

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2013 – 2016

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Lenka Švecová

**Zavádění Standardů kvality sociálních služeb
v Denním stacionáři pro mentálně postižené
v Oblastní charitě Nové Hrady u Skutče**

Praha 2016

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Alice Bosáková

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED STUDIES

2013 - 2016

BACHELOR THESIS

Lenka Švecová

**Introducing the Standards for quality of social services
in Day Care Centre for the mentally disabled
in the Regional charity Nové Hrady u Skutče.**

Prague 2016

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

PhDr. Alice Bosáková

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Jméno autorky

Poděkování

Děkuji PhDr. Alici Bosákové, za odborné vedení, věcné připomínky, cenné rady, vstřícnost a čas, který mi věnovala při konzultacích a při psaní této práce.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá tématem Zaváděním Standardů kvality sociálních služeb v Denním stacionáři pro mentálně postižené v Oblastní charitě Nové Hradky u Skutče.

V teoretické části je popsáno mentální postižení, čím je ovlivněno, jaké jsou jeho příčiny, klasifikace a systém výchovy a vzdělávání osob s mentálním postižením.

Dále jsou zde popsány základní druhy sociálních služeb, legislativa sociálních služeb, historie neziskových organizací, Standardy kvality sociálních služeb a jejich rozdělení na procedurální, personální a provozní.

V praktické části je popsána Charita České republiky, organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče a její služby, které poskytuje – charitní pečovatelská služba, osobní asistence, sociálně terapeutické dílny, denní stacionář, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, dále potravinová banka, rodinné centrum a dceřiná společnost Perchar s.r.o. Dále je v praktické části kvantitativní průzkum a jeho vyhodnocení.

Cílem bylo zjištění významnosti a účelnosti Zavádění Standardů kvality sociálních služeb v denním stacionáři.

Klíčová slova

Denní stacionář, Charita České republiky, legislativa, mentální postižení, nezisková organizace, sociální služby, Standardy kvality sociálních služeb.

Annotation

The Bachelor Thesis deals with the topic of Introducing the Standards for quality of social services in Day Care Centre for the mentally disabled in the Regional charity Nové Hradky u Skutče.

The theoretical part describes mental disability, how it is affected, what is the cause of it, its classification and educational system of mentally disabled persons. Further there is description of basic types of social services, the legislation of social services, the history of non-profit organizations, Standards for the quality of social services and their division to procedural, personal and operational.

The practical part describes the Charity of the Czech Republic, the organization Regional Charity in Nové Hradky u Skutče and its services provided – charity domiciliary services, personal assistance, socially therapeutic workshops, day care center, social stimulation services for families with children, food bank, family center and subsidiary company Perchar, Ltd. The practical part includes a quantitative survey and its interpretation.

The objective was to determine the importance and effectiveness of Introducing the Standards of quality of social services in the Day Care Centre.

Keywords

Day Care Centre, Charity of the Czech Republic, legislation, mental disability, non-profit organization, social services, Standards of the quality of social services.

1 OBSAH

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 MENTÁLNÍ POSTIŽENÍ.....	12
1.1 Lehká mentální retardace, IQ 50 -69	13
1.2 Středně těžká mentální retardace, IQ 35 – 49	14
1.3 Těžká mentální retardace, IQ 20 – 34	14
1.4 Hluboká mentální retardace, IQ je nižší než 20	14
1.5 Jiná mentální retardace	15
1.6 Nespecifikovaná mentální retardace	15
2 SYSTÉM VÝCHOVY A VZDĚLÁVÁNÍ DĚTÍ S MENTÁLNÍ RETARDACÍ	16
2.1 Předškolní vzdělávání	17
2.2 Základní vzdělávání	18
2.3 Střední vzdělávání.....	20
2.4 Celoživotní vzdělávání.....	20
3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	22
3.1 Základní druhy sociálních služeb.....	22
3.2 Legislativa	23
3.3 Historie neziskových organizací	25
4 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	27
4.1 Procedurální standardy.....	29
4.2 Personální standardy	38
4.3 Provozní standardy	40
PRAKTICKÁ ČÁST	45
5 CHARITA.....	46
5.1 Oblastní charita Nové Hradky u Skutče	47
5.1.1 Charitní pečovatelská služba.....	48
5.1.2 Osobní asistence seniorům a dětem.....	49
5.1.3 Charitní ošetrovatelská služba	49
5.1.4 Sociálně terapeutické dílny	50
5.1.5 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	50
5.1.6 Potravinová banka	50

5.1.7	Rodinné centrum Mikeš	51
5.1.8	Perchar s.r.o.	51
5.1.9	Obchod s křesťanskou literaturou a upomínkovými předměty	51
5.1.10	Denní stacionář	51
6	KVANTITATIVNÍ ŠETŘENÍ.....	57
6.2	Průzkumné metody.....	59
6.3	Popis průzkumného vzorku	60
6.4	Zpracování dotazníkového šetření.....	61
6.5	Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření v roce 2007.....	62
6.6	Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření v roce 2010, 2013, 2015.....	69
6.7	verifikace hypotéz	81
6.8	Shrnutí	82
	ZÁVĚR	84
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	85
	SEZNAM ZKRATEK	88
	SEZNAM POJMŮ	88
	SEZNAM TABULEK A GRAFŮ	90
	SEZNAM PŘÍLOH.....	92

ÚVOD

Bakalářská práce se zabývá tématem Zavádění Standardů kvality sociálních služeb v Denním stacionáři pro mentálně postižené v Oblastní charitě Nové Hradý u Skutče.

Kvalita přístupu k lidem se specifickými potřebami potřebuje neustále nové a individuální přístupy, aby život našich nejbližších a potřebných měl co nejvyšší možnou podporu ve všech směrech, a aby jejich prožívání života bylo co nejkvalitnější. Z tohoto důvodu jsou v sociálních službách zaváděny Standardy kvality sociálních služeb, které jsou vodítkem pro jejich naplňování.

Bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou a část praktickou.

Teoretická část je rozdělena na čtyři kapitoly. Nejprve popisují, co je to mentální postižení, čím je ovlivněno a jaké jsou jeho příčiny. Podkapitola obsahuje rozdělení mentálního postižení podle klasifikací. V další kapitole popisují systém výchovy a vzdělávání osob s mentální retardací a v podkapitolách, se rozepisují o předškolním, základním, středním a celoživotním vzdělávání. Navazující kapitola, souvisí s těmi předešlými především tím, že se v ní zmiňují o sociálních službách, které poskytují mentálně postiženým osobám, nejen úkony dané zákonem, ale podporují osoby s mentálním postižením v začleňování do společnosti. V podkapitolách popisují základní druhy sociálních služeb, legislativu a historii neziskových organizací, které se nemalou měrou na výše uvedeném podílí. Poslední, kapitolou v teoretické části bakalářské práce jsou Standardy kvality sociálních služeb. V podkapitolách uvádím jednotlivé standardy, jejich kritéria a především vysvětlení, jak je standard chápán.

Praktická část bakalářské je rozdělena do tří kapitol. Nejprve popisují v krátkosti Charitu České republiky, v podkapitole se rozepisují o organizaci Oblastní charita Nové Hradý u Skutče, ve které pracují. Organizace poskytuje charitní pečovatelskou službu, osobní asistenci, ošetrovatelskou službu, sociálně terapeutické dílny, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a především služby denního stacionáře pro mentálně postižené. Součástí Oblastní charity Nové Hradý u Skutče, je i rodinné centrum Mikeš, obchod s křesťanskou literaturou, který organizace provozuje a dceřiná společnost Perchar s.r.o. Další kapitola obsahuje samotné kvantitativní šetření, jeho cíle, metody

a popis respondentů. Pro průzkum jsem zvolila dotazníkové šetření. V poslední kapitole jsem vyhodnotila získaná data a shrnula kvantitativního šetření.

Cílem mé bakalářské práce je zjištění, významnosti a účelnosti Standardů kvality sociálních služeb v Denním stacionáři pro mentálně postižené v Oblastní charitě Nové Hradky u Skutče..

TEORETICKÁ ČÁST

1 MENTÁLNÍ POSTIŽENÍ

„Každý člověk s mentálním postižením je svébytný subjekt s charakteristickými osobnostními rysy.“¹

Podle Švarcové, se za mentálně postižené, považují taková jedinci, kteří zaostávají rozumovými schopnostmi, mají odlišný vývoj některých psychických vlastností a dochází u nich k poruchám adaptačního chování.²

Pipeková uvádí, že mentální postižení je stav, který by se dal charakterizovat jako celkové snížení intelektových schopností, které zahrnují schopnost myslet, schopnost učit se a přizpůsobovat se svému okolí.³

Mentální retardace může být ovlivněna řadou vzájemně se prolínajících a podmiňujících příčin. Tyto příčiny mohou být endogenní, tedy vnitřní, nebo exogenní, tedy vnější. Vnitřní příčiny jsou již zakódovány v systému pohlavních buněk, jsou genetické. Vnější, působí od početí až do raného věku.⁴ Nejčastějšími příčinami mentální retardace, jsou uváděny následky infekcí, intoxikací, následky úrazů, fyzikálních jevů, poruchy růstu, výživy, makroskopické léze mozku, nemoci způsobené jinými, nespecifickými jevy v prenatálním věku, anomálie chromozomů, vážné duševní poruchy, psychosociální deprivace a jiné nespecifické etiologie.⁵

Psychologové se již dlouhou dobu pokouší o vymezení definice inteligence, kterou je označováno snížení úrovně rozumových schopností u mentálně postižených.⁶

¹ ŠVARCOVÁ, Iva. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Vyd. 2. Praha: Portál s.r.o. 2003. ISBN – 80-7178-821-X.

² Tamtéž

³ PIPEKOVÁ, Jarmila, a kol. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. Vydání I. Brno: Paido - edice pedagogické literatury. 1998. ISBN 80-85931-65-6.

⁴ ŠVARCOVÁ, Iva. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Vyd. 2. Praha: Portál s.r.o. 2003. ISBN – 80-7178-821-X.

⁵ KREJČÍŘOVÁ, Olga, a kol. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 1. vyd. Praha: Eteria s.r.o. 2002. ISBN 80-238- 8729-7.

⁶ ŠVARCOVÁ, Iva. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Vyd. 2. Praha: Portál s.r.o. 2003. ISBN – 80-7178-821-X.

Zpravidla je definice inteligence chápána, jako schopnost učit se z minulé zkušenosti a přizpůsobení se novým životním podmínkám a situacím.⁷

Sternler zavedl vyjádření úrovně inteligence, jako vztah „*mezi dosaženým výkonem v úlohách odpovídajících určitému stupni (mentální věk) a mezi věkem chronologickým.*“⁸

Wechsler vycházel z rozlišení inteligence americké populace v první polovině 20. století, tato klasifikace je jednou z nejznámějších a stále uznávaná⁹.

V současné době, se užívá 10. revize MKN, kterou zpracovala Světová zdravotnická organizace v Ženevě. Mentální retardace, se podle této klasifikace dělí na šest kategorií.¹⁰

1.1 Lehká mentální retardace, IQ 50 -69

Osoby s lehkou mentální retardací, dokáží v každodenním životě účelně užívat řeč a udržet konverzaci, v osobní péči a praktických domácích dovednostech, jsou samostatní a nezávislí. Výchova a vzdělávání se u těchto osob zaměřují na rozvoj dovedností. Potíže mívají se čtením, psaním a především v teoretické práci ve škole. Pokud je postižení na horní hranici lehké mozkové retardace, lze jedince zaměstnávat prací, která vyžaduje spíše praktické, než teoretické schopnosti, tento stupeň lehké mozkové retardace, není problémový. Pokud je postižený emočně a sociálně nezralý, tzn., že pokud se špatně přizpůsobuje normám, není samostatný při řešení problémů, které plynou z nezávislého života apod., mohou se důsledky retardace projevit.¹¹ V individuální míře se zde mohou projevit i přidružené chorobné stavy, jako jsou např. vývojové poruchy, autismus, epilepsie aj.¹²

⁷ ŠVARCOVÁ, Iva. Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče. Vyd. 2. Praha: Portál s.r.o. 2003. ISBN – 80-7178-821-X.

⁸ Tamtéž

⁹ Tamtéž

¹⁰ Tamtéž

¹¹ Tamtéž

¹² Tamtéž

1.2 Středně těžká mentální retardace, IQ 35 – 49

Osoby se středně těžkou mentální retardací, mají opožděný vývoj chápání a užívání řeči. Omezena je schopnost postarat se sám o sebe a zručnost. U osob se středně těžkou mentální retardací, jsou velké rozdíly ve schopnostech. K získání základních dovedností a rozvíjení omezeného potenciálu, jsou postiženým nabízeny speciální vzdělávací programy. Pokroky, které postižení zvládnou, jsou limitované. Ve školním věku, se pod vedením kvalifikovaných pedagogických pracovníků naučí základům čtení, psaní, počítání. V dospělém věku, jsou osoby s tímto postižením schopny vykonávat jednoduchou, strukturovanou manuální práci pod dohledem jiné osoby. Samostatného života, však tyto osoby schopny nejsou.¹³

1.3 Těžká mentální retardace, IQ 20 – 34

Pokud jde o klinický obraz, přítomnost etiologie a přidružených stavů, je tato kategorie velmi podobná kategorii středně těžké mentální retardace.¹⁴

U osob s těžkou mentální retardací je rozvoj motoriky, rozumových schopností, samostatnosti a komunikačních dovedností omezen. Ke zlepšení celkové kvality života, přispívá systematická kvalifikovaná výchovná, vzdělávací a rehabilitační péče.¹⁵

1.4 Hluboká mentální retardace, IQ je nižší než 20

Osoby s hlubokou mentální retardací, mají omezení porozumět požadavkům, instrukcím a vyhovět jim. Většina osob s tímto postižením, je imobilní, nebo mají výrazné omezení v pohybu. Komunikace těchto osob, je pouze neverbální, reagují na zcela jednoduché požadavky. Chybí jim schopnost pečovat o své základní potřeby. Postižení potřebují stálý dohled a pomoc. Omezena je jejich výchova a vzdělávání. Jejich IQ nelze přesně změřit.¹⁶

¹³ ŠVARCOVÁ, Iva. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Vyd. 2. Praha: Portál s.r.o. 2003. ISBN – 80-7178-821-X.

¹⁴ Tamtéž

¹⁵ Tamtéž

¹⁶ Tamtéž

1.5 Jiná mentální retardace

Pokud nelze stanovit pomocí obvyklých metod stupeň intelektové retardace, používáme tuto kategorii. Jedná se především o přidružené senzorní či somatické poškození, např. u lidí neslyšících, nevidomých, u lidí s poruchou chování či autismem apod.¹⁷

1.6 Nespecifikovaná mentální retardace

Pokud je mentální retardace prokázána, ale není dostatek informací, aby mohla být osoba zařazena do předchozích kategorií, užíváme kategorizaci nespecifikovaná mentální retardace.¹⁸

¹⁷ ŠVARCOVÁ, Iva. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Vyd. 2. Praha: Portál s.r.o. 2003. ISBN – 80-7178-821-X.

¹⁸ Tamtéž

2 SYSTÉM VÝCHOVY A VZDĚLÁVÁNÍ DĚTÍ S MENTÁLNÍ RETARDACÍ

Výchova a vzdělávání u osob s mentálním postižením, je chápána jako celoživotní proces a ze zkušeností speciálních pedagogů vyplývá, že hlavním a nejdůležitějším procesem je učení.¹⁹

Základy výchovy osob s mentálním postižením jsou v rodině. Na tyto základy navazují různá speciální zařízení, která respektují specifické požadavky osob s mentálním postižením.²⁰ Osoby s mentálním postižením se vzdělávají v běžných školách, nebo ve speciálních typech škol. V současné době, rozděluje právní systém žáky se speciálními vzdělávacími potřebami do tří kategorií – na žáky se zdravotním postižením (žáci se sluchovým, zrakovým, mentálním, tělesným postižením, děti s autismem, vadami řeči, specifickými poruchami učení apod.), na žáky se zdravotním znevýhodněním (žáci se zdravotními poruchami s dopadem na chování, nebo schopnost se učit), a na žáky se sociálním znevýhodněním (např. žáci s nařízenou ústavní výchovou).²¹ Vzdělávání dítěte s postižením spadá do kategorie žáků se zdravotním postižením a lze ho rozdělit do čtyř oblastí: předškolní vzdělávání, období plnění povinné školní docházky, střední vzdělávání a celoživotní vzdělávání.²²

¹⁹ KREJČÍŘOVÁ, Olga, a kol. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 1. vyd. Praha: Eteria s.r.o. 2002. ISBN 80-238- 8729-7.

²⁰ Tamtéž

²¹ SCHEINOSTOVÁ, Alena. Katolický týdeník: *Nepřetvářet dítě, ale podmínky* [online]. 2015/5 [cit. 2015-27-01]. ISSN 0862-5557. Dostupné z: <http://www.katyd.cz/clanky/nepretvaret-dite-alepodminky.html>

²² OBECNĚ PROSPĚŠNÁ SPOLEČNOST SIRIUS o.p.s.: *Šance dětem* [online]. © 2011–2016. [cit. 2012-20-12]. Dostupné z: <http://www.sancedetem.cz/cs/hledam-pomoc/deti-se-zdravotnim-postizenim/vzdelavani-deti-se-specialnimi-potrebami/vzdelavani-deti-s-mentalnim-postizenim.shtml>

2.1 Předškolní vzdělávání

Vzdělávání v předškolním věku dětí s mentálním postižením, je především spolupráce rodiny a předškolního zařízení. Tato zařízení spadají buď do resortu MŠMT a jsou to např. mateřské školy, nebo do resortu MPSV, kde se jedná např. o ranou péči, denní stacionáře, osobní asistenci, nebo tato zařízení spadají do neziskového sektoru.²³

Raná péče, denní stacionáře a osobní asistence, jsou služby, které se řídí zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Raná péče je poskytována rodičům dítěte, které má zdravotní postižení, do sedmi let věku, dítěti, jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého sociálního prostředí. Služba je poskytována bezplatně a obsahuje mimo jiné vzdělávací, výchovné a aktivizační činnosti.²⁴

Denní stacionáře mohou navštěvovat děti, které v blízkosti domova nemají vhodnou mateřskou školu a služby osobní asistence, je vhodné využívat při podpoře pravidelných docházek do institucí. Poslední uvedenou službu lze využívat i v dospělosti a seniorském věku.²⁵

Mateřská škola, je první institucí, kterou mohou děti s mentálním postižením navštěvovat. Děti s lehkým mentálním postižením mohou využívat běžné mateřské školy, s těžším mentálním postižením mateřské školy speciální, kde jsou přizpůsobeny podmínky (přítomnost speciálního pedagoga, menší počet dětí ve třídě, didaktické pomůcky aj.), nebo integraci do běžných tříd mateřské školy.²⁶

Další možnost vzdělávání dítěte s mentálním postižením před započítáním povinné školní docházky, je přípravný stupeň základní speciální školy, který spadá pod základní školy speciální. Přípravný stupeň, je chápán jako příprava na proces povinné školní docházky, je určen především dětem s těžkým, středně těžkým či hlubokým mentálním postižením a je zde limitován počet žáků. Přípravný stupeň mohou navštěvovat děti ve věku od pěti let.²⁷

²³ BENDO VÁ, Petra a Pavel ZIKL. *Dítě s mentálním postižením ve škole*. Vyd.1. Praha: Grada Publishing a. s. 2011. ISBN 978-80-247-3854-3.

