

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra práva



Diplomová práce

**Sociální služby a úloha nestátních organizací v sociálním
zabezpečení**

Bc. Monika Peřinová

© 2015 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Monika Peřinová

Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

Sociální služby a úloha nestátních organizací v sociálním zabezpečení

Název anglicky

Social services and the role of non governmental organizations in social security

Cíle práce

Cílem této práce je v teoretické části charakterizovat sociální služby poskytované veřejným sektorem a popsat poskytování sociálních služeb neziskovým sektorem, dále také specifikovat současný stav a základní platnou právní úpravu. Dílčím cílem je charakterizovat úlohu nestátních neziskových organizací při poskytování sociální péče, a to v konkrétních zařízeních se zaměřením na vybranou cílovou skupinu. Dalším dílčím cílem této práce je také popsat spolupráci státních a nestátních neziskových organizací při realizaci pomoci uživatelům, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci.

Cílem praktické části je zaměřit se na zjištění názorů zaměstnanců poskytovatelů konkrétních zařízení na specifika působení nestátních neziskových organizací v oblasti sociálního zabezpečení a zjištění stupně spokojenosti s poskytováním sociálních služeb neziskovým sektorem.

Metodika

Teoretická část bude zpracována za pomoci studia a analýzy dokumentů, a to zejména odborné literatury, právních předpisů a internetových zdrojů. V praktické části bude použita kvantitativní i kvalitativní metoda výzkumu. Kvantitativní výzkum bude primárně směřován k uživatelům vybraných sociálních služeb. Jako nástroj k provedení šetření bude využíván dotazník, který by měl poskytnout odpovědi na otázky související s hodnocením s mírou spokojenosti a úlohy NNO v oblasti sociálních služeb. Jako nástroj pro kvalitativní výzkum bude zvolen polostrukturovaný rozhovor, který bude veden s poskytovateli sociálních služeb v nestátním i státním sektoru.

Doporučený rozsah práce

60 až 80 stran

Klíčová slova

nezisková organizace, sociální péče, sociální zabezpečení, sociální služba, veřejná služba, sociální pracovník, uživatel, veřejný sektor

Doporučené zdroje informací

- BOUKAL, P. Nestátní neziskové organizace: teorie a praxe. Praha: Oeconomica, 2009. 304 s. ISBN 978-80-245-1650-9.
- ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. Sociální služby v ČR v teorii a praxi. Praha: Portál, 2011. 264 s. ISBN 978-80-262-0027-7.
- HYÁNEK, V.; PROUZOVÁ, Z.; ŠKARABELOVÁ, S. Neziskové organizace ve veřejných službách: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2007. 293 s. Academia iuris (C.H. Beck). ISBN 978-802-1044-234.
- JANOUSHKOVÁ, K. Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky. Vyd. 1. Editor Dana Nedělníková. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 401 s. ISBN 978-807-3685-041.
- MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. 2. vyd., přeprac. Praha: Portál, 2008.
- MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Vyd 1. Praha: Portál, 2007. 183 s. ISBN 978-807-3673-109.
- TRÖSTER, Petr. Právo sociálního zabezpečení: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 6., podstatně přeprac. a aktualiz. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2013. 290 s. Academia iuris (C.H. Beck). ISBN 978-80-7400-473-5.
- Zákon č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník
- 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

Předběžný termín obhajoby

2015/16 ZS – PEF

Vedoucí práce

JUDr. Ing. Renata Korcová

Garantující pracoviště

Katedra práva

Elektronicky schváleno dne 10. 9. 2014

JUDr. Jana Borská

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 11. 11. 2014

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 12. 11. 2015

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Sociální služby a úloha nestátních organizací v sociálním zabezpečení" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 24. 11. 2015

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala, především vedoucí mé práce JUDr. Ing. Renatě Korcové za podporu, cenná doporučení a rady, které mi během vypracovávání poskytla, dále pak děkuji své rodině, která mě během celého studia velmi podporovala.

.

Sociální služby a úloha nestátních organizací v sociálním zabezpečení

Souhrn

Diplomová práce se s ohledem na vybrané téma, v teoretické části zabývá, deskripcí a výkladem základních pojmů souvisejících se sociálními službami, rozbořem jejich právní úpravy, způsoby financování a dalšími důležitými specifiky, které se k sociální problematice vztahují. Dále pak vysvětluje základní principy fungování nestátních neziskových organizací v obecné rovině, vymezuje právní rámec, který tuto problematiku upravuje. Podrobněji se pak zaměřuje na neziskové organizace, které poskytují sociální služby a jejich spolupráci s veřejným sektorem, zejména při realizaci terénní sociální práce. V praktické části je prostřednictvím dotazníkové metody, provedeno šetření ve vyloučených lokalitách na území Jirkova, zaměřené především na důležitost poskytování terénních sociálních služeb neziskovou organizací a její úlohu ve vybrané lokalitě. Závěrem jsou zjištěné poznatky zhodnoceny, shrnuty a je navrženo konkrétní doporučení k zefektivnění činnosti v oblasti terénní sociální práce.

Klíčová slova: nezisková organizace, sociální péče, sociální zabezpečení, sociální služba, veřejná služba, sociální pracovník, uživatel, veřejný sektor, terénní sociální práce

Social services and the role of non governmental organizations in social security

Summary

In its theoretical section the thesis deals with description and interpretation of basic terms connected with social services, analysis of their legal forms, methods of funding and other important special characteristics relating to social problems. Furthermore, the thesis explains basic principles of function of non-government non-profit-making organizations in general and specifies legal framework which regulates these problems. The thesis concentrates in detail on non-profit-making organizations offering social services and on their cooperation with public sector especially during street work. Practical section contains the results of questionnaire survey carried out in selected locations in Jirkov area focused in particular on significance of street work provided by non-profit-making organization and its role in a selected location. The conclusion evaluates and summarizes established knowledge and suggests actual recommendation to make street work activities more effective.

Keywords: Non – governmental organizations, social care, social security, social service, public service, social worker, public sector, field social work

OBSAH

OBSAH.....	3
1 ÚVOD.....	4
CÍL PRÁCE A METODIKA.....	6
2.1 Cíl práce.....	6
2.2 Metodika.....	6
3 TEORETICKÁ VÝCHODISKA.....	8
3.1 Sociální služby v systému sociálního zabezpečení.....	8
3.1.1 Sociální zabezpečení.....	13
3.1.2 Systém sociálního zabezpečení v ČR.....	14
3.1.3 Standardy kvality sociálních služeb.....	16
3.1.3.1 Financování sociálních služeb.....	20
3.1.4 Zhodnocení financování sociálních služeb v obecné rovině.....	21
3.1.4.1 Zhodnocení financování sociálních služeb na území Ústeckého kraje.....	24
3.2 Nestátní organizace, neziskový sektor.....	29
3.2.1 Vymezení nestátních neziskových organizací v rámci platných právních předpisů.....	31
3.2.2 Pojem veřejná služba a její zastoupení neziskovým sektorem.....	33
3.2.3 Působnost a úloha nestátních neziskových organizací v oblasti sociálních služeb.....	34
3.2.4 Financování nestátní neziskové organizace obecně.....	37
3.3 Pojetí, obsah a specifika sociální práce se zaměřením na terén.....	38
3.3.1 Cíle terénní sociální práce.....	41
3.3.2 Terénní sociální pracovník a jeho kompetence.....	42
3.3.3 Terénní sociální práce ve vyloučených lokalitách.....	43
3.4 Spolupráce nestátních neziskových organizací s veřejnoprávními institucemi v rámci terénního programu.....	44
3.4.1 Odlišnosti veřejných institucí a nestátních neziskových organizací při působení v oblasti sociálních služeb.....	46
4 PRAKTICKÁ ČÁST.....	48
4.1 Charakteristika regionu Jirkov.....	48
4.2 Občanské sdružení poskytující terénní sociální služby na území Jirkova.....	48
4.2.1 Vybraný Terénní program.....	49
4.3 Šetření v terénu.....	50
4.3.1 Formulace dílčích cílů, výzkumná otázka a hlavní cíl šetření.....	51
4.3.2 Zvolené metody výzkumu.....	52
4.3.2.1 Průběh výzkumného šetření.....	56
4.4 Interpretace získaných dat z výzkumného šetření.....	56
4.4.1 Výklad výsledků šetření podle dílčích cílů.....	56
5 VÝSLEDKY A DISKUZE.....	69
6 ZÁVĚR.....	72
7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	75
8 SEZNAM TABULEK, GRAFŮ A ZKRATEK.....	78
9 PŘÍLOHY.....	80
9.1 Příloha č. 1.....	80
9.2 Příloha č. 2.....	81

1 ÚVOD

Sociální služby a jejich poskytování patří mezi hlavní činnosti vyspělých států, které mají vybudovanou sociální základnu a jejich primárním záměrem je zajištění dostatečné a kvalitní sociální sítě pro osoby, které se ocitnou v nepříznivé sociální situaci. Tyto služby jsou vykonávány ve veřejném zájmu, neboť je jejich záměrem, v rámci sociální politiky vyrovnávání sociálních nerovností za účelem zabránění chaosu a nestabilitě ve společnosti. Stát touto činností pověřuje veřejné instituce, ty však nejsou jedinými vykonavateli a garanty poskytování sociálních služeb. V České republice bylo po roce 1989 zřejmé, že je nezbytným východiskem provedení sociální reformy. V závislosti na tomto byl, v září roku 1990 publikován vládní dokument „Scénář sociální reformy“, který stanovil čtyři primární cíle, a to 1. pluralizaci – vytvoření legislativního základu poskytující prostor a právní rámec pro zapojení i nestátních subjektů do systému sociálního zabezpečení, 2. privatizaci – za účelem přenesení odpovědnosti za sociální situaci na každého občana, kdy stát poskytuje pouze garanci jeho přirozených sociálních práv, 3. demokratizaci – zavedení a oddělení sociální samosprávy ve formě sítě sociálních správ vykonávaných od obecné veřejné správy a dále za 4. univerzalizaci – odstranění nerovností mezi obyvatelstvem mezi různými skupinami (Koldinská, Marková, 2007, s. 18).

Tímto byla tedy mimo jiné zakotvena možnost pro zařazení nestátních neziskových organizací, mezi aktéry na poli sociální působnosti, které tuto činnost vykonávají za účelem přímého užitku a také z důvodu dosažení stanovených cílů.

V teoretické části bude pak dále rozdělena na čtyři klíčové části, kde první část bude primárně věnován popisu a rozboru stávající právní úpravy sociálních služeb a specifikaci pojmů vztahující se k problematice sociální oblasti. Záměrem je poskytnutí dostatečného osvětlení a analyzování nejdůležitějších pojmů vztahující se k sociální práci. Dále poskytne stručný vhled do fungování systému sociálního zabezpečení na území České republiky. Krátce se také bude věnovat standardům kvality sociálních služeb, která je pro poskytovatele, po zákonech dalším stěžejním dokumentem, jsou zde mimo jiné rozvíjeny jejich povinnosti ve vztahu k uživatelům a práva, která tím pádem uživatelům vznikají. Následují kapitoly, které budou poskytovat podrobný rozbor vícezdrojového financování sociálních služeb, poté budou také specifikovány změny, které od roku 2015 ve způsobu financování sociálních služeb nastaly. Navazovat bude část, která bude obsahovat deskripci principu fungování nestátních neziskových organizací, rozbor účinných právních předpisů,

které tuto problematiku upravují a dále také bude tato část zaměřena na popis jejich postavení a úlohy v systému sociálního zabezpečení. Poslední část teoretické části bude věnována spolupráci veřejného sektoru s neziskovým, dále se pak bude zabývat specifikací sociální práce, která je zaměřena na terén.

V praktické části bude podrobně zaznamenáno provedené šetření v terénu, které bude zacíleno hlavně ozřejmění a zjištění úlohy působení vybrané neziskové organizace ve vyloučených lokalitách, a to konkrétně při výkonu terénní sociální práce. Především bude zjišťována důležitost poskytování terénní sociální práce ve vyloučených lokalitách.

2 CÍL PRÁCE A METODIKA

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem této diplomové práce je objasnit úlohu a činnost nestátních neziskových organizací v oblasti sociální práce. Podrobněji se tato práce bude pak zabývat vybranou nestátní organizací konkrétně občanským sdružením a jeho působením v rámci terénního programu ve vyloučených lokalitách na území Jirkova. Diplomová práce se dále bude v teoretické části věnovat úloze sociálního pracovníka, jeho osobnosti a kompetencemi, dále se bude zabývat jeho přístupem k osobám ohroženým sociálním vyloučením a spoluprací veřejného a neziskového sektoru. V rámci hlavního cíle je pak záměrem zjistit, zmapovat a analyzovat úlohu praktické práce terénních sociálních pracovníků z neziskové organizace a jejich spolupráci s veřejnými institucemi.

Prvním dílčím cílem je, zjistit míru spokojenosti se sociální službou poskytovanou neziskovou organizací prostřednictvím terénního programu. Druhým dílčím cílem, je zjištění, zda cílová skupina obyvatel žijící ve vyloučených lokalitách v případě, že se dostanou do nepříznivé sociální situace, ví o možnosti vyhledat pomoc veřejných institucí a neziskových organizací. Třetím dílčím cílem bude zjistit, zda si uživatelé či potencionální uživatelé myslí, že sociální služby ve vybraném regionu jsou poskytovány kvalitně. Čtvrtým dílčím cílem, je zjištění úrovně spolupráce mezi pracovníky veřejných institucí a neziskových organizací právě při poskytování terénních sociálních služeb ve vyloučených lokalitách vybrané cílové skupině. Informace budou získány přímo od pracovníků, kteří v terénu působí na základě jejich zkušeností, jak na vzájemnou spolupráci nahlížíjí a jak její fungování či nefungování vnímají. Výsledky šetření a získané údaje mohou přispět ke zlepšení vzájemné spolupráce k zefektivnění sociálních služeb a k odhalení třecích ploch při jejich poskytování.

2.2 Metodika

Diplomová práce bude rozdělena na dvě části teoretickou a praktickou. V teoretické části bude použita analýza odborných materiálů týkající se daného tématu, bude to zejména odborná literatura, právní předpisy, metodické příručky a internetové zdroje. Získané informace budou za pomoci syntézy na základě souvislostí poskládány do logických celků.

V Praktické části bude pro účely výzkumného šetření zvolena kombinace kvalitativního a kvantitativního výzkumu. Úvodem této části bude stručná charakteristika vybrané lokality. Obsahovat bude popis kvalitativní metody polostrukturovaných rozhovorů, které budou uskutečněny se sociálními pracovníci veřejných institucí, sociální pracovníci neziskové organizace a se dvěma uživatelkami vybrané sociální služby. Polostrukturované rozhovory jsou více variabilní a umožňují získávání informací i nad rámec připravených otázek. Metoda rozhovoru bude předcházet dotazníkovému šetření. Při sestavování tazatelských otázek budou použity otevřené otázky. Vyhodnocení odpovědí, které budou zaznamenány do záznamových archů, bude klíčové pro sestavení a formulaci dotazníkových otázek, které budou užity při samotném šetření přímo v terénu. Další metodou, která teda bude z metodologického hlediska pro kvantitativní výzkum zvolena, je dotazníková metoda, která umožňuje získat přesné a objektivní informace. Z tohoto důvodu by měla být formulace dotazníkových otázek jednoduchá a srozumitelná. Za účelem získání jasných odpovědí budou v dotazníku použity uzavřené otázky. Vlastnímu sběru dat bude předcházet mapování terénu, oslovení sociálních pracovníků z veřejného i neziskového sektoru a navázání kontaktu s obyvatelstvem ve vyloučených lokalitách, úkolem tohoto bylo ověření nosnosti výzkumného nástroje. Závěry ze šetření budou zpracovány do tabulek a posléze náležitě zpracovány a vyhodnoceny.

3 TEORETICKÁ VÝCHODISKA

3.1 Sociální služby v systému sociálního zabezpečení

Sociální služby (social services), ať už krátkodobé či dlouhodobé, jsou poskytovány za účelem zkvalitnění života člověka, který se dostane do nepříznivé životní situace, kterou není schopen z jakéhokoliv důvodu sám vyřešit a v důsledku toho, na základě své volby, se stane uživatelem konkrétní instituce, která tyto služby poskytuje.

Sociální služby v České republice poskytují:

- nestátní neziskové organizace
- obce a kraje
- organizační složky obcí a krajů
- příspěvkové organizace obcí, krajů, MPSV
- podnikatelské subjekty - právnické i fyzické osoby

Právní úprava této problematiky, je obsažena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“). Ke správnému uchopení a pochopení problematiky poskytování sociálních služeb a tím realizování sociální práce, nestačí pouze číst jednotlivá ustanovení tohoto právního předpisu, ale je potřeba proniknout do smyslu, který byl důvodem jeho vzniku. Primárními záměry s ohledem na dikci tohoto zákona, je totiž zajištění sociální péče osobám, které jí potřebují a dále také nastolení úpravy právních vztahů mezi poskytovateli, státem a mezi poskytovateli a jejich uživateli. Poskytnutím právního rámce, totiž dochází k eliminaci vzniku nejasností už od okamžiku utváření takovýchto vztahů a tím je zabráněno jejich deformaci. S ohledem na systém právní úpravy, který byl u nás účinný do roku 1989, ačkoliv byl propracován velmi kvalitně, tak měl mnohé nedostatky ve smyslu dodržování důstojnosti a lidských práv uživatelů. Současný právní předpis je zákonodárci koncipován s kladením důrazu na jejich dodržování a jejich důsledné respektování. Novou právní úpravou je také zaručeno, že vztahy, které vznikají na základě poskytování sociálních služeb, jsou založené na smluvním principu. Smlouva, která je mezi poskytovateli a zájemci o službu uzavřena, se řídí obecně ustanovením občanského zákoníku a je pro ni typické, že je uzavírána na základě dobrovolnosti. Platí zde rovnost účastníků a je na smluvních stranách, na kterých podmínkách, se vzájemně domluví. Zákonem jsou však také stanoveny podstatné

náležitosti, které smlouva musí obsahovat. Podrobněji je smlouva v této práci popsána v kapitole, která se věnuje standardům sociálních služeb.

V zákoně se po novelizaci objevují instituty, které jsou zákonodárci zařazeny za účelem zkvalitnění poskytovaných služeb. Jedná se o: příspěvek na péči § 7 až § 30 zákona, povinnost registrace poskytovatelů sociálních služeb § 78 až § 87 zákona, umožnění fyzickým osobám být poskytovateli sociálních služeb, zavedení smlouvy o poskytování sociálních služeb § 90 až § 91 zákona, stanovení standard kvality poskytování služeb § 99 zákona a povinnost provádění inspekce jak jsou sociální služby poskytovány § 97 až § 98 zákona.

Základní zásady zákona jsou ve většině uvedeny v ustanovení § 2, patří jsem zejména zásada:

- možnosti bezplatného sociálního poradenství pro každého,
- individuálního přístupu,
- aktivizace k samostatnosti,
- podpora při zakotvení v přirozeném sociálním prostředí,
- rovnoprávnosti,
- dobrovolnosti.

Dle zákona se sociální služby dělí, konkrétně v ustanovení § 32 na:

- sociální poradenství,
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence.

Formy, ve kterých mohou být služby poskytovány, zákon v ustanovení § 33 vyjmenovává tyto:

- pobytové,
- ambulantní,
- terénní.

Poskytování sociálních služeb patří mezi významné činnosti veřejné správy, tato aktivita je realizována prostřednictvím státních institucí, samosprávných celků i nestátních subjektů.

V ustanovení § 3 zákona, je zákonodárci zařazeno vymezení některých pojmů a hned v úvodu ustanovení § 3 písm. a), je definováno to, že sociální služby jsou činnost

nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění či prevence sociálního vyloučení.

Sociální vyloučení neboli sociální exkluze znamená, že tímto jevem zasažená osoba či skupina osob se v dostatečné míře nepodílí na životě celého společenství a nemá dostatečný přístup k institucím zajišťujícím aktivity, které vedou k udržení patřičné životní úrovně a umožňují tak osobám uspokojování životních potřeb, jako jsou např. instituce poskytující vzdělání, zdraví, ochranu či základní blahobyť (Matoušek, 2008, s. 217).

