

Sociální služby poskytované Oblastní charitou v Bystřici pod Hostýnem

Pavλίna Hašová, DiS.

Bakalářská práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Pavλίna HAŠOVÁ, DiS.**

Osobní číslo: **H10159**

Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Sociální služby poskytované Oblastní charitou
v Bystřici pod Hostýnem**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociálních služeb a charitní činnosti.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvantitativního výzkumu.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

ČÁMSKÝ, P., J. SEMBDNER a D. KRUTILOVÁ. Sociální služby v ČR v teorii a praxi. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

GULOVÁ, Lenka. Sociální práce. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.

CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.

KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. Sociální služby a příspěvek na péči. Olomouc: Anag, 2008. ISBN 978-80-7263-462-0.

MATOUŠEK, Oldřich et al. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

MICHALÍK, Jan et al. Poradenství uživatelům sociálních služeb. Praha: VCIZP, 2008. ISBN 978-80-903658-2-7.

Vedoucí bakalářské práce:

doc. PhDr. Lenka Haburajová Ilavská, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

30. listopadu 2012

Termín odevzdání bakalářské práce:

3. května 2013

Ve Zlíně dne 19. února 2013



doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.
děkanka





Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské 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 bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou 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 – bakalářskou 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 bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 29.4.2013

.....
Hájíková

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 nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku 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 nahlížení 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 vzdělávacího 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). *Odpírá-li autor takového díla udělit 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 užít 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 jím 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 přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Bakalářská práce „Sociální služby poskytované Oblastní charitou v Bystřici pod Hostýnem“ je zaměřena na zjištění informací o potřebnosti dalších sociálních služeb v Bystřici pod Hostýnem. Teoretická část se věnuje legislativnímu zakotvení sociálních služeb v České republice a popisu Oblastní charity v Bystřici pod Hostýnem včetně sociálních služeb, které tato nestátní nezisková organizace nabízí. Praktická část představuje kvantitativní výzkum. Prostřednictvím dotazníků byl zjišťován názor občanů Bystřice pod Hostýnem, zda by si přáli mít v této oblasti další sociální službu. Z analyzovaných údajů jsou vyvozeny závěry a doporučení autora.

Klíčová slova: sociální služby, legislativa, koncepční změny, příspěvek na péči, sociální pracovník, charita, pečovatelská služba, osobní asistence, denní stacionář pro seniory

ABSTRACT

Bachelor thesis "Social services provided by Caritas in Bystřice pod Hostýnem" is aimed at gathering information on the need for other social services in bystřice pod Hostýnem. The theoretical part deals with legislative entrenchment of social services in the Czech Republic and a description of Regional charities including the social services, the non-governmental non-profit organization offers. The practical part is quantitative research. By means of questionnaires has been consulted citizens Bystřice pod Hostýnem, whether you would like to have in this area, other social service. Data analysed from the conclusions and recommendations of the author.

Keywords: social services, legislation , conceptual changes, the care allowance, social worker, charity, day care, personal assistance, day care center for the elderly

Děkuji vedoucí bakalářské práce PhDr. Lence Haburajové Ilavské, Ph.D., za konzultace, cenné rady, trpělivost a odborné vedení při zpracování této práce.

Motto:

*„Ve stáří není větší útěchy nad tu, že jsme celou sílu svého mládí vtělili do díla,
které nestárne s námi“*

Arthur Schopenhauer

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

OBSAH

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 VYMEZENÍ POJMU SOCIÁLNÍ SLUŽBY	12
1.1 Legislativní zakotvení sociálních služeb v ČR	13
1.1.1 Příspěvek na péči	15
1.1.2 Druhy sociálních služeb	16
1.1.3 Smluvní princip.....	18
1.1.4 Registrace u krajských úřadů.....	18
1.1.5 Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.....	19
2 OBLASTNÍ CHARITA V BYSTRICI POD HOSTÝNEM.....	20
2.1 Charitní pečovatelská služba	22
2.2 Osobní asistence	25
2.3 Denní stacionář pro seniory	27
2.4 Charitní ošetrovatelská služba	29
2.5 Další aktivity Oblastní charity Bystřici pod Hostýnem	30
PRAKTICKÁ ČÁST.....	33
3 DŮVOD ZVOLENÍ TÉMATU K BAKALÁŘSKÉ PRÁCI.....	34
3.1 Stanovení problému	34
3.2 Výzkumný cíl.....	34
3.3 Výzkumný soubor a způsob jeho výběru.....	35
3.4 Analýza dat	36
3.5 Interpretace	50
3.6 Doporučení.....	55
ZÁVĚR	57
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	59
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	62
SEZNAM GRAFŮ.....	63
SEZNAM PŘÍLOH	64

ÚVOD

V současné době se často setkáváme s problémy financování Sociálních služeb v České republice. Bez dotací od státu a sponzorských darů by sociální služby nemohly existovat. Můžeme si položit otázku, kdyby se sociální služby úplně zrušily, kdo by služby osobám potřebující pomoc péči zajistil? Z tohoto důvodu můžeme poukázat na skutečnost, že sociální služby hrají důležitou roli v našem životě. Z tohoto důvodu by neměly být finance tím, kdo bude služby regulovat. Bez dotovaných financí nemohou služby existovat ale neměly by být tím ukazatelem, který nám určuje jak kvalitní služba bude vypadat. Všechny sociální služby by se správně měly zaměřit na kvalitu svých služeb a zjišťovat potřebnost klientů dané sociální služby.

Často se setkáváme s názory klientů Oblastní charity v Bystřici pod Hostýnem či potenciálních zájemců popřípadě také rodinných příslušníků klientů, že by si nedokázali představit, kdyby Oblastní charita v Bystřici pod Hostýnem byla zrušena. Často krát se stává, že rodina nemůže zajistit péči v dopoledních hodinách o svého blízkého člena. Z tohoto důvodu využívají služeb Charity. Jsou za pomoc velmi vděční, protože jim velmi záleží, aby např. své rodiče nemuseli umísťovat do pobytového zařízení. Často svým rodičům chtějí umožnit důstojné dožití.

Mnohokrát se také setkáváme při jednání s rodinnými příslušníky klienta Oblastní charity, že potřebují zajistit z důvodu cesty do zahraničí 24hodinovou péči o svého blízkého. Z tohoto důvodu jsme se zamysleli nad těmito zjištěnými informacemi, a proto jsme také zaměřili bakalářskou práci na Sociální služby poskytované Oblastní charitou v Bystřici pod Hostýnem. Cílem práce je zjistit, zda si občané v Bystřici pod Hostýnem přejí zaregistrovat další sociální službu. Domníváme se, že spousta lidí netuší a neví na koho se obrátit v případě, když potřebují zajistit např. celodenní péči o svého rodinného příslušníka. Samozřejmě lidem, kteří se obrátí v Charitě o pomoc či radu, poukáže na způsob možnosti řešení sociální pracovník. V Oblastní charitě zajišťuje kromě základního sociálního poradenství také sociální šetření u osob, kteří se na Oblastní charitu obrátí se žádostí o pomoc v jejich nepříznivé sociální situaci. Provádí se také samozřejmě šetření u klientů či potenciálních zájemců o služby Oblastní charity.

Ve své bakalářské práci chceme nastínit pojem a koncepci sociálních služeb. V další části se zaměříme na Oblastní charitu v Bystřici pod Hostýnem. Prostřednictvím dotazníků

zjistíme názory veřejnosti na sociální služby popřípadě zájem o další sociální služby v Bystřici pod Hostýnem.

Domníváme se, že celkové zjištění z výsledků dotazníku bude velmi přínosné pro poskytovatele Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ POJMU SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální službou se rozumí činnost či soubor činností zajišťující pomoc i podporu osobám za účelem prevence sociálního vyloučení nebo sociálního začlenění (Česko, 2012, s. 113).

Sociální služby definujeme jako krátkodobé či dlouhodobé, které jsou poskytovány oprávněným klientům. Cílem je zvýšení kvality klientova života, popřípadě i ochrana zájmů společnosti. (Matoušek, 2003, s. 214)

Jak uvádí Matoušek (2011, s. 9) „**Sociální služby** jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství.“

Ztotožňujeme se s citací od Matouška, který charakterizuje ve stručnosti pojem sociální služby. Vystihuje důležitý problém ve společnosti a to osoby společensky znevýhodněné, které dle našeho názoru tvoří větší skupinu.

„**Sociální služby** představují činnosti napomáhající osobám řešit nepříznivou sociální situaci, do které se dostaly z důvodu věku nebo nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby nebo z jiných vážných důvodů.“ (Králová, Rážová, 2008, s. 9)

Domníváme se, že definice od Králové a Rážové je rovněž dostatečně výstižná jako u Matouška. Obě autorky v citaci zdůrazňují důvod nepříznivé sociální situace. Díky sociálním službám, které se snaží napomáhat těmto osobám, se může předejít vyloučení osob ze společnosti.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách upravuje podmínky poskytování pomoci či podpory fyzické osobě v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb i příspěvku na péči, ale také podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb a výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, předpoklad pro výkon činnosti v sociálních službách i inspekci poskytování sociálních služeb. (Česko, 2012, s. 113)

Sociální služby nemusí poskytovat jen stát či samosprávné orgány a nemusí být financovány z veřejných prostředků. Cílem sociálních služeb je uspokojovat zvláštní potřeby vyvolané stářím, změnou zdravotního stavu či rozpadem rodiny. Jejich cílem je řešení individuální životní situace klienta (umožnit mu žít). Sociální služby mohou mít povahu preventivní, poradenskou či pečovatelskou. (Tomeš, 2009, s. 271 - 272)

Služby zahrnují konání ve prospěch druhé osoby. Můžeme je třídit dle různých hledisek např. dle oslovených potřeb (služby informační, intervenční, rehabilitační i pečovatelské), ochrany podle charakteru služby (pomoc v domácnosti, na ulici, v denním centru, azylovém zařízení či ústavu), podle klientely (pro zdravotně postižené či staré občany, ohrožené děti apod.). (Matoušek, 2001, s. 176)

Sociální služby a sociální práce jsou jedním z důležitých nástrojů realizace sociální politiky. V zásadě je možné sociální služby rozdělit na sociální služby nestátní a sociální služby státní i obecní. Motivem k provozování sociálních služeb bývá hlavně filantropie. (Matoušek, 2001, s. 178-179)

Sociální služby se řídí zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Z tohoto důvodu v následující kapitole nastíníme legislativní zakotvení sociálních služeb v České republice.

1.1 Legislativní zakotvení sociálních služeb v ČR

Díky vzniku zákona o sociálních službách došlo v oblasti sociálních služeb k řešení koncepčnímu a komplexně legislativnímu, ale také z hlediska financování, odborného vedení, vývoje metod práce s uživateli, ochrana lidských práv uživatelů včetně deinstitutionalizace péče o uživatele sociálních služeb (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011, s. 10).

Nový sociální zákon se dotkl všech klientů sociálních služeb (osob v nepříznivé sociální situaci). Zákon nastolil nová pravidla. Důležitým aspektem se také stala integrace osob se zdravotním postižením do společnosti. (Malíková, 2011, s. 30)

Zákon o sociálních službách přinesl **zásadní změnu**. Vytvořil prostředí pro rozvoj vztahů mezi klientem a poskytovatelem sociálních služeb, který je založený na dobrovolnosti, rovnoprávnosti, individuálním přístupem, na snaze o nevyčlenění osob z přirozeného prostředí ze společnosti. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011, s. 16)

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. (dále ZSS) stanovuje základní zásady poskytování sociálních služeb. Každý jedinec má nárok na **bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství** včetně možnosti **řešení nepříznivé sociální situace** či jejího předcházení.

Rozsah a forma pomoci (podpory) poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost. Pomoc musí působit na jedince aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat k činnostem, posilovat sociální začleňování a vycházet z individuálně určených potřeb osob. (Matoušek, 2011, s. 39)

Odpovědnost za sociální služby přešla z pozice státu na jednotlivce, obce, kraje, občanské společnosti i stát (Malíková, 2011, s. 30).

Cílem sociálních služeb je podpora rozvoje či zachování stávající soběstačnosti uživatele, jeho návrat do domácího prostředí, obnovení či zachování životního stylu. Dále také rozvíjet jejich schopnosti uživatelů, umožnit jim vést samostatný život, snížit sociální i zdravotní rizika. (Sedláková, 2008, s. 31)

„Posláním sociálních služeb je pomoci lidem udržet si nebo znovu nabýt své místo v této komunitě, ve většinové společnosti, ve svém přirozeném společenství. Lidé jsou ve středu tohoto systému. Systém by se měl přizpůsobit, aby lidem vyhovoval a ne naopak – lidé by se neměli přizpůsobovat, aby vyhovovali systému. Sociální služby se týkají každého.“ (Bílá kniha v sociálních službách, 2003, s. 6)

Základ všech sociálních služeb tvoří tyto principy:

- nezávislost a autonomie pro klienty služeb.
- Začlenění i integrace.
- Respektování potřeb (individuálnost potřeb).
- Partnerství (nepracovat odděleně ale společně).
- Kvalita (poskytuje ochranu zranitelným osobám).
- Rovnost všech občanů.
- Standardy (Bílá kniha v sociálních službách, 2003, s. 6).

ZSS přinesl konkrétní pozitivní koncepční změny:

- **příspěvek na péči** – osoba, která potřebuje zajistit sociální služby, si může prostřednictvím příspěvku tyto služby obstarat a uhradit.
- Sociální služby jsou děleny na **služby sociální péče, sociální poradenství a služby sociální prevence**.
- **Smluvní princip** – mezi poskytovatelem a příjemcem sociálních služeb se uzavírá smlouva.
- **Registrace u krajských úřadů** – není možné provozovat sociální služby bez registrace. Tzv. registrující orgán má pravomoc provádět inspekci poskytování sociální služby, při níž se hodnotí především kvalita poskytovaných sociálních služeb.
- **Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.** (Matoušek, 2011, s. 40)

Respektování práv klientů a jejich lidské důstojnosti je zdůrazněno povinností poskytovatele dodržovat tzv. **standardy kvality sociálních služeb**, které jsou součástí přílohy prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. k ZSS (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011, s. 17).

