

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra humanitních věd**



**Teze diplomové práce**

**Spokojenost uživatelů sociálních služeb a působnost jejich poskytovatelů ve vybraném regionu**

**Bc. Lucie Vavříčková**

© 2015 ČZU v Praze

## **Souhrn**

Předložená práce se zabývá problematikou spokojenosti uživatelů sociálních služeb a vymezením působnosti poskytovatelů sociální pobytové služby domova pro seniory v Plzeňském kraji. V širším kontextu se věnuje problematice poskytování sociální pobytové služby domova pro seniory poskytované občanům po dosažení určitého věku bez ohledu na to, zda jsou či nejsou odkázáni na pomoc druhých osob k zajištění svých potřeb. Diplomová práce analyzuje spokojenost uživatelů sociálních pobytových služeb domova pro seniory s rozlišením veřejnoprávních a soukromoprávních institucí, vymezuje působnost jejich poskytovatelů ve vybraném regionu a identifikuje problémy, se kterými se poskytovatelé sociálních služeb potýkají. Dále zkoumá úroveň povědomí veřejnosti o problematice sociálních služeb. Teoretická část práce pojednává o kvalitě života a spokojenosti uživatelů sociálních služeb, věnuje se deskripci problematiky sociálních pobytových služeb pro seniory, vymezuje působnost poskytovatelů těchto služeb, zaměřuje se též na historický vývoj sociálních služeb, vymezuje legislativní ukotvení a financování této oblasti, charakteristika prostředí vymezuje vybraný region. Terénní empirické šetření je realizováno za účelem dosažení cíle práce a následné interpretace jeho výsledků. Závěr obsahuje shrnutí výsledků dosažených při zpracování této práce a doporučení pro jednotlivé poskytovatele sociálních služeb.

**Klíčová slova:** Standardy kvality sociálních služeb, zřizovatelé a poskytovatelé sociálních služeb, zákon o sociálních službách, stárnutí populace, sociální péče, sociální zabezpečení

Téma předkládané diplomové práce se úzce dotýká oblasti mého profesního působení v oblasti sociálních služeb. Sociální služby, jejich problematika, legislativní úpravy, organizace, využití a financování jsou v současné době velmi často diskutovaným tématem. Sociální služby si lze představit jako dlouhodobě a neustále se formující systém, jehož fungování v praxi s sebou nese velké úsilí všech zainteresovaných subjektů, jak z řad poskytovatelů sociálních služeb, tak jejich uživatelů. Významnou změnu dostaly sociální služby přijetím dlouhodobě připravovaného a očekávaného zákona o sociálních službách, který, dalo by se říci, pregnantně legislativně vymezuje sociální služby, upravuje jejich financování a problematiku kvality poskytování těchto služeb. Pozitivně ovlivňuje vztah k uživatelům, klade důraz na individuální přístup s cílem začleňování uživatelů sociálních služeb do společnosti.

Cílem předložené diplomové práce je vytvoření návrhu vedoucího ke zlepšení úrovně spokojenosti uživatelů sociálních pobytových služeb domovů pro seniory v Plzeňském regionu. Dílčími cíli je pak zjištění úrovně spokojenosti uživatelů sociálně pobytových služeb domovů pro seniory se stávajícími sociálními službami v porovnání veřejnoprávních a soukromoprávních institucí a též možnosti rozvoje těchto poskytovatelů sociálních služeb. Dále zkoumání úrovně povědomí veřejnosti o této problematice. Prostřednictvím testování formulovaných hypotéz je zjišťována souvislost mezi socioekonomickými faktory a jednáním jedinců v určitých sociálních situacích.

K dosažení cíle práce je nutné vytvořit teoretický nástin dosavadních poznatků vypovídajících o této oblasti. Při tvorbě přehledu řešené problematiky je čerpáno ze studie dokumentů, ať už legislativních předpisů, dokumentů poskytovatelů sociálních služeb, nebo odborné literatury, která tvoří teoretickou platformu nutnou k realizaci cíle této práce. Přehled řešené problematiky pojednává o kvalitě života a spokojenosti uživatelů sociálních služeb, věnuje se deskripci problematiky sociálních pobytových služeb pro seniory, vymezuje působnost poskytovatelů těchto služeb, zaměřuje se též na historický vývoj sociálních služeb, vymezuje legislativní ukotvení a financování této oblasti.

