

Zákon o sociálních službách v praxi

Sociální služby pro osoby bez přístřeší pohledem jejich poskytovatelů, zadavatelů a uživatelů v regionu Zlín

Bc. Lenka Pospíšilová, DiS.



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Lenka POSPÍŠILOVÁ, DiS.**

Osobní číslo: **H090012**

Studijní program: **N 7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Zákon o sociálních službách v praxi**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociálních služeb.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kombinovaného výzkumu – kvalitativního výzkumu metodou analýzy dokumentů a polostrukturovaného rozhovoru pomocí otevřeného kódování a kvantitativním výzkumem metodou dotazníku.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

HRADECKÝ, I., HRADECKÁ, V. Bezdomovství - extrémní vyloučení. Praha: Naděje, 1996. ISBN 80-902292-0-4.

MATOUŠEK, O. a kol. Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, O. a kol. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P. Bezdomovectví. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.

PRŮŠA, L. Ekonomie sociálních služeb. Praha: ASPI, a. s., 2007, s. 180. ISBN 978-80-7357-255-6.

SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (stav k 17.6. 2009).

Další literatura bude doporučena při konzultacích.

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

20. ledna 2011

Termín odevzdání diplomové práce:

29. dubna 2011

Ve Zlíně dne 20. ledna 2011



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně12. 4. 2011.....

.....*Prohlašuji*.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělčně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledků obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Opírá-li autor takového díla užití svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přiměřeně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Diplomová práce je orientována do oblasti sociálních služeb. Cílem této práce je zjistit, jak je uplatňován zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v praxi poskytovateli, zadavateli a uživateli sociálních služeb. V teoretické části jsou vymezeny sociální služby jako celek. Jsou zde představeny především zásadní změny, které přinesl zákon o sociálních službách, a popsána základní ustanovení tohoto zákona. Praktická část se přímo dotýká aplikování zákona do praxe. Na základě provedeného kvalitativního výzkumu byly pro praktickou část připraveny výsledky rozhovorů s poskytovateli a zadavateli sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v regionu Zlín. Kvalitativní výzkum doplňují výsledky dotazníkového šetření, které bylo realizováno přímo s uživateli popsáných sociálních služeb.

Klíčová slova: zákon o sociálních službách, sociální služby, osoby bez přístřeší, zadavatelé, uživatelé a poskytovatelé sociálních služeb

ABSTRACT

The thesis is focused onto the area of social services. The aim of this work is to determine how the Act No. 108/2006 Coll. about Social Services is applied in the practice by providers, contracting authorities and users of social services. In theoretical part of the thesis, social services are presented as a whole. Primarily, there are introduced major changes which were brought by the Act on Social Services into practice. The basic provisions of this law are described too. The practical part is directly related to the application of the law into practice. On the basis of the qualitative research, the results of interviews with providers and the contracting authorities of social services for homeless persons in the region of Zlín were prepared for this part. The qualitative research is complemented by findings from questionnaire survey which was carried out directly with users of described social services.

Keywords: Social Services Act, social services, homeless persons, authorities, users and providers of social services

„Pouze život, který žijeme pro ostatní, stojí za to.“

A. Einstein

Děkuji paní Mgr. Radaně Kroutilové Novákové, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady a lidský přístup, které mi poskytla při zpracování této diplomové práce.

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 TEORETICKÁ VÝCHODISKA	13
1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBA	13
1.2 BEZDOMOVECTVÍ.....	16
1.3 BEZDOMOVEC.....	19
1.3.1 Příčiny bezdomovectví	19
1.3.2 Kategorizace bezdomovců.....	20
1.4 REGION ZLÍN	21
2 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	22
2.1 VÝVOJ LEGISLATIVY PO LISTOPADU ROKU 1989	22
2.2 ZÁSADNÍ ZMĚNY V POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	23
2.3 ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ ZÁKONA Č. 108/2006 SB., O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	27
2.4 ZÁKLADNÍ DRUHY A FORMY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	28
2.5 PŘÍSPĚVEK NA PÉČI	30
2.6 PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	31
2.6.1 Registrace.....	31
2.6.2 Inspekce poskytování sociálních služeb	33
2.6.3 Standardy kvality.....	34
2.7 SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	35
2.8 PLÁN ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	36
2.9 PŘEDPOKLADY PRO VÝKON POVOLÁNÍ.....	37
2.9.1 Sociální pracovník.....	37
2.9.2 Pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí a pedagogičtí pracovníci.....	38
3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ	39
3.1 ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....	39
4 UŽIVATELE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	41
5 POSKYTOVATELE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	43
5.1 POSKYTOVATELE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ V REGIONU ZLÍN	44
5.1.1 Nízkoprahové denní centrum.....	44
5.1.1.1 Charitní centrum sociální pomoci Zlín.....	44
5.1.1.2 Oblastní spolek ČČK Zlín	45
5.1.2 Noclehárny.....	45
5.1.2.1 Samaritán – služby pro lidi bez domova	45
5.1.2.2 Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší - Noclehárna	46
5.2 AZYLOVÉ DOMY.....	46
5.2.1 Samaritán – služby pro lidi bez domova	46
5.2.2 Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší – Azylový dům	47

6	ZADAVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	48
II	PRAKTICKÁ ČÁST.....	49
7	ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH POHLEDEM POSKYTOVATELŮ A ZADAVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ V REGIONU ZLÍN.....	50
7.1	VÝZKUMNÉ OTÁZKY A CÍL VÝZKUMU	50
7.2	CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU.....	51
7.2.1	Zajištění vstupu do terénu.....	52
7.3	VÝZKUMNÉ METODY	53
7.4	PRŮBĚHY A ZPRACOVÁNÍ ROZHOVORŮ.....	54
7.5	TECHNIKY TRANSKRIPCE A OTEVŘENÉ KÓDOVÁNÍ.....	55
7.6	ANALÝZA DAT A INTERPRETACE ZJIŠTĚNÍ.....	55
7.6.1	Služby	56
7.6.2	Plánování sociálních služeb	57
7.6.3	Saturace potřeb.....	58
7.6.4	Financování.....	61
7.6.5	Kvalita služeb.....	62
7.6.6	Vzdělání.....	64
7.6.7	Ochrana práv uživatelů	65
8	ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH POHLEDEM UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ V REGIONU ZLÍN	67
8.1	VÝZKUMNÉ OTÁZKY A CÍL VÝZKUMU	67
8.2	CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU.....	68
8.3	VÝZKUMNÁ METODA	69
8.4	ANALÝZA DAT A INTERPRETACE ZJIŠTĚNÍ.....	70
8.4.1	Služby	72
8.4.2	Plánování sociálních služeb	72
8.4.3	Saturace potřeb.....	75
8.4.4	Financování.....	79
8.4.5	Kvalita služeb.....	80
8.4.6	Vzdělání.....	81
8.4.7	Práva uživatelů	81
9	SHRNUTÍ.....	83
10	VÝZNAM PRÁCE.....	88
	ZÁVĚR.....	89
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A PRAMENŮ	92
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	96
	SEZNAM OBRÁZKŮ.....	97
	SEZNAM TABULEK	98
	SEZNAM PŘÍLOH.....	99

ÚVOD

Od roku 2002 jsem pracovala na odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína jako sociální pracovníce, později jsem byla pověřena vedením oddělení pro nezaměstnané v hmotné nouzi. Od září r. 2005 jsem se aktivně zapojila do procesu komunitního plánování ve Zlíně, a to jako manažer skupiny nezaměstnaní a osoby ohrožené sociálním vyloučením.

Základním cílem metody komunitního plánování je to, aby počet a druh sociálních služeb odpovídal potřebám občanů. Při komunitním plánování sociálních služeb se v cyklickém procesu zjišťují potřeby občanů na určitém území a zároveň se hledají možná řešení nepříznivých sociálních situací. To vše s využitím dostupných zdrojů. Jeho výsledkem je plán sociálních služeb. Do procesu komunitního plánování jsou zapojeni zadavatelé (např. obce, kraje), poskytovatelé (např. nestátní neziskové organizace, příspěvkové organizace, obecně prospěšné společnosti, církevně-právní osoby) a uživatelé sociálních služeb. Na pracovních schůzkách se setkávají zástupci jak z řad zadavatelů a poskytovatelů, tak i uživatelů sociálních služeb. Mimo jiné se na našich schůzkách řešila otázka sociálních služeb. Na jednu stranu uživatelům služby nevyhovovaly, protože jejich nabídka neodrážela moderní trendy, a na druhou stranu poskytovatelé /především neziskové organizace/ naráželi na řadu překážek. Neexistovala totiž řádná legislativa pro jejich činnost a každoročně se potýkali s nedostatkem finančních prostředků. Proto všichni s napětím očekávali nový zákon o sociálních službách platný od 1. 1. 2007.

Tento zákon přinesl několik zásadních změn ve fungování systému poskytování sociálních služeb, ať už to byla změna v systému jejich financování nebo zavedení standardizace kvality poskytování těchto služeb. Protože mě nejen jako manažera skupiny pro komunitní plánování, ale i jako pracovníka v sociální oblasti velmi zajímá, jak tyto změny ovlivnily chod organizací poskytujících sociální služby, vybrala jsem si téma své diplomové práce „Zákon o sociálních službách v praxi – Sociální služby pro osoby bez přístřeší pohledem jejich poskytovatelů, zadavatelů a uživatelů v regionu Zlín“. Vzhledem k tomu, že jsem ve své bakalářské práci mapovala stav sociálních služeb pro společensky nepřízřivě postižené osoby /zvláště osamělé muže a ženy bez přístřeší/ na území zlínského regionu a vytvořila jsem adresář sociálních služeb poskytovaných těmto osobám v roce 2006, zaměřuji se ve své diplomové práci na osoby bez přístřeší a služby jim poskytované.

Hlavním cílem této diplomové práce je **zjistit, zda „nová“ právní úprava zajišťuje podmínky pro poskytování kvalitní péče očima poskytovatelů, zadavatelů i uživatelů sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v regionu Zlín, jaké vnímají rozdíly před účinností zákona o sociálních službách a po účinnosti, v čem spatřují největší změnu.**

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 TEORETICKÁ VÝCHODISKA

V rámci této kapitoly se budu zabývat pojmy sociální služba, bezdomovectví, bezdomovec a region Zlín.

1.1 Sociální služba

Pojem „sociální služba“ je v odborné literatuře používán ve dvou úrovních, a to jako forma sociální pomoci nebo jako sociální práce ve prospěch lidí v sociální nouzi (Průša, 2007). Zatloukal (2008) definuje, že sociální služba je jedním z nástrojů sociální politiky, který se poskytuje v situacích, kdy je efektivnější poskytnout službu oproti peněžitém dávám. Sociální službu můžeme vymezit i jako činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Sbírka zákonů ČR, 2006). Sociální služby jsou takové, které napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení (Zatloukal, 2008). Novosad (2003) vymezuje, že sociální služba je taková služba, která je určena osobám nebo skupinám osob, které se ocitnou v nepříznivé sociální situaci, a která jim nabízí možnosti, jak tuto situaci řešit. Pomáhá tak dobrému sociálnímu fungování jednotlivců, skupin a společností. Zatloukal (2008) uvádí, že všechny definice „sociálních služeb“ se shodují v tom, že se jedná o veřejné služby nabízené lidem, kteří se ocitli v obtížné životní situaci, která má na ně negativní sociální dopady, a právě sociální služby pomáhají lidem tyto tíživé situace zvládnout. Pojem sociální služba se tak do značné míry překrývá s pojmem „služby sociální práce“. Jak připomíná Tomeš (1996), okruh a spektrum sociálních služeb se v posledních desetiletích rozšířily, a to od zajištění základních životních potřeb až po specializované odborné služby pro skupiny postižených. Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným. Jejich cílem je zlepšit kvalitu života těchto lidí, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jichž jsou tito lidé nositeli (Matoušek, 2007).

Sociální služby jsou poskytovány:

- osobě, která je na území České republiky hlášena k trvalému pobytu,
- osobě, které byl udělen azyl,
- občanovi a rodinnému příslušníkovi občana členského státu Evropské unie,
- cizinci, který je držitelem povolení k dlouhodobému pobytu po dobu delší než 3 měsíce,
- osobám legálně pobývajícím na území ČR jsou poskytovány vybrané typy sociálních služeb určené především osobám bez přístřeší (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Sbíрка zákonů ČR, 2006).

Cílem sociálních služeb je:

- a) respektovat důstojnost uživatelů, podporovat jejich nezávislost a zvyšovat jejich společenskou a ekonomickou participaci,
- b) zajistit, že uživatelé budou chráněni proti nízké úrovni sociálních služeb,
- c) umožnit uživatelům žít bezpečným, plným a pokud možno normálním životem v jejich vlastním domově, kdykoliv je to proveditelné,
- d) zajistit, aby zranitelné skupiny uživatelů byly chráněny před citovým, fyzickým, sexuálním zneužíváním a nedbalostí, a to jak v přirozeném prostředí, tak i v institucích,
- c) zajistit, aby uživatelům sociálních služeb v produktivním věku byly poskytovány tyto služby způsobem, který maximalizuje jejich možnost i schopnost nastoupit do zaměstnání, zůstat v něm nebo se do něj vrátit,
- e) včasným rozpoznáním potřeb obcí, měst a regionů a zabezpečením odpovídajících služeb chránit jednotlivé osoby nebo skupiny před sociálním vyloučením, a tím mu předcházet,
- f) svým působením napomáhat k odstranění znevýhodnění jednotlivců nebo skupin a podporovat jejich zapojení do života komunity,
- g) maximalizovat prospěšnost služeb pro uživatele vytvořením dostatečně pestré a dostupné nabídky a umožněním volby, která bude reagovat na individuální potřeby a okolnosti (Průša, 2007).

Význam sociálních služeb spočívá hlavně v tom, že by měly být poskytovány především při řešení těch sociálních situací, kde poskytnutí finančních prostředků neuspokojí potřebu klienta (Průša, 2007). Sociální služby jsou v užším, rezortním pojetí (rezort MPSV) součástí státního systému sociálního zabezpečení, které zahrnuje systémy sociálního pojištění, státní sociální podpory a sociální pomoci. Sociální služby jsou legislativně zařazeny do oblasti sociální pomoci (Matoušek a kol., 2007). Zajišťuje je státní správa a samospráva. Státní správu vykonává MPSV ČR, krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, úřady práce, obce a kraje (Sokol, Trefilová, 2008). Sociální služby jsou podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (In: Sběrka zákona ČR, 2006) poskytovány bez úhrady nákladů nebo za částečnou nebo plnou úhradu nákladů. Michalík (2008) uvádí, že financování sociálních služeb souvisí s jejich plánováním, a tím i s odpovědností za jejich síť. Sociální služby jsou financovány z dotací MPSV na poskytování služby, příspěvkem od uživatele služby, příspěvkem zřizovatele, úhradou ze zdravotních pojišťoven za služby zdravotní péče poskytované v zařízeních sociálních služeb a ostatními příjmy z darů, vlastní činnosti atp. Základní pravidla pro přidělování dotací na poskytování sociálních služeb jsou upravena ustanoveními zákona o sociálních službách. Výše úhrady nákladů vychází ze smlouvy, kterou s poskytovatelem smlouvy uzavře klient. Za pobytové služby poskytované v týdenních stacionářích, domovech pro osoby se zdravotním postižením, domovech pro seniory, domovech se zvláštním režimem, chráněném bydlení, zdravotnických zařízeních ústavní péče a centrech sociálně rehabilitačních služeb jednotliví klienti hradí platbu za ubytování, stravu a péči poskytovanou ve sjednaném rozsahu. Za poskytování osobní asistence, pečovatelské služby, tísňové péče, průvodcovských a předčitatelských služeb, podpory samostatného bydlení, odlehčovacích služeb, služeb v centrech denních služeb a služeb v denních stacionářích klienti dávají úhradu za základní činnosti. Pečovatelská služba je poskytována bez úhrady rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí, účastníkům odboje, osobám, které jsou účastny rehabilitace, osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru a pozůstalým manželům (manželkám) po těchto osobách. Za poskytování sociálních služeb v azylových domech, domech na půl cesty a v terapeutických komunitách klienti hradí částku za ubytování a stravu. Za poskytování sociálních služeb v noclehárnách a v nízkoprahových denních centrech klienti platí úhradu ve výši stanovené poskytovatelem (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Sběrka zákonů ČR, 2006).

1.2 Bezdomovectví

Vzhledem k tomu, že jsem se ve své práci zaměřila na cílovou skupinu osoby bez přístřeší, budu definovat pojem bezdomovectví.

„Bezdomovectví je sociální problém, jehož závažnost v současné době postupně narůstá, přesto znalosti o tomto fenoménu jsou v České republice stále na poměrně nízké úrovni. Je tomu tak i proto, že problematika bezdomovectví a bezdomovců byla za minulého režimu uměle „zneviditelňována“ a v našich zemích se znovu naplno objevila až po roce 1989 v souvislosti s rozsáhlými sociálními a ekonomicko-politickými změnami“ (Štěchová a kol., 2008, s. 4). Hradecký (2007) podotýká, že se jedná o složitý společenský problém, který musí být dobře poznáván a poznán. Abychom porozuměli tomuto nežádoucímu jevu, je nutné problém definovat. V současné době však panuje velká terminologická rozrůzněnost v definování tohoto termínu.

V psychologickém slovníku se můžeme dočíst, že o bezdomovectví hovoříme v případě osoby bez státní příslušnosti, která nepožívá ochrany ani výhod žádného státu, a dále jde o situaci osoby, která nemá bydliště, přespává v parcích, pod mosty, v kanalizacích, nepoužívaných vagónech, v provizorních lepenkových krabicích atd. (Hartl, Hartlová, 2000). Zákon č. 40/1993 Sb., o nabývání a pozbývání státního občanství ČR vymezuje bezdomovce jako osobu bez státního občanství. Passaro (1996) upozorňuje na skutečnost, že v případě bezdomovectví je nutné rozlišit osoby „bez přístřeší“ oproti lidem, kteří „nemají domov“. *„Abychom mohli operačně definovat bezdomovství, stanovila si Evropská observatoř bezdomovství tři domény, které tvoří domov, jehož absence může být považována za vymezení bezdomovství. Mít domov může být chápáno jako: mít slušné obydlí (či prostor) způsobilé k naplňování potřeb dané osoby a její rodiny (fyzická doména); mít možnost uchovat si soukromí a udržovat společenské vztahy (sociální doména) a mít výlučné vlastnictví, jistotu užívání a právní nárok (právní doména)“* (Hradecký a kol., 2007, s. 11). O bezdomovectví můžeme také hovořit v případě *„chybění jakéhokoli druhu trvalého obydlí“* Johnsonová (In: Tichý, 2007, s. 60). Bezdomovství ovšem není problémem pouze nedostatku vhodného bydlení. *„Znalost příčin bezdomovectví je základním předpokladem všech snah o řešení tohoto problému, protože samotné odstraňování následků bezdomovectví je značně neefektivní. Komplikací je zde skutečnost, že ne vždy lze spolehlivě rozlišit, co je příčinou a co následkem bezdomovectví. Alkoholismus může člověka dostat na ulici,*

někteří bezdomovci však začali pít až v době, kdy se stali lidmi bez domova. A místo alkoholismu si můžeme dosadit nezaměstnanost, kriminalitu, zadluženost nebo například zdravotní problémy“ (Průdková, Novotný, 2008, s. 15). Pokud člověk nemůže nebo z nějakého důvodu nedokáže uplatňovat svá lidská a občanská práva, začíná společenské vyloučení. Sociální vyloučení můžeme chápat jako „proces, kdy jsou lidé vytlačeni na okraj společnosti vzhledem k chudobě, nedostatečnému přístupu k příležitostem celoživotního vzdělávání nebo vzhledem k diskriminaci plně participovat na životě této společnosti. To je dále vzdaluje od možnosti zaměstnání, příjmu, vzdělání stejně jako od sociálních aktivit a sítí. Nemají téměř žádný přístup k rozhodovacím procesům a často se cítí bezmocní a neschopní ovlivnit tyto rozhodovací procesy, které ovlivňují jejich každodenní život“ (Kocmanová, Pěnkava, 2007, s. 7). „Společenské vyloučení se projevuje různými formami chudoby. Bezdomovectví je jejím extrémním projevem a je dnes považováno dokonce za substrukturu společnosti“ (Hradečtí, 1996, s. 43). Muszková (In: Sociální práce, 2010) uvádí, že příčiny sociálního vyloučení jsou různé, ať jsou to regionální odlišnosti, ztráta zaměstnání, znevýhodněné rodinné prostředí aj.

Faktory vyvolávající fenomén bezdomovectví lze posuzovat z několika stran, a to jako faktory objektivní a subjektivní. Faktory objektivní jsou ovlivněny např. sociální politikou státu, sociálními zákony, ekonomikou atp. Faktory subjektivní jsou ovlivněny samotnými jedinci, rodinami, společenskými skupinami, ale také působením legislativy na kriminalitu, na problémy menšin atp. Dle Hradeckých (1996) lze subjektivní faktory uspořádat do čtyř kategorií, a to faktory materiální, vztahové, osobní a institucionální. Z tohoto vidíme, že oba typy faktorů svým působením ovlivňují fenomén bezdomovectví v různých kombinacích a obměnách. Co však zůstává konstantní ve všech zemích, je skutečnost, že lidé, kteří jsou označeni za bezdomovce, žijí ve výrazné chudobě. Jak uvádí Matoušek (2005, s. 316): „Bezdomovectví označuje situaci bezprostřední nouze, v níž se ocitá člověk bez trvalého domova. Záměrně je použit pojem domov, nikoli přístřeší. Výraz domov je asociován s určitou úrovní jistoty a bezpečí, nejen s místem, kde lze přespat v technickém slova smyslu bez hlubších vazeb a odpovídajících emocí.“ Na to navazuje Vágnerová (2008): Bezdomovectví je výsledkem generalizovaného psychosociálního selhání, které je spojené se ztrátou většiny běžných rolí a úpadkem společenské prestiže (obvykle se jedná o lidi s dysfunkční osobností, s nedostatečnými kompetencemi a negativními návyky). Bezdomovectví je více než nedostatkem přístřeší a více než chudobou. Je součástí širšího procesu marginalizace založeného na neschopnosti bezdomovců participovat na způsobu života, který

je standardní pro většinu populace. Bezdomovectví je jen vzácně volbou lidí, častěji je výsledkem procesu postupného sociálního propadu a následné rezignace na lepší alternativu. Jak uvádí Janata, Kotýnková (In: Sociální politika, 2002, s. 3): *„Bezdomovství představuje závažný humanitární problém, jemuž naše veřejnost nevěnuje přílišnou pozornost a jeho systematickým výzkumem se nikdo nezabývá. Je pouze zmírňován charitativními organizacemi. Bez znalosti příčin, rozsahu a forem bezdomovství je však obtížné volit vhodná preventivní opatření a adekvátně reagovat na průvodní jevy, které s sebou tento problém přináší. Proto se jeví jako potřebné jeho důkladné sociologické zkoumání s cílem vytvořit jak metody monitoringu, tak adekvátní systematické formy prevence a účinné pomoci lidem, kteří se po ztrátě domova či stabilního bydlení často ocitají na cestě vedoucí k nedůstojnému životu a jsou ohrožováni různými formami deprivace, závislostí, kriminality apod.“*

Jako jeden z mála autorů je si Barták (2004) vědom toho, že v definicích bezdomovectví není možno opomenout ani bezdomovce skryté a potenciální, a proto nehovoří o bezdomovcích jako o lidech, kteří nemají střechu nad hlavou, ale svou definici rozšiřuje i na pohled širší a nejširší. Z pohledu širší definice považuje za bezdomovce i ty, kteří žijí v různých ubytovnách a azylových zařízeních, a z pohledu nejširší definice řadí mezi bezdomovce i ty, jejichž bydlení je nejasné.

Z výše uvedených definic je jasné, že společné východisko bezdomovství je nemožnost lidí uspokojovat adekvátním způsobem potřebu bydlení. Všichni autoři však apelují na skutečnost, že bezdomovství není jenom problémem nedostatku vhodného bydlení, ale že je nutno se na bezdomovství dívat jako na společenský jev a že k jeho vzniku přispívají ekonomické faktory společnosti. Plachý (In: Sociální práce/Sociální práce, 2006) uvádí, že kvůli postupnému zvyšování zadluženosti osob a nárůstu počtu osob bez domova se tento problém bezdomovectví bude zvětšovat. Řešení vidí v minimalizaci jeho vzrůstajících tendencí, a to nabídkou co největšího počtu alternativních programů a programů prevence.

1.3 Bezdomovec

Tento termín prošel v historii významovým posunem. Původně se jednalo o označení osob bez státního občanství nebo domovského práva (Matoušek, 2005). K tomuto vymezení se přiklání i náš právní řád, kdy zákon č. 40/1993 Sb., o nabytí a pozbytí státního občanství vymezuje bezdomovce jako osobu bez státního občanství a zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů označuje bezdomovce jako osobu bez přístřeší.

Všechny tyto definice mají společnou charakteristiku bezdomovců a to, že jde o člověka, který nemá střechu nad hlavou. Jak uvádí Vágnerová (2008): Za bezdomovce můžeme považovat osobu bez trvalého bydliště nebo tzv. osobu bez přístřeší, která sice oficiálně trvalé bydliště má, ale z nějakého důvodu jej nechce nebo nemůže užívat.

Naproti tomu Plachý (In: Sociální práce/Sociální práca, 2006) uvádí, že mezi bezdomovci je tolik různých skupin, že není možné, aby se „bezdomovec“ dal charakterizovat určitou definicí. Ale velmi zjednodušeně by se dalo říci, že bezdomovci jsou lidé, kteří se v určité chvíli dostali na životní křižovatku, přičemž zrovna neměli blízko sebe rodinu, přátele ani podporu společnosti anebo nechtěli slyšet názory druhých a vydali se na cestu, která vypadala zdánlivě pohodlná, avšak nakonec je přivedla na ulici.

1.3.1 Příčiny bezdomovectví

Matoušek (2005) uvádí, že v naší společnosti můžeme považovat za hlavní příčiny bezdomovectví neadekvátní politiku zaměstnanosti, nevyhovující podporu znevýhodněných osob a v neposlední řadě nedostatek sociálních bytů. Tichý (2007) dodává, že příčiny bezdomovství se kvalitativně liší podle pohlaví. U mužů převažují faktory materiální a osobní. U žen převládají zvláště faktory vztahové, a to zejména problémy v manželských či partnerských vztazích. Buchtová (2002) uvádí, že u mužů je bezdomovství z těchto důvodů více veřejné a neskrývané, většina z nich aktivně vyhledává sociální služby. Při schopnosti spolupracovat na své pomoci však vykazují nižší schopnost přizpůsobit se, jsou méně spolehliví a ochotní. Z tohoto důvodu často daná pomoc zaniká a oni se po krátkém čase ocitnou na ulici. Ženy oproti mužům vyhledávají pomáhající služby méně, jejich bezdomovství je skryté, zato při spolupráci mají více sebekázně a mají větší schopnost se opět adaptovat do společnosti. Ženy postihuje krajní nouze méně než muže. A v případě, že se žena ocitne

v chudobě, může se připoutat k nějakému muži. Hradečtí (1996) nacházejí u obou pohlaví bezdomovců některé společné znaky, jako je velká chronicita chudoby, psychická labilita, ztráta sociálních kontaktů a uzavřenost do sebe.

Příčiny bezdomovectví lze také rozdělit na objektivní a subjektivní. Mezi objektivní příčiny můžeme řadit nezaměstnanost, špatnou adaptaci na trhu práce, absenci finančně dostupného bydlení. Subjektivními příčinami mohou být domácí násilí, psychiatrická diagnóza nebo porucha chování (Matoušek, 2005). Často jsou tyto dvě skupiny příčin propojené a v důsledku bezdomovectví se k nim přidávají další příčiny, které bezdomovcům brání vrátit se k obyčejnému životu. Tito lidé často ztrácejí smysl pro budoucnost a jejich život probíhá jen v přítomnosti (Mareš, 2002).

Jiný pohled na příčiny bezdomovectví má Plachý (In: Sociální práce/Sociální práca, 2006), který uvádí, že z jednou z jeho příčin může být i určitá hrdost člověka, tvrdost, nepřizpůsobení člověka překotnému tempu společnosti, nechů pravidelně pracovat, nechů myslet na budoucnost a v neposlední řadě touha žít jen ze dne na den.

1.3.2 Kategorizace bezdomovců

Bezdomovci bývají kategorizováni na zjevné, skryté a potenciální bezdomovce. Skupina zjevných bezdomovců tvoří nejviditelnější a zároveň nejredukovanější část těchto lidí. Patří sem osoby na ulicích, na nádražích, využívající v zimě služby nocleháren. Tito lidé již ztratili důvěru sami v sebe, a navzdory očekávání tito lidé mnohdy dlouhodobé ubytování odmítají (Hradečtí, 1996). Matoušek (2005) tyto zjevné bezdomovce charakterizuje jako ty, o nichž víme, že jsou bez domova, a současně i oni sami uvádějí, že potřebují využít sociálních služeb.

Hradečtí (1996) uvádějí, že zjevný typ bezdomovce nachází pocit bezpečí na nádraží. Na nádraží se s nimi seskupují marginální tlupy (skinheadi, punkeři, vlajkonoši atp.), kteří na tomto místě našli něco společného, a to pocit vyloučenosti, objektivní desocializace, pocit fyzické i psychické zranitelnosti.

Druhá skupina, a to skrytých bezdomovců, se vyznačuje tím, že z nejrůznějších důvodů nejsou klienty sociálních služeb. Třetí skupinu tvoří potenciální bezdomovci. To jsou tako-

vé osoby, které jsou akutně ohroženy ztrátou domova, nebo nájemníci bez řádné nájemní smlouvy. Plachý (In: Sociální práce/Sociální práce, 2006) však upozorňuje, že by se měl dělení bezdomovců na jednotlivé skupiny, a to z důvodu neexistence objektivních kritérií.

1.4 Region Zlín

V své práci budu mapovat sociální služby pro osoby bez přístřeší, které se nacházejí ve správním obvodu města Zlína. Dle vyhlášky č. 361/2006 Sb., o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností je Zlín vymezen územím obcí Bohuslavice u Zlína, Březnice, Březůvky, Dobrkovice, Doubravy, Držková, Fryšták, Hostišová, Hřivínův Újezd, Hvozdná, Kaňovice, Karlovice, Kašava, Kelníky, Lhota, Lípa, Lukov, Lukoveček, Machová, Mysločovice, Ostrata, Provodov, Racková, Sazovice, Šarovy, Tečovice, Velký Ořechov, Vlčková.

2 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

V této kapitole se budu zabývat vývojem legislativy po roce 1989 v sociálních službách. Stěžejním momentem vývoje legislativy spatřuji v uvedení platnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen zákon), který upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory osobám v nepříznivé sociální situaci. Zákon přinesl znatelné změny v poskytování sociálních služeb. Uvedu přehled zásadních změn, a dále se budu zabývat jednotlivými ustanoveními tohoto zákona.

2.1 Vývoj legislativy po listopadu roku 1989

Po listopadu 1989, kdy dochází k obnově oboru sociální práce, se na trhu objevuje neziskový sektor. Začínají vznikat občanská sdružení a organizace nabízející nejrůznější sociální služby. V prvním pololetí roku 1990 v rámci novelizace zákona č. 100/1988 Sb. o sociálním zabezpečení byl umožněn přístup obcí, měst a nestátních neziskových organizací k realizaci sociálních služeb. Postupně byla jak ve vědomí občanů, tak i v zákonodárné činnosti uplatňována zásada, že za vlastní životní úroveň je odpovědný především každý občan, resp. jeho rodina. Nově se vytvořila hierarchie subjektů sociální pomoci, kdy každý subjekt postupně získal svoje postavení a roli. Nejvýznamnějším subjektem se přitom stala rodina jako nejpřirozenější sociální skupina, která je schopna na základě vzájemné spolupráce jednotlivých členů a jejich vzájemné solidarity zabezpečit péči o své členy a formovat jejich hmotné i duchovní potřeby od dětských let až do stáří. Rodina poskytuje základní sociální jistotu a bezpečí, v nichž se uspokojují základní životní potřeby jejích členů, kteří si s přihlédnutím ke svým možnostem a schopnostem vzájemně poskytují ochranu, podporu a pomoc (Průša, 2007). Tento zákon však vycházel ze zákonů schválených v osmdesátých letech a jeho právní úprava byla zastaralá, nerespektovala demokratické principy fungování veřejné správy a potřebu svobodného rozhodování jedinců (Jabůrková, 2007). Navíc byla tato právní úprava roztržena do několika zákonů, ale zejména do vyhlášek. Ani přes četné novelizace nemohly tyto právní předpisy vytvořit komplexní moderní legislativní rámec, který by zajišťoval danou oblast (Sokol, Trefilová, 2008). Platná právní úprava umožňovala lidem, kteří nebyli schopni zabezpečit si své základní životní potřeby (zpravidla z důvodu zdravotního postižení), využívat jen velmi chudé spektrum sociálních služeb (Michalík a kol., 2008). Na jaře roku 1995 tedy předložila vláda Posla-

necké sněmovně Parlamentu k projednání návrh zásad zákona o sociální pomoci, který vláda ani neprojednávala, neboť vzbudil množství kritiky v řadách odborné i zájmové veřejnosti a podle některých názorů nebyl v některých pasážích v souladu s ústavním pořádkem České republiky. Na základě kritické odezvy především z řad poskytovatelů sociálních služeb dostalo Ministerstvo práce a sociálních věcí v roce 1997 za úkol vypracovat nový model financování sociálních služeb, který byl následně zapracován do návrhu věcného záměru zákona o sociální pomoci. V únoru 1998 vláda tento návrh zákona schválila. Po nástupu sociálně demokratické vlády však bylo na počátku roku 1999 rozhodnuto přehodnotit tento systém a v zájmu zajištění ochrany uživatele sociálních služeb eliminovat jeho největší rizika (zejména dostatečnou dostupnost sociálních služeb, vytvoření nástrojů státu pro ovlivňování jejich dalšího vývoje). Současně bylo rozhodnuto, že jednotlivé formy sociální pomoci budou i nadále upravovány samostatnými právními předpisy tak, jak tomu bylo od počátku 90. let. Návrh věcného záměru zákona o sociálních službách vláda projednala až na podzim roku 2004. Samotný zákon byl však přijat Poslaneckou sněmovnou Parlamentu na počátku roku 2006 (Průša, 2007). Od 1. 1. 2007 vešel v platnost nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen zákon), který upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči.