²⁴ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální práce a sociální služby* [online]. © 2002 - 2015 OKsystem a.s. MPSV. [cit. 2015-08-01]., Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18661>

²⁵ OBECNĚ PROSPĚŠNÁ SPOLEČNOST SIRIUS o.p.s., *Šance dětem* [online]. © 2011–2016. [cit. 2012-20-12]. Dostupné z: <http://www.sancedetem.cz/cs/hledam-pomoc/deti-se-zdravotnim-postizenim/vzdelavani-deti-se-specialnimi-potrebami/vzdelavani-deti-s-mentalnim-postizenim.shtml>

²⁶ BENDO VÁ, Petra a Pavel ZIKL. *Dítě s mentálním postižením ve škole*. Vyd.1. Praha: Grada Publishing a. s. 2011. ISBN 978-80-247-3854-3.

²⁷ Tamtéž.

V rámci běžné základní školy, nebo základní školy praktické, může dítě navštěvovat přípravné třídy, které jsou zřízeny především pro děti se sociálním znevýhodněním. Děti jsou v těchto třídách vzdělávány podle RVP pro předškolní vzdělávání.²⁸

2.2 Základní vzdělávání

Devítiletá školní docházka, je v České republice povinná pro všechny, tedy i pro žáky se všemi druhy mentálního postižení. Docházka začíná v šesti letech, odklad je možný. Dítě by však mělo nastoupit nejpozději v osmi letech. Školní docházku žák plní nejvýše do sedmnácti let věku, na žádost zákonných zástupců a po schválení ředitele školy, lze tuto hranici o rok posunout. U žáků se zdravotním postižením, je tato hranice dvacet let věku, u žáků se středně těžkým, těžkým mentálním postižením, se souběžným postižením a autismem, lze tuto hranici posunout až na dvacet šest let věku.²⁹

Žák s mentálním postižením má možnost navštěvovat běžnou základní školu. Na doporučení školského poradenského zařízení, s písemným souhlasem zákonných zástupců, může žák s mentálním postižením navštěvovat základní speciální školu, nebo základní praktickou školu.³⁰ Formou skupinové, nebo individuální integrace, může žák s lehkým mentálním postižením využít běžnou základní školu.³¹

Základní praktická škola je členěna na dva stupně, první (první až pátá třída) a druhý (šestá až devátá třída) stupeň, stejně jako běžná základní škola a je určena pro žáky s lehkou mentální retardací. Základní praktická škola, se od běžné základní školy liší hodinovými dotacemi na jednotlivé předměty a obsahem učiva. Po ukončení základní praktické školy, získává žák základní vzdělání, stejně jako na běžné základní škole.³²

²⁸ BENDO VÁ, Petra a Pavel ZIKL. Dítě s mentálním postižením ve škole. Vyd.1. Praha: Grada Publishing a. s. 2011. ISBN 978-80-247-3854-3.

²⁹ Tamtéž

³⁰ Tamtéž

³¹ Tamtéž

³² Tamtéž

Pro žáky se středně těžkým, těžkým a hlubokým mentálním postižením, jsou určeny základní školy speciální, které se zaměřují především na rozvoj praktických činností a osvojení dovednosti trivium v maximální možné míře. Základní škola speciální se člení na první stupeň (první až šestá třída) a druhý stupeň (sedmá a desátá třída), doba docházky do této školy činí deset let. Žáci jsou zde vzděláváni podle RVP pro základní školu speciální, který je složen ze dvou částí: díl I., je zaměřen na vzdělávání žáků se středně těžkým mentálním postižením a díl II., je zaměřen na vzdělávání žáků s těžkým mentálním postižením a souběžným postižením více vadami.³³

Žáci s mentálním postižením využívají ke vzdělávání ve většině případů, běžné základní školy, základní speciální školy, nebo základní praktické školy, česká legislativa však zmiňuje i jiný způsob plnění povinné školní docházky a to v podobě individuálního vzdělávání, nebo vzdělávání žáků s hlubokým mentálním postižením.³⁴

Na základě žádosti zákonného zástupce a se souhlasem ředitele školy, lze plnit povinnou školní docházku způsobem individuálního vzdělávání. Individuální vzdělávání, je možné na prvním stupni a není určeno jen pro děti s mentálním postižením, žák nedochází na výuku do školy, tzv. „domácí škola“, kdy výuka probíhá v přirozeném domácím prostředí a do školy dochází žák na přezkoušení.³⁵

Vzdělávání žáků s hlubokým mentálním postižením, zajišťují krajské úřady, na základě doporučení a vyjádření školského zařízení a praktického lékaře, v případě, že psychický, nebo zdravotní stav nedovoluje dítěti docházku do školy.³⁶

Dále mohou žáci ve školním věku využívat speciálně pedagogická centra a pedagogicko – psychologické poradny.³⁷

³³ BENDOVIÁ, Petra a Pavel ZIKL. Dítě s mentálním postižením ve škole. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing a. s. 2011. ISBN 978-80-247-3854-3.

³⁴ Tamtéž

³⁵ Tamtéž

³⁶ Tamtéž

³⁷ OBECNĚ PROSPĚŠNÁ SPOLEČNOST SIRIUS o.p.s.: *Šance dětem* [online]. © 2011–2016. [cit. 2012-20-12]. Dostupné z: <http://www.sancedetem.cz/cs/hledam-pomoc/deti-se-zdravotnim-postizenim/vzdelavani-deti-se-specialnimi-potrebami/vzdelavani-deti-s-mentalnim-postizenim.shtml>

2.3 Střední vzdělávání

Žáci, kteří ukončí povinnou základní docházku, se mohou přihlásit na jakoukoliv střední školu, pokud splní dvě podmínky, a to absolvování základní školy, či základní školy praktické a přijímací řízení na zvolenou školu. Pro žáky s mentálním postižením, jsou zřízena speciální odborná učiliště a praktické školy.³⁸ Odborná učiliště jsou především pro žáky, kteří ukončili základní školu praktickou. Výuka je zaměřena na praxe a manuální práce a žák získává po dvouletém, či tříletém studiu výuční list.³⁹ Absolventům základní speciální školy, tedy především žákům s těžkým mentálním, nebo kombinovaným postižením, jsou určeny praktické školy. Žáci zde studují jeden, nebo dva roky a výuka se zaměřuje na jednoduché manuální činnosti a oblasti praktického života.⁴⁰

2.4 Celoživotní vzdělávání

Základní kategorie pro vzdělávání osob s mentálním postižením jsou dvě: základní vzdělávání a další vzdělávání. Základní vzdělávání spadá do resortu MŠMT, a jedná se o osoby, které byly v mládí zbaveny povinnosti do školy docházet, a po celou dobu jejich života nebylo toto rozhodnutí změněno.⁴¹ Do kategorie celoživotního vzdělávání dále patří: kurzy pro doplnění vzdělávání, večerní školy a aktivační centra.⁴²

Kurzy pro doplnění vzdělávání, se rozlišují na kurz pro získání základního vzdělání, který je realizován v běžné základní, střední, nebo základní praktické škole, trvá jeden rok, forma studia je denní, nebo dálková, je omezen věkem a ukončen zkouškou.

Kurz pro získání základu vzdělání, který je realizován na základní škole speciální, je určen pro osoby se středně těžkým mentálním a kombinovaným postižením, trvá jeden rok, forma studia je denní, nebo individuální a probíhá ve škole, nebo v zařízení sociálních služeb.⁴³

³⁸ BENDO VÁ, Petra a Pavel ZIKL. *Dítě s mentálním postižením ve škole*. Vyd.1. Praha: Grada Publishing a. s. 2011. ISBN 978-80-247-3854-3.

³⁹ Tamtéž

⁴⁰ Tamtéž

⁴¹ Tamtéž

⁴² Tamtéž

⁴³ Tamtéž

Na večerních školách mohou studovat i dospělí s mentálním postižením, kteří nemají dokončenou základní povinnou docházku. Večerní školy poskytují smysluplné trávení volného času, kde si osoby, které školy navštěvují, prohlubují své stávající dovednosti a vědomosti. Zřizovateli večerních škol, jsou především neziskové organizace.⁴⁴

Aktivační centra se zaměřují na celoživotní vzdělávací aktivity dospělých osob s mentálním postižením, které mají sice splněnou povinnou školní docházku, ale na trhu práce nenašly uplatnění. Tyto centra jsou zřízena při základní škole speciální a základní škole praktické.⁴⁵

Důležité je, aby byly osoby s mentálním postižením během celého svého života podporovány, nejen v oblastech sebeobsluhy, soběstačnosti apod. ale i v sociálních rolích, které během života přijímají.⁴⁶

⁴⁴ BENDO VÁ, Petra a Pavel ZIKL. Dítě s mentálním postižením ve škole. Vyd.1. Praha: Grada Publishing a. s. 2011. ISBN 978-80-247-3854-3.

⁴⁵ Tamtéž

⁴⁶ OBECNĚ PROSPĚŠNÁ SPOLEČNOST SIRIUS o.p.s.: *Šance dětem* [online]. © 2011–2016. [cit. 2012-20-12]. Dostupné z: <http://www.sancedetem.cz/cs/hledam-pomoc/deti-se-zdravotnim-postizenim/vzdelavani-deti-se-specialnimi-potrebami/vzdelavani-deti-s-mentalnim-postizenim.shtml>

3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální služby jsou součástí systému sociální pomoci a mají svůj specifický charakter. Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se sociální službou rozumí činnost, nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění, nebo prevence sociálního vyloučení.⁴⁷

Podle Matouška: „jsou sociální služby poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli.“⁴⁸

3.1 Základní druhy sociálních služeb

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vymezuje tři základní oblasti služeb: sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.⁴⁹

Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství, proto je tato oblast nedílnou součástí všech sociálních služeb.⁵⁰

Služby sociální péče, zabezpečují základní životní potřeby osob, které se neobejdou bez péče jiného člověka. Služby sociální prevence, jsou služby, jejichž cílem je předcházet a zabraňovat sociálnímu vyloučení lidí, které jsou ohroženy negativními vlivy.⁵¹

Podle místa poskytování služby rozlišujeme na terénní služby, služby ambulantní a služby pobytové. Terénní služby jsou poskytovány v prostředí, kde člověk bydlí, pracuje, nebo se vzdělává, tedy v jeho přirozeném prostředí. Jedná se např. o terénní pečovatelské služby, služby osobní asistence, služby tísňové péče a další. Služby ambulantní se poskytují v zařízeních a člověk za nimi dochází. Tyto služby jsou např. centra denních služeb, týdenní a denní stacionáře, sociálně terapeutické dílny a další.⁵²

⁴⁷ PODNIKATEL PRŮVODCE VAŠÍM PODNIKÁNÍM: *Zákon o sociálních službách: Část první – úvodní ustanovení.* [online]. © 2007 – 2016. Dostupné z: <http://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach/f3009623/#p6>

⁴⁸ MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.* Vyd.1. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

⁴⁹ KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči.* 4. aktualizované vydání. Praha: Anag, 2012. ISBN: 978-80-7263-748-5.

⁵⁰ Tamtéž

⁵¹ Tamtéž

⁵² Tamtéž

Pobytové služby, se poskytují v zařízeních, kde člověk v určitém období svého života žije. Jsou to především domovy pro seniory, chráněná bydlení, azylové domy a další.⁵³

V České republice mohou být zřizovateli zařízení, která poskytují sociální služby: obce, kraje, MPSV, nestátní neziskové organizace a fyzické osoby. Obce, mohou zřizovat v rámci své samostatné působnosti vlastní organizační složky bez právní subjektivity, nebo jako příspěvkové organizace, které mají samostatnou právní subjektivitu. Podobně jako u obcí mohou sociální služby poskytovat kraje, buď ve formě svých organizačních složek, nebo jako příspěvkové organizace. MPSV zřizuje v současnosti specializované ústavy s celostátní působností. Nestátní neziskové organizace podléhají registraci na místa určená zákonem a řídí se podle příslušných právních předpisů.⁵⁴

3.2 Legislativa

Právní úprava poskytování sociálních služeb, platná od 1. ledna 2007, byla rozčleněna do několika právních předpisů – zákonů a do podzákoných právních norem – vyhlášek.⁵⁵

Cílem zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, je oproti předchozí právní úpravě, podpora procesu sociálního začleňování a sociální soudružnosti společnosti.⁵⁶

Zásady zákona:

- ochrana lidských práv a svobod uživatele sociální služby;
- individuální přístup;
- odbornost;
- provozní zabezpečení služby.⁵⁷

⁵³ KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. Sociální služby a příspěvek na péči. 4. aktualizované vydání. Praha: Anag, 2012. ISBN: 978-80-7263-748-5.

⁵⁴ Tamtéž

⁵⁵ SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Aspi, 2008. ISBN 078-80-7557-516-4.

⁵⁶ Tamtéž

⁵⁷ Tamtéž

Zákon o sociálních službách upravuje:

- podmínky pro poskytování podpory a pomoci fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociální služby a příspěvku na péči;
- jednotlivé druhy služeb;
- rozsah činností, které musí být zajištěny u každé poskytované služby;
- podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb – registrace;
- výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb;
- kontrolu poskytovaných sociálních služeb – inspekce;
- předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách;
- kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách.⁵⁸

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, obsahuje způsob hodnocení schopnosti zvládat základní životní potřeby, rozsah úkonů v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb a maximální výši úhrad za poskytování některých sociálních služeb. Uvedeny jsou zde zdravotní stavy, u kterých se sociální služba neposkytuje, hodnocení plnění standardů kvality sociálních služeb a náležitosti průkazu zaměstnance obce a zaměstnance kraje oprávněného k výkonu činností sociální práce.

V příloze č. 1, nalezneme vymezení schopností zvládat základní životní potřeby, příloha č. 2, obsahuje standardy kvality sociálních služeb a příloha č. 4 obsahuje obory vzdělání, při jejichž absolvování se nevyžaduje absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách⁵⁹

⁵⁸ SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb. Vyd. 1. Praha: Aspi, 2008. ISBN 078-80-7557-516-4.

⁵⁹ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Obsah a text 505/2006 Sb.* [online]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska_505-2006.pdf

3.3 Historie neziskových organizací

Neziskový sektor má v českých zemích velmi bohatou tradici. Významný podíl na národní, kulturní a politické emancipaci (např. Národní obrození, vznik ČSR v roce 1918, Sametová revoluce v roce 1989), měly vždy spolky a nadace.⁶⁰ V naší zemi vznikaly od 13. století nadace, které byly zaměřeny především na podporu církví a duchovního vzdělávání, dalo by se tedy říci, že filantropie, má v České republice kořeny v křesťanské filozofii.⁶¹ K oslabení církve došlo za dob husitských revolucí, kdy vliv městského stavu posílil, a dobročinným aktivitám se věnovaly řemeslnické cechy.⁶²

Po roce 1620, katolická církev díky vlivům Habsburků, získala opět dominantní pozici a to díky tzv. rekatolizaci.⁶³

V období renesance a humanismu upevnil stát svou moc nad církví tak, že ji začal vytlačovat ze sociální péče a vzdělávání.

Za vlády Josefa II., tedy v období osvícenství byla sociální práce zcela v rukou státu. Nad nadacemi dohlížela zemská vláda, mnohé z klášterů byly zrušeny, zkonfiskovány a předány do rukou světské charity či nadací založenými pro humanitární účely.⁶⁴

K rozvoji spolkové činnosti došlo okolo roku 1830, v době Národního obrození. Zaznamenán byl velký nárůst různých společností, spolků či nadací a to v kultuře, vědě, vzdělávání, umění apod. Aktivity těchto spolků probíhaly ve dvou liniích a to v linii české a linii německé.⁶⁵

V roce 1938, byl tento slibný vývoj neziskového sektoru přerušena a to z důvodu německé okupace a druhé světové války. Mnohé neziskové organizace byly německým režimem zrušeny, nebo reorganizovány tak, aby sloužily státní moci.⁶⁶

⁶⁰ PELIKÁNOVÁ, Anna., *Účetnictví, daně a financování pro nestátní neziskovky*. První vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2016. ISBN 978-80-247-5699-8.

⁶¹ III. PATRO, INFORMAČNÍ PORTÁL NEZISKOVÉHO SEKTORU PRO VEŘEJNOST I ODBORNÍKY: Historie neziskových aktivit v ČR [online]. © VIZUS. Dostupné z: <http://www.tretipatro.cz/index.php?cmd=page&id=26>

⁶² Tamtéž

⁶³ Tamtéž

⁶⁴ Tamtéž

⁶⁵ Tamtéž

⁶⁶ Tamtéž

Neziskový sektor se začal obnovovat znovu po válce. V tomto období znovu vznikalo mnoho významných spolků, např. Sokol apod. Některé z těchto spolků a především ty nejznámější se však dostaly pod vliv politických stran.⁶⁷

Po roce 1948, kdy byl po komunistickém puči znovu nastolen totalitní politický systém, bylo sdružování občanů omezeno a masové organizace byly řízeny režimem. Místo spolků, kterým byl zabrán či zkonfiskován majetek, se zakládaly především akční výbory, které měly za úkol očišťovat veřejný život od reakčních a protisocialistických sil. Zapojení občanů bylo vynuceno režimem a často pouze formální.⁶⁸

Do počátku šedesátých let se komunistické straně dařilo omezování občanského života. V této době nastalo politické uvolňování, které pokračovalo až do období Pražského jara v roce 1968. V tomto krátkém období se zvýšil zájem občanů o veřejné záležitosti, obnovila se aktivita několika významných spolků, probíhaly sbírkové akce či vznikaly nové politické strany.⁶⁹

Vpádem vojsk Varšavské smlouvy a následnou „normalizací“ však byla tato aktivní občanská iniciativa násilně přerušena.

