to s co nejvyšší mírou trvalé profesionální podpory.

**Cílová skupina:** osoby (ženy a muži) bez přístřeší a v krizi, které jsou starší 18 let a potřebují podporu při řešení životních situací, ve kterých si sami neví rady.<sup>63</sup>

---

<sup>62</sup> Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

<sup>63</sup> *leták sociální služby Sociální rehabilitace ATTA*



## 6.4 Zařízení a technické vybavení

Služba Sociální rehabilitace ATTA sídlí v administrativní budově Městského úřadu Valašské Meziříčí. Budova má osm pater, čtyři výtahy, z nichž jeden má bezbariérový přístup. Kanceláře Sociální rehabilitace ATTA jsou umístěny vedle sebe v sedmém patře budovy. Každá kancelář má samostatný vchod ze společné chodby, ale navzájem jsou kanceláře průchozí. Standardní kancelářský nábytek tvoří základní vybavení kanceláří spolu s počítači zaměstnanců, tiskárnou, kopírkou a skenerem.

Součástí jedné z kanceláří je kuchyňský koutek s mikrovlnnou troubou, varnou konvicí, lednicí a kuchyňským dřezem. Ve druhé z uvedených kanceláří je umístěn psací stůl s počítačem, který je určen pouze pro klienty. Pro zabezpečení základních činností, konkrétně obsluha běžných spotřebičů, má sociální rehabilitace k dispozici vysavač, žehličku a žehlicí prkno.



*Foto č.1: kancelář Sociální rehabilitace ATTA*

## 6.5 Financování

Sociální rehabilitace ATTA jako registrovaná služba je financována na základě dotací z Ministerstva práce a sociálních věcí. Na provozu služby se rovněž finančně podílí město Valašské Meziříčí a Zlínský kraj.

V období od 1. října 2009 do 31. prosince 2011 byla Sociální rehabilitace ATTA zapojena do projektu „Poskytování služeb sociální prevence ve Zlínském kraji“, registrační číslo: CZ.1.04/3.1.00/05.00026.

Konkrétně se jednalo o veřejnou zakázku „ Zajištění sítě služeb typu sociální rehabilitace poskytované formou ambulantní a terénní pro osoby bez přístřeší ve Zlínském kraji“. <sup>64</sup>

## 6.6 Propagace

Základním propagačním materiálem služby Sociální rehabilitace ATTA je leták, který má za úkol podat základní informace o službě – poslání, cíl, cílovou skupinu, nabízené činnosti, otvírací dobu, kontakty, adresu.

Forma, obsah i tisk letáku je jednotná v rámci celé Charity Valašské Meziříčí. Dalším informačním zdrojem o službě Sociální rehabilitace ATTA je Výroční zpráva Charity Valašské Meziříčí, která je vydávána jedenkrát ročně, vždy nejpozději do konce měsíce dubna. Tento dokument poskytuje základní informace o organizaci, jejich zařízeních, poskytovaných sociálních službách, aktivitách, ekonomických výsledcích za celý předcházející rok.

V souvislosti s informovaností o službě nelze opominout webové stránky organizace, které jsou v dnešní technické době jedním z nejdůležitějších zdrojů informací. Poskytují informace o všech zařízeních, poskytovaných službách, aktuálním dění a připravovaných akcích v Charitě Valašské Meziříčí a rovněž také ekonomické údaje. Součástí webových stránek je fotogalerie, archiv a kontakty. Webové stránky najdeme na adrese [www.valmez.caritas.cz](http://www.valmez.caritas.cz).

---

<sup>64</sup><http://www.esfcr.cz/zakazky/zajisteni-site-socialnich-sluzeb-typu-socialni-rehabilitace> [citováno dne 27.2.2013]

O činnosti a fungování Sociální rehabilitace ATTA je veřejnost nepravidelně informována prostřednictvím článku a drobných zpráv v místním tisku a regionální televizi.

## 6.7 Statistika služby

Statistická data služby Sociální rehabilitace ATTA jsou zjišťována v souladu s požadavky Zlínského kraje, u kterého je služba registrována a dle potřeb Ministerstva práce a sociálních věcí. Statistické údaje pro Zlínský kraj jsou vyhodnocovány na základě metodického pokynu „Metodika pro sběr dat za jednotlivé sociální služby poskytované na území Zlínského kraje“, který byl vypracován v rámci veřejné zakázky č. VZ/2009/6/010/1 s názvem „Zavedení systému měřitelných ukazatelů v oblasti poskytování sociálních služeb.“<sup>65</sup>

Tabulka: Základní statistické údaje za rok 2011 a 2012.

<i>ukazatel</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>
<i>Počet pracovníků služby Sociální rehabilitace ATTA</i>	<i>3</i>	<i>2</i>
<i>Počet podpořených klientů</i>	<i>102</i>	<i>88</i>
<i>Počet kontaktů</i>	<i>1935</i>	<i>834</i>
<i>Počet intervencí</i>	<i>758</i>	<i>554</i>

<sup>65</sup> <http://web.kissos.cz/118194969.html> [citováno dne 27.2.2013]

## **7 PRAKTICKÁ ČÁST**

### **7.1 Výzkum**

Praktickou část bakalářské diplomové práce jsem realizovala v zařízení Sociální rehabilitace ATTA, které provozuje Charita Valašské Meziříčí.

Jednalo se o výzkumnou sondu mezi klienty tohoto zařízení, u kterých jsem zjišťovala, jak jsou spokojeni s organizací poskytování služby sociální rehabilitace a nabízenými činnostmi.

### **7.2 Cíl výzkumu**

Celý výzkum byl zaměřen na zjištění spokojenosti klientů se službou Sociální rehabilitace ATTA.

### **7.3 Metoda výzkumu**

Pro zpracování své výzkumné části bakalářské práce jsem zvolila výzkumnou sondu mezi klienty Sociální rehabilitace ATTA, Charity Valašské Meziříčí. Výzkumná sonda je typem drobnějšího empirického šetření.

Celkem má výzkumná sonda 13 otázek. Otázky č. 1-3 poskytují základní informace o klientovi, co se týká věku, pohlaví a délky využívání služby Sociální rehabilitace ATTA.

Otázky č. 4-8 jsou zaměřeny na zjištění, zda jsou klienti spokojeni s organizací služby sociální rehabilitace. Otázky č. 9-13 se týkají nabízených činností. Otázky jsou hodnoceny známkou jako ve škole, kdy každé otázce klient přiřadí dle svého názoru číslo od jedničky do pětky, s tím že jednička je výborná známka a pětka představuje známku nedostatečnou. Pokud klient ohodnotil otázku známkou 3,4 nebo 5 měl v poznámce pod otázkou zdůvodnit, proč tak učinil.

#### **7.4 Charakter výzkumného souboru**

Výzkumná sonda probíhala s klienty Sociální rehabilitace ATTA Charity Valašské Meziříčí, kteří v daném období tuto službu navštívili.

Časový horizont průběhu výzkumné sondy byl jeden měsíc, konkrétně se jednalo o únor 2013.

Klient, který v tomto období navštívil službu Sociální rehabilitace ATTA poprvé, se výzkumné sondy nezúčastnil.

Výzkumná sonda probíhala v kancelářích Sociální rehabilitace ATTA na Zašovské ulici ve Valašském Meziříčí.

Klienti se účastnili výzkumné sondy v přímém kontaktu s pracovníkem služby.

#### **7.5 Stanovení hypotéz**

Hlavní hypotéza:

Klienti jsou spokojeni se službou Sociální rehabilitace ATTA.

PH1:

Většina klientů je spokojena s organizací služby Sociální rehabilitace ATTA.

Hypotéza je testována pomocí otázek č. 4-8.

PH2:

Více než polovina klientů je spokojena s nabídkou činností Sociální rehabilitace ATTA.

Hypotéza je ověřována otázkami č. 9-13.

Operacionalizace:

Za pozitivní je považována známka 1, 2, negativní hodnocení představuje známka 3, 4, 5. Většina znamená více jak polovina účastníků výzkumné sondy.