Terénní šetření vychází jak z kvantitativního, tak kvalitativního přístupu. Metodou kvantitativního dotazování, konkrétně technikou strukturovaného dotazníku, je oslovena široká veřejnost s cílem zjistit úroveň informovanosti o sociální problematice. Pro účely tohoto šetření jsou za respondenty považováni jedinci široké veřejnosti v ČR a následně zpracovány a vyhodnoceny odpovědi respondentů pouze Plzeňského kraje. Dále je formulován soubor nulových a alternativních hypotéz, na kterém jsou testovány souvislosti

mezi určitým socioekonomickým ukazatelem a volbou konkrétní odpovědi s cílem zjistit faktory, které ovlivňují veřejnost v určitých sociálních situacích.

Prostřednictvím kvalitativního přístupu, za použití techniky polostandardizovaného rozhovoru založeného na osobní interakci mezi tazatelem a respondentem, byla zjišťována úroveň spokojenosti uživatelů sociálních pobytových služeb domova pro seniory s poskytovanými službami v zařízeních poskytovatelů veřejnoprávní a také soukromoprávní povahy. Následně bylo s vedoucími pracovníky těchto zařízení provedeno, též formou polostandardizovaného rozhovoru, šetření identifikující možné problémy a bariéry v poskytování těchto sociálních služeb. Rozhovory byly vedeny dle předem připraveného scénáře tvořeného hlavními otázkami, které byly situačně doplňovány prohlubujícími otázkami. Zjištěná data byla následně zpracována do okruhů dle témat hlavních otázek a výsledky byly interpretovány. Výsledky jak kvalitativního, tak kvantitativního šetření jsou shrnuty v kapitole Zhodnocení výsledků a diskuse. Na základě zjištěných poznatků a informací je formulován závěr práce, kde jsou navržena možná doporučení pro poskytovatele sociálních pobytových služeb pro seniory a stanoven zobecňující výstup této práce.

Šetřením sledujícím informovanost veřejnosti Plzeňského kraje v oblasti sociálních služeb bylo zjištěno, že více než polovina respondentů (57,3 %), nemá žádný vztah k sociálním službám. Informace o sociálních službách považuje za dostupné a přehledné pouze 16,5 % zkoumaného vzorku. Ostatní respondenti vidí problém v nesrozumitelnosti a nepřehlednosti těchto informací, absenci informací v některých oblastech, nedostatku informací nebo v aktuálnosti a distribuci těchto informací. Nejvyhledávanějším zdrojem informací o sociálních službách je internet, hned po něm se veřejnost obrací přímo na organizaci, o které ví, že dané služby poskytuje. Z šetření vyplývá, že by respondenti ocenili, pokud by bylo více informací týkajících se této oblasti na internetových stránkách obce nebo města a též k dispozici u lékařů. Veřejnost míní, že v sociální oblasti by se více pozornosti mělo věnovat seniorům, rodinám s dětmi a osobám v obtížné životní či sociální situaci včetně nezaměstnaných. Respondenti v posledních 5 letech řešili nejvíce problémy zdravotního a materiálního charakteru. V případě řešení sociálního problému, se kterým by si respondenti nevěděli rady, by se nejčastěji obrátili na rodinu a blízké okolí, následovala by odborná pomoc a pouze malé procento veřejnosti by využilo duchovní pomoci. Nejčastějším důvodem nevyužití sociálních služeb jsou osobní důvody a obavy, následuje finanční a místní dostupnost služby. Veřejnost Plzeňského kraje vnímá na území svého kraje jako nedostatečně ošetřenou oblast sociálních služeb péče o seniory a též sociální služby řešící problémy s bydlením a s nedostatkem financí. Tendence k dobrovolnickým činnostem má 36 % respondentů. Testováním hypotéz

zaměřených na hledání souvislosti mezi určitým socioekonomickým ukazatelem a volbou konkrétní odpovědi s cílem zjistit faktory, které ovlivňují veřejnost v určitých sociálních situacích, bylo zjištěno, že neexistuje statisticky významná závislost mezi nejvyšším dosaženým vzděláním respondentů a hodnocením úrovně vlastní informovanosti o sociálních službách působících v Plzeňském kraji. Neexistuje statisticky významná závislost mezi pohlavím respondentů a tendencí k vlastní dobrovolnické činnosti a též mezi převažujícím druhem ekonomické aktivity respondentů a označením skupin občanů, kterým by se mělo v oblasti sociálních služeb věnovat více pozornosti.