Situace se začala měnit v osmdesátých letech a vyvrcholila revolucí v roce 1989. Po revoluci se znovu obnovovaly organizace typu YMCA, Skaut aj., které navazovaly na bohatou českou tradici. Postoj státu nebyl vůči neziskovým organizacím v této době nijak pozitivní, až na přelomu devadesátých let, s přípravou nového zákona dochází ke změnám postoje státu.⁷⁰

Nový pohled na celou oblast poskytování sociálních služeb přináší novela zákona o sociálních službách, kterou MPSV připravuje. Stěžejní změnou jsou nové druhy sociálních služeb. V nynějším zákoně o sociálních službách je 33 služeb. V rámci projektu Podpora procesů v sociálních službách, jsou zkoumány tři alternativy – se 6, 5, nebo 4 druhy služeb.⁷¹

⁶⁷ III. PATRO, INFORMAČNÍ PORTÁL NEZISKOVÉHO SEKTORU PRO VEŘEJNOST I ODBORNÍKY: Historie neziskových aktivit v ČR [online]. © VIZUS. Dostupné z: <http://www.tretpatro.cz/index.php?cmd=page&id=26>

⁶⁸ Tamtéž

⁶⁹ Tamtéž

⁷⁰ Tamtéž

⁷¹ NOVÉ DRUHY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB – LEPŠÍ ORIENTACE I ADMINISTRATIVA
Dostupné z: <http://podporaprocessu.cz/wp-content/uploads/2014/02/socialnisluzby1.pdf>

4 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Tvorbu, vznik a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb do sociální praxe poskytovatelů, je možné vnímat jako „výstup z cílené činnosti pracovníků a klientů poskytovatele, jejímž cílem je zformulovat soubor interních pravidel pro sociální práci poskytovatele, vymezit požadovaný profil pracovníka poskytovatele a vymezit závazné postoje k úkolu poskytování kvalitních sociálních služeb v působnosti zařízení“.⁷²

Standardy kvality jsou obsaženy v příloze č. 2 Vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. (prováděcí vyhláška k zákonu o sociálních službách). V původní verzi bylo Standardů kvality sociálních služeb sedmnáct, dnešní verze obsahuje standardů patnáct. Pomocí standardů kvality se ověřuje kvalita poskytovaných služeb. Zmíněná příloha k zákonu o sociálních službách, obsahuje kritéria, z nichž některá jsou zásadní, a pokud nejsou naplněna, může dojít ke zrušení registrace poskytovatele.⁷³

V roce 2001 až 2002 v rámci ověřeného pilotního projektu vznikla první verze Standardů kvality sociálních služeb a výstupy se promítly do publikace „Standardy kvality sociálních služeb - Průvodce poskytovatele“, kterou vydalo MPSV v roce 2003.⁷⁴ Tato publikace, srozumitelně vysvětluje pracovníkům postupy při zavádění standardů do praxe, jsou zde uvedeny příklady chyb, které mohou při poskytování služeb nastat a návody, jak těmto chybám předcházet a naplňovat tak kritéria kvality.⁷⁵

Souběžně s vytvářením Standardů kvality sociálních služeb, byla vytvářena metodika inspekcí. Inspekce poskytování sociálních služeb je upravena zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákonem č. 552/1991 Sb., o státní kontrole. Inspekce je prováděna u registrovaných poskytovatelů služeb a jejím úkolem je kontrola plnění podmínek stanovených pro registraci, kontrola plnění povinností, které jsou stanoveny v § 88 a 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dále kontrolují

⁷² ČAMSKÝ, Pavel aj, *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality sociálních služeb*, Praha: Centrum sociálních služeb, 2008.

⁷³ Tamtéž

⁷⁴ Tamtéž

⁷⁵ *Zavádění standardů kvality sociálních služeb – průvodce poskytovatele*. Vydání první, Praha: Fokus Praha s.r.o., 2002. ISBN 80-86552-45-4.

kvalitu poskytovaných sociálních služeb, která se posuzuje podle kritérií Standardů kvality sociálních služeb, z přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.⁷⁶ Od 1. ledna 2015, novelizací zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách byly inspekce převedeny z krajských poboček Úřadu práce ČR na Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Standards kvality sociálních služeb, jsou rozděleny do tří základních částí: procedurální standardy, personální standardy a standardy provozní.

Procedurální standardy

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o sociální službu
4. Smlouva o poskytování sociální služby
5. Individuální plánování průběhu sociální služby
6. Dokumentace o poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Personální standardy

9. Personální a organizační zajištění sociální služby
10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

Provozní standardy

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
12. Informovanost o poskytované sociální službě
13. Prostředí a podmínky
14. Nouzové a havarijní situace
15. Zvyšování kvality sociální služby

⁷⁶ *Zavádění standardů kvality sociálních služeb – průvodce poskytovatele*. Vydání první, Praha: Fokus Praha s.r.o., 2002. ISBN 80-86552-45-4.

4.1 Procedurální standardy

Procedurální standardy jsou nejdůležitějšími standardy, vymezují, jak má poskytovatel službu realizovat a provozovat. V procedurálních standardech, je popsána ochrana práv uživatelů služeb, jednání se zájemcem o službu, jak je služba přizpůsobena individuálním potřebám uživatelů, jaké jsou postupy při podávání stížností apod.⁷⁷

Standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Plné znění standardu č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium a)	Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje;
Kritérium b)	Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;
Kritérium c)	Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;
Kritérium d)	Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>⁷⁸

⁷⁷ ČAMSKÝ, Pavel aj, *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality sociálních služeb*, Praha: Centrum sociálních služeb, 2008.

⁷⁸ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální práce a sociální služby* [online]. © 2002 - 2015 OKsystem a.s. MPSV. [cit. 2009-26-10]., Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

Vysvětlení standardu č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Poskytovatel sociální služby popisuje v prvním standardu, jaké je poslání služby, co je cílem poskytované služby, pro koho je tato služba určena, komu se naopak tato služba neposkytuje a z jakých zásad vychází.

Služba vychází z obecných požadavků zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a má podporovat lidi v nepříznivé sociální situaci a tím předcházet vyloučení ze společnosti.⁷⁹

Standard č. 2 - Ochrana práv osob

Plné znění standardu č. 2 - Ochrana práv osob

Kritérium a)	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
Kritérium b)	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
Kritérium c)	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>⁸⁰

⁷⁹ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

⁸⁰ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální práce a sociální služby* [online]. © 2002 - 2015 OKsystem a.s. MPSV. [cit. 2009-26-10]., Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

Vysvětlení standardu č. 2 - Ochrana práv osob

Standard stanovuje pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociálních služeb mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod.

Ve standardu číslo dvě, jsou popsány situace, v nichž by ke střetu zájmu mohlo mezi pracovníky a uživateli dojít a doporučeny pravidla a postup pro řešení těchto situací⁸¹.

Standard č. 3 - Jednání se zájemcem o sociální službu

Plné znění standardu č. 3 - Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium a)	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
Kritérium b)	Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby
Kritérium c)	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>⁸²

⁸¹ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

⁸² ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální práce a sociální služby* [online]. © 2002 - 2015 OKsystem a.s. MPSV. [cit. 2009-26-10]., Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

Vysvětlení standardu č. 3 - Jednání se zájemcem o sociální službu

Sociální služba se poskytuje na základě řádně uzavřené smlouvy mezi poskytovatelem sociální služby a uživatelem. Před uzavřením smlouvy, je potřeba seznámit obě strany se všemi podmínkami, právy i povinnostmi.

Ve třetím standardu jsou zaneseny především informace o organizaci, o nabídce služeb, dále je zde uveden rozsah poskytovaných služeb, výše a způsob úhrady, obsah smlouvy a možnost jejího ukončení. Zájemce o službu je informován o svých právech a povinnostech, o možnostech příspěvku na péči atd.

Ve standardu je uvedeno, jaké informace získává poskytovatel služby, na základě kterých dochází k uzavření smlouvy. Poskytovatel zjišťuje, jaké potřeby a požadavky zájemce má, co očekává od poskytované služby, jaké jsou jeho možnosti, zda patří do cílové skupiny a jestli vzhledem k jeho postižení může nabízenou službu poskytovat kvalitně.⁸³

Standard č. 4 - Smlouva o poskytování sociální služby

Plné znění standardu č. 4 - Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium a)	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
Kritérium b)	Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy
Kritérium c)	Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby

Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>⁸⁴

⁸³ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

⁸⁴ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální práce a sociální služby* [online]. © 2002 - 2015 OKsystem a.s. MPSV. [cit. 2009-26-10]., Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

Vysvětlení standardu č. 4 - Smlouva o poskytování sociální služby

Pokud se zájemce rozhodne využívat sociální službu, je s ním uzavřena Smlouva o poskytování sociálních služeb. Písemná pravidla pro uzavírání této Smlouvy, jsou zpracována ve čtvrtém standardu. Vyplývá z nich, kdo a kdy smlouvu připravuje, kdo ji podepisuje a jakým způsobem byl zájemce s obsahem smlouvy seznámen.

Před uzavřením smlouvy jsou zájemci zopakovány povinnosti a práva, která ze smlouvy vyplývají, způsob poskytování služeb, možnosti, podmínky a úhrada za služby. Zájemci jsou upřesněny jeho požadavky, očekávání a osobní cíle.⁸⁵

Standard č. 5 - Individuální plánování průběhu sociální služby

Plné znění standardu č. 5 - Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium a)	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
Kritérium b)	Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby
Kritérium c)	Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle
Kritérium d)	Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance
Kritérium e)	Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám

Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>⁸⁶

⁸⁵ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

⁸⁶ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální práce a sociální služby* [online]. © 2002 - 2015 OKsystem a.s. MPSV. [cit. 2009-26-10]., Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

Vysvětlení standardu č. 5 - Individuální plánování průběhu sociální služby

Sociální služba je poskytována na základě individuálních potřeb uživatele, to znamená, že už při sjednávání služby je zjišťováno, jaké potřeby uživatel má, co od služby požaduje a očekává.

Tento standard metodicky popisuje individuální plán uživatele, tedy oblast, ve které je potřeba podpora a pomoc.

Při realizaci individuálního plánu získává uživatel podporu a pomoc především tam, kde ji potřebuje. Pod vedením pracovníka, který motivuje s odkazem na individuální plán, se uživatel učí po jednotlivých krocích novým dovednostem a schopnostem. Tyto dovednosti a schopnosti si upevňuje.

Pracovník se snaží o co nejnižší míru podpory a uživatele tak vede k samostatnosti.

Průběh individuálního plánování zaznamenává klíčový pracovník do přiděleného formuláře. Materiál, který klíčový pracovník zaznamenává, slouží jako podklad k hodnocení naplňování individuálního plánu.⁸⁷

Standard č. 6 - Dokumentace o poskytování sociální služby

Plné znění standardu č. 6 - Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium a)	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
Kritérium b)	Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby
Kritérium c)	Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby

Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>⁸⁸

⁸⁷ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

⁸⁸ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální práce a sociální služby* [online]. © 2002 - 2015 OKsystem a.s. MPSV. [cit. 2009-26-10]., Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

Vysvětlení standardu č. 6 - Dokumentace o poskytování sociální služby

Tento metodický pokyn určuje rozsah osobních a citlivých údajů, které zařízení shromažďuje a vede o uživateli, a které jsou nezbytně nutné pro poskytování služby.

Stanovuje podmínky nakládání s osobními a citlivými daty tak, aby služba byla bezpečná, odborná a kvalitní a vyžadované údaje byly zpracovány podle platných obecně závazných norem.⁸⁹

Standard č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Plné znění standardu č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium a)	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
Kritérium b)	Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele
Kritérium c)	Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě
Kritérium d)	Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti

Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>⁹⁰

⁸⁹ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

⁹⁰ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální práce a sociální služby* [online]. © 2002 - 2015 OKsystem a.s. MPSV. [cit. 2009-26-10]., Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

Vysvětlení standardu č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Každá stížnost je důležitá a měla by být důvodem k zamyšlení – jedná se o zpětnou vazbu či podněty ke zlepšení činnosti. Na základě stížností se dají některé věci měnit a zlepšovat.

Ve standardu je popsán postup při podávání stížností, od uživatelů služeb, či jejich blízkých. Poskytovatel zajišťuje takové podmínky, aby bylo podávání stížností bezpečné, nemělo to negativní dopad na uživatele, či nedošlo k jeho diskriminaci. Stížnosti mohou být podávány ústně, písemně, nebo anonymně, stížnosti jsou evidovány a vyřizovány v co nejkratším možném čase.

Uživatel je srozumitelně informován o průběhu stížnosti a dále o tom, že pokud není s výsledkem jeho stížnosti spokojen, může si stěžovat i u jiných institucí, které jsou dané službě nadřizené.⁹¹

Standard č. 8 - Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Plné znění standardu č. 8 - Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium a)	Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat
Kritérium b)	Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb
Kritérium c)	Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj

Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>⁹²

Vysvětlení standardu č. 8 - Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Pracovníci podporují uživatele ve využívání veřejných služeb, které jsou v daném místě dostupné.

⁹¹ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

⁹² ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální práce a sociální služby* [online]. © 2002 - 2015 OKsystem a.s. MPSV. [cit. 2009-26-10]., Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

Zařízení nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, s těmito institucemi spolupracuje a vytváří příležitosti pro využívání uživateli. Uživatelé mají možnost využívat veřejné služby individuálně dle své volby.

Poskytovatel spolupracuje s právníckými a fyzickými osobami, které uživatel označí, v zájmu dosahování jeho osobních cílů, podporuje uživatele ve využívání přirozených sítí jako je rodina, přátelé, známí.⁹³

⁹³ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

4.2 Personální standardy

Personální standardy vymezují strukturu organizace, náplně práce a kvalifikaci pracovníků. Jak kvalitně je služba poskytována, je závislé na dovednostech a vzdělání pracovníků, na jejich vedení a podmínkách ve kterých svou práci vykonávají.⁹⁴

Standard č. 9 - Personální a organizační zajištění sociální služby

Plné znění standardu č. 9 - Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium a)	Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována
Kritérium b)	Poskytovatel má písemně zpracovanu vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní
Kritérium c)	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
Kritérium d)	Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>⁹⁵

⁹⁴ ČAMSKÝ, Pavel aj, *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality sociálních služeb*, Praha: Centrum sociálních služeb, 2008.

⁹⁵ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální práce a sociální služby* [online]. © 2002 - 2015 OKsystem a.s. MPSV. [cit. 2009-26-10]., Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

Vysvětlení standardu č. 9 - Personální a organizační zajištění sociální služby

Ve standardu je popsána struktura organizace, dále náplně práce pracovníků na jednotlivých pozicích, se vstupními požadavky a zaškolováním při nástupu. Složení personálu by mělo být flexibilní, aby se mohlo přizpůsobovat potřebám organizace a pracovní podmínky a obsah práce byl v souladu se zákony, vzděláváním a potřebami sociální služby.

Dále jsou ve standardu metodicky popsány situace s osobami, které nejsou v pracovně právním vztahu – dobrovolníci, studentské stáže apod.⁹⁶

Standard č. 10 - Profesní rozvoj zaměstnanců

Plné znění standardu č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců

Kritérium a)	Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace
Kritérium b)	Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje
Kritérium c)	Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje
Kritérium d)	Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní
Kritérium e)	Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka

Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>⁹⁷

⁹⁶ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

⁹⁷ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální práce a sociální služby* [online]. © 2002 - 2015 OKsystem a.s. MPSV. [cit. 2009-26-10]., Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

Vysvětlení standardu č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců

Poskytování sociální služby klade na každého pracovníka specifické nároky. V desátém standardu jsou zpracovány postupy pravidelné podpory, nejen finanční, ale i morální a hodnocení jednotlivých pracovníků, dále je zde metodicky popsáno, jak probíhá výměna informací mezi pracovníky a jaká je podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka (jedná se např. o supervize apod.)⁹⁸

4.3 Provozní standardy

Standardy popisují, v jakých podmínkách a za jakých okolností se služby poskytují.⁹⁹

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Plné znění standardu č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytované služby

Kritérium	Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb
-----------	---

Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>¹⁰⁰

Vysvětlení standardu č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytované služby

V tomto standardu je stanoveno kde a v jakém časovém rozsahu je sociální služba poskytována. Rozsah odpovídá druhu služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a aktuálním potřebám cílové skupiny.¹⁰¹

⁹⁸ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

⁹⁹ ČAMSKÝ, Pavel aj, *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality sociálních služeb*, Praha: Centrum sociálních služeb, 2008.

¹⁰⁰ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální práce a sociální služby* [online]. © 2002 - 2015 OKsystem a.s. MPSV. [cit. 2009-26-10]., Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

¹⁰¹ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Plné znění standardu č. 12 – Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium	Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena
-----------	---

Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>¹⁰²

Vysvětlení standardu č. 12 – Informovanost o poskytované sociální službě

Dostatečná informovanost o poskytování sociální služby, je důležitá nejen pro zájemce o službu, ale i pro veřejnost a uživatele, kteří již službu využívají.

Informováním o veřejném závazku tak služba poskytuje konkrétní informace pro cílovou skupinu v dané lokalitě. Tyto informace jsou také zpracovány ve zjednodušené formě tak, aby byly srozumitelné cílové skupině (piktogramy, obrazové materiály apod.).¹⁰³

13. Prostředí a podmínky

Plné znění standardu č. 13 – Prostředí a podmínky

Kritérium a)	Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob
Kritérium b)	Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám

Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>¹⁰⁴

¹⁰² ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální práce a sociální služby* [online]. © 2002 - 2015 OKsystem a.s. MPSV. [cit. 2009-26-10]., Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

¹⁰³ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

¹⁰⁴ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální práce a sociální služby* [online]. © 2002 - 2015 OKsystem a.s. MPSV. [cit. 2009-26-10]., Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

Vysvětlení standardu č. 13 – Prostředí a podmínky

Kvalitou prostředí a technickými podmínkami, se zabývá standard číslo třináct.

Uživatelé služeb by neměli být vyloučeni z přirozeného prostředí, proto by služba měla být umístěna v lokalitě, která je dostupná a nechybí zde dopravní spojení, veřejné služby apod.

Vnitřní prostředí a vybavenost by mělo splňovat základní technické a hygienické normy a mělo by být přizpůsobeno věku uživatelů s ohledem na jejich potřeby a důstojnost.¹⁰⁵

14. Nouzové a havarijní situace

Plné znění standardu č. 14 – Nouzové a havarijní situace

Kritérium a)	Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení
Kritérium b)	Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít
Kritérium c)	Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací

Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>¹⁰⁶

Vysvětlení standardu č. 14 – Nouzové a havarijní situace

Preventivní příprava pracovníků a uživatelů na vzniklé nouzové a havarijní situace je popsána ve standardu číslo čtrnáct.

