

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra statistiky



Bakalářská práce

Analýza úrovně sociálních služeb v okrese Praha - západ

Gabriela Vodičková

© 2015 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra statistiky
Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Vodičková Gabriela

Provoz a ekonomika

Název práce

Analýza úrovně sociálních služeb v okrese Praha-západ

Anglický název

Social services level analysis in Praha- západ district

Cíle práce

Cílem práce je analyzovat vývoj a úroveň sociálních služeb v okrese Praha-západ z hlediska poskytovatelů i uživatelů sociálních zařízení na základě vybraných ukazatelů. V práci bude též proveden rozbor financování těchto služeb a průzkum spokojenosti občanů při využívání těchto služeb. Na základě provedených analýz budou formulovány návrhy a doporučení na rozšíření a zkvalitnění sociálních služeb v okrese Praha-západ.

Metodika

Vytvořená databáze bude statisticky vyhodnocena pomocí metod z oblasti časových řad, indexní analýzy a případně z oblasti analýzy závislosti kvalitativních znaků.

Harmonogram zpracování

Studium odborné literatury a odborných textů: 03/2014-09/2014

Předložení konečné podoby literární rešerše: 10/2014

Sběr a zpracování dat: 08/2014-01/2015

Předložení konečné podoby bakalářské práce: 02/2015

Rozsah textové části

30-50 stran

Klíčová slova

sociální služba, sociální zařízení, sociální péče, sociální politika, příspěvek na péči, sociální práce, pečovatelská služba, senior

Doporučené zdroje informací

HINDLS, Richard, Stanislava HRONOVÁ a Jan SEGER. Statistika pro ekonomy. 5. vyd. Praha: Triton, 2004, 415 s. ISBN 80-864-1959-2.

KOZLOVÁ, Lucie. Sociální služby. Vyd. 1. Praha: Triton, 2005, 79 s. ISBN 80-86419-59-2

KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2010. ISBN 978-80-2543-427-7.

MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 351 s. ISBN 80-736-7002-X.

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

MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, 309 s. ISBN 978-807-3673-314.

MICHALÍK, Jan. Poradenství pro uživatele sociálních služeb: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 2., upr. a dopl. vyd. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením, 2007, 64 s. ISBN 978-80-903640-9-7.

MOLEK, Jan. Marketing sociálních služeb: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 1. vyd. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením, 2009, 163, 7 s. ISBN 978-807-4160-264.

PRŮŠA, Ladislav. Ekonomie sociálních služeb: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 1. vyd. Praha: ASPI, 2003, 151 s. ISBN 80-863-9569-3.

Další literatura bude doporučena v průběhu zpracování bakalářského úkolu.

Vedoucí práce

Prášilová Marie, doc. Ing., CSc.

Termín odevzdání

březen 2015

Elektronicky schváleno dne 15.10.2014

prof. Ing. Libuše Svatošová, CSc.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 11.11.2014

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan fakulty

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci " Analýza úrovně sociálních služeb v okrese Praha - západ" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 16. 3. 2015

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala doc. Ing. Marii Prášilové, CSc., vedoucí mé bakalářské práce, za trpělivost a cenné rady při zpracování této práce. Dále bych chtěla poděkovat domovu seniorů Zelená lípa Hostivice za spolupráci a poskytnuté informace k mé bakalářské práci. V neposlední řadě bych chtěla velmi poděkovat své rodině a přátelům za veškerou pomoc a podporu.

Analýza úrovně sociálních služeb v okrese Praha - západ

Souhrn

Bakalářská práce se zabývá analýzou úrovně sociálních služeb, které jsou poskytované v okrese Praha – západ. Práce sleduje vývoj počtu obyvatel daného okresu, průměrný věk a věková struktura obyvatelstva. Tyto ukazatele jsou dále posouzeny metodikou časových řad a je predikován jejich další vývoj pro roky 2014 - 2016. Data byla získána z veřejných databází Českého statistického úřadu. V další části práce je vyhodnoceno dotazníkové šetření, které bylo provedeno u vybraného poskytovatele sociální služby v okrese Praha - západ. Dotazníkovým šetřením byla zjišťována spokojenost uživatelů s poskytovanou sociální službou. Mezi vybranými znaky jsou sledovány závislosti pomocí asociačních a kontingenčních vztahů. Na závěr práce jsou formulovány návrhy a doporučení do budoucna.

Klíčová slova

Sociální politika, sociální služba, sociální práce, senior, pečovatelská služba, příspěvek na péči, uživatel, kvalita, sociální péče, sociální zařízení.

Social services level analysis in Praha-západ district

Summary

The Bachelor thesis deals with analysis of social service level provided in Praha – západ district. The work monitors the development of the number of population in the chosen district, the average age and the age structure of the population. By analyzing the time series forecast of this indicators is calculated the expected future development in years 2014 – 2016. Data was obtained from the public sources of the Czech Statistical Office. The next section evaluate the research done by chosen social service provider. The research focuses on the social service satisfaction. Chosen indicators are processed with using statistical methods for testing the relation between them. Based on the analysis suggestions and improvement in future are formulated.

Keywords

Social politics, social service, social work, senior, nursing care, care allowance, user, quality, social care, social facilities.

Obsah

1.	Úvod.....	9
2.	Cíl práce a metodika	10
2.1	Cíl práce	10
2.2	Metodika práce	10
2.2.1	Časové řady.....	10
2.2.2	Dotazníkové šetření	13
2.2.3	Závislost kvalitativních znaků	13
3.	Literární rešerše	15
3.1	Sociální služby a sociální práce	15
3.1.1	Sociální služby.....	15
3.1.2	Sociální práce.....	15
3.2	Druhy sociálních služeb.....	15
3.3	Formy sociálních služeb	17
3.4	Faktory ovlivňující sociální služby.....	18
3.5	Sociální politika	19
3.6	Poskytovatelé sociálních služeb.....	20
3.7	Uživatelé sociálních služeb.....	21
3.8	Kvalita sociálních služeb	21
3.8.1	Standardy kvality sociálních služeb.....	22
3.8.2	Inspekce kvality poskytování sociálních služeb	23
3.9	Financování sociálních služeb	24
3.9.1	Příspěvek na péči	25
3.9.2	Evropský sociální fond	27
4.	Charakteristika sociálních služeb v okrese Praha – západ.....	29
4.1	Základní charakteristika.....	29
4.2	Sociální služby v okrese Praha – západ	30
4.3	Financování sociálních služeb	31
5.	Vlastní práce	33
5.1	Demografické údaje	33
5.2	Analýza vybraných ukazatelů sociálních služeb v okrese Praha – západ.....	38
5.3	Vývoj výše důchodů v okrese Praha - západ	39
5.4	Analýza dotazníkového šetření	40
5.4.1	Domov seniorů Zelená lípa Hostivice	40
5.4.2	Dotazník.....	42
5.4.3	Testování závislosti kvalitativních znaků	47
5.5	Návrhy a doporučení.....	47
6.	Závěr	49
7.	Seznam použitých zdrojů.....	51
7.1	Literatura.....	51
7.2	Internetové zdroje	52
8.	Přílohy.....	54

1. Úvod

Sociální služby jsou nedílnou součástí života každého z nás. Nikdo z lidí nemá jistotu, že se nedostane do nějaké nepříznivé životní situace, se kterou si sám nebude vědět rady. Tato situace může postihnout kohokoliv, bez rozdílu věku. Nepříznivá situace může nastat například v důsledku ztráty zaměstnání nebo střechy nad hlavou, z důvodu nízkého příjmu, který nedostačuje primárním potřebám člověka, závislostí na návykových látkách či nemocí nebo zdravotním postižením. Nejdůležitějším ukazatelem potřeby sociálních služeb ve společnosti je trend stárnoucí populace. Počet dětí ve společnosti se sice poslední dobou mírně zvyšuje, ale ne tak výrazně jako počet seniorů starších 65 let. To má souvislost s indexem stárání, který vyjadřuje, kolik je v České republice seniorů na sto dětí, a který každým rokem stoupá průměrně o 3,3%. Zvyšuje se i průměrný věk obyvatelstva, a to jak u mužů, tak i u žen. Od roku 2003 se u žen průměrný věk zvýšil téměř o 2 roky. U mužů dokonce o 2,1 roku. Dalším důležitým ukazatelem, který lze u obyvatelstva pozorovat, je ekonomická aktivita. Ročně se zvyšuje podíl ekonomicky neaktivního obyvatelstva na ekonomicky aktivním obyvatelstvu. Tento jev je způsoben větším zastoupením starší skupiny obyvatelstva na celkové populaci.

Z těchto důvodů je nutné, aby poskytované sociální služby měly dostatečnou úroveň a dostačovaly potřebám obyvatelů České republiky. Primárně by se měla zvýšit informovanost o nabízených sociálních službách. Poskytované informace by měly být lehce dostupné a každému srozumitelné. Nedílnou součástí rozvoje sociálních služeb je také zajištění dostačujících kapacit zařízení, které sociální služby poskytují. Žádosti o místo u poskytovatele většinou až dvojnásobně nebo trojnásobně přesahují kapacitu celkových míst. Dále je nutné, aby sociální služby byly všem dostupné a aby bylo dohlíženo na jejich kvalitu. Je nezbytné, aby společnost byla připravena zvládat i nepříznivé životní situace. Protože tyto situace mohou potkat kohokoliv z nás. Je tedy potřeba se neotáčet zády k lidem, kteří se v takové těžké životní situaci octli.

2. Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Cílem bakalářské práce je provést analýzu vybraných ukazatelů sociálních služeb v okrese Praha – západ. Práce bude zaměřena na některé demografické ukazatele, jako je počet obyvatelstva nebo věková struktura obyvatelstva a jeho průměrný věk. Na základě získaných dat bude provedena predikce vývoje těchto ukazatelů. Dále budou analyzovány některé ukazatele týkající se poskytovaných sociálních služeb v okrese Praha – západ. Bude zhodnocen stav poskytovaných sociálních služeb v daném okrese a vývoj průměrného měsíčního důchodu. Pomocí dotazníkového šetření bude zjištěn názor na spokojenost uživatelů vybraného poskytovatele sociálních služeb. Po provedení analýz budou formulována doporučení pro zlepšování poskytovaných sociálních služeb ve vybraném okrese. Podkladové údaje budou zjištěny ze zdrojů Českého statistického úřadu, Ministerstva práce a sociálních věcí a od vybraného poskytovatele sociální služby.

2.2 Metodika práce

V bakalářské práci jsou data zkoumána a analyzována pomocí metod analýzy časových řad. V druhé části vlastní práce je vyhodnoceno dotazníkové šetření od uživatelů vybraného poskytovatele sociálních služeb. Vyhodnocení je prováděno pomocí analýzy závislosti kvalitativních znaků.

2.2.1 Časové řady

Časovou řadu je možné definovat jako posloupnost v čase uspořádaných údajů zpravidla ve směru od minulosti do přítomnosti. Každý údaj časové řady se vztahuje buď k určitému bodu (okamžiku) nebo časovému úseku (intervalu). Cílem analýzy časových řad je číselně popsat dynamiku vývoje sledovaných jevů v určitém časovém období a pokusit se předpovědět budoucí hodnoty těchto jevů. Údaje v časové řadě musí splňovat tři hlediska srovnatelnosti, a to věcnou, prostorovou a časovou.

Elementární charakteristiky časových řad

Elementární charakteristiky časových řad slouží k rychlému získání informací o charakteru a chování daného ukazatele v časové řadě. Nejběžnější elementární charakteristiky časových řad jsou:

První absolutní diference

První absolutní diference charakterizuje absolutní přírůstek nebo úbytek sledovaného ukazatele v určitém čase proti okamžiku besprostředně předcházejícímu. Dělí se na absolutní (v původních jednotkách) a relativní (bezrozměrné).

$$d_{1t} = y_t - y_{t-1} \quad t = 2, 3, 4, \dots, n$$

Druhá absolutní diference

Druhá absolutní diference, diference zrychlení neboli zpomalení, je rozdílem dvou sousedních prvních diferencí.

$$d_{2t} = d_{1t} - d_{1(t-1)} \quad t = 2, 3, 4, \dots, n$$

Koeficient růstu

Ukazuje relativní postupnou rychlost změn hodnot v časové řadě.

$$k = \frac{y_t}{y_{t-1}} \quad t = 2, 3, \dots, n$$

Průměrný koeficient růstu

Jedná se o úhrnnou charakteristiku, která je definována jako průměr jednotlivých koeficientů.

$$\bar{k} = \sqrt[n-1]{\frac{y_2}{y_1} \cdot \frac{y_3}{y_2} \dots \frac{y_n}{y_{n-1}}} = \sqrt[n-1]{\frac{y_n}{y_1}}$$

Bazický index

Vyjadřuje vývoj sledovaného ukazatele vzhledem k výchozímu roku.

$$BI = \frac{y_i}{y_0} \quad y_0 = \text{základ (báze) indexu}$$

Charakteristické rysy průběhu časových řad

Obecně lze říci, že každá časová řada obsahuje tři složky:

1. trendová složka – charakterizuje dlouhodobou vývojovou tendenci časové řady. Vývoj může být rostoucí, klesající nebo konstatní;
2. periodická složka – vzniká pravidelným působením určitých faktorů na ukazatel v časové řadě. Podle délky jedné periody se rozlišuje na sezónní (délka kratší než 1 rok) a cyklickou (délka delší než 1 rok);
3. náhodná složka – je výsledkem působení náhodných faktorů, které neznáme a nemůžeme je definovat ani předpovídat.

Vyrovňávání časových řad

Základem u analýzy časových řad je nalezení trendu časové řady. Trend se určuje postupem, který nazýváme vyrovňávání časových řad. Důležité je vybrat vhodný model trendu. Pro ověření vhodnosti modelu časové řady se používá *index determinance*.

$$I^2 = 1 - \frac{\sum(y_t - y'_t)^2}{\sum(y_t - \bar{y})^2}$$

Index determinance nabývá hodnot od nuly do jedné. Při výběru vhodného trendu se vybírá ta funkce, která vykazuje největší hodnotu indexu determinance.