1.1.1 Příspěvek na péči

Z pohledu problematiky seniorů a pobytových služeb je důležitá deinstitucionalizace. V tomto pojetí je míněn přechod k poskytování sociálních služeb zaměřených na podporu života občanů v jejich přirozeném prostředí. K dosažení tohoto cíle je rozvinuta široká škála terénních i ambulantních služeb, které umožňují člověku v nepříznivé sociální situaci setrvat co nejdéle ve svém domácím prostředí. Občané mají možnost využít příspěvek na péči, díky kterému mohou využívat několik druhů sociálních služeb a setrvat i nadále ve svém přirozeném prostředí. (Malíková, 2011, s. 32)

Příspěvek na péči se poskytuje občanům, kteří jsou závislí na pomoci jiné fyzické osoby. Příspěvkem na péči se stát podílí na zajištění sociálních služeb či jiných forem pomoci (zvládnutí základních životních potřeb osob). Náklady na příspěvek jsou hrazeny ze státního rozpočtu.

Nárok na příspěvek na péči má osoba, která z důvodu dlouhodobě nepříznivého stavu potřebuje zajistit pomoc jiné osoby při zvládnání základních životních potřeb v rozsahu stanoveném stupněm závislosti, poskytuje-li pomoc osoba blízká či asistent sociální péče nebo poskytovatel sociálních služeb, dětský domov, speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu (Česko, 2012, s. 115).

Výše příspěvku na péči pro osoby do 18let věku činí:

- 3 000 Kč (stupeň I)
- 6 000 Kč (stupeň II)
- 9 000 Kč (stupeň III)
- 12 000 Kč (stupeň IV)

Výše příspěvku na péči pro osoby starší 18let činí:

- 800 Kč (stupeň I)
- 4 000 Kč (stupeň II)
- 8 000 Kč (stupeň III)
- 12 000 Kč (stupeň IV) (Česko, 2012, s. 116).

1.1.2 Druhy sociálních služeb

Sociální služby zahrnují sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.

Sociální poradenství

Zákon o sociálních službách definuje sociální poradenství jako činnost, která je nedílnou součástí systému sociálních služeb. Zákon rozlišuje základní a odborné poradenství.

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace, které přispívají k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni základní sociální poradenství vždy zajistit.

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby osob v občanských poradnách, manželských i rodinných poradnách, poradnách pro osoby se zdravotním postižením či pro oběti trestných činů i domácího násilí ale také pro klienty sociálních

služeb. Zahrnuje se zde také sociální práce s osobami, jejichž způsob života může vést k různým konfliktům se společností. (Michalík, 2007, s. 19)

Služby sociální péče

Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou i psychickou soběstačnost s cílem zapojit je v co nejvyšší možné míře do běžného života, popřípadě jim zajistit důstojné prostředí i zacházení. Každá osoba ve společnosti má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.

Do služeb sociální péče zahrnujeme 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. (Česko, 2012, s. 125-128).

Sociální péče (social welfare) zajišťuje občany před vážnými důsledky životních krizí tzv. systémovou sociální intervencí (Tomeš, 2009, s 62).

Služby sociální prevence

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení všech osob, které jsou ohroženy pro životní návyky i krizovou sociální situací ale také způsob života vedoucí ke konfliktu se samotnou společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv i oprávněných zájmů trestnou činností jiných fyzických osob.

Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám ve společnosti k překonání jejich nepříznivé sociální situace, chránit samotnou společnost před vznikem i šířením nežádoucích společenských jevů.

Do služeb sociální prevence zahrnujeme ranní péči, telefonickou krizovou pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizovou pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitaci (Česko, 2012, s. 129-132).

1.1.3 Smluvní princip

Osoba potřebující sociální služby musí s poskytovatelem dle zákona o sociálních službách uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby. Povinná písemná smlouva chrání oba subjekty. Poskytovatel, který požadovanou službu provozuje a má dostatečnou kapacitu pro její zajištění, je povinen smlouvu s potencionálním klientem uzavřít. Zákon o sociálních službách také stanovuje, že pro uzavírání smlouvy i pro právní vztahy vzniklé z ní se použije občanský zákoník a její ustanovení. Obce, obce s rozšířenou působností i kraje působí v oblasti sociálních služeb pouze jako podpora tzn. zajišťují sociální služby v místech, kde je nemá kdo jiný zajistit či hrozí újma na zdraví (životě) osoby, která službu potřebuje. (Matoušek, 2007, s. 45)

Pojetí smlouvy o poskytování sociálních služeb jako právního ale i faktického základu vztahů mezi klientem i poskytovatelem vytváří formálně lepší předpoklady pro aktivní podíl klienta na definování jeho potřeb a jim příslušejících sociálních služeb. Pro smlouvu platí základní zásada tzn. zásada rovnoprávného postavení obou stran smluvního vztahu. (Michalík, 2007, s. 7)

Osoba, která dle lékařského posudku vydaného poskytovatelem zdravotních služeb není schopna sama za sebe jednat (nemá zákonného zástupce), zastupuje při uzavírání smlouvy obecní úřad s rozšířenou působností). (Česko, 2013, s. 126).

1.1.4 Registrace u krajských úřadů

Sociální služby se poskytují jen na základě oprávnění k poskytování sociální služby, které vzniká rozhodnutím o registraci. Princip registrace do sociálních služeb vnesl jasnější podmínky. Byly také zavedeny požadavky, které musí každý žadatel o registraci splňovat, aby mohl služby poskytovat. O registraci rozhoduje ve většině případů krajský úřad, který vede rovněž registr poskytovatelů sociálních služeb (elektronickou podobu tohoto registru spravuje MPSV). Tento orgán rozhoduje také o změně registrace. Je povinen zrušit registraci u poskytovatele sociálních služeb, který přestane splňovat podmínky pro registraci, či mu byla udělena sankce za správní delikt, popř. nesplňuje ze zákona standardy kvality. (Tomeš, 2009, s. 278-279)

Registrace se nevyžaduje, poskytuje-li osobě pomoc osoba blízká, asistent sociální péče (nevykonává činnost jako podnikatel). Asistent sociální péče je povinen s osobou poskytující pomoc uzavřít písemnou smlouvu o poskytnutí pomoci. (Česko, 2013, s. 123)

1.1.5 Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka

Zákon o sociálních službách stanovuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka tzn. způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost, odborná způsobilost.

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je vyšší odborné vzdělání či vysokoškolské vzdělání (obor sociální práce, sociální pedagogika, sociální politika apod.) nebo absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů dle zákona č. 108/2006 Sb. § 110 odst. 4 písm. c) d) (Česko, 2012, s. 145).

Sociální pracovník se podílí či sám rozhoduje o závažných změnách v životě lidí. Tato rozhodnutí mohou ovlivnit kvalitu života osob, rodin či jednotlivých skupin. Je samozřejmě také nutné zajistit vysoký stupeň profesionality sociálního pracovníka a to nejen splněním kvalifikačních předpokladů studiem na vysoké či vyšší odborné škole. Zákon o sociálních službách definuje další vzdělávání sociálního pracovníka. Cílem je zajistit trvalé zvyšování odbornosti i kompetencí sociálního pracovníka, které bude vést k růstu efektivity práce a celého systému sociálních služeb i sociální pomoci. (Michalík, 2007, s. 27)

V další kapitole se budeme věnovat přímo nestátní neziskové organizaci Oblastní charitě v Bystřici pod Hostýnem, kde nastíníme vznik Oblastní charity a jejich služeb včetně poslání.

2 OBLASTNÍ CHARITA V BYSTRĚCI POD HOSTÝNEM

Vznik Oblastní charity v Bystřici pod Hostýnem

Charita v Bystřici pod Hostýnem je nezisková církevní organizace, která **vznikla 17. března 1993**. Byla zřízena Arcidiecézní charitou Olomouc na základě žádosti věřících z farnosti Bystřice pod Hostýnem. Hlavní **iniciátorkou založení Charity** a první vrchní sestrou byla paní Marie Říhová.

První ředitelkou charity se stala paní Anděla Stojanová, která se také stala téměř 10 let předsedkyní Charitní rady.

Druhou ředitelkou a zároveň sociální pracovnící se stala Ing. Magda Rajndlová od 1.2.1994 - 30.11.1998.

Od 1.12.1998 až do současné doby stojí v čele Oblastní charity **ředitel Ing. Pavel Pilmajer**. (Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem, [2003], s. 1-2)

Charita je součástí katolické církve. Arcidiecézní charita Olomouc vydala 21. ledna 2009 **Kodex Charity ČR**. Kodex je určen všem pracovníkům Charity (ale i dobrovolníkům), kteří jsou jakýmkoliv způsobem zapojeni do činnosti. Poskytuje základní kritéria, podle kterých se mají pracovníci Charity orientovat při své práci, ale také zásady i hodnoty.

Charita uskutečňuje své **poslání** prostřednictvím sociální, humanitární, materiální ale také psychické i duchovní pomoci potřebným osobám. Pracovníci Charity musí respektovat náboženské vyznání klientů, jejich hodnoty či názorovou orientaci klientů. **Charita podporuje solidární postoje ve společnosti.**

Charitní služba je poskytována osobě v ohrožení či nouzi bez ohledu na věk, pohlaví, politické smýšlení, zdravotní stav, sexuální orientaci, sociální i ekonomickou situaci, náboženství, kulturu i víře.

Zásady Charity (důstojnost lidské osoby, společné dobro, solidarita, subsidiarita, kvalita) jsou zásadním měřítkem hodnocení charitních služeb i společenských jevů. (Kodex Charity Česká republika, 2009, s. 3 - 7)

Hodnoty Charity (pravda, svoboda, spravedlnost, láska) a zásady poskytují Charitě etické ale i strategické východisko její práce (Kodex Charity Česká republika, 2009, s. 9).

Poslání Oblastní charity

Hlavní činnost má charakter:

- **charitativní** (pořádání veřejných sbírek, dobročinných akcí, shromažďování finančních prostředků za účelem pomoci potřebným lidem v České republice ale i v zahraničí).
- **Humanitární** (realizace pomoci v souvislosti s živelnými pohromami, katastrofami, válečnými konflikty).
- **Zdravotnická** (zřizování a provozování zdravotnických služeb).
- **Sociální** (provozování sociálních služeb).
- **Vzdělávací, preventivní ale i výchovná** (zřizování a provozování služeb i zařízení vzdělávací ale i výchovné či preventivní).
- **Duchovní** (zajišťovat služby duchovní povahy).
- **Dobrovolná** (organizování aktivit na pomoc osobám v nouzi ale i pomoc či podpora zařízením ACHO).

Doplňková činnost (dosažení zisku, osvěta, propagace charitního díla, kulturní, společenská i zájmová činnost). (Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem, [2012], s. 20)

Vznik služeb Oblastní charity

V roce 1993 vznikl projekt **Charitní ošetrovatelská a pečovatelská služba**. Tato činnost Charity spočívala v soustavném poskytování komplexních služeb (ošetrovatelských, pečovatelských, sociálních i duchovních pro všechny potřebné osoby) především pro osoby nemocné, nemohoucí, osamělé, tělesně postižené, sociálně slabé nebo z důvodu vysokého věku, kteří potřebují zajistit péči v domácím prostředí. (Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem, [2003], s. 4)

V červnu 2000 vznikl **Charitní sklad humanitární pomoci**. Prostřednictvím charitního skladu byla poskytována materiální pomoc rodinám s více dětmi, neúplným rodinám, osamoceným starým lidem, sociálně slabým i lidem v tíživé situaci (dlouhodobě nezaměstna-

ní, bezdomovci apod.). Většina materiální pomoci pocházela z darů od občanů z Bystřice pod Hostýnem i okolních obcí. Přijaté věci byly také zasílány jako humanitární pomoc do zahraničí. Činnost skladu k 30. září 2008 byla ukončena z důvodu nízké návštěvnosti potřebných klientů a vysokých nákladů spojené s provozem skladu. (Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem, [2008], s. 9)

V listopadě 2001 se třetím projektem Oblastní charity (dále OCH) stala **Charitní domovinka ve Chvalčově** (v roce 2008 se název projektu změnil na **Denní stacionář pro seniory Chvalčov**). Zařízení se zaměřovalo na seniory, kteří byli často málo pohybliví, osamělí a někdy i potřebovali dohled. Cílem projektu se stala vize pomoc rodinám, kteří nechtějí své blízké umístit v domovech důchodů a přitom nechtějí opustit své zaměstnání. (Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem, [2009], s. 6-7)

V závěru roku 2001 vznikla **Osobní asistence**, která svou službu nabízela pro potřebné, osamělé a zdravotně postižené dospělé klienty ale i dětem předškolního věku s různým zdravotním postižením. Účelem osobní asistence byla osobní pomoc klientům se zvládnutím každodenních dovedností a úkonů. (Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem, [2003], s. 8)

Následující podkapitola naváže na hlavní kapitolu, kde budeme popisovat současná jednotlivá střediska (jejich poslání, cíle, zásady apod.) včetně charitativních činností OCH Bystřice pod Hostýnem.

2.1 Charitní pečovatelská služba

Charitní pečovatelská služba (dále CHPS) je terénní služba poskytovaná klientům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, zdravotního postižení, chronického onemocnění, ale také rodinám s dětmi, kteří potřebují pomoc jiné fyzické osoby (Bicková, Čámský, Francová et al., 2010, s. 371).

Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na schopnosti i možnosti uživatele a to především tak, aby se staly podporou a směřovaly k jeho samostatnosti i nezávislosti (Hauke, 2011, s. 16).

Pečovatelská služba poskytuje nejen péči ale také podporu uživatelům. **Péče** je vnímána jako pasivní přijímání úkonů uživatelem, kdy pracovníce v sociálních službách vykonává za uživatele úkony. **Podpora** je naopak považována za aktivní část v zajištění péče, kdy se

uživateli poskytuje pouze nezbytná podpora tzn. pomoc při zajištění úkonů či jejich částí, které uživatel bez pomoci druhé osoby skutečně nezvládne. (Hauke, 2011, s. 20)

Poslání CHPS

Posláním CHPS je umožnit osobám prostřednictvím pomoci včetně podpory zůstat ve svém domácím prostředí, a žít život, na který byli zvyklí a který těmto osobám vyhovuje. (Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem, [2007], s. 3).