V tomto standardu jsou zpracovány okruhy situací, které mohou vzniknout v průběhu poskytování sociální služby, preventivní kroky, jak těmto situacím předcházet a pokud k nim dojde, jak se mají pracovníci a uživatelé zachovat.

¹⁰⁵ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

¹⁰⁶ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální práce a sociální služby* [online]. © 2002 - 2015 OKsystem a.s. MPSV. [cit. 2009-26-10]., Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

Havarijní situace, jsou situace, kdy nemůžeme v důsledku náhlé poruchy poskytovat službu standardním způsobem, jedná se např. o omezenou dodávku energie, poruchu dodávky tepla, vody, požár apod. Nouzová situace je stav, kdy dochází k dočasnému omezení služby v důsledku nepředvídatelné situace, např. ukončen provoz poskytované sociální služby, nedostatek personálu, poškozování majetku uživatelem či pracovníkem, když se stane úraz, nebo úmrtí a další.¹⁰⁷

15. Zvyšování kvality sociální služby

Plné znění standardu č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium a)	Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob
Kritérium b)	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
Kritérium c)	Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby
Kritérium d)	Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby

Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>¹⁰⁸

¹⁰⁷ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

¹⁰⁸ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální práce a sociální služby* [online]. © 2002 - 2015 OKsystem a.s. MPSV. [cit. 2009-26-10]., Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

Vysvětlení standardu č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby

Standardy kvality sociálních služeb jsou „živým“ materiálem, neustále se aktualizují, doplňují a reagují tak na změny, ke kterým během poskytování dochází.

Ověřováním, zda je služba poskytována v souladu s veřejným závazkem slouží systém zpětné vazby, kontroly a hodnocení, který je popsán ve standardu číslo patnáct.

Způsob ověření objektivních informací lze získat od uživatelů služeb, rodinných příslušníků, studentů na praxi, dobrovolníků, nebo občanů v nejbližším okolí např. pomocí rozhovorů a dotazníků.¹⁰⁹

¹⁰⁹ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

PRAKTICKÁ ČÁST

5 CHARITA

„Posláním Charity je služba milosrdné lásky církve lidem v ohrožení nebo nouzi bez ohledu na jejich věk, pohlaví, politické smýšlení, rodinné uspořádání, zdravotní stav, sexuální orientaci, sociální a ekonomickou situaci a postavení, jejich příslušnost k etnické nebo národnostní menšině, víře, náboženství a kultuře.“¹¹⁰

Charita ČR je největším nestátním poskytovatelem zdravotních a sociálních služeb na území České republiky. Nabízí pomoc lidem nejen v České republice, kde poskytuje síť sociálních a zdravotních služeb, charitativní a humanitární pomoc, ale i v zahraničí, kde působí prostřednictvím rozvojové spolupráce.¹¹¹ Charita ČR, je právnickou osobou dle Kodexu kanonického práva (kánon 312, 313), je součástí římskokatolické církve, která je registrována v České republice dle zákona č. 3/2002 Sb., o církvích a náboženských společnostech a jejím zřizovatelem je Česká biskupská konference.¹¹²

Základem je 348 farních, městských a oblastních charit. Tyto jednotlivé charity poskytují výše zmíněné sociální a zdravotní služby. Na regionální úrovni se subjekty sdružují do dvou arcidiecézních (Arcidiecéze olomoucká, pražská) a šesti diecézních (Diecéze brněnská, českobudějovická, královéhradecká, litoměřická, Ostravsko – opavská, plzeňská) biskupství.¹¹³ Tyto charity mají vlastní právní subjektivitu.

Všichni pracovníci Charity ČR, se řídí Etickým kodexem a mají vzdělání, či školení, které odpovídá zákonným požadavkům.¹¹⁴

¹¹⁰ CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA: *O charitě* [online]. © 2016. Dostupné z: <http://www.charita.cz/o-charite>

¹¹¹ KATOLICKÁ CÍRKEV V ČESKÉ REPUBLICE: *Charita pomáhá* [online]. © 2016. Dostupné z: <http://www.cirkev.cz/cirkev-pomaha/charita/>

¹¹² CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA *O charitě* [online]. © 2016. Dostupné z: <http://www.charita.cz/o-charite/#Dulezite-dokumenty>

¹¹³ CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA: *O charitě O charitě* [online]. © 2016. Dostupné z: <http://www.charita.cz/o-charite/organizacni-struktura/>

¹¹⁴ CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA: *O charitě O charitě* [online]. © 2016. Dostupné z: <http://www.charita.cz/o-charite>

5.1 Oblastní charita Nové Hrady u Skutče

Oblastní charita Nové Hrady u Skutče, je nestátní neziskovou organizací. Organizace byla založena v roce 1993 pod názvem Farní charita Nové Hrady u Skutče. Statut organizace je právnická církevní osoba a zřizovatelem je Biskupství královéhradecké. První služba, poskytovaná dobrovolníky byla pečovatelská služba. Dobrovolníci se starali o osm seniorů z nedalekých obcí v okolí Chotovic. V dubnu 2000 byla tato služba zaregistrována. Další službou, založenou ve Farní charitě Nové Hrady u Skutče, bylo centrum osobní asistence. V této době skýtala služba dva uživatele a byla poskytována v jejich přirozeném domácím prostředí.

V roce 2005 bylo založeno centrum denních služeb pro retardovanou mládež. Uživatelé byli dva. Prostory pro centrum byly původně v pronajaté místnosti v obci Nové Hrady v budově zdravotního střediska. Později pronajala místnost v bývalé škole obec Chotovice. Prostory obou pronajímaných místností, jak v Nových Hradech, tak v budově staré školy v Chotovicích byly staré a nevyhovující. Z tohoto důvodu, se začaly hledat pro poskytování služby prostory nové. Pomoc nabídla obec Chotovice a za symbolickou cenu prodala Farní charitě Nové Hrady u Skutče dům na návsi. Začala rekonstrukce. Po přestěhování měli uživatelé služeb k dispozici opět jednu místnost a sociální zázemí, takže se v podstatě nezměnilo vůbec nic. Ostatní prostory domu byly buď uzamčené, nebo „zakázané“. Komunikace s paní ředitelkou byla stále složitá. Její vedení organizace bylo chaotické a stále na bázi dobrovolnictví.

Přelomovým rokem byl rok 2007, paní ředitelka byla ze své funkce odvolána a nastoupila nová, která jí do té doby pouze zastupovala. Nová paní ředitelka se začala zajímat nejen o uživatele služeb – uživatelé mohli využívat prostor celého domu, odstranily se prahy, které byly velkou překážkou pro vozičkáře, vybouraly se některé dveře, aby byly průchozí všem apod. Především se však začala nová paní ředitelka zajímat o pracovníky. Naslouchala, radila, podporovala. Zavedeny byly pravidelné porady, na kterých se hovořilo nejen o provozních věcech, ale i o věcech organizačních. Oficiálně byli jmenováni vedoucí jednotlivých služeb, předány kompetence, mluvilo se o vzdělávání pracovníků a začalo se pracovat na jednotlivých Standardech kvality sociálních služeb.

Název centrum denních služeb pro retardovanou mládež se změnil na denní stacionář. O službu začaly mít zájem i osoby, které nespádaly do cílové skupiny a proto byla v roce 2007 založena další služba - sociálně terapeutické dílny pro osoby se zdravotním postižením. Organizace se stále více přizpůsobovala poptávce po sociálních službách a v roce 2010 začala poskytovat sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

V roce 2012 byla Farní charita Nové Hrady u Skutče sloučena s Farní charitou Hlinsko a tím došlo ke vzniku Oblastní charity Nové Hrady u Skutče.

Díky sloučení charit má Oblastní charita Nové Hrady u Skutče široké pole působnosti a může poskytovat registrované služby:

- charitní pečovatelská služba;
- centrum osobní asistence seniorům a dětem;
- charitní ošetřovatelská služba;
- denní stacionář;
- sociálně terapeutické dílny;
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

a další služby:

- rodinné a mateřské centrum Mikeš
- potravinová banka;
- obchod s křesťanskou literaturou a upomínkovými předměty;
- Perchar s.r.o.

V současné době zaměstnává Oblastní charita Nové Hrady u Skutče a společnost Perchar s.r.o., 98 pracovníků a pole působnosti je velmi široké a rozsáhlé. Jedná se především o město Hlinsko, Skuteč a jejich spádové obce a dále v okruhu 30 kilometrů v okolí obce Chotovice.

5.1.1 Charitní pečovatelská služba

Posláním Charitní pečovatelské služby v Oblastní charitě Nové Hrady u Skutče, je potřeba zajistit seniorům a osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, žít důstojně a co nejdéle ve svém domácím prostředí, kde mají své soukromí

a pocit bezpečí. Pracovníci charitní pečovatelské péče umožňují uživatelům žít plnohodnotný život s určitou formou dopomoci a podpory v soběstačnosti, při zvládnání každodenní péče o vlastní osobu, nebo pomoc se zajišťováním chodu domácnosti.

Úkony charitní pečovatelské služby, jsou poskytovány tak, aby se stala nenarušující a přirozenou součástí života výše uvedených osob, v souladu s lidskými právy, zachováním lidské důstojnosti, kde je uživatel rovnocenným partnerem poskytovatele služby a není tak zvyšována jeho závislost na druhé osobě.¹¹⁵

5.1.2 Osobní asistence seniorům a dětem

Posláním Osobní asistence v Oblastní charitě Nové Hrady u Skutče, je pomoc v každodenních činnostech uživatelům od 3 let se zdravotním postižením, jejichž situace vyžaduje pomoc jiného člověka.

Cílem služby je pomoci lidem se zdravotním hendikepem zvládnout s pomocí osobního asistenta takové úkony, které by byli schopni konat sami, kdyby jim v tom nebránilo zdravotní postižení. Služba je poskytována ve spolupráci s rodinou uživatele v přirozeném domácím prostředí uživatele, ve škole, nebo ve školce.¹¹⁶

5.1.3 Charitní ošetrovatelská služba

Posláním Charitní ošetrovatelské služby v Oblastní charitě Nové Hrady u Skutče, je zajistit odbornou zdravotní péči v přirozeném domácím prostředí pacientů.

Cílem této služby je zlepšení kvality života pacientů, vedení k soběstačnosti, samostatnosti, zabránění zhoršení zdravotního stavu, zmírnění bolestí a psychická podpora nejen pacientů, ale i rodinných příslušníků. Základní a speciální ošetrovatelské úkony poskytují zdravotní sestry, které za pacienty dojíždí. Zdravotní péče je předepisována lékařem a hrazena z veřejného zdravotního pojištění.¹¹⁷

¹¹⁵ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hrady u Skutče, charitní pečovatelská služba, Standard č. 1, Poslání, cíle, zásady a způsoby poskytované služby.

¹¹⁶ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hrady u Skutče, Osobní asistence, Standard č. 1, Poslání, cíle, zásady a způsoby poskytované služby.

¹¹⁷ Neveřejné dokumenty oblastní charita Nové Hrady u Skutče – Ošetrovatelská služba

5.1.4 Sociálně terapeutické dílny

Posláním Sociálně terapeutických dílen v Oblastní charitě Nové Hrady u Skutče, je poskytnutí služby uživatelům se zdravotním postižením, mládeži od 16 let ohroženým společensky nežádoucími jevy a dále osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy.

Cílem služby je pomoci lidem, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby tak, aby se mohly zapojit na trh práce. Aktivizační činnosti v sociálně terapeutických dílnách napomáhají při získání obnovení a udržení pracovních a hygienických návyků, podporují soběstačnost a rozvíjí sebevědomí společnou prací ve skupinách.¹¹⁸

5.1.5 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Posláním Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v Oblastní charitě Nové Hrady u Skutče, je předcházení a snižování míry sociálního vyloučení rodin s dětmi.

Cílem je zvýšit integraci a optimální fungování rodin s dětmi, u kterých je riziko ohrožení vývoje, nebo je vývoj dětí přímo ohrožen v důsledku dlouhodobé obtížené sociální situace, kterou rodina nedokáže samostatně, bez vnější pomoci překonat.¹¹⁹

5.1.6 Potravinová banka

Potravinová banka Pardubice, byla založena v dubnu 2015, jejím posláním je boj proti plýtvání potravinami a pomoci odstranit chudobu a hlad.

Hlavním cílem potravinové banky, je získávání potravin zdarma. Potraviny se získávají od potravinových řetězců, dále jsou to přebytky produkce potravinářského, nebo zemědělského průmyslu a příspěvky shromážděné při veřejných sbírkách potravin.

Dalším z úkolů potravinové banky, je zajištění skladování a bezplatná distribuce organizacím, které pracují s rodinami, nebo jednotlivci, kteří potravinovou pomoc potřebují.

¹¹⁸ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hrady u Skutče, Sociálně terapeutické dílny, Standard č. 1, Poslání, cíle, zásady a způsoby poskytované služby.

¹¹⁹ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hrady u Skutče, Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, Standard č. 1, Poslání, cíle, zásady a způsoby poskytované služby.

5.1.7 Rodinné centrum Mikeš

Rodinné centrum nabízí rodinám prostor a program k aktivnímu trávení času s dětmi předškolního věku. Jde o několik kombinovaných programů, kde se střídá volná hra s prvky výtvarnými, hudebními, pohybovými. K doplňkovým akcím patří výlety, besedy, besídky aj.

5.1.8 Perchar s.r.o.

Perchar s.r.o. je dceřiná společnost Oblastní charity nové Hrady u Skutče, která byla založena v roce 2010.

V Percharu s.r.o. jsou zaměstnáni lidé, kteří mají změněnou pracovní schopnost.

Pracovníci pracují v prádelně s mandlovnou, v keramické a šicí dílně, starají se o údržbu domu a přilehlou zahradu.

5.1.9 Obchod s křesťanskou literaturou a upomínkovými předměty

V prodejně je ke koupi nejen široká škála knih s křesťanskou literaturou a předmětů s křesťanskou tematikou, ale i výrobky uživatelů sociálně terapeutických dílen a pracovníků Perchar s.r.o.

5.1.10 Denní stacionář

Denní stacionář - Oblastní charita Nové Hrady - poskytuje ambulantní sociální služby dětem a dospělým s mentálním postižením se sníženou soběstačností, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.¹²⁰

Cílem poskytované služby je zapojení osob s mentálním postižením do společnosti a poskytování nových podnětů uživatelům: kurzy, vzdělávání, práce ve skupině, zachovávání a rozvíjení důstojného, tvořivého a spokojeného života.¹²¹

Činnosti poskytování služeb v denním stacionáři jsou zajištěny v rozsahu těchto úkonů, dle § 46, zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách:

¹²⁰ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hrady u Skutče, Denní stacionář, Standard č. 1, Poslání, cíle, zásady a způsoby poskytované služby.

¹²¹ Tamtéž

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
1. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
 2. pomoc při přesunu na lůžko, nebo vozík
 3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
 4. pomoc a podpora při podávání jídla a pití ¹²²

Při oblékání či manipulaci s osobními věcmi jsou dodržována základní práva uživatele na soukromí a svobodnou vůli. Činnosti zahrnují také přesuny z vozíku, židle, nebo speciální přístroje (chodítka apod.), tyto přístroje slouží především k ochraně zdraví uživatele, ale také pracovníka (předchází vzniku problémům pohybového aparátu), při podávání stravy. ¹²³

- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
1. pomoc při běžných úkonech osobní hygieny
 2. pomoc při použití WC ¹²⁴

Při běžných úkonech osobní hygieny jsou dodržována základní práva uživatele na soukromí a svobodnou vůli. ¹²⁵

- c) poskytnutí stravy:

zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování ¹²⁶

V denním stacionáři, je zajištěna dopolední svačina, oběd a celodenní pitný režim. Podle dohody s uživatelem pracovníci asistují a pomáhají s podáváním stravy.

Uživatelé mají možnost ohřevu vlastní stravy. Během dne si uživatelé mohou kdykoliv uvařit čaj, nebo kávu. Pokud tuto činnost nezvládají sami, pomáhají jim pracovníci denního stacionáře. ¹²⁷

¹²² KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 4. aktualizované vydání. Praha: Anag, 2012. ISBN: 978-80-7263-748-5.

¹²³ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

¹²⁴ KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 4. aktualizované vydání. Praha: Anag, 2012. ISBN: 978-80-7263-748-5.

¹²⁵ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

¹²⁶ KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 4. aktualizované vydání. Praha: Anag, 2012. ISBN: 978-80-7263-748-5.

¹²⁷ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče,

d) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. pracovně výchovná činnost
2. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
3. vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání pracovního uplatnění¹²⁸

Pracovníci vedou uživatele k:

- získání základních hygienických a sebeobslužných návyků;
- rozvoji motoriky, získání základních manuálních zručností a pracovních dovedností;
- vnímání radostných prožitků z pracovních činností, které pomáhají seberealizaci;
- osvojení dovedností při používání a zacházení s pomůckami a drobným nářadím;
- získání schopností obsluhovat základní domácí spotřebiče;
- porozumění jednoduchým pracovním postupům;
- poznání pracovních činností, které napomáhají vytváření možných zálib;
- dodržování hygienických a bezpečnostních pravidel při práci; ¹²⁹

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob ¹³⁰

V rámci možností je uživateli zprostředkován kontakt se společenským prostředím na akcích pořádaných organizací, nebo akcí jiných organizací. Jedná se o kulturně společenské, sportovní a jiné akce jako je: návštěva kina, divadla, výstavy, exkurze, koncerty (fakultativní činnosti), osvěta, stáže studentů, propagace apod. ¹³¹

¹²⁸ KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 4. aktualizované vydání. Praha: Anag, 2012. ISBN: 978-80-7263-748-5.

¹²⁹ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

¹³⁰ KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 4. aktualizované vydání. Praha: Anag, 2012. ISBN: 978-80-7263-748-5.