Modely časových řad:

- lineární: $y'_t = a + bt \quad t = 1, 2, 3, \dots, n$
- kvadratický: $y'_t = a + bt + ct^2$

Predikci (extrapolaci) dalšího vývoje časové řady lze provést dosazením za proměnnou t do vhodné rovnice.

2.2.2 Dotazníkové šetření

Etapy dotazníkového šetření:

- vytvoření projektu výzkumu;
- definování jednotek, stanovení nutného rozsahu výběru a způsob výběru jednotek;
- vlastní zpracování dotazníku;
- ověřování dotazníku;
- vlastní shromažďování materiálu;
- analýza získaného materiálu a jeho zobecnění.

Otázky použité v dotazníkovém šetření mohou být uzavřené, otevřené, polootevřené, identifikační, filtrační atd.

2.2.3 Závislost kvalitativních znaků

Závislost lze měřit nejen mezi znaky kvantitativními, ale i mezi znaky kvalitativními, které jsou vyjádřeny slovně a vyskytují se v různých průzkumech. Kvalitativní znaky mohou být alternativní a množné. Alternativní znaky nabývají pouze dvou obměn, znaky množné nabývají více než dvou obměn.

Asociace

Asociace vyjadřuje vztah mezi dvěma alternativními znaky. Výsledkem třídění proměnných je asociační tabulka, která má 4 pole. Závislost může mít pouze lineární průběh a je vystihnuta přímkou, kterou označujeme jako asociační přímkou. Lze sledovat regresní koeficient, který vyjadřuje, o kolik procent se změní počet prvků b , pokud se počet prvků a změní o jednotku. Sílu závislosti a přesnost odhadů vyjadřuje koeficient asociace. Ten je totožný s korelačním koeficientem.

Testování závislosti v asociační tabulce se provádí pomocí χ^2 testu nebo pomocí Fischerova testu. Pokud je rozsah sledovaného souboru n větší než 40, použije se χ^2 test. Jestliže je $n < 20$, lze použít Fischerův test. Pokud je rozsah sledovaného souboru n větší než 20 a menší než 40, je nutné zjistit očekávané četnosti a_0 , b_0 , c_0 a d_0 . Pro použití χ^2 testu, je nutné, aby všechny očekávané četnosti byly větší než 5. Jestliže je alespoň jedna z nich menší než 5, použije se Fischerův test. V práci je sledován pouze soubor o rozsahu větším než 40, proto je zde uveden pouze vzorec pro výpočet χ^2 testu.

$$\chi^2 = \frac{n(ad - bc)^2}{(a + b) \cdot (c + d) \cdot (a + c) \cdot (b + d)}$$

$$\text{Koeficient asociace } |V| = \frac{a \cdot d - b \cdot c}{\sqrt{(a+b) \cdot (c+d) \cdot (a+c) \cdot (b+d)}} = \sqrt{\frac{\chi^2}{n}}$$

Kontingence

Kontingence je vztah dvou či více kvalitativních statistických znaků, z nichž alespoň jeden je znakem množným. Znaky lze uspořádat do kontingenční tabulky. V kontingenční tabulce testujeme závislost mezi znaky a měříme sílu závislosti.

Test nezávislosti mezi kvalitativními znaky se měří pomocí χ^2 testu dobré shody. χ^2 test lze použít pouze, pokud je méně než 20% teoretických četností menších než 5 a pokud není v žádném políčku kontingenční tabulky očekávaná četnost menší než 1. Jestliže tyto podmínky nejsou splněny, může se test použít až po spojení slabých skupin. Mohou se slučovat sloupce i řádky, ale jen tím způsobem, aby sloučení bylo logicky správné.

Při provádění χ^2 testu nezávislosti nejprve vyslovíme nulovou hypotézu H_0 , která říká, že mezi sledovanými znaky neexistuje závislost. Test provedeme pomocí vzorce:

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(n_{ij} - o_{ij})^2}{o_{ij}}, \quad \text{kde } o_{ij} = \frac{n_{i\cdot} \cdot n_{\cdot j}}{n}$$

Sílu závislosti v kontingenční tabulce lze určit pomocí Pearsonova koeficientu kontingence.

$$\text{Pearsonův koeficient kontingence } C = \sqrt{\frac{\chi^2}{n + \chi^2}}$$

3. Literární rešerše

3.1 Sociální služby a sociální práce

Každá společnost musí řešit problémy se zabezpečením občanů v nepříznivých životních situacích způsobených nemocemi, úrazy, invaliditou nebo stářím. Úroveň a forma řešení se velmi liší a odvíjí se od stupně rozvoje společnosti. Sociální politiku má každý stát vlastní a pro její fungování vytváří příslušné právní předpisy a sociální instituce. [8,19]

3.1.1 Sociální služby

Sociální služby jsou poskytovány občanům, kteří jsou nějakým způsobem znevýhodněni a kvůli svému věku nebo zdravotnímu stavu potřebují pomoc ostatních. Významnost sociálních služeb je dána tím, že by se bez nich velká část občanů nemohla podílet na běžném životě společnosti, neuplatňovala by se lidská a občanská práva a docházelo by k sociálnímu vyloučení občanů. [8]

3.1.2 Sociální práce

Sociální práce je společenskovední disciplína, která se snaží odhalit, vysvětlit a řešit sociální problémy. [11] Je to nástroj, který snižuje sociální nerovnosti tím, že pracuje s jednotlivci nebo skupinou. Nutností je stanovit sociální diagnózu a navrhnout, jak řešit danou situaci. Klientovi je zprostředkován kontakt s příslušnou agenturou, jejímž cílem je podpora sociálního života klienta a zlepšení podmínek k fungování. Další metodou sociální práce je rozvoj a zlepšení sociální politiky státu. [1,3]

3.2 Druhy sociálních služeb

Podle zaměření a cíle dělíme sociální služby na tři skupiny, které vymezuje zákon č. 108/2006, Sb., o sociálních službách. První skupinou je *sociální poradenství*, které se dělí na základní a odborné. Základní poradenství pomáhá uživateli s orientací a nalezením možného řešení. Odborné poradenství se pak zaměřuje na konkrétní potřeby určitých skupin nebo osob. Druhá skupina, *služby sociální péče*, pomáhá klientům se zabezpečením základních životních potřeb, které nemohou být zajištěny bez pomoci jiného člověka. Služby napomáhají k fyzické a psychické soběstačnosti osoby. Jak je uvedeno v tabulce č. 1, lze mezi služby sociální péče zařadit služby osobní asistence, pečovatelské

služby, tísňovou péči, průvodcovské a předčitatelské služby, podporu samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb a denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněná bydlení a sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče. Poslední skupina, kterou jsou *služby sociální prevence*, slouží k předcházení sociálního vyloučení osob, které jsou ohroženy negativními sociálními jevy. Cílem sociální prevence je napomáhat lidem překonat nepříznivou situaci a bránit vzniku a šíření nežádoucích společenských jevů ve společnosti. V tabulce č. 2 je uveden přehled služeb, které se řadí mezi služby sociální prevence. Patří sem služby ranné péče, telefonické krizové pomoci, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizovou pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociální aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy, sociální rehabilitaci.

Tabulka č. 1: Počet jednotlivých druhů služeb sociální péče vedených v registru poskytovatelů sociálních služeb

Druh služby sociální péče	Počet služeb
Centra denních služeb	98
Denní stacionáře	316
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	246
Domovy pro seniory	538
Domovy se zvláštním režimem	290
Chráněné bydlení	208
Odlehčovací služby	315
Osobní asistence	270
Pečovatelská služba	846
Podpora samostatného bydlení	63
Průvodcovské a předčitatelské služby	24
Tísňová péče	24
Týdenní stacionáře	76
Celkem	3 314

Zdroj: MPSV, vlastní zpracování

Tabulka č. 2: Počet jednotlivých druhů služeb sociální prevence vedených v registru poskytovatelů sociálních služeb

Druh služby sociální prevence	Počet služeb
Azylové domy	226
Domy na půli cesty	47
Intervenční centra	19
Kontaktní centra	65
Krizová pomoc	53
Nízkoprahová denní centra	61
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	283
Noclehárny	75
Ranná péče	59
Služby následné péče	50
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	298
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	252
Sociálně terapeutické dílny	152
Sociální rehabilitace	349
Telefonická krizová pomoc	43
Terapeutické komunity	19
Terénní programy	255
Tlumočnické služby	36
Celkem	2 342

Zdroj: MPSV, vlastní zpracování

3.3 Formy sociálních služeb

Dle místa poskytování se sociální služby dělí na služby spojené s bydlením v zařízení (pobytové), služby spojené s návštěvou zařízení (ambulantní) a služby spojené s návštěvou uživatele (terénní).

- *Pobytové služby*, služby spojené s bydlením v zařízení, umožňují uživateli v dané instituci žít po předem sjednanou dobu. Jedná se o azylové domy, domy na půli cesty apod.
- *Ambulantní služby*, které jsou spojené s návštěvou zařízení, jsou zařízeny tak, aby uživatel mohl docházet za účelem uspokojení svých zájmů a

potřeb, které souvisí s nepříznivou sociální situací (denní centra, komunitní centra, noclehárny, poradenství).

- Služby spojené s návštěvou uživatele, *terénní služby*, jsou provozovány v prostředí, na které jsou uživatelé zvyklí a jsou k němu nějakým způsobem vázáni (osobní asistence, pečovatelská služba). [8]

Pro poskytování sociálních služeb se podle § 34 zák. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zřizují tato zařízení sociálních služeb: centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny, sociálně terapeutické dílny, centra sociálně rehabilitačních služeb, pracoviště rané péče, intervenční centra, zařízení následné péče.

Kombinováním těchto zařízení sociálních služeb lze zakládat mezigenerační a integrovaná centra.

3.4 Faktory ovlivňující sociální služby

Jednotlivé kraje jsou sociálními službami vybaveny především podle demografického vývoje. Jeho charakter je dán regionální rozdílností, která je způsobena historickými událostmi, sociální politikou, demografickými ukazateli nebo také konkrétní formou sociálních služeb.

Mezi nejdůležitější faktory, které ovlivňují sociální služby, patří tedy demografický vývoj. Ten je dán ukazateli, kterými jsou např.:

- porodnost,
- úmrtnost,
- počet obyvatel a jeho vývoj,
- průměrná délka života,
- věková struktura obyvatelstva.

Dalším faktorem je trend, který se projevuje odkládáním vstupu do manželství a narozením dětí do vyššího věku. Důvodem jsou nedostatečné bytové výstavby, finanční nedostupnost nových bytů nebo velká nezaměstnanost mladých lidí. Stárnutí populace a její invalidizace, která je způsobena rostoucím vlivem škodlivých látek na člověka a zhoršeným životním prostředím, vede pak ke zvyšování nároků na zdravotní a sociální péči. [8]

3.5 Sociální politika

Sociální politika je pouze část určitého celku, který je tvořen více prvky a sférami. Pro každou společnost a její rozvoj jsou důležité i další sféry jako například ekonomická, ekologická, existenční, vědeckotechnická nebo sociální. Postupy a cíle sociální politiky se tedy utvářejí v souladu s těmito sférami a dalšími normami. [9]

Je to tedy cílevědomé jednání jednotlivých subjektů, které se snaží dosahovat změn a podporovat vývoj sociálního systému. [18] Je to prostředek, jak bojovat se sociálními nerovnostmi a sociálním vyloučením. [6] Obecně lze podle Francové a Novotného (2008) říci, že se jedná o politiku, která se orientuje na člověka a rozvoj jeho životních podmínek, osobnosti a životní úrovně.

Pikola a Říha (2010) uvádějí, že je nutné, aby stát garantoval:

- základní příjem, jednotlivce nebo rodiny, na úrovni životního minima,
 - poskytování sociální dávky za účelem předcházení sociálním nerovnostem a zaručení suverenity jedince,
 - zajištění veřejných sociálních služeb příslušné kvality všem občanům
- Sociální politika je také často vymezována jako soubor aktivit, které směřují:
- ke zlepšení základních životních podmínek obyvatelstva jako celku, popřípadě určitých skupin obyvatelstva,
 - k zabezpečení udržování sociální suverenity a sociálního bezpečí v oblasti daných hospodářských a politických možností státu. [9]

Nejvyšším orgánem, který zodpovídá za provedení sociální politiky v České republice je Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky.

3.6 Poskytovatelé sociálních služeb

Podle ustanovení § 78 zák. č. 108/2006 Sb., je možné poskytovat sociální služby pouze na základě získaného oprávnění k jejich poskytování, pokud však není v § 83 a § 84 téhož zákona stanoveno jinak. Vznik tohoto oprávnění závisí na rozhodnutí o registraci. O registraci rozhoduje příslušný krajský úřad nebo ministerstvo, pokud je samo zřizovatelem poskytovatele sociálních služeb. [14]

Poskytovateli sociálních služeb jsou:

- obce a kraje,
- nestátní neziskové organizace a fyzické osoby,
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. [26]

Registr poskytovatelů sociálních služeb byl zřízen s účinností od 1. 1. 2007 za účelem zebezpečnění kvality sociálních služeb. Subjekt musí ještě před realizací své činnosti splňovat určitá kritéria, jako například požadavky základního hygienického, materiálního, personálního nebo odborného charakteru. Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni zajistit, aby informace o druzích, způsobech a místech konání poskytovaných služeb byly srozumitelné a přístupné všem. Zájemce musí klienta informovat o všech povinnostech, které pro něj vyplývají z uzavření smlouvy a všech úhrad za tyto služby. Dále musí poskytovatelé vytvářet takové prostředí, ve kterém bude docházet k naplňování lidských a občanských práv jejich klientů a dbát na dodržování standardů kvalit sociálních služeb. [2]

Podle § 35 patří mezi základní činnosti při poskytování sociálních služeb:

- pomoc při běžných úkonech péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně,
- poskytnutí stravy nebo moc při jejím zajištění,
- poskytnutí ubytování nebo přenocování,
- pomoc se zajištěním chodu domácnosti,
- výchovné a vzdělávací činnosti,
- základní sociální poradenství,
- zajištění kontaktu se společností,
- sociálně terapeutické činnosti,

- pomoc při uplatňování práv,
- telefonická krizová pomoc,
- pomoc s nácvikem dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu,
- podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

3.7 Uživatelé sociálních služeb

Uživatelé, klienti, sociálních služeb jsou lidé, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci a neobejdou se bez pomoci ostatních. Nepříznivou sociální situací rozumíme situaci, kdy je oslabena nebo ztracena schopnost řešit vzniklou životní situaci tím způsobem, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením. Důvodem takové situace může být například vysoký věk, špatný nepříznivý zdravotní stav, krizová životní situace, způsob života, sociálně znevýhodňující prostředí nebo ohrožení práv a zájmů jinou fyzickou osobou.