2.2 Zásadní změny v poskytování sociálních služeb

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách přinesl značné změny v poskytování sociálních služeb. Klade důraz na respektování základních lidských a občanských práv, jakož i oprávněných zájmů a lidské důstojnosti uživatelů sociálních služeb. Stěžejním cílem tohoto zákona je co nejširší podpora jak sociální soudržnosti společnosti, tak procesu sociálního začleňování. Zákon také nastavil jednotné a měřitelné podmínky v poskytování uvedených služeb. Vnáší však také do našich podmínek zcela nový fenomén, a to okolnost, že v segmentu poskytování sociálních služeb jsou nastaveny podmínky pro vytvoření trhu (svého druhu). Je nutné si také uvědomit, že došlo k narovnání vztahů mezi poskytovateli a uživateli sociálních služeb, a to vyjádřením smluvní formy těchto vztahů. Zákon vytvořil lepší podmínky pro jednotlivce tak, aby i oni mohli na procesu poskytování sociálních služeb snáze participovat ve svém přirozeném sociálním prostředí a aby bylo možno je motivovat ke spolupráci při řešení jejich nepříznivé sociální situace. Každý člověk má právo na

bezplatné sociální poradenství. Některé z minulosti již známé instituty a mechanismy dostaly v zákoně nový obsah, případně i jméno. Jsou to především: bezmocnost, nyní pojmenována „stupněm závislosti“, základní (obligatorní) a fakultativní (nadstandardní) služby. Zákon stanovuje odborné předpoklady pro výkon některých činností při poskytování sociálních služeb, novým způsobem je upravena působnost státních orgánů v procesu poskytování sociálních služeb a kontrola těchto služeb. Výše uvedené změny, které jsou zakotveny v zákoně, vytvářejí v systému poskytování sociálních služeb zcela novou kvalitu (Čámský, 2009). Zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci, a to nejen prostřednictvím sociálních služeb, ale i příspěvku na péči. Díky příspěvku na péči si může osoba, která péči potřebuje, tuto péči zajistit a zaplatit. Zákon vymezuje sociální služby, zařízení sociálních služeb a druhy sociálních služeb. Pomoc poskytovaná prostřednictvím sociálních služeb by měla být dostupná, efektivní, bezpečná, hospodárná a kvalitní. V další části zákona je určen rozsah konkrétních činností, které musí každá poskytovaná sociální služba zajistit, a neopomíjejí se také povinnosti poskytovatelů sociálních služeb. Zákon rovněž stanovuje podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. Zákon upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních. V zákoně je upraveno financování sociálních služeb, inspekce, podmínky registrace, působnost veřejné správy v sociálních službách a správní delikty. Prováděcím předpisem tohoto zákona je vyhláška č. 505/2006 Sb. (Sokol, Trefilová, 2008).

Tab. č. 1 Shrnutí zásadních změn v poskytování sociálních služeb

Cíl současné právní úpravy	<ul style="list-style-type: none"> • Vytvoření podmínek pro uspokojování oprávněných potřeb lidí, kteří jsou oslabeni v jejich prosazování, a dále pro podporu procesu sociálního začleňování a sociální soudržnosti společnosti (Michalík a kol., 2008).
Formy poskytované pomoci splňují následující charakteristiky	<ul style="list-style-type: none"> • Dostupnost – z hlediska typu pomoci, územní a informační dostupnosti, ekonomické dostupnosti, • efektivita – služby jsou uzpůsobeny tak, aby vyhovovaly potřebě člověka, nikoliv systému, • kvalita – je zajištěna takovým způsobem a v takovém rozsahu, který odpovídá možnostem společnosti, • bezpečnost – nesmí být omezena oprávněná práva a zájmy lidí, • hospodárnost – systém je nastaven tak, aby veřejné i osobní výdaje používané na poskytnutí pomoci pokrývaly rozsah potřeb (Michalík a kol., 2008).
Zásady měřítko kvality služeb	<ul style="list-style-type: none"> • zásada ochrany lidských práv uživatele – poskytovatel musí zajistit dodržování lidských práv, • zásada individualizace služby – služba musí vycházet z potřeb uživatele, • zásada odbornosti – musí být zajištěno odborné vzdělávání pracovníků, které odpovídá potřebám cílové skupiny, • zásada provozního zabezpečení – prostředí poskytované služby musí zajistit možnost přirozeného způsobu života (Michalík a kol., 2008).

Typy sociálních služeb	<ul style="list-style-type: none"> • sociální poradenství • služby sociální péče • služby sociální prevence
Nové instituty	<ul style="list-style-type: none"> • příspěvek na péči, registrace poskytovatele, fyzické osoby jako poskytovatelé sociálních služeb, smlouva o poskytování sociálních služeb, standardy kvality sociálních služeb, inspekce poskytování sociálních služeb (Čámský, 2009).
Nástroj financování sociálních služeb	<ul style="list-style-type: none"> • příspěvek na péči <p>Pomocí tohoto příspěvku si může potřebný subjekt „nakupovat“ sociální služby, a tím jej využije k zajištění péče o svou osobu. Tato péče může být také nově zajišťována prostřednictvím buď rodinných příslušníků, nebo sociálních služeb.</p>
Úhrada nákladů za poskytované služby	<p>Sociální služby jsou podle zákona poskytovány bez úhrady nákladů nebo za částečnou nebo plnou úhradu nákladů. Vedle příspěvku na péči a úhrady od uživatele sociálních služeb jsou na zajištění poskytování sociálních služeb těm poskytovatelům, kteří jsou zapsáni v registru poskytovatelů sociálních služeb, dávány dotace ze státního rozpočtu.</p>
Registrace	<p>Každý poskytovatel sociálních služeb má povinnost se registrovat na příslušném krajském úřadě. Pokud poskytovatel všechny podmínky splní, vydá mu krajský úřad rozhodnutí o registraci. Registrace se nevyžaduje v případě, kdy osobě poskytuje pomoc osoba blízká nebo jiná fyzická osoba, která tuto činnost nevykonává jako podnikatel; poskytovatelé, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, jsou vedeni v registru poskytovatelů sociálních služeb. Tento registr vedou krajské úřady v listinné podobě a MPSV v elektronické podobě, registr je veden v informačním</p>

	<p>systému veřejné správy podle zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, v platném znění.</p>
Smluvní vztah	<p>O poskytnutí sociální služby musí poskytovatel sociální služby uzavřít s jejím uživatelem smlouvu. Tímto způsobem je dále posíleno postavení člověka – uživatele sociální služby – jako subjektu sociální politiky, neboť má možnost sám spolurozhodovat o způsobu zabezpečení při řešení obtížné sociální situace.</p>
Vzdělávání	<p>Novým prvkem zákona o sociálních službách je povinnost sociálního pracovníka obnovovat, upevňovat a doplňovat si svoji kvalifikaci.</p>

Zdroj: Ne-li uvedeno jinak, tabulka je zpracována dle Průchy (2007).

2.3 Základní ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Stěžejním cílem tohoto zákona je co nejširší podpora sociální soudržnosti společnosti a procesu sociálního začleňování. Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci, a to prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči. Díky příspěvku na péči si může osoba, která péči potřebuje, tuto péči zajistit a zaplatit. Zákon vymezuje základní pojmy, a to sociální služba, nepříznivá sociální situace, dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav, přirozené prostředí, sociální vyloučení, zdravotní postižení a plán rozvoje sociálních služeb.

Zákon dále charakterizuje sociální služby, zařízení sociálních služeb a druhy sociálních služeb. Pomoc poskytovaná prostřednictvím sociálních služeb by měla být dostupná, efektivní, bezpečná, hospodárná a kvalitní. V další části zákona je určen rozsah konkrétních činností, které musí každá poskytovaná sociální služba zajistit, a neopomíjí také povinnosti poskytovatelů sociálních služeb. Zákon vymezuje také podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. Tento zákon upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vy-

konává činnost v sociálních službách, nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních. V zákoně je upraveno financování sociálních služeb, inspekce, podmínky registrace, působnost veřejné správy v sociálních službách a správní delikty (Sokol, Trefilová, 2008).

2.4 Základní druhy a formy sociálních služeb

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (In: Sbírka zákonů ČR, 2006) přináší novou kategorizaci sociálních služeb do tří skupin, a to na:

1. Sociální poradenství, které v základní formě poskytují všechny registrované služby nebo může být poskytováno jako samostatná odborná služba s názvem „odborné sociální poradenství“. Sokol, Trefilová (2008) uvádějí, že sociální poradenství jako druh sociální služby má výjimečné postavení, protože všichni poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni jej poskytnout komukoli.
2. Sociální péči, která má napomáhat uživatelům k zajištění jejich fyzické a psychické soběstačnosti a k zajištění důstojného prostředí a zacházení s ohledem na jejich zdravotní stav.
3. Sociální prevenci, která napomáhá zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou vyloučením ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, pro sociálně znevýhodňující prostředí nebo pro ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (např. bezdomovectví, alkoholismus, kriminalita).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (In: Sbírka zákonů ČR, 2006) obsahuje rovněž dělení forem, v jakých se tyto služby poskytují, a to na:

1. služby pobytové,

2. ambulantní,

3. terénní.

Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. „*Termínem pobytová, rezidenční neboli ústavní sociální služba označujeme službu sociální péče spojenou s ubytováním ve specializovaných zařízeních k tomuto účelu zřízených. Naše legislativa kategorizuje několik zařízení poskytujících pobytové sociální služby, a to podle cílové skupiny uživatelů, kterým je služba určena*“ (Vávrová, 2009, s. 9).

Ambulantní služby jsou takové, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena či dopravena do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. Terénní služby jsou poskytovány osobám v jejich přirozeném sociálním prostředí. Jak uvádí Nováková (In: Vávrová, 2009, s. 38): „*Terénní služba funguje na principu návštěvním, podobně, jako jej již v roce 1886 praktikovali v New Yorku v Neighborhood Guid.*“

Jednotlivé formy služeb se odlišují jednak cílem a jednak rozsahem poskytovaných služeb. Rozdělení forem má vliv na stanovení úhrady za poskytovanou službu. Formu poskytované služby lze kombinovat tak, aby její využití uživatelem bylo co nejefektivnější (Sokol, Trefilová, 2008). Jednotlivé sociální služby jsou poskytovány v zařízeních sociálních služeb. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. taxativně vyjmenovává tato zařízení. Nováková (In: Vávrová, 2009, s. 39) uvádí: „*Zákon o sociálních službách vymezuje celkem 14 druhů služeb sociální péče: osobní asistenci, pečovatelskou službu, tísňovou péči, průvodcovské a předčitatelské služby, podporu samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení a sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.*“ Zákon o sociálních službách připouští kombinaci zařízení, a proto lze zřizovat mezigenerační a integrovaná centra s cílem co největší podpory a efektivity poskytovaných služeb (Sokol, Trefilová, 2008). Tento zákon dále vymezuje okruh základních činností při poskytování sociálních služeb. Tyto činnosti jsou poskytovány obligatorně. Je však možno je poskytnout i fakultativně, kdy si může uživatel zvolit a vybrat danou službu s poskytovatelem dle svého výběru. Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro

osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování nebo pomoc při zajištění bydlení, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Obsah základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb stanoví prováděcí předpis ve vyhlášce č. 505/2006 Sb.

2.5 Příspěvek na péči

Zásadní změnou, kterou přinesl zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, je nově koncipovaná sociální dávka (příspěvek na péči), která představuje zcela nový nástroj financování sociálních služeb. Pomocí tohoto příspěvku si může potřebná osoba „nakupovat“ sociální služby, a tím jej využije k zajištění péče o svou osobu. Vzhledem k tomu, že většina osob bez přístřeší nevyužívá příspěvek na péči, uvedu o této dávce pouze základní informace.

Příspěvek na péči je určen osobám na zajištění pomoci potřebné k řešení jejich obtížné sociální situaci. Z tohoto důvodu se od 1. 1. 2007 zrušilo zvýšení důchodu pro bezmocnost, které bylo vypláceno Českou správou sociálního zabezpečení Praha jako navýšení starobních či invalidních důchodů a dále se zrušil příspěvek při péči o blízkou nebo jinou osobu vyplácený pověřenými obecními úřady příslušnými podle místa trvalého bydliště pečujících osob. Nárok na příspěvek na péči má osoba starší jednoho roku věku, která je závislá na pomoci jiné fyzické osoby, a to v oblasti běžné denní péče o vlastní osobu a v soběstačnosti. Příspěvek tedy náleží tomu, kdo péči potřebuje, nikoliv tomu, kdo péči zajišťuje. Schopnost zvládat péči o sebe a být soběstačný je u každého člověka různá, proto zákon rozeznává 4 stupně závislosti na pomoci jiné osoby, a to od lehké až po úplnou závislost. Těmto stupňům následně odpovídá také výše příspěvku v korunách. Příspěvek na péči lze použít pouze na výdaje, které souvisejí se zajištěním pomoci a podpory osobám, jež jsou kvůli nepříznivému zdravotnímu stavu závislé na pomoci jiné osoby. Příjemce dávky, tj. závislá osoba, může sama rozhodovat o způsobu zajištění pomoci. Může si ji zajistit buď ve svém prostředí od rodinných příslušníků nebo od jiných osob či od poskytovatelů sociálních služeb. Oba uvedené způsoby pomoci lze kombinovat dle potřeby (Rážová, 2006). Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. vymezuje 36 úkonů péče o

vlastní osobu a úkonů soběstačnosti. Tyto úkony představují závazná posudková hlediska, což jednoznačně zvyšuje právní jistotu žadatelů (Sokol, Trefilová, 2008).

Příspěvek na péči v sobě skrývá hned několik motivačních prvků. Tato dávka se poskytuje výhradně na základě zjištění, že zdravotní stav klienta je natolik nepříznivý, že klient minimálně v některých aspektech nezvládá plně samostatně péči o svou osobu a svou domácnost. Osobě, která péči potřebuje, se poskytnou finanční prostředky, takže se motivuje k tomu, aby si konkrétní sociální služby vybrala a obstarala sama bez přispění orgánu veřejné správy. Pokud je v dané lokalitě pestrá nabídka sociálních služeb, může si klient skutečně vybrat služby „šité na míru“ jeho potřebám. Příspěvek na péči je rovněž koncipován tak, že bude vytvářet zdravé konkurenční prostředí mezi poskytovateli sociálních služeb. Koncepce příspěvku na péči by měla přispět k tomu, že osoby, které potřebují péči, zůstanou ve svém domácím prostředí a ústavních služeb využijí pouze v krajních případech (Matoušek, 2007).

2.6 Podmínky poskytování sociálních služeb

Komplexní systém hodnocení kvality sociálních služeb v ČR je tvořen třemi prvky systému. Prvním z nich je registrace poskytovatelů sociálních služeb, dalšími dvěma prvky systému jsou inspekce a standardy kvality poskytovaných sociálních služeb (Matoušek, 2007).

2.6.1 Registrace

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách zavádí povinnost každého poskytovatele sociálních služeb registrovat se na příslušném krajském úřadě. K registru má přístup každý občan na internetových stránkách MPSV. Každá organizace, která se chce registrovat, a tím získat oprávnění k poskytování sociálních služeb, musí splnit několik základních podmínek:

1. podat písemnou žádost o registraci s nezbytnými náležitostmi,
2. zaručit bezúhonnost a odbornou způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby,
3. zajistit hygienické podmínky, pokud jsou sociální služby poskytovány v zařízeních sociálních služeb,

4. doložit vlastnické nebo jiné právo k objektu, v nichž jsou poskytovány sociální služby,
5. zajistit materiální a technické podmínky, které odpovídají druhu poskytovaných sociálních služeb,
6. doložit, že na majetek fyzické nebo právnické osoby, která je žadatelem o registraci, není prohlášen konkurs, konkursní nebo vyrovnávací řízení nebo že nebyl návrh na prohlášení konkursu zamítnut pro nedostatek majetku (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, In: Sběrka zákonů ČR, 2006).

Každý poskytovatel sociálních služeb je povinen uzavřít před započítáním poskytování služeb pojistnou smlouvu. Ta bude sloužit pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb. Poskytovatelé, kterým je vydáno rozhodnutí o registraci, jsou vedeni v registraci poskytovatelů sociálních služeb. Tento registr vedou krajské úřady v listinné podobě a Ministerstvo práce a sociálních věcí v elektronické podobě, registr je veden v informačním systému veřejné správy dle zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů. Registrace poskytovatelů je jedním z nástrojů ochrany klienta a jeho zájmů, aby nedocházelo k porušování jeho práv. V případě, že poskytovatel služeb neplní podmínky registrace, závažně porušuje své povinnosti nebo nesplňuje standardy kvality poskytovaných sociálních služeb a tyto nedostatky neodstraní, může krajský úřad tomuto poskytovateli registraci zrušit. Ke zrušení registrace může dojít i v případě negativního výsledku inspekce, kterou ze zákona provádí institut inspekce poskytování sociálních služeb (Průša, 2007).

Subjekt, kterému bylo rozhodnutím krajského úřadu oprávnění vydáno, je zařazen do seznamu, tzv. Registru oprávněných poskytovatelů sociálních služeb. To pro něj znamená, že je oprávněn poskytovat sociální služby. *„Stát prostřednictvím krajských úřadů má takto možnost přímo regulovat, kdo a jakou službu bude poskytovat. Prověřování poskytovatele služby formou řízení o registraci předchází rizikům, která by pro klienty představovala péče v nějakém ohledu nedostatečná nebo dokonce škodlivá. Význam udělování oprávnění tedy spočívá:*

- *v garanci kvality státem financovaných služeb,*
- *ve vytváření tlaku na zvyšování kvality služeb a*
- *ve zvyšování odbornosti poskytovatelů služeb“* (Dostálová, 2008, s. 36).

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb jsou upraveny v § 88, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Jedná se o tyto povinnosti:

- zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech poskytovaných sociálních služeb, okruhu osob, o kapacitě a způsobu poskytování sociálních služeb, a to srozumitelným způsobem pro všechny osoby,
- informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech vyplývajících ze smlouvy a o úhradě za tyto služby,
- vytvářet důstojné podmínky pro zabezpečení lidských a občanských práv příjemců služeb,
- zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby a oprávněných zájmů osob,
- zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností příjemců služeb,
- plánovat průběh poskytování sociální služby dle potřeb příjemců služeb, vést písemné záznamy a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti příjemce služby,
- vést evidenci neuspokojených žadatelů o sociální službu,
- dodržovat standardy kvality sociálních služeb.

2.6.2 Inspekce poskytování sociálních služeb

Inspekce poskytování sociálních služeb tvoří druhý prvek systému kvality sociálních služeb v ČR (Matoušek, 2007). Inspekci poskytování sociálních služeb u jejich poskytovatelů, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, provádí krajský úřad a u poskytovatelů sociálních služeb, vůči nimž kraj vykonává funkci zřizovatele nebo zakladatele, toto koná ministerstvo (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, In: Sběrka zákonů ČR, 2006).

Inspekcí kvality poskytování sociálních služeb rozumíme systematické ověřování a hodnocení postupů a metod, které se užívají při poskytování sociálních služeb. Při inspekci jsou srovnávány postupy, metody a jejich výsledky se standardy kvality poskytovaných služeb jako obecně uznávanými postupy a metodami při poskytování sociálních služeb. Inspekce také přihlíží k ekonomickým možnostem (Dostálová, 2008).

Předmětem inspekce u poskytovatelů sociálních služeb je dle § 97, odst. 2, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách:

- plnění podmínek stanovených pro registraci,

- plnění zákonných povinností poskytovatelů sociálních služeb,
- kvalita poskytovaných sociálních služeb.

Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. Plnění těchto standardů kvality se hodnotí systémem bodů (zákon č. 108/2006, o sociálních službách, In: Sběrka zákonů ČR, 2006). Obsah jednotlivých standardů kvality a bodové hodnocení stanoví prováděcí právní předpis, vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Inspekce se koná vždy v místě poskytování sociálních služeb. Inspekci provádí inspekční tým tvořený nejméně třemi členy, z toho jeden člen musí být zaměstnancem kraje/ministerstva. K inspekci mohou být přizváni specializovaní odborníci, a to z důvodu odborného posouzení věci. O výsledku se sepisuje inspekční zpráva (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, In: Sběrka zákonů ČR, 2006).

2.6.3 Standardy kvality

Standardy kvality poskytovaných sociálních služeb představují třetí prvek, který dnes tvoří komplexní systém hodnocení kvality sociálních služeb v ČR (Matoušek, 2007). Standardy se týkají všech druhů sociálních služeb, proto jsou formulovány obecně. Standardy jsou v § 99, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vymezeny jako „*soubor kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb, a to nejen v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb, ale i v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.*“

Kvalitu sociálních služeb neurčuje zadavatel sociálních služeb, ale jen a pouze její uživatel. Pouze klient posuzuje, co je a co není kvalita. Definice kvality je důležitým aspektem, protože vede přímo k měření a zlepšování. Kvalitu v sociálních službách můžeme definovat jako soubor vlastností a znaků poskytované činnosti, které se vztahují na naplnění daných požadavků (Horecký, 2010).

Kvalitu služby je možné garantovat tím, že bude prověřena podle předem určených parametrů. Standardy slouží jako metodický nástroj inspektorům kvality, orientují uživatele služeb a organizace, které poskytují sociální služby, jej mohou využít pro sebesposuzování (Matoušek, 2007). Standardy jsou dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozdě-

leny do tří základních částí, a to procedurální standardy, personální a provozní standardy. Jejich smyslem je průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytovaných sociálních služeb. „*Procedurální standardy jsou nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat. Na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o služby, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Velká část textu je věnována ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů, jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů apod. Personální standardy se věnují personálnímu zajištění služeb. Při poskytování služeb nejsou možné dodatečné opravy nebo vyřazení zmetků. Nepovedenou službu nelze dodatečně vyřadit. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících – na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají. Provozní standardy definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality“ (Čermáková, Johnová, 2002, s. 6).*

2.7 Smlouva o poskytnutí sociální služby

Dalším novým prvkem je poskytování sociálních služeb založené na smluvním principu. Díky němu je zajištěna právní jistota občana a posílení postavení uživatele sociálních služeb. „*Osoba může požádat o poskytnutí sociální služby poskytovatele sociálních služeb nebo může požádat obec, ve které má trvalý nebo hlášený pobyt, o zprostředkování možnosti poskytnutí sociální služby anebo o zprostředkování kontraktu s poskytovatelem sociálních služeb“* (§ 90, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, In: Sbírka zákonů ČR, 2006). Posílení individuálního přístupu k uživateli služby je dáno tím, že díky sjednanému smluvnímu přístupu je možné hodnotit potřeby klienta a zpětně vyhodnotit reakci uživatele na danou službu (Edgar, 1999). Poskytovatel služeb sociální péče, který požadovanou službu provozuje a má dostatečnou kapacitu, je povinen uzavřít písemnou smlouvu s osobou, jejíž zdravotní stav nevyklučuje poskytnutí požadované služby a která o poskytnutí požádala. Náležitosti smlouvy jsou upraveny v § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Působnost při zajišťování sociálních služeb mají obecní úřady obcí s rozšířenou působností, krajské úřady, obce, kraje, ministerstvo. Jejich působnost je upravena v ustanovení § 92 až § 96 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Zá-

kon je koncipován tak, že je dána přednost nestátním poskytovatelům sociálních služeb. Smlouvu tedy ve většině případů uzavírá příjemce sociálních služeb s nestátním poskytovatelem těchto služeb (Dostálová, 2008).

2.8 Plán rozvoje sociálních služeb

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, přinesl další z nových prvků, a to plán rozvoje sociálních služeb. Plán rozvoje sociálních služeb obce (města) nebo kraje je nástrojem, který obcím (městům) i jednotlivým krajům napomáhá v poznání a uspokojování sociálních potřeb jejich občanů tak, aby jimi koncipovaný regionální plán odrážel objektivní potřeby občanů daného území a poskytoval dostatek relevantních informací pro financování navrhovaných sociálních aktivit jak ze strany státu a kraje, tak i ze strany samotných klientů. Zpracování plánu rozvoje sociálních služeb je nedílnou součástí zpracování dlouhodobé rozvojové strategie obce (města) a kraje, která odráží historické, geografické, demografické, ekonomické a další skutečnosti tohoto území. Popisuje součinnost a spolupráci obcí, krajů a MPSV při plánování sociálních služeb, a to jako výsledek aktivního zjišťování potřeb lidí v určitém území, a hledání způsobu, jak tyto potřeby uspokojit vzhledem ke zdrojům, které jsou v daném území k dispozici (Havlík, 2007). Komunitní plánování je postup, který má zmapovat místní potřeby sociálních služeb, porovnat je s místními zdroji. Ty představují veřejné peníze, které se na služby vynakládají, případně by mohly být vynaloženy v budoucnu, občané, kteří jsou ochotní a schopní přispět svou prací nebo kapitálem, dále existující organizace, jež služby poskytují, a v neposlední řadě i subjekty produkující ekonomický zisk nebo finanční fondy a projekty určené k rozvoji sociálních služeb (Matoušek, 2007).

Hlavním cílem zpracovaného plánu rozvoje sociálních služeb je přispět ke zvýšení místní a typové dostupnosti jednotlivých forem sociálních služeb, a tím i ke snížení rizika sociálního vyloučení handicapovaných skupin obyvatelstva (Průša, 2007).

Principy metody komunitního plánování vyjadřují hodnoty, které přináší metoda komunitního plánování a ke kterým se plánování sociálních služeb v praxi má vztahovat. Klade se důraz na aktivní roli uživatelů sociálních služeb a na zastoupení jejich zájmů v procesu plánování, na zapojení širokého okruhu lidí a spolupracovníků do tvořivé práce, na opako-

vané ověřování závěrů vzhledem k přání lidí a v neposlední řadě na vyjednávání a zplnomocnění veřejnosti kontrolovat postup rozhodování o sociálních službách i jejich uskutečňování. V rámci metody komunitního plánování spolu plánují a spolupracují minimálně tři strany, a to uživatelé, zadavatelé a poskytovatelé (Havlík, 2007). Jak uvádí Úlehla (In: Sociální práce, 2009): „*Než o lidech rozhodneš, porad' se s nimi*“. Polesný (In: Sociální práce, 2009) zdůrazňuje, že dosažení spolupráce mezi poskytovateli, zadavateli a uživateli sociálních služeb stojí zpočátku velmi mnoho energie, svárů a diskuzí. Je nutné si uvědomit, že najednou mají mezi sebou spolupracovat poskytovatelé, kteří by si za jiných okolností tvrdě konkurovali a domluvili se se zástupci klientů i zadavatelů.

2.9 Předpoklady pro výkon povolání

Jedním z nejvýznamnějších prvků zákona o sociálních službách je povinnost sociálního pracovníka získat určitou kvalifikaci, případně si kvalifikaci obnovovat nebo doplňovat. V § 115 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách se rozděluje okruh pracovníků, kteří v sociálních službách vykonávají odbornou činnost, takto:

- a) sociální pracovníci,
- b) pracovníci v sociálních službách,
- c) zdravotničtí pracovníci,
- d) pedagogičtí pracovníci.

2.9.1 Sociální pracovník

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy (řešení hmotné nouze či sociálně-právních problémů v zařízeních sociální péče), sociálně-právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, dále poskytuje krizovou pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitaci (Konvičná, 2008).

Jak uvádí Bartošová (2009), předpokladem k tomu, aby mohla osoba vykonávat funkci sociálního pracovníka, je nutná bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Musí mít minimálně vyšší odborné vzdělání v oborech, které uvádí zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a jež jsou zaměřeny na sociální práci a pedagogiku, nebo vysokoškolské vzdělání ve výše uvedených oborech. Pokud má ukončeno vysokoškolské studium v oboru,

který není uveden v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, a vykonává práci sociálního pracovníka minimálně 5 let, je nutno, aby absolvoval rovněž akreditovaný vzdělávací kurz v minimálním rozsahu 200 hodin. Zákon umožňuje vykonávat práci sociálního pracovníka taktéž osobě, která složila maturitu v oboru sociálně-právním, který byl ukončen nejpozději do 31. prosince 1996, vykonává praxi sociálního pracovníka minimálně 10 let a absolvovala akreditovaný vzdělávací kurz v rozsahu 200 hodin. Sociální pracovník je povinen se dále vzdělávat a doplňovat si svou kvalifikaci v odborných akreditovaných kurzech, na stážích a na školeních.

2.9.2 Pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí a pedagogičtí pracovníci

Pracovníci v sociálních službách jsou ti pracovníci, kteří vykonávají přímou obslužnou péči v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb, dále vykonávají základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků a také vykonávají pečovatelskou činnost v domácnosti. Podmínkou výkonu je pracovní bezúhonnost, způsobilost k právním úkonům a odborná způsobilost (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, In: Sběrka zákonů ČR, 2006).

Jak uvádí Bartošová (2009), zdravotničtí pracovníci vykonávají zdravotně-ošetrovatelskou práci dle pokynů lékaře. Musí být odborně způsobilí, dále je požadováno ukončené středoškolské vzdělání (zdravotního směru) s maturitou.

3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Tyto služby spadají do skupiny služeb sociální prevence, jejichž cílem je napomáhat zmíněným osobám překonat jejich nepříznivou situaci, a tím chránit i společnost před případnými nebo již reálnými jevy, které jsou pro společnost nežádoucí (Průdková, Novotný, 2008).

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (In: Sbírka zákonů ČR, 2006 Sb.) mezi sociální služby určené pro osoby bez přístřeší patří zejména:

- azylové domy,
- nízkoprahová denní centra,
- noclehárny,
- terénní programy.

Osobám bez přístřeší je poskytováno ubytování v azylových domech, přímou materiální pomoc nabízejí také některé církevní a nestátní organizace (šatníky, výdej pokrmů). Pomoc v oblasti základních životních potřeb zajišťují denní centra, případně je zde možnost ubytování v noclehárně (Matoušek, 2007).

3.1 Zařízení sociálních služeb pro osoby bez přístřeší

Katalog sociálních služeb Zlínského kraje (2010) vyjmenovává druhy sociálních služeb poskytovaných cílové skupině osob bez přístřeší:

- azylové domy

„Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení“ (§57 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Sbírka zákonů ČR, 2006). Tato služba obsahuje tyto základní činnosti: poskytnutí stravy, pomoc při zajištění stravy, dále poskytnutí ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Katalog sociálních služeb Zlínského kraje, 2010).

- nízkoprahová denní centra

„Nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší“ (§61 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Sbírka zákonů

ČR, 2006). Uživatelům jsou zajišťovány základní činnosti jako pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. Dále poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

- noclehárny

„Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování“ (§63 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Sběrka zákonů ČR, 2006).

- terénní programy

„Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy“ (§69 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. In: Sběrka zákonů ČR, 2006).

- odborné sociální poradenství,
- služby následné péče,
- sociální rehabilitace,
- telefonická krizová pomoc.

„Vedle těchto služeb, určených převážně bezdomovcům, existují ještě další služby sociální prevence, které jsou také bezdomovcům poskytovány. Jsou to zejména domy na půl cesty, které poskytují ubytování a sociálně terapeutické činnosti osobám do 26 let, jež opustily dětské domovy nebo výchovné ústavy, a patří tak do kategorie potenciálních bezdomovců, a služby sociální rehabilitace, které mají sloužit k dosažení samostatnosti osob, a to především rozvojem jejich specifických schopností a dovedností a nácvikem dovedností vedoucích k jejich sociálnímu začleňování. Mohou mít formu terénních nebo ambulantních služeb nebo pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb a zahrnují (vedle nácviku dovedností) i poskytnutí ubytování, stravování a možnosti osobní hygieny. Jako služby sociální rehabilitace jsou zaregistrovány např. i job kluby, které pomáhají sociálně vyloučeným osobám najít práci“ (Štěchová a kol., 2008. s. 11).

4 UŽIVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

„Uživatelé sociálních služeb jsou z povahy věci samé základním a nejdůležitějším činitelem každého systému sociálních služeb. Představují skupinu občanů, pro něž je celý systém budován a organizován“ (Michalík, 2008, s. 164). Matoušek (2007) uvádí, že uživatelem je označován ten, kdo využívá sociální služby. Dle Zatloukala (2008) se jedná o osoby, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, a proto jsou jim poskytovány sociální služby. Uživatelem sociální služby ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů je ten, kdo trvale či dočasně vstoupí do smluvního vztahu s poskytovatelem sociální služby. Podmínkou je, že předmětem tohoto vztahu je zabezpečení činností, které popisuje zákon o sociálních službách (Sokol, Trefilová, 2008). Michalík (2008) uvádí, že uživatelé sociálních služeb se musí sami aktivně zapojit do procesu sjednávání, poskytování a vyhodnocování zmíněných služeb.

Za cílovou skupinu uživatelů sociálních služeb jsem si pro svou diplomovou práci vybrala osoby bez přístřeší, a to z důvodu několikaleté práce s nimi v pozici sociální pracovníce, později pověřené vedením oddělení na odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína. S touto cílovou skupinou jsem se také aktivně setkávala jako manažer skupiny nezaměstnaných a osoby ohrožené sociálním vyloučením v procesu komunitního plánování ve městě Zlíně.

Společným znakem osob bez přístřeší je, že se tyto lidé ocitli v nepříznivé situaci, kterou nemohou překonat bez pomoci společnosti. Zvláštním aspektem této situace je, že ji v některých případech ani překonat nechtějí, popř. ztratili schopnost si tuto nepřijatelnou situaci uvědomit. Způsobem svého života se dostávají do konfliktu se společností a jejími institucemi, ohrožují své zájmy i zájmy osob na sobě závislých. Nepříznivá sociální situace a životní situace občanů bez přístřeší se vyznačuje typickými rysy, jako jsou syndromy deprivace a frustrace, nedostatek citových vztahů, narušení a omezení interpersonálních vztahů, sociální izolace, neexistence sociálního zázemí, hodnotová dezorientace, nedostatek smyslu pro realitu života, nepřiměřené reakce na životní a sociální problémy, neadekvátní uspokojování potřeb, neschopnost vyřizovat své záležitosti samostatně a odpovědně (Nesětová, Hortvíková, 2004).

Sociální kurátorka Odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína, mi dne 25. 1. 2011 telefonicky na dotaz sdělila, že v roce 2010 bylo v regionu Zlín kontaktováno 127 osob bez přístřeší. Ke dni 25. 1. 2011 bylo ubytováno v komerčních ubytovnách, azylových domech (ve Zlíně a v Otrokovicích) a příležitostných pronájmech 105 těchto osob, 3 osoby využívají nocležny, 4 osoby využívají „sedárnu“ - Azylové zařízení a nízkoprahové zařízení pro muže bez domova, které provozuje Český červený kříž, a v provizoriích evidují 15 osob.

.

5 POSKYTOVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Systém sociálních služeb je zajišťován prostřednictvím státní správy a samosprávy. Poskytovateli sociálních služeb jsou ty subjekty, které jsou oprávněny poskytovat sociální služby (Sokol, Trefilová, 2008).

Poskytovatelem sociální služby může být právnická nebo fyzická osoba, která má k poskytování této činnosti vydané oprávnění dle zákona o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Poskytovateli sociálních služeb jsou především tyto subjekty: občan, rodina, zájmové občanské sdružení, dobročinné neziskové organizace, mezinárodní humanitární organizace, obec, stát, kraj. Občan může poskytovat sociální služby jako projev dobročinnosti ve formě občanské výpomoci, ale také poskytovat sociální služby nebo organizovat jejich poskytování. Sociální služby může poskytovat na neziskové bázi či s cílem zisku. Rodina jako nejmenší sociální a ekonomická jednotka společnosti je místem, kde se realizují elementární sociální služby v jejich přirozené podobě. Jedná se především o péči o děti, staré členy rodiny, pomoc v nemoci apod. Dochází v ní ke směně služeb mezi generacemi. Ve smyslu zákona o sociálních službách však rodinní příslušníci či jiné osoby, které pečují o osoby v domácím prostředí, nejsou poskytovatelem sociální služby (Sokol, Trefilová 2008).

Zájmové občanské sdružení je sdružení občanů se společným sociálním zájmem či potřebou (např. sluchově postižení, vozíčkáři, nevidomí). Tyto organizace působí zpravidla v celostátním měřítku. Dobročinné neziskové organizace jsou dobrovolné organizace vytvořené k organizaci pomoci či sociální služby pro jiné. Nesdružuje ty, jichž se poskytovaná pomoc týká, nýbrž ty, kteří z různých důvodů chtějí ostatním pomáhat (např. Česká katolická charita, Diakonie, Naděje). Mezinárodní humanitární organizace pomáhají při válečných konfliktech a řešení jejich sociálních důsledků (např. Mezinárodní červený kříž, Červený půlměsíc, Armáda spásy). Obec má povinnost zabezpečit neelementární faktickou pomoc občanům, tj. vytvořit reálné podmínky pro to, aby potřebnému občanovi mohla poskytnout střechu nad hlavou, stravu, věcnou pomoc. Obec by měla s ohledem na svou velikost disponovat určitým standardem vybavení sociálními službami a měla by mít

schopnost pokrýt takové sociální potřeby občanů, které se běžně vyskytují. Stát v rámci sociální politiky nese odpovědnost za existenci sociálních služeb a realizuje ji tím, že vytváří pro jejich existenci právní, organizační a ekonomické podmínky a případně tyto služby organizuje sám. Kraj zajišťuje potřeby poskytování sociálních služeb na svém území. Při převodu zřizovatelských kompetencí z okresních úřadů byly převedeny na kraje domovy důchodců a ústavy sociální péče s vyšší kapacitou, které jsou lokalizovány v obcích do 10 tisíc obyvatel, a některé specifické ústavy sociální péče pro zdravotně postižené občany (Dostálová, 2008).

5.1 Poskytovatelé sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v regionu

Zlín

Na základě Registru poskytovatelů sociálních služeb (MPSV, 2010) byly zjištěny k datu 31. 12. 2010 tyto sociální služby pro osoby bez přístřeší, a to nízkoprahové denní centrum, noclehárny a azylové domy.

5.1.1 Nízkoprahové denní centrum

Ve Zlíně jsou registrováni dva poskytovatelé této služby, a to Charitní centrum sociální pomoci Zlín a Azylové zařízení a nízkoprahové zařízení pro muže bez domova, které provozuje Český červený kříž.

Poskytovatelé zajišťují v rámci této služby uživatelům stravu (zdarma 1 x denně teplé jídlo, v případě opakované žádosti o službu během dne si musí uživatel zaplatit poměrnou část). Dále se uživatelům poskytuje pomoc sociálního pracovníka při řešení jeho tíživé sociální situace. Také hygienický servis a charitní šatník (Bernatík, 2009).

5.1.1.1 Charitní centrum sociální pomoci Zlín

Jedná se o nízkoprahové centrum, které poskytuje osobám v sociální a ekonomické nouzi ve věku 19 – 80 let chráněné prostředí. Cílem služby je pomoci uživatelům překonat jejich tíživou životní situaci, zvýšit sociokulturní úroveň, umožnit jim kontakt se společenským prostředím a pomoci zařadit se zpět do společnosti. Mimo jiné svým uživatelům nabízí odborné poradenství, zajištění stravy, možnost celkové hygieny těla, materiální pomoc či

ošacení, zprostředkování kontaktu na poskytovatele návazných služeb. Služba se poskytuje formou ambulantní (Katalog sociálních služeb Zlínského kraje, 2010).

5.1.1.2 Oblastní spolek ČČK Zlín

Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší - Nízkoprahové denní centrum poskytuje tuto sociální službu formou ambulantní a je zaměřeno na cílovou skupinu obětí domácího násilí, obětí trestného činnosti, osob bez přístřeší, osob ohrožených závislostí nebo závislých na návykových látkách, osob v krizi, osob žijících v sociálně vyloučených komunitách a seniorů, vše ve věkové kategorii od 19 – nad 80 let (Katalog sociálních služeb Zlínského kraje, 2010).

5.1.2 Noclehárny

Ve Zlíně jsou registrováni dva poskytovatelé této služby, a to Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší – Noclehárna, které provozuje Český červený kříž. Vzhledem k tomu, že velké části osob bez přístřeší z města Zlína poskytuje sociální služby Samaritán – služby pro lidi bez domova, které provozuje Charita sv. Anežky Otrokovice, je mou povinností tohoto poskytovatele zařadit v této diplomové práci. *„Jedná se o mezistupeň mezi terénními programy, případně nízkoprahovými denními centry, a azylovými domy. Služba by měla sloužit ke stabilizaci uživatele, poskytnout mu zázemí a časový prostor pro přechod na azylový dům. Uživatel může využít pomoc sociálního pracovníka, obdržet potravinovou pomoc, potřeby k vykonání hygieny či ošacení“* (Bernatík, 2009, s. 29).

5.1.2.1 Samaritán – služby pro lidi bez domova

Noclehárna poskytuje uživatelům ubytování jednorázově na jednu noc, stravování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a potřebné informace. Cílem noclehárny je poskytnout okamžitou pomoc mužům, jež jsou v tíživé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, a kteří ještě nesplňují podmínky přijetí do Azylového domu Samaritán Otrokovice a mají zájem o tuto službu a mužům bez přístřeší, kteří mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování. Azylový dům poskytuje svou službu ambulantně osobám bez přístřeší ve věkovém rozmezí od 19 do 80 let (Katalog sociálních služeb Zlínského kraje, 2010).

5.1.2.2 Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší - Noclehárna

Poskytuje tuto službu svým klientům ambulantně. Její cílovou skupinou jsou osoby bez přístřeší, osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, osoby v krizi, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, a senioři. Věková kategorie těchto klientů je od 19 do 80 let. Noclehárna slouží uživatelům, kteří mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování. Noclehárna je otevřena celoročně s celotýdenním provozem (včetně sobot, nedělí a svátků). Služba obsahuje pomoc při osobní hygieně (nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu), poskytnutí stravy (nebo pomoc při zajištění stravy). Služba se poskytuje za úplatu (Katalog sociálních služeb Zlínského kraje, 2010).

5.2 Azylové domy

V regionu Zlín jsou registrováni dva poskytovatelé této služby, a to Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší – Azylový dům, které provozuje Český červený kříž. Vzhledem k tomu, že velké části osob bez přístřeší z města Zlína poskytuje sociální služby Samaritán – služby pro lidi bez domova, které provozuje Charita sv. Anežky Otrokovice, je mou povinností tohoto poskytovatele zařadit v této diplomové práci.

Jak uvádí Bernatík (2009), azylové domy poskytují pomoc a podporu lidem bez přístřeší k překonání jejich tíživé životní a sociální situace pouze na přechodnou dobu. Žadatelé o tuto službu zde získají základní informace k řešení své sociální situace a mohou využít programů, které napomáhají uživateli k reintegraci (např. uplatnění na trhu práce pomocí pracovní aktivizace, job klubů atp.).

5.2.1 Samaritán – služby pro lidi bez domova

Azylový dům svým uživatelům poskytuje ubytování, stravu, pomoc při prosazování práv a zájmů, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, podporu racionálního hospodaření s finančními prostředky, upevnění pracovních návyků, výchovné a vzdělávací služby, potřebné informace, volnočasové aktivity a sociálně-terapeutické aktivity. Cílem služby je návrat uživatele do společ-

nosti a jeho resocializace. Poskytuje pobytovou službu pro cílovou skupinu osob bez přístřeší ve věkovém rozpětí od 19 do 80 let (Katalog sociálních služeb Zlínského kraje, 2010).

5.2.2 Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší – Azylový dům

Poskytuje pobytovou službu těmto cílovým skupinám: obětem domácího násilí, osobám bez přístřeší, osobám v krizi, osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, a seniorům. Věková kategorie klientů je od 19 nad 80 let. Služba nabízí uživatelům azylového domu ubytování, stravování, pomoc při prosazování práv a zájmů, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, podporu racionálního hospodaření s finančními prostředky, upevnění pracovních návyků, výchovné a vzdělávací služby, poskytnutí informací a volnočasové aktivity. Služba je poskytována uživatelům na přechodnou dobu (Katalog sociálních služeb Zlínského kraje, 2010).

6 ZADAVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Zřizovateli zařízení poskytujících sociální služby v rezortním pojetí mohou být obce, kraje a MPSV. Obce mohou zřizovat sociální služby v rámci své samostatné působnosti buď jako organizační složky bez právní subjektivity nebo jako příspěvkové organizace, které mají samostatnou právní subjektivitu. Kraje mohou zřizovat sociální služby také v rámci své samostatné působnosti buď ve formě svých organizačních složek, nebo jako příspěvkové organizace. Po roce 2002 se kraje staly zřizovateli většiny zařízení sociální péče, kterou do té doby zřizovaly okresy. MPSV také může zřizovat zařízení sociální péče. Zřizovatel je subjekt, který je odpovědný za práci poskytovatele. Zřizovatelem a poskytovatelem sociálních služeb mohou být i nestátní neziskové organizace. V současné době je možné zakládat poskytovatele sociálních služeb v následujících právních formách: občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti a církevní právnické osoby. Zvláštním druhem neziskového nestátního subjektu jsou nadace (Matoušek, 2007).

Zadavatel je zodpovědný za zajištění sociálních služeb na daném území. Jedná se tak o zástupce obce nebo kraje, tedy o instituce státní správy. Jejich cílem je, aby svým občanům zajistily potřebné služby. Tyto služby by měly být poskytnuty v nejvyšší kvalitě a současně jako finančně a místně dostupné (Zatloukal, 2008).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

7 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH POHLEDEM POSKYTOVATELŮ A ZADAVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ V REGIONU ZLÍN

Vzhledem k typu výzkumného problému jsem zvolila kvalitativní výzkum, a to proto, že mi pomocí osobního kontaktu s respondenty umožní přímý vhled do dané problematiky. Mojí snahou bude proniknout do názorů poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb spojených s přijetím zákona o sociálních službách a s jeho uvedením do praxe a postihnout jejich vnímání změny situace v sociálních službách (Gavora, 2000). Kvalitativní výzkum dává také prostor i podklady k zamyšlení nad možnými problémy a nabízí možnost navrhnout podněty ke zlepšení (Švaříček, Šedřová, 2007). „*Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách*“ (Hendl, 2005, s. 50). Myslím si, že pro účely naplnění mého záměru by byl kvantitativní výzkum nevhodný, protože bych získala data od malého počtu respondentů a dále proto, že svůj výzkum chci zaměřit na vystihnoutí pocitů poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb spojených s uvedením zákona o sociálních službách do praxe a na jejich vnímání změny tím způsobené, což se kvantitativně vyjádřit nedá. *Některé oblasti se hodí spíše pro kvalitativní typy výzkumu. To je třeba případ výzkumu, který se snaží odhalit podstatu něčích zkušeností s určitým jevem. Kvalitativní metody se používají k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o nichž toho ještě moc nevíme. V neposlední řadě mohou kvalitativní metody pomoci získat o jevu detailní informace, které se kvantitativními metodami obtížně podchycují*“ (Strauss, Corbinová, 1999, s. 11).

7.1 Výzkumné otázky a cíl výzkumu

Výzkumný problém se přímo dotýká aplikace zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů do praxe.

Pro účely svého výzkumu jsem si stanovila hlavní výzkumnou otázku: *Zajišťuje „nová“ právní úprava podmínky pro poskytování kvalitní péče v azylových domech osobám bez přístřeší na území regionu Zlín?*

Dále jsem formulovala dílčí výzkumné otázky:

1. **Je dle poskytovatelů a zadavatelů naplněno poslání sociálních služeb?**
2. **V čem spatřují poskytovatelé a zadavatelé v procesu plánování sociálních služeb za účasti zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb největší přínos?**
3. **Je dle poskytovatelů a zadavatelů pomoc uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebě jednotlivého klienta?**
4. **Ovlivnila dle poskytovatelů a zadavatelů změna financování chod zařízení poskytujících sociální služby?**
5. **Došlo dle poskytovatelů a zadavatelů registrací sociálních služeb ke zkvalitnění jejich poskytování?**
6. **Jsou dle poskytovatelů a zadavatelů požadavky na vzdělávání pracovníků v sociálních službách adekvátní?**
7. **Spatřují poskytovatelé a zadavatelé v poskytování sociálních služeb na smluvním principu výhody, či nevýhody?**

Ve své práci jsem tedy využila znalostí poskytovatelů, zadavatelů sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v regionu Zlín, kteří mi pomohou objasnit hlavní cíl této práce a zodpoví potřebné otázky, jež mi mají **zjistit, zda „nová“ právní úprava zajišťuje podmínky pro poskytování kvalitní péče, jaké vnímají rozdíly před účinností zákona o sociálních službách a po účinnosti, v čem spatřují největší změnu.**

7.2 Charakteristika výzkumného souboru

Základní soubor tvořily všechny organizace poskytující sociální služby pro osoby bez přístřeší na území regionu Zlín. Na základě analýzy dokumentu Katalogu sociálních služeb Zlínského kraje (2010) a Registru poskytovatelů sociálních služeb (MPSV, 2010) jsem si vyhledala poskytovatele sociálních služeb pro osoby bez přístřeší. Konkrétně se jednalo o nízkoprahové denní centrum, noclehárny a azylové domy. Ve výzkumu jsem zohlednila

informaci sociální kurátorky Odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína, která na dotaz dne 25. 1. 2011 telefonicky sdělila, že převážné části klientů z regionu Zlín zabezpečují sociální služby i organizace z města Otrokovice. Proto jsem k organizacím přiřadila i sociální služby z regionu Otrokovice, konkrétně zařízení „Samaritán – služby pro lidi bez domova“, které provozuje Charita sv. Anežky Otrokovice. Vzhledem k tomu, že zákon o sociálních službách má specifické požadavky pro realizaci každé sociální služby, záměrně jsem si zvolila pouze poskytovatele stejného druhu sociální služby, tak aby bylo možno jejich odpovědi srovnávat. Dále jsem dodržela jednotnost i ve výběru druhu sociální služby, u níž jsem prováděla kvantitativní výzkum. V kvantitativní části výzkumu jsem zvolila u výzkumného souboru typu sociálních služeb náhodný výběr a provedla jsem ho losováním s výsledkem vybraní azylových domů. Proto se i v oblasti kvalitativního výzkumu zaměřím pouze na poskytovatele služeb azylových domů v regionu Zlín a Otrokovice. Co se týče výběru zadavatelů, s ohledem na cílovou skupinu osoby bez přístřeší v regionu Zlín jsem si záměrně vybrala dva zástupce obce – dvě pracovnice odboru sociálních věcí, které se zabývají otázkou komunitního plánování, aby byla možnost srovnání jejich odpovědí. Záměrný výběr je v tomto případě potřebný proto, aby vybrané osoby měly potřebné vědomosti o daném prostředí a zkušenosti s ním. Jedině tak o něm mohou podat informačně bohatý a pravdivý obraz (Gavora, 2000). Tito vybraní účastníci výzkumu mají se zkoumaným jevem rozsáhlé profesní zkušenosti.

7.2.1 Zajištění vstupu do terénu

Toto je velmi důležitá součást výzkumu, protože se odehrává v prostředí, v němž se zkoumané fenomény reálně vyskytují. Míra důvěry a otevřenosti zkoumaných aktérů vůči výzkumníkovi velmi silně ovlivňuje kvalitu získaných dat. Účastníky svého výzkumu jsem telefonicky oslovila a požádala je o realizaci rozhovorů pro účely diplomové práce. V zásadě existují čtyři typické role, do nichž se může výzkumník v terénu situovat (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007). V případě rozhovorů s poskytovateli sociálních služeb jsem do terénu vstoupila jako neznámý člověk, který jednorázově přichází za účelem provést výzkum. Švaříček, Šed'ová a kol. (2007) uvádějí, že se jedná o roli cizince, která je logicky ohrožující v tom smyslu, že snižuje pravděpodobnost otevřenosti aktérů a vyvolává buď snahu po pozitivní sebezprezentaci, nebo snahu z nepřírozené interakce s cizím člověkem uniknout. U rozhovoru se zadavateli sociálních služeb se jednalo o terén známý, rozhovor jsem provedla se svými kolegyněmi.

7.3 Výzkumné metody

„Validita se zabezpečuje dlouhodobostí výzkumu, přímým kontaktem s realitou a rozsáhlým a velmi konkrétním, výstižným a přesným popisem, často s použitím autentických citátů a výroků zkoumaných osob. Důležitým prostředkem k podpoře validity je triangulace“ (Gavora, 2000, s. 73). Pod pojmem triangulace se rozumí kombinace různých metod, různých výzkumníků, různých zkoumaných skupin nebo osob, různých lokálních a časových okolností a teoretických perspektiv, jež se uplatňují při zkoumání určitého jevu (Hendl, 2005, s. 149). Ve svém výzkumu jsem využila triangulace vzorku respondentů. Data pro svůj výzkum jsem získávala od poskytovatelů sociálních služeb v regionu Zlín, od zadavatelů sociálních služeb a od uživatelů sociálních služeb pro osoby bez přístřeší.

„Síla kvalitativních dat spočívá v tom, že jsou přirozeně uspořádaná a popisují každodenní život“ (Hendl, 2005, s. 161). Při realizaci kvalitativního výzkumu jsem použila metodu **polostruktuovaného rozhovoru** v délce 40 – 60 minut. Výhoda této metody tkví v tom, že vedle pečlivě připravených otázek je možno pružně reagovat na nově vzniklá témata, jež se mohou v průběhu sběru dat vynořit. Tato metoda se využívá v situacích, kdy je předpoklad, že dotazovaní své názory lépe vyjádří ve volných rozhovorech než například v dotazníku. Tento typ rozhovoru umožňuje zachytit nejen data, ale i postoje dotazovaných (Švaříček, Šedřová, 2007). Tuto metodu jsem si vybrala také proto, že je nutné minimalizovat variaci otázek kladených dotazovanému, čímž se redukuje pravděpodobnost, že se data získaná v jednotlivých rozhovorech budou výrazně strukturně lišit (Hendl, 2005). „Rozhovor pomocí návodu – návod rozhovoru představuje seznam otázek nebo témat, jež je nutné v rámci interview probrat. Tento návod má zajistit, že se skutečně dostane na všechna pro tazatele zajímavá témata. Je na tazateli, jakým způsobem a v jakém pořadí získá informace, které osvětlí daný problém“ (Hendl, 2005, s. 189). Ve svém výzkumu jsem využila znalostí profesionálů a využila techniky rozhovoru s expertem. „Úkolem je zachytit a analyzovat obsah a organizaci znalostí člověka, který je v dané oblasti expertem, a využít tyto poznatky pro jiné cíle“ (Hendl, 2005, s. 189). Jak uvádí Levová (2007), pro tento typ rozhovoru není zájmem výzkumníka osobnost poskytovatelů sociálních služeb, ale výhradně jejich profesionální zaměření a profesní schopnosti v dané problematice. Ve výzkumu pak tyto respondenti nejsou pojmáni jako jednotlivé případy, ale vstupují do něj jako zástupci určitého profesního oboru. Oblasti a témata rozhovoru jsou tedy úzce vymezeny.

Před realizací samotných polostrukturovaných rozhovorů jsem využila **metody analýzy dokumentů**. Tato metoda se využívá ke zkoumání písemného materiálu. Zmíněná data vznikla v minulosti a byla pořízena někým jiným než výzkumníkem a pro jiný účel, než jaký má aktuální význam. Výzkumník se tedy zabývá tím, co je již k dispozici, ale musí to vyhledat. Při analýze dokumentů se navrhne kategorizační systém a postupně se vyhledávají výskyty instancí dané kategorie (Hendl, 2005). Využila jsem dostupné materiály, a to Katalog sociálních služeb Zlínského kraje a Registr poskytovatelů sociálních služeb Zlínského kraje. Z daných materiálů jsem vybrala pouze ty poskytovatele, kteří osobám bez přístřeší na území regionu Zlín i Otrokovice poskytují pobytové služby na přechodnou dobu.

7.4 Průběhy a zpracování rozhovorů

Při samotné realizaci rozhovorů jsem se řídila hlavními zásadami, tak jak je uvádí Hendl (2005). Měla jsem připravené oblasti otázek, na které budu získávat odpovědi. Otázky v rozhovoru jsem měla sestavené tak, aby pomohly objasnit konkrétní cíl mé diplomové práce. Otázky byly uspořádány tak, aby se dotazovaly na jednotlivé části zákona o sociálních službách a jejich aplikaci přímo v praxi. Každý respondent byl seznámen se strukturou rozhovoru předem, aby se předešlo případné nejistotě. Otázky jsem směřovala k historii, tedy jaké viděli poskytovatelé největší problémy při zavádění zákona o sociálních službách do praxe, co naopak bylo pozitivní. Další otázky se týkaly současnosti, kdy jsem se zaměřila na hlavní výzkumný cíl své diplomové práce, a to **zjistit, zda „nová“ právní úprava zajišťuje podmínky pro poskytování kvalitní péče očima poskytovatele v sociálních službách, jaké vnímá rozdíly před účinností zákona o sociálních službách a po účinnosti, v čem spatřuje největší změnu**. Dále jsem předkládala otázky, které zjišťovaly informace o tom, co by poskytovatelé rádi změnili, v čem vidí zásadní problémy realizace zákona v praxi.

Rozhovory s poskytovateli sociálních služeb jsem prováděla přímo v azylových domech vybraných poskytovatelů, a to v rámci jejich časových možností. S poskytovatelem č. 2 jsem provedla rozhovor v srpnu 2010 (dne 6. 8. 2010) a s poskytovatelem č. 1 v září 2010 (17. 9. 2010). Dále jsem realizovala rozhovory se zástupci zadavatele (obce), a to s pra-

covnicemi Magistrátu města Zlína, odboru sociálních věcí na jejich pracovišti v prosinci 2010 (dne 2. 12. 2010).

Všechny rozhovory proběhly v klidném prostředí bez narušení okolními vlivy. Rozhovory jsem nahrávala na diktafon a zároveň jsem si zapisovala poznámky. Záznam rozhovoru jsem doslovně přepsala, protože konečnými zdroji dat pro analýzu a interpretaci jsou přepisy (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007). Všichni respondenti s rozhovorem souhlasili. Jmenný seznam respondentů je k dispozici u autorky diplomové práce. Přepisy rozhovorů jsou uvedeny v Příloze PI: Zpracované rozhovory.

7.5 Techniky transkripce a otevřené kódování

Zaznamenané polostrukturované rozhovory jsem transkripce převedla do podoby psaného slova. Přepisem rozhovorů jsem získala poměrně bohatý textový materiál. Tyto přepisy jsem podrobila otevřenému kódování, kterým Švaříček, Šed'ová (2007) rozumějí hledání a pojmenování nalezených jednotek, které nesou důležité informace pro oblast našeho zájmu. Přepsané rozhovory jsem rozdělila na jednotky, kterým jsem přiřadila kódy. Průběžně jsem vytvořila seznam kódů. Tyto kódy jsem postupně sloučila dle podobnosti do skupin a tyto skupiny kódů jsem nakonec pojmenovala. Tím jsem vytvořila kategorie. Do každé kategorie jsem přiřadila jednotlivé otázky z rozhovoru (Příloha PIII). „Kategoriální systémy slouží k provádění redukce dat“ (Hendl, 2005, s. 211). Jak dále uvádí Hendl (2005), aby bylo možné s kategoriálními systémy pracovat, je nutné je přesně vymezit tak, aby je šlo jednoznačně přiřadit do daných kategorií. „Navrhovaný kategorizační systém musí být dostatečně konkrétní, aby fungoval jako praktická pomůcka v dané situaci výzkumu“ (Hendl 2005, s. 212). Na závěr jsem provedla analýzu dat a shrnula výsledky.

7.6 Analýza dat a interpretace zjištění

Ve své diplomové práci zjišťuji, zda nová právní úprava zajišťuje, aby pomoc poskytovaná osobám bez příštřeší byla dostupná, efektivní, kvalitní, bezpečná pro uživatele služeb a hospodárná z pohledu poskytovatelů a zadavatelů těchto sociálních služeb. Hlavním cílem této diplomové práce je tedy zjistit, *zda „nová“ právní úprava zajišťuje podmínky pro poskytování kvalitní péče očima poskytovatelů, zadavatelů i uživatelů sociálních služeb pro*

osoby bez přístřeší v regionu Zlín, jaké vnímají rozdíly před účinností zákona o sociálních službách a po účinnosti, v čem spatřují největší změnu. Abych mohla dosáhnout cíle své práce, stanovila jsem si pro účely svého výzkumu hlavní výzkumnou otázku: **Zajišťuje „nová“ právní úprava podmínky pro poskytování kvalitní péče v azylových domech osobám bez přístřeší na území regionu Zlín?** Postupně budu vymezovat výsledky získané na základě vytvořených kategorií, a to: služby, plánování služeb, saturace potřeb, financování, kvalita služeb, vzdělání, práva uživatelů.

7.6.1 Služby

Pro tuto oblast jsem vytvořila otázky vztahující se k sociálním službám, tak jak je zákon uvedl do praxe. Tuto kategorii jsem ověřovala pomocí výzkumné otázky č. 1: **Je dle poskytovatelů a zadavatelů naplněno poslání sociálních služeb?** Poskytovatelé i zadavatelé mají za to, že **zákon změnil poskytování sociálních služeb**. „Ano, zákon změnil celý systém“ (Poskytovatel č. 1). „Přinesl mnoho důležitých změn“ (Poskytovatel č. 2). „Jsem přesvědčená, že se změnil systém poskytování služeb, každá organizace poskytující sociální služby může poskytovat pouze služby, které jí vymezuje zákon, a zároveň může požadovat úhradu pouze za služby, které má uvedeny v ceníku. Stanovil služby, za které poskytovatel nemůže požadovat finanční úhradu“ (Zástupce zadavatele č. 4). „Zákon nám mnohonásobně navýšil administrativu“ (Poskytovatel č. 2). I přes všechny změny, které zákon přinesl, se dotázaní poskytovatelé i zadavatelé jednoznačně shodli na skutečnosti, že **uživatelé jsou dobře orientovaní v systému sociálních služeb**. „Každý má právo vědět, jaké služby se v kraji poskytují, na co má nárok, kam se může obrátit. Mám za to, že informovanost ve Zlíně je velká“ (Poskytovatel č. 1). Poskytovatel č. 2 k tomu dodává: „Myslím si, že kdo chce nějaké informace, ví, kam se obrátit.“ Z daných rozhovorů vyplynulo, že zákon jednoznačně **přinesl do organizací poskytujících sociální služby určitý systém v jejich poskytování**. Zástupce zadavatele č. 3 uvádí: „Ano, myslím si, že zákon udělal konečně systém v poskytování služeb, vymezil základní činnosti, vymezil, co je povinen poskytovatel zajistit svým klientům.“ Všichni dotázaní mají za to, že **vymezení sociálních služeb dle zákona je dostatečné, avšak schází definování některých služeb, které poskytuje azylový dům**. Taktéž **popis některých služby neodpovídá náplni a poslání existující služby v praxi**. Zástupce zadavatele č. 3 uvádí: „Myslím si, že vymezení sociálních služeb je dostatečné. Ano, myslím si, že rozdělení typů služeb odpovídá náplni a poslání existující služby.“ Toto taktéž potvrzuje zástupce zadavatele č. 4: „Myslím si, že zákon o sociálních

službách vymezuje dostatečné druhy a formy sociálních služeb.“ Poskytovatelé však upozorňují, že je sice definována základní pomoc, kterou musí klientovi poskytnout, avšak **schází definování určitých aktivit, jak se má s klientem pracovat dál (např. motivační plán)**. „Myslím si, že všechno není ukotveno v zákoně...“ „Je tam základní pomoc, která definuje – přespat, umýt a najíst se, ale už tam není definováno, co, jak s tím člověkem pracovat dál... Takže ne, všechny služby neodpovídají náplni a poslání existující služby.“ (Poskytovatel č. 2). „Z našich služeb, které nabízíme, nebylo možné pokrýt službu bezpečného strávení noci v krytém prostoru“ (Poskytovatel č. 1). „...velký problém je u pobytových služeb...“ (Poskytovatel č. 2). Toto všechno shrnuje poskytovatel č. 1, který uvádí: „Jako negativní je dle nás fakt, že **zákon nelze aplikovat na všechny obory registrovaných sociálních služeb stejně**“. „...pokud některá ze služeb chybí, poskytovatelé ji někdy pružně zařadí pod určitý typ služby“ (Zástupce zadavatele č. 3).

7.6.2 Plánování sociálních služeb

Podle mého názoru je základní podmínkou pro existenci sociálních služeb jejich dostupnost. V regionu by měla být vytvořena síť sociálních služeb pomocí plánu sociálních služeb. Tuto kategorii jsem tedy ověřovala prostřednictvím výzkumné otázky č. 2: **V čem spatřují poskytovatelé a zadavatelé v procesu plánování sociálních služeb za účasti zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb největší přínos?** Dotázaní poskytovatelé i zadavatelé vidí velké **pozitivum v zavedení komunitního plánování sociálních služeb** v regionu Zlín. „V komunitním plánování vidím jednoznačně přínos“ (Poskytovatel č. 2). Poskytovatelé i zadavatelé jsou přesvědčeni o tom, že plánování sociálních služeb je **výsledek procesu aktivního zjišťování potřeb uživatelů v regionu a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů**. Velký důraz kladou na to, že i **uživatelé se mohou aktivně zapojit** do procesu plánování sociálních služeb. „Jsem přesvědčena o tom, že díky plánování sociálních služeb mohou být vyslyšeny potřeby uživatelů sociálních služeb. Díky tomu, že na setkáních pracovních skupin se setkávají zástupci poskytovatelů, zadavatelů i uživatelů, **mohou v diskuzích rozvíjet to, co je těžší, mohou si vyslechnout připomínky druhých stran, vidět problémy i jinýma očima**. Uživatelé se aktivně zapojují do procesu plánování sociálních služeb“ (Zástupce zadavatele č. 3). „V komunitním plánování vidím jednoznačně přínos. Možnost hromadného setkávání, také individuální setkávání pracovních skupin“ (Poskytovatel č. 2). Všichni dotázaní taktéž vidí **zlepšení komunikace mezi zadavateli, uživateli a poskytovateli**. Oceňují, že díky pláno-

vání si mohou **vyměňovat zkušenosti, dochází k pochopení účelu služeb a vyslyšení potřeb uživatelů těchto služeb.** Velké pozitivum vidí ve zlepšení komunikace mezi zadavateli, poskytovateli a uživateli, přínosem je kvalitnější zjištění potřeb, výměna zkušeností. *„V každém případě právě v setkávání zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů. Že se zadavatelé přímo setkávají s poskytovateli a uživateli. Od poskytovatelů si dozví, jak služba funguje, jaké služby poskytují a s jakými problémy se setkávají, a zároveň se případné problémy mohou hned řešit. Od uživatelů se mohou dozvědět, jaké služby zde ve městě chybí, jaké řeší problémy, a když se setkávají s poskytovateli, mohou zjistit, že službu, kterou by potřebovali, někdo na území města už poskytuje. Společnými silami se může potřeba rovnou vyřešit. Zároveň zadavatel ví, jaké organizace ve městě fungují, a proto se nemůže stát, že ve městě poskytuje nějaká organizace službu a zadavatel by o ní nevěděl“* (Zástupce zadavatele č. 4).

Za velký klad v procesu plánování sociálních služeb považují nejen **možnost se hromadně setkávat**, ale také možnost **setkávání se v individuálních pracovních skupinách** a možnost **podílet se na vytvoření strategického plánu.** *„Také vytvoření strategického plánu je přínos, avšak komunitní plánování není jenom o tom vypracovat SWOTKY, plány, ale pracovníci obcí, co se věnují komunitnímu plánování, létají s lidma, poskytovatelama, prostě jsou v terénu. A myslím si, že to je to gró té to práce. Práce i v „zasedačce“ i v terénu“* (Poskytovatel č. 2). Poskytovatelé v rozhovorech uvedli, že se díky plánování sociálních služeb mohou **účastnit workshopů mimo region a Českou republiku.** Díky tomu mají možnost **srovnat poskytování sociálních služeb a pochopit jejich fungování i v jiném prostředí.** *„Můžeme se účastnit workshopů, týden v Anglii, několik dnů na Slovensku, do Nizozemska. Porovnáváme sociální služby i v jiných zemích“* (Poskytovatel č. 2). Poskytovatel č. 1 k tomu dodává: *„Díky komunitnímu plánování jsem měla možnost jet do zahraničí a porovnat sociální služby tam a zde. Je to neocenitelná zkušenost.“*

7.6.3 Saturace potřeb

Uspokojení potřeb uživatele je základní myšlenkou moderní sociální politiky. Sociální služba musí směřovat k sociálnímu začleňování nebo prevenci sociálního vyloučení (Jabůrková, a kol. 2007). K zpracování této kategorie slouží v mé diplomové práci výzkumná otázka č. 3: **Je dle poskytovatelů a zadavatelů pomoc uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebě jednotlivého klienta?** Poskytovatelé i zadavatelé se o této oblasti

velmi rozhovořili. Bylo vidět, že tato otázka je pro ně aktuální. Na tuto otázku poskytovatel č. 1 uvedl: „*Dle našeho názoru se tak děje, tedy ano. ...stoprocentně se snažíme pomoc zabezpečovat způsobem a v rozsahu, který naplňuje potřeby klientů.*“ Poskytovatelé mají tedy za to, že **pomoc je uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebě jednotlivého klienta.** Nevýhodu vidí v tom, že existují specifické skupiny uživatelů, jejichž potřeby nemohou být uspokojeny, avšak jejich zařízení tyto osoby i nadále přijímá. Jedná se zvláště o osoby bez přístřeší v seniorském věku, s určitým zdravotním omezením, o drogově závislé. Poskytovatelé jsou si vědomi toho, že **společným znakem těchto osob je opravdu absence střechy nad hlavou, avšak upozorňují, že tyto osoby mají specifické potřeby, které azylový dům nemůže uspokojit.** „*Nejsem si jista, zda azylové zařízení právě těmito specifickým skupinám dokáže uspokojit jejich potřeby*“ (Zástupce zadavatele č. 4). Poskytovatelé se domnívají, že těchto osob přibývá a v budoucnosti bude přibývat. Shodují se na tom, že **na území regionu Zlín není pro tyto osoby žádné zařízení, které by jejich potřeby mohlo uspokojit.** „*K nám se dostávají lidé, kteří jsou v částečně nebo plném invalidním důchodu. My jim tady nemůžeme poskytnout péči, kterou oni potřebují. Pak se nám prolínají mladí uživatelé závislí na drogách, oni mají kam jít, ale my jim tu péči nabídnout nemůžeme. Pak jsou tady starobní důchodci.... a to je taky problém. Starobní důchodci musí přes magistrát odejít do jiného zařízení – LDNky, ubytovny jo. Je to velký problém. Pak jsou tady psychicky nemocní lidé. A my to nerozeznáme. Taky to vidím jako velký problém. My máme za povinnost resocializovat, integrovat lidi, a u toho není možnost. A tím pádem každý takový člověk má díky svému zdravotnímu stavu jinou potřebu, a tady ji nemůžeme zabezpečovat způsobem a v rozsahu, který mu vyhovuje*“ (Poskytovatel č. 2). Poskytovatel č. 1 zdůrazňuje problém především s osobami bez přístřeší (nepřizpůsobivými seniory): „*A také tady chybí zařízení, které by se mohlo postarat o nepřizpůsobivé seniory – takový domov se zvláštním režimem.*“ Tuto skutečnost potvrdil i zástupce zadavatele, který je informován o problematice těchto osob a je si vědom skutečnosti, že azylové domy nemohou uspokojit potřeby specifických skupin obyvatel. „*Avšak co se týče osob bez přístřeší, tak si myslím, že většina z nich má problémy s alkoholem a zdravotní potíže. Tudiž jejich potřebám nemůže být v zařízeních sociálních služeb vyhověno. Ba naopak, jsou motivováni k abstinenci, a to je pro většinu z nich problém*“ (Zástupce zadavatele č. 3). Zástupce zadavatele č. 3 v rozhovoru také vnesl myšlenku, že uspokojení potřeb uživatelů ovlivňuje i lidský faktor pracovníků poskytujících služby, přičemž uvádí: „*Myslím si, že všechno je o lidech. Takže ano, v zařízeních, ve kterých pracovníci pro klienty „žijí“ je činnost uzpůso-*

beny a zabezpečena v rozsahu, který vyhovuje klientům.“ Poskytovatelé i zadavatelé jsou však navzdory tomu všemu přesvědčeni o tom, že **uživatel si může vybrat sociální službu dle svých požadavků**. Tato vybraná sociální služba mu poskytne uspokojení jeho potřeb. Zástupce zadavatele č. 3 uvádí: „*A navíc, díky zákonu si lidé mohou vybrat takovou službu, která jim bude vyhovovat.*“ Toto potvrzuje i zástupce zadavatele č. 4: „*Myslím si, že je uzpůsobena, aby vyhovovala potřebě jednotlivého člověka, ale pokud je potřeba hodně specifická a zařízení není schopno tuto službu zajistit nebo nemůže tuto službu poskytnout, protože ji to zákon neumožňuje, může si klient tuto službu zajistit u jiné organizace.*“ Poskytovatelé i zadavatelé upozorňují také na skutečnost, že **v regionu Zlín chybí zařízení pro ženy bez přístřeší**. Poskytovatel č. 1 uvádí: „*Mým cílem a doufám, že se mi to podaří prosadit, je, aby město Zlín, jako krajské město, mělo i ubytovnu pro ženy bez přístřeší. Vždyť do krajského města se tyto osoby stahují!*“ Poskytovatel č. 2 se k azylovému domu pro ženy bez přístřeší vyjádřil jednoznačně: „*Ne, ženy, to je problém.*“ Poskytovatelé však pociťují absenci těchto služeb v krajském městě Zlín, a proto mají snahu zřídit zařízení poskytující sociální služby jak pro osoby bez přístřeší se specifickými problémy, tak i pro ženy bez přístřeší. Bohužel zatím bez úspěchu. „*Takže jsem napsal projektový záměr na azylový dům pro důchodce, toto zákon o sociálních službách nezná, takže domov se zvláštním režimem. Aby tady tyto lidé byli umístěni. Oni potřebují spíše pomoc zdravotní*“ (Poskytovatel č. 2). „*Měla jsem napsaný projekt, chtěla jsem 2 buňky, kde by ženy mohly být, bylo by k dispozici sociální zařízení + sociální denní centrum. Měla jsem vizi, že bychom mohli ubytovat i nepřizpůsobené ženy z celého kraje. Snažím se prosadit, abych mohla rozšířit Azylové zařízení ještě pro další počty uživatelů – mužů, ale bohužel, setkávám se spíše se samými překážkami*“ (Poskytovatel č. 1). Zadavatelé o tomto problému vědí, avšak mají za to, že v současné chvíli je nutno upřednostnit jiné cílové skupiny s jejich potřebami. Upozorňují však na skutečnost, že **v rámci kraje je tato služba pro zmíněné osoby zabezpečena**. Zástupce zadavatele č. 3 uvádí: „*A dále problémem jsou osoby bez přístřeší se zdravotními problémy. Ty se také těžko umísťují. Azylové domy nejsou na jejich potřeby přizpůsobeny, ubytovny je většinou nevezmou, sociální lůžka v nemocnicích byla zrušena a klient a jeho potřeba zůstává nevyslyšena.*“ „*Nepopírám však, že do budoucna to bude velmi závažný problém. Jako zadavatelé však vidíme absenci jiných zařízení sociálních služeb pro jiné skupiny v tuto chvíli jako závažnější, a proto i upřednostňovanější a je nutné si však uvědomit, že všechny tyto služby, které vidíte v rámci regionu jako problém, jsou v rámci kraje uspokojeny*“ (Zástupce zadavatele č. 4).

7.6.4 Financování

Co se týče financování sociálních služeb, je zachováno vícezdrojové financování, které se projevuje úhradami od klienta, státními dotacemi a dotacemi získanými z jiného zdroje. Odlišné oproti právní úpravě před r. 2007 je však dotační řízení. Významnou roli nyní hraje kraj, respektive krajský úřad. Další změnou jsou úhrady od klientů, kdy zákon zavádí nový systém příspěvku na péči (Jabůrková, 2007). Tuto kategorii jsem ověřovala pomocí výzkumné otázky č. 4: **Ovlivnila dle poskytovatelů a zadavatelů změna financování chod zařízení poskytujících sociální služby?** Poskytovatel č. 1 uvádí: „*Ano, určitě ovlivnila. Nejsme závislí jenom na městě, kraji. Ted' můžeme využívat díky projektům finanční jistoty na několik roků dopředu.*“ Poskytovatel č. 2 taktéž uvádí, že **změna financování ovlivnila chod zařízení.** „*Ano ovlivnila, pozitivně. Máme několik zdrojů financování. My si musíme v rámci dotačních řízení získávat peníze. Z EU jsme financováni na 2 -3 roky, což je teda perfektní. Máme jistotu (zaklepal na stůl), takže my to máme fajn.*“ Zadavatelé si také myslí, že chod zařízení je díky změně financování ovlivněn a velké plus vidí v možnosti **realizace individuálních projektů, které jim zajišťují finanční jistotu po několik let.** „*Pokud můžu hovořit za organizace Zlínského kraje, které poskytují služby sociální prevence, tak jsem přesvědčená že ano, protože pokud uspěli v zadávacím řízení v individuálním projektu Zlínského kraje s názvem Poskytování služeb sociální prevence ve Zlínském kraji, tak mají zajištěno 100% víceleté financování služby, čímž je posílena stabilita poskytovatelů služeb, která jim umožní rozvíjet koncepčně tuto službu. Pokud poskytují ostatní sociální služby, mohou žádat finanční prostředky ze Sociálního fondu statutárního města Zlína a dále prostřednictvím Zlínského kraje podávají žádost na Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Žádosti nemohou podávat přímo na MPSV, ale musí ji podávat prostřednictvím Zlínského kraje a to napíše doporučující stanovisko pro MPSV, popřípadě zamítavé stanovisko a to musí odůvodnit“ (Zástupce zadavatele č. 4). Zástupce zadavatele č. 3 uvádí: „*Navíc, každá organizace si může vypsát projekt a na něj získat dotace, takže má „zajištěnou“ práci na 2-3 roky dopředu. Toto je možné samozřejmě za předpokladu, že jsou vypsány dotační výzvy na delší časové období (tzv. individuální projekty).*“ Poskytovatelé i zadavatelé však konstatují, že dané **organizace jsou financovány z více zdrojů.** „*Naše organizace je financována z vlastních prostředků, dále máme možnost čerpat finance od Statutárního města Zlína, Evropské Unie, MPSV, Zlínského kraje a sdružené finance. Máme dary sponzorské, členské příspěvky“ (Poskytovatel č. 1). Poskytovatel č. 2 dodává: „*Takže my jsme financovány ze Zlínského kraje – ten napsal projekt, který podal na MPSV***

a v rámci EU jsme financovaní. Takže ještě Zlínský kraj – MPSV – z EU, a to je největší balík. Potom jsou příspěvky od obcí, kde máme spádovou působnost služeb. Potom jsou to poplatky od uživatelů – za využívání služeb, a ubytování (podle příjmů uživatele). “ **Co se týče poplatků od uživatelů, osoby bez přístřeší většinou nepobírají příspěvek na péči,** jsou závislé na podpoře v nezaměstnanosti, dávkách pomoci v hmotné nouzi nebo důchodu. Poskytovatel č. 1 o finančních možnostech klientů uvádí: „Ti pobírají většinou podporu nebo příspěvek na hmotnou nouzi. Nebo mají své důchody.“ „V současné době nemá nikdo příspěvek na péči, v minulém roce byli 2, pomáhali jsme jim ho vyřizovat. Ale nedosáhli na něj“ (Poskytovatel č. 2). Zadavatelé upozorňují, že současná pozitivní situace týkající se dotací z MPSV nebude pokračovat, a upozorňují na **klesající tendence podpory státu vůči poskytovatelům.** „Velmi nutná je však také stálá podpora ze strany státu, protože některé z organizací jsou na dotacích (především z MPSV) závislé až z 95%. V poslední době má však trend dotačních podpor ze strany státu v oblasti sociálních služeb klesající tendenci, což postupně vede k omezování šíře některých sociálních služeb“ (Zástupce zadavatele č. 3). Této klesající podpory státu jsou si vědomi oba poskytovatelé, a v důsledku toho si uvědomují nejistotu finančních prostředků pro svou organizaci. V rozhovoru **nepopírají určitou obavu z budoucnosti.** „Ano, máme, je možné, že v budoucnu už nebudeme mít dostatek financí pro svoje služby. Myslím tím ten zlomový rok 2012/2013. Nevíme, co udělá rok 2012/2013, kdy EU nastartovala jiný systém financování. Všechny projekty jsou totiž pouze do tohoto roku“ (Poskytovatel č. 1). Poskytovatel č. 2 problematiku financování uzavírá: „Co bude za další 3 roky, to se zatím neví.“

7.6.5 Kvalita služeb

Zásadní význam pro kvalitu poskytovaných služeb má stanovení Standardů kvality sociálních služeb a jejich bodové hodnocení, dále inspekce sociálních služeb (Jabůrková, 2007). Kvalitu služeb jsem zjišťovala výzkumnou otázkou č. 5: **Došlo dle poskytovatelů a zadavatelů registrací sociálních služeb ke zkvalitnění jejich poskytování?** Na základě analýzy rozhovorů vyplynulo, že dle všech dotázaných jsou **sociální služby zkvalitněny.** „Osobně si myslím, že ke zkvalitnění poskytovaných služeb došlo...“ (Poskytovatel č. 1). Zástupce zadavatele č. 4 uvádí: „... Některé organizace si musely ujednotit, které sociální služby poskytují, a pokud sociální služby neposkytovala, došlo k zániku organizace.“ Zástupci zadavatelů i poskytovatelů uvedli, že **velké pozitivum vidí v kontrole standardů sociálních služeb.** Sociální služby podléhají kontrole inspekce sociálních služeb. Standar-

dy kvality jsou východiskem pro provádění této inspekce“ (Zástupce zadavatele č. 3). Poskytovatelé **oceňují i skutečnost, že poskytování služeb je hodnoceno systémem bodů.** „...myslím si, že je dobré, že poskytování sociálních služeb je hodnoceno systémem bodů...“ (Poskytovatel č. 2). Poskytovatel č. 1 však namítá: „Ano, máme sice standardy kvality ohodnocené systémem bodů, ale v první řadě je na klientovi, aby mu byly zabezpečeny jeho základní potřeby a byla mu poskytnuta dostatečná péče. ...A co se kvality služeb týče, myslím si, že je nutno se obrátit na uživatele těchto služeb. Jenom oni mohou posoudit, zda je, či není služba kvalitní.“ „Registrované sociální služby pak podléhají kontrole inspekce sociálních služeb a ta je velmi přísná a dbá hlavně na dodržování standardů kvality sociálních služeb a pak i na práci s klienty. Organizace mají velký problém v této kontrole uspět, dostanou nějakou lhůtu na nápravu chyb a pak organizace projde kontrolou znovu“ (Zadavatel č. 4). Poskytovatelé **považují inspekci poskytování sociálních služeb, která provádí kontrolu v daných zařízeních, za objektivní.** „Ano, myslím si to, jak jsem říkala, zajištění této kontroly je dostatečně kvalifikované a nezávislé“ (Zástupce zadavatele č. 3). „Já si myslím, že jsou dost objektivní“ (Poskytovatel č. 2). V rozhovorech však zazněl názor, že do každého hodnocení, jsou vloženy i subjektivní pocity. „Myslím si, že 100% objektivně to hodnotit nelze. Každý do hodnocení přidává i část subjektivního hodnocení, hlavně si myslím, že se to týká hodnocení vztahů mezi poskytovatelem a klienty. Může se podle mě stát, že pokud by organizaci hodnotili jiní inspektoři kvality, tak by mohli dosáhnout jiného počtu bodů, asi ne výrazně, ale odlišnosti by podle mě být mohly“ (Zástupce zadavatele č. 4). Poskytovatelé však upozorňují, že i když jsou **standardy kvality dobrá věc, je v rámci inspekce mnohdy špatně uchopena.** „Toto je z důvodu toho, že zákon o sociálních službách vytvořen především těmi, co se zabývali problematikou seniorů a osob zdravotně postižených“ (Poskytovatel č. 2). A proto často dochází k tomu, že **azylové domy mnohdy mají specifické požadavky**, na které zákon nepamatuje, a proto nelze vše řídit jednotnou metodikou. Obecně však všichni dotázaní oceňují, že díky standardům kvality sociálních služeb mají závaznou metodiku, jak poskytovat kvalitní služby. „Je napsaná metodika, podle ní se jede, a nikdo nemůže nic říct. A myslím si, že poskytovatelé se snaží, aby to splnili“ (Poskytovatel č. 2). Zadavatel však poukazuje na skutečnost **nárůstu administrativy** v organizacích vlivem zavádění standardů kvality do praxe. „Organizace musely přijmout nebo vyčlenit pracovníka (nebo více pracovníků – a ti se nemohli věnovat klientům), kteří budou mít na starosti sepsání a zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Minimálně museli absolvovat školení, a tím se určitě dále navýšily výdaje

organizace“ (Zástupce zadavatele č. 4). Toto v praxi potvrzuje i poskytovatel č. 1: „*Ano, přibylo nám více administrativní činnosti, a to na úkor práce s našimi uživateli.*“ Obecně lze však říci, že **díky kontrole standardů kvality sociálních služeb dochází v organizacích ke zvyšování kvality sociálních služeb a k jejich rozvoji tak, aby tyto služby respektovaly práva uživatelů, pomáhaly jim posilovat jejich nezávislost a podporovaly je k sociálnímu začleňování do společnosti.** Poskytovatelé považují tuto skutečnost za velmi přínosnou. Poskytovatel č. 2 hodnotí inspekci kvality poskytovaných služeb: „*Pro nás to byla úžasná zkušenost.*“ „*A navíc, je to pro nás velký hnací motor, abychom splnili podmínky kvality služeb. My se snažíme být svými službami pro klienty těmi nejlepšími*“ (Poskytovatel č. 1).

7.6.6 Vzdělání

Jedním z nejvýznamnějších prvků zákona o sociálních službách je povinnost sociálního pracovníka získat určitou kvalifikaci, případně si kvalifikaci obnovovat nebo doplňovat. Prostředkem k zajištění kvality poskytovaných sociálních služeb má být naplňování zákonem stanovených předpokladů pro výzkum povolání sociálního pracovníka a předpokladů pro činnost pracovníků v sociálních službách (Jabůrková, 2007). Tuto oblast jsem zkoumala dílčí výzkumnou otázkou č. 6: **Jsou dle poskytovatelů a zadavatelů požadavky na vzdělávání pracovníků v sociálních službách adekvátní?** Na tuto problematiku všichni dotázaní poskytovatelé i zadavatelé odpověděli tak, že si myslí, že **požadavky jsou adekvátní**, a mají za to, že je naprosto v pořádku, aby se pracovník v této profesi vzdělával. Zadavatel č. 4 uvádí: „*Jsem přesvědčená, že jsou to přiměřené požadavky.*“ „*Myslím si, že každý člověk, který pracuje s lidmi, by se měl vzdělávat*“ (Zástupce zadavatele č. 3). Poskytovatel č. 2 uvádí: „*Myslím si, že lidé pracující v sociálních službách by měli mít vzdělání. Neměli by mít lidé jenom předpoklady pro tu práci, ale i vzdělání. A hodnotím toto jako dobře.*“ Jeden ze zadavatelů i jeden z poskytovatelů upozornují na fakt, že **vzdělání je v této profesi důležité, ale je třeba, aby sociální pracovníci měli i určité osobnostní dispozice ke své práci.** Zástupce zadavatele č. 3 uvádí: „*Avšak myslím si, že by stačily i nějaké kurzy, protože mnohdy mnoholetá praxe a empatie nenahradí vysokoškolský titul.*“ Poskytovatel č. 1 v rozhovoru uvádí: „*Nyní dochází k proškolení lidí bez motivace do sociálních služeb. Člověk, který absolvoval vysokou školu, má určité předpoklady a kvality, avšak si nemůže myslet, že jeho nástupní plat bude x desítek tisíc korun a bude zastávat minimálně vedoucí funkci. A navíc, znám mnoho lidí, kteří bohužel vysoké školy nemají, ale*

pro sociální oblast jsou natolik zapálení, že je škoda, že je tady mít nemůžu, zaměstnat je nemůžu, protože bych tím porušovala zákon. Myslím si, že zákon je příliš přísný na požadavky, co se týče vzdělání. Nepopírám fakt, že je v naší oblasti nutnost se neustále vzdělávat, neustále na sobě pracovat.“ Co se týče možnosti vzdělávání, poskytovatelé ani zadavatelé **nepovažují za žádný problém doplnit vzdělání na některé z vysokých či vyšších škol**. Vidí **velké možnosti pro vzdělávání lidí**, kteří chtějí pracovat v sociálních službách. Poskytovatelé zdůrazňují obrovský pokrok a posun u těch, jež se kvalifikovali díky požadavku zákona. Poskytovatel č. 1 uvádí: „*Dva pracovníci mají Univerzitu Karlovu, sociální práci a personální řízení, další si dodělává tady ve Zlíně, Olomouc, Brno, takže nicméně ty školy přijímají a naši pracovníci jejich studia využívají. I když některé školy mají spíše teoretické zaměření a praxi bohužel ne. Je dobré, ta povinnost zákona se dovzdělávat a taky ta možnost dělat kurzy.*“ Ohledně pracovníků s požadovaným vzděláním zástupce zadavatele č. 3 uvádí: „... v současné době je **dostatečný počet vysokoškolských absolventů, kteří mohou pracovat v sociální oblasti**.“ Poskytovatel č. 1 však toto upřesňuje: „*Počtem se může zdát, že je pracovníků dostatek, avšak zaměstnání pracovníků, kteří **nemají motivaci pro tuto práci**, tento dostatek snižuje, jelikož se to projevuje na výkonu práce. Myslím si, že mladí lidé, kteří absolvovali vysoké školy, nemají správnou motivaci pracovat přímo s klientem.*“ Zástupce zadavatele č. 3 k tomu dodává: *Nevýhodou však je, jakými znalostmi oplývají anebo zda mají i potřebné vlastnosti, jako je empatie, vstřícnost, komunikativnost aj. A taky praxe, kterou absolventi většinou nemají, je často k nezaplacení.*“ „...*vesměs to byli absolventi, a to je pro nás problém*“ (poskytovatel č. 2). Poskytovatel č. 1 uvádí: „*A navíc, je **přetlak vzdělaných žen v sociálních službách**.*“

7.6.7 Ochrana práv uživatelů

Jedním z důležitých předpokladů bezpečnosti služby je její smluvní základ, a to Smlouva o poskytnutí sociální služby. Tato smlouva představuje nový občanskoprávní smluvní typ. S ohledem na veřejný zájem je poskytovatel oprávněn odmítnout poskytnutí služby jen ve stanovených případech (Jabůrková, 2007). Tuto kategorii jsem ověřovala pomocí výzkumné otázky č. 7: **Spatřují poskytovatelé a zadavatelé v poskytování sociálních služeb na smluvním principu výhody, či nevýhody?** Z rozhovorů vyplynulo, že smluvní vztah napomáhá právní jistotě klientů. Zadavatel č. 4 uvádí: „...*co je psáno, to je dáno.*“ „*Má to jasná pravidla, jo, jaká bude úhrada, jaké jsou vaše práva, povinnosti a prostě je tam vysvětleno všechno a potom ten uživatel nemůže nic namítat. A navíc to pomůže i nám,*

v nějakém konfliktu tuto smlouvu použít. A je to dobré, pomůže i nám, vymezuje to nám službu i podmínku“ (Poskytovatel č. 2). „Myslím si, že pro uživatele i poskytovatele je daný řád, jaké mají práva a jaké mají povinnosti“ (Zástupce zadavatele č. 3). „Výhodu smluvního vztahu vidím v tom, že ve smlouvě je specifikováno, jaké služby klient potřebuje, vyžaduje, a zároveň klient ví, kolik ho tyto služby budou stát“ (Zástupce zadavatele č. 4). Poskytovatelé tento smluvní vztah realizují **ve formě písemné nebo ústní smlouvy**, díky níž se předchází nedorozuměním mezi nimi a uživateli azylového domu. „Jedině v terénu uzavíráme ústní smlouvy, ale máme připravenou i písemnou smlouvu, kdyby někdo chtěl“ (Poskytovatel č. 2). **Díky smluvnímu vztahu získá uživatel informace nejen o svých právech, ale i o povinnostech, které musí v daném zařízení plnit.** „Výhodou smluvního vztahu je pro uživatele získání dostatečného množství informací, výměně očekávání a předcházení nedorozumění mezi námi a uživatelem. Při pozdějších připomínkách od uživatelů jsme chráněni podepsanou smlouvou“ (Poskytovatel č. 1). „Když se podívám 4 roky zpět, nebyla žádná páka na alkohol. A teď máme určité podmínky, pokud prostě při měření je zjištěno, že má určitou hranici, tak služba není poskytována. A pokud ho přistihneme, tak má 3 dny zákaz. Napadení řešíme dlouhodobým ukončením smlouvy“ (Poskytovatel č. 2). **Zadavatelé však upozorňují na fakt, že poskytovatelé díky smluvnímu vztahu nemusí přijímat do svých zařízení „nežádoucí“ klienty. Právě osoby bez přístřeší se mnohdy kvůli porušení smlouvy ocitají na ulici, bez další pomoci.** „V některých případech mi to však připadá jako ochrana poskytovatelů před některými „nežádoucími“ klienty. Víím, že je nutné, když klient poruší určitá pravidla, dát určité sankce, ale mnohdy klient není schopen některá pravidla dodržet a „blízké“ zařízení jej prostě díky porušování vyloučí. Kam však ten klient půjde?“ (Zástupce zadavatele č. 3).

8 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH POHLEDEM UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ V REGIONU ZLÍN

Výzkumný problém se přímo dotýká aplikace zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů do praxe. V kvalitativním výzkumu (výše) jsem oslovila poskytovatele i zadavatele sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v regionu Zlín. Abych naplnila triangulaci zdrojů dat (respondenty), oslovila jsem i uživatele sociálních služeb. Vzhledem k výzkumnému tématu jsem zvolila kvantitativní výzkum. Takový výzkum se soustřeďuje hlavně na ověřování vztahů mezi proměnnými nebo na zjištění, jakým způsobem se proměnné k sobě vztahují (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007). Ve výzkumu se pracuje s číselnými údaji, které je možno matematicky zpracovat. Dále se výzkumník snaží držet si odstup od zkoumaných jevů, aby tím byla zabezpečena nestrannost pohledu. Hlavním cílem v kvantitativním výzkumu je třídění údajů a vysvětlení příčin existence jevů nebo jejich změn. Tento typ výzkumu se snaží zkoumané osoby vybírat tak, aby co nejlépe reprezentovaly jistou populaci. Ve většině případů kvantitativní výzkum prověřuje existující poznatky, které ve výzkumu potvrzuje nebo vyvrací (Gavora, 2000).

8.1 Výzkumné otázky a cíl výzkumu

Ve své práci využiji odpovědí respondentů - uživatelů sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v regionu Zlín, kteří mi pomohou objasnit hlavní cíl této práce a zodpoví potřebné otázky, jež mi mají **zjistit, zda „nová“ právní úprava zajišťuje podmínky pro poskytování kvalitní péče, jaké vnímají rozdíly před účinností zákona o sociálních službách a po účinnosti, v čem spatřují největší změnu.**

Pro účely svého výzkumu jsem si stanovila hlavní výzkumnou otázku: **Zajišťuje „nová“ právní úprava podmínky pro poskytování kvalitní péče v azylových domech osobám bez přístřeší na území regionu Zlín?**

Dále jsem formulovala dílčí otázky:

- 1) Jsou osoby bez přístřeší na území regionu Zlín informovány o existenci zákona o sociálních službách a o jeho obsahu?
- 2) Jsou po přijetí nového zákona sociální služby pro osoby bez přístřeší dostupné?
- 3) Je pomoc uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebě jednotlivého klienta?
- 4) Považují uživatelé azylových domů cenu za úhradu služeb za přiměřenou?
- 5) Došlo pohledem uživatelů registrací sociálních služeb ke zkvalitnění jejich poskytování?
- 6) Je dle uživatelů kvalita poskytovaných služeb závislá na vzdělání pracovníků?
- 7) Považují uživatelé azylových domů poskytování sociálních služeb na smluvním principu k posílení jejich jistoty?

Výzkumná otázka, na niž hledám ve výzkumu odpověď, nevyjadřuje vztah mezi proměnnými. Otázka, která nevyjadřuje vztah mezi proměnnými, neumožňuje vyslovit hypotézu a při jejím řešení se jedná o pedagogický průzkum (Chráska, 2003).

8.2 Charakteristika výzkumného souboru

Předmětem výzkumu jsou lidé. Obyčejně se nazývají subjekty výzkumu. Všichni lidé, o kterých chce výzkum získat informaci, tvoří základní soubor. Vymezení základního souboru musí být přesné, aby bylo zřejmé, na koho se výsledky výzkumu vztahují (Gavora, 2000). „*Nejlepší způsob, jak určit výběrový soubor, je náhodný výběr subjektů*“ (Gavora, 2000, s. 60). Náhodný výběr jsem provedla losováním. Do obálky jsem vložila 3 lístky s názvy druhů sociálních služeb, které slouží osobám bez přístřeší v regionu Zlín (noclehárny, azylové domy, nízkoprahová denní centra). Vylosovala jsem služby azylových domů pro osoby bez přístřeší v regionu Zlín.

Základní soubor: Všechny osoby bez přístřeší zdržující se na území regionu Zlín a využívající služby azylových domů. Kapacita azylového domu Samaritán – služby pro lidi bez domova je 37 osob, kapacita azylového domu Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší – Azylový dům je 14 osob.

Výběrový soubor: V případě realizování dotazníkového šetření se jedná o osoby, které se zdržují na přelomu měsíce ledna a února 2011 v azylovém domě Samaritán – služby pro lidi bez domova v Otrokovicích a Azylovém zařízení a nízkoprahovém denním centru pro osoby bez přístřeší – Azylový dům ve Zlíně a které akceptovaly zařazení v dotazníkovém šetření. Výběrový soubor tedy nezachycuje celkovou populaci osob bez přístřeší v regionu Zlín, ale pouze její dostupnou část, a to ty osoby, které v daném čase využívaly služeb azylových domů a dobrovolně se zúčastnily dotazníkového šetření. Výběrový soubor tvoří celkem 40 respondentů z obou zařízení.

V azylovém domě Samaritán jsem rozdala celkem 37 dotazníků, z nichž se mi vrátilo 26 dotazníků vyplněných a 11 dotazníků nevyplněných, protože dotazovaní odmítli dotazník vyplnit. V Azylovém zařízení a nízkoprahovém denním centru pro osoby bez přístřeší – Azylový dům ve Zlíně jsem dala k dispozici 20 dotazníků, dotazníky vyplnilo 100 % respondentů, tj. 14 uživatelů tohoto zařízení.

Uvědomuji si, že vzhledem k nízkému počtu respondentů je validita výzkumu snížena. Výzkumná zjištění proto nebudu zobecňovat, ale budu je vztahovat jen na výběrový soubor.

8.3 Výzkumná metoda

„Výzkumná metoda je všeobecný název pro proceduru, se kterou se pracuje při výzkumu“ (Gavora, 2000, s. 70). Pro získání potřebných dat jsem využila **anonymního dotazníku**. Gavora (2000) uvádí, že dotazník je určen pro hromadné získávání údajů. *„Dotazník můžeme považovat za nejpoužívanější výzkumnou techniku pro jeho nespornou výhodu - poměrně snadno, rychle, ekonomicky, nenáročně získat informace (odpověď) od většího počtu respondentů. Určitým problémem může být nebezpečí, kdy kvalita odpovědí je neprávem nahrazována vysokou kvantitou zkoumaného vzorku“* (Čihovský, 2006, s. 14). *„Anonymní dotazníky přinášejí pravdivější odpovědi než neanonymní“* (Gavora, 2000, s. 106). Dotazník jsem vytvořila dle požadavků odborné literatury (Gavora, 2000) a otázky do dotazníku jsem sestavila sama po předchozím nastudování patřičné literatury, zejména Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Do dotazníkového šetření jsem zařadila uživatele azylových zařízení, kteří se v těchto organizacích

zdržovali na přelomu měsíce ledna 2011 a února 2011. V průvodním dopise k dotazníku jsem vysvětlila, proč jsem se obrátila právě na uživatele služeb azylových zařízení, a poprosila jsem je o vyplnění dotazníku (Gavora, 2000). Připravený průvodní dopis a dotazníky jsem roznesla vedoucím azylových zařízení a požádala jsem je o administraci dotazníků jejich klientům. Dohodli jsme se na datu navrácení těchto dotazníků a v daném termínu jsem si dotazníky vyzvedla. Dotazník obsahoval celkem 24 položek. V dotaznících jsem použila otázky uzavřené a polouzavřené. Úlohou respondenta bylo zaznačit vhodnou odpověď. Respondent je osoba, která vyplňuje dotazník. Uzavřená otázka neposkytuje respondentovi mnoho možností na vyjádření jeho názorů, avšak přináší základní informaci. Polouzavřená otázka nabízí alternativní odpověď, avšak respondent je ještě požádán o vysvětlení anebo objasnění v podobě otevřené otázky (Gavora, 2000). Polouzavřené otázky se vyskytovaly pod čísly 4, 7, 9b, 10b, 13b, 14b, 15b, 24.

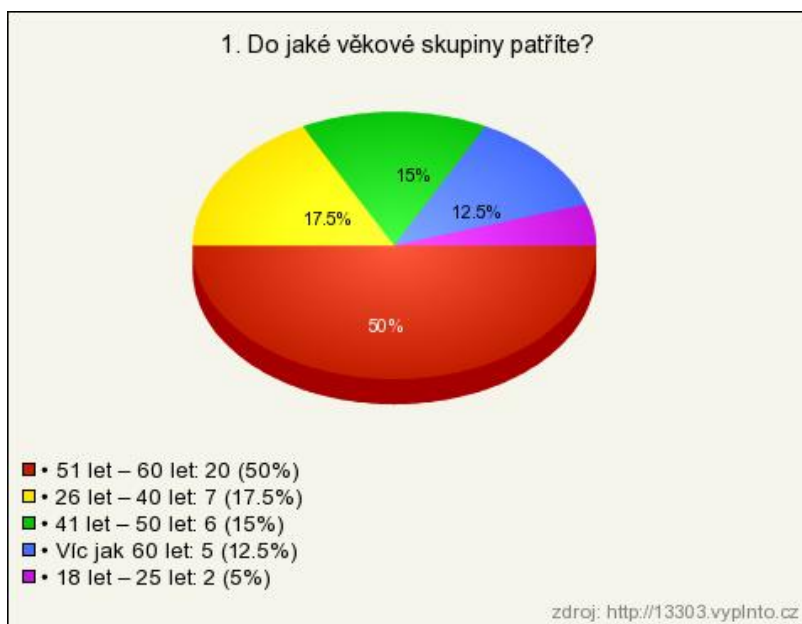
8.4 Analýza dat a interpretace zjištění

Při zpracování dat, která jsem získala při dotazníkovém šetření, jsem provedla kategorizaci odpovědí. Vyplněné dotazníky jsem osobně zkompletovala a statistické zpracování jsem provedla pomocí internetové dotazníkové služby Vyplňto.cz. Z výsledků statistického zpracování jsem využila grafů, které jsem doplnila slovním popisem. Postupovala jsem dle Chrásky (2007). Nejprve jsem uvedla věkové rozvrstvení respondentů a využívané služby, dále následuje analýza dat zjištěných u jednotlivých položek.

Položka č. 1 Věk uživatelů

V případě věkového rozložení mužů bez přístřeší jsou zastoupeny všechny věkové kategorie, převažující je kategorie respondentů ve věku 51 – 60 let (50 %), 17,5 % respondentů jsou uživatelé azylových domů ve věku 26-40 let.

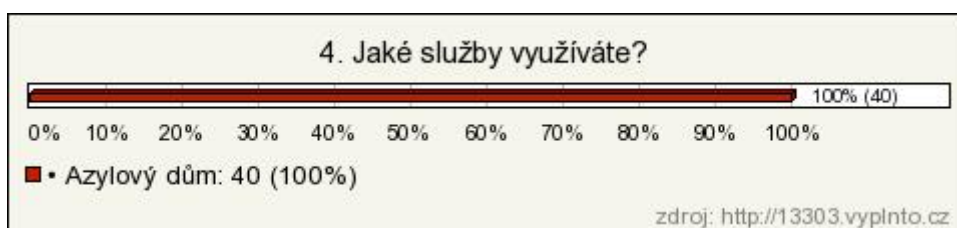
Dotazníkové šetření potvrdilo výpovědi poskytovatelů azylových zařízení v regionu Zlín, že přibývá mužů bez přístřeší ve věkové kategorii okolo 60 let.



Obr. č. 1 Věk respondentů

Položka č. 2 *Jaké služby využíváte?*

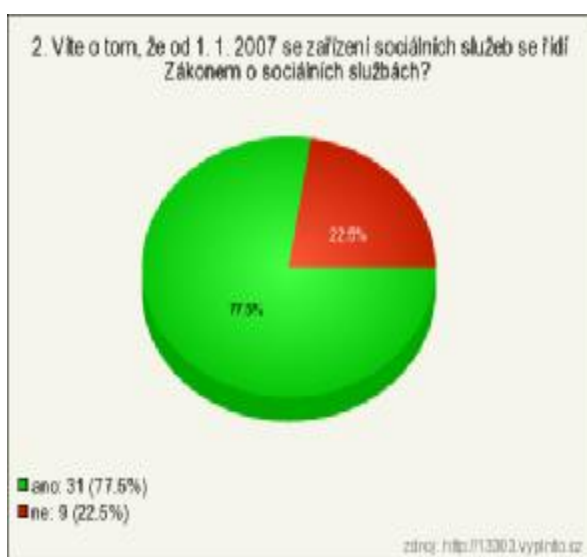
Tuto otázku v dotazníku považuji za kontrolní. Pomocí této otázky jsem ověřila, zda respondenti vnímají obsah dotazníku. 100% dotázaných odpovědělo, že využívá služeb azylového zařízení.



Obr. č. 2 Využívané sociální služby

8.4.1 Služby

Otázky č. 2, 3 v dotazníku spadají do oblasti SLUŽEB a pomohly mi zodpovědět dílčí výzkumnou otázku: **Jsou osoby bez přístřeší na území regionu Zlín informovány o existenci zákona o sociálních službách a o jeho obsahu?** Těmito otázkami jsem chtěla zjistit, zda osoby bez přístřeší mají povědomí o tom, že se poskytování sociálních služeb řídí Zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Zajímalo mě také, v jakém rozsahu jsou seznámeny s jeho obsahem.



Obr. č. 3 Zákon o sociálních službách



Obr. č. 4 Obsah Zákona o sociálních službách

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že 77,5 % respondentů má povědomí o tom, že od 1. 1. 2007 se zařízení sociálních služeb řídí Zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. 47,5 % dotázaných částečně ví, co je obsahem Zákona o sociálních službách, 25 % respondentů neví, co je obsahem Zákona o sociálních službách. Ze zjištěných výsledků mohu konstatovat, že **77,5 % respondentů má povědomí o existenci Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a 47,5 % z nich částečně ví, co je jeho obsahem.**

8.4.2 Plánování sociálních služeb

Otázky č. 5, 22 v dotazníku spadají do oblasti PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB a pomohly mi zodpovědět dílčí výzkumnou otázku: **Jsou po přijetí nového zákona sociální služby pro osoby bez přístřeší dostupné?** Vzhledem k tomu, že plánování sociálních služeb by mělo být dohodou mezi zadavateli, poskytovateli a uživateli sociálních služeb,

zajímalo mě, nakolik dostatečně jsou osoby bez přístřeší informovány o tom, že se mohou zapojit do procesu komunitního plánování v regionu Zlín.



Obr. č. 5 Sociální služby v místě pobytu

V dotazníkovém šetření 70 % respondentů uvedlo, že mají všechny potřebné sociální služby v místě svého pobytu. Dle mého názoru je základní podmínkou pro existenci sociálních služeb jejich dostupnost. Jestliže v regionu Zlín bylo z dotazníkového šetření zjištěno, že **respondenti mají všechny potřebné sociální služby v místě svého pobytu**, mám za to, že tato dostupnost vede k minimalizaci rizik vzniku sociálního vyloučení a podporuje také začleňování těchto osob do společnosti.



Obr. č. 6 Plánování sociálních služeb – uživatelé/poskytovatelé

Otázka č. 21 v dotazníku zjišťovala, zda uživatelé mají možnost vyjádřit se k tomu, co by potřebovali v azylovém domě, jakou péčí by vyžadovali. **72,5 % respondentů uvedlo, že mají možnost vyjádřit svůj vlastní názor, co se jejich potřeb týče.**

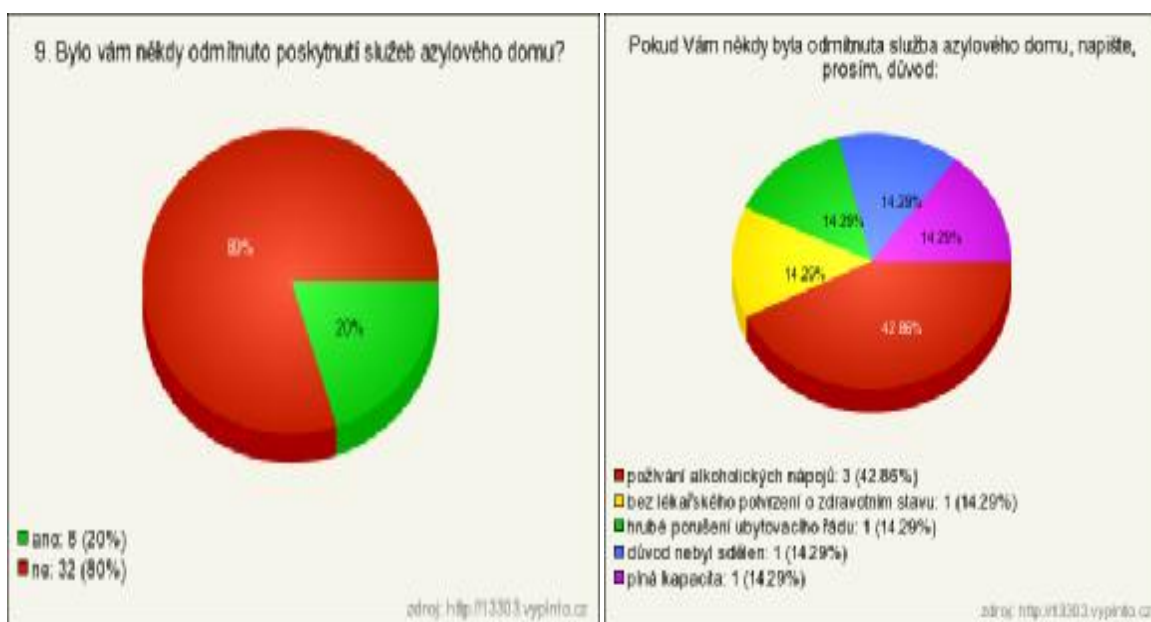


Obr. č. 7 Plánování sociálních služeb – uživatelé/zadavatelé

Zajímavý výsledek však přinesla otázka č. 22, zda respondenti mají možnost hovořit o svých potřebách se zástupci města. 42,5 % respondentů uvedlo, že tuto možnost nemají, 32,5 % respondentů uvedlo, že o této možnosti nevědí. U kvalitativního výzkumu však z rozhovorů vyplynulo, že poskytovatelé i zadavatelé oceňují, že díky plánování si mohou vyměňovat zkušenosti, dochází k pochopení služeb a vyslyšení potřeb uživatelů těchto služeb. Dále poskytovatelé i zadavatelé uvedli, že v diskuzích mohou rozvíjet to, co je tíží, mohou si vyslechnout připomínky druhých stran, vidět problémy i jinýma očima. V případě osob bez přístřeší však z dotazníkového šetření vyplynulo, že **72,5 % respondentů má možnost hovořit o svých potřebách s poskytovateli azylových zařízení, avšak 42,5 % respondentů uvedlo, že tuto možnost již nemají u zástupců města.** Na základě toho mohu konstatovat, že v rámci komunitního plánování mohou poskytovatelé v rámci pracovních skupin hovořit o potřebách uživatelů azylových domů, avšak bylo by vhodné seznámit uživatele azylových domů s možností hovořit o svých potřebách nejen s poskytovateli služeb, ale i se zástupci města.

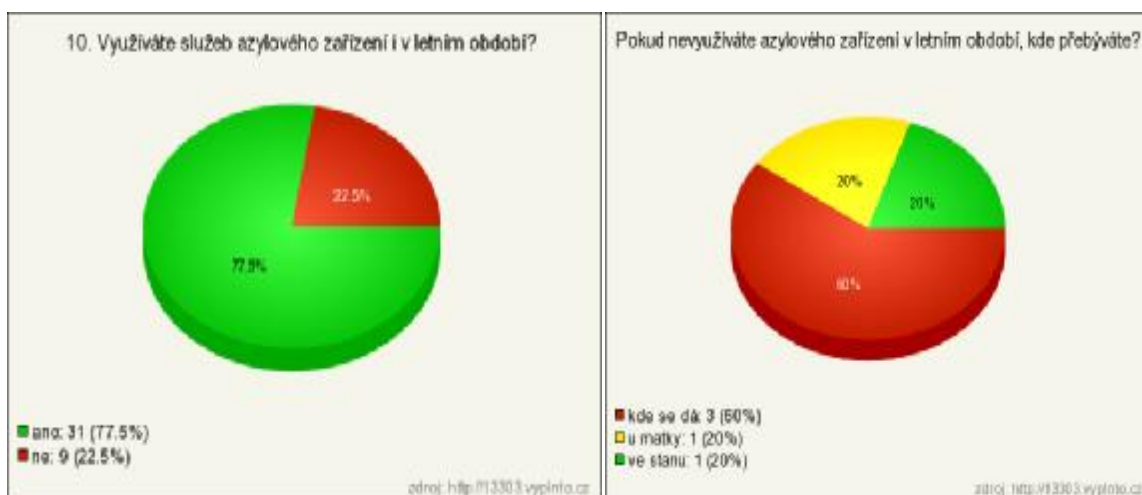
8.4.3 Saturace potřeb

Otázky č. 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 v dotazníku spadají do oblasti SATURACE POTŘEB a pomohly mi zodpovědět dílčí výzkumnou otázku: **Je pomoc uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebě jednotlivého klienta?** Tyto otázky byly polouzavřené a nabízely alternativní odpověď, avšak respondent byl ještě požádán o vlastní odpověď v otevřených otázkách v dotazníku pod č. 9b, 10b, 13b, 14b, 15b. Otázkami jsem zjišťovala, zda azylové domy svými službami uspokojují potřeby svých klientů.

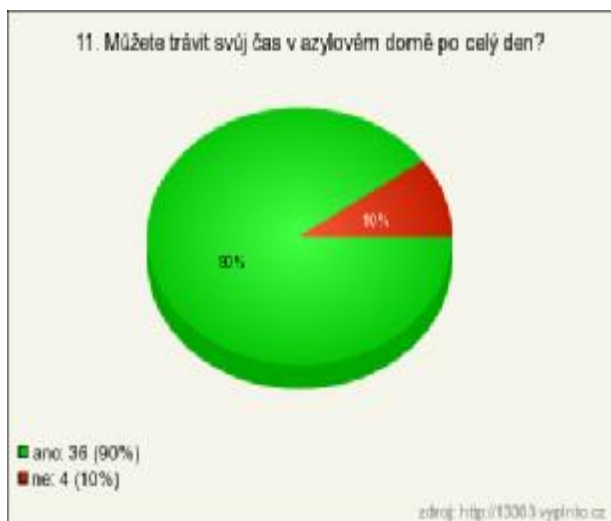


Obr. č. 8 Odmítnutí služby a důvod odmítnutí

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že **80% žadatelů o služby azylového zařízení bylo vyhověno, 20 % žadatelů byla služba odmítnuta.** V případě odmítnutí služby respondenti uvedli, že důvodem bylo požívání alkoholických nápojů (42,86 %) a dále to bylo z důvodu hrubého porušení ubytovacího řádu (14,29 %), žadatelé neměli patřičné lékařské potvrzení (14,29 %), v jednom případě šlo o plnou kapacitu azylového zařízení a v jednom případě respondent uvedl, že mu důvod zamítnutí přijetí do azylového domu nebyl sdělen. Ze zjištěných dat mohu konstatovat, že **při žádosti uživatele o služby azylového domu je v případě splnění podmínek služba poskytnuta.** Co se týče plné kapacity azylových domů, uživatelé mohou využít zvláště v zimních obdobích služeb nocleháren, tzv. „seděren“ atd.



Obr. č. 9 Využití služeb azylového domu a další možnosti ubytování

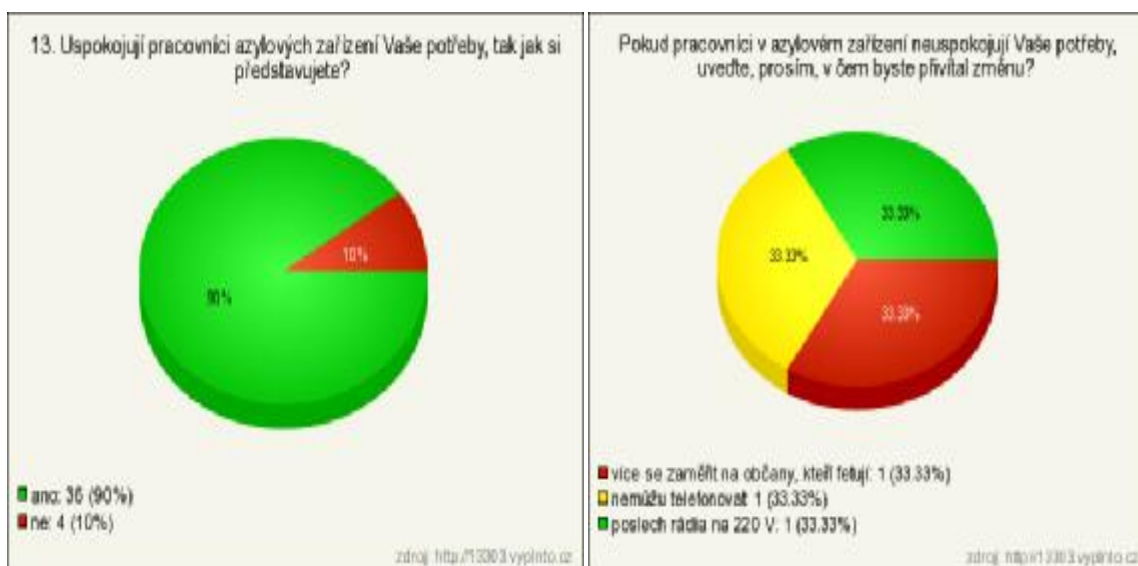


Obr. č. 10 Trávení času během dne v azylovém domě

V případě využívání služeb azylového domu respondenti odpověděli, že ze 77,5 % dotázaných využívalo služby azylového domu i přes letní období. Z 22,5% respondentů, kteří nevyužívají služby azylových zařízení v letním období, 3 uvedli, že přes léto přebývají, kde se dá (60%), v jednom případě dotazovaný pobýval u matky a v jednom případě ve stanu. Z těchto zjištěných dat konstatuji, že **system pomoci je v azylových domech dostatečně zabezpečen a odpovídá potřebám jejich uživatelů a že tito uživatelé jsou se systémem spokojeni**, a proto služby azylového domu nevyužívají jen v zimním období, ale setrvávají tam po celý rok. 90 % respondentů uvedlo, že služby azylového domu mohou využívat přes celý den.

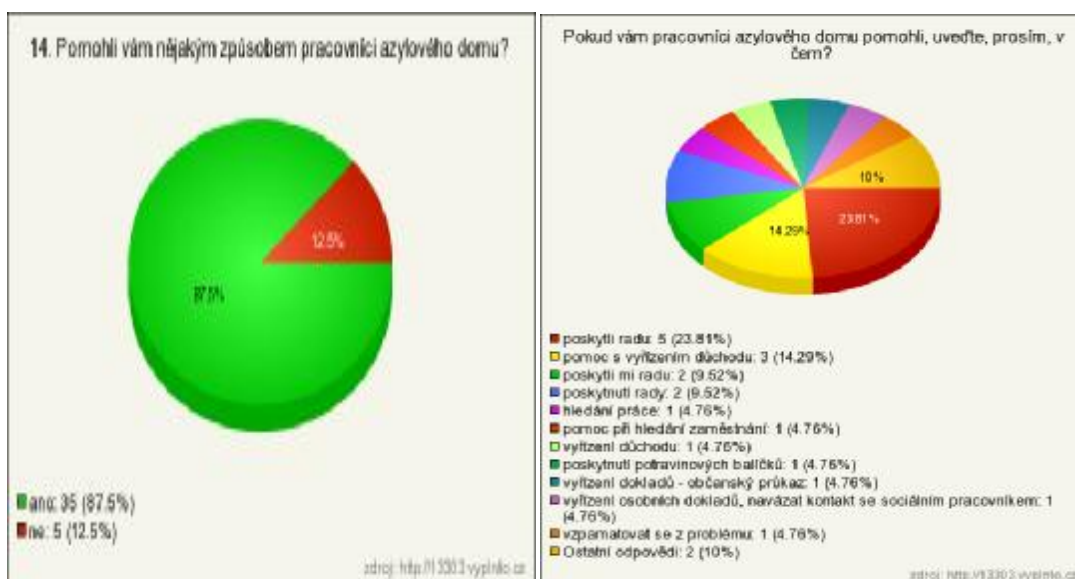


Obr. č 11 Chování pracovníků azylového domu



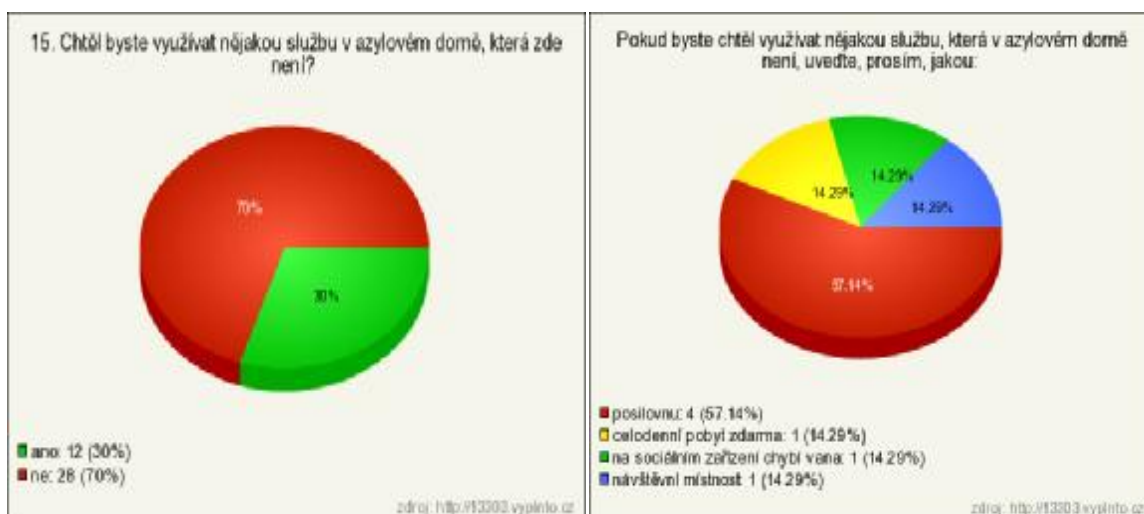
Obr. č. 12 Uspokojení potřeb uživatelů a návrh změny

Co se týče spokojenosti s chování pracovníků azylových domů, 67,5% dotázaných uvedlo, že je s jejich chováním spokojeno. 25% respondentů sdělilo, že jsou velmi spokojeni. Z dotazníkového šetření dále vyplynulo, že 90% respondentů má uspokojeno své potřeby. 10% respondentů uvedlo, že jejich potřeby nejsou uspokojeny tak, jak by si představovali. Na otázku, v čem by tedy přivítali nějakou změnu, doplnili v 1 případě, že by respondent rád poslouchal rádio, 1 respondent by rád telefonoval a 1 respondent doporučuje více zaměřit pozornost na občany, kteří zneužívají drogy. Z výše uvedených zjištěných výsledků mohu konstatovat, že **pomoc je uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebě jednotlivého klienta, a že více než polovina respondentů je s chováním pracovníků v azylových zařízeních spokojena.**



Obr. č. 13 Pomoc pracovníků azylových zařízení

Ohledně pomoci pracovníků azylových domů respondenti uvedli v 87,5%, že jim **pracovníci azylových zařízení nějakým způsobem pomohli**. Z otevřené otázky, kdy mohli respondenti sami uvést, v čem pomoc spočívala, vyplynulo, že v 9 případech poskytli pracovníci radu, dále ve 4 případech pomohli s vyřízením důchodu, ve 2 případech pomohli při hledání zaměstnání. 2 respondenti uvedli, že pomoc spočívala ve vyřízení dokladů a navázání kontaktu se sociálním pracovníkem, a 1 respondent uvedl, že pracovníci azylového domu mu pomohli vzpamatovat se z problému.



Obr. č. 14 Poptávka po jiné službě v azylovém domě

Na otázku č. 15 v dotazníku, zda by respondenti chtěli využívat nějakou jinou službu v azylovém domě, která v současné době není k dispozici, uvedlo 30 % dotazovaných, že

ano. V další otevřené otázce č. 15 b měli možnost se slovně vyjádřit, jaká služba by to měla být. 57, 14 % respondentů uvedlo, že jim v azylovém domě chybí posilovna, 1 respondentovi chybí vana a 1 respondentovi chybí návštěvní místnost. 1 respondent v této otevřené otázce uvedl, že by navrhoval, aby pobyt v azylovém zařízení byl po celý den zcela zdarma. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že **více než polovině dotázaných služby poskytované v azylovém domě stačí, další již nevyžadují.**

8.4.4 Financování

Otázka č. 18 se týká oblasti FINANCOVÁNÍ a pomohla mi zodpovědět dílčí výzkumnou otázku: **Považují uživatelé azylových domů cenu za úhradu služeb za přiměřenou?** Co se týče financování sociálních služeb, poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb mi v kvalitativní části výzkumu odpověděli, že je zachováno vícezdrojové financování, z něhož využívají i jeden druh zdroje přímo od uživatelů azylových domů. Tato otázka mi měla pomoci zjistit, zda uživatelé azylových domů považují částku za využívání služeb za přiměřenou.



Obr. č. 15 Úhrada služeb azylového zařízení

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že **47,5 % uživatelů by rádo využívalo služby azylových domů zcela zdarma.**

8.4.5 Kvalita služeb

Otázka č. 16 zahrnuje oblast KVALITY SLUŽEB a pomohla mi zodpovědět dílčí výzkumnou otázku: **Došlo pohledem uživatelů registrací sociálních služeb ke zkvalitnění jejich poskytování?** Zajímalo mě, zda respondenti využívali azylových domů i před účinností zákona, a v případě, že ano, zajímalo mě, zda byla poskytována kvalitnější péče, než je tomu v současné době. Výsledkem dotazníkového výzkumu bylo zjištění, že **42,5 % respondentů využívalo azylových domů i před účinností zákona.** 52,94% respondentů uvedlo, že před účinností tohoto zákona jim nebyla poskytována kvalitnější péče. 29,41 % respondentů uvedlo, že poskytovaná péče je stejná a přijetí zákona na to nemá vliv, a 17,65 % respondentů má za to, že před účinností zákona jim byla poskytována kvalitnější péče než v současné době. Z dotazníkového šetření vyplývá, že více než polovina respondentů využívala azylových zařízení i před účinností Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a má za to, že **je jim poskytována kvalitnější péče, než tomu bylo před účinností tohoto zákona.**



Obr. č. 16 Využívání služeb azylových zařízení před účinností Zákona o sociálních službách



Obr. č. 17 Kvalita poskytované péče

8.4.6 Vzdělání

Otázka č. 17 mapuje oblast VZDĚLÁNÍ a pomohla mi zodpovědět dílčí výzkumnou otázku: **Je dle uživatelů kvalita poskytovaných služeb závislá na vzdělání pracovníků?** Zajímalo mě, zda si respondenti myslí, že vzdělání pracovníků ovlivní kvalitu poskytovaných služeb. Dotazníkové šetření dospělo k závěru, že **37,5 % respondentů neví, zda vzdělání pracovníci zajistí lepší a kvalitnější péči než pracovníci s nižším vzděláním.** 32,5 % respondentů si myslí, že vzdělání pracovníci nejsou zárukou poskytování lepší a kvalitnější péče.



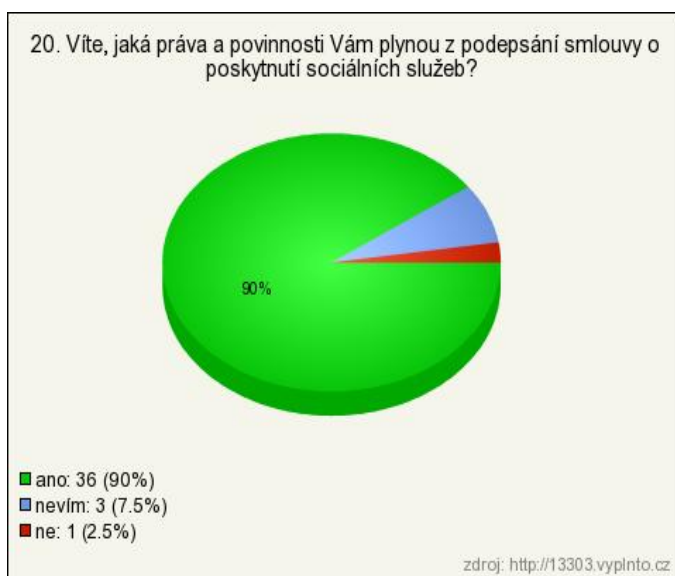
Obr. č. 18 Vzdělání pracovníků

8.4.7 Práva uživatelů

Otázka č. 19, 20 spadá do oblasti PRÁV UŽIVATELŮ a pomohla mi zodpovědět dílčí výzkumnou otázku: **Považují uživatelé azylových domů poskytování sociálních služeb na smluvním principu k posílení jejich jistoty?** Zajímalo mě, zda se uživatelům líbí, že při vstupu do azylového zařízení podepisují smlouvu o poskytnutí sociálních služeb. Dále mě zajímalo, zda uživatelé vědí, jaká práva a povinnosti jim plynou z podepsání takové smlouvy. 85 % respondentů uvedlo, že jsou rádi, že při vstupu do azylového zařízení podepisují smlouvu o poskytnutí sociálních služeb a 90 % respondentů ví, jaká práva a povinnosti jim z ní plynou. Ze zjištěných výsledků mohu konstatovat, že **díky smluvnímu vztahu získá uživatel informace nejen o svých právech, ale i o povinnostech, které musí plnit v daném zařízení, a 85 % respondentů podepsání smlouvy o poskytnutí sociálních služeb vítá.**



Obr. č. 19 Smlouva o poskytnutí sociálních služeb



Obr. č. 20 Práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy o poskytnutí sociálních služeb

9 SHRNU TÍ

V kapitole č. 7 a 8 jsem popsala průběh a výsledky smíšeného výzkumu, který jsem realizovala od srpna 2010 do února 2011. Výzkumný problém se přímo dotýká aplikace zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů do praxe. Pro účely svého výzkumu jsem si stanovila hlavní výzkumnou otázku: *Zajišťuje „nová“ právní úprava podmínky pro poskytování kvalitní péče v azylových domech osobám bez přístřeší na území regionu Zlín?*

Kategorii SLUŽEB jsem v kvalitativní části výzkumu ověřovala pomocí výzkumné otázky č. 1: **Je dle poskytovatelů a zadavatelů naplněno poslání sociálních služeb?** Z polostrukturovaných rozhovorů vyplynulo, že poskytovatelé i zadavatelé mají za to, že **zákon změnil poskytování sociálních služeb**, a tuto změnu hodnotí poskytovatelé i zadavatelé ve větší míře kladně, dále se jednoznačně shodli na skutečnosti, že **uživatelé jsou dobře orientováni v systému sociálních služeb**. Zadavatelé uvádějí, že **zákon přinesl do organizací určitý systém** v poskytování sociálních služeb. Poskytovatelé i zadavatelé jsou přesvědčeni, že **vymezení sociálních služeb dle zákona je dostatečné**, avšak **schází definování některých služeb, které poskytuje azylový dům**. Taktéž **popis některých služeb neodpovídá náplni a poslání existující služby v praxi**. Odpověď na dílčí výzkumnou otázku dotazníkového šetření v kvantitativní části výzkumu: **Jsou osoby bez přístřeší na území regionu Zlín informovány o existenci zákona o sociálních službách a o jeho obsahu?** přinesla fakt, že **77,5 % respondentů má povědomí o existenci Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a 47,5 % z nich částečně ví, co je jeho obsahem**.

Kategorii PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB jsem v kvalitativní části výzkumu zkoumala pomocí výzkumné otázky č. 2: **V čem spatřují poskytovatelé a zadavatelé v procesu plánování sociálních služeb za účasti zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb největší přínos?** Dotázaní poskytovatelé i zadavatelé vidí **velké pozitivum v zavedení komunitního plánování sociálních služeb** v regionu Zlín, jsou přesvědčeni o tom, že plánování sociálních služeb je výsledkem procesu **aktivního zjišťování potřeb uživatelů v regionu** a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů. Velký důraz kladou na to, že i **uživatelé se mohou aktivně zapojit do procesu plánování sociálních služeb**. Dále vidí **zlepšení komunikace** mezi zadavateli, uživateli a

poskytovateli. Oceňují, že díky plánování si mohou **vyměňovat zkušenosti, dochází k pochopení služeb a vyslyšení potřeb uživatelů**. V diskuzích mohou rozvíjet to, co je tíží, mohou si vyslechnout připomínky druhých stran, vidět problémy i jinýma očima. **V kvantitativní části výzkumu** z odpovědi na dílčí výzkumnou otázku dotazníkového šetření: **Jsou po přijetí nového zákona sociální služby pro osoby bez přístřeší dostupné?** plyne, že **70 % respondentů má všechny potřebné sociální služby v místě svého pobytu**. Z toho usuzují, že dostupnost sociálních služeb vede k minimalizaci rizik vzniku sociálního vyloučení a že podporuje začleňování těchto osob do společnosti. **72,5 % respondentů uvedlo, že má možnost hovořit o svých potřebách s poskytovateli azylových zařízení, avšak 42,5 % respondentů doplnilo, že tuto možnost nemají u zástupců města**. Na tomto základě mohu konstatovat, že během komunitního plánování jsou poskytovatelé v rámci pracovních skupin schopni hovořit o potřebách uživatelů azylových domů, protože jsou o nich dostatečně informováni.

K zodpovězení kategorie SATURACE POTŘEB sloužila v **kvalitativní části výzkumu** výzkumná otázka č. 3: **Je dle poskytovatelů a zadavatelů pomoc uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebě jednotlivého klienta?** Podle výsledků polostrukturovaných rozhovorů mají poskytovatelé za to, že **pomoc je uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebě jednotlivého klienta**. Pracovníci jsou si vědomi toho, že společným znakem těchto osob je opravdu absence střechy nad hlavou, avšak upozorňují, že **tyto osoby mají specifické potřeby, které azylový dům nemůže uspokojit**. Shodují se na tom, že **na území regionu Zlín schází pro tyto osoby požadované zařízení, které by jejich potřeby mohlo uspokojit**. Poskytovatelé i zadavatelé upozorňují také na skutečnost, že v **regionu Zlín chybí zařízení pro ženy bez přístřeší a domov se zvláštním režimem**. Poskytovatelé i zadavatelé jsou však navzdory tomu všemu přesvědčeni o tom, že **uživatel si může vybrat sociální službu dle svých požadavků**. V odpovědi na **dílčí výzkumnou otázku dotazníkového šetření v kvantitativní části výzkumu Je pomoc uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebě jednotlivého klienta?** respondenti v 80 % uvedli, že při žádosti uživatele o služby v azylovém domě je v případě splnění podmínek klientem služba poskytnuta. Na dotaz o využívání služeb azylového domu respondenti odpověděli, že využívali jeho služby i přes letní období. Podle těchto zjištěných dat konstatují, že **systém pomoci je v azylových domech dostatečně zabezpečen a odpovídá potřebám jejich uživatelů** a že **tito uživatelé jsou se systémem spokojeni**, protože 77,5 % respondentů využívá zařízení po celý rok.

67,5% respondentů uvedlo, že je spokojeno s chováním sociálních pracovníků a 87,5% respondentů dodalo, že jim pracovníci azylových zařízení nějakým způsobem pomohli. Podle dotazníkového šetření se projevilo, že více než polovině dotázaných stačí služby poskytované v azylovém domě, další již nevyžadují.

Kategorii FINANCOVÁNÍ jsem v kvalitativní části výzkumu ověřovala pomocí výzkumné otázky č. 4: **Ovlivnila dle poskytovatelů a zadavatelů změna financování chod zařízení poskytujících sociální služby?** Poskytovatelé uvedli, že **změna ovlivnila chod zařízení, dané organizace jsou financovány z více zdrojů.** Co se týče poplatků od uživatelů, osoby bez přístřeší většinou **nepobírají příspěvek na péči.** Poskytovatelé vidí **velké pozitivum v možnosti realizace individuálních projektů,** které jim zaručují finanční jistotu po několik let. Zadavatelé upozorňují, že současná pozitivní situace zajištěná dotacemi z MPSV nebude pokračovat, a upozorňují na **klesající tendence podpory státu vůči poskytovatelům.** Poskytovatelé nepopírají určitou obavu z budoucnosti. Při dotazníkovém šetření v **kvantitativní části výzkumu na dílčí výzkumnou otázku: Považují uživatelé azylových domů cenu za úhradu služeb za přiměřenou? 47,5 % uživatelů** odpovědělo, že by rádi využívali služby azylových domů **zcela zdarma.**

Kategorii KVALITA SLUŽEB jsem v kvalitativní části výzkumu zjišťovala výzkumnou otázkou č. 5: **Došlo dle poskytovatelů a zadavatelů registrací sociálních služeb ke zkvalitnění jejich poskytování?** Analýza rozhovorů ukázala, že díky kontrole standardů kvality sociálních služeb dochází v organizacích ke **zvyšování a rozvoji kvality sociálních služeb** tak, aby tyto služby respektovaly práva uživatelů, **pomáhaly jim posilovat jejich nezávislost a podporovaly je při sociálním začleňování do společnosti.** Zástupci zadavatelů i poskytovatelů uvedli, že za **významné plus považují kontrolu standardů sociálních služeb.** Poskytovatelé oceňují i skutečnost, že **poskytování služeb je hodnoceno systémem bodů, a inspekci poskytování sociálních služeb,** která provádí kontrolu v daných zařízeních, **považují za objektivní.** Zadavatel však poukazuje na skutečnost **nárůstu administrativy** v organizacích vlivem zavádění standardů kvality do praxe. V dotazníkovém šetření v **kvantitativní části výzkumu** jsem tuto oblast zkoumala dílčí výzkumnou otázkou: **Došlo pohledem uživatelů registrací sociálních služeb ke zkvalitnění jejich poskytování?** Ze zjištěných dat vyplynulo, že **52, 94% respondentů** využíva-

lo azylových zařízení i před účinností nového zákona a má za to, že je jim **poskytována kvalitnější péče**, než tomu bylo před účinností tohoto zákona.

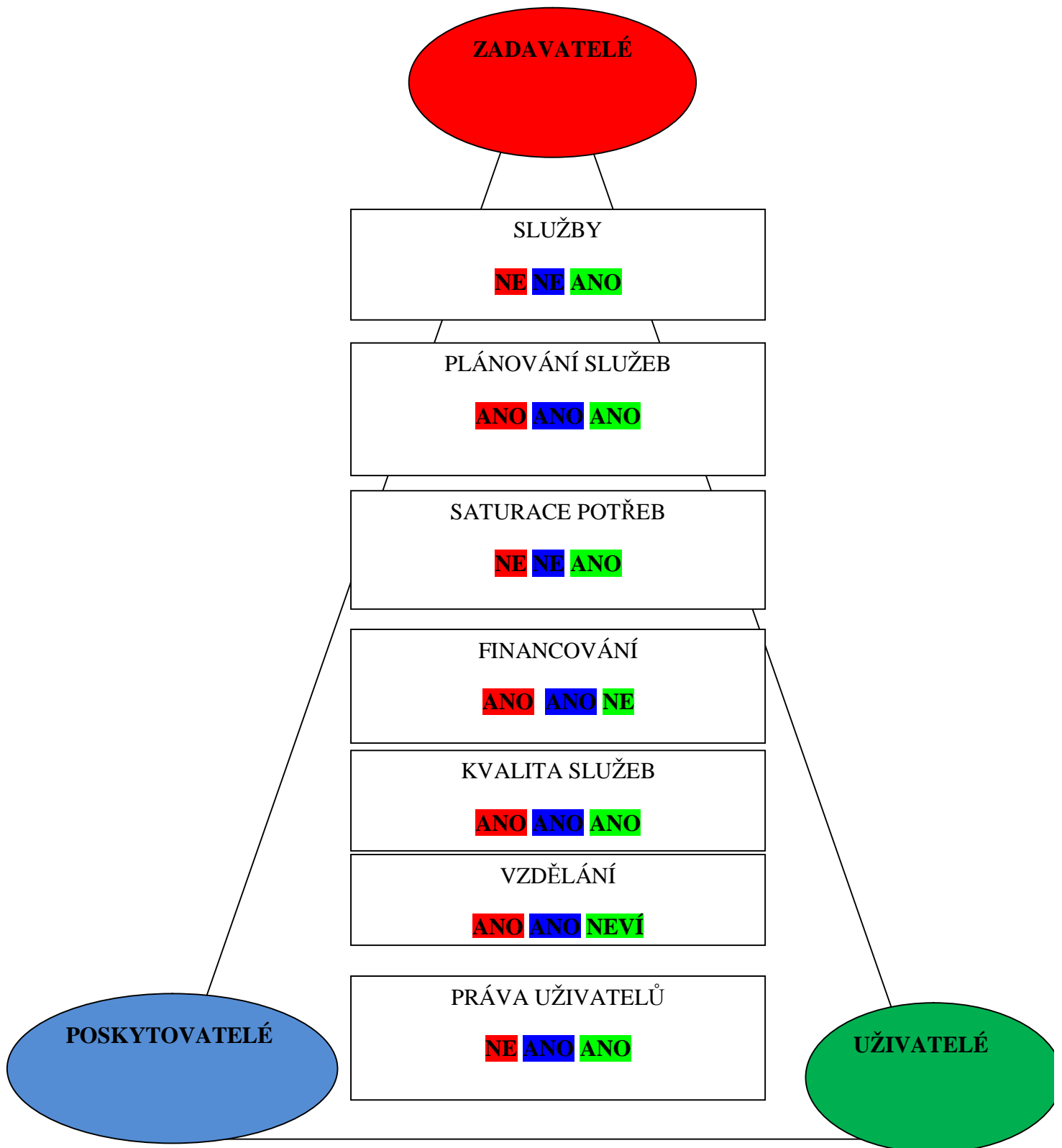
Kategorii VZDĚLÁNÍ jsem v **kvalitativní části** výzkumu zkoumala dílčí výzkumnou otázku č. 6: **Jsou dle poskytovatelů a zadavatelů požadavky na vzdělávání pracovníků v sociálních službách adekvátní?** Na tuto problematiku všichni dotázaní poskytovatelé i zadavatelé odpověděli tak, že si myslí, že **požadavky jsou adekvátní**, a domnívají se, že je **naprosto v pořádku, aby se pracovník v této profesi vzdělával**. Jeden ze zadavatelů i jeden z poskytovatelů upozorňuje na fakt, že **vzdělání je** v této profesi sice **důležité**, ale že je třeba, aby sociální pracovníci měli ke své práci i určité **osobnostní dispozice**. Dotazníkové šetření v **kvantitativní části** výzkumu, kdy jsem tuto oblast zkoumala dílčí výzkumnou otázkou: **Je dle uživatelů kvalita poskytovaných služeb závislá na vzdělání pracovníků?** přineslo odpověď, že **37,5 % respondentů neví, zda vzdělaní pracovníci zajistí lepší a kvalitnější péči než pracovníci s nižším vzděláním**.

Kategorii OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ jsem ověřovala v **kvalitativní části** výzkumu pomocí výzkumné otázky č. 7: **Spatřují poskytovatelé a zadavatelé v poskytování sociálních služeb na smluvním principu výhody, či nevýhody?** Rozhovory přinesly názor, že **smluvní vztah napomáhá právní jistotě klientů**. Díky smluvnímu vztahu získá uživatel **informace nejen o svých právech, ale i o povinnostech**, které musí v daném zařízení plnit. Zadavatelé však **upozorňují na fakt, že poskytovatelé díky smluvnímu vztahu nemusí přijímat do svých zařízení „nežádoucí“ klienty**. Právě osoby bez přístřeší se mnohdy kvůli porušení smlouvy ocitají na ulici, bez další pomoci. Při dotazníkovém šetření v **kvantitativní části** výzkumu z odpovědi na dílčí výzkumnou otázku: **Považují uživatelé azylových domů poskytování sociálních služeb na smluvním principu k posílení jejich jistoty?** vyplynulo, že **85 % respondentů podepsání smlouvy o poskytnutí sociálních služeb vítá**.

Shrnutí výsledků výzkumu jsem graficky znázornila (model č. 1).

model č. 1 Shrnutí výsledků výzkumu (vlastní zpracování)

Zajišťuje „nová“ právní úprava podmínky pro poskytování kvalitní péče v azylových domech osobám bez přístřeší na území regionu Zlín?



10 VÝZNAM PRÁCE

O zjištěné výsledky výzkumu má zájem poskytovatel č. 1 Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší – Azylový dům ve Zlíně. Tento poskytovatel služeb pro osoby bez přístřeší je v praxi ochoten reagovat na zjištěné výsledky, které z této práce vyplynuly.

Výsledky výzkumu budou nabídnuty poskytovateli č. 2 Samaritán – služby pro lidi bez domova, a také Magistrátu města Zlína – Odboru sociálních věcí, aby pracovníci zabývající se plánováním sociálních služeb mohli tyto výsledky předložit vedení v rámci pravidelného setkávání pracovní skupiny s cílovým zaměřením nezaměstnaní a osoby ohrožené sociálním vyloučením.

Pro poskytovatele azylových zařízení se zveřejněním výzkumu nabízí možnost zjistit, jak uživatelé těchto zařízení vnímají péči poskytovanou v jejich zařízení. Zda je pomoc uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebě jednotlivého klienta, zda uživatelé považují poskytované sociální služby za kvalitní. Zadavatel může výsledky výzkumu předložit pracovní skupině (plánování sociálních služeb ve městě Zlíně), kde se účastníci těchto sezení mohou seznámit s tím, zda jsou sociální služby na území regionu Zlín dostupné pro osoby bez přístřeší, jaká služba v regionu chybí atp. Tyto výsledky se mohou použít jako podklad při zpracování komunitního plánu pro další období.

.

ZÁVĚR

Od 1. 1. 2007 vešel v platnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon přinesl několik zásadních změn ve způsobu poskytování sociálních služeb, ať už to byla změna v systému jejich financování nebo zavedení standardizace kvality poskytování těchto služeb. Protože mě nejen jako „manažera skupiny pro komunitní plánování“, ale i jako pracovníka v sociální oblasti velmi zajímalo, jak tyto změny ovlivnily po několika letech účinnosti zákona chod organizací poskytujících sociální služby, vybrala jsem si téma své diplomové práce *Zákon o sociálních službách v praxi* a název své diplomové práce jsem specifikovala: *Sociální služby pro osoby bez přístřeší v regionu Zlín pohledem jejich poskytovatelů, zadavatelů a uživatelů*.

Teoretickou část práce jsem rozdělila do 6 okruhů. V prvním okruhu se čtenář seznámí s teoretickými východisky, kde vymezuji základní pojmy, ze kterých ve své diplomové práci vycházím. Druhý okruh pojednává o zákonu o sociálních službách, ve třetím okruhu se čtenář obeznámí se sociálními službami pro osoby bez přístřeší. V dalších třech okruzích se zabývám vymezením termínů uživatelé, poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb. Cílem teoretické části bylo čtenáře seznámit s problematikou zákona o sociálních službách.

V praktické části jsem popsala výzkum, který jsem realizovala v srpnu 2010 až únoru 2011 s poskytovateli, zadavateli a uživateli sociálních služeb v regionu Zlín. Jednalo se o smíšený výzkum. Cílem výzkumu bylo zjistit, zda „nová“ právní úprava zajišťuje podmínky pro poskytování kvalitní péče očima poskytovatelů, zadavatelů i uživatelů sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v regionu Zlín, jaké vnímají rozdíly před účinností zákona o sociálních službách a po účinnosti, v čem spatřují největší změnu. Pro účely svého výzkumu jsem si stanovila hlavní výzkumnou otázku: *„Zajišťuje „nová“ právní úprava podmínky pro poskytování kvalitní péče v azylových domech osobám bez přístřeší na území regionu Zlín?“* Zodpovězení výzkumné otázky upozornilo na případné nedostatky, které zákon zatím neřeší.

Z provedené analýzy dat smíšeného výzkumu vyplynulo, že „nová“ právní úprava byla dle poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb tvořena lidmi, kteří se dobře orientují v praxi zaměřené spíše na cílovou skupinu senioři a zdravotně postižení občané. U poskytovatelů, kteří realizují sociální služby pro ostatní cílové skupiny, přináší zákon v mnoha ohledech různá úskalí. Charakteristika některých sociálních služeb neodpovídá náplni a poslání existujících služeb. Ze zkoumání kategorie služeb vyplynulo, že ačkoli zákon změnil systém poskytování sociálních služeb, uživatelé jsou navzdory změnám orientováni v systému sociálních služeb, mají povědomí o existenci „nového“ zákona a částečně vědí, co je jeho obsahem. Výzkum kategorie plánování sociálních služeb přinesl zjištění, že zadavatelé i poskytovatelé sociálních služeb vidí pozitivum v zavedení komunitního plánování sociálních služeb v regionu Zlín. Oceňují, že díky plánování se zlepšila komunikace mezi zadavateli, uživateli a poskytovateli sociálních služeb a díky komunitnímu plánování si mohou navzájem vyměňovat zkušenosti, dochází k pochopení účelu služeb a vyslyšení potřeb uživatelů. Uživatelé sice většinou nevědí o možnosti plánování sociálních služeb, avšak uvádějí, že mohou hovořit o svých potřebách s poskytovateli sociálních služeb. Mám za to, že v tomto případě mohou poskytovatelé o potřebách osob bez přístřeší zainteresovaně hovořit při setkání pracovních skupin v rámci komunitního plánování. Výsledkem studia kategorie saturace potřeb byl fakt, že pomoc je uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebám jednotlivých klientů. Uživatelé jsou spokojeni s poskytovanými službami a další nevyžadují. Poskytovatelé i zadavatelé sociálních služeb však upozorňují, že společným znakem osob bez přístřeší je sice absence střechy nad hlavou, avšak že tyto osoby mají i jiné, specifické potřeby, které azylový dům nemůže uspokojit. Analýzou kategorie financování se projevilo, že zákon změnil chod azylových zařízení, organizace jsou financovány z více zdrojů. Osoby bez přístřeší většinou nepobírají příspěvek na péči. Poskytovatelé sociálních služeb oceňují možnost realizace individuálních projektů, které jim zajišťují finanční jistotu na několik let. Zadavatelé však upozorňují na klesající tendenci podpory státu vůči poskytovatelům a oni i poskytovatelé cítí určitou obavu z budoucnosti. Uživatelé by rádi využívali služby azylových domů zcela zdarma. Co se týče kategorie kvality služeb, z výzkumu vyplynulo, že v organizacích dochází ke zvyšování a rozvoji kvality sociálních služeb, s čímž ale souvisí nárůst administrativy. Uživatelé mají za to, že poskytovaná péče je kvalitnější, než tomu bylo před nabytím účinnosti nového zákona. Zástupci zadavatelů i poskytovatelů vidí dále velký přínos v kontrole standardů sociálních služeb. Inspekci poskytování sociálních služeb, která tuto kontrolu provádí, považují za objektivní. Rozbor kategorie vzdělání

vyústil v poznání, že požadavky na vzdělání pracovníků v sociálních službách jsou adekvátní, protože vzdělání je v této profesi důležité. Pracovníkovi by však k jeho práci neměly chybět ani určité osobnostní dispozice. Nicméně uživatelé si nejsou jisti, zda vzdělání ovlivňuje kvalitu poskytované péče. Zkoumání poslední kategorie, ochrana práv uživatelů, potvrdilo, že smluvní vztah napomáhá právní jistotě klientů. Taktéž uživatelé jsou rádi, že při vstupu do azylového domu podepisují smlouvu o poskytnutí sociální služby. Díky ní získají nejen informace o právech, ale i povinnostech, jejichž plnění musí v azylovém domě dodržovat.

Z provedeného výzkumu vyplynulo, že „nová“ právní úprava zajišťuje podmínky pro poskytování kvalitní péče osobám bez přístřeší v regionu Zlín, avšak existují specifické skupiny těchto osob, jejichž požadavky nemohou být běžně dostupnou péčí uspokojeny. V regionu Zlín chybí zařízení, které by potřeby zmíněných skupin uspokojovalo, a to domov se zvláštním režimem. Dále je v regionu Zlín pocíťována absence azylového domu pro osamělé ženy bez přístřeší.

Do budoucna by nejspíše stálo za úvahu více zvážit závažnost tohoto problému a v rámci komunitního plánování se zamyslet nad případnou možností zřízení sociálních služeb pro tyto cílové skupiny vzhledem k tomu, že v následujících letech bude jejich počet dle názoru poskytovatelů narůstat.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A PRAMENŮ

- [1] BARTÁK, M. *Zdravotní stav populace bezdomovců v ČR a jeho determinanty I. (Bezdomovství v zrcadle veřejné politiky)*. Kostelec nad Černými lesy: Institut zdravotní politiky a ekonomiky, 2004. ISBN 80-86625-15-X.
- [2] BARTOŠOVÁ, E. *Kvalita života seniorů v Domově pro seniory*. Bakalářská práce. Zlín: Univerzita Tomáše Bati, Fakulta humanitních studií, 2009. 67 s. Vedoucí bakalářské práce prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
- [3] BERNATÍK, T. *Analýza Terénního programu Samaritán a plán jeho rozvoje*. Diplomová práce. Zlín: Univerzita Tomáše Bati, Fakulta humanitních studií, 2009. 123 s. Vedoucí diplomové práce Mgr. Jakub Hladík.
- [4] BUCHTOVÁ, B a kol. *Nezaměstnanost – psychologický, ekonomický a sociální problém*. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-9006-8.
- [5] ČÁMSKÝ, P. Několik slov na úvod právní poradny. *Sociální služby*. 2009, XI, s. 24-25. ISSN 1802-0046.
- [6] ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Průvodce poskytovatele. Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-45-4.
- [7] ČIHOVSKÝ, J. *Sociologický výzkum* [online]. Olomouc, 2006, [cit. 2011-01-25]. Dostupný z <http://www.upol.cz/fileadmin/user_upload/FTK-dokumenty/Katedra_rekreologie/Sociologicky_vyzkum_def_1_.doc>.
- [8] DOSTÁLOVÁ, A. *Hodnocení kvality poskytovaných služeb*. Bakalářská práce. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2008. 68 s. Vedoucí bakalářské práce Ing. Mirka Wildmannová, Ph.D.
- [9] EDGAR, B. et al. *Services for homeless people: innovation and change in the European Union*. Bristol: The Policy Press, 1999. ISBN 1 86134 189 X.
- [10] GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. ISBN 80-85931-79-6.
- [11] HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s. 774. ISBN 80-7178-303-X.
- [12] HAVLÍK, M. a kol. *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. Praha: Centrum pro komunitní práci, 2007. ISBN 978-80-86902-44-9.
- [13] HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

- [14] HORECKÝ, J. Kvalita sociálních služeb - Značka kvality, E-Qualin. *Sociální služby* [online]. 2010, 11, [cit. 2011-01-25]. Dostupný z: <http://horecky.cz/down/clanky/kvalita_socialnich_sluzeb_konference_bratislava.pdf>.
- [15] HRADECKÝ, I., HRADECKÁ, V. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996. ISBN 80-902292-0-4.
- [16] HRADECKÝ, I. a kol. *Definice a typologie bezdomovství*. Praha: Naděje, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8.
- [17] CHRÁSKA, M. *Úvod do výzkumu v pedagogice. Základy kvantitativně orientovaného výzkumu*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 2003. 199 s. ISBN 80-244-0765-5.
- [18] JABŮRKOVÁ, M. a kol. *Od paragrafů k lidem. Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách*. Praha: Občanské sdružení SKOK, 2007. ISBN 978-80-239-9506-0.
- [19] JANATA, Z., KOTÝNKOVÁ, M. K bezdomovectví a možnostem jeho prevence. *Sociální politika*. 2002, 28, s. 3-6. ISSN 0049-0962.
- [20] *Katalog sociálních služeb Zlínského kraje*. Zlín: Zlínský kraj, 2010.
- [21] KOČMANOVÁ, D., PĚNKAVA, P. *Expertíza o situaci osob bez přístřeší a ostatních zranitelných skupin v hl. m. Praze – monitoring Národního akčního plánu sociálního začleňování 2006-2008*. Praha: Regionální workshop hlavní město Praha, 2007.
- [22] KONVIČNÁ, M. *Analýza nové koncepce systému sociálních služeb*. Diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2008. 64 s. Vedoucí diplomové práce Ing. Mirka Wildmannová, Ph.D.
- [23] LEVOVÁ, J. *Standardizace kvality sociálních služeb. Přínosy a rizika zavádění kvality*. Diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta pedagogická, Katedra sociální pedagogiky, 2007. 104 s. Vedoucí diplomové práce Mgr. Ema Štěpařová.
- [24] MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Praha: Slon, 2002. ISBN 80-86429-08-3.

- [25] MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- [26] MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- [27] MICHALÍK, J. a kol. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. Olomouc: VCI ZP – sekce vzdělávání, 2008, s. 144. ISBN 978-80-903658-2-7.
- [28] MICHALÍK, J. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. Praha: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených – sekce vzdělávání, 2008, s. 224. ISBN 80-903658-1-7.
- [29] MPSV. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. 2010, 12. [cit. 2010-12-31]. Dostupný z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=13003959812862.
- [30] MUSZKOVÁ, K. Všetky naše opatrenia smerujú k riešeniu. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, 1, s. 9-10. ISSN 1213-6204.
- [31] NESETOVA, I., HORTVÍKOVÁ, P. *Základy péče o společensky nepřízpůsobené občany*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2004, s. 33. ISBN 80-7042-304-8.
- [32] NOVOSAD, L. *Základy teorie a metod sociální práce I. díl: uvedení do sociální fenomenologie a teorie sociální práce*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2003. ISBN 80-7083-687-3.
- [33] PASSARO, J. *The Unequal Homeless: Men on the Streets, Women in their Place*. New York: Routledge, 1996. ISBN 0-41590902-3.
- [34] POLESNÝ, M. Centrum komunitní práce stálo u základů nového způsobu plánování sociálních služeb v Ústí nad Labem. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2009, 1, s. 8-12. ISSN 1213-6204.
- [35] PLACHÝ, A. Nejsme připraveni na bezdomovectví celých rodin. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2006, 4, s. 3-4. ISSN 1213-6204.
- [36] PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.
- [37] PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. Praha: ASPI, a. s., 2007, s. 180. ISBN 978-80-7357-255-6.
- [38] RÁŽOVÁ, E. Příspěvek na péči – nová dávka pro osoby závislé na pomoci jiné osoby. *Sociální politika*. 2006, 12, s. 1-4. ISSN 0049-0962.

- [39] SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4.
- [40] STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. 1. vyd. Boskovice: Albert, 1999. 228 s. ISBN 80-858834-60-X.
- [41] ŠTĚCHOVÁ, M. a kol. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008. ISBN 978-80-7338-069-4.
- [42] ŠVARŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [43] TOMEŠ, I. *Sociální politika. Teorie a mezinárodní zkušenost*. Praha: SOCIOKLUB, 1996. ISBN 80-902260-0-0.
- [44] TICHÝ, M. *Práce se sociálně neadaptovanými osobami*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2007. ISBN 978-80-7368-310-8.
- [45] ÚLEHLA, I. Komunitní plánování sociálních služeb, připomíná pohádku O chytré horáky, domnívá se Ivan Úlehla. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2009, 4, s. 13-16. ISSN 1213-6204.
- [46] VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4.
- [47] VÁVROVÁ, S. a kol. *Kontext transformace pobytových sociálních služeb*. Zlín: Fakulta humanitních studií Univerzity Tomáše Bati, 2009. ISBN 978-80-7318-869-6.
- [48] Vyhláška č. 361/2006 Sb., o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností, v platném znění.
- [49] Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.
- [50] Zákon č. 40/1993 Sb., o nabytí a pozbytí státního občanství České republiky, ve znění pozdějších předpis, v platném znění.
- [51] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. *Sbírka zákonů ČR*. 2006, částka 37, s. 1257-1289. ISSN 1211-1244.
- [52] ZATLOUKAL, L. *Plánování rozvoje sociálních služeb – metodou komunitního plánování*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, s. 255. ISBN 978-80-244-2128-5.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČR	Česká republika
EU	Evropská unie
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. č. 1 Věk respondentů.....	71
Obr. č. 2 Využívané sociální služby	71
Obr. č. 3 Zákon o sociálních službách	782
Obr. č. 4 Obsah Zákona o sociálních službách.....	72
Obr. č. 5 Sociální služby v místě pobytu.....	73
Obr. č. 6 Plánování sociálních služeb – uživatelé/poskytovatelé	73
Obr. č. 7 Plánování sociálních služeb – uživatelé/zadavatelé	74
Obr. č. 8 Odmítnutí služby a důvod odmítnutí	75
Obr. č. 9 Využití služeb azylového domu a další možnosti ubytování.....	76
Obr. č. 10 Trávení času během dne v azylovém domě	76
Obr. č. 11 Chování pracovníků azylového domu	77
Obr. č. 12 Uspokojení potřeb uživatelů a návrh změny	77
Obr. č. 13 Pomoc pracovníků azylových zařízení	78
Obr. č. 14 Poptávka po jiné službě v azylovém domě	78
Obr. č. 15 Úhrada služeb azylového zařízení	79
Obr. č. 16 Využívání služeb azylových zařízení před účinností Zákona o sociálních službách.....	80
Obr. č. 17 Kvalita poskytované péče	80
Obr. č. 18 Vzdělání pracovníků	81
Obr. č. 19 Smlouva o poskytnutí sociálních služeb	82
Obr. č. 20 Práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy o poskytnutí sociálních služeb	82

SEZNAM TABULEK

Tab. č. 1 Shrnutí zásadních změn v poskytování sociálních služeb.....	25
---	----

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA PI: Zpracované rozhovory

PŘÍLOHA PII: Dotazník

PŘÍLOHA PIII: Kategorie a jednotlivé otázky použité v rozhovoru

PŘÍLOHA PIV: Kódování v ruce – metoda papír a tužka

PŘÍLOHA PV: Kategorizovaný seznam kódů

Příloha P I: ZPRACOVANÉ ROZHOVORY

PŘEPIS ROZHOVORŮ

Rozhovor č. 1 - Poskytovatel č. 1 - Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší – Azylový dům

„Dobrý den, oslovila jsem Vás s prosbou o rozhovor, protože zpracovávám diplomovou práci a myslím si, že byste mi mohla pomoci objasnit, jak zákon o sociálních službách funguje v praxi.“

„Pokud budu vědět, ráda vám odpovím na otázky.“

„V mé diplomové práci mapuji sociální služby pro osoby bez přístřeší. Mým cílem je podkrytí uplatňování zákona v praxi očima poskytovatelů, zadavatelů i uživatelů sociálních služeb pro tyto osoby v regionu Zlín. Ráda bych zjistila, jaké vnímáte rozdíly před účinností zákona o sociálních službách a po účinnosti a v čem spatřujete největší změnu.“

„Zajímavé téma. Ráda bych si ji potom přečetla.“

„Děkuji, po napsání Vám ji ráda zapůjčím. Pokud tedy dovolíte, zeptala bych se vás, jaký typ sociálních služeb poskytujete?“

„Jedná se o ambulantní a pobytové služby.“

„O jaké zařízení se jedná?“

„Jsme azylové zařízení pro osoby bez přístřeší, pečovatelské.“

„Donutil vás zákon změnit systém poskytování vašich služeb?“

„Ano, zákon změnil celý systém. S přijetím zákona máme povinnost např. přijímání nových pracovníků dle požadavků daných zákonem, to je dle požadovaného vzdělání. Taktéž zavedení Standardů kvality poskytování služeb.“

„Jak hodnotíte vymezení sociálních služeb tak, jak jej definuje zákon o sociálních službách?“

„Myslíme si, že vymezení v zákoně uvedených služeb je dle zákona dostatečné.“

„Myslíte si, že rozdělení služeb dle typů, jak je zpracovává zákon, odpovídá náplni a poslání existující služby?“

„Ne, z našich služeb, které nabízíme, nebylo možné pokrýt službu bezplatného bezpečného strávení noci v krytém prostoru bez nutnosti vybavení postelemi a lůžkovinami.“ „A jakým způsobem jste toto vyřešili?“ „Tato služba není začleněna mezi služby. Službu poskytujeme zdarma, jako služba pro občany si nemůžeme dovolit, aby umrzli lidé v mrazech, tak jak se to stalo v r. 2002. Statutární město Zlín – OSV nám přispívá na energie.“

„V čem spatřujete přínos v procesu plánování sociálních služeb za účasti zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb?“

„Velké pozitivum vidím ve zlepšení komunikace mezi zadavateli, poskytovateli a uživateli, kvalitnější zjištění potřeb, výměna zkušeností. Myslím si, že frekvence setkávání mezi zadavateli, poskytovateli i uživateli je dostačující. Ve Zlíně se setkáváme cca 1 x za 3 měsíce, a myslím si, že to naprosto stačí, zvláště když se jedná o krajské město. Díky komunitnímu plánování jsem měla možnost jet do zahraničí a porovnat sociální služby tam a zde. Je to neocenitelná zkušenost.“

„Pro jakou cílovou skupinu realizujete své služby?“

„Cílové skupiny máme dvě. Jsou to osoby bez přístřeší a senioři, které navštěvujeme v rámci pečovatelské služby.“

„Jaká je vaše cílová skupina a v jaké věkové kategorii?“

„V současné době jsou naší cílovou skupinou u osob bez přístřeší muži a ženy ve věku od 18 do 80 let. V pečovateltví se jedná převážně o seniory ve věku cca od 65 let – 90 let. A o zdravotně postižené cca od 18 let.“

„Jaké máte vztahy s klienty (tykání, vykání)?“

„U osob bez přístřeší je používáno vykání. Vztahy s uživateli jsou vesměs kladné. Se seniory máme kladné a příznivé vztahy, dostalo se nám mnoho díky z jejich strany.“

„Je podle vás pomoc ve vašem zařízení uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebě jednotlivého člověka, a je zabezpečována způsobem v rozsahu, který vyhovuje klientům?“

„Dle našeho názoru se tak děje, tedy ano.“

„Ovlivnila změna financování v poskytování sociálních služeb chod vašeho zařízení?“

„Ano, určitě ovlivnila.“ *„Jakým způsobem?“* „Od roku 1993 byl Azylový dům jako ubytovna, klienti tam byli nejenom přes noc, ale i přes den. Úsměv.... Dovede si představit, jak to tam asi vypadalo, že? Na Vánoce 1997 jsme se přestěhovali, 1x za 3 měsíce nám přispívalo město. Od roku 2005 využíváme finančních prostředků ze SROPu (píšeme projekty na 3 roky) – zafinancovali jsme zařízení, vybavilo jsme postelemi, dřevěnými židlemi, stoly, město nám přispělo na podlahoviny. Ze sociálního fondu města jsme využívali také hodně financí. A Dnes? Po účinnosti zákona o sociálních službách.....odmlka.... Dnes máme možnost individuálních projektů. Máme peníze jisté. Píšeme projekty na 2 až 3 roky. Nejsme závislí jenom na městě, kraji. Dříve jsme měli od města a kraje peníze pouze na 1 rok a nevěděli jsme, co bude další rok. Teď můžeme využívat díky projektům finanční jistoty na několik roků dopředu. Nevíme co udělá rok 2012/2013, kdy EU nastartovala jiný

system financování. Všechny projekty jsou totiž pouze do tohoto roku. Věřím však, že díky městu + šetření bychom v činnosti mohli pokračovat.“

„Z jakých zdrojů je vaše organizace financována?“

„Naše organizace je financována z vlastních prostředků, dále máme možnost čerpat finance od Statutárního města Zlína, Evropské Unie, MPSV, Zlínského kraje a sdružené finance.“

„Můžu se zeptat, kde berete vlastní prostředky?“ „To víte, že ano.... Máme dary sponzorské, členské příspěvky dary na Povodně Praze odvádějí.“

„Využívají vaši klienti dávky příspěvku na péči?“

„Ano, někteří naši klienti, zvláště v pečovatelské službě mají příspěvek na péči. Co se týče osob nepřizpůsobivých, tak ti ne. Ti pobírají většinou podporu nebo příspěvek na hmotnou nouzi. Nebo mají své důchody.“

„Máte obavy, zda budete mít dostatek financí pro chod organizace?“

„Ano máme, je možné že v budoucnu už nebudeme mít dostatek financí pro svoje služby. Myslím tím ten zlomový rok 2012/2013. Ale jak už jsem říkala, věřím, že fungovat budeme dál. Musíme... Klientů, ať již seniorů nebo osob bez přístřeší je čím dál tím víc.“

„Znamenalo zavedení standardů kvality sociálních služeb navýšení výdajů a tím i snížení provozuschopnosti organizace?“

„Ano, přibylo nám více administrativní činnosti a to na úkor práce s našimi uživateli.“

„Jak to řešíte?“ „Posílili jsme úvazky, avšak to znamená hodně nákladů na administrativu. Záleží také na intervencích, protože vůle lidí je minimální.“

„Ubylo počtu vaší klientely po zavedení zákona o sociálních službách?“

„Naštěstí se tak nestalo. Nebylo nám klientely. Zvláště přibývají počty těchto lidí. A navíc máme čím dál tím více požadavků od nepřizpůsobivých žen. Na naše denní centrum chodí 4 žen, to jim náš systém dovolí, avšak do Azylového domu nemohou. Ani do noclehárny. Měla jsem napsaný projekt, chtěla jsem 2 buňky, kde by ženy mohli být, bylo by k dispozici sociální zařízení + sociální denní centrum. Měla jsem vizi, že bychom mohli ubytovat i nepřizpůsobené ženy z celého kraje. Avšak projekt vyhrálo myslím Valašské Meziříčí, což bylo pro nás velkým zklamáním. A také tady chybí zařízení, které by se mohlo postarat o nepřizpůsobivé seniory – takový domov se zvláštním režimem. Snažím se prosadit, abych mohla rozšířit Azylové zařízení ještě pro další počty uživatelů – mužů, ale bohužel, setkávám se spíše se samými překážkami. Mým cílem a doufám, že se mi to podaří prosadit je, aby město Zlín, jako krajské město, mělo i ubytovnu pro ženy bez přístře-

ší. Vždyť do krajského města se tyto osoby stahují! A zvláště v zimním období je nutnost tyto ženy někde ubytovat!

„Myslíte si, že s registrací sociálních služeb došlo ke zkvalitnění poskytování sociálních služeb?“ „Záleží na dané cílové skupině. Nelze to blíže specifikovat.“ „Mám na mysli osoby bez přístřeší.“ „Osobně si myslím, že ke zkvalitnění poskytovaných služeb došlo, a pokud je to u cílové skupiny osob bez přístřeší, tak velké pozitivum vidím v zavedení smlouvy o poskytnutí služeb. S klientem je jednoznačně sepsána smlouva o poskytnutí azylového zařízení, má tam uvedeny svá práva a povinnosti. A myslím si, že je to dobře. A co se kvality služeb týče, myslím si, že je nutno se obrátit na uživatele těchto služeb. Jenom oni mohou posoudit, zda je či není služba kvalitní. Ano, máme sice standardy kvality ohodnocené systémem bodů, ale v první řadě je na klientovi, aby mu byly zabezpečeny jeho základní potřeby a byla mu poskytnuta dostatečná péče.“

„Navážu na to, co jste již říkala o standardech kvality. Myslíte si tedy, že úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami lze nebo nelze objektivně hodnotit systémem bodů?“

„Podívejte, myslím si, že je dobré, že poskytování sociálních služeb je hodnoceno systémem bodů, avšak opakuji, že zda je či není služba kvalitní, může posoudit jen a jen její klient. A navíc, je to pro nás velký hnací motor, abychom splnili podmínky kvality služeb. My se snažíme být svými službami pro klienty těmi nejlepšími.“

„Myslíte si, že vytvoření veřejného informačního systému (údaje z registru poskytovatelů) slouží k lepší orientaci v systému sociálních služeb?“

„Ano, to si rozhodně myslím. Každý má právo vědět, jaké služby se v kraji poskytují, na co má nárok, kam se může obrátit. Již dříve existovaly publikace, které obsahovaly všechny sociální služby v kraji nebo jenom ve Zlíně, ale myslím si, že se nedostaly ke všem uživatelům. Takto je jeden veřejný informační systém a navíc se k tomu stále vydávají i brožury o poskytovaných službách. Mám za to, že informovanost ve Zlíně je velká.“

„Co si myslíte o požadavcích na vzdělání pro pracovníky v sociálních službách? Myslíte si, že se jedná o přiměřené požadavky?“

„Ano, pokud by o tento obor byl dostatečný zájem. Nyní dochází k proškolení lidí bez motivace do sociálních služeb.“ „Co tím přesně myslíte?“ „Podívejte se, chci tady lidi mladé, vzdělané. V regionu je třeba UTB, kterou studujete, a z té každoročně vychází x lidí, kteří jsou odborníci v dané oblasti. Avšak mám osobní zkušenost, že tito lidé, kteří se

u nás ucházeli o místo, mají nereálné požadavky, ať už se to mzdy týče anebo náplně práce. Člověk, který absolvoval vysokou školu má určité předpoklady a kvality, avšak si nemůže myslet, že jeho nástupní plat bude x desítek tisíc korun a bude zastávat minimálně vedoucí funkci. A navíc, znám mnoho lidí, kteří bohužel vysoké školy nemají, ale pro sociální oblast jsou natolik zapálení, že je škoda, že je tady mít nemůžu, zaměstnat je nemůžu, protože bych tím porušovala zákon. Myslím si, že zákon je příliš přísný na požadavky, co se týče vzdělání. Nepopírám fakt, že je v naší oblasti nutnost se neustále vzdělávat, neustále na sobě pracovat. Ale nemyslím si, že pro člověka, který v této oblasti dělá více než např. 15 let je nutnost dodělávat si školu jenom pro ten papír. Myslím si, že by stačily kurzy, které bude pracovník aktivně navštěvovat, ale to je samozřejmě na velkou diskuzi.“

„A máte dostatečný počet pracovníků, kteří mají požadované vzdělání anebo se dovzdělávají?“

„Je to relativní. Počtem se může zdát, že je pracovníků dostatek, avšak zaměstnání pracovníků, kteří nemají motivaci pro tuto práci, tento dostatek snižuje, jelikož se to projevuje na výkonu práce. A to navazuje na mou předchozí odpověď. Myslím si, že mladí lidé, kteří absolvovali vysoké školy, nemají správnou motivaci pracovat přímo s klientem. Oni by opravdu rádi zastávali vysoké funkce. Takže na výběrových řízeních mám dostatek vzdělaných lidí, avšak velmi málo, které bych si představovala na danou pozici. Někdo se však o ty lidi musí postarat. Jak sama víte, od roku 2007 musí mít sociální pracovníci vzdělání. Takže původní správci azylových zařízení si musejí dodělat školy, kurzy aby mohli svou práci vykonávat třeba na postu sociálního pracovníka. A navíc, je přetlak vzdělaných žen v sociálních službách.“

„Jaké výhody a nevýhody spatřujete v poskytování sociálních služeb na smluvním principu?“

„Výhodou smluvního vztahu je pro uživatele získání dostatečného množství informací, výměně očekávání a předcházení nedorozumění mezi námi a uživatelem. Při pozdějších připomínkách od uživatelů jsme chráněni podepsanou smlouvou.“

„A na závěr, jaká vidíte pozitiva a negativa se zavedením zákona o sociálních službách? V čem spatřujete významnou změnu v praxi se zavedením zákona o sociálních službách?“

„Jako pozitivní vnímáme vymezení hranic služeb. Jako negativní je dle nás fakt, že zákon nelze aplikovat na všechny obory registrovaných sociálních služeb stejně. Co myslíte tím, vymezení hranic služeb. Podívejte, MPSV dává peníze na to, aby byl koordinační pracov-

ník, sociální pracovník atd. Takže každý pracovník může zodpovědně dělat svou práci, protože má na nic prostor a my na ni máme finance. Už nemusí člověk dělat x činností, tak, jak tomu bylo před účinností zákona. To jsme neměli finance na to, abychom si mohli zřídit funkci koordinačního pracovníka, sociálního pracovníka atp. To všichni dělali všechno a myslím si, že teď je to mnohem, mnohem lepší. Proto to vymezení hranic služeb.“ A ještě bych chtěla upozornit na rostoucí počet osob seniorů, kteří se řadí do cílové skupiny osob bez přístřeší. Jako osoby bez přístřeší by měli užívat případně náš azylový dům, avšak jejich zdravotní stav jim to bohužel neumožňuje. A co teď s nimi? Domov se zvláštním režimem tady v kraji žádný není, mimo kraj je čekací doba až 8 let a teď, kam s těmi lidmi? A myslím si, že je to celorepublikový problém a zatím je to jenom začátek. Vždyť uvědomte si, že lidí bez přístřeší díky exekucím a dluhům bude přibývat a lidí, kteří jsou nyní bez přístřeší brzy dosáhnou seniorského věku a jejich zdravotní problémy se budou jen a jen zhoršovat. Takže si myslím, že tady za chvíli bude velká poptávka po jiné službě, a to domově se zvláštním režimem.

„Moc Vám děkuji za rozhovor.“

Rozhovor č. 2 - Poskytovatel č. 2 - Samaritán – služby pro lidi bez domova – Azylový dům

„Dobrý den, oslovila jsem Vás s prosbou o rozhovor. Zpracovávám diplomovou práci a myslím si, že mi můžete pomoci objasnit, jak zákon o sociálních službách funguje v praxi.“

„Dobře, dobře, pokud si toto myslíte, jsem tomu rád.“

„V mé diplomové práci mapuji sociální služby pro osoby bez přístřeší. Mým cílem je proodkrýt uplatňování zákona v praxi očima poskytovatelů, zadavatelů i uživatelů sociálních služeb pro tyto osoby v regionu Zlín. Ráda bych zjistila, jaké vnímáte rozdíly před účinností zákona o sociálních službách a po účinnosti a v čem spatřujete největší změnu. Takže, jestli dovolíte, budu si rozhovor nahrávat a budu si dělat poznámky raději, protože co kdyby diktafon nezaznamenal všechno.“ Jo,..jasně.“

„O jaké zařízení se jedná, jaký typ sociálních služeb poskytujete?“

„Hmm. My dneska teďka v současné době zřizujeme 4 sociální služby, které jsou řádně registrované služby. Takovou nosnou službou, která je i v historické posloupnosti je azylový dům pro muže, takovou menší službu, která je součástí této budovy je noclehárna – Samaritán, má jenom 4 lůžka, je to ambulantní služba, pak terénní program Samaritán, nově

od letošního roku nově sociální poradenství – sociální dluhové poradenství Samaritán. Azylový dům je jenom pro muže. Terén je i pro muže i pro ženy.“

„Donutil vás zákon změnit systém poskytování vašich služeb?“

„Ano donutil. Před rokem 2007 zde existovala tady z azylového domu byl jako kdyby takové taková místnost, noclehárna... tam chodili ti uživatelé, než navštívili azylový dům. Než si vyřídili potvrzení bezinfekčnosti. Měli problémy s hygienou atp. Teď už to není jenom taková nějaká služba. Je to registrovaná sociální služba, má vlastní metodiku, má pravidla, funguje na databázi nízkoprahovosti. Pro noclehárnu i pro vstup do azylového domu musí splnit podmínky. Ale je to jasně oddělené, že je noclehárna a azylový dům. Ale jinak zákon o sociálních službách spíše přinesl několik zásadních změn: zavedení Standardů kvality, registrace poskytování sociálních služeb, smluvní princip mezi uživatelem a poskytovatelem, vzdělávání pracovníků, a to samozřejmě ovlivnilo chod poskytovaných služeb.“

„Jak hodnotíte vymezení sociálních služeb tak, jak jej definuje zákon o sociálních službách?“

„Myslím si, že velký problém je u pobytových služeb – jako třeba u azylového domu. Je tam základní pomoc, která je definována – přespat, umýt a najíst se, ale už tam není definováno, co jak s tím člověkem pracovat dál. Respektive ano, ale co je to individuální motivační plán? Ale nějaké sociálně-terapeutické aktivity tam scházejí. Každý si pod tím může představit něco jiného. Azylové domy mají pracovní aktivizační programy, dílny, ale není to ukotveno v zákoně. Myslím si, že by se i takto mělo pracovat s klientem. Vidím do budoucna jako problém. Musíme dělat registraci, metodiku, standardy kvality atd. Takže žádný rozvoj, budeme rádi, když udržíme to, co je.“

„Myslíte si, že rozdělení služeb dle typů, jak je zpracovává zákon, odpovídá náplni a poslání existující služby?“

„Myslím si, že všechno není ukotveno v zákoně, jak jsem říkal, třeba ta samotná práce s klientem. Takže ne, všechny služby neodpovídají náplni a poslání existující služby.“

„V čem spatřujete přínos v procesu plánování sociálních služeb za účasti zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb?“

„Já sám se účastním komunitního plánování v Otrokovicích, Zlíně a Holešově. A jsem vlastně za skupinu osoby v krizi, osoby ohrožené sociálních vyloučením. V Otrokovicích se účastním 2 pracovních skupin, ve Zlíně se účastním 1 pracovní skupiny. V Otrokovicích si myslím, že je to jedno z nejlepších v celém kraji. Zlín je krajské město, a tam se schází

příležitostně. Vidím v tom jednoznačně přínos. Možnost hromadného setkávání, také individuální setkávání pracovních skupin. Také vytvoření strategického plánu je přínos, avšak komunitní plánování není jenom o tom vypracovat SWOTKY, plány, ale pracovníci obcí, co se věnují komunitnímu plánování, lítají s lidma, poskytovatelama, prostě jsou v terénu. A myslím si, že to je to gró té to práce. Práce i v „zasedačce“ i v terénu. Snaží se pochopit služby, spolupráce uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé. Můžeme se účastnit workshopů, týden v Anglii, několik dnů na Slovensku, do Nizozemska. Porovnáváme sociální služby i v jiných zemích. Dále se mezi sebou se poznávají poskytovatelé, i při těch workshopech. V Otrokovicích bylo komunitní plánování i oceněné.“

„Pro jakou cílovou skupinu realizujete své služby? Jaká je vaše cílová skupina a v jaké věkové kategorii?“

„Charita realizuje 9 sociálních služeb. S tím, že vlastně cílové skupiny jsou senioři, rodiny s dětmi, matky s dětmi v nouzi a jedna z cílových skupin jsme my... osoby bez příštěší, a poradenství je pod osobami bez příštěší. A cíleně se zaměřujeme na osoby bez příštěší, lidi, kteří žijí na ulici, v chatrčích, potom na osoby v krizi – to jsou lidé v nevyhovujících podmínkách, v nejistém bydlení, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a osoby s rizikovým způsobem života, ať už ho žijí, nebo jsou tímto způsobem ohroženy. A věková skupina od 18 let. Plná obsazenost 37 lůžek, v současné době 32 osob.“

„Jaké máte vztahy s klienty (tykání, vykání)?“

„Jednoznačně vykání.“

„Je podle vás pomoc ve vašem zařízení uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebě jednotlivého člověka, a je zabezpečována způsobem v rozsahu, který vyhovuje klientům?“

„My jsme se teďka o tom bavili... K nám se dostávají lidé, kteří jsou v částečně nebo plném invalidním důchodu. My jim tady nemůžeme poskytnout péči, kterou oni potřebují. Pak se nám prolínají mladí uživatelé závislí na drogách, oni mají kam jít, ale my jim tu péči nabídnout nemůžeme. Pak jsou tady starobní důchodci.... a to je taky problém. Starobní důchodci musí přes magistrát odejít do jiného zařízení – LDNky, ubytovny jo. Je to velký problém. Pak jsou tady psychicky nemocní lidé. A my to nerozeznáme. Taky to vidím jako velký problém. Ale jinak se stoprocentně snažíme pomoc zabezpečovat způsobem a v rozsahu, který naplňuje potřeby klientů. My máme za povinnost resocializovat, integrovat lidi, a u toho není možnost. Musí to být člověk soběstačný. Já jsem tento problém řešil. Takže jsem napsal projektový záměr na azylový dům pro důchodce, toto zákon o sociálních službách nezná, takže domov se zvláštním režimem. Aby tady tito lidé byli

umístění. Oni potřebují spíše pomoc zdravotní. Stalo se nám, že jsme tady měli klienta bez nohy, byl bezproblémový, on odmítal jíst...potom přestal jíst. A my jsme toto nemohli řešit. Po třech dnech jsme zavolali sanitku, nevěděli jsme co s ním, tak jsme ho nechali hospitalizovat a on zemřel. A toto je chyba Magistrátu, on nám tohoto člověka vnutil. Měl toto řešit dávno. My to potom řešíme na úrovni arcidiecéze, a měl by to být řešeno celorepublikově! Takže my tady máme cílovou skupinu osoby bez příštřeší, ale prolínají se tady mladí, invalidní, nezaměstnaní, starobní důchodci atp. A tím pádem každý takový člověk má díky svému zdravotnímu stavu jinou potřebu, a tady ji nemůžeme zabezpečovat způsobem a v rozsahu, který mu vyhovuje.“ „*A co říkáte azylovému domu pro ženy?*“ „Ne, ne, ženy, to je problém, do toho zatím nepůjdeme.“

„*Ovlivnila změna financování v poskytování sociálních služeb chod vašeho zařízení?*“

„Ano ovlivnila, pozitivně.“ „*Můžete to trochu rozvést, a z jakých zdrojů je vaše organizace financována?*“

„Máme několik zdrojů financování. My si musíme v rámci dotačních řízení získávat peníze. Takže my jsme financovány ze Zlínského kraje – ten napsal projekt, který podal na MPSV a v rámci EU jsme financovány. Takže ještě Zlínský kraj – MPSV – z EU, a to je největší balík. Potom jsou příspěvky od obcí, kde máme spádovou působnost služeb. Potom jsou to poplatky od uživatelů – za využívání služeb, a ubytování (podle příjmů uživatele). Když je na hmotné nouzi má základ za úhradu. A taktéž bych upozornil, že máme velkou potíž s institutem veřejné služby. A to se odráží na finančních prostředcích našich uživatelů. Je tam potíž od novely, tj. od poloviny roku 2009. Zlín tento institut má, Otrokovice ne... Tudíž lidé by i měli zájem, ale nemohou to dělat. A teď mnoho klientů pobírá pouze částku Kč 2.020,-- a chtěli by si částku navýšit, ale nemohou... Takže v tomto vidím problém. Oni dostanou částku ŽM, část na bydlení odevzdají našemu zařízení, ale mohli být mít více peněz. Ale to byla jenom taková odbočka. Další možnost jsou dary, granty. Prodej výrobků z dílen – v rámci jarmarků. Od 1. 10. 2009 je služba Terénní program Samaritán spolufinancována z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu lidské zdroje a zaměstnanost a ze státního rozpočtu České republiky. Díky tomuto financování došlo k navýšení personální základny služby o tři pracovníky. Jinak ten individuální projekt, co má Zlínský kraj nás nutí, abychom šli do kvantity a ne do kvality. Abychom získali peníze. Takže vykazujeme počet podpořených osob, když nesplníme, dostaneme sankce. Potom vykazujeme takzvaných lůžko-dnů, kolik uživatelé přespali během měsíce, a potom to vykazujeme čtvrtletně, předkládáme kraji, kraj předkládá MPSV.“

„*Využívají vaši klienti dávky příspěvku na péči?*“

„V současné době nemá nikdo příspěvek na péči, v minulém roce byli 2, pomáhali jsme jim ho vyřizovat. Ale nedosáhli na něj. Protože jsou soběstační, že? Mhm. A je financování dostatečné?“

„Máte obavy, zda budete mít dostatek financí pro chod organizace?“

„Z EU jsme financováni na 2 -3 roky, což je teda perfektní. Máme jistotu na toto období (zaklepal na stůl), takže my to máme fajn. Co bude za další 3 roky, to se zatím neví.“

„Znamenalo zavedení standardů kvality sociálních služeb navýšení výdajů a tím i snížení provozuschopnosti organizace?“

„Ani ne, ale je to velmi časově náročné. A je pravda, že jsme měli na 1 službu tady inspekci. Neprošli jsme.“

„Ubylo počtu vaší klientely po zavedení zákona o sociálních službách?“

„Nezažili jsme úbytek. Nezažili jsme klienta, který by odmítl, ale jednání s klientem je zdouhavé, než pochopí smlouvu, a tak. Nicméně ti lidi potřebují smlouvu nad hlavou, tak potom i spolupracují se sepisováním smlouvy.“

„Myslíte si, že s registrací sociálních služeb došlo ke zkvalitnění poskytování sociálních služeb? Nebo lépe řečeno, navážu na to, co jste již říkal o standardech kvality. Myslíte si tedy, že úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami lze nebo nelze objektivně hodnotit systémem bodů?“

„Ano došlo. A co se týče standardů kvality. Já si myslím, že jsou dost objektivní. Pro nás to byla úžasná zkušenost. Já jsem jim vděčen za připomínky. Já si myslím, že je to dobrá věc, i když mnohdy špatně uchopená. Toto totiž tvořili lidi, co se zabývali postiženými nebo seniory. Což je celorepublikový problém. Obecně si myslím si, že je to velice přínosné. Je napsaná metodika, podle ní se jede, a nikdo nemůže nic říct. A myslím si, že poskytovatelé se snaží, aby to splnili.“

„Myslíte si, že vytvoření veřejného informačního systému (údaje z registru poskytovatelů) slouží k lepší orientaci v systému sociálních služeb?“ „Myslím si, že ano. Myslím si, že kdo chce nějaké informace, ví, kam se obrátit.“

„Co si myslíte o požadavcích na vzdělání pro pracovníky v sociálních službách? Myslíte si, že se jedná o přiměřené požadavky?“ „Velmi toto vítám. Myslím si, že lidé pracující v sociálních službách by měli mít vzdělání. Neměli by mít lidé jenom předpoklady pro tu práci, ale i vzdělání. A hodnotím toto jako dobře. Naši pracovníci mají chuť se vzdělávat, dovzdělávat, dělají VŠ, dělají obrovský pokrok, vidím v její odborné práci posun, když

dám pracovníkovi v terénu potom psát nějaký dokument, je to znát, že má za sebou několik let vysoké školy, vítám to. Dva pracovníci mají Univerzitu Karlovu, sociální práci a personální řízení, další si dodělává tady ve Zlíně, Olomouc, Brno, takže nicméně ty školy přijímají a naši pracovníci jejich studia využívají. I když některé školy mají spíše teoretické zaměření a praxi bohužel ne. Je dobré, ta povinnost zákona se dovzdělávat a taky ta možnost dělat kurzy. My jsme psali projekt a tady přímo jsme měli kurzy, přednášeli nám různí odborníci přímo tady. Byla to sociální zakázka, napíšeme si projekt na vzdělávání, většinou to financujeme z dotací. Můžeme psát i žádosti i projekty, ale to už je složitější. Myslím si totiž, že při výběru pracovníků na sociální pracovníky, měl jsem 40 zájemců, kteří splňovali podmínky. Ale vesměs to byli absolventi, a to je pro nás problém.“

„A máte dostatečný počet pracovníků, kteří mají požadované vzdělání anebo se dovzdělávají?“

„Před 3 lety nás bylo 11, teď je nás 16. Obměnilo se tady hodně lidí, měli jsme jinou představu o aktivitě těchto pracovníků. Odešli na dohodu.“

„Jaké výhody a nevýhody spatřujete v poskytování sociálních služeb na smluvním principu?“

„My máme písemné smlouvy. Máme je na webových stránkách. Obsahují 7 stran, má i přílohy – stížnosti na službu atp. Jedině v terénu uzavíráme ústní smlouvy, ale máme připravenou i písemnou smlouvu, kdyby někdo chtěl. Má to jasná pravidla, jo, jaká bude úhrada, jaké jsou vaše práva, povinnosti a prostě je tam vysvětleno všechno a potom ten uživatel nemůže nic namítat. A navíc to pomůže i nám, v nějakém konfliktu tuto smlouvu použít. A je to dobré, pomůže i nám, vymezuje to nám službu i podmínku. Když se podívám 4 roky zpět, nebyla žádná páka na alkohol. A teď máme určité podmínky, pokud prostě při měření je zjištěno, že má určitou hranici, tak služba není poskytována. A pokud ho přistihneme, tak má 3 dny zákaz. Napadení řešíme dlouhodobým ukončením smlouvy.“ „A závěrem, mohl byste mi říct, vidíte komplexně zákon pozitivně nebo negativně.“ „Samozřejmě pozitivně, je zavedeno mnoho pozitivního a já jsem rád, jak je zákon koncipován, i když má své nešvary, o kterých jsem hovořil. A o administrativě nemluvě... Zákon nám mnohonásobně navýšil administrativu... pousmání.“

„Moc Vám děkuji za rozhovor.“

Rozhovor č. 3 - Zástupce zadavatele – obce – pracovník Magistrátu města Zlína, Odboru sociálních věcí

„Dobrý den, ráda bych se vás zeptala na otázky týkající se aplikace zákona o sociálních službách v praxi. Píši diplomovou práci na toto téma a myslím si, že vaše odpovědi mi mohou pomoci odpovědět na cíl výzkumu, a to zda „nová“ právní úprava zajišťuje podmínky pro poskytování kvalitní péče očima poskytovatelů, zadavatelů i uživatelů sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v regionu Zlín, jaké vnímají rozdíly před účinností zákona o sociálních službách a po účinnosti, v čem spatřují největší změnu.“

„Pokusím se vám v tomto pomoci, ale myslím si, že v tomto vám nejvíce pomohou poskytovatelé sociálních služeb, kteří se se zákonem potýkají denně při své práci a také uživatelé, protože ti vidí důsledky zákona v poskytování jejich služeb.“

„Samozřejmě že se můj výzkum dotýká i poskytovatelů i uživatelů sociálních služeb, ale myslím si, že vy, jako zástupce zadavatele k tomu máte také co říci, zvláště když se setkáváte jak s poskytovateli, tak s uživateli. A navíc, jako zástupce zadavatele jste odpovědni za zajištění sociálních služeb v obci Zlín a podílíte se na systému financování sociálních služeb a navíc také schvalujete důležité kroky tohoto procesu.“ „Myslíte si, že zákon o sociálních službách vymezuje dostatečné druhy a formy sociálních služeb a zařízení sociálních služeb?“

„Ano, zákon o sociálních službách vymezuje tři druhy sociálních služeb s formami pobytovými, ambulantními a terénními. Myslím si, že ve zlínském regionu je dostatečný počet zařízení sociálních služeb, a pokud v regionu některé ze služeb chybí, v kraji je dostatečná kapacita. Je však pravdou, že pokud není v některém z regionů určitá sociální služba pro danou skupinu uživatelů k dispozici, může se to někdy jevit i jako velký problém.“

„Myslíte si, že zákon o sociálních službách změnil systém poskytování služeb?“

„Ano, myslím si, že zákon udělal konečně systém v poskytování služeb, vymezil základní činnosti, vymezil, co je povinen poskytovatel zajistit svým klientům.“

„Jak hodnotíte vymezení sociálních služeb tak, jak jej definuje zákon o sociálních službách?“

„Myslím si, že vymezení sociálních služeb je dostatečné.“

„Myslíte si, že rozdělení služeb podle typů, jak je zpracovává zákon, odpovídá náplni a poslání existující služby?“

„Ano myslím si, že rozdělení typů služeb odpovídá náplni a poslání existující služby.“

„Myslíte si, že zákon pokrývá všechny poskytované služby?“

„Myslím si, že pokud některá ze služeb chybí, poskytovatelé ji někdy pružně zařadí pod určitý typ služby. Jedinou nevýhodu spatřuji v tom, že v takovém případě nejsou na tuto „skrytou“ službu poskytnuty peníze.“

„V čem spatřujete přínos v procesu plánování sociálních služeb za účasti zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb?“

„Jsem přesvědčena o tom, že díky plánování sociálních služeb mohou být vyslyšeny potřeby uživatelů sociálních služeb. Díky tomu, že na setkáních pracovních skupin se setkávají zástupci poskytovatelů, zadavatelů i uživatelů, mohou v diskuzích rozvíjet to, co je tíží, mohou si vyslechnout připomínky druhých stran, vidět problémy i jinýma očima. Uživatelé se aktivně zapojují do procesu plánování sociálních služeb.“

„Jaké si myslíte, že by měli být vztahy mezi poskytovateli a klienty co se týče oslovování (tykání, vykání)?“

„V každém případě vykání.“

„Je podle vás pomoc v zařízeních uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebě jednotlivého člověka, a je zabezpečována způsobem v rozsahu, který vyhovuje klientům?“

„Myslím si, že všechno je o lidech. Takže ano, v zařízeních, ve kterých pracovníci pro klienty „žijí“ je činnost uzpůsobena a zabezpečena v rozsahu, který vyhovuje klientům. A navíc, díky zákonu si lidé mohou vybrat takovou službu, která jim bude vyhovovat. A navíc, pokud jim cokoliv nevyhovuje, mají možnost otevřeně hovořit na setkáváních pracovních skupin v rámci komunitního plánování. Avšak co se týče osob bez přístřeší, tak si myslím, že většina z nich má problémy s alkoholem a zdravotní potíže. Tudíž jejich potřebám nemůže být v zařízeních sociálních služeb vyhověno. Ba naopak, jsou motivováni k abstinenci, a to je pro většinu z nich problém. Toto řešíme každoročně zvláště v zimním období, kdy porušují řady azylových domů a jsou z těchto zařízení vyhoštěni. A nemají kam jít. A dále problémem jsou osoby bez přístřeší se zdravotními problémy. Ty se taktéž těžko umísťují. Azylové domy nejsou na jejich potřeby přizpůsobeny, ubytovny je většinou nevezmou, sociální lůžka v nemocnicích byla zrušena a klient a jeho potřeba zůstává nevylyšena. Myslím si, že toto je aktuální otázka v komunitním plánování.