Cílová skupina CHPS

Charitní pečovatelská služba **je určena:**

- **seniorům**, kteří vlastními silami, popřípadě za pomoci rodiny i přátel nezvládají péči o vlastní osobu, domácnost (nezvládnou sami nakoupit, dojít pro oběd, uklidit ve své domácnosti, uvařit, provést osobní hygienu apod.), mají být propuštěni z nemocnice či LDN (potřebují dočasně pomoc druhé osoby), nebo kterým ubývají síly a jsou upoutáni na lůžko (chtějí dožít doma).
- **Osobám od 18 let s jiným zdravotním postižením** (osoby po mozkové příhodě, s roztroušenou sklerózou) nebo osoby, které potřebují jen dočasně pomoc druhé osoby (po chemoterapii, úraze, ztrátě končetiny, po operaci, při ztrátě zraku v důsledku onemocnění). (Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem, [2012], s. 6)

Cílem CHPS

Hlavním cílem Charitní pečovatelské služby je snaha podporovat soběstačnost osob v domácím prostředí s ohledem na jejich zvyklosti, s minimálním zásahem do jejich soukromí. Umožnit uživatelům setrvat co nejdéle v jejich domácím prostředí, poskytovat dostatek informací o dalších návazných službách (povedou ke zkvalitnění života). Zajišťovat službu nejen odborně ale i profesionálně. Zlepšovat podmínky uživatelů v domácím prostředí díky zapůjčení vhodných pomůcek (kompenzačních či zdravotních).

Zásady CHPS

Charitní pečovatelská služba poskytována na základě těchto zásad:

- úcta k člověku, rovnost a minimální zásah do soukromí uživatele.
- Uživatel si určuje služby dle svých potřeb, je nezávislý a může využívat i jiné služby.
- Oblastní charita je postavena na křesťanských zásadách, z tohoto důvodu jsou pracovníci ochotni dodržovat křesťanské zásady. (Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem, [2012], s. 7)

Základní a fakultativní služby poskytované CHPS

Charitní pečovatelská služba poskytuje základní činnosti dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a dle prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. ale také fakultativní služby, které se poskytují pouze v návaznosti na základní činnosti.

Do základních činností poskytované pečovatelskou službou patří:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (pomoc či podpora při podávání jídla včetně pití, pomoc při oblékání i svlékání, pomoc při prostorové orientaci a samotném pohybu, pomoc při přesunu na vozík či lůžko).
- Pomoc při osobní hygieně či poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (pomoc při osobní hygieně, základní péči o vlasy i nehty a použití WC).
- Poskytnutí stravy, pomoc při zajištění stravy nebo při zajištění chodu domácnosti (zajištění stravy, dovoz či donáška jídla, pomoc při přípravě a podání jídla i pití, běžný úklid a údržba, pomoc při velkém úklidu, topení v kamnech včetně donášky topiva, běžné nákupy, pochůzky, velký nákup, praní a žehlení ložního i osobního prádla).
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovázení dospělých k lékaři, na orgány veřejné moci apod.). (Česko, 2013, s. 112)

Do fakultativních služby poskytované pečovatelskou službou patří:

- kadeřnické úkony (trvalá ondulace, barvení), pedikúra, dohled nad dospělým občanem, dohled nad užitím léků, mandlování i žehlení prádla, přeprava uživatele osobním vozem provozovaným poskytovatelem, zapůjčování kompenzačních pomůcek

(chodítka, invalidní vozíky, polohovací postele, antidekubitní matrace, sedačky do vany apod.). (Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem, [2012], s. 8).

Hlavní rozdíl mezi Charitní pečovatelskou službou a veřejně dostupnými službami

Do veřejně dostupných služeb patří např. úklidová firma, služby pedikérky, kadeřnictví apod.

Charitní pečovatelská služba musí na rozdíl od veřejně dostupných služeb poskytovat základní činnosti a řídit se zákonem č. 108/2006 Sb., musí být registrována na Krajském úřadě, a splňovat standardy kvality. Uživatelům, kteří spadají do cílové skupiny podle zákona o sociálních službách §75, mají nárok využívat zdarma základní činnosti poskytované pečovatelskou službou. Pracovníci v sociálních službách CHPS absolvují povinné vzdělávání. Musí se dodržovat hygienické normy při rozvozu stravy. V případě, že se zájemce o službu nebo jiná osoba nachází v nepříznivé sociální situaci, se provede sociální šetření. Sociální pracovníce zjistí informace týkající se nepříznivé situace a nabízí způsob řešení např. dopomoc při vyřizování dávek, vyplnění žádostí do pobytových zařízení či pomoc k zajištění věcného daru či finanční situace. (Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem, [2012], s. 7)

Charitní pečovatelská služba je jednou z možností, jak umožnit osobám zůstat co nejdéle ve svém domácím prostředí díky pomoci a podpoře ze strany pracovníků v sociálních službách.

2.2 Osobní asistence

„Služby osobní asistence pomáhající se zvládnutím běžných každodenních dovedností a úkonů, které by člověk dělal sám, kdyby mu v tom nebránilo zdravotní postižení (tyto služby zahrnují i průvodce, předčítatele a tlumočníky lidem, jejichž schopnosti jsou sníženy v oblasti orientace nebo komunikace).“ (Matoušek, Kodymová, Koláčková eds., 2010, s. 95)

Osobní asistence (dále OA) je terénní služba poskytována osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění či zdravotního postižení, kteří potřebují pomoc jiné fyzické osoby. OA se poskytuje dle potřeby klienta v průběhu celého

dne či noci z hlediska časového vymezení. Služba je poskytována v domácnosti, ale také v jiném přirozeném sociálním prostředí klienta i při činnostech, které jsou součástí aktivit klienta využívající OA. (Králová, Rážová, 2008, s. 64)

Osobní asistence je osobní pomoc osobě se zdravotním postižením, která zahrnuje služby zmírňující důsledky postižení jedince při všech jeho činnostech. Jedná se o intenzivní sociální péči (může být poskytována i 24 hod. denně). Osobní asistence by měla být na rozdíl od pečovatelské služby poskytována bez omezení či času. (Matoušek, 2003, s. 137)

Poslání OA

Osobní asistenční služba chce umožnit klientům se sníženou soběstačností prostřednictvím osobního asistenta zůstat ve svém přirozeném prostředí a žít podle zvyklostí či individuálních potřeb.

Cílová skupina OA

Cílovou skupinu tvoří osoby se sníženou soběstačností – senioři a dospělí občané se zrakovým či tělesným postižením. (Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem, [2012], s. 12)

Cíle OA

Cílem osobní asistenční služby je snaha podpořit klienty v zachovávání a získávání co největší samostatnosti, zlepšit kvalitu jejich života a zmírnit obavy ze samoty, nemoci či z nepředvídaných situací.

Zásady OA

Pracovníci osobní asistence jsou odborně vzděláni a průběžně školeni. Ke klientovi je přístupováno citlivě, respektuje se jeho individualita (individuální přístup). Osobní asistent se snaží být doprovázejícím společníkem klienta. Klienti jsou vždy informováni o svých právech, povinnostech i možnostech změny služby. (Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem, [2009], s. 8-9)

Základní a fakultativní služby poskytované OA

Osobní asistence poskytuje základní činnosti dle § 5 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Do základních činností poskytované osobní asistenční službou patří:

- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu (pomoc či podpora při podávání jídla včetně pití, pomoc při oblékání i svlékání, pomoc při prostorové orientaci a samotném pohybu, pomoc při přesunu na vozík či lůžko).
- Pomoc při osobně hygieně (pomoc při použití toalety či osobní hygieně).
- Pomoc při zajištění stravy (pomoc při přípravě pití i jídla).
- Pomoc při zajištění chodu domácnosti (pomoc s úklidem, údržba domácnosti i osobních věcí, nákupy či pochůzky).
- Výchovné, vzdělávací i aktivizační činnosti (pomoc i podpora rodině v péči o dítě či obnovení i upevnění kontaktu s rodinou, podpora při aktivitách podporující sociální začlenění, pomoc s nácvikem i upevnění dovedností či schopností např. motorických, psychických, sociálních).
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovod do školy či školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci apod.).
- Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů, při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při vyřizování záležitostí, při komunikaci vedoucí k uplatňování práv i oprávněných zájmů). (Česko, 2012, s. 162)

Do fakultativních činností patří pouze převoz klienta autem poskytovatele.

2.3 Denní stacionář pro seniory

Denní stacionáře označujeme jako zařízení pro denní pobyt lidí s postižením, kde se pečuje o malé skupiny klientů. Stacionáře jsou nejvhodnější formou institucionální péče pro uživatele s funkčním i spolupracujícím rodinným zázemím. (Novosad, 2006, s. 45)

Poslání Denního stacionáře

Posláním Denního stacionáře (dále DSS) je poskytování podpory, ale i dopomoc a péče seniorům, kteří vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu mají sníženou soběstačnost.

Cílová skupina

DSS mohou využívat klienti od 65 let, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku či zdravotního stavu a potřebují dopomoc druhé osoby. Služby Denního stacionáře nejsou určeny osobám trvale upoutaným na lůžko i osobám s mentálním postižením z důvodu odlišného odborného pracovního přístupu.

Cíle Denního stacionáře

Hlavním cílem DSS je umožnit klientům vracet se denně do svého domácího prostředí, ale také být ve společnosti svých vrstevníků (aktivně prožívat život s ohledem na zdravotní stav či věk) (Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem, [2012], s. 9 - 10).

Základní a fakultativní služby poskytované Denním stacionářem

DSS poskytuje základní činnosti dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a dle prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. §12.

Do základních činností patří:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (pomoc při oblékání, svlékání, při přesunu na lůžko či vozík, při prostorové orientaci i samotném pohybu, při podávání jídla i pití).
- Pomoc při osobní hygieně či poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (pomoc při použití toalety či při úkonech osobní hygieny).
- Poskytnutí stravy (zajištění stravy).
- Výchovné, vzdělávací i aktivizační činnosti (pracovně výchovná činnost, nácvik i upevnění schopností i dovedností, vytváření podmínek pro přiměřené vzdělávání či pracovní uplatnění).
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (pomoc při obnovení i upevnění kontaktu s rodinou, pomoci i podpora při aktivitách podporující sociální začleňování).
- Sociálně terapeutické činnosti (poskytování vede k rozvoji či udržení osobních i sociálních schopností či dovedností, které budou podporovat sociální začleňování).

- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů i při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při komunikaci, která bude vést k uplatňování práv i oprávněných zájmů). (Česko, 2013, s. 153 - 154).

Do fakultativních činností patří:

- přeprava osoby osobním vozem poskytovaným Poskytovatelem.

Tato služba je poskytována v návaznosti na základní činnosti poskytované Denním stacionářem pro seniory.

2.4 Charitní ošetrovatelská služba

Charitní ošetrovatelská služba (dále CHOS) je odborná zdravotní péče, která je indikována ošetřujícím lékařem (plně hrazena ze zdravotního pojištění klienta). V současné době službu zajišťuje sedm zdravotních sester.

Cíl Charitní ošetrovatelské služby

Cílem ošetrovatelské služby je snaha zajistit odbornou zdravotní péči všem klientům v domácím prostředí včetně zamezení vzniku komplikací i zabránit bolesti a prodloužit pobyt v domácím prostředí.

Úkony CHOS prováděné v domácím prostředí

CHOS připravuje a podává klientům léky, aplikuje inzulin i injekce, sleduje fyziologické funkce, bere odběry biologického materiálu, provádí prevenci zdravotních komplikací, nacvičují s klienty sebeobsluhu a soběstačnost, ošetřují chronicky nemocné včetně ošetření ran či stomií ale i katetru, je prováděna také edukace klientů a rodinných příslušníků.

CHOS a ošetření klientů v domácnosti

Charitní ošetrovatelská služba má uzavřené smlouvy s některými pojišťovnami (Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR, Vojenská zdravotní pojišťovna ČR, Česká průmyslová zdravotní pojišťovna, Zdravotní pojišťovna Ministerstva vnitra ČR, Revírní bratrská pojišťovna). Na základě těchto smluv poskytuje klientům CHOS ošetření v domácnosti zdarma. (Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem, [2012], s. 3)

2.5 Další aktivity Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem

Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem se kromě zaregistrovaných sociálních služeb (Pečovatelské služby, Osobní asistence a Denní stacionář) zapojuje také do charitativních aktivit, které napomáhají lidem v tíživé sociální situaci. Kromě Pomoci malomocným, Postní almužny, Tříkrálové sbírky, Vánočních balíčků pro děti na Ukrajinu se Oblastní charita zapojuje do finančních sbírek na pomoc obětem ničivého zemětřesení ale také na pomoc po povodních.

Pomoc malomocným

Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem se již šestým rokem díky dobrovolnicím (pletačkám) zapojuje do Pomoci malomocným v Africe a v Indii.

Malomocenství je infekční nemoc, kterou v těchto oblastech trpí lidé žijící ve špatných hygienických podmínkách či s nedostatkem pitné vody (trpící podvýživou či špatným fungováním imunitního systému). Po vyléčení antibiotiky si musí občané zhojené rány na končetinách chránit obvazy. Ručně pletené obvazy se dají vyvařovat a používat opakovaně (jsou z čisté bavlny) na rozdíl od kupovaných a strojově pletených obvazů (dráždí kůži a nejsou pružné).

Pro vyléčené osoby mají pletené obvazy hodnotu a nevyčíslitelnou cenu i v tom, že někdo na opačném konci světa na ně neustále myslí.

Materiál na pletení obvazů pro pletačky je získáván bezplatně z Arcidiecézní charity Olomouc. Upletené obvazy prostřednictvím arcibiskupství Olomouc putují Občanskému sdružení OMEGA plus Kyjov. Odtud se všechny obvazy zasílají poštou do leprosárií v Africe a Indii. (Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem, [2011], s. 14)

Postní almužna

Postní almužna je konána od roku 2009 z pověření České biskupské konfederace. Peníze, které si lidé během postu odřekli, vkládají doma do tzv. postniček (papírové pokladničky). Tyto finanční prostředky poté církev prostřednictvím Charity použije na pomoc potřebným lidem či na podporu charitního díla.

Pastorační akce je vždy zahájena na Popeleční středu nebo zejména pak na 1. neděli postní (potrvá až do konce postního období). Ke konci postní doby věřící donesou tzv. postničky do kostela, kde je odevzdávají. Na spodní straně postničky mohou věřící napsat jak či ve prospěch koho by se měla darovaná almužna použít.

Obdobné akce duchovní formace i doprovodného prožívání duchovní obnovy se pořádají již mnoho let v Anglii, Belgii, Německu, Rakousku, Polsku ale také i na Ukrajině.

(O sbírce, © 2013a)

Tříkrálová sbírka

Tříkrálová sbírka je dobročinná akce pořádaná každoročně Charitou České republiky. Skupinky koledníků ale také doprovodné akce či distribuce pokladniček organizují jednotlivé místní Charity ve spolupráci s farnostmi, školskými zařízeními popřípadě mládežnickými organizacemi.