Obecně můžeme říci, že sociální pomoc se zaměřuje na:

- dlouhodobě nezaměstnané občany,
- staré občany,
- zdravotně postižené občany,
- standardní i neúplné rodiny,
- sociálně dezintegrované občany. [8]

3.8 Kvalita sociálních služeb

Aby poskytované služby měly určitou kvalitu, měli by se poskytovatelé řídit několika zásadami. Mezi ty patří například zásada:

- ochrany lidských práv uživatele,
- individualizace služby tak, aby vycházela z potřeb uživatele,
- odbornosti personálu, dostatečného počtu a vzdělání pracovníků,
- provozního zabezpečení, neboli zajištění možnosti přirozeného způsobu života.

Kvalitu služeb také ovlivňuje konkurenční prostředí, které definuje nabídku služeb a tím i postavení organizace. Pro klienty má větší význam kvalitní služba, která je pro ně

přitažlivá. Ze zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. je zřejmé, že větší důraz se klade na uživatele. Poskytovatelé se zaměřují především na potřeby a zájmy klienta.

Pro kvalitu služeb je velmi důležitá kvalifikace pracovníků. Jde o dosažené vzdělání, praxi, ale také o osobnost a její předpoklady, zralost a ztotožnění se s etickými normami a principy sociální práce. Personál by měl být správně motivován a mělo by mu být umožněno se dále vzdělávat a rozvíjet. [26]

3.8.1 Standardy kvality sociálních služeb

K hodnocení služeb se v České republice využívá právní předpis, který je platný od roku 2007. Jedná se o standardy, které jsou nastavené Ministerstvem práce a sociálních věcí a jsou obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. Standardy byly vytvořeny ve spolupráci s poskytovateli, zřizovateli i uživateli sociálních služeb a jsou určeny pro všechny typy sociálních služeb. [26] Díky jejich obecnosti jsou považovány za všeobecně přijatou představu o podobě kvalitních sociálních služeb. [12] Kontrolu dodržování standardů provádí zvláštní inspekční orgán. Ten se zaměřuje na dodržování podmínek, které jsou stanoveny zákonem. Díky definovaným předpisům, může inspekce lépe monitorovat služby nabízené v konkrétní organizaci.

Standardy jsou souborem kritérií, kterými je určena úroveň kvality poskytování sociálních služeb. Týkají se oblasti personální, provozního zabezpečení sociálních služeb a oblasti vztahů mezi poskytovateli a uživateli. [2]

Je to soubor měřitelných a ověřitelných kritérií, pomocí nichž se dá posoudit kvalita poskytované služby. [31] Standardy jsou rozděleny do tří základních částí a je jich celkem 15.

V *procesní oblasti* je standardů osm. Tato oblast se týká vztahu mezi uživatelem a poskytovatelem. Je v ní stanoveno, jak má poskytování služby vypadat a jak jednat v případě zájmu o službu. Věnuje se ochraně práv uživatelů a vytváření ochranných mechanismů, například v podobě stížností. [12] Mezi tyto standardy patří:

- cíle a způsoby poskytování sociálních služeb,
- ochrana práv osob,
- jednání se zájemcem o sociální službu,

- smlouva o poskytování sociální služby,
- individuální plánování průběhu sociální služby,
- dokumentace o poskytování sociální služby,
- stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby,
- návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.

Oblast *personální* se zaměřuje na standardy ohledně personálního zajištění sociálních služeb. Pracovníci mají podstatný vliv na kvalitu služeb a záleží tedy na jejich vzdělání, dovednostech, vedení a pracovních podmínkách. Tato oblast vymezuje dva standardy:

- personální a organizační zajištění sociální služby,
- profesní rozvoj zaměstnanců.

Třetí oblast, *provozní*, definuje podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďuje se na místo poskytování služeb, dostupnost a prostory, kde se služby vykonávají. Dále se týkají rozvoje kvalit služeb a jejich ekonomického zajištění. Patří sem standardy:

- místní a časová dostupnost poskytované sociální služby,
- informovanost o poskytované sociální službě,
- prostředí a podmínky,
- nouzové a havarijní situace,
- zvyšování kvality sociální služby. [26]

3.8.2 Inspekce kvality poskytování sociálních služeb

Za účelem ověřování a kontroly, zda registrovaní poskytovatelé sociálních služeb dodržují požadované standardy, stát zřídil Inspekci sociálních služeb. [2] Inspekci mohou provádět:

- krajské úřady vůči subjektům, které registrovaly,
- Ministerstvo práce a sociálních věcí vůči subjektům, které jsou založeny kraji. [26]

Kvalita se ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. Plnění jednotlivých kritérií se boduje a výsledkem je procentuální součet všech získaných bodů. Výsledky

inspekce jsou oznámeny poskytovateli a jsou mu doporučena opatření, která má k určitému datu zrealizovat. [10] Inspekce sociálních služeb tedy bude kontrolovat:

- plnění podmínek, které jsou stanoveny pro registraci poskytovatelů sociálních služeb (pokud se jedná o poskytovatele, u kterých se registrace vyžaduje),
- plnění dalších povinností poskytovatelů sociálních služeb, které stanovuje zákon,
- kvalitu poskytovaných sociálních služeb. [26]

Existují tři typy inspekci:

- inspekce typu A – jedná se o základní inspekci, při které jsou kontrolovány registrační podmínky, povinnosti poskytovatele a naplňování standard kvality sociálních služeb, zjišťuje se celková úroveň poskytované služby a jde o ohlášenou inspekci,
- inspekce typu B – tato inspekce je následná a jsou kontrolována navržená opatření, která vznikla z předchozí inspekce typu A, inspekce je také předem ohlášená,
- inspekce typu C – provádí se na základě podnětu či stížnosti na poskytovatele a provádí se neohlášeně, patří mezi nejobávanější inspekce. [2]

Prováděním inspekci dochází k ochraně práv uživatele a rozvoji poskytovaných služeb. Podle Hanuše je důležité, aby poskytovatelé sociálních služeb brali systém standardů jako způsob, jak vylepšit svoje služby a kvalitu života klientů.

3.9 Financování sociálních služeb

S nabytím účinnosti nového zákona v roce 2007, o sociálních službách, se změnil způsob financování. Dotace nejsou poskytovány podle právních forem poskytovatelů sociálních služeb, ale poskytují se poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou zapsáni v registru poskytovatelů sociálních služeb. [26] Uplatňuje se systém, kdy jsou sociální služby financovány vícezdrojově. Mezi zdroje financování patří:

- finanční prostředky od uživatelů, kteří platí stravu, ubytování a za službu,
- finanční prostředky od uživatelů ve formě příspěvku na péči,

- dotace od Ministerstva práce a sociálních věcí,
- dotace ze státního rozpočtu, dotace kraje a dotace obce,
- dotace ze strukturálních fondů,
- platby ze zdravotních pojišťoven,
- peněžité nebo nepeněžité dary,
- jiné zdroje.

Nejdůležitějším zdrojem financování sociálních služeb jsou státní dotace, které představují více než polovinu všech finančních zdrojů. Dotace poskytuje Ministerstvo práce a sociálních věcí přímo poskytovatelům sociálních služeb nebo územním samosprávným celkům. Dotace jsou určeny k financování běžných výdajů, které jsou nutné k poskytování sociálních služeb a na podporu a rozvoj samotných služeb. Vývoj celkových dotací na sociální služby v letech 2007 – 2014 je uveden v tabulce č. 3. [26,30]

Tabulka č. 3: Vývoj celkových dotací na sociální služby v letech 2007 - 2014

Rok	2007	2008	2009	2010
Dotace (mil Kč)	7 169, 351	7 425, 743	7 043, 740	6 830, 426
Rok	2011	2012	2013	2014
Dotace (mil Kč)	6 221, 260	6 380, 354	6 556, 068	7 372, 500

Zdroj: MPSV, vlastní zpracování

3.9.1 Příspěvek na péči

K lepší spolupráci mezi poskytovatelem a uživatelem sociálních služeb slouží dávka, kterou je příspěvek na péči. [2] Příspěvek na péči je určen osobám, které kvůli svému špatnému zdravotnímu stavu nejsou schopny samy vykonávat běžné životní potřeby a tím pádem potřebují pomoc jiné osoby. Příjemce může příspěvek použít k uhrazení pomoci, kterou mu poskytuje osoba blízká, asistent nebo jiní registrovaní poskytovatelé sociálních služeb. Jde o to, že příjemce se stává finančně samostaným a potřebnou službu si může sám vybrat a koupit. Stává se tím aktivním klientem a dochází k jeho

individualizaci. [15] V tabulce č. 4 je znázorněn počet a suma příspěvků na péči, které byly vyplaceny v roce 2013.

Tabulka č. 4: Počet a suma vyplacených příspěvků na péči v roce 2013

Stupeň závislosti	Průměrný počet vyplacených dávek (v tis.)	Suma vyplacených příspěvků (v mil. Kč)		
		Osobám mladším 18 let	Osobám starším 18 let	Celkem
I. stupeň – lehká závislost	108,6	455	973	1 427
II. stupeň – středně těžká závislost	103,4	470	4 580	5 050
III. stupeň – těžká závislost	68,1	531	5 914	6 445
IV. stupeň – úplná závislost	41,3	774	5 033	5 807
Ostatní	X	37	779	816
Celkem	321,3	2 267	17 278	19 545

Zdroj: MPSV, vlastní zpracování

Příspěvek na péči je vyplácen každý kalendářní měsíc, za který náleží. Vyplácí ho krajská pobočka Úřadu práce v české měně a to převodem na platební účet nebo poštovním poukazem. [24]

Výše příspěvku na péči je určena podle závislosti na jiné osobě, bez které by závislá osoba nemohla vykonávat základní životní potřeby. Stupeň závislosti se hodnotí podle schopnosti zvládat základní životní potřeby jako:

- mobilita,
- orientace,
- komunikace,
- stravování,
- oblékání a obouvání,
- tělesná hygiena,

- péče o zdraví,
- péče o domácnost, ta se neposuzuje u osob mladších osmnácti let,
- vykonávání fyziologické potřeby,
- osobní aktivity. [24]

3.9.2 Evropský sociální fond

Evropský sociální fond je jedním ze třech strukturálních fondů Evropské unie. Jeho hlavním úkolem je snižovat nezaměstnanost, podporovat začleňování osob do společnosti a rozvíjet rovnocenné příležitosti na trhu práce a lidských zdrojů. Cíle Evropského sociálního fondu jsou:

- pomoc nezamestnaným lidem při vstupu na trh práce,
- rovnost pro všechny při vstupu na trh práce,
- pomoc lidem ze znevýhodněných sociálních skupin při vstupu na trh práce,
- celoživotní vzdělávání,
- rozvoj kvalifikované a přizpůsobivé pracovní síly,
- zavádění moderních způsobů organizace a podnikání,
- zlepšení pozice žen na trhu práce,
- boj proti všem formám diskriminace a nerovnosti, které souvisejí s trhem práce. [23]

Zodpovědným orgánem za řízení pomoci z Evropského sociálního fondu je v České republice Ministerstvo práce a sociálních věcí, které současně řídí Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost. Druhým řídicím orgánem je Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, které spravuje Operační program Vzdělávání pro konkurenceschopnost. Posledním řídicím orgánem v České republice je Magistrát hlavního města Praha, který se stará o Operační program Praha – Adaptabilita. Mezi další partnery, kteří se starají o realizaci programů, patří Ministerstvo pro místní rozvoj, Ministerstvo životního prostředí, Ministerstvo průmyslu a obchodu, CzechInvest, Úřad práce a orgány místní a regionální samosprávy. Finanční prostředky, které Evropský sociální fond poskytl České republice, činily v programovém období 2007 – 2013 3,8 mld. EUR a v programovém období 2004 – 2006 456, 98 mil. EUR. [23]

Mezi podporované projekty patří např. tyto neinvestiční projekty:

- rekvalifikace nezaměstnaných,
- speciální program pro osoby se zdravotním postižením, děti, mládež etnické menšiny a další znevýhodněné skupiny obyvatel,
- podpora začínajícím OSVČ,
- rozvoj institucí služeb zaměstnanosti,
- rozvoj vzdělávacích programů,
- zlepšování podmínek pro využívání ICT pro žáky i učitele,
- stáže studentů, pedagogů a vědeckých pracovníků v soukromém a veřejném sektoru a další.