¹³¹ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

f) sociálně terapeutické činnosti:

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob¹³²

Za sociálně terapeutické činnosti jsou v denním stacionáři Oblastní charity Nové Hradý u Skutče považovány veškeré aktivity, jejichž poskytování vede k rozvoji, nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporující sociální začleňování osob:

- nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti, nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru;
- nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů, život v domácnosti (péče o oděvy, žehlení, praní, úklid, vaření, umývání nádobí, drobné opravy, chod kuchyně, nakupování, telefonování, zahradnické práce apod.), život v komunitě, nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům, nácvik vlastnoručního podpisu (jednání s úřady);
- příprava a organizace pracovních aktivit, v oblasti péče o zdraví zajištění vlastní bezpečnosti, sociální aktivity, schopnost sebeovládání a učení se chování, které je okolím přijímáno pozitivně, organizace volného času;
- nácvik péče o děti, nebo další členy rodiny;
- nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky;
- nácvik chování v různých společenských situacích;
- nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi a další.¹³³

¹³² KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 4. aktualizované vydání. Praha: Anag, 2012. ISBN: 978-80-7263-748-5.

¹³³ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradý u Skutče.

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

pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů ¹³⁴

Uživatel je informován:

- o možnostech řešení jejich nepříznivé sociální situace prostřednictvím naší služby;
- o základních právech a povinnostech, které souvisejí s poskytováním služeb;
- o možnostech využívání běžných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení;
- o možnostech podpory členů rodiny.

Uživateli je poskytnuta podpora:

- při jednáních na úřadech;
- při orientaci v legislativě;
- při zajištění kompenzačních pomůcek apod.¹³⁵

Služba denního stacionáře je poskytována celoročně, ambulantní formou od pondělí do pátku od 7,00 – 15,30 hodin. Vzhledem k materiálnímu a personálnímu zajištění, je stanovena denní kapacita dvanáct uživatelů.

Chod střediska začíná svozem uživatelů z okolních obcí do 30 kilometrů. Po příjezdu do denního stacionáře se uživatelé rozdělí do dvou skupin, dle harmonogramu, který připravují pracovníci služby s ohledem na individuální přístup k uživatelům.

Dopoledne se skupiny věnují terapeutickým činnostem v dílnách. V dopoledních činnostech je zahrnuta i krátká rozvíčka před svačinou, svačina a ranní modlitba v kapli. Ranní modlitba patří k nepovinným aktivitám.

Před obědem chodí uživatelé na procházky, které jsou přizpůsobeny jejich fyzické kondici a počasí. O tom, zda na procházku půjdou, nebo ne, rozhodují sami a pracovníky je vždy zajištěna aktivita pro ty, kteří vycházku nevyužijí.

V odpoledních hodinách mají uživatelé prostor k odpočinku v relaxační místnosti, nebo se věnují vědomostním činnostem, hudbě, zpěvu, četbě, poslechu rádia,

¹³⁴ KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. Sociální služby a příspěvek na péči. 4. aktualizované vydání. Praha: Anag, 2012. ISBN: 978-80-7263-748-5.

¹³⁵ Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hradky u Skutče.

společenským hrám, sledování TV, individuálním plánům (šití, malování, keramika, čtení, počítače, psaní aj.).

Odpoledními rozvozy ukončují uživatelé denní pobyt ve stacionáři.

V současné době navštěvuje denní stacionář šestnáct uživatelů, kterým se věnují pracovníci s odpovídajícím vzděláním vzhledem k jejich míře postižení.

6 KVANTITATIVNÍ ŠETŘENÍ

Zkoumání vztahů mezi proměnnými, je podstatou každého kvantitativního šetření. Kvantitativní šetření začíná stanovením cíle, co chceme zjistit a formulací otázek, kterými bude průzkum prováděn. V další fázi kvantitativního šetření, je určena hypotéza, tedy předběžná domněnka. Důležité je rozhodnout, jaký vzorek bude pro kvantitativní šetření zvolen, tedy od koho budou data získávána. V neposlední řadě, je potřeba stanovit, jak budou získaná data analyzována.¹³⁶

Účel kvantitativního šetření určují cíle. Cíle jsou tvrzení a lze stanovit jeden, nebo více cílů.¹³⁷ Hypotéza, jak už bylo zmíněno, je předběžná domněnka a její formulace, je testem, zda je kvantitativní šetření vůbec možné.¹³⁸ Důležitou částí kvantitativního šetření, je stanovení vzorku, tedy subjektu, který tvoří základní soubor a od kterého jsou získávány informace pro podklad kvantitativního šetření. Nejvíce používanou metodou, je dotazníkové šetření. Dotazník obsahuje dobře zformulované otázky, na které respondent ve většině případů odpovídá písemně.¹³⁹ Dotazník zajišťuje sběr dat, obsahuje otázky, které jsou buď uzavřené, nebo dávají respondentovi prostor k odpovědi, tedy otázky otevřené. Výhodou této metody, je poměrně levná záležitost, respondent si dotazník může v klidu pročíst a vyplnit. Nevýhodou dotazníku, je mimo jiné malá návratnost, může to být i nevhodný výběr nesprávného respondenta, který dotazník vyplnil.¹⁴⁰ Výsledky ze získaných dat, lze dobře zpracovat na počítači statistickými metodami a vypracovat tabulky a grafy.¹⁴¹

¹³⁶ PUNCH, KEITH F. *Základy kvantitativního šetření*. 1. vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-381-9.

¹³⁷ Tamtéž

¹³⁸ Tamtéž

¹³⁹ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu, Základy kvantitativního výzkumu*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. a.s. 2007. (1. Vydání), ISBN 978-80-247-139-4.

¹⁴⁰ JANDOUREK, Jan. *Slovník sociologických pojmů*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. a.s. 2012. ISBN 978-80-247-379-2.

¹⁴¹ ČÁBALOVÁ, Dagmar. *Pedagogika*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, a.s. 2011. ISBN 978-80-247-2993-0.

6.1. Cíle a průzkumné problémy

Cílem bakalářské práce bylo zjištění, jaký význam a účel mají Standardy kvality sociálních služeb pro pracovníky Denního stacionáře pro mentálně postižené v Oblastní charitě Nové Hradky u Skutče.

PP 1 Jaký postoj zaujali pracovníci denního stacionáře k zavádění Standardů kvality sociálních služeb?

PP 2 Jaký postoj zaujali pracovníci k podílení se na vypracování a aktualizaci Standardů kvality sociálních služeb?

PP 3 Jaký je postoj pracovníků k vzdělávání v rámci zavádění Standardů kvality sociálních služeb?

Stanovení hypotéz

K uvedeným průzkumným problémům byly stanoveny tyto hypotézy:

Pro průzkum zavádění Standardů kvality sociálních služeb byly vytvořeny tyto hypotézy:

Hypotéza 1

Předpokládáme, že čím více zkušeností mají respondenti s praktickým zaváděním Standardů kvality sociálních služeb, tím více v nich spatřují přínos.

Hypotéza 2

Předpokládáme, že čím více se respondenti budou orientovat v nabídce poskytovaných služeb, která jim bude vysvětlena, srozumitelná a jimi přijata, tím více se budou spolupodílet na aktualizaci Standardů kvality sociálních služeb.

Hypotéza 3

Předpokládáme, že většina respondentů má zájem vzdělávat se v oblasti zavádění Standardů kvality sociálních služeb.

6.2 Průzkumné metody

Pro průzkum byla použita metoda dotazníkového šetření, za cíl si autorka kladla odpovědět na otázku, zda je pro pracovníky zavádění Standardů kvality sociálních služeb v denním stacionáři přínosem.

Všechny předložené dotazníky vypracovala a vyhodnotila autorka práce sama.

V roce **2007**, byly Standardy kvality sociálních služeb v denním stacionáři ve svých začátcích, kvalita poskytované služby se zjišťovala intuitivně pomocí dotazníku. „Dotazník pro pracovníky centra denních služeb pro retardovanou mládež, rok 2007“, byl předložen čtyřem respondentům, v listopadu 2007.

Dotazník obsahuje sedm otázek, z toho je šest otázek uzavřených s nabídkou odpovědí ano / ne, jedna otázka je polootevřená, kde měli respondenti možnost vyjádřit se.

Cílem bylo zjištění, jaké změny by respondenti při poskytování služeb navrhovali, jestli jsou prostory pro poskytovanou službu vyhovující, jestli uživatelům služeb vyhovuje časová dostupnost, jestli mají respondenti dostatečný prostor k tomu, aby se mohli plně věnovat uživatelům služby, jestli respondentům vyhovuje komunikace s vedením, mají-li dostatek informací a jaká je spolupráce s ostatními pracovníky denního centra pro mentálně retardovanou mládež.

V prosinci **2010** a v prosinci **2013**, byl respondentům předán dotazník se stejným obsahem otázek: „Dotazník pro pracovníky denního stacionáře, rok 2010 / rok 2013“.

V roce 2010 odpovídali na otázky čtyři respondenti, v roce 2013 pět respondentů. Dotazník obsahuje šest otázek.

Cílem bylo zjištění, zda respondentům vyhovuje zapojení do aktualizace standardů, jaké vidí změny oproti roku 2007, kdy byly Standardy kvality sociálních služeb zaváděny, jestli měli možnost připomínkování a zda byly jejich připomínky reflektovány, který standard a z jakého důvodu jim činí potíže a jak často využívají metodiky v praxi.

V roce **2015** byl respondentům předložen dotazník: „Dotazník pro pracovníky denního stacionáře, rok 2015“. Autorka práce využívá tři otázky z předešlých dotazníků. Jedná se o otázky, zda měli respondenti možnost připomínkovat Standardy kvality sociálních služeb, zda byly připomínky reflektovány a který standard činí respondentům největší potíže. Tyto otázky, jsou pro autorku práce důležité z důvodu dalšího nastavení služby denního stacionáře.

Cílem dotazníkového šetření v roce 2015, bylo dále zjištění, zda respondentům, vyhovuje systém vzdělávání, jak hodnotí školení na individuální plánování a pokud pracují v denním stacionáři více jak dva roky (od roku 2013), zda jim pomohly standardy při nástupu do zaměstnání a jak hodnotí metodiky předávání informací uživatelům.

6.3 Popis průzkumného vzorku

Respondenty dotazníkového šetření, byly pracovníci denního stacionáře.

Z důvodu přehlednosti byla vytvořena tabulka, ve které je uvedeno zařazení respondentů, délka působnosti v denním stacionáři a rok, ve kterém na dotazníky odpovídali. Dotazníky byly, respondentům předány osobně a jejich návratnost byla vždy stoprocentní, proto mohly být zpracovány a vyhodnoceny. Ačkoliv se může zdát tento počet respondentů nízký, pro průzkum, který autorka provedla, je plnohodnotný a dostačující. Získané informace z dotazníkového šetření, především z roku 2015 budou sloužit ke kvalitnímu nastavení služby denního stacionáře.

Tabulka 1: Přehled pracovníků 2005 - 2015

Respondent	pracovní zařazení	v denním stacionáři pracuje od	rok
A	vedoucí DS, přímá péče	leden 2005	2007
			2010
			2013
			2015
B	přímá péče	leden 2005	2007
			2010
			2013
			2015
C	přímá péče	července 2005	2007
			2010
			2013
			2015
D	přímá péče	září 2005	2007
			2010
			2013
			2015
E	přímá péče	leden 2012	2013
			2015
F	přímá péče	prosinec 2013	2015
G	přímá péče	leden 2014	2015

Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁴²

6.4 Zpracování dotazníkového šetření

Zpracování dotazníkového šetření z roku 2007, 2010 a 2013 proběhlo během měsíce září 2015, dotazníkové šetření z roku 2015 proběhlo během měsíce února 2016.

Odevzdáno zpět, bylo dvacet dotazníků od sedmi respondentů. Pro získání přehledu a možnosti porovnání, byly jednotlivé otázky zpracovány v programu MS Excel do tabulek a grafů.

¹⁴² Interní dokumenty, zpracování vlastní

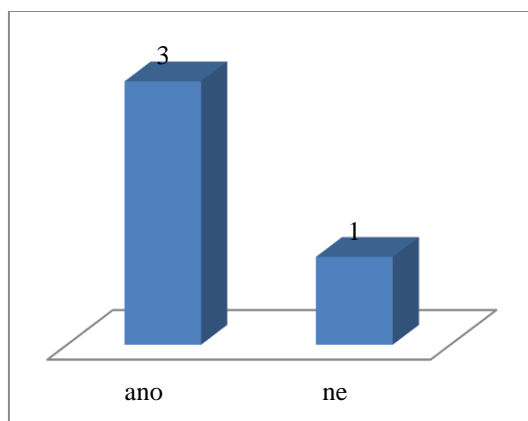
6.5 Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření v roce 2007

Tabulka 2: Navrhli byste pro poskytování služeb v DC nějaké změny

Ano	3
Ne	1
Jaké	bezbariérový přístup, časová dostupnost, svozy

Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁴³

Graf 1: Navrhli byste pro poskytování služeb v DC nějaké změny



Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁴⁴

První otázka dotazníkového šetření se týkala návrhu změn pro poskytované služby v denním centru.

Na uvedený dotaz odpověděli tři respondenti, že by pro poskytované služby změny navrhli. Navrhnuté změny, by se týkaly bezbariérového přístupu, časové dostupnosti a svozů. Jeden respondent, by žádné změny nenavrhoval.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že většina respondentů by změny uvítala.

¹⁴³ Interní dokumenty, zpracování vlastní

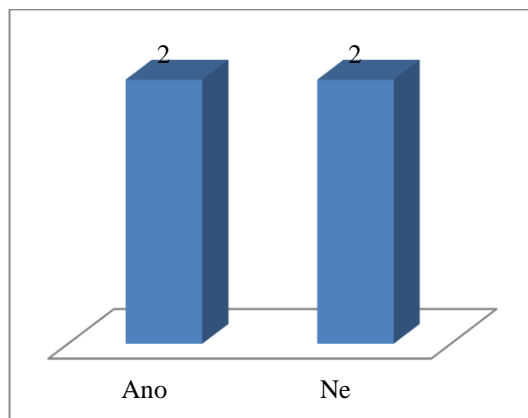
¹⁴⁴ Tamtéž

Tabulka 3: Jsou prostory k poskytování služeb DC vyhovující

Ano	2
Ne	2

Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁴⁵

Graf 2: Jsou prostory k poskytování služeb DC vyhovující



Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁴⁶

Položením druhé otázky v dotazníkovém šetření bylo zjišťováno, jsou-li prostory pro poskytování služeb denního centra vyhovující.

Přesně polovina respondentů, se k dotazu vyjádřila kladně, tedy, že prostory k poskytování služeb DC, jsou vyhovující. Druhá polovina respondentů, se k dotazu vyjádřila naopak, tedy, že tyto prostory vyhovující nejsou.

Otázkou tedy zůstává, do jaké míry lze v těchto prostorách služby poskytovat a do jaké míry jsou tyto prostory vyhovující.

¹⁴⁵ Interní dokumenty, zpracování vlastní

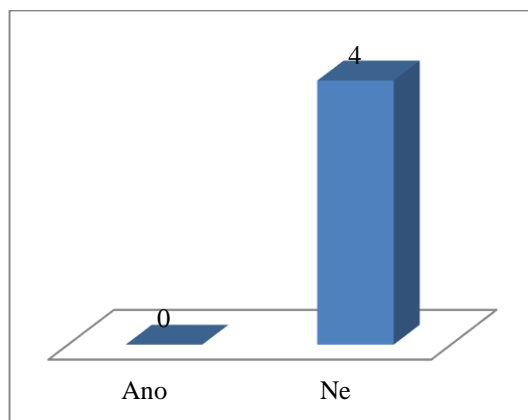
¹⁴⁶ Tamtéž

Tabulka 4: Vyhovuje klientům doba poskytování (8.00 – 15.00)

Ano	0
Ne	4

Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁴⁷

Graf 3: Vyhovuje klientům doba poskytování (8,00 – 15,00)



Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁴⁸

Jak klientům vyhovuje doba poskytování služeb, bylo zjišťováno v otázce třetí.

Všichni respondenti se shodli na tom, že poskytovaná doba od 8,00 do 15,00 hodin je pro uživatele nevyhovující.

Jednoznačně tedy vyplynulo, že počet hodin, kdy je služba poskytována, je nedostačující.

¹⁴⁷ Interní dokumenty, zpracování vlastní

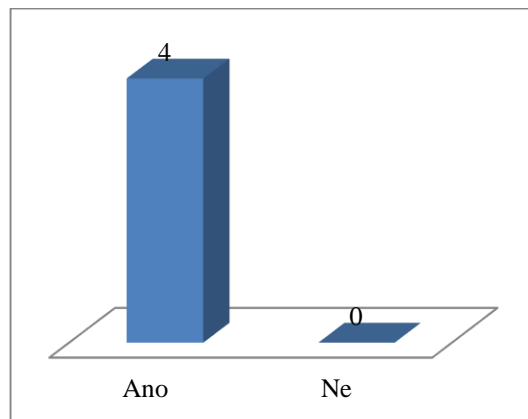
¹⁴⁸ Tamtéž

Tabulka 5: Máte pocit, že se dostatečně věnujete klientům služby

Ano	4
Ne	0

Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁴⁹

Graf 4. Máte pocit, že se dostatečně věnujete klientům služby



Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁵⁰

Další otázkou, která byla položena v dotazníkovém šetření, se zjišťovalo, jestli se respondenti dostatečně věnují uživatelům služby.

Respondenti, se jednoznačně shodli na tom, že se uživatelům služby věnují dostatečně.

Podle výsledku lze tedy vyvodit, že jsou služby v denním stacionáři poskytovány kvalitně a na dobré úrovni.

¹⁴⁹ Interní dokumenty, zpracování vlastní

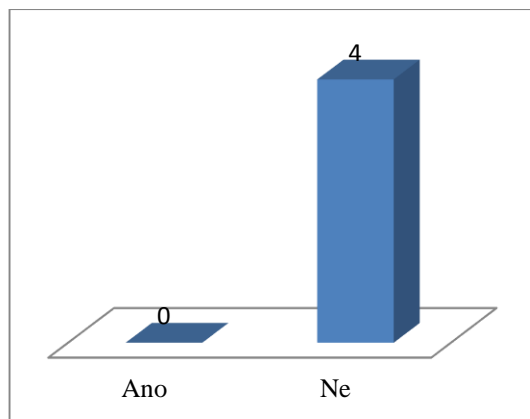
¹⁵⁰ Tamtéž

Tabulka 6: Jste spokojená s vedením DC

Ano	0
Ne	4

Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁵¹

Graf 5: Jste spokojená s vedením DC



Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁵²

V této otázce byli respondenti dotazováni na spokojenost ze strany vedení.

Respondenti, se jednoznačně shodli na tom, že vedení denního centra jim nevyhovuje.

Z výsledku je tedy zřejmé, že spolupráce mezi respondenty a vedením denního centra není na dobré úrovni, a že je to zásadní problém.