Dále v ustanovení § 3 písm. b) téhož zákona je specifikováno, že za nepříznivou sociální situaci je považováno oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů. Zákon ukládá řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

Výkladová ustanovení zákona, která následují, obsahují například definici toho, co je chápáno dlouhodobým nepříznivým zdravotním stavem. Jedná se o *“zdravotní stav, který podle poznatků lékařské vědy trvá nebo má trvat déle než 1 rok, a který omezuje funkční schopnosti nutné pro zvládnutí základních životních potřeb.”* Dále obsahují co, je dle dikce zákona považováno za přirozené sociální prostředí a s tím spojené sociální vazby či proces sociálního začleňování. Přirozené sociální prostředí a související sociální vazby k osobám blízkým jsou v zákoně definovány takto: *“domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální activity.”*

Zákonodárce podrobněji také specifikuje proces sociálního začleňování, a to konkrétně v ustanovení § 3 písm. e) zákona, sice jako *“proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.”*

V současné právní úpravě došlo k znatelnému posunu v chápání smyslu sociálních služeb oproti nedávné minulosti, kde hlavní úlohu aktivní pomoci klientům sociálních služeb, zastával právě stát a jím pověřené instituce, zatímco klient byl pasován do role pasivního příjemce těchto služeb, aniž by byl motivován k aktivnějšímu snažení danou

situaci řešit. Z logiky věci vyplývá, že není dost dobře možné preventivně legislativně upravit veškeré možné situace, tak, aby k žádné nepříznivé sociální situaci nedocházelo. Smyslem stávající právní úpravy je právě to, aby pokud tato nepříznivá sociální situace nastane, došlo k zvědomění jedince natolik, aby byl schopen nalézt adekvátní řešení, tím zároveň dochází k posílení a rozvíjení jeho samostatnosti a svébytnosti. Jednotlivec má být motivován ke snaze, sám si pomoci, přičemž tím nesmí být dotčena jeho důstojnost a ani jeho práva. Primárně je teda, podporována aktivnost jednotlivců při hledání řešení, jak se vypořádat znenadále vzniklou nepříznivou situací či problémem.

Během posledního období došlo, jak už bylo, napsáno viz. výše k rozsáhlým změnám celkového chápání smyslu sociálních služeb, dále také ke změně celkového systému jejich poskytování. Nejzásadnější transformací, ke které v právní úpravě došlo je, evidentní záměr zákonodárců k deinstitucionalizaci sociálních služeb. Tyto změny se také projeví, v právní úpravě této formy sociální pomoci, a to již ve výše uvedeném zákoně č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, který nahradil a rozšířil úpravu obsaženou v zákoně o sociálním zabezpečení, kterým byl zákon č. 100/1988 Sb. Zákon o sociálních službách nabyl účinnosti k 1. 1. 2007. Poslední novela tohoto zákona nabyla účinnosti s výjimkou některých ustanovení k 1.1. 2015.

Problematika sociálních služeb, je dále podrobněji upravena prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. Jedná se o vyhlášku, kterou se provádějí některá ustanovení o sociálních službách a byla vydána ministerstvem práce a sociálních věcí ČR.

Vyhláška upravuje především: posuzování stupně závislosti, obsahuje podrobnější specifikaci jednotlivých druhů sociálních služeb, způsoby a výše jejich financování, kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách a evaluaci plnění standardů kvality sociálních služeb.

Z právní úpravy sociálních služeb vyplývá, že je čistě svobodnou volbou jednotlivců, jakou sociální službu si zvolí a stejně tak, je i ponechána svobodná vůle při výběru poskytovatele takovéto služby.

Jak už bylo v této diplomové práci uvedeno mezi základní zásady poskytování sociálních služeb, které zákon o sociálních službách upravuje patří i to, že každá osoba má nárok na bezplatné poradenství ohledně toho, jak svou nepříznivou sociální situaci řešit či jak takové situaci předcházet, toto je obsaženo v ustanovení § 2 odst. 1. zákona.

V následujícím odstavci tohoto ustanovení, tedy v § 2 odst. 2. zákona, je právě mimo jiné zakotvena zásada aktivní podpory osob k samostatnému hledání řešení své krizové situace. Každá osoba má, nárok na poskytnutí poradenství zdarma v ustanovení § 4 zákona je, však upraven institut příspěvek na péči, ve kterém je okruh oprávněných osob, které mají na něj nárok zúžen, na osoby v něm vyjmenované. Jedná se o taxativní, teda úplný výčet osob.

V případě tedy, že se osoba ocitne v nepříznivé sociální situaci, má nárok na bezplatné poskytnutí informací o možnostech řešení. Ideální by bylo, kdyby v tento okamžik byl každý schopen pomoci si sám, pokud to však není možné, je dalším krokem nabídka sociální služby, kterou si potencionální uživatel sám vybere v závislosti na individuálních potřebách.

Jak už bylo napsáno výše, je jen na vůli uživatele jakou sociální službu a jakého poskytovatele si zvolí. Služba musí být realizována řádně registrovaným poskytovatelem na základě smluvního principu mezi ním a klientem. Obecně by však nemělo docházet k rivalitě mezi poskytovateli, spíše naopak je žádaná spolupráce, která by měla služby zefektivnit a zabránit mimo jiné tomu, aby v praxi nedocházelo k situaci, že by se služby dablovaly, tj., že by se stala osoba za účelem dosažení stejného cíle paralelně uživatelem více poskytovatelů služeb najednou. Nezbytné je proto, navázání dobrého vztahu a získání klientovo důvěry kontaktním sociálním pracovníkem, který vede k jeho rychlejšímu otevření, tím pádem dochází k urychlení a usnadnění nalezení způsobu řešení, také k odhalení příčin vzniku jeho problémů a dále pak k ověření, jestli na stejném cíli nepracuje ve spolupráci s uživatelem současně více poskytovatelů najednou.

Samotné poskytování sociálních služeb, se uskutečňuje, prostřednictvím sociálních pracovníků, kteří patří mezi klíčové osoby při jejich realizaci. Sociální pracovníci jsou mnohdy s klienty v každodenním styku, v závislosti na typu zařízení a formě poskytované služby.

Důležité proto je, aby byly tyto služby, poskytovány odborníky, kteří se dokáží v dané problematice maximálně orientovat a mají určité osobnostní předpoklady s odpovídajícím vzděláním. Vzdělání i předpoklady sociálních pracovníků jsou, také stanoveny zákonem o sociálních službách, konkrétně v ustanoveních § 109 až § 111. S ohledem na náročnost vykonávání této profese je kladen důraz na dostatečnou kvalifikaci a další vzdělávání.

Povinnost dalšího vzdělávání vyplývá, jak už bylo napsáno, také ze zákona a je stanoveno v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, jak je uvedeno v ustanovení § 111 odst. 1. zákona. V následujícím odstavci tohoto paragrafu, a to konkrétně v ustanovení § 111 odst. 2. zákona, jsou taxativně vyjmenovány formy, které jsou zákonodárcem uznávány jako možnost dalšího vzdělávání. Jedná se o:

- a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- b) účast v kurzech s akreditovaným programem,
- c) odborné stáže,
- d) účast na školicích akcích,
- e) účast na konferencích.

Lze tedy shrnout, že požadavky na odbornost vykonávání této profese jsou dostatečně stanoveny s ohledem na vysoká kritéria, kvalitu a náročnost, která je při realizování sociálních služeb požadována.

Sociální služby a požadavky na jejich kvalitu patří do systému sociálního zabezpečení, který je tvořen třemi pilíři. Sociální služby jsou, součástí třetího pilíře, který se nazývá sociální pomocí. Obecně můžeme tedy sociální zabezpečení vymezit, ve smyslu užšího chápání jako např. důchodové zabezpečení a sociální služby. S hlediska širšího pojetí je do něj zahrnována péče o zdraví, zabezpečení při dočasné neschopnosti pro nemoc a úrazy, zabezpečení matek v těhotenství a mateřství, pomoc při výchově dětí v rodině, zabezpečení v invaliditě, zabezpečení ve stáří, zabezpečení rodinných příslušníků a pozůstalých, zabezpečení v nezaměstnanosti (Tröster, 2013, s. 10).

3.1.1 Sociální zabezpečení

Pojem sociální zabezpečení má své kořeny v počátcích teorie sociálního státu, který vznikl v Anglii pod názvem Social welfare state, který nemá přesný český ekvivalent, a je překládán různě např. jako stát sociálního blaha. V poslední době je pojem social welfare nahrazován pojmem sociální ochrana. „*Sociální ochrana znamená systematické úsilí veřejnoprávního subjektu o řešení obtížných životních situací, jež vedou k sociální nouzi a které občané nejsou schopni řešit vlastními silami nebo silami své rodiny.*“ (Matoušek, 2008, s. 210)

Sociální zabezpečení je tvořeno sociální politikou státu, sociální politika – „*soustavné a cílevědomé úsilí jednotlivých sociálních subjektů o změnu nebo o udržení a fungování sociálního systému*“ (Matoušek, 2008, s. 217), poskytuje sociální ochranu a zároveň je její důležitou součástí, zastává však spíše pasivní úlohu sociální jistoty. Základní právní úprava není obsažena uceleně v jednom zákoně, nýbrž v několika právních předpisech najednou, a to především v zákonech č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, č. 187/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů o nemocenském pojištění, č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů. Dále pak např. v zákoně č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů a v zákoně č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů.

Pasivní úloha sociální jistoty znamená, že poskytuje řešení v okamžiku již nastalé nepříznivé sociální situace či zdravotní překážky, která zapříčinila ekonomickou nesamostatnost konkrétní osoby. K realizování a poskytování sociální jistoty slouží nejčastěji tyto nástroje (Tröster, 2013, s. 11):

- sociální pojištění,
- sociální zaopatření nebo podpora,
- sociální pomoc,
- sociální služby.

Pro účely teoretických východisek této diplomové práce, je potřebné se podrobněji také krátce zabývat systémem sociálního zabezpečení, ve smyslu vymezení toho, tak je v České republice nastaven za účelem odstranění nepříznivých finančních a sociálních situací. K tomu jsou určeny právní, finanční, organizační nástroje a opatření, které právě tyto důsledky kompenzují mimojiné např. formou sociálních příjmů, sociálních služeb a sociálních azylů (www.pomahamekvalite.cz).

3.1.2 Systém sociálního zabezpečení v ČR

Systém sociálního zabezpečení je tvořen primárně za účelem podpory státu svým občanům při vzniklé tzv. sociální události. Sociální událost, „*je událost, která je v rámci sociální politiky a příslušné legislativy považována za riziko, jež jednotlivec (nebo rodina) nemusí být schopen zvládnout vlastními silami. Sociální událost zakládá nárok na sociální ochranu, některé jsou předvídatelné, standartní (např. narození dítěte, stáří) jiné jsou nepředvídatelné a nestandardní (úraz, nezaměstnanost, narození postiženého dítěte).*

Hlavními typy státem uznávaných sociálních událostí v tomto smyslu jsou dnes v Evropě: nemoc, stáří, ztráta zaměstnání, mateřství a péče o děti, ztráta příjmu čili chudoba, ztráta společenských vazeb čili sociální dezintegrace“ (Matoušek, 2008, s. 217).

V závislosti na charakteru sociální události je také u některých předpokládána dočasnost, která je připisována nezaměstnanosti či pro některé je naopak očekávána dlouhodobost nebo trvalost, což je primárním znakem stáří a invalidity. Toto je také bráno na zřetel např. ve smyslu toho jaká forma pomoci bude poskytnuta, jaká bude výše přiznané dávky, dále jsou tyto okolnosti podstatné pro určení délky podpůrní doby (doba, po kterou je dávka poskytována). Podpora, která je státem poskytována ve formě finanční či věcné. Nebo je tato pomoc realizována právě prostřednictvím sociální služby, stát takto koná v rámci sociální politiky za účelem zabránění sociálnímu napětí ve společnosti. Systém sociálního zabezpečení stojí na 3 pilířích:

Prvním pilířem je pojištění, systém pojištění je spravedlivý, tzn., že pokud jsme plátcí pojištění, máme automatický nárok na jeho čerpání, v ČR máme toto pojištění zdravotní a sociální, nemocenské a důchodové. Pojištění patří do agendy správy sociálního zabezpečení. Je třeba zde uvést, že z nemocenského pojištění zaměstnanců se poskytují 4 dávky:

- Nemocenské,
- podpora při ošetřování člena rodiny,
- vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství,
- peněžité pomoci v mateřství.

Ve vztahu k osobám samostatně výdělečně činným je toto omezeno na dávky dvě, tedy je poskytováno konkrétně jen nemocenské a peněžité pomoci v mateřství.

Systém dávek státní sociální podpory je poskytován na principu solidárnosti – státní sociální podpora, je dalším pilířem. Princip solidárnosti znamená, že stát potřebné lidi podpoří z daňového systému. Zdrojem daňového systému jsou příjmy občanů, čím vyšší jsou příjmy, tím více přispívají a ty jsou pak přerozdělovány právě do systému dávek sociální podpory. Tyto dávky dále dělíme na závislé na příjmu: porodné, pohřebné a rodičovský příspěvek. Dále rozlišujeme dávky, které jsou na příjmu nezávislé: příspěvek na bydlení a přídavek na dítě.

Posledním a třetím pilířem je, pomoc, která je realizována skrze systém dávek hmotné nouze. Dávkami hmotné nouze jsou: příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádná okamžitá pomoc.

Nárok na sociální dávky ze státní sociální podpory má nárok pouze ten, kdo splní podmínky dle zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře. Zejména poslední dva pilíře sociálního zabezpečení jsou často uživatelům poskytovány a možnost čerpání dávek vysvětlena a umožněna právě prostřednictvím sociálních služeb. Kvalitativní požadavky sociálních služeb jsou, dále konkrétnizovány ve standardech sociálních služeb. Těmito standardy se tato diplomová práce bude podrobněji zabývat v následující kapitole.

3.1.3 Standardy kvality sociálních služeb

Mezi primární záměry poskytovatelů sociálních služeb patří i to, aby tyto služby byly poskytovány kvalitně a v souladu se zákonem, kde je stanoven právní rámec jejich realizování. Dalším dokumentem, kterým se musí poskytovatelé řídit, jsou tedy standardy sociálních služeb (Krutilová, Čámský, Sembdner, 2008, s. 25).

Standardy byly vytvořeny za účasti uživatelů a poskytovatelů. Cílem jejich sestavení bylo zajistit to, aby byly sociální služby realizovány v dostatečné kvalitě, při jejich sestavování, bylo čerpáno ze zkušeností obou stran na základě tzv. „dobré praxe“ (Janoušková, 2008, s. 57).

(Dobrá praxe – příklady osvědčených postupů, které vedly k vyřešení nepříznivých situací.)

„Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1.1.2007., Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.“ (www.mpsv.cz)

Standardy specifikují, jak má být sociální služba poskytována v dostatečné kvalitě, obsahují měřitelná a ověřitelná kritéria. Kritéria jsou nastavena, tak aby bylo možno uskutečnit adekvátní posouzení kvality poskytovaných služeb. Standardy jsou obecně uzpůsobeny tak, aby je bylo možno použít na všechny druhy služeb, a to bez rozdílu zaměření, poslání či cíle jednotlivých služeb (eapraha.cz).

Standardů je celkem patnáct a podrobně specifikují povinnosti poskytovatelů a z toho vyplývající práva uživatelů:

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb,

Každý poskytovatel má povinnost realizování svých služeb řádně popsat a poskytnout veřejnosti informace o svém poslání. Dále poskytuje informace o zásadách, které uplatňuje při realizaci služeb, jaké služby poskytuje, kde a kdy, za jakých podmínek a pravidel, jaké cílové skupině a jaký je záměr jeho služeb. K tomuto vypracovává metodický materiál.

2. Ochrana práv osob,

Při poskytování sociálních služeb musí být dodržována a šetřena práva osob, zároveň by mělo docházet k vymezení a podpoře prosazování těchto jejich práv. Tento standard se také zabývá otázkou střetu zájmů mezi uživateli a poskytovateli, mezi uživateli a pracovníky a mezi uživateli navzájem.

3. Jednání se zájemcem o sociální službu,

Při jednání se zájemcem o službu by mělo dojít k srozumitelnému předání veškerých informací o poskytované službě, tak aby byl zájemce schopen stanovit vlastní očekávání od služby v souladu s jejím smyslem a cílem. Za tímto účelem je dobré využití tzv. pravidla SMART. Cíl má být S – specifický, M – měřitelný, A – dosažitelný, R – reálný, T – termínovaný (Janoušková, 2008, s. 61).

Zájemci je ponechána svobodná vůle, jestli nabízenou službu zvolí či ne. V případě odmítnutí poskytovatelem musí být zájemce náležitě seznámen s důvody odmítnutí a popř. odkázán do jiných služeb.

4. Smlouva o poskytování sociální služby,

S uživatelem je uzavřena smlouva o poskytování služeb. Písemnou smlouvu většinou podepisuje statutární zástupce či jím pověřená osoba. Ve smlouvě je uvedeno vše tak, aby to bylo v souladu s cíli služby a potřebami uživatele. S obsahem smlouvy je uživatel řádně seznámen a stejně tak i s právy a povinnostmi, které ze smlouvy vyplývají. Podstatnými náležitostmi smlouvy o poskytování služeb jsou (Janoušková, 2008, s. 62):

- označení smluvních stran,
- druh sociální služby,
- rozsah poskytování sociální služby,

- místo a čas poskytování služby,
- výši úhrady za poskytnutou sociální službu,
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem,
- výpovědní důvody a lhůty s ohledem na to, že uživatel může službu vypovědět kdykoliv,
- dobu platnosti smlouvy

5. Individuální plánování průběhu sociální služby,

Po stanovení cíle, kterého chce uživatel prostřednictvím zvolené sociální služby dosáhnout, je vypracován společně s poskytovatelem individuální plán a jednotlivé kroky, které ke stanovenému cíli směřují. Tento plán je vypracovaný v závislosti na možnostech uživatele a je pro poskytovatele závazný. Během realizování služby je však uživateli umožněno změnit své naplánované cíle.

6. Dokumentace o poskytování sociální služby,

O průběhu poskytování služby je vedena spisová dokumentace, ta je poskytovatelem náležitě evidována. Informace, které jsou po uživateli a jsou v těchto dokumentech spravovány, mají být jen v takovém rozsahu, který je nezbytný pro poskytování zvolené služby. Uživateli musí být kdykoliv na požádání umožněno nahlédnutí do dokumentů, které jsou o něm ve službě vedeny.

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby,

Poskytovatel je povinen seznámit uživatele s možností si bezpečně stěžovat na kvalitu či způsob poskytované služby, a to i anonymně, popř. nadřízenému či nezávislému orgánu. Měl by být dostatečně seznámen jak, komu a jakým způsobem bude jeho stížnost vyřízena.

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje,

Poskytovatel by měl uživatele podporovat ve vztazích s rodinou, známými apod. Dále by měl uživateli v případě potřeby zprostředkovat služby jiných organizací či osob.

9. Personální a organizační zajištění sociální služby,

Personální zajištění služby by mělo být pro uživatele dostatečně transparentní. Uživatel by měl vědět, kdo danou službu poskytuje včetně dosaženého vzdělání, zkušeností a

dovedností. Všichni noví zaměstnanci včetně dobrovolníků by měl zaměstnavatel řádně proškolit.

10. Profesionální rozvoj zaměstnanců,

Pracovníci mají sestavený plán profesního růstu a mohou pravidelně konzultovat svou práci s nezávislým odborníkem. Průběžně si doplňují své vzdělání, aby mohli poskytovat své služby v souladu se stanovenými cíli uživatelů v adekvátní kvalitě.

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby,

Poskytovatel stanovuje místo a čas v souladu s cíli, smyslem poskytované služby. Dále na základě potřeb uživatelů.

12. Informovanost o poskytované sociální službě,

Poskytovateli dále vzniká povinnost uživatele dostatečně se službou seznámit a poskytnout všechny informace v takovém rozsahu, aby se mohl pro službu rozhodnout a stanovit si cíl, kterého chce prostřednictvím nabízené služby dosáhnout.

13. Prostředí a podmínky,

Sociální služba má být poskytována v důstojných podmínkách a má být dostatečně technicky, hygienicky a materiálně zajištěna.

14. Nouzové a havarijní situace,

Pro případy nenadálých situací jako je požár, náhlé zdravotní obtíže uživatele apod. Stanovuje poskytovatel bezpečné postupy k jejich řešení.

15. Zvyšování kvality sociální služby.

Při realizaci služby je v zájmu poskytovatele zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytováním jejich služeb. Hodnocení služby by mělo probíhat i prostřednictvím pracovníků. Zjištění přispívají k rozvoji poskytovaných služeb. Důsledné dodržování standardů je velmi podstatné, jak už bylo zmíněno z kvalitativního hlediska, ale pro jejich řádné fungování jsou dále velmi významné finanční zdroje.

3.1.3 Financování sociálních služeb

Existuje několik nástrojů a variací jakým způsobem, jsou sociální služby zafinancovány, pro účely této diplomové práce se autorka touto oblastí bude zabývat podrobněji. Záměrem je poskytnutí částečného ekonomického zhodnocení této oblasti, což považuje za nezbytné s ohledem na zpracovávané téma. Podrobnější popis financování sociálních služeb zejména na území Ústeckého kraje bude následovat v další kapitole.

Prvotním způsobem získávání zdrojů financování, je úhrada od uživatelů sociálních služeb, pokud je uživatel bez prostředků hradí za něho stát či mu jsou sociální služby, hrazeny samosprávnými kraji či obcemi.

Dále jsou zdroje financování sociálních služeb, poskytovány stejně jako neziskovým nestátním organizacím, státními institucemi formou dotace ze státního rozpočtu. Hlavním záměrem zabezpečování finančních prostředků veřejným sektorem je vyrovnávání rozdílů v pokrytí sociálních služeb a jejich nabídek např. na krajské úrovni a vytvoření potřebné sociální sítě.

Dotace se poskytují na základě žádostí jednotlivých poskytovatelů. Další možností financování jsou úhrady poskytované od samospráv. Tato možnost vyplývá z povinnosti samospráv, zabezpečit na svém území určitou úroveň rozsahu nabídky sociálních služeb. Samofinancování nestátních neziskových subjektů, které sociální služby poskytují, patří mezi další způsoby získávání prostředků, dále jsou to např. dary nebo finance poskytnuté na základě dotací s Evropského sociálního fondu (Hyánek, Prouzová, Škarabelová, 2007, s. 135 -136).

Nestátní neziskové organizace mohou tedy využít více forem financování v oblasti sociálních služeb, pro přehled jsou to tyto (Hyánek, Prouzová, Škarabelová, 2007, s. 150):

- dotace, které jsou přidělovány poskytovatelům sociálních služeb s regionální a místní působností,
- dotace, které jsou přidělovány poskytovatelům sociálních služeb s nadregionální působností,
- dotace od obcí,
- dotace od kraje,
- finance pocházející od uživatelů z příspěvku na péči,
- dotace z Evropského sociálního fondu,
- výdaje obcí a krajů,

- dary,
- finanční příspěvky s nadací.

Bylo zjištěno, že nestátní neziskové organizace se podílí na čerpání celkových výdajů, které jsou určeny na sociální politiku ve výši 15-20% (Hyánek, Prouzová, Škarabelová, 2007, s. 151).

Novým nástrojem financování sociálních služeb je získávání finančních prostředků na základě příspěvku na péči, který nám zavádí až zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Smyslem zavedení tohoto institutu bylo především zaktivnění uživatelů při participaci na řešení jejich nepříznivé situace, umožněním zacílení volby poskytovatele sociální služby, ke kterému bude směřovat.

Dalším významným důvodem zavedení příspěvku na péči, bylo zahájení procesu deinstitucionalizace, která má za účel individualizaci péče. Finance jsou za určitých zákonem upravených kritérií poskytnuty přímo klientovy. Tyto podmínky zákon o sociálních službách specifikuje v ustanovení § 7 až § 10. Celkově je příspěvek na péči normován v rozsahu § 7 až § 30 tohoto zákona. Tato dávka je určena „na krytí zvýšených životních nákladů vyvolaných potřebou péče o závislou osobu.“ (Matoušek, 2007, s. 67)

3.1.4 Zhodnocení financování sociálních služeb v obecné rovině

V rámci strategických dokumentů je hlavní prioritou MPSV zvyšování kvality sociálních služeb, což není za současného nastavení způsobu financování dále pak s ohledem na demografický vývoj, zvyšující se nároky uživatelů a neustále se zvyšující nákladovosti, které tím poskytovatelům vznikají, reálné a dlouhodobě možno udržet. *„Předpokladem vyšší kvality sociálních služeb jsou úpravy stávajícího systému financování. Tyto úpravy znamenají především přehodnocení významu a role stávajících činitelů a také doplnění systému financování o další prvky.“* (www.mpsv.cz)

Obsahem nově zvolené Národní strategie rozvoje sociálních služeb na rok 2015, v níž MPSV uskutečňuje tyto kroky, dojde tedy ke změně střednědobého plánování po nich bude následovat jejich zapracování do stávající právní úpravy (www.mpsv.cz):

- posílení odpovědnosti krajů v oblasti dotací, realizována přesunem části dotačního řízení na kraje,
- kontrolní mechanismy budou ponechány v rámci dotačního řízení vůči krajům na úrovni MPSV,

- navýšení transparentnosti dotačního řízení zaváděním prvků mechanismu vyrovnávací platby formou pověřovacího aktu, která zajistí víceleté financování a zjednodušení celého systému financování,
- jako nástrojů využití kalkulačních vzorců, pro zvýšení transparentnosti dotačního řízení,
- evaluace dalších možností jednotlivých zdrojů financování sociálních služeb,
- stanovení personálních a materiálních standardů, které budou představovat minimální kvalitativní nároky na zajištění sociálních služeb.

O přidělených částkách se tedy bude rozhodovat na nižší úrovni, což znamená, co nejbližší k poskytovatelům a tím pádem i k jejich uživatelům. Následovat bude postupná harmonizace způsobu financování Evropské unie a jejími pravidly týkající se poskytování finančních prostředků ve vztahu k veřejné podpoře. Cílem MPSV je postupnou změnou optimalizovat způsob financování sociálních služeb, aniž by došlo k narušení jeho stability.

Jedním z variací docílení harmonizace financování stávajícího způsobu s Evropskou unií, je vyrovnávací platba. Jedná se o stanovení shodné výše dotace pro jednotlivé druhy sociálních služeb, což zajišťuje rovné podmínky pro ty, kteří jsou poskytovateli. Výhodou této metody je zejména to, že výpočet je předem stanovený, poskytovateli je tedy dopředu známa výše stanovené podpory (www.mpsv.cz).

Financování touto metodou by se průběžně kontrolovalo a případné přeplatky by po vrácení mohly být použity na navýšení dotací jiným poskytovatelům. V současné době však nejsou dostatečně legislativně nastaveny kontrolní mechanismy pro realizaci této metody ve veřejném sektoru, aby se tento způsob financování stal efektivním a účinným, tak je potřebné stávající právní úpravu doplnit o "*donucovací prostředky, včetně práva uložit navrácení neslučitelné veřejné podpory, jak to po členských státech nově požaduje ustanovení čl. 5 odst. 10 Rozhodnutí SGEI (2011).*" (www.mpsv.cz)

Další možnou metodou financování sociálních služeb, nebo přesněji nástrojem, který bude k tomuto účelu sloužit, je stanovení kalkulačního vzorce, který umožní upřesnit optimální nákladovost jednotlivé sociální služby. Tento způsob, stanovení nákladů přispěje k efektivnějšímu hospodaření s prostředky, ale také k transparentnosti zjištění skutečných nákladů sociálních služeb, které jsou primárně směřovány k uspokojení potřeb uživatelů při řešení jejich nepříznivých situací. Poprvé byl kalkulační vzorec využíván v roce 2014, v tomto roce totiž došlo k přechodu financování na krajskou úroveň.

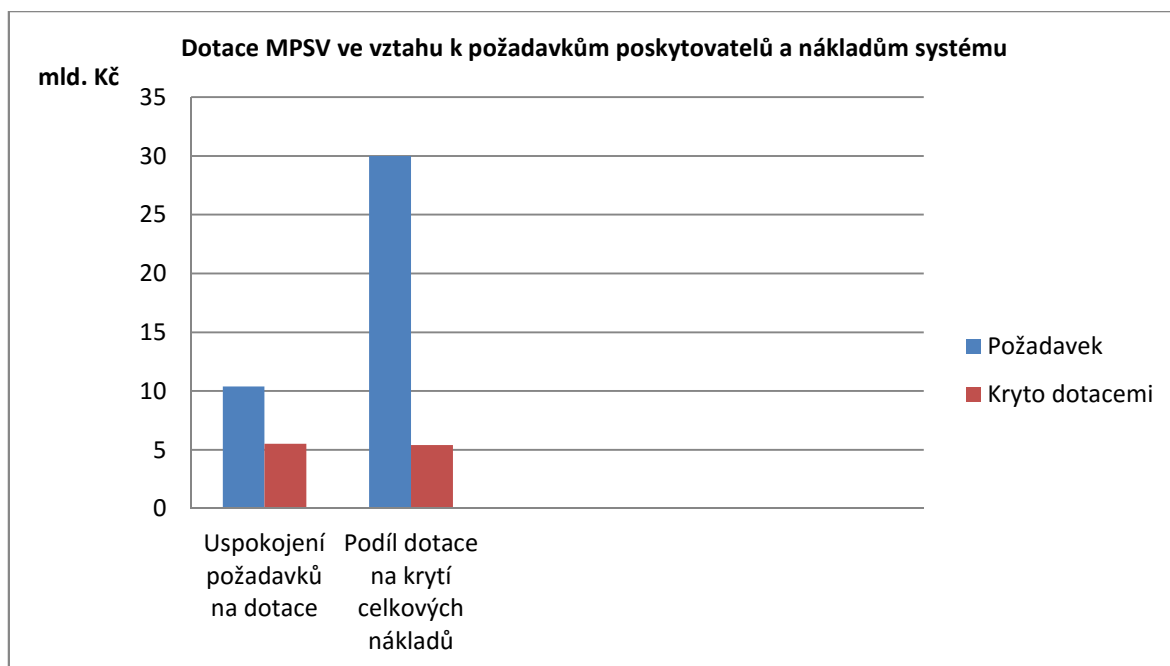
V následujícím roce 2015 byl již tento způsob kontrolován a sledován prostřednictvím MPSV. *“Využití kalkulačního vzorce umožní modelování nákladovosti optimální úrovně kvality. Zavádění prvků vyrovnávací platby zpřehlední dotační řízení a přinese poskytovatelům možnost finančně plánovat v delším horizontu. Všechna uvedená opatření směřují k naplnění základní úlohy státu v oblasti sociálních služeb – garance adekvátní kvality a dostupnosti sociálních služeb.”* (www.mpsv.cz)

V roce 2012 v oblasti systému sociálních služeb byly náklady v celkovém souhrnu ve výši 27,7 mld. Kč, tj. přibližně 0,71 % HDP. Z toho se na těchto nákladech ve výši různých poměrů ve vztahu k uživateli, podílí samosprávné územní celky, finance, které jsou poskytovány ze státního rozpočtu, z fondů veřejného zdravotního pojištění, ze soukromých a dalších zdrojů.

Hlavním zdrojem financování, který zaujímá významné postavení v oblasti financování sociálních služeb, jsou dotační tituly, které jsou poskytovány na jejich podporu prostřednictvím MPSV. Procentuelně, dotace MPSV kryjí přibližně 21-24 % veškerých nákladů služeb.

Doposud, je vývoj státních dotací nastaven tak, že nepřispívá ke stabilitě stávajících sociálních služeb a ani k rozvoji jejich kvality či k rozvoji dalších nových služeb, které v současné síti sociálních služeb chybí a jsou velmi potřebné. Na území České republiky jsou sociální služby poskytovány cca 2,5 tis. poskytovateli. Tito poskytovatelé mají zaregistrováno 5,4 tis. sociálních služeb, které jsou představovány 32 druhy. Požadované dotace na rok 2014 pro cca 5 tis. sociálních služeb činily 10,1 mld. Kč.

Graf 1 Dotace MPSV ve vztahu k požadavkům poskytovatelů a nákladům systému



Zdroj: MPSV, 2013 (<http://www.mpsv.cz/files/clanky/20258/III.pdf>)

V grafu č. 1 můžeme sledovat poměr uspokojených požadavků a podíl dotací na celkových nákladech na provoz služeb.

“MPSV v rámci svého dotačního řízení vypisuje dva základní dotační programy. Program podpory A, který je určen pro oblast regionálních služeb a Program podpory B, jež je zacílen na nadregionální, celostátní a specifické služby. Za poslední tři roky, ale dochází k výraznému poklesu alokovaných finančních prostředků.” (www.mpsv.cz)

3.1.4. Zhodnocení financování sociálních služeb na území Ústeckého kraje

Jak už bylo napsáno výše v roce 2015 došlo ke změně střednědobého plánování Ústeckého kraje, a to v tom ohledu, že přešlo financování sociálních služeb na krajskou úroveň. Tento Střednědobý plán byl schválen v únoru roku 2015 a je primárně zaměřen na rozvoj sociálních služeb v Ústeckém kraji pro období 2015 – 2017. Jeho obsah koresponduje právě s přechodem financování na nižší tedy krajskou úroveň. Dále je v něm definována výchozí síť služeb pro rok 2015 s ohledem pro potřeby výpočtu nákladovosti. Další změnou, která musela být v rámci aktualizace Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb brána v potaz, je právě nová metoda a strategie financování sociálních služeb formou vyrovnávací platby, proto byl tento plán aktualizován na období 2016 – 2018. *“Jednou ze součástí procesu schvalování žádosti o financování krajské sítě sociálních*

služeb dle § 101a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, na MPSV, je předložení schváleného SPRSS nebo akčního plánu kraje, jejichž součástí je vymezená síť služeb. Ústecký kraj uskutečnil v první polovině roku 2015 aktualizaci stávající sítě sociálních služeb Ústeckého kraje pro rok 2015 k datu 31.03.2015. (www.kr-ustecky.cz)

Pro poskytovatele bude znamenat zařazení jejich jednotlivých služeb do sítě, záruku podpory financování na období 3 let. V závislosti na přechodu financování by mělo docházet k optimalizaci služeb, které jsou v síti zařazeny ve vztahu ke strategii financování metodou vyrovnávací platby. Rozdělení jednotlivých druhů služeb je uváděno kapacitně dle úrovní v základní síti následujícím způsobem (www.kr-ustecky.cz):

- Služby zařazené v základní síti v úrovni 1 – reálné jsou služby financované ze zdrojů Ústeckého kraje.
- Služby zařazené v úrovni 2- optimální mohou být financovány z jiných veřejných zdrojů a fondů EU.

Služby, které nejsou zařazené do základní sítě, nejsou a nebudou finančně podporovány ze zdrojů Ústeckého kraje. Finanční plán je významnou součástí strategického plánování, jeho obsahem jsou náklady služeb, které jsou zahrnuty do základní sítě, zároveň je v něm počítáno s náklady na další rozvoj a opatření v oblasti sociálních služeb. Správa sítě bude upravena metodikou, vytvořenou v souladu s metodikou MPSV. Aktualizace sítě bude probíhat v předstihu v závislosti na dotačním řízení či dofinancování některých služeb nebo take v případě, že dojde k zásadním změnám u poskytovaných služeb apod. Pravidla pro poskytování financí jsou stanovena v „Metodice Ústeckého kraje pro poskytování finanční podpory (dále jen „dotace“) poskytovatelům sociálních služeb v rámci programu Podpora sociálních služeb v Ústeckém kraji“, která byla schválena dne 7. 9. 2015 Zastupitelstvem kraje usnesením č. 99/24Z/2015. Nyní je potřeba si vysvětlit obsah metody vyrovnávací platby, respektive způsob stanovení výše poskytnuté dotace dle vytvořené metodiky: *“Vyrovnávací platba na službu je stanovena jako rozdíl obvyklých nákladů a obvyklých výnosů, např. úhrady od uživatelů sociálních služeb, se započtením přiměřeného zisku. Výpočet obvyklých nákladů bude proveden na základě dostupných údajů o skutečných nákladech sociálních služeb za rok 2014 a na základě pracovních úvazků pracovníků sociálních služeb uvedených v Základní síti sociálních služeb Ústeckého kraje na období 2016–2018 a v souladu s registrací služby.”*(www.kr-ustecky.cz) Dle vydaného vyjádření MPSV jsou všechny

sociální služby, brány jako služby obecného hospodářského zájmu (SOHZ) a koncem roku 2015 bude na období 3 let, vydáno pověření k výkonu SOHZ poskytovatelům působícím v oblasti sociálních služeb na území Ústeckém kraje, jehož součástí bude obsah a rozsah služby, která je uvedena v základní síti. Dotační program Podpora sociálních služeb v Ústeckém kraji je hlavním dotačním titulem pro přerozdělování finančních zdrojů ze státního rozpočtu na území Ústeckého kraje.

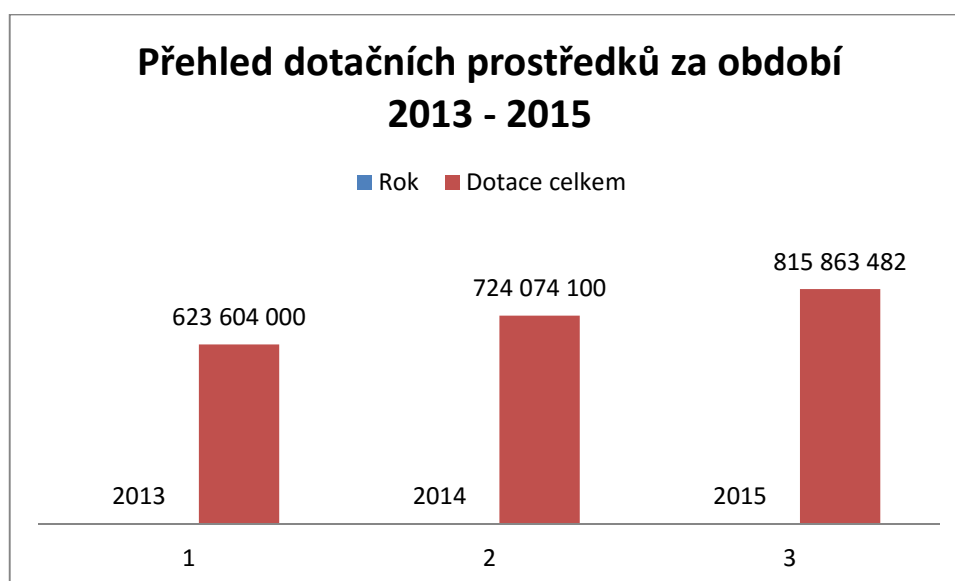
Tab 1 Přehled dotačních prostředků ze SR přerozdělovaných Ústeckým krajem

Rok	2013	2014	2015
Dotace celkem	623 604 000	724 074 100	815 863 482
Počet podpořených služeb	451	464	538
Počet nepodpořených služeb	88	52	27

Zdroj: webový portál MPSV, dotační program MPSV podpory A a evidence KÚ ÚK

V tabulce č. 1 je patrné, že za sledované období od roku 2013 – 2015 bylo každým rokem přerozděleno více finančních prostředků a podpořeno více sociálních služeb a naopak počet nepodpořených sociálních služeb klesl.

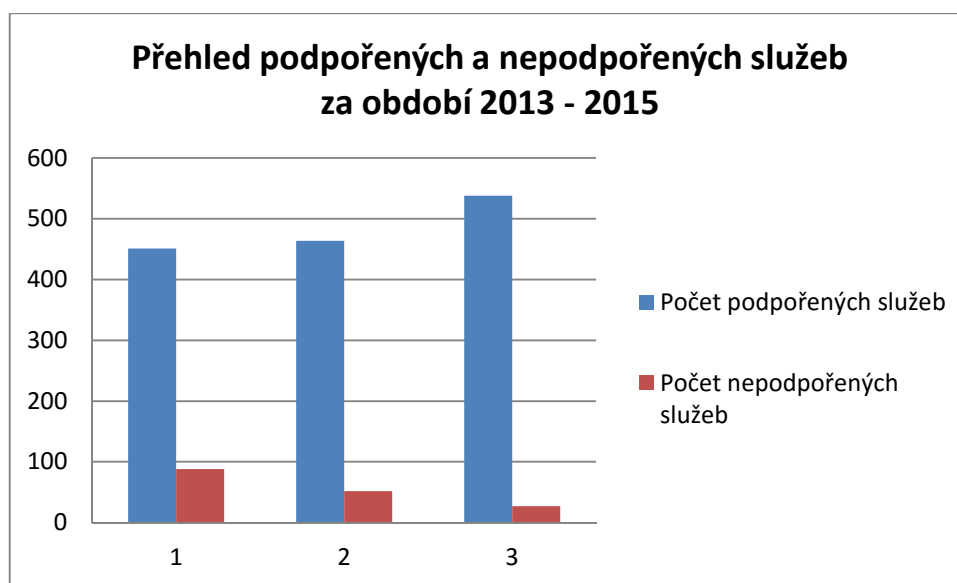
Graf 2 Přehled dotačních prostředků ze SR přerozdělovaných Ústeckým krajem



Zdroj: webový portál MPSV, dotační program MPSV podpory A a evidence KÚ ÚK

Grafické znázornění poskytnutých finančních prostředků v rámci dotační politiky, potvrzuje to, že přerozdělování financí má ve sledovaném období vzrůstající tendenci. V roce 2014 bylo přerozděleno, o 100 470 100 mil. Kč více než v roce 2013 a v roce 2015 bylo poskytnuto o 91 789 382 mil. Kč, než v roce 2014.

Graf 3 Přehled podpořených a nepodpořených služeb za sledované období 2013 - 2015



Zdroj: webový portál MPSV, dotační program MPSV podpory A a evidence KÚ ÚK

V tomto grafu je evidentní, že počet podporovaných služeb v období 2013 – 2015 rok od roku stoupá, zatímco služeb, které nejsou finančně podpořeny ubývá.

Tab 2 Přehled finančních prostředků dle druhů sociálních služeb rozdělených v roce 2015

§	Název	Počet podpořených služeb	Dotace v Kč
Oblast: Služby sociální prevence a odborné sociální poradenství			
37	Odborné poradenství	62	22 892 000
54	Raná péče	6	5 972 000
55	Telefonická krizová pomoc	2	2 177 000
56	Tlumočnické služby	5	1 061 000
59	Kontaktní centra	9	6 620 000
60	Krizová pomoc	2	2 011 000

60a	Intervenční centra	1	2 537 000
61	Nízkoprahová denní centra	8	7 732 000
62	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	39	32 129 632
64	Služby následné péče	2	1 132 000
65	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	42	27 895 850
66	Sociálně aktivizační služby pro seniory a OZP	18	5 133 000
67	Sociálně terapeutické dílny	18	21 758 000
69	Terénní programy	39	24 243 000
70	Sociální rehabilitace	19	23 218 000
57	Azylové domy	27	44 093 000
58	Domy na půl cesty	2	1 777 000
63	Noclehárny	9	4 785 000
Oblast: Služby sociální péče			
39	Osobní asistence	15	16 545 000
40	Pečovatelská služba	38	22 046 000
42	Průvodcovské a předčitatelské služby	1	210 000
43	Podpora samostatného bydlení	8	6 491 000
44	Odlehčovací služby	18	16 604 000
45	Centra denních služeb	4	3 914 000
46	Denní stacionáře	17	10 207 000
47	Týdenní stacionáře	5	4 201 000
48	Domovy pro osoby se zdravotním postižením	32	173 377 000
49	Domovy pro seniory	35	175 468 000
50	Domovy se zvláštním režimem	29	95 073 000
51	Chráněné bydlení	21	44 700 000
52	Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče	5	9 861 000
Celkem podpořených služeb		538	815 863 482

Zdroj: <http://www.kr->

[ustecky.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org=450018&id_dokumenty=169378](http://www.ustecky.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org=450018&id_dokumenty=169378)

Z tabulky č. 2 vyplývá, že v oblasti služeb sociální prevence a odborného sociálního poradenství byla v roce 2015 největším objemem finančních prostředků podpořeny nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a azylové domy, zatímco z oblasti služeb sociální péče byla největší finanční podpora směřována prostřednictvím služeb domovů pro osoby se zdravotním postižením a domovů pro seniory. Zvláštní pozornost autorka této práce věnuje finanční podpoře terénních programů, neboť se jimi tato diplomová práce podrobněji zabývá, na terénní program bylo v roce 2015 poskytnuta dotace v celkové výši 24 243 000 mil. Kč.

3.2 Nestátní organizace, neziskový sektor

V této kapitole se budeme věnovat vymezení, specifikaci, pojmům a obsahu, který zahrnuje neziskový sektor, jinými slovy nese v sobě znaky, které zakládají neziskové organizace jako takové.

V rámci občanské společnosti se obecně lidé sdružují za různým účelem, ať už z důvodu hospodářského či ne. Prostřednictvím takovýchto uskupení lidé realizují své cíle, vize, poslání a zabezpečují různé oblasti společenského života. K založení subjektů za účelem uskutečnění konkrétních cílů, je stanoven právní rámec, který je vytvářen a schválen zákonodárci. Znakem organizací, které jsou zakládány za účelem hospodářské činnosti, je to, že smyslem jejich činnosti je vytváření zisku, naopak subjekty, které zisk při zakládání nepředpokládají nám představují neziskový sektor, který však není osvobozen od hospodářské roviny úplně, neboť jsou potřebné finanční zdroje, které tuto ve většině případů solidární neziskovou oblast dostatečně zabezpečují (Boukal, 2009, s. 9).

Do neziskového sektoru tedy zahrnujeme subjekty, které jsou zakládány za účelem přímého užitku, který je specifický pro tzv. veřejné služby. K specifikaci a vymezení nestátní neziskové organizace, je potřeba krátce definovat neziskové subjekty, které působí pod záštitou veřejného sektoru. Neziskový sektor tedy můžeme dále rozdělovat na (Boukal, 2009, s. 9):

- **Neziskový veřejný sektor** (veřejný sektor, druhý sektor) – jehož zakladateli jsou veřejné subjekty (státní orgány, města, obce), tyto zakládající subjekty neočekávají zisk, většinou z důvodu, že mají na přímém užitku zájem. Takovéto subjekty, které můžeme zařadit do neziskového veřejného sektoru, se nazývají příspěvkové organizace.

Příspěvkové organizace jsou obvykle zřizovány organizačními složkami státu – ministerstvi či územními samosprávnými celky, kterými jsou obce a kraje. Rozdílnost, mezi příspěvkovými organizacemi zřizovanými organizačními složkami státu a stejnými organizacemi, které zakládají územně samosprávné celky spočívá v tom, že druhé zmiňované musejí být zapsány v obchodním rejstříku. Účelem takových to organizací je veřejně prospěšný zájem, a to v takovém rozsahu, že jeho zabezpečení vyžaduje samostatné institucionální zajištění. Tyto organizace jsou úzce vázány na zřizovatele, a to zejména s ohledem na jejich financování, které je poskytováno přímo z rozpočtu zřizovatele, ve kterém je organizace většinou jmenovitě uvedena.

Toto je jedním ze základních znaků příspěvkových organizací. Dalším specifickým je to, že zřizovatel poskytuje další finanční příspěvky a dotace. Jedním z dalších zásadních znaků, které jsou pro příspěvkové organizace charakteristické, jsou fondy na základě, kterých příspěvkové organizace hospodaří. Mezi příspěvkové organizace patří zejména muzea, galerie, divadla, školy nebo nemocnice (Boukal, 2009, s. 12).

- **Neziskový soukromý sektor** (třetí sektor) – tyto subjekty jsou také zakládány za účelem dosažení přímého užitku, jsou však založeny soukromými zřizovateli. Takto vznikají nestátní neziskové organizace (anglická zkratka NGO, Non – Governmental Organizations). Stejně jako veřejné subjekty, které zakládají příspěvkové organizace, tak soukromí zřizovatelé, kteří zakládají nestátní neziskové organizace, neočekávají zisk, neboť mají na přímém užitku těchto organizací také zájem. Nestátní neziskové organizace můžeme vymezit různě (Boukal, 2009, s. 13).

Ve smyslu negativním je nestátní nezisková organizace chápána takto, a sice, tak že není zakládána za účelem vytváření zisku, který však může vytvářet, ale není to jejím primárním zájmem, což je někdy mylně interpretováno právě tak, že zisk nevzniká žádný. Z pohledu práva, je nestátní nezisková organizace zakládána v zákonem stanovené formě s orgány, které dále podléhají daňovým předpisům. Nová základní právní úprava je obsažena v zákonech č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v zákoně č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích a v zákoně č. 91/2012 Sb., o mezinárodním právu soukromém, které nabyly účinnosti 1. 1. 2014. Podrobněji se rozbořem právní úpravy vztahující se k této oblasti, bude tato diplomová práce zabývat v kapitole, která bude následovat.

Z pohledu ekonomicko – finančního je nestátní nezisková organizace takovou organizací, která funguje na základě zdrojů poskytnutých veřejnými nebo soukromými

subjekty. Vnímáme-li nestátní neziskovou organizaci jako subjekt, který zajišťuje oblasti, kterým je potřeba věnovat zvýšenou péči, dle toho v jaké oblasti organizace působí, tak mluvíme o tzv. funkčním vymezení. Dalším významným pohledem na neziskový sektor, je definice L. M. Salamona a H. K. Anheiera, dle nich musí nestátní neziskové organizace splnit určitá kritéria jako je formální statut, instituciální separace od státní správy, smyslem není rozdělování vytvořeného zisku, ale autonomie v řízení organizace a také dobrovolnost rozhodování o své činnosti (Petr Boukal, 2009, s. 15).

Soukromé neziskové organizace se vyznačují znaky: ze zákona mají autonomii, jejich řízení je zcela nezávislé od vnějšího okolí, mezi primární znaky také patří, to, že členství v takovýchto organizacích je založený na principu dobrovolnosti, jejich členské struktury jsou neformální ovšem založeny dle platné legislativy na základě, které realizují svou činnost (Šimková, 2009, s. 10).

Na portálu veřejné správy existuje evidence neziskových organizací, která slouží k přehlednému shromažďování informací o nestátních neziskových organizacích, které působí na území České republiky (www.isnno.cz).

3.2.1 Vymezení nestátních neziskových organizací v rámci platných právních předpisů

Jak už bylo zmíněno výše, existuje nová právní úprava účinná od 1. 1. 2014, která představuje mnoho změn týkající se nestátních neziskových organizací. Základní právní úprava je tedy obsažena v zákoně č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v zákoně č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích a v zákoně č. 91/2012 Sb., o mezinárodním právu soukromém. Pro upřesnění některých pojmů s ohledem na téma této práce, je potřeba se těmito změnami zabývat jen okrajově.

V rámci těchto změn došlo ke stejnému datu tedy k 1. 1. 2014, k zániku nejčastější formy neziskových organizací, a to té, která byla nejčastěji používána, formy občanských sdružení. Zároveň došlo ke zrušení zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů. Místo formy občanského sdružení je dle nového občanského zákoníku uváděna právní forma zapsaný spolek se zkratkou z.s. Je poskytnuta lhůta v délce tří let, aby stávající občanská sdružení pozměnila potřebné dokumenty, tak aby odpovídaly současné platné a účinné právní úpravě. Závazná pravidla týkající se spolku nalezneme v novém občanském zákoníku v ustanoveních § 214 až § 302 (www.neziskovky.cz).

Další formou nestátních neziskových organizací, kterou stávající právní úprava nabízí je fundace, která představuje modernější verzi nadací a nadačních fondů. Zároveň opět došlo ke zrušení zákona, který poskytoval právní úpravu těmto organizacím, a to zákona č. 227/1997 Sb., o nadacích a nadačních fondech. Fundace, které představují právnické osoby, která jsou vytvořeny majetkem sloužící ke konkrétně stanovenému účelu, což je uvedeno v ustanovení § 303 nového občanského zákoníku. Z úpravy, která je obsažena v novém občanském zákoníku vyplývá, že nadace a nadační fondy jsou podřazeny fundacím, což znamená, že pojem fundace je obecnějším formou, která je jim nadřazena. Celkovou úpravu těchto forem nestátních neziskových organizací nalezneme v ustanoveních § 303 až § 401 tohoto zákona (www.neziskovky.cz).

Úplně novou právní formu, kterou nový občanský zákoník zakládá je ústav, a to v ustanoveních § 402 až § 418. Konkrétně v ustanovení § 402 občanského zákoníku je normováno, že ústav je právnická osoba, která je zakládána za účelem provozování činnosti společensky či hospodářsky užitečné, s využitím své osobní a majetkové složky, ústav provozuje činnost, jejíž výsledky jsou za podmínek předem stanovených každému rovnocenně dostupné.

Takováto forma nestátní neziskové organizace je vhodná zejména k poskytování veřejně prospěšných služeb (www.neziskovky.cz).

Dalším zrušeným právním předpisem, který poskytoval právní úpravu jedné z forem nestátních neziskových organizací, je zákon č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech, tato právní forma je nahrazena ústavem, stávající o. p. s. mohou existovat, ale nesmějí se zakládat nové. Další variantou, kterou nová právní úprava pro o. p. s. nabízí je to, že mohou svou právní formu změnit, a to právě na ústav či se jim nabízí řešení s ohledem na jejich činnost, upravit vše potřebné tak, aby se staly sociálními družstvy.

Sociální družstva jsou další možností fungování korporace na neziskovém principu. Právní úprava je však už obsažena v zákoně č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, nikoliv tedy v novém občanském zákoníku. Sociální družstvo je normováno v ustanoveních § 758 až § 773 tohoto zákona, konkrétně v § 758 stejného zákona je uvedeno, že sociální družstvo je družstvem, které soustavně vyvíjí obecně prospěšné činnosti směřující na podporu sociální soudržnosti za účelem pracovní a sociální integrace znevýhodněných osob do společností s přednostním uspokojováním místních potřeb a

využíváním místních zdrojů podle místa sídla a působnosti sociálního družstva, zejména v oblasti vytváření pracovních příležitostí, sociálních služeb a zdravotní péče, vzdělávání, bydlení a trvale udržitelného rozvoje.

Tab 3 Statistika počtu nestátních neziskových organizací za rok 2014 - 2015

Rok	Nadace	Nadační fondy	Obecně prospěšné společnosti	Zapsané ústavy	Církevní organizace	Spolky	Pobočné spolky
2014 (prosinec)	508	1 407	2 926	123	4 158	86 956	26 118
2015 (květen)	495	1 442	2 912	206	4 156	87 698	26 225

Zdroj dat: ČSÚ (http://www.neziskovky.cz/data/Statistika_poctu_NNO_2014-2015txt15278.pdf)

V tabulce je patrné, že s ohledem na novou právní formu neziskových organizací můžeme v roce 2015 sledovat nárůst počtu u právní formy nadační formy, zapsaný ústav, spolek a pobočný spolek, zatímco nepatrný pokles nastal u nadací, obecně prospěšných společností a církevních organizací. Závěrem lze říci, že i nadále je nejčastější zakládanou právní formou zapsaný spolek, stejně jako v minulosti forma občanského sdružení, která je nyní dle nové právní úpravy obsažená v zákonu č. 89/ 2012 Sb., Občanský zákoník, právě spolkem nahrazována.

3.2.2 Pojem veřejná služba a její zastoupení neziskovým sektorem

Nyní je potřeba si vysvětlit, co lze obecně v rámci celkového kontextu veřejného sektoru, který je ve výkonu některých oblastí a služeb nahrazován právě neziskovým sektorem, chápat pod pojmem veřejná služba. Vymezením a pochopením služeb, které jsou realizovány pod státní záštitou, dospějeme k lepšímu pochopení služeb, které výkon státní správy mnohdy z důvodu pokrytí celého území a vytvoření kvalitnější nabídky třeba v oblasti poskytování sociálních služeb, nahrazují a doplňují.

Na základě politických rozhodnutí je svobodnou volbou každé vlády zajišťován či garantován určitý okruh veřejných služeb, jejich poskytováním jsou pověřeny konkrétní instituce. Mezi okolnosti, které vedou k rozhodování, které služby budou veřejnými institucemi zajišťovány, patří zejména historický nebo kulturní vývoj a dále pak koncepce

sociálního státu jednotlivých zemí. V České republice jsou veřejné služby z pohledu veřejné správy chápány takto: „*Veřejnými službami se rozumí služby vytvořené, organizované nebo regulované orgánem veřejné správy k zajištění, aby byla služba poskytována způsobem, který lze považovat za nezbytný pro uspokojení společenských potřeb při respektování principu subsidiarity.*“ (Hyánek, Prouzová, Škarabelová, 2007, s. 20)

Rozhodnutí o tom, co je vnímáno veřejnou službou není pevně stanoveno a závisí také na nabídce a poptávce po takové službě, ale především zda o takové službě bylo rozhodnuto na základě veřejné volby a je považována za součást veřejného sektoru, to je většinou určujícím prvkem, který rozhoduje o vnímání služby jako o službě veřejné. Efektivnost není v tomto případě určujícím aspektem pro zvolení způsobu zajišťování, přesto v poslední době v určitých oblastech hraje stále významnější úlohu. V sociální sféře často dochází k tomu, že stát své kompetence vykonává skrze své instituce, jako jsou příspěvkové organizace či jeho organizační složky, další variací je svěřením výkonu veřejné služby v sociální sféře, nestátním neziskovým organizacím (Hyánek, Prouzová, Škarabelová, 2007, s. 20).

3.2.3 Působnost a úloha nestátních neziskových organizací v oblasti sociálních služeb

Fornou sociálního zabezpečení a specifickou oblastí sociální pomoci jsou sociální služby, které patří mezi hlavní činnosti státu s vyspělým sociálním systémem pomoci, tato aktivita je delegována na samosprávné územní celky dalšími subjekty, které tuto činnost na základě principu dobrovolnosti vykonávají, těmito subjekty jsou nestátní neziskové organizace. Právě nestátní neziskové organizace v oblasti sociálního zabezpečení zaujímají klíčovou úlohu, a to primárně v oblasti sociálních služeb. Problematiku sociálních služeb upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Na území české republiky působí dle údajů ČSÚ k 5. měsíci letošního roku 123 134 neziskových organizací z tohoto dle nové legislativy ve smyslu jejich právních forem, je 495 nadací, 1442 nadačních fondů, 2912 obecně prospěšných společností, 206 zapsaných ústavů, 4156 církevních organizací, 87 698 spolků a 26 225 pobočných spolků (www.neziskovky.cz).

V oblasti sociálních služeb působí nestátní neziskové organizace mimo jiné v terénních a ambulantních formách poskytování těchto služeb, jejichž fungování je

odkázáno na financování pomocí dotací, podobněji kapitola Financování fungování neziskových organizací k poskytování sociálních služeb. V sociální sféře poskytují nestátní neziskové organizace služby nejen svým klientům, ale další významnou funkcí je, úzká spolupráce s veřejnou správou, především v tom, že hrajou klíčovou úlohu v preventivní a terapeutické činnosti a mnohdy zprostředkovávají či usnadňují kontakt a komunikaci mezi klientem a veřejnými službami.

Primární rolí tzv. „neziskovek“ je zaplnění místa, které není možno dostatečně zajistit skrze veřejný sektor. Tomuto odpovídá i charakter poskytovaných sociálních služeb právě neziskovým sektorem. Snahou je poskytovat takové služby, které jsou, co nejbližší ke klientovi, což je realizováno např. prostřednictvím nízkoprahových zařízení, zařízeními, které jsou určeny k poskytování tzv. sociálně aktivizačních služeb či skrze terénní služby. Jedná se zároveň o zařízení, které jsou neziskovými organizacemi nejčastěji poskytovány.

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež – ustanovení § 62 zákona, jedná se o zařízení, které je snadno dostupné klientům bez překážek, ať už administrativních nebo jiných, hlavním účelem těchto zařízení je zpřístupnění sociálních služeb, co možná největšímu počtu klientů, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, která by měla za následek sociální vyloučení či jeho prohloubení. Potřební klienti se často vyhledávají přímo v terénu v jejich přirozeném prostředí. Primárně je teda služba určena rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži, kteří jsou ohroženi sociálně - patologickými jevy. Nabídka volnočasových aktivit patří mezi základní prostředek při navázání kontaktu s cílovou skupinou. Po navázání kontaktu je hlavním cílem zlepšit kvalitu života cílové skupiny na úroveň umožňující dostatečnou orientaci v jejich sociálním prostředí s možností zvědomení řešení nepříznivé situace, ve které se nacházejí, pokud budou chtít. Služba se poskytuje bezúplatně.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi – ustanovení § 65 zákona, se poskytují rodinám s dětmi za účelem odstranění důsledků dlouhodobé sociální krize. Dále se při poskytování těchto služeb ve spolupráci s rodiči zaměřují na odstranění rizika ohrožující vývoj dětí, právě v důsledku dlouho trvající nepříznivé sociální situace. Také tato služba se poskytuje bezúplatně.

Terénní program – ustanovení § 69 zákona, jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo

omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně. Služba se poskytuje bezúplatně.

Dále mohou nastátní neziskové organizace poskytovat např. tyto vybrané služby:

Sociální poradenství – ustanovení § 37 zákona, sociální poradenství je poskytováno osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, skrze toto poradenství získají dostatečné informace, které jim pomohou vyřešit jejich problémy. Základní sociální poradenství poskytují všechny sociální služby. Odborné sociální poradenství je poskytováno např. občanskými poradnami, dále se také poskytuje při sociální práci s osobami společensky nepřizpůsobenými. Součástí této služby je poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje bezúplatně.

Osobní asistence – ustanovení § 39 zákona, jedná se o službu sociální péče osobní asistence je poskytována v přirozeném sociálním prostředí osobám se zdravotním postižením a seniorům, v případě, že jejich situace vyžaduje pomoc další osoby, služba je poskytována v předem stanoveném rozsahu a čase. Služba zahrnuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje za úplatu.

Azylové domy – ustanovení § 57 zákona, při ztrátě bydlení poskytují azylové domy pobytové služby. Služba je poskytována na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Obsahem služby je „*poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování nebo pomoc při zajištění bydlení, pomoc při prosazování práv a zájmů, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Služba se poskytuje za úplatu.*“ (www.mpsv.cz)

Dalšími službami, které se v rámci sociální práce neziskovým i veřejným sektorem poskytují jsou: sociálně zdravotní služby, sociální rehabilitace, služby rané péče, podporované bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domy na půl cesty, chráněné bydlení, kontaktní centra, telefonická krizová intervence, krizová pomoc, nízkoprahová denní centra, noclehárny, služby následné péče a doléčovací, terapeutické komunity.

V působení na trhu se tedy setkáváme v sociální sféře s poskytovateli, jak už bylo napsáno, z veřejného, ze soukromého či neziskového sektoru. Provedenou analýzou v roce 2006 dle zřizovatelských kompetencí bylo zjištěno, že při poskytování sociálních služeb mají nestátní neziskové organizace 100% zastoupení v zařízeních sociálních služeb SOS vesničky, charitativní domov pro řeholnice a více jak polovinou zajišťují poskytování sociálních služeb v zařízeních azylových domů, v ústavech pro chronické alkoholiky a toxikomany, v domovech pro matky s dětmi, ústavy pro tělesně postiženou mládež s přidruženým mentálním postižením a v domovech na půl cesty. V oblasti poskytování pečovatelských služeb jsou nestátní neziskové organizace zastoupeny asi 10%. Celkově nestátní neziskové organizace jsou zakladateli více než jedné čtvrtiny všech sociálních služeb, což představuje kapacitu 11%. Orientace těchto zařízení je mířena především na specifické cílové skupiny, jako jsou (Hyánek, Prouzová, Škarabelová, 2007, s. 151):

- uprchlíci,
- matky s dětmi,
- osoby bez přístřeší,
- romové,
- atd.

3.2.4 Financování nestátní neziskové organizace obecně

V této kapitole se tato práce bude krátce zabývat financováním neziskových organizací, neboť je zajištění finančních zdrojů velmi důležité pro plynulý chod organizace a jejího poslání.

Oblast financování je pro nestátní neziskové organizace klíčová a je v jejich zájmu vytváření dlouhodobých strategií za tímto účelem. Na financování se většinou podílejí subjekty, které nejsou příjemci služeb, ale chtějí se nějakým způsobem podílet na jejich cílech či poslání. Za účelem stabilizace finančních zdrojů, je nezbytné zajištění vícezdrojového financování. Optimální je zajištění kombinace financování jak z veřejných, tak z neveřejných, tedy ze soukromých zdrojů (Boukal, 2009, s. 71).

Veřejné financování je zabezpečováno prostřednictvím státních institucí – jedná se tedy o ministerstva, v tomto případě mluvíme o poskytnutí finančních prostředků z veřejných rozpočtů, a to v rámci dotační politiky, tyto finanční zdroje jsou zásadním příjmem nestátních neziskových organizací a další zdroje jsou čerpány prostřednictvím samospráv. Státní instituce a samosprávy poskytují finance, jak už bylo zmíněno výše v rámci dotační

politiky, to znamená, že prioritní oblasti, na které se budou poskytovat finanční prostředky, stanovuje a aktualizuje vláda České republiky usneseními, které se přijímají každoročně. Nestátní nezisková organizace má možnost žádat o dotaci v případě, že její činnost se shoduje s některou s priorit, která je v aktuálním usnesení uvedena. Mezi další možnosti čerpání financí z veřejných zdrojů patří (Boukal, 2009, s. 73):

- zdroje, které jsou čerpány na základě zadání veřejné zakázky,
- zdroje vyplývající ze smluv o poskytování služeb,
- zdroje poskytované na základě zákona, týkající se jen vybraných nestátních neziskových organizací,
- ostatní zdroje poskytované vyjimečně např. z Nadačního investičního fondu.

Z rozpočtů územních samospráv jsou v rámci a ve smyslu decentralizace poskytovány finanční zdroje především těm nestátním neziskovým organizacím, které se na jejich území nacházejí (Boukal, 2009, s. 73).

Finance, které nepocházejí z veřejných zdrojů, poskytují individuální dárci, firemní dárci či tuzemské i zahraniční nadace. Mezi další způsoby získávání finančních zdrojů je samofinancování např. formou podnikání. Nestátní neziskové organizace si tímto způsobem zajišťují finanční prostředky na financování svého poslání. Tato variace získávání financí není ovšem vhodná pro všechny nestátní neziskové organizace a je úlohou každého managementu posoudit, jestli jejich organizace splňuje relevantní požadavky k realizaci takové činnosti, která by vedla k úspěšnému samofinancování (Boukal, 2009, s. 94).

3.3 Pojetí, obsah a specifika sociální práce se zaměřením na terén

Nejprve je potřeba si pro účely této práce definovat sociální práci v obecné rovině. „Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha.“ (Janoušková, 2008, s. 9) Sociální práce je realizována během poskytování sociálních služeb.

Zásadním aspektem při poskytování sociálních služeb je dodržování principů lidských práv a společenské spravedlnosti. Tyto principy provázejí celý proces poskytování sociálních služeb a sociální práce, zároveň slouží jako motivace k takovéto činnosti a jejího zdůvodnění.

Lidská práva zahrnují základní práva a svobody a jsou přiznávána každému tato práva, jsou obsažena v Listině základních práv a svobod jedná se o zákon č. 2/1993 Sb. Základem pro společenskou spravedlnost je obecná rovnost každého s každým bez zřetele na odlišnosti. Každý člověk má právo a nárok na ohodnocení sám sebe, vlastních hodnot a předností a má mít možnost na základě tohoto ohodnocení jednat. Dalším projevem společenské spravedlnosti jsou stejná práva a povinnosti každého vyplývající ve vztahu k společnosti a povinnost společnosti přistupovat ke každému občanu stejným způsobem (Janoušková, 2008, s. 57).

Sociální práce se realizuje na několika úrovních:

- sociální práce s jednotlivci,
- sociální práce s rodinou,
- sociální práce se skupinou
- a komunitní sociální práce.

Terénní sociální práce je specifickou formou práce sociální. Zaměřuje se primárně na práci s jednotlivci. Její specifická vlastnost nespočívá jen v místě jejího poskytování, které je významným aspektem při její realizaci. Práce je vykonávána přímo v terénu, kdekoli to vyhovuje uživateli, a to v jeho přirozeném prostředí. Dalším specifikem je to, že klienti jsou aktivně vyhledávány a kontaktovány přímo v terénu sociálními pracovníky.

Terénní sociální práce je považována za významnou součást preventivní činnosti a patří k nástrojům předcházení sociálnímu vyloučení jedinců nebo jejímu následnému prohlubování. Tento druh sociální práce je v zákoně č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, specifikován v ustanovení § 69, kde je normováno, že terénní služby se poskytují v rámci terénních programů. „*Terénní program - jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je, tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být, osobám poskytována anonymně.*” (Janoušková, 2008, s. 11)

Obecně se zájemci o sociální službu stanou jejími uživateli tak, že se dostanou do nepříznivě sociální situace a v jejím důsledku sami vyhledají nějakou sociální službu za účelem vyřešení jejich problémů. Pokud tak neučiní a nejsou schopni z nějakého důvodu

svou situaci vyřešit, tak dochází ke zhoršování jejich společenskému postavení a mnohdy právě k sociálnímu vyloučení. Terénní sociální pracovníci tím, že působí v ulicích, tak jsou schopni takovéto jedince vyhledat, oslovit a navázat kontakt, což je velmi významným krokem, který může vést ke spolupráci na řešení nepříznivé situace jedinců. Tím, že terénní pracovník pracuje s klienty v přirozeném prostředí a dochází i do rodin, je umožněno pracovat s jedincem komplexně v rámci celé rodiny. Toto nelze v zařízeních sociálních služeb, kam většinou jedinci dochází jednotlivě. Za hlavní výhody terénní sociální práce je považováno zejména (Janoušková, 2008, s. 11):

- práce s jednotlivcem,
- větší časová dotace při práci s klienty,
- přirozené prostředí, které vede ke snazšímu navázání důvěry,
- méně formalit při navazování kontaktu,
- kontaktování takových klientů, kteří sami pomoc nevyhledají,
- přímá pomoc v krizi,
- snadnější přístup ke klientovi,
- odhalení problémů v jeho počátcích,
- možnost anonymity klienta,
- bezplatnost poskytovaných služeb,
- atd.

Mezi hlavní nevýhody terénní sociální práce patří právě okolnosti, které souvisí s teréností poskytovaných služeb:

- neochota spolupráce ze strany klienta,
- riziko vyplývající s práce v terénu,
- vyšší obtížnost udržení vztahu mezi klientem a pracovníkem na profesionální úrovni,
- velká vyčerpání pracovníků,
- nedostupnost zdrojů a prostředků k vyřešení situace na místě.

Za základní principy terénní sociální práce je považováno zejména dodržování práv uživatelů, při poskytování sociálních služeb nesmí docházet k porušování jejich práv, musí být respektována jejich vůle, chráněna jejich důstojnost a zabráněno diskriminaci z jakýchkoliv důvodů. Dalším důležitým principem je to, že během procesu spolupráce

pracovníka s klientem by mělo docházet k jeho zplnomocňování. Jinými slovy klient si řešení a jednotlivé kroky vedoucí ke stanovenému cíli osvojí natolik, že až se příště ocitne ve stejné nebo obdobné situaci, tak ji bude schopen bez pomoci postupně zvládnout k jeho prospěchu sám. Jak už bylo několikrát řečeno práce s klientem, se děje v jejich přirozeném prostředí, což je další z klíčových principů terénní sociální práce, dalším principem je potřebnost kontinuity a návaznosti služeb dle individuálních potřeb uživatelů, za účelem odkazování a zprostředkování klientům služby jiných poskytovatelů v případech, kdy není možné jejich zakázku adekvátně uspokojit v rámci terénního programu.

Dále také princip nízkoprahovosti, tento princip znamená pro uživatele nejsnazší způsob, vstoupení do zařízení sociálních služeb, bez udávání totožnosti a dalších okolností jako je např. vyžadování pravidelného režimu, které je pro něho od vyhledání pomoci či podpory často odrazující.

Převážná část poskytovatelů, kteří pracují s klienty v rámci terénních programů, jsou právě nestátní neziskové organizace, které také ve větší míře provozují nízkoprahová zařízení a tím zastávají při vykonávání této činnosti významnou úlohu.

Nyní je potřeba si vysvětlit odlišnost při používání označení pojmů *klient* a *uživatel*. Pojem *uživatel* je užíván ve vztahu k poskytované službě, zatímco označení pojmem *klient* se používá ve vztahu k pracovníkovi. Jde, však o stejnou osobu jen označení se liší (Janoušková, 2008, s. 10).

3.3.1 Cíle terénní sociální práce

K primárním cílům terénní sociální práce v obecné rovině, náleží za pomoci využití dostupných přirozených zdrojů z okolí uživatelů zajistit integraci do společnosti, a to v nejvyšší možné míře. Integrace – znamená snahu o začlenění sociálně či zdravotně znevýhodněných jedinců zpět do společnosti (Matoušek, 2008, s. 86). Jedná se tedy především o prevenci sociálního vyloučení a jejího prohlubování.

Během procesu realizace sociální práce by mělo docházet k předávání kompetencí, a to jak osvojování nových, tak i obnovování ztracených, o které uživatel vlivem špatné sociální situace a životního stylu přišel, dále je žádoucí, aby ze strany pracovníka docházelo k přenosu relevantních informací, ve smyslu eliminace a prevence nežádoucích sociálně rizikových jevů, které společnost prostřednictvím jedinců, kteří se ocitnou na okraji společnosti, ohrožují. Tímto je zároveň naplňován další cíl, který je v rámci terénní sociální práce pokládán za velmi významný, a to že dochází k zmenšování nerovností ve

smyslu přístupu k možnostem uspokojování potřeb, např. k přístupu ke službám, získávání vzdělání apod. V souvislosti s výkonem terénní sociální práce je dále kladen důraz na vysokou úroveň odbornosti terénních sociálních pracovníků a na jejich působení v přirozeném prostředí klientů s ohledem na dodržování práv a oprávněných zájmů uživatelů (Janoušková, 2008, s. 11).

3.3.2 Terénní sociální pracovník a jeho kompetence

V této kapitole se budeme podrobněji zabývat pracovní náplní, kompetencemi a úlohou klíčové osoby, při výkonu sociální práce v terénu, a sice osobou terénního sociálního pracovníka. Jako kompetence terénního sociálního pracovníka je chápán především rozsah působnosti, práv a povinností, které jsou mu pro výkon jeho práce svěřeny. Jak už bylo zmíněno výše hlavním smyslem terénní sociální práce, je to, že tento pracovník aktivně vyhledává potenciální zájemce v terénu v jejich přirozeném prostředí, kde je osloví, naváže první kontakt a zároveň zmapuje jejich situaci, včetně podmínek, ve kterých klient žije. Po navázání kontaktu a uzavření smlouvy o poskytování služeb, pracovník společně s klientem prostřednictvím motivačního rozhovoru formuluje zakázku a dojde ke stanovení cíle, poté následuje společné vytvoření individuálního plánu, během tohoto procesu jsou stanoveny jednotlivé kroky, jak k vytyčenému cíli dojít. Pracovník a klient se společně na realizaci plánu podílejí, za tímto účelem jsou domlouvány schůzky dle individuálních potřeb uživatele a časových možností pracovníka.

Terénní sociální pracovník vykonává svou práci hned na několika úrovních, tyto úrovně můžeme rozdělit definovat takto:

- a.) přímá práce s uživatelem,
- b.) nepřímé činnosti, které jsou vykonávány ve prospěch uživatelů,
- c.) činnosti, které jsou klíčové pro výkon a rozvoj sociální služby,
- d.) dle organizační hierarchie jsou sociální pracovníci metodicky vedeni,
- e.) vlastní vzdělávání sociálních pracovníků.

V rámci realizování přímé terénní sociální práce patří mezi další činnosti terénního sociálního pracovníka zejména toto (Janoušková, 2008, s. 16):

- zprostředkovává kontakt se společenským prostředím,
- poskytuje základní sociální poradenství,

- zprostředkovává a působí na obnovení a upevnění vztahu s rodinou, pomáhá a podporuje klienty v rozvíjení společenských vztahů,
- podporuje klienty při vyřizování běžných záležitostí na úřadech a dalších institucích, za tímto účelem klienty na potřebné instituce doprovází,
- poskytuje pomoc a podporu při uplatňování práv a oprávněných zájmů,
- pomoc při zprostředkování sociálního kontaktu,

Mezi nepřímé činnosti, které terénní sociální pracovník vykonává, ve prospěch uživatelů patří to že:

- mentoruje studenty a dobrovolníky,
- zapojuje se do programů primární prevence, prevence kriminality apod.
- zúčastňuje se pravidelných porad a supervizí,
- konzultuje svou práci s metodikem instituce,
- dodržuje etická pravidla, kodexy a vnitřní směrnice organizace,
- dohlíží na dodržování bezpečnostních a hygienických pravidel,
- metodicky vede pracovníky v sociálních službách,
- neustále sleduje vývoj legislativy a za účelem zkvalitňování služeb doplňuje své vzdělání, tato povinnost vyplývá i ze zákona,
- spolupracuje s ostatními institucemi a v rámci této spolupráce dochází k vytvoření dobrých vztahů, které udržuje např. prostřednictvím docházení na komunitní plánování.

3.3.3 Terénní sociální práce ve vyloučených lokalitách

Sociální službou se dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v ustanovení § 3 odst. a) rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Tímto ustanovením je dán právní základ, který nám poskytuje, východisko při práci ve vyloučených lokalitách.

Vyloučená lokalita je takové území, kde se soustřeďují sociálně vyloučené osoby, takové osoby jsou v rámci terénní práce vyhledávány, kontaktovány a jsou jim nabízeny služby, právě za účelem sociální inkluze.

Samotná práce je vykonávána s ohledem na cílovou skupinu a její specifika např. terénní sociální služby, které jsou nabízeny ve vyloučených romských lokalitách se poskytují s ohledem na znalost romské komunity, a to především s využitím poznatků jejich kulturních a jazykových specifik. *“V krizových situacích se klientovi “hroutí” jeho*

svět, což znamená, že klient stojí před nutností dosavadní svět rekonstruovat.” (Matoušek, 2005, s. 17)

Mentalita romského obyvatelstva je značně odlišná z důvodu jiného způsobu života, který romové vedli celá staletí. S ohledem na tuto skutečnost je potřeba při sociální práci se především zaměřit na jejich rozdílné vnímání rodiny – úlohy jejich členů, čistoty, přístupu ke vzdělání, také odlišné chápání času – zejména ve vztahu k budoucnosti a myšlení na ni. Romové byli totiž celá staletí pronásledováni a z toho logicky plyne to, že jejich myšlení ve smyslu toho, *“jak bude zítra”*, je tímto ovlivněno. V současnosti patří mezi nejzásadnější problémy romského obyvatelstva velká zadluženost, nemožnost uplatnění se na trhu práce z důvodu nízké kvalifikace a mizivé motivace aktivně zaměstnání vyhledávat, dále pak bytová problematika – ve smyslu toho, že buď nezvládají úhradu nájemného a ocitnou se tak bez přístřeší nebo je nájemné neúnosně vysoké ve vztahu k prostředí a lokalitě. Úlohou, terénních sociálních pracovníků, kteří pod záštitou jednotlivých nestátních neziskových organizací ve vyloučených lokalitách působí, je především za pomoci znalosti prostředí a mentality lidí, kteří na daném území žijí jejich pochopení, proniknutí do problematiky za využití aktivního naslouchání, odhalení problémů případných zájemců o službu a následné nabídnutí pomoci s řešením problémů (Janoušková, 2008, s. 409 - 411).

3.4 Spolupráce nestátních neziskových organizací s veřejnoprávními institucemi v rámci terénního programu

Jak už bylo v této práci zmíněno, jsou to právě nestátní neziskové organizace, které na základě dotačních programů, často poskytují prostřednictvím svých zaměstnanců – terénních sociálních pracovníků či terénních pracovníků v rámci terénních programů, terénní služby.

Během poskytování terénních sociálních služeb pracovníci společně s uživateli naráží na situace, které není možno vyřešit v rámci terénního programu s ohledem na např. technické či administrativní vybavení, které má terénní služba k dispozici.

K dalším důvodům nemožnosti vyřešení dané zakázky je také třeba to, že klient nepatří do cílové skupiny či nelze konkrétní problém řešit, protože to zákon terénnímu programu neumožňuje nebo neukládá. Je tedy nutné v rámci dobré znalosti lokality a

předem navázaných vztahů s ostatními pomáhajícími institucemi, které na daném území působí, klienta odkázat či mu jinou službu zprostředkovat.

Vztahy s dalšími poskytovateli sociálních či jiných služeb se navazují primárně za účelem uspokojování poptávky po službách a také z důvodu zkvalitňování sociálních služeb. Je v zájmu všech, aby byly sociální služby nastaveny tak, aby poskytovaly řešení pro každého s ohledem na cílovou skupinu a jejich individuální problémy. Důležitá je také návaznost jednotlivých služeb na určitém území.

V případě tedy, že terénní pracovníci během realizace sociální práce společně s klientem či zájemcem o službu zjišťují, že stanoveného cíle nelze dosáhnout prostřednictvím služeb terénního programu, tak klientovi poskytnou základní poradenství, které zahrnuje i info o dalších službách, které se na daném území nacházejí s ohledem na zmapování terénu a jejich dostupnost (Mapování terénu, je důležitou činností terénních pracovníků, obvykle se v nejzásadnějším rozsahu děje na začátku působení nového terénního programu v lokalitě, dále pak probíhá jako činnost průběžné při každodenním výkonu terénní sociální práce.)

Dalším krokem je, že terénní sociální pracovníci předávají základní informace o konkrétních službách, pomohou se sepsáním potřebných dokumentů, které klient potřebuje, a jsou vyžadovány k vyřízení záležitosti na příslušném úřadě. Dále klienta seznámí s předpoklady a požadavky, které jsou na konkrétním úřadě požadovány, pokud o to klient požádá, tak ho terénní sociální pracovník na jednání doprovodí. V praxi také často dochází k tomu, že pomáhající instituce na řešení klientovo zakázky spolupracují např. formou případových konferencí.

Případová konference je upravena v ustanovení § 10 odst. 3, písm. e) v zákoně o sociálně – právní ochraně dětí v tomto znění: Obecní úřad obce s rozšířenou působností je povinen pořádat případové konference pro řešení konkrétních situací ohrožených dětí a jejich rodin, a to ve spolupráci s rodiči a jinou osobou odpovědnou za výchovu dítěte, dalšími přizvanými osobami, zejména zástupci škol, školských zařízení, zařízení poskytovatelů zdravotních služeb, orgánů činných v sociální oblasti, orgánů policie, státních zástupců, odborných pracovníků v oblasti náhradní rodinné péče, poskytovatelů sociálních služeb a pověřených osob.

Za účelem spolupráce v sociální oblasti se na úrovních obcí a krajů konají komunitní plánování. Jedná se o další možnost spolupráce veřejného a neziskového sektoru.

V obecné rovině pojem proces komunitní plánování znamená „metodu, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce i kraje a která výrazně posiluje principy zastupitelské demokracie.“ Důležité v rámci komunitního plánování však je zapojení všech, kteří do projednávané problematiky zasahují a týká se jich, dalším kritériem je, že v průběhu plánování by mělo docházet k vedení dialogu a vyjednávání. Výsledek jednání by měl být schválen většinou zúčastněných. V sociální oblasti jde zejména o plánování sociálních služeb na daném území, tak aby odpovídala specifickým potřebám občanů zde žijících (www.mpsv.cz).

Při vzájemné spolupráci může docházet k situacím, které mohou být ve spolupráci nestátních neziskových organizací a veřejnoprávních institucí problematické. Jedná se např. o nedostatečnou důvěru místních samospráv k nastátním neziskovým organizacím, vzájemná rivalita mezi nevládními neziskovými organizacemi, nemožnost dostatečné komunikace, nepostačující právní rámec, nedostatečné vnitřní (horizontální i vertikální) struktury nevládních neziskových organizací (Kozáková, 2000).

3.4.1 Odlišnosti veřejných institucí a nestátních neziskových organizací při působení v oblasti sociálních služeb

Poskytování sociálních služeb veřejnými institucemi a „neziskovkami“ je založeno na stejném právním základě a stejně tak je stejnou povinností subjektů z obou sektorů dodržovat standardy sociálních služeb. Přesto se v praxi objevují odlišnosti při jejich poskytování. V praxi je zřejmé, že neziskové organizace se častěji snaží o nové metody a postupy, které v rámci sociální práce prostřednictvím sociálních služeb realizují. Tyto inovace jsou velkým přínosem v oblasti sociální problematiky. Sociální práce v neziskových organizacích probíhá na základě navázání úzkého vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem za současného respektování jeho práv, oprávněných zájmů a respektování jeho soukromí, právě s ohledem na to, že je primárním cílem je získání klientovo důvěry, což přispívá k snadnějšímu odhalení příčin jeho problémů a vyřešení nepříznivé situace, ve které se nachází. K tomu je potřebné mít dostatek času a vytvoření příjemné atmosféry. Neziskové organizace také mnohdy využívají práce dobrovolníků, kteří svou práci poskytují bez nároku na mzdu.

V těchto výše vyjmenovaných aspektech spočívá významná rozdílnost, neboť sociální práce probíhající skrze veřejný sektor neposkytuje možnost navázání blízkého vztahu, ať už třeba z časového nedostatku či důvodu, že je služba realizována v prostředí,

které neprobouzí přátelskou atmosféru. Na pracovníky veřejné sféry, je kladen tlak v podobě stanovených úředních hodin, které nejsou nakloněny k rozvíjení vztahů mezi ním a klientem. Závěrem může autorka práce říci to, že by bylo dobré s ohledem na fakt, že není práce neziskových organizací ze strany veřejných institucí vždy přijímána kladně, což je mnohdy na úkor klientů, tento přístup změnit. Čímž by došlo zefektivnění vzájemné spolupráce a k usnadnění působení neziskových organizací v oblasti sociálních služeb.

4 PRAKTICKÁ ČÁST

4.1 Charakteristika regionu Jirkov

Jirkov leží v Ústeckém kraji, v okrese Chomutov. Ústecký kraj je součástí regionu soudržnosti Severozápad, který je tvořen mimo Ústeckého, také karlovarským krajem. Poloha Ústeckého kraje je situována podél státní hranice se Spolkovou republikou Německo. Jeho území je členěno do správních obvodů 16 obcí s rozšířenou působností. Jeho rozloha zaujímá 5 335 km², jedná se o 6,8% rozlohy celé České republiky. Vlivem reformy veřejné spravy, která začala od roku 1990, došlo na základě zákona č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností, stanovení a vymezení území správních obvodů pověřených obecních úřadů a také určení obcí s rozšířenou působností.

Okres Chomutov se nachází na rozloze 936 km² a je situován v severozápadních Čechách na hranici se Spolkovou republikou Německo. Jedná se o nevelkou oblast, ale z hlediska přírodních podmínek přesto zajímavou.

Město Jirkov je situováno v oblasti Mostecké hnědouhelné pánve, tento fakt má výrazný vliv na celkové životní prostředí v negativním smyslu. Město je v těsné blízkosti s městem Chomutov vzdálené pouhých 6 km. Jsou vzájemně propojeny mimo jiné společnou hromadnou dopravou. Počet obyvatel v Jirkově byl k 31. 12. 2013 20 883 osob z toho: Jirkov - 20 067, Červený Hrádek - 174, Březanec - 609, Jindřišská 33 obyvatel (www.jirkov.cz/).

4.2 Občanské sdružení poskytující terénní sociální služby na území Jirkova

Tato organizace byla založena v prosinci v roce 1997. Jako první v okrese Chomutov vytvořilo zařízení, které bylo určeno uživatelům drog v Kadani a okolí, k zařízení patřil také terénní program.

Zařízení pro drogově závislé v Kadani působí už od roku 1998. Služby, které toto zařízení poskytuje jsou založené na ambulantním formě a jsou nízkoprahové. Služby poskytuje v oblasti primární, sekundární a terciární prevence v Kadani a okolí. Počet klientů v uplynulém roce počet klientů zařízení téměř stejný s rokem 2013, během činnosti a provozu zařízení zaznamenávají zvýšený počet kontaktů a nárůst využití jejich služeb,

tento fakt připisují zejména provádění cílené depistáže terénního programu pro uživatele drog poskytující své služby na Kadaňsku. Podílí se svou činností na komunitním plánování sociálních a souvisejících služeb v regionu Kadaň – Klášterec nad Ohří a podílí se při tvorbě dokumentu Strategický plán lokálního partnerství Kadaň pro rok 2015 – 2017. Stejně tak pravidelně dochází na setkání sociálních pracovníků a komunitní plánování v Jirkově.

Hlavní činností této organizace je práce v oblasti prevence patologických jevů ve společnosti. I v roce 2014 v rámci organizace pracovali v protidrogové prevenci a prevenci sociálního vyloučení. Všechny sociální služby se v tomto roce podařilo udržet a navíc otevřeli NZDM v Ostrově. Z menších projektů stojí za zmínku zejména rozjetí pouliční fotbalové ligy v Chomutově. V průběhu roku v organizaci provedli několik organizačních a personálních změn. Vytvořili se dvě sekce a to adiktologická a sekce pro rodinu, děti a mládež. Tyto změny měly za cíl přerozdělení velkého množství řídicí práce více do jednotlivých služeb, rozdělení větších rozhodovacích kompetencí nižšímu managementu a zjednodušení celkového chodu organizace. Úspěchem je, že všechny nově vzniklé funkce mohly obsadit dostatečně vzdělaným a fundovaným personálem z vlastních řad. Tato organizace si vydobyla svoji činností adekvátní místo mezi poskytovateli sociálních služeb v Ústeckém a Karlovarském kraji, jsou respektovanou organizací, která dokáže poskytovat kvalitní služby. V loňském roce zaměstnávali přes šedesát pracovníků pro sociální oblast a snažili se vytvářet další možnosti a projekty sloužící k tvorbě pracovních míst i za velké pomoci aktivní politiky zaměstnanosti úřadů práce. Při své činnosti se snaží využít jakýchkoliv možností získání finančních prostředků, což se jim i v roce 2014 povedlo. Plány do budoucna se každým rokem opakují. Udržet stávající služby a pracovat na jejich rozvoji. Při změně financování sociálních služeb a ukončení některých programů podporovaných z EU, bude pro ně situace nelehká. Věří však, že si organizace i s nastalou situací poradí a bude dál pevným bodem v síti sociálních služeb, jak pro instituce, tak pro klienty (<http://ossvetlokadan.webnode.cz/>).

4.2.1 Vybraný Terénní program

Jedná se o sociální službu, která je realizována pracovníci občanského sdružení neziskové organizace a do 31. 3. 2015 byla poskytována v rámci projektu: Podpora integrace romské komunity v Ústeckém kraji 2, registrační číslo CZ. 1. 04/3.2.00/15.00017, financovaného dotací poskytnutou, v rámci Operačního programu lidské zdroje a zaměstnanost Evropského sociálního fondu Ústeckému kraji. Za dobu

projektu bylo podpořeno 64 uživatelů, u kterých byly stanoveny cíle k vyřešení nepříznivých situací. Služby jsou poskytovány v terénu v přirozeném prostředí klientů. Ke klientům pracovníce dochází vždy na domluvené schůzky. V rámci terénu stále předávají letáky o své činnosti. Nyní od 1.4. 2015, jsou v rámci změny financování, dotovány ze zdrojů Ústeckého kraje.

Klientům nabízí tyto služby (<http://ossvetlokadan.webnode.cz/>):

- Podporu při jednání na úřadech
- Poskytování informací ohledně návazných služeb
- Pomoc při jednání ve vašem zájmu – doprovody na úřady, policii atd.
- Pomoc při hledání vhodné práce
- Poskytování písemného poradenství – psaní žádostí, úředních dopisů atd.
- Pomoc při vyřizování dokladů a jiných běžných záležitostí
- Podporu při řešení mezilidských vztahů
- Pomoc a podpora při vyjednávání s věřiteli (exekutory)
- Pomoc při hledání bydlení
- Podporu při zajištění psychologické pomoci či jiné odborné činnosti
- Podporu a asistence při oddlužení

4.3 Šetření v terénu

Velmi zásadní částí této diplomové práce je šetření v terénu, které bude provedeno v Ústeckém kraji ve vybraném regionu, a to konkrétně na území města Jirkova. Převážná část průzkumného šetření bude probíhat v přirozeném prostředí obyvatel vybraných lokalit, teda přímo ve spolupráci s cílovou skupinou ve vyloučených lokalitách v jejich přirozeném prostředí a na kontaktním místě vybraného terénního programu. Šetření bylo záměrně omezeno z důvodu širokého záběru dané problematiky, na vybranou neziskovou organizaci působící v lokalitě a na jejich uživatele, potencionální uživatele a vybrané veřejné instituce, které s nimi v rámci realizování terénní sociální práce spolupracují. Přílohou této diplomové práce bude seznam neziskových organizací působících na území Jirkova a jeho přilehlých obcí.

4.3.1 Formulace dílčích cílů, výzkumná otázka a hlavní cíl šetření

Úloha nestátních neziskových organizací při poskytování sociálních služeb je často veřejnými institucemi zpochybňována a bagatelizována. Což také přispívá k neochotě ze strany veřejných institucí k vzájemné spolupráci při poskytování sociálních služeb, přesto, že tento aspekt při realizaci sociální práce je velice důležitý a je její nedílnou součástí. Spolupráce, návaznost a provázanost slouží k efektivnější činnosti v sociální oblasti a k poskytnutí a zajištění rychlejšího řešení nepříznivých situací uživatelů, proto je hlavním cílem této práce zjištění postavení vybrané neziskové organizace a úroveň fungování spolupráce s veřejnými institucemi na konkrétním území města Jirkova.

Cílem této práce je poskytnout zhodnocení úlohy neziskových organizací při poskytování terénních služeb v rámci terénního programu a osvětlení fungování spolupráce s veřejným sektorem a jak je tato úloha a spolupráce vnímána konkrétními pracovníky ve vybraných zařízeních. Autorka by chtěla touto cestou také ověřit všeobecný trend nedůvěry, který je obecně ze strany pracovníků veřejných institucí zaujímán. Výzkumné šetření bylo směřováno, tak aby dospělo k odpovědi na hlavní cíl a tedy zodpovědět na otázku: *„Jakou zastává nestátní nezisková organizace úlohu při poskytování terénních sociálních služeb a jak je její důležitost v této oblasti vnímána veřejnými institucemi a uživateli?“*

Dílčí cíle a byly nastaveny a specifikovány na základě analýzy a studia odborných textů a provedení předvýzkumu formou rozhovorů. Na základě toho byly také formulovány hypotézy.

Dílčí cíl 1 (DC 1): výzkumná technika – dotazování

Zjistit, jestli jsou obyvatelé vyloučených lokalit s poskytováním terénní sociální služby neziskovou organizací prostřednictvím terénního programu spokojeni.

Hypotéza 1 (H 1):

Více než 80 % osob žijících ve vyloučených lokalitách, vnímají poskytování terénních sociálních služeb jako důležité.

Obyvatelé vyloučených lokalit by měli být velice dobře informováni na koho se v případě nepříznivé sociální situace obrátit o pomoc, neboť každá taková neřešená situace přispívá či prohlubuje jejich sociální exkluzi, která není už díky tomu, v jaké lokalitě žijí nijak

příznivá. Tím spíše by měli mít dostatečné informace o poskytování terénních služeb a být na základě svých kladných zkušeností přesvědčeni, že jsou tyto služby pro ně důležité.

Hypotéza 2 (H 2):

Více než 75% osob žijící ve vyloučených lokalitách vnímá jako důležité to, že v případě problému a navázání spolupráce, pracovníci terénního programu docházejí za nimi do jejich domovů.

Při poskytování terénních služeb je primárním záměrem terénních služeb proniknutí, co nejbližší ke klientovi za účelem navázání dobrého vztahu a vybudování důvěry k tomu přispívá i fakt, že jsou služby poskytovány v přirozeném prostředí klientů.

Hypotéza 3 (H 3):

Více než 60% osob žijící ve vyloučených lokalitách se v případě problému obracejí na neziskové organizace.

Jsou to právě neziskové organizace, které se zaměřují prostřednictvím terénní sociální práce na vyhledávání a kontaktování osob ve vyloučených lokalitách, info o své činnosti prezentují, jak ústně, tak i za pomoci brožur a letáků.

Dílčí cíl 2 (DC 2): výzkumná technika – dotazování

Zjistit, jestli cílová skupina obyvatel žijící ve vyloučených lokalitách v případě, že se dostanou do nepříznivé sociální situace, ví o možnosti vyhledat pomoc veřejných institucí a neziskových organizací.

Dílčí cíl 3 (DC 3): výzkumná technika – dotazování

Zjistit, zda si uživatelé či potenciaální uživatelé myslí, že sociální služby ve vybraném regionu jsou poskytovány kvalitně.

Dílčí cíl 4 (DC 4): výzkumná technika – rozhovor

Zjistit úroveň spolupráce mezi pracovníky veřejných institucí a neziskových organizací právě při poskytování terénních sociálních služeb ve vyloučených lokalitách vybrané cílové skupině.

4.2.2 Zvolené metody výzkumu

Výzkumné šetření dělíme dle zvolené výzkumné metody:

- kvalitativní výzkum – jedná se o metodu, jejíž znakem je to, že zpravidla pracuje s malým souborem respondentů bez nároku na statistickou reprezentativnost. Takto získaná data nejsou číselného charakteru. Můžeme zvolit individuální rozhovory či skupinové rozhovory, apod. Touto metodou tedy zjišťujeme kvalitativní data.

- kvantitativní výzkum – primárně popisuje závislost mezi proměnnými, soubor respondentů bývá velký, při sběru dat používá hromadných zjišťovacích metody jako jsou dotazníky, standardizované rozhovory, pozorování, apod.

„Metodu lze vymezit jako obecný pojem zahrnující různé druhy výzkumných postupů. V nejširším slova smyslu je to postup, způsob, návod, kterým se něco pomocí konečného počtu postupů dosáhne, rozřeší nebo dokáže. Metodu můžeme rovněž vymezit jako prostředek poznání. Kvalita získaných informací v empirickém výzkumu je závislá na tom, zda jsou použity přiměřeně dané situaci.“ (Zelená, 2006, s. 48)

Pro dosažení zvoleného cíle této diplomové práce byla zvolena, jak už bylo napsáno v metodice kombinace obou metod kvalitativního a kvantitativního výzkumu. Tyto metody nelze vždy chápat jako samostatné etapy šetření, neboť *„někteří metodologové chápou kvalitativní výzkum jako pouhý doplněk tradičních kvantitativních výzkumných strategií, jiní zase jako protipól...“ (Hendl, 2005, s. 49)*

S ohledem na to, že je velmi důležité sestavení dotazníku, který by měl významně přispět k odpovězení na zvolené otázky hypotéz a dosažení cílů, tak je při jeho sestavování kladen důraz především na formulování otázek, proto existují např. tyto zásady (Surynek, Komárková, Kašparová, 2001, s. 91):

- otázky by měly jednoduché, jednoznačné a srozumitelné, používat jazykové obraty, které jsou respondentům jasné,
- pokládáme otázky, tak abychom skutečně zjistili, co chceme, tzn. klademe důraz na validnost,
- dále je potřeba se vyvarovat sugestivních otázek, tzn. otázek, které respondenty napovídají odpověď.

Pro samotné šetření je potřeba si zvolit výzkumné jednotky. Pro účely dosažení zvolených cílů byly zvoleny čtyři výzkumné jednotky:

- 1) Obyvatelé vyloučených lokalit na území Jirkova
- 2) Uživatelé a potenciaální uživatelé vybraného terénního programu
- 3) Sociální pracovníce městského úřadu Jirkov a magistrátu města Chomutova
- 4) Sociální pracovníce neziskové organizace, která působí přímo ve vyloučených lokalitách na území Jirkova

Výzkum bude probíhat v několika etapách v první etapě pro účely dotazníkového šetření v rámci zvolené kvantitativní metody, bude probíhat mapování terénu a budou

kontaktování obyvatel vyloučených lokalit. V druhé etapě proběhnou v rámci kvalitativní metody rozhovory se sociálními pracovníky veřejné instituce a neziskové organizace.

Z důvodu budoucího vyhodnocení získaných dat pro dosažení dílčích cílů, je důležité převedení obecných znaků do roviny základních znaků tzn. je tedy nezbytné provést tzv. operacionalizaci, tak se tento proces v odborné terminologii nazývá (Surynek, Komárková, Kašparová, 2001, s. 38).

Tab 4 Operacionalizace dílčích cílů

Dílčí cíl	Statistický znak	Tazatelská otázka
DC 1	Z 1	
	Z 2	
	Z 3	
	Z 4	
	Z 5	
	Z 6	
	Z 7	
	Z 8	
	Z 9	
	Z 10	
	Z 11	
DC 2	Z 12	
	Z 13	
	Z 14	
	Z 15	
	Z 16	
DC 3	Z 17	
	Z 18	
DC 4		TO 1
		TO 2
		TO 3
		TO 4

Zdroj: vlastní zpracování

Provedení operacionalizace, převedení obecných pojmů na statistický znak:

Z 1: Jaké je Vaše pohlaví?

Z 2: Do jaké věkové skupiny patříte?

Z 3: Považujete terénní sociální služby poskytované neziskovou organizací prostřednictvím terénního programu za důležité?

Z 4: Považujete za důležité, že Vás terénní sociální pracovníci na základě domluvy navštěvují přímo ve vašem domácím prostředí?

Z 5: Znáte ve svém okolí někoho, kdo potřebuje sociální pomoc a z nejrůznějších důvodů o ní nepožádal orgány státní správy a samosprávy ani jiné instituce, ale obrátil se na terénní program v nebo na jinou neziskovou organizaci?

Z 6: Je místo, kde můžete pracovníky terénního programu vy sami kontaktovat pro Vás časově dostupné, tzn., že nepotřebujete jeho služby využívat častěji, než jsou v současné době poskytovány?

Z 7: Jakým způsobem jste se o existenci terénního programu jste se dozvěděl/a?

Z 8: Na terénní program jste se obrátil?

Z 9: Na terénního sociálního pracovníka jsem se obrátil/a kvůli řešení problémů z oblasti?

Z 10: Kde Vám byly poskytnuty služby terénního programu?

Z 11: V jaké obci Vám byly služby terénního programu poskytnuty?

Z 12: Kam byste se v první řadě obrátil/a v případě potřeby sociální služby?

Z 13: Domníváte se, že máte dostatek informací o sociálních službách v Jirkově?

Z 14: Využíváte některou sociální službu na území Jirkova? Pokud ano uveďte kterou a sdělte, zda jste se sociální službou spokojen/a:

Z 15: Využíváte některou sociální službu mimo území Jirkova?

Z 16: Víte o tom, že na území Jirkova působí více neziskových organizací, které poskytují sociální služby?

Z 17: Myslíte si, že na území Jirkova jsou nabízené sociální služby poskytovány v dostatečné kvalitě?

Z 18: Pomohla Vám nabízená sociální služba vyřešit vaše problémy?

Tazatelské otázky:

TO 1: Myslíte si, že spolupráce mezi veřejnými institucemi a neziskovými organizacemi je v oblasti sociální práce důležitá?

TO 2: Jak vy osobně vnímáte úlohu neziskové organizace, které poskytuje terénní službu, je tato služba ve vyloučených lokalitách potřebná?

TO 3: Jak vy osobně tuto spolupráci například v rámci komunitního plánování nebo přímo v praxi při poskytování terénní sociální služby?

TO 4: Máte nějaký nápad, který by vedl k lepšímu porozumění mezi oběma stranami a odstranil případné bariéry?

4.3.2 Průběh výzkumného šetření

Výzkum započal v květnu 2014. Nejprve probíhalo mapování terénu a byli oslovení potenciální uživatelé sociální služby ve vyloučených lokalitách. Následně bylo s několika náhodnými osobami a sociálními pracovníci veřejné instituce proveden neřízený rozhovor, a byl podkladem pro sestavení dotazníku a tazatelských otázek.

Během šetření bylo rozdáno 130 dotazníkových archů. Dotazník je rozdělen do třech částí. Jedná se o část krátce se věnující osobním datům, následuje část, která je zaměřena přímo na vybraný terénní program a poslední část je věnována ztíšťování obecných informací o sociálních službách, které jsou na území Jirkova poskytovány. Šetření autorka dělala osobně a bezprostředně ve vyloučených lokalitách na území Jirkova, některé dotazníky uživatelé vyplňovali přímo na kontaktním místě terénního programu. Touto cestou se autorce podařilo získat 102 platných dotazníků, které obsahovaly úplná a použitelná data. Z toho vyplývá, že 28 dotazníků bylo neúplných, obsahovaly chyby či odpovědi nebyly jednoznačné. Dotazníkové archy byly rozdávány předpokládaným a potenciálním uživatelům terénních sociálních služeb. Dotazník je v příloze součástí této diplomové práce.

Rozhovory byly provedeny s vybranými pracovníci sociálních služeb, jak s veřejného tak i s neziskového sektoru a se dvěma uživateli terénní sociální služby. Všechny osoby, které byly k rozhovorům ochotné, tak souhlasily jen za předpokladu, že bude zachována jejich anonymita a v případě sociálních pracovníků, že nebude uvedena ani instituce, kde pracují. Průběh rozhovorů byl zaznamenáván do předpřipravených záznamových archů.

4.4. Interpretace získaných dat z výzkumného šetření

4.4.1 Výklad výsledků šetření podle dílčích cílů

S ohledem na větší obsáhlost prvního dílčího cíle DC 1 byla získaná data zpracována do tabulek a byla vyhodnocena absolutní a relativní četnost, stejným způsobem byla zpracována data týkající se druhého a třetího dílčího cíle, které jsou pro účely této práce označeny DC 2 a DC 3.

Dílčí cíl 1 (DC 1): Zjistit, jestli jsou obyvatelé vyloučených lokalit s poskytováním terénní sociální služby neziskovou organizací prostřednictvím terénního programu spokojeni.

Tab 5: Z 1- Jaké je Vaše pohlaví?

Z 1 - Jaké je Vaše pohlaví?		
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
a) žena	73	72 %
b) muž	29	28 %
Celkem	102	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Mezi uživateli a potencionálními uživateli, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření převládaly ženy, a to o 44%. Autorka toto hodnotí tak, že během provádění samotného šetření bylo v terénu oslovováno více žen z důvodu snadnějšího navázání kontaktu.

Tab 6: Z 2 - Do jaké věkové skupiny patříte?

Z 2: Do jaké věkové skupiny patříte?		
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
15 – 18 let	6	6 %
18 – 25 let	23	23 %
25 – 50 let	46	45 %
50 – 65 let	20	20 %
65 – 80 let	7	6 %
80 let a více	0	0 %
Celkem	102	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Dle věkových skupin převazovali odpovídající staří v rozmezí věkové skupiny 25 – 50 let, a to podílem 45 %. Nejméně byla zastoupena věková skupina 15 – 18 a 65 – 80 let shodně podílem 6%. Během šetření se nepodařilo oslovit nikoho ve věkové skupině 80 a více let.

Tab 7: Z 3 - Považujete terénní sociální služby poskytované neziskovou organizací prostřednictvím Terénního programu za důležité?

Z 3 - Považujete terénní sociální služby poskytované neziskovou organizací prostřednictvím terénního programu za důležité?		
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
a) ano	85	83 %
b) ne	17	17 %
Celkem	102	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Hypotéza 1:

Více než 80 % osob žijících ve vyloučených lokalitách, vnímají poskytování terénních sociálních služeb jako důležité.

Závěr ze stanovené hypotézy DC 1: Během šetření bylo zjištěno, že většina dotázaných pokládají poskytování terénních sociálních služeb za důležité. Z vybraného vzorku si toto myslí 83 %. **Hypotéza 1 byla potvrzena.**

Tab 8: Z 4 - Považujete za důležité, že Vás terénní sociální pracovníci na základě domluvy navštěvují přímo ve vašem domácím prostředí ?

Z 4 - Považujete za důležité, že Vás terénní sociální pracovníci na základě domluvy navštěvují přímo ve vašem domácím prostředí ?		
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
a) ano	97	95 %
b) ne	5	5 %
Celkem	102	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Hypotéza 2:

Více než 75 % osob žijící ve vyloučených lokalitách vnímá jako důležité to, že v případě problému a navázání spolupráce, pracovníci terénního programu docházejí za nimi do jejich domovů.

Závěr ze stanovené hypotézy DC 1: Během šetření bylo zjištěno, že většina dotázaných považuje fakt, že terénní sociální pracovníci za nimi docházejí do jejich domovů za důležitý. Z vybraného a kontaktovaného vzorku si toto myslí 95 %. **Hypotéza 2 byla potvrzena.**

Tab 9: Z 5 - Znáte ve svém okolí někoho, kdo potřebuje sociální pomoc a z nejrůznějších důvodů o ní nepožádal orgány státní správy a samosprávy ani jiné instituce, ale obrátil se na terénní program v nebo na jinou neziskovou organizaci?

Z 5 - Znáte ve svém okolí někoho, kdo potřebuje sociální pomoc a z nejrůznějších důvodů o ní nepožádal orgány státní správy a samosprávy ani jiné instituce, ale obrátil se na terénní program v nebo na jinou neziskovou organizaci?		
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
a) ano	68	66 %
b) ne	44	44 %
Celkem	102	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Hypotéza 3:

Více než 60% osob žijící ve vyloučených lokalitách se v případě problému obracejí na neziskové organizace.

Závěr ze stanovené hypotézy DC 1: Během šetření bylo zjištěno, že většina dotázaných se v případě problémů obracejí spíše na neziskové organizace, tento postup volí 66 % osob z vybraného vzorku. **Hypotéza 3 byla potvrzena.**

Tab 10: Z 6 - Je místo, kde můžete pracovníky terénního programu vy sami kontaktovat pro Vás časově dostupné, tzn. že nepotřebujete jeho služby využívat častěji, než jsou v současné době poskytovány?

Z 6 - Je místo, kde můžete pracovníky terénního programu vy sami kontaktovat pro Vás časově dostupné, tzn. že nepotřebujete jeho služby využívat častěji, než jsou v současné době poskytovány?		
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
a) ano	94	92 %
b) ne	8	8 %
Celkem	102	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Touto otázkou byla ověřena dostupnost terénního programu pro obyvatele vyloučených lokalit, bylo zjištěno, že jsou z kontaktním místem i z provozní dobou spokojeni, neboť odpověď ano zvolilo 92 % dotázaných.

Tab 11: Z 7 - Jakým způsobem jste se o existenci terénního programu jste se dozvěděl/a?

Z 7 - Jakým způsobem jste se o existenci terénního programu jste se dozvěděl/a?		
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
a) z novin	10	10 %
b) z internetu	0	0 %
c) na doporučení známých	24	23 %
d) byl jsem kontaktován v terénu (terénním sociálním pracovníkem)	67	65 %
e) o terénním programu jsem se dozvěděl jinak	3	2 %
Celkem	102	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Z tabulky výše vyplývá, že terénní práce ve vyloučených lokalitách je smysluplná, neboť 65 % dotázaných uvedlo, že se o terénním programu dozvěděli přímo v terénu od

terénních sociálních pracovníků, což je hlavní výhodou terénní sociální práce. Fakt, že nikdo nevolil možnost získání informací z internetu potvrzuje to, že osoby žijící ve vyloučených lokalitách mají omezené možnosti k přístupu k informacím.

Tab 12: Z 8 - Jak často využíváte služeb terénního programu?

Z 6 - Jak často využíváte služeb terénního programu?		
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
a) využívám ho poprvé	45	44 %
b) využívám jeho služeb pravidelně	47	46 %
Celkem	102	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Při zjišťování frekvence využití terénního program bylo zjištěno, že poprvé program využilo 44 % dotázaných a stálých uživatelů bylo během výzkumného dotazníkového šetření pro účely této diplomové práce osloveno v terénu 46 %.

Tab 13: Z 9 - Na terénního sociálního pracovníka jsem se obrátil(a) kvůli řešení problémů z oblasti?

Z 9 - Na terénního sociálního pracovníka jsem se obrátil(a) kvůli řešení problémů z oblasti?		
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Dluhové problematiky	20	19 %
Sociálně právního poradenství	30	30 %
Potřeby asistence při jednání	15	15 %
Pomoci při hledání zaměstnání	12	12 %
Pomoci při hledání bydlení	10	9 %
Byl jsem odkázán do jiného zařízení	4	4 %
Byla mi	5	5 %

zprostředkována jiná služba		
Neobrátil jsem se na něj	6	6 %
Jiné	0	0 %
Celkem	102	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Z oblastí, které terénní sociální pracovníci společně s uživateli řeší převažuje sociálně právní poradenství 30 %, oblast dluhové problematiky 19 % a poskytování asistence při jednání 15 %.

Tab 14: Z 10 - Kde Vám byly poskytnuty služby terénního programu?

Z 10 - Kde Vám byly poskytnuty služby terénního programu?		
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
a) na kontaktním místě	46	45 %
b) přímo ve Vaší domácnosti	51	50 %
c) na jiném místě	5	5 %
Celkem	102	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Zde 50 % dotázaných odpovědělo, že jim byly sociální služby poskytnuty v jejich přirozeném prostředí, tedy v domácnostech, naopak 45 % osob byly služby poskytnuty na kontaktním místě. Smyslem terénní sociální práce je poskytování sociální práce v přirozeném prostředí uživatelů, ale někdy to s ohledem na potřebu např. technické vybavenosti nelze.

Tab 15: Z 11 – Byly Vám služby Terénního program poskytnuty na území Jirkova?

Z 11 - Byly Vám služby Terénního program poskytnuty na území Jirkova?		
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
a) ano	102	100%
b) ne	0	0%

Celkem	102	100 %
---------------	-----	-------

Zdroj: vlastní zpracování

Dílčí cíl 2 (DC 2): výzkumná technika – dotazování

Zjistit, jestli cílová skupina obyvatel žijící ve vyloučených lokalitách v případě, že se dostanou do nepříznivé sociální situace, ví o možnosti vyhledat pomoc veřejných institucí a neziskových organizací.

Tab 16: Z 12 - Kam byste se v první řadě obrátil/a v případě potřeby sociální služby?

Z 12 - Kam byste se v první řadě obrátil/a v případě potřeby sociální služby?		
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
a) Průvodce sociálními službami města Jirkov (katalog)	0	0 %
b) Městský úřad	35	34 %
c) Nezisková organizace	62	61 %
d) Lékař	0	0 %
e) Jiné	5	5 %
Celkem	102	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Je zajímavé, že se potvrdilo, že z vybraného vzorku se na neziskovou organizaci v případě potřeby obrací 61 %, zatímco na veřejné instituce by se obrátilo jen 34 % dotázaných, toto zjištění potvrzuje, že neziskové organizace dokáží získat větší důvěru.

Tab 17: Z 13 - Domníváte se, že máte dostatek informací o sociálních službách v Jirkově?

Z 13 - Domníváte se, že máte dostatek informací o sociálních službách v Jirkově?		
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
a) ano	25	24 %
b) ne	72	71 %
c) Ne, zatím jsem tyto	5	5 %

informace nepotřeboval/a		
Celkem	102	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Jen 24 % dotázaných osob se domnívá, že má k dispozici dostatečné informace o poskytovaných sociálních službách na území Jirkova, opak si myslí 71 % dotázaných osob.

Tab 18: Z 14 - Pokud již využíváte některou sociální službu na území Jirkova, sdělte, zda jste se sociální službou spokojen/a:

Z 14 - Pokud již využíváte některou sociální službu na území Jirkova, sdělte, zda jste se sociální službou spokojen/a?		
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
a) Jsem spokojen/a	74	74 %
b) Nejsm spokojen/a	23	23 %
c) Nevyužívám	5	5 %
Celkem	102	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Pozitivním zjištěním je, že 74 % dotázaných je s využívanou sociální službou spokojena, zatímco 23 % ne a 5 % dotázaných zatím žádnou sociální službu nevyužívá.

Tab 19: Z 15 - Využíváte některou sociální službu mimo území Jirkova?

Z 15 - Využíváte některou sociální službu mimo území Jirkova?		
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
a) ano	26	26 %
b) ne	75	74 %
Celkem	102	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Zde bylo zjištěno, že nižší podíl konkrétně 26 % dotázaných osob využívá některou sociální službu, která není poskytována na území Jirkova.

Tab 20: Z 16 - Víte o tom, že na území Jirkova působí více neziskových organizací, které poskytují sociální služby?

Z 16 - Víte o tom, že na území Jirkova působí více neziskových organizací, které poskytují sociální služby?		
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
a) ano	86	84 %
b) ne	16	18 %
Celkem	102	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Touto otázkou bylo zjištěno, že 84 % dotázaných ví o tom, že v regionu Jirkov působí vícero organizací, které poskytují sociální, 18 % o tomto informace nemá.

Dílčí cíl 3(DC 3): výzkumná technika – dotazování

Zjistit, zda si uživatelé či potenciaální uživatelé myslí, že sociální služby ve vybraném regionu jsou poskytovány kvalitně.

Tab 21: Z 17 - Myslíte si, že na území Jirkova jsou nabízené sociální služby poskytovány v dostatečné kvalitě?

Z 17 - Myslíte si, že na území Jirkova jsou nabízené sociální služby poskytovány v dostatečné kvalitě?		
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
a) ano	64	63 %
b) ne	38	39 %
Celkem	102	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Z kvalitou poskytovaných služeb na území Jirkova je spokojeno 63 % dotázaných, zatímco 39 % respondentů není s jejich kvalitou spokojena. Pozitivním zjištěním je, že většina dotázaných je s kvalitou využívaných sociálních služeb spokojena.

Tab 22: Z 18 - Pomohla Vám nabízená sociální služba vyřešit vaše problémy?

14. Z 18 - Pomohla Vám nabízená sociální služba vyřešit vaše problémy?		
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
a) ano	62	62 %
b) ne	35	35 %
c) Nabízenou službu jsem nevyužil/a	5	5 %
Celkem	102	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Dalším pozitivním zjištěním je, že u 62 % dotázaných došlo díky nabízené sociální službě k vyřešení jejich problémů. Podíl osob, u kterých nedošlo k vyřešení jejich nepříznivé situace je 35 % a 5 % dotázaných nabízenou službu nevyužilo.

Dílčí cíl 4 (DC 4):

Zjistit úroveň spolupráce mezi pracovníky veřejných institucí a neziskových organizací právě při poskytování terénních sociálních služeb ve vyloučených lokalitách vybrané cílové skupině na území Jirkova.

Tazatelské otázky:

TO 1: Myslíte si, že spolupráce mezi veřejnými institucemi a neziskovými organizacemi je v oblasti sociální práce důležitá?

Všechny pracovnice se shodly na důležitosti vzájemné spolupráce. Sociální pracovnice neziskové organizace se déle rozhovořila o tom, že během činnosti zaznamenávají zvyšující se zájem o službu, zájemci o službu přicházejí s tím, že kontakty získali od stávajících klientů, nebo je pracovnice před časem nakontaktovaly v terénu, ale jsou také do rodin doporučovány, ze strany sociálních pracovníků veřejných institucí. Během poskytování služeb, byly pracovnice oslovovány spolupracujícími institucemi, či úřady o součinnost a spolupráci. Dále uvedla, že pro terénní program je velmi důležitá součinnost již zmíněných institucí. Pracovnice v tomto směru cítí velký posun a zároveň vnímá jejich práci jako efektivně odvedenou.

Řeší případné nepříznivé situace klientů také v rámci případové konference se souhlasem klienta. Snaží se najít společně s oslovenými institucemi řešení pro klienta. Ve

spolupráci s MěÚ Jirkov a místními institucemi se účastníme akce „Viděn v ulicích“. Jedna sociální pracovnice z veřejného sektoru uvedla ještě to, že má osobní zkušenost s tím, že při spolupráci s neziskovou organizací sleduje, při práci s klientem v některých případech získání větší důvěry z jeho strany a možnosti dlouhodobějšího kontaktu. Uživatelky vnímají tuto spolupráci a propojení pozitivně ve vztahu k nim. Jedna uživatelka řekla, že až v okamžiku, kdy ji s řešením problému začala pomáhat terénní sociální pracovnice neziskové organizace a s jejím souhlasem navázala spolupráci s veřejnou institucí, *“tak se začalo něco dít a její problémy řešit”*.

TO 2: Jak vy osobně vnímáte úlohu neziskové organizace, které poskytuje terénní službu, je tato služba ve vyloučených lokalitách potřebná?

Sociální pracovnice veřejných institucí vnímají úlohu neziskových organizací obecně spíše v závislosti na jednotlivých službách a konkrétních organizacích. Mají dobré i špatné zkušenosti s jejich působením. S vybraným terénním programem mají, zkušenosti velmi dobré a vnímají jeho působení, jako potřebné.

Sociální pracovnice neziskové organizace k této otázce řekla toto: *“Vnímám naše působení ve vyloučené lokalitě jako přínosné usuzuji, tak na základě zpětné vazby a posunu klientů, které za dobu, co s nimi v lokalitě pracujeme nastalo. Nejsou to žádné převratné úspěchy, ale máme radost z každé maličkosti, neboť o tom sociální práce mimo jiné je, například se nám podařilo během našeho působení namotivovat dvě klientky k nástupu do zaměstnání. Obecně naši úlohu vnímám jako most mezi veřejnou institucí a klientem.”* Obě uživatelky mi odpověděly, že mají k pracovním neziskových organizací větší důvěru a že jsou s nimi v častějším kontaktu. Myslí si, že je jejich činnost v lokalitě velmi potřebná.

TO 3: Jak vy osobně tuto spolupráci například v rámci komunitního plánování nebo přímo v praxi při poskytování terénní sociální služby?

Všechny sociální pracovnice odpověděly stejně, že v rámci komunitního plánování se podílí na vytváření komunitního plánu města Jirkov. Pravidelně dochází na schůze sociálních pracovníků na Městský Úřad v Jirkově, kde si předávají zkušenosti z praxe. Během plánování dle nich, dochází k navázání užší spolupráce a podchycení závažnějších problémů v lokalitě a problémových rodin. Klientky o komunitním plánování sociálních služeb nikdy neslyšely.

TO 4: Máte nějaký nápad, který by vedl k lepšímu porozumění mezi oběma stranami a odstranil případné bariéry?

Opět všechny dotázané sociální pracovnice odpověděly shodně ve smyslu, že vnímají spolupráci mezi těmito konkrétními institucemi, pro které pracují jako dobře fungující, že spolupráce byla po začátku fungování terénního programu ze strany neziskové organizace navázána a tím došlo k propojení těchto služeb. Dále znovu všechny zmínily komunitní plánování, což je pro ně příležitost, kde se vzájemné vztahy na profesionální i lidské rovině upevňují. V rámci sociální práce toto všechny vnímají, jako velmi zásadní pro společné stávající, ale i budoucí klienty. Jedna klientka odpověděla, že si myslí, že by se měly sociální pracovnice spolu více setkávat a druhá, že ji nic nenapadá.

Během šetření dotazníkovou metodou bylo zjištěno, že ve větší míře se podílely na odpovědích ženy a nejhojněji byla zastoupena věková skupina 25 – 50 let. Dále z dotazníkového šetření vyplývá, že většina respondentů jsou stávajícími uživateli vybraného terénního programu či jiných sociálních služeb na území Jirkova. K rozhovorům byly ochotné jen samé ženy, a to i z řad uživatelů.

5 VÝSLEDKY A DISKUZE

Hlavním cílem této diplomové práce bylo zjistit prostřednictvím sociální služby poskytované neziskovou organizací její fungování v praxi, úlohu při působení v této oblasti a úroveň spolupráce s veřejným sektorem. Tato oblast byla z důvodu velké obsáhlosti možného záběru, kde bylo možno šetření provádět, zúžena na vybrané území, na vybranou neziskovou organizaci a na vybranou sociální službu. Bylo vybráno konkrétní občanské sdružení, které na území Jirkova skrze terénní program již třetím rokem poskytuje, terénní sociální služby ve vyloučených lokalitách převážně osobám ohroženým sociálním vyloučením.

Prvním dílčím cílem bylo zjistit, zda jsou obyvatelé vyloučených lokalit s poskytováním terénní sociální služby neziskovou organizací prostřednictvím terénního programu spokojeni. Otázky byly formulovány, tak aby bylo prokazatelně možné ověřit dosažení stanoveného dílčího cíle. Odpovědí na otázku, jestli uživatelé či potencionální uživatelé vnímají poskytování terénních sociálních služeb jako důležitý aspekt, byla ověřena potřebnost realizování terénních sociálních služeb ve vyloučených lokalitách. Fakt, že důležitost poskytování těchto služeb, tak vnímá 83% dotázaných, toto potvrzuje. Obecně lze usuzovat, že terénní služba a terénní sociální pracovník jsou často odrazovým můstkem k podchycení a odhalení příčin problémů, což si dle šetření myslí i uživatelé služby. Tímto, zároveň došlo k potvrzení hypotézy 1. Následovala otázka ověřující fakt, jestli uživatelé či potencionální uživatelé terénní sociální služby, pokládají za důležité to, že je služba poskytovaná v jejich přirozeném prostředí. Ze šetření vyplynulo, že uživatelé toto vítají a pokládají to, za důležité poměrem 95%. Opět bylo šetřením zjištěno, že je to pro ně důležité – poskytování sociálních služeb v přirozeném prostředí uživatelů je primárním znakem a principem terénní sociální práce, to že je to důležité i pro ty, kterým je pomoc a podpora určena, je velmi podstatné, protože díky tomu, je možno v rámci terénu pracovat komplexně s celou rodinou. Byla teda potvrzena i hypotéza 2. Další otázka byla zformulována za účelem zjištění komu obyvatelé vyloučených lokalit dávají přednost v případě, že nejsou schopni jejich situaci vyřešit bez pomoci sociální služby, jestli volí veřejnou instituci či terénní program. Výsledkem bylo, že se většina obrací s žádostí o pomoc na terénní program, který v lokalitě působí, tedy i hypotéza 3 byla potvrzena. Celkově lze říci, že se podařilo zjistit na základě stanoveného cíle DC 1, že je působení terénního programu v lokalitách potřebné a že cílová skupina je s poskytováním

jeho služeb spokojena, informace jsou předávány v terénu a nejvíce jsou poskytovány tyto služby, převažuje sociálně právní poradenství 30 %, oblast dluhové problematiky 19 % a poskytování asistence při jednání 15 %.

Druhým dílčím cílem bylo zjišťování toho, jestli obyvatelé vyloučených lokalit ví obecně v náhle se vyskytlé nepříznivé sociální události o možnosti vyhledání pomoci sociálních služeb, ať už veřejných institucí či neziskových organizací. Z provedeného šetření vyplývá, že obyvatelé vyloučených lokalit, tyto informace mají a ve většině případů by se obrátili na neziskovou organizaci, tuto možnost volilo 61 % dotázaných. Dále z výsledků šetření vyplývá, že obecná informovanost obyvatel vyloučených lokalit o působení sociálních služeb o možnosti se na jednotlivé organizace v případě problémů je dostatečná.

Třetí dílčí cíl byl zaměřen na spokojenost z kvalitou poskytovaných na vybraném území, na položenou otázku, která zněla: Z 17 - Myslíte si, že na území Jirkova jsou nabízené sociální služby poskytovány v dostatečné kvalitě? Odpovědělo ano 63 % dotázaných a na doplňující, která ověřovala úspěšnost při řešení nepříznivých situací uživatelů, většina dotázaných odpověděla, že došlo ve spolupráci se sociální službou působící na území Jirkova k vyřešení jejich problémů.

Čtvrtý dílčí cíl byl stanoven za účelem zjištění úrovně spolupráce sociálních pracovníků veřejných institucí a terénních sociálních pracovníků při poskytování terénních služeb ve vyloučených lokalitách. Jakou ji připisují důležitost, co si myslí o úloze neziskové organizace, která v lokalitách působí a jak vnímají tuto spolupráci v rámci komunitního plánování? Lze shrnout, že zvolenými tazatelskými otázkami bylo zjištěno, že komunikace na území Jirkova, při realizování terénní sociální práce probíhá na velmi dobré úrovni, všechny sociální pracovnice ji vnímají jako přínosnou a pokládají za důležitou, zejména při poskytování služeb přímo v terénu, či na společném setkávání z důvodu komunitního plánování. Je obecně známo, že při realizaci sociální práce, je velmi důležitá součinnost organizací a institucí působících na daném území. Je tedy jistě pozitivní, že na území Jirkova se to, v souvislosti s poskytováním terénní sociální práce daří.

Závěrem autorka diplomové práce doporučuje, udržení spolupráce na stávající úrovni i nadále spolupracovat v rámci komunitního plánování za účelem rozvíjení dobrých vztahů. Dále by bylo s ohledem na prováděnou depistáž a zjištění v terénu, jistě přínosné

organizovat společné akce ve vyloučených lokalitách z důvodu užšího navázání se na potencionální uživatele a včasného odhalení jejich problémů. Získání důvěry cílové skupiny není snadné a z dotazníkového šetření vyplynulo, že se v případě problémové situace obyvatelé vyloučených lokalit spíše obracejí na neziskové organizace. Pro zefektivnění terénní sociální práce tedy autorka doporučuje, již výše zmíněné pořádání společných akcí veřejnými institucemi a neziskovými organizaemi ve vyloučených lokalitách. Za účelem větší vzájemné propojenosti spolupracujících institucí a také přiblížení se více potencionálním uživatelům v jejich přirozeném prostředí. Skrze tyto akce budou obyvatelé, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením dostatečně informováni o všech sociálních službách působících na území Jirkova, což může přispět k tomu, že se na instituce obrátí včas, již v počátku své nepříznivé situace a nebude docházet k jejímu prohlubování a kumulování. Akce mohou být take pořádány za účelem primární prevence.

6 ZÁVĚR

Oblast poskytování sociálních služeb je v obecné rovině problematikou, která by měla být řešena, co nejefektivněji s ohledem na práva uživatelů. Na základě praktických zkušeností může autorka této práce konstatovat, že stále není řešena, tak aby byl znatelný posun u osob, kterým je primárně určena. Často dochází k tomu, že se uživatelé stávají závislími na sociálních službách, neboť samotná sociální práce nebývá zaměřena na předávání kompetencí, ale soustřeďuje se pouze na odstranění nejakutnějšího problému či krizové situace, což má krátkodobý efekt a nevede u uživatelů k trvalému zplnomocnění. Přitom samotné gró a smysl sociální práce spočívá právě ve zvědomění uživatele na takovou úroveň, aby sám převzal plnou odpovědnost za svou situaci, dovedl si sám poradit a pomoc pomáhajících institucí vyhledal jen v nejkrajnějším případě. Obecně nastavení systému sociálního zabezpečení nepřispívá k aktivnějšímu zapojení osob při řešení jejich problémů. Současná právní úprava sociálních služeb, která je obsažena v zákoně č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, která nahradila a rozšířila úpravu obsaženou v zákoně o sociálním zabezpečení, kterým byl zákon č. 100/1988 Sb., již, ale mimo jiné zakotvuje zásadu vedení a motivace uživatelů k aktivnějšímu zapojení k nalezení východisek z jejich nepříznivé situace. Je zde kladen také důraz na deinstitucionalizaci sociálních služeb za účelem komplexnější práce s klientem při využití jeho přirozeného prostředí a možnosti snadnějšího odhalení příčin jeho problémů. Zde autorka vnímá také na základě provedeného šetření, stejně jako uživatelé terénního programu, důležitost úlohy nestátních neziskových organizací, které na poli sociální práce zastřešují takové oblasti, které většinou veřejné instituce, nejsou schopny ať už z kapacitních důvodů či z důvodu jejich nastavení, zajistit. Jsou to především zařízení, která jsou založena na základě nízkoprahovosti teda tak, aby uživatelům či potencionálním uživatelům, poskytla absolutní a neformální přístup bez veškerých administrativních bariér.

Autorčiným záměrem bylo také poskytnout, s ohledem na téma této práce, vysvětlení nejdůležitějších termínů vztahující se k sociálním službám, během popisu stávající právní úpravy poskytnout ozřejmění rozsahu a obsahu právního rámce, základních principů a zásad, které zaštiťují jejich poskytování. V kapitole, která pojednává o financování sociálních služeb, došlo k zhodnocení této oblasti, a to zejména způsobu poskytování dotací ze státního rozpočtu, ve kterém nastaly, za účelem větší stabilizace sociálních

služeb, od roku 2015 změny. Nyní jsou totiž, z důvodu přiblížení se poskytovatelům a jejich uživatelům, kompetence přerozdělování finančních zdrojů státem pověřeny kraje na základě nových mechanismů, např. formou vyrovnávací platby.

Další část je věnována změnám, které nastaly ve smyslu právních forem neziskových organizací. Tyto změny nastaly k 1. 1. 2014 s účinností nového občanského zákoníku a další právních předpisů. V rámci těchto změn, došlo například, k zániku nejčastější formy neziskových organizací, a to té, která byla nejčastěji používána, formy občanských sdružení. Zároveň došlo ke zrušení zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů. Místo formy občanského sdružení je, dle nového občanského zákoníku uváděna právní forma zapsaný spolek se zkratkou z.s.

Sociální službou, která byla pro účely této práce vybrána, byl zvolen terénní program. Specifikací terénní sociální práce bylo zajištěno teoretické východisko pro šetření v terénu, byly popsány její výhody a nevýhody, úroveň poskytování terénní sociálních služeb a také kompetence a zacílení terénních sociálních pracovníků.

Hlavním cílem této diplomové práce bylo zjištění, zmapování a analyzování úlohy neziskové organizace, praktické práce jejich terénních sociálních pracovníků a jejich spolupráci s veřejnými institucemi. Za tímto účelem byly stanoveny dílčí cíle. Důležitou součástí práce bylo terénní šetření, které za pomoci dotazníkové metody a rozhovorů zmapovalo postavení a úlohu konkrétního terénního program, který působí na území Jirkova pod záštitou občanského sdružení, které má s poskytováním terénních služeb bohaté zkušenosti. Výzkumným šetřením byl zjištěn současný stav, jak uživatelé a potenciální uživatelé vnímají poskytování terénních služeb na vybraném území, ale i sociálních služeb v obecné rovině. Všechna zjištění byla náležitě zpracována a poskytla zajímavé informace o konkrétní sociální službě, která na vybraném území ve vyloučených lokalitách působí. Všechny vytyčené cíle této práce byly naplněny a stanovené hypotézy byly potvrzeny. Z provedeného šetření vyplývá, že terénní program působící na vybraném území, je vnímán uživateli a potenciálními uživateli jako důležitý.

Autorka závěrem může říci, že během navazování kontaktu s osobami ve vyloučených lokalitách byla patrná potřebnost terénní sociální práce v těchto lokalitách, neboť osob ohrožených sociálním vyloučením neustále přibývá, tito lidé jsou chycení v dluhových pastích, předražených nájmech, v nemožnosti uplatnění na trhu práce, v nevyhovujících a nepodněných bytových podmínkách. Navázání spolupráce s terénním sociálním pracovníkem je pro ně často prvotním krokem na dlouhé cestě k odstranění a rozklíčování jejich problémů.

Proto si autorka myslí, že je velmi zásadní, aby nestátní neziskové organizace, které terénní služby poskytují měly v budoucnu větší jistotu finančních zdrojů k zajištění jejich řádného fungování a byly považovány veřejnými institucemi za rovnocenné partnery při působení v oblasti sociální práce.

7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Knížní publikace:

BOUKAL, Petr. Nestátní neziskové organizace: teorie a praxe. Praha: Oeconomica, 2009. 304 s. ISBN 978-80-245-1650-9.

ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan, KRUTILOVÁ, Dagmar. Sociální služby v ČR v teorii a praxi. Praha: Portál, 2011. 264 s. ISBN 978-80-262-0027-7.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

HYÁNEK, V.; PROUZOVÁ, Z.; ŠKARABELOVÁ, S. Neziskové organizace ve veřejných službách: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2007. 293 s. Academia iuris (C.H. Beck). ISBN 978-802-1044-234.

JANOŠKOVÁ, K. Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky. Vyd. 1. Editor Dana Nedělníková. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 401 s. ISBN 978-807-3685-041.

KOLDINSKÁ, K. Sociální právo. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2007. xv, 176 s. ISBN 978-80-7179-620-6.

KRUTILOVÁ, Dagmar; ČÁMSKÝ, Pavel; SEMBDNER, Jan. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2008, 223 s. ISBN 978-80-254-3427-7.

MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. 2. vyd., přeprac. Praha: Portál, 2008.

MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 183 s. ISBN 978-807-3673-109.

MATOUŠEK, Oldřich Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

SURYNEK, Alois; KOMÁRKOVÁ, Růžena; KAŠPAROVÁ, Eva. *Základy sociologického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2001, 160 s. ISBN 80-7261-038-4.

SVEJKOVSKÝ, Jan. Nový občanský zákoník: srovnání nové a současné úpravy občanského práva. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2012. 792 s. ISBN 978-80-7400-423-0.

TRÖSTER, Petr. Právo sociálního zabezpečení: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 6., podstatně přeprac. a aktualiz. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2013. 290 s. Academia iuris (C.H. Beck). ISBN 978-80-7400-473-5.

Jiné zdroje:

KOZÁKOVÁ, S. Partnerství veřejné správy a nestátních neziskových organizací. Interní materiál pro MV, Brno, 2000. Zpráva č. 1,2,3

ZELENÁ, Radmila. Možnosti mezinárodní spolupráce v oblasti školního vzdělávání, Hradec Králové, Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2006, Diplomová práce

Elektronické zdroje:

Kvalita sociálních služeb – standardy, podpora, portál MPSV, [online] [cit. 5.8.2015]. Dostupné z: <http://eapraha.cz/joomla/images/dokumenty/standardy.pdf>

Standardy kvality sociálních služeb. [online] [cit. 6.9.2015]. Dostupné z: <http://studie.soc.cas.cz/index.php3?lang=cze&shw=261>

Národní strategie rozvoje sociálních služeb na rok 2015, portál MPSV, [online] [cit. 12.8.2015]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/20258/III.pdf>

AKČNÍ PLÁN rozvoje sociálních služeb v Ústeckém kraji na rok 2016, [online] [cit.6.9.2015]. Dostupné z: <http://www.kr->

ustecky.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org=450018&id_dokumenty=169378
4

Statistika počtu nestátních neziskových organizací 2014 - 2015, [online] [cit. 24.8.2015].
Dostupné z: http://www.neziskovky.cz/data/Statistika_poctu_NNO_2014-2015txt15278.pdf

Sociální práce a sociální služby, portál MPSV [online] [cit. 24.9.2015]. Dostupné z:
<http://www.mpsv.cz/cs/18661>

Oficiální stránky města Jirkov, [online] [cit. 20.9.2015]. Dostupné z:
<http://www.jirkov.cz/mesto/charakteristika-uzemi/>

O. S. Světlo Kadaň, [online] [cit. 15.10.2015]. Dostupné z:
<http://ossvetlokadan.webnode.cz/>

O. S. Světlo Kadaň, [online] [cit.15.10.2015]. Dostupné z:
<http://ossvetlokadan.webnode.cz/sluzby/centrum-prevence-svetlo-/terenni-program-jirkov/>

Právní předpisy:

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

Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění,

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře

Zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník

Zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích

Zákon č. 91/2012 Sb., o mezinárodním právu soukromé

Vyhláška č. 505/2006 Sb.

8 SEZNAM TABULEK, GRAFŮ A ZKRATEK

Seznam tabulek:

Tabulka č. 1. Přehled dotačních prostředků ze SR přerozdělovaných Ústeckým krajem

Tabulka č. 2. Přehled finančních prostředků dle druhů sociálních služeb rozdělených v roce 2015

Tabulka č. 3. Statistika počtu nestátních neziskových organizací za rok 2014 – 2015

Tabulka č. 4. Operacionalizace dílčích cílů

Tabulka č. 5. Z 1- Jaké je Vaše pohlaví?

Tabulka č. 6. Z 2: Do jaké věkové skupiny patříte?

Tabulka č. 7. Z 3. Považujete terénní sociální služby poskytované neziskovou organizací prostřednictvím Terénního programu za důležité?

Tabulka č. 8. Z 4: Považujete za důležité, že Vás terénní sociální pracovníci na základě domluvy navštěvují přímo ve vašem domácím prostředí ?

Tabulka č. 9. Z 5: Znáte ve svém okolí někoho, kdo potřebuje sociální pomoc a z nejrůznějších důvodů o ní nepožádal orgány státní správy a samosprávy ani jiné instituce, ale obrátil se na Terénní program v nebo na jinou neziskovou organizaci?

Tabulka č. 10. Z 6: Je místo, kde můžete pracovníky Terénního programu vy sami kontaktovat pro Vás časově dostupné, tzn. že nepotřebujete jeho služby využívat častěji, než jsou v současné době poskytovány?

Tabulka č. 11. Z 7: Jakým způsobem jste se o existenci Terénního programu jste se dozvěděl/a?

Tabulka č. 12. Z 8: Na Terénní program jste se obrátil?

Tabulka č. 13. Z 9: Na terénního sociálního pracovníka jsem se obrátil(a) kvůli řešení problémů z oblasti?

Tabulka č. 14. Z 10: Kde Vám byly poskytnuty služby Terénního programu?

Tabulka č. 15. Z 11: V jaké obci Vám byly služby Terénního programu poskytnuty?

Tabulka č. 16. Z 12: Kam byste se v první řadě obrátil/a v případě potřeby sociální služby?

Tabulka č. 17. Z 13: Domníváte se, že máte dostatek informací o sociálních službách v Jirkově?

Tabulka č. 18. Z 14: Využíváte některou sociální službu na území Jirkova? Pokud ano uveďte kterou a sdělte, zda jste se sociální službou spokojen/a:

Tabulka č. 19. Z 15: Využíváte některou sociální službu mimo území Jirkova?

Tabulka č. 20. Z 16: Víte o tom, že na území Jirkova působí více neziskových organizací, které poskytují sociální služby?

Tabulka č. 21. Z 17: Myslíte si, že na území Jirkova jsou nabízené sociální služby poskytovány v dostatečné kvalitě?

Tabulka č. 22. Z 18: Pomohla Vám nabízená sociální služba vyřešit vaše problémy?

Seznam grafů:

Graf č. 1. Dotace MPSV ve vztahu k požadavkům poskytovatelů a nákladům systému

Graf č. 2. Přehled dotačních prostředků ze SR přerozdělovaných Ústeckým krajem

Graf č. 3. Přehled podpořených a nepodpořených služeb za sledované období 2013 – 2015

Seznam zkratk:

ČR – Česká republika

EU – Evropská unie

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

NGO - Non – Governmental Organizations

KÚ ÚK – Krajský úřad Ústeckého kraje

SGEI - Služby obecného hospodářského zájmu (angl. services of general economic interest)

SOHZ - Služby obecného hospodářského zájmu

SPRSS - Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb

9 PŘÍLOHY

9.1 Příloha č. 1

Seznam neziskových organizací působících na území Jirkova a jeho přilehlých obcí

Neziskové organizace na území obce Jirkov poskytující sociální služby sociálně vyloučeným osobám:
- Armáda spásy v ČR - NZDM, SAS, Azylový dům pro matky s dětmi
- O. S. Světlo Kadaň - Terénní programy Jirkov
- O. S. Světlo Kadaň - K – centrum terénní program
- Poradenské centrum – Amare Roma
- Farní charita Jirkov
- Oblastní charita Most

Zdroj: vlastní zpracování

9.2 Příloha č. 2

Dotazník potřebnosti sociálních služeb poskytované nestátní neziskovou organizací prostřednictvím terénního programu na území Jirkova a ověření spokojenosti s nabízenými službami

Vážená paní, vážený pane,
ráda bych Vás požádala o spolupráci při dotazníkovém šetření mapujícím informace a potřeby občanů města ve vztahu k sociálním službám. Výsledky tohoto výzkumu budou využity pro mou diplomovou práci. Výzkum je anonymní, nejsou zjišťovány žádné osobní údaje ani jiné skutečnosti, které by byly v rozporu se zákonem o ochraně osobních údajů. Děkuji za Vaši ochotu a čas.

Své odpovědi prosím zakroužkujte.

Stručné informace o Vás

1. Jaké je Vaše pohlaví:

- c) žena
- d) muž

2. Označte prosím, do které věkové skupiny patříte:

15 – 18 let	
18 – 25 let	
25 – 50 let	
50 – 65 let	
65 – 80 let	
80 let a více	

Základní informace o službě

3. Považujete terénní sociální služby poskytované neziskovou organizací prostřednictvím terénního programu za důležité?

- a) ano
- b) ne

4. Považujete za důležité, že Vás terénní sociální pracovníci na základě domluvy navštěvují přímo ve vašem domácím prostředí?

- a) ano
- b) ne

5. Znáte ve svém okolí někoho, kdo potřebuje sociální pomoc a z nejrůznějších důvodů o ní nepožádal orgány státní správy a samosprávy ani jiné instituce, ale obrátil se na Terénní program v nebo na jinou neziskovou organizaci?

- a) ano
- b) ne

6. Je místo, kde můžete pracovníky Terénního programu vy sami kontaktovat pro Vás časově dostupné, tzn. že nepotřebujete jeho služby využívat častěji, než jsou v současné době poskytovány?

- a) ano
- b) ne

7. Jakým způsobem jste se o existenci Terénního programu jste se dozvěděl/a?

- a) z novin
- b) z internetu
- c) na doporučení známých
- d) byl jsem kontaktován v terénu (sociálním pracovníkem)

8. Jak často využíváte služeb Terénního programu?

- a) využívám ho poprvé
- b) využívám jeho služeb pravidelně

9. Na terénního sociálního pracovníka jsem se obrátil/a kvůli řešení problémů z oblasti?

Dluhové problematiky	
Sociálně právního poradenství	
Potřeby asistence při jednání	
Pomoci při hledání zaměstnání	
Pomoci při hledání bydlení	
Byl jsem odkázán do jiného zařízení	
Byla mi zprostředkována jiná služba	
Neobrátil jsem se na něj	

10. Kde Vám byly poskytnuty služby Terénního programu?

- a) na kontaktním místě
- b) přímo ve Vaší domácnosti
- c) na jiném místě

11. Byly Vám služby Terénního programu poskytnuty na území Jirkova?

- a) ano
- b) ne

Potřeba sociálních služeb

12. Kam byste se v první řadě obrátil/a v případě potřeby sociální služby?

a	Průvodce sociálními službami města Jirkov (katalog)
b	Městský úřad
c	Nezisková organizace
d	Lékař
e	Jiné

13. Domníváte se, že máte dostatek informací o sociálních službách v Jirkově?

a	Ano
b	Ne
c	Ne, zatím jsem tyto informace nepotřeboval/a

15. Pokud již využíváte některou sociální službu na území Jirkova, sdělte, zda jste se sociální službou spokojen/a:

a	Jsem spokojen/a
b	Nejsem spokojen/a
c	Nevyužívám

16. Využíváte některou sociální službu mimo území Jirkova:

a	Ano
b	Ne

17. Víte o tom, že na území Jirkova působí více neziskových organizací, které poskytují sociální služby?

a	Ano
b	Ne

18. Myslíte si, že na území Jirkova jsou nabízené sociální služby poskytovány v dostatečné kvalitě?

a	Ano
b	Ne

19. Pomohla Vám nabízená sociální služba vyřešit vaše problémy?

a	Ano
b	Ne
c	Nabízenou službu jsem nevyužil/a

Děkuji za Vaši pozornost a čas, který jste věnovali tomuto dotazníku.