Pro programové období 2014 – 2020 byl schválen operační program Zaměstnanost, který bude v řízení Ministerstva práce a sociálních věcí, OP Výzkum, vývoj a vzdělávání v gesci Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy a OP Praha Pól růstu, který bude realizovat Magistrát hlavního města Prahy. Mezi cíle bude patřit zvyšování zaměstnanosti - prioritou by měla být pomoc mladým lidem se vstupem na trh práce, sociální začleňování, které má pomoci lidem v obtížné situaci se získáním dovedností a práce, kvalitní vzdělání (snaha o snížení počtu osob, které předčasně ukončí školní docházku), zkvalitnění veřejné zprávy a řízení. [22,23]

4. Charakteristika sociálních služeb v okrese Praha – západ

4.1 Základní charakteristika

Okres Praha - západ je jedním z 12 okresů Středočeského kraje. Je to nejmenší okres, který představuje pouze 5% plochy kraje. Okres je charakteristický třetím nejvyšším počtem obyvatel a druhou nejvyšší hustotou zalidnění v kraji. Od roku 2003, kdy proběhla reforma veřejné správy, je v okrese jeden správní obvod obce s rozšířenou působností (Černošice), který se dále dělí na šest správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem (Černošice, Roztoky, Hostivice, Mníšek pod Brdy, Jílové u Prahy, Jesenice). Okres se skládá ze sedmdesáti devíti obcí, z kterých má devět přiznaný statut města a dvě statut mestysu. [20]

V těsné blízkosti okresu leží Praha, hlavní město České republiky, a díky které má okres jedinečné postavení. Doplnuje Praze pracovní síly, průmysl, stavebnictví a služby a poskytuje obyvatelům Prahy místo pro rekreaci. Sociálně prostorové uspořádání společnosti a sídelní struktura okresu je ovlivňována suburbanizací. To znamená, že venkovské obyvatelstvo se stěhuje do příměstských částí, kam přináší své zvyky a způsoby a tím ovlivňuje původní obyvatelstvo. [28] Tabulka č. 5 zaznamenává vybrané ukazatele, které se týkají okresu Praha – západ. Údaje jsou uvedeny k 31. 12. 2013.

Tabulka č. 5: Vybrané ukazatele z roku 2013

Ukazatel	Hodnota	Měřicí jednotka
Rozloha	580, 347 336	km ²
Počet obcí	79	
Počet obyvatel	131 206	osob
- ženy	66 634	
Hustota zalidnění	221	Obyvatel na km ²
Nezaměstnanost	4, 34	%

Zdroj: ČSÚ

Obrázek č. 1: Administrativní rozdělení okresu Praha - západ



Zdroj: ČSÚ

4.2 Sociální služby v okrese Praha – západ

Informace o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb v okrese Praha – západ je možné najít v Registru poskytovatelů sociálních služeb. V dnešní době na území okresu poskytuje sociální služby více než 30 zařízení. Jedná se především o domovy pro seniory a denní stacionáře. V menším zastoupení jsou pak zřízeny týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením a ostatní sociální služby. Sociální služby jsou poskytovány ve formě ambulantní, pobytové i terénní. Tabulka č. 6 udává, jak jsou v okrese Praha – západ zastoupeny vybraná zařízení poskytující sociální služby.

Tabulka č. 6: Sociální služby poskytované ve vybraných zařízeních v okrese Praha - západ

Zařízení	Počet
Domovy pro seniory	8
Denní stacionáře	3
Tydenní stacionáře	2
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	1
Ostatní zařízení	17

Zdroj: ČSÚ

4.3 Financování sociálních služeb

Hlavním zdrojem financování sociálních služeb v okrese Praha – západ jsou dotace. Dotace jsou poskytovatelům sociálních služeb vypláceny na základě metodiky Středočeského kraje pro poskytování dotací, která se řídí metodikou Ministerstva práce a sociálních věcí a posouzení žádosti o dotaci ze státního rozpočtu v oblasti podpory poskytování sociálních služeb. Konenčné rozhodnutí o poskytnutí podpory má Středočeský kraj, který poskytuje finanční prostředky z dotačního řízení. Kraj také určuje podmínky pro poskytování dotací a rozhoduje o účelu jejich vynakládání. [33]

V současné době Středočeský kraj realizuje několik projektů. Tyto projekty jsou financovány z Evropského fondu a ze státního rozpočtu. Jedná se o tyto projekty:

- Základní síť sociálních služeb ve Středočeském kraji III – rozpočet projektu je 30 020 520, 00 Kč a navazuje na projekt s názvem Základní síť sociálních služeb ve Středočeském kraji II,
- Základní síť sociálních služeb ve Středočeském kraji II – rozpočet projektu činí 97 822 522, 00 Kč a jeho cílem je zvyšovat dostupnost, kvalitu a kontrolu poskytování vybraných služeb v kraji, projekt je realizován na základě zkušeností z předcházejícího projektu, který byl zaměřen na rozvoj sociálních služeb,

- Podpora procesů směřujících k poskytování sociálních služeb a sociální práce s důrazem na jednotnou strategii ve Středočeském kraji – cílem projektu je zjistit situaci probíhajících změn v oblasti sociálních služeb a rozvíjet proces plánování,
- Kvalita sítě pobytových služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením ve Středočeském kraji – projekt by měl přispět ke zvýšení kvality pobytových sociálních služeb, které jsou poskytovány příspěvkovými organizacemi kraje a k vytvoření sítě služeb, které jsou v jednotlivých regionech kraje potřebné
- Podpora standardizace výkonu sociálně právní ochrany na území Středočeského kraje – cílem projektu je vytvořit podmínky pro systematickou práci pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany s rodinami

5. Vlastní práce

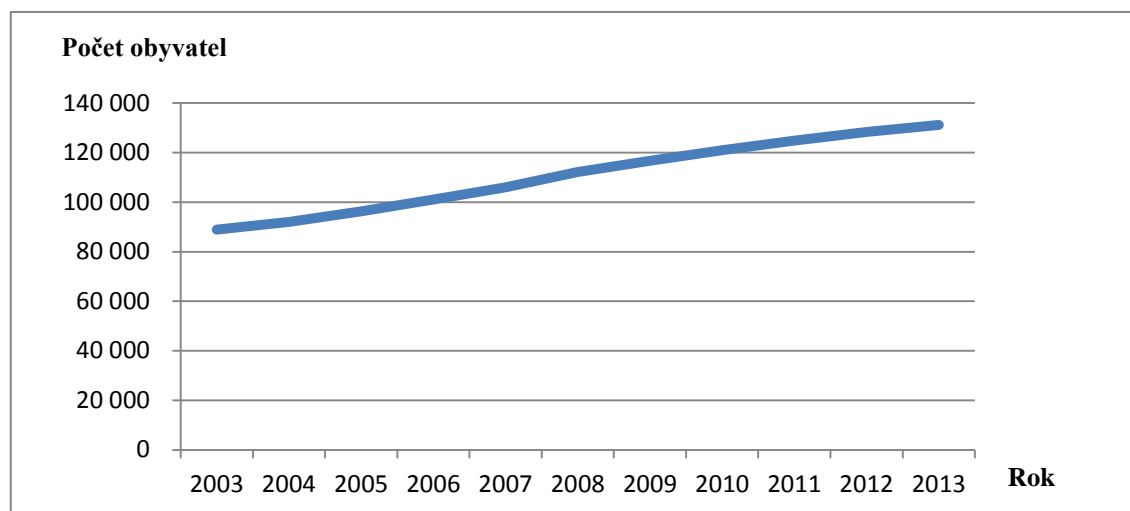
Vlastní část práce je rozdělena na dvě části. První část se zaměřuje na rozbor vybraných ukazatelů okresu Praha – západ. K vypracování budou použity údaje z databází Českého statistického úřadu, Ministerstva práce a sociálních věcí a Středočeského kraje. V druhé části práce je vyhodnoceno dotazníkové šetření, které bylo provedeno u vybraného poskytovatele sociálních služeb v daném okrese.

5.1 Demografické údaje

V této části práce budou shrnuty a zanalyzovány vybrané demografické údaje týkající se okresu Praha – západ.

Počet obyvatel

Graf č. 1: Vývoj počtu obyvatel v okrese Praha – západ v letech 2003 – 2013



Zdroj: ČSÚ, vlastní zpracování

Z grafu č. 1, ve kterém je znázorněn vývoj počtu obyvatel okresu Praha – západ, je zřejmé, že za posledních 10 let počet obyvatel stoupl o více než 42 tisíc (na 147,595%). Tento významný nárůst počtu obyvatel můžeme vysvětlit procesem tzv. suburbanizace, kdy se obyvatelé stěhují na okraj měst, v tomto případě na okraj Prahy. V následující tabulce č. 7 lze vidět, že v okrese Praha – západ žije více žen, v průměru o 3,355%.

Nejmenší rozdíl mezi počtem žen a mužů byl v roce 2008, kdy žen bylo pouze o 2,784% více.

Tabulka č. 7: Podíl žen a mužů na celkovém obyvatelstvu v okrese Praha - západ

Rok	Muži	Ženy	Celkem
2003	43 454	45 442	88 896
2004	45 088	46 961	92 049
2005	47 309	48 995	96 304
2006	49 673	51 376	101 049
2007	52 194	53 854	106 048
2008	55 345	56 886	112 211
2009	57 547	59 183	116 730
2010	59 611	61 379	120 990
2011	61 429	63 370	124 799
2012	63 197	65 129	128 326
2013	64 572	66 634	131 206

Zdroj: ČSÚ, vlastní zpracování

Statistické prognózování vývoje počtu obyvatel

Díky statistickým metodám je možné vypočítat, jak může v budoucnu vypadat stav obyvatelstva v daném okrese. K výpočtu byly použity údaje z tabulky č. 7. Nejvhodnější pro výpočet je kvadratický model trendové funkce. Výpočet funkce a elementární charakteristiky časových řad jsou uvedeny v příloze č. 1.

Rovnice kvadratické funkce:

$$y'_t = 82\,190,38 + 5\,271,73 \cdot t - 66,05 \cdot t^2$$

Index determinance:

$$R^2 = 0,9959$$

Tabulka č. 8: Očekávaný počet obyvatel v okrese Praha – západ v letech 2014 - 2016

Rok	Bodový odhad	Intervalový odhad
2014	135 941	132 297 – 139 584
2015	139 561	135 098 – 144 024
2016	143 050	137 525 – 148 575

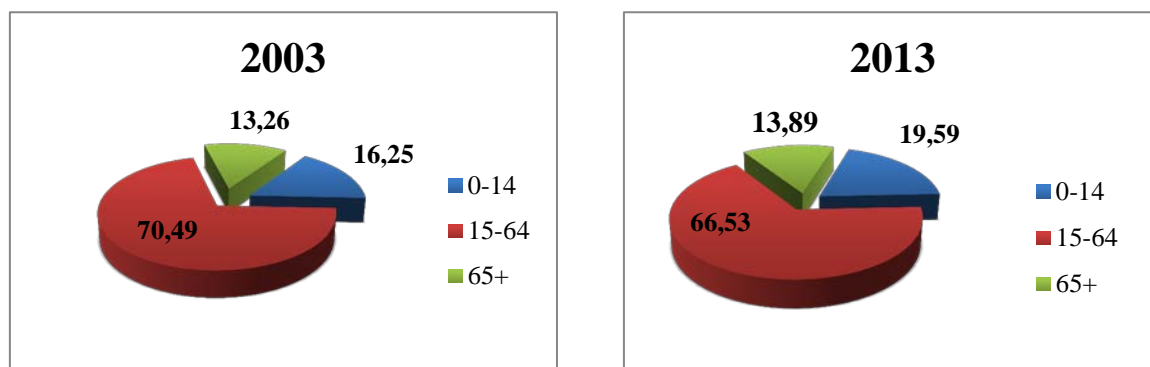
Zdroj: vlastní výpočet

Bodová předpověď pro následující tři roky má stoupající tendenci. Dle výpočtů by v roce 2016 mohl mít okres Praha – západ až 143 tisíc obyvatel. To je od roku 2003 až 60% nárůst počtu obyvatel.

U intervalové předpovědi, která je znázorněna v tabulce č. 8, je vypočítána horní a dolní mez intervalu, ve kterém se bude pohybovat počet obyvatel v požadovaný rok. Intervalová predikce bývá zpravidla přesnější.

Věková struktura obyvatelstva

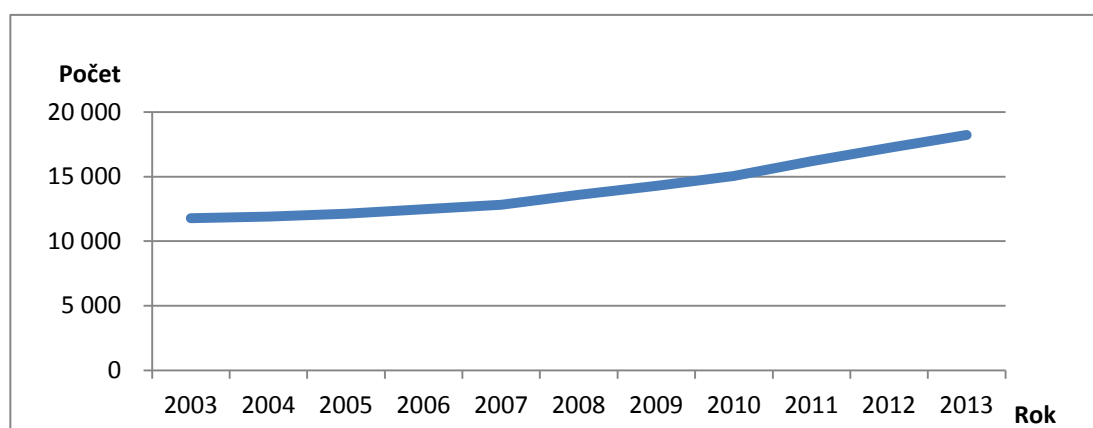
Graf č. 2: Věková struktura obyvatelstva v okrese Praha – západ v roce 2003 a 2013 (uvedeno v %)



Zdroj: ČSÚ, vlastní zpracování

Dle grafu č. 2 můžeme říci, že v roce 2013 tvořil největší podíl na obyvatelstvu lidé v produktivním věku 15 – 64 let, a to 66,526%. Oproti roku 2003 je u této skupiny zaznamenán téměř 4% pokles. Druhou nejpočetnější skupinu v roce 2013 tvoří mladiství ve věku 0 – 14 let, kteří mají 19,587% zastoupení a lidé starší 65 let představují 13,887% celkového obyvatelstva. Procentuální zastoupení věkové skupiny starší 65 let se od roku 2003 výrazně nezměnilo. Podíl skupiny ve věku 0 – 14 let se zvýšil o více než 3%. Toto navýšení může být vysvětleno tím, že se do blízkosti hlavního města stěhují mladé rodiny s malými dětmi. Na následujícím grafu č. 3 je zřejmé, že za sledované období počet lidí starších 65 let prudce stoupl. V roce 2003 bylo v okrese Praha – západ necelých 12 tisíc obyvatel starších 65 let, v roce 2013 jich už bylo přes 18 tisíc. Jejich počet se zvedl téměř dvojnásobně.