Tříkrálová sbírka je v České republice označovaná jako největší dobrovolnickou akcí.

Do ulic obcí či měst vychází skupinky koledníků. Sběrka má ustálená pravidla, vedoucím skupinky musí být dospělá osoba, která je vybavena průkazem koledníka.

Výtěžek sbírky je určen především na pomoc nemocným, seniorům, handicapovaným, matkám s dětmi v tísní, sociálně potřebným občanům a to zejména v regionech, kde Tříkrálová sbírka probíhá. Nejméně desetina výnosu sbírky je vždy určena na humanitární pomoc do zahraničí. (O Sběrce, © 2013b)

Vánoční balíčky pro děti na Ukrajinu

Vánoční balíček pro děti na Ukrajinu je jednorázové osobní obdarování předem vytypovaným sociálně potřebným dětem z dětských domovů i chudých rodin. Vánoční balíčky shromažďuje Arcidiecézní charita Olomouc, která je následně odveze na Ukrajinu a předá konkrétním dětem.

Dárce může být jednotlivec, rodina, skupina přátel či společenství, Charita či jiná organizace.

Balíčky většinou obsahují různé hračky, oblečení, různé školní a výtvarné pomůcky. Každý balíček je dárcem zabalen do vánočního papíru a opatřen jménem i příjmením vybraného dítěte. (Strojvus, 2012)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 DŮVOD ZVOLENÍ TÉMATU K BAKALÁŘSKÉ PRÁCI

Hlavní snahou je poukázat na sociální služby v Bystřici pod Hostýnem a zmapovat dostupnost jednotlivých služeb a spokojenost klientů OCH i veřejnosti.

Práci chceme také zjistit zájem o možnosti dalších služeb, které OCH Bystřice pod Hostýnem nenabízí.

Téma k bakalářské práci bylo vybráno také z toho důvodu, protože v této neziskové organizaci přímo pracujeme a jsme v kontaktu nejen s klienty ale také s potencionálními zájemci.

3.1 Stanovení problému

Zákon o sociálních službách definuje v současnosti řadu sociálních služeb. Každá sociální služba musí být registrovaná na Krajském úřadě. Musí mít definovanou cílovou skupinu, které bude poskytovat své služby.

Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem poskytuje ze sociálních služeb pouze Pečovatelskou službu, Denní stacionář, Osobní asistenční službu. Každá z těchto služeb má definovanou cílovou skupinu a oblast působnosti.

V současné době si můžeme klást otázku problému, zda veřejnost, potencionální zájemci či klienti Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem nepostrádají další sociální službu. Z tohoto důvodu byl stanovený výzkumný cíl, díky kterému se budeme snažit zjistit reálné informace.

3.2 Výzkumný cíl

Cílem bakalářské práce je snaha zjistit, zda se klienti OCH i veřejnost domnívají, že OCH nabízí dostatečné množství sociálních služeb či by bylo zapotřebí zaregistrovat další sociální služby.

Pojetí výzkumu

Pro účely tohoto výzkumu byl zvolen kvantitativní výzkum.

„Pokud uvažujeme o vědeckém výzkumu v pedagogice, lze jej vymezit jako záměrnou a systematickou činnost, při které se empirickými metodami zkoumají (ověřují, verifikují, testují) hypotézy o vztazích mezi pedagogickými jevy.“ (Chráska, 2007, s. 12)

Ve výzkumu se řeší jeden či více problémů, které spolu souvisejí. Řešení vědeckého problému představuje navzájem propojenost a na sobě závislost kroků i činností. Jednotlivé výzkumy se mohou také lišit (posloupností jednotlivých realizovaných činností). (Chráska, 2007, s. 12)

Dílčí výzkumné otázky u kvantitativního výzkumu

V rámci kvantitativního výzkumu jsme si zvolili tyto dílčí otázky:

- 1. Domnívají se respondenti, že v Bystřici pod Hostýnem chybí další sociální služba? (otázka č. 11, č. 12)
- 2. Domnívají se klienti i veřejnost, že služby OCH jsou kvalitně poskytovány? (otázka č. 7, č. 8, č. 13, č. 14)
- 3. Jsou klienti či veřejnost dostatečně informováni o nabídce služeb OCH? (otázka č. 4, č. 5, č. 6, č. 15, č. 16)
- 4. Jsou si respondenti vědomi, že se za poskytované sociální služby OCH musí platit? (otázka č. 9, č. 10)

3.3 Výzkumný soubor a způsob jeho výběru

„Výběrovým souborem (výběrem, vzorkem) rozumíme určitou část prvků vybranou ze základního souboru, která základní soubor zastupuje (reprezentuje).“ (Chráska, 2007, s. 20)

Pro výzkum jsme si zvolili tzv. záměrný výběr, kdy o výběru prvku nerozhoduje náhoda, ale úsudek výzkumníka či úsudek zkoumané osoby.

Základním souborem ve výzkumu byli stanoveni občané Bystřice pod Hostýnem. Výběrovým souborem se stali klienti Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem a veřejnost. Do-

tazníky byly předávány osobně klientům Oblastní charity, jejím rodinným příbuzným či známým ale také přímo do veřejného prostranství.

Volba výzkumných technik

Výzkumnou technikou při získávání dat jsme zvolili metodu dotazníku polouzavřené otázky.

Samotný dotazník je soustava předem pečlivě připravených otázek, které jsou řádně seřazeny a na které respondent odpovídá písemně (Chráska, 2007, s. 163).

Každý dotazník by měl splňovat základní požadavky, které jsou kladené na dobré měření tzn. validita, reliabilita a praktičnost. Validita dotazníku znamená, že dotazník zjišťuje skutečně taková data, která má zjišťovat. Reliabilita dotazníku znamená, že je dotazník schopen zachycovat spolehlivě ale i přesně zkoumané jevy. (Chráska, 2007, s. 171)

3.4 Analýza dat

Celkově bylo předloženo respondentům 120 dotazníků a vrátilo se 103 (tzn. 86% návratnost).

U těchto dotazníků byla provedena analýza získaných informací. Pro přehlednost je vždy uvedena otázka z dotazníku a příslušný počet odpovědí.

Veškeré informace byly zpracovány do jednotlivých grafů (výsledky z dotazníků jsou v jednotlivých grafech zaznamenány v procentech).

Otázka č. 1: Jste muž nebo žena?

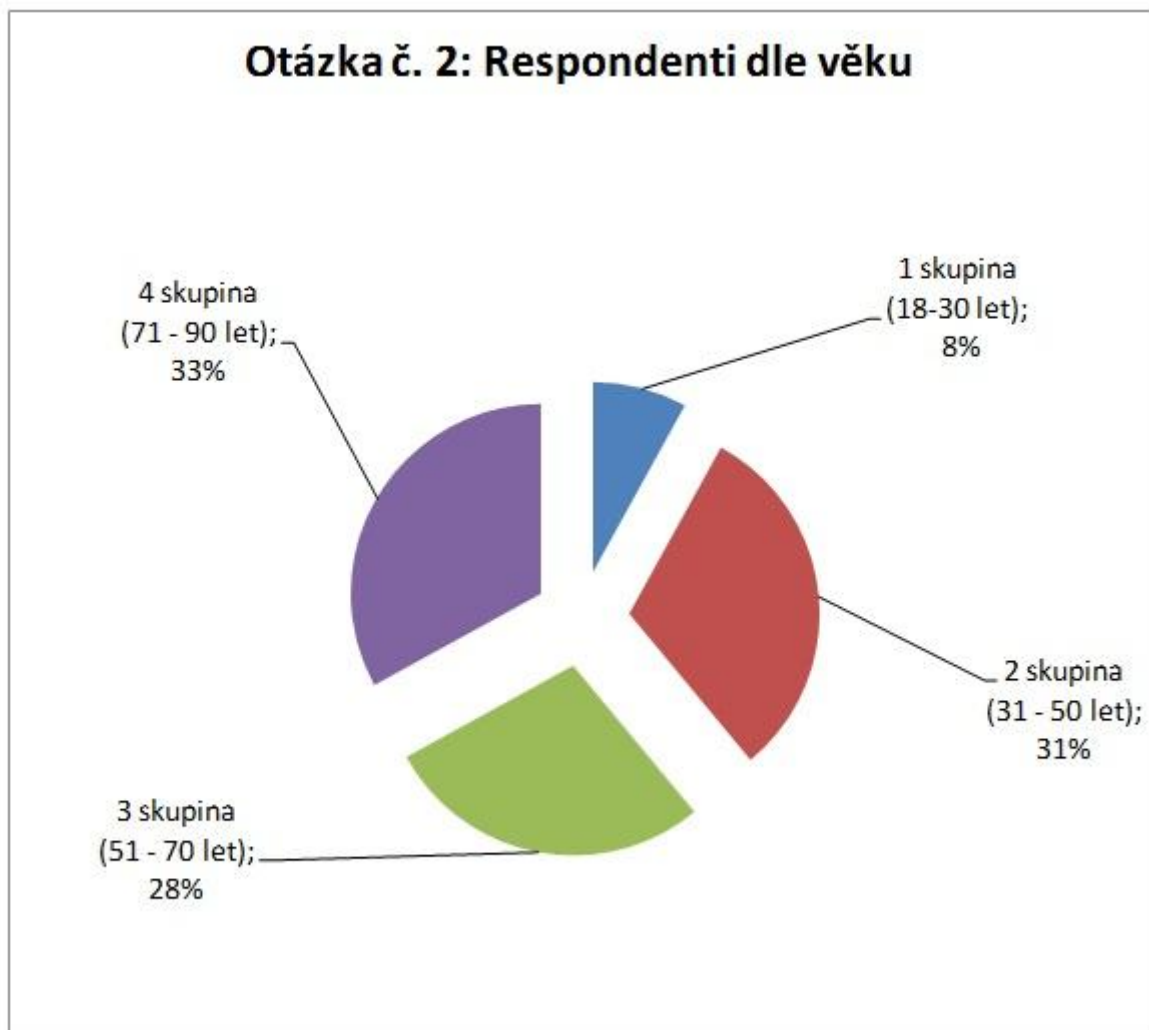
Z celkového počtu 103 respondentů vyplnilo dotazník 26 mužů a 77 žen.

Graf 1: Otázka č. 1



Otázka č. 2: Věk respondentů

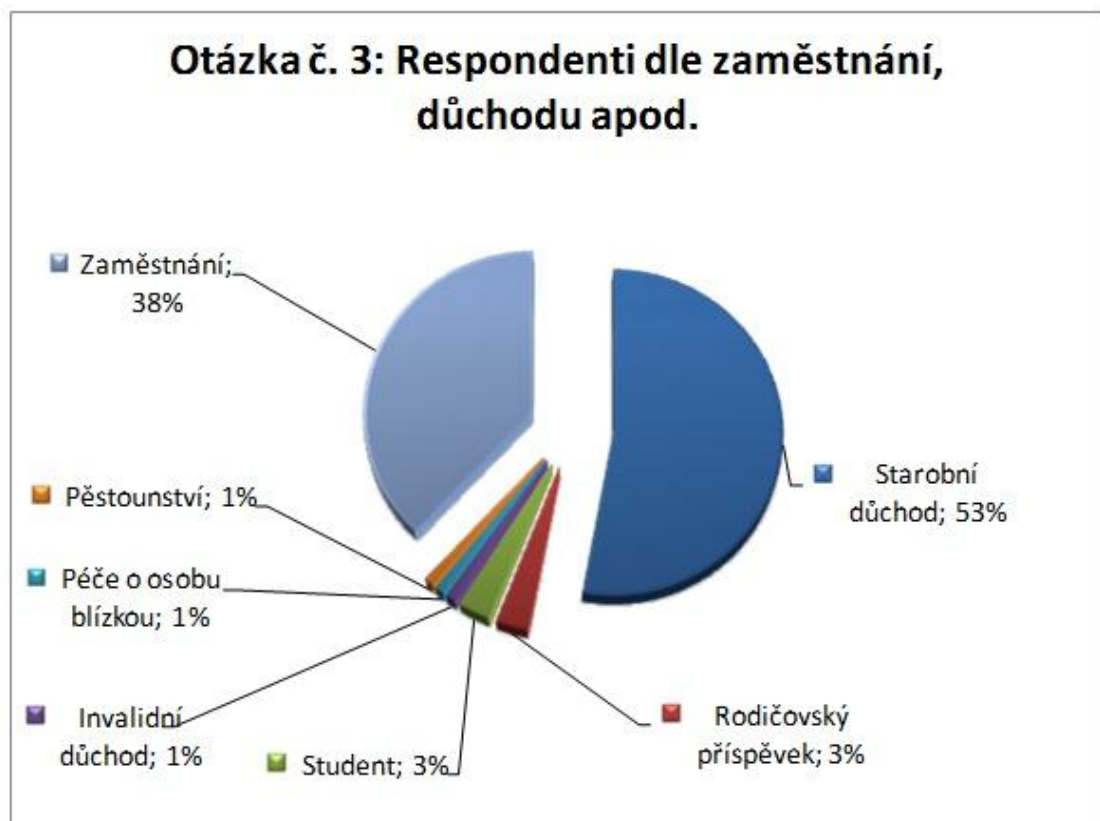
Na dotazník odpovídali respondenti ve věku od 18 do 90 let. Pro přehlednost byly vytvořeny 4 věkové skupiny. První věková skupina (18 až 30 let), druhá věková skupina (31 až 50 let), třetí věková skupina (51 až 70 let) a čtvrtá věková skupina (71 až 90 let). Do první věkové skupiny bylo zařazeno 8 respondentů. Do druhé věkové skupiny jsme celkově zařadili 32 respondentů. Ve třetí věkové skupině bylo celkově 29 respondentů. Do poslední věkové skupiny bylo zařazeno nejvíce respondentů a to 34 osob.