„Myslíte si, že organizace mají dostatečné zdroje financování.“

„Ano, myslím si, že ano. Navíc, každá organizace si může vypsát projekt a na něj získat dotace, takže má „zajištěnou“ práci na 2-3 roky dopředu. Toto je možné samozřejmě za předpokladu, že jsou vypsány dotační výzvy na delší časové období (tzv. individuální projekty). Velmi nutná je však také stálá podpora ze strany státu, protože některé z organizací

jsou na dotacích (především z MPSV) závislé až z 95%. V poslední době má však trend dotačních podpor ze strany státu v oblasti sociálních služeb klesající tendenci, což postupně vede k omezování šíře některých sociálních služeb.“

„Znamenalo zavedení standardů kvality sociálních služeb navýšení výdajů a tím i snížení provozuschopnosti organizace?“

„Myslím si, že ne. Standardy sice např. nutí organizace nadále vzdělávat své zaměstnance, ale dle mého názoru by tomu mělo tak být v každém případě (i když by standardy nebyly zavedeny).“

„Myslíte si, že s registrací sociálních služeb došlo ke zkvalitnění poskytování sociálních služeb?“

„Ano, myslím. Sociální služby podléhají kontrole inspekce sociálních služeb. Standardy kvality jsou východiskem pro provádění této inspekce. Myslím si, že zajištění této kontroly je dostatečně kvalifikované a nezávislé. A navíc, kontrola je přísná, málokdo projde při prvním ověření.“

„Myslíte si, že úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami lze objektivně hodnotit systémem bodů?“

„Ano myslím si to, jak jsem říkala, zajištění této kontroly je dostatečně kvalifikované a nezávislé.“

„Myslíte si, že vytvoření veřejného informačního systému (údaje z registru poskytovatelů) slouží k lepší orientaci v systému sociálních služeb?“

„Krajské úřady vedou registry, které jsou přístupné všem. Každá služba musí být zaregistrována, takže si myslím, že je lepší orientace v systému sociálních služeb.“

„Co si myslíte o požadavcích na vzdělání pro pracovníky v sociálních službách? Myslíte si, že se jedná o přiměřené požadavky?“

„Myslím si, že každý člověk, který pracuje s lidmi, by se měl vzdělávat. Avšak myslím si, že by stačily i nějaké kurzy, protože mnohdy mnoholetá praxe a empatie nenahradí vysokoškolský titul.“

„Myslíte si, že organizace mají možnost přijímat dostatečný počet pracovníků, kteří mají požadované vzdělání anebo se dozdělávají?“

„Ano, v současné době je dostatečný počet vysokoškolských absolventů, kteří mohou pracovat v sociální oblasti. Nevýhodou však je, jakými znalostmi oplývají anebo zda mají i

potřebné vlastnosti, jako je empatie, vstřícnost, komunikativnost aj. A taky praxe, kterou absolventi většinou nemají, je často k nezaplacení.“

„Jaké výhody a nevýhody spatřujete v poskytování sociálních služeb na smluvním principu?“

„Myslím si, že pro uživatele i poskytovatele je daný řád, jaké mají práva a jaké mají povinnosti. v některých případech mi to však připadá, jako ochrana poskytovatelů před některými „nežádoucími“ klienty. Vím, že je nutné, když klient poruší určitá pravidla dát určité sankce, ale mnohdy klient není schopen některá pravidla dodržet a „blízké“ zařízení jej prostě díky porušování vyloučí. Kam však ten klient půjde?“

„Jaká vidíte pozitiva i negativa se zavedením zákona o sociálních službách? V čem spatřujete významnou změnu v praxi se zavedením zákona o sociálních službách?“

„Myslím si, že zákon o sociálních službách přinesl mnoho pozitivního. Myslím si, že konečně se selektují poskytovatelé, kteří poskytují kvalitní služby, od těch kteří ne. Díky standardům kvality budou v regionech pouze služby, které splňují kritéria a jsou „pro klienty“. Ale také to pro nás všechny znamená navýšení administrativních úkonů.“

Rozhovor č. 4 - Zástupce zadavatele – obce – pracovník Magistrátu města Zlína, Odboru sociálních věcí

„Dobrý den, ráda bych s vámi provedla rozhovor týkající se zákona o sociálních službách v praxi. Je to pro mou diplomovou práci, kdy mým cílem je zodpovědět, zda „nová“ právní úprava zajišťuje podmínky pro poskytování kvalitní péče očima poskytovatelů, zadavatelů i uživatelů sociálních služeb pro osoby bez příštřeší v regionu Zlín, jaké vnímají rozdíly před účinností zákona o sociálních službách a po účinnosti, v čem spatřují největší změnu. Pokud dovolíte, rozhovor si budu nahrávat na diktafon a zároveň si budu raději dělat ještě poznámky.“

„Nevidím v tom problém. Jenom ještě než začneme, chtěla bych podotknout, že si myslím, že zákon přinesl mnoho pozitivního, což převyšuje nad negativními stránkami. Jsem ráda, že toto říkáte, v následujících otázkách se můžete rozhovět na konkrétní věci.“

„Tak začala bych první otázkou: Myslíte si, že zákon o sociálních službách vymezuje dostatečné druhy a formy sociálních služeb a zařízení sociálních služeb?“

„Myslím si, že zákon o sociálních službách vymezuje dostatečné druhy a formy sociálních služeb. Možná mě jen napadá, že např. Zlínské kluby seniorů nelze „napasovat“ do tohoto zákona. I když kluby fungují velmi podobně jako sociálně aktivizační služby pro seniory,

nelze tyto kluby označil jako sociální službu např. proto, že tyto kluby nejsou nezisková organizace, ale jsou zřízeny městem, financovány městem a předsedou klubu je zvolený senior, ale ten nemusí mít vzdělání podle zákona, je to člověk, který je ochoten ve svém volném čase se klubu věnovat. Takže jsou kluby závislé na finanční situaci města a pokud nebude mít město dostatečné množství finančních prostředků, je zde možnost, že dojde k zániku a pokud by to byla sociální služba, mohla by být služba financována více zdroje-
vě.“

„Myslíte si, že zákon o sociálních službách změnil systém poskytování služeb?“

„Jsem přesvědčená, že se změnil systém poskytování služeb, každá organizace poskytující sociální služby může poskytovat pouze služby, které ji vymezuje zákon a zároveň může požadovat úhradu pouze za služby, které má uvedeny v ceníku. Stanovil služby, za které poskytovatel nemůže požadovat finanční úhradu. U některých služeb zákon stanovil nejvyšší finanční hodnotu za poskytovanou službu např. úhradu za stravu.“

„Jak hodnotíte vymezení sociálních služeb tak, jak jej definuje zákon o sociálních službách?“

„Věřím, že odborníci se v pojmech dobře orientují, ale laická veřejnost může mít problém se v drobných rozdílech vyznat ve vymezení sociálních služeb (např. centra denních služeb a denní stacionáře), avšak u většiny vymezení služeb mám pocit, že jsou dobře vymezeny a je to jednoznačné.“

„Myslíte si, že rozdělení služeb podle typů, jak je zpracovává zákon, odpovídá náplni a poslání existující služby?“

„Ano, odpovídá náplni a poslání existující služby.“

„Myslíte si, že zákon pokrývá všechny poskytované služby?“

„Myslím si, že zákon pokrývá všechny poskytované služby. Jen možná chybí kluby seniorů.“

„V čem spatřujete přínos v procesu plánování sociálních služeb za účasti zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb?“

„V každém případě právě v setkávání zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů. Že se zadavatelé přímo setkávají s poskytovateli a uživateli. Od poskytovatelů si dozví, jak služba funguje, jaké služby poskytují a s jakými problémy se setkávají a zároveň se případné problémy mohou hned řešit. Od uživatelů se mohou dozvědět, jaké služby zde ve městě chybí, jaké řeší problémy, a když se setkávají s poskytovateli, mohou zjistit, že službu, kterou by potřebovali, někdo na území města už poskytuje. Společnými silami se může potřeba rov-

nou vyřešit. Zároveň zadavatel ví, jaké organizace ve městě fungují, a proto se nemůže stát, že ve městě poskytuje nějaká organizace službu a zadavatel by o ní nevěděl.“

„Jaké si myslíte, že by měli být vztahy mezi poskytovateli a klienty co se týče oslovování (tykání, vykání)?“

„Já osobně bych to asi rozdělila podle věku. Do 18ti let tykání a od 18ti let vykání. Jen na drobné výjimky bych volila tykání, i když klient dosáhne 18ti let. Můžu říct, že jsem se při své praxi v domově pro seniory setkala s oslovováním klientů „babičko a dědečku“ a to jsem považovala za silně nevhodné, ale teď jsem přesvědčená, že se v žádném případě toto oslovování nepoužívá a zásadně se oslovuje „pane, paní“. Já osobně jsem oslovení „babičko, dědečku“ nepoužívala, přišlo mi naprosto nevhodné, neuctivé.“

„Je podle vás pomoc v zařízeních uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebě jednotlivého člověka, a je zabezpečována způsobem v rozsahu, který vyhovuje klientům?“

„Myslím si, že je uzpůsobena, aby vyhovovala potřebě jednotlivého člověka, ale pokud je potřeba hodně specifická a zařízení není schopno tuto službu zajistit nebo nemůže tuto službu poskytnout, protože ji to zákon neumožňuje, může si klient tuto službu zajistit u jiné organizace. Co se týče vaší cílové skupiny pro diplomovou práci, tak ta je velmi specifická. Jednak osoby bez přístřeší jsou velice různorodou skupinou, ať už jsou to osoby závislé na alkoholu, drogách, gableři apod., mají taktéž své zdravotní problémy. Nejsem si jista, zda azylové zařízení právě těmito specifickým skupinám dokáže uspokojit jejich potřeby. V rámci komunitního plánování, na setkávání se se zástupci poskytovatelů o této problematice víme, mám pocit, že se někteří poskytovatelé snažili tuto situaci řešit díky projektu na zřízení domova se zvláštním režimem, ale zatím poptávka po této službě není tak palčivá, jak mnozí poskytovatelé poukazují. Nepopírám však, že do budoucna to bude velmi závažný problém. Jako zadavatelé však vidíme absenci jiných zařízení sociálních služeb pro jiné skupiny v tuto chvíli jako závažnější, a proto i upřednostňovanější a je nutné si však uvědomit, že všechny tyto služby, které vidíte v rámci regionu jako problém, jsou v rámci kraje uspokojeny“

„Myslíte si, že organizace mají dostatečné zdroje financování.“

„Pokud můžu hovořit za organizace Zlínského kraje, které poskytují služby sociální prevence, tak jsem přesvědčená že ano, protože pokud uspěli v zadávacím řízení v individuálním projektu Zlínského kraje s názvem Poskytování služeb sociální prevence ve Zlínském kraji, tak mají zajištěno 100% víceleté financování služby čímž je posílena stabilita poskytovatelů služeb, která jim umožní rozvíjet koncepčně tuto službu. Pokud

poskytují ostatní sociální služby, mohou žádat finanční prostředky ze Sociálního fondu statutárního města Zlína a dále prostřednictvím Zlínského kraje podávají žádost na Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Žádosti nemohou podávat přímo na MPSV, ale musí ji podávat prostřednictvím Zlínského kraje a to napíše doporučující stanovisko pro MPSV, popřípadě zamítavé stanovisko a to musí odůvodnit (např. organizace mohla požádat o finanční prostředky z individuálního projektu a neudělali to, nebo je to např. nová sociální služba a Zlínský kraj ji nemá jako chybějící rozvojovou službu, která na území Zlínského kraje chybí atd.). Tyto organizace pak čekají na výsledky řízení a nikdy neví, jak dopadnou. Nemají jistotu finančních prostředků. Organizace musí mít zajištěno vícezdrojové financování (např. město, MPSV, EU, vlastní zdroje, sponzoři, úhrady klientů). Ale s tímto je bohužel spojena zvýšená administrativa.“

„Znamenalo zavedení standardů kvality sociálních služeb navýšení výdajů a tím i snížení provozuschopnosti organizace?“

„Organizace musely přijmout nebo vyčlenit pracovníka (nebo více pracovníků – a ti se nemohli věnovat klientům), kteří budou mít na starosti sepsání a zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Minimálně museli absolvovat školení, a tím se určitě dále navýšily výdaje organizace.“

„Myslíte si, že s registrací sociálních služeb došlo ke zkvalitnění poskytování sociálních služeb?“

„Myslím si, že ano. Některé organizace si musely ujednotit, které sociální služby poskytují a pokud sociální služby neposkytovala, došlo k zániku organizace. Nebo organizace nemohla tvrdit, že poskytuje sociální služby. Registrované sociální služby pak podléhají kontrole inspekce sociálních služeb a ta je velmi přísná a dbá hlavně na dodržování standardů kvality sociálních služeb a pak i na práci s klienty. Organizace mají velký problém v této kontrole uspět, dostanou nějakou lhůtu na nápravu chyb a pak organizace projde kontrolou znovu. Pokud vím, tak v regionu Zlín uspěla jen jediná organizace.“

„Myslíte si, že úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami lze objektivně hodnotit systémem bodů?“

„Myslím si, že 100% objektivně to hodnotit nelze. Každý do hodnocení přidává i část subjektivního hodnocení, hlavně si myslím, že se to týká hodnocení vztahů mezi poskytovatelem a klienty. Může se podle mě stát, že pokud by organizaci hodnotili jiní inspektoři kva-

lity, tak by mohli dosáhnout jiného počtu bodů, asi ne výrazně, ale odlišnosti by podle mě být mohly.“

„Myslíte si, že vytvoření veřejného informačního systému (údaje z registru poskytovatelů) slouží k lepší orientaci v systému sociálních služeb?“

„Obecně si myslím, že ano. Já jsem tento registr hodně používala. Protože musí obsahovat „nejčerstvější“, to berte prosím v uvozovkách, informace o organizaci. Pokud se nepletu, tak má organizace povinnost do 15 dnů ohlásit příslušnému Krajskému úřadu (který vydal registraci) změny, které proběhly v organizaci. Ale i tento registr měl své problémy, když jsem třeba zadala název služby a místo Zlínský kraj, tak se tam hodně často objevily i organizace, které zde rozhodně službu neposkytují a jsou z jiného kraje.“

„Co si myslíte o požadavcích na vzdělání pro pracovníky v sociálních službách? Myslíte si, že se jedná o přiměřené požadavky?“

„Jsem přesvědčená, že jsou to přiměřené požadavky.“

„Myslíte si, že organizace mají možnost přijímat dostatečný počet pracovníků, kteří mají požadované vzdělání anebo se do vzdělávají?“

„Myslím si, že se to každým rokem zlepšuje. Jen si myslím, že je pro organizaci výhodnější přijímat zaměstnance, který má již požadované vzdělání. Pokud se ještě do vzdělává, musí jej minimálně uvolňovat na kurzy nebo do školy. Myslím si, že je málo organizací, které mohou dovolit hradit vzdělání zaměstnanců.“

„Jaké výhody a nevýhody spatřujete v poskytování sociálních služeb na smluvním principu?“

„Výhodu smluvního vztahu vidím v tom, že ve smlouvě je specifikováno, jaké služby klient potřebuje, vyžaduje a zároveň klient ví, kolik ho tyto služby budou stát. Když klient potřebuje více služeb, jednoduchým způsobem se dohodne na dodatku, aspoň si to myslím, že to tak funguje. Když má uzavřenu smlouvu, nemůže si organizace bezdůvodně žádat více peněz. Nevýhodu vidím v tom, že když klient potřebuje tu službu co nejdříve, musí se nejdříve vyřešit dodatky nebo novou smlouvu a pak teprve může službu dostat. Je možné, že to tak nefunguje, a je to jen má představa. Ale vycházím i z toho, že všichni argumentují, co je psáno, to je dáno.“

„Jaká vidíte pozitiva i negativa se zavedením zákona o sociálních službách? V čem spatřujete významnou změnu v praxi se zavedením zákona o sociálních službách?“

„Pozitiva: registr sociálních služeb, povinnost krajů plánovat sociální služby, ujednocení terminologie, povinné vzdělání pro pracovníky v sociálních službách, zkvalitnění poskyto-

vané péče, uzavírání smlouvy při poskytování péče, větší volnost při výběru poskytovatele péče, když je klient v zařízení sociálních služeb. Negativa: zvýšení administrativy pro organizace, zvýšení finančních nákladů pro organizace, striktní rozdělení, co organizace může poskytnout a co ne.“

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK

Vážený pane,

*prosím Vás o vyplnění dotazníku, který slouží pro můj výzkum v diplomové práci **Zákon o sociálních službách v praxi**. Vyplněním dotazníku mi pomůžete odpovědět na otázku, zda „nová“ právní úprava (**Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů**) zajišťuje podmínky pro poskytování kvalitní péče v azylových domech osobám bez přístřeší na území regionu Zlín.*

U každé otázky prosím vyznačte správnou odpověď křížkem, případně jinou odpověď dopište.

Děkuji Vám za Váš čas, který jste věnoval vyplnění dotazníku.

Bc. Lenka Pospíšilová

posluchačka 2. ročníku kombinovaného navazujícího magisterského studia Sociální pedagogiky, Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně – Fakulta humanitních studií

1. Do jaké věkové skupiny patříte?

- .. 18 let – 25 let
- .. 26 let – 40 let
- .. 41 let – 50 let
- .. 51 let – 60 let
- .. Víc jak 60 let

2. Víte o tom, že od 1. 1. 2007 se zařízení sociálních služeb se řídí Zákonem o sociálních službách?

- .. ANO
- .. NE

3. Víte, co je obsahem Zákonu o sociálních službách?

- .. ANO
- .. NE
- .. ČÁSTEČNĚ VÍM

4. Jaké služby využíváte?

- .. Azylový dům

- .. *Dům na půl cesty*
- .. *Noclehárnu*
- .. *Nízkoprahové denní centrum či zařízení*
- .. *Zařízení pro krizovou pomoc*
- .. *Terapeutickou komunitu*
- .. *Sociální poradnu*
- .. *Jiný typ služeb, napište jaký:.....*

5. Máte všechny potřebné sociální služby v místě vašeho pobytu?

- .. *ANO*
- .. *NE*
- .. *NEVÍM*

6. Víte, kde zjistíte, jaké služby sociální péče se poskytují v regionu Zlín?

- .. *ANO*
- .. *NE*
- .. *NEVÍM*

7. Kdo Vám dal kontakt na azylový dům?

- .. *vyhledal jsem se jej sám*
- .. *úředník odboru sociálních věcí*
- .. *terénní pracovník*
- .. *kamarád*
- .. *jiný /uved'te prosím, kdo/*

8. Můžete si vybrat, které azylové zařízení využijete v regionu Zlín?

- .. *ANO*
- .. *NE*

9. Bylo vám někdy odmítnuto poskytnutí služeb azylového domu?

- .. *ANO*
- .. *NE*

9. b) Pokud Vám někdy byla odmítnuta služba azylového domu, napište, prosím, důvod:

.....

10. Využíváte služeb azylového zařízení i v letním období?

.. ANO

.. NE

10. b) Pokud nevyužíváte azylového zařízení v letním období, kde přebýváte?

.....

11. Můžete trávit svůj čas v azylovém domě po celý den?

.. ANO

.. NE

12. Jste spokojen, jak se k Vám chovají pracovníci azylového domu?

.. VELMI SPOKOJEN

.. SPOKOJEN

.. NESPOKOJEN

.. VELMI NESPOKOJEN

13. Uspokojují pracovníci azylových zařízení Vaše potřeby, tak jak si představujete?

.. ANO

.. NE

13. b) Pokud pracovníci v azylovém zařízení neuspokojují Vaše potřeby, uveďte, prosím, v čem byste přivítal změnu?

.....

14. Pomohli vám nějakým způsobem pracovníci azylového domu?

.. ANO

.. NE

14. b) Pokud vám pracovníci azylového domu pomohli, uveďte, prosím, v čem?

.....

15. Chtěl byste využívat nějakou službu v azylovém domě, která zde není?

.. ANO

.. NE

15. b) Pokud byste chtěl využívat nějakou službu, která v azylovém domě není, uveďte, prosím, jakou:

.....

16. Využíval jste služeb azylového zařízení i před 4 lety?

.. ANO

.. NE

.. NEVÍM

16. b) Pokud jste využíval služeb azylového zařízení i před 4 lety, byla Vám poskytována kvalitnější péče než nyní?

.. ANO

.. NE

.. JE STEJNÁ

17. Myslíte si, že vzdělaní pracovníci v azylovém zařízení Vám zajistí lepší a kvalitnější péči než pracovníci s nižším vzděláním?

.. ANO

.. NE

.. NEVÍM

18. Myslíte si, že by se mělo platit za využívání služeb azylového domu?

.. ANO

.. NE

.. NEVÍM

19. Líbí se vám, že při vstupu do azylového zařízení podepisujete smlouvu o poskytnutí sociálních služeb?

.. ANO

.. NE

20. Víte, jaká práva a povinnosti Vám plynou z podepsání smlouvy o poskytnutí sociálních služeb?

- .. ANO
- .. NE
- .. NEVÍM

21. Máte možnost se vyjádřit k tomu, co byste potřeboval, jakou péči byste vyžadoval v azylovém domě?

- .. ANO
- .. NE
- .. NEVÍM

22. Máte možnost hovořit se zástupci města o Vašich potřebách?

- .. ANO
- .. NE
- .. NEVÍM

23. Myslíte si, že jsou vám v azylovém domě poskytovány kvalitní služby?

- .. ANO
- .. NE

24. Přivítal byste nějakou změnu v azylovém domě?

- .. ANO, prosím, napište jakou.....
- .. NE
- .. NEVÍM

Děkuji Vám za Váš čas, který jste věnoval vyplnění dotazníku.

PŘÍLOHA P III: KATEGORIE A JEDNOTLIVÉ OTÁZKY POUŽITÉ V ROZHOVORU

KATEGORIE	JEDNOTLIVÉ OTÁZKY POUŽITÉ V ROZHOVORU
SLUŽBY	<p><i>Jaký typ sociálních služeb poskytujete? O jaké zařízení se jedná?</i></p> <p><i>Donutil vás zákon změnit systém poskytování vašich služeb?</i></p> <p><i>Jak hodnotíte vymezení sociálních služeb tak, jak jej definuje zákon o sociálních službách?</i></p> <p><i>Myslíte si, že rozdělení služeb podle typů, jak je zpracovává zákon, odpovídá náplni a poslání existující služby?</i></p> <p><i>Pokrývá zákon všechny vámi poskytované služby?</i></p> <p><i>Myslíte si, že vytvoření veřejného informačního systému (údaje z registru poskytovatelů) slouží k lepší orientaci v systému sociálních služeb?</i></p>
PLÁNOVÁNÍ SLUŽEB	<p><i>V čem spatřujete přínos v procesu plánování sociálních služeb za účasti zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb?</i></p>
SATURACE POTŘEB	<p><i>Je podle vás pomoc ve vašem zařízení uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebám jednotlivého člověka, a je zabezpečována způsobem v rozsahu, který vyhovuje klientům?</i></p>
FINANCOVÁNÍ	<p><i>Ovlivnila změna financování v poskytování sociálních služeb chod vašeho zařízení?</i></p> <p><i>Z jakých zdrojů je vaše organizace financována?</i></p> <p><i>Využívají vaši klienti dávky příspěvku na péči?</i></p> <p><i>Máte obavy, zda budete mít dostatek financí pro chod organizace?</i></p> <p><i>Znamenalo zavedení standardů kvality sociálních služeb navýšení výdajů a tím i snížení provozuschopnosti organizace?</i></p> <p><i>Ubylo počtu vaší klientely po zavedení zákona o sociálních službách?</i></p>
KVALITA SLUŽEB	<p><i>Myslíte si, že s registrací sociálních služeb došlo ke zkvalitnění poskytování sociálních služeb? Myslíte si, že úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovate-</i></p>

	<i>telem a osobami lze objektivně hodnotit systémem bodů?</i>
<i>VZDĚLÁNÍ</i>	<i>Co si myslíte o požadavcích na vzdělání pro pracovníky v sociálních službách? Myslíte si, že se jedná o přiměřené požadavky? Máte dostatečný počet pracovníků, kteří mají požadované vzdělání anebo se do vzdělávají?</i>
<i>PRÁVA UŽIVATELŮ</i>	<i>Jaké výhody a nevýhody spatřujete v poskytování sociálních služeb na smluvním principu?</i>

PŘÍLOHA P IV: KÓDOVÁNÍ V RUCE – METODA PAPÍR A TUŽKA

str. 3

Poskytovatel č. 2

45 lidi, kteří žijí na ulici, v chatkách, potom na osoby v krizi – to jsou lidé v nevyhovujících
 46 podmínkách, v nejistém bydlení, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a osoby
 47 s rizikovým způsobem života, ať už ho žijí, nebo jsou tímto způsobem ohroženi. A věková
 48 skupina od 18 let. Plná obsazenost 37 lůžek, v současné době 32 osob.“

„Jaké máte vztahy s klienty tykáni, vykáni?“

14 „Jednoznačně vykáni.“

„Je podle vás pomoc ve vašem zařízení uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebě jednotlivého člověka, a je zabezpečována způsobem v rozsahu, který vyhovuje klientům?“

katgorie
 * SATELACE
 707 828

50 „My jsme se teďka o tom bavili... [K nám se dostávají lidé, kteří jsou v částečně nebo pl-
 51 ným invalidním důchodu. My jim tady nemůžeme poskytnout péči, kterou oni potřebují.

- nepokojení
 potíže
 56

52 Pak se nám prolínají mladí uživatelé závislí na drogách, oni mají kam jít, ale my jim tu
 53 péči nabídnout nemůžeme. Pak jsou tady starobní důchodci... a to je taky problém. Star-
 54 robní důchodci musí přes magistrát odejít do jiného zařízení – LDNky, ubytovny jo. Je to

- nespokojení
 nepřijímání
 uvědomění

55 velký problém. Pak jsou tady psychicky nemocní lidé. A my to nerozeznáme. Taky to vi-
 56 dím jako velký problém. Ale jinak se stoprocentně snažíme pomoc zabezpečovat způso-

51, 53, 55
 58

57 bem a v rozsahu, který naplňuje potřeby klientů. [My máme za povinnost resocializovat,
 58 integrovat lidi, a u toho není možnost. Musí to být člověk soběstačný. Já jsem tento pro-

- absence
 střechy
 nad hlavou
 66

59 blém řešil. Takže jsem napsal projektový záměr na azylový dům pro důchodce, toto zákon
 60 o sociálních službách nezná, takže domov se zvláštním režimem. Aby tady tito lidé byli

61 umístěni. Oni potřebují spíše pomoc zdravotní. [Stalo se nám, že jsme tady měli klienta bez
 62 nohy, byl bezproblémový, on odmítal jíst...potom přestal jíst. A my jsme toto nemohli

63 řešit. Po třech dnech jsme zavolali sanitku, nevěděli jsme co s ním, tak jsme ho nechali
 64 hospitalizovat a on zemřel. A toto je chyba Magistrátu, on nám tohoto člověka vnutil. Měl

65 toto řešit dávno. My to potom řešíme na úrovni arcidiecéze, a měl by to být řešeno celore-
 66 publikově! Takže] my tady máme cílovou skupinu osoby bez přístřeší, ale prolínají se tady

* SLUŽBY
 absence
 služeb
 69, 70
 59, 60, 61

67 mladí, invalidní, nezaměstnaní, starobní důchodci atp. [A tím pádem každý takový člověk
 68 má díky svému zdravotnímu stavu jinou potřebu, a tady ji nemůžeme zabezpečovat způso-

69 bem a v rozsahu, který mu vyhovuje.“ „A co říkáte azylovému domu pro ženy?“ „Ne, ne,
 70 ženy, to je problém, do toho zatím nepůjdeme.“

„Ovlivnila změna financování v poskytování sociálních služeb chod vašeho zařízení?“

71 „Ano ovlivnila, pozitivně.“ „Můžete to trochu rozvést, a z jakých zdrojů je vaše organizace
 72 financována?“ „Máme několik zdrojů financování. My si musíme v rámci dotačních řízení

* FINANCOVÁNÍ

- mikrologové financování

resocializace
 potíže

resocializace
 potíže

služby

resocializace
 potíže

služby

absence
 služby

PŘÍLOHA P V: KATEGORIZOVANÝ SEZNAM KÓDŮ

§ SLUŽBY

- dostatečné vymezení služeb, vzdělání pracovníků, zavedení Standardů kvality služeb, registrace služeb, smluvní princip
- základní pomoc, absence určitých aktivit
- systém v poskytování služeb, vymezení základních činností,
- změna systému, jednoznačné vymezení služeb, problémy s pojmoslovím,
- dobrá orientace, vysoká informovanost

§ PLÁNOVÁNÍ SLUŽEB

- dobrá komunikace mezi zadavateli, uživateli a poskytovateli,
- výměna zkušeností
- pochopení služeb
- vyslyšení potřeb uživatelů služeb
- aktivní zapojení uživatelů do procesu plánování sociálních služeb

§ SATURACE POTŘEB

- uspokojení potřeb člověka
- možnost výběru sociální služby
- neuspokojení potřeb specifických uživatelů

§ FINANCOVÁNÍ

- individuální projekty, finanční jistota, vícezdrojové financování, obavy z budoucnosti
- klesající tendence podpory státu, nejistota finančních prostředků

§ KVALITA SLUŽEB

- zkvalitnění sociálních služeb
- dobrá věc, i když mnohdy špatně uchopená
- závazná metodika

§ VZDĚLÁNÍ

- malá motivace
- dostatek vzdělaných pracovníků
- pokrok a odborný posun
- přiměřené požadavky, povinnost se vzdělávat
- kurzy a praxe
- potřeba praxe a empatie

§ PRÁVA UŽIVATELŮ

- písemná, ústní smlouva
- předcházení nedorozumění mezi poskytovateli a klientem
- řád v pravidlech a povinnostech
- ochrana poskytovatelů před „nežádoucími“ klienty