## 7.6 Popis výzkumu

Do výzkumné sondy se zapojilo celkem 42 klientů služby Sociální rehabilitace ATTA. Jeden z klientů, který v daném období službu navštívil, se odmítl výzkumné sondy zúčastnit. Dva klienti se nezúčastnili výzkumné sondy, protože zavítali do služby Sociální rehabilitace ATTA poprvé.

Každý klient byl nejdříve v krátkém rozhovoru seznámen s významem výzkumné sondy, k jakému účelu bude sloužit, co by mělo být jejím výstupem. Byly zodpovězeny případné dotazy klienta k výzkumné sondě.

Na závěr rozhovoru byl klient požádán o účast ve výzkumné sondě.

Na základě zkušeností z práce s osobami bez přístřeší jsem předpokládala, že někteří klienti budou mít asi problém jak s přečtením, tak i pochopením otázek výzkumné sondy. Proto byla u většiny zúčastněných zvolena metoda hlasitého čtení otázek výzkumné sondy pracovníkem Sociální rehabilitace ATTA a následného písemného vyjádření klientovy odpovědi. V případě nejasností ze strany klienta, pracovník opakovaně a srozumitelným způsobem vysvětlil podstatu otázky, tak aby na ni mohl klient odpovědět.

Výzkumná sonda byla anonymní. Zodpovězené otázky výzkumné sondy vkládali klienti do předem připraveného uzavřeného boxu, který měl v horní části otvor pro vhození. Box byl umístěn mimo pracovní prostor zaměstnanců Sociální rehabilitace ATTA.

Z důvodu přehlednosti a zpracování výzkumné sondy bylo klientům přiřazeno pořadové číslo tzn. klient č. 1, 2, 3..... atd.

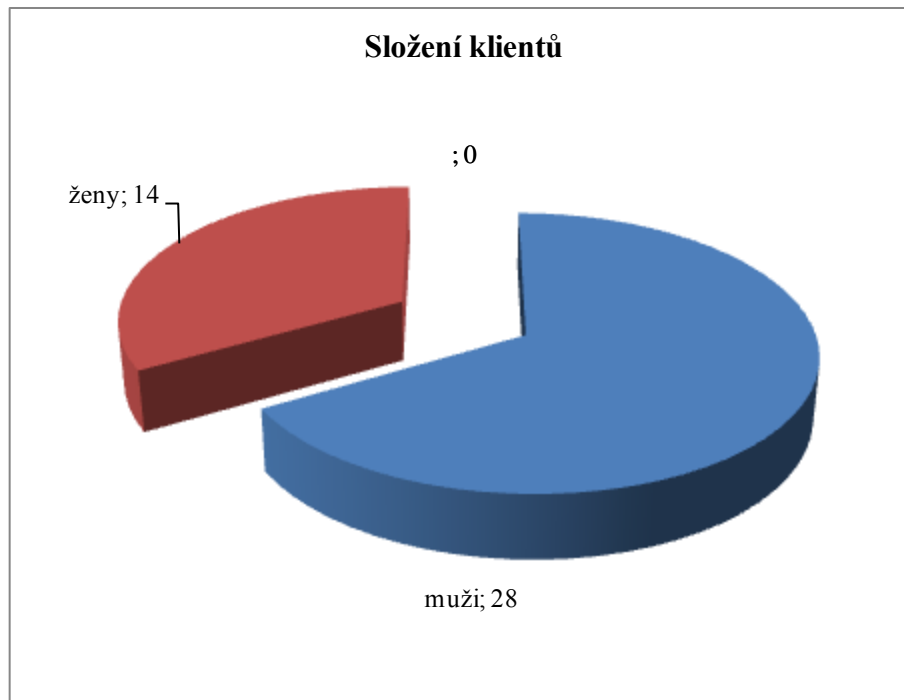
K vyhodnocení otázky č. 1 – 9 jsem použila výsečový graf, který se mi jeví jako přehledný a názorný.

Odpovědi na otázky č. 10 – 13 jsem zpracovala do tabulky, která má dle mého názoru dobrou vypovídací schopnost.

## 7.7 Vyhodnocení jednotlivých otázek

**Otázka č. 1:** *Prosím napište, jestli jste muž nebo žena?*

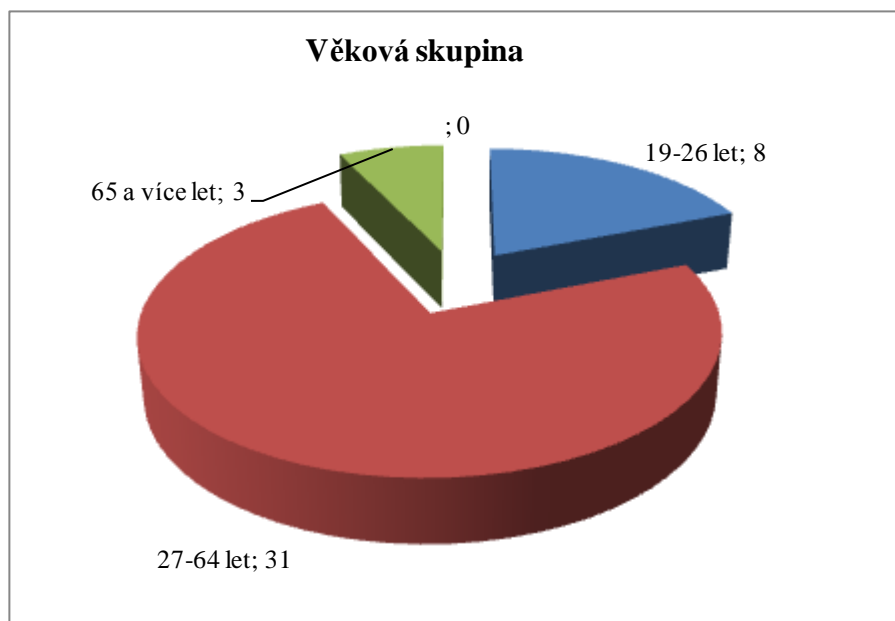
Graf č. 1



Úvodní otázka vyjadřuje zastoupení mužské či ženské skupiny klientů. Výzkumné sondy se zúčastnilo celkem 42 klientů. Mužská část v počtu 28 převládala nad 14 ženami.

**Otázka č. 2:** *Do jaké věkové skupiny patříte?*

Graf č. 2

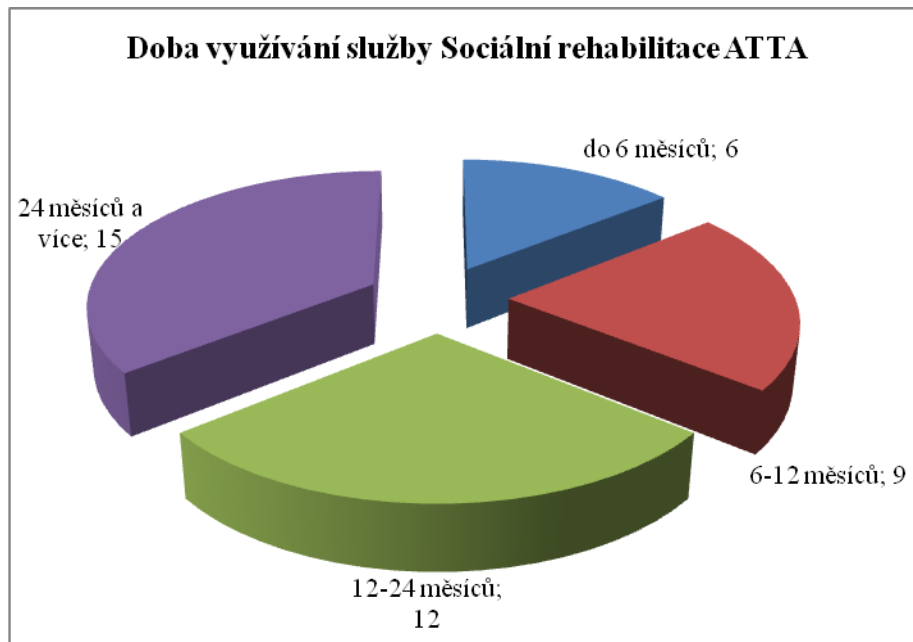


Grafické znázornění nám ukazuje věkovou skladbu klientů, kteří se zapojili do výzkumné sondy. Nejvíce klientů s počtem 31 bylo ve věkové kategorii 27 – 64 let. Potom následuje věková kategorie 19-26 let, zde je 8 klientů. Poslední věkovou kategorií 65 a více let zastupují 3 klienti.



**Otázka č. 3:** *Jak dlouho službu sociální rehabilitace využíváte?*

Graf č. 3



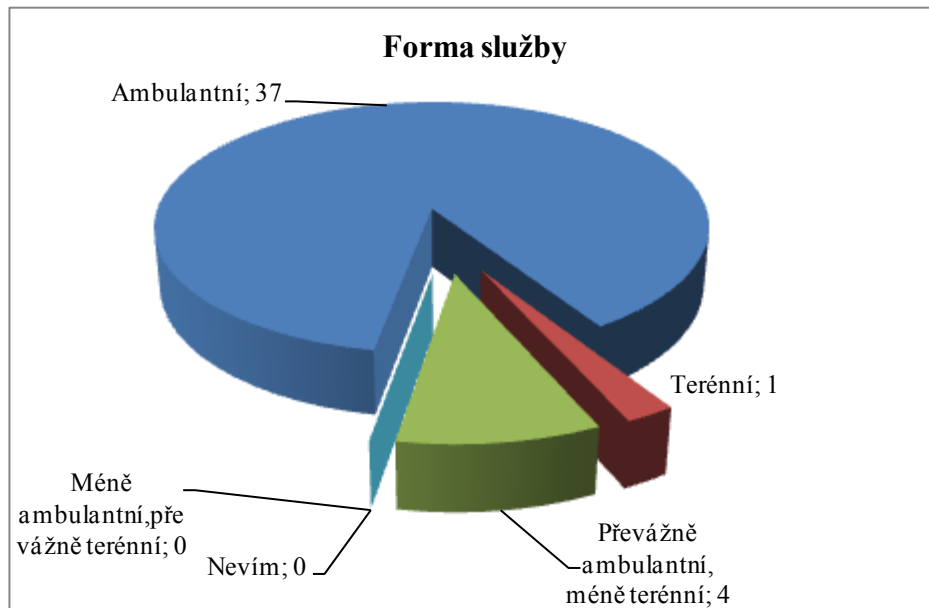
Klienti si mohli vybrat ze čtyř možností:

- do 6 měsíců
- 6-12 měsíců
- 12-24 měsíců
- 24 a více měsíců

Z odpovědí, které jsou znázorněny v grafickém provedení nám vyplývá, že nejvíce klientů, konkrétně 15, využívá službu 24 měsíců a více. Následuje skupina 12 klientů, kteří spolupracují se službou 12–24 měsíců. 9 klientů navštěvuje službu Sociální rehabilitace ATTA 6-12 měsíců a poslední je šestice klientů s dobou využívání služby do 6 měsíců.

**Otázka č. 4:** *Jakou formu služby využíváte?*

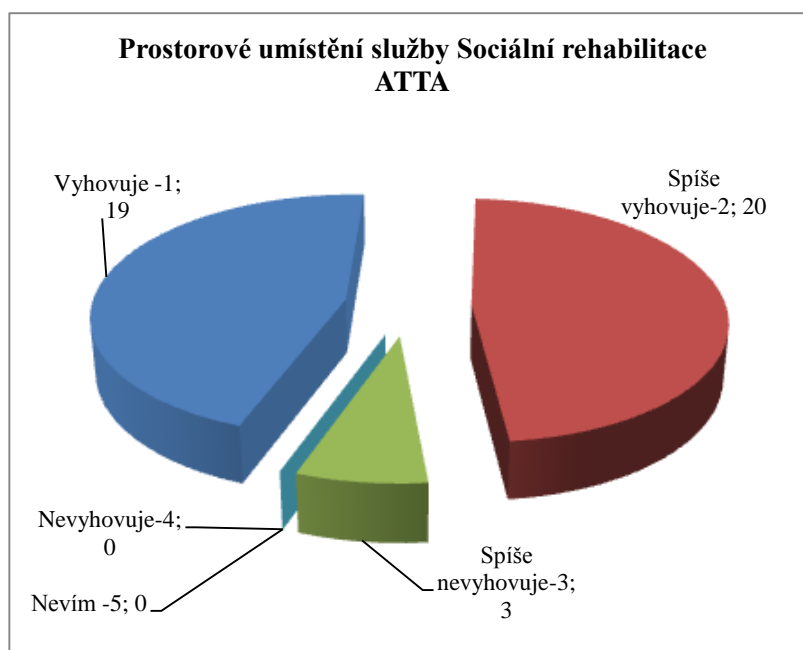
Graf č. 4



Z hlediska formy využívání služby, je z grafu vidět, že nejvíce je klienty využívána ambulantní forma služby. Jedná se o podobu služby, kdy klient dochází do kanceláře služby. Čtyři klienti využívají převážně ambulantní formu služby a méně její terénní podobu. Využití jen terénní formy služby zahrhl pouze jeden klient. Žádný klient nevyužívá převážně terénní formu a méně ambulantní a rovněž žádný klient nezaškrtl variantu nevím.

**Otázka č. 5:** *Jak vám vyhovuje prostorové umístění (dostupnost v rámci města, budova, umístění kanceláří, přístup) služby Sociální rehabilitace ATTA?*

Graf č. 5



Klienti svou odpovědí na tuto otázku vyjádřili názor na prostorové umístění služby. Jedná se o lokalizaci ve městě, budovu, umístění kanceláří, vstup.

Devatenácti klientům prostorové umístění služby vyhovuje, hodnotí je známkou 1. Spíše vyhovuje dvaceti klientům, a vyjadřují se známkou 2.

Třem klientům prostorové umístění spíše nevyhovuje a známka je tedy 3.

Průměrná známka je 1,62 a představuje pozitivní hodnocení.

Do poznámky tito tři klienti uvedli:

Klient č. 7: „*prostorově - střed města*“

Klient č. 34: „*prostorové umístění, mohlo by být více v centru města*“

Klient č. 36: „*tohle zařízení by mohlo být více po ruce, což je v centru města*“

**Otázka č. 6:** *Jak jste spokojen(a) s přístupem pracovníků Sociální rehabilitace ATTA vůči vám (vaší osobě)?*

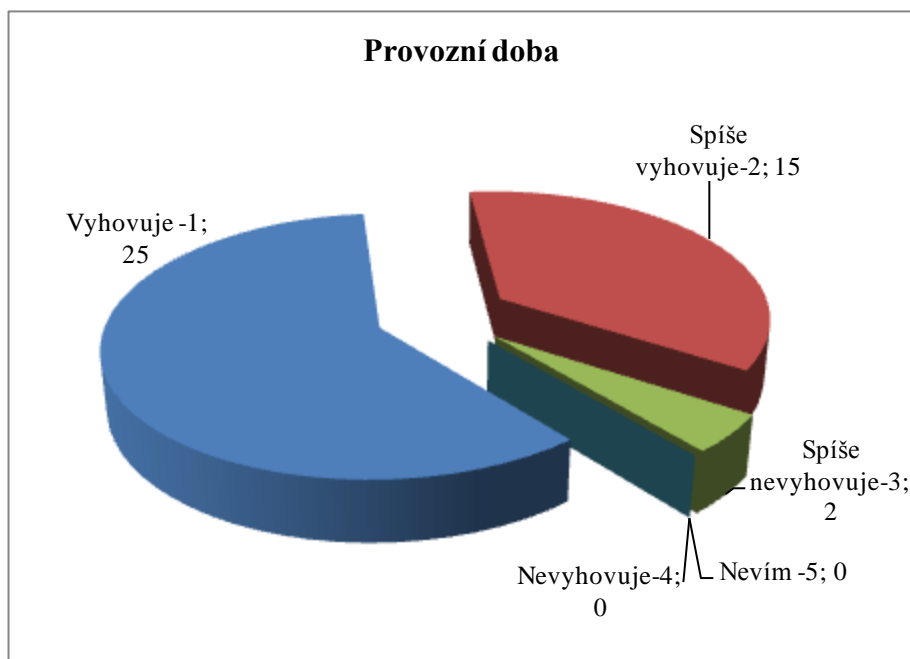
Graf č. 6



V této otázce vyhodnotilo 36 klientů, že přístup pracovníků Sociální rehabilitace ATTA vůči jejich osobě jim vyhovuje a udělili známku 1. Šest klientů se domnívá, že přístup jim spíše vyhovuje a známkují 2. Žádný z dotazovaných klientů nevedl, že by mu přístup nevyhovoval, nebo spíše nevyhovoval, respektive, že by nevěděl jak odpovědět. Z toho plyne, že známky 3,4,5 nebyly uděleny. Průměrná známka tak činí 1,14 a znamená pozitivní hodnocení tohoto kritéria organizace služby.

**Otázka č. 7:** *Vyhovuje vám provozní doba Sociální rehabilitace ATTA?*

Graf č. 7



Klienti v této otázce hodnotí provozní dobu služby Sociální rehabilitace ATTA. Provozní doba vyhovuje 25 klientům, dávají známku 1. Spíše vyhovuje 15 klientům a známka je 2. Spíše nevyhovuje a přiřazují známku 3 dva klienti. Nikdo z klientů nezvolil možnost nevyhovuje či neví.

Průměrnou známku vyjadřuje hodnota 1,45 a znamená, že jsou klienti spokojeni s provozní dobou.

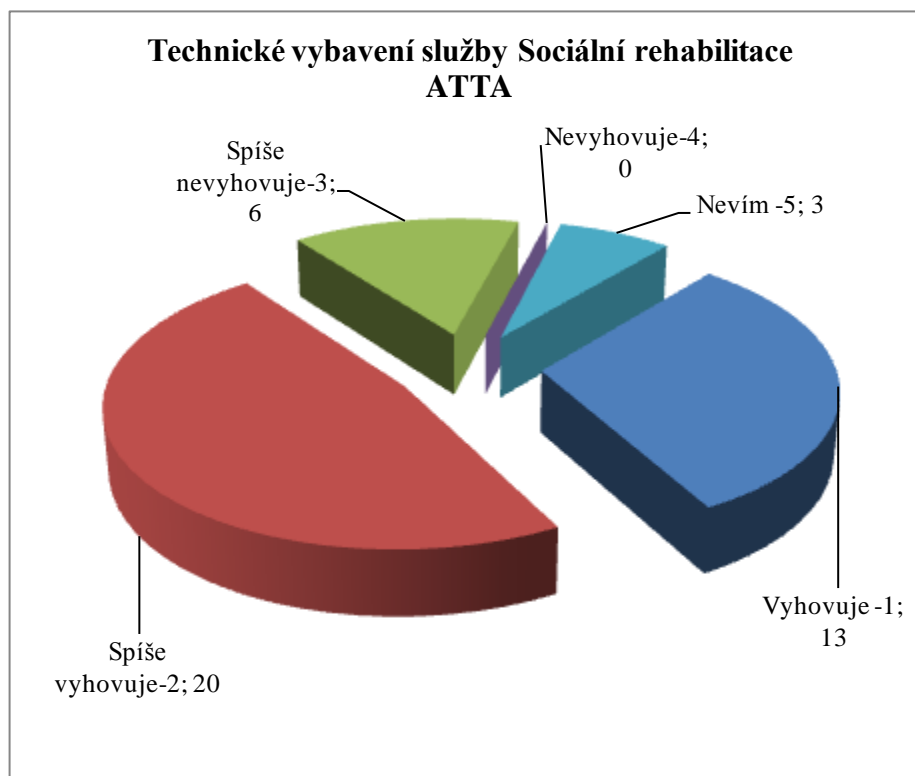
Klienti, kterým provozní doba spíše nevyhovuje, napsali do poznámek následující:

Klient č. 18: „*mohlo by být otevřeno i ve středu do 16 hod.*“

Klient č. 36: „*aspoň jednou týdně by mohla být služba otevřena dříve (např. od 7:00 hod.)*“

**Otázka č. 8:** *Jste spokojen(a) s technickým vybavením (počítače, skener, kopírka, tiskárna, telefon) služby Sociální rehabilitace ATTA?*

Graf č. 8



Na tuto otázku odpověděli klienti následovně:

13 klientům technické vybavení služby vyhovuje, hodnotí jej známkou 1.

20 klientů odpovědělo, že jim spíše vyhovuje a známka je 2.

Známku 3 a spíše nevyhovující technické vybavení zadrželo 6 klientů.

Žádnému z dotazovaných klientů technické vybavení nevyhovuje, a 3 klienti neví. V tomto případě byla průměrná známka nejhorší 2,04.

I přesto můžeme říci, že jsou klienti technickým vybavením převážně spokojeni.

Klienti, kteří ohodnotili technické vybavení známkou 3-5, napsali do poznámek následující:

Klient č. 5: „*technické vybavení – je mi to jedno*“

Klient č. 11: „*technické vybavení- nerozumím tomu“*

Klient č. 16: „*chybí barevná kopírka, tiskárna“*

Klient č. 17: „*chybí barevná kopírka“*

Klient č. 22: „*i když tomu moc nerozumím, i tak je počítač moc pomalý“*

Klient č. 24: „*moc mi to nic neříká, s počítačem a ostatním neumím“*

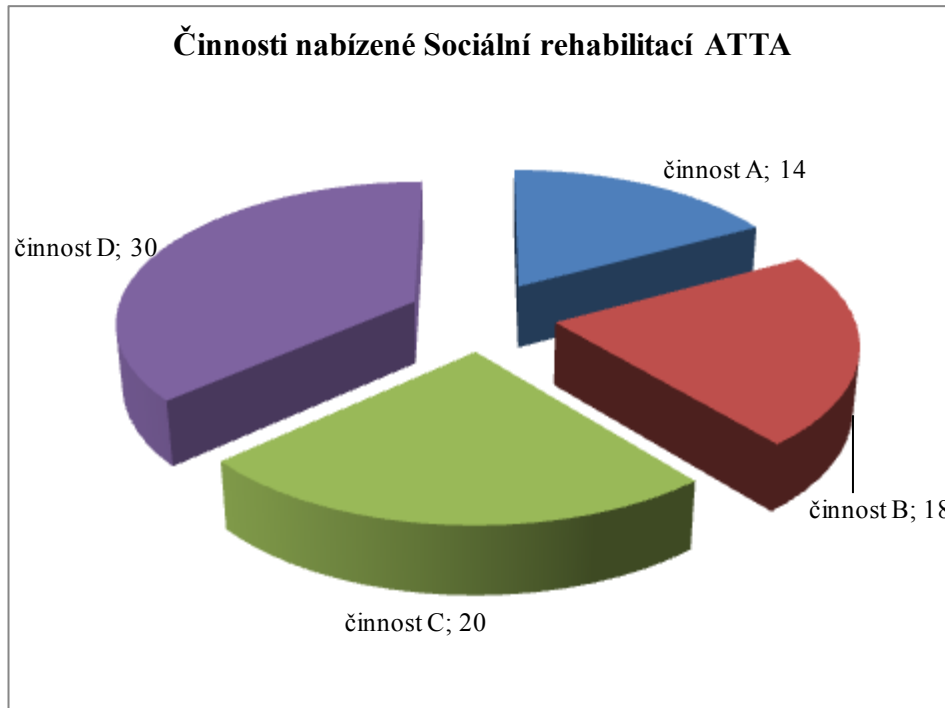
Klient č. 27: „*počítač není moc rychlý, je spíše pomalý a vše déle trvá“*

Klient č. 34: „*počítač by mohl rychleji pracovat, někdy to až moc dlouho trvá“*

Klient č. 38: „*moc těmto věcem nerozumím, nikdy jsem s tím nějak moc nepracoval“*

**Otázka č. 9:** *Které činnosti nabízené Sociální rehabilitací ATTA, jste využil(a) při řešení svých záležitostí?*

Graf č. 9



Klienti měli možnost výběru za čtyř možností s tím, že mohli zatrhnout jednu až všechny čtyři možnosti. Graf ukazuje, že nejvíce využívají klienti činnost D, která představuje pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Celkem tuto činnost využívá 30 klientů.