Naopak existuje statisticky významná závislost mezi věkem respondentů a vztahem k sociálním službám. A byla potvrzena i existence statisticky významné závislosti mezi nejvyšším dosaženým vzděláním respondentů a řešenými sociálními problémy a událostmi sociálního charakteru.

Výsledky kvalitativní analýzy spokojenosti uživatelů sociálních pobytových služeb pro seniory přinesly následující zjištění:

Uživatelé zařízení sociálních pobytových služeb domova pro seniory hodnotí celkovou nabídku poskytovaných služeb kladně. Poskytovaná strava je hodnocena lépe v zařízeních, kde je lokálně připravována. Na dietní omezení uživatelů se bere ohled ve všech zařízeních. S kvalitou bydlení je spokojená většina uživatelů. V zařízeních soukromoprávní povahy je obvyklé, že sociální vybavení sdílí méně uživatelů než v zařízeních poskytovatelů veřejnoprávní povahy. Výběr z jednolůžkových nebo dvoulůžkových ubytovacích buněk je umožněn ať u soukromoprávních, nebo u veřejnoprávních poskytovatelů. Uživatelé jsou se způsobem poskytování přímé obslužné péče velmi spokojeni. Pracovníci respektují soukromí, s uživateli zacházejí důstojně a podporují je v samostatnosti, pokud to jejich zdravotní stav dovoluje. Uživatelé jsou před nástupem do zařízení poučeni o právech a povinnostech vyplývajících ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, toto poučení je jim podáno srozumitelnou formou, podílejí se na plánování každodenních činností, pracovníci respektují jejich názory a přání, je-li to možné. S funkcí klíčového pracovníka jsou uživatelé srozuměni. Pracovníci respektují názory a možnost svobodné volby uživatelů. Jedincům je zajištěna osobní svoboda a důstojné jednání v kterékoliv situaci každodenního života, je respektováno jejich soukromí. Informace o možnosti stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb a průběhu řízení této stížnosti jsou uvedeny v dokumentech volně přístupných v zařízeních. Uživatelé jsou si i v tomto směru vědomi svých práv.

Vedoucí pracovníci uvádějí jako největší překážku při poskytování sociálně pobytových služeb domova pro seniory financování, které jim ztěžuje snahu o neustálé zvyšování kvality

poskytování těchto služeb. Za nepřiliš efektivní považují financování sociální péče z příspěvku na péči z důvodu nízké návratnosti těchto financí zpět do sociálního sektoru. Jako další problém vnímají nedostatek pracovních sil na trhu práce na pozici pracovníků v přímé obslužné péči. Přesto je vidět snaha těchto poskytovatelů sociálních služeb o neustálý vývoj směřující k zajištění co nejlepších životních podmínek svých uživatelů.