Graf 2: Otázka č. 2

Otázka č. 3: *V současné době jsou respondenti zaměstnaní nebo pobírají starobní důchod popřípadě jiná odpověď.*

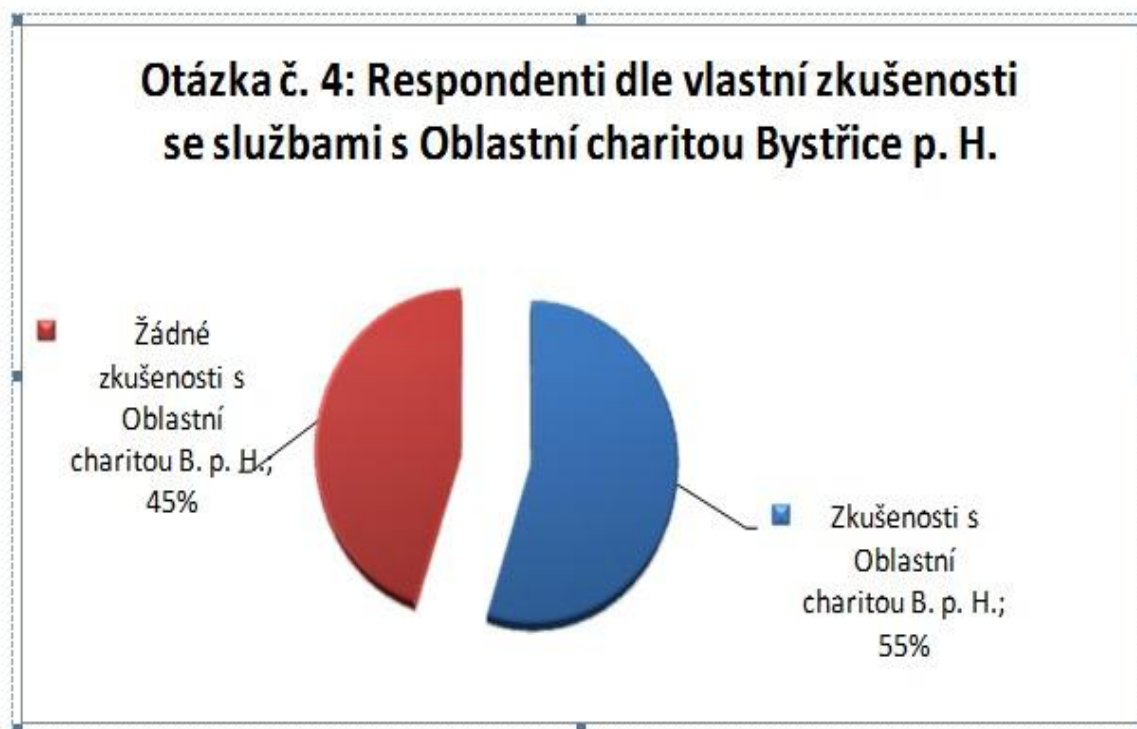
Ze 103 respondentů pobírá 56 osob starobní důchod, 39 osob je zaměstnaných, 3 osoby pobírají rodičovský příspěvek, 1 osoba pečuje o osobu blízkou, 3 osoby jsou studenti, 1 osoba je invalidní důchodce, 1 osoba je v domácnosti jako pěstoun.

Graf 3: Otázka č. 3



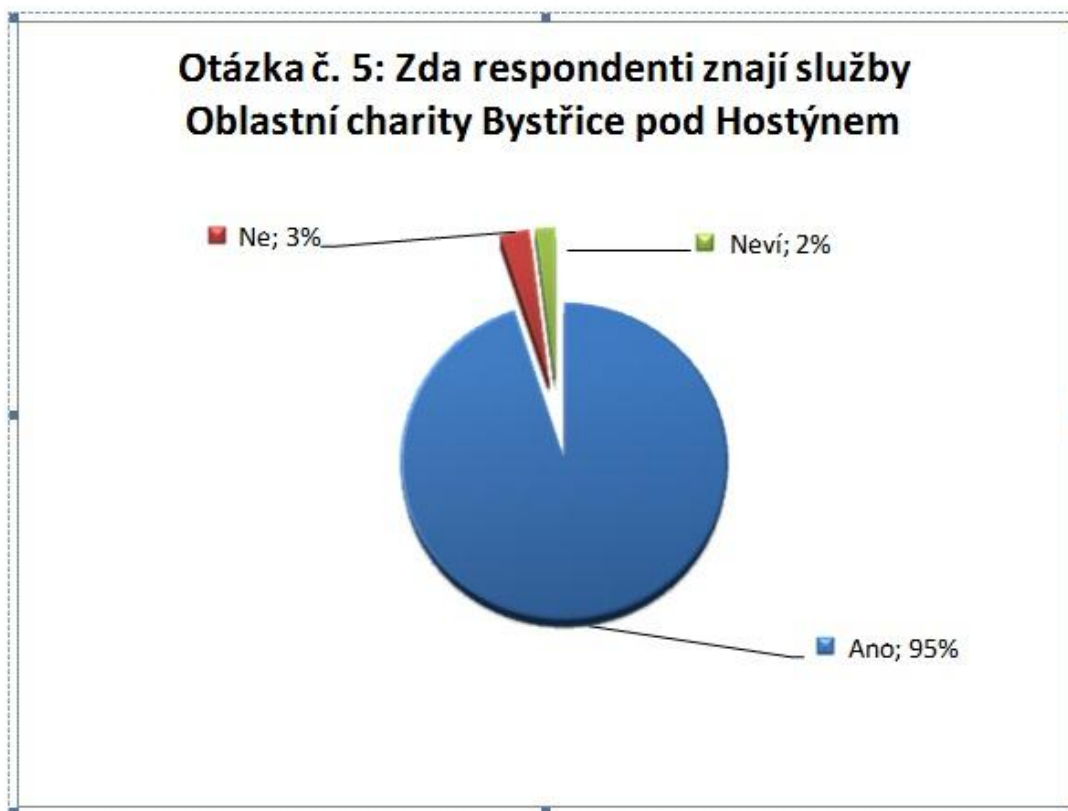
Otázka č. 4: *Máte zkušenosti se službami Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem?*

Ze získaných odpovědí bylo zjištěno, že 57 respondentů má již zkušenosti se službami Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem. Žádnou zkušenost nemělo dosud 46 respondentů.

Graf 4: Otázka č. 4

Otázka č. 5: *Znáte služby, které Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem nabízí?*

98 respondentů zná služby Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem, 3 respondenti neznají služby OCH a 2 osoby uvedly, že neví.

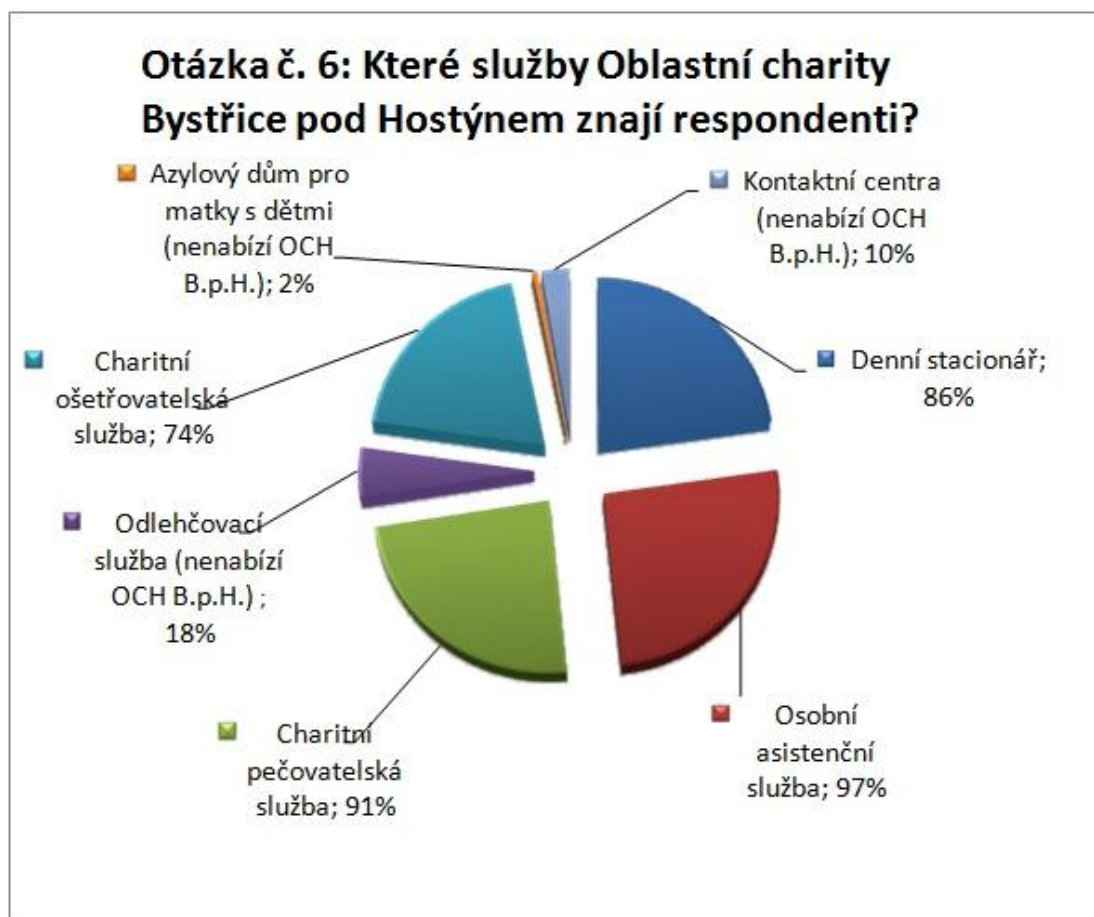
Graf 5: Otázka č. 5

Otázka č. 6: *Které služby Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem dle Vašeho názoru nabízí?*

Z celkového počtu 103 respondentů zná Denní stacionář pro seniory 89 osob, Osobní asistenční službu 100 osob, Charitní pečovatelskou službu 94 osob, Charitní ošetřovatelskou službu 76 osob.

Respondenti také uvedli služby, které nemá Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem zaregistrované a ani se v této oblasti působnosti nenachází. Odlehčovací službu označilo 19 osob, Azylový dům pro matky s dětmi 2 osoby a Kontaktní centra 10 osob.

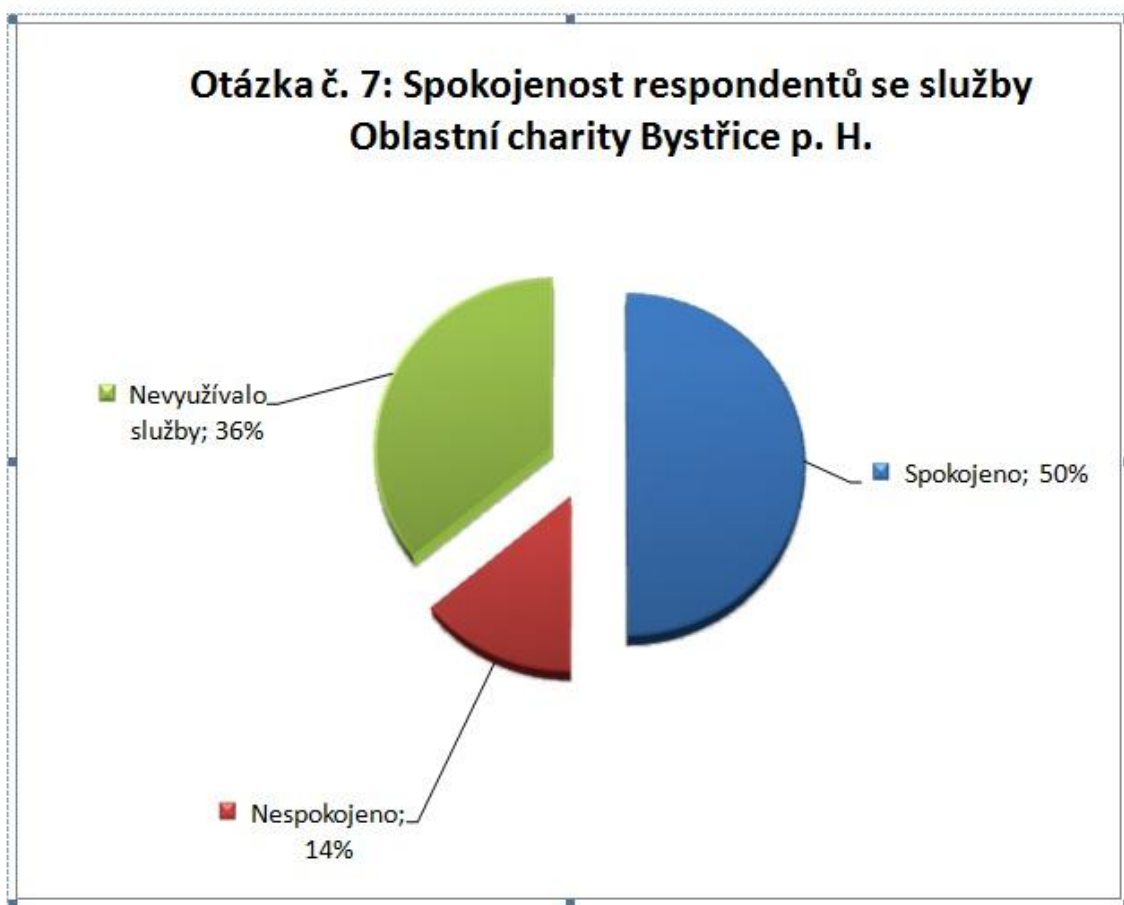
Graf 6: Otázka č. 6



Otázka č. 7: *Využíváte-li či využíval-li jste služeb Oblastní charity, byl jste se službami spokojený?*

51 respondentů odpovědělo kladně, 15 respondentů nebylo se službami spokojeno, 37 osob služby zatím nevyužívalo.