Nejméně využívaná je činnost A, která zahrnuje nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnost a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování.

Činnost B, která představuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a činnost C, jež pojímá výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti jsou využívány téměř stejným počtem klientů.



**Otázka č. 10:** *Pokud jste k řešení svých záležitostí využil(a) činnosti ze skupiny A, zatrhněte prosím, které konkrétně a oznámte je?*

Činnost A - nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnost a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování:

A1 nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů

A2 nácvik péče o domácnost, například péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, nakupování

A3 nácvik péče o děti nebo další členy domácnosti

A4 nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru

A5 nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům, například vlastnoručního podpisu

*Tabulka č. 10*

	Činnost A	A1	A2	A3	A4	A5
Celkem počet	14	6	8	4	9	5
Známka 1	-	3	5	4	2	2
Známka 2	-	3	3	-	7	3
Známka 3	-	-	-	-	-	-
Známka 4	-	-	-	-	-	-
Známka 5	-	-	-	-	-	-
Průměrná známka	-	1,5	1,38	1,0	1,78	1,6

Z výsledné tabulky je patrné, že při řešení své záležitosti využilo činnosti A 14 klientů. Nejvíce je zastoupena činnost A4 (*nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru*) počtem 9 klientů a činnost A2 (*nácvik péče o domácnost, například péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, nakupování*) zahrlo 8 klientů. Nejméně, jen ve 4 případech, je využita činnost A3 (*nácvik péče o děti nebo další členy domácnosti*). Činnost A1 (*nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů*) a činnost A5 (*nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům, například vlastnoručního podpisu*) jsou klienty využívány ve stejném poměru.

Klienti hodnotili všechny činnosti A pouze známkou 1 a 2, nižší známku nepřidali. Z uvedených průměrných známek pro jednotlivé činnosti skupiny A vyplývá jejich pozitivní hodnocení a spokojenost ze strany klientů.

**Otázka č. 11:** *Pokud jste k řešení svých záležitostí využil(a) činnosti ze skupiny B, zatrhněte prosím, které konkrétně a oznámte je?*

Činnost B - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

B1 doprovázení dospělých do školy, školského zařízení,

zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,

B2 nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky,

B3 nácvik chování v různých společenských situacích,

B4 nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu

a práce s informacemi

*Tabulka č. 11*

	Činnost B	B1	B2	B3	B4
Celkem počet	18	2	8	9	17
Známka 1	-	2	2	6	10
Známka 2	-	-	6	3	7
Známka 3	-	-	-	-	-
Známka 4	-	-	-	-	-
Známka 5	-	-	-	-	-
Průměrná známka	-	1,0	1,75	1,33	1,41

Činnosti ze skupiny B využilo pro řešení své záležitosti 18 dotazovaných klientů. Jednotlivým činnostem byly uděleny známky 1 a 2. Průměrné známky pro jednotlivé činnosti skupiny B se pohybují v rozmezí od 1,0 až

1,41, což představuje pozitivní hodnocení. Z této skupiny činností je nejvíce využívána činnost B4 (*nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce*), kterou si vybralo 17 klientů. Nejméně, jen 2 klienti, požadují činnost B1 (*doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět*). Činnost B2 (*nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky*) a činnost B3 (*nácvik chování v různých společenských situacích*) jsou využívány srovnatelným počtem klientů.

**Otázka č. 12:** *Pokud jste k řešení svých záležitostí využil(a) činnosti ze skupiny C, zatrhněte prosím, které konkrétně a oznámte je?*

Činnost C - výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

C1 upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

*Tabulka č. 12*

	Činnost C	C1
Celkem počet	20	20
Známka 1	-	14
Známka 2	-	6
Známka 3	-	-
Známka 4	-	-
Známka 5	-	-
Průměrná známka	-	1,3

Ve skupině činností C je možná pouze jedna volba a to činnost C1 (*upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností*), kterou využilo 20 dotazovaných klientů.

Hodnocení bylo pozitivní, průměrná známka je 1,3. Klienti udělili této činnosti známku 1 nebo známku 2.

**Otázka č. 13:** *Pokud jste k řešení svých záležitostí využil(a) činnosti ze skupiny D, zatrhněte prosím, které konkrétně a oznámte je?*

**D1** podávání informací o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek,

**D2** informační servis a zprostředkovávání služeb

*Tabulka č. 13*

	Činnost D	D1	D2
Celkem počet	30	2	31
Známka 1	-	-	23
Známka 2	-	2	7
Známka 3	-	-	1
Známka 4	-	-	-
Známka 5	-	-	-
Průměrná známka	-	2,0	1,29

Nejvíce využita byla činnost D, celkem ji zatrhl 30 dotazovaných klientů. Převažuje činnost D2 (*informační servis a zprostředkovávání služeb*), jenž označilo 31 klientů. Činnost D1 (*podávání informací o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek*), byla využita jen okrajově. Požadovali ji pouze 2 klienti.

Hodnocení bylo v pozitivním limitu, známky 1 a 2. Pouze jeden klient udělil známku 3, ale blíže nespecifikoval.

## **7.8 Shrnutí výzkumu**

V této části bakalářské práce jsem shrnula výsledky mé výzkumné sondy. Vyhodnotila jsem pracovní hypotézu č. 1 a pracovní hypotézu č. 2. Na základě výsledků obou pracovních hypotéz jsem posoudila, zda tvrzení hlavní hypotézy se potvrdilo nebo nepotvrdilo.

### **Vyhodnocení hypotéz**

Otázky výzkumné sondy byly testovány prostřednictvím jednotlivých četností odpovědí.

#### **Hlavní hypotéza:**

Klienti jsou s poskytováním služby Sociální rehabilitace spokojeni.

#### **Pracovní hypotéza 1:**

Většina klientů je spokojena s organizací služby Sociální rehabilitace ATTA.

Pro ověření této hypotézy byly ve výzkumné sondě položeny klientům otázky č. 4, 5, 6, 7, 8. Záměrem této pracovní hypotézy bylo stanovit, jestli jsou klienti spokojeni s organizací služby Sociální rehabilitace ATTA.

Na základě odpovědí jsem zjistila, že nejvíce využívají klienti ambulantní formu poskytování služby. Celkem zahrlo tuto odpověď 41 klientů, pouze 1 klient využívá terénní formu službu.

Prostorové umístění, zjišťované otázkou č. 5, hodnotí pozitivně 39 klientů a 3 klienti negativně. Důvodem negativního hodnocení je skutečnost, že se Sociální rehabilitace ATTA nachází dle jejich názoru příliš daleko od centra města.

Přístup zaměstnanců, který testuje otázka č. 6, hodnotí všech 42 dotazovaných klientů pozitivně. Je zřejmé, že k výsledku daného kritéria přispěla různorodost charakteru pracovníků Sociální rehabilitace ATTA.

Otázka č. 7 zjišťovala, jak dotazovaným klientům vyhovuje provozní doba. Pozitivně ohodnotilo provozní dobu 40 dotazovaných, pouze 2 ji hodnotili negativně. Důvodem jejich negativního hodnocení je, že by uvítali prodloužení provozní doby ve středu do 16,00 hod. a aspoň jednou týdně zahájení provozní doby od 7,00 hod.

Technické vybavení, na něž se ptá otázka č. 8, pozitivně hodnotí 33 klientů.

U devíti dotazovaných klientů je hodnocení negativní.

Jako důvod svého negativního hodnocení uvádějí: rychlost zpracování dat na počítači, chybějící barevnou tiskárnu a kopírku, neznalost problematiky informačních technologií.

Celkově mohu říci, že se platnost pracovní hypotézy 1 potvrdila.

### **Pracovní hypotéza 2:**

Více než polovina klientů je spokojena s nabídkou činností Sociální rehabilitace ATTA.

Podkladem pro ověření této hypotézy byly otázky č. 9, 10, 11, 12, 13 výzkumné sondy.

Z odpovědí na otázku č. 9 je patrné, že pro řešení své záležitosti nejvíce dotazovaných klientů využilo skupinu činností D (*pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*) celkem 30.

Nejméně byly využity činnosti A (*nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnost a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování*), zatrhl ji 14 dotazovaných. Činnost B (*zprostředkování kontaktu se společenským prostředím*) využilo 18 klientů a činnost C (*výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti*) si k řešení své situace vybralo 20 klientů.

Odpovědi na otázku č. 10 výzkumné sondy podrobněji ukázaly využití jednotlivých činností A. 9 klientů řešilo svou záležitost pomocí činnosti A4 (*nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním*



prostoru) a 8 dotázaných využilo činnost A2 (*nácvik péče o domácnost, například péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, nakupování*).

Činnost A1 (*nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů*) si vybralo 6 klientů a činnost A5 (*nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům, například vlastnoručního podpisu*) zahrlo ve výzkumné sondě klientů 5.

Nejmenší zastoupení měla činnost A3 (*nácvik péče o děti nebo další členy domácnosti*) počtem 4 dotázaných klientů. Všechny výše uvedené činnosti získaly od klientů pozitivní hodnocení.

Následující otázka č. 11 blíže zkoumala, jak byly pro řešení záležitostí klientů využity činnosti B. Nejvíce využívaná je činnost B4 (*nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce*), kterou ve výzkumné sondě označilo 17 klientů. Téměř stejný počet klientů 8 a 9 si při řešení své záležitosti vyzkoušelo činnost B2 (*nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky*) a činnost B3 (*nácvik chování v různých společenských situacích*). Nejméně využita byla činnost B1 (*doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět*), kterou využili jen dva klienti. Hodnocení těchto činností bylo pozitivní.

V otázce č. 12 se odpovědi dotázaných týkaly činnosti C, konkrétně využití činnosti C1 (*upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností*). Tuto činnost využilo k řešení své záležitosti 20 klientů a hodnotilo ji pozitivně.

Otázka č. 13 testovala činnosti ze skupiny D. Na základě odpovědí bylo zjištěno, že převažuje činnost D2 (*informační servis a zprostředkování služeb*), kterou pro řešení své záležitosti využilo 31 klientů. Pozitivně ji ohodnotilo 30 dotazovaných klientů. Pouze jeden klient vyjádřil negativní hodnocení této činnosti, ale blíže jej nespecifikoval. Činnost D1 (*podávání informací o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek*) byla zaškrtnuta ve výzkumné sondě pouze dvěma klienty.

Na základě výše uvedených skutečností mohu prokázat, že se pracovní hypotéza 2 potvrdila.

Vzhledem k získaným výsledkům obou pracovních hypotéz a potvrzení jejich platnosti, lze stanovit, že se hlavní hypotéza potvrdila. Ukázalo se, že klienti jsou spokojeni se službou Sociální rehabilitace ATTA.

Na základě toho si dovoluji konstatovat, že by měl být zachován způsob organizace služby jako doposud.

Vezmeme-li konkrétně jednotlivé testované součásti organizace této služby, pak v otázce přístupu ke klientům je nutné zachovat stávající postoj pracovníků Sociální rehabilitace ATTA. Doporučením pro další rozvoj pracovníků je návazné školení nebo pracovní stáže v jiné organizaci.

Hledisko umístění bylo hodnoceno pozitivně, pouze tři klienti vyjádřili negativní názor. Jejich podněty by měly být zohledněny při plánování budoucnosti služby v souvislosti s jejím možným stěhováním. Služba Sociální rehabilitace ATTA je v současné době v pronajatých prostorech a je zde reálná hrozba jejího přemístění v rámci města Valašské Meziříčí.

Co se týká provozní doby, doporučuji zachovat stávající úřední hodiny pro klienty. Prostor pro rozšíření možností shledávám v navýšení časové kapacity, a to ve středu do 16,00 hod. a zahájení provozní doby některý pracovní den v týdnu již od 7,00 hod. ráno. Navrhuji zkušební provoz na dobu tři měsíců, zahrnout do něj uvedené změny a posléze jej vyhodnotit.

Technické vybavení služby hodnotili klienti pozitivně, nicméně se u něj vyskytlo nejvíce připomínek z celého výzkumu. Nabízím zvážit inovaci a nákup novějšího počítačového vybavení služby, jeho doplnění barevnou tiskárnou a kopírkou. Uvědomuji si, že problém s nákupem nového technického vybavení je ovlivněn finančními možnostmi služby.

V rámci strategie dalšího vývoje Sociální rehabilitace ATTA by měla služba zahrnout tyto výdaje do rozpočtu na další období.

Klienti využívají různým rozsahem všechny nabízené činnosti.

Výběr z nabídky jednotlivých činností je dán charakterem problému, který klient řeší za pomoci služby sociální rehabilitace.

Výzkum ukázal, že klientům vyhovuje ambulantní typ služby. Problémy jsou řešeny v neutrálním prostředí (kancelář Sociální rehabilitace ATTA),

a není zasaženo osobní teritorium klienta, ve kterém se pohybují jemu známé osoby a viditelná spolupráce se sociální službou by pro něj mohla znamenat určité riziko stigmatizace.

Výsledky bakalářské diplomové práce budou prezentovány na evaluačních poradách Úseku služeb pro lidi ohrožené sociálním vyloučením, do kterého služba Sociální rehabilitace ATTA patří. Rovněž na jednáních vedení Charity Valašské Meziříčí o strategii organizace. V souvislosti s účastí služby Sociální rehabilitace ATTA v Komunitním plánování města Valašské Meziříčí, budou výsledky bakalářské diplomové práce předneseny v rámci setkání pracovní skupiny „Lidé v krizi a nouzi“.

## ZÁVĚR

Cílem mé bakalářské diplomové práce bylo zjištění spokojenosti klientů se službou Sociální rehabilitace ATTA. Základním východiskem bakalářské diplomové práce se stala teoretická část, ze které vychází část praktická.

Nejdříve jsem se v první kapitole zaměřila na vysvětlení pojmu bezdomovectví, jeho druhy, příčiny. V navazujících dvou kapitolách jsem popsala problematiku sociálního vyloučení a chudoby. Celá tato část mé bakalářské diplomové práce teoreticky vymezuje problematiku osob bez přístřeší.

Další tři kapitoly bakalářské diplomové práce poskytují informace o Charitě Valašské Meziříčí, Úseku služeb pro lidi ohrožené sociálním vyloučením a v neposlední řadě je zde samotný popis služby Sociální rehabilitace ATTA.

Praktická část mé práce je věnována samotnému výzkumu. Základním pilířem výzkumu byla výzkumná sonda mezi klienty Sociální rehabilitace ATTA, kteří v daném časovém období službu navštívili. Hlavní hypotéza výzkumu zněla: Klienti jsou spokojeni se službou Sociální rehabilitace ATTA. Tuto hypotézu jsem ověřovala prostřednictvím dvou pracovních hypotéz. Jedna byla zaměřena na zjištění spokojenosti s organizací služby a druhá zjišťovala spokojenost s nabízenými činnostmi. Hypotézy jsem potvrzovala pomocí výzkumné sondy, obsahující celkem třináct otázek. První tři otázky byly identifikační (pohlaví, věk, doba využívání služby). Následujících pět otázek se zaměřilo na zjištění spokojenosti s organizací služby (umístění, provozní doba, aj.). Posledních pět otázek zjišťovalo spokojenost klientů s nabídkou činností.