¹⁵¹ Interní dokumenty, zpracování vlastní

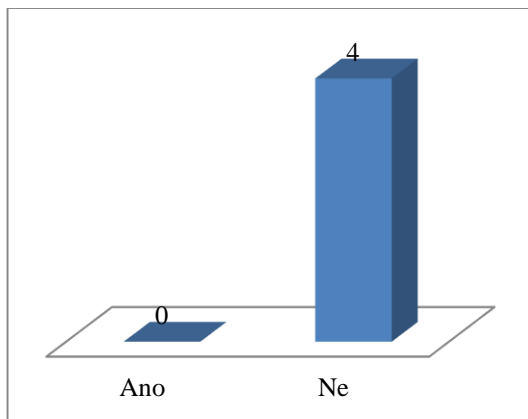
¹⁵² Tamtéž

Tabulka 7: Jste dostatečně informováni ze strany vedení DC

Ano	0
Ne	4

Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁵³

Graf 6: Jste dostatečně informováni ze strany vedení DC



Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁵⁴

Na to, zda mají respondenti dostatečné informace ze strany vedení denního centra, byla zaměřena otázka č. 6.

Respondenti, se jednoznačně shodli na tom, že nemají dostatečné informace ze strany vedení denního centra.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, jak už bylo zmíněno v otázce č. 5, že spolupráce mezi respondenty a vedením denního centra není na dobré úrovni, vážne informovanost ze strany vedení a tato situace je zásadním problémem.

¹⁵³ Interní dokumenty, zpracování vlastní

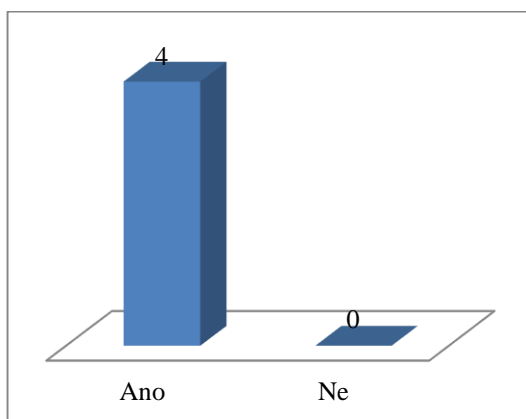
¹⁵⁴ Tamtéž

Tabulka 8: Je spolupráce s ostatními pracovníky DS vyhovující

Ano	4
Ne	0

Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁵⁵

Graf 7: Je spolupráce s ostatními pracovníky denního centra vyhovující



Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁵⁶

Otázkou č. 7, bylo zjišťováno, jaká je mezi respondenty spolupráce.

Respondenti, se jednoznačně shodli na tom, že jim takto nastavená spolupráce v denním centru vyhovuje.

Podle výsledku lze tedy usoudit, že je mezi respondenty shoda a nechtěli by nic měnit.

¹⁵⁵ Interní dokumenty, zpracování vlastní

¹⁵⁶ Tamtéž

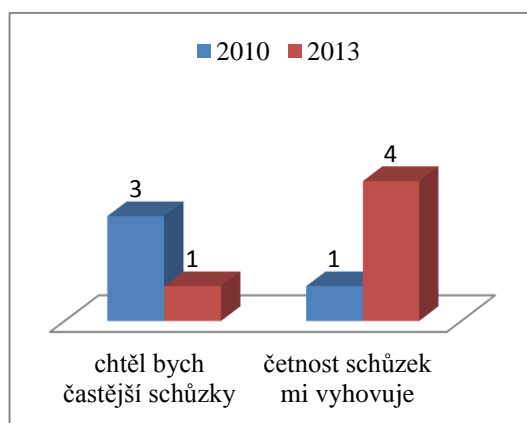
6.6 Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření v roce 2010, 2013, 2015

Tabulka 9: Jak vám vyhovuje zapojení do aktualizace Standardů kvality sociálních služeb (SQSS)

	2010	2013
Chtěl bych častější schůzky	3	1
Četnost schůzek mi vyhovuje	1	4
Nechci se účastnit aktualizace SQSS	0	0

Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁵⁷

Graf 8: Jak vám vyhovuje zapojení do aktualizace Standardů kvality sociálních služeb (SQSS)



Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁵⁸

Z této otázky lze zjistit informaci o tom, jak jsou respondenti denního stacionáře zapojeni do aktualizace standardů.

V roce 2010 odpověděli tři respondenti, že by chtěli schůzky častěji, jednomu respondentovi četnost schůzek vyhovuje. V roce 2013, odpověděl jeden respondent, že by uvítal častější schůzky, čtyřem respondentům četnost schůzek vyhovuje.

Z dotazníkového šetření z roku 2010, vyplynulo, že by respondentům vyhovovaly častější schůzky, které by se týkaly aktualizace Standardů kvality sociálních služeb

¹⁵⁷ Interní dokumenty, zpracování vlastní

¹⁵⁸ Tamtéž

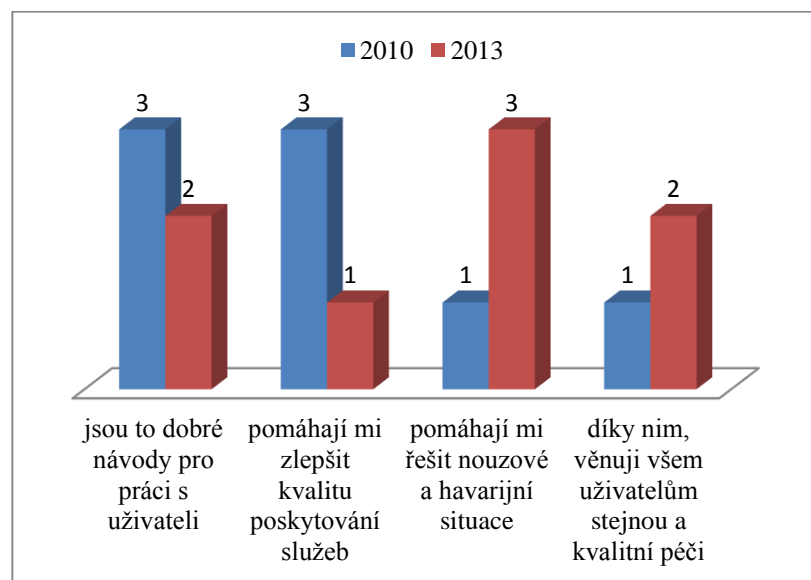
a v roce 2013 většina respondentů odpověděla, že častější schůzky nevyžaduje.
Z těchto výsledků vyplynulo, že respondentům četnost schůzek vyhovuje.

Tabulka 10: Jaké vidíte změny oproti roku 2007, kdy se Standardy kvality sociálních služeb (SQSS) v denním stacionáři zaváděly (lze zaškrtnout více odpovědí)

	2010	2013
Jsou to dobré návody pro práci s uživateli	3	2
Pomáhají mi zlepšit kvalitu poskytovaných služeb	3	1
Pomáhají mi řešit nouzové a havarijní situace	1	3
Díky nim, věnuji všem uživatelům stejnou a kvalitní péči	1	2

Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁵⁹

Graf 9: Jaké vidíte změny oproti roku 2007, kdy se Standardy kvality sociálních služeb (SQSS) v denním stacionáři zaváděly (lze zaškrtnout více odpovědí)



Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁶⁰

Další otázka dotazníkového šetření, je zaměřena na změny oproti roku 2007, kdy byly Standardy kvality sociálních služeb v denním stacionáři zaváděny.

V roce 2010 uvedl jeden respondent, že mu standardy pomáhají zlepšit kvalitu poskytovaných služeb, jeden respondent odpověděl, že to jsou dobré návody pro práci

¹⁵⁹ Interní dokumenty, zpracování vlastní

¹⁶⁰ Tamtéž

s uživateli a zároveň uvedl, že díky nim věnuje všem stejnou kvalitní péči. Třetí z respondentů opět uvedl, že využívá standardy jako návody pro práci s uživateli a pomáhají mu zlepšit kvalitu poskytování služeb. Poslední z respondentů označil všechny nabízené možnosti. V roce 2013 uvedl jeden respondent, že jsou standardy dobré návody pro práci s uživateli, jeden respondent díky nim věnuje všem uživatelům stejnou a kvalitní péči, dvěma respondentům pomáhají řešit nouzové a havarijní situace a jeden respondent označil všechny nabízené odpovědi.

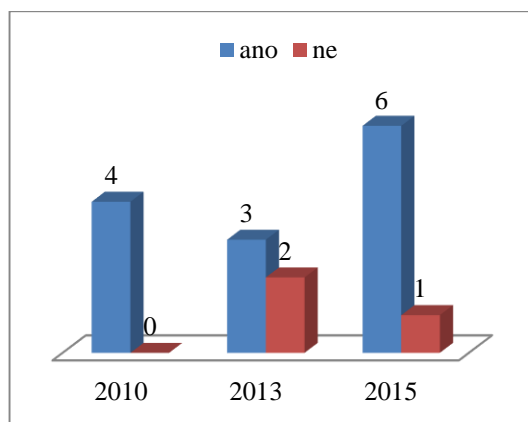
Z těchto výsledků tedy vyplynulo, že respondenti jsou se zaváděním Standardů kvality sociálních služeb spokojeni a pro svou práci je využívají.

Tabulka 11: Měli jste možnost připomínkovat Standardy kvality sociálních služeb

	2010	2013	2015
Ano	4	3	6
Ne	0	2	1

Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁶¹

Graf 10: Měli jste možnost připomínkovat Standardy kvality sociálních služeb



Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁶²

V otázce jestli měli respondenti možnost připomínkovat Standardy kvality sociálních služeb, byly na výběr pouze odpovědi typu ano/ne.

Všichni respondenti se v roce 2010 shodli na odpovědi ano, tedy, že možnost připomínkování ke Standardům kvality sociálních služeb měli. V roce 2013, ve třech případech respondenti odpověděli ano, dva respondenti, zvolili odpověď ne a v roce

¹⁶¹ Interní dokumenty, zpracování vlastní

¹⁶² Tamtéž

2015, v šesti případech respondenti odpověděli ano, jeden respondent, zvolil odpověď ne.

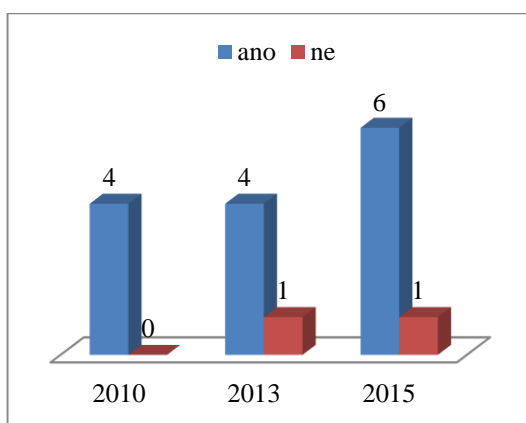
Z dotazníkového šetření vyplynulo, že převážná většina respondentů měla možnost připomínkovat Standardy kvality sociálních služeb a dá se tak usuzovat, že tuto možnost využili.

Tabulka 12: Byly vaše připomínky reflektované

Rok		Připomínka	
2010	ano	řešení nedostatku pracovníků	1
		čas otevírací - provozní doba	1
		již si nevzpomínám	1
		nepamatuji se	1
	ne	-	0
2013	ano	nedostatek pracovníků	1
		bez udání důvodů	3
	ne	-	1
2015	ano	prostory	1
		změna cílové skupiny	1
		volný pohyb uživatelů x bezpečnost	1
		už nevím	1
		bez udání důvodů	2
	ne	-	1

Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁶³

Graf 11: Byly vaše připomínky reflektované



Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁶⁴

¹⁶³ Interní dokumenty, zpracování vlastní

¹⁶⁴ Tamtéž

V otázce, zda byly připomínky ke Standardům kvality sociálních služeb respondentů reflektovány, odpověděli v roce 2010 všichni respondenti kladně, tedy, že jejich připomínky reflektovány byly. Jeden respondent uvedl, že se jeho připomínka týkala nedostatku pracovníků, další respondent uvedl časové rozmezí otevírací / provozní doby a dva respondenti, si již nevzpomněli, z jakého důvodu Standardy kvality sociálních služeb připomínkovali. V roce 2013, odpověděli čtyři respondenti ano, jeden z nich uvedl jako připomínku řešení nedostatku pracovníků, ostatní respondenti do dotazníku žádnou připomínku neuvedli, jeden respondent zvolil odpověď ne. V roce 2015, odpovědělo na dotaz šest respondentů ano a jeden respondent zvolil odpověď ne. Z podrobnější analýzy vyplynulo, že respondenti, kteří odpověděli ano, udali jako připomínky: prostory, změnu cílové skupiny, volný pohyb uživatelů x bezpečnost, jeden respondent si na svou připomínku nevzpomněl a jeden důvod neuvedl vůbec.

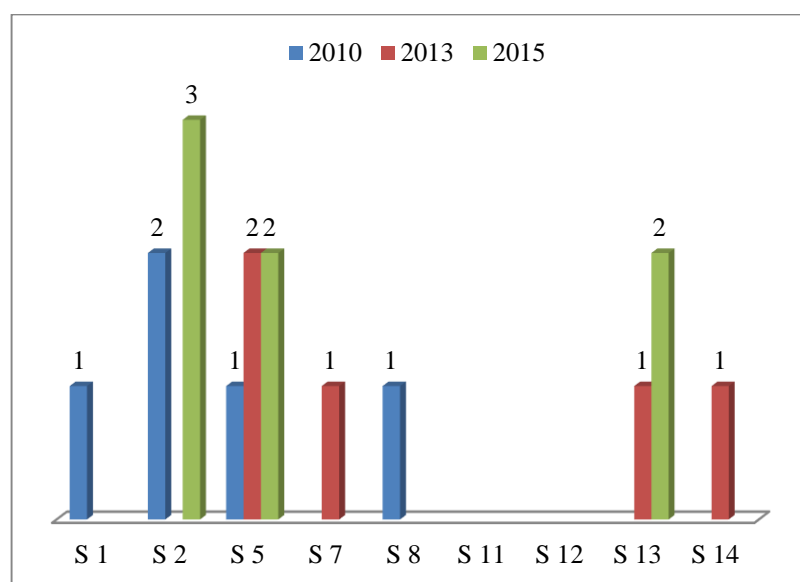
Z dotazníkového šetření tedy vyplynulo, že respondenti využili možnost připomínkovat Standardy kvality sociálních služeb a jejich připomínky byly reflektovány.

Tabulka 13: Který standard vám činí největší potíží (uved'te důvod)

St.č.	2010 důvod	2013 důvod	2015 důvod
S 1	cílová skupina		
S 2	příliš se zaměřuji na ochranu zdraví		pečovat x podporovat, ohrožení zdraví uživatelů
S 5	čas	velká administrativa, plnění termínů	velká administrativa
S 7		neumím řešit chronického stěžovatele	
S 8	malá informovanost		
S 11			
S 12			
S 13		zvětšení prostorů	odpolední "relax"
S 14		nedodržování práv některými uživateli	

Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁶⁵

Graf 12: Který standard vám činí největší potíží (uved'te důvod)



Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁶⁶

¹⁶⁵ Interní dokumenty, zpracování vlastní

¹⁶⁶ Tamtéž

Cílem této otázky bylo zjistit, jaké konkrétní Standardy sociálních služeb dělají respondentům potíže. V dotazníkovém šetření byly uvedeny pouze ty Standardy sociálních služeb, se kterými respondenti pracují a které se týkají práce s uživateli.

V roce 2010 uvedl jeden respondent S1 Cíle a poslání poskytované sociální služby, jako důvod uvedl cílovou skupinu, ten samý respondent v otázce uvedl i S 5 Individuální plánování, kde je důvodem čas. Dva respondenti se shodli na S 2 Ochrana práv osob, jeden z nich uvedl, že důvod proč tento standard označil je přílišné zaměřování na zdraví uživatele, druhý se nevyjádřil. Poslední respondent označil S 8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje, důvod je malá informovanost. V roce 2013 označili dva respondenti jako problémový S 5 Individuální plánování, kdy jako důvod uvedli velkou administrativu a plnění termínů. Jeden respondent označil S 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby s tím, že neumí řešit chronického stěžovatele. Další respondent uvedl S 13 Prostředí a podmínky a jeho důvodem bylo zvětšení prostor a poslední z respondentů uvedl S 14 Nouzové a havarijní situace s odůvodněním nedodržování práv některými uživateli. V roce 2015 byl třemi respondenty označen S 2 Ochrana práv osob, kde jeden uvedl, že důvodem označení tohoto standardu je ohrožení zdraví uživatelů, druhý respondent vidí potíže v přístupu k uživateli (pečovat x podporovat), třetí respondent důvod neuvedl. Dva respondenti se potýkají s S 5 Individuální plánování, jeden z nich uvedl jako důvod velkou administrativu, druhý důvod neuvedl. Posledním označeným standardem v tomto dotazníku byl S 13 Prostředí a podmínky, důvodem byl odpolední „relax“

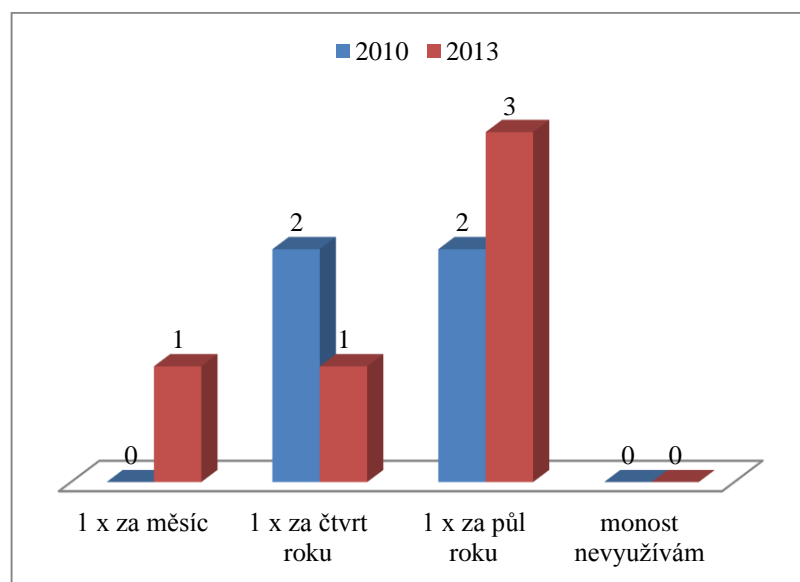
Z dotazníkového šetření vyplynulo, že ani jeden z respondentů nemá problém se standardy č. 11 Místní a časová dostupnost poskytované služby a č. 12 Návaznost poskytované služby a další dostupné zdroje. Respondenti se shodli na tom, že největší potíže jim dělá S 2 Ochrana práv uživatelů, následuje S 5 Individuální plánování a S 13 Prostředí a podmínky. Ostatní uvedené standardy, jsou na stejné úrovni.