Graf 7: Otázka č. 7

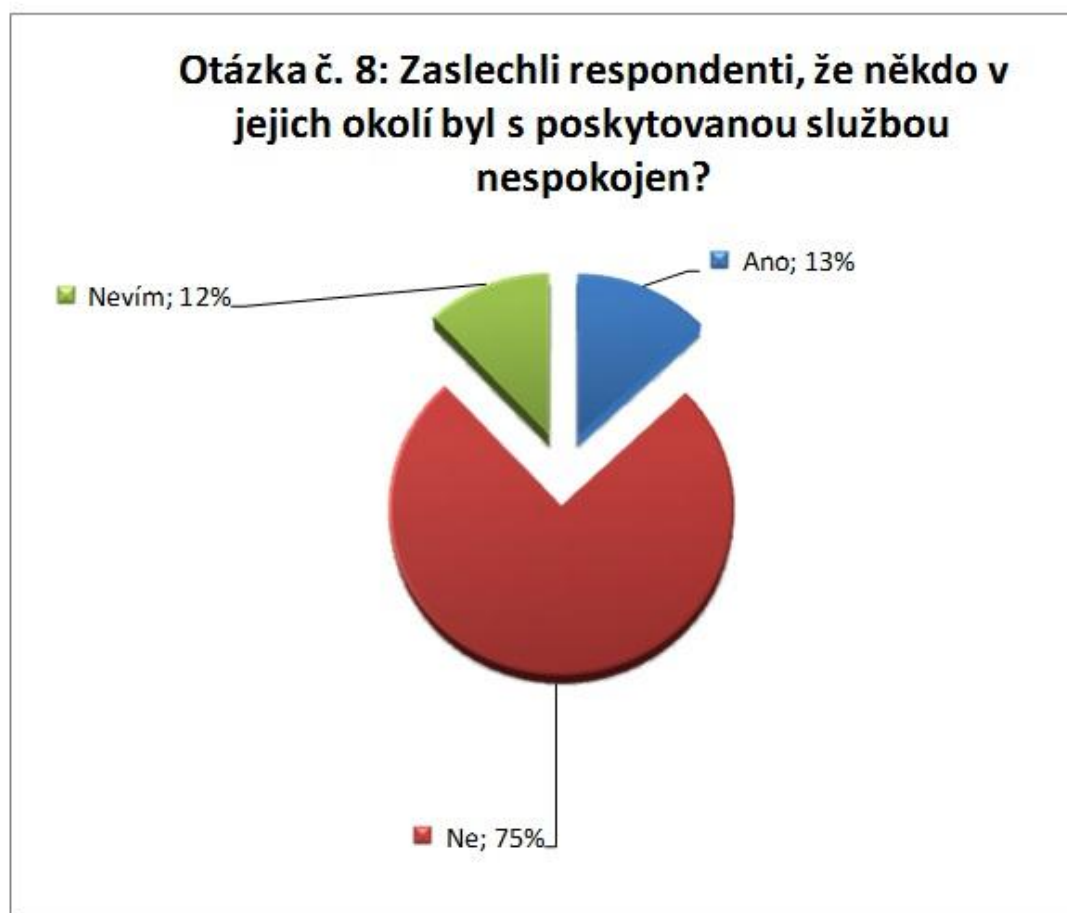


Otázka č. 8: *Zaslechli-a jste někdy, že osoba ve Vašem okolí byla s poskytovanou službou Oblastní charity nespokojená?*

14 respondentů uvedlo, že osoba v jejich okolí nebyla s poskytovanou službou spokojena.

76 respondentů nezaznamenalo negativní reakci okolí a 13 osob odpovědělo, že neví.

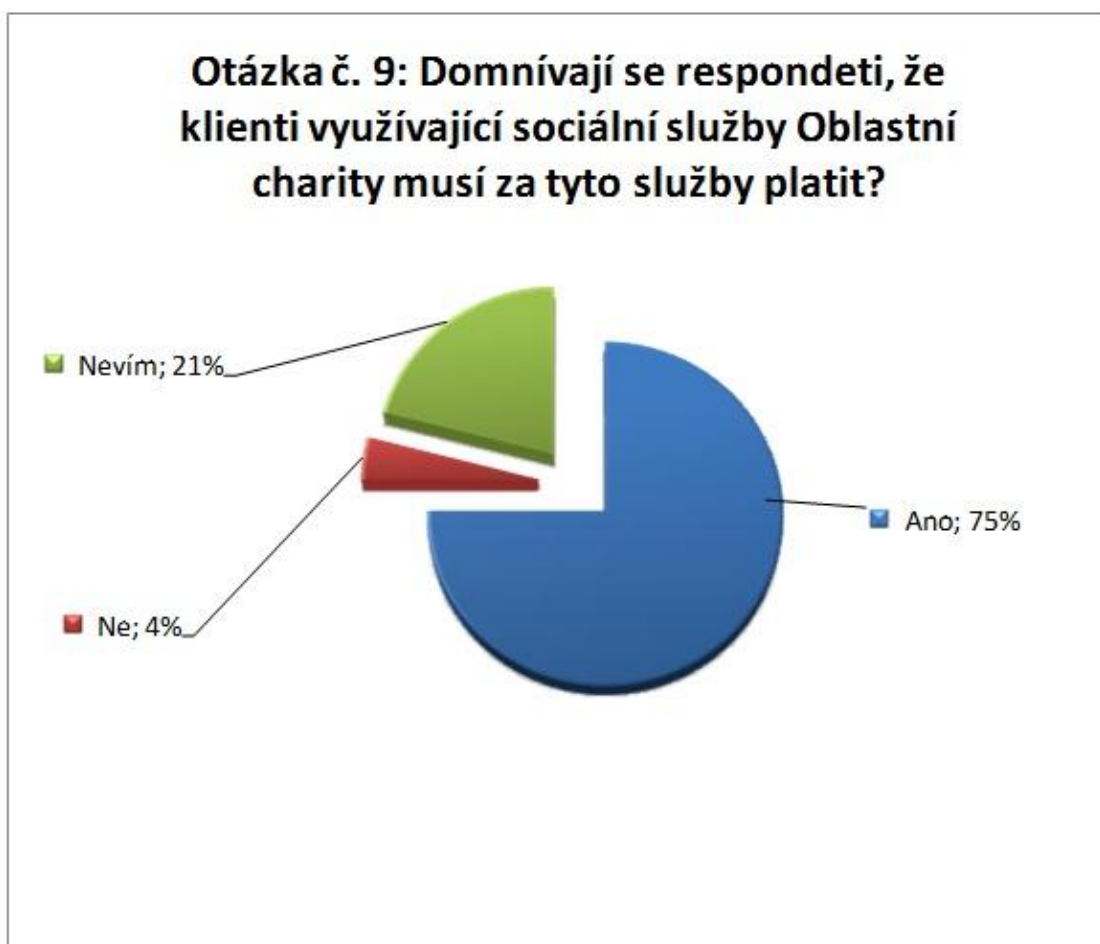
Graf 8: Otázka č. 8



Otázka č. 9: *Myslíte si, že klienti využívající sociální služby Oblastní charity musí za služby platit?*

76 respondentů se domnívá, že se musí za služby Oblastní charity platit. 5 respondentů uvedlo, že se za služby neplatí a 22 osob nevědělo.

Graf 9: Otázka č. 9



Otázka č. 10: *Dle Vašeho názoru klienti za sociální služby neplatí, protože (na tuto otázku odpovídáte pouze v případě, odpověděl-la jste v otázce č. 9 : ne)*

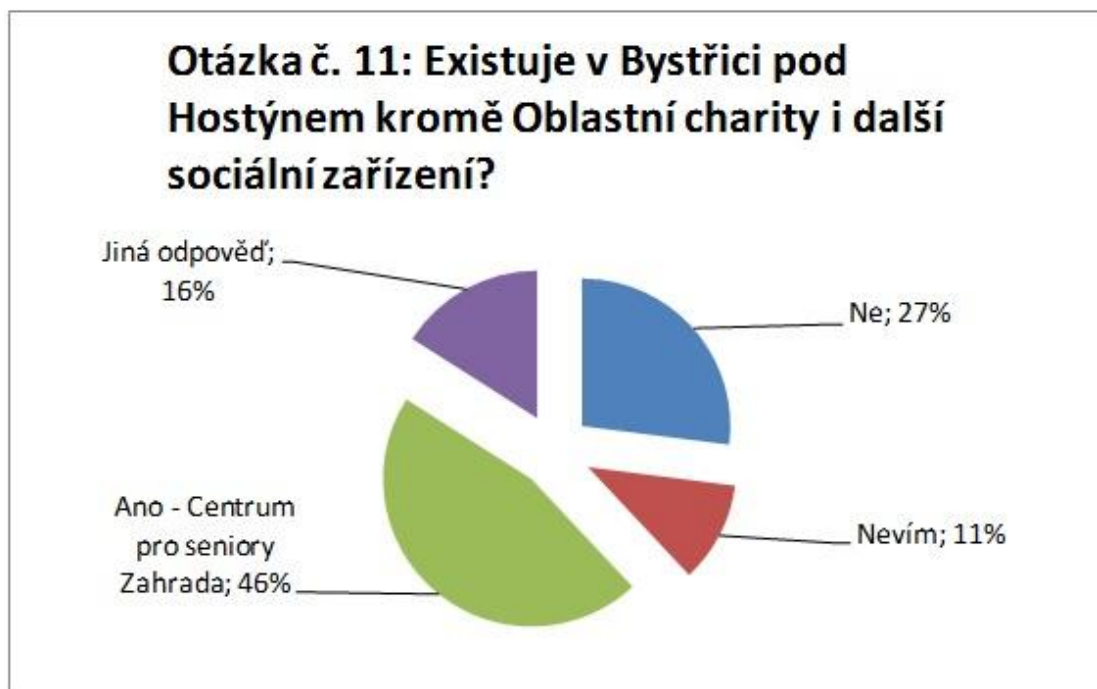
V otázce č. 9 odpovědělo celkově 5 respondentů, že se za služby neplatí. Z tohoto počtu se 1 respondent domnívá, že Charita má veškeré služby poskytovat zdarma. 4 respondenti odpověděli, že klienti mají služby zdarma dle zákona o sociálních službách.

Otázka č. 11: *Existuje v Bystřici pod Hostýnem kromě Oblastní charity i další sociální zařízení?*

28 respondentů odpovědělo, že v Bystřici p. H. neexistuje žádné další sociální zařízení a 11 osob odpovědělo, že neví.

64 respondentů odpovědělo na tuto otázku kladně. Z toho 47 osob uvedlo pobytové zařízení v Bystřici pod Hostýnem Centrum pro seniory Zahrada a 17 osob uvedlo zařízení, které buď nespadá pod sociální služby nebo se daná služba nenachází přímo v Bystřici pod Hostýnem tzn. 2 osoby uvedly Dům s pečovatelskou službou, 5 osob uvedlo DOZP Javorník ve Chvalčově, 4 osoby uvedly Denní stacionář pro seniory (toto zařízení spadá pod Oblastní charitu Bystřice pod Hostýnem), 4 osoby uvedly SOS Dětská vesnička Chvalčov a 2 osoby Domov mládeže.

Graf 10: Otázka č. 11



Otázka č. 12: *Domníváte se, že by v Bystřici pod Hostýnem měla být zřízena další sociální služba?*

72 respondentů se domnívá, že není potřeba zřídit další sociální službu. 11 respondentů odpovědělo, že neví či nikdy o tom neuvažovali.

19 respondentů odpovědělo kladně tzn. 15 respondentů by si přálo Odlehčovací službu, 1 Azylový dům, 1 Sociální službu pro rodiny, 1 Stacionář, 1 Dům s pečovatelskou službou.

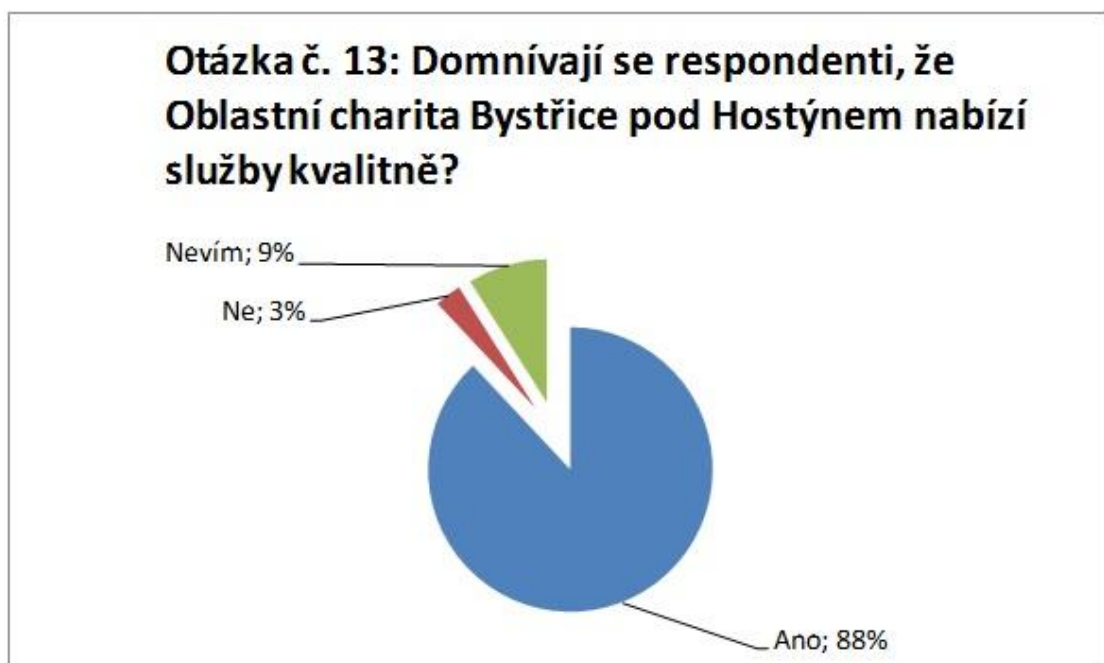
Graf 11: Otázka č. 12



Otázka č. 13: *Domníváte se, že Oblastní charita v Bystřici pod Hostýnem nabízí služby kvalitně?*

91 respondentů se domnívá, že Oblastní charita Bystřice p. H. nabízí služby kvalitně. 3 odpovědi v dotazníku byly ne a 9 osob (neví) nemůže posoudit.