Výsledek výzkumné sondy potvrdil mou hypotézu, že klienti jsou spokojeni s poskytováním služby Sociální rehabilitace ATTA. Na základě získaného výsledku se domnívám, že fungování sociální služby sociální rehabilitace je pro klienty - osoby bez přístřeší přínosem. Klienti chtějí, aby tato služba existovala a pomáhala jim s řešením jejich problémů.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. BROŽ, M., KINTLOVÁ, P., TOUŠEK, L. *Kdo drží Černého Petra. Člověk v tísní-společnost při České televizi*, o.p.s., 2007. ISBN 978-80- 86961-27-9.
2. HAASOVÁ, J. *Jak žijí v Olomouci ženy bez domova*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. 100 s. ISBN 80-244-1238-1.
3. HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*, Praha: Naděje o. s., 1996. 85 s. ISBN 80-902292-0-4.
4. KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*, 1. aktualizované vydání, Praha: ANAG, 2009. 424 s. ISBN: 978-80-7263-559-7.
5. KREBS, V. a kolektiv. *Sociální politika*, 4. vydání, Praha: ASPI, a.s., 2007. 504 s. ISBN 978-80-7357-276-1.
6. MAREŠ, P. *Sociální exkluze a inkluze*. str. 15- 29 in Sirovátka, T. ed. *Sociální inkluze a exkluze menšin a marginalizovaných skupin*. Brno: Masarykova univerzita, 2004.
7. MAREŠ, P. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. 1. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. 248 s. ISBN: 80-85850-61-3.
8. MATOUŠEK, O., KODÝMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.
9. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vydání, Praha: Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
10. PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ P. *Bezdomovectví*. 1. vydání. Praha: Triton, 2008. str. 93, ISBN 978-80-7387-100-0.
11. QUISOVÁ, S. a kolektiv autorů. *Bezdomovci a vzdělávání*. Sborník prací Ústavu pedagogických a psychologických věd Fakulty veřejných politik Slezské univerzity v Opavě. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik, 2009.
12. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 1. vydání, Praha: Portál, 1999. 448 s. ISBN 80-7178-214-9.
13. TOMEŠ, I. *Sociální politika, teorie a mezinárodní zkušenost*. 2. vydání, Praha: Socioklub, 2001, 263 s. ISBN: 80- 86484-00-9.

**Jiné zdroje:**

Leták služby Sociální rehabilitace ATTA

Vnitřní materiál Charity Valašské Meziříčí

Výroční zpráva Charity Valašské Meziříčí za rok 2011

**Legislativa:**

zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů

vyhláška č.505/2006 , kterou se provádějí některá ustanovení zákona  
o sociálních službách

**Internetové zdroje:**

[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

[www.feantsa.cz](http://www.feantsa.cz)

[web.kissos.cz](http://web.kissos.cz)

[www.meziricsko.cz](http://www.meziricsko.cz)

[www.moderniobec.ihned.cz](http://www.moderniobec.ihned.cz)

[www.nicm.cz](http://www.nicm.cz)

[www.valmez.caritas.cz](http://www.valmez.caritas.cz)

**Časopisy:**

MAREŠ, P. *Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení*. Sociologický časopis 2000, ročník 36, č. 3, s. 285 -297

## **SEZNAM PŘÍLOH**

příloha č. 1: organizační struktura Charity Valašské Meziříčí

příloha č. 2: leták Sociální rehabilitace ATTA - část 1, část2

příloha č. 3: výzkumná sonda





## Příloha č. 2: leták Sociální rehabilitace ATTA – část 1



## Příloha č. 2: leták sociální rehabilitace – část 2

### POSILÁNÍ SLUŽBY:

Posilání služby Sociální rehabilitace ATTA je podpora osob bez přístřeší a osob v krizi k rozvoji a posilování jejich schopností, dovedností a návyků potřebných pro samostatný život.

### CÍL SLUŽBY:

Cílem naší služby je poskytnout osobám bez přístřeší a osobám v krizi prostor a podmínky pro zvýšení jejich samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti v prostředí, které si sami vyberali k životu, a to s co největší mírou trvalé profesionální podpory.

### KOMU POSKYTUJEME NAŠE SLUŽBY:

Našími klienty jsou osoby (ženy a muži) bez přístřeší a v krizi, které jsou starší 18 let a potřebují podporu při řešení životních situací ve kterých si sami neví rady.

### FORMA POSKYTOVANÉ SLUŽBY:

- ambulanci – Váš problém řešíme v kanceláři na ulici Zásavská 784
- terénní – Váš problém řešíme v terénu, ve Vašem známém prostředí (např. pošta, úřady, bydlíště, aj.)

### ZÁSADY POSKYTOVANÉ SLUŽBY:

- Respektujeme Vaše možnosti, schopnosti a přání
- Máte možnost vybrat si pracovníka, se kterým budete řešit problémy
- O Vašich problémech nebudeme nikde mluvit
- Dodržujeme Vaše osobní práva
- Povědíme Vás k samostatnosti v řešení svých problémů
- Zajišťujeme Vám odbornou a kvalitní průběh služby

### CO VÁM MŮŽEME NABÍDNOUT:

- a) Nacvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění.
- Naučíme Vás obsluhovat běžné spotřebiče a přístroje
  - Seznámíme Vás s tím, jak pečovat o domácnost, oděvy, jak dodržovat pravidla hygieny, apod.
  - Pomůžeme Vám při nakupování a hospodaření s penězi....
  - Zprostředkujeme kontakt se společenským prostředím.
  - Pomůžeme Vám při vyhledání kontaktu na úřady, instituce.
  - Poradíme Vám při využívání dopravních prostředků, při práci s informacemi aj.
  - Pomůžeme Vám při vyřizování osobních dokladů – OP, rodový list, průkaz zdravotního pojištění
  - Poskytneme Vám asistenci a doprovod při jednání s úřady, zaměstnavateli, lékaři....
  - Budeme Vám nápomocni při obstarávání osobních záležitostí – vztahy s rodinou, partnerské soužití, bytová situace....

### c) Vychovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

- Pomůžeme Vám při psaní dokumentu – životopisu, motivačního dopisu, úředního dopisu, vyplnění žádosti, formulářů, řískopisu
- Pomůžeme Vám při hledání pracovního uplatnění – pracovních poradenských, nacvik vyhledávání pracovních nabídek
- Seznámíme Vás s možnostmi, jak efektivněji komunikovat a vyjednávat
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- Poradíme Vám ohledně Vašich práv a povinností při využívání jiných služeb, při získávání informací pro Vaše další rozhodování
- Pomůžeme Vám při získávání informací pro Vaše další rozhodování

### POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY:

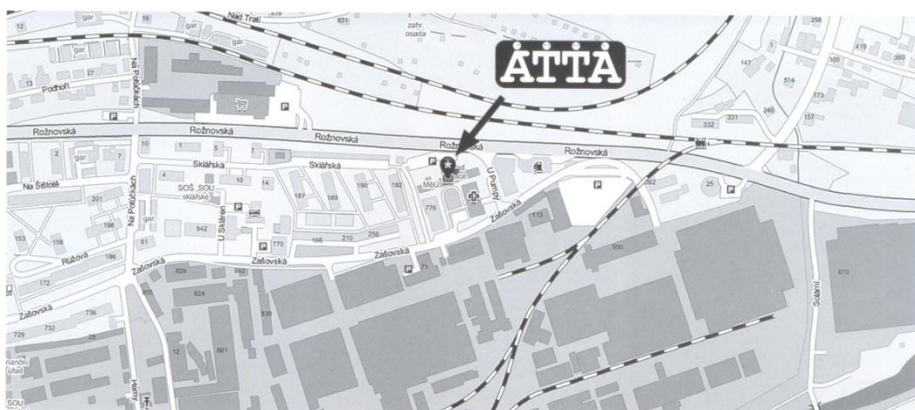
Pondělí: 8.00 – 16.00  
Úterý, Středa, Čtvrtek: 8.00 – 14.00  
Pátek: pouze pro objednané klienty

### SLUŽBY SOCIÁLNÍ REHABILITACE ATTA POSKYTUJEME BEZPLATNĚ.

### KDE NÁS NAJDETE:

Sociální rehabilitace ATTA  
Zásavská 784 (administrativní budova Městského úřadu, 7. patro)  
757 01 Valašské Meziříčí

Kontaktní telefon: 739 706 634, 605 471 825, 734 433 051  
Kontaktní e-mail: [sr-atta@valinezcharita.cz](mailto:sr-atta@valinezcharita.cz)  
Internetové stránky: [www.valinezcharita.cz](http://www.valinezcharita.cz)



### **Příloha č. 3 : výzkumná sonda**

#### **Výzkumná sonda pro klienty/ky Sociální rehabilitace ATTA.**

Vážení klienti,

dovoluji si vás požádat o vyplnění této krátké výzkumné sondy, která by měl hodnotit vaši spokojenost či nespokojenost s poskytováním služby Sociální rehabilitace ATTA. Získané výsledky se stanou návodem pro to, co by se dalo v naší službě změnit nebo zlepšit.

#### **Výzkumná sonda je anonymní.**

S vyplněním výzkumné sondy vám rád pomůže některý z pracovníků Sociální rehabilitace ATTA.

Předem děkuji za spolupráci a čas, který vyplněním strávíte.

Radmila Táborská.

#### **Pokyny k vyplnění:**

Správnou odpověď prosím zatrhněte.

Bodování 1-5 má stejnou vypovídací schopnost jako školní známkování tzn. že 1- výborně, 2 - chvalitebně, 3 - dobrý, 4 - dostatečně, 5 - nedostatečně.

**1. Označte prosím, zda jste**

- muž
- žena

**2. Do jaké věkové skupiny patříte?**

- 19 – 26 let
- 27 – 64 let
- 65 a více let

**3. Jak dlouho službu Sociální rehabilitace ATTA využíváte?**

- do 6 měsíců
- 6 – 12 měsíců
- 12 – 24 měsíců
- více jak 24 měsíců

**4. Jakou formu služby využíváte? (ambulantní – kancelář služby, terénní – veřejné místa, domácnost klienta)**

- 1..... ambulantní
- 2..... terénní
- 3.... převážně ambulantní, méně terénní
- 4..... převážně terénní , méně ambulantní
- 5 .... nevím

**5. Jak vám vyhovuje prostorové umístění (dostupnost v rámci města, budova, umístění kanceláří, přístup) služby Sociální rehabilitace ATTA?**

- 1.... vyhovuje
- 2 .... spíše vyhovuje
- 3 .... spíše nevyhovuje
- 4.... nevyhovuje

- 5 .... nevím

*Poznámka:*

pokud jste otázku ohodnotili známkou 3, 4, 5 napište prosím proč?

---

---

---

**6. Jak jste spokojen(a) s přístupem pracovníků Sociální rehabilitace ATTA vůči vám (vaší osobě)?**

- 1 vyhovuje mi  
 2 spíše mi vyhovuje  
 3 spíše mi nevyhovuje  
 4 nevyhovuje mi  
 5 nevím

*Poznámka:*

pokud jste otázku ohodnotili známkou 3, 4, 5 napište prosím proč?

---

---

---

**7. Vyhovuje vám provozní doba Sociální rehabilitace ATTA ?**

- 1... vyhovuje  
 2 ... spíše vyhovuje  
 3 ... spíše nevyhovuje  
 4.... nevyhovuje  
 5 ....nevím

*Poznámka:*

pokud jste otázku ohodnotili známkou 3, 4, 5 napište prosím proč?

---

---

---

**8. Jste spokojen(a) s technickým vybavením (počítače, skener, kopírka, tiskárna, telefon) služby Sociální rehabilitace ATTA ?**

- 1... vyhovuje
- 2 ... spíše vyhovuje
- 3 ... spíše nevyhovuje
- 4.... nevyhovuje
- 5 ...nevím

*Poznámka:*

pokud jste otázku ohodnotili známkou 3, 4, 5 napište prosím proč?

---

---

---

**9. Které činnosti, nabízené Sociální rehabilitací ATTA, jste využil(a) při řešení svých záležitostí?**

- A-nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnost a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování
- B- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- C- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- D-pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

**10. Pokud jste k řešení svých záležitostí využil(a) činnosti ze skupiny A, zatrhněte prosím, které konkrétně a oznámte je.**

- A1 nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů
- A2 nácvik péče o domácnost, například péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, nakupování
- A3 nácvik péče o děti nebo další členy domácnosti
- A4 nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i

venkovním prostoru

A5 nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům, například  
vlastnoručního podpisu

*Poznámka:*

pokud jste činnost ohodnotili známkou 3, 4, 5 napište prosím proč?

---

---

---

**11. Pokud jste k řešení svých záležitostí využil(a) činnosti ze skupiny B,  
zatrhněte prosím, které konkrétně a oznámte je.**

B1 doprovázení dospělých do školy, školského zařízení,  
zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,

B2 nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky,

B3 nácvik chování v různých společenských situacích,

B4 nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu  
a práce s informacemi

*Poznámka:*

pokud jste činnost ohodnotili známkou 3, 4, 5 napište prosím proč?

---

---

---

**12. Pokud jste k řešení svých záležitostí využil(a) činnost ze skupiny C,  
zatrhněte ji prosím a oznámte.**

C1 upevňování získaných motorických, psychických a sociálních  
schopností a dovedností

*Poznámka:*

pokud jste činnost ohodnotili známkou 3, 4, 5 napište prosím proč?

---

---

---

**13. Pokud jste k řešení svých záležitostí využil(a) činnosti ze skupiny D, zatrhněte prosím, které konkrétně a oznámte je.**

**D1** podávání informací o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek,

**D2** informační servis a zprostředkovávání služeb

*Poznámka:*

pokud jste činnost ohodnotili známkou 3, 4, 5 napište prosím proč?

---

---

---

**Děkuji za vyplnění.**



## ANOTACE

**Jméno a příjmení autora:** Radmila Táborská

**Název katedry a fakulty:** Katedra sociologie a andragogiky, Filozofická fakulta

**Název bakalářské diplomové práce:** Hodnocení (evaluace)služby Sociální rehabilitace ATTA pro osoby bez přístřeší z pohledu klientů

**Vedoucí práce:** PhDr. Pavel Kliment, Ph.D.

**Počet znaků:** 95 286

**Počet příloh:** 3

**Počet použitých zdrojů:** 25

**Klíčová slova:** osoba bez přístřeší, bezdomovectví, sociální vyloučení, chudoba, sociální rehabilitace

**Keywords:** person is homeless, homelessness, social exclusion, poverty, social rehabilitation

### **Anotace:**

Cílem bakalářské diplomové práce je zhodnocení služby Sociální rehabilitace ATTA pro osoby bez přístřeší z pohledu klientů.

Bakalářská diplomová práce je rozdělena do dvou částí, teoretické a praktické. Teoretická část má šest kapitol. První kapitola popisuje teoretické vymezení problematiky bezdomovectví a osob bez přístřeší. Kapitoly dvě a tři vysvětlují pojem sociální vyloučení a chudoba. Ve čtvrté kapitole jsou základní informace o organizaci Charita Valašské Meziříčí, která poskytuje mimo jiné i sociální službu sociální rehabilitace. Na ni navazuje pátá kapitola s charakteristikou Úseku služeb pro lidi ohrožené sociálním vyloučením, jehož součástí je Sociální rehabilitace ATTA. Samotné sociální službě je věnována šestá kapitola.

Praktická část obsahuje vlastní výzkum na dané téma. Základem je výzkumná sonda, jejímž cílem je zjistit spokojenost klientů se sociální službou Sociální rehabilitace ATTA. Z výzkumu vyplývá, že jsou klienti se sociální službou spokojeni.

**Annotation:**

The aim of this thesis is to evaluate ATTA Social rehabilitation services for the homeless from the perspective of clients. Bachelor thesis is divided into two parts, theoretical and practical.

The theoretical part consists of six chapters. The first chapter describes the theoretical definition of homelessness and homeless people. Chapters two and three explain the concept of social exclusion and poverty. The fourth chapter presents basic information about the organization Charity Meziříčí, which provides, inter alia, a social rehabilitation. It is followed by the fifth chapter the characteristics of the services sector for people at risk of social exclusion, which includes social rehabilitation ATTA. Social service itself is dedicated to the sixth chapter.

The practical part contains its own research on the topic. The basis is a research, which aims to determine customer satisfaction with social rehabilitation services ATTA. The research shows that clients are satisfied with the social service.