

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
PEDAGOGICKÁ FAKULTA
Ústav pedagogiky a sociálních studií

DIPLOMOVÁ PRÁCE
Bc. Monika Mazanová

**Rozsah a kvalita poskytovaných služeb pro
zdravotně postižené v oblasti Valašskomeziříčska**

Olomouc 2017

Vedoucí práce: doc. Mgr. Štefan Chudý, Ph.D.

Prohlášení

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

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Vidči 20.4.2017

.....

Bc. Monika Mazanová

Poděkování:

Děkuji doc. Mgr. Štefanovi Chudému, Ph.D. za odborné vedení mé diplomové práce, za její trpělivost, cenné rady, ochotu a vstřícný přístup.

Dále bych chtěla poděkovat pracovníkům zařízení, které jsem oslovila pro podání informací při poskytování jejich služeb a všem osloveným uživatelům. Děkuji i své rodině za trpělivost, kterou se mnou měli při zpracování této práce.

*„Milujte lidi takové, jací jsou.
Čím méně si zaslouží, tím více je milujte.
Nemilujte je podle velikosti jejich zásluh,
Ale podle velikosti jejich potřeb.“*

P. Marián Kuffa

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Bc. Monika Mazanová
Katedra nebo ústav:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	doc. Mgr. Štefan Chudý, Ph.D.
Rok obhajoby:	2017

Název práce:	Rozsah a kvalita poskytovaných sociálních služeb pro zdravotně postižené v oblasti Valašskomeziříčska
Název v angličtině:	Range and quality of social care services for disabled provided in the Valašské Meziříčí area
Anotace práce:	Cílem diplomové práce je zjistit rozsah a kvalitu poskytovaných sociálních služeb pro zdravotně postižené v oblasti Valašskomeziříčska. V její teoretické části se zaměřuje na legislativu pro poskytování sociálních služeb, dále popisuje možnost financování těchto služeb a v samotném závěru se zabývá jednotlivými poskytovateli včetně jejich nabízených služeb. V praktické části se přímo zabývá jednotlivými zařízeními a jejich poskytovanými službami. Kvalita poskytovaných služeb je hodnocena samotnými uživateli jednotlivých sociálních služeb.
Klíčová slova:	Sociální zařízení, sociální služba, poskytovatel, uživatel, financování sociálních služeb
Anotace v angličtině:	The aim of the thesis is to determine the extent and quality of social services provided in the area of Valašské Meziříčí. The theoretical part focuses on the legislation for providing social services, furthermore describes the possibility of funding these services and in

	the closing deals with individual providers including their services offered. The practical part deals directly with particular facilities and their services provided. The quality of service is evaluated by the very users of the social services.
Klíčová slova v angličtině:	Social facility, social service, provider, user, funding of social services
Přílohy vázané v práci:	Příloha č. 1 - Dotazník pro pobytové služby Příloha č. 2 – Dotazník pro terénní a ambulantní služby
Rozsah práce:	96 stran
Jazyk práce:	český

OBSAH

ANOTACE	5
ÚVOD.....	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 LEGISLATIVNÍ VYMEZENÍ A DEFINICE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	12
1.1 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	12
1.1.1 Služby sociální péče	12
1.1.2 Služby sociální prevence	13
1.1.3 Služby sociální poradenství	14
1.1.4 Registrace poskytovatelů sociálních služeb	14
1.2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	16
1.2.1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.....	18
1.2.2 Ochrana práv osob	19
1.2.3 Jednání se zájemcem o sociální službu	20
1.2.4 Smlouva o poskytování sociální služby	21
1.2.5 Individuální plánování průběhu sociální služby	21
1.2.6 Dokumentace o poskytování sociálních služeb	23
1.2.7 Stížnosti na kvalitu poskytování sociálních služeb	23
1.2.8 Návaznosti na vnější zdroje	24
1.2.9 Personální a organizační zajištění sociální služby	25
1.2.10 Profesní rozvoj pracovníků	26
1.2.11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	27
1.2.12 Informovanost o poskytované sociální službě	27
1.2.13 Prostředí a podmínky	27
1.2.14 Nouzové a havarijní situace.....	28
1.2.15 Zvyšování kvality poskytované služby	28
2 FINANCOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	30
2.1 FINANCOVÁNÍ Z ROZPOČTŮ	30
2.1.1 Státní rozpočet	31
2.1.2 Rozpočet kraje	32
2.1.3 Rozpočet zřizovatele	34
2.2 FINANCOVÁNÍ Z JINÝCH ZDROJŮ	35
2.2.1 Projekty EU	35
2.2.2 Příspěvky Úřadu práce ČR	35
2.2.2.1 Příspěvkna zřízení pracovního místa	35
2.2.2.2 Příspěvek na péči	35
2.3 OSTATNÍ FORMY FINANCOVÁNÍ	39
2.4 FINANCOVÁNÍ OD ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNY	39
3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V OBLASTI VALAŠSKOMEZIŘÍČSKA.....	41
3.1 CHARITA	42
3.1.1 Charitní dům pokojného stáří – Valašská Bystřice	43
3.1.2 Centrum osobní asistence	44
3.1.3 Centrum Amika.....	45
3.1.4 Domácí zdravotní a paliativní péče.....	46

3.2	DIAKONIE VALAŠSKÉ MEZIŘÍČÍ.....	46
3.2.1	Pečovatelská služba.....	47
3.2.2	Poradna pro pečující.....	48
3.2.3	Půjčovna kompenzačních pomůcek	48
3.2.4	Sociální podnikání.....	48
3.2.3	Půjčovna kompenzačních pomůcek	48
3.2.4.1	Sociální podnik Palomino	48
3.2.3.2	Sociální podnik Secondhelp	48
3.2.5	Hospic Citadela.....	49
3.3	SOCIÁLNÍ SLUŽBY VSETÍN	51
3.3.1	Domov pro seniory.....	51
3.3.2	Domov pro osoby se zdravotním postižením	52
3.3.3	Chráněné bydlení	52
3.3.4	Domov se zvláštním režimem.....	53
3.4	INSTITUT KRISTA VELEKNĚZE	53
3.5	NEREGISTROVANÉ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	54
3.6	OSTATNÍ POSKYTOVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	55
3.6.1	Centrum Auxilium Vsetín	55
3.6.2	Podané ruce.....	56
3.6.3	SONS – Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR.....	57
3.6.4	Poradenské centrum pro sluchově postižené	57
II	PRAKTICKÁ ČÁST.....	60
4	POPIS VÝZKUMU.....	61
4.1	CÍL VÝZKUMU.....	62
4.2	ROZHOVORY S PRACOVNÍKY JEDNOTLIVÝCH ZAŘÍZENÍ.....	63
4.2.1	Výzkumné otázky	63
4.2.2	Výsledky výzkumu.....	64
4.3	ROZHOVORY S JEDNOTLIVÝMI UŽIVATELI SLUŽEB.....	82
4.3.1	Výzkumné otázky a jejich vyhodnocení	83
4.3.1.1	Pobytové služby	83
4.3.1.2	Ambulantní a terénní služby	83
4.4	CELKOVÉ VYHODNOCENÍ VÝZKUMU	92
	ZÁVĚR.....	95
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	97
	SEZNAM TABULEK	104
	SEZNAM PŘÍLOH.....	104
	SEZNAM GRAFŮ	105

ÚVOD

Má diplomová práce je zaměřena na rozsah a kvalitu poskytovaných sociálních služeb v oblasti Valašskomeziříčska. V úvodní části mé práce, se zabývám základním legislativním vymezením a definicí sociálních služeb, které jsou pro mé téma stěžejní a to zejména sociální práce, sociální prevence a sociální poradenství. Již v názvu mé práce se zmiňuji o kvalitě sociálních služeb, a proto v teoretické části píš o způsobu poskytování těchto služeb a dále o plánování průběhu sociálních služeb, zmiňuji se o potřebné dokumentaci a lehce se dotknu personálního a organizačního zajištění, sociálních služeb a v neposlední řadě o místní a časové dostupnosti.

V další části mé práci zmiňuji financování sociálních služeb a to jak ze státního rozpočtu tak rozpočtu kraje a zřizovatele. Po té také z projektu Evropské unie (EU) a příspěvku Úřadu práce České republiky (ÚP), které hrají nemalou roli při financování sociálních služeb, jelikož platby od ÚP se skládají jak z financování zřizovaných pracovních míst tak hlavně z přiznaných příspěvků na péči, které hradí jednotlivým zařízením poskytovanou péči. Další součástí plateb pro zajištění kvalitně poskytovaných sociálních služeb jsou platby od zdravotních pojišťoven za poskytovanou profesionální práci zdravotního personálu, který je nezbytnou součástí všech zařízení.

Jedna z posledních částí teoretické části řeší neregistrované poskytování sociálních služeb, které sice není přímo ve zmiňované oblasti, ale jsou zde umístěni z této oblasti klienti. Jedná se o Penzion Dolní Rozpité, a také ostatní registrované poskytovatele sociálních služeb, kteří jsou zaměřeni na určitou skupinu klientů např. Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých (SONS), Auxilium aj. Zde se zabývám otázkou, jaké jednotlivé zařízení jsou v daném regionu a konkrétně jakou službu poskytují.

Praktická část mé práce je změřena již na konkrétní sociální služby v oblasti Valašskomeziříčska. V této oblasti působí Charita Valašské Meziříčí, Diakonie ČCE Valašské Meziříčí, Sociální služby Vsetín, Institut Krista Velekněze (IKV) v Choryni. V těchto zařízeních budu zjišťovat pomocí rozhovorů např., jaké služby poskytují, pro kolik uživatelů, kolik žadatelů o tyto služby mají v evidenci,

financování. Celou prací se snažím zjistit, zda jsou poskytované služby v dostatečném množství a zda v dané oblasti nějaká služba nechybí nebo naopak není nějaká služba, o kterou uživatelé nejeví zájem. Dále v praktické části využiji informace získané z dotazníkového šetření. Tyto informace se zaměřují na zjištění kvality poskytovaných služeb ze strany jejich uživatelů. Zde se snažím zjistit, jakým způsobem jsou tyto služby uživatelům poskytovány a zda pracovníci, kteří tyto služby poskytují, věnují dostatek času jejich jednotlivým klientům.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 LEGISLATIVNÍ VYMEZENÍ A DEFINICE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

1.1 Zákon o sociálních službách

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. stanovuje podmínky pro poskytování pomoci fyzickým osobám v jejich nepříznivé životní situaci v rámci sociálního prostředí prostřednictvím sociálních služeb. Sociální služba je zde definována jako „činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“¹. Jsou zde stanoveny podmínky pro vydávání oprávnění k poskytování těchto služeb. Nedílnou součástí je stanovení předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, u poskytovatelů zdravotních služeb, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních². Sociální služby zahrnují služby sociální péče, sociální prevence, sociální poradenství. Samotná osoba si na základě tohoto zákona může vybrat poskytovanou sociální službu dle jeho aktuálních potřeb.

Základní zásadou pro poskytovatele sociální služby je, že každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí sociálního poradenství při řešení nepříznivé sociální situace, popř. jak lze těmto situacím předcházet.

1.1.1 Služby sociální péče

„Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné

¹ Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách § 3 písm. a) ve znění pozdějších předpisů

² Úplné znění [online]. [13.12.2016]. Dostupné z: <http://www.uplnezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>

*prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí*³. Do služeb sociální péče patří pobytové služby, které přesně stanovuje zákon o sociálních službách doplněný prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. Pobytová služba je spojená s ubytováním v sociálním zařízení.

Služby sociální péče dle zákona: §39 Osobní asistence, §40 Pečovatelská služba, §41 Tísňová péče, §42 Průvodcovské a předčitatelské služby, §43 Podpora samostatného bydlení, §44 Odlehčovací služby, §45 Centra denních služeb, §46 Denní stacionáře, §47 Týdenní stacionáře, §48 Domovy pro osoby se zdravotním postižením, §49 Domovy pro seniory, §50 Domovy se zvláštním režimem, §51 Chráněné bydlení, §52 Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče

1.1.2 Služby sociální prevence

*„Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem této prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů*⁴

Sociální prevence dle zákona: §54 Raná péče, §55 Telefonická krizová pomoc, §56 Tlumočnické služby, §57 Azylové domy, §58 Domy na půl cesty, §59 Kontaktní centra, §60 Krizová pomoc, §60a Intervenční centra, §61 Nízkoprahová denní centra, §62 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, §63 Noclehárny, §64 Služby následné

³ *Sociální zabezpečení ...: státní sociální podpora, sociální péče, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum, působnost jednotlivých orgánů : redakční uzávěrka .. Ostrava: Sagit, 1993.123 s. ÚZ. ISBN 9788074880957.*

⁴ *Sociální zabezpečení ...: státní sociální podpora, sociální péče, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum, působnost jednotlivých orgánů : redakční uzávěrka .. Ostrava: Sagit, 1993. 127 s.ÚZ. ISBN 9788074880957.*

péče, §65 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, §66 Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, §67 Sociálně terapeutické dílny, §68 Terapeutické komunity, §69 Terénní programy, §70 Sociální rehabilitace.

1.1.3 Služby sociální poradenství

„Sociální poradenství je upraveno v § 37 zákona o sociálních službách a můžeme ho členit na základní a odborné poradenství. V rámci základního sociálního poradenství jsou poskytovány potřebné informace, které přispívají k řešení sociální situace.“⁵ Toto poradenství je základní činností všech poskytovatelů sociálních služeb. Všichni poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni zajistit tuto činnost. Existuje také odborné sociální poradenství pro potřeby jednotlivých skupin, jako jsou manželské a rodinné poradny, poradny pro osoby se zdravotním postižením, pro seniory, občanské poradny, pro oběti trestných činů aj. Součástí poradenství je také zajištění půjčování kompenzačních pomůcek.

1.1.4 Registrace poskytovatelů sociálních služeb

Přijetím zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách dochází k vytvoření nového institutu, jehož cílem je zabezpečit, aby poskytovatel sociálních služeb „osvědčil, že splňuje některé zásadní podmínky hygienického, technického, materiálního, personálního i odborného charakteru“⁶. V České republice je poskytování sociálních služeb postaveno na základě registrace. To znamená, že poskytovatel služeb musí být držitelem oprávnění, které vznikne registrací, o níž rozhodne příslušný krajský úřad.

⁵ TRÖSTER, Petr. *Právo sociálního zabezpečení*. 5., přeprac. a aktualiz. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2010. Beckovy právnické učebnice. 126 s. ISBN 978-80-7400-322-6.

⁶ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Abena, 2008. 27 s. ISBN 9788025434277.

K poskytování sociální služby se nevyžaduje registrace pouze tehdy, pokud ji poskytuje osoba blízká nebo asistent sociální péče, jenž tuto činnost nevykává jako podnikatel a pokud dočasně a ojedinele poskytuje sociální službu fyzická nebo právnická osoba usazená v jiném členském státě. Kromě uvedených výjimečných případů je poskytování služby bez registrace správním deliktem, za nějž může být uložena pokuta až do výše 2 mil. Kč.⁷

„Jako zřizovatelé zařízení pro poskytování sociálních služeb mohou být v České republice obce, kraje a Ministerstvo práce a sociálních věcí. Ty můžou být buď bez právní subjektivity, nebo jako příspěvková organizace. Nejčastěji jsou zřizována zařízení v právní subjektivitě příspěvkové organizace“⁸. Žadatel je povinen požádat o každou poskytovanou službu zvlášť. Poskytovatelé služeb tak mají registrováno i několik sociálních služeb. Každá tato služba je vedená v registru sociálních služeb a je jí přiřazen tzv. identifikátor. Registrace nelze převést na jinou osobu a zaniká úmrtím fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby.

Při registraci je nutno:

- Podání písemné žádosti o registraci
- odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby,
- Bezúhonnost
- Zajištění hygienických podmínek, jsou-li sociální služby poskytovány v zařízení sociálních služeb,

⁷ *Sociální zabezpečení ...: státní sociální podpora, sociální péče, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum, působnost jednotlivých orgánů : redakční uzávěrka ..* Ostrava: Sagit, 1993. 143 s. ÚZ. ISBN 9788074880957.

⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.* Praha: Portál, 2007. 183 s. ISBN 9788073673109.

- Vlastnické nebo jiné právo k objektu nebo prostorám, v nichž budou poskytovány sociální služby,
- Zajištění materiálních a technických podmínek odpovídajících druhu poskytovaných sociálních služeb,
- Skutečnost, že na majetek fyzické nebo právnické osoby, která je žadatelem o registraci, nebyl prohlášen konkurs nebo proti ní nebylo zahájeno konkursní nebo vyrovnací řízení anebo nebyl návrh na prohlášení konkursu zamítnut pro nedostatek majetku⁹.

Průlomem tohoto systému jsou fyzické osoby, které poskytují sociální službu ne podnikatelským způsobem dle § 83 zákona č. 108/2006 Sb., a zahraniční fyzické a právnické osoby, které mají sídlo v některém ze zemí EU dle § 84 téhož zákona. V tomto případě registrace není vyžadována.

1.2 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb jsou spojeny se zákonem o sociálních službách a jsou synonymem změn. Jsou schopny naplnit bezchybně jen malé procento poskytovatelů, neboť systém kontroly jejich naplňování není zcela jednotný, neboť jejich úroveň je nastavena vyšší, než doposud byla. *„Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky si klade jako jeden ze základních a hlavních cílů své existence kontinuální zvyšování kvality sociálních služeb.“*¹⁰ Zavedení standardů bere občany jako rovnoprávné subjekty se svými právy a povinnostmi, který zamezuje státním institucím nebo organizacím jednat jednostranně. Jsou přesně stanoveny v příloze č. 2 Vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. Jejich tvorbu je možno vnímat jako *„výstup z cílené činnosti pracovníků a klientů*

⁹ Úplné znění [online]. [13.12.2016]. Dostupné z: <http://www.uplnezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>

¹⁰ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Abena, 2008. 11 s. ISBN 9788025434277.

poskytovatele, jejímž cílem je zformulovat soubor interních pravidel pro sociální práci poskytovatele, vymezit požadovaný profil pracovníka poskytovatele a vymezit závazné postoje k úkolu poskytování kvalitních sociálních služeb v působnosti zařízení“¹¹

Na konci 20. Století po roce 1989 prošly sociální služby velkými změnami. Došlo k jejich neobyčejnému rozšíření, kde dochází od možnosti zajištění základních životních potřeb až po odborné specializované služby pro okruh osob se zdravotním postižením. Dochází také ke vzniku nestátních subjektů, které začaly poskytovat moderní sociální služby. Přesto zde dochází k nepříliš velké harmonii a strukturaci. Významnou roli v sociálních službách zastupují neziskové organizace, které jsou z velké části hlavními poskytovateli. Jelikož v tomto období dochází také k velkým změnám ve společensko-politické sféře, dochází k restitucím, kde mnohdy poskytovatelé sociálních služeb měli své působnosti, bylo nutno mnoho těchto zařízení znovu vybavit novými objekty. Na základě nové výstavby dochází ke zlepšení a zkvalitnění podmínek ubytovaných klientů.

Při poskytování sociálních služeb je nutno brát v potaz mnoho faktorů, které ovlivňují kvalitu i kvantitu poskytovaných služeb:

- Prodlužování věku člověka, tedy i jeho období života, ve kterém již potřebuje pomoc nebo péči jiné osoby,
- Přenášení standardu života v produktivním věku i do období, kdy se člověk stává postupně závislá na pomoci pečující osoby,
- Vzrůst nákladů na potřeby vnější pomoci.

„Každý poskytovatel si potom musí jednotlivé standardy podle druhu a rozsahu poskytované sociální služby rozpracovat a modifikovat na své konkrétní podmínky

¹¹ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. Sociální služby: *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Abena, 2008.17-18s. ISBN 9788025434277.

a pro vybranou cílovou skupinu tak, aby co nejvíce odpovídaly skutečné reálné situaci a co nejvíce vyhovovaly uživatelům služeb.“¹²

1.2.1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Hlavním cílem standardy č. 1 je umožnit lidem, kteří se ocitnou v nepříznivé sociální situaci využít možnost čerpat potřebnou službu a přitom být součástí místního společenství. Poskytované služby musí být bezpečné, odborné a dále musí respektovat důstojný život klienta.

Zásadní kritéria:

- Poskytovatel písemně definuje a zveřejní své poslání, jeho cíle a zásady poskytované sociální služby včetně okruhu osob, pro které je tato služba určena v souladu se zákonem pro poskytování sociálních služeb, jejich druhem a individuálně určenými potřebami osob, kterým je konkrétní služba poskytována.
- Poskytovatel dále vytváří podmínky pro uživatele sociálních služeb, aby mohli uplatnit vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.
- Poskytovatel má také písemně zpracován pracovní postup, který zaručuje plnohodnotný průběh poskytování služeb a je povinen podle nich postupovat.

Nezásadní kritérium:

- Poskytovatel také vytváří a uplatňuje vlastní vnitřní pravidla pro ochranu osob před negativním hodnocením a předsudky, ke kterým by mohlo dojít důsledkem poskytování sociální služby.¹³

¹² MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních [sic] zařízeních*. Praha: Grada, 2011. Sestra (Grada). 157s. ISBN 978-80-247-3148-3.

¹³ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Abena, 2008. ISBN 9788025434277.

„Každý poskytovatel sociální služby je povinen nabízenou službu jasně popsat:

- *CO poskytuje - jakou má nabídku služeb,*
- *KDY a KDE lze služby čerpat,*
- *PRO KOHO - jaké cílové skupině osob je určena,*
- *JAK - za jakých podmínek a pravidel je poskytována,*
- *PROČ - s jakým cílem.*“¹⁴

1.2.2 Ochrana práv osob

Cílem standardy č.2 je zabezpečení ochrany práv všech uživatelů sociálních služeb a při inspekci je nejvíce sledovaným. Zajišťuje hlavně dodržování lidských práv, jak uživatelů, tak i pracovníků. Při využívání sociální služby by mohlo dojít ke střetům zájmů.

Zásadní kritéria:

- Poskytovatel má zpracovány písemně vnitřní pravidla, ve kterých předchází situacím, kdy by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob a pro případy, kdy k tomuto porušení dojde.
- Poskytovatel také musí mít zpracován vnitřní pravidla, ve kterých jsou vymezeny situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů, kterým je poskytována sociální služba, včetně pravidel šetření této situace.

Nezásadní kritérium:

- Poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla pro poskytování darů¹⁵

¹⁴ SYROVÁTKOVÁ, Štěpánka a Ladislava VOPATOVÁ. *Vybrané standardy kvality a jejich naplňování v praxi poskytovatelů sociálních služeb*. Praha: Centrum pro komunitní práci, 2013. 38 s. ISBN 978-80-86902-98-2.

¹⁵ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Abena, 2008. ISBN 9788025434277

Zavedením této standardy je uživatel sociální služby chráněn před ztrátou lidských práv a svobod a má stále právo rozhodovat o svém způsobu života. Poskytovatel se zavazuje, že dodržování těchto pravidel zajistí a uživatele v nich bude podporovat. Je také myšleno na to jakým způsobem postupovat, pokud dojde k porušení práv a jak k jejich prošení předcházet.

1.2.3 Jednání se zájemcem o sociální službu

Cílem standardy č. 3 je, aby před uzavřením dohody o poskytování sociální služby žadatel byl podrobně seznámen se všemi podmínkami. Tedy poskytovatel přesně zájemci sdělí, v jak velkém rozsahu bude služba poskytována včetně její ceny. Zájemce si také stanoví cíl, který by měl naplnit poskytováním této služby.

Zásadní kritéria:

- Poskytovatel dle písemně stanovených vnitřních pravidel informuje zájemce srozumitelným způsobem o jeho možnostech a podmínkách za jakých bude navrhovaná služba poskytnuta
- Poskytovatel je povinen projednat se zájemcem jeho požadavky, očekávání a stanovení cílů, které lze realizovat prostřednictvím navržené sociální služby.

Nezásadní kritérium:

- Poskytovatel má také zpracována vnitřní pravidla pro případ, kdy žadatel odmítne navrženou sociální službu z důvodů stanoveným zákonem¹⁶

¹⁶ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. Sociální služby: *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Abena, 2008. ISBN 9788025434277

„Odmítne-li poskytovatel poskytnout službu, o kterou uživatel žádá, je povinen poskytovatel sdělit (na žádost napsat) důvody odmítnutí, a také informovat o jiných sociálních službách, které může uživatel využít“¹⁷

1.2.4 Smlouva o poskytování sociální služby

Cílem standardy č. 4 myslí na rovnost subjektů, které do poskytování sociálních služeb vstupují, tedy se jedná jak poskytovatel, tak uživatel. Uživatelé se sávají rovnocennými partnery pro všechny poskytovatele sociálních služeb. Součástí tohoto rovnocenného vztahu je smlouva o poskytování sociálních služeb.

Zásadní kritéria:

- Poskytovatel dle vnitřních pravidel uzavírá s uživatelem písemnou smlouvu s ohledem na druh služby a okruh osob, pro které je tato služba určena
- Smlouva musí být sepsána tak, aby uživatel rozuměl jejímu obsahu a účelu, pro který byla tato smlouva určena

Nezásadní kritérium:

- Rozsah a průběh sjednané služby je proveden s ohledem na osobní cíl závislý na schopnostech a přáních uživatele.¹⁸

1.2.5 Individuální plánování průběhu sociální služby

Standarda č. 5 mluví o individuálním plánování služeb. Nesmíme zapomenout, že účelem poskytování sociálních služeb je hlavně začleňování sociální.

¹⁷ SYROVÁTKOVÁ, Štěpánka a Ladislava VOPATOVÁ. *Vybrané standardy kvality a jejich naplňování v praxi poskytovatelů sociálních služeb*. Praha: Centrum pro komunitní práci, 2013. 98 s. ISBN 978-80-86902-98-2

¹⁸ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Abena, 2008. ISBN 9788025434277

Jedná se o „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“¹⁹

Zásadní kritéria:

- Poskytovatel je povinen zpracovat vnitřní pravidla, podle kterých je postupováno při jednotlivém plánování a způsobu přehodnocení procesu poskytování služby
- Zároveň plánuje společně s uživatelem průběh při poskytování této služby s ohledem na cíl a možnosti uživatele
- V průběhu poskytování je hodnocena, zda jsou tyto cíle naplňovány
- Poskytovatel má na předchozí dvě kritéria stanoveného pro každého uživatele zaměstnance

Nezásadní kritérium:

- Vytváření a uplatnění systému pro získávání a předávání informací potřebných mezi jednotlivými zaměstnanci o poskytování konkrétní služby jednotlivým uživatelům²⁰

„Tento postup, který je pro poskytovatele závazný, dává možnost samostatně se rozhodovat, uplatňovat svá práva a zároveň přijímat povinnosti, které z těchto práv vyplývají“²¹.

¹⁹KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. Sociální služby: *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Abena, 2008. 137 s. ISBN 9788025434277

²⁰ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. Sociální služby: *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Abena, 2008. ISBN 9788025434277

²¹ JOHNOVÁ, Milena. *Standardy kvality sociálních služeb*. 3. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2004. 57 s. ISBN 80-86552-98-5.

1.2.6 Dokumentace o poskytování sociálních služeb

Cílem standardy č. 6 je dodržení občanských a lidských práv a ochraně osobních údajů. Osoby v těžké životní situaci jsou nejohroženější skupinou osob z hlediska respektu k jejich právům a oprávněným zájmům. Nepřiměřený zásah do jejich práv by mohl prohloubit jejich obtížnou situaci. Z tohoto důvodu je potřebné, aby právě poskytovatel pomoci na veškeré jejich práva a pomoci dbal a pomáhal při jejich naplňování.

„Zásadní kritéria:

- *Dle vnitřních pravidel poskytovatel zpracovává a vede evidenci dokumentace o jednotlivých osobách, kterým je daná služba poskytnuta, včetně přesně stanovených pravidel za kterých je možno do dané dokumentace nahlédnout.*

Nezásadní kritérium:

- *Pokud charakter poskytované služby vyžaduje anonymitu, je poskytovatel služeb nucen tuto službu vést anonymně. Také je potřeba tímto způsobem vést dokumentaci pokud si to uživatel přeje.*
- *Pro každého poskytovatele je přesně stanoveno po jak dlouhou dobu po ukončení poskytování služby je nutno tyto dokumenty uchovávat.²²*

1.2.7 Stížnosti na kvalitu poskytování sociálních služeb

Standarda č. 7 stanovuje pravidla, kde se uživatel cítí ve svých právech (ať už oprávněně nebo jen domněle) dotčen. Poskytovatel by se měl zároveň díky těmto situacím zamyslet, jestli takto nastavený způsob poskytování služby nelze vylepšit nebo i přímo změnit.

²² KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Abena, 2008. 64 s. ISBN 9788025434277

Zásadní kritéria:

- Poskytovatel má přesně zpracována pravidla pro podání a vyřízení stížnosti na kvalitu a způsob poskytované služby
- Také informuje uživatele o možnosti stížnost podat, její formu, na koho si popřípadě obrátit a následně kdo bude jeho stížnost vyřizovat.

Nezásadní kritérium:

- Poskytovatel je povinen tyto stížnosti evidovat a písemně vyřídit v dané lhůtě
- Poskytovatel je povinen informovat dané osoby o možnosti se obrátit na nadřízený orgán v případě nespokojenosti s vyřízením jeho stížnosti²³

„Zároveň by se poskytovatel měl řídit zásadou, že každá stížnost je podnětem pro rozvoj služby a zvyšování její kvality“²⁴. Také je nutné dbát na to, aby nedošlo k ohrožení jedince, který si danou stížnost podal.

1.2.8 Návaznosti na vnější zdroje

Cílem standardy č. 8 je umožnit uživatelům navržené sociální služby využívat za pomoci institucí v regionu, podporovat i spolupráci s jeho rodinou a přáteli a co nejvíce udržet kontext uživatele se životem v regionu.

Zásadní kritéria:

- Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby mohl takovéto služby využívat.

²³ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. Sociální služby: *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Abena, 2008. ISBN 9788025434277

²⁴ JOHNOVÁ, Milena. *Standardy kvality sociálních služeb*. 3. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2004. 47 s. ISBN 80-86552-98-5.

- Spolupracuje jak s právníckými tak fyzickými osobami, které uživatel označí pro dosažení jeho osobních cílů.

Nezásadní kritérium:

- Podle individuálně určených potřeb uživatele sjednává potřebné služby i od jiných právníckých nebo fyzických osob
- Také s těmito osobami spolupracuje
- Uživatele poskytovatel aktivně podporuje v kontaktu a vztazích v přirozeném sociálním prostředí²⁵

1.2.9 Personální a organizační zajištění sociální služby

Pro dosažení cíle standardy č. 9 je přizpůsobit personální obsazení poskytovatele v rámci potřeb cílových uživatelů a jejich počtu. Potřeba personálního obsazení není jen v zajištění jednotlivých profesí ale i následně v jejich profesním růstu v rámci aktuálních zvláštností v potřebách uživatelů služeb.

Zásadní kritérium:

- Poskytovatel má stanovenou organizační strukturu a počty zaměstnanců dle druhu poskytované služby, kapacity a počtu potřebných uživatelů

Nezásadní kritérium

- Poskytovatel má vnitřní organizační strukturu se stanoveným oprávněním a povinnostmi jednotlivých zaměstnanců
- Také jsou přesně stanovena kritéria pro zaškolování a přijímání nových zaměstnanců

²⁵ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. Sociální služby: *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Abena, 2008. ISBN 9788025434277

- Pokud pro poskytovatele vykonává činnost jiná fyzická osoba. Která není v pracovním vztahu s poskytovatelem, jsou zpracovány vnitřní pravidla, pro jejich působení při poskytování sociálních služeb²⁶

„Uživatel by měl být seznámen s tím, kteří pracovníci, s jakými pravomocemi a povinnostmi, s jakou zkušeností, dovedností a vzděláváním v poskytování služby budou k dispozici.“²⁷

1.2.10 Profesní rozvoj pracovníků

Cílem standardy č. 10 je sladit potřeby pracovníků s potřebami organizace a jejich osobního a profesního rozvoje. Tahle standarda stanoveny zásadní kritéria.

Nezásadní kritérium:

- Poskytovatel pravidelně hodnotí své zaměstnance, které zájmeny obsahuje stanovení, vývoji a naplnění osobních profesních cílů, včetně potřeb odborné kvalifikace.
- Rovněž má zpracovaný program pro další vzdělávání zaměstnanců.
- Poskytovatel má zpracované pravidla pro výměnu informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě.
- Je zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců
- Poskytovatel má zajištěnou podporu nezávislého kvalifikovaného pracovníka pro své zaměstnance.

²⁶ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. Sociální služby: *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Abena, 2008. ISBN 9788025434277

²⁷ STRAKOVÁ, M., K. ČERMÁKOVÁ, K. 2008, *Standardy kvality sociálních služeb - příručka pro uživatele*. MPSV 2008. 98 s. ISBN nebylo nalezeno

1.2.11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Standarda č. 11 vychází z možnosti jak nejlépe využít poskytované služby. Velmi důležité pro nejlepší jejich využití není jen umístění, ale i doba, po kterou je sociální služba k dispozici, tomu musí odpovídat dle potřeb uživatelů druh a cíl služby. Jedná se o nezásadní kritérium.

1.2.12 Informovanost o poskytované sociální službě

Cílem standardy č. 12 je poskytování informací o dané poskytované službě, ve srozumitelné formě pro okruh osob, jimž je služba určena. Tyto informace jsou volně přístupné pro všechny občany, aby o poskytovaných službách byli dobře informovaní. Patří k nezásadním kritériím.²⁸

1.2.13 Prostředí a podmínky

Cílem standardy č. 13 je prostředí, ve kterém je daná služba poskytována. Prostředí a vybavení daného zařízení musí odpovídat dané kapacitě a charakteru služby, včetně zájmů a potřeb jejich uživatelů.

Nezásadní kritéria:

- Poskytovatel zajistí materiální, hygienické a technické podmínky pro zajištění potřebných služeb individuálně určeným potřebám osob.
- Ambulantní a pobytové služby jsou poskytovány v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá potřebám určitého okruhu osob.²⁹

²⁸ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. Sociální služby: *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Abena, 2008. ISBN 9788025434277

²⁹ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. Sociální služby: *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Abena, 2008. ISBN 9788025434277

1.2.14 Nouzové a havarijní situace

Cílem standardy č. 14 je „shrnout požadavky na poskytovatele sociálních služeb do tří nezásadních kritérií.“³⁰

Nezásadní kritéria:

- Povinností poskytovatele je písemně definovat nouzové a havarijní situace, které mohou nastat a postup při jejich řešení
- Dále je povinen seznámit zaměstnance a osoby, kterým je daná služba poskytována s postupem při havarijních a nouzových situacích, a vytvoří podmínky, aby šli dané postupy využít.
- Poskytovatel vede dokumentaci o jejich průběhu a řešení.³¹

1.2.15 Zvyšování kvality poskytované služby

Cílem standardy č. 15 představuje završení předchozích všech standardů. Prokazuje se tím, že sociální služba se neustále vyvíjí, zlepšuje a představuje se v co nejlepší kvalitě.

Nezásadní kritéria:

- Poskytovatel je povinen průběžně kontrolovat a hodnotit, zda je způsob poskytované služby v souladu s posláním, s cíly a zásadami sociální služby a se stanovenými cíly jednotlivých osob.
- Jsou zpracována vnitřní pravidla pro zajištění spokojenosti osob se způsobem poskytované sociální služby

³⁰ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. Sociální služby: *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Abena, 2008. 66 s. ISBN 9788025434277

³¹ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. Sociální služby: *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Abena, 2008. ISBN 9788025434277

- Do hodnocení poskytované služby poskytovatel také zapojí zaměstnance a další zainteresované osoby.
- Stížnosti jsou využívány pro zkvalitnění způsobu poskytování sociálních služeb a jejich rozvoji.³²

³² KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. Sociální služby: *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Abena, 2008. ISBN 9788025434277

2 FINANCOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

2.1 Financování z rozpočtů

„Financování sociální služby je pro daného poskytovatele hodně důležitá. Na základě prevence sociálního opatření je především hlavním plátcem společnost, tím je myšlena veřejná správa nebo místní samospráva, pro oblast poradenství se jedná o saního plátce, kterým je stát. Musíme brát také v úvahu, kdo si danou službu objedná a kdo ji potřebuje. Jedná se tedy o budoucího uživatele dané služby. Osoba tedy může být výhradním plátcem takové služby, tedy sociální služba může být poskytována i formou komerční“³³. Pokud mluvíme o službě ve smyslu sociální nesoběstačnosti a společenskému znevýhodnění jde o individuální platby, které je třeba zabezpečit formou dotací. Žádný poskytovatel sociální služba není schopen bez dostatečného množství finančních prostředků danou službu kvalitně poskytovat. V současné době nelze zajistit dostatek financí jen z jednoho zdroje, poskytovatel péče je nucen zajistit dostatečné množství z více zdrojů tzv. více zdrojové financování.

Mezi zdroje financování sociálních služeb můžeme zařadit:

- státní dotace a granty,
- dotace ze strukturálních fondů,
- příspěvky zřizovatelů,
- příjmy od uživatelů,
- příspěvky územních samosprávných celků,
- dary,
- vedlejší hospodářská a mimořádná činnost.³⁴

³³ MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Vyd 1. Praha:Portál, 2007, 9,11 s. ISBN 978-807-3673-109*

³⁴ MALÍKOVÁ, Eva., *Péče o seniory v pobytových zařízeních. 1. vydání. Praha : Grada Publishing, a.s., 2011, ISBN 978-80-247-3148-3.*

2.1.1 Státní rozpočet

MPSV stanovuje podmínky pro dotace ze státního rozpočtu, který se poskytuje k financování běžných výdajů, které souvisejí s poskytováním základních činností sociálních služeb. *„Dotaci lze poskytnout pouze poskytovateli sociální služby, který má oprávnění k poskytování sociálních služeb (registraci) a/nebo je zapsán v registru poskytovatelů sociálních služeb (§ 85 odst. 1 zákona o sociálních službách, dále jen „registr“).“³⁵ „Tuto dotaci lze poskytnout pouze na úhradu nákladů na poskytování základních druhů a forem sociálních služeb v rozsahu stanoveném základními činnostmi při poskytování sociálních služeb pro příslušný druh sociální služby, jejichž výčet a charakteristiky jsou uvedeny v části třetí, hlavě I, díle 2 až 4 zákona o sociálních službách.“³⁶ Nelze ji využít pro zajištění fakultativních činností dle §35 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., zákona o sociálních službách.*

V šesté části tohoto zákona je také stanoveno poskytování dotací prostřednictvím krajů, které provádějí následně také finanční kontrolu. Od 1. 1. 2015 došlo ke změně systému podávání žádostí o příslušné dotace. Dříve se podávaly přímo ministerstvu, v současné době se podávají elektronicky krajským úřadům. *„Nově také vznikla povinnost vytváření dvouletého rozpočtového výhledu pro tuto oblast vycházejícího se střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb, který je rovněž přílohou žádosti směřované z kraje na ministerstvo.“³⁷ „Celkový objem finančních prostředků určených na podporu poskytování sociálních služeb*

³⁵ MPSV.CZ : Vyhlášení dotačního řízení MPSV pro rok 2017 v oblasti poskytování sociálních služeb s nadregionální a celostátní působností. [online]. [24.2.2017]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/28173>

³⁶ MPSV.CZ : Vyhlášení dotačního řízení MPSV pro rok 2017 v oblasti poskytování sociálních služeb s nadregionální a celostátní působností. [online]. [24.2.2017]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/28173>

³⁷ *Sociální zabezpečení ...: státní sociální podpora, sociální péče, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum, působnost jednotlivých orgánů : redakční uzávěrka ..* Ostrava: Sagit, 1993. ÚZ. ISBN 9788074880957.

je dán objemem prostředků, který bude na tyto účely pro příslušný rok vyčleněn ve státním rozpočtu v kapitole MPSV. “³⁸

2.1.2 Rozpočet kraje

V rámci samostatné působnosti krajů a obcí jsou oprávněni také vypsat dotaci pro podporu registrovaných sociálních služeb. „Na základě žádosti od poskytovatele služby je sepsána dotační smlouva, přičemž finanční prostředky jsou poskytovateli zasílány prostřednictvím rozpočtu zřizovatele“³⁹. O takto poskytnuté dotaci rozhoduje zastupitelstvo. Jelikož dotace od MPSV jsou rok od roku stále menší, stávají

se dotace od samosprávních celků důležitější, hlavně z hlediska zajištění provozuschopnosti daných poskytovaných služeb v rámci kraje.

„Na základě žádosti Zlínského kraje, Ministerstvo práce a sociálních věcí dne 3. ledna 2017 rozhodlo (Rozhodnutím č. 1 o poskytnutí dotace z kapitoly 313 – MPSV státního rozpočtu na rok 2017) o poskytnutí dotace Zlínskému kraji na plnění povinností kraje uvedených v § 95 písm. g) a h) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, na financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním základních druhů a forem sociálních služeb v rozsahu stanoveném základními činnostmi u jednotlivých druhů sociálních služeb.“⁴⁰

„Zlínský kraj financuje poskytovatele sociálních služeb také z vlastních zdrojů a prostředků, které Zlínský kraj získá v rámci individuálních projektů spolufinancovaných z Operačního programu Zaměstnanost, případně dalších individuálních projektů

³⁸ [online]. Copyright ©Le [cit. 12.04.2017]. Dostupné z:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/28174/Methodika_Ministerstva_prace_a_socialnich_veci.pdf

³⁹ § 28 odst. 12 zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších doplňků

⁴⁰ Výsledky rozdělení finanční podpory z rozpočtu Zlínského kraje k zajištění dostupnosti sociálních služeb na území Zlínského kraje pro rok 2017 | Zlínský kraj. *Zlínský kraj* [online]. Copyright © Krajský úřad Zlínského kraje [cit. 12.04.2017]. Dostupné z: <https://www.kr-zlinsky.cz/vysledky-rozdeleni-financi-podpory-z-rozpocetu-zlinskeho-kraje-k-zajisteni-dostupnosti-socialnich-sluzeb-na-uzemi-zlinskeho-kraje-pro-rok-2017-cl-3966.html>

spolufinancovaných z Evropského sociálního fondu, v závislosti na svých prioritách vyjádřených ve strategických dokumentech.“⁴¹

V tabulce je uveden rozpis financí, které byly poskytnuty pro rok 2017 jednotlivým poskytovatelům, sociálních služeb ve zkoumané oblasti pro zajištění dostupnosti služeb.

Tabulka č.1: Výsledky rozdělení finanční podpory z rozpočtu zlínského kraje pro rok 2017

Název poskytovatele sociální služby	Sídlo	Druh sociální služby	Název sociální služby	Převažující forma poskytování	Převažující cílová skupina	Finanční podpora (v Kč)
Diakonie ČCE - hospic CITADELA	Žerotínova 1421, 757 01 Valašské Meziříčí 1	Odlehčovací služby - pobytové	Diakonie ČCE - hospic CITADELA	Pobytová	Osoby se zdravotním postižením	5 350 000
Diakonie ČCE - hospic CITADELA	Žerotínova 1421, 757 01 Valašské Meziříčí 1	Domovy se zvláštním režimem - pro osoby s Alzheimerovou chorobou a jinými typy demencí	Diakonie ČCE - hospic CITADELA	Pobytová	Senioři	4 184 700
Diakonie ČCE - středisko ve Valašském Meziříčí	Žerotínova 319/21, 757 01 Valašské Meziříčí 1	Odborné sociální poradenství - ambulantní	Poradna pro pečující	Ambulantní	Osoby se zdravotním postižením	541 400
Diakonie ČCE - středisko ve Valašském Meziříčí	Žerotínova 319/21, 757 01 Valašské Meziříčí 1	Denní stacionáře	Diakonie ČCE - středisko ve Valašském Meziříčí	Ambulantní	Senioři	933 200
Diakonie ČCE - středisko ve Valašském Meziříčí	Žerotínova 319/21, 757 01 Valašské Meziříčí 1	Osobní asistence	Diakonie ČCE - středisko ve Valašském Meziříčí	Terénní	Senioři	505 900
Diakonie ČCE - středisko ve Valašském Meziříčí	Žerotínova 319/21, 757 01 Valašské Meziříčí 1	Pečovatelská služba - terénní	Diakonie ČCE - středisko ve Valašském Meziříčí	Terénní	Senioři	2 522 200
Charita Valašské Meziříčí	Kpt. Zavadila 1345, 757 01 Valašské Meziříčí 1	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením - ambulantní	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	Ambulantní	Senioři	0
Charita Valašské Meziříčí	Kpt. Zavadila 1345, 757	Pečovatelská služba - terénní	Charitní pečovatelská služba Kelč	Terénní	Senioři	688 500

⁴¹ Výzva k podání Žádosti poskytovatelů sociálních služeb o finanční podporu z rozpočtu Zlínského kraje k zajištění dostupnosti sociálních služeb na území Zlínského kraje pro rok 2017 | Zlínský kraj. *Zlínský kraj* [online]. Copyright © Krajský úřad Zlínského kraje [cit. 12.04.2017]. Dostupné z: <https://www.kr-zlinsky.cz/vyzva-k-podani-zadosti-poskytovatelu-socialnich-sluzeb-o-financni-podporu-z-rozpocet-zlinskeho-kraje-k-zajisteni-dostupnosti-socialnich-sluzeb-na-uzemi-zlinskeho-kraje-pro-rok-2017-cl-3847.html>

Charita Valašské Meziříčí	01 Valašské Meziříčí 1					
	Kpt. Zavadila 1345, 757 01 Valašské Meziříčí 1	Domovy pro seniory	Charitní dům pokojného stáří Valašská Bystřice	Pobytová	Senioři	2 288 300
	Kpt. Zavadila 1345, 757 01 Valašské Meziříčí 1	Noclehárny	Noclehárna	Ambulantní	Osoby ohrožené sociálním vyločením	1 197 600
	Kpt. Zavadila 1345, 757 01 Valašské Meziříčí 1	Odlehčovací služby - pobytové	Charitní dům pokojného stáří Valašská Bystřice	Pobytová	Senioři	528 800
	Městys Bílá Voda 1, 790 69 Bílá Voda u Javorníka	Domovy pro seniory	Domov pro seniory Panny Marie Královny	Pobytová	Senioři	1 760 200
	Záviše Kalandry 1353, 755 01 Vsetín 1	Domovy pro seniory	Seniorpark Valašské Meziříčí, Domov pro seniory	Pobytová	Senioři	4 124 000
Sociální služby Vsetín, příspěvková organizace	Záviše Kalandry 1353, 755 01 Vsetín 1	Domovy se zvláštním režimem - pro osoby s Alzheimerovou chorobou a jinými typy demencí	Seniorpark Valašské Meziříčí, Domov se zvláštním režimem	Pobytová	Senioři	2 197 500

Zdroj: Zlínský kraj [online], <https://www.kr-zlinsky.cz/financni-podpora-z-rozpoctu-zlinskeho-kraje-k-zajisteni-dostupnosti-socialnich-sluzeb-na-uzemi-zlinskeho-kraje-pro-rok-2017-cl-3845.html>

2.1.3 Rozpočet zřizovatele

Další dotace na zajištění provozu jednotlivých zařízení poskytuje jejich zřizovatel. Většinou se jedná o kraje, města nebo obce a výše dotace je součástí rozpočtu zřizovatele. Tato dotace rovněž podléhá ke schválení příslušného zastupitelstva. Dotace je určena na běžnou činnost organizace včetně zajištění potřebných oprav a údržby majetku. Je zcela závislá na rozpočtu organizace. Zřizovatel musí mít o své zřízené organizaci dostatečné množství informací a v průběhu roku by měl sledovat celkový vývoj hospodaření dané organizace.

2.2 Financování z jiných zdrojů

2.2.1 Projekty EU

Nedílnou součástí některých poskytovatelů sociálních služeb jsou dotace z fondů Evropské unie, pomocí kterých dokážou vyrovnat veřejný rozpočet. Ne ale vždy jsou úspěšní v jejich přiznání. Žádosti pro získání dotací z Evropské unie není lehká záležitost. Jejich součástí je mnoho příloh, které ne vždy obsahují potřebné informace pro jejich kladné vyřízení.

Je mnoho služeb, které by bez vyřízení těchto dotací nedokázaly vzniknout ani být dále provozovány. Jedním z příkladů dotací jsou prostředky z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.

2.2.2 Příspěvky Úřadu práce ČR

„Úřad práce České republiky zajišťuje Program aktivní politiky zaměstnanosti v souladu se zákonem č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, prováděcími předpisy k zákonu o zaměstnanosti, vnitřními akty MPSV a směrnicí Generálního ředitelství ÚP ČR. V rámci zákona č. 367/2016 Sb., kterým se mění zákon o hmotné nouzi č. 111/2016 Sb., ve znění pozdějších předpisů dochází k zintenzivnění realizace veřejné služby. Veřejná služba může být organizována zejména orgány státní správy a samosprávy, neziskovými organizacemi, které s obcí a krajem spolupracují na činnostech ve veřejném zájmu a předloží o tomto potvrzení vystavené obcí nebo krajem.“⁴²

⁴² Směrnice č. 4/2017 postup Úřadu práce České republiky Při realizaci veřejné služby

2.2.2.1 Příspěvek na zřízení pracovního místa

Pro „Program aktivní politiky zaměstnanosti se příspěvek na mzdové náklady zaměstnance a zřízení pracovního místa v sociálních službách poskytuje za podmínky, kdy zaměstnavatel nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky vedené finančním nebo celním úřadem, nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění nebo na pojistném a na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, s výjimkou případů, kdy bylo povoleno splácení ve splátkách a zaměstnavatel není v prodlení se splácením splátek nebo bylo povoleno posečkání daně.“⁴³ Měsíční výše příspěvku dle výše skutečně vyplacených mzdových nákladů je maximálně 16 000,- Kč a to po maximální dobu 24 měsíců.

Mezi další příspěvky ÚP pro zlepšení politiky zaměstnanosti, která lze využít i u poskytovatelů sociálních služeb patří:

- Veřejně prospěšné práce
- Společensky účelná pracovní místa
- Překlenovací příspěvek
- Příspěvek na zapracování
- Zaměstnávání osob se zdravotním postižením⁴⁴

2.2.2.2 Příspěvek na péči

Krajské pobočky ÚP ČR na základě zákony č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, poskytují Příspěvek na péči. Ten je dle komunitního práva považován za peněžitou dávku

⁴³ Směrnice č.1/2017 postup Úřadu práce České republiky Program aktivní politiky

⁴⁴ Směrnice č.1/2017 postup Úřadu práce České republiky Program aktivní politiky

v nemoci, kterou poskytuje příslušná instituce členského státu, který je kompetentní k úhradě zdravotní péče.

Nárok na příspěvek na péči má:

- „Osoba starší 1 roku
- Osoba, která z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu, který trvá nebo má trvat nejdéle 1 rok, potřebuje pomoc jiné fyzické osoby při zvládnutí základních životních potřeb v rozsahu stanoveném stupněm závislosti,“⁴⁵

Pokud jí tuto pomoc poskytuje:

- „Osoba blízká
- Asistent sociální péče
- Poskytovatel sociálních služeb, který je zapsán v registru poskytovatelů sociálních služeb
- Dětský domov
- Speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu
- Tzv. sociální lůžko ve zdravotnickém zařízení §52“⁴⁶

Dle §9 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách při posuzování stupně závislosti se hodnotí schopnost zvládat základní životní potřeby: mobilita, orientace, komunikace, stravování, oblékání a obouvání, tělesná hygiena, výkon fyziologických potřeb, péče o zdraví, osobní aktivity, péče o domácnost.

⁴⁵ Sociální zabezpečení ...: státní sociální podpora, sociální péče, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum, působnost jednotlivých orgánů : redakční uzávěrka .. Ostrava: Sagit, 1993. ÚZ.112,113 s. ISBN 9788074880957.

⁴⁶ Sociální zabezpečení ...: státní sociální podpora, sociální péče, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum, působnost jednotlivých orgánů : redakční uzávěrka .. Ostrava: Sagit, 1993.113 s. ÚZ. ISBN 9788074880957.

Za mimořádnou péči o osobu do 18 let věku se rozumí péče, která svým rozsahem, intenzitou nebo náročností podstatně přesahuje péči poskytovanou osobě téhož věku.

Výše příspěvku na péči (PNP) a stupeň závislosti pro osoby starší 18 let od 1. 8. 2016 dle §11 výše uvedeného zákona činí za kalendářní měsíc:

880 Kč, stupeň I. – lehká závislost, nezvládá 3-4 základní životní potřeby
4 400 Kč, stupeň II – střední závislost, nezvládá 5-6 základních životních potřeb
8 800 Kč, stupeň III – těžká závislost, nezvládá 7-8 základních životních potřeb
13 200 Kč, stupeň IV – úplná závislost, nezvládá 9-10 základních životních potřeb

Výše PNP a stupeň závislosti pro osoby do 18 let od 1. 8. 2016 dle §11 výše uvedeného zákona činí za kalendářní měsíc:

3 300 Kč, stupeň I. – lehká závislost, nezvládá 3 základní životní potřeby
6 600 Kč, stupeň II – střední závislost, nezvládá 4-5 základních životních potřeb
9 900 Kč, stupeň III – těžká závislost, nezvládá 6-7 základních životních potřeb
13 200 Kč, stupeň IV – úplná závislost, nezvládá 8-9 základních životních potřeb⁴⁷

Jestliže rozhodný příjem oprávněné osoby a osob s ní společně posuzovaných je nižší než dvojnásobek částky životního minima oprávněné osoby a osob s ní společně posuzovaných podle zákona o existenčním minimu č. 110/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů.⁴⁸

⁴⁷ Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách § 11 ve znění pozdějších předpisů

⁴⁸ Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách § 12 ve znění pozdějších předpisů

2.3 Ostatní formy financování

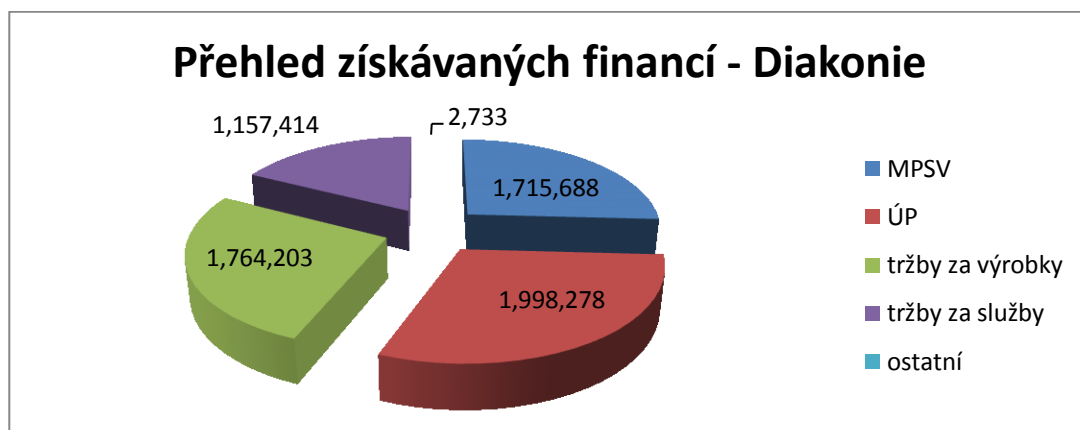
- Příjmy od uživatelů – ty se považují za jednu z hlavních složek financování, a hrají v rámci rozpočtu nemalou roli. Jedná se hlavně o platby za ubytování a strava, dále o již výše jmenovaný příspěvek na péči
- Dary – jsou poskytována od různých sponzorů a jsou přímo směřovány pro určitou záležitost. Jedná se jak o provoz nebo ve většině případů se jedná přímo o potřeby uživatelů. Jsou to většinou ale malé položky.
- Fakultativní služby – nejsou významnou položkou. Jedná se o služby poskytované klientovi nad rámec sepsané smlouvy. Jedná se např. o dopravování klientů na nákup.
- Vedlejší hospodářská činnost – i tato činnost se neřadí mezi významné finanční položky. Jedná se např. o poskytování obědu nejen uživatelům sociálních služeb.

2.4 Financování od zdravotní pojišťovny

Jedna z dalších možností financování sociálních služeb jsou platby od zdravotních pojišťoven, u kterých jsou uživatelé pojištěni. Tyto platby jsou za „*provedené odborné ošetřování od zdravotního personálu ve smyslu zákona o zdravotním pojištění, pro které mají jednotlivá zařízení uzavřené zvláštní smlouvy. Jedná se o zdravotní úkony dle ošetřujícího lékaře*“.⁴⁹ Zdravotní pojišťovna tyto smlouvy uzavírá s poskytovatelem služeb na jeho žádost a po prokázání určitých podmínek.

⁴⁹ Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, § 22

Graf č. 1: Přehled příjmů zařízení Diakonie Valašské Meziříčí pro rok 2015



Zdroj: vlastní výzkum

3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V OBLASTI VALAŠSKOMEZIŘÍČSKA

„Zdraví je stav tělesné, duševní a sociální pohody, a ne pouze nepřítomnost nemoci.“⁵⁰

Problémem dnešních zařízení pro zdravotně postižené je, že více postiženým lidem jsou mnohdy poskytnuty jen služby minimální, kdežto lidem s menším postižením jsou poskytnuty služby mnohdy až nadbytečné. *„Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách zná dva typy ústavních zařízení: domov pro osoby se zdravotním postižením a domov se zvláštním režimem.“⁵¹* Trendem zařízení je zavedení aktivizačních programů, aktivity pro uživatele nejsou jen dle představ zaměstnanců ale i samotní uživatelé mohou navrhnout aktivity dle svých představ, tím jim rozšiřují schopnost soběstačnosti. Takto jsou hlavně podporováni uživatelé chráněného bydlení, které jsou zřízeny mimo ústavní zařízení. *„Tuto službu zajišťují hlavně nestátní organizace. Jedním z hlavních trendů dnešní doby práce s osobami se zdravotním postižením je podpora samostatného bydlení. Spočívá v pomoci při zajištění chodu domácnosti a v pomoci při domácích aktivitách, včetně zprostředkování styku s běžným okolím.“⁵²*

Péče o občany, kteří se z jakéhokoli důvodu nemohou o sebe starat sami, patří k morálním povinnostem těch, kteří jsou produktivní a zdraví.“⁵³

Ve vlastních domácnostech uživatelů je poskytována pečovatelská služba, která je v současné době brána za službu nejrozšířenější. Zde mohou mnohdy

⁵⁰ JAROŠOVÁ D, *Základy veřejného zdravotnictví OSTRAVA 2003* distanční text Ostravská univerzita, Str. 3

⁵¹ MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 96 s. ISBN 9788073673109.

⁵² MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 97 s. ISBN 9788073673109.

⁵³ RHEINWALDOVÁ, E. *Novodobá péče o seniory*. Praha: Grada Publishing, 1999, s. 10. ISBN 80-210-3345-2.

pomáhat také dobrovolníci. Jako úlevová péče pro pečující osobu, která v domácím prostředí pečuje o zdravotně postiženého, je odlehčovací služba. Pečující osoba může na dočasnou dobu přestat pečovat a umístit postiženého do pobytového zařízení. Další formou služby jsou denní či týdenní stacionáře. Nabízejí zejména výchovné, aktivizační a vzdělávací činnosti. Matoušek ve své publikaci cituje, že „osudy klientů bývají obvykle natolik specifické, že je obtížné vtěsnat je do jednotlivých schémat.“⁵⁴

Pravidla pro poskytování sociálních služeb předpokládají, že sociální služby budou poskytovány především nestátními subjekty, které budou evidovány v registrech, získají oprávnění k poskytování sociálních služeb, vydaným příslušným krajským úřadem. „Registrace může být také zrušena, pokud poskytovatel sociálních služeb přestane splňovat podmínky registrace, a v důsledku toho mu byla uložena sankce za správní delikt, nebo nesplňuje standardy kvality poskytovaných služeb.“⁵⁵

3.1 Charita

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

Moto Charity Valašské Meziříčí

Podílíme se na přinášení naděje prostřednictvím našich služeb⁵⁶

Tato organizace je součástí Charity Česká republika, účelové zařízení Římskokatolické církve pro službu všem potřebným bez rozdílu. Jedná se o samostatnou církevní právnickou osobu. Jejím zřizovatelem je Arcibiskupství

⁵⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. 186 s. ISBN 80-717-8473-7.

⁵⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. 46 s. ISBN 80-717-8473-7.

⁵⁶ výroční zpráva 2015 Charita Valašské Meziříčí

olomoucké. Její hospodaření je kontrolováno nezávislou Revizní komisí. „Prvořadým cílem organizace je poskytování kvalitních sociálních služeb. S platností zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách se ukázala ještě intenzivněji nutnost transformovat služby v návaznosti na krajské i místní plánování s důrazem na potřeby místní komunity i jednotlivců.“⁵⁷

3.1.1 Charitní dům pokojného stáří – Valašská Bystřice

Jedná se o pobytovou službu. Cílem tohoto zařízení pro poskytování sociálních služeb je poskytnout seniorům prožít pokojné stáří, aniž by žili s obavami, že zůstanou bez jakékoliv pomoci. Služba je určena pro seniory, kteří si dlouhodobě nemohou zajistit své základní životní potřeby ve své vlastní domácnosti a to zejména z důvodu věku. Věková kategorie těchto seniorů je od 65 let věku.

Pobytovou službu následně dělí do dvou kategorií:

- Domov pro seniory
- Odlehčovací služba

Poskytované služby:

- Ubytování
- Strava
- Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Aktivizační činnosti
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

⁵⁷ výroční zpráva 2015 Charita Valašské Meziříčí

Celková kapacita tohoto zařízení je 26 míst. Jedná se o jednolůžkové nebo dvoulůžkové pokoje s vlastním WC a koupelnou. Z toho je zde vymezen 1 jednolůžkový a 1 dvoulůžkový pokoj pro odlehčovací službu. Také je zde k dispozici malá kuchyňka společně s jídelnou, která slouží také jako společenská místnost.

Zaměstnanci tohoto domu se snaží zachovat co nejdéle dosavadní schopnosti seniorů a podporují je v soběstačnosti, dosavadním způsobu života včetně udržení přirozených vztahů, respektování volby, uznání oprávněných potřeb, v realizaci osobních cílů.⁵⁸

3.1.2 Centrum osobní asistence

Jedná se o terénní službu, která je určena pro občany již od sedmi let co nezvládnou vzhledem k mentálnímu nebo tělesnému postižení dělat co by rádi, ale jsou částečně soběstační. Asistence je poskytována v domácnosti, při přípravě jídla, osobní hygieně, s drobnými pracemi v domácnosti, při doprovodu do školy nebo při volnočasových aktivitách, doprovody na úřady, k lékaři či na poštu. Tato služba je v případě potřeby schopna pomáhat až 24 hodin denně. Základem poskytované služby je snaha každého uživatele služby, aby si sám určoval, s čím potřebují pomoci, respektování přání jednotlivého uživatele, zachování práva na důstojnost, respektování možností a schopností uživatele, hledání aktivní možnosti seberealizace, snaha spolupráce s rodinou a jeho přirozeným prostředím.

Zásady služby:

- **důstojnost lidské osoby** s jejími povinnostmi a právy
- **subsidiarita** jako podpora vlastních schopností klienta

⁵⁸ Adresář - Charita Valašské Meziříčí. *Charita Valašské Meziříčí - Charita Valašské Meziříčí* [online]. Copyright © 2017 [cit. 12.04.2017]. Dostupné z:

<http://www.valmez.charita.cz/adresar/?s=charitni-dum-pokojneho-stari-valasska-bystrice-domov-pro-seniory#directory-detail>

- **společné dobro** vychází ze spravedlivého přístupu ke klientům
- **solidarita** jako vzájemná podpora potřebných
- **kvalita** jako hodnota v přístupu ke klientovi i ve vztahu k poskytovateli⁵⁹

Tato služba je poskytována v rámci regionu Valašskomeziříčska, Kelečska a Rožnovska.

3.1.3 Centrum Amika

Jedná se o terénní a ambulantní službu, která provádí sociální rehabilitace pro lidi s duševním onemocněním. Jedná se o rozvoj jejich dovedností a schopností tak, aby se dokázali začlenit do běžné společnosti a dle svých možností žily plnohodnotný život. Tato služba je hlavně pro klienty ve věku od 19 do 69 let, kterým byla tato služba doporučena od psychiatra, psychologa nebo psychoterapeuta.

Cíle služby:

- Nalézt a udržet si zaměstnání
- Být finančně zabezpečeni
- Bydlet samostatně s min. podporou profesionální pomoci
- Nalézt, a v rámci veřejných služeb využívat činnosti, kterými vyplní svůj volný čas
- Vyřizovat si osobní záležitosti, využívat běžně dostupné služby
- Pečovat o své zdraví, přijmout svoji nemoc⁶⁰

⁵⁹ Adresář - Charita Valašské Meziříčí. *Charita Valašské Meziříčí - Charita Valašské Meziříčí* [online]. Copyright © 2017 [cit. 12.04.2017]. Dostupné z: <http://www.valmez.charita.cz/adresar/?s=centrum-osobni-asistence2#directory-detail>

⁶⁰ Adresář - Charita Valašské Meziříčí. *Charita Valašské Meziříčí - Charita Valašské Meziříčí* [online]. Copyright © 2017 [cit. 12.04.2017]. Dostupné z: <http://www.valmez.charita.cz/adresar/?s=centrum-amika#directory-detail>

3.1.4 Domácí zdravotní a paliativní péče

Tato služba nabízí pomoc lidem s akutním i chronickým onemocněním, včetně pokročilých nebo konečných stádií nevléčitelných nemocí. V domácím prostředí probíhá odborná zdravotní péče, která je zajištěna kvalifikovanými zdravotními sestrami. Je hrazena ze zdravotního pojištění jednotlivých uživatelů, na základě požadavků praktických lékařů, nejedná se o sociální službu.

Provádí:

- *„Ošetřování a péči o stomii*
- *Podávání infuzní léčby*
- *Ošetřování ran, defektů kůže*
- *Aplikace injekcí a inzulínu*
- *Výměnu močových katetrů*
- *Odběry krve a dalšího biologického materiálu*
- *Ošetrovatelskou rehabilitaci*
- *U paliativní péče zajišťují oxygenoterapie, odsávání sekretu z dýchacích cest, zajištění léčby bolesti lineárními a přenosnými stříkačkovými dávkovači“⁶¹*

3.2 Diakonie Valašské Meziříčí

Diakonie Valašské Meziříčí byla založena roku 1993 a pro zajištění perfektní kvality poskytování jak sociálních tak zdravotních služeb se stala členem organizací, které tuto kvalitu garantují. Jedná se o organizace Česká asociace sester, Asociace poskytovatelů sociálních služeb, Asociace veřejně prospěšných organizací. Současně se podílí na komunitním plánování sociálních služeb v oblasti Valašského Meziříčí.

⁶¹ výroční zpráva 2015 Charita Valašské Meziříčí 2015 Str. 17

Poskytuje následující služby:

- *„Ošetrovatelská služba*
- *Pečovatelská služba*
- *Denní stacionář*
- *Osobní asistence*
- *Poradna pro pečující*
- *Půjčovna kompenzačních pomůcek*
- *Domácí paliativní péče*“⁶²

3.2.1 Pečovatelská služba

Pečovatelská služba zajišťuje pomoc lidem se zdravotním postižením při péči osobu samou a při běžném zajištění domácnosti. Je poskytována v domácnosti klienta, kde za ním pravidelně dle předem domluvených termínů dochází kvalifikovaní pracovníci. Tato služba je poskytována pro občany Valašského Meziříčí a jeho nejbližšího okolí. Pokud klient při péči vyžaduje zdravotnické úkony, je zajištěna spolupráce s ošetrovatelskou službou.

Pečovatelská služba zajišťuje:

- *„pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu*
- *pomoc při osobní hygieně*
- *poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy pomoc při zajištění chodu domácnosti*
- *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím*
- *základní sociální poradenství*“⁶³

⁶² Diakonie Valašské Meziříčí - DIAKONIE ČCE. *Diakonie Valašské Meziříčí - DIAKONIE ČCE* [online]. Copyright © 2017 [cit. 17.02.2017]. Dostupné z: <http://www.diakoniev.cz/diakonie-valasske-mezirici/>

⁶³ Pečovatelská služba - DIAKONIE ČCE. *Diakonie Valašské Meziříčí - DIAKONIE ČCE* [online]. Copyright © 2017 [cit. 17.02.2017]. Dostupné z: <http://www.diakoniev.cz/nabizene-sluzby/sluzby-podpory-domaci-pece/pecovatelska-sluzba/>

3.2.2 Poradna pro pečující

Nejen pro začínající pečující osoby je určena služba poradna pro pečující, kteří se o své nejbližší starají v domácím prostředí. Nabízí jim pomoc a hlavně informace o veškeré potřebné poskytované péči včetně zapůjčení kompenzačních pomůcek, popřípadě informace o potřebách úprav v domácnosti. Pro tyto osoby je nutné zajistit psychologickou podporu, pomoc při vyřízení potřebných sociálních dávek pro zajištění péče. Také jsou informováni o nabízených sociálních službách, které je možno pro jejich nejbližších využít.

3.2.3 Půjčovna kompenzačních pomůcek

Zapůjčení kompenzačních pomůcek je jednou ze součástí potřebné pro kvalitní poskytování péče osobám se zdravotním postižením. Při jejich zapůjčení je sepsána smlouva o pronájmu. Pokud při zájmu o určitou pomůcku není možnost jejího zapůjčení, vede se pořadník čekatelů a je jim zapůjčena ihned co je předchozí klient vrátí. Jedná se např. o následující pomůcky: invalidní vozík, polohovací postel, jídelní stůl, polohovací pomůcky, chodítka, nástavce na WC, toaletní židle a mnoho dalších.