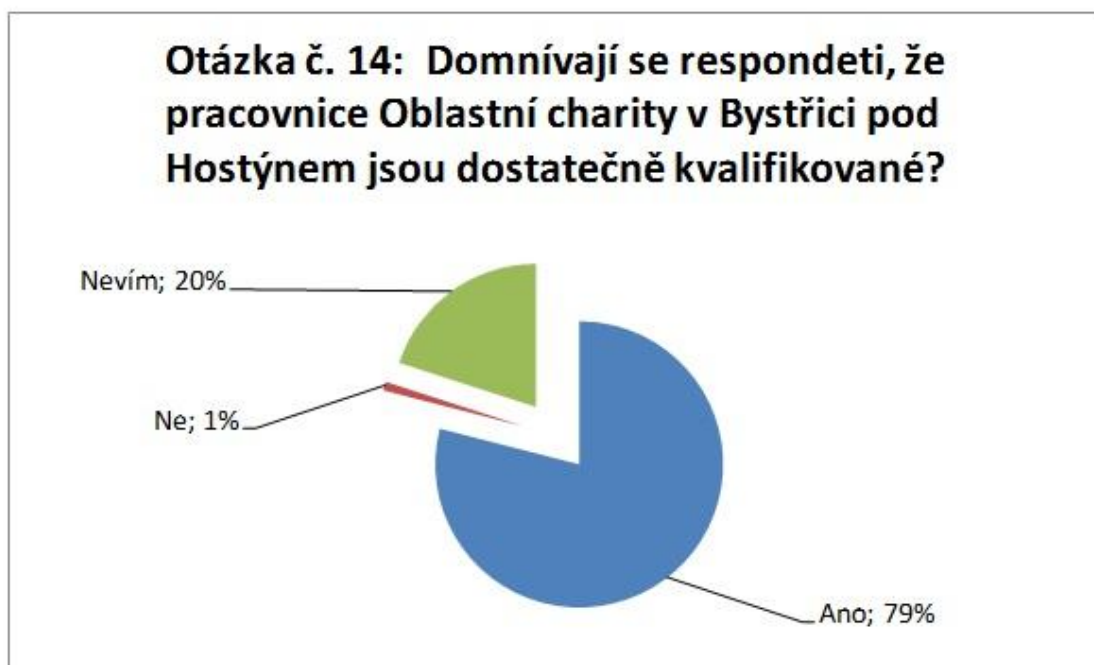
Graf 12: Otázka č. 13



Otázka č. 14: *Domníváte se, že pracovníci Oblastní charity v Bystřici pod Hostýnem jsou dostatečně kvalifikovaní?*

81 respondentů se domnívá, že pracovníci Oblastní charity B. p. H. jsou dostatečně kvalifikovaní, 21 respondentů nevědělo. 1 respondent odpověděl, že pracovníci nejsou dostatečně kvalifikovaní.

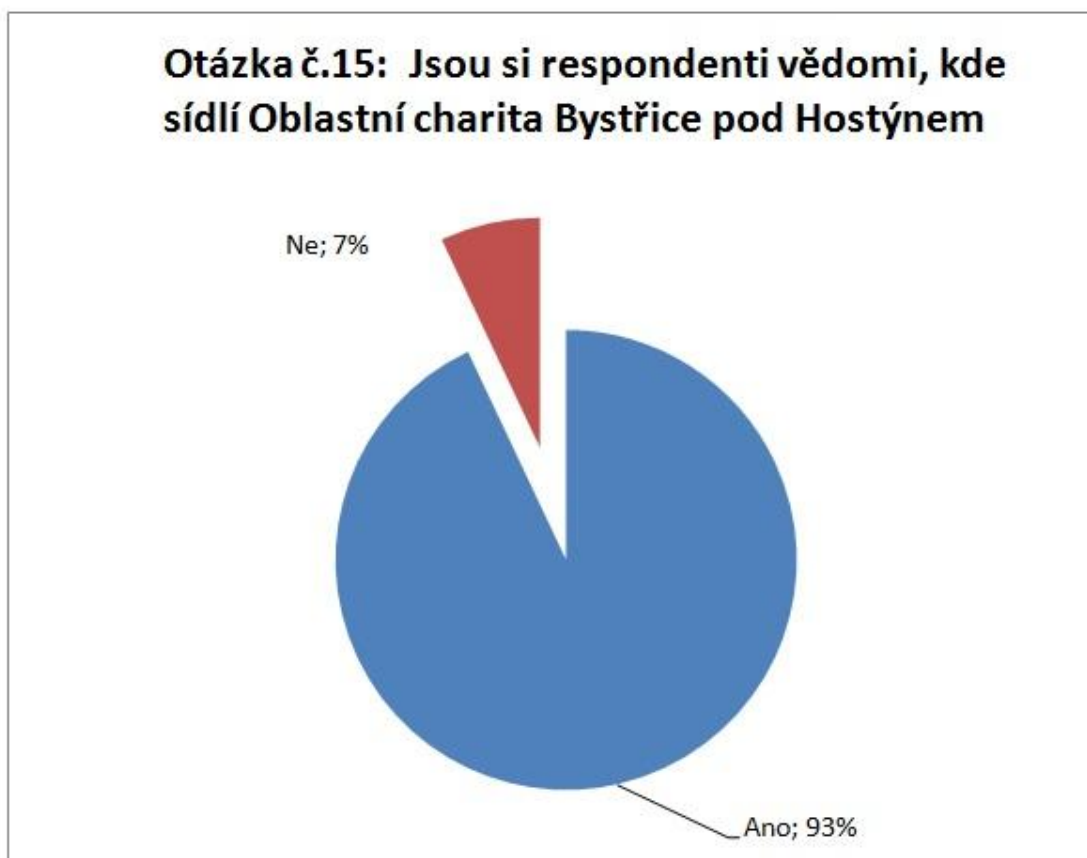
Graf 13: Otázka č. 14



Otázka č. 15: *Víte, kde sídlí Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem?*

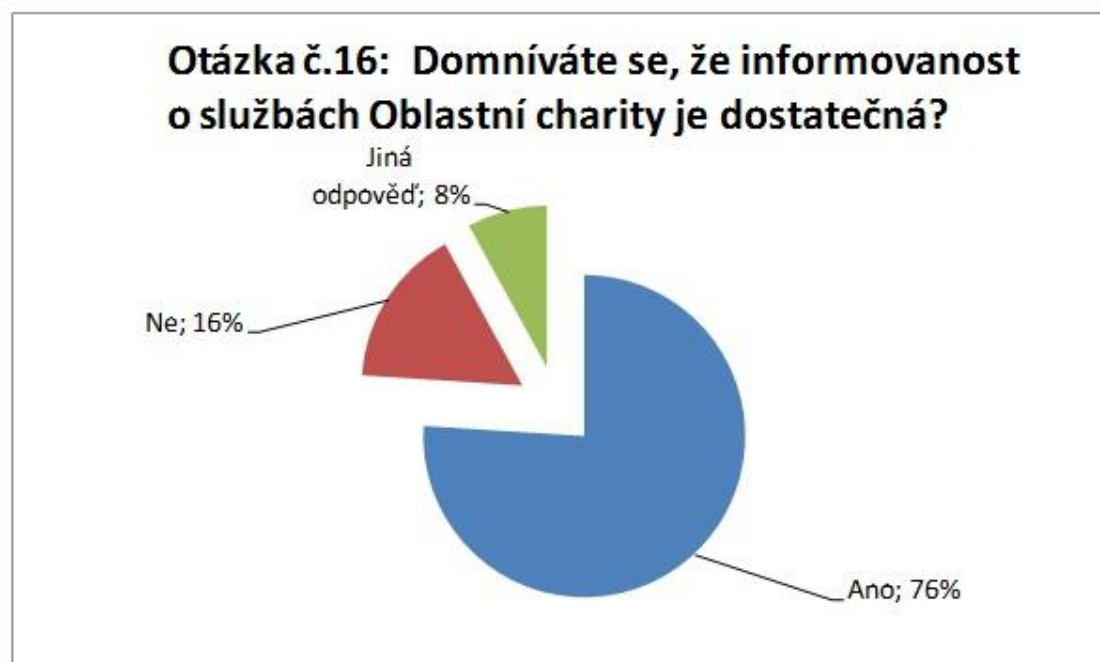
96 respondentů odpovědělo kladně. 7 respondentů nevědělo, kde má Oblastní charita v Bystřici pod Hostýnem sídlo.

Graf 14: Otázka č. 15



Otázka č. 16: *Domníváte se, že informovanost o službách Oblastní charity je dostatečná?*

77 respondentů se domnívá, že informovanost je dostatečná. 17 respondentů odpovědělo záporně. 8 respondentů nevědělo a 1 respondent uvedl, že by si přál, aby došlo k průběžnému informování např. v místním zpravodaji.

Graf 15: Otázka č. 16

3.5 Interpretace

Celá bakalářská práce byla zaměřena na zjištění, zda se klienti Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem i veřejnost domnívají, že Oblastní charita nabízí dostatečné množství sociálních služeb či by bylo zapotřebí zaregistrovat další sociální služby.

Prostřednictvím dotazníku byly zjištěny informace, které budou následně vyhodnoceny díky předem daným dílčím otázkám.

Na závěr bude předložen výsledek zjištění výzkumného cíle.

První dílčí otázka: Domnívají se respondenti, že v Bystřici pod Hostýnem chybí další sociální služba? Pro tuto první dílčí otázku byly vytvořeny v dotazníku otázky č. 12 a č. 11.

V otázce č. 12 uvedlo 70 % respondentů, že by neměla být zřízena další sociální služba. Pouze 19% respondentů by si přálo další sociální službu tzn. převážná část by chtěla v Bystřici pod Hostýnem Odlehčovací službu. Azylový dům a sociální službu pro rodiny uvedl vždy jeden respondent. Dva respondenti uvedli, že by si přáli Stacionář a Dům s pečovatelskou službou. Vzhledem k tomu, že Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem má již sociální službu Stacionář zaregistrovanou a Dům s pečovatelskou službou se přímo nachází kousek od centra v Bystřici pod Hostýnem, shledávám, že tyto dva respondenti nejsou dostatečně informováni o daných službách v tomto území.

Otázka č. 11 se zaměřovala, zda respondenti mají povědomí o dalším sociálním zařízení mimo sociálních služeb nabízející Oblastní charita v Bystřici pod Hostýnem. Pouze 46 % respondentů uvedlo pobytové zařízení Centrum pro seniory Zahrada. Toto sociální zařízení bylo otevřeno na podzim v r. 2012 v Bystřici pod Hostýnem. Vzhledem k tomu, že toto zařízení je v Bystřici pod Hostýnem nové a v médiích se toto zařízení často prezentovalo, se můžeme domnívat, proč 54 % respondentů uvedlo jinou odpověď.

28 respondentů nemělo tušení, že existuje kromě služeb Oblastní charity i další sociální zařízení. 11 respondentů odpovědělo, že vůbec neví což je menší počet osob dotázaných.

4 respondenti uvedli Dům s pečovatelskou službou a Domov mládeže. Domníváme se, že toto uvedené číslo není až tak velké abychom se nad ním měli pozastavit a nějakým způsobem vyvozovat závěry.

5 respondentů uvedlo DOZP Javorník a 4 respondenti SOS Dětská vesnička. Tyto dvě sociální zařízení se nachází ve Chvalčově, což je v blízkosti města Bystřice pod Hostýnem. Bohužel nespádají přímo pod Bystřici pod Hostýnem. Pouze z tohoto zjištění můžeme vyvozovat, že 9 respondentů si je vědomo dalších sociálních služeb ale ne v působnosti Bystřice pod Hostýnem.

Závěr první dílčí otázky: Z výsledků vyplývá, že není zapotřebí zaregistrovat další sociální službu (tuto skutečnost uvedlo 72 respondentů ze 103). Měli bychom se ale určitě zamyslet nad odpověďmi 15 respondentů (což je cca 15 %), kteří by chtěli v Bystřici pod Hostýnem Odlehčovací službu.

Druhá dílčí otázka: Domnívají se klienti i veřejnost, že služby Oblastní charity v Bystřici pod Hostýnem jsou kvalitně poskytovány? Pro tuto druhou dílčí otázku byly vytvořeny v dotazníku otázky č. 7, č. 8, č. 13 a č. 14.

Otázka č. 7 byla zaměřena na spokojenost respondentů se službami Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem. 50 % respondentů bylo spokojeno se službami. Pouze 14 % respondentů uvedlo nespokojenost. Zbylý počet respondentů se službami zatím nemělo žádné zkušenosti. Můžeme pouze z toho zjištění vydedukovat, že převážná většina je se službami spokojená.

V otázce č. 8 uvedlo celkově 14 respondentů, že zaslechli nespokojenost v jejich okolí se službami Oblastní charity. 76 respondentů ze 103 nezaznamenalo žádnou negativní reakci na tyto sociální služby. Z tohoto můžeme vyvodit závěr, že s poskytovanými službami je veřejnost či okolí spokojeno. 75% spokojenost respondentů považujeme za velmi pozitivní výsledek zjištění.

V otázce č. 13 byla zjištěna kvalita služeb dle domnění respondentů. 91 respondentů ze 103 uvedlo, že Oblastní charita nabízí služby kvalitně tzn. 88 % pozitivní výsledek. Pouze 3 % respondentů se negativně vyjádřilo a 9 % respondentů se k této otázce nevyjádřilo. Vzhledem k tomu, že 3 % je velmi nízké číslo, ze kterého nemůže vycházet. Z tohoto důvodu se pro nás stává prioritou pozitivní výsledek 88 %. Respondenti tímto chtěli poukázat, že služby Oblastní charity jsou kvalitně nabízeny.

Otázka č. 14 se zaměřila na zjištění kvalifikovanosti u pracovníků dle názoru respondentů. 79 % respondentů odpovědělo kladně. Toto číslo je dle našeho názoru dostatečně vysoké na to, aby ukázalo mínění respondentů o odbornosti pracovníků Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem. Byla-li by polovina odpovědí záporných, znamenalo by to, že by se tato nestátní nezisková organizace měla zamyslet nad odborností ale také přístupem pracovníků ke své práci. Výsledek zjištění ale vypovídá o velmi dobrém přístupu a jednání pracovníků. Musíme ale také poukázat na skutečnost, že 20 % respondentů na tuto otázku nedokázalo odpovědět.

Závěr druhé dílčí otázky: Ze všech otázek č. 7, č. 8, č. 13 a č. 14 nám vyplynulo, že služby Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem jsou poskytovány kvalitně. Tyto výsledky můžeme hodnotit jako velmi pozitivní.

Třetí dílčí otázka: Jsou klienti či veřejnost dostatečně informováni o nabídce služeb Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem? Pro tuto třetí dílčí otázku byly vytvořeny v dotazníku otázky č. 4, č. 5, č. 6, č. 15, č. 16.

Otázka č. 4 zjišťovala, zda respondenti mají již nějakou zkušenost se službami Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem. Zhruba 55 % respondentů uvedlo kladnou odpověď, zbylých 45 % respondentů nemělo zatím žádné zkušenosti se službami. Z tohoto zjištění můžeme pouze vyvodit, že získaný údaj nás informuje o počtu osob buď klientů či jejich rodinných příslušníků.

Otázka č. 5 se zaměřila, zda respondenti znají služby Oblastní charity. 95 % respondentů odpovědělo na tuto otázku kladně. Bohužel z této výpovědi nemůžeme určit, zda skutečně respondenti mají povědomí o jednotlivých službách. Z tohoto důvodu byla v dotazníku položena otázka č. 6 zaměřující se na zjištění informovanosti o nabídce jednotlivých služeb Oblastní charity.