Tabulka 14: Jak často metodiky Standardů kvality sociálních služeb využíváte v praxi (vyžíváte možnost nahlédnout a ujasnit si postup)

	2010	2013
1 x za měsíc	0	1
1 x za čtvrt roku	2	1
1 x za půl roku	2	3
Možnost nevyžívám	0	0

Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁶⁷

Graf 13: Jak často metodiky Standardů kvality sociálních služeb využíváte v praxi (vyžíváte možnost nahlédnout a ujasnit si postup)



Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁶⁸

Poslední otázkou dotazníkového šetření bylo zjišťováno, jak respondenti využívají metodiky Standardů kvality sociálních služeb v praxi. Ze čtyř nabídnutých odpovědí využili respondenti dvě v roce 2010 a tři v roce 2013.

V roce 2010 uvedla polovina respondentů, že do těchto metodik nahlíží jednou za čtvrt roku, druhá polovina respondentů, jednou za půl roku. V roce 2013 vyplynulo z dotazníkového šetření, že tři respondenti využívají metodiky v praxi jednou za půl roku, jeden respondent jednou za čtvrt roku a jeden respondent jednou za měsíc.

¹⁶⁷ Interní dokumenty, zpracování vlastní

¹⁶⁸ Tamtéž

Z výše uvedeného vyplynulo, že metodiky respondenty využívány jsou, frekvence využití metodik, je dle potřeb respondentů.

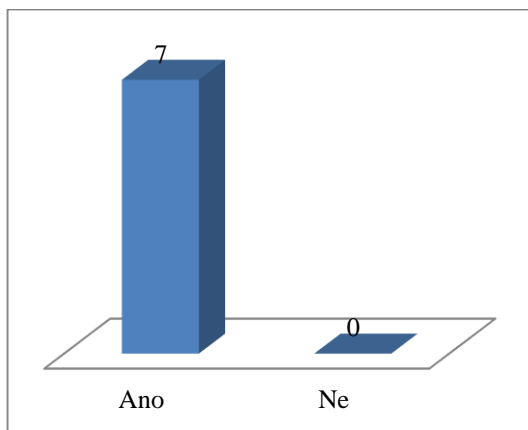
Následující tabulky a grafy, se týkají dotazníkového šetření v roce 2015, kdy na otázku č. 4 a č. 5 odpovídali všichni dotazovaní respondenti a otázku č. 6 a č. 7 vyplňovali pouze respondenti, kteří v denním stacionáři pracovali maximálně dva roky, tedy od ledna 2013.

Tabulka 15: Vyhovuje vám systém vzdělávání

Ano	7
Ne	0

Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁶⁹

Graf 14: Vyhovuje vám systém vzdělávání



Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁷⁰

Na otázku, jestli respondentům vyhovuje systém vzdělávání, odpověděli dotazovaní shodně, že ano.

Podle výsledku dotazníkového šetření, lze tedy vyvodit, že systém vzdělávání, je na dobré úrovni a respondenti se s ním ztotožňují a jsou s ním spokojeni.

Tabulka 16: Jak hodnotíte proběhlé školení na individuální plánování

Ujasnila jsem si spoustu věcí	5
-------------------------------	---

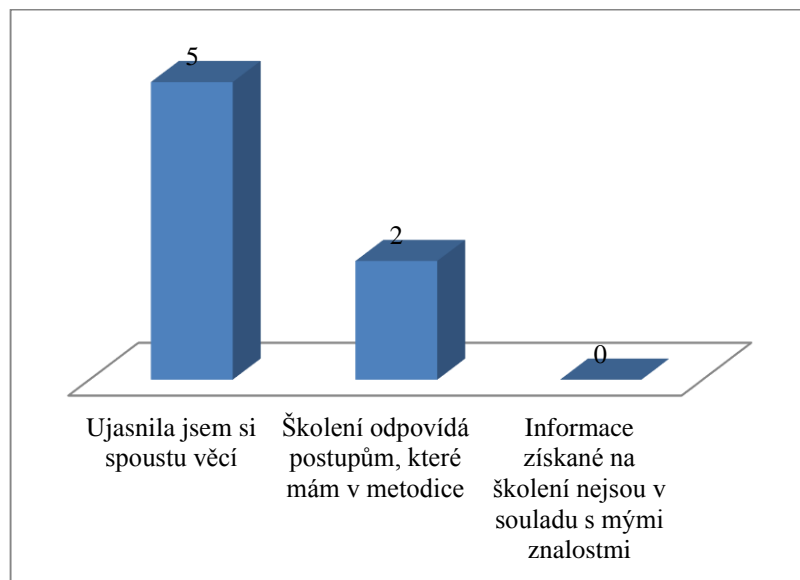
¹⁶⁹ Interní dokumenty, zpracování vlastní

¹⁷⁰ Tamtéž

Školení odpovídá postupům, které máme v metodice	2
Informace získané na školení nejsou v souladu s mými znalostmi	0

Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁷¹

Graf 15: Jak hodnotíte proběhlé školení na individuální plánování



Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁷²

Cílem bylo zjistit, jak respondenti hodnotí školení na individuální plánování, které v organizaci proběhlo.

Pět respondentů, si ujasnilo spoustu věcí, dva respondenti uvedli, že školení odpovídá postupům, které jsou shodné s metodikou.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že školení, které v organizaci proběhlo, bylo pro respondenty přínosné a hodnotné.

Tabulka 17: Pomohly vám standardy kvality sociálních služeb při nástupu do zaměstnání

Ano	6
-----	---

¹⁷¹ Interní dokumenty, zpracování vlastní

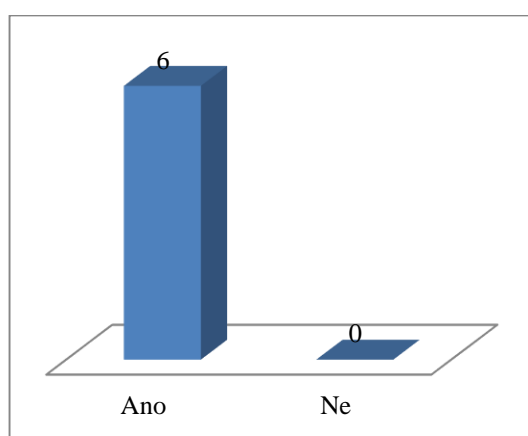
¹⁷² Tamtéž

Ne	0
----	---

Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁷³

Šest respondentů pracuje v denním stacionáři déle než dva roky, jeden pracovník tuto podmínku nesplňuje, proto otázky v dotazníku nevyplňoval.

Graf 16: Pomohly vám standardy kvality sociálních služeb při nástupu do zaměstnání



Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁷⁴

Cílem této otázky bylo zjištění, zda respondentům při nástupu do zaměstnání pomáhají Standardy kvality sociálních služeb.

Na tuto otázku odpovídalo šest respondentů, jeden z respondentů pracuje v organizaci krátce, proto otázku v dotazníku nevyplňoval.

Všichni respondenti se shodli na tom, že jim Standardy kvality sociálních služeb při nástupu do zaměstnání pomohli.

Z odpovědí dotazníkového šetření tedy vyplynulo, že pracovníci jsou při nástupu do zaměstnání seznamováni se Standardy kvality sociálních služeb, a že jim jsou tyto metodiky užitečné pro práci s uživateli.

¹⁷³ Interní dokumenty, zpracování vlastní

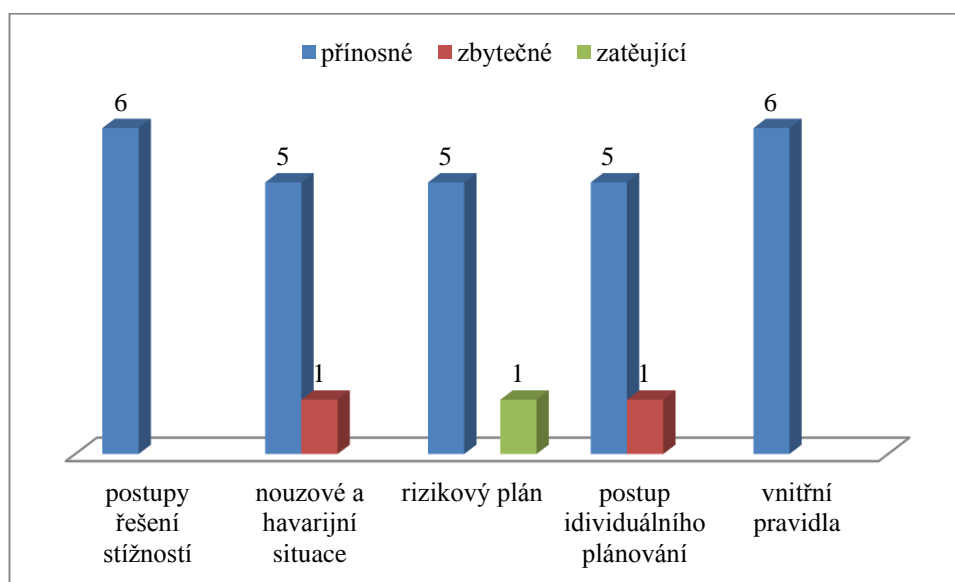
¹⁷⁴ Tamtéž

Tabulka 18: Hodnotíte následující metodiky předávání informací uživatelům jako přínosné

Situace	přínosné	zbytečné	zatěžující
Postupy řešení stížností	6		
Nouzové a havarijní situace	5	1	
Rizikový plán	5		1
Postup individuálního plánování	5	1	
Vnitřní pravidla	6		

Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁷⁵

Graf 17: Hodnotíte následující metodiky předávání informací uživatelům jako přínosné



Zdroj: interní dokumenty, zpracování vlastní¹⁷⁶

Cílem poslední otázky v dotazníkovém šetření bylo zjišťování, jak přínosné, nebo naopak zbytečné jsou metodiky, které jsou součástí Standardů kvality sociálních služeb. Na dotaz odpovídalo šest respondentů, jeden respondent pracuje v organizaci krátce, proto na otázku neodpovídal.

Pět respondentů shodně uvedlo, že jsou pro ně všechny metodiky přínosné, jeden respondent uvedl přínosnými pouze metodiky pro postupy řešení stížností a vnitřní

¹⁷⁵ Interní dokumenty, zpracování vlastní

¹⁷⁶ Tamtéž

pravidla, k metodice nouzové a havarijní situace a postup individuálního plánování se vyjádřil, že mu přijdou jako zbytečné a rizikový plán jako zatěžující.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že metodiky jsou ve většině případů přínosné.

6.7 Verifikace hypotéz

Hypotéza 1

Předpokládáme, že čím více zkušeností mají respondenti s praktickým zaváděním Standardů kvality sociálních služeb, tím více v nich spatřují přínos.

Pro ověření Hypotézy 1 byly použity otázky z dotazníků:

Rok 2007, otázka č. 4; Máte pocit, že se dostatečně věnujete klientům?;

Rok 2010 a 2013, otázka č. 2; Jaké vidíte změny oproti roku 2007, kdy se Standardy kvality sociálních služeb v denním stacionáři zaváděly;

Rok 2015, otázka č. 6; Pomohly vám Standardy kvality sociálních služeb při nástupu do práce?

Respondenti se jednoznačně shodli na tom, že se uživatelům služeb věnují dostatečně a Standardy kvality sociálních služeb, jim pomohli při nástupu do zaměstnání. V dotaznících, označily Standardy kvality sociálních služeb, jako dobré návody pro práci s uživateli, pomocí metodik Standardů kvality sociálních služeb mohou řešit nouzové a havarijní situace a Standardy kvality sociálních služeb jim pomohly zlepšit kvalitu poskytovaných služeb obecně a pro jejich práci jsou přínosem.

Hypotéza č. 1, se potvrdila.

Hypotéza 2

Předpokládáme, že čím více se respondenti budou orientovat v nabídce poskytovaných služeb, která jim bude vysvětlena, srozumitelná a jimi přijata, tím více se budou spolupodílet na aktualizaci Standardů kvality sociálních služeb.

Rok 2007, otázka č. 1; Navrhli byste pro poskytování služeb v DC nějaké změny?

Rok 2010 a 2013, otázka č. 1, Jak vám vyhovuje zapojení do aktualizace Standardů kvality sociálních služeb?

Rok 2015, otázka č. 1, Měli jste možnost připomínkovat Standardy kvality sociálních služeb.

Respondenti mají možnost, podílet se na aktualizaci Standardů kvality sociálních služeb. V roce 2007, kdy byly standardy v denním stacionáři zaváděny, by uvítali změny, o tři roky později respondenti vyžadovali častější schůzky, které se týkaly zavádění a aktualizace metodik Standardů kvality sociálních služeb. V roce 2013 respondentům schůzky vyhovovaly a v roce 2015 odpověděla většina respondentů kladně na dotaz, zda mají možnost připomínkovat Standardy kvality sociálních služeb.

Hypotéza č. 2, se potvrdila.

Hypotéza 3

Předpokládáme, že většina respondentů má zájem vzdělávat se v oblasti zavádění Standardů kvality sociálních služeb.

Rok 2010 a 2013, otázka č. 5, Který standard vám činí největší potíž

Rok 2015, otázka č. 3, 4 a 5, Který standard vám činí největší potíž, vyhovuje vám systém vzdělávání, a jak hodnotíte proběhlé školení na individuální plánování.

Respondenti, mají možnost vzdělávání v rámci Standardů kvality sociálních služeb. V dotaznících uvedli, který standard jim dělá potíže, po vyhodnocení dotazníků bylo zjištěno, kde by byla potřeba podpora v rámci Standardů kvality sociálních služeb. Největší potíže dělají respondentům standard č. 2 Ochrana práv uživatel a standard č. 5 Individuální plánování.

Hypotéza č. 3, se potvrdila.

6.8 Shrnutí

Autorka práce si pro svůj průzkum vybrala Denní stacionář v Chotovicích, toto pracoviště jí je velmi dobře známé, od roku 2005 zde pracuje na pozici vedoucí. Autorka měla možnosti být u zrodu a zavádění Standardu kvality sociální služby v tomto středisku.

Standardy kvality sociálních služeb se připravovaly od roku 2006, práce na metodikách nebyla jednoduchá, v podstatě nikdo z pracovníků netušil, jak toto zpracování metodik „uchopit“, a jak s nimi pracovat dále, tedy zavést je do praxe.

V roce 2007, byly zaváděny Standardy kvality sociálních služeb v Denním stacionáři v Chotovicích. Pracovníci neochotně přijímali jakékoliv změny. Do této doby

dělali vše intuitivně a odmítali se učit cokoliv nového. Proběhlo mnoho sezení, porad, vysvětlování, ujasňování a přesto byl postoj pracovníků k zavádění standardů negativní. Situace spojená se standardy nebyla jednoduchá.

V roce 2010 proběhla v denním stacionáři inspekce kvality sociálních služeb. V této době byly inspekce ohlášené, z tohoto důvodu byl prostor na to, aby se pracovníci denního stacionáře mohli na inspekci „připravit“. V popředí byly opět porady, proškolení pracovníků, byly postupně procházeny jednotlivé Standardy kvality sociálních služeb. Inspekce, která v denním stacionáři proběhla, nebyla příjemná, inspektoři se chovali nadřazeně, zacházeli do detailů a dalo by se říci, že celý průběh byl především o „slovíčkaření“. Inspekce se nevyhnula žádnému z pracovníků a ani „vylosovaným“ uživatelům. Po třech dnech intenzivních obhajob všech metodik napsala inspekční komise zprávu, služby denního stacionáře jsou poskytovány v souladu se Standardy kvality sociálních služeb a shodují se v 96%, z maximálních 144 bodů, jich bylo splněno 138, slovní hodnocení: splněno výborně.

Díky proběhlé inspekci začali pracovníci zaujímat ke Standardům kvality sociálních služeb kladný postoj a ochotu více se podílet na vypracovávání a aktualizaci metodik, pracovníci začali mít zájem nejen o metodiky, ale i o vzdělávání v rámci Standardů kvality sociálních služeb. Vedení zareagovalo na jejich podněty a vypracovalo projekt na vzdělávání. Projekt vzdělávání trval dva roky a během jeho trvání proběhlo velké množství školení, které se týkalo nejen standardů, ale i základů zdravotnictví, sebeobrany apod. Jedno z posledních školení proběhlo na podzim minulého roku a týkalo se individuálního plánování. Osloven byl školitel, který je seznámen jak s postoji pracovníků, tak se situací v denním stacionáři a standardem individuálního plánování. Pracovníci se zapojovali do diskuzí a vnášely nové podněty.

Autorce práce se potvrdilo, že pracovníci Standardy kvality sociálních služeb v současné době přijímají, neboť sami cítí potřebu kvalitních metodik pro svoji práci a pro svůj profesní posun.

ZÁVĚR

V bakalářské práci, jsem se zabývala zaváděním Standardů kvality sociálních služeb v Denním stacionáři v Chotovicích.

V teoretické části, jsem využila studií rozdělení mentální retardace podle kvalifikace, popsala systém výchovy a vzdělávání osob s mentální retardací, zmínila jsem se o sociálních službách, které poskytují mentálně postižením nejen úkony dané zákonem, ale především ho podporují v začleňování do společnosti, použila jsem legislativu a historii neziskových organizací, uvedla jsem jednotlivé standardy, jejich kritéria a vysvětlení standardů.

V praktické části své bakalářské práce, jsem především hodnotila přijímání a posun práce se standardy na svém pracovišti v denním stacionáři. Pomocí kvantitativního šetření jeho cílů, metod a popisem respondentů zvolené dotazníkovým šetřením, jsem získala vyhodnocující data ke své bakalářské práci.

Cílem bylo zjištění významnosti a účelnosti Standardů kvality sociálních služeb.

Standardy kvality sociálních služeb, jsou „živým“ materiálem, neustále se doplňují, aktualizují, dle situací, které během provozu služby nastávají. Potvrzuje se mi, že Standardy kvality sociálních služeb jsou pro pracovníky denního stacionáře nejdůležitější součástí jejich práce a jejich profesního posunu.

Metodiky, které jsou ve standardech vypracovány, slouží pracovníkům, jako dobrá vodítka pro poskytování kvalitní péče o uživatele. Díky těmto metodikám pracovníci vědí, jaké jsou cíle, jaké je poslání a jaké jsou zásady, nedochází ke střetům zájmů, jsou dodržována práva uživatelů i pracovníků, je dodržován individuální přístup k uživateli, pracovníci mohou uživatele informovat o postupu podávání stížností a o havarijních a nouzových situacích, které mohou při poskytování služby nastat. Bez vypracovaných metodik a postupů by pracovníci dále přistupovali k uživatelům intuitivně, nebyla by uplatňována co nejvyšší možná podpora kvality života lidí se specifickými potřebami.

Standardy kvality sociálních služeb jsou pro pracovníky denního stacionáře přínosem, splňují svůj účel a pro poskytování služby jsou významným a nezbytným návodem.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BENDOVIÁ, Petra a Pavel ZIKL. *Dítě s mentálním postižením ve škole*. Vyd.1. Praha: Grada Publishing a. s. 2011. ISBN 978-80-247-3854-3.

ČÁBALOVÁ, Dagmar. *Pedagogika*.

Vydání 1. Praha: Grada Publishing, a.s. 2011. ISBN 978-80-247-2993-0.

ČAMSKÝ, Pavel aj, *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality sociálních služeb*, Praha: Centrum sociálních služeb, 2008.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu, Základy kvantitativního výzkumu*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. a.s. 2007. (1. Vydání), ISBN 978-80-247-139-4.

JANDOUREK, Jan. *Slovník sociologických pojmů*.

1. vydání. Praha: Grada Publishing. a.s. 2012. ISBN 978-80-247-379-2.

KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči*.

4. aktualizované vydání. Praha: Anag, 2012. ISBN: 978-80-7263-748-5.

KREJČÍŘOVÁ, Olga, a kol. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*.

1. vyd. Praha: Eteria s.r.o. 2002. ISBN 80-238- 8729-7.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd.1. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

PELIKÁNOVÁ, Anna., *Účetnictví, daně a financování pro nestátní neziskovky*.

První vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2016. ISBN 978-80-247-5699-8.

PIPEKOVÁ, Jarmila, a kol. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*.

Vydání I. Brno: Paido - edice pedagogické literatury. 1998. ISBN 80-85931-65-6.

PUNCH, KEITH F. *Základy kvantitativního šetření*.

1. vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-381-9.

SMUTEK, Martina a Miroslav KAPPL, M. *Proměny klienta služeb sociální práce*.

Vydání: první. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006. ISBN 80-7041-716-1.

SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Aspi, 2008. ISBN 078-80-7557-516-4.

ŠVARCOVÁ, Iva. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*.

Vyd. 2. Praha: Portál s.r.o. 2003. ISBN – 80-7178-821-X.

Zavádění standardů kvality sociálních služeb – průvodce poskytovatele.

Vydání první, Praha: Fokus Praha s.r.o., 2002. ISBN 80-86552-45-4.

Seznam použitých internetových zdrojů

CZECHKID. *Pro pedagogy* [online]. Dostupné z: <http://www.czechkid.cz/si1540.html>

ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální práce a sociální služby* [online]. © 2002 - 2015 OKsystem a.s. MPSV. [cit. 2009-26-10].

Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9>

CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA *O charitě* [online]. © 2016.

Dostupné z: <http://www.charita.cz/>

KATOLICKÁ CÍRKEV V ČESKÉ REPUBLICE: *Charita pomáhá* [online]. © 2016.

Dostupné z: <http://www.cirkev.cz/>

NOVÉ DRUHY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB – LEPŠÍ ORIENTACE I
ADMINISTRATIVA. Dostupné z: <http://podporaprocesu.cz/wp-content/uploads/2014/02/socialnisluzby1.pdf>

OBECNĚ PROSPĚŠNÁ SPOLEČNOST SIRIUS o.p.s.: Šance dětem [online].
© 2011–2016. Dostupné z: <http://www.sancedetem.cz/cs/hledam-pomoc/deti-se-zdravotnim-postizenim/vzdelavani-deti-se-specialnimi-potrebami/vzdelavani-deti-s-mentalnim-postizenim.shtml>

PODNIKATEL PRŮVODCE VAŠÍM PODNIKÁNÍM: *Zákon o sociálních službách: Část první – úvodní ustanovení.* [online]. © 2007 – 2016.
Dostupné z: <http://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach/f3009623/#p6>

SCHEINOSTOVÁ, Alena. *Katolický týdeník: Nepřetvářet dítě, ale podmínky* [online]. 2015/5 [cit. 2015-27-01]. ISSN 0862-5557. Dostupné z: <http://www.katyd.cz/clanky/nepretvaret-dite-alepodminky.html>

III. PATRO, INFORMAČNÍ PORTÁL NEZISKOVÉHO SEKTORU PRO VEŘEJNOST I ODBORNÍKY: *Historie neziskových aktivit v ČR* [online]. © VIZUS.
Dostupné z: <http://www.tretipatro.cz/index.php?cmd=page&id=26>

Seznam dalších použitých zdrojů

Neveřejné Standardy kvality sociálních služeb organizace Oblastní charita Nové Hrady u Skutče.

SEZNAM ZKRATEK

ČR – Česká republika

MKN – Mezinárodní klasifikace nemocí

MPSV - Ministerstvo práce a sociálních věcí

MŠMT – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

RVP – Rámcově vzdělávací program

SQSS – Standardy kvality sociálních služeb

YMCA - Křesťanské sdružení mladých lidí

aj. – a jiné

apod. – a podobně

např. – například

tzn. – to znamená

tzv. – tak zvané

SEZNAM POJMŮ

Azylové domy - poskytují na přechodnou dobu pobytové služby těm, kteří ztratili bydlení a ocitli se tak v nepříznivé sociální situaci.

Domov pro seniory – pobytová sociální služba určena pro seniory, kteří potřebují trvalou pomoc druhé osoby.

Etický kodex - dokument, ve kterém jsou stanoveny základní principy chování pracovníků.

Charitativní a humanitární pomoc – veškeré činnosti, které směřují k záchraně životů, nebo zmírňují utrpení, které je způsobené přírodní katastrofou, ozbrojeným konfliktem apod. Tyto činnosti jsou krátkodobé.

Chráněné bydlení – pobytová služba, pro osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního či mentálního postižení.

Inkluze – dítě se speciálními vzdělávacími potřebami, je zařazeno do běžné školy, mezi své vrstevníky, podílí se na aktivitách, jako člen kolektivu.¹⁷⁷

Kanonické právo – právní řád katolické církve.

¹⁷⁷ CZECHKID. *Pro pedagogy* [online]. Dostupné z: <http://www.czechkid.cz/si1540.html>

Osobní asistent – pomáhá osobě s postižením naplňovat základní potřeby jak v oblasti biologické, tak v oblasti kulturní.

Filantropie - lidumilnost, dobročinnost, pomoc sociálně slabým.

Poskytovatel sociální služby – organizace, které poskytují, či provozují sociální služby.

Rekatolizace - násilné či nenásilné znovu obrácení nekatolíků na římskokatolickou víru.

Respitní péče - krátkodobá úlevová péče pro rodinné příslušníky a opatrovníky, kteří trvale pečují o vážně duševně nebo tělesně postiženou osobu.

Sociální pomoc – je zajišťována prostřednictvím sociálních služeb a to v oblastech péče o vlastní osobu, zajištění stravování, ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, ošetřování, pomoc s výchovou, poskytnutí informace, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, psycho – a socioterapie, pomoc při prosazování práv a zájmů¹⁷⁸.

Senior - Z lékařského hlediska se za stáří považuje období života po 75. roce. Demografie posunuje hranici níže a to na 60. rok, kdy mezníkem je odchod do důchodu. U většiny lidí probíhá biologické stárnutí v období 60 - 75 let věku, vlastní stáří nastupuje kolem 75 let¹⁷⁹.

Sociální vyloučení - vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.¹⁸⁰

Sociální začlenění – proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.¹⁸¹

Tísňová péče - spočívá v zavedení tísňového volání pomocí elektronické komunikace.

Uživatel – osoba, která je odkázána na pomoc druhých, osoba, které jsou sociální služby poskytovány.

¹⁷⁸ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální práce a sociální služby* [online]. © 2002 - 2015 OKsystem a.s. MPSV. [cit. 2015-08-01]., Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18661>

¹⁷⁹ SMUTEK, Martina a Miroslav KAPPL, M. *Proměny klienta služeb sociální práce*. Vydání: první. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006. ISBN 80- 7041-716-1.

¹⁸⁰ PODNIKATEL PRŮVODCE VAŠÍM PODNIKÁNÍM: *Zákon o sociálních službách: Část první – úvodní ustanovení*. [online]. © 2007 – 2016. Dostupné z: <http://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach/f3009623/#p6>

¹⁸¹ Tamtéž

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Seznam tabulek

Tabulka 1: Přehled pracovníků 2005 - 2015.....	61
Tabulka 2: Navrhli byste pro poskytování služeb v DC nějaké změny	62
Tabulka 3: Jsou prostory k poskytování služeb DC vyhovující	63
Tabulka 4: Vyhovuje klientům doba poskytování (8.00 – 15.00)	64
Tabulka 5: Máte pocit, že se dostatečně věnujete klientům služby	65
Tabulka 6: Jste spokojená s vedením DC	66
Tabulka 7: Jste dostatečně informováni ze strany vedení DC	67
Tabulka 8: Je spolupráce s ostatními pracovníky DS vyhovující.....	68
Tabulka 9: Jak vám vyhovuje zapojení do aktualizace Standardů kvality sociálních služeb (SQSS).....	69
Tabulka 10: Jaké vidíte změny oproti roku 2007, kdy se Standardy kvality sociálních služeb (SQSS) v denním stacionáři zaváděly (lze zaškrtnout více odpovědí)	70
Tabulka 11: Měli jste možnost připomínkovat Standardy kvality sociálních služeb	71
Tabulka 12: Byly vaše připomínky reflektované.....	72
Tabulka 13: Který standard vám činí největší potíže (uveďte důvod)	744
Tabulka 14: Jak často metodiky Standardů kvality sociálních služeb využíváte v	

praxi (využíváte možnost nahlédnout a ujasnit si postup)	766
Tabulka 15: Vyhovuje vám systém vzdělávání	77
Tabulka 16: Jak hodnotíte proběhlé školení na individuální plánování	77
Tabulka 17: Pomohly vám standardy kvality sociálních služeb při nástupu do zaměstnání	78
Tabulka 18: Hodnotíte následující metodiky předávání informací uživatelům jako přínosné.....	80

Seznam grafů

Graf 1: Navrhli byste pro poskytování služeb v DC nějaké změny.....	62
Graf 2: Jsou prostory k poskytování služeb DC vyhovující	63
Graf 3: Vyhovuje klientům doba poskytování (8,00 – 15,00)	64
Graf 4: Máte pocit, že se dostatečně věnujete klientům služby.....	65
Graf 5: Jste spokojená s vedením DC	66
Graf 6: Jste dostatečně informováni ze strany vedení DC.....	67
Graf 7: Je spolupráce s ostatními pracovníky denního centra vyhovující	68
Graf 8: Jak vám vyhovuje zapojení do aktualizace Standardů kvality sociálních služeb (SQSS).....	69
Graf 9: Jaké vidíte změny oproti roku 2007, kdy se Standardy kvality sociálních služeb (SQSS) v denním stacionáři zaváděly (lze zaškrtnout více odpovědí).....	70
Graf 10: Měli jste možnost připomínkovat Standardy kvality sociálních služeb	71

Graf 11: Byly vaše připomínky reflektované.....	72
Graf 12: Který standard vám činí největší potíž (uved'te důvod)	74
Graf 13: Jak často metodiky Standardů kvality sociálních služeb využíváte v praxi (vyžíváte možnost nahlédnout a ujasnit si postup)	76
Graf 14: Vyhovuje vám systém vzdělávání	77
Graf 15: Jak hodnotíte proběhlé školení na individuální plánování	78
Graf 16: Pomohly vám standardy kvality sociálních služeb při nástupu do zaměstnání	79
Graf 17: Hodnotíte následující metodiky předávání informací uživatelům jako přínosné.....	80

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Dotazník pro pracovníky centra denních služeb pro retardovanou mládež (dále jen DC), rok 2007	I
Příloha B - Dotazník pro pracovníky denního stacionáře, rok 2010	II
Příloha C - Dotazník pro pracovníky denního stacionáře, rok 2013	III
Příloha D - Dotazník pro pracovníky denního stacionáře, rok 2015	IV

Příloha A – Dotazník

Dotazník pro pracovníky centra denních služeb pro retardovanou mládež (dále jen DC),
rok 2007

1. Navrhli byste pro poskytování služeb v DC nějaké změny?
 - a) ano
 - b) ne
 - c) jaké
2. Jsou prostory k poskytování služeb DC vyhovující:
 - a) ano
 - b) ne
3. Vyhovuje klientům doba poskytování (8.00 – 15.00)?
 - a) ano
 - b) ne
4. Máte pocit, e se dostatečně věnujete klientům služby?
 - a) ano
 - b) ne
5. Jste spokojeni s vedením DC?
 - a) ano
 - b) ne
6. Jste dostatečně informováni ze strany vedení DC?
 - a) ano
 - b) ne
7. Je spolupráce s ostatními pracovníky DC vyhovující?
 - a) ano
 - b) ne

Příloha B - Dotazník

Dotazník pro pracovníky denního stacionáře, rok 2010

1. Jak vám vyhovuje zapojení do aktualizace Standardů kvality sociálních služeb?
 - a) chtěl bych častější schůzky
 - b) četnost schůzek mi vyhovuje
 - c) nechci se účastnit aktualizace Standardů kvality sociálních služeb

2. Jaké vidíte změny oproti roku 2007, kdy se Standardy kvality sociálních služeb v denním stacionáři zaváděly (lze zaškrtnout více odpovědí):
 - a) jsou to dobré návody pro práci s uživateli služeb
 - b) pomáhají mi zlepšit kvalitu poskytování služeb
 - c) pomáhají mi řešit nouzové a havarijní situace
 - d) díky nim, věnuji všem uživatelům stejnou a kvalitní péči

3. Měli jste možnost připomínkovat Standardy kvality sociálních služeb?
 - a) ano
 - b) ne

4. Byly vaše připomínky reflektované?
 - a) ano, např.
 - b) ne

5. Který standard vám činí největší potíž (uved'te důvod)
 - a) Cíle a způsoby poskytování služeb;
 - b) Ochrana práv osob;
 - c) Individuální plánování v průběhu sociální služby;
 - d) Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby;
 - e) Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje;
 - f) Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby;
 - g) Informovanost o poskytované sociální službě;
 - h) Prostředí a podmínky;
 - i) Nouzové a havarijní situace;

6. Jak často metodiky Standardů kvality sociálních služeb využíváte v praxi (využíváte možnost nahlédnout a ujasnit si postup)?
 - a) 1x za měsíc
 - b) 1x za čtvrt roku
 - c) 1x za půl rok
 - d) možnost nevyužívám

Příloha C - Dotazník

Dotazník pro pracovníky denního stacionáře, rok 2013

1. Jak vám vyhovuje zapojení do aktualizace Standardů kvality sociálních služeb?
 - a) chtěl bych častější schůzky
 - b) četnost schůzek mi vyhovuje
 - c) nechci se účastnit aktualizace Standardů kvality sociálních služeb

2. Jaké vidíte změny oproti roku 2010, kdy se Standardy kvality sociálních služeb v denním stacionáři zaváděly (lze zaškrtnout více odpovědí)
 - a) jsou to dobré návody pro práci s uživateli služeb
 - b) pomáhají mi zlepšit kvalitu poskytování služeb
 - c) pomáhají mi řešit nouzové a havarijní situace
 - d) díky nim, věnuji všem uživatelům stejnou a kvalitní péči

3. Měli jste možnost připomínkovat Standardy kvality sociálních služeb?
 - a) ano
 - b) ne

4. Byly vaše připomínky reflektované?
 - a) ano, např.
 - b) ne

5. Který standard vám činí největší potíže (uved'te důvod)
 - a) Cíle a způsoby poskytování služeb;
 - b) Ochrana práv osob;
 - c) Individuální plánování v průběhu sociální služby;
 - d) Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby;
 - e) Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje;
 - f) Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby;
 - g) Informovanost o poskytované sociální službě;
 - h) Prostředí a podmínky;
 - i) Nouzové a havarijní situace;

6. Jak často metodiky Standardů kvality sociálních služeb využíváte v praxi (využíváte možnost nahlédnout a ujasnit si postup)?
 - a) 1x za měsíc
 - b) 1x za čtvrt roku
 - c) 1x za půl rok
 - d) možnost nevyužívám

Příloha D – Dotazník

Dotazník pro pracovníky denního stacionáře, rok 2015

1. Měli jste možnost připomínkovat Standardy kvality sociálních služeb?
 - a) ano
 - b) ne

2. Byly vaše připomínky reflektované?
 - a) ano, např.
 - b) ne

3. Který standard vám činí největší potíž (uved'te důvod)
 - a) Cíle a způsoby poskytování služeb;
 - b) Ochrana práv osob;
 - c) Individuální plánování v průběhu sociální služby;
 - d) Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby;
 - e) Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje;
 - f) Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby;
 - g) Informovanost o poskytované sociální službě;
 - h) Prostředí a podmínky;
 - i) Nouzové a havarijní situace;

4. Vyhovuje vám systém vzdělávání
 - a) ano
 - b) ne

5. Jak hodnotíte proběhlé školení na individuální plánování
 - a) ujasnila jsem si spoustu věcí
 - b) školení odpovídá postupům, které máme v metodice
 - c) informace získané na školení nejsou v souladu s mými znalostmi

Následující otázku vyplňte pouze tehdy, pracujete-li v denním stacionáři maximálně 2 roky, tedy od ledna 2013.

6. Pomohly vám Standardy kvality sociálních služeb při nástupu do zaměstnání?
 - a) ano
 - b) ne

7. Hodnotíte následující metodiky předávání informací uživatelům jako přínosné?

Situace	přínosné	zbytečné	zatěžující
Postupy řešení stížností			
Nouzové a havarijní situace			
Rizikový plán			
Postup individuálního plánování			
Vnitřní pravidla			

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Lenka Švecová

Obor: Speciální pedagogika - vychovatelství (Bc. SPPGV)

Forma studia: kombinované studium

Název práce: Zavádění Standardů kvality sociálních služeb v Denním stacionáři
pro mentálně postižené v Oblastní charitě Nové Hrady u Skutče

Rok: 2016

Počet stran textu bez příloh: 76

Celkový počet stran příloh: 4

Počet titulů českých použitých zdrojů: 15

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 9

Vedoucí práce: PhDr. Alice Bosáková