3.2.4 Sociální podnikání

Sociální podnikání představuje podnik, který je životaschopný a odpovědný jak k přírodě, tak k lidem. V české legislativě jeho jednotná definice neexistuje, přesto jsou stanoveny principy, které stanovují podstatu sociálního podnikání. Obecně se podílí na řešení problémů místní společnosti, jeho založení je za účelem generování zisku a jeho větší podíl znovu investuje do vybavení, vzdělávání zaměstnanců a naplňování cílů podniku. Zároveň není diskriminační a jeho předností

je zaměstnávání zdravotně či sociálně znevýhodněných zaměstnanců. Od roku 2009 je těmto sociálním podnikům umožněno získat dotace přímo z Evropské unie.⁶⁴

3.2.4.1 Sociální podnik Palomino

Tento podnik nabízí služby pro domácnosti osobám se zdravotním postižením v podobě dovážení obědů, provádění potřebných nákupů, pravidelné vyzvedávání léků, pomoc při stěhování, úklidy domácností, malování, péče o zahradu, praní a žehlení prádla, půjčovnu zdravotních a kompenzačních pomůcek.

3.2.4.2 Sociální podnik Secondhelp

Tento podnik financovaný z větší části z prostředků Evropské unie nabízí kvalitní a čisté secondhendové oblečení jak pro dospělé tak pro děti.

3.2.5 Hospic Citadela

Zřizovatelem hospice Citadela je křesťanská nestátní nezisková organizace Diakonie Českobratrské církve evangelické.⁶⁵

Poskytuje následující služby:

- Odlehčovací služba
- Hospicová paliativní péče

⁶⁴ Co je sociální podnikání | Sociální podnikání info. *Sociální podnikání info* [online]. Copyright © 2017 [cit. 25.02.2017]. Dostupné z: <http://www.socialnipodnikani.info/co-je-socialni-podnikani/>

⁶⁵ Dokumenty organizace - DIAKONIE ČCE. *Diakonie ČCE - hospic CITADELA - DIAKONIE ČCE* [online]. Copyright © 2017 [cit. 14.02.2017]. Dostupné z: <http://www.citadela.cz/stredisko-diakonie-xy/dokumenty-organizace/>

Hospicová paliativní péče je určena pro osoby v terminálním stádiu onemocnění, kterým není možno provést léčbu vedoucí k uzdravení a za pomoci paliativní péče je možné zmírnit důsledky jejich nemoci. Paliativní péče také poskytuje úlevu od bolesti a dalších tělesných a duševních strádání. Jednou z dalších jejích možností je poskytnutí psychologické a duchovní péče o nemocné a jejich blízké a zkvalitnění kvality života. O nemocné a také o jejich blízké pečuje odborně vzdělaný personál. *„Posláním Diakonie ČCE – hospic Citadela je umožnit důstojné umírání lidem v pokročilém stadiu nevléčitelného onemocnění. Usilují o to, aby čas umírání a smrti byl vnímán jako čas patřící k životu jako jeho neoddělitelná a vzácná součást a mohl být prožit pokojně a smířeně.“*⁶⁶

Další službu, kterou Hospic Citadela nabízí, je odlehčovací služba. Ta je určena osobám se sníženou soběstačností vzhledem k svému věku, chronickému onemocnění, zdravotnímu postižení nebo nevléčitelné nemoci a pečuje o něj osoba blízká v jeho přirozeném prostředí. Cílem této služby je poskytnout potřebný odpočinek pro pečující osoby. Délka pobytu je časově omezena. Hlavní skupinou této služby jsou klienti, kteří mají uznaný III. nebo IV. stupeň závislosti.

Poskytované činnosti jsou:

- Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně
- Poskytnutí stravy
- Poskytnutí ubytování
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

⁶⁶ Naše služby - DIAKONIE ČCE. *Diakonie ČCE - hospic CITADELA - DIAKONIE ČCE* [online]. Copyright © 2017 [cit. 14.02.2017]. Dostupné z: <http://www.citadela.cz/nase-sluzby/>

- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti ⁶⁷

3.3 Sociální služby Vsetín

3.3.1 Domov pro seniory

Domov pro seniory Seniopark ve Valašském Meziříčí zajišťuje jejich důstojný život, bezpečí včetně potřebné péče, pro uživatele, kteří vzhledem k svému zhoršenému zdravotnímu stavu nemůžou dále žít ve svém přirozeném prostředí. Jedná se o pobytovou službu určenou pro muže a ženy ve věku 60 let a více, a jejich životní situace vyžaduje potřebnou pravidelnou péči jiné osoby.

Zásady poskytování:

- dodržování a respektování lidských práv, svobod a důstojnosti uživatelů
- respektování jedinečnosti každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení
- respektování individuálních potřeb uživatelů
- podpora nezávislosti, soběstačnosti a samostatného rozhodování uživatelů
- vlídný, přátelský a partnerský přístup, vedený s úctou a empatií
- odborná a profesionální úroveň pracovníků ⁶⁸

⁶⁷ Naše služby - DIAKONIE ČCE. *Diakonie ČCE - hospic CITADELA - DIAKONIE ČCE* [online]. Copyright © 2017 [cit. 14.02.2017]. Dostupné z: <http://www.citadela.cz/nase-sluzby/hospic>

⁶⁸ Domovy - DS Seniorpark Valašské Meziříčí - O domově | Sociální služby Vsetín. *Sociální služby Vsetín* [online]. Copyright © 2012 [cit. 17.02.2017]. Dostupné z: <http://www.sluzbyvsetin.cz/cz/domovy/domov-senioru-mezirici/o-domove>

3.3.2 Domov pro osoby se zdravotním postižením

Jedná se o pobytovou službu určenou osobám, které pro sníženou soběstačnost pro zdravotní postižení vyžadují pravidelnou pomoc jiné osoby. Cílovou skupinou jsou osoby s mentálním postižením ve věku od 19 let, které pro své zdravotní postižení nejsou schopni samostatně žít ve svém přirozeném prostředí a vyžadují každodenní pomoc jiné osoby.

Zařízení není určeno pro následující osoby:

- s jiným duševním onemocněním
- s demencí
- osobám, které aktivně užívají alkohol či jiné návykové látky problémovým způsobem, a jsou na těchto látkách závislé
- osobám s poruchami chování, které se ve svém jednání projevují agresivně, nebo které narušují soužití

„Službu domov pro osoby se zdravotním postižením poskytují v nově vybudovaných domovech ve Valašském Meziříčí a v Zašově.⁶⁹

3.3.3 Chráněné bydlení

Jedná se o pobytovou službu, která v okolí Valašského Meziříčí je ve dvou blízkých městech a to v Rožnově p. Radh. a v Zubří. Je určena osobám se sníženou soběstačností pro zdravotní postižení, chronické nebo duševní onemocnění, a jejich nepříznivý zdravotní stav vyžaduje každodenní péči jiné osoby.

Služba je určena osobám od věku 26 let s mentálním postižením, kteří jsou schopni samostatného života, ale zároveň potřebují pomoc od druhé osoby

⁶⁹ Domovy - DS Seniorpark Valašské Meziříčí - O domově | Sociální služby Vsetín. *Sociální služby Vsetín* [online]. Copyright © 2012 [cit. 20.01.2017]. Dostupné z: <http://www.sluzbyvsetin.cz/cz/domovy/domov-senioru-mezirici/o-domove>

především při rozhodování, péči o domácnost, navazování sociálních kontaktů se svým okolím.⁷⁰

3.3.4 Domov se zvláštním režimem

V domově pro seniory Seniorpark Valašské Meziříčí je zároveň zvlášť oddělení pro pobytovou službu domov se zvláštním režimem. Cílovou skupinou jsou muži a ženy ve věku 27 let a více se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí a vzhledem k onemocnění potřebují pravidelnou pomoc jiné osoby. Režim této služby je přizpůsoben potřebám těchto klientům.

Služba není určena:

- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytování akutní zdravotní péče v lůžkovém zdravotnickém zařízení,
- osobám, které nejsou schopny pobytu v Domově z důvodu akutního infekčního onemocnění,
- osobám fyzicky agresivním, které se projevují násilnými činy nebo poruchami sexuálního chování,
- osobám aktivně požívajícím alkoholické nápoje (aktivní závislost),
- osobám, které nespádají do cílové skupiny.⁷¹

3.4 Institut Krista Velekněze

Jedná se o Domov pro seniory Panny Marie Královny v Choryni nedaleko města Valašské Meziříčí. Zajišťuje pobytové služby sociální a duchovní péče pro osoby, které vzhledem svému nepříznivému zdravotnímu stavu a sociální situaci

⁷⁰ Domovy - Centrum bydlení pro osoby se zdravotním postižením - CHB | Sociální služby Vsetín. *Sociální služby Vsetín* [online]. Copyright © 2012 [cit. 17.01.2017]. Dostupné z:

<http://www.sluzbyvsetin.cz/cz/domovy/centrum-pro-osoby-se-zdravotnim-postizenim/CHB>

⁷¹ Domovy - DZR Seniorpark Valašské Meziříčí - O domově | Sociální služby Vsetín. *Sociální služby Vsetín* [online]. Copyright © 2012 [cit. 19.02.2017]. Dostupné z:

<http://www.sluzbyvsetin.cz/cz/domovy/domov-se-zvlastnim-rezimem-mezirici/o-domove>

schopni žít ve své vlastní domácnosti a potřebují celodenní péči a podporu druhé osoby. Cílem je poskytnout takovou podporu a službu, která umožní zachovat si v maximální možné míře soběstačnost a pocit jistoty pro své okolí.

Tento domov je určen ženám ve věku 55 let a výše, se ztrátou soběstačnosti a samostatnosti. Nelze je ale naopak poskytnout osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje ústavní péči ve zdravotnickém zařízení, které mají infekční onemocnění, jsou závislé na alkoholu a jiných návykových látkách a s duševním onemocněním, které by závažným způsobem porušovaly pravidla organizace.⁷²

3.5 Neregistrované poskytování sociálních služeb

Poskytování potřebných sociálních služeb co se týče pobytu, kdy klient už není schopen dále žít ve svém přirozeném prostředí, se stává v současné době výhodným byznysem. V nejednom případě se stává, že tyto služby poskytují neregistrovaní poskytovatelé. Jedno takové zařízení je i pro obyvatele Valašského Meziříčí a jeho nejbližšího okolí v obci Dolní Bečva. Jedná se o Penzion Rozpité. Dříve měl i své webové stránky, kdy oficiálně nabízeli ubytování pro seniory, kteří nejsou schopni o sebe sami pečovat. V současné době jsou tyto stránky zrušeny a o jeho existenci jsou zdravotně postižení informováni u svých lékařů za pomoci informačních letáků. Podle živnostenského rejstříku má předmět podnikání *„Hostinská činnost a Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona a obory činnosti jsou následující: zprostředkování obchodu a služeb, velkoobchod a maloobchod, ubytovací služby, realitní činnost, správa a údržba nemovitostí, provozování cestovní agentury a průvodcovská činnost v oblasti cestovního ruchu, praní pro domácnost, žehlení, opravy a údržba oděvů, bytového textilu a osobního zboží, poskytování služeb osobního charakteru a pro osobní hygienu, poskytování služeb pro rodinu a domácnost“*⁷³.

⁷² Informační leták Institut Krista Velekněze

⁷³ Živnostenský rejstřík [online]. [cit. 02.03.2017]https://www.rzp.cz/cgi-bin/aps_cacheWEB.sh?VSS_SERV=ZVWSBJVYP&OKRES=&CASTOBCE=&OBEC=&ULICE=&CDOM=&COR=&COZ=&ICO=&OBCHJM=&OBCHJMATD=0&ROLES=P&JMENO=Martina&RIJMENI=Janostyakov%

Ve skutečnosti jsou zde zaměstnaní ošetřovatelé, kteří mají s ubytovanými seniory sepsané asistenční smlouvy na poskytování péče, za kterou jim daní senioři poskytují přiznaný příspěvek na péči. Krajský úřad Zlín zde provedl také kontrolu, při které vystavil pokutu dle daných předpisů, ale penzion funguje dále a dále jsou zde ubytovávaní noví senioři, o které se nejbližší příbuzní nejsou schopni vlastními silami postarat a potřebnou péči jim poskytnout.

3.6 Ostatní poskytovatelé sociálních služeb

3.6.1 Centrum Auxilium Vsetín

Jedná se o obecně prospěšnou společnost, která poskytuje sociální služby a podporuje život rodiny pečující o děti a osoby s těžkým zdravotním postižením. Hlavním cílem této služby je snížení dopadu zdravotního postižení člena rodiny a dopadu na všechny členy pečující rodiny. Dle registru je poskytovatel sociálních služeb rané péče, sociálně aktivizačních služeb pro děti/osoby se ZP, osobní asistence a odlehčovacích služeb a dále je pověřena výkonem sociálně právní ochrany dětí.⁷⁴

Raná péče je poskytována pro rodiny s dětmi se zdravotním postižením nebo jsou ohroženy vývojem, podporou všech členů rodiny, společně hledají cestu k rozvoji dítěte a ke spokojenému životu celé rodiny. Pomoc rodině pochopit, poznat a naplnit potřeby dítěte, a schopnost rodiny uplatnit vlastní vůli při řešení problémů, vytvořit pro dítě a její rodinu podmínky pro plnohodnotný život. Cílovou skupinou jsou děti od narození do výše 7 let, které mají následující zdravotní postižení: mentální a tělesné postižení, poruchy autistického spektra. Tato služba je poskytována zdarma.⁷⁵

⁷⁴ O nás – Auxilium o.p.s. *Auxilium o.p.s* [online]. Copyright © 2015. All Rights reserved. [cit. 03.03.2017]. Dostupné z: <http://www.auxilium.cz/sample-page/>

⁷⁵ Raná péče – Auxilium o.p.s. *Auxilium o.p.s* [online]. Copyright © 2015. All Rights reserved. [cit. 03.03.2017]. Dostupné z: <http://www.auxilium.cz/sluzby/registrovane-sluzby/rana-pece/>

Sociálně aktivizační služba je určena pro osoby se zdravotním postižením pro podporu a rozvoj schopností, a rozvoj toho co mu pomůže zapojit se do společnosti. Jedná se o službu terénní (v přirozeném prostředí klienta) nebo ambulantní (klient dochází do centra). Pod pojmem aktivizační služba se schovává např. nácvik komunikačních, sociálních dovedností, péče o vlastní osobu, nakupování a zacházení s penězi aj. Cílem je umožnit lidem se zdravotním postižením začlenit se do společnosti, zažívat vnitřní uspokojení a rozvoj osobnosti formou seberealizace.⁷⁶

Služba osobní asistence pomáhá a podporuje děti se zdravotním postižením, aby zvládly každodenní činnost i přes své zdravotní problémy. Působí na klienta aktivně a podporuje rozvoj jejich samostatnosti. Pomoc je individuální dle potřeb jedince. Cílovou skupinou jsou děti se zdravotním postižením ve věku 3–18 let a osoby se zdravotním postižením ve věku 18 – 30 let. Osobní asistence není určena dětem/osobám se zdravotním postižením, které jsou nebezpečné samy sobě nebo svému okolí.⁷⁷

Odlehčovací služba je pro děti se zdravotním postižením ve věku 1-18 let a tím poskytnout rodičům (zákonným zástupcům), kteří o dítě celodenně a řádně pečují, čas pro nezbytný odpočinek. Tato služba je terénní⁷⁸

3.6.2 Podané ruce

Jedná se o sociální družstvo, které poskytuje službu pro zdravotně postižené, seniory a děti od 1 roku věku. Poskytuje osobní asistenci a pečovatelskou službu

⁷⁶ Sociálně – aktivizační služby pro děti/osoby se ZP – Auxilium o.p.s. *Auxilium o.p.s* [online].

Copyright © 2015. All Rights reserved. [cit. 02.02.2017]. Dostupné z:

<http://www.auxilium.cz/sluzby/registrovane-sluzby/socialne-aktivizacni-sluzby-pro-detiosoby-se-zp/>

⁷⁷ Osobní asistence – Auxilium o.p.s. *Auxilium o.p.s* [online]. Copyright © 2015. All Rights reserved. [cit. 02.02.2017]. Dostupné z: <http://www.auxilium.cz/sluzby/registrovane-sluzby/osobni-asistence/>

⁷⁸ Odlehčovací služby pro děti/osoby se ZP – Auxilium o.p.s. *Auxilium o.p.s* [online]. Copyright © 2015. All Rights reserved. [cit. 12.02.2017]. Dostupné z: <http://www.auxilium.cz/sluzby/registrovane-sluzby/odlehcovaci-sluzby-pro-detiosoby-se-zp/>

pro osoby se sníženou schopností soběstačnosti a to z důvodu věku, onemocnění nebo zdravotního postižení.⁷⁹

3.6.3 SONS – Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR

Pobočka této organizace ve Valašském Meziříčí zajišťuje základní a odborné sociální poradenství směřující k řešení nepříznivé sociální situace vzniklé nebo hrozící v důsledku zrakového postižení. *„Cílem sociálního poradenství poskytovaného sociálními poradnami SONS ČR je umožnit lidem se zrakovým postižením starším 16 let (případně jejich rodinným příslušníkům a osobám blízkým), jež se dostali do nepříznivé životní situace, řešit ji prostřednictvím poskytování bezplatných, nestranných, nezávislých a diskrétních informací, rad a případné další pomoci.“*⁸⁰

Jako další možný poskytovatel sociální služby pro zrakově postižené je:

1. Tyfloservis
2. Tyflocentra

3.6.4 Poradenské centrum pro sluchově postižené

Hlavním cílem je poskytovat nejen neslyšícím a nedoslýchavým, ale také jejich rodinným příslušníkům a přátelům kontakty na odborné služby v oblasti technické, foniatrické, logopedické, psychologické, sociální a pracovně právní.

⁷⁹ podane-ruce.cz. *podane-ruce.cz* [online]. Copyright © 2014 Všechna práva vyhrazena. [cit. 02.02.2017]. Dostupné z: http://www.podane-ruce.cz/#utm_source=firmy.cz&utm_medium=ppd&utm_campaign=firmy.cz-2511816

⁸⁰ SONS ČR - Sociálně právní poradna . *SONS ČR - O nás* [online]. Copyright © 2012 [cit. 04.12.2016]. Dostupné z: <https://www.sons.cz/pravni>

Odborné sociální poradenství je poskytováno ambulantně nebo terénně podle specifických potřeb jednotlivých klientů, přizpůsobující se jejich individuálním potřebám. Je poskytováno takovým způsobem komunikace, aby bylo umožněno pochopení předložených informací.

V rámci odborného sociálního poradenství jsou nabízeny typy základní pomoci:

- zprostředkování kontaktu klienta se společenským prostředím
- zprostředkování navazujících služeb
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí.
- půjčovna kompenzačních pomůcek pro sluchově postižené⁸¹

Sociálně aktivizační služba patří mezi nezbytné a velmi oblíbené služby nabízející od poradenských center. Jsou nabízeny většinou v pronajatých prostorách jako např. tělocvična, sportovní hřiště, nebo pobytové v případě zájezdu.

Jedná se o následující aktivity:

- sportovní aktivity
- kulturní a společenské aktivity
- vzdělávací aktivity⁸²

Tlumočnická služba je na základě objednávky k dispozici pro klienty nepřetržitě. V naléhavých případech lze službu zprostředkovat i přímým kontaktováním tlumočnicka. Tlumočnické služby jsou obvykle poskytovány mimo

⁸¹ Odborné sociální poradenství | Poradenské centrum pro neslyšící Kroměříž. *Poradenské centrum pro neslyšící Kroměříž* [online]. [12.2.2017]. Dostupné z: <http://www.chcislyset.cz/odborne-socialni-poradenstvi.php>

⁸² Sociálně aktivizační služby | Poradenské centrum pro neslyšící Kroměříž. *Poradenské centrum pro neslyšící Kroměříž* [online]. [12.2.2017]. Dostupné z: <http://www.chcislyset.cz/socialne-aktivizacni-sluzby.php>

prostory Poradenského centra, ale pokud se v centru konají společenské akce, přednášky nebo schůze, vždy je přítomen tlumočník.⁸³

⁸³Tlumočnické služby | Poradenské centrum pro neslyšící Kroměříž. *Poradenské centrum pro neslyšící Kroměříž* [online].]. [12.2.2017]. Dostupné z: <http://www.chcislyset.cz/tlumocnicke-sluzby.php>

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 POPIS VÝZKUMU

Praktická část této práce je založena na prvcích kvalitativního výzkumu, kdy jsou prováděny rozhovory v jednotlivých zařízeních poskytovatelů sociálních služeb a dotazníkové šetření mezi jednotlivými klienty.

Vlastní šetření pro kvalitativní výzkum byla prováděny za pomoci interview, pro které byly prvotní otázky předem připravené a u části byly vytyčeny jen cíle, jenž mělo být dosaženo. Při šetření byly zapisovány poznámky, a ty byly po té použity při vlastním výzkumu.

Hlavními znaky kvalitativního výzkumu jsou intenzivnost, dlouhodobost a podrobné zápisy. Zkoumající se plně soustředí na všechny aspekty, které se v daném prostředí odehrávají, při rozhovorech může využít jak obrazový tak audiofonní záznam. Nemalou důležitost zde hrají vlastní poznámky, které při jednotlivých rozhovorech provádí. U kvalitativního výzkumu je také nezbytné, aby daná osoba, se kterou je rozhovor prováděn, měla patřičné vědomosti a zkušenosti s daným prostředím.

Obsahem rozhovoru jsou otázky a na ně následné odpovědi. Otázky jsou otevřené, polo uzavřené a uzavřené. Větší část tvoří otázky otevřené. Během provádění rozhovoru může zkoumající předem připravené otázky pozměnit a v případě nejasností při odpovědích požádat o jejich vysvětlení.

Neméně důležitým faktorem pro řádné provedení rozhovoru je výběr daného prostředí, ve kterém jsou rozhovory prováděny. Toto prostředí by mělo být izolováno od okolního dění, být klidné a tiché. Okolní dění může narušit reakce respondenta se kterým je rozhovor prováděn. Kromě vybrání prostředí pro provedení kvalitního rozhovoru je také nutno podotknout, že přivítání a následně dobré navození osobního vztahu s respondentem, je důležité pro získávání kvalitních informací o daném zařízení poskytovatelů sociálních služeb. Zkoumající účastník je k respondentovi přátelský, ale chová se i profesionálně. Délka rozhovorů je prováděny po dobu, po kterou je nutno získat co nejvíce informací. Vlastní otázky rozhovoru jsou předem připraveny a seřazeny tak, abychom nepřeskakovali jednotlivé témata a rozhovor nepůsobil zmateně a neodborně.

Další výzkumnou metodou této práce je dotazníkové šetření. Jedná se o metodu sběru dat vědeckého i nevědeckého zkoumání, jenž má za úkol popsat

zkoumanou oblast. Touto metodou se rozumí takový sběr dat, který je orientován na velké množství respondentů. Tito respondenti odpovídají v daném dotazníku na konkrétně dané otázky, které jsou po té zpracovány a statisticky vyhodnoceny. Prováděná metoda výzkumu má výhodu rychlého sběru dat. Naopak nevýhodou může být přílišná obecnost.

Jedná se o dotazníkové šetření, problém se zkoumá jen okrajově, je časově nenáročný, výzkumný vzorek představuje velký počet respondentů a na jeho konci dochází zpracování dat. Naopak u kvalitativní sběr dat se provádí za pomoci osobních rozhovorů, daný problém zkoumá do hloubky, je časově náročný.

4.1 Cíl výzkumu

Pro stanovení cílů byly informace získané z odborných pramenů o jednotlivých zařízeních, využití získaných dovedností a vědomostí v dané problematice. Cíl výzkumu je zjistit rozsah a kvalitu poskytovaných sociálních služeb pro zdravotně postižené provedený na základě jednotlivých šetření v daných zařízeních.

Jednotlivé *rozhovory* pro zpracování kvalitativního výzkumu, kde bylo cílem zjistit rozsah poskytovaných sociálních služeb pro zdravotně postižené, probíhaly v období od **10. 12. 2016 - 15. 3. 2017** v následujících zařízeních:

- ***Institut Krista Velekněze Choryně*** - Domov pro seniory Panny Marie Královny
- ***Sociální služby Vsetín***, Domov pro seniory Seniorpark ve Valašském Meziříčí
- ***Diakonie ČCE - Hospic Citadela*** ve Valašském Meziříčí
- ***Diakonie ČCE*** ve Valašském Meziříčí
- ***Charita*** Valašské Meziříčí

Rozhovor byl zaměřen na to, jaké služby dané zařízení poskytuje, jakou mají kapacitu uživatelů, zdali je kapacita dostatečná a jakým způsobem jsou daná zařízení financována.

Dále bylo použito *dotazníkové šetření* pro zpracování výzkumu, s uživateli poskytovaných služeb v sociálních zařízeních výše uvedených, kde bylo cílem zjistit, v jaké kvalitě jsou dané služby uživatelům poskytovány.

Dotazníky byly použity v každém výše uvedeném sociálním zařízení pro jednotlivě poskytovanou službu u 5 jejich uživatelů v období od **1. 2. 2017 do 17. 3. 2017**. Technika sběru dat u dotazníkového šetření byla provedena osobním dotazováním daných uživatelů, tedy bylo využito 100% návratnosti dotazníků. Otázky dotazníku byly zaměřeny na to, jaké služby u daného zařízení využívají, zda jsou s jejich poskytováním spokojeni, platební schopnost uživatelů a zda jsou jim poskytovány také služby nad rámec sepsané písemné smlouvy.

4.2 Rozhovory s pracovníky jednotlivých zařízení

4.2.1 Výzkumné otázky

Výzkumná otázka č. 1

Jaké sociální služby Vaše zařízení poskytuje, pro jakou skupinu osob je daná služba určena?

Výzkumná otázka č.2

Jakou kapacitu pro danou službu máte a kolik žadatelů o danou službu je v pořadníku?

Výzkumná otázka č. 3

V jakém časovém rozmezí jste schopni vyřídit žádost žadatele, který je zaevidován v pořadníku o danou službu?

Výzkumná otázka č. 4

Kdo je Vaším zřizovatelem a jakým způsobem jsou Vaše služby financovány?

Výzkumná otázka č. 5

Mají uživatelé Vaší služby dostatek financí na danou službu, popř. zda využíváte doplatků od rodinných příslušníků?

Výzkumná otázka č. 6

Je Vaše zařízení schopno poskytovat služby nad rámec sepsaných smluv s uživateli?

Výzkumná otázka č. 7

Kolik pracovníků je k dispozici v dané službě?

4.2.2 Výsledky výzkumu

Rozhovory pro zjištění rozsahu poskytovaných sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením, byl prováděn v období 10.12.2016 - 15.3.2017 v následujících zařízeních s odpovědnými pracovníky daných zařízení

- **Institut Krista Velekněze Choryně (dále IKV) - Domov pro seniory Panny Marie Královny** - rozhovor byl proveden dne 10.12.2016 od 10:15 do 12:00 hod se sociální pracovníci a účetní
- **Sociální služby Vsetín, Domov pro seniory Seniorpark** ve Valašském Meziříčí - rozhovor byl proveden dne 5.1.2017 od 9:00 do 11:15 hod se sociální pracovníci a účetní
- **Diakonie ČCE - Hospic Citadela** ve Valašském Meziříčí - rozhovor byl proveden dne 13.2.2017 od 8:00 do 10:15 hod se sociální pracovníci
- **Diakonie ČCE** ve Valašském Meziříčí - rozhovor byl proveden dne 27.2.2017 od 14:00 do 15:00 hod s vedoucí pracovníci daného zařízení
- **Charita Valašské Meziříčí** - rozhovor byl proveden dne 15.3.2017 od 12:30 do 14:00 hod s metodičkou

Jaké sociální služby Vaše zařízení poskytuje, pro jakou skupinu osob je daná služba určena?

IKV Choryně - jedná se o pobytovou službu, tedy **domov pro seniory**, určenou pro osoby, které vzhledem k svému zdravotnímu stavu nejsou schopni dále žít ve svém přirozeném prostředí a potřebují každodenní péči druhé osoby. Služba je určena pro ženy od věku 55 let a výše.

Seniorpark Valašské Meziříčí - zajišťuje dvě pobytové služby, domov pro seniory a domov se zvláštním režimem. Služba **domov pro seniory** (DS) má za cíl pro muže a ženy ve věku od 60 let a více, kteří vzhledem k svému věku a zdravotnímu stavu potřebují péči druhé fyzické osoby. Služba **domov se zvláštním režimem** (DZR) je určena ženám i mužům od věku 27 let a více a trpí chronickým duševním onemocněním. Jedná se o onemocnění se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v tomto zařízení je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

Hospic Citadela Valašské Meziříčí - dané zařízení nabízí 2 sociální služby. První z nich je **Specializovaná paliativní (hospicová) péče**. Tato péče je určena pro pacienta, kterého nemoc ohrožuje na životě, ale nepotřebuje akutní léčbu v nemocnici, není možná nebo nepostačuje domácí péče. Jejím posláním je umožnit důstojné umírání lidem v pokročilém stadiu nevléčitelného onemocnění. Poskytuje komplexní hospicovou paliativní péči, usiluje o tišení bolesti, doprovází umírající a jejich blízké tak, aby nikdo v posledních chvílích života nezůstal sám. Služba je určena pro nevléčitelně nemocné a umírající od věku 19 let. Další z poskytovaných služeb daným zařízením je pobytová služba - **odlehčovací služba**. Ta je určena osobám, které mají přiznaný příspěvek na péči III. a IV. stupně. Je určena lidem, kteří jsou v domácím prostředí v dlouhodobé péči někoho ze svých blízkých, a pečující osoba si potřebuje odpočinout např. odjezd na dovolenou, fyzický a psychický odpočinek. Nejde o službu dlouhodobou. Cílovou skupinou jsou osoby se sníženou soběstačností vzhledem ke svému špatnému zdravotnímu stavu ve věku od 19 let.

Diakonie Valašské Meziříčí - je poskytovatel následujících sociálních služeb: **domov se zvláštním režimem**, který je určen pro osoby s chronickým duševním onemocněním, jako jsou osoby trpící lehčí, typem demence, Alzheimerova choroba a jiné typy demencí, postižení po mozkových příhodách aj. Jedná se o skupinu uživatelů ve věku od 50 let a více. **Domácí paliativní péče** je poskytovaná registrovaná zdravotní péče pod ošetrovatelskou službou. Poskytuje pomoc pro nemocné v závěrečném stadiu nevléčitelných onemocnění. Na péči

o umírajícího se podle potřeby podílí všeobecné sestry a konzultační tým hospice Citadela jako je lékař, staniční sestra. K duchovní podpoře je připraven duchovní z regionu. **Ošetřovatelská služba** je také hrazena ze zdravotního pojištění daných uživatelů. Je určena pro osoby se zdravotním postižením, kteří aby mohli zůstat ve svém přirozeném prostředí v době, kdy jejich zdravotní stav vyžaduje odbornou ošetřovatelskou péči, a nejsou schopni si ji zajistit ambulantně. Cílovou skupinou jsou osoby od 3 let věku, kterým lékař předepsal ošetřovatelskou péči. **Pečovatelská služba** je zaměřena pro osoby se zdravotním postižením, které potřebují pomoc jiného člověka při péči o sebe, domácnost a aby mohli žít ve svém přirozeném prostředí. Je určena pro osoby od věku 27 let s chronickým onemocněním a postižením a potřebují pomoc od druhé osoby. Posláním **osobní asistence** je pomoci seniorům a ledem se zdravotním postižením žít běžným způsobem života a podporuje je ve věcech jako je sebeobsluha, péče o domácnost, při kontaktu se svým okolím, při trávení volného času a při uplatňování práv. Cílovou skupinou jsou lidé ve věku od 19 let, kteří mají zdravotní postižení nebo chronické onemocnění a potřebují pomoc jiného člověka. **Denní stacionář** má schopnost umožnit seniorům závislým na pomoci druhé osoby trávit den v kontaktu s jinými lidmi v podnětném prostředí přizpůsobeném jejich potřebám. Cílovou skupinou jsou senioři nad 65 let věku. Od 1.2.2017 je nově zřízena služba **poradna pro pečující**, která je určena osoby starší 18 let, kteří pečují o osobu blízkou a osoby pozůstalé. Jedná se o poskytování informací, psychické podpoře, seznámení s možností využívání sociálních služeb, seznámení s možností poskytování sociálních dávek, informace o zapůjčování kompenzačních pomůcek a jiné. Další z možností, kterou žadatelé mají u daného poskytovatele sociálních služeb je využití **zapůjčení kompenzačních pomůcek**. Nejedná se o sociální službu. Zde si můžou žadatelé za úhradu zapůjčit potřebné pomůcky pro své blízké, které jim ulehčí péči o osobu blízkou.

Charita Valašské Meziříčí - tento poskytovatel sociálních služeb má pro lidi se zdravotním postižením zaregistrované následující služby: **pečovatelská služba**, která je zaměřena na oblast Kelečska, kde se jedná v současné době o jedinou službu zajišťující péči o osoby se zdravotním postižením. Cílovou skupinou jsou osoby s kombinovaným postižením osoby, s mentálním postižením, osoby s tělesným

postižením ve věku od 19 let a výše. Jedná se o terénní službu a jejím posláním je poskytnout podporu pro lidi se sníženou soběstačností bezpečně setrvat co nejdéle ve svém domácím prostředí při zachování co nejvyšší míry sebeobsluhy, přirozených mezilidských vztahů a kvality života. **Osobní asistence** je také terénní služba, která je určena pro osoby s kombinovaným postižením, s mentálním postižením, s tělesným postižením, se sluchovým postižením a se zdravotním postižením ve věku od 7 let a výše. Jejím cílem je pomoci kompenzovat jejich znevýhodnění tak, aby se mohli v co největší míře zapojovat do běžného života. Jedná se o zvládání každodenních dovedností, působit v jejich přirozeném domácím prostředí, ve školských zařízeních, při doprovodech a volnočasových aktivitách a tím mohli co nejdéle zůstat ve svém přirozeném prostředí. Další službou jsou **sociální rehabilitace pro osoby s duševním onemocněním**, Centrum AMIKA. Jedná se o službu ambulantní a terénní, která je určena pro osoby s chronickým duševním onemocněním od věku 18 let do 69 let věku. Tito lidé musí mít doporučení pro poskytování této služby od psychiatra, psychologa či psychoterapeuta a jedná se o následující nemoci: schizofrenie, psychózy a neurózy. Tato sociální služba jim umožní např. nácvik dovedností při zvládnutí základních životních potřeb o osobu samou, nácvik soběstačnosti a začlenění do sociálního prostředí, výchovné a vzdělávací aktivity, pomoc při uplatnění práv a obstarávání osobních záležitostí. Charita ve Valašském Meziříčí provozuje Charitní dům pokojného stáří ve Valašské Bystřici, kde má registrovány dvě služby a to domov pro seniory a odlehčovací službu. **Domov pro seniory** je pobytová služba určena pro osoby ve věku od 65 let a více, které nejsou vzhledem k svému zdravotnímu stavu schopni samostatného života ve svém přirozeném prostředí a jsou odkázáni na pomoc od jiné osoby. **Odlehčovací služba** je pobytová služba určena pro seniory od věku 65 let a osoby s tělesným postižením od věku 55 let, kteří jsou závislí na pomoci od osoby blízké, která jim potřebnou péči poskytuje a pečující osoba potřebuje umožnit nezbytný odpočinek a poskytnout čas k vyřízení osobních záležitostí. Charita Valašské Meziříčí má mnoho dalších registrovaných sociálních služeb, u kterých nelze poskytnout potřebnou pomoc pro osoby se zdravotním postižením.

Tabulka č.2: Přehled poskytovaných služeb

Poskytovatel	Poskytované služby	Věk uživatelů
IKV Choryně, DS Panny	Domov pro seniory	55(jen ženy)
Sociální služby Vsetín,	Domov pro seniory	60
Seniorpark Valašské	Domov se zvláštním režimem	27
Diakonie ČCE – Hospic	Specializovaná paliativní (hospicová) péče	19
Citadela Valašské	Odlehčovací služba	19
Diakonie ČCE Valašské Meziříčí	Domov se zvláštním režimem	50
	Domácí paliativní péče	Bez omezení
	Ošetrovatelská služba	3
	Pečovatelská služba	27
	Osobní asistence	19
	Denní stacionář	65
	Poradna pro pečující	18
	Půjčovna kompenzačních pomůcek	Bez omezení
Charita Valašské Meziříčí	Pečovatelská služba (Kelečsko)	19
	Osobní asistence	7
	Soc. rehabilitace pro osoby s duševním	18-69
	Domov pro seniory	65
	Odlehčovací služba	55

Zdroj: vlastní výzkum

Na základě této otázky jsem zjistila, že poskytovatelé sociálních služeb v oblasti Valašskomeziříčska zajišťují celkem ve třech zařízeních domov pro seniory ve věkovém rozmezí 55 až 60 let, u dvou poskytovatelů je domov se zvláštním režimem, kdy jedno zařízení poskytuje danou službu pro klienty od 27 let a odlehčovací službu pro věkovou skupinu od 19 let. Je zde také zajištěna paliativní péče jak už hospicová pro klienty od 19 let, tak domácí která není omezena věkem. Jeden poskytovatel sociálních služeb poskytuje také zdravotní službu, jako je ošetrovatelská služba. Osobní asistence od věku 7 let zajištěna dvěma poskytovateli. Denní stacionář je určen pro osoby ve věku od 65 let. Setkáváme se zde také s novou službou, jako je poradna pro pečující osoby ve věku od 18 let. Další poradenskou činností jsou sociální rehabilitace pro osoby s duševním onemocněním. Půjčování kompenzačních pomůcek je zajištěno od dvou poskytovatelů.

Při rozhovorech jsem zjistila, že poskytovatelé sami nejsou spokojeni s množstvím poskytovaných služeb a stále se snaží zajistit nové služby, které by ulehčily život jak lidem se zdravotním postižením, tak jejich pečujícím osobám. V současné době by se chtěli zaměřit o zajištění služeb pro osoby ve věku do 18 let, kde cítí mezery v jejich nabízení.

Jakou kapacitu pro danou službu máte a kolik žadatelů je v pořadníku?

IKV Choryně - domov pro seniory má kapacitu pro 25 uživatelů, kteří jsou ubytováni ve 14 jednolůžkových, 4 dvojlůžkových a jednom třílůžkovém pokoji. V současné době je zaevidováno v pořadníku čekatelů pro umístění do zmiňovaného zařízení 44 žádostí.

Seniorpark Valašské Meziříčí - DS kapacitu 49 míst, kteří jsou ubytováni v 7 jednolůžkových a 21 dvoulůžkových pokojích, kterou mají standardní vybavení smozhností vlastního dovybavení. V současnosti je zde umístěno 21 mužů a 28 žen. V evidenci žadatelů pro poskytnutí této služby je 240 zaevidovaných žádostí. ***DZR*** - má kapacitu 18 míst, v 6 jednolůžkových a 6 dvoulůžkových pokojích, tyto pokoje jsou standardně vybaveny a klienti mají možnost dle svých potřeb si je dovybavit. V současné době je v DZR ubytováno 6 mužů a 12 žen, v evidenci je zaevidováno celkem 110 čekatelů, kteří by měli zájem o tuto službu. Pokoje obou dvou poskytovaných služeb jsou bezbariérově upraveny, včetně celkového objektu.

Hospic Citadela Valašské Meziříčí - celková kapacita zařízení je 36 registrovaných lůžek pro obě nabízení sociální služby. V současnosti je zde umístěno 16 uživatelů ***hospicové paliativní péče*** a 20 uživatelů ***odlehčovací služby***. V evidenci čekatelů je 15 žádostí o paliativní péči a 12 žádostí o odlehčovací službu. Hospicové lůžka jsou umístěny ve standardně vybavených pokojích, které jsou jednolůžkové s možností přistýlky pro osobu blízkou. Pokoje mají vlastní sociální zařízení s bezbariérovou úpravou. Dále je zde 10 dvoulůžkových pokojů pro uživatele odlehčovací služby. V případě potřeby a možností zařízení je klient rovněž umístěn na jednolůžkový pokoj. Celé zařízení má bezbariérové úpravy, s pokoji s vlastním sociálním zařízením. Součástí pokojů jsou také prostorné balkóny, na které jsou dle přání uživatele převáženi i na lůžku.

Diakonie Valašské Meziříčí - domov se zvláštním režimem má kapacitu 42 lůžek, v současné době je kapacita plně obsazena, složení uživatelů je 39 žen a 3 muži. V seznamu zájemců o danou službu je 132 žádostí. ***Domácí paliativní péče*** je určena v současné době pro neomezený zájem klientů. Tato služba

ještě v současné době mezi klienty není velmi žádanou a známou. V roce 2016 projevil zájem a zároveň jim byla poskytnuta tato služba pro 29 uživatelů. **Ošetřovatelská služba** v roce 2016 celkově ošetřila 389 klientů, kdy v pracovní den je schopna zajistit službu u 32 klientů a o víkendu u 14 klientů. Seznam žadatelů o tuto poskytovanou službu není zaveden, jelikož se jedná o službu, která je potřebná akutně a tak v případě, že rodina není schopna zajistit tuto službu u daného poskytovatele, není možné si vzít rodinného příslušníka do domácí péče. **Pečovatelská služba** má kapacitu za den zajistit potřebnou péči pro 128 klientů. V roce 2016 se celkově za rok jedná o 360 klientů, z toho bylo 140 mužů a 220 žen. V pořadníku čekatelů o tuto je 98 žádostí od zájemců o poskytovanou službu. U **osobní asistence** je poskytovatel schopen zajistit v denním režimu 3 uživatele. V roce 2016 se celkově jednalo o 22 uživatelů. Zájemci evidovaní do pořadníku čekatelů je v současné době 4. **Denní stacionář** má denní kapacitu 15 lidí, v současné době jej navštěvují 4 uživatelé. Neuspokojené zájemce o tuto službu zařízení nemá. **Poradna pro pečující** je ambulantní služba, která při cca 30 minutovém jednání schopna poskytnout potřebné informace vyřídit 2 klienty za hodinu. Za dobu svého působení vyřídili ke své spokojenosti 18 klientů. Nejsou žádní nevyřízení zájemci. **Půjčovna kompenzačních pomůcek** je velice žádanou službou. Poskytuje mnoho kompenzačních pomůcek, které ulehčí péči o osobu se zdravotním postižením či chronickým onemocněním. Mezi nejžádanější pomůcky patří např. invalidní vozík, polohovací postel, sedačka na vanu, chodítka nebo toaletní židle. Seznam žadatelů o různé kompenzační pomůcky je velice dlouhý, v průměru se o nejvíce žádané pomůcky jedná cca o 6 žadatelů.

Charita Valašské Meziříčí - pečovatelská služba má denní kapacitu pro 20 klientů, v současnosti jsou sepsány smlouvy pro poskytování s 30 uživateli, kterým potřebnou sociální službu poskytují, seznamu čekatelů mají 5 zájemců. V rámci poskytování pečovatelské služby je také možnost zapůjčení kompenzačních pomůcek. **Centrum osobní asistence** má kapacitu pro 6 klientů za den, kdy v současné době má sepsanou smlouvu pro 20 uživatelů, kterým střídavě poskytuje danou službu dle jejich osobní potřeby. V seznamu žadatelů má v současnosti 9 zájemců o danou službu. **Sociální rehabilitace pro osoby s duševním onemocněním** má okamžitou kapacitu ambulantního poskytování služby pro 12 klientů pro terénní službu 4 klienty. V současné době

má kapacitu plně naplněnou a nemá ve své evidenci žádné žadatele, kteří by měli o danou službu zájem. **Domov pro seniory má ubytovací kapacitu 26 míst,** kde je 20 žen a 6 mužů. Seznam čekatelů obsahuje 75 žadatelů o poskytování dané služby. **Odlehčovací služba** má kapacitu 3 lůžek, potencionálních zájemců je zavedeno v pořadníku 18.

Tabulka č. 3: Přehled kapacity a žadatelů o dané služby

Poskytovatel	Poskytované služby	Kapacita	Čekatelé
IKV Choryně, DS Panny	Domov pro seniory	25	44
Sociální služby Vsetín,	Domov pro seniory	49	240
Seniorpark Valašské	Domov se zvláštním režimem	18	110
Diakonie ČCE – Hospic	Specializovaná paliativní (hospicová) péče	16	15
Citadela Valašské Meziříčí	Odlehčovací služba	20	12
Diakonie ČCE Valašské Meziříčí	Domov se zvláštním režimem	42	132
	Domácí paliativní péče	29	0
	Ošetrovatelská služba	389	0
	Pečovatelská služba	360	98
	Osobní asistence	22	4
	Denní stacionář	4	0
	Poradna pro pečující	18	0
	Půjčovna kompenzačních pomůcek	neuváděno	6
Charita Valašské Meziříčí	Pečovatelská služba (Kelečsko)	30	5
	Osobní asistence	20	9
	Soc. rehabilitace pro osoby s duševním	16	0
	Domov pro seniory	26	75
	Odlehčovací služba	3	18

Zdroj: vlastní výzkum

Při zjišťování jaké sociální služby zařízení poskytují, jsem nabyla dojmu, že je jich dostatečné množství, dokud jsem nezačala zjišťovat jaká je jejich kapacita a kolik žadatelů o poskytování služeb projevuje zájem. Nejvíce projevovaný zájem je o pobytové služby ať se jedná o domovy s různým zaměřením tak o odlehčovací službu. Problém je v tom, že poskytovaná služba je dlouhodobá, která je ukončena v nejvíce případech smrtí uživatele. Z tohoto důvodu není takový pohyb uživatelů v zařízeních a žadatelé dlouho čekají na přijetí do žádaného zařízení. Terénní a ambulantní služby včetně poradenství je prováděno průběžně dle potřeb žadatelů. Jen o pečovatelskou službu je projeven celkově vysoký zájem, což může mít za následek nedostatek míst v pobytové službě.

V jakém časovém rozmezí jste schopni vyřídit žádost žadatele, který je zaevidován v pořadníku o danou službu?

IKV Choryně - jelikož se jedná o dlouhodobou pobytovou poskytovanou službu, klient užívá této služby, dokud nedojde k ukončení služby zákonem stanovených podmínek (např. zhoršení zdravotního stavu natolik, že už není schopen danou službu využívat, nebo porušení kázně) až do své smrti. Z tohoto důvodu je pohyb klientů v zařízení nepředvídatelný. V roce 2016 bylo zařízení schopno vyřídit 3 nové žádosti o umístění.

Seniorpark Valašské Meziříčí - jelikož se jedná o dlouhodobou pobytovou službu, kterou klient užívá do doby své smrti, nebo zhoršení zdravotního stavu, pro který už nadále nemůžou využívat poskytovaných služeb daného zařízení je zde rovněž problém s umístěním nových klientů. Za rok 2016 na ***DS*** umístili celkově 8 klientů na službě ***DZR*** bylo umístěno nově 2 klienti.

Hospic Citadela Valašské Meziříčí - hospicová paliativní péče a odlehčovací služba není dlouhodobě poskytovanou službou. Jelikož u paliativní péče nejde odhadnout, na jak dlouho bude daná služba poskytována a klienti zde nastupují na sklonku svého života, je zde velký pohyb klientů. Na odlehčovací službě také nelze přesně říci, za jak dlouho bude žádost o umístění žadatele kladně vyřízena, příbuzní v případě potřeby o odlehčovací službu si mnohdy domlouvají umístění žadatele s časovým předstihem, v případě náhle potřeby využívají jiných služeb od dalších poskytovatelů i ve vzdáleném okolí. Odlehčovací služba bývá poskytována nejdéle po dobu 3 měsíců a tak je pohyb uživatelů velký.

Diakonie Valašské Meziříčí - domov se zvláštním režimem jelikož se jedná o dlouhodobou pobytovou službu, bylo zařízení v roce 2016 schopno uspokojit 5 žádostí o přijetí žadatele. ***Domácí paliativní péče*** byli uspokojeni všichni klienti. ***Ošetřovatelská služba*** má uspokojeny všechny žadatele. V případě, že zájemci není schopna tuto službu poskytnout, musí setrvat ve zdravotnickém zařízení a po uvolnění kapacity poskytovatele této služby je možno vzít si zájemce do domácího ošetření. ***Pečovatelská služba*** o tuto službu je velký zájem. Jelikož se většinou jedná o dlouhodobě poskytovanou terénní službu je možno zájemce uspokojit během 3-4 měsíců. ***Osobní asistence*** je schopna zájemce uspokojit k jeho potřebám během 2-3 měsíců. ***Denní stacionář*** v současné době uspokojí

všechny zájemce o danou službu. **Poradna pro pečující** průběžně vyřizuje všechny zájemce o poradenství. **Půjčovna kompenzačních pomůcek** má dlouhé čekací lhůty pro uspokojení potřeb žadatele, jelikož se jedná o dlouhodobé zapůjčování. Dle daného pořadníku je schopna vyřídit potřebnou pomůcku dle aktuální situace během cca 4 měsíců.

Charita Valašské Meziříčí - u pečovatelské služby je poskytovatel sociální služby zajistit pro žadatele potřebnou péči v průměru mezi 3 - 4 měsíci. Centrum **osobní asistence** je také schopno zajistit potřebnou službu do 2 až 3 měsíců dle situace. **Sociální rehabilitace pro osoby s duševním onemocněním** se daří v současné době zajistit potřeby u všech žádostí o poskytovanou službu. **Domov pro seniory** je pobytová služba, tedy dlouhodobá, kde ukončení poskytování je jen na základě toho, že ji daný uživatel přestane využívat a tak je vyřizování nových žádostí velmi zdlouhavé. V roce 2016 se podařilo uspokojit 2 žadatele o umístění. U **odlehčovací služby** jsou v současnosti sice 3 žadatelé, ale jedná se o klienty, kteří budou danou službu potřebovat v budoucnosti a již s předstihem si podali žádost umístění, tedy v termínech ve kterých současné smlouvy uživatelů budou končit a tak může jejich žádost být kladně vyřízena.

Tabulka č.4: Doba čekání žadatelů o službu

Poskytovatel	Poskytované služby	Doba čekání
IKV Choryně, DS	Domov pro seniory	až 1 rok
Sociální služby Vsetín,	Domov pro seniory	až 1 rok
Seniorpark Valašské	Domov se zvláštním režimem	až 1 rok
Diakonie ČCE –	Specializovaná paliativní (hospicová) péče	nelze stanovit
Hospic Citadela	Odlehčovací služba	během 3 měsíců
Diakonie ČCE	Domov se zvláštním režimem	až 1 rok
Valašské Meziříčí	Domácí paliativní péče	průběžně zajištěna
	Ošetrovatelská služba	průběžně zajištěna
	Pečovatelská služba	3-4 měsíce
	Osobní asistence	2-3 měsíce
	Denní stacionář	neobsazená kapacita
	Poradna pro pečující	průběžně zajištěna
	Půjčovna kompenzačních pomůcek	4 měsíce
Charita Valašské Meziříčí	Pečovatelská služba (Kelečsko)	3-4 měsíce
	Osobní asistence	2-3 měsíce
	Soc. rehabilitace pro osoby s duševním	bez čekání
	Domov pro seniory	až 1 rok
	Odlehčovací služba	bez čekání

Zdroj: vlastní výzkum

Nejdelší čekací lhůty o poskytnutí žádané sociální služby je u pobytových služeb, kde je čekací doba až 1 rok. Podle informací od pracovníků těchto zařízení se v současné době neuvažuje ve zkoumaném okolí zřídit nové sociální zařízení, které by tuto službu poskytovalo. To se odráží také u pečovatelské služby, kdy je velký počet žadatelů, jelikož pečující osoby již nemají možnost kvalitní péči člověku se zdravotním postižením poskytnout a potřebují pomoc od poskytovatelů těchto služeb. U paliativní péče dochází bohužel k velkému pohybu žadatelů, jelikož se jedná o službu na sklonku života. Denní stacionář v současné době nemá naplněnou kapacitu. Při otázce z jakého důvodu mi bylo sděleno, že současní klienti většinou už nemůžou vzhledem k svému zdravotnímu stavu službu již využívat a noví zájemci jsou spíše ostýchaví a neradi se zdržují v kolektivu jiných nemocných lidí. Zapůjčování kompenzačních pomůcek je také průběžně řešeno, zařízení se snaží množství svých pomůcek zvětšit. V ostatních poskytovaných službách jsou klienti postupně uspokojováni dle jejich potřeb.

Kdo je Vaším zřizovatelem a jakým způsobem jsou Vaše služby financovány?

IKV Choryně - zřizovatelem daného zařízení je Institut Krista Velekněze, z.s. Bílá Voda. Jedná se o církevní zařízení, které poskytuje registrovanou sociální službu – Domov pro seniory. Financování mezd pracovníků je prováděno na základě dotací, které každoročně pravidelně rozdělují krajské úřady, kdy výše dotací pro rok 2016 bylo 2 151 200,- Kč. Dále je další provoz zařízení financován z plateb od uživatelů. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je každému uživateli ponecháno 15% kapesného z důchodu, který uživatel pobírá a zbytek je odváděn danému zařízení za ubytování a stravu. Cena jednolůžkového pokoje činí 9 000,-Kč a dvoulůžkového 8.700,-Kč. Cena obsahuje z 52% ubytování a z 48% stravu. V případě že výše důchodu nedosahuje zákonem stanovené výše, jsou platby dle zákona upraveny. Nejmenší platby daného zařízení současným uživatelem činí 5 380,- Kč. Mezi další platbu od uživatelů je řazen přiznaný příspěvek na péči od ÚP, který dle příslušného zákona náleží poskytovateli pomoci v jeho plné výši. Dle registrace by 75% uživatelů poskytované služby měli být příjemci příspěvku na péči ve výši III. a IV. stupně. Každoročně si ke konci roku popř. na začátku nového roku zařízení sepisuje žádost o dotaci městům a obcím, popř. krajům,

ze kterých jsou současní uživatelé poskytované služby. IKV Choryně má sepsáno smlouvy s uživateli ze 7 obcí a 3 krajů, od kterých žádá dotaci na provoz zařízení. Ne všichni jim ale žádanou dotaci poskytnou, výše dotace je na samostatných obcích.

Seniorpark Valašské Meziříčí je příspěvková organizace zřízená územním samosprávným celkem, který má dvě registrované pobytové služby. Základní financování je za podpory kraje, kdy v roce 2016 bylo poskytnuto tomuto zařízení na zajištění provozu dotace pro služby kdy **DS** získal ve výši 4 798 000,- Kč a **DZR** získalo dotaci ve výši 2 178 900,- Kč. Platby od uživatelů za poskytovanou službu tvoří úhrada za pobyt, která je stanovena dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách v návaznosti na platnou vyhlášku č 505/2006 Sb. Platba za pobyt je složena z plateb za ubytování a stravu. Ceník plateb je rozdělen podle kalendářních měsíců, počtu dnů v měsíci, dále podle zda se jedná o jedno nebo dvou lůžkový pokoj a dle potřeb diety uživatele. Platba za měsíc, který má 31 dní činí: jednolůžkový pokoj 5 890,- Kč, dvoulůžkový pokoj 5 270,- Kč a dle potřeb diety 4 464,- Kč a 4 712,-Kč. Další platbou uživatele je za péči, kterou hradí za pomoci přiznaného příspěvku na péči. 2 uživatelé DS nemají přiznaný příspěvek na péči, uživatelé DZR mají všichni tento příspěvek přiznaný. Za zdravotní péči, kterou daný poskytovatel sociální služby poskytuje, žádá o platby příslušné zdravotní pojišťovny, kdy jejich platby jsou nedílnou součástí pro zajištění kvalitních zdravotních služeb. Také jsou zde využívány projekty pro vzdělávání pracovníků a dotace na poskytování pracovních míst od příslušného Úřadu práce. Seniorpark má ubytované uživatele nejen z Valašského Meziříčí, tak z jiných obcí a měst. Konkrétně se jedná o 12 obcí, od kterých každým rokem žádá poskytovatel o příslušné dotace. I když nejsou povinné, setkává se zařízení s úspěchem pro jejich získání. Tyto dotace většinou využívají pro zakoupení kompenzačních pomůcek pro své uživatele. Nedílnou součástí rozpočtu zařízení jsou také dary od právnických nebo fyzických osob, použité pro zvelebení prostor a nejbližšího okolí.

Hospic Citadela Valašské Meziříčí - zřizovatelem je křesťanská nestátní nezisková organizace Diakonie Českobratrské církve evangelické. Dotaci ze státního rozpočtu pro rok 2016 dostal ve výši 4 900 00,- Kč. Jelikož se nejedná o dlouhodobě

pobytovou službu, uživatelům při platbě za pobyt a stravu není nutno dle zákona zanechat již dříve zmíněných 15% z příjmů. Veškerý pobyt a služby je nutno zaplatit v plné výši. U **hospicové péče** se jedná o platbu ve výši 240,-Kč za den, kde je obsaženo 200,- Kč za ubytování a 40,- Kč za obstarávání léků, provoz TV, klimatizace aj. Další službou je strava, která na den činí 170,- Kč za osobu. Uživatel si může také připlatit za pobyt blízkého příbuzného, kterému je také možnost zajištění stravy. Za provedení a zajištění péče o vlastní osobu uživatele činí 120 Kč/hod., maximálně do výše přiznaného příspěvku na péči. U **odlehčovacích služeb** jsou platby za ubytování rozděleny na jednolůžkový pokoj s koupelnou 200,- Kč, dvoulůžkový s koupelnou 190,- Kč a dvoulůžkový bez koupelny 170,- Kč. Další platbu tvoří úhrada za stravu ve výši 155,- Kč a za celodenní péči ve výši 130,- Kč/hod podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů, maximálně do výše 425,- Kč/den. Platbu za zdravotnické úkony provádí zdravotní pojišťovny, které mají se zařízením sepsanou smlouvu. Nemalou součástí rozpočtu daného zařízení jsou sponzorské dary od měst a obcí, dále od fyzických a právnických osob.

Diakonie Valašské Meziříčí – zřizovatelem daného poskytovatele sociálních služeb je Česká církev evangelická, který má zřízeno několik jak sociálních tak zdravotních služeb, včetně služeb, které nejsou jmenovány. Hlavní formu financování, představují dotace z MPSV, Zlínského kraje, městských a obecních úřadů. Další možnou dotací je získání dotací od ÚP na podporu pracovních míst. Výše dotací pro rok 2016 na jednotlivé služby jsou následující **domov se zvláštním režimem** v částce 2 100 000,- Kč, **ošetřovatelská služba** v částce 2 647 963,- Kč je úhrada ze zdravotních pojišťoven včetně poskytnutých služeb u **domácí paliativní péče, pečovatelská služba** výše částky je 1 940 000,-Kč, **osobní asistence** ve výši 502 800,- Kč, **denní stacionář** v částce 1 016 200,-Kč, **poradna pro pečující** služba je zavedena od roku 2017, **půjčovna kompenzačních pomůcek** je hrazena pouze z plateb uživatelů za zapůjčení daných pomůcek. Domov se zvláštním režimem je dlouhodobá pobytová služba, u které se platby za poskytování služeb řídí dle příslušných zákonů. Ošetřovatelská služba a domácí paliativní péče je pro uživatele zdarma a je hrazena ze zdravotních pojišťoven od jednotlivých uživatelů. Pečovatelská služba je hrazena z plateb uživatelů

z přiznaných příspěvků na péči, kde hodinová sazba poskytované služby je 120,-Kč. Denní stacionář má platby ve výši 20,25,30 a 50,- Kč podle potřebné péče, kterou daný uživatel potřebuje během přímého pobytu ve stacionáři a jako další platba je za poskytovanou stravu. Poradna pro pečující osoby je poradenská činnost, která je klientovi poskytována zdarma. Půjčovna kompenzačních pomůcek se řídí dle platného ceníku. Pro zlepšení kvality poskytovaných všech služeb poskytovatel využívá také darů od sponzorů.

Charita Valašské Meziříčí - je církevní a náboženská společnost. Jako každý registrovaný poskytovatel sociálních služeb dostává dotace z kraje na každou registrovanou službu zvlášť. V roce 2016 se u pečovatelské služby jednalo o částku 678 100,- Kč, u osobní asistence o 584 220,- Kč, u sociální rehabilitace pro osoby s duševním onemocněním o 1 097 820,- Kč, u domova pro seniory o 2 294 600,- Kč a u odlehčovací služby o 531 000,- Kč. U pobytových služeb se jedná o platby ze zdravotního pojištění. Za poskytování jednotlivých služeb je stanovený ceník. Pečovatelská služba má stanovenou cenu 120,- Kč za hodinu skutečně poskytovaných služeb, součástí této služby je také zapůjčení potřebných kompenzačních pomůcek, které se řídí dle platného ceníku. Mezi nejvíce zapůjčované pomůcky patří např. polohovací postel 18,- Kč za den, chodítko 5,- Kč za den, invalidní vozík 7,- Kč za den. Osobní asistence má stanovenou cenu 120,- Kč/hod. v případě potřeby lze i při vážných případech cenu snížit, sociální rehabilitace pro osoby s duševním onemocněním jsou bezplatně poskytované sociální služby, u domova pro seniory je platba složena za pobyt a stravu, jednolůžkový pokoj je za cenu 9 600,- Kč, dvoulůžkový pokoj za cenu 9 000,- Kč. Zde je platba ovlivněna příjmem uživatele, jelikož dle zákona o sociálních službách mu musí zůstat pro osobní potřebu 15% z jeho celkových příjmů. U odlehčovací služby je stanovená cena za den pobytu u jednolůžkového pokoje 190,- Kč a dvoulůžkového pokoje 170,- Kč a za podávání stravy po celý den ve výši 130,- Kč. Další platbou u pobytových služeb je platba za poskytovanou péči, která danému zařízení náleží ve výši přiznaného příspěvku na péči. Pro zajištění kvalitního poskytování sociálních služeb poskytovatel žádá obec a města o dotaci, jelikož jejich občané dané služby využívali. Tato dotace není povinná a je jen na samotných obcích jakou výši dotaci danému poskytovateli poskytnou.

Nemalou součástí rozpočtu jsou také sponzorské dary, poskytované finance od nadací a využívání evropských projektů.

Tabulka č.5: Přehled dotací a plateb za poskytované služby

Poskytovatel	Poskytované služby	dotace	měsíc	Den/hod
IKV Choryně, DS	Domov pro seniory	2 151 200,-	9 000/8 700	
Sociální služby	Domov pro seniory	4 798 000,-	5 890/5 270 + 4 464	strava
Vsetín, Seniorpark	Domov se zvláštním režimem	2 178 900,-	5 890/5270 + 4 464	strava
Diakonie ČCE – Hospic Citadela	Specializovaná paliativní (hospicová) péče	4 900 00,-		355,- + péče
	Odlehčovací služba			355,- + 130,-
	Domov se zvláštním režimem	2 100 000,-		355,- + péče
	Domácí paliativní péče	2 647 963,-	bezplatná	
	Ošetřovatelská služba	Platby ze zdravotních pojišťoven		
Diakonie ČCE Valašské Meziříčí	Pečovatelská služba	1 940 000,-		120,-hod
	Osobní asistence	502 800,-		110,-hod
	Denní stacionář	1 016 200,-		20,- až 50,-
	Poradna pro pečující	Nově založená a bezplatná služba		
	Půjčovna kompenzačních pomůcek	Dle jednotlivých pomůcek		
Charita Valašské Meziříčí	Pečovatelská služba (Kelečsko)	678 100,-		120,-hod
	Osobní asistence	1 016 200,-		120,- hod
	Soc. rehabilitace pro osoby s duševním	1 097 820,-	bezplatná	
	Domov pro seniory	2 294 600,-	9600/9000	
	Odlehčovací služba	531 000,-		320,-

Zdroj: vlastní výzkum

Tady je rozepsána docela složitá otázka, která se týká dotací poskytovatelů a následně plateb od uživatelů za poskytované služby. Dotace jsou rozděleny dle potřeb na jednotlivá zařízení dle přesně stanovených pravidel určené krajem. Platby od uživatelů se řídí zákonem o sociálních službách dle služeb. Nezbytnou součástí příjmů od uživatelů je platba za poskytovanou péči prostřednictvím přiznaného příspěvku na péči.

Mají uživatelé Vaší služby dostatek financí na danou službu, popř. zda využíváte doplatků od rodinných příslušníků?

IKV Choryně - jak už bylo výše zmíněno, ne všichni uživatelé jsou schopni uhradit poskytovanou službu v plné výši. 3 současní uživatelé poskytované služby nejsou schopni plné úhrady za ubytování a stravu. Zařízení má možnost využít doplatku od ostatních členů rodiny, ale této možnosti nevyužívá.

Seniorpark Valašské Meziříčí - jelikož všem uživatelům Seniorparku musí z jejich příjmů zůstat dle zákona 15% z jejich příjmů pro osobní potřebu, celkem

u 20 uživatelů není dostatečný příjem, pro zaplacení základních plateb poskytovali sociálních služeb. Celkem 3 uživatelé žádají u Úřadu práce o doplatek na bydlení, dávky hmotné nouze u žádného uživatele nelze žádat, jelikož nesplňují zákonem stanovené podmínky. Pouze u dvou uživatelů služeb dochází k doplacení potřebné částky za poskytované služby od nejbližší rodiny.

Hospic Citadela Valašské Meziříčí – při hrazení plateb za poskytované sociální služby od zmiňovaného poskytovatele je nutno podotknout, že platby musí uživatelé uhradit v plné výši, jinak by jim tyto služby nebylo možno poskytnout. U paliativní péče v případě neuhrazení závazků, jsou převedeny do dědického řízení.

Diakonie Valašské Meziříčí - veškeré poskytované sociální služby je uživatel povinen uhradit dle platného ceníku poskytovaných služeb v plné výši. Jedinou výjimkou je domov se zvláštním režimem, kde platby za pobyt a stravu jsou přizpůsobeny příjmům jednotlivých uživatelů. Z poskytnutých 42 lůžek je 8 jejich uživatelů bez potřebných příjmů a platby jsou jim sníženy tak, aby pro jejich osobní potřebu jim zůstalo 15%. U žádného z rodinných příslušníků není využíváno o jejich doplacení do plné částky.

Charita Valašské Meziříčí – u terénních a ambulantních poskytovaných služeb je cena za danou službu daná, kterou je klient povinen zaplatit. Také se to týká odlehčovací služby. U poskytování dlouhodobé pobytové služby, jako domov pro seniory, kdy jsou platby řízeny přesně zákonem, a výše úhrad se musí řídit příjmem uživatele. Zařízení má možnost požádat o dorovnání platby nejbližší příbuzné uživatele. V současnosti má výše zmiňované zařízení 9 uživatelů, kteří potřebných úhrad nedosáhnou a jen 3 uživatelům provádí dorovnání plateb nejbližší příbuzní.

Tabulka č.6: Přehled uživatelů bez dostatečných příjmů

Poskytovatel	Poskytované služby	bez dostatečných příjmů
IKV Choryně, DS	Domov pro seniory	3
Sociální služby Vsetín, Seniorpark	Domov pro seniory	20
	Domov se zvláštním režimem	
Diakonie ČCE – Hospic Citadela	Specializovaná paliativní (hospicová) péče	-
	Odlehčovací služba	-
Diakonie ČCE Valašské Meziříčí	Domov se zvláštním režimem	8
	Domácí paliativní péče	-
	Ošetřovatelská služba	-
	Pečovatelská služba	-
	Osobní asistence	-
	Denní stacionář	-
	Poradna pro pečující	-
	Půjčovna kompenzačních pomůcek	-
Charita Valašské Meziříčí	Pečovatelská služba (Kelečsko)	-
	Osobní asistence	-
	Soc. rehabilitace pro osoby s duševním	-
	Domov pro seniory	9
	Odlehčovací služba	

Zdroj: vlastní výzkum

Při zjišťování jak jsou uživatelé schopni platit za poskytované služby, jsem došla k závěru, že skoro žádný rodinný příslušník není ochoten doplácet za poskytované sociální služby jeho blízkému. Pokud uživatel není schopen tuto službu uhradit v plné výši, zařízení je nuceno dotovat tyto služby z vlastního rozpočtu.

Je Vaše zařízení schopno poskytovat služby nad rámec sepsaných smluv s uživateli?

IKV Choryně - toto zařízení poskytuje také domov pro lidi bez přístřeší. V současné době se jedná o ubytování 2 žen a 4 mužů, kteří se v daném zařízení učí veškerých sociálních, hygienických a pracovních návyků. Jsou využíváni hlavně při pomoci o péči uživatelů domova, udržovacích pracích kolem zařízení. Tato služba je prováděna ne v rámci registrace ale v rámci církve, při pomoci o bližního svého. Ženy také pomáhají při přípravě stravy a ve volnočasových aktivitách, které zařízení poskytuje. A není jich málo. Jedná se např. o sušení bylinek, sušení ovoce, výtvarné činnosti, čtení, muzikoterapii, pravidelné cvičení a každodenní bohoslužby.

Seniorpark Valašské Meziříčí - zařízení má k dispozici jednu pracovníci, která se stará o volnočasové aktivity uživatelů. Zajišťuje vystoupení dětí z místních základních škol k významným státním dnům a svátkům, 1x za měsíc je zajištěna katolická a evangelická mše, 1x týdně je prováděno s klienty, kteří jsou toho schopni pečeni. V současné době zařízení zajišťuje sepsání smlouvy s poskytováním canisterapie, kdy za klienty dochází asistenční psy k jejich rehabilitaci. Na poskytování služeb nad rámec sepsané smlouvy nemá zařízení prostor.

Hospic Citadela Valašské Meziříčí - ke konci roku 2016 se díky sponzorským darům podařilo získat dostatek finančních prostředků k tomu, aby mohli uživatelé zařízení se setkávat se speciálně vycvičenými pejsky. Psí návštěvy tak mohou přicházet 3x týdně po dobu jednoho a půl roku. Dále je jim zajištěna 1x týdně bohoslužba jak evangelické tak katolické církve. S uživateli, kterým jejich zdravotní stav umožňuje účastnit se nějakých aktivit, provádí pečeni dle tradic a dochází tu také pravidelně děti z místních ZŠ s vystoupením. Pro poskytování služeb nad rámec sepsaných smlouven v daném zařízení žádného prostoru.

Diakonie Valašské Meziříčí - domov se zvláštním režimem zajišťuje pro své uživatele různé aktivity. Jedná se o klienty, kteří mají rádi společnost, nechtějí být osamoceni, a tak jsou jim zajišťovány různé aktivity, mezi které patří např. 1x týdně rehabilitační tělocvik, různé terapie, mezi něž patří muzikoterapie, 3x týdně trénink paměti, 2x týdně individuální terapie. Také zde připravují a společně s uživateli vytvářejí různé výrobky k ročnímu období.

Charita Valašské Meziříčí - u terénních poskytovaných služeb se pracovníkům těžko dodržuje poskytování potřebné péče jen dle sepsané smlouvy, a tak se mnohdy stává, že tito pracovníci nad rámec sepsaných potřeb pomáhají uživatelům i s jejich jinými osobními potřebami. U pobytové služby se v současné době stalo pravidlem, že za uživateli domova dochází každou sobotu studenti Gymnázia ve Valašském Meziříčí a věnují jim svůj osobní čas pro výtvarnou tvorbu, předčítání, popř. spolu chodí na krátké procházky.

Tabulka č.7: Přehled aktivit nad rámec smluv

Poskytovatel	Poskytované služby	Aktivity nad rámec smluv
IKV Choryně, DS	Domov pro seniory	Plno aktivit, na každý den
Sociální služby	Domov pro seniory	Občasné aktivity, 1x týdně
Vsetín, Seniorpark	Domov se zvláštním režimem	Občasné aktivity, 1x týdně
Diakonie ČCE – Hospic Citadela	Specializovaná paliativní (hospicová) péče	-
	Odlehčovací služba	Občasné aktivity, 1x týdně
Diakonie ČCE Valašské Meziříčí	Domov se zvláštním režimem	Občasné aktivity, 2x týdně
	Domácí paliativní péče	-
	Ošetrovatelská služba	-
	Pečovatelská služba	Pečovatelky jsou plně vytíženy
	Osobní asistence	
	Denní stacionář	Plno aktivit na každý den
	Poradna pro pečující	-
	Půjčovna kompenzačních pomůcek	-
Charita Valašské Meziříčí	Pečovatelská služba (Kelečsko)	Pečovatelky jsou plně vytíženy
	Osobní asistence	-
	Soc. rehabilitace pro osoby s duševním	-
	Domov pro seniory	Plno aktivit, na každý den
	Odlehčovací služba	Plno aktivit, na každý den

Zdroj: vlastní výzkum

Zde jsme zkoumali, jak jsou na tom poskytovatelé při poskytování služeb nad rámec sepsaných smluv a poskytováním osobních aktivit uživatelům. Domovy pro seniory se snaž nabízet svým klientům aktivity, při kterých se udržuje kontakt s jejich nejbližším okolím, kdy nejvíce času s klienty při osobních aktivitách je tráveno v zařízení IKV Choryně, kde využívají dobrovolníků a lidí bez přístřeší, kterým dané zařízení poskytnulo pomoc, a společně vytvářejí různé výtvarné činnosti. Jako druhé zařízení, které se v maximální možné míře snaží klientům vyplnit jejich volně trávený čas je domov pro seniory Charity ve Valašské Bystřici. Tam si velmi pochvalují práci studentů s Gymnázia ve Valašském Meziříčí, kteří ve svém volném čase za uživateli toto domova pravidelně docházejí. Ostatní poskytovatelé také vytvářejí příjemné prostředí pro své uživatele, ale jsou zde jisté rezervy, které by mohly být využity. Při terénních službách je počet klientů tak velký, že není možno poskytovat služby nad rámec sepsaných smluv.

4.3 Rozhovory s jednotlivými uživateli služeb

Dalším podkladem pro provádění výzkumu jsou dotazníky. Za pomoci dotazníkového šetření, které bylo prováděno osobně v jednotlivých zařízeních poskytovatelů sociálních služeb, bylo zjišťováno, jak jsou jejich uživatelé spokojeni

s poskytováním dané služby. Byly vytvořeny dva dotazníky, jeden pro pobytovou sociální službu a druhý pro terénní nebo ambulantní sociální službu. U pobytové služby byla zkoumána spokojenost uživatelů následujících služeb: domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, odlehčovací služba, specializovaná paliativní (hospicová) péče. U terénní nebo ambulantní služby se jedná o osobní asistence, pečovatelská služba, denní stacionář. Vyplňování dotazníku proběhlo osobní formou při jednotlivých rozhovorech s uživateli daných služeb.

4.3.1 Výzkumné otázky a jejich vyhodnocení

4.3.1.1 Pobytové služby

Celkem bylo mezi uživateli vyplněno u pobytové služby 40 dotazníků. Jelikož jsem dotazníky vyplňovala osobně s uživateli, byla jejich 100% návratnost. Dotazník obsahuje 8 uzavřených otázek. Dotazníkové šetření v jednotlivých zařízeních bylo provedeno v období od 1. 2. 2017 do 17. 3. 2017, návštěvy u jednotlivých poskytovatelů byly předem domluveny s příslušnými pracovníky zařízení. Oslovení uživatelé byli seznámeni, za jakým účelem se dané rozhovory pro dotazníkové šetření provádí, dané dotazníky jsou anonymní a v samotné práci nebude žádný údaj, který by mohl vést k identifikaci respondenta. Otázky byly zaměřeny na to, jak dlouho v daném zařízení oslovení uživatelé pobývají, zda se jim personál dostatečně věnuje a zda mají i nějaké volnočasové aktivity, či zda se za nimi přes den pracovníci jen tak přijdou podívat a s nimi si popovídat.

Otázka č. 1 Jak dlouho tuto službu využíváte?

Tabulka č.8: Délka využívané služby

Poskytovaná služba dle zařízení	Méně než 1 rok	2-5 let	Více jak 5 let
Domov pro seniory	Charita 0	1	4
	IKV 1	1	3
	Seniorpark 1	1	3
Domov se zvl. režimem	Diakonie 5	0	0
	Seniorpark 1	1	3
Odlehčovací služba	Hospic 5	0	0
	Charita 5	0	0
Hospicová paliativní péče	5	0	0

Zdroj: vlastní výzkum

Nejdříve jsem se jednotlivých uživatelů zeptala, jak dlouho danou službu využívají. 58% dotázaných odpovídá, že méně než 1 rok, 10% 2-5 let, a 33% více jak 5 let. U délky poskytované služby méně než 1 rok musíme brát v úvahu, že se především jedná o službu hospicovou partitivní, kdy daný uživatel sem přichází na sklonku života, u odlehčovací služby se jedná o službu, která je časově omezena. Domov se zvláštním režimem je u Diakonie je zase nově zřízen.

Otázka č. 2 Jakým způsobem je Vám poskytována strava?

Tabulka č.9: Způsob poskytování stravy

Poskytovaná služba dle zařízení	v leže	U stolu	V jídelně
Domov pro seniory	Charita 2	1	2
	IKV 0	0	5
	Seniorpark 2	1	2
Domov se zvl. režimem	Diakonie 3	2	0
	Seniorpark 1	2	2
Odlehčovací služba	Hospic 2	3	0
	Charita 0	4	1
Hospicová paliativní péče	4	1	0

Zdroj: vlastní výzkum

Při zjišťování jakým způsobem je daným uživatelům poskytována strava 35% uživatelům je strava poskytována v lůžku, 35% u stolu a 30% uživatelů se pravidelně stravuje ve společné jídelně. Způsob poskytování stravy se liší dle jednotlivých zařízení. V zařízení IKV jsou všichni uživatelé převáženi do společné jídelny a to i když se jedná o celodenně ležící klienty. Uživatelé

ostatních zařízení se chodí stravovat do společné jídelny jen v případě, že jsou mobilní a schopni se sami do společné jídelny dostavit.

Otázka č. 3 Pomáhá Vám při jídle personál?

Tab. č.10: Pomoc personálu při jídle

Poskytovaná služba dle zařízení		předkrájená	Jí sám	Nejí sám
Domov pro seniory	Charita	1	2	2
	IKV	1	3	1
Domov se zvl. režimem	Seniorpark	2	1	2
	Diakonie	3	1	1
Odlehčovací služba	Seniorpark	2	1	2
	Hospic	3	2	0
Hospicová paliativní péče	Charita	2	3	0
		2	0	3

Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 3, kterou jsem chtěla zjistit, zda personál pomáhá jednotlivým uživatelům s jídlem, zda jsou sami schopni pojit, zda stravu musí mít předkrájenou či dokonce musí být krmeni, je navázána na předchozí otázku. 40% uživatelů od všech zařízení potřebuje předkrájenou stravu. 33% jich je schopno se samo plně najíst a 28% uživatelů není schopno samo pojit a musí být krmeni či dokrmováni. V tomto případě je to plně na personálu dotyčného uživatele nakrmit.

Otázka č. 4 Využíváte volnočasových aktivit?

Tab. č.11: Využívání volnočasových aktivit

Poskytovatel	Ano	Ne	
Domov pro seniory	Charita	3	2
	IKV	5	0
Domov se zvláštním režimem	Seniorpark	2	3
	Diakonie	1	4
Odlehčovací služba	Seniorpark	2	3
	Hospic	2	3
Paliativní péče(hospicová)	Charita	5	0
		0	5

Zdroj: vlastní výzkum

Při otázce, jestli uživatel má možnost využívat volnočasové aktivity se zaměřuji, zda dané zařízení pro své klienty připravuje také program pro zpestření jejich pobytu a tito klienti se jich dokážou zúčastňovat. Zjistila jsem, že 50% dotázaných klientů se těchto volnočasových aktivit účastní. Největší účast je v zařízení IKV, kde již v předchozích rozhovorech jsem zjistila, že pracovníci zařízení mají neustále každý den připravené pro své klienty program pro využití volného času. 50% uživatelů se žádných volnočasových aktivit neúčastní. Nejhůře z účastí ve volnočasových aktivitách je u poskytované služby paliativní péče, kde klienti jsou omezeni jejich aktuálním zdravotním stavem. Ani u služby domov se zvláštním režimem není možnost mnoho volnočasových aktivit využívat, a to jak pro aktuální zdravotní stav klientů, tak pro malé množství nabídky těchto aktivit.

Otázka č. 5 Má personál čas si s Vámi popovídat, např. jak se máte, jak jste v zařízení spokojen, jestli něco nepotřebujete?

Tab. č.12: Využívání času si s uživateli zařízení popovídat

Poskytovatel	Ano	Ne	
Domov pro seniory	Charita	4	1
	IKV	5	0
Domov se zvláštním režimem	Seniorpark	3	2
	Diakonie	1	4
Odlehčovací	Seniorpark	1	4
	Hospic	0	5
	Charita	4	1
Paliativní péče(hospicová)	5	0	

Zdroj: vlastní výzkum

U otázky č. 5 kde jsem se dotazovala na personál, jestli má čas si s uživateli popovídat, bylo u 53% dotázaných odpovězeno ano a u 47% ne. U třech služeb dotázaní odpověděli, že personál se za nimi přes den mimo potřebnou dobu péče nepřijde podívat a nikdo si s nimi nemá čas popovídat. Jednalo se o domovy se zvláštním režimem, kde se hlavně jedná o klienty s duševním onemocněním a o všechny zúčastněné na odlehčovací službě v Diakonii. Při hlubším zkoumání jsem zjistila, že pracovníci většinou v těchto zařízeních nemají časový prostor si s uživatelem chvíli povídat.

Otázka č. 6 Když nemůžete, dojdou pro Vás pracovníci, aby Vás vzali na procházku po chodbě nebo ven?

Tab. č.13: Vstřícnost personálu u pomoci při mobilitě

Poskytovatel		Ano	Ne
Domov pro seniory	Charita	4	1
	IKV	5	0
Domov se zvláštním Odlehčovací	Seniorpark	2	3
	Diakonie	1	4
Paliativní péče(hospicová)	Seniorpark	2	3
	Hospic	1	4
	Charita	4	1
		2	3

Zdroj: vlastní výzkum

Při položení otázky zda jsou pracovníci zařízení ochotni nebo schopni za daným uživatelem přes den zajít a zeptat se jej zda nechtějí vyjít z pokoje ven, jsem zjistila, že 56% dotázaných odpovědělo ano a 44% ne. Jejich odpovědi jsou vázány na typ služeb, která je jim poskytována. U domova pro seniory je tato poskytována služba samozřejmostí, kdežto u odlehčovací služby a paliativní péče je tato skutečnost dle sepsaných úkonů o poskytování potřebných úkonů ve smlouvě. Pokud si žadatel o vysazení na vozík a vyvezení na chodbu a ven nepožádá, pracovníci tento úkon nevykonávají

Otázka č. 7 Přijde se za Vámi personál zeptat, jestli Vám nemají něco přečíst, zapnout televizi, jestli něco nepotřebujete koupit?

Tab. č.14: Návštěvy uživatele přes den od personálu

Poskytovatel		Ano	Ne
Domov pro seniory	Charita	5	0
	IKV	5	0
Domov se zvláštním Odlehčovací	Seniorpark	4	1
	Diakonie	1	4
Paliativní péče(hospicová)	Seniorpark	2	3
	Hospic	1	4
	Charita	4	1
		5	0

Zdroj: vlastní výzkum

Při zjištění zda pracovníci zařízení za dotyčným uživatelem dojdou mu něco přečíst či zda nepotřebuje něco koupit, 61% dotázaných odpovědělo ano a 39% ne. Pro čtení jsou v zařízeních využívání hlavně dobrovolníci, kteří za uživateli pravidelně docházejí a snaží se jim věnovat. Tady jsem se s největším zájmem setkala u domova pro seniory a u paliativní péče, kdy se zařízení snaží ulehčit rodině a zpříjemnit uživateli jeho pobyt.

Otázka č. 8 Jste v daném zařízení s poskytovanou službou spokojeni?

Tab. č.15: Spokojenost s poskytovanou službou

Poskytovatel		Ano	Ne
Domov pro seniory	Charita	5	0
	IKV	5	0
Domov se zvláštním režimem Odlehčovací	Seniorparka	4	1
	Diakonie	3	2
	Seniorpark	4	1
Paliativní péče(hospicová)	Hospic	1	4
	Charita	5	0
Paliativní péče(hospicová)		5	0

Zdroj: vlastní výzkum

Otázkou č. 8 jsem se zaměřila na otázku spokojenosti uživatelů s danou službou a 73% dotázaných je s poskytovanou službou spokojeno. 27% dotázaných není s poskytovanou službou spokojeno. Nejméně spokojen jsou uživatelé odlehčovací služby, která je specifická tím, že zde jsou klienti zvyklí na své domácí prostředí a nejbližší příbuzní, kteří o ně pečují, využili této služby k jejich odpočinku. U domova se zvláštním režimem také musíme brát spokojenost klienta s rezervou, jelikož zde jsou specifické podmínky pobytu omezeny dle jejich onemocnění. Pouze jeden uživatel domova pro seniory nebyl s danou službou spokojen. Při bližším zkoumání jsem zjistila, že se jedná o klienta, který je v daném zařízení jen krátce a ještě se nedokázal adaptovat v daném prostředí.

4.3.1.2 Ambulantní a terénní služby

Další dotazník byl speciálně vytvořen pro ambulantní a terénní poskytované služby. Jedná se o 5 uzavřených otázek, na které se dotazují jednotlivých uživatelů

podle jim poskytované služby. Dotazník byl vyplňován za pomoci rozhoru a v případě nesrozumitelné či nejasné odpovědi bylo prováděno bližší zkoumání k dotyčné odpovědi. Tyto dotazníkové rozhovory byly prováděny v terénu společně s pracovníky jednotlivých zařízení u jejich uživatelů v období od 1. 2. 2017 do 17. 3. 2017. Jejich vyhodnocení bylo provedeno ke konci března 2017. Všichni dotázaní respondenti byli informováni, za jakým účelem jsou tyto rozhovory prováděny, o zachování anonymity a jejich odpovědi nebudou použity k žádným jiným účelům. Otázky byly zaměřeny na to jak dlouho je jim dotyčná služby poskytovány, zda jsou s ní spokojeni, a jakým způsobem jsou schopni za danou službu platit. Výše jejich možností k financování se podílí i na četnosti poskytované pomoci.

Otázka č.1 Jak dlouho tuto službu využíváte?

Tab. č.16: Délka poskytované služby

Poskytovatel		Méně než	1-2 roky	3 roky a
Diakonie	Pečovatelská	2	2	1
	Osobní asistence	2	1	2
	Denní stacionář	2	1	2
Charita	Pečovatelská	1	3	1
	Osobní asistence	1	2	2

Zdroj: vlastní výzkum

Při otázce, jak dlouho danou službu využívají a 32% dotázaných odpovědělo méně než 1 rok, 26% odpovědělo 1-2 roky a 32% 3 roky a více. Délka poskytování služby je závislá na aktuálním zdravotním stavu uživatele, zda se jedná o nově vzniklou situaci, nebo vzhledem k svému zhoršenému zdravotnímu stavu není schopen uživatel tuto službu využívat. U denního stacionáře se v současné době jedná o to, že klienti, kteří dříve využívali této služby, nejsou schopni vzhledem ke zhoršenému zdravotnímu stavu službu již využívat, nebo byli umístěni do pobytového zařízení.

Otázka č. 2 Jste se službami spokojeni?

Tab. č.17: Spokojenost se službami

Poskytovatel		Ano	Ne
Diakonie	Pečovatelská	3	2
	Osobní asistence	5	0
	Denní stacionář	3	2
Charita	Pečovatelská	3	2
	Osobní asistence	5	0

Zdroj: vlastní výzkum

V této otázce jsem se zaobírala, jak jsou jednotliví uživatelé s vybranou službou spokojeni. 70% uživatelů byla projevena absolutní spokojenost. U 20% tedy 6 uživatelů byla projevena nespokojenost. Při bližším zkoumání bylo zjištěno, že se jedná o uživatele pečovatelské služby, kteří vyjádřili svou nespokojenost, jelikož s nimi pracovníce pečovatelské služby nemají čas chvíli posedět a s nimi si popovídat. Další dva uživatelé z denního stacionáře byli nespokojeni pro jejich zhoršování zdravotního stavu a nemožnosti se zapojovat do aktivit nabízených denním stacionářem.

Otázka č. 3 Pomůžou Vám pracovníci i nad rámec sepsaného poskytování pomoci?

Tab. č.18: Pomoc nad rámec poskytované pomoci

Poskytovatel		Ano	Ne
Diakonie	Pečovatelská	1	4
	Osobní asistence	0	5
	Denní stacionář	5	0
Charita	Pečovatelská	4	1
	Osobní asistence	3	2

Zdroj: vlastní výzkum

Tato otázka byla zaměřena na pracovníky jednotlivých služeb, zda mají chuť a možnost svým uživatelům poskytnout pomoc i nad rámec sepsaných smluv. U 50% respondentů jsem se setkala s kladnou odpovědí, kdežto u druhých 50% se zápornou. Odpověděli, že pokud nemají přesně ve smlouvě danou potřebu pomoci stanovenou, nejsou pracovníce, které za nimi pravidelně docházejí jim potřebnou pomoc poskytnout. Nejhuře dopadly služby poskytované od Diakonie, a to jak osobní asistence, tak pečovatelská služba. Při šetření se dotyčné pracovníce

hájily, že mají mnoho uživatelů a nemají dostatek časového prostoru a z vlastní bezpečnosti nejsou schopny tyto služby nad rámec sepsané smlouvy poskytnout.

Otázka č. 4 Z čeho danou službu hradíte?

Tab. č.19: Možnost úhrady za poskytovanou službu

Poskytovatel		důchod	PNP	rodina
Diakonie	Pečovatelská	1	3	1
	Osobní asistence	2	3	0
	Denní stacionář	1	4	0
Charita	Pečovatelská	0	5	0
	Osobní asistence	1	4	0

Zdroj: vlastní výzkum

Při zjišťování z čeho danou službu jednotliví uživatelé hradí, jsem došla ke zjištění, že 20% uživatelů ji hradí z důchodu, jelikož jim nebyl přiznán PNP a oni nejsou schopni se obejít bez pomoci druhé osoby, 76% uživatelům je přiznán PNP různého stupně a jeho výši využívají pro poskytované služby a 4% tedy 1 uživateli tyto služby hradí syn, jelikož nechce si o PNP požádat a chce sám mamince potřebnou pomoc poskytnout. Ani při předání všech informací syn nechtěl o daný příspěvek požádat.

Otázka č. 5 Jak často danou službu využíváte?

Tab. č.20: Délka využívané služby

Poskytovatel		denně	několikrát týdně	několikrát měsíčně
Diakonie	Pečovatelská služba	2	1	2
	Osobní asistence	0	4	1
	Denní stacionář	3	2	0
Charita	Pečovatelská služba	2	3	0
	Osobní asistence	2	3	0

Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 5 kde jsem zjišťovala, jak často danou službu její uživatel využívá je vázaná předchozí otázkou, kdy možnost financování odehrává velkou roli při četnosti využívání potřebných služeb. 35% dotázaných využívají tuto službu denně, 54% několikrát týdně a 12% jen několikrát za měsíc. Parodii je, že uživatelka,

kteřé hradí potřebnou pomoc syn, nemá přiznaný PNP a ani nemá zájem si o něj požádat.

4.4 Celkové vyhodnocení výzkumu

Předmětem tohoto výzkumu bylo zjistit v jakém rozsahu a kvalitě jsou poskytovány sociální služby v oblasti Valašskomeziříčska. Hlavním cílem bylo zjistit, zda je množství poskytovaných sociálních služeb dostačující a zda jejich kvalita odpovídá stanoveným normám a jejich klienti jsou s nabízenými službami spokojeni. Také bylo cílem zjistit, zda některá z nabízených služeb není klienty využívána, je dostatečná kapacita zařízení či naopak jestli zde nějaká služba nechybí. Dále jsem se zabířala otázkou financování sociálních služeb a to i z pohledu uživatelů, zda mají dostatečný příjem pro její úhrady. Výzkum byl prováděn pomocí rozhovorů, kde jsem se zaměřila na to, jaké vlastně jednotlivé služby poskytovatelé sociálních služeb ve výše jmenované oblasti nabízejí a jak jsou s danými nabízenými službami spokojeni jejich jednotliví uživatelé.

Před započítím vlastní práce jsem se nejdřívě zabířala otázkou, jestli už někdo se tímto tématem v dané oblasti zabířal. Bohužel jsem našla jen jednu bakalářskou práci, která *„Analyzovala činnost sociálních služeb ve vztahu k osobám se zdravotním postižením“*, kde v samotné práci se zaměřila na poskytování sociálních služeb v oblasti Valašskomeziříčska. V této práci byla *„úroveň sociálních služeb hodnocena jako pouze částečně vyhovující, nebo nevyhovující, bylo zde postrádáno kapacita pobytových zařízení a dostatečné asistenční služby“*.

Při osobní návštěvě jednotlivých zařízení poskytovatelů sociálních služeb jsem při rozhovorech s jejich odpovědnými pracovníky zjistila, že v nejbližším okolí jsou nabízeny následující pobytové služby: **Domov pro seniory** (3 zařízení) celkově s kapacitou **100 míst** pro muže a ženy celkově ve věku od **55 let pro ženy** a od **60 let pro muže**, kdy jednotlivá zařízení mají celkově **359** evidovaných žádostí od zájemců o tuto poskytovanou službu. Jelikož se jedná o pobytovou službu, jednotliví uživatelé zůstávají v těchto zařizeních většinou až do sklonku svého života, je možnost o umístění do těchto zařizení velice mizivá. **Domov se zvláštním režimem**

(2 zařízení) s celkovou kapacitou **60 míst** pro **muže a ženy ve věku od 27 let**, počet žádostí zájemců o tyto služby evidovaných v této poskytované službě je **242**. Ani tato služba není schopno v blízké budoucnosti žádosti vyřídit ke spokojenosti klientů. Odlehčovací služba (2 zařízení) s kapacitou **23 míst** pro **muže a ženy ve věku od 19 let** věku, počet evidovaných žádostí o umístění je **30**. Také je zde k dispozici Specializovaná paliativní (hospicová) péče, která v současné době není řazena mezi sociální služby, ale v současné době je v návrhu změny zákona její zařazení do sociálních služeb. Zařízení hospicové péče má kapacitu **16 míst** pro uživatele **od 19 let** věku, počet evidovaných žádostí o umístění je **15**. U těchto klientů je vzhledem k poskytované službě možnost rychlého umístění do zařízení. Jak jsme mohli zjistit ve zkoumané oblasti je velký nedostatek kapacity pro veškeré pobytové služby. Při rozhovorech v zařízení s pracovníky, jsem se snažila zjistit, zda se neuvažuje o novém zařízení, které by tyto služby poskytovaly, ale bohužel jsem zjistila, že otázkou se místní poskytovatelé sice zabývají, ale v nejbližší době není nic takového v plánu.

U terénního a ambulantního poskytování pomoci jsem se setkala se službami: **Domácí paliativní péče a ošetrovatelská služba**, které jsou sice službami zdravotními ale je nutno toto poskytování zmínit, jelikož kvalitní sociální služba bez této pomoci se neobejde. Tato služba je průběžně poskytována všem zájemcům o danou pomoc. Dále zde máme **pečovatelskou službu** (2 zařízení) s kapacitou **390 uživatelů** současně, s počtem čekatelů o tyto služby **103**, šanci na získání této služby mají během 3-4 měsíců. Tato služba je určena pro uživatele ve věku **od 19 let**. **Osobní asistence** (2 zařízení) má kapacitu pro **42 uživatelů od věku 7 let**, počet zájemců je evidovaných **13** s možností získání této služby během 2-3 měsíců. Naopak **denní stacionář** (1 zařízení) má kapacitu **20 míst**, ale v současné době mají jen **4 uživatele** této služby. Proč tato kapacita není naplněna, neznají vysvětlení ani pracovníci zařízení. Další služby jako je **poradna pro pečující osoby, sociální rehabilitace pro osoby s duševním onemocněním, půjčovna kompenzačních pomůcek** jsou vyřizovány ke spokojenosti průběžně. U kompenzačních pomůcek zařízení průběžně dokupuje nové pomůcky dle jejich zájmu.

Při zjišťování financování sociálních služeb, jsou dle celostátních podmínek rozdělovány dotace na provoz těchto poskytovaných služeb, nedílnou součástí

pro kvalitní zajištění těchto služeb jsou platby od uživatelů. U terénních a ambulantních služeb jsou podmínky jasně dané, pokud uživatel poskytovanou službu není schopen uhradit v plné výši, nejsou mu služby bohužel poskytnuty. U pobytové služby jsou platby řízeny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde v případě, že příjmy uživatele služby nejsou dostačující, mohou zařízení požádat o doplacení těchto služeb rodinné příslušníky uživatelů. U všech oslovených pobytových služeb jsem zjistila, že celkem **40 uživatelů** nemají dostatečné příjmy a tyto poskytované služby uhradit v plné výši jen od **3 uživatelů** financují nejbližší příbuzní jejich platby. Chybějící finance je nutno zařízení doplnit z vlastního rozpočtu. Schopností financovat poskytované služby od uživatelů je také ovlivněno vzniku nových zařízení.

Využívání volnočasových aktivit u pobytových služeb, které také mají vliv na kvalitu poskytovaných služeb mají v plné míře s velkým výběrem možností jen ve 2 zařízeních a to IKV Choryně a Charitní dům spokojeného stáří ve Valašské Bystřici, kde se pracovníci věnují k plnému využití volného času svých uživatelů.

Při rozhovorech se samotnými uživateli sociálních služeb jsem zjistila, že kapacita poskytované služby ať už je to u pobytových služeb nebo u terénních služeb má vliv na kvalitu poskytované služby. U uživatelů je kvalita hodnocena nejen poskytnutím potřebné předem domluvené pomoci, ale i samotný lidský přístup, jak dlouho se dotyční pracovníci dokáží zdržet u jednotlivých klientů, zda jim dokážou pomoci i přes to že ve smlouvě uvedený úkon není dohodnutý a jen samotné posezení a zeptání „*Jak se máte?*“ dokáže nemocného člověka zahřát na srdci. Podle výsledků výzkumu je přesně vidět, že služba sice dokáže uspokojit mnoho uživatelů, ale pracovníci nemají čas na srdečnější přístup k jejich uživatelům.

Touto prací jsem chtěla hlavně poukázat na počet poskytovatelů sociálních služeb na dané oblasti, jaké služby poskytují, zda jejich kapacita je vyhovující a na samotný přístup k jejich uživatelům. Máme zde vybudovány nově dvě zařízení pro pobytové služby, kde je nové moderní vybavení, ale podle pocitů jejich uživatelů se cítí lépe v zařízeních původních, kde na Vás jen když vejdete zapůsobí s jakou láskou jsou tato zařízení vedeny. Podle množství žadatelů o umístění do zařízení je vidět, že kapacita je nedostačující a rodinní příbuzní nejsou ochotni připlácet za poskytovanou péči pro osoby nemohoucí.

ZÁVĚR

Tato diplomová práce byla zaměřena na rozsah a kvalitu poskytovaných sociálních služeb v oblasti Valašskomeziříčska. V jejím úvodu jsem se zabývala základním legislativním vymezením a definicí sociálních služeb, které byly pro mou práci stěžejní a to zejména sociální práce, sociální prevence a sociální poradenství. Již v názvu své práce jsem se zmínila o kvalitě sociálních služeb, a proto v teoretické části sem se zmínila o způsobu poskytování těchto služeb a o plánování jejich průběhu. Zmínila jsem se také o potřebné dokumentaci a lehce se dotkla personálního a organizačního zajištění sociálních služeb a v neposlední řadě se dotkla místní a časové dostupnosti.

V další části mé práce jsem zmínila financování sociálních služeb a to jak ze státního rozpočtu, tak z rozpočtu kraje a zřizovatele. Následně zde bylo zmíněno financování z projektu EU a příspěvku ÚP, které hrají nemalou roli při financování sociálních služeb, jelikož platby od ÚP se skládají jak z financování zřizovaných pracovních míst tak hlavně z přiznaných příspěvků na péči, které hradí jednotlivým zařízením poskytovanou péči. Další součástí plateb pro zajištění kvalitně poskytovaných sociálních služeb jsou platby od příslušných zdravotních pojišťoven za poskytovanou profesionální práci zdravotního personálu, který je nezbytnou součástí všech zařízení.

V poslední části teoretické části byly řešeny jednotlivá zařízení, která poskytují sociální služby v dané oblasti. Zde jsem se zmínila také o existenci neregistrovaného zařízení, které sice není přímo ve zmiňované oblasti, ale jsou zde umístěni z této oblasti klienti. Jedná se o Penzion Dolní Rozpité, které ubytovává na rekreaci klienty, kteří nedokázali získat pobyt v registrovaných sociálních zařízeních. Dále se tu také zabývám menšími poskytovateli sociálních služeb, kteří jsou zaměřeni jen na určitou skupinu klientů nap. SONS, Auxilium aj.

V praktické části mé práce jsem se zaměřila již na konkrétní služby od poskytovatelů sociálních služeb ve výše uvedené oblasti. Oslovila jsem následující zařízení: Charita Valašské Meziříčí, Diakonie ČCE Valašské Meziříčí, Sociální služby Vsetín a Institut Krista Velekněze v Choryni. V těchto zařízeních jsem zjišťovala za pomoci rozhovorů s pracovníky daných

poskytovatelů např. seznam sociálních služeb, které poskytují, pro kolik uživatelů, kolik je následně zájemců o tyto služby, jakým způsobem jsou tito poskytovatelé financováni. Následně jsem prováděla rozhovory pro vyplnění dotazníku se samotnými uživateli poskytovaných služeb, za pomoci kterých jsem se snažila zjistit, zda jsou s poskytovanou službou spokojeni a zda jim personál věnuje dostatek potřebného času. Tyto dotazníky byly provedeny podle typu poskytovaných služeb: pobytové služby, terénní a ambulantní služby. Celou práci jsem se snažila zjistit, zda jsou poskytované služby v daném okolí v dostatečném množství a zda v dané oblasti nechybí nějaká služba, či naopak daná služba je ale klienti o ni nejeví zájem.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

JAROŠOVÁ D, *Základy veřejného zdravotnictví* OSTRAVA 2003 distanční text
Ostravská univerzita

JOHNOVÁ, Milena. *Standardy kvality sociálních služeb*. 3. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2004. ISBN 80-86552-98-5.

KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Abena, 2008. ISBN 9788025434277.

MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních [sic] zařízeních*. Praha: Grada, 2011. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3148-3.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 9788073673109.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. 186 s. ISBN 80-717-8473-7.

RHEINWALDOVÁ, E. *Novodobá péče o seniory*. Praha: Grada Publishing, 1999, ISBN 80-210-3345-2.

STRAKOVÁ, M., K. ČERMÁKOVÁ, K. 2008, *Standardy kvality sociálních služeb - příručka pro uživatele*. MPSV 2008. 98 s. ISBN nebylo nalezeno

SYROVÁTKOVÁ, Štěpánka a Ladislava VOPATOVÁ. *Vybrané standardy kvality a jejich naplňování v praxi poskytovatelů sociálních služeb*. Praha: Centrum pro komunitní práci, 2013. ISBN 978-80-86902-98-2.

TRÖSTER, Petr. *Právo sociálního zabezpečení*. 5., přeprac. a aktualiz. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2010. Beckovy právnické učebnice. ISBN 978-80-7400-322-6.

LEGISLATIVA

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

Zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 367/2016 Sb., kterým se mění zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Sociální zabezpečení ...: státní sociální podpora, sociální péče, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum, působnost jednotlivých orgánů : redakční uzávěrka .. Ostrava: Sagit, 1993.123 s. ÚZ. ISBN 9788074880957.

Směrnice č. 4/2017 postup Úřadu práce České republiky Při realizaci veřejné služby

Směrnice č.1/2017 postup Úřadu práce České republiky Program aktivní politiky

JINÉ ZDROJE

Informační leták Institut Krista Velekněze v Choryni

Výroční zpráva 2015 Charita Valašské Meziříčí

INTERNETOVÉ ZDROJE

Úplné znění [online]. [13.12.2016]. Dostupné z: <http://www.uplnezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>

MPSV.CZ : Vyhlášení dotačního řízení MPSV pro rok 2017 v oblasti poskytování sociálních služeb s nadregionální a celostátní působností. [online]. [24.2.2017]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/28173>

[online]. Copyright © Le [cit. 12.04.2017]. Dostupné z:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/28174/Methodika_Ministerstva_prace_a_socialnich_veci.pdf

Výsledky rozdělení finanční podpory z rozpočtu Zlínského kraje k zajištění dostupnosti sociálních služeb na území Zlínského kraje pro rok 2017 | Zlínský kraj. *Zlínský kraj* [online]. Copyright © Krajský úřad Zlínského kraje [cit. 12.04.2017]. Dostupné z: <https://www.kr-zlinsky.cz/vysledky-rozdeleni-financni-podpory-z-rozpocetu-zlinskeho-kraje-k-zajisteni-dostupnosti-socialnich-sluzeb-na-uzemi-zlinskeho-kraje-pro-rok-2017-cl-3966.html>

Výzva k podání Žádostí poskytovatelů sociálních služeb o finanční podporu z rozpočtu Zlínského kraje k zajištění dostupnosti sociálních služeb na území Zlínského kraje pro rok 2017 | Zlínský kraj. *Zlínský kraj* [online]. Copyright © Krajský úřad Zlínského kraje [cit. 12.04.2017]. Dostupné z: <https://www.kr-zlinsky.cz/vyzva-k-podani-zadosti-poskytovatelu-socialnich-sluzeb-o-financni-podporu-z-rozpocetu-zlinskeho-kraje-k-zajisteni-dostupnosti-socialnich-sluzeb-na-uzemi-zlinskeho-kraje-pro-rok-2017-cl-3847.html>

Adresář - Charita Valašské Meziříčí. *Charita Valašské Meziříčí - Charita Valašské Meziříčí* [online]. Copyright © 2017 [cit. 12.04.2017]. Dostupné z: <http://www.valmez.charita.cz/adresar/?s=charitni-dum-pokojneho-stari-valasska-bystrice-domov-pro-seniory#directory-detail>

Adresář - Charita Valašské Meziříčí. *Charita Valašské Meziříčí - Charita Valašské Meziříčí* [online]. Copyright © 2017 [cit. 12.04.2017]. Dostupné z: <http://www.valmez.charita.cz/adresar/?s=centrum-osobni-asistence2#directory-detail>

Adresář - Charita Valašské Meziříčí. *Charita Valašské Meziříčí - Charita Valašské Meziříčí* [online]. Copyright © 2017 [cit. 12.04.2017]. Dostupné z: <http://www.valmez.charita.cz/adresar/?s=centrum-amika#directory-detail>

Diakonie Valašské Meziříčí - DIAKONIE ČCE. *Diakonie Valašské Meziříčí - DIAKONIE ČCE* [online]. Copyright © 2017 [cit. 17.02.2017]. Dostupné z: <http://www.diakoniev.m.cz/diakonie-valasske-mezirici/>

Pečovatelská služba - DIAKONIE ČCE. *Diakonie Valašské Meziříčí - DIAKONIE ČCE* [online]. Copyright © 2017 [cit. 17.02.2017]. Dostupné z: <http://www.diakoniev.m.cz/nabizene-sluzby/sluzby-podpory-domaci-pece/pecovatelska-sluzba/>

Co je sociální podnikání | Sociální podnikání info. *Sociální podnikání info* [online]. Copyright © 2017 [cit. 25.02.2017]. Dostupné z: <http://www.socialnipodnikani.info/co-je-socialni-podnikani/>

Dokumenty organizace - DIAKONIE ČCE. *Diakonie ČCE - hospic CITADELA - DIAKONIE ČCE* [online]. Copyright © 2017 [cit. 14.02.2017]. Dostupné z: <http://www.citadela.cz/stredisko-diakonie-xy/dokumenty-organizace/>

Naše služby - DIAKONIE ČCE. *Diakonie ČCE - hospic CITADELA - DIAKONIE ČCE* [online]. Copyright © 2017 [cit. 14.02.2017]. Dostupné z: <http://www.citadela.cz/nase-sluzby/>

Naše služby - DIAKONIE ČCE. *Diakonie ČCE - hospic CITADELA - DIAKONIE ČCE* [online]. Copyright © 2017 [cit. 14.02.2017]. Dostupné z: <http://www.citadela.cz/nase-sluzby/hospic>

Domovy - DS Seniorpark Valašské Meziříčí - O domově | Sociální služby Vsetín. *Sociální služby Vsetín* [online]. Copyright © 2012 [cit. 17.02.2017]. Dostupné z: <http://www.sluzbyvsetin.cz/cz/domovy/domov-senioru-mezirici/o-domove>

Domovy - DS Seniorpark Valašské Meziříčí - O domově | Sociální služby Vsetín. *Sociální služby Vsetín* [online]. Copyright © 2012 [cit. 20.01.2017]. Dostupné z: <http://www.sluzbyvsetin.cz/cz/domovy/domov-senioru-mezirici/o-domove>

Domovy - Centrum bydlení pro osoby se zdravotním postižením - CHB | Sociální služby Vsetín. *Sociální služby Vsetín* [online]. Copyright © 2012 [cit. 17.01.2017]. Dostupné z: <http://www.sluzbyvsetin.cz/cz/domovy/centrum-pro-osoby-se-zdravotnim-postizenim/CHB>

Domovy - DZR Seniorpark Valašské Meziříčí - O domově | Sociální služby Vsetín. *Sociální služby Vsetín* [online]. Copyright © 2012 [cit. 19.02.2017]. Dostupné z: <http://www.sluzbyvsetin.cz/cz/domovy/domov-se-zvlastnim-rezimem-mezirici/o-domove>

Živnostenský rejstřík [online]. [cit. 02.03.2017]https://www.rzp.cz/cgi-bin/aps_cacheWEB.sh?VSS_SERV=ZVWSBJVYP&OKRES=&CASTOBCE=&OBEC=&ULICE=&CDOM=&COR=&COZ=&ICO=&OBCHJM=&OBCHJMATD=0&ROLES=P&JMENO=Martina&PRIJMENI=Janostyakov%

O nás – Auxilium o.p.s. *Auxilium o.p.s* [online]. Copyright © 2015. All Rights reserved. [cit. 03.03.2017]. Dostupné z: <http://www.auxilium.cz/sample-page/>

Raná péče – Auxilium o.p.s. *Auxilium o.p.s* [online]. Copyright © 2015. All Rights reserved. [cit. 03.03.2017]. Dostupné z: <http://www.auxilium.cz/sluzby/registrovane-sluzby/rana-pece/>

Sociálně – aktivizační služby pro děti/osoby se ZP – Auxilium o.p.s. *Auxilium o.p.s* [online]. Copyright © 2015. All Rights reserved. [cit. 02.02.2017]. Dostupné z: <http://www.auxilium.cz/sluzby/registrovane-sluzby/socialne-aktivizacni-sluzby-pro-detiosoby-se-zp/>

Osobní asistence – Auxilium o.p.s. *Auxilium o.p.s* [online]. Copyright © 2015. All Rights reserved. [cit. 02.02.2017]. Dostupné z: <http://www.auxilium.cz/sluzby/registrovane-sluzby/osobni-asistence/>

Odlehčovací služby pro děti/osoby se ZP – Auxilium o.p.s. *Auxilium o.p.s* [online]. Copyright © 2015. All Rights reserved. [cit. 12.02.2017]. Dostupné z:

<http://www.auxilium.cz/sluzby/registrovane-sluzby/odlehcovaci-sluzby-pro-detiosoby-se-zp/>

Podane-ruce.cz. *podane-ruce.cz* [online]. Copyright © 2014 Všechna práva vyhrazena. [cit. 02.02.2017]. Dostupné z: http://www.podane-ruce.cz/#utm_source=firmy.cz&utm_medium=ppd&utm_campaign=firmy.cz-2511816

SONS ČR - Sociálně právní poradna . *SONS ČR - O nás* [online]. Copyright © 2012 [cit. 04.12.2016]. Dostupné z: <https://www.sons.cz/pravni>

Odborné sociální poradenství | Poradenské centrum pro neslyšící Kroměříž. *Poradenské centrum pro neslyšící Kroměříž* [online]. [12.2.2017]. Dostupné z: <http://www.chcislyset.cz/odborne-socialni-poradenstvi.php>

Sociálně aktivizační služby | Poradenské centrum pro neslyšící Kroměříž. *Poradenské centrum pro neslyšící Kroměříž* [online].]. [12.2.2017]. Dostupné z: <http://www.chcislyset.cz/socialne-aktivizacni-sluzby.php>

Tlumočnické služby | Poradenské centrum pro neslyšící Kroměříž. *Poradenské centrum pro neslyšící Kroměříž* [online].]. [12.2.2017]. Dostupné z: <http://www.chcislyset.cz/tlumocnicke-sluzby.php>

SEZNAM ZKRATEK

EU Evropská unie

ÚP ČR Úřad práce České republiky

SONS Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých

ČCE Českobratrská církev evangelická

IKV Institut Krista Velekněze

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

PNP Příspěvek na péči

DS Domov pro seniory

DZR Domov se zvláštním režimem

SEZNAM TABULEK

Tabulka č.1: Výsledky rozdělení finanční podpory z rozpočtu zlínského kraje pro rok 2017

Tabulka č.2: Přehled poskytovaných služeb

Tabulka č.3: Přehled kapacity žadatelů o dané služby

Tabulka č.4: Doba čekání žadatelů o služby

Tabulka č.5: Přehled dotací a plateb za poskytované služby

Tabulka č.6: Přehled uživatelů bez dostatečných příjmů

Tabulka č.7: Přehled aktivit nad rámec smluv

Tabulka č.8: Délka využívané služby

Tabulka č.9: Způsob poskytování stravy

Tabulka č.10: Pomoc personálu při jídle

Tabulka č.11: Využívání volnočasových aktivit

Tabulka č.12: Využívání času si s uživateli zařízení popovídat

Tabulka č.13: Vstřícnost personálu u pomoci při mobilitě

Tabulka č.14: Návštěvy uživatele přes den od personálu

Tabulka č.15: Spokojenost s poskytovanou službou

Tabulka č.16: Délka poskytované služby

Tabulka č.17: Spokojenost se službami

Tabulka č.18: Pomoc nad rámec poskytované pomoci

Tabulka č.19: Možnost úhrady za poskytovanou službu

Tabulka č.20: Délka využívané služby

SEZNAM GRAFŮ

Graf č.1 : Přehled příjmů zařízení Diakonie Valašské Meziříčí pro rok 2015

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 Dotazník pro terénní služby

Příloha č. 2 Dotazník Pro ambulantní služby

Příloha č. 1 Dotazník pro terénní služby

Dobrý den,

Jsem studentkou Univerzity Palackého v Olomouci, fakultě Pedagogické, obor Pedagogika – sociální práce. Prosím o vyplnění dotazníku, který bude sloužit pro vypracování mé diplomové práce, která je zaměřena na zjištění kvality poskytovaných sociálních služeb v oblasti Valašskomeziříčska. Tento dotazník je anonymní, je složen z uzavřených otázek a nebude použit k jiným účelům. Údaje v něm zjištěné budou anonymní a v samotné práci nebude žádný údaj, který by mohl vést k identifikaci respondenta.

Pobytové služby

1. Jak dlouho danou službu využíváte?
 - Méně než rok
 - 2-5 let
 - Více jak 5 let
2. Jakým způsobem je Vám poskytována strava?
 - Na pokoji v leže
 - Na pokoji u stolu
 - Ve společné jídelně
 - Plně krmem
3. Pomáhá Vám při jídle personál?
 - Ano, strava je předkrájená
 - Ne, jsem schopen jíst sám
 - Nejsem schopen se sám najíst
4. Využíváte volnočasové aktivity?
 - Ano
 - Ne
5. Má personál čas si s Vámi popovídat, např. jak se máte, jak jste v zařízení spokojen, jestli něco nepotřebujete?
 - Ano
 - Ne

6. Když nemůžete, dojdou pro Vás pracovníci, aby Vás vzali na procházku po chodbě nebo ven?
- Ano
 - Ne
7. Přejde se za Vámi personál zeptat, jestli Vám nemají něco přečíst, zapnout televizi, jestli něco nepotřebujete koupit?
- Ano
 - Ne
8. Jste v daném zařízení s poskytovanou službou spokojeni?
- Ano
 - Ne

Příloha č. 2 Dotazník Pro ambulantní služby

Dobrý den,

Jsem studentkou Univerzity Palackého v Olomouci, fakultě Pedagogické, obor Pedagogika – sociální práce. Prosím o vyplnění dotazníku, který bude sloužit pro vypracování mé diplomové práce, která je zaměřena na zjištění kvality poskytovaných sociálních služeb v oblasti Valašskomeziříčska. Tento dotazník je anonymní, je složen z uzavřených otázek a nebude použit k jiným účelům. Údaje v něm zjištěné budou anonymní a v samotné práci nebude žádný údaj, který by mohl vést k identifikaci respondenta.

Terénní a ambulantní služby

1. Jak dlouho tuto službu využíváte?
 - Méně než 1 rok
 - 1-2 roky
 - 3 roky a více
2. Jste se službami spokojeni?
 - Ano
 - Ne
3. Pomůžou Vám pracovníci i nad rámec sepsaného poskytování pomoci?
 - Ano
 - Ne
4. Z čeho danou službu hradíte
 - Důchod
 - Příspěvek na péči
 - Rodina
5. Jak často danou službu využíváte?
 - denně
 - několikrát týdně
 - několikrát do měsíce