Cíle práce bylo dosaženo provedeným výzkumným šetřením, dle kterého lze úroveň poskytovaných sociálních pobytových služeb v plzeňském regionu považovat za vysokou jak v soukromoprávních, tak veřejnoprávních zařízeních. Získané informace lze využít jako zpětnou vazbu pro poskytovatele těchto sociálních služeb. Výsledky šetření byly předány poskytovatelům sociálních pobytových služeb domova pro seniory, u kterých bylo šetření provedeno a mohou tak posloužit k dalšímu zvyšování kvality a úrovně spokojenosti uživatelů poskytovaných služeb. Do budoucna bude potřeba optimalizovat financování sociální oblasti, vyvíjet aktivity směřující k legislativním změnám příspěvku na péči, které by směřovaly k jeho efektivnějšímu využití. Využívat alternativní zdroje financování této oblasti jako je např. využití zdrojů z fondů EU, získávání sponzorských darů. Rozvoj sociálních pobytových služeb domova pro seniory je důležitou a nezanedbatelnou podmínkou nejen pro poskytování kvalitní péče seniorům, ale i nezbytným předpokladem pro zachování či zvyšování kvality jejich života. Význam sociálních pobytových služeb pro seniory bude v budoucnu, s ohledem na stárnutí populace, nabývat nových rozměrů, bude potřeba zvyšovat kapacity těchto zařízení a směřovat k podpoře dlouhodobé udržitelnosti schopností a dovedností seniorů. Snažit se zatraktivnit pracovní prostředí pro pracovníky v sociálních službách bude nezbytné vzhledem k prognóze vývoje této oblasti. Bude potřeba tuto problematiku více zviditelnit běžné populaci, poukázat na novou podobu stáří v tom, že senioři mohou být i přes své handicapy platnými členy naší společnosti. Tyto kroky lze provést např. zapojením veřejnosti prostřednictvím dobrovolnické činnosti, edukační činností...

Demografický vývoj v České republice směřující k nárůstu počtu seniorů je pro poskytovatele sociálních služeb velkou výzvou, na kterou by měli odpovídat kvalitně poskytovanými službami s cílem dosažení co nejvyšší úrovně spokojenosti svých uživatelů. Poskytovatelům sociálně pobytových služeb v Plzeňském regionu se již v současné době, jak nasvědčují výsledky provedené analýzy, daří uspokojovat potřeby a naplňovat požadavky uživatelů sociálních pobytových služeb pro seniory na vysoké úrovni. Zachování či zvyšování stávající úrovně kvality, dostupnosti a nabídky poskytovaných služeb lze považovat za základní předpoklad efektivní podpory generace seniorů.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- BEDNÁŘ, Martin. *Kvalita v sociálních službách*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012. 153 s. ISBN 978-80-244-3070-6.
- ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan, KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. 264 s. ISBN 978-80-262-0027-7.
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 5. dotisk. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2008. 372s. ISBN 978-80-246-0139-7.
- GRUSS, Peter. *Perspektivy stárnutí: z pohledu psychologie celoživotního vývoje*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. 224 s. ISBN 978-80-7367-605-6.
- HROZENSKÁ, Martina, DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Sociální péče o seniory*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013. 192 s. ISBN 978-80-247-4139-0.
- KOLIBOVÁ, Helena a kol. *Kultura aktivního stárnutí na rozcestí*. 1 vyd. Opava: Slezská univerzita v Opavě, 2013. 109 s. ISBN 978-80-7248-884-1.
- KRÁLOVÁ, Jarmila, RÁŽOVÁ, Eva. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 4. vyd. Olomouc: Anag, spol. s. r. o., 2012. 463 s. ISBN 978-80-7263-748-5.
- KREJČÍŘOVÁ, Olga, TREZNEROVÁ, Ivana. *Sociální služby*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 105 s. ISBN 978-80-244-3692-0.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2. vyd. Praha: Portál, 2011. 200 s. ISBN 978-80-262-0041-3.
- MATOUŠEK, Oldřich, KODYMOVÁ, Pavla, KOLÁČKOVÁ, Jana. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010. 352 s. ISBN 978-80-7367-818-0.
- TOMEŠ, Igor a kol. *Sociální právo České republiky*. 1. vyd. Praha: Linde Praha, 2014. 320 s. ISBN 978-80-7201-938-0.
- TOPINKA, Daniel. *Metody a techniky výzkumu v sociální práci*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 81 s. ISBN 978-80-244-3853-5.
- VOSTATEK, Jaroslav a kol. *Financování a nákladovost sociálních služeb*. 1.vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2013. 103 s. ISBN 978-80-904668-7-6.
- WOKOUN, René a kol. *Regionální rozvoj: (východiska regionálního rozvoje, regionální politika, teorie, strategie, programování)*. 1. vyd. Praha: Linde, 2008. 475 s. ISBN 978-80-7201-699-0.
- STEJSKAL, Jan. Nová právní úprava nestátních neziskových organizací. *Daňový expert*, 2013, roč. 8, č. 4, s. 19-21. ISSN 1801-2779.
- Česko. Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách