

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

## **Odborné sociální poradenství v Hradci Králové**

Diplomová práce

Autor: Bc. Adéla Gonšenicová  
Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce  
Studijní obor: Sociální práce  
Vedoucí práce: Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

Hradec Králové

2015

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ

Ústav sociální práce

Akademický rok: 2014/2015

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Adéla Gonšenicová**  
Osobní číslo: **U13266**  
Studijní program: **N6731 Sociální politika a sociální práce**  
Studijní obor: **Sociální práce**  
Název tématu: **Odborné sociální poradenství v Hradci Králové**  
Zadávající katedra: **Oddělení sociální práce a sociální politiky**

### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Diplomová práce se bude zabývat odborným sociálním poradenstvím v Hradci Králové. Teoretická část bude dle odborné literatury vymezovat sociální poradenství, jeho formy, druhy, cíle, funkce. Z dostupných zdrojů budou zjištěny informace o jednotlivých organizacích v Hradci Králové. Empirická část práce využije kvantitativní a kvalitativní výzkumnou strategii, metodu dotazování, dotazník vlastní konstrukce.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

Vedoucí diplomové práce:

**Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.**

Oddělení sociální práce a sociální politiky

Datum zadání diplomové práce: **10. července 2014**

Termín odevzdání diplomové práce: **31. března 2015**

L.S.

Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.  
ředitelka

PhDr. Martin Smutek, Ph.D.  
vedoucí katedry

dne

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí diplomové práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Novém Městě dne

Bc. Adéla Gonšenicová

## **Abstrakt**

Gonšenicová, Adéla. Odborné sociální poradenství v Hradci Králové, 2015. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

Diplomová práce se zabývá odborným sociálním poradenstvím na území města Hradce Králové. Úvod teoretické části popisuje funkce, poslání a cíle odborného sociálního poradenství. Dále se práce zabývá hledisky ovlivňujícími obyvatele při využití odborného sociálního poradenství. V závěru teoretické části jsou charakterizováni obyvatelé a sociální služby v Hradci Králové. Hlavním cílem výzkumného šetření je zjistit, jaké postoje, informace a potřeby mají obyvatelé města Hradce Králové v kontextu aktuální nabídky organizací poskytujících odborné sociální poradenství. V rámci výzkumného šetření je použita kvantitativní i kvalitativní výzkumná strategie. V závěru práce jsou na základě poznatků navrženy změny, opatření či inovace v oblasti odborného sociálního poradenství v Hradci Králové. Výsledky výzkumného šetření a navržené změny se mohou stát podkladem pro činnost organizací poskytujících odborné sociální poradenství, pro Odbor sociálních věcí a zdravotnictví na Magistrátě města Hradce Králové, ale mohou být využity i při komunitním plánování sociálních služeb ve městě.

Klíčová slova: odborné sociální poradenství, sociální služby, poradce, obyvatel, klient, informace, potřeby, postoje

## **Abstract**

Gonšenicová, Adéla. Professional social consultancy in Hradec Králové. Hradci Králové, 2015. Master Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Master Degree Thesis: Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

The master degree deals with professional social consultancy in Hradec Králové. The beginning of theoretical part describes the functions, missions and targets of professional social consultancy. The thesis deals with viewpoints, what influence the inhabitants when they are using professional social consultancy. In conclusion of theoretical part, there are describe inhabitants and the social services of the city Hradec Králové. The main target of research is find out, what posture, information and requirements have the inhabitants of the city Hradec Králové in the context actually offer of organizations provide professional social consultancy. In the research is used quantitative and qualitative research strategy. In conclusion of this thesis, there are suggested the changes, provisions and innovations in professional social consultancy in Hradec Králové. Results of the investigation and the proposed changes may become the basis for the activities of organizations providing social counseling for the Department of Social Affairs and Health at the Magistrate of Hradec Králové, but can also be used in community planning of social services in the city.

Keywords: professional social consultancy, social services, consultant, inhabitant, client, information, missions, stance

## Obsah

Úvod .....	8
<b>1 Sociální poradenství a jeho funkce.....</b>	<b>10</b>
1.1 Poslání a cíle odborného sociálního poradenství .....	12
1.2 Klienti v odborném sociálním poradenství .....	13
1.3 Proces poskytování odborného sociálního poradenství .....	14
1.4 Zásady při poskytování odborného sociálního poradenství.....	16
1.5 Shrnutí kapitoly č. 1 .....	17
<b>2 Aspekty ovlivňující využití odborného sociálního poradenství .....</b>	<b>19</b>
2.1 Informovanost obyvatel o organizacích odborného sociálního poradenství .....	19
2.2 Postoje obyvatel k odbornému sociálnímu poradenství .....	21
2.3 Sociální potřeby obyvatel .....	21
2.4 Shrnutí kapitoly č. 2.....	23
<b>3 Charakteristika obyvatel a sociálních služeb v Hradci Králové .....</b>	<b>24</b>
3.1 Potřebnost organizací poskytujících odborné sociální poradenství.....	26
3.2 Deskripce organizací poskytujících odborné sociální poradenství.....	27
3.2.1 Geografické rozmístění organizací .....	34
3.2.2 Dostupnost organizací odborného sociálního poradenství .....	35
3.2.3 Návaznost poskytovaných služeb na další dostupné zdroje .....	36
3.3 Shrnutí kapitoly č. 3 .....	37
<b>4 Výzkumné šetření .....</b>	<b>38</b>
4.1 Hlavní cíl výzkumného šetření a charakteristika dílčích cílů .....	41
4.2 Výzkumný vzorek, organizace výzkumného šetření .....	45
4.3 Způsob zpracování dat z výzkumného šetření .....	46
<b>5 Výsledky výzkumného šetření a jejich interpretace.....</b>	<b>47</b>
5.1 Interpretace dílčího cíle č. 1 .....	53
5.2 Interpretace dílčího cíle č. 2.....	61
5.3 Interpretace dílčího cíle č. 3 .....	65
5.4 Interpretace dílčího cíle č. 4.....	73
<b>6 Závěr výzkumného šetření.....</b>	<b>76</b>
<b>Závěr .....</b>	<b>78</b>
<b>Seznam zkratk .....</b>	<b>80</b>
<b>Seznam obrázků.....</b>	<b>80</b>

<b>Seznam tabulek a grafů .....</b>	<b>80</b>
<b>Seznam použité literatury .....</b>	<b>81</b>
<b>Seznam příloh.....</b>	<b>I</b>
<b>Příloha A: Přehled organizací poskytující odborné sociální poradenství na území Hradce Králové.....</b>	<b>II</b>
<b>Příloha B: Dotazník vlastní konstrukce (nevyplněný).....</b>	<b>VIII</b>
<b>Příloha C: Dotazník vlastní konstrukce (vyplněný respondentem) .....</b>	<b>XII</b>
<b>Příloha D: Záznamový arch vlastní konstrukce (nevyplněný) .....</b>	<b>XVI</b>
<b>Příloha E: Záznamový arch vlastní konstrukce (vyplněný informantem).....</b>	<b>XIX</b>



## Úvod

Současná společnost, která se neustále rozvíjí, přináší v mnoha směrech vzrůstající nároky na jednotlivce. Pro sociálně, ekonomicky či jinak znevýhodněné jednotlivce a skupiny to může znamenat, nemožnost se plně integrovat, orientovat se a přizpůsobit měnícím se společenským, právním, ale i kulturním normám. Lidé se s nároky společnosti většinou vyrovnávají vlastními strategiemi a jednají na základě svých zkušeností, znalostí i schopností. Zároveň však mohou využívat laického nebo zprostředkovaného poradenství poskytovaného od blízkých osob či z médií.

Odborné sociální poradenství využívá společensky nabízených a dostupných příležitostí a také zprostředkovává přístupy ke zdrojům pro všechny potřebné v nepříznivých sociálních situacích a při sociálním začleňování. Poradenství, jehož cílem je odborná pomoc klientovi formou poskytování informací a orientování se ve vzniklé problémové situaci, může předcházet vzniku a rozvoji nepříznivých sociálních jevů. Poradenství se zároveň snaží o obnovení přirozených sociálních kompetencí jedince a přispívá k jeho osobnímu růstu.

Diplomová práce si klade za cíl zjistit, jaké jsou postoje, informovanost a potřeby obyvatel města Hradce Králové v kontextu aktuální nabídky organizací poskytujících odborné sociální poradenství. Neboli, jak tyto aspekty ovlivňují obyvatele Hradce Králové při využití odborného sociálního poradenství. Na základě výsledků výzkumu dojde k navrhnutí změn, opatření či inovací v oblasti odborného sociálního poradenství v Hradci Králové.

Na začátku odborného textu bude objasněno zařazení odborného sociálního poradenství do komplexu sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho role v životě člověka. Další podkapitoly budou pojednávat o jednotlivých oblastech odborného sociálního poradenství. V druhé kapitole budou uvedeny aspekty, které by mohly ovlivnit využití odborného sociálního poradenství obyvateli města. Poslední kapitola teoretické části bude charakterizovat obyvatele a sociální služby v Hradci Králové. V úvodu empirické části dojde k vymezení hlavního cíle výzkumného šetření a k vymezení dílčích cílů. Dále bude zdůvodněn výběr výzkumných metod a technik. Popsány budou i výzkumné vzorky a celá organizace výzkumného šetření. Navazovat bude kapitola, která se bude věnovat výsledkům šetření a jejich interpretaci. Závěrečná kapitola poté shrne výsledky výzkumného šetření.

V empirické části práce bude využito kvantitativní výzkumné metody, techniky dotazníku vlastní konstrukce, v případě zjišťování informací o obyvatelích města Hradce Králové. Naopak při mapování situace u poskytovatelů odborného sociálního poradenství, bude použita kvalitativní výzkumná strategie, a to záznamový arch. Výsledky výzkumného šetření i případné navržené změny se mohou stát podkladem pro činnost organizací poskytujících odborné sociální poradenství, pro Odbor sociálních věcí a zdravotnictví na Magistrátě města Hradce Králové, ale mohou být využity i při komunitním plánování sociálních služeb ve městě.

Přehled aktuální nabídky v oblasti odborného sociálního poradenství v Hradci Králové bude proveden z analýzy sekundárních zdrojů, kterými budou registr poskytovatelů sociálních služeb a dalších internetové zdroje. Téma diplomové práce bylo zvoleno z důvodu zájmu o tuto oblast a s ohledem na chybějící zmapování této problematiky v Hradci Králové.

Diplomová práce bude čerpat především z odborné literatury vztahující se k problematice poradenství. Výchozím legislativním zdrojem bude zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a v minimální míře bude vycházet i z internetových zdrojů.

## 1 Sociální poradenství a jeho funkce

Pro ucelenost diplomové práce je třeba nejprve uvést, co je to obecně poradenství a jakou roli hraje v životě člověka. Člověk se s poradenstvím setkává v běžném životě, kdy mu poradenství poskytují osoby z jeho sociálního prostředí, ale také může narazit na poradenství, které probíhá telefonickou a on-line formou. Nicméně se s ním může setkat i v organizacích například v rámci školské soustavy, ve zdravotnických institucích nebo také ve specializovaných poradenských zařízeních. Často se však tyto systémy prolínají a z pohledu klienta a komplexnosti při řešení nepříznivých situací, se mohou vzájemně doplňovat. Poradenství má mnoho významů, ale především jde o situaci, kdy jedna osoba pomáhá druhé. Jeho podstata vězí ve způsobu pomoci.

Poradenství je obecně dle Košča (1987) aktivní účast na životě jiných lidí, skrze vzájemné poskytování zkušeností, rad a názorů, které lze využít při řešení různých situací v životě člověka. Poradenství lze chápat jako prvek pomoci i jako ucelenou soustavu služeb. Základní jednotku poradenství je ve své podstatě informace, která směřuje od poradce ke klientovi nebo skupině klientů (rodině, partnerskému páru). Jedním z odvětví poradenství je sociální poradenství, které se v posledních několika letech dostává do popředí. Jeho služby jsou poskytovány bezplatně a jsou pro širokou veřejnost. Tato práce je zaměřena na sociální poradenství, přesněji na jeden z jeho druhů, a to odborné sociální poradenství (v textu již dále jako OSP).

Sociální poradenství je jednou ze tří hlavních oblastí sociálních služeb. Kategorizaci sociálních služeb poskytuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dle něj se sociální služby dělí na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Poskytování těchto služeb je ve formě ambulantní, pobytové či terénní. Ambulantní služby jsou poskytovány v zařízeních sociálních služeb, kam klienti dochází, ale jejich součástí není ubytování. Pobytové služby jsou spojeny s ubytováním klientů v zařízeních sociálních služeb. Jestliže jsou uživatelé sociálních služeb navštěvováni v jejich přirozeném sociálním prostředí, jedná se o terénní služby. OSP je nejčastěji poskytováno ambulantní a terénní formou.

Sociální poradenství se dělí na základní a odborné. Základní poradenství zákon definuje takto: *„Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé*

*sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit“.* (Zákon č. 108/2006, § 37, odst. 2)

Jinak řečeno, každý poskytovatel sociálních služeb musí zabezpečit, aby bylo základní sociální poradenství v jeho zařízení zajištěno. Na základní sociální poradenství může navazovat OSP. Pokud poskytovatel v jeho zařízení tento druh sociální služby nenabízí (nemá zaregistrovaný), musí v rámci základního sociálního poradenství poskytnout poučení, kam se může klient obrátit s žádostí o radu v případě tíživé životní situace, která vyžaduje specifickou pomoc. Konkrétní podoba základního poradenství potom závisí na každém z poskytovatelů sociálních služeb. Kromě zákonného vymezení sociálního poradenství existují i definice jednotlivých autorů zabývajících se touto problematikou. Například Strieženec chápe sociální poradenství jako: *„Profesionální odbornou činnost vykonávanou odborníkem, která je založena na vztahu, podpoře, pomoci, rozvoji, optimálním uplatnění klienta a jeho reálné orientaci v životě.“* (Strieženec in Gabura, 2005, s. 32)

Poradenství je většinou založeno na myšlence, že klient vyhledá pomoc z vlastního rozhodnutí na základě problému, který nemůže zvládnout vlastními silami. Úlehla (2005) popisuje, že při poradenství dochází ke spolupráci klienta s pracovníkem. Klient u sebe pociťuje zábrany, které mu znemožňují dosáhnout cílů, a přeje si odstranit to, čemu nerozumí a co mu brání rozšířit své možnosti. Na to odpovídá pracovník nabídkou informací, návodů či námětů, které vytváří na základě své zkušenosti v průběhu rozhovoru s klientem. Pracovník klientovi napomáhá najít nejužitečnější cesty, přičemž posuzovatelem užitečnosti zůstává klient sám.

Poradenství a samotný poradce může ve své podstatě od základů změnit život klientů. Velmi záleží na tom, jak poradce klientovi podá dané informace a jak si je sám klient interpretuje. V poradenství je navíc důležitá efektivní spolupráce odborníků z různých oborů. Všechny poradenské systémy, kladoucí si za cíl pomoci klientovi, vedou k rozvoji jeho znalostí, růstu a lepší orientaci ve světě. Nicméně tento proces nemůže fungovat, aniž by klient nevynaložil energii do procesu změn, které se ho týkají. Musí jít o oboustranný proces. Na jedné straně stojí poradce, který klienta aktivuje ke změně a na straně druhé klient, který akceptuje výzvu. Poradenství může být krátkodobé, jednorázové, ale i dlouhodobé, záleží na typu řešené situace.

## 1.1 Poslání a cíle odborného sociálního poradenství

OSP se zaměřuje na potřeby jednotlivých sociálních skupin. Jeho nejobecnější poslání neboli cíl je zajistit spatřován v pomoci lidem v jejich obtížné životní situaci, kterou nejsou schopni řešit vlastními silami, či za pomoci okolí. Lze tedy konstatovat, že se OSP zaměřuje na zjištění rozměru a povahy nepříznivé sociální situace a má za úkol najít původ jejího vzniku. Nezřídka tuto situaci zapříčiní problémy v manželském a mezigeneračním soužití, finanční problémy, určité znevýhodnění – stáří, péče o děti, zdravotní postižení, propuštění z výkonu trestu a jiné. Mnohdy se setkávají hmotná i sociální nouze dohromady. OSP díky těmto zjištěním potom poskytuje potřebné informace, které napomáhají řešit nastalé sociální situace. Takto definovaný plán je naplňován skrze základní činnosti (zákon č. 108/2006, § 37, odst. 4): *„Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutickou činností a pomocí při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“*

Dle § 37, odst. 3. zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se OSP zaměřuje na potřeby osob z jednotlivých sociálních skupin v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí OSP je i půjčování kompenzačních pomůcek.

Avšak v praxi poskytují sociální poradenství i zařízení sociálních služeb, které slovo „poradna“ nemají ve svém názvu, ale mají zaregistrován tento druh sociální služby. OSP je poskytováno klientům bezplatně a dle Wilsona (1998) ani není službou, která by lidem poskytovala materiální nebo peněžní pomoc. Mohou však lidem podat informaci, kde je takovou podporu možné získat, což může vést k další aktivizaci klientů – peníze (např. dávky, příspěvky) jim jednoduše „nespadnou do klína“, ale musí o ně někde požádat.

Specifické (konkrétní) cíle OSP se mohou lišit v souvislosti s nabídkou dalších poskytovaných služeb v jednotlivých zařízeních. Avšak základní neboli obecné cíle se při poskytování OSP povětšinou neliší. Základní cíle poradenství jsou například rozpoznání problému, nalezení způsobů, jak ho lze řešit a pomoci klientovi přijmout svobodné rozhodnutí při výběru řešení problému včetně jeho důsledků. Klient v poradenském procesu dle Drapely (in Michalík 2008) nemusí řešit pouze určitý problém, ale i svoji celkovou situaci. V průběhu poradenství také může docházet

k podpoře klienta ve stanovení jeho krátkodobých a dlouhodobých cílů, včetně sebezpoznávání a rozvoje schopnosti důvěřovat ostatním lidem a také k poznání vlastních slabin a předností.

Obecné cíle sociálního poradenství uvádí ve své knize Michalík: „*Obecnými cíli poradenství může být např. prevence sociálního vyloučení nebo integrace ohrožených skupin obyvatel do společnosti apod. Konkrétní cíle jsou vázány k danému problému, situace a osobě konkrétního klienta. Logickým důsledkem takto chápaného pojetí cílů je jejich vzájemná souvislost. Cíle konkrétní by měly vycházet z obecných a měly by přispět k jejich naplňování.*“ (Michalík, 2008, s. 18-19)

Dalším cílem sociálního poradenství je poskytovat informace co nejbližší bydlišti nebo pracovišti, případně zařízení, v němž se člověk nachází (Matoušek, 2003). Gabura, Pružinská (1995) uvádí, že základním krokem v poradenství je pomoci klientům posunout se od negativního vnímání jich samotných k získání sebedůvěry a dále rozvíjení jejich osobnosti. Spatřuje důležitost podpory lidí stát se samostatnými a odolávat tlaku okolního světa.

Funkce odborného poradenství vyplývají z jeho cílů a dle Hadj Moussové (2002) můžeme mezi základní funkce řadit preventivní a nápravnou. Preventivní funkce je důležitá z pohledu předcházení případným problémům klienta a podpora jeho osobního růstu, avšak nápravná funkce je daleko častější. V tomto stádiu již dochází k řešení nastalých problémů klienta nebo k odstraňování zábran v osobním rozvoji.

## **1.2 Klienti v odborném sociálním poradenství**

Uživatelé neboli klienti, přicházející do organizací poskytujících OSP, jsou jeho nejdůležitějším článkem. Pokud by lidé neměli problémy nebo by nenastávaly situace, které je třeba řešit, poradny OSP by nejspíše zůstávaly prázdné. Registr poskytovatelů sociálních služeb nám nabízí rozdělení klientů do pětadvaceti skupin. Skupiny mají různé potřeby a důvody, které z nich dělají klienty. Dále je charakterizují omezení a podobnosti ve svých možnostech při řešení nepříznivé situace. Tyto skupiny se dají rozdělit do pěti kategorií – rodiny s dětmi, osoby v krizové či obtížné životní situaci, handicapovaní, závislí a senioři.

Cílové skupiny nejen v OSP, ale i v jiných sociálních službách jsou dle registru poskytovatelů sociálních služeb: „*Děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společenskými jevy; etnické menšiny; imigranti a azylanti; oběti domácího násilí; oběti obchodu s lidmi; oběti trestné činnosti; osoby bez přístřeší; osoby do 26 let*

*věku opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní péče; osoby komerčně zneužívané; osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách; osoby s chronickým duševním onemocněním; osoby s chronickým onemocněním; osoby s jiným zdravotním postižením; osoby s kombinovaným postižením; osoby s mentálním postižením; osoby s tělesným postižením; osoby se sluchovým postižením; osoby se zrakovým postižením; osoby se zdravotním postižením; osoby v krizi; osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách; osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy; rodiny s dítětem/děťmi; seniori.“ (Registr poskytovatelů sociálních služeb [2015])*

Tento výčet cílových skupin je úplný, avšak se může stát, že jeden klient spadá svými handicapy či ohrožením do více kategorií. Dle Michalíka (2007) se organizace poskytující OSP mohou též zaměřovat na skupiny občanů z hlediska věku. Dělí se na tři kategorie: poradenství pro děti a mládež, pro dospělé občany a pro seniory. Navzdory tomu registr poskytovatelů sociálních služeb uvádí rozdělení kategorií dle věku s přesnějšími údaji. Nejčastějším klientem OSP je podle Matouška (2003) člověk v hmotné nouzi nebo ten, který je v obtížné situaci z více než dvou souběžně probíhajících důvodů.

Dále se může jednat o dobrovolné či nedobrovolné klienty. Dobrovolný klient přichází sám a je rozhodnut, že vyhledá pomoc. Ten, na kterého je vyvíjen tlak okolím či institucí, aby se stal klientem OSP se dá nazvat nedobrovolným. Rozdíl mezi nimi nastává v poradenském procesu. Nedobrovolný klient, který si není vědom svého problému, či ho popírá, se může stát při jeho řešení pasivním, zpravidla si též udržuje odstup a může vyvolávat i soupeření. Při poradenském procesu lze samozřejmě pracovat i se skupinou, například s rodinou nebo párem.

### **1.3 Proces poskytování odborného sociálního poradenství**

Proces poradenství se dělí na jednotlivé fáze a má svou strukturu. Základní složkou poskytování OSP i jiného poradenství je poradce, klient a interakce, které probíhají mezi nimi. Nyní se bude diplomová práce zabývat samotným procesem, který probíhá mezi klientem a poradcem při poskytování poradenství. Tato kapitola se však nesnaží dopodrobna objasnit celý poradenský proces, ale má ho čtenáři pouze nastínit. Úkolem či cílem této práce není vystihnout interakci mezi klientem a poradcem, ale je vhodné se o ní zmínit, protože je důležitou součástí OSP. Proces

samotného poskytování poradenství je totiž velice složitou procedurou, která si zaslouží více podrobného popisu a přiblížení.

Standardy kvality sociálních služeb a etickým kodexem, kterými se kapitola též zabývá, jsou směrodatné pro všechny sociální služby, nevyjímaje odborného sociálního poradenství. Hrají důležitou roli při hodnocení kvality a „unifomují“ všechny služby pod jednotný rámec.

### **Fáze poradenského procesu**

Nejpodstatnějším prvkem při poskytování poradenství je rozhovor mezi klientem a poradcem. Fáze poradenského procesu jsou zároveň fázemi rozhovoru mezi nimi. Tyto fáze na sebe navazují a prolínají se. Autoři, kteří se zabývají touto problematikou, uvádějí různé členění poradenského procesu. Pro představu, na jaké fáze může být poradenský proces dělen, je v následujícím odstavci popsán pohled jednoho z českých autorů a jednoho ze zahraničních.

Úlehla (2005) dělí fáze poradenského procesu (dialogu) na přípravu, otevření, dojednání, průběh, ukončení a novou fázi přípravy. V přípravné fázi jde především o pracovníka, který si uvědomuje, kým je, co je jeho posláním, jaké jsou jeho znalosti a dovednosti, cíle, hodnoty atd. Je to vlastně vše, co předchází dialogu s klientem. Otevření se týká začátku práce s klientem, ať už jde o dojednání schůzky, příchod klienta, začátky rozhovorů nebo pocit bezpečí a vzájemné důvěry. V této části je důležité vytvořit podmínky pro vyslovení objednávky, nabídnutí spolupráce a pomoci. Fáze, kdy dochází k získávání informací o objednavce klienta, nalezení společného cíle, výběru z návrhů řešení problémů pracovníkem, neboli vytvoření zakázky se nazývá dle Úlehly (2005) dojednávání. Průběh dialogu je fáze, kdy se nejvíce odráží profesionalita poradce, která s sebou nese účinnou pomoc, jež vychází z objednávky klienta. Jde zde o dosažení cíle v zakázce a především o vyřešení problému či dosažení změny, která je žádoucí. Ukončení spolupráce mezi klientem a poradcem by mělo být předem stanoveno (například při dosažení určitého cíle). V této fázi je ověřován úspěch a hodnocení poradenského procesu. Ukončení procesu může také nastat z jiných důvodů, ať už na straně klienta či poradce (např. nespokojenost, obavy, neúspěšnost, atd.) Do této fáze lze i zařadit získávání informací, jak se klientovi daří po ukončení kontaktu s poradcem. Novou fází přípravy je myšleno např. sebevzdělávání a supervize pracovníka. Do fáze ukončení spolupráce s klientem by mělo být také zařazeno, zda je proces kompletně ukončen –



problém je vyřešen, klient má kompetence příští obdobný problém vyřešit sám. Popřípadě je ho třeba odkázat na jiné pracoviště do rukou odborného pracovníka (např. lékaře, psychologa, terapeuta atd.).

Další, kdo uvádí jinou strukturu poradenského procesu, je zahraniční autor McMahon (1990). Popisuje, že nejprve musí dojít k navázání vztahu mezi pracovníkem a klientem, dále je třeba shromáždit informace, popsat problém a vyhodnotit. V další fázi by měl poradce stanovit cíle a plány postupu řešení. Poté nastupuje vlastní průběh řešení, uskutečnění intervencí a smíření se s okolnostmi, které nelze ovlivnit. Důležitou částí je i zpětná vazba a zhodnocení průběhu.

Během fázi poradenského procesu dochází souběžně k písemným záznamům, které se týkají klienta. Popisované fáze poradenského procesu se mohou více či méně lišit s ohledem na cílovou skupinu klientů, preferencí poradců nebo i s ohledem na řešený problém (zakázku).

#### **1.4 Zásady při poskytování odborného sociálního poradenství**

Při poskytování OSP je třeba, aby byly dodržovány určité zásady, kterými se musí poradce řídit. Michalík uvádí ve své publikaci tyto zásady: „*Úcta k osobnosti klienta, jeho cti a důstojnosti, respektování jeho potřeb a zájmů, dále je třeba respektovat svobodné rozhodování klientů a jejich podporu v účasti poradenství a řešení vlastní sociální situace. Dodržovat individuální přístup ke každému z klientů a reálné vyhodnocování potřeb, práv, omezení a handicapů klienta ve vztahu k jím očekávanému výsledku poradenství. Poradenství poskytovat bez rozdílu a respektu k osobnosti klienta, zachovávat nediskriminační a rovný přístup ke všem národnostním i jiným skupinám. Poskytování nezávislého poradenství na jiných subjektech a bezplatně pro všechny uživatele služby. Poradenství musí podporovat samostatnost uživatele služby a setrvání v jeho přirozeném prostředí. Poradce respektuje potřeby uživatele a pomáhá mu najít nejvhodnější cestu k jejich naplnění. V poradenství je uživatel poradci partnerem a hledají řešení společně. Dále je respektováno právo uživatele na anonymitu a mlčenlivost o svěřených informacích uživatele.*“ (Michalík, 2009, s. 11) Vyjmenované zásady jsou stěžejní pro výkon poradce a pro přehled, jakým způsobem má OSP fungovat. Parkes a kol. (2007) doplňuje, že by mělo být poradenství časově omezené a jeho součástí by měla být určená doba, za kterou by mělo být dosaženo cíle.

Definování času, který bude stačit k dosažení cíle, může být však v některých případech zavádějící, stresující nebo v rozporu s hodnotami klienta.

Pracovník poradny musí též dodržovat Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, jež je nutnou součástí výkonu profese všech sociálních pracovníků. Jeho dodržování je základní aspekt kvality sociálních služeb. Tento kodex řeší základní etické problémy sociální práce a upravuje výkon profese sociálního pracovníka. Každý sociální pracovník, nevyjímaje pracovníka v roli poradce, musí brát v úvahu právní a metodický rámec, ale i etický dopad svého jednání. Etický kodex se týká vztahu ke klientům, kolegům, dobrovolníkům, ale i odpovědnosti k oboru jako k celku. Je součástí standardů kvality, může být nápomocný při řešení sporných situací a udává základní směr při poskytování sociálních služeb.