Graf č. 3: Vývoj počtu obyvatelstva 65+ v okrese Praha – západ v letech 2003 – 2013



Zdroj: ČSÚ, vlastní zpracování

Predikce růstu počtu seniorů v okrese Praha – západ v letech 2014 – 2016

Počet seniorů každým rokem stoupá, a tak pro výpočet budoucích hodnot nejlépe odpovídá kvadratický model trendové funkce. Výpočet funkce a elementární charakteristiky časových řad jsou uvedeny v příloze č. 2.

Rovnice kvadratické funkce:

$$y_t = 11\,774,06 - 66,03 \cdot t + 60,27 \cdot t^2$$

Index determinance:

$$R^2 = 0,9988$$

Tabulka č. 9: Očekávaný počet obyvatel 65+ v okrese Praha – západ v letech 2014 - 2016

Rok	Bodový odhad	Inervalový odhad
2014	19 661	19 437 – 19 886
2015	21 102	20 792 – 21 412
2016	22 663	22 251 – 23 075

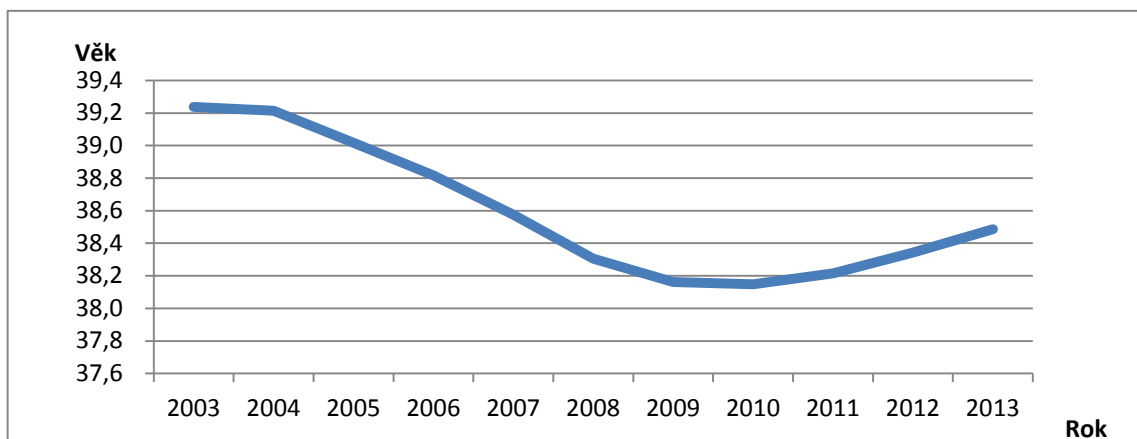
Zdroj: vlastní výpočet

Dle výsledků, které jsou uvedeny v tabulce č. 9, lze říci, že do skupiny lidí starších 65 let, každým rokem přibude průměrně 1 481 obyvatel. V roce 2016 by tato skupina mohla být zastoupena až více než 22,5 tisíci obyvatel. To je oproti roku 2003 téměř dvojnásobek.

Průměrný věk obyvatelstva

S věkovou strukturou obyvatelstva lze sledovat i průměrný věk. Průměrný věk v okrese Praha – západ má kolísavý charakter. Od roku 2004 začal klesat a z 39,2 let se v roce 2010 snížil na 38,1 let. Od následujícího roku se začal zvyšovat. Snížení průměrného věku může být dáno migrací mladých rodin s dětmi do blízkosti hlavního města. Počet dětí ve věku 0 – 14 let roste větším tempem než podíl dospělých starších 65 let. Následný nárůst průměrného věku může být zapříčiněn mírným snížením živě narozených dětí. S tím souvisí i index stárí, který vyjadřuje, kolik je v populaci obyvatel věku 65 let a více na 100 dětí ve věku 0 – 14 let. Už od roku 1997 index stárí začal klesat a z 92,2% klesl do roku 2010 na 67,2%. Z opětovného nárůstu vyplývá, že se zvětšuje podíl nejstarší věkové skupiny na celkovém obyvatelstvu a tím společnost okresu stárne.

Graf č. 4: Průměrný věk obyvatel okresu Praha – západ v letech 2003 – 2013

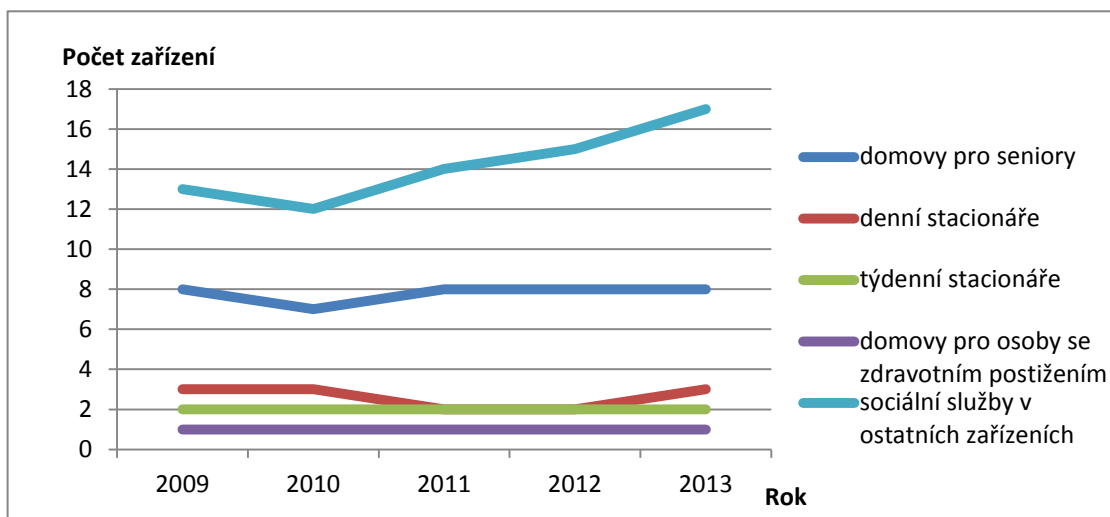


Zdroj: ČSÚ, vlastní zpracování

5.2 Analýza vybraných ukazatelů sociálních služeb v okrese Praha – západ

Dle údajů z Českého statistického úřadu jsou poskytované sociální služby rozděleny na domovy pro seniory, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domov pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby v ostatních zařízeních.

Graf č. 5: Přehled poskytovaných sociálních služeb v okrese Praha - západ



Zdroj: ČSÚ, vlastní zpracování

Z grafu č. 5 je zřejmé, že počty jednotlivých zařízení sociálních služeb se v posledních letech výrazně neměnily. Největší nárůst je zaznamenán mezi ostatními

zařizeními ostatních služeb. U domů pro seniory a denních stacionářů můžeme vidět lehký propad, který se ale v následujících letech opět vyrovnal. Týdenní stacionáře a domovy pro osoby se zdravotním postižením měli po celou dobu konstantní počet. Nejvýše jsou v okrese Praha – západ zastoupeny domovy pro seniory. Denní stacionáře, týdenní stacionáře a domovy pro osoby se zdravotním postižením nemají takové zastoupení.

5.3 Vývoj výše důchodů v okrese Praha - západ

Důchody se dělí na několik druhů. Jedná se o starobní důchod, invalidní důchod, vdovský důchod, vdovecký důchod a sirotčí důchod. Starobní důchod dělíme na plný a poměrný. Poměrný starobní důchod se od plného liší tím, že vyžaduje kratší dobu pojištění. V roce 2013 dosahoval plný starobní důchod výše 11 427,-Kč, poměrný starobní důchod 4 476,-Kč. Invalidní důchod se dělí na tři stupně podle klasifikace invalidity. V roce 2010 došlo ke změně této klasifikace. Nejnižší důchod dostávají příjemci prvního stupně invalidity a nejvyšší důchod je přiřazován příjemcům třetího stupně. Průměrná výše invalidního důchodu v roce 2013 byla 7 626,-Kč. Vdovský a vdovecký důchod je dělený na sólo a kombinovaný. Kombinovaného důchodu pobírají větší částku muži vdovci. V roce 2013 rozdíl činil 1 556,-Kč a vdovecký důchod byl 13 708,-Kč. Posledním druhem důchodu je sirotčí důchod. Ten měl v roce 2013 výši 5 800,-Kč.

V následující tabulce č. 10 je znázorněna průměrná výše důchodu v okrese Praha – západ od roku 2010 do roku 2013. Hodnoty jsou uvedeny až od roku 2010 z toho důvodu, že v roce 2010 došlo ke změně klasifikace stupně invalidity.

Tabulka č. 10: Průměrná výše měsíčního důchodu v okrese Praha – západ v letech 2010 – 2013

Rok	2010	2011	2012	2013	\bar{k}
Důchod	10 187	10 614	10 849	11 034	1,0270

Zdroj: ČSÚ, vlastní zpracování

Průměrná výše měsíčního důchodu nevykazuje žádný velký vývoj. Do roku 2012 rostly důchody podle zákona o inflaci a o třetinu růstu reálných mezd. [27] Ze získaných

hodnot můžeme vyčíst, že to se každý rok v průměru důchody zvyšovaly o necelých tři sta korun.

Tabulka č. 11 nám udává, kolik obyvatel okrese Praha – západ v letech 2010 až 2013 pobíralo důchod. Čísla mají zvyšující se tendenci, každým rokem se počet lidí, kteří pobírají důchod, zvyšuje. Největší nárůst příjemců byl zaznamenán v roce 2011, kdy se jejich počet zvýšil o více než 1 000 osob. V dalších letech nebyl nárůst tak velký, počet příjemců se zvýšil v průměru o 500 lidí. Celkově se od roku 2010 do roku 2013 počet příjemců důchodu zvýšil o 2 268 osob, to znamená na 109, 245%.

Tabulka č. 11: Počet příjemců důchodu v okrese Praha – západ v letech 2010 – 2013

Rok	2010	2011	2012	2013	\bar{k}
Počet osob	24 533	25 798	26 291	26 801	1,0299

Zdroj: ČSÚ, vlastní zpracování

5.4 Analýza dotazníkového šetření

5.4.1 Domov seniorů Zelená lípa Hostivice

Dotazníkové šetření bylo provedeno v domově seniorů Zelená lípa Hostivice. Hostivice je město o výměře 1 449 ha, které se nachází na západním okraji Prahy a k 1. 1. 2014 má 8 802 obyvatel. [25]

Domov seniorů je moderně zařízen a byl otevřen 28. listopadu 2001. V současné době je příspěvkovou organizací Středočeského kraje. Služba je poskytována pobytovou formou s kapacitou 65 lůžek, která jsou rozdělena do 37 jednolůžkových, 12 dvoulůžkových a 1 čtyřlůžkového pokoje. Vybavení domova obsahuje vlastní kuchyň a jídelnu, prádelnu, společenskou místnost a dílnu pro ruční práce klientů. Pro větší akce je možné využít vstupní halu domova.

Domov je určen pro seniory, kteří jsou starší 65 let a potřebují pravidelnou pomoc ostatních při běžných denních činnostech. Ta jim ale kvůli různým důvodům nemůže být poskytnuta členy jejich rodiny nebo známých. Snahou domova je těmto lidem poskytnout důstojný a spokojený život v podmínkách, které se co nejvíce podobají běžnému způsobu

života. Vytváří pohodlné, klidné a nerušené prostředí, které umožňuje soukromí domova. Na druhé straně domov dává možnost vytvářet společenské kontakty a účastnit se různých společenských aktivit. Domov klientům poskytuje sociální, ošetrovatelské a zdravotní služby, které jsou pro ně potřebné. Pomáhá jim vyřizovat úřední i osobní záležitosti, je jim oporou v udržování kontaktu s jejich rodinou. Sociální pracovnice se stará o organizaci kulturních vystoupení, procházek či výletů a zájezdů. Nabídka využití volného času je velmi pestrá. Domov disponuje výtvarnou a keramickou dílnou, kterou mohou klienti dvakrát v týdnu navštěvovat. V dílně se věnují například pletení pedigu, šití patchworku, tkaní na hřebenovém stavu nebo také malbě na hedvábí či výrobě ručního papíru. Oblíbené je také skupinové cvičení či procházky v okolí nebo různé společenské hry.

Zdravotní péči poskytuje praktická lékařka, která pravidelně jednou týdně ordinuje v domově seniorů. Dále domov spolupracuje s revmatologem, kardiologem, diabetologem, ortopedem, endokrinologem, psychiatrem, očním, kožním a plicním lékařem.

K 31. 12. 2013 bylo v domově ubytováno 62 klientů, z kterých 50 pobírá příspěvek na péči v I. – IV. stupni. Tři lůžka zůstala ke konci roku neobsazena z důvodu úmrtí klientů před vánočními svátky. Z celkového počtu klientů jich je 11 plně imobilních a 39 se pohybuje pomocí kompenzačních pomůcek. Průměrný věk klientů je 85,7 let. V tabulce č. 12 je rozepsán podrobnější rozbor věkové struktury.

Tabulka č. 12: Věková struktura klientů

Věk	65 - 75	76 - 85	86 a více	Celkem
Muži	4	5	4	13
Ženy	1	23	25	49
Celkem	5	28	29	62

Zdroj: výroční zpráva Zelené lípy Hostivice z roku 2013, vlastní zpracování

Z tabulky č. 12 je zřejmé, že v domově seniorů žije více žen než mužů. Muži zaujímají pouze 21% všech klientů, žen je tedy v domově ubytovaných téměř čtyřnásobek. Nejvíce klientů je ve věkové skupině 86 a více let. Druhou, téměř stejně početnou skupinou, je skupina klientů ve věku 76 – 85 let. Nejméně početnou je skupina mezi 65 – 75 lety, která představuje pouhých 8% klientů.

Financování domova seniorů Zelená lípa Hostivice probíhá z několika zdrojů. Jedná se o státní dotace, příspěvek zřizovatele, úhrady za pobyt od klientů, příspěvek na

péči, úhrady ZP, hostinská činnost, fakultativní služby, nájemné a úroky. Vývoj dotací přidělených MPSV od roku 2010 do roku 2013 je znázorněn v tabulce č. 13.

Tabulka č. 13: Vývoj dotací přidělených MPSV v letech 2010 - 2013 (v tis. Kč)

Rok	2010	2011	2012	2013
Dotace (v tis. Kč)	5 761	5 800	4 831	3 990

Zdroj: iregistr MPSV, výroční zprávy Zelené lípy Hostivice, vlastní zpracování

Nejvyšší dotaci domov dostal v roce 2011 a to 5 800 000,- Kč. V dalších letech se pak dotace začaly snižovat. V roce 2013 byly dotace přiznané Ministerstvem práce a sociálních věcí téměř o jeden milion nižší oproti roku 2012. Dle dokumentace nákladů ve výroční zprávě domova pro seniory můžeme vidět, že náklady oproti minulým letům nepatrně vzrostly. Zvýšení bylo způsobeno nezbytnými úpravovými pracemi. Poskytnuté dotace veškeré náklady neuhradily a po souhlasu zřizovatele byl rozdíl uhrazen z rezervního fondu. Od roku 2015 je ve způsobu rozdělování dotací nový systém. Ministerstvo práce a sociálních věcí určí výši dotace pro celý Středočeský kraj a ten pak přidělenou dotaci dělí mezi poskytovatele sociálních služeb. Podle dosavadních informací by dotace pro domov seniorů Zelená lípa Hostivice měla být přibližně o 600 tisíc korun nižší než v předchozím roce.

V domově je zaměstnáno přibližně 38 zaměstnanců. Přesný počet nelze přímo určit, protože někteří pracují na dohodu o provedení práce nebo dohodu o pracovní činnosti. V domově musí být nepřetržitě přítomna nějaká zdravotní sestra, která má k sobě pracovníky přímé péče. Počet přítomných pracovníků přímé péče záleží na denní době. Přes noc je nutná přítomnost pouze jednoho pracovníka přímé péče. Ve dne pak musí být v pracovní dny přítomno pět pracovníků přímé péče a ve dnech víkendu čtyři. V současné době je v domově na výpomoc jeden dobrovolník z červeného kříže.

5.4.2 Dotazník

Dotazník byl rozdán mezi 52 uživatelů sociálních služeb v domově seniorů Zelená lípa Hostivice. Mezi dotazovanými byli mužá i ženy a věk dotazovaných se pohyboval v rozmezí mezi 65 – 93 let. Vzhledem k pokročilému věku dotazovaných, obsahuje

dotazník pouze pár nejdůležitějších otázek, které mohou přiblížit spokojenost dotazovaných klientů s nabízenou službou.

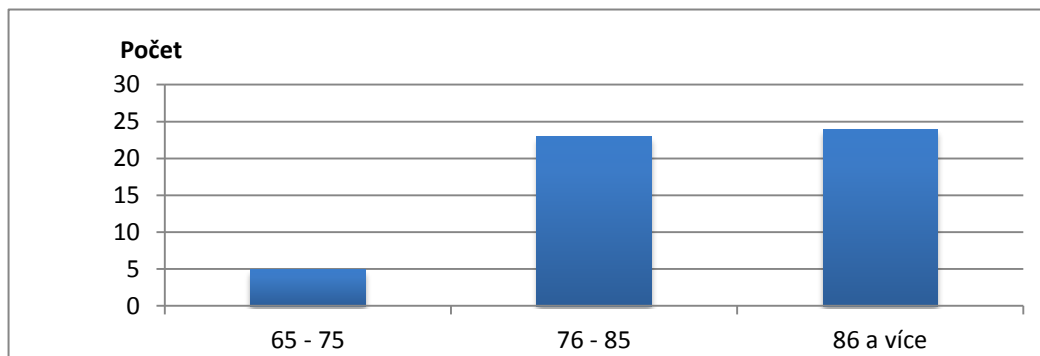
Počet žen a mužů

Mezi dotazovanými bylo 10 mužů (19,2%) a 42 žen (80,8%). Mužů bylo o 32 méně než žen, což je dáno tím, že v domově pro seniory převládají klientky ženy.

Věk dotazovaných

Věk respondentů se pohyboval mezi 65 – 93 lety. Vzhledem k tomu, že průměrný věk domova je celkem vysoký, byla největším podílem zastoupena věková skupina 86 a více let, a to počtem 24 osob. Hned v závěsu je věková skupina 76 – 85 let, v které bylo pouze o jednoho respondenta méně. Nejmenším počtem osob byla reprezentována nejmladší věková skupina, za kterou odpovídalo pouze 5 lidí. Tento nízký počet je zapříčiněn vysokým podílem starších uživatelů. Věková struktura dotazovaných je znázorněna v grafu č. 6

Graf č. 6: Věková struktura dotazovaných



Zdroj: vlatsní zpracování

Doba čekání na poskytnutí služby

Doba, než byla služba poskytnuta, se velmi liší. Někteří lidé čekali měsíce, jiní zas pár let. Dříve byli lidé do domova seniorů Zelená lípa přijímáni podle pořadí podaných žádostí. V poslední době byl ale zaveden nový systém, kdy se žádosti posuzují a jsou přijímáni pouze lidé, kteří splňují daná kritéria. Z tabulky č. 14 je zřejmé, že čekací lhůty nejsou příliš dlouhé. Téměř polovina klientů nemusela na přijetí do domova čekat déle než 1 rok. V době začátků domova pro seniory lidé čekali třeba jen 14 dní, než byli do domova

přijati. Jeden až tři roky muselo na ubytování v domově seniorů čekat 30,769% dotazovaných. Pouze 12 uživatelů sociální služby, muselo na poskytnutí čekat 3 – 5 let.

Tabulka č. 14: Jak dlouho uživatelé čekali na poskytnutí služby

Doba čekání			
Méně než rok	1 – 3 roky	3 – 5 let	Déle než 5 let
24	16	12	0

Zdroj: vlastní zpracování

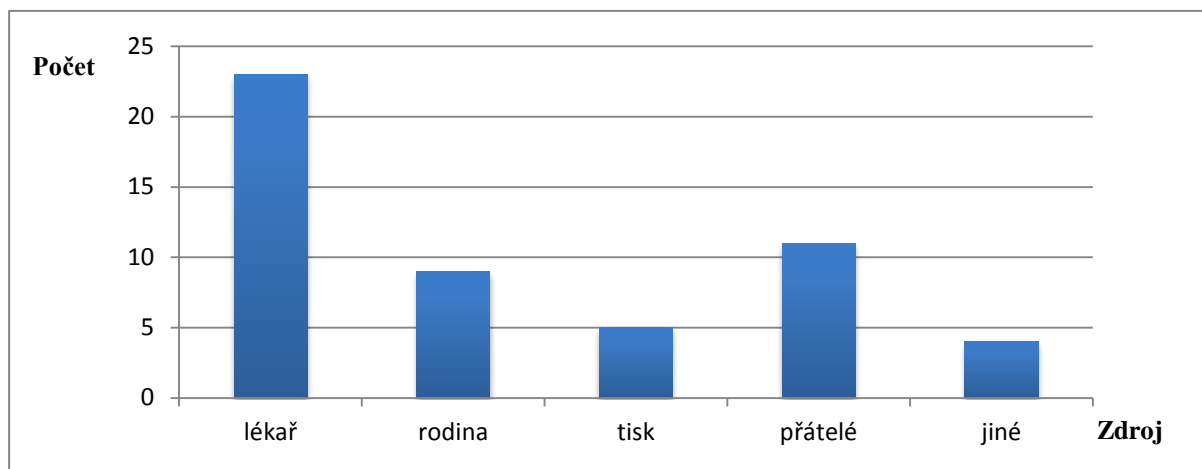
Doba využívání služby

Domov pro seniory Zelená lípa Hostivice byl založen před necelými 14 lety. Nejdéle ubytovaní klienti jsou tu však 10 let. Přibližně 37% klientů využívá sociální službu déle než 5 let. Necelých 43% uživatelů je zde ubytováno 3 – 5 let a 21 % osob službu využívá kratší dobu než 3 roky.

Informace o poskytované službě

Z grafu č. 7 lze vyčíst, že nejvíce klientů se o poskytované sociální službě dozvědělo od lékaře. 9 uživatelům poskytla informace rodina, přátelé poradili 11 uživatelům. Z tisku se o poskytované službě dozvědělo 5 lidí a jiný zdroj informací uvedly 4 osoby. Mezi jiné zdroje patří například jiné domovy pro seniory.

Graf č. 7: Zdroj informací o sociální službě

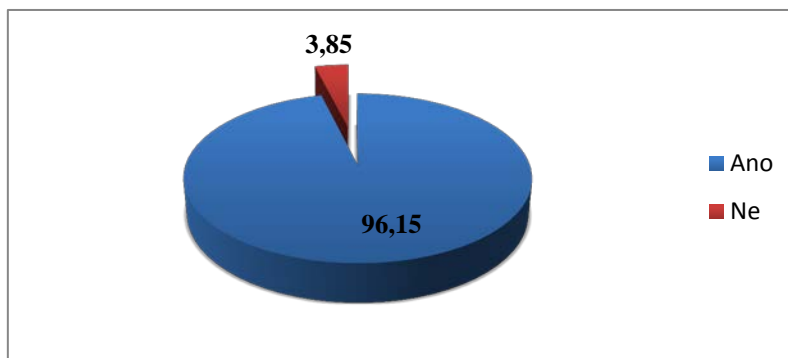


Zdroj: vlastní zpracování

Volnočasové aktivity

Nabídka volnočasových aktivit je v domě seniorů velmi pestrá. Klienti mohou chodit do dílny, cvičit nebo chodit na různé výstavy či jezdit na výlety. Pravidelně se pro ně pořádá i kavárna. Klienti jsou za tyto možnosti trávení času velmi rádi, protože je to pro ně určitý program a zpestření dne. Klientů, kteří chodí do dílen a věnují se nějaké manuální práci je ovšem méně. Jejich počet se pohybuje kolem 19 osob. Příčinou takového nízkého počtu je pokročilejší věk. Počet dotazovaných, kteří se účastní volnočasových aktivit, je znázorněn v grafu č. 8.

Graf č. 8: Počet účastníků volnočasových aktivit (uvedeno v %)

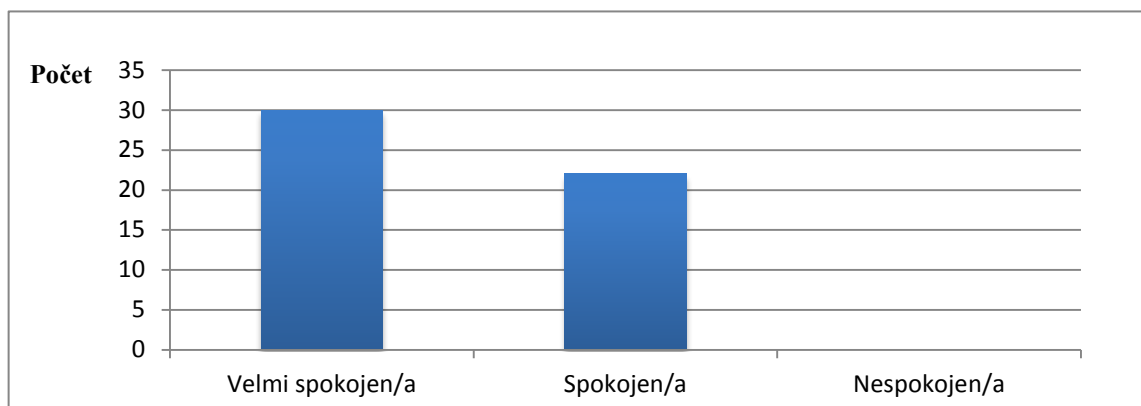


Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu č. 9 je zřejmé, že spokojenost klientů s nabídkou volnočasových aktivit je velmi vysoká. Klienti jsou rádi za každé povzbuzení a zpestření dne. Mezi jejich

nejoblíbenější činnosti patří procházky, výlety nebo keramické dílny. Ty bývají tematicky zaměřené a výrobky jsou pak vystavovány a prodávány.

Graf č. 9: Spokojenost s nabídkou volnočasových aktivit

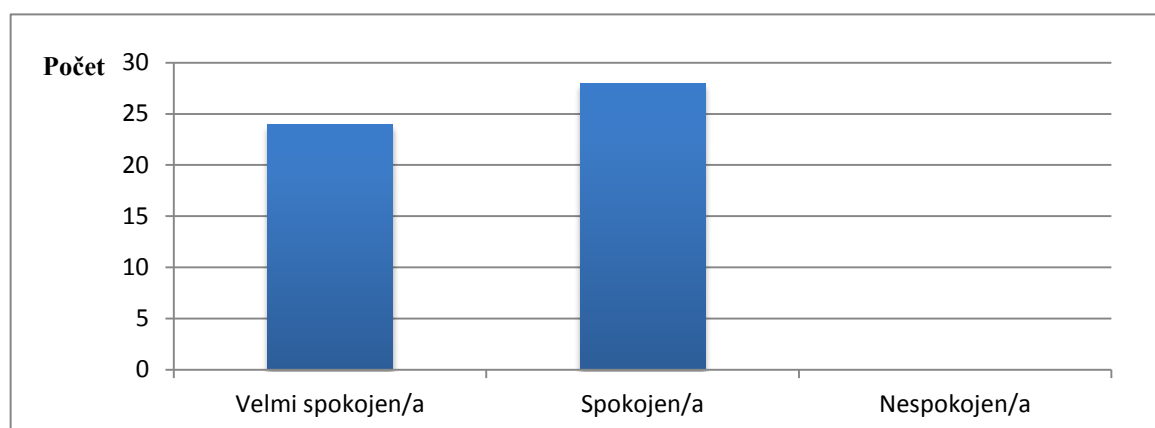


Zdroj: vlastní zpracování

Spokojenost s personálem

Jak ukazuje graf č. 10, s personálem jsou všichni dotazovaní klienti spokojeni. Velmi spokojeno je s přístupem zaměstnanců 46% dotazovaných. V průměru jsou vedením zaznamenány dvě stížnosti na chování personálu ročně. Většinou se ale jedná o nějaké nedorozumění.

Graf č. 10: Spokojenost uživatelů s personálem



Zdroj: vlastní zpracování

Celková spokojenost s poskytovanou službou

V tabulce č. 15 je uvedena celková spokojenost klientů s poskytovanou službou. Pokud mají uživatelé hodnotit celkovou spokojenost, je téměř 60% z nich velmi spokojeno. Spokojenost vyjádřilo 21 dotazovaných. Nespokojenost s poskytovanou službou nevedl žádný dotazovaný. Důvodem může být, ačkoliv bylo dotazníkové šetření anonymní, že někteří respondenti mají strach vyjádřit svůj názor. Určité rezervy v poskytovaných službách mohou být ve stravovací oblasti. Někteří lidé si například stěžují na podávané porce, že jsou příliš malé. Mimo tyto a nějaké další malé nedostatky, panuje v domově celková spokojenost. Klienti jsou především spokojeni s prostředím, kde se domov nachází a s ubytováním. Většina respondentů je ubytována v jednolůžkových pokojích, což jim zajišťuje dostatek soukromí.

Tabulka č. 15: Celková spokojenost uživatelů s poskytovanou sociální službou

Spokojenost uživatelů	Počet
Velmi spokojen/a	31
Spokojen/a	21
Nespokojen/a	0

Zdroj: vlastní zpracování

5.4.3 Testování závislosti kvalitativních znaků

Ze získaných údajů dotazníkového šetření bylo pomocí asociačních a kontingenčních vztahů zjišťováno, zda mezi vybranými znaky existuje statisticky významná závislost. Pokud bylo prokázáno, že mezi znaky závislost existuje, byla určena její síla. Asociační a kontingenční tabulky pro vybrané znaky jsou spolu s postupem výpočtů uvedeny v příloze č. 4 – 7.

5.5 Návrhy a doporučení

Na základě zjištěných údajů lze říci, že společnost každým rokem stárne. Podíl seniorů ve společnosti se zvyšuje a tím je velké i číslo neuspokojených žadatelů o poskytnutí sociální služby. Je tedy nutné, aby se sociální služby rozvíjely a zajišťovaly dostatečné kapacity pro své uživatele. Rozvíjet by se měla také informovanost o dostupných službách. Informace o nabízených službách by měly být srozumitelné a každému dostupné. Zvyšována by mohla být například propagace sociálních služeb v tisku,

kde je může snadno zaregistrovat nejen sám potenciální uživatel, ale i jeho rodina či blízcí přátelé. Důležitým bodem je zvyšování kvality sociálních služeb. Poskytovatelé sociálních služeb by měli mít vytvořené takové podmínky, aby se co nejvíce mohli věnovat potřebám klientů a nedopláceli na drobné nedostatky v administrativních či jiných provozních oblastech. Uživatelé sociálních služeb by měli mít možnost se k poskytované službě vyjádřit. Jejich připomínky totiž mohou být cennými podněty, jak poskytovanou službu vylepšit.

6. Závěr

Bakalářská práce byla zaměřena na analýzu poskytovaných sociálních služeb v okrese Praha – západ. Analýza probíhala na základě veřejně dostupných dat Českého statistického úřadu a Ministerstva práce a sociálních věcí. Pro vybraný okres je ze získaných dat zřejmé, že se jedná o velmi atraktivní lokalitu, kam se stěhuje stále více obyvatel. Od roku 2003 do roku 2013 se do okresu Praha – západ přistěhovalo více než 42 tisíc lidí. Tento významný nárůst lze vysvětlit jevem, který se nazývá suburbanizace. K suburbanizaci dochází, když se lidé stěhují k okraji velkého města, v tomto případě se jedná o Prahu. Obyvatelé okresu Praha – západ představují pro Prahu podstatnou zásobárnu pracovních sil. Neobydlené plochy okolo hranice hlavního města zas představují prostor, který může sloužit k vybudování průmyslových zón či skladů. Pomocí modelu časových řad bylo zjištěno, že v budoucnu lze očekávat další nárůst obyvatel. Do roku 2016 by v okrese Praha – západ mohlo žít 143 050 obyvatel. Znamená to, že od roku 2003 by se počet obyvatel zvýšil o více než 60%.

Dalším zkoumaným ukazatelem byla věková struktura obyvatelstva. Bylo zjištěno, že největší podíl na obyvatelstvu okresu Praha – západ zaujímá věková skupina 15 – 64 let. Od roku 2003 do roku 2013 se podíl této skupiny na celkovém obyvatelstvu snížil o necelá 4%. Nejvíce se zvýšil podíl nejmladší věkové skupiny v letech 0 – 14, a to o více než 3 procenta. S věkovou strukturou obyvatelstva má souvislost průměrný věk obyvatel. Ve sledovaném okrese se průměrný věk za období 2003 – 2013 snížil o 0,7 roku. Nejnižší průměrný věk byl zaznamenán v roce 2010, kdy byl 38,1 let. V dalších letech ovšem začal znovu narůstat. Nárůst průměrného věku obyvatel lze vysvětlit mírným snížením počtu živě narozených dětí či zvětšujícím se počtem obyvatel starších 65 let. Počet skupiny obyvatel starších 65 let se každým rokem zvyšuje v průměru o 640 seniorů. Dle předpovědí vývoje počtu seniorů pro další roky lze konstatovat, že počet seniorů se bude každým rokem stále zvyšovat. V roce 2016 by jejich počet mohl vzrůst až na více než 22,5 tisíc, což je oproti roku 2003 téměř dvojnásobek.

Součástí vlastní práce je dotazníkové šetření, které bylo provedeno v domově seniorů Zelená lípa Hostivice. Domov seniorů byl otevřen v roce 2001 a poskytuje 65 lůžek, která jsou rozdělena především do jednolůžkových pokojů. Tím je klientům zajištěno maximální soukromí. Domov je určen seniorům starším 65 let, kteří jsou

odkázání na pomoc druhých při výkonu běžných denních činností, a kterým tato pomoc nemůže být z různých důvodů poskytnuta někým z rodiny či blízkých. Pro klienty je v domově zajištěn bohatý program. Konají se zde různé kavárny nebo koncerty a k dispozici je i dílna. Pokud to lze, pořádá domov výlety za památkami nebo na výstavy. Na financování domova se podílí několik zdrojů. Jsou to především státní dotace, příspěvek zřizovatele, úhrady za pobyt od klientů, příspěvek na péči, úhrady ZP, hostinská činnost, fakultativní služby, nájemné a úroky. Nejvyšší dotaci od Ministerstva práce a sociálních věcí domov dostal v roce 2011, kdy výše dotace byla 5 800 000,-Kč. Od té doby se ale dotace snižovaly a v roce 2013 domov dostal 3 990 000,-Kč, téměř o dva miliony méně.

Dotazníkové šetření mělo pomoci zjistit, jak jsou klienti domova spokojeni s poskytovanou sociální službou. Kvůli většímu počtu ubytovaných žen se dotazníkového šetření zúčastnilo více žen (80,8%) než mužů (19,2%). Věk respondentů se pohyboval mezi 65 – 93 lety a největší zastoupení měla skupina osob starších 86 let. Nejméně lidí odpovídalo za věkovou skupinu 65 – 75 let, a to pouze 5. Nízký počet respondentů v této věkové skupině je zapříčiněn tím, že v domově žijí převážně osoby starší. Čekací lhůta na poskytnutí služby se u respondentů pohybovala mezi pár dny až 5 lety. Lidé, kteří byli v domově seniorů v Hostivici mezi prvními klienty, čekali na poskytnutí služby pouhých 14 dní či několik týdnů. Téměř 50% dotazovaných čekalo na poskytnutí služby méně než jeden rok. Respondentů, kteří čekali 1 – 3 roky, bylo 31% a 3 – 5 let čekalo 23% dotazovaných. Déle než 5 let, na poskytnutí sociální služby, nečekal nikdo z dotazovaných. Mezi nejčastější zdroj informací o poskytování sociální služby patří lékař. Dále se klienti o službě dozvěděli od přátel či rodiny, z tisku nebo z jiných zdrojů. Mezi jinými zdroji byl zmíněn například jiný domov seniorů, který končil svou činnost. Klienti domova seniorů jsou poskytovanou službou celkově spokojeni. Mohou využívat pestrou nabídku volnočasových aktivit, jsou ubytováni v příjemném a klidném prostředí, většinou bydlí v jednolůžkových pokojích, kde je nikdo neruší a kde mají svůj klid. Dotazovaní jsou spokojeni i s personálem, který působí velmi mile a ochotně.

Sociální služby hrajou v životě lidí podstatnou roli. Každý se může ocitnout v situaci, kdy nějakou pomoc bude potřebovat. Společnost by tedy neměla tyto problémy přehlížet, ale měla by se umět postarat o ty, kteří pomoc jiných osob potřebují.

7. Seznam použitých zdrojů

7.1 Literatura

- [1] ARNOLDOVÁ, Anna. *Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení*. 3. rozš. vyd. Praha: Karolinum, 2011, 600 s. Právnické učebnice. ISBN 978-802-4618-524
- [2] ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 263 s. ISBN 978-802-6200-277
- [3] DURDISOVÁ, Jaroslava. *Sociální politika v ekonomické praxi: (vybrané problémy)*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2005, 246 s. Právnické učebnice. ISBN 80-245-0850-8
- [4] FRANCOVÁ, Hana a Aleš NOVOTNÝ. *Sociální politika v základech*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2008, 185 s. ISBN 978-807-3871-253
- [5] HINDLS, Richard, Stanislava HRONOVÁ a Jan SEGER. *Statistika pro ekonomy*. 5. vyd. Praha: Professional Publishing, 2004, 415 s. ISBN 80-864-1959-2
- [6] HUDEČKOVÁ, Helena a Eva KUČEROVÁ. *Úvod do sociální politiky*. Vyd. 1. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta ve vydavatelství Credit, 2003, 122 s. ISBN 978-80-213-1086-5
- [7] KÁBA, Bohumil a Libuše SVATOŠOVÁ. *Statistické nástroje ekonomického výzkumu*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2012, 176 s. ISBN 978-80-7380-359-9
- [8] KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. Vyd. 1. V Praze: Triton, 2005, 79 s. ISBN 80-725-4662-7
- [9] KREBS, Vojtěch. *Sociální politika: (vybrané problémy)*. Vyd. 1. Praha: Codex, 1997, 327 p. Právnické učebnice. ISBN 80-859-6333-7
- [10] MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 328 s. ISBN 978-802-4731-483
- [11] MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 379 s. ISBN 80-717-8548-2
- [12] NOVÁK, Tomáš, Etel SMÉKALOVÁ a Marek LAUERMANN. *Standardy kvality sociálních služeb v komunitních centrech*. 1. vyd. Praha: Nová škola, 2005, 65 s. ISBN 80-903-6312-1

- [13] PECÁKOVÁ, Iva, Ilja NOVÁK a Jan HERZMANN. *Pořizování a vyhodnocování dat ve výzkumech veřejného mínění*. 2. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1998, 145 s. ISBN 80-707-9357-0
- [14] PIKOLA, Pavel a Milan ŘÍHA. *Služby sociální péče v domovech pro seniory*. Vyd. 1. Praha: Námořní akademie České republiky, 2010, 148 s. ISBN 978-80-87103-29-6
- [15] PRŮŠA, Ladislav. *Ekonomie sociálních služeb*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: ASPI, 2007, 179 s. ISBN 978-807-3572-556
- [16] SVATOŠOVÁ, Libuše a Bohumil KÁBA. *Statistické metody II*. 1. vyd. Praha: Česká zemědělská univerzita, 2008, 107 s. ISBN 978-802-1317-369
- [17] SVATOŠOVÁ, Libuše, Bohumil KÁBA a Marie PRÁŠILOVÁ. *Zdroje a zpracování sociálních a ekonomických dat: učební texty*. 1. vyd. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Provozně ekonomická fakulta, 2004, 194 s. ISBN 80-213-1189-4
- [18] TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky: (vybrané problémy)*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, 439 s. Právnické učebnice. ISBN 978-807-3676-803
- [19] TRÖSTER, Petr. *Právo sociálního zabezpečení*. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2000, xxiii, 246 s. Právnické učebnice. ISBN 80-717-9353-1

7.2 Internetové zdroje

- [20] Český statistický úřad. Český statistický úřad [online]. [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: http://www.czso.cz/xs/redakce.nsf/i/charakteristika_okresu_praha_zapad
- [21] Český statistický úřad: Veřejná databáze. Český statistický úřad [online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://vdb.czso.cz/vdbvo/uvod.jsp>
- [22] Evropský sociální fond. *Evropský sociální fond* [online]. 1999 [cit. 2015-01-16]. Dostupné z: <http://ec.europa.eu/esf/home.jsp?langId=cs>
- [23] Evropský sociální fond v ČR. *Evropský sociální fond v ČR* [online]. 2008 [cit. 2015-02-16]. Dostupné z: <http://www.esfcr.cz/evropsky-socialni-fond-v-cr>
- [24] Integrovaný portál MPSV: Sociální tematika. *Integrovaný portál MPSV* [online]. 2002-2012 [cit. 2015-01-16]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/soc/ssl/prispevek>
- [25] Město Hostivice. Město Hostivice [online]. [cit. 2015-02-02]. Dostupné z: <http://www.hostivice.eu/statisticke-udaje/d-409944/p1=4410>
- [26] Ministerstvo práce a sociálních věcí: Sociální práce a sociální služby. Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9>

- [27] Ministerstvo práce a sociálních věcí. Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. 25.7.2014 [cit. 2015-02-25]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18724>
- [28] Ministerstvo vnitra České republiky. Ministerstvo vnitra České republiky [online]. [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/soucasna-ceska-suburbanizace-a-jeji-dusledky.aspx>
- [29] Registr poskytovatelů sociálních služeb. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. 2006-2015 [cit. 2015-01-16]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.fw.do;jsessionid=71BF334AEDBDE8285B B07B7874F5A5B8.node1?zak=&zaok=&SUBSESSION_ID=1424103104364_1
- [30] Portál pro sociální oblast města Prahy. *Portál pro sociální oblast města Prahy* [online]. 2008-2011 [cit. 2015-01-16]. Dostupné z: http://socialnipece.praha.eu/jnp/cz/financovani_socialni_oblasti/evropsky_socialni_fond/index.html
- [31] Standardy a kvality sociálních služeb: Příručka pro uživatele. *Standardy a kvality sociálních služeb* [online]. 2008 [cit. 2015-01-18]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf
- [32] Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí 2013. *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí 2013* [online]. 2014 [cit. 2015-01-18]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/19296/MPSV_rocenka2013_221014.pdf
- [33] Středočeský kraj: Metodika Středočeského kraje pro poskytování dotací. *Středočeský kraj* [online]. 2014 [cit. 2015-02-17]. Dostupné z: <http://kr-stredocesky.cz/documents/20688/1777208/Methodika+St%C5%99edo%C4%8Desk%C3%A9ho+kraje.pdf/fd78aeaf-8351-4fe0-a87d-ac99975a22fc>
- [34] Zákony pro lidi: Zákon o sociálních službách. Zákony pro lidi [online]. [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
- [35] Zelená lípa Hostivice: poskytovatel sociálních služeb, příspěvková organizace. Zelená lípa Hostivice [online]. 2015 [cit. 2015-02-04]. Dostupné z: <http://www.seniorihostivice.cz/>

8. Přílohy

Příloha č. 1: Vývoj počtu obyvatelstva v letech

Příloha č. 2: Vývoj počtu obyvatel starších 65 let

Příloha č. 3: Dotazník

Příloha č. 4: Test závislosti mezi znaky pohlaví a využívání volnočasových aktivit

Příloha č. 5: Test závislosti mezi znaky věk a využívání volnočasových aktivit

Příloha č. 6: Test závislosti mezi znaky pohlaví a celková spokojenost s poskytovanou službou

Příloha č. 7: Test závislosti mezi znaky věk a celková spokojenost s poskytovanou službou

Příloha č. 1: Vývoj počtu obyvatelstva

Elementární charakteristiky časových řad

Rok	Celkem	d_{1t}	d_{2t}	k	BI
2003	88 896	-	-	-	-
2004	92 049	3 153	-	1,035	1,035
2005	96 304	4 255	1 102	1,046	1,083
2006	101 049	4 745	490	1,049	1,137
2007	106 048	4 999	254	1,049	1,193
2008	112 211	6 163	1 164	1,058	1,262
2009	116 730	4 519	-1 644	1,040	1,313
2010	120 990	4 260	-259	1,036	1,361
2011	124 799	3 809	-451	1,031	1,404
2012	128 326	3 527	-282	1,028	1,444
2013	131 206	2 880	-647	1,022	1,476

Výběr vhodného modelu časové řady

Lineární rovnice funkce a index determinance

$$y'_t = 83\,907,62 + 4\,479,15 \cdot t \quad I^2 = 0,9942$$

Kvadratická rovnice funkce a index determinance

$$y'_t = 82\,190,38 + 5\,271,73 \cdot t - 66,05 \cdot t^2 \quad I^2 = 0,9959$$

Předpověď pro rok 2014 (t = 12): $y'_t = 135\,941$

Předpověď pro rok 2015 (t = 13): $y'_t = 139\,561$

Předpověď pro rok 2016 (t = 14): $y'_t = 143\,050$

Příloha č. 2: Vývoj počtu obyvatel starších 65 let

Elementární charakteristiky časových řad

Rok	Celkem	d_{1t}	d_{2t}	k	BI
2003	11 785	-	-	-	-
2004	11 898	113	-	1,010	1,010
2005	12 133	235	102	1,020	1,030
2006	12 467	334	99	1,028	1,058
2007	12 817	350	16	1,028	1,088
2008	13 592	775	425	1,060	1,153
2009	14 276	684	-91	1,050	1,211
2010	15 045	769	85	1,054	1,277
2011	16 189	1 144	375	1,076	1,374
2012	17 231	1 042	-102	1,064	1,462
2013	18 221	990	-52	1,057	1,546

Výběr vhodného modelu časové řady

Lineární rovnice funkce a index determinance

$$y'_t = 10\,207 + 657,23 \cdot t \quad I^2 = 0,9373$$

Kvadratická rovnice funkce a index determinance

$$y'_t = 11\,774,06 - 66,03 \cdot t + 60,27 \cdot t^2 \quad I^2 = 0,9988$$

Předpověď pro rok 2014 ($t = 12$): $y'_t = 19\,661$

Předpověď pro rok 2015 ($t = 13$): $y'_t = 21\,102$

Předpověď pro rok 2016 ($t = 14$): $y'_t = 22\,663$

Příloha č. 3: Dotazník

DOTAZNÍK

Vážení respondenti,

jsem studentkou Provozně ekonomické fakulty na České zemědělské univerzitě v Praze a píši bakalářskou práci, která se zabývá analýzou úrovně sociálních služeb v okrese Praha – západ a spokojeností uživatelů s poskytovanými službami. Tímto bych Vás tedy chtěla požádat o vyplnění krátkého dotazníku, který mi v mé bakalářské práci velmi pomůže. Dotazník je zcela anonymní a jeho výsledky budou použity pouze pro potřeby bakalářské práce.

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku.

Gabriela Vodičková

Odpověď prosím zakřížkujte nebo vepište na vytečkovaná místa.

1. **Pohlaví:** muž žena
2. **Věk:** 65 – 75 76 – 85
 86 a více
3. **Jak dlouho trvalo, než Vám byla služba poskytnuta:**
- méně než rok 1 – 3 roky
 3 – 5 let déle než 5 let
4. **Jak dlouho sociální službu využíváte?**
5. **Jak jste se o poskytované službě dozvěděl/a?**
- od lékaře
 od rodiny
 z tisku
 od přátel
 jiné

6. Využíváte nabídku volnočasových aktivit?

ANO

NE

7. Jste spokojen/a s nabídkou volnočasových aktivit?

Velmi spokojen/a 1 - 2 - 3 Nespokojen/a

8. Jste spokojen/a s personálem?

Velmi spokojen/a 1 - 2 - 3 Nespokojen/a

9. Jak jste s poskytovanou službou celkově spokojen/a?

Velmi spokojen/a 1 - 2 - 3 Nespokojen/a

Příloha č. 4: Test závislosti mezi znaky pohlaví a využívání volnočasových aktivit

Asociační tabulka

Pohlaví	Využíváte nabídku volnočasových aktivit?		Celkem
	Ano	Ne	
Žena	41	1	42
Muž	9	1	10
Celkem	50	2	52

H₀: Pohlaví respondenta neovlivňuje využívání volnočasových aktivit

H₁: Pohlaví respondenta ovlivňuje využívání volnočasových aktivit

Hladina významnosti $\alpha = 0,05$

$$\chi^2 = \frac{52 \cdot (41 \cdot 1 - 1 \cdot 9)^2}{42 \cdot 10 \cdot 50 \cdot 2} = 1,2678$$

$$\chi_{0,05}^2(1) = 3,84$$

$$\chi^2 < \chi_{0,05}^2(1)$$

Nulovou hypotézu H₀ nelze na hladině α zamítnout. Mezi znaky pohlaví a využívání volnočasových aktivit nebyla zjištěna závislost. Pohlaví tedy neovlivňuje využívání volnočasových aktivit.

Příloha č. 5: Test závislosti mezi znaky věk a využívání volnočasových aktivit

Kontingenční tabulka

Věk	Využíváte nabídku volnočasových aktivit?		Celkem
	Ano	Ne	
65 – 75	5	0	5
76 – 85	22	1	23
86 a více	23	1	24
Celkem	50	2	52

Teoretické četnosti:

Věk	Využíváte nabídku volnočasových aktivit?		Celkem
	Ano	Ne	
65 – 75	4,81	0,19	5
76 – 85	22,12	0,88	23
86 a více	23,08	0,92	24
Celkem	50	2	52

Podmínky pro použití χ^2 testu nejsou splněny. Je nutné na základě logické souvislosti spojit slabé věkové skupiny. Tím vznikne asociační tabulka.

Věk	Využíváte nabídku volnočasových aktivit?		Celkem
	Ano	Ne	
65 – 85	27	1	28
86 a více	23	1	24
Celkem	50	2	52

H0: Věk respondenta neovlivňuje využívání volnočasových aktivit

H1: Věk respondenta ovlivňuje využívání volnočasových aktivit

Hladina významnosti $\alpha = 0,05$

$$\chi^2 = \frac{52 \cdot (27 \cdot 1 - 1 \cdot 23)^2}{50 \cdot 2 \cdot 28 \cdot 24} = 0,01238$$

$$\chi_{0,05}^2(1) = 3,84$$

$$\chi^2 < \chi_{0,05}^2(1)$$

Nulovou hypotézu H0 nelze na hladině α zamítnout. Mezi znaky věk a využívání volnočasových aktivit nebyla zjištěna závislost. Věk respondentů tedy neovlivňuje využívání volnočasových aktivit.

Příloha č. 6: Test závislosti mezi znaky pohlaví a celková spokojenost s poskytovanou službou

Kontingenční tabulka

Pohlaví	Jak jste s poskytovanou službou celkově spokojen/a?			Celkem
	Velmi spokojen/a	Spokojen/a	Nespokojen/a	
Žena	28	14	0	42
Muž	3	7	0	10
Celkem	31	21	0	52

Teoretické četnosti

Pohlaví	Jak jste s poskytovanou službou celkově spokojen/a?			Celkem
	Velmi spokojen/a	Spokojen/a	Nespokojen/a	
Žena	25,04	16,96	0	42
Muž	5,96	4,04	0	10
Celkem	31	21	0	52

Podmínky pro použití χ^2 testu nejsou splněny. Je nutné spojit skupiny spokojen/a a nespokojen/a. Tím vznikne asociační tabulka.

Pohlaví	Jak jste s poskytovanou službou celkově spokojen/a?		Celkem
	Velmi spokojen/a	Spokojen/a, nespokojen/a	
Žena	28	14	42
Muž	3	7	10
Celkem	31	21	52

H0: Pohlaví respondenta neovlivňuje celkovou spokojenost s poskytovanou službou

H1: Pohlaví respondenta ovlivňuje celkovou spokojenost s poskytovanou službou

Hladina významnosti $\alpha = 0,05$

$$\chi^2 = \frac{52 \cdot (28 \cdot 7 - 14 \cdot 3)^2}{31 \cdot 21 \cdot 42 \cdot 10} = 4,5104$$

$$\chi_{0,05}^2(1) = 3,84$$

$$\chi^2 > \chi_{0,05}^2(1)$$

Nulovou hypotézu H_0 lze na hladině α zamítnout. Mezi znaky pohlaví a celková spokojenost s poskytovanou službou byla zjištěna závislost. Pohlaví respondentů tedy ovlivňuje celkovou spokojenost s poskytovanou službou. Sílu závislosti lze zjistit pomocí koeficientu asociace.

$$|V| = \sqrt{\frac{4,5104}{52}} = 0,2945$$

Závislost mezi znaky je slabá.

Příloha č. 7: Test závislosti mezi znaky věk a celková spokojenost s poskytovanou službou

Kontingenční tabulka

Věk	Jak jste s poskytovanou službou celkově spokojen/a?			Celkem
	Velmi spokojen/a	Spokojen/a	Nespokojen/a	
65 – 75	2	3	0	5
76 – 85	11	12	0	23
86 a více	18	6	0	24
Celkem	31	21	0	52

Teoretické četnosti

Věk	Jak jste s poskytovanou službou celkově spokojen/a?			Celkem
	Velmi spokojen/a	Spokojen/a	Nespokojen/a	
65 – 75	2,98	2,02	0	5
76 – 85	13,71	9,29	0	23
86 a více	14,31	9,69	0	24
Celkem	31	21	0	52

Podmínky pro použití χ^2 testu nejsou splněny. Je nutné spojit některé skupiny.

Asociační tabulka

Věk	Jak jste s poskytovanou službou celkově spokojen/a?		Celkem
	Velmi spokojen/a	Spokojen/a, nespokojen/a	
65 – 85	13	15	28
86 a více	18	6	24
Celkem	31	21	52

$$\chi^2 = \frac{52 \cdot (13 \cdot 6 - 15 \cdot 18)^2}{31 \cdot 21 \cdot 28 \cdot 24} = 4,3818$$

$$\chi_{0,05}^2(1) = 3,84$$

$$\chi^2 > \chi_{0,05}^2(1)$$

Nulovou hypotézu H_0 lze na hladině α zamítnout. Mezi znaky věk a celková spokojenost s poskytovanou službou byla zjištěna závislost. Věk respondentů tedy ovlivňuje celkovou spokojenost s poskytovanou službou. Sílu závislosti lze zjistit pomocí koeficientu asociace.

$$|V| = \sqrt{\frac{4,3818}{52}} = 0,2903$$

Závislost mezi znaky je slabá.