Etický kodex vychází z hodnot demokracie, lidských práv a také se řídí zákony státu. Existuje též Mezinárodní etický kodex sociální práce (z roku 2004), který začíná definováním sociální práce, dále obsahuje mezinárodní konvence a v poslední části jsou obecné etické principy, které se týkají lidských práv, důstojnosti a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci by měli konat v souladu s etickým kodexem jejich země, protože je vždy detailnější a specifitější vzhledem k národnímu kontextu.

Stát má v rukou nástroj na kontrolu kvality sociálních služeb a stanovuje poskytovatelům sociálních služeb, aby tyto standardy dodržovali. Standardy kvality v sociálních službách se týkají každého druhu sociální služby a jsou formulovány obecně. Standardy jsou tedy souborem kritérií, kterými definují úroveň kvality poskytování sociální služby a jejich úkolem je posoudit kvalitu poskytované služby. Dalšími prvky, které se řadí pod komplexní systém zajišťování kvality pro oblast sociálních služeb, jsou inspekce sociálních služeb a registrace poskytovatelů sociálních služeb, prostřednictvím kterých jsou udělovány oprávnění.

## **1.5 Shrnutí kapitoly č. 1**

První kapitola se stala teoretickou základnou pro celou diplomovou práci. Dochází v ní k vymezení pojmu OSP a jeho souvztažností vzhledem k sociálním službám i definování jeho role v životě člověka. Podkapitola týkající se poslání a cílů OSP definuje, jakou funkci plní a čeho chce dosáhnout. Klienti, kteří jsou nejdůležitějším článkem v procesu poradenství, kapitola rozděluje dle cílových skupin a věkových kategorií. Proces poradenství je rozdělen na fáze a má svoji strukturu. Fázemi se zabývá mnoho autorů, avšak tato kapitola popsala rozdělení jen dvou z nich, protože

má tuto oblast pouze zmínit. Jelikož je proces poskytování poradenství velmi složitou procedurou, zasloužil by si charakterizovat o mnoho více.

Při poskytování všech sociálních služeb, je třeba dodržovat určité zásady, kterými se musí poskytovatelé řídit. Mezi tyto zásady byly zahrnuty obecné principy, etický kodex i Standardy kvality v sociálních službách.

K praktické části se tato kapitola vztahuje výrokem Matouška (2003), který píše, že by mělo být poradenství poskytováno co nejbližší bydlišti, pracovišti, případně zařízení, v němž se člověk nachází. Dále se ve své publikaci Matoušek (2003) zmiňuje, že nejčastějším klientem OSP je člověk v hmotné nouzi nebo ten, který je v obtížné situaci z více než dvou souběžně probíhajících důvodů. Tyto výroky budou následně testovány u respondentů v empirické části.

## **2 Aspekty ovlivňující využití odborného sociálního poradenství**

Tato kapitola se zabývá hledisky, které mohou ovlivnit zájemce při rozhodování, zda využijí či nevyužijí v případě potřeby OSP. Aspekty, které byly zvoleny, jsou informovanost, postoje a potřeby. Informovanost obyvatel o sociálních službách, konkrétně o OSP, může hrát velkou roli při výběru vhodného zařízení poskytujícího danou službu. Informovanost o OSP představuje jeden z nejdůležitějších argumentů k tomu, aby se člověk vůbec rozhodl pro pomoc, která se mu naskytá.

Jestliže se zájemce o sociální službu rozhoduje, zda některou ze služeb využije, měl by mít k tomu dostatečné informace a vědět, ze kterých dostupných zdrojů může čerpat. Naopak i poskytovatelé by měli být vstřícní a prezentovat své služby ve formě, která osloví jejich příslušnou cílovou skupinu.

Informovanost však není jedinou složkou, která může mít vliv na využití či nevyužití OSP. Přidávají se i postoje, jež se mohou stát důležitým aspektem v rozhodovacím procesu. Aby se obyvatelé dostali do tíživé situace, která vyžaduje odbornou pomoc, je zapotřebí, aby nebyly naplňovány jejich potřeby v dostatečném rozsahu. O těch tato kapitola též pojednává.

### **2.1 Informovanost obyvatel o organizacích odborného sociálního poradenství**

Obyvatelé České republiky se k informacím, vztahujícím se k sociálním službám, mohou dostat z různých zdrojů. Zdroje informací mohou být oficiální i neoficiální. Za oficiální zdroje informací lze považovat důvěryhodné internetové zdroje, brožury, letáky, informace poskytnuté od oprávněných osob a jiné. Neoficiálnější zdroj informací je Registr poskytovatelů sociálních služeb, který lze nalézt na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí, jenž vznikl na základě zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

Získávat údaje o sociálních službách lze také na internetových stránkách jednotlivých organizací poskytujících OSP. Popřípadě se dá kontaktovat přímo pracovníky těchto organizací. Ostatní poskytovatelé sociálních služeb mohou být také zdrojem informací, jelikož jsou schopni odkázat klienty na jiná zařízení poskytující OSP jako na navazující službu. Na OSP mohou odkazovat i další instituce, jakými jsou úřady a nemocnice. K méně oficiálním pramenům lze řadit sociální okolí člověka, které má povědomí o existující službě nebo vlastní zkušenost s organizací poskytující OSP.

Registr poskytovatelů sociálních služeb v současné době eviduje kolem šesti set poskytovatelů služeb, do jejichž nabídky spadá OSP. Ten je nadále dělí dle územního působení, cílových skupin, formy poskytování odborných služeb, věkových kategorií klientů atd.

Subjekty poskytující OSP se mohou seskupovat ve sdruženích či asociacích (komorách). Například pro potřeby občanských poraden vznikla Asociace občanských poraden, která čítá 37 občanských poraden, jejich detašovaných pracovišť a kontaktních míst na celkem 72 místech v České republice. Jestliže se chce občanská poradna stát členem asociace, musí splňovat určité normy a požadavky. V případě, že se občanská poradna stane jejím členem, vyplývají pro ni práva a povinnosti, které musí dodržovat.

Dle Kubra (1994) patří mezi hlavní funkce asociací vymezit a především šířit profesní etický kodex, propagovat profesi mezi klienty a poskytovat služby, o které mají členové zájem (např. semináře, pracovní setkávání). Členství v těchto asociacích není povinné, nicméně může být z pohledu klienta vnímáno jako známka určité profesionality a důvěryhodnosti. I tento předpoklad se stal předmětem zkoumání v empirické části práce.

V Hradci Králové je každoročně pořádán Festival sociálních služeb, který má zvýšit povědomí široké veřejnosti o poskytovaných sociálních službách ve městě Hradec Králové. Anna Maclová (náměstkyně primátora pro oblast školství, sociálních věcí a zdravotnictví) se v informačním zpravodaji statutárního města Hradce Králové o festivalu sociálních služeb vyjádřila takto: „*Festival se stal již tradicí a je místem sdílení informací, zkušeností, dovedností, příběhů. Hradec Králové je městem, které má rozvinutou síť sociálních a navazujících služeb. Je však důležité, aby o ní co nejvíc informací měli občané, aby v případě potřeby věděli, na koho se o radu nebo pomoc obrátit. Nebo chtějí-li sami nabídnout konkrétní pomoc někomu, kdo ji potřebuje.*“ (Vzájemné poznávání těšilo malé i velké, 2014, s. 3)

Festival je tedy zdrojem informací o dění na poli sociálních služeb v městě Hradci Králové. Obyvatelé se tam mohou seznámit a získat informace o sociálních službách, jež mohou v případě potřeby využít.

Zdrojem informací o situaci ve městě je také periodikum „*Radnice: Informační zpravodaj statutárního města Hradce Králové*“, které vychází 4x měsíčně v nákladu 45 000 výtisků a je dále dostupné na internetových stránkách města. Lze se v něm dočíst i o novinkách týkajících se konkrétních sociálních služeb.

## 2.2 Postoje obyvatel k odbornému sociálnímu poradenství

Postoje jsou jedním z možných hledisek, které formulují stanoviska obyvatel k OSP. Vágnerová definuje z psychologického hlediska postoje jako: „*Přetrvávající získané dispozice k určitému hodnocení a z toho vyplývajícímu specifickému způsobu chování v různých situacích, resp. ve vztahu k nějakým objektům. Postoj vyjadřuje vztah k určité oblasti reality, a proto ovlivňuje způsob, jakým ji člověk vnímá a hodnotí, jaké v něm vyvolává emoce, jaký pro něj má význam a smysl a jak na ni bude s největší pravděpodobností reagovat. (...) Postoje obvykle vycházejí ze základní hodnotové hierarchie jedince. (...) Postoj lze zaujmout k čemukoli.*“ (Vágnerová, 2005, s. 291)

Postoje tedy slouží člověku k tomu, aby se snadněji orientoval ve světě. Pomáhají mu vytvářet si hodnotící kritéria, která mohou být pozitivní, negativní či neutrální. I OSP se může stát objektem, ke kterému lze zaujmout postoj. Vágnerová (2005) mimo jiné dodává, že nám postoje mohou poskytovat jistotu při řešení problémů a vyplývají z nich modely chování, které naše společnost považuje za vhodné. Určité postoje však také nemusí přijímat a může je i trestat. Člověk se povětšinou chová v souladu se svými postoji, tak jak si společnost žádá. Postoj se skládá ze tří složek, a to z kognitivní, citové a konativní části. Kognitivní část zahrnuje souhrn informací, z něhož vyplyne názor na situaci či objekt. Citová složka hodnotí, jak moc je pro nás objekt důležitý z hlediska emocí a konativní část se projevuje vnějším postojem, neboli jednat určitým způsobem. Postoje můžeme přijímat od jiných lidí učením, na základě vlastní zkušenosti nebo emočního prožitku.

Jestliže tedy člověk vnímá od svého okolí negativní postoj k určitým objektům, pak se jeho postoj může stát také nepříznivým a snadno si tím vytvoří předsudky, aniž by s nimi měl osobní zkušenost. Postoj obyvatel města Hradce Králové k OSP bude zkoumat praktická část práce.

## 2.3 Sociální potřeby obyvatel

Uspokojování sociálních potřeb obyvatel daného města, by mělo být jednou ze základních tezí i záměrů nejen současné sociální politiky. Naplnění či nenaplnění potřeb může ovlivňovat celkovou spokojenost obyvatel i být podnětem pro vznik nepokojů.

Obecně vzato jsou potřeby projevem nedostatku či nadbytku něčeho subjektivně důležitého a jejich následkem je motivované chování člověka. Potřeby jsou nejčastěji děleny na primární neboli biologické a sekundární, kterými jsou označovány potřeby sociální. (Pauknerová, 2012) Primární potřeby pociťuje každý člověk, sekundární jsou většinou vnímány až v momentě, kdy dojde k uspokojení těch základních. Sekundární potřeby lidí se mohou lišit. Pokud dojde u člověka k definování problémů, mohou za tím stát neuspokojené potřeby.

Matoušek (2008) v souvislosti se sociální prací popisuje potřebu jako něco, co pociťuje klient nebo definuje odborník. Potřeby mohou být vyjadřované, to jsou ty, které jsou reprezentované počtem klientů žádajících o sociální služby. Mimo vyjadřované potřeby existují také normativní, jež jsou uznány jako potřeby opravňující nárok klienta na danou sociální službu.

Hodnocení potřeb určité cílové skupiny vzhledem k sociálním službám by se mělo provádět dle Matouška v případech, kdy:

*„Služba neexistuje a něco signalizuje její potřebnost; služba existuje a něco signalizuje, že její kvalita je nedostatečná; služba existuje, ale nedostupná významné části populace, která ji potřebuje (např. agentura je příliš vzdálená uživatelům, služba je poskytována jen v některých dnech a hodinách); služba existuje, ale je využívána jinak, než se předpokládalo; služba existuje, ale je přetížena nároky uživatelů, takže se omezuje jen na nejn nutnější úkony a na řešení nejnaléhavějších případů; zdroje, z nichž jsou služby placeny, se změnily a je nutné rozhodnout, které služby ještě podporovat lze a které již nikoli; klientům jsou dostupné jiné srovnatelné služby – je nutné rozhodnout, která služba má být veřejných nebo jiných peněz podpořena.“* (Matoušek, 2007, s. 117)

Problémy, které souvisí s neuspokojením sociálních potřeb, se mohou týkat různých oblastí lidského života. Jestliže dochází u člověka k neuspokojování potřeb z důvodu nedostatečných materiálních prostředků, může materiálně strádat. Materiální nouze může souviset s nezaměstnaností, zdravotním stavem, handicapem, stářím, rizikovým způsobem života a jiným znevýhodněním. Též krize, vznikající ve vztazích i zdravotní problémy, mohou být problémem, který může jedince nebo skupinu tížit. Kombinací, které zapříčiní neuspokojenou potřebu a vzniklý problém může být nespočet. Trachtová (2001) zároveň uvádí, že sociální potřeby, které se stanou uznanými, vznikají za předpokladu, že se projevují pravidelně a ve zvýšeném výskytu. Jejich řešení se stává sociálním programem společnosti.

## 2.4 Shrnutí kapitoly č. 2

Propojenost empirické části s touto kapitolou vzniká na základě definovaných pojmů, které jsou dílčími cíli práce. Proto, aby se jedinec rozhodl, že v případě problému, který nezvládne vyřešit sám, popřípadě za pomoci okolí, využije odborné sociální poradenství, ho ovlivňuje mnoho hledisek. V této kapitole byly definovány tři hlediska, a to informovanost, postoje a potřeby obyvatel.

Informovanost o OSP je zaměřena nejprve obecně pro všechny obyvatele České republiky, poté se specifikuje na vybranou oblast, a to na město Hradec Králové. Postoje byly v této kapitole popsány velmi obecně, jelikož nebyla nalezena literatura, ve které by byl postoj definován s ohledem na sociální služby nebo dokonce OSP. Nenaplněné sociální potřeby mohou být zdrojem nespokojenosti a jedinec, který nedokáže tuto potřebu naplnit vlastními silami, se může též obrátit na pomoc OSP. Praktickou část zajímalo, jaké potřeby/problémy mají obyvatelé Hradce Králové. Dále bude ověřen výrok Kubra (1994), že členství v asociacích není povinné, nicméně může být z pohledu klienta vnímáno jako známka určité profesionality a důvěryhodnosti.

V souvislosti s praktickou částí práce budou také zjišťovány sociální potřeby obyvatel Hradce Králové, které se dle Trachtové (2001) mohou stát, jestliže se vyskytují ve zvýšeném počtu, sociálním programem společnosti.



### 3 Charakteristika obyvatel a sociálních služeb v Hradci Králové

Jako nástroj k charakterizování obyvatel Hradce Králové je aplikována sociálně demografická analýza. Sociálně demografická analýza se skládá z demografických analýz a jiných šetření. Klufová a Poláková uvádějí tyto zdroje analýzy: „*Sčítání lidu, běžná evidence přirozené měny, běžná evidence migrací, populační registr, zvláštní šetření*“ (Klufová, Poláková, 2010, s. 28) Údaje o demografické struktuře obyvatel města Hradce Králové jsou získány z Českého statistického úřadu, konkrétně ze sčítání lidu, domů a bytů. Údaje také vychází ze statistiky nezaměstnanosti, která je k dispozici na stránkách MPSV.

Počet obyvatel města Hradce Králové při posledním sčítání lidu, domů a bytů (26. 3.2011) bylo evidováno 94 314, 52% z tohoto počtu tvořily ženy. Věková struktura obyvatelstva je závislá na dlouhodobém vývoji především porodnosti, úmrtnosti a vlivu migrace. V České republice v posledních letech klesá porodnost i úmrtnost a tím se prodlužuje střední délka života, což má za následek stárnutí populace. V předproduktivním věku (0-14 let) v Hradci Králové žije 11 903 obyvatel, dále 63 976 v produktivním věku (15-64 let) a v postproduktivním věku (nad 65 let) 18 088 obyvatel.

S produktivním věkem souvisí také zaměstnanost. Hradec Králové eviduje ke 31.12.2014 6,9% nezaměstnaných, což představuje 7 636 lidí bez zaměstnání. V České republice bylo k tomuto datu 7,5% nezaměstnaných. Z tohoto hlediska se tedy řadí k městům s nižší nezaměstnaností. Uchazečů o zaměstnání, kteří pobírají podporu v zaměstnanosti je 1 598 v Hradci Králové z celkového počtu 7 636. Dále počet uchazečů na 1 volné pracovní místo vykazuje hodnotu 16,7. Republikový průměr činí 9,2 uchazečů na 1 volné pracovní místo. (Statistiky nezaměstnanosti [2015])

Dle sčítání lidu, domů a bytů, měla většina obyvatel na území města Hradce Králové trvalý pobyt (97,1%). Necelá čtyři procenta obyvatel tvořili cizinci.

V Hradci Králové se stejně jako v každém z krajských měst nachází velká řada organizací poskytujících různé druhy sociálních služeb. Dle Registru poskytovatelů sociálních služeb je na území Hradce Králové k 1.1.2015 zaregistrováno 35 služeb, které se zaměřují na sociální prevenci, 26 služeb sociální péče a 10 služeb poskytujících OSP.



Obrázek 1 Sociální služby na území města Hradce Králové

Magistrát města Hradce Králové na svých webových stránkách uvádí, že je na území města poskytováno také „obecné sociální poradenství“, a to na České správě sociálního zabezpečení, Krajském úřadu Královéhradeckého kraje, Magistrátu města Hradce Králové a Úřadu práce Hradec Králové. Obecné sociální poradenství je poradenství poskytované pro potřebné. Orgány poskytující toto poradenství mohou být odkazujícími na organizace OSP i na jiné služby v rámci nabídky sociálních služeb.

Aby došlo k adekvátnímu zastoupení sociálních služeb na určitém území, je třeba, aby se někdo zabýval tím, co jeho obyvatelé vyžadují z hlediska svých potřeb. Komunitní plánování se dá vymezit mnoha způsoby, jedním z nich je definice od Janků: „*Komunitní plánování je metoda sociální práce, která vychází z principů spoluúčasti občanů na procesu rozhodování. (...) Často je chápáno jako přímé vyjednávání o podobě a řízení místní sítě sociálních služeb mezi zadavateli, poskytovateli a obyvateli daného území, kteří jsou nebo chtějí být do rozhodování zapojeni.*“ (Janků, 2013, s. 5)

Hlavní roli v komunitním plánování hrají tři subjekty, a to zadavatelé, poskytovatelé, uživatelé i zájemci o sociální služby. Zadavatel komunitního plánu je v případě Hradce Králové přímo město Hradec Králové, protože jako takové zabezpečuje a především spolufinancuje služby pro svoje občany. Zároveň je také garantem komunitního plánování. Uživatelé služeb jsou klienti, kteří aktivně využívají nebo jsou popřípadě zájemci o sociální službu. Ti, kteří službu poskytují, se nazývají poskytovatelé služeb, a to bez ohledu na zřizovatele. Poskytovatelé jsou odborníci na

různé cílové skupiny, zároveň znají současnou poptávku i vývoj v určité oblasti. Dle zákona č. 108/2008 Sb., o sociálních službách mohou obce zpracovávat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s krajem, poskytovateli sociálních služeb na území obce a za účasti osob, kterým jsou poskytovány sociální služby.

### **3.1 Potřebnost organizací poskytujících odborné sociální poradenství**

OSP je součástí stávající nabídky sociálních služeb v Hradci Králové. Potřebností se v tomto případě myslí potřebnost odborného sociálního poradenství ze strany klientů. Jestliže bychom chtěli ověřit skutečnou potřebnost služby odborného sociálního poradenství v Hradci Králové, bylo by nutné provést podrobné šetření mezi obyvateli, tzn. mezi stávajícími i případnými uživateli.

Víšek a Průša (2012) doporučují nahlížet na potřebnost sociálních služeb z pohledu jednotlivých obcí, prostřednictvím komunitního plánování sociálních služeb, kde se berou v úvahu sekundární data (tzv. tvrdá) a terénní poznatky od cílových skupin uživatelů nebo potencionálních uživatelů konkrétních sociálních služeb. Východiska pro určení potřebnosti sociálních služeb v určitém území formulují v jejich příručce Optimalizace sociálních služeb v kapitole „Metodická pomůcka pro regionální a místní aplikaci optimalizace vybavenosti sociálními službami“. Autoři v této kapitole uvádí sociálně-demografickou analýzu jako zdroj informací pro rozhodování o rozvoji sociálních služeb, který se skládá z několika kroků:

- *„Získání politické vůle,*
- *sběr, analýza a interpretace informací,*
- *detekce problémů a rizik,*
- *stanovení priorit,*
- *vymezení cílových skupin a cílů,*
- *volba nástrojů,*
- *hledání spojenců (princip veřejnosti a princip partnerství),*
- *hledání zdrojů (vlastní zdroje, státní rozpočet, evropské fondy, nestátní subjekty),*
- *hodnocení (průběžné a závěrečné).“ (Víšek a Průša, 2012, s. 71)*

V souvislosti s využitím sociálně demografické analýzy dle Matouška se lze opřít o tzv. normativy: *„Základním typem normativu je údaj odhadující velikost cílové skupiny ve vztahu k celé populaci. Další z normativu doporučuje vybavenost územní jednotky definované počtem obyvatel sociálními službami určitého typu. Třetí typ*

*normativu navrhuje regionální distribuci sociálních služeb podle správního dělení státu. Navíc by se optimální uspořádání sítě sociálních služeb mělo opírat ještě o tzv. sociální analýzu obce, případně regionu.*“ (Matoušek, 2007, s. 108 - 109)

Do této sociální analýzy potřebnosti sociálních služeb pak Matoušek (2007) řadí věkové složení obyvatel a její prognózu, zaměstnanost, pracovní sílu, věkovou strukturu zaměstnaných, mzdy, cizince na trhu práce, registrovanou míru nezaměstnanosti a počet nezaměstnaných, volná pracovní místa, strukturu uchazečů o zaměstnání a sociální příjmy.

Sociálně demografická analýza umožňuje odhad potřebných sociálních služeb. Může však dojít k neočekávaným činitelům, kteří ovlivní vývoj jak sociálních služeb, tak populace.

### **3.2 Deskripce organizací poskytujících odborné sociální poradenství**

Deskripce a charakteristika organizací poskytujících odborné sociální poradenství vychází z aktuální nabídky zařízení, která mají sídlo na území Hradce Králové. Stávající nabídku nalezneme na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí, přesněji v registru poskytovatelů odborného sociálního poradenství. Poskytování odborného sociálního poradenství se řídí zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Poskytovatelé, kteří tuto službu nemají zaregistrovanou, popřípadě ji poskytují za úplatu nebo jsou jejich služby hrazené z veřejného zdravotního pojištění, nejsou objektem zkoumání. Výjimku tvoří Magistrát města Hradce Králové – Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, který byl do výzkumu zahrnut.

Na území Hradce Králové je registrováno 10 organizací poskytujících OSP, jež se zaměřují na obyvatele všech věkových kategorií. Všechny jsou poskytovány ambulantní formou a pět z nich poskytuje i terénní formu, tzn. kombinovanou formu. Bližší informace o jednotlivých zařízeních lze nalézt v přílohách této práce. Informace, které jsou uvedeny v tabulkách, pocházejí z Registru poskytovatelů sociálních služeb a ze stránek jednotlivých organizací poskytujících tuto službu.

Z hlediska zaměření na jednotlivé cílové skupiny klientů je sedm poraden zaměřeno na osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním. Jedna poradna nabízí své služby všem cílovým skupinám klientů. Další poradna nabízí pomoc pouze osobám ohroženým závislostí nebo závislým na návykových látkách a jedna je také zaměřena na imigranty a azylanty. Jediná z poraden poskytující odborné sociální poradenství se specializuje na rodinné a manželské poradenství. Tři z poraden se

zabývají domácím násilím, pachateli trestných činností, jejich oběti a jinými potížemi souvisejícími s touto problematikou. Kapacity organizací jsou dostupné v Registru poskytovatelů sociálních služeb.

V následujícím textu budou obecně popsány jednotlivé typy poraden, které se nacházejí na území města Hradce Králové. Konkrétní organizace, které poskytují OSP a informace o nich lze nalézt v empirické části a také v přílohách této práce.

Od počátku psaní této práce došlo v Hradci Králové v oblasti odborného sociálního poradenství ke změnám a na přelomu roku 2014 a 2015 ukončily svoji činnost tyto poradny: Sociální poradna pro osoby se sluchovým postižením a jejich blízké a Poradenské středisko Českého klubu nedoslýchavých HELP. Též došlo k osamostatnění poradny pro oběti násilí NOMIA, která dvanáct let fungovala jako součást mezinárodní humanitární organizace ADRA. Na obrázku 1 je zřetelně vidět, jakou část zastává OSP v rámci všech sociálních služeb v Hradci Králové. Zároveň je však důležité dodat, že některá zařízení mají zaregistrovaných více druhů sociálních služeb.

### **Poradenství pro oběti násilí**

Vitoušková (2007) se k problematice obětí násilí vyjadřuje skrze viktimizaci, jež je celkem běžnou událostí, často je však nejbližší okolí bezradné v kontaktu s obětí trestného činu, nejčastěji se uchyluje k ignorování tohoto faktu. Avšak právě tato strategie brání přirozenému vyrovnání se s traumatem. Rodina a sociální okolí by mělo být naopak emocionální podporou oběti trestného činu.

Oběť trestného činu a násilí může zažívat různé poruchy a situace, se kterými si neví rady. Poradna pro oběti násilí může být v tomto ohledu pomoc, kterou oběť žádá. Pro oběti násilí a trestné činnosti fungují i jiné služby, které se zabývají například akutní fází (např. krizová intervence), přes sociálně terapeutické činnosti, až po poradenství (poradny pro oběti násilí a trestných činů). Funguje i prevence násilí a trestné činnosti, jež je poskytována některými zařízeními sociálních služeb.

### **Poradenství pro osoby se zdravotním postižením**

Zdravotní postižení nemusí znamenat, že člověk nemůže žít kvalitní život a ztrácí schopnost pracovat. Nicméně může u něj nezdědka docházet k citovému strádání a závislosti na pomoci druhých osob. Avšak dokud nebudou vyčerpány všechny možnosti, které ho mohou podpořit, může být ve velké míře znevýhodňován oproti

zbytku populace. OSP se tedy snaží vyrovnat jeho možnosti a kompenzovat překážky, které mu způsobují handicap. Poradenství pro tuto cílovou skupinu musí respektovat specifika jednotlivých typů postižení a dbát na stigmata, která je mohou provázet.

Dle Novosada (2009) tento typ poradenství vychází oborově především z poznatků lékařských věd, zdravotnictví, etiky, sociologie, speciální a sociální pedagogiky, sociální patologie a z velké části také z teorie a metod sociální práce.

Mahrová ve své knize uvádí: *„Odborné sociální poradenství zaměřené na osoby se zdravotním postižením je služba, která by měla člověku s postižením poskytnout nejen základní informace o službách a dávkách, ale také odbornou pomoc, asistenci při kontaktu s úřady, institucemi, poskytovateli návazných služeb, dále nabídnout klientovi sociálně terapeutické služby, podpořit ho v prosazování jeho práv a zájmů. Rovněž v případě nutnosti a klientova zájmu nabídnout a také mu zapůjčit kompenzační pomůcky.“* (Mahrová, 2008, s. 119)

Poradenství je vždy spojeno se socializací a snahou o integraci člověka do společnosti. Poradenství pro osoby se zdravotním postižením je toho čistým příkladem. Jde v něm hlavně o začlenění jedince se zdravotním postižením a často i se sociálním znevýhodněním do společnosti.

### **Manželské a rodinné poradenství**

Asociace manželských a rodinných poradců ČR, o.s. prezentuje manželské a rodinné poradenství jako: *„Specializovaný obor psychologie a sociální práce, který představuje aplikaci psychologických postupů na práci s problémy v mezilidských vztazích, zejména pak s problémy rodinnými, manželskými a partnerskými. (...) Členové asociace poskytují psychologické, psychosociální a sociálně právní poradenství jednotlivcům, partnerským párům, snoubencům, manželům a rodinám, které se nacházejí v náročném životním období. Poradenství je zaměřeno na zvládání potíží v mezilidských vztazích, osobních a rodinných problémů, generačních sporů, rozvodu a porozvodových těžkostí, styku s dětmi, žárlivosti, nevěry, závislosti v rodině a obtíží v intimním soužití. Důležitou součástí práce je i mediace dohod, a to především o výchově dětí a uspořádání vzájemných vztahů.“* (O nás. [2015])

Typickými problémy v manželství, rodině a soužití je v současné době nedostatečná nebo nevhodná komunikace, žárlivost, ale i nevyrovnaná míra závislosti jednoho na druhém. Přidává se též závislost na alkoholu, agrese a špatná finanční situace.

Novák (2006) uvádí služby, které manželští a rodinní poradci poskytují. Patří mezi ně poradenská a psychoterapeutická pomoc jednotlivcům, párům, manželům a rodinám, dále pomoc při rozvodovém a porozvodovém řízení, poradenství pro osamělé osoby a občany v životní krizi, předmanželské poradenství. Mimo jiné provádí i osvětu, výchovu, vzdělávání a publikační činnost v tomto oboru. Lze sem zařadit i psychologickou pomoc rodinám a jednotlivcům, kteří jsou nezaměstnaní nebo potřebují pomoci s handicapovaným člověkem.

Výčet služeb, které manželští a rodinní poradci poskytují v manželských a rodinných poradnách je rozmanitý. Poradci jsou většinou členy Asociace manželských a rodinných poradců ČR, o.s., která se podílí na udržování a zvyšování profesních kompetencí, na přípravě a realizaci kurzů, výcviků, supervize a dalších vzdělávacích aktivit.

### **Poradenství pro cizince a uprchlíky**

Poradenství určené pro cizince a uprchlíky se zabývá jejich integrací mezi majoritní společností. Pod integrací cizinců si lze představit: *„Interaktivní proces mezi přistěhovalci a hostitelskou společností. Pro přistěhovalce znamená integrace proces učení se nové kultuře, nabývání práv a povinností, získávání přístupu k pozicím a sociálnímu statusu, budování osobních vztahů se členy hostitelské společnosti a vytváření pocitu přináležitosti a identifikace ve společnosti. Pro hostitelskou společnost integrace znamená otevření institucí a garanci rovných příležitostí pro přistěhovalce.“* (Rákoczyová a kol., 2009, s. 24)

Avšak je třeba zdůraznit, že se nejedná pouze o jednostranný proces. Je třeba, aby i hostitelská společnost vyvinula snahu k soužití všech přítomných.

Kliment a Topinka (2007) uvádějí, že prostřednictvím odborného sociálního poradenství nebo terénních programů lze cizincům zabezpečit přístup k pomoci v nepříznivých situacích. Jestliže se sociální pracovník stane součástí prostoru, ve kterém tyto služby poskytuje, může se stát součástí neformálních sociálních sítí cizinců. V případě nouze pak budou cizinci vědět, na koho se mohou obrátit.

DeMonchy (1991 in Russel 2002) však také zdůrazňuje, že poradenství je charakteristické spíše pro západní společnost, a proto může být pro jiné kultury cizí. Přistěhovalci mohou být nabízenými službami zmateni a raději se obracet na tradiční pomoc neformální sítě, na kterou jsou zvyklí z prostředí, odkud přicházejí.

Při poradenství pro cizince a uprchlíky může hrát roli jazyková bariéra. V komunikaci je důležité, aby pracovník poradny porozuměl cizinci. Pakliže pracovník neovládá řeč klienta, je na místě využít tlumočnicka, avšak to s sebou může přinést další překážky. Též může docházet k situacím, kdy cizinec problém nevidí, protože jeho situace v zemi, odkud pochází, mohla být ještě horší.

### **Poradenství pro osoby se sluchovým postižením**

V tomto druhu poradenství jde především o poskytování informací a pomoc v oblasti kompenzačních pomůcek, bez kterých se jedinec se sluchovým postižením často neobejde. Aby byl poradenský proces, co nejúspěšnější, musí být vždy veden v takovém komunikačním systému, aby vyhovoval především klientovi. Ve většině případů probíhá ve znakovém jazyce. Pracovník poradny dbá na to, aby mu klient rozuměl, měl by používat jednoduché věty a požadovat zpětnou vazbu.

Vágnerová (2012) uvádí, že klientům se sluchovým postižením lze poskytnout i jiné služby, které mohou na poradenství navazovat. Jsou jimi speciálně-pedagogická péče, kterou nabízejí centra rané péče pro děti v raném věku, dále speciálně-pedagogická centra a speciální školy pro sluchově postižené. Z mimoškolní činnosti to mohou být například sportovní aktivity pro sluchově postižené děti.

Poradenský proces pro sluchově postižené zahrnuje celou rodinu i sociální okolí, jehož je sluchově postižený členem.

### **Poradenství pro ohrožené důsledky užívání návykových látek**

Závislost a užívání jakékoliv drogy může člověka poznamenat ve všech oblastech života. Látalová uvádí: „*Zneužívání drog, je nejčastěji spojeno s asociálním chováním, například delikvencí, zločinností a násilím, a má negativní důsledky pro jednotlivce, rodiny a společnost.*“ (Látalová, 2013, s. 121) Užívání drog má mnoho negativních následků, které mohou být nebezpečné pro uživatele, pro jeho okolí i celou společnost.

Ambulantní centrum Laxus v rámci takto zaměřeného poradenství nabízí služby předléčebného poradenství, které je určeno pro klienty, kteří se rozhodli pro ústavní léčbu nebo léčbu ambulantní formou. Dále v rámci OSP nabízí poradenství pro rodiče, partnery a osoby blízké, které jsou v kontaktu s uživateli návykových látek. Navíc nabízí i poradenství v oblasti experimentace s drogami, pro občasné uživatele či uživatele, kteří se dostali vlivem drog do problémů.



Poradenství tohoto typu je vhodné pro osoby, které se dostaly do styku s drogami, nezvládají svoji situaci, popřípadě mají otázky, které si nedovedou sami zodpovědět.

### **Občanské poradenství**

Na rozdíl od poraden, které nabízejí pomoc určitému typu uživatelů, je okruh klientů občanských poraden velmi široký. Poradny poskytují pomoc a informace všem, kteří se na ně obrátí.

Hlavním cílem občanských poraden je dle Procházký (2014) pomáhat občanům, kteří jsou v tíživé situaci, aby se jejich problém naučili postupně zvládnout svépomocí. Rysem poraden občanského poradenství je to, že se nespécializují jen na určité typy problémů, ale jsou přístupné všem, kteří hledají pomoc. Dále pomáhají klientům hledat možnosti seberealizace a sociální integrace. Jejich posláním je též rozvíjet a posilovat občanské uvědomění a odpovědnost.

Občanské poradny jsou sdružovány v Asociaci občanských poraden, která funguje od roku 1998. Dle uvedených informací na webových stránkách asociace poskytují občanské poradny nezávislé, odborné, nestranné a bezplatné OSP v 18 právních oblastech. Dále upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů. (O nás. [2010])

Zároveň je vhodné uvést, co poradny neposkytují a jaké nejsou jejich kompetence. Občanské poradny nenahrazují odborné poradny, nemají výkonnou pravomoc a neposkytují právní poradenství. Též nestanovují sociální dávky ani je nevydávají. Nejsou pracovištěm sociální péče, ani informační kanceláře při okresních úřadech. Chtějí pouze těmto všem ulehčit práci, protože slouží pro všechny občany, kteří jsou v nouzi a nevědí, kam se obrátit o pomoc. Jedná se tedy o distribuční centrum, které přispívá k efektivnějšímu fungování státní správy. (Asociace občanských poraden. [2010])

### **Poradenství pro lidi v tísní**

Poradny pro lidi v tísní poskytují pomoc pro každého, kdo se ocitne v tísní a potřebuje řešit problém, který není schopen vyřešit vlastními silami. Pracovníci poraden tohoto typu jsou připraveni řešit nestandardní krizové situace občanů, které se nejčastěji týkají finanční i jiné krize. I tento druh poradny může sloužit při vyhledávání další vhodné sociální služby.

### **Poradenství pro seniory**

V oblasti poskytování pomoci seniorům vznikla v roce 2005 Rada seniorů České republiky, která sdružuje seniory a seniorské organizace. Aby došlo k profesionálnímu výkonu pomoci jednotlivým seniorům, byla otevřena také konzultační a poradenská střediska ve čtyřech městech České republiky, a to v Praze, Brně, Hradci Králové a Ostravě. V těchto střediscích funguje ambulantní a terénní poradenství pro seniory.

Dle MPSV je obsahem služby OSP, ale také telefonická pomoc, telefonická krizová pomoc v případech násilí na seniorech, občanskoprávní poradenství, bytové právní poradenství a expertní bytové poradenství a pomoc. (Rada seniorů České republiky [2007])

### **Poradenství pro zrakově postižené**

Zrakovým postižením se zabývá mnoho autorů, jednu z definic uvádí Rénotiérová, která uvádí, že zrakové postižení se vyznačuje: „*Absencí nebo nedostatečnou kvalitou zrakového vnímání*“. (Renotiérová 2003, s. 186) Za zrakově postiženou osobu považujeme ty jedince, u kterých došlo k poškození zraku a jejichž vada se nedá upravit brýlemi.

Poradenství pro zrakově postižené zahrnuje dle webových stránek Tyflocentra: „*Sociálně právní poradenství pro zrakově postižené, které se týká důležitých informací souvisejících se zrakovým postižením (práva, povinnosti, nároky, důchodové zabezpečení, sociální péče, státní sociální podpora, pracovní právní problematika); poradenství ke kompenzačním pomůckám s možností předvedení, vyzkoušení, event. zapůjčení pomůcek, případně zprostředkování kontaktu s navazujícími odbornými pracovišti; poradenství týkající se úprav prostředí a řešení architektonických a informačních bariér z hlediska uživatelů se zrakovým postižením; sociálně terapeutické činnosti, které zprostředkovávají kontakt uživatele se společenským prostředím a navazujícími službami.*“ (Základní a odborné poradenství pro zrakově postižené [2015])

Toto poradenství se nemusí týkat jen zrakově postižených jedinců, ale také jejich rodin a blízkého okolí.

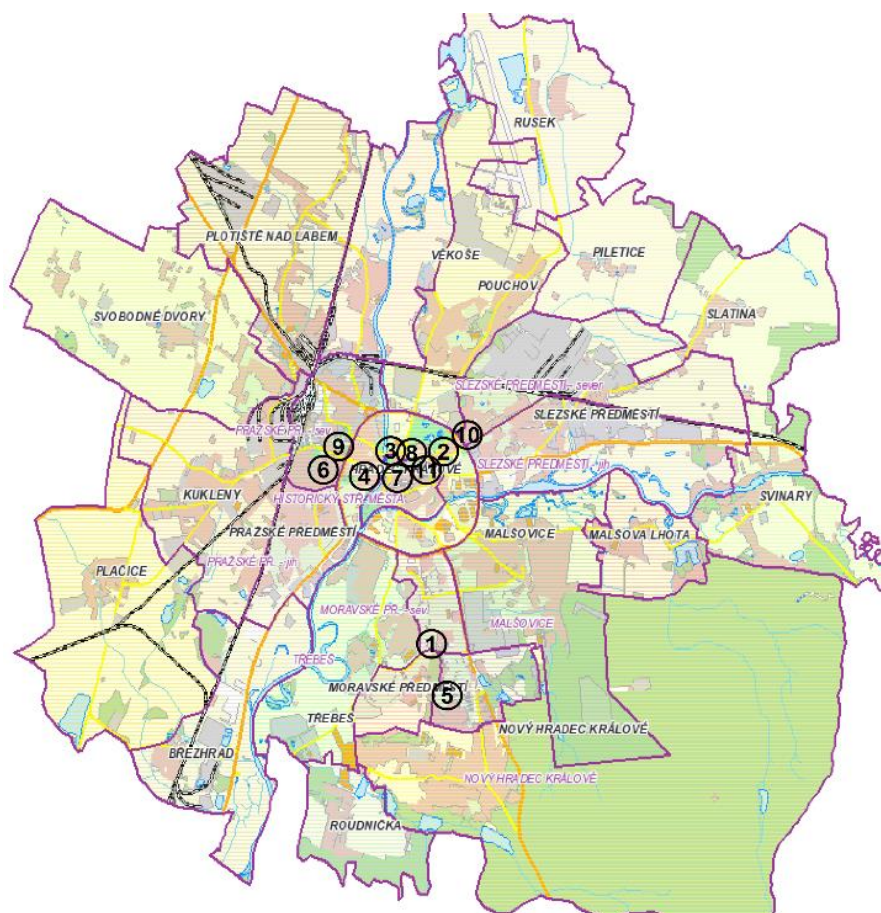
**Magistrát města Hradce Králové – odbor sociálních věcí a zdravotnictví  
(Sociální práce na obecním úřadu)**

Magistrát města Hradce Králové – agenda sociální práce také nabízí poradenství pro osoby v nepříznivé sociální situaci. Toto poradenství je poskytováno v souladu s § 92 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, který praví, že obce s rozšířenou působností mimo jiné: „*Koordinují poskytování sociálních služeb a poskytují odborné sociální poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.*“

Stejně jako jiná zařízení poskytující OSP, tak i toto poskytuje nabídku řešení situace klienta, popřípadě zprostředkování kontaktu, odkázání na jinou sociální službu atd.

### 3.2.1 Geografické rozmístění organizací

Dle studia a analýzy sekundárních zdrojů je v této kapitole přehledně zobrazeno pomocí mapy rozmístění jednotlivých organizací poskytujících OSP.



Obrázek 2 Geografické rozmístění organizací poskytujících OSP.

Zdroj: <http://www.hradeckralove.org/hradec-kralove/mapy> (Mapa bez číselného popisu)

Legenda mapy:

- 1 NOMIA – poradna pro oběti násilí
- 2 Centrum pro integraci osob se zdravotním postižením Královéhradeckého kraje, o.p.s.
- 3 Manželská a rodinná poradna – Hradec Králové
- 4 Poradna pro cizince a uprchlíky
- 5 Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o.p.s.
- 6 Ambulantní centrum Hradec Králové
- 7 Občanská poradna Hradec Králové
- 8 Poradna pro lidi v tísní
- 9 Rada seniorů ČR - regionální pracoviště Hradec Králové
- 10 TyfloCentrum Hradec Králové, o.p.s.
- 11 Magistrát města Hradce Králové – odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Jednotlivé služby jsou v mapovém podkladu očíslovány a odpovídají legendě pod mapou. Z mapového podkladu je zřejmé, že se většina organizací poskytujících OSP nachází v centru města.

V Hradci Králové v současné době probíhá projekt mapování z hlediska zdravotního postižení, pod názvem „Bezbariérový Hradec“. Jeho mapování je prováděno z hlediska nejdůležitějších zdravotních postižení, za ty jsou považovány vozičkáři a také nevidomí. Mapový podklad vyvíjí vozičkář Zdeněk Švarc a nevidomí Mgr. Jarmil Moláčka. Na základě zmapování dojde ke „kategorizaci přístupnosti“, která je dobře využitelná při zpracování informací o míře bezbariérovosti objektů a tras. Projekt Bezbariérový Hradec mohou také aktualizovat občané města. Tuto mapu lze nalézt na webových stránkách města Hradce Králové. Obyvatelé Hradce Králové tam mohou nalézt vhodnou cestu, kterou mohou dojít/dojet do svého cíle, v tomto případě do organizace poskytující OSP. Důležitost dostupnosti z hlediska vzdálenosti od bydliště klienta a bezbariérový přístup bude také předmětem výzkumu.

### **3.2.2 Dostupnost organizací odborného sociálního poradenství**

Dostupností je v tomto případě myšlena dostupnost z hlediska typu pomoci, informační, územní a časové přístupnosti organizací poskytujících OSP pro obyvatele Hradce Králové.

Dostupnost pro handicapované rozebírala minulá kapitola. Pro handicapované je však také důležité, zda je organizace, do které se chystají bezbariérová, a lze se v ní

pohybovat prostřednictvím invalidního vozíku. Dopravní dostupnost je popsána na většině webových stránek organizací. Uvádějí dostupnost městskou hromadnou dopravou, popřípadě zdali jsou v blízkosti volná parkovací místa. Časová dostupnost pro klienty OSP může představovat otevírací dobu, ale také možnost objednání se. Všechny organizace mají stálou pracovní dobu, pouze rada seniorů ČR – regionální pracoviště Hradec Králové funguje po telefonické domluvě.

Do dostupnosti lze zařadit i kapacitu jednotlivých poraden odborného sociálního poradenství. Pro klienty je nejvíce služeb poskytováno v pracovních dnech v určených pracovních hodinách, které stanovil poskytovatel. Většina služeb je poskytována ve všední dny od 8:00 do 16:00, některé až do 18:00.

Při zajištění dostupnosti hraje podstatnou roli vymezení kompetencí a vztahů na jednotlivých úrovních státní správy, mezi poskytovateli sociálních služeb a samotnými uživateli. Vyhláška č. 505/2006 Sb., ze dne 15. listopadu 2006 k zákonu o sociálních službách definuje okruhy, které jsou poskytovateli služeb v rámci určité služby poskytovat a také na co má uživatel nárok.

Územní dostupnost je zajištěna skrze vytváření sítí služeb na úrovni krajů a samotných obcí, jež vzniká na základě komunitního plánování sociálních služeb. Pomocí těchto sítí má docházet ke stírání rozdílů ve vybavenosti jednotlivých regionů sociálními službami. K tomu slouží již zmiňované komunitní plánování.

Informační dostupnost je upravena zákonem při registraci služby, která je základem pro získání přehledu o rozsahu a profilu sítě sociálních služeb. Více se o informační dostupnosti zmiňuje druhá kapitola.

### **3.2.3 Návaznost poskytovaných služeb na další dostupné zdroje**

Související služby zahrnují nabídku podpůrných činností, které nejsou sociálními službami dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ale síť sociálních služeb doplňují. Jde především o organizace působící v oblasti vzdělávání, volnočasových aktivit, zdravotnictví atd. Kdyby nebylo těchto služeb, podpora a pomoc osobám v nepříznivé situaci by byla neúplná. Internetové stránky města Hradce Králové i Adresář sociálních služeb, který město vydalo, s těmito službami počítají a je zde k nalezení přehled jak všech dostupných sociálních služeb, tak i těch souvisejících, které jsou dostupné na území města Hradce Králové. Navazující organizace jsou přehledně rozděleny dle převažujících cílových skupin, a to rodiny s dětmi (25); senioři (16); zdravotně postižení (16); etnika a osoby v obtížné situaci (12).

Návaznost, popřípadě spolupráce v sociálních službách nemusí probíhat jen s organizacemi, které síť doplňují, ale také mezi organizacemi a jednotlivými sociálními službami. V případě odborného sociálního poradenství lze mluvit o široké síti návazných zařízení.

### **3.3 Shrnutí kapitoly č. 3**

Třetí kapitola pojednává o obyvatelích Hradce Králové a sociálních službách, které se ve městě nacházejí. Charakteristika obyvatel byla provedena pomocí demografické analýzy a sčítání lidu, domů a bytů. Sociální služby nacházející se v Hradci Králové jsou popsány dle dělení na poradenství, péči a prevenci. Toto rozdělení, které je vyobrazeno i za pomoci obrázku 1 vykazuje, jaké zastoupení mají organizace poskytující OSP v systému sociálních služeb v Hradci Králové. Též kapitola objasňuje pojem obecné sociální poradenství, se kterým je možné se setkat na magistrátu a jiných úřadech. Kapitola představuje i jednotlivé druhy poradenství dle jejich zaměření, ty jsou předmětem empirického výzkumu.

Její vztah k výzkumné části plyne z představení respondentů, jakožto obyvatel Hradce Králové a z popisu informantů, kterými budou jednotlivá zařízení poskytující OSP v Hradci Králové.

#### 4 Výzkumné šetření

Hlavním cílem výzkumného šetření je zjistit, jaké jsou postoje, informovanost a potřeby obyvatel města Hradce Králové v kontextu aktuální nabídky organizací poskytujících odborné sociální poradenství. Jak postoje, potřeby a informovanost ovlivňují obyvatele Hradce Králové při potencionálním využití OSP v Hradci Králové. Na základě výsledků výzkumu dojde k navrhnutí změn, opatření či inovací v oblasti OSP v Hradci Králové.

Postoje, informovanost i potřeby obyvatel Hradce Králové mohou ovlivňovat obyvatele při využití či nevyužití odborného sociálního poradenství v případě potřeby/problému, který se dané problematiky (nabídky poraden) týká. Výzkum si klade za cíl zjistit, jaké postoje zaujímají obyvatelé Hradce Králové k OSP, v případě, že by se obyvatelé dostali do situace, ve které se tato varianta nabízí, zda by pravděpodobně nabídku OSP využili. Zároveň je důležité zjistit, zda mají obyvatelé Hradce Králové informace o nabídce OSP, které by jim mohly být oporou, pokud by se potencionálně rozhodli tuto nabídku využít. Potřeby obyvatel Hradce Králové mohou být stěžejní při zjišťování, zda mají obyvatelé potřeby, které v současné době řeší a zda jsou tyto potřeby a s nimi spojené případné problémy v kompetenci jednotlivých poraden.

Vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví na Magistrátě města Hradce Králové PhDr. Marek Šimůnek navrhl několik otázek do výzkumu, které by ho zajímaly z pohledu magistrátu města. Tyto otázky byly zařazeny do výzkumu a rozděleny pod jednotlivé dílčí cíle, kterých se otázky týkají.

Hlavního cíle výzkumného šetření bude dosaženo prostřednictvím následujících čtyř dílčích cílů.

##### **Dílčí cíl č. 1: Zjistit, jaký postoj zaujímají obyvatelé Hradce Králové k odbornému sociálnímu poradenství.**

Vzhledem k nabídce OSP v Hradci Králové, tuto práci zajímá, jaký postoj k němu zaujímají obyvatelé Hradce Králové, zda ho považují za důležité a jestli by ho v případě potřeby využili.

Jak již zmiňuje teoretická část, postoje vyjadřují vztah k různým objektům. Při vytváření postojů člověka hraje roli naše zkušenost, emoce i názory jiných lidí. Do jednotlivých otázek v dotazníku je tedy promítnuta osobní zkušenost, vyjádření pocitů, volba využití či nevyužití OSP v případě potřeby a také zde hraje roli otázka

důvěryhodnosti. V tomto dílčím cíli byly použity „postojové“ otázky, které mají pomoci rozklíčovat, jaký postoj zaujímají obyvatelé Hradce Králové k OSP.

Otázka, zda mají respondenti osobní zkušenost s OSP může být klíčová pro vyhodnocení celého dotazníku. Jestliže respondent již navštívil některou z poraden, může vést ke zcela jinému postoji, než obyvatel, který se doposud klientem poradny nestal.

Otázky, které se týkají důvěryhodnosti využití OSP v NNO nebo na Magistrátě města Hradce Králové, byly zařazeny do dotazníku z popudu PhDr. Marka Šimůnka, který je vedoucím Odboru sociálních věcí a zdravotnictví na Magistrátě města Hradce Králové, se kterým byl jsem výzkum konzultován. Zároveň ho také zajímalo, proč by obyvatelé volili jednu z nabízených možností (Magistrát města nebo NNO).

Další otázka ze záznamového archu (zda je poradna členem nějaké asociace či sdružení) chce reagovat na tvrzení z teoretické části (Kubr, 1994), že členství v asociacích může být z pohledu klienta vnímána jako známka určité profesionality, což by též mohlo přispět k utváření postojů obyvatel. Zároveň dotazník pro obyvatele chce potvrdit nebo vyvrátit, zda větší důvěru vzbuzuje poradna, která je členem asociace či sdružení.

## **Dílčí cíl č. 2: Zjistit, jaké mají obyvatelé Hradce Králové potřeby vztahující se k nabídce odborného sociálního poradenství.**

Tento dílčí cíl byl použit, aby bylo ověřeno, zda mají obyvatelé Hradce Králové potřeby vztahující se k aktuální nabídce OSP v Hradci Králové. V teoretické části je uvedeno, že odborné sociální poradenství nejčastěji využívá člověk v hmotné nouzi nebo ten, který se nachází v obtížné situaci ze dvou souběžně probíhajících důvodů. (Matoušek 2003)

Je vhodné se obyvatel ptát, zda v současné době pobírají některou ze sociálních dávek, ale také zda mají v současné době nějaký problém/potřebu, kterou nedokáží řešit vlastními silami. Výběr možností problematiky vychází ze současné nabídky institucí nabízejících odborné sociální poradenství v Hradci Králové.

Díky otázkám ze záznamového archu se lze též dozvědět, jaké jsou nejčastější problematiky, se kterými se klienti na poradny obracejí. Z pohledu klientů je možno zjistit, jaké mají obyvatelé potřeby vztahující se k aktuální nabídce OSP v Hradci Králové. Zároveň z pohledu klientů bude potvrzeno nebo vyvráceno tvrzení



z teoretické části, a to, zda přicházejí řešit častěji jeden nebo více problémů současně.

Trachtová (2001), která je zmiňována v teoretické části práce uvádí, že sociální potřeby, které se stanou uznanými, vznikají za předpokladu, že se projevují pravidelně a ve zvýšeném výskytu. Jejich řešení se stává sociálním programem společnosti. Jestliže z výsledků výzkumu vyplynou některé z potřeb respondentů jako více četné, mohou se stát důležitým faktem, kterým by se měl zabývat výše zmíněný sociální program společnosti.

### **Dílčí cíl č. 3: Zjistit, jaká je informovanost obyvatel Hradce Králové odborném sociálním poradenství poskytovaném na území Hradce Králové.**

Vzhledem k propagaci OSP si chce tento dílčí cíl ověřit, jestli obyvatelé vnímají existující organizace poskytující OSP v Hradci Králové a pokud ano, tak které. Zároveň si dává za úkol zjistit, kde by obyvatelé jako potenciální zájemci hledali informace o jednotlivých zařízeních poskytujících OSP.

Ze záznamového archu od poskytovatelů bude naopak objasněno, jak své poradny propagují. Zároveň pak bude ověřeno, jestli si obyvatelé Hradce Králové všimají propagace, kde by o jednotlivých poradnách hledali informace a co je pro ně nejlepší zdroj informací.

Otázka, která zjišťuje, s jakými organizacemi spolupracují poskytovatelé, byla pod tento cíl zahrnuta, aby bylo zřejmé, zda se o ní mohou obyvatelé dozvědět i prostřednictvím jiných organizací.

Dílčí cíl chce také zjistit od respondentů informace, zda si myslí, že je poradenství bezplatné a co od něj vlastně očekávají. Neboli, jak se představy obyvatele o OSP shodují se skutečností. V interpretaci tohoto dílčího cíle budou zahrnuty také získané demografické údaje o obyvatelích.

### **Dílčí cíl č. 4: Zjistit dostupnost organizací, které poskytují odborné sociální poradenství v Hradci Králové pro obyvatele města.**

Tento cíl má za úkol zjistit, zda dostupnost služeb pro obyvatele města Hradce Králové je dostačující, zda nevytváří překážku při jeho využití. Též si klade za cíl zjistit, které faktory jsou při případné volbě organizace, nabízející odborné sociální poradenství pro obyvatele Hradce Králové, stěžejní.

Ze záznamového archu od poskytovatelů chceme zjistit, jaká je jejich kapacita, zda je jejich organizace bezbariérová a z hlediska návštěvy, zda je možné si domluvit předem čas schůzky. Též tento dílčí cíl chce zjistit, zda poradny odmítli v minulém roce některé z klientů, kolik jich bylo a z jakého důvodu se tak stalo. V tomto dílčím cíli bude zkoumána důležitost vzdálenosti organizace poskytujících OSP od bydliště obyvatele na základě výroku Matouška (2003).

#### **4.1 Hlavní cíl výzkumného šetření a charakteristika dílčích cílů**

Pro empirický výzkum byla zvolena kombinace kvantitativní a kvalitativní výzkumné strategie. Oba přístupy mají na poli vědy nezastupitelné místo. Vzájemně se mohou doplňovat, což dokazují ve své metafoře Lincoln a Guby in Hendl: *„Jestliže má rybář k dispozici několik sítí a v každé z nich je několik velkých děr, pak je lepší, když rybář poškozené sítě navzájem překryje a použije tak jednu síť, kterou získá lepší úlovek než použitím jednotlivých sítí odděleně.“* (Hendl 2005, s. 62)

V kvantitativním výzkumu jde o menší rozsah informací a mnoho jedinců, v kvalitativním o mnoho informací a malý počet jedinců.

Při výzkumu je třeba brát ohled na etická rizika i to, jaká jsou rizika zvolené výzkumné strategie z hlediska validity výzkumu. Silverman (2005) uvádí, že reliabilita bývá u kvantitativního výzkumu často nízká, protože například nedovoluje pozorovat chování v každodenních situacích. Může tak docházet k zakrývání základních společenských procesů. Kvalitativní výzkum může zprostředkovat podrobnější porozumění společenským fenoménům.

Jestliže je potřeba porozumět detekovaným oblastem hlouběji, vhodnost kvalitativního postupu je na místě, protože se tím zvýší také validita dat. (Vernerová, 2007) V empirické části bude proto využita kombinace obou výzkumů.

Rizikem kvalitativního výzkumu může být také to, že *„výsledky jsou snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi.“* (Hendl, 2005, s. 52) Vzniká tak nutnost reflektování přístupu výzkumníka k informantům i získaným informacím.

#### **Kvantitativní výzkumná strategie**

V rámci kvantitativní výzkumné techniky bude zvolen dotazník vlastní konstrukce, tedy technika, která nabízí v rámci kvantitativního výzkumu mnohé výhody. Disman (2006) uvádí, že tato technika umožňuje zasáhnout relativně velký počet jedinců s využitím nízkých nákladů, informace od respondentů lze získat snadno a rychle.

Navíc zde není nutná spolupráce více výzkumníků a respondent může cítit větší pocit anonymity. Uvedené charakteristiky jsou důvodem, proč bude vybrána právě tato výzkumná technika. Dotazník tematicky pokryje všechny cíle výzkumu. Dle Dismana (2006) je kvantitativní výzkum vhodný pro testování problematiky, která se vztahuje ke skupinám a ne k jednotlivcům, což je v souladu s cíli tohoto výzkumu.

V dotazníku vlastní konstrukce (Příloha B) je použito převážně uzavřených otázek, ve kterých si respondenti mohou vybrat z několika připravených odpovědí a v některých případech mohou také připsat vlastní variantu odpovědi. Jsou zde i otevřené otázky, kde adresát zaznamenává pouze vlastní odpověď. Otevřené otázky jsou nepovinné (dobrovolné) a tudíž budou zodpovězeny jen v případě zájmu. Otevřené otázky jsou vzhledem ke zvolené kvantitativní metodě výzkumu v dotazníku minimalizovány, tvoří tedy spíše výjimku.

Prvních šest otázek je třídících, které zjišťují věk, pohlaví, status, vzdělání, rodinný stav a počet dětí. Následující otázky jsou většinou uzavřené či polouzavřené s definovanou odpovědí a případnou možností vlastní odpovědi. Otevřené otázky 18 a 24 jsou pro respondenty nepovinné a umožňují vyjádřit svůj názor na danou problematiku. Výběr dotazníkových otázek se vztahuje k dílčím cílům a často vychází z odborné literatury, která byla použita při zpracování teoretické části. V přílohách této práce je k nahlédnutí vzor vyplněného i nevyplněného dotazníku. (Příloha B, Příloha C)

Před samotným výzkumem bude provedena pilotáž (předvýzkum), která umožňuje zjistit, zda je výzkum uskutečnitelný a správně nastavený ještě před jeho zahájením. Pilotáž je vhodná k odhalení potíží při sběru dat a může odhalit nečekané komplikace. Je dobrým prostředkem k získání prvotních názorů a příležitostí včas provést některé změny a úpravy. Pilotáž bude provedena u kolegů v zaměstnání a jejich rodin, kteří jsou obyvateli Hradce Králové.

Dotazníkové otázky jsou při operacionalizaci výzkumných cílů označeny příslušným pořadovým číslem a písmenem D.

### **Kvalitativní výzkumná strategie**

Kvalitativní výzkumná strategie byla zvolena záměrně na základě malého počtu informantů. Švaříček ve své publikaci tvrdí: „*Kvalitativní výzkum je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz*

*těchto jevů založených na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu.*“ (Švaříček, 2007, s. 17)

Olecká a Ivanová (2010) uvádí, že je kvalitativní výzkum vlastně analýza obsahu. Jestliže rozhovory či pozorování přepisujeme do podoby textu, musíme ho poté analyzovat. Analýza obsahu se pak stává základní technikou celého výzkumného procesu. Relevantní informace jsou z dokumentů získávány na základě analýzy výzkumu. Jednotlivé otázky v záznamovém archu jsou dle operacionalizace otázek rozděleny pod jednotlivé dílčí cíle. Dílčí cíle bylo vhodné doplnit kvalitativním výzkumem, neboť poradny navštěvují klienti, z nichž jsou někteří zároveň obyvateli Hradce Králové.

V operacionalizaci výzkumných cílů jsou otázky ze záznamového archu označeny příslušným pořadovým číslem a písmenem A.

Záznamový arch pro poskytovatel OSP obsahuje 14 otázek. Vzhledem k původnímu záměru, udělat s poskytovateli rozhovor obsahuje větší množství otevřených otázek. Původně byl záznamový arch zkonstruován z velké části z otevřených otázek, jakmile bylo zjištěno, že bude rozesílán prostřednictvím e-mailu, byly přidány i otázky uzavřené.

První otázka se týká názvu zařízení, kde je poskytováno OSP. Osm otázek v záznamovém archu je otevřených, informanti na ně mohou odpovědět libovolným způsobem a zbylé jsou formulovány tak, aby bylo na výběr ze dvou definovaných možností.

Pilotáž byla provedena u jednoho z poskytovatelů OSP, prostřednictvím jedné ze zaměstnankyň. Záznamový arch bude rozklíčován dle kvalitativní výzkumné strategie. Stejně, jako dotazník pro obyvatele, vychází z odborné literatury a jeho dvě verze lze nalézt v přílohách této práce (Příloha D, Příloha E).

## **Operacionalizace výzkumných cílů**

Tabulka 1 Operacionalizace dílčích cílů do dotazníkových otázek

<b>Dílčí cíl</b>	<b>Otázka z dotazníku / záznamového archu</b>
DC1: <b>Zjistit, jaký postoj zaujímají obyvatelé Hradce Králové k odbornému sociálnímu poradenství.</b>	8D. Máte osobní zkušenost s odborným sociálním poradenstvím? 9D. Jaký je Váš postoj k odbornému sociálnímu poradenství? 14D. Domníváte se, že je sociální poradenství pro společnost důležité? 15D. Kdybyste měl/a nějaký problém, využil/a byste odborné sociální poradenství?

	<p>16D. Jestliže jste odpověděl/a <b>spíše ne, určitě ne</b>, uveďte proč (můžete označit více důvodů):</p> <p>22D. Pokud byste se rozhodli využít sociální poradenství, bylo by pro Vás z hlediska důvěryhodnosti, vhodnější navštívit (označte jednu z možností):</p> <p>23D. Proč jste v předcházející otázce zvolil právě tuto odpověď? (Nepovinná otázka)</p> <p>24D. Vzbuzuje ve Vás větší důvěru poradna, která je členem asociace či sdružení poraden?</p> <p>14A. Je Vaše poradna členem nějaké asociace či sdružení?</p>
<p>DC2: <b>Zjistit, jaké mají obyvatelé Hradce Králové potřeby vztahující se k nabídce odborného sociálního poradenství.</b></p>	<p>7D. Pobíráte v současné době některou ze sociálních dávek?</p> <p>18D. Řešíte v současné době nějaký problém, který se Vám nedaří řešit vlastními silami?</p> <p>19D. Pokud jste odpověděl/a <b>kladně</b>, uveďte, čeho se problém/y týká/týkají (označit můžete více oblastí):</p> <p>2A. Jaké jsou dvě nejčastější problematiky, se kterými se klienti obracejí na Vaši poradnu?</p> <p>3A. Klienti, kteří přicházejí k Vám do poradny, chtějí častěji řešit jeden nebo více problémů současně?</p>
<p>DC3: <b>Zjistit, jaká je informovanost obyvatel Hradce Králové odborným sociálním poradenstvím poskytovaným na území Hradce Králové.</b></p>	<p>10D. Znáte některou z organizací poskytujících odborné sociální poradenství v Hradci Králové?</p> <p>11D. Pokud ano, označte, které znáte (nemuseli jste se nutně stát jejich klienty, pouze jste o existenci poradny slyšeli):</p> <p>12D. Kde byste hledal/hledala informace o jednotlivých organizacích poskytujících odborné sociální poradenství a službách, které nabízejí?</p> <p>13D. Myslíte si, že je poskytování služeb odborného sociálního poradenství bezplatné?</p> <p>17D. Co byste očekával/a od služeb odborného sociálního poradenství?</p> <p>21D. Myslíte si, že odborné poradenství poskytuje také magistrát města?</p> <p>4A. Z jakých zdrojů se klienti nejčastěji dozvídají o Vaší poradně (jestliže se o tom zmíní)?</p> <p>8A. Prezентujete se nějakou formou propagace jako poradna?</p> <p>9A. Pokud ano, uveďte jakým způsobem:</p> <p>11A. S jakými organizacemi spolupracujete?</p>
<p>DC4: <b>Zjistit, dostupnost organizací, které poskytují odborné sociální poradenství v Hradci Králové pro obyvatele města.</b></p>	<p>20D. Jestliže byste se rozhodli navštívit organizaci, která poskytuje odborné sociální poradenství, ohodnoťte jednotlivá hlediska dle důležitosti (1 = nejdůležitější; 5 = nejméně důležité):</p> <p>5A. Odmítli jste v minulém roce některé klienty?</p> <p>6A. Jestliže ano, uveďte počet (pokud nevedete statistiku, stačí cca):</p> <p>7A. Jestliže jste odmítli, uveďte, z jakých důvodů to bylo nejčastěji: (Uveďte prosím 2 důvody)</p> <p>10A. Jaká je kapacita Vaší poradny? (Uveďte prosím Vaši týdenní kapacitu)</p> <p>12A. Je Vaše organizace bezbariérová?</p> <p>13A. Nabízíte možnost si předem domluvit čas schůzky? (Jestliže se jedná o první schůzku s klientem)</p>

## 4.2 Výzkumný vzorek, organizace výzkumného šetření

Výzkumné šetření v rámci **kvantitativního výzkumu** zahrnuje všechny věkové kategorie, počínaje věkem 15 let. Minimální věk respondenta je zvolen s ohledem na dospívání jedince, kdy v tomto období dochází k dospívání, samostatnému rozhodování a získávání vlastní identity. Do té doby zpravidla za dospívající odpovídají a rozhodují rodiče, se kterými pak většinou poradny také navštěvují. V průběhu dalších let se člověk stává dospělým, prožívá mladší, střední i starší dospělost. Během této doby se setkává s problémy a řeší neuspokojené potřeby, kterými se tento výzkum také zabývá.

Anonymní dotazníky budou distribuovány na území města Hradce Králové. Respondenty se stanou obyvatelé splňující kritéria dotazníku – věk a místo bydliště. Nepůjde tedy o průzkum přímo mezi klienty odborného sociálního poradenství, ale o průzkum mezi obyvateli. Z tohoto důvodu nebude dotazník distribuován v poradnách odborného sociálního poradenství. Rozsah výběrového souboru je vzhledem k počtu obyvatel Hradce Králové a možnostech výzkumníka nastaven na cca 200 – 250 respondentů.

Data od respondentů budou získávána prostřednictvím papírové formy a elektronické formy dotazníku. Elektronická forma dotazníku bude vytvořena na internetových stránkách [www.vyplnto.cz](http://www.vyplnto.cz), která je určená k tvorbě dotazníku a bude distribuována skrze skupiny Univerzita Hradec Králové, Město Hradec Králové a Univerzita Pardubice na webové stránce [www.facebook.com](http://www.facebook.com). Papírová i elektronická forma dotazníku bude k dispozici pro známé (spolužáky, kolegy, kamarády a jejich rodiny). Papírová forma dotazníku bude dále distribuována v čekárně lékařky sídlící v Hradci Králové, ve Fakultní nemocnici Hradec Králové (transfúzní oddělení), v kadeřnickém salónu a na zastávce MHD (Obchodní dům Tesco). Dotazník budou vyplňovat pouze obyvatelé Hradce Králové. Průzkum bude probíhat v měsíci lednu a únoru roku 2015.

Výzkumné šetření v rámci **kvalitativního výzkumu**, metodou záznamové archu bude organizováno prostřednictvím telefonické a e-mailové komunikace s poskytovateli OSP. K tomuto závěru došlo po telefonickém rozhovoru se dvěma poskytovateli OSP, kteří místo rozhovoru preferovali zaslání záznamového archu e-mailem. Poskytovatelé jako důvod uvedli především nedostatek času.

Záznamový arch bude poskytnut deseti poskytovatelům OPS sídlícím na území města Hradce Králové. Průzkum bude probíhat během měsíce ledna a února 2015.

### **4.3 Způsob zpracování dat z výzkumného šetření**

Třídící otázky č. 1 – 6 z dotazníku poskytují podrobnou demografickou charakteristiku respondentů. Otázka č. 24 je otevřená a nepovinná. Zde se mohou respondenti v případě zájmu vyjádřit dle svých pocitů. Ostatní otázky jsou uzavřené s možnostmi předdefinovaných odpovědí, v některých případech je možná odpověď vlastní. Otázka č. 21 vyžaduje od respondentů ohodnocení jednotlivých hledisek dle jejich uvážení. Při vyhodnocení dotazníku jsou uvedeny hodnoty absolutních a relativních četností pro každou z odpovědí, v případě, že je to vhodné. Hodnoty absolutních četností jsou základem pro výpočet relativních.

Záznamový arch tvoří první otázka, která chce zjistit název zařízení, jehož se výzkum týká. Šest otázek je s možností výběru ze dvou odpovědí a zbylých sedm je s otevřenou odpovědí.

Pro prezentaci výsledků jednotlivých otázek jsou zvoleny tabulky a grafy. Dle Gavory (2000) jsou grafy přehledné a vyjádří více než obsáhlé slovní pasáže.

Jestliže dojde k analyzování přepsaného záznamového archu, u jehož vyplňování nebyl přítomen výzkumník, musí se počítat s tím, že je pracováno se sekundárními daty, a tak se může stát, že dojde k určitému zkreslení. Mezi výzkumníkem, záznamovým archem a jeho tvůrcem stojí bariéra správného pochopení situace, ve které dokument vznikl.

## 5 Výsledky výzkumného šetření a jejich interpretace

Po pilotním výzkumu byla na začátek dotazníku přidána informace, která seznamuje respondenty s pojmem odborné sociální poradenství. Jelikož respondenti, kteří byli využiti při pilotním výzkumu, tento pojem neznali, popřípadě netušili, co si mají pod ním přesně představit.

V rámci kvantitativního výzkumu bylo vytištěno 90 dotazníků, z nichž se navrátilo 65. Osm dotazníků bylo vyřazeno pro nekompletní vyplnění. Návratnost papírové formy dotazníku je tedy 72,2%. Prostřednictvím elektronického dotazníkového šetření bylo vyplněno 163 dotazníků, avšak návratnost této formy nelze zjistit.

Záznamové archy byly po domluvě zaslány e-mailovou formou do organizací poskytujících OSP. Osloveno bylo celkem 10 poskytovatelů se sídlem na území Hradce Králové. Z oslovených poskytovatelů reagovalo pouze 8, a to i přes opakovanou telefonickou urgenci. Faktory, které zapříčinily nižší návratnost, jsou neochota a nedostatek času na straně informantů.

### Poskytovatelé, kteří byli osloveni

Tabulka 2 Oslovení poskytovatelé

Název poskytovatele:	Název zařízení poskytovatele:
NOMIA Hradec Králové	Poradna pro oběti násilí a trestné činnosti NOMIA
Centrum pro integraci osob se zdravotním postižením Královéhradeckého kraje, o.p.s.	Centrum pro integraci osob se zdravotním postižením Královéhradeckého kraje, o.p.s.
Centrum sociální pomoci a služeb o.p.s.	Manželská a rodinná poradna
Diecézní katolická charita Hradec Králové	Poradna pro cizince a uprchlíky
Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o.p.s.	Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o.p.s.
Laxus o.s.	Ambulantní centrum Hradec Králové
Občanské poradenské středisko, o.p.s.	Občanská poradna Hradec Králové
Rada seniorů České republiky, o.s.	Rada seniorů ČR - regionální pracoviště Hradec Králové
TyfloCentrum Hradec Králové, o. p. s.	TyfloCentrum Hradec Králové, o.p.s.
Oblastní charita Hradec Králové	Poradna pro lidi v tísni



## Charakteristika souboru

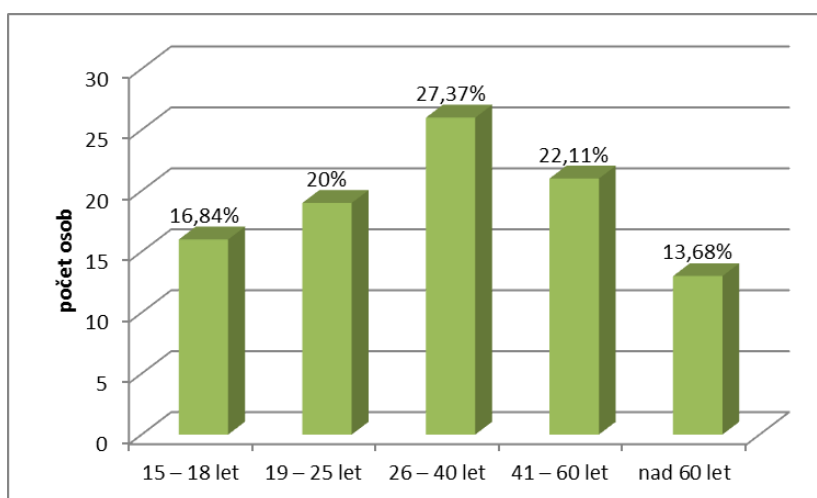
Základním souborem **kvantitativního šetření** je 220 klientů. Poměr mužů a žen byl takřka rovnoměrně rozdělen, ženy tvořily 56,82% respondentů, což odpovídá 125 ženám. Mužská populace byla ve výzkumu zastoupena 95 respondenty, neboli 43,18%.

Vzorek klientů byl charakterizován i dle dalších kritérií, která jsou v dotazníku uvedena, jedná se o věk, status, dosažené vzdělání, rodinný stav a počet dětí.

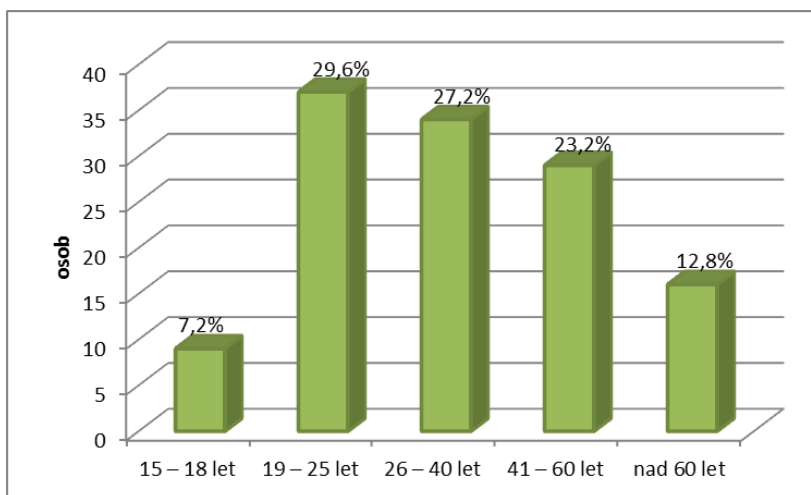
### 1D. Pohlaví: a 2D. Věk:

Tabulka 3 Věkové kategorie dle pohlaví

Odpověď	Muži		Ženy	
	Počet	%	Počet	%
15 – 18 let	16	16,84	9	7,20
19 – 25 let	19	20	37	29,60
26 – 40 let	26	27,37	34	27,20
41 – 60 let	21	22,11	29	23,20
nad 60 let	13	13,68	16	12,8
Celkem	95	100	125	100



Graf 1 Muži - věkové kategorie



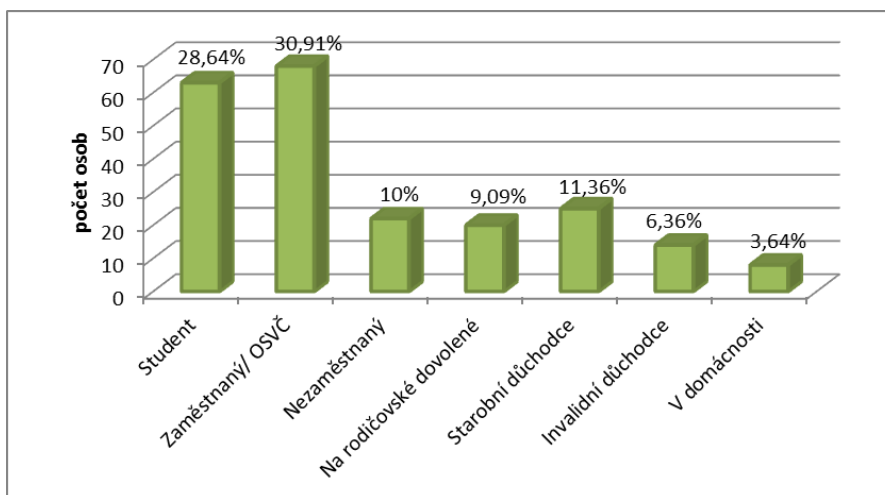
Graf 2 Ženy - Věkové kategorie

Věková struktura respondentů je rozmanitá, nejvíce oslovených respondentů spadá do kategorie 26-40 let. Naopak nejméně respondentů bylo mezi 15 až 18 roky. Muži byli nejčastěji ve věku 26 – 40 let, naopak ženská populace byla zastoupena z největší části ve věku 18 – 25 let.

### 3. V současné době jste:

Tabulka 4 Kategorizace respondentů dle statusu

Odpověď	Četnost	
	Absolutní	Relativní [%]
Student	63	28,64
Zaměstnaný/ OSVČ	68	30,91
Nezaměstnaný	22	10,00
Na rodičovské dovolené	20	9,09
Starobní důchodce	25	11,36
Invalidní důchodce	14	6,36
V domácnosti	8	3,64
Celkem	220	100,00



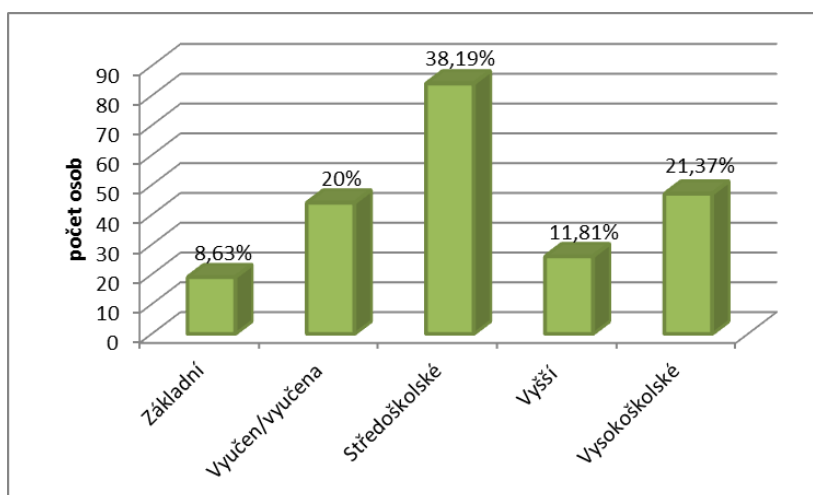
Graf 3 Kategorizace respondentů dle statusu

Současný status obyvatel byl kategorizován do sedmi statusových skupin. Celkově nejsilnější kategorií byly skupiny zaměstnaných (30,91%) a studujících (28,64%). Nejméně bylo naopak osob v domácnosti (3,64%).

#### 4D. Dosažené vzdělání:

Tabulka 5 Dosažené vzdělání respondentů

Odpověď	Četnost	
	Absolutní	Relativní [%]
Základní	19	8,63
Vyučen/vyučena	44	20,00
Středoškolské	84	38,19
Vyšší	26	11,81
Vysokoškolské	47	21,37
Celkem	220	100,00



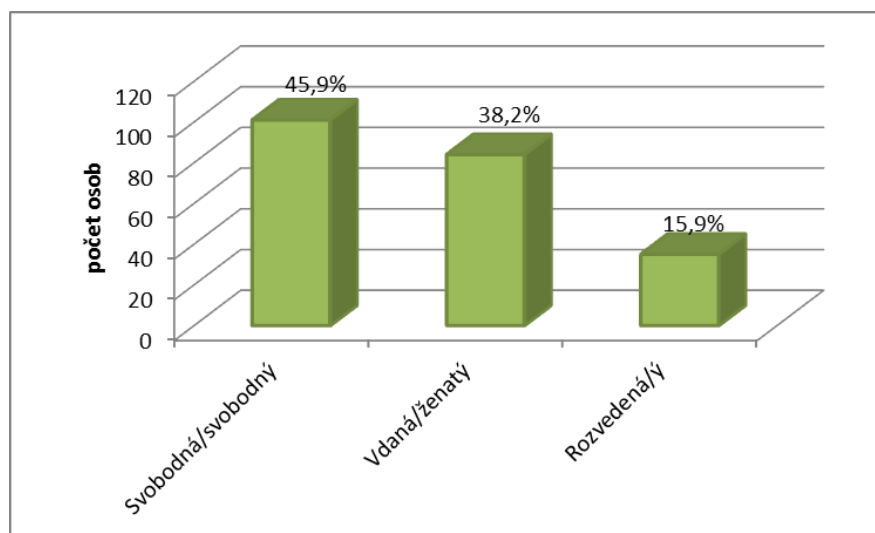
Graf 4 Dosažené vzdělání respondentů

Nejvíce respondentů je vzděláno středoškolsky (38,19%), naopak nejméně z nich má základní vzdělání (8,63%). Mezi ženami a muži nebyl ve vzdělanosti významný rozdíl.

## 5D. Rodinný stav

Tabulka 6 Rodinný stav respondentů

Odpověď	Četnost	
	Absolutní	Relativní [%]
Svobodná/svobodný	101	45,90
Vdaná/ženatý	84	38,20
Rozvedená/ý	35	15,90
Celkem	220	100,00



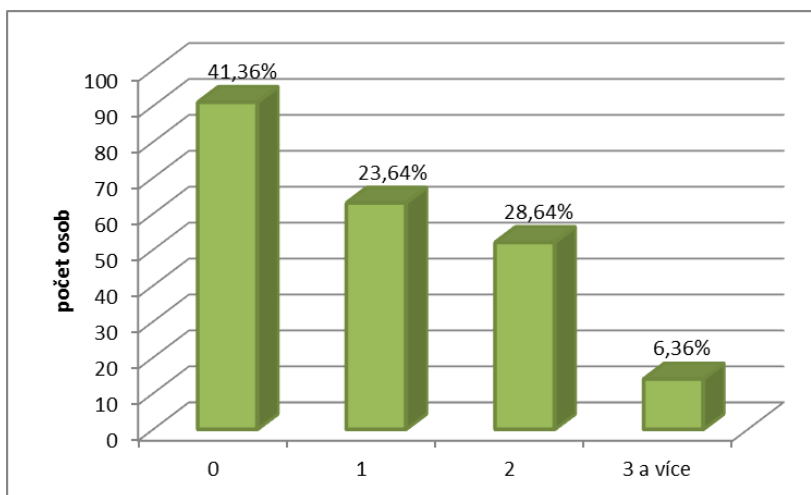
Graf 5 Rodinný stav respondentů

Nejčastější skupinou dotázaných byli svobodní obyvatelé (45,90%), naopak nejméně respondentů uvedlo jako rodinný stav status rozvedená/ý (15,90%)

## 6D. Počet dětí

Tabulka 7 Počet dětí respondentů

Odpověď	Četnost	
	Absolutní	Relativní [%]
0	91	41,36
1	63	28,64
2	52	23,64
3 a více	14	6,36
Celkem	220	100,00



Graf 6 Počet dětí respondentů

U dotázaných převažovala bezdětnost (41,36%), kterou tvořili z 68,23% muži. Tři a více dětí uvedlo pouze 6,36% respondentů.

V rámci **kvalitativního šetření** bylo základním souborem celkem 7 organizací poskytujících odborné sociální poradenství.

Tabulka 8 Poskytovatelé odborného sociálního poradenství

<b>Informant:</b>	<b>Název poskytovatele:</b>	<b>Název zařízení poskytovatele:</b>
Informant 1	Centrum pro integraci osob se zdravotním postižením Královéhradeckého kraje, o.p.s.	Centrum pro integraci osob se zdravotním postižením Královéhradeckého kraje, o.p.s.
Informant 2	Centrum sociální pomoci a služeb o.p.s.	Manželská a rodinná poradna
Informant 3	Diecézní katolická charita Hradec Králové	Poradna pro cizince a uprchlíky
Informant 4	Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o.p.s.	Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o.p.s.
Informant 5	Laxus o.s.	Ambulantní centrum Hradec Králové
Informant 6	Občanské poradenské středisko, o.p.s.	Občanská poradna Hradec Králové
Informant 7	TyfloCentrum Hradec Králové, o. p. s.	TyfloCentrum Hradec Králové, o.p.s.
Informant 8	Oblastní Charita Hradec Králové	Poradna pro lidi v tísní

Z oslovených poskytovatelů OSP se dva šetření nezúčastnili. Zařízení poskytující OSP (NOMIA Hradec Králové – Poradna pro oběti násilí) i po urgenci a slibu vyplnění záznamového archu, bohužel nevyplnilo. Též neměli zájem vyplnit dotazník ani při telefonické konverzaci. Jako důvod uváděli nedostatek času, zavalení dotazníky atd.

Dalšímu zařízení (Rada seniorů ČR – regionální pracoviště Hradec Králové) byl dvakrát odeslán e-mail a proběhlo sedm pokusů o telefonický kontakt v různé časy a dny. I přestože mají na stránkách napsáno, že osobní návštěvu poraden doporučují telefonicky domluvit, nelze se dovolat.

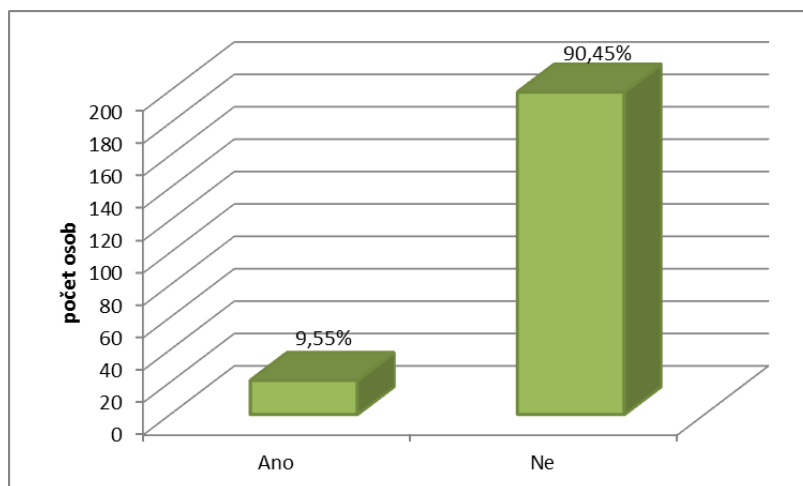
### 5.1 Interpretace dílčího cíle č. 1

Tato podkapitola se věnuje vyhodnocení otázek týkajících se prvního dílčího cíle, tj. hledání odpovědí na otázku, jaký postoj zaujímají obyvatelé Hradce Králové k odbornému sociálnímu poradenství. Prvního dílčího cíle se v dotazníku týká celkem devět otázek, které jsou rozděleny na otázky z dotazníku pro obyvatele Hradce Králové (8 otázek) a dále jedna otázka ze záznamového archu pro poskytovatele OSP. Otázky z dotazníku pro obyvatele mapují, jaký zaujímají respondenti postoj k OSP. Otázka ze záznamového archu zjišťuje informaci, které z poraden jsou členy nějaké asociace či sdružení. Tato otázka byla zařazena pod dílčí cíl v návaznosti na otázku z dotazníku, aby bylo ověřeno, které z poraden jsou členy, a které naopak.

### 8D. Máte osobní zkušenost s odborným sociálním poradenstvím?

Tabulka 9 Zkušenost respondentů s odborným sociálním poradenstvím

Odpověď	Četnost	
	Absolutní	Relativní [%]
Ano	21	9,55
Ne	199	90,45
Celkem	220	100,00



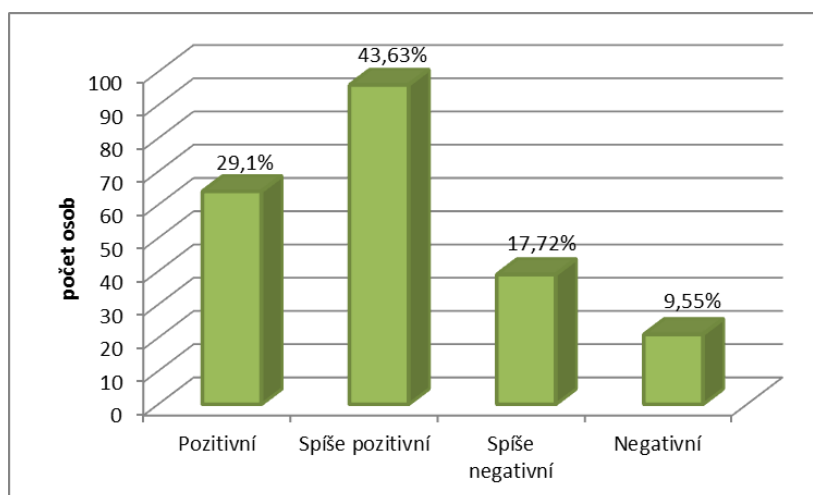
Graf 7 Zkušenost respondentů s odborným sociálním poradenstvím

Na tuto otázku odpovědělo kladně pouze 21 dotázaných. Z tohoto počtu bylo 12 žen a 9 mužů.

#### 9D. Jaký je Váš postoj k odbornému sociálnímu poradenství?

Tabulka 10 Postoj respondentů k odbornému sociálnímu poradenství

Odpověď	Četnost	
	Absolutní	Relativní [%]
Pozitivní	64	29,10
Spíše pozitivní	96	43,63
Spíše negativní	39	17,72
Negativní	21	9,55
Celkem	220	100,00



Graf 8 Postoj k sociálnímu poradenství

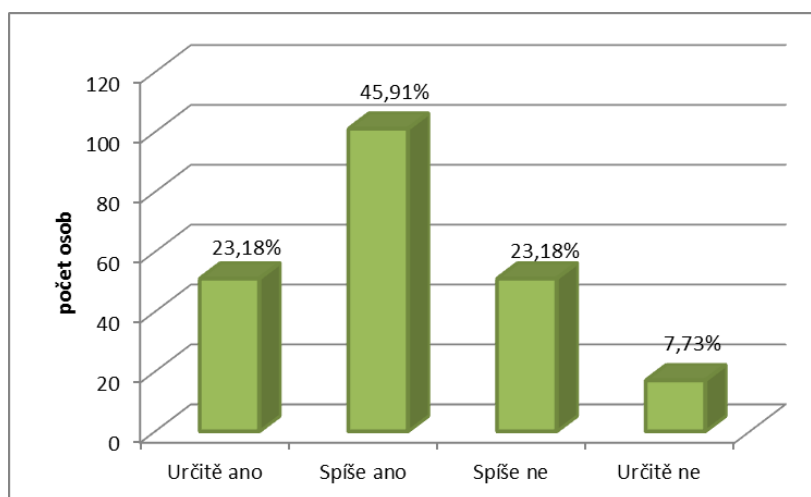
U dotázaných převládají kladné postoje k OSP (72,73%). Negativní postoje v největší míře převládají u zaměstnaných respondentů (31%). Je možné, že se osobní zkušenost může promítat do postoje k OSP, jelikož respondenti, kteří s ním

mají vlastní zkušenost, na tuto otázku odpověděli kladně, pouze v jednom případě byl postoj k OSP negativní.

#### 14D. Domníváte se, že je sociální poradenství pro společnost důležité?

Tabulka 11 Důležitost odborného sociálního poradenství pro společnost

Odpověď	Četnost	
	Absolutní	Relativní [%]
Určitě ano	51	23,18
Spíše ano	101	45,91
Spíše ne	51	23,18
Určitě ne	17	7,73
Celkem	220	100,00



Graf 9 Důležitost odborného sociálního poradenství pro společnost

Odpovědi respondentů jsou pozitivní u 162 respondentů (69,09%). Většina respondentů (82,20%), kteří odpověděli kladně na postoj k OSP, též odpověděli kladně na otázku ohledně důležitosti OSP pro společnost. Mezi respondenty odpovídajícími záporně je nejvíce mužů, kteří jsou zároveň svobodní a bezdětní a z 80,95% neznají žádné ze zařízení poskytující odborné sociální poradenství.

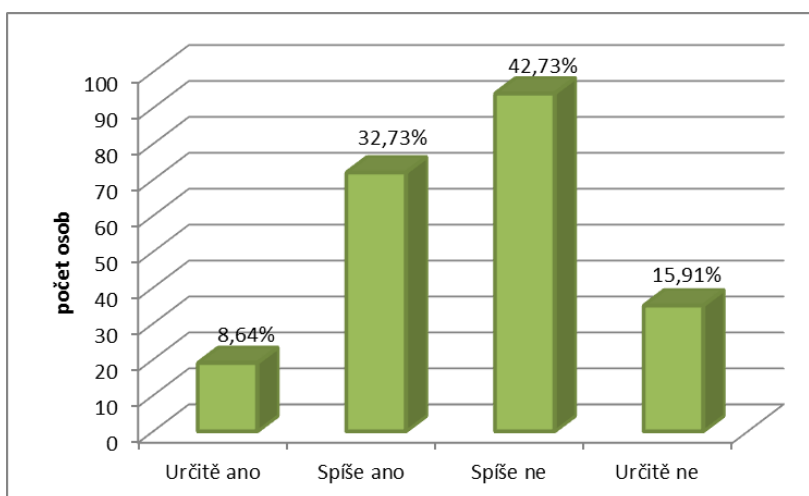
#### 15D. Kdybyste měl/a nějaký problém, využil/a byste odborné sociální poradenství?

Tabulka 12 Možné využití odborného sociálního poradenství respondenty

Odpověď	Četnost	
	Absolutní	Relativní [%]
Určitě ano	19	8,64
Spíše ano	72	32,73
Spíše ne	94	42,73
Určitě ne	35	15,91



Celkem	220	100,00
--------	-----	--------



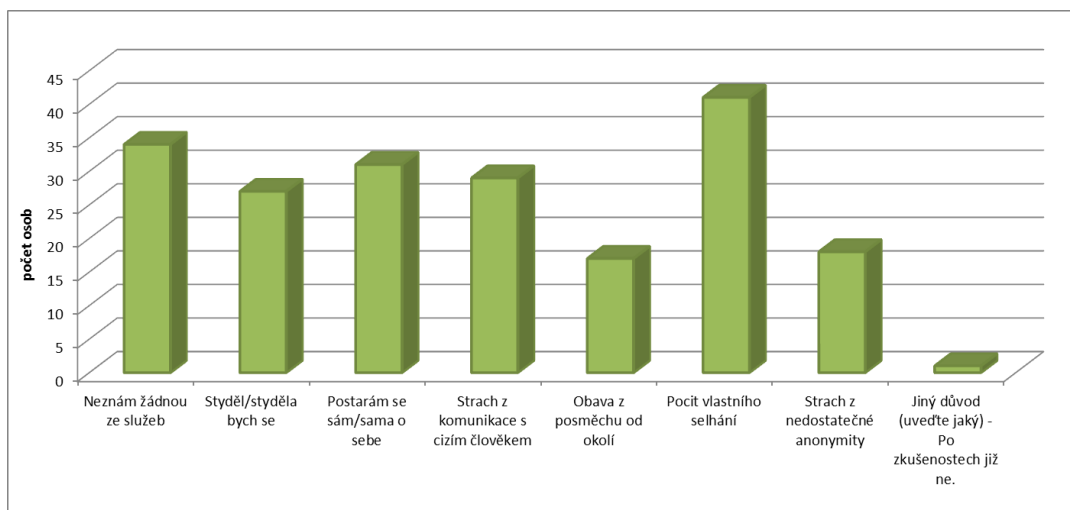
Graf 10 Možné využití odborného sociálního poradenství respondenty

Dotázaní odpovídali v tomto případě záporně v 58,64 %. Ve větší míře záporně odpovídali respondenti, kteří mají vyšší vzdělání (vyšší odborné, vysokoškolské) a jsou zaměstnaní. Z výsledku bylo ověřen fakt, že respondenti, kteří mají negativní postoj k OSP by ho v případě potřeby nevyužili (89,23%).

**16D. Jestliže jste odpověděl/a spíše ne, určitě ne, uveďte proč (můžete označit více důvodů):**

Tabulka 13 Důvody nevyužití odborného sociálního poradenství respondenty

Odpověď	Absolutní četnost
Neznám žádnou ze služeb	34
Styděl/styděla bych se	27
Postarám se sám/sama o sebe	31
Strach z komunikace s cizím člověkem	29
Obava z posměchu od okolí	17
Pocit vlastního selhání	41
Strach z nedostatečné anonymity	18
Jiný důvod (uveďte jaký) - Po zkušenostech již ne.	1
Celkem	198



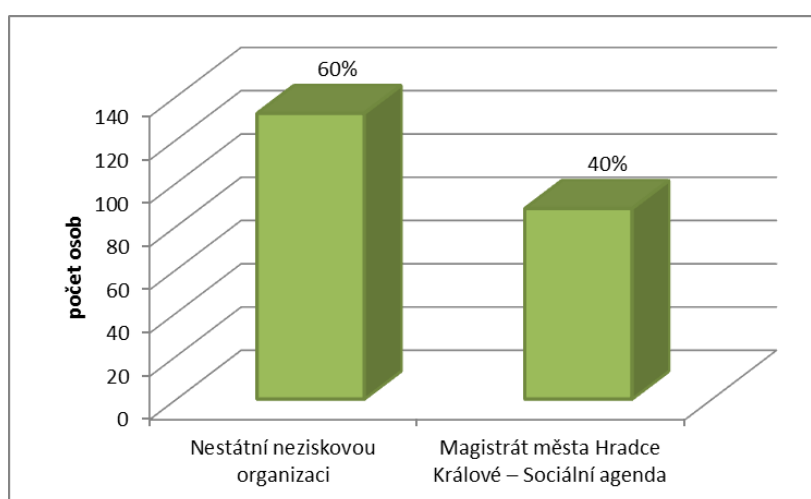
Graf 11 Důvody nevyužití odborného sociálního poradenství respondenty

Respondenti, kteří se vyjádřili negativně v předchozí odpovědi, uvedli nejčastěji jako důvod „*pocit vlastního selhání*“ v kombinaci s „*postarám se sám/sama o sebe*“. Jeden z dotázaných využil možnost vlastní odpovědi, a to „*po zkušenostech již ne*“.

**22D. Pokud byste se rozhodli využít sociální poradenství, bylo by pro Vás z hlediska důvěryhodnosti, vhodnější navštívit (označte jednu z možností):**

Tabulka 14 Volba respondentů dle důvěryhodnosti

Odpověď	Četnost	
	Absolutní	Relativní [%]
Nestátní neziskovou organizaci	132	60,00
Magistrát města Hradce Králové – Sociální agenda	88	40,00
Celkem	220	100,00



Graf 12 Volba respondentů dle důvěryhodnosti

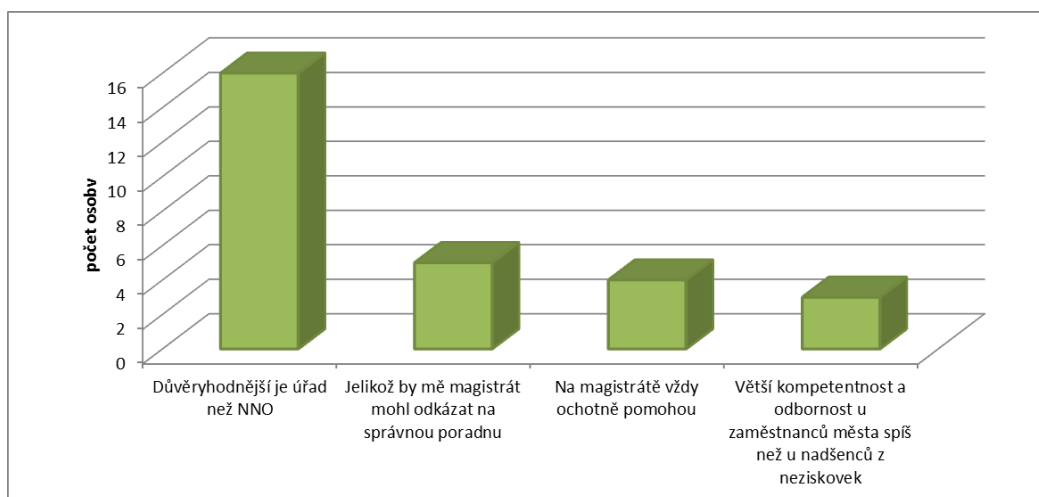
Nadpoloviční většina respondentů se přiklonila k odpovědi „*nestátní nezisková organizace*“. Jako příčina této odpovědi se může jevit nevědomost respondentů o

možnosti poskytování sociálního poradenství na Magistrátě města Hradce Králové (55%), viz otázka č. 21D.

**23D. Proč jste v předcházející otázce zvolil právě tuto odpověď? (Nepovinná otázka)**

Tabulka 15 Důvody preference odpovědi „Magistrát města Hradce Králové – Sociální agenda“

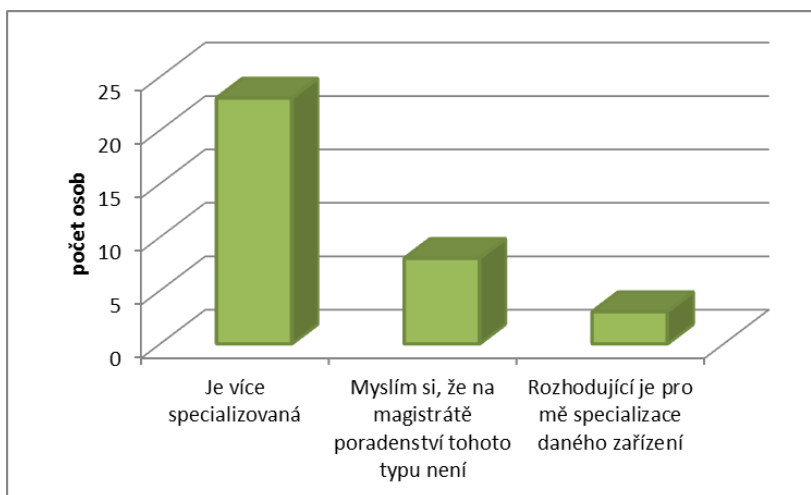
Odpověď	Absolutní četnost
Důvěryhodnější je úřad než NNO	16
Jelikož by mě magistrát mohl odkázat na správnou poradnu	5
Na magistrátě vždy ochotně pomohou	4
Větší kompetentnost a odbornost u zaměstnanců města spíše než u nadšenců z neziskovek	3
Celkem	28



Graf 13 Důvody preference odpovědi „Magistrát města Hradce Králové – Sociální agenda“

Tabulka 16 Důvody preference odpovědi „Nestátní nezisková organizace“

Odpověď	Absolutní četnost
Je více specializovaná	23
Myslím si, že na magistrátě poradenství tohoto typu není	8
Rozhodující je pro mě specializace daného zařízení	3
Celkem	34



Graf 14 Důvody preference odpovědi „Nestátní nezisková organizace“

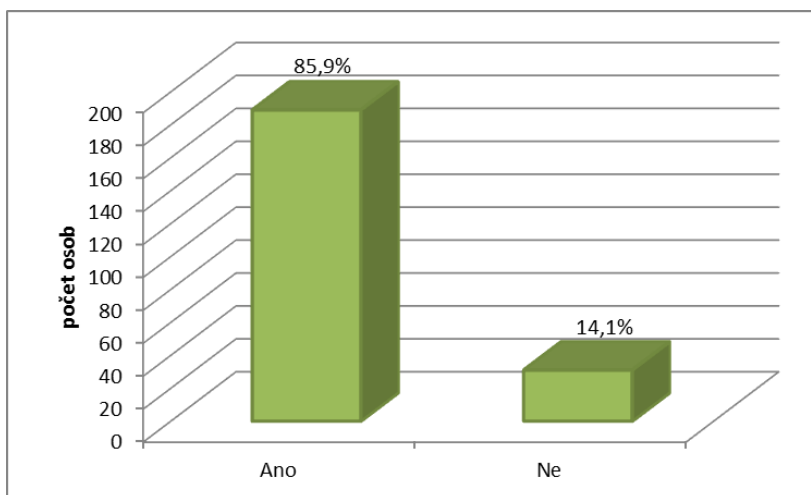
K této otázce se dobrovolně vyjádřilo celkem 62 respondentů (28,18%). Jelikož byla tato otázka otevřená, došlo ke kódování a podobné odpovědi byly přiřazeny pod jedinou, která je všechny nejlépe vystihovala. Nejčetnější odpovědi při výběru varianty „Magistrát města Hradce Králové – Sociální agenda“ respondenti uvedli otevřenou odpověď, a to že „důvěryhodnější je úřad než NNO“ (57,14%).

Po zvolení varianty „Nestátní nezisková organizace“, se respondenti vyjádřili, že je NNO „více specializovaná“ (67,64%).

#### 24D. Vzbuzuje ve Vás větší důvěru poradna, která je členem asociace či sdružení poraden?

Tabulka 17 Vliv členství v asociaci na důvěryhodnost

Odpověď	Četnost	
	Absolutní	Relativní [%]
Ano	189	85,90
Ne	31	14,09
Celkem	220	100,00



Graf 15 Vliv členství v asociaci na důvěryhodnost

Dle odpovědí dotázaných jsou poradny, které patří do asociací či sdružení poraden důvěryhodnější v 85,90%.

#### 14A. Je Vaše poradna členem nějaké asociace či sdružení?

Dotázaní z řad poskytovatelů odborného sociálního poradenství odpověděli do záznamového archu, až na jednoho poskytovatele, kladně. Záporně se vyjádřil pouze poskytovatel OSP TyfloCentrum Hradec Králové, o.p.s..

#### Shrnutí dílčího cíle č. 1:

##### **Zjistit, jaký postoj zaujímají obyvatelé Hradce Králové k odbornému sociálnímu poradenství.**

Tento dílčí cíl měl za úkol zjistit, jaký postoj zaujímají obyvatelé Hradce Králové k OSP. Dle výsledků bylo zjištěno, že většina dotázaných, kteří mají osobní zkušenosti s OSP, k němu zaujímají kladný postoj a zároveň si myslí, že je pro společnost důležité. Ačkoli respondenti, kteří se naopak vyjádřili záporně ve smyslu, že nemají osobní zkušenost s OSP, ve větší míře k němu zaujímají kladný postoj a též považují jeho význam pro společnost za kladný. Avšak v případě, zda by dotázaní využili OSP v případě potřeby, převládají negativní reakce. Jako nejčastější důvod uvádějí „*pocit vlastního selhání*“ a „*neznám žádnou ze služeb OSP*“.

Z hlediska důvěryhodnosti volili respondenti častěji nestátní neziskové organizace, což bylo nejspíše způsobeno tím, že někteří dotázaní nevědí, že je poradenství též poskytováno na Magistrátě města Hradce Králové. Na tuto otázku navazovala následující, která zjišťovala důvod, proč se respondenti rozhodli právě pro jednu z uvedených možností. Nejfrekventovanější odpovědi v případě volby OSP na

Magistrátě města byla odpověď: „*Důvěryhodnější je úřad než NNO*“. V případě větší důvěry v NNO respondenti uvedli jako důvod: „*Je více specializovaná*“.

V případě zjišťování, zda u dotázaných vzbuzuje větší důvěru poradna, která je členem asociace či sdružení poraden, respondenti došli ve velké míře ke kladné odpovědi, neboli poradna, která je členem vzbuzuje větší důvěru. Pro zjištění, které z poraden jsou členy, byla do záznamového archu pro poskytovatele uvedena i tato otázka. Většina poskytovatelů OSP je členem.

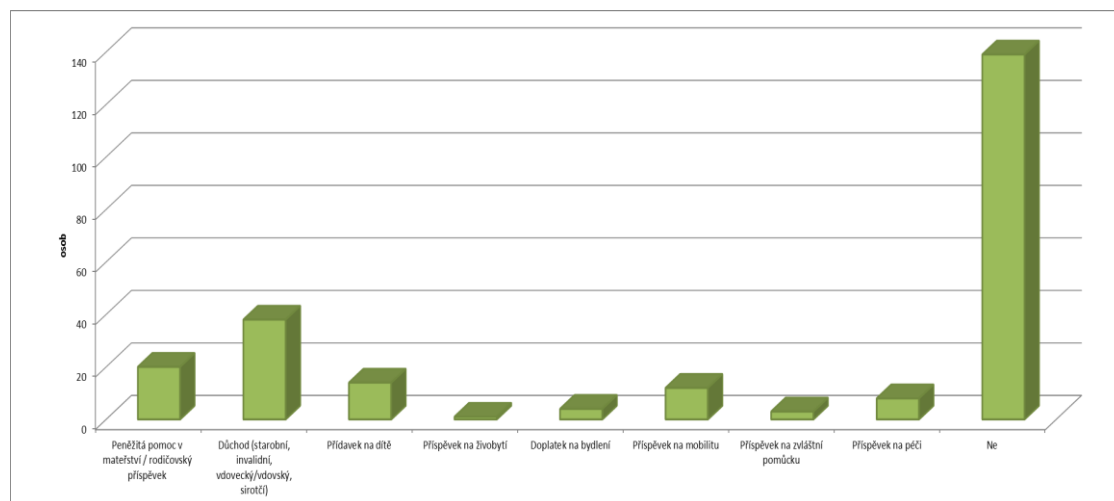
## 5.2 Interpretace dílčího cíle č. 2

Druhý dílčí cíl práce měl za úkol zjistit, zda mají obyvatelé Hradce Králové potřeby vztahující se k aktuální nabídce OSP v Hradci Králové. Ve výzkumném šetření byl testován třemi otázkami v dotazníku pro obyvatele a dvěma otázkami v záznamovém archu pro poskytovatele.

## 7D. Pobíráte v současné době některou ze sociálních dávek?

Tabulka 18 Sociální dávky

Odpověď	Absolutní četnost
Peněžitá pomoc v mateřství / rodičovský příspěvek	20
Důchod (starobní, invalidní, vdovecký/vdovský, sirotčí)	38
Přídavek na dítě	14
Příspěvek na živobytí	1
Doplatek na bydlení	4
Příspěvek na mobilitu	12
Příspěvek na zvláštní pomůcku	3
Příspěvek na péči	8
Ne	139



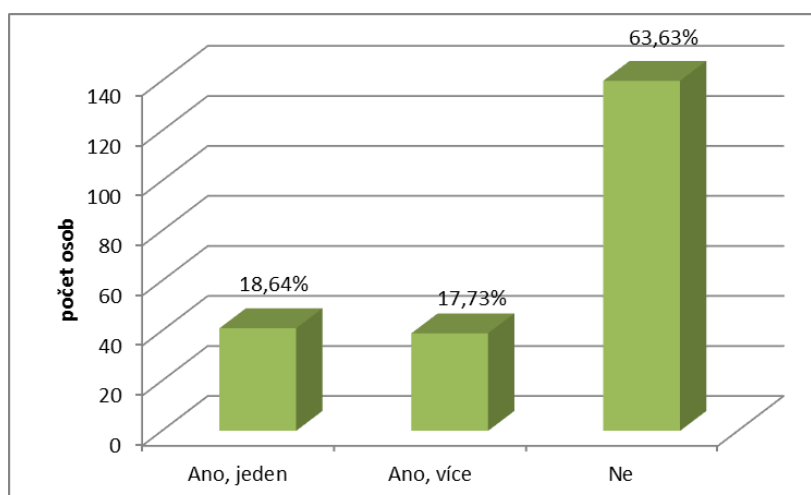
Graf 16 Sociální dávky

Z 220 respondentů nepobírá žádnou sociální dávku 63,18% dotázaných. Nejvíce respondentů z řad pobírajících sociální dávky jsou ti, kteří jsou odkázáni na důchod (starobní, invalidní, vdovecký/vdovský, sirotčí). Dvanáct z nich pobírá současně příspěvek na mobilitu a osm příspěvek na péči.

### 18D. Řešíte v současné době nějaký problém, který se Vám nedaří řešit vlastními silami?

Tabulka 19 Řeší respondenti nějaký problém?

Odpověď	Četnost	
	Absolutní	Relativní [%]
Ano, jeden	41	18,64
Ano, více	39	17,73
Ne	140	63,63
Celkem	220	100,00



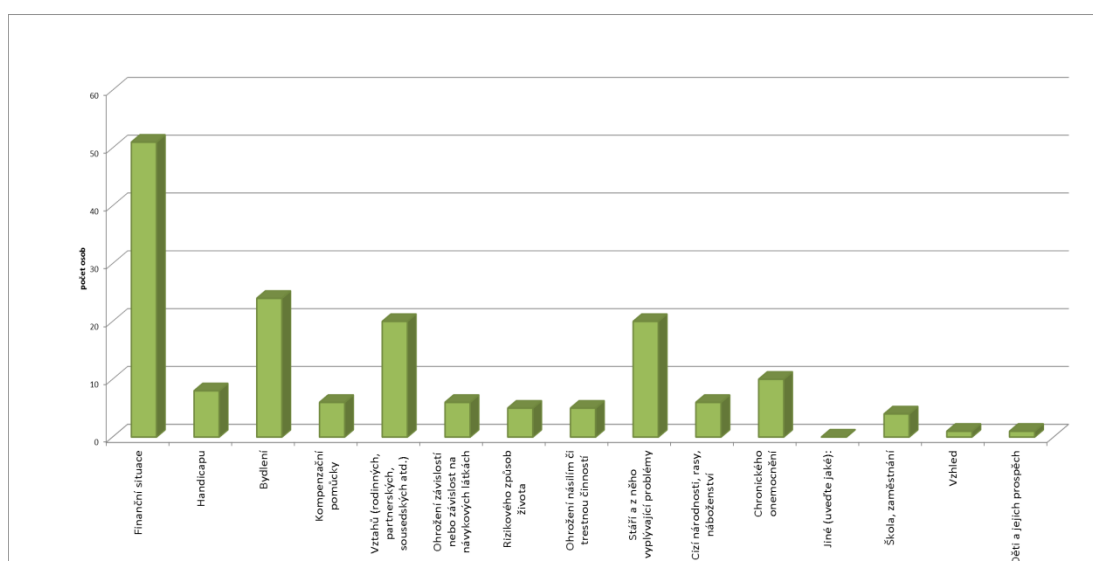
Graf 17 Řeší respondenti nějaký problém?

Více jak polovina (63,63%) respondentů uvádí, že v současné době nemá žádný problém, který se jim nedaří řešit vlastními silami. Naopak 41 respondentů uvádí, že řeší v současné době jeden problém. Více problémů řeší v současné době 17,73% dotázaných. Respondenti, kteří řeší více problémů současně, zároveň v 71,24% uvádějí, že je jejich postoj k OSP pozitivní nebo spíše pozitivní. Zároveň také uvádí 67,38% respondentů, kteří řeší více problémů zároveň, že nezná žádnou z organizací poskytujících OSP. V otázce, zda by využili v případě problému OSP uvádějí v 41,34% kladnou odpověď. Dotázaní, kteří mají v současné době jeden problém, se kladně vyjádřili k využití OSP v 28,93%.

**19D. Pokud jste odpověděl/a kladně, uveďte, čeho se problém/y týká/týkají (označit můžete více oblastí):**

Tabulka 20 Oblasti problému/ů respondentů

Odpověď	Absolutní četnost
Finanční situace	51
Handicapu	8
Bydlení	24
Kompenzační pomůcky	6
Vztahů (rodinných, partnerských, sousedských atd.)	20
Ohrožení závislostí nebo závislost na návykových látkách	6
Rizikového způsob života	5
Ohrožení násilím či trestnou činností	5
Stáří a z něho vyplývající problémy	20
Cizí národnosti, rasy, náboženství	6
Chronického onemocnění	10
Jiné (uveďte jaké):	
Škola, zaměstnání	4
Vzhled	1
Děti a jejich prospěch	1



Graf 18 Oblasti problému/ů respondentů

Nejvíce respondentů (51), kteří v předchozí otázce označili, že v současné době řeší více problém, označili, že je jejich oblastí problémů finanční situace v kombinaci s bydlením a vztahy. Naopak ti, kteří řeší v současné době pouze jeden problém, uváděli nejčastěji stáří a z něho vyplývající problémy.

**2A. Jaké jsou dvě nejčastější problematiky, se kterými se klienti obracejí na Vaši poradnu?**



Informant 1 uvedl, že zájemci o OSP chtějí nejčastěji řešit problematiku „invalidního důchodu, příspěvku na péči a také žádají zapůjčení kompenzační pomůcky“. Informant 2 uvádí problematiku „manželskou a rodinnou.“ Na OSP poskytované v zařízení informant 3 se klienti nejčastěji obracejí „s problematikou pobytu cizinců v ČR a v případě integrace cizinců a uprchlíků v ČR.“ Další z informantů (4) uvádí, že klienti chtějí řešit „problémy týkající se pomůcek nebo řešení osobních záležitostí.“ Informant 5 uvádí, že do poradny nejčastěji přichází klienti řešit problémy týkající se „léčby závislosti a rizikového chování.“ Dle informanta 6 je v jejich zařízení nejčastější poptávka po řešení problémů „z oblasti financí (dluhy a oddlužení; exekuce) a problémy týkající se rozvodu a výživného.“ Poslední z informantů (7) uvádí, že klienti nejčastěji přicházejí s potřebou získat „informace o nárocích na příspěvky (na péči, na zvláštní pomůcku, na mobilitu), průkazce ZTP, invalidním důchodu a kompenzačních pomůčkách.“

Každý z informantů uvádí jinou problematiku, se kterou se na jejich zařízení poskytující OSP nejčastěji obracejí jejich klienti. Tento fakt může svědčit o rozmanité nabídce OSP a rozmanitému spektru problémů, které řeší jejich klienti (klienti OSP nemusí být však pouze obyvateli Hradce Králové). Informant 8 se vyjádřil, že se na jejich poradnu nejčastěji obracejí klienti, kteří chtějí řešit „dluhovou problematiku, partnerské, osobní a rodinné problémy.“

### **3A. Klienti, kteří přicházejí k Vám do poradny, chtějí častěji řešit jeden nebo více problémů současně?**

Informanti 1, 2, 3, 6, 7, 8 uvádějí, že klienti chtějí ve větší míře řešit „více než jeden problém.“ Pouze informant 5 se vyjádřil, že uživatelé chtějí častěji řešit „jeden problém.“ Informant 4 do záznamového archu uvedl: „Je těžké vymezit, když přijdou s požadavkem "potřebuji zlepšit rozumění" ... i když je to jeden požadavek, skrývá se v něm komplexní řešení situace klienta.“

#### **Shrnutí dílčího cíle č. 2:**

#### **Zjistit, jaké mají obyvatelé Hradce Králové potřeby vztahující se k nabídce odborného sociálního poradenství.**

Z výsledků vyplývá, že více jak polovina respondentů nepobírá v tuto chvíli žádnou sociální dávku. Nejvíce respondentů pobírá důchod a nejméně naopak příspěvek na zvláštní pomůcku. Ti, kteří pobírají v současné době některou ze sociálních dávek,

mají kladný postoj k OSP a v případě potřeby by nadpoloviční většina využila OSP k řešení svého problému.

Nadpoloviční většina respondentů také uvedla, že nemá v současné době žádný problém, kteří se jim nedaří řešit svépomocí. Ti dotázaní, kteří mají jeden nebo více problémů nejčastěji v dotazníku označili, že se jejich problém týká finanční situace, bydlení, stáří a z něho vyplývajících problémů a také vztahů (rodinných, partnerských, sousedských atd.).

Informanti v návaznosti na tento dílčí cíl odpovídali na otázky, které se týkali nejčastější problematiky, se kterými se klienti obracejí na jejich poradnu a také kolik problémů souběžně chtějí řešit. Problematika, kterou chtějí klienti v poradně nejčastěji řešit, se ve všech případech shodovala s popisem nabízených služeb jednotlivých zařízení. V jednom případě se dva informanti na problematice shodli, a to v oblasti dluhové problematiky. Všichni informanti uvedli v záznamovém archu, že klienti přicházející do poradny, chtějí řešit častěji více než jeden problém.

### 5.3 Interpretace dílčího cíle č. 3

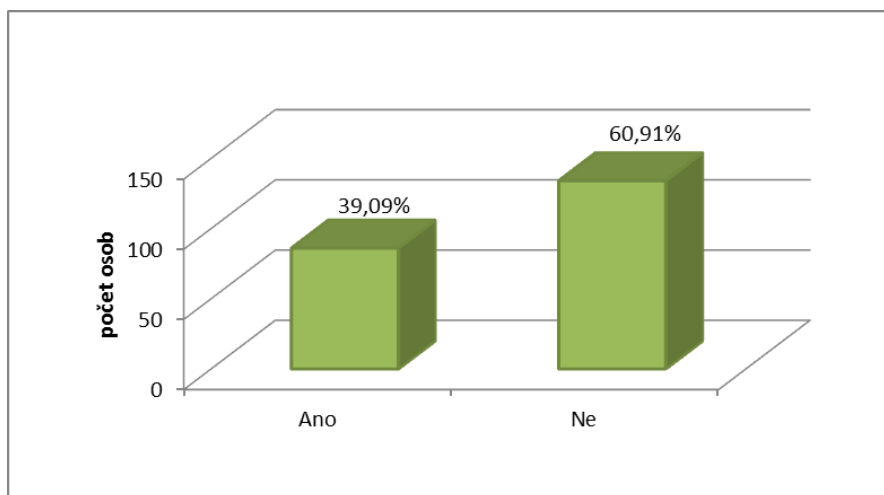
#### **Zjistit, jaká je informovanost obyvatel Hradce Králové odborném sociálním poradenství poskytovaném na území Hradce Králové.**

Třetí dílčí cíl práce byl testován celkem šesti otázkami v dotazníku pro obyvatele Hradce Králové a třemi otázkami v záznamovém archu pro poskytovatele OSP. Otázky z dotazníku testovali znalosti a očekávání obyvatel. V záznamovém archu byly naopak od poskytovatelů sondovány informace o klientech, způsobu prezentování jejich zařízení a spolupráce s jinými organizacemi.

#### **10D. Znáte některou z organizací poskytujících odborné sociální poradenství v Hradci Králové?**

Tabulka 21 Znalost organizací poskytujících odborné sociální poradenství v Hradci Králové

Odpověď	Četnost	
	Absolutní	Relativní [%]
Ano	86	39,09
Ne	134	60,91
Celkem	220	100,00

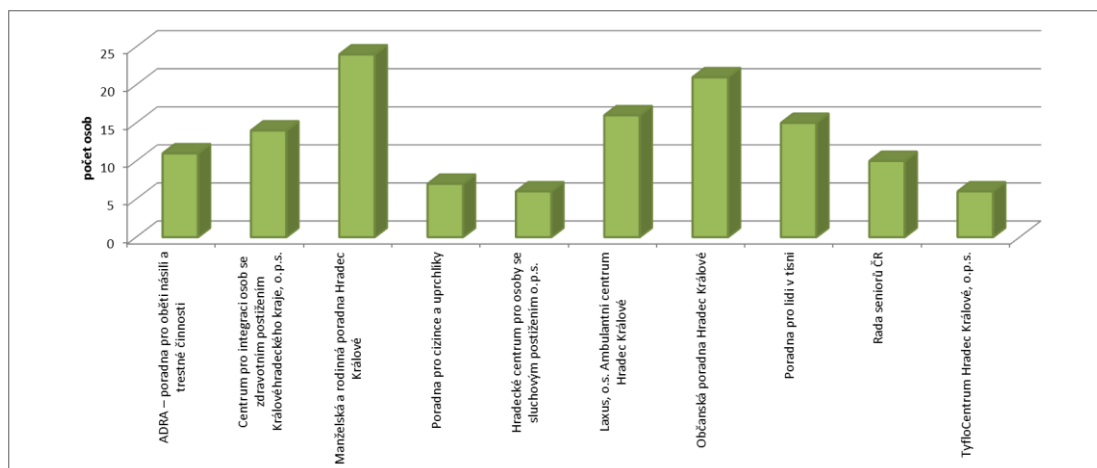


Graf 19 Znalost organizací poskytující odborné sociální poradenství v Hradci Králové  
 K této otázce se vyjádřilo 60,91% respondentů záporně, což znamená, že nadpoloviční většina dotázaných nezná žádnou z organizací poskytujících OSP.

**11D. Pokud ano, označte, které znáte (nemuseli jste se nutně stát jejich klienty, pouze jste o existenci poradny slyšeli):**

Tabulka 22 Konkrétní znalost organizací poskytujících odborné sociální poradenství

Odpověď	Absolutní četnost
NOMIA – poradna pro oběti násilí	11
Centrum pro integraci osob se zdravotním postižením Královéhradeckého kraje, o.p.s.	14
Manželská a rodinná poradna Hradec Králové	24
Poradna pro cizince a uprchlíky	7
Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o.p.s.	6
Laxus, o.s. Ambulantní centrum Hradec Králové	16
Občanská poradna Hradec Králové	21
Poradna pro lidi v tísní	15
Rada seniorů ČR	10
TyfloCentrum Hradec Králové, o.p.s.	6
Celkem	130



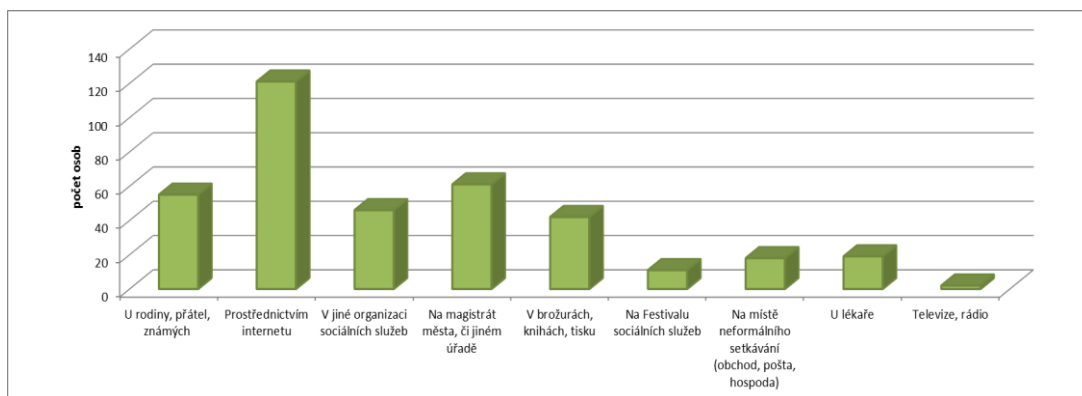
Graf 20 Konkrétní znalost organizací poskytujících odborné sociální poradenství

Nejvíce respondentů je seznámeno s existencí Manželské a rodinné poradny Hradec Králové, dále Občanské poradny Hradec Králové a naopak nejméně dotázaných zná TyfloCentrum Hradec Králové a Hradec centrum pro osoby se sluchovým postižením.

## 12D. Kde byste hledal/a informace o jednotlivých organizacích poskytujících odborné sociální poradenství a službách, které nabízejí?

Tabulka 23 Zdroje informací o odborném sociálním poradenství

Odpověď	Absolutní četnost
U rodiny, přátel, známých	55
Prostřednictvím internetu	121
V jiné organizaci sociálních služeb	46
Na magistrát města, či jiném úřadě	61
V brožurách, knihách, tisku	42
Na Festivalu sociálních služeb	11
Na místě neformálního setkávání (obchod, pošta, hospoda)	18
U lékaře	19
Jinde (napíšte kde):	
Televize, rádio	2



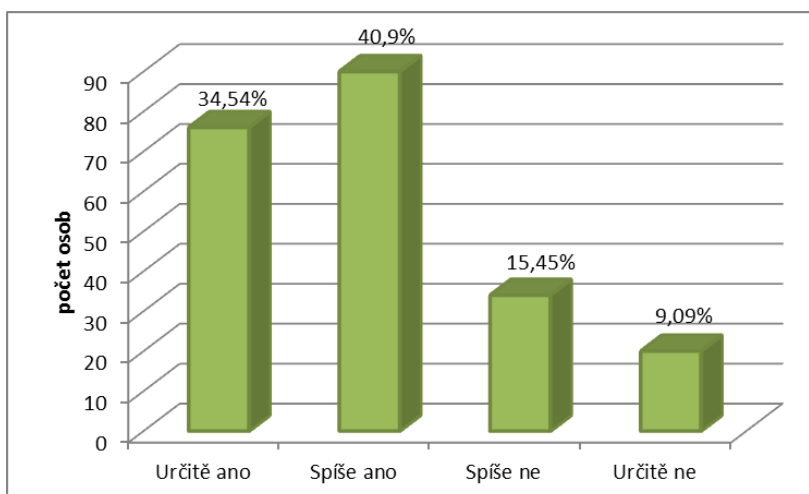
Graf 21 Zdroje informací o odborném sociálním poradenství

55% dotázaných uvádí, že by informace ohledně organizací poskytujících OSP hledala prostřednictvím internetu. Vlastní odpověď využili dva respondenti, kteří uvedli jako zdroj informací „televize, rádio“.

### 13D. Myslíte si, že je poskytování služeb odborného sociálního poradenství bezplatné?

Tabulka 24 Je sociální poradenství poskytováno bezplatně?

Odpověď	Četnost	
	Absolutní	Relativní [%]
Určitě ano	76	34,54
Spíše ano	90	40,90
Spíše ne	34	15,45
Určitě ne	20	9,09
Celkem	220	100,00



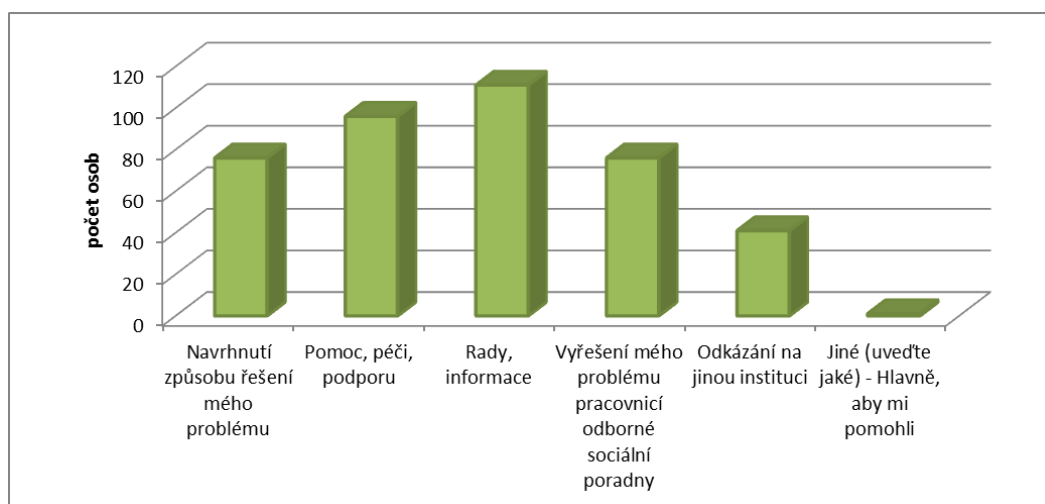
Graf 22 Je sociální poradenství poskytováno bezplatně?

Z celkového počtu 220 respondentů považuje 166 dotázaných poskytování služeb odborného sociálního poradenství za bezplatné. Opačného názoru je 54 respondentů.

## 17D. Co byste očekával/a od služeb odborného sociálního poradenství?

Tabulka 25 Očekávání respondentů od organizací poskytujících odborné sociální poradenství

Odpověď	Absolutní četnost
Navrhnutí způsobu řešení mého problému	76
Pomoc, péči, podporu	96
Rady, informace	111
Vyřešení mého problému pracovníci odborné sociální poradny	76
Odkázání na jinou instituci	41
Jiné (uveďte jaké) - Hlavně, aby mi pomohli	1



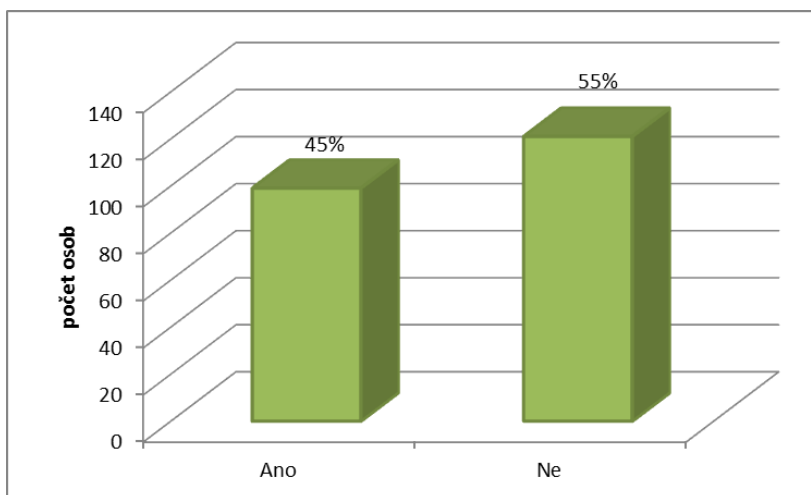
Graf 23 Očekávání respondentů od organizací poskytujících odborné sociální poradenství

Nejvíce respondentů (111) od služeb OSP očekává poskytnutí rad a informací, 96 dotázaných uvedlo pomoc, péči a podporu.

## 21D. Myslíte si, že sociální poradenství poskytuje také magistrát města?

Tabulka 26 Poskytuje také sociální poradenství magistrát města?

Odpověď	Četnost	
	Absolutní	Relativní [%]
Ano	99	45,00
Ne	121	55,00
Celkem	220	100,00



Graf 24 Poskytuje také sociální poradenství magistrát města?

Nadpoloviční většina (55%) dotázaných odpovědělo záporně. Minoritní skupinu tvořilo 45% respondentů.

#### 4A. Z jakých zdrojů se klienti nejčastěji dozvídají o Vaší poradně (jestliže se o tom zmíní)?

Informant 1 napsal, že pokud se klienti zmíní o tom, za jakého zdroje se dozvěděl o jejich poradně, nejčastěji uvádí: „*internet, sousedé a rodinní příslušníci, sdělovací prostředky, od sociálních pracovníků různých institucí.*“ Informant 2 uvedl, jako zdroje informací o jejich poradně „*OSPOD, web stránky.*“ Další z informantů (3) se vyjádřil, že nejčastěji se o jejich poradně klienti dozvědí z „*informační činnosti pracovníků v terénu, z osobní zkušenosti známých a přátel se službami, z informačních letáků, internetu a z odkazování na služby z jiných institucí a organizací.*“ Informant 4 uvedl „*internet a od známých*“. Informant 5 uvádí: „*IT, letáky, doporučení lékařů, OSPOD....*“ Další z informantů (6) se vyjádřil, že se klienti o jejich poradně dozvědí „*od známého, které již v poradně někdy byl a využil naše služby; z letáku; na základě doporučení jiného úřadu.*“ Poslední informant 7 uvedl: „*Od očních lékařů, z Oční kliniky FN HK, z úřadů obcí, úřadů práce, od známých, od spolupracujících organizací....*“ Informant 8 se zmínil, se jejich klienti nejčastěji dozvědí o jejich poradně z „*letáků, doporučení ostatních neziskovek, organizací a internetu.*“

Nejvíce informantů uvádí jako zdroj informací, na základě kterých nejčastěji klienti navštěvují jejich poradny, internetové zdroje, známé a jiné sociální služby.

## **8A. Prezentujete se nějakou formou propagace jako poradna?**

Všichni informanti uvedli, že se prezentují nějakou formou propagace jako poradna.

## **9A. Pokud ano, uveďte jakým způsobem:**

Informant 1 uvádí, že se prezentují jako poradna formou „*internetu a sdělovacích prostředků*“, informant 2 pomocí „*letáků a festivalu sociálních služeb*.“ Další informant (3) se vyjádřil, že se jejich poradna prezentuje prostřednictvím „*webových stránek, informačních letáků, informační činnosti v terénu, prezentací na multikulturních a dalších integračních akcích*.“ Informant 4 uvedl „*letáky, informace o službě v místních denících, v Adresáři, který vydalo město; dále webové stránky, Facebook, vlastní zpravodaj pro klienty*.“ Další informant (5) uvedl pouze „*IT a letáky*“ a informant 6 „*Festival sociálních služeb*.“ Informant 7 uvádí „*Na webových stránkách, inzerce (Zlaté stránky, internetové vyhledávače), propagační letáky (na úřadech, u lékařů), příležitostně v médiích*.“ Informant 8 se prezentuje pomocí „*přednášek pro veřejnost*.“

## **11A. S jakými organizacemi spolupracujete?**

Dle vyjádření informanta 1 spolupracují „*se všemi, které mají cokoli společného s lidmi se zdravotním postižením; Daneta, Prointepo, Život 90, Centrum sociální pomoci a služeb, Úřad práce, Sociální odbory městských úřadů, organizace sdružující osoby se zdravotním postižením*.“ Informant 2 uvádí spolupráci s „*OSPOD, Intervenčním centrem, Poradnou pro lidi v tísní, psychiatri, fakultní nemocnicí, rehabilitačním stacionářem*.“ Informant 3 uvedl nejvíce spolupracujících organizací, a to: „*Odbor azylové a migrační politiky MVČR, Správa uprchlických zařízení MVČR, Cizinecká policie, Krajský úřad Královéhradeckého kraje, magistráty a městaské úřady, Zdravotní pojišťovny, ČSSZ, Živnostenské úřady, řada nevládních organizací, Charita ČR, Diecézní charity, Farní a Oblastní charity, atd.*“ Informant 4 spolupracuje s „*domovy pro seniory v Královéhradeckém kraji*.“ Další informant (5) uvádí spolupráci s „*FNHK, PN Bohnicemi, léčebnými komunitami, spádovými psychiatri*.“ Předposlední informant 6 jedná ve spolupráci s „*Magistrátem města Hradce Králové a neziskovými organizacemi v Hradci Králové*.“ Informantů 7 sdělil spolupráci se „*sjednocenými organizacemi nevidomých a slabozrakých ČR, Tyfloservis o.p.s., Centrum pro integraci osob se ZP, úřady obcí, úřady práce, FN HK, UHK, a další*.“ Poslední z informantů (8) se



vyjádří ohledně spolupráce s „*MMHK, Romodrom, Laxus, Manželská poradna, Občanská poradna, všechna ostatní střediska OCH HK a další....*“

### **Shrnutí dílčího cíle č. 3:**

#### **Zjistit, jaká je informovanost obyvatel Hradce Králové odborném sociálním poradenství poskytovaném na území Hradce Králové.**

Nadpoloviční většina respondentů do výzkumu uvedla, že nezná žádnou z organizací poskytujících OSP. Dotázaní, kteří odpověděli, že některou z poraden znají, uvedli s nejvyšší četností Manželskou a rodinnou poradnu a dále Občanskou poradnu Hradec Králové.

Pokud by se respondenti rozhodli hledat informace o organizacích poskytujících OSP, v největší míře by se zaměřili na internetové zdroje, magistrát města, či jiný úřad a nezanedbatelná část by využila informace od rodiny, přátel a známých.

Co se týče znalostí týkajících se OSP, si většina respondentů myslí, že je poskytování této služby bezplatné a od poradenství očekávají především rady a informace. Ve stejné míře se respondenti shodují na odpovědi, že jim bude navrhnout způsob řešení jejich problému, a že dojde k jeho vyřešení pracovníci OSP. Nadpoloviční většina z respondentů si myslí, že sociální poradenství není poskytováno na Magistrátě města.

Dotázaní poskytovatelé uvádějí, že pokud se klient zmíní o tom, z jakého pramene se dozvěděl o jejich poradně, jsou často zmiňovány internetové zdroje, spolupracující instituce a známí klientů.

Všichni dotázaní poskytovatelé prezentují své služby, a to nejčastěji prostřednictvím webových stránek a informačních letáků. V nižší míře to jsou potom sdělovací prostředky (médiá, noviny), Festival sociálních služeb a přednášky pro veřejnost.

Pokud dojde k porovnání respondentů a poskytovatelů v oblasti informovanosti o OSP, vyjdou najevo shodné prvky. Respondenti uvedli, že by čerpali informace v případě potřeby OSP z internetových zdrojů, čemuž přikládají i poskytovatelé velký význam. Dále se shodují v tištěných zdrojích a Festivalu sociálních služeb.

Dotázaní též uvádějí jako zdroj informací magistrát města či jiné úřady a různé organizace sociálních služeb, což potvrzují informanti, protože více jak polovina poskytovatelů spolupracuje s magistrátem města či jinými úřady. Zároveň každý z poskytovatelů OSP spolupracuje s nějakou sociální službou (v mnoha případech s několika organizacemi).

#### 5.4 Interpretace dílčího cíle č. 4

Tato kapitola se věnuje vyhodnocení otázek vztahujících se ke čtvrtému dílčímu cíli, tj. k zjištění dostupnosti organizací, které poskytují OSP v Hradci králové pro obyvatele města. Dílčí cíl se skládal z jedné obsáhlejší otázky v dotazníku pro obyvatele Hradce Králové a z šesti otázek pro poskytovatele OSP. Dotazy pro respondenty měly za úkol zjistit, jakou důležitost hrají různé aspekty při případném využití služby.

V návaznosti na dostupnost byly pod tento dílčí cíl zahrnuty otázky pro poskytovatele. Konkrétně se jednalo o otázky, zda poskytovatelé v minulém roce odmítli některé z klientů a popřípadě z jakého důvodu. Z důvodu představy o reálném využití kapacity poraden klienty, byl tento atribut také zařazen pod čtvrtý dílčí cíl. Dostupností je v tomto případě myšlena i bezbariérovost organizace a možnost domluvení si první schůzky s klientem.

#### 20D. Jestliže byste se rozhodli navštívit organizaci, která poskytuje odborné sociální poradenství, ohodnoťte jednotlivá hlediska dle důležitosti (1 = nejdůležitější; 5 = nejméně důležité):

Tabulka 27 Hodnocení hledisek dle důležitosti

Odpověď	Četnosti									
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
Bezbariérovost (dobrá dostupnost pro handicapované)	10	4,55	16	7,27	32	14,55	17	7,73	145	65,91
Jazyková vybavenost pracovníků	4	1,82	9	4,09	14	6,36	99	45,00	94	42,73
Otevírací doba organizace	85	38,64	67	30,45	28	12,73	23	10,45	17	7,73
Možnost objednání se	99	45,00	78	35,45	21	9,55	12	5,45	10	4,55
Dostupnost pomoci MHD	45	20,45	34	15,45	67	30,45	45	20,45	29	13,18
Vzdálenost od místa bydliště nebo pracoviště	76	34,54	85	38,63	39	17,73	11	5	9	4,10

Jako nejméně důležitý aspekt při návštěvě organizace volili respondenti bezbariérovost (65,91%) a jazykovou vybavenost pracovníků (42,73%). Naopak nejdůležitější prvek se stal z hlediska dotázaných, možnost objednání se (45,00%) a otevírací doba organizace (38,64%), vzdálenost od místa bydliště nebo pracoviště jako nejdůležitější volilo 34,54%.

#### 5A. Odmítli jste v minulém roce některé klienty?

Pět informantů (1, 2, 4, 5, 7) uvádí, že v minulém roce žádné z klientů neodmítli. Informant 7 ještě dodává „*ne, pokud spadají do cílové skupiny.*“ Naopak informanti 3, 6, 8 v minulém roce klienty odmítli.

**6A. Jestliže ano, uveďte počet (pokud nevedete statistiku, stačí cca):**

Informant 3 uvádí, že odmítli „*cca 5 osob*“, dle informanta 6 „*bylo odmítnuto, do cca 10 dotazů, většinou se jednalo o e-mailové dotazy*“ a informant 8 se vyjádřil, že to bylo „*několik desítek klientů, cca 30.*“

**7A. Jestliže jste odmítli, uveďte, z jakých důvodů to bylo nejčastěji: (Uveďte prosím 2 důvody)**

Nejčastější příčinou odmítnutí klienta bylo dle informanta 3, že klienti „*nepatřili do cílové skupiny a žádali služby, které neposkytujeme.*“ Dle vyjádření informanta 6 k odmítnutí klientů nejčastěji docházelo z „*kapacitních důvodů; klientův problém nespadá do problematiky, kterou se zabývá naše poradna.*“ Informant 8 uvedl, že odmítnutí proběhlo „*povětšinou z kapacitních důvodů nebo nespádali do naší cílové skupiny.*“

**10A. Jaká je kapacita Vaší poradny? (Uveďte prosím Vaši týdenní kapacitu)**

Kapacity poraden informanti uváděli dle svých záznamů – někteří denní kapacitu, někteří týdenní. Informant 1 uvedl „*25 konzultací/týden*“, informant 2 se vyjádřil, že jejich poradna má kapacitu „*60 konzultací/týden*“, informant 3 kapacitně zvládá „*12 intervencí za den.*“ Informant 4 píše, že je jejich „*denní kapacita 18 intervencí; aktuální kapacita 1 klient/1 pracovník; týdenní kapacitu nevidujeme*“, informant 5 též neviduje týdenní kapacitu, ale denní „*10 klientů*“. Informant 6 se vyjádřil v přibližné kapacitě „*cca 20 klientů.*“ Další z informantů (7) má „*týdně cca 8 osob v poradně v HK.*“ Poslední informant (8) uvádí „*32 půlhodinových konzultací denně.*“

**12A. Je Vaše organizace bezbariérová?**

Bezbariérový přístup pro vozíčkáře uvádějí informanti 1 a 4. Do organizací informantů 2, 5, 6, 7 se bez bariérově dostanou nevidomí. Naopak informanti 3 a 8 se vyjádřili, že jejich organizace není bezbariérová ani pro vozíčkáře, ani pro nevidomé.

**13A. Nabízíte možnost si předem domluvit čas schůzky? (Jestliže se jedná o první schůzku s klientem)**

Všichni informanti uvádějí, že je u nich v poradně možné si domluvit předem čas schůzky.

**Shrnutí dílčího cíle č. 4:**

**Zjistit, dostupnost organizací, které poskytují odborné sociální poradenství v Hradci Králové pro obyvatele města.**

Respondenti se vyjádřili, že by pro ně byly nejdůležitější aspekty při návštěvě organizace poskytující OSP možnost objednat se, otevírací doba organizace a vzdálenost od místa bydliště nebo pracoviště. Naopak bezbariérovost a jazykovou vybavenost pracovníků hodnotili jako nejméně důležité.

Více jak polovina informantů v záznamovém archu uvedla, že v minulém roce neodmítli žádné klienty. Ti, kteří byli nuceni klienty odmítnout, uváděli důvody, které se týkaly nejvíce kapacitních důvodů, popřípadě zájemci o sociální službu nepatřili do cílové skupiny nebo přicházeli s problematikou, kterou poradna neřeší. Týdenní kapacita poraden byla velice rozmanitá a nelze z ní vyčíst, jak je jednotlivé poradenství časově náročné.

Bezbariérovost pro vozíčkáře uváděli pouze dva informanti a další čtyři pro nevidomé. Bezbariérovost by se mohla na první pohled jevit z výsledků dotazníku jako nedůležitá, ale tento fakt může být zkreslen výběrem respondentů. Možnost domluvit si předem čas první schůzky nabízejí všechny oslovené poradny. Což se shoduje s nejdůležitějším aspektem, který uváděli respondenti v dotazníku.

## 6 Závěr výzkumného šetření

Na základě shrnutí výsledků z prvního dílčího cíle lze dojít k závěru, že vlastní zkušenost s OSP má ve většině případů pozitivní vliv na postoj respondentů, který k němu následně zaujímají. Lze tedy konstatovat, že organizace poskytující OSP provádí svou poradenskou činnost kvalitně a zanechávají ve svých klientech pozitivní postoj. Ačkoliv dotázaní vnímají OSP kladně, jeho případnému využití by se ve větší míře bránili. Ve využití respondentům brání pocitování vlastního selhání a neznalost s organizací poskytujících OSP. V případě neznalosti organizací lze tento fakt snížit pomocí dostupných propagačních materiálů, s čímž je spojen třetí dílčí cíl této práce. Respondenti nejsou ve velké míře seznámeni s možností využití sociálního poradenství na Magistrátě města Hradce Králové. Z tohoto důvodu by mělo dojít k zvýšení informovanosti obyvatel o této možnosti. V návaznosti na teoretickou část práce bylo potvrzeno, že poradny, jež jsou členy asociací či sdružení, mohou vzbuzovat větší důvěryhodnost, než ty, které členy nejsou. Důvěryhodnost jednotlivých zařízení poskytujících OSP by tak mohla být zvýšena v případě, že dojde k uveřejnění jeho členství v organizaci či asociaci ve všech formách jeho propagace. Při zkoumání sekundárních zdrojů bylo zjištěno, že zájemci o OSP hledající informaci o členství poradny v některé z asociací či sdružení, tuto informaci na webových stránkách nenaleznou. Tento údaj na svých internetových stránkách neuvádějí například tyto poskytovatelé: Centrum pro integraci osob se zdravotním postižením Královéhradeckého kraje, o.p.s., Manželská a rodinná poradna – Hradec Králové a další.

Druhý dílčí cíl se odkazuje na teoretickou část práce, kde je zmiňován výrok Matouška (2003), který uvádí, že nejčastějším klientem OSP je člověk v hmotné nouzi nebo ten, který je v obtížné situaci z více než dvou souběžně probíhajících důvodů, došlo k jeho potvrzení. Velký počet respondentů, kteří pobírají některou ze sociálních dávek, uvádějí, že by v případě problému využili OSP. Zároveň informanti uvádějí, že klienti, kteří přicházejí do poradny, chtějí řešit častěji více než jeden problém. Nejčastější problémy respondentů se týkají finanční situace, bydlení, stáří a také vztahů. Finanční problematika výrazně převyšovala všechny ostatní oblasti. Tento fakt nahrává na výrok Trachtové (2001), která je zmiňována v teoretické části práce, protože uvádí, že sociální potřeby, které se stanou uznanými, vznikají za předpokladu, že se projevují pravidelně a ve zvýšeném výskytu. Jejich řešení by se tak mělo stát sociálním programem společnosti.

Z vyjádření informantů, jejichž poradny se zabývají finanční problematikou, lze soudit, že nedisponují dostatečnou kapacitou pro uspokojení všech klientů. Na základě tohoto zjištění je navrženo zvýšení kapacity poraden zabývajících se tímto tématem.

Třetí dílčí cíl, který měl zmapovat informovanost obyvatel Hradce Králové o OSP, zjistil, že pokud by respondenti hledali informace o organizacích, v největší míře by se zaměřili na internetové zdroje, magistrát města, či jiný úřad. Z tohoto důvodu je navrženo opatření k přesnému definování poskytovaných služeb v jednotlivých organizacích poskytujících OSP. Dále je navrhováno, aby veškeré změny, kterými organizace projde, byly včas aktualizovány a uveřejněny na jejich webových stránkách.

Z výsledků vyplývajících ze čtvrtého dílčího cíle bylo potvrzeno Matouškovo tvrzení z teoretické části, že dalším z cílů sociálního poradenství je poskytovat informace co nejbližší bydlišti nebo pracovišti, příp. zařízení, v němž se člověk nachází (Matoušek, 2003). Z vyjádření respondentů bylo zřejmé, že je pro ně důležitá vzdálenost OSP od místa bydliště nebo pracoviště. Z dostupností zařízení poskytujících OSP souvisí také jejich kapacita, o které již pojednávalo hodnocení druhého dílčího cíle v souvislosti s finanční problematikou a nízkou kapacitou poraden, jenž se touto oblastí zabývají. Dotázaní hodnotili otevírací dobu organizace a možnost objednání se jako dva nejdůležitější aspekty při potencionální návštěvě vybrané organizace. Jelikož možnost objednání se na schůzku nabízí všechny dotázané poradny, lze konstatovat, že vycházejí vstříc poptávce klientů.

## **Závěr**

V teoretické části práce došlo k definování stěžejních pojmů, které tvoří oporu pro empirickou část. V souladu s cíli diplomové práce se úvodní kapitola zabývala OSP, jeho posláním, klienty, procesem poskytování a zásadami, kterými se musí řídit. Další kapitola pojednávala o jednotlivých aspektech ovlivňující obyvatele při využití OSP, jenž tvoří oporu pro jednotlivé dílčí cíle. Poslední kapitola teoretické části charakterizovala obyvatele a sociální služby v Hradci Králové. Zaměřila se i na potřebnost a popis jednotlivých druhů poradenských zařízení.

Hlavním cílem práce bylo zjistit, jaké jsou postoje, informovanost a potřeby obyvatel města Hradce Králové v kontextu aktuální nabídky organizací poskytujících odborné sociální poradenství. Neboli jak jednotlivé aspekty ovlivňují obyvatele Hradce Králové při eventuálním využití OSP v Hradci Králové. Hlavního cíle bylo dosaženo prostřednictvím čtyř dílčích cílů. Na základě zjištěných informací jsou navrženy změny, inovace nebo návrhy na zlepšení.

V empirické části práce byla využita kvantitativní výzkumná strategie, k získání dat byl použit dotazník vlastní konstrukce. Výzkumný vzorek tvořili obyvatelé města Hradce Králové. Zároveň pro získání informací od poskytovatelů OSP bylo využito kvalitativní výzkumné metody. Prostřednictvím záznamového archu byla zprostředkována data od informantů. Na základě těchto komplementárních metod byly zjištěny informace od obyvatel Hradce Králové a poskytovatelů OSP na jeho území.

První dílčí cíl zjistil, jaký postoj zaujímají dotázaní obyvatelé Hradce Králové k odbornému sociálnímu poradenství. V rámci druhé dílčího cíle došlo ke zjištění, jaké potřeby mají obyvatelé Hradce Králové. Třetí a čtvrtý dílčí cíl vyzkoumal, jaká je informovanost obyvatel o OSP a jaká je dostupnost organizací, které poskytují OSP v Hradci Králové pro jeho obyvatele. Prostřednictvím těchto čtyř dílčích cílů bylo dosaženo hlavního cíle, a to zjistit, jaké jsou postoje, informovanost a potřeby obyvatel města v kontextu aktuální nabídky organizací poskytujících OSP.

Výzkumná strategie se osvědčila v případě dotazníku vlastní konstrukce, protože byl osloven velký počet respondentů. V případě záznamového archu mohlo dojít k určitým zkreslením, které byly popsány v kapitole o výzkumu. Z výsledků výzkumu byly navrženy změny, zlepšení či inovace, které by mohly motivovat poskytovatele OSP v propagaci jejich zařízení.

V návaznosti na teoretickou část práce bylo potvrzeno, že poradny, jež jsou členy asociací či sdružení, mohou vzbuzovat větší důvěryhodnost, než ty, které členy nejsou. (Kubr 1994). Zároveň byl potvrzen výrok Matouška (2003), protože nejčastějším klientem OSP je člověk, který je v obtížné situaci z více než dvou souběžně probíhajících důvodů.

Z výzkumu také vyplynulo, že je pro respondenty důležité, aby bylo poradenství poskytováno co nejbližší jejich bydlišti. Tudiž bylo potvrzeno Matouškovo tvrzení z teoretické části, že dalším z cílů sociálního poradenství je poskytovat informace co nejbližší bydlišti nebo pracovišti, příp. zařízení, v němž se člověk nachází.

Na základě zjištění dat z výzkumů, byly navrženy změny a inovace, které mohou být užitečné pro činnost zařízení poskytujících OSP, pro Odbor sociálních věcí a zdravotnictví na Magistrátě města Hradce Králové, ale mohou být využity i při komunitní plánování sociálních služeb ve městě.

Návrhy na změny, zlepšení či inovace:

- Seznámení obyvatel Hradce Králové s možností využití sociálního poradenství na Magistrátě města Hradce Králové, což bude mít za následek zvýšení informovanosti obyvatel o této možnosti.
- Uveřejnění členství ve sdružení či asociaci ve všech formách propagace organizací poskytujících OSP.
- Zvýšení kapacity poraden zabývajících se finanční problematikou.
- Přesné definování poskytovaných služeb v jednotlivých organizacích poskytujících OSP.
- Veškeré změny, kterými zařízení poskytující OSP projde, by měly být včas aktualizovány uveřejněny na jejich webových stránkách.



## Seznam zkratk

OSP – odborné sociální poradenství  
NNO – nestátní nezisková organizace

## Seznam obrázků

Obrázek 1 Geografické rozmístění organizací poskytujících OSP ..... 34

## Seznam tabulek a grafů

Tabulka 1 Operacionalizace dílčích cílů do dotazníkových otázek.....	43
Tabulka 2 Oslovení poskytovatelé.....	47
Tabulka 3 Věkové kategorie dle pohlaví .....	48
Tabulka 4 Kategorizace respondentů dle statusu.....	49
Tabulka 5 Dosažené vzdělání respondentů.....	50
Tabulka 6 Rodinný stav respondentů.....	51
Tabulka 7 Počet dětí respondentů.....	51
Tabulka 8 Poskytovatelé odborného sociálního poradenství.....	52
Tabulka 9 Zkušenost respondentů s odborným sociálním poradenstvím .....	53
Tabulka 10 Postoj respondentů k odbornému sociálnímu poradenství .....	54
Tabulka 11 Důležitost odborného sociálního poradenství pro společnost .....	55
Tabulka 12 Možné využití odborného sociálního poradenství respondenty .....	55
Tabulka 13 Důvody nevyužití odborného sociálního poradenství respondenty .....	56
Tabulka 14 Volba respondentů dle důvěryhodnosti .....	57
Tabulka 15 Důvody preference odpovědi „Magistrát města Hradce Králové – Sociální agenda“ .....	58
Tabulka 16 Důvody preference odpovědi „Nestátní nezisková organizace“ .....	58
Tabulka 17 Vliv členství v asociaci na důvěryhodnost .....	59
Tabulka 18 Sociální dávky .....	61
Tabulka 19 Řeší respondenti nějaký problém?.....	62
Tabulka 20 Oblasti problému/ů respondentů.....	63
Tabulka 21 Znalost organizací poskytující odborné sociální poradenství v Hradci Králové.....	65
Tabulka 22 Konkrétní znalost organizací poskytujících odborné sociální poradenství .....	66
Tabulka 23 Zdroje informací o odborném sociálním poradenství.....	67
Tabulka 24 Je sociální poradenství poskytováno bezplatně? .....	68
Tabulka 25 Očekávání respondentů od organizací poskytujících odborné sociální poradenství.....	69
Tabulka 26 Poskytuje také sociální poradenství magistrát města?.....	69
Tabulka 27 Hodnocení hledisek dle důležitosti.....	73

## Seznam použité literatury

- ČÍRTKOVÁ, Ludmila; VITOUŠKOVÁ, Petra. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*. Praha: Grada Publishing a.s., 2007. ISBN 978-80-247-2014-2.
- GABURA, Ján; PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. Praha: Slon, 1995. ISBN 80-85850-10-9.
- GABURA, Ján. *Sociálne poradenstvo*. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, 2005. ISBN 80-89185-10-X.
- GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad: Vladimír JŮVA. Brno: Paido, 2010. ISBN 80-7083-659-8.
- HAJD-MOUSSOVÁ, Zuzana. *Úvod do speciálního poradenství*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2002. ISBN 80-7083-659-8.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál s.r.o., 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- JANKŮ, VÍT; KUBALČÍKOVÁ, Kateřina. *Příručka dobré praxe v oblasti komunitního plánování sociálních služeb*. Brno: Jihomoravský kraj, 2013. ISBN neuvedeno
- KLIMENT, Pavel; TOPINKA, Daniel. Možnosti sociálních intervencí v prostředí ilegální pracovní migrace. *Sociální práce*. 2007, roč. 2007, č. 2, s. 91-102. ISSN 1213-6204
- KLUFOVÁ, Renata; POLÁKOVÁ, Zuzana. *Demografické metody a analýzy*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010. ISBN 978-80-7357-546-5.
- KOŠČO, Jozef. *Poradenská psychológia*. Bratislava: SPN, 1987. ISBN neuvedeno
- KUBR, Milan. *Jak si vybrat poradce*. Praha: Management Press, 1994. ISBN 80-85603-46-2.
- LÁTALOVÁ, Klára. *Agresivita v psychiatrii*. Praha: Grada Publishing a.s., 2013. ISBN 978-80-247-8549-3.
- MAHROVÁ, Gabriela. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2138-5.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MCMAHON, M. O. *The general method of social work practice: A problem solving approach*. 4. vyd. N.Y.: Prentice Hall, 2001. 978-0205298167.
- MICHALÍK, Jan. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. Praha: IER, 2007. ISBN 80-903657-2-8.
- MICHALÍK, Jan. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. Praha: NRZP ČR, 2009. ISBN 978-80-87181-03-4.

- MICHALÍK, Jan. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. Praha: NRZP, 2008. ISBN 978-80-903658-2-7.
- NOVÁK, Tomáš. *Manželské a rodinné poradenství*. Praha: Grada Publishing a.s., 2006. ISBN 80-247-1316-0.
- NOVOSAD, Libor. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-3767-509-7.
- OLECKÁ, Ivana; IVANOVÁ, Kateřina. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, o.p.s., 2010. ISBN 978-80-87240-33-5.
- PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada Publishing a.s., 2012. ISBN 978-80-247-3809-3.
- PROCHÁZKA, Roman a kol. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4451-3.
- RÁKOCZYOVÁ, Miroslava; TRBOLA, Robert; HOFÍREK, Ondřej. *Sociální integrace přistěhovalců v České republice: poznámky k současné sociologii náboženství*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2009. ISBN 80-44-0646-2.
- RENOTIÉROVÁ, Marie; LUDÍKOVÁ, Libuše. *Speciální pedagogika*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003. ISBN 80-244-0646-2.
- RUSSEL, M. N.; WHITE, B. 2002. *Social worker and immigrant klient experiences in multicultural service provision: Educational implications*. Social work education, 2002. ISBN 80-247-1705-0.
- SILVERMAN, David. 2005. *Ako robiť kvalitatívny výskum*. Bratislava: Ikar, a.s., 2005. ISBN 8055109044.
- ŠIMŮNEK, Marek. 2013. *4. plán rozvoje sociálních a souvisejících služeb města Hradce Králové na období 2013-2015*. Hradec Králové: Statutární město Hradec Králové, 2013. ISBN 978-80-87637-05-0.
- ŠVAŘÍČEK, Roman; ŠEDO VÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- TRACHTOVÁ, Eva. *Potřeby nemocného v ošetrovatelském procesu*. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 2001. ISBN 80-7013-324-4.
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 2005. ISBN 80-86429-36-9.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum, 2005. ISBN 80-246-0841-3.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2012. ISBN 80-7367-414-9.

VERNEROVÁ, Adéla. *Studentské hodnocení kvality: stále hledáte kudy na to?* Brno: Akademické centrum studentských aktivit, Vysoké učení technické, 2007. ISBN 978-80-214-3523-0.

VÍŠEK, Petr; PRŮŠA, Ladislav. *Optimalizace sociálních služeb.* Praha: Národní centrum sociálních studií o.p.s., Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., 2012. ISBN 978-80-74-099-8.

WILSON, Dick. *Jak založit a vést občanskou poradnu.* Praha: Asociace občanských poraden, 1998. ISBN neuvedeno.

Česká republika. Zákon č. 108/2006. In: *o sociálních službách.* 2006. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108\\_2006\\_280414.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108_2006_280414.pdf)

Vzájemné poznávání těšilo malé i velké. *Radnice: Informační zpravodaj statutárního města Hradce Králové.* 2014, roč. 2014, č. 22, s. 3. ISSN neuvedeno.

Registr poskytovatelů sociálních služeb: test. *Integrovaný portál MPSV* [online]. [cit. 2015-03-17]. Dostupné z: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=60E912E0C0B1EDCE441945EB73DC4086.node1?SUBSESSION\\_ID=1426626846013\\_1](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=60E912E0C0B1EDCE441945EB73DC4086.node1?SUBSESSION_ID=1426626846013_1)

O nás. *Asociace Manželských a Rodinných Poradců* [online]. [cit. 2015-03-17]. Dostupné z: [http://www.amrp.cz/joomla/index.php?option=com\\_content&view=article&id=47&Itemid=54](http://www.amrp.cz/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=54)

Statistiky nezaměstnanosti. *Integrovaný portál MPSV.* [online]. 23.3.2015 [cit. 2015-03-23]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/sz/stat/nz/mes>

O nás. *Asociace občanských poraden.* [online]. 2010 [cit. 2015-03-23]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/o-nas/>

Asociace občanských poraden. *Asociace občanských poraden.* [online]. 2010 [cit. 2015-03-23]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/>

Rada seniorů České republiky. *Ministerstvo práce a sociálních věcí.* [online]. 23.3.2015 [cit. 2007-09-20]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/4633>

Základní a odborné poradenství pro zrakově postižené. *Krajské středisko sociálních služeb pro osoby se zrakovým postižením.* [online]. 23.3.2015 [cit. 2015-03-23]. Dostupné z: [http://www.tyflocentrum-hk.cz/sl\\_poradenstvi.ph](http://www.tyflocentrum-hk.cz/sl_poradenstvi.ph)

## **Seznam příloh**

Příloha A: Přehled organizací

Příloha B: Dotazník vlastní konstrukce (nevyplněný)

Příloha C: Dotazník vlastní konstrukce (vyplněný respondentem)

Příloha D: Záznamový arch vlastní konstrukce (nevyplněný)

Příloha E: Záznamový arch vlastní konstrukce (vyplněný informantem)

**Příloha A: Přehled organizací poskytující odborné sociální poradenství na území Hradce Králové**

<b>NOMIA, z.ú.</b>	
Název zařízení:	<b>Poradna pro oběti násilí a trestné činnosti NOMIA</b>
Forma poskytování:	ambulantní, terénní
Věková struktura uživatelů:	bez omezení věku
Cílová skupina uživatelů:	oběti domácího násilí; oběti trestné činnosti; rodiny s dítětem/děťmi
Provozní doba:	Po 8:00 – 17:00 Út 8:00 – 16:00 St 8:00 – 16:00 ČT 8:00 – 16:00 Pá Administrativní den
Adresa a dostupnost:	Třída Edvarda Beneše 575/90, Třebeš, 500 12 Hradec Králové Sídli v prostorách komunitního centra „Bé plus“ autobusem MHD č. 18, 25, 27, 28 na stanici Velkopopovická (směr z centra), projít průchodem na „pavlač“ pod panelovými domy a po levé ruce velký plakát „PORADNA“.
Kontakt	telefon: +420 606 824 104 e-mail: poradna@nomiahk.cz web: www.nomiahk.cz
Popis služby:	Cílem poradny je svou činností, v oblasti psychosociální a trestně – právní, zajistit pomoc osobám či rodinnému systému, kde se vyskytlo domácí násilí nebo jiná trestná činnost. Pomoc je poskytována nejen obětem, ale i pachatelům trestné činnosti. Znovu začlenění výše zmíněné osoby do běžného života a zkvalitnění úrovně prožívání a ohledem na preferované hodnoty.

<b>Centrum pro integraci osob se zdravotním postižením Královéhradeckého kraje, o.p.s.</b>	
Název zařízení:	<b>Centrum pro integraci osob se zdravotním postižením Královéhradeckého kraje, o.p.s.</b>
Forma poskytování:	ambulantní
Věková struktura uživatelů:	bez omezení věku
Cílová skupina uživatelů:	osoby s chronickým duševním onemocněním; osoby s chronickým onemocněním; osoby s jiným zdravotním postižením; osoby s kombinovaným postižením; osoby s mentálním postižením; osoby s tělesným postižením; osoby se sluchovým postižením; osoby se zdravotním postižením; osoby se zrakovým postižením
Provozní doba:	Po 8:00 - 12:00 13:00 - 17:00 Út 8:00 - 12:00 13:00 - 16:00 St 8:00 - 12:00 13:00 - 17:00 Čt 8:00 - 12:00 13:00 - 16:00 Pá 8:00 - 12:00 13:00 - 14:00
Adresa a dostupnost:	Pospíšilova 365/9, 500 03 Hradec Králové
Kontakt:	telefon: 495 538 867 e-mail: czphk@czphk.cz; hradeckralove@czphk.cz web: <a href="http://www.czphk.cz">www.czphk.cz</a>
Popis služby:	Ambulantní sociální služba odborné sociální poradenství je poskytována všem občanům se zdravotním postižením bez

	ohledu na druh a rozsah zdravotního postižení, jejich věk a situaci. Zejména se zaměřuje na řešení obtížných sociálních situací, uplatňování práv a nároků vycházejících ze zákona 108/2006 Sb. (invalidní důchody, příspěvek na péči, průkazy ZTP apod.).
--	--

<b>Centrum sociální pomoci a služeb, o.p.s.</b>	
Název zařízení:	<b>Manželská a rodinná poradna – Hradec Králové</b>
Forma poskytování:	ambulantní
Věková struktura uživatelů:	bez omezení věku
Cílová skupina uživatelů:	děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy; oběti domácího násilí; oběti trestné činnosti; osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách; osoby s chronickým duševním onemocněním; osoby s tělesným postižením; osoby se zdravotním postižením; osoby v krizi; osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy; rodiny s dítětem/děťmi
Provozní doba:	Sociální pracovnice, vedoucí poradny Po – pá 7.30 – 15.30 Manželská a rodinná poradkyně, speciální pedagožka Po - pá 8.00 - 15.30 Psycholožka Po 7.30 - 16.00 Út 7.30 - 16.00 Čt 7.30 - 16.00 Pá 7.30 - 16.00
Adresa a dostupnost:	Divišova 829/2, 500 03 Hradec Králové Prostory poradny nejsou bezbariérové. V případě potřeby jsou zajištěny bezbariérové prostory v sídle ředitelství společnosti, v ulici Souběžná 1746, Dům Harmonie II.
Kontakt:	telefon: 495 265 015, 607 248 533 e-mail: poradna.hk@gmail.com web: www.csp-s-hk.cz
Popis služby:	Nabízí bezplatnou pomoc, poradenství, podporu, provázení a stabilizaci rodinám s dětmi, manželům, partnerům a jednotlivcům, když se ocitnou v náročné, tíživé životní situaci, kterou je obtížné zvládnout vlastními silami. Poskytuje párové, rodinné, individuální poradenství a terapie, sociálně-právní poradenství v oblasti rodiny, mediaci, asistované setkávání. Cílem je zajistit dostupnou, bezplatnou a odbornou (psychologickou a sociálně právní) pomoc.

<b>Diecézní katolická charita Hradec Králové</b>	
Název zařízení:	<b>Poradna pro cizince a uprchlíky</b>
Forma poskytování:	ambulantní, terénní
Věková struktura uživatelů:	bez omezení věku
Cílová skupina uživatelů:	imigranti a azylanti
Provozní doba:	Út 9:00 - 12:00 13:00 - 16.00 hod. St 9:00 - 12:00 13:00 - 18:00 hod. Konzultace jsou možné také dle individuální domluvy.
Adresa a dostupnost:	Šafaříkova 666/9, Hradec Králové, 500 02 Hradec Králové 2

Kontakt:	telefon: 495 063 135, 495 063 137 e-mail: poradna.cizinci@hk.caritas.cz web: www.hk.caritas.cz
Popis služby:	Poradna pro cizince a uprchlíky poskytuje bezplatné odborné poradenské služby cizincům a uprchlíkům v tíživé sociální situaci bez ohledu na jejich příslušnost k rase, národnosti nebo náboženství. Služby jsou poskytovány ambulantně i terénní formou. K dalším návazným aktivitám patří kurzy češtiny pro cizince, zájmové aktivity a multikulturní akce.

<b>Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o.p.s.</b>	
Název zařízení:	<b>Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o.p.s.</b>
Forma poskytování:	ambulantní, terénní
Věková struktura uživatelů:	bez omezení věku
Cílová skupina uživatelů:	osoby se sluchovým postižením
Provozní doba:	Po 8:30 – 12:00 12:30 – 16:30 Út 8:30 – 12:00 12:30 – 16:30 St 8:30 – 12:00 12:30 – 17:00 Čt 8:30 – 12:00 12:30 – 14:00
Adresa a dostupnost:	Milady Horákové 504, 500 06 Hradec Králové <i>Sídlí ve 3. patře budovy přímo u zastávky – vchod dveřmi s nápisem „Dr. Milady Horákové 504“.</i> MHD č. 23, 24, 27 – zastávka Pod Strání
Kontakt:	telefon: 495 533 138, 773 595 327, 773 595 328 e-mail: hradeckecentrum@seznam.cz web: www.hradeckecentrum.cz
Popis služby:	Služba zahrnuje podporu při vyřizování osobních záležitostí klientů – nejčastěji se jedná o zprostředkování kontaktu (vyřízení telefonátu), pomoc při vyřizování běžných záležitostí (úřední dopisy), nácvik správného používání sluchadla či řešení osobního problému. Součástí služby je i půjčování kompenzačních pomůcek.

<b>Laxus, o.s.</b>	
Název zařízení:	<b>Ambulantní centrum Hradec Králové</b>
Forma poskytování:	ambulantní
Věková struktura uživatelů:	starší děti (11 – 15 let) dorost (16 – 18 let) mladí dospělí (19 – 26 let) dospělí (27 – 64 let)
Cílová skupina uživatelů:	osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách
Provozní doba:	Po až Čt 9.00 - 16.00 Pá 9.00 - 14.00 Konzultační hodiny lze domluvit dle možností klientů až do 18 hod.
Adresa a dostupnost:	Nerudova 1361/31, 500 02 Hradec Králové
Kontakt:	telefon: 495 515 907, 777 033 618 e-mail: ambulance.hradec@laxus.cz Web: www.laxus.cz
Popis služby:	Ambulantní centrum poskytuje sociální a adiktologické služby lidem ohroženým důsledky užívání nelegálních drog, alkoholu, patologického hráčství a jejich blízkým. Pracujeme



	s klienty, kteří uvažují o změně životního stylu, rozhodují se pro abstinenci. Cílem je jejich zařazení do běžného života. Služby jsou poskytovány v Hradci Králové.
--	--

<b>Občanské poradenské středisko, o.p.s.</b>	
Název zařízení:	<b>Občanská poradna Hradec Králové</b>
Forma poskytování:	ambulantní, terénní
Věková struktura uživatelů:	bez omezení věku
Cílová skupina uživatelů:	dle registru všechny
Provozní doba:	Po 8:00 – 18:00 Út 8:00 – 15:00 St 8:00 – 15:00 Čt 8:00 – 18:00
Adresa a dostupnost:	Třída ČSA 543, Hradec Králové 500 03 (naproti Adalbertinu)
Kontakt:	telefon: 734 734 818 e-mail: ophk@ops.cz web: www.ops.cz
Popis služby	Poradna nabízí bezplatnou pomoc lidem v náročných životních situacích. Jedná se o poradenství především v oblastech dluhové a rodinné problematiky, pracovně-právních vztazích, oblasti bydlení, sociálních dávek, trestním právu a dalších problémových oblastech. Poradenství může být poskytnuto při osobní konzultaci, telefonicky nebo e-mailem.

<b>Oblastní charita Hradec Králové</b>	
Název zařízení:	<b>Poradna pro lidi v tísní</b>
Forma poskytování:	ambulantní
Věková struktura uživatelů:	18 let a výše
Cílová skupina uživatelů:	oběti trestné činnosti; osoby v krizi
Provozní doba:	Po 8:00 - 12:00 13:00 - 18:00 Út 8:00 - 12:00 13:00 - 16:00 St 8:00 - 12:00 13:00 - 17:00 Čt 8:00 - 12:00 13:00 - 15:30 Pá 8:00 - 12:00
Adresa a dostupnost:	Kotěrova 847, 500 03 Hradec Králové
Kontakt:	telefon: 495 591 382, 777 737 612 e-mail: plt@hk.caritas.cz web: www.charitahk.cz
Popis služby	Poradna je místem bezplatné pomoci lidem v tíživé situaci a osobám v hrozící nebo nastalé platební neschopnosti (insolvenční). Nabízené služby jako je krizová intervence, krátkodobá psychoterapie, relaxace, právní a dluhové poradenství směřují k nalezení bezpečí a stability v jejich životě. Dále nabízí internetové poradenství.

<b>Rada seniorů České republiky, o.s.</b>	
Název zařízení:	<b>Rada seniorů ČR - regionální pracoviště Hradec Králové</b>
Forma poskytování:	ambulantní, terénní
Věková struktura uživatelů:	mladší senioři (65 – 80 let) starší senioři (nad 80 let)
Cílová skupina uživatelů:	oběti domácího násilí; osoby komerčně zneužívané; osoby s tělesným postižením; osoby

	se zdravotním postižením; osoby se zrakovým postižením; osoby v krizi; senioři
Provozní doba:	V sídle krajské rady v úředních hodinách. Poskytuje poradenství z oblasti sociálního, občanského, rodinného a bytového práva. Osobní návštěvu si domluvíte telefonicky na lince 495 521 048
Adresa a dostupnost:	Gočárova třída 1620, 500 02 Hradec Králové
Kontakt:	telefon: 495 521 048 e-mail: poradna.hradec.kr@rscr.cz web: www.rscr.cz
Popis služby:	Poradna pracuje na systému „senioři radí seniorům“ a tento přístup, přejatý ze zahraničí, se v praxi velmi osvědčil. Poskytujeme poradenství v oblasti sociální a zdravotní politiky, ale také v oblasti právní, bytové a spotřebitelské. Zájemci o službu mohou přijít osobně, případně zavolat na uvedené telefonní číslo.

<b>TyfloCentrum Hradec Králové, o.p.s.</b>	
Název zařízení:	<b>TyfloCentrum Hradec Králové, o.p.s.</b>
Forma poskytování:	ambulantní, terénní
Věková struktura uživatelů:	od 8 let věku
Cílová skupina uživatelů:	osoby se zrakovým postižením
Provozní doba:	Provozní doba ambulantní formy poskytování: pondělí: 8:00 - 12:00, 13:00 - 17:00 středa: 8:00 - 12:00, 13:00 - 17:00 Provozní doba terénní formy poskytování: úterý: 8:00 - 12:00 čtvrtek: 8:00 - 12:00
Adresa a dostupnost:	Okružní 1135/15, 500 03 Hradec Králové Zastávka spojů MHD Průmyslová škola se nachází v ulici Pospíšilova. Zastavují tu autobusové linky č. 12, 14, 23, 27 a trolejbusová linka č. 6.
Kontakt:	telefon: +420 739 578 880 e-mail: hradec.kralove@tyflocentrum.cz web: www.tyflocentrum-hk.cz
Popis služby	Poradenství pro zrakově postižené především sociálně právní (práva, nároky, povinnosti), dále poradenství ke kompenzačním pomůckám (předvedení, vyzkoušení, případně zapůjčení), zprostředkování kontaktu s navazujícími pracovišti. Poskytujeme též poradenství v oblasti úprav prostředí a řešení informačních a architektonických bariér pro zrakově postižené. Služba nabízí ambulantní i terénní formu.

<b>Magistrát města Hradce Králové</b>	
Název zařízení:	<b>Magistrát města Hradce Králové – odbor sociálních věcí a zdravotnictví</b>
Forma poskytování:	ambulantní
Věková struktura uživatelů:	bez omezení věku
Cílová skupina uživatelů:	Poradenství pro osoby, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci způsobené nedostatkem finančních prostředků, ztrátou bydlení nebo zaměstnání, zdravotním postižením nebo duševním onemocněním, dále pro osoby propuštěné z výkonu

	trestu odnětí svobody, osoby vedoucí rizikový způsob života spojený s užíváním drog a závislostí na hracích automatech, nebo osoby ohrožené domácím násilím, případně jinou trestnou činností.
Provozní doba:	PO + ST 8:00 - 17:00 ÚT + ČT + PÁ 8:00 - 14:00
Adresa a dostupnost:	Magistrát města Hradec Králové Československé armády č. p. 408 502 00 Hradec Králové Sociální pracovníci: kanceláře č. 27, 28, 29, 29A, 30, tel. č. 495707343, 495707332, 495707335, 495707347, 495707354, 495707330 a 495707348.
Kontakt:	telefon: 495 707 322 e-mail: Jiri.Kotala@mmhk.cz
Popis služby	Sociální poradenství je poskytováno v souladu s § 92 zákona o sociálních službách. Při rozhovoru jsou zjišťovány potřeby klienta a informace o situaci, která jej přivedla ke kontaktu se sociálním pracovníkem. Klient je dále seznámen s nabídkou řešení své situace. Sociální pracovník může následně zprostředkovat kontakt mezi klientem a další institucí, zajistit poradenství k sociálním dávkám a souvisejícím službám, případně doprovodit klienta na jednání s jinými institucemi. Ve spolupráci s dalšími organizacemi pomáhá vyhledat vhodné ubytování, zaměstnání, řešit dluhovou problematiku nebo zajistit nápravu vztahů v rodině.

## **Příloha B: Dotazník vlastní konstrukce (nevyplněný)**

Vážení obyvatelé Hradce Králové,

chtěla bych Vás požádat o vyplnění následujícího dotazníku, který je podkladem praktické části mé diplomové práce zabývající se odborným sociálním poradenstvím v Hradci Králové. Dotazník je určen **pouze pro obyvatele Hradce Králové**, je **anonymní** a poskytnuté informace nebudou zneužity.

Předem děkuji za vyplnění.

Adéla Gonšenicová, studentka 5. ročníku oboru Sociální práce

***Pro ujasnění, co je myšleno pojmem „odborné sociální poradenství“, si přečtěte následující odstavec:***

*„Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých sociálních skupin například v občanských poradnách, manželských poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením atd. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.“ (Zákon o Sociálních službách)*

1. Pohlaví:

- Muž
- Žena

2. Věk:

- 15 – 18 let
- 18 – 25 let
- 26 – 40 let
- 41 – 60 let
- nad 60 let

3. V současné době jste:

- Student
- Zaměstnaný/ OSVČ
- Nezaměstnaný
- Na rodičovské dovolené
- Starobní důchodce
- Invalidní důchodce
- V domácnosti

4. Dosažené vzdělání:

- Základní
- Vyučen/vyučena
- Středoškolské
- Vyšší
- Vysokoškolské

5. Rodinný stav

- Svobodná/svobodný
- Vdaná/ženatý
- Rozvedená/ý

6. Počet dětí:
- 0
  - 1
  - 2
  - 3 a více
7. Pobíráte v současné době některou z těchto dávek?
- Peněžítá pomoc v mateřství / rodičovský příspěvek
  - Důchod (starobní, invalidní, vdovecký/vdovský, sirotčí)
  - Přídavek na dítě
  - Příspěvek na živobytí
  - Doplatek na bydlení
  - Příspěvek na mobilitu
  - Příspěvek na zvláštní pomůcku
  - Příspěvek na péči
  - Ne
8. Máte osobní zkušenost s odborným sociálním poradenstvím?
- Ano
  - Ne
9. Jaký je Váš postoj k odbornému sociálnímu poradenství?
- Pozitivní
  - Spíše pozitivní
  - Spíše negativní
  - Negativní
10. Znáte některou z organizací poskytujících odborné sociální poradenství v Hradci Králové?
- Ano
  - Ne
11. Pokud ano, označte, které znáte (nemuseli jste se stát jejich klienty, pouze jste o existenci poradny slyšeli):
- NOMIA – poradna pro oběti násilí
  - Centrum pro integraci osob se zdravotním postižením Královéhradeckého kraje, o.p.s.
  - Manželská a rodinná poradna Hradec Králové
  - Poradna pro cizince a uprchlíky
  - Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o.p.s.
  - Laxus, o.s. Ambulantní centrum Hradec Králové
  - Občanská poradna Hradec Králové
  - Poradna pro lidi v tísní
  - Rada seniorů ČR – regionální pracoviště Hradec Králové
  - TyfloCentrum Hradec Králové, o.p.s.
12. Kde byste hledal/hledala informace o jednotlivých organizacích poskytující odborné sociální poradenství a službách, které nabízejí? (Můžete označit více variant)
- U rodiny, přátel, známých
  - Prostřednictvím internetu
  - V jiné organizaci sociálních služeb
  - Na magistrátě města, či jiném úřadě
  - V brožurách, knihách, tisku
  - Na místě neformálního setkávání (obchod, pošta, hospoda)
  - U lékaře

- Jinde (napište kde) .....
13. Myslíte si, že je poskytování služeb odborného sociálního poradenství bezplatné?
- Určitě ano  
 Spíše ano  
 Spíše ne  
 Určitě ne
14. Domníváte se, že je sociální poradenství pro společnost důležité?
- Určitě ano  
 Spíše ano  
 Spíše ne  
 Určitě ne
15. Kdybyste měl/a nějaký problém, využil/a byste odborné sociální poradenství?
- Určitě ano  
 Spíše ano  
 Spíše ne  
 Určitě ne
16. Jestliže jste odpověděl/a **spíše ne, určitě ne**, uveďte proč (můžete označit více důvodů):
- Neznám žádnou ze služeb  
 Styděl/styděla bych se  
 Postarám se sám/sama o sebe  
 Strach z komunikace s cizím člověkem  
 Obava z posměchu od okolí  
 Pocit vlastního selhání  
 Strach z nedostatečné anonymity  
 Jiný důvod (uveďte jaký)  
.....
17. Co byste očekával/očekávala od odborného sociálního poradenství?
- Navrhnutí způsobu řešení mého problému  
 Pomoc, péči, podporu  
 Rady, informace  
 Vyřešení mého problému pracovníci odborné sociální poradny  
 Odkázání na jinou instituci  
 Jiné (uveďte jaké) .....
18. Řešíte v současné době sociální problém, který se Vám nedaří řešit vlastními silami?
- Ano, jeden  
 Ano, více  
 Ne
19. Pokud odpovíte **kladně**, uveďte, čeho se problém týká (označit můžete více oblastí):
- Finanční situace  
 Handicapu  
 Bydlení  
 Kompenzační pomůcky  
 Vztahů (rodinných, partnerských, sousedských atd.)  
 Ohrožení závislostí nebo závislost na návykových látkách  
 Rizikového způsob života  
 Ohrožení násilím či trestnou činností  
 Stáří a z něho vyplývající problémy

- Cizí národnosti, rasy, náboženství
- Chronického onemocnění
- Jiný druh problému (uved'te jaký)

.....

20. Jestliže byste se rozhodli navštívit organizaci, která poskytuje odborné sociální poradenství, ohodnoťte jednotlivá hlediska dle důležitosti (1 = nejdůležitější; 5 = nejméně důležité):

Bezbariérovost (dobrá dostupnost pro handicapované)	1	2	3	4	5
Jazyková vybavenost pracovníků	1	2	3	4	5
Otevírací doba organizace	1	2	3	4	5
Možnost objednání se	1	2	3	4	5
Dostupnost pomocí MHD	1	2	3	4	5
Vzdálenost od místa bydliště nebo pracoviště	1	2	3	4	5

21. Myslíte si, že sociální poradenství poskytováno také na Magistrátě města Hradce Králové?

- Ano
- Ne

22. Pokud byste se rozhodli využít sociální poradenství, bylo by pro Vás z hlediska důvěryhodnosti, vhodnější navštívit (označte jednu z možností):

- Nestátní neziskovou organizaci
- Magistrát města Hradce Králové – Sociální agenda

23. Proč jste v předcházející otázce zvolil právě tuto odpověď? (Nepovinná otázka)

.....

.....

.....

24. Vzbuzuje ve Vás větší důvěru poradna, která je členem asociace či sdružení poraden?

- Ano
- Ne

## Příloha C: Dotazník vlastní konstrukce (vyplněný respondentem)

Vážení obyvatelé Hradce Králové,

chtěla bych Vás požádat o vyplnění následujícího dotazníku, který je podkladem praktické části mé diplomové práce zabývající se odborným sociálním poradenstvím v Hradci Králové.

Dotazník je určen **pouze pro obyvatele Hradce Králové**, je **anonymní** a poskytnuté informace nebudou zneužity.

Předem děkuji za vyplnění.

Adéla Gonšenicová, studentka 5. ročníku oboru Sociální práce

**Pro ujasnění, co je myšleno pojmem „odborné sociální poradenství“, si přečtěte následující odstavec:**

*„Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých sociálních skupin například v občanských poradnách, manželských poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením atd. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.“ (Zákon o Sociálních službách)*

1. Pohlaví:

- Muž  
 Žena

2. Věk:

- 15 – 18 let  
 18 – 25 let  
 26 – 40 let  
 41 – 60 let  
 nad 60 let

3. V současné době jste:

- Student  
 Zaměstnaný/ OSVČ  
 Nezaměstnaný  
 Na rodičovské dovolené  
 Starobní důchodce  
 Invalidní důchodce  
 V domácnosti

4. Dosažené vzdělání:

- Základní  
 Vyučen/vyučena  
 Středoškolské  
 Vyšší  
 Vysokoškolské

5. Rodinný stav

- Svobodná/svobodný  
 Vdaná/ženatý  
 Rozvedená/ý



6. Počet dětí:
- 0
  - 1
  - 2
  - 3 a více
7. Pobíráte v současné době některou z těchto dávek?
- Peněžítá pomoc v mateřství / rodičovský příspěvek
  - Důchod (starobní, invalidní, vdovecký/vdovský, sirotčí)
  - Přídavek na dítě
  - Příspěvek na živobytí
  - Doplatek na bydlení
  - Příspěvek na mobilitu
  - Příspěvek na zvláštní pomůcku
  - Příspěvek na péči
  - Ne
8. Máte osobní zkušenost s odborným sociálním poradenstvím?
- Ano
  - Ne
9. Jaký je Váš postoj k odbornému sociálnímu poradenství?
- Pozitivní
  - Spíše pozitivní
  - Spíše negativní
  - Negativní
10. Znáte některou z organizací poskytujících odborné sociální poradenství v Hradci Králové?
- Ano
  - Ne
11. Pokud ano, označte, které znáte (nemuseli jste se stát jejich klienty, pouze jste o existenci poradny slyšeli):
- NOMIA – poradna pro oběti násilí
  - Centrum pro integraci osob se zdravotním postižením Královéhradeckého kraje, o.p.s.
  - Manželská a rodinná poradna Hradec Králové
  - Poradna pro cizince a uprchlíky
  - Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o.p.s.
  - Laxus, o.s. Ambulantní centrum Hradec Králové
  - Občanská poradna Hradec Králové
  - Poradna pro lidi v tísní
  - Rada seniorů ČR – regionální pracoviště Hradec Králové
  - TyfloCentrum Hradec Králové, o.p.s.
12. Kde byste hledal/hledala informace o jednotlivých organizacích poskytující odborné sociální poradenství a službách, které nabízejí? (Můžete označit více variant)
- U rodiny, přátel, známých
  - Prostřednictvím internetu
  - V jiné organizaci sociálních služeb
  - Na magistrát města, či jiném úřadě
  - V brožurách, knihách, tisku
  - Na místě neformálního setkávání (obchod, pošta, hospoda)
  - U lékaře
  - Jinde (napíšte kde) .....

13. Myslíte si, že je poskytování služeb odborného sociálního poradenství bezplatné?
- Určitě ano  
 Spíše ano  
 Spíše ne  
 Určitě ne
14. Domníváte se, že je sociální poradenství pro společnost důležité?
- Určitě ano  
 Spíše ano  
 Spíše ne  
 Určitě ne
15. Kdybyste měl/a nějaký problém, využil/a byste odborné sociální poradenství?
- Určitě ano  
 Spíše ano  
 Spíše ne  
 Určitě ne
16. Jestliže jste odpověděl/a **spíše ne, určitě ne**, uveďte proč (můžete označit více důvodů):
- Neznám žádnou ze služeb  
 Styděl/styděla bych se  
 Postarám se sám/sama o sebe  
 Strach z komunikace s cizím člověkem  
 Obava z posměchu od okolí  
 Pocit vlastního selhání  
 Strach z nedostatečné anonymity  
 Jiný důvod (uveďte jaký)  
.....
17. Co byste očekával/očekávala od odborného sociálního poradenství?
- Navrnutí způsobu řešení mého problému  
 Pomoc, péči, podporu  
 Rady, informace  
 Vyřešení mého problému pracovníci odborné sociální poradny  
 Odkázání na jinou instituci  
 Jiné (uveďte jaké) .....
18. Řešíte v současné době sociální problém, který se Vám nedaří řešit vlastními silami?
- Ano, jeden  
 Ano, více  
 Ne
19. Pokud odpovíte **kladně**, uveďte, čeho se problém týká (označit můžete více oblastí):
- Finanční situace  
 Handicapu  
 Bydlení  
 Kompenzační pomůcky  
 Vztahů (rodinných, partnerských, sousedských atd.)  
 Ohrožení závislostí nebo závislost na návykových látkách  
 Rizikového způsob života  
 Ohrožení násilím či trestnou činností  
 Stáří a z něho vyplývající problémy  
 Cizí národnosti, rasy, náboženství  
 Chronického onemocnění

Jiný druh problému (uveďte jaký)

.....

20. Jestliže byste se rozhodli navštívit organizaci, která poskytuje odborné sociální poradenství, ohodnoťte jednotlivá hlediska dle důležitosti (1 = nejdůležitější; 5 = nejméně důležité):

Bezbariérovost (dobrá dostupnost pro handicapované)	1	2	3	4	5
Jazyková vybavenost pracovníků	1	2	3	4	5
Otevírací doba organizace	1	2	3	4	5
Možnost objednání se	1	2	3	4	5
Dostupnost pomoci MHD	1	2	3	4	5
Vzdálenost od místa bydliště nebo pracoviště	1	2	3	4	5

21. Myslíte si, že sociální poradenství poskytováno také na Magistrátě města Hradce Králové?

Ano

Ne

22. Pokud byste se rozhodli využít sociální poradenství, bylo by pro Vás z hlediska důvěryhodnosti, vhodnější navštívit (označte jednu z možností):

Nestátní neziskovou organizaci

Magistrát města Hradce Králové – Sociální agenda

23. Proč jste v předcházející otázce zvolil právě tuto odpověď? (Nepovinná otázka)

.....  
Na úradě asi není  
.....

24. Vzbuzuje ve Vás větší důvěru poradna, která je členem asociace či sdružení poraden?

Ano

Ne

## **Příloha D: Záznamový arch vlastní konstrukce (nevyplněný)**

*Vážení poskytovatelé sociální služby,*

*chtěla bych Vás požádat o vyplnění následujícího dotazníku, který je podkladem praktické části mé diplomové práce zabývající se odborným sociálním poradenstvím v Hradci Králové.*

*Poskytnuté informace budou využity výhradně pro účely této práce.*

*Tento výzkum se týká pouze odborného sociálního poradenství, které v rámci Vaší organizace poskytujete, prosím Vás, abyste toto zohlednili ve Vašich odpovědích.*

*Předem děkuji za vyplnění.*

*Bc. Adéla Gonšenicová, studentka 5. ročníku oboru Sociální práce*

### **1. Název zařízení poskytující odborné sociální poradenství:**

### **2. Jaké jsou dvě nejčastější problematiky, se kterými se klienti obracejí na Vaši poradnu?**

### **3. Klienti, kteří přicházejí k Vám do poradny, chtějí častěji řešit jeden nebo více problémů současně?**

- jeden
- více než jeden

### **4. Z jakých zdrojů se klienti nejčastěji dozívají o Vaší poradně (jestliže se o tom zmíní)?**

**5. Odmítli jste v minulém roce některé klienty?**

Ano

Ne

**6. Jestliže ano, uveďte počet (pokud nevedete statistiku, stačí cca):**

**7. Jestliže jste odmítli, uveďte, z jakých důvodů to bylo nejčastěji: (Uveďte prosím 2 důvody)**

**8. Prezentujete se nějakou formou propagace jako poradna?**

Ano

Ne

**9. Pokud ano, uveďte jakým způsobem:**

**10. Jaká je kapacita Vaší poradny? (Uveďte prosím Vaši týdenní kapacitu)**

**11. S jakými organizacemi spolupracujete?**

**12. Je Vaše organizace bezbariérová?**

- bezbariérová pro vozíčkáře
- bezbariérová pro nevidomé

**13. Nabízíte možnost si předem domluvit čas schůzky? (Jestliže se jedná o první schůzku s klientem)**

- Ano
- Ne

**14. Je Vaše poradna členem nějaké asociace či sdružení?**

- Ano
- Ne

## **Příloha E: Záznamový arch vlastní konstrukce (vyplněný informantem)**

*Vážení poskytovatelé sociální služby,*

*chtěla bych Vás požádat o vyplnění následujícího dotazníku, který je podkladem praktické části mé diplomové práce zabývající se odborným sociálním poradenstvím v Hradci Králové.*

*Poskytnuté informace budou využity výhradně pro účely této práce.*

*Tento výzkum se týká pouze odborného sociálního poradenství, které v rámci Vaší organizace poskytujete, prosím Vás, abyste toto zohlednili ve Vašich odpovědích.*

*Předem děkuji za vyplnění.*

*Bc. Adéla Gonšenicová, studentka 5. ročníku oboru Sociální práce*

### **1. Název zařízení poskytující odborné sociální poradenství:**

**Poradna pro cizince a uprchlíky, Integrovaná Centrum pro cizince, Diecézní katolická charita Hradec Králové**

### **2. Jaké jsou dvě nejčastější problematiky, se kterými se klienti obrazejí na Vaši poradnu?**

**Problematika pobytu cizinců v ČR**

**Problematika integrace cizinců a uprchlíků v ČR**

### **3. Klienti, kteří přicházejí k Vám do poradny, chtějí častěji řešit jeden nebo více problémů současně?**

jeden

více než jeden

### **4. Z jakých zdrojů se klienti nejčastěji dozvídají o Vaší poradně (jestliže se o tom zmíní)?**

**Informační činnost pracovníků v terénu, osobní zkušenost zámých a přátel se službami, informační letáky, internet, odkazování na služby z jiných institucí a organizací**

**5. Odmítli jste v minulém roce některé klienty?**

**Ano**

**Ne**

**6. Jestliže ano, uveďte počet (pokud nevedete statistiku, stačí cca):**

**cca 5 osob**

**7. Jestliže jste odmítli, uveďte, z jakých důvodů to bylo nejčastěji: (Uveďte prosím 2 důvody)**

**Nepatřili do cílové skupiny a žádali služby, které neposkytujeme**

**8. Prezentujete se nějakou formou propagace jako poradna?**

**Ano**

**Ne**

**9. Pokud ano, uveďte jakým způsobem:**

**Webové stránky, informační leták, informační činnost v terénu, prezentace při multikulturních a dalších integračních akcích**

**10. Jaká je kapacita Vaší poradny? (Uveďte prosím Vaši týdenní kapacitu)**

**12 intervencí za den**

**11. S jakými organizacemi spolupracujete?**



**Odbor azylové a migační politiky MVČR, Správa uprchlických zařízení MVČR, Cizinecká policie, Krajský úřad Královéhradeckého kraje, magistráty a městské úřady, Zdravotní pojišťovny, ČSSZ, Živnostenské úřady, řada nevládních organizací, Charita ČR, Diecézní charity, Farní a Oblastní charity atd.**

**12. Je Vaše organizace bezbariérová?**

- bezbariérová pro vozíčkáře
- bezbariérová pro nevidomé

**13. Nabízíte možnost si předem domluvit čas schůzky? (Jestliže se jedná o první schůzku s klientem)**

- Ano
- Ne

**14. Je Vaše poradna členem nějaké asociace či sdružení?**

- Ano
- Ne