V otázce č. 6 uvedli respondenti zajímavé odpovědi. 86 % zná Denní stacionář, 97 % Osobní asistenční službu, 91 % Charitní pečovatelskou službu a 74 % Charitní ošetrovatelskou službu. Všechny tyto služby jsou zaregistrované pod Oblastní charitou Bystřice pod Hostýnem. Z tohoto zjištění můžeme vyvodit závěr, že všechny čtyři služby mají z větší části respondenti v povědomí. Velmi zajímavým ukazatelem jsou další zjištěné údaje. 18 % respondentů uvedlo Odlehčovací služby, 2 % Azylový dům pro matky s dětmi a 10 % Kontaktní centra. Můžeme pouze poznamenat, že v Bystřici pod Hostýnem se ani jedna z těchto služeb nenachází. V tomto případě je otázka, proč tyto služby byly respondenty označeny v dotazníku.

Z výsledků **otázky č. 15** jsme zjistili, že 93 % respondentů jsou si vědomi, kde sídlí Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem. Tento ukazatel nám vypovídá, že veřejnost i klienti ví, kam se přesně mají obrátit, kdyby potřebovali zajistit služby od Oblastní charity.

V otázce č. 16 označilo 76 % respondentů, že Oblastní charita má dostatečnou informovanost o službách. 16 % odpovědělo záporně tj. cca 17 respondentů ze 103. I když toto číslo je velmi nízké, měli bychom se nad tímto údajem zamyslet. Určitě by bylo dobré provést anketu, kde bychom zjistili jakým prostředkem zvýšit informovanost o Oblastní charitě.

Závěr třetí dílčí otázky: Prostřednictvím otázek jsme zjistili, že 45 % respondentů nemělo zatím žádnou zkušenost se službami Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem. I přes tento vyšší údaj nám v následujících otázkách vyšli pozitivní výsledky. Respondenti si byli vědomi, jaké služby Oblastní charita nabízí, což také poukazuje graf č. 6. Dalším důležitým ukazatelem je informovanost o službách, která dle zjištěných výsledků vyšla 76 %. Z tohoto můžeme vyvodit závěr, že klienti ale zvláště veřejnost jsou dostatečně informováni o nabídce všech služeb Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem.

Čtvrtá dílčí otázka: Jsou si respondenti vědomi, že se za poskytované sociální služby Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem musí platit? Pro tuto čtvrtou dílčí otázku byly vytvořeny v dotazníku otázky č. 9, č. 10.

Otázka č. 9 se zaměřovala na zjištění u respondentů, zda klienti využívající sociální služby Oblastní charity musí za služby platit. 75 % respondentů uvedlo, že klienti za služby platí. Zákon o sociálních službách uvádí, že osoba využívající příslušnou sociální službu musí za tyto služby zaplatit. Klient si samozřejmě může zažádat o Příspěvek na péči. Na základě sociálního šetření a posudkového lékaře je buď příspěvek na péči osobě přiznán či zamítnut.

21 % respondentů nevědělo odpověď na tuto otázku. Tento údaj poukazuje na skutečnost, že tito respondenti zatím nezaslechli a ani se neinformovali na způsob platby za služby u Oblastní charity. Můžeme pouze poznamenat, že při jednání se zájemcem o službu je vždy doporučováno zažádat si o příspěvek na péči popřípadě je předáván i kontakt na sociální pracovníci Úřadu práce Bystřice pod Hostýnem.

4 % respondentů si byli jisti, že se za sociální služby u Oblastní charity neplatí. Na základě otázky č. 9 byla vytvořena také **otázka č. 10**, kde 4 respondenti uvedli, že klienti mají služby zdarma dle zákona o sociálních službách. Oblastní charita poskytuje zdarma pouze pečovatelskou službu osobám, kteří splňují podmínku dle §75 v zákoně o sociálních službách a to pouze poskytování základních činností, nejedná se o fakultativní činnost. Můžeme z toho vyvodit závěr, že 4 respondenti jsou informováni o možnosti využívat zdarma pečovatelskou službu. Pouze 1 respondent se domnívá, že charita má veškeré služby poskytovat zdarma. Toto bohužel nejde z důvodů financí. Aby Oblastní charita mohla provozovat svou činnost, musí dostat od státu dotace popřípadě získat finanční prostředky pro-

střednictvím sponzorských darů apod. Bez této finanční pomoci by Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem nemohla fungovat.

Závěr čtvrté dílčí otázky: Z výsledků u otázek č. 9 a č. 10 nám vyplynulo, že celkově 75 % respondentů jsou si vědomi placení za služby a 4 % respondentů mají povědomí o využívání sociálních služeb zdarma. Z toho zjištění můžeme vyvodit závěr, že respondenti jsou dostatečně informováni o platbách u Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem.

Výzkumný cíl – závěr: Prostřednictvím dotazníku a stanovených dílčích otázek jsme vyvodili závěr, že v Bystřici pod Hostýnem si větší část respondentů nepřeje zaregistrovat další sociální službu. Velmi důležitým ukazatelem se ale stalo zjištění, že menší část respondentů projevilo zájem o Odlehčovací služby. Můžeme se ale domnívat, proč respondenti uvedli v dotazníku tuto sociální službu. Jednou z variant je, že samotní respondenti se již ve svém životě setkali s možností využít pro svého rodinného příslušníka tuto možnost popřípadě o této sociální službě zaslechli či ji osobně využili. Domníváme se, že mnoho občanů o této sociální službě nemá ponětí a ani netuší, co Odlehčovací služby znamenají. Pro nás je důležitý závěr ten, že v současné době občané v Bystřici pod Hostýnem nemají zájem o další sociální službu.

3.6 Doporučení

Výsledkem celé bakalářské práce bylo zjištění, že respondenti nemají zájem o další sociální službu. Chtěli bychom i přes to poukázat na další skutečnosti, které se nám díky dotazníku ukázaly.

Vzhledem k tomu, že 15 respondentů projevilo zájem o Odlehčovací službu, doporučili bychom si tyto informace do budoucna ověřit prostřednictvím ankety či dotazníku. Z vlastní zkušenosti můžeme říct, že mnoho občanů se ocitne v situaci, kdy potřebuje na určitou dobu odjet a nemá nikoho, kdo by se celodenně postaral o jeho rodinného příslušníka. V horším případě ani netuší, na koho se mají obrátit či co v této situaci mají dělat. Mnohdy se stane, že se občané obrátí na Charitní pečovatelskou službu v Bystřici pod Hostýnem, která bohužel nezajistí celodenní dohled a péči.

Dalším důležitým zjištěním je pohled respondentů na informovanost o sociálních službách, které nabízí Oblastní charita v Bystřici pod Hostýnem. I když 16 % uvedlo nedosta-

tečnou informovanost, měli bychom se nad tímto také zamyslet. Oblastní charita každým rokem pořádá tzv. Den charity na náměstí v Bystřici pod Hostýnem, kde prezentuje své služby. Jsou předávány informační letáčky, upomínkové předměty a veškeré dotazy jsou veřejnosti zodpovídaný. Jednou měsíčně vychází článek v místním zpravodaji o činnosti Oblastní charity popřípadě i na webových stránkách jsou aktuální informace. Služby jsou také prezentovány prostřednictvím Dne otevřených dveří. Možná by se informovanost měla více rozšířit prostřednictvím medií.

ZÁVĚR

Téma bakalářské práce „Sociální služby poskytované Oblastní charitou Bystřice pod Hostýnem“ jsme si zvolili především z toho důvodu, protože máme vlastní zkušenosti s touto nestátní neziskovou organizací. Práci jsme chtěli zmapovat sociální služby, které by si občané Bystřice pod Hostýnem na tomto území přáli mít. Díky předloženému dotazníku mohli občané říct svůj názor a pohled na sociální služby v oblasti Bystřice pod Hostýnem.

Celá bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část.

V teoretické části je nastíněn pojem sociální služby a legislativní zakotvení sociálních služeb v České republice. Větší kapitola se věnuje přímo Oblastní charitě v Bystřici pod Hostýnem. V podkapitolách jsme nastínili jednotlivé služby této nestátní neziskové organizace. Zmínili jsme také další dobrovolnické aktivity, kterým se Oblastní charita v Bystřici pod Hostýnem věnuje.

V praktické části poukážeme na důvod zvolení tématu bakalářské práce. Zvolili jsme si cíl výzkumu, díky kterému jsme zjistili, zda veřejnost či klienti mají zájem o další sociální službu. Díky zjištěným výsledkům z dotazníků jsme mohli provést analýzu dat, a ze zjištěných informací vyhodnotit z každé dílčí otázky závěr. Na základě zjištěných dat jsme také v další podkapitole doporučili možnost dalšího postupu. Výsledky zjištění byly velmi zajímavé, zvláště když menší procento respondentů poukázalo na potřebu Odlehčovacích služeb.

Velmi nás také překvapilo, že větší část respondentů v otázce č. 11 nezná či nevedlo pobytové zařízení Centrum pro seniory Zahrada v Bystřici pod Hostýnem. Toto zařízení je velmi krátce otevřeno, můžeme říct zhruba na podzim loňského roku. Hodně klientů Oblastní charity se o toto zařízení zajímalo a v médiích byla velká prezentace. Z tohoto důvodu se také velmi zarážíme nad výsledkem zjištění u otázky č. 11. Můžeme také poukázat na skutečnost, že díky tomuto novému zařízení klesla z velké části kapacita klientů u Charitní pečovatelské služby. Větší část klientů bylo totiž umístěno do tohoto zařízení.

Celá bakalářská práce přinesla celkový náhled na situaci v Bystřici pod Hostýnem a názor klientů či veřejnosti. Určitě bychom se měli nad některými výsledky z dotazníku zamyslet a popřemýšlet nad zlepšením informovanosti o Oblastní charitě v Bystřici pod Hostýnem či zájmu menšiny o Odlehčovací služby.

Výsledky z dotazníku budou předloženy Oblastní charitě v Bystřici pod Hostýnem, která si na ně může udělat vlastní názor. Domníváme se, že práce byla velmi přínosná pro zmapování celkové situace v Bystřici pod Hostýnem.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BICKOVÁ, L., P. ČÁMSKÝ a H. FRANCOVÁ et al, 2010. *Pečovatelská služba v České republice*. Tábor: RUDI, s. 432. ISBN 978-80-904668-0-7.
- [2] ČÁMSKÝ, P., J. SEMBDNER a D. KRUTILOVÁ, 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, s. 263. ISBN 978-80-262-0027-7.
- [3] GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce*. Praha: Grada, s. 208. ISBN 978-80-247-3379-1.
- [4] HAUKE, Marcela, 2011. *Pečovatelská služba a individuální plánování*. Praha: Grada, s. 135. ISBN 978-80-247-3849-9.
- [5] CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, s. 265. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [6] KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ, 2008. *Sociální služby a příspěvek na péči*. Olomouc: Anag, s. 265. ISBN 978-80-7263-462-0.
- [7] MALÍKOVÁ, Eva, 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, s. 328. ISBN 978-80-247-3148-3.
- [8] MATOUŠEK, Oldřich et al, 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, s. 312. ISBN 80-7178-473-7.
- [9] MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, s. 288. ISBN 80-7178-549-0.
- [10] MATOUŠEK, O., P. KODYMOVÁ, J. KOLÁČKOVÁ eds, 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, s. 351. ISBN 978-80-7367-818-0.
- [11] MATOUŠEK, Oldřich et al, 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, s. 194. ISBN 978-80-262-0041-3.
- [12] MICHALÍK, Jan et al, 2007. *Metodika vzdělávání poradců uživatelů sociálních služeb*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, s. 114. ISBN 80-903657-2-8.

- [13] MICHALÍK, Jan et al, 2008. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. Praha: VCIKP, s. 142. ISBN 978-80-903658-2-7.
- [14] NOVOSAD, Libor, 2006. *Základy speciálního poradenství: struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním*. Vyd. 2. Praha: Portál, s. 159. ISBN 80-7367-174-3.
- [15] SEDLÁKOVÁ, Jaroslava, 2008. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*. Praha: Oeconomica, s. 76. ISBN 978-80-245-1392-8.
- [16] TOMEŠ, Igor et al, 2009. *Sociální správa: úvod do teorie a praxe*. Vyd. 2. Praha: Portál, s. 304. ISBN 978-807367-483-0.

Periodika:

- [1] ČESKO, 2012. *Sociální zabezpečení 2012: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: podle stavu k 23. 1. 2012*. Ostrava: Sagit. ÚZ, č. 879. ISBN 978-80-7208-900-0.
- [2] ČESKO, 2013. *Sociální zabezpečení 2013: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: podle stavu k 4. 2. 2013*. Ostrava: Sagit. ÚZ, č. 942. ISBN 978-80-7208-968-0.
- [3] *Kodex Charity Česká republika*, 2009. Olomouc: Arcidiecézní charita Olomouc.
- [4] OBLASTNÍ CHARITA BYSTŘICE POD HOSTÝNEM, [2003]. *Výroční zpráva za rok 2002*. Bystřice pod Hostýnem.
- [5] OBLASTNÍ CHARITA BYSTŘICE POD HOSTÝNEM, [2007]. *Výroční zpráva za rok 2006*. Bystřice pod Hostýnem.
- [6] OBLASTNÍ CHARITA BYSTŘICE POD HOSTÝNEM, [2008]. *Výroční zpráva za rok 2007*. Bystřice pod Hostýnem.
- [7] OBLASTNÍ CHARITA BYSTŘICE POD HOSTÝNEM, [2009]. *Výroční zpráva za rok 2008*. Bystřice pod Hostýnem.

[8] OBLASTNÍ CHARITA BYSTRŮICE POD HOSTÝNEM, [2011]. *Výroční zpráva za rok 2010*. Bystřice pod Hostýnem.

[9] OBLASTNÍ CHARITA BYSTRŮICE POD HOSTÝNEM, [2012]. *Výroční zpráva za rok 2011*. Bystřice pod Hostýnem.

Internetové zdroje:

[1] *Bílá kniha v sociálních službách: konzultační dokument* [online], 2003. Praha: MPSV, únor 2003. Dostupná z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf

[2] O sbírce, © 2013a. *Postní almužna* [online]. Charita Česká republika [cit. 2013-02-20]. Dostupné z: <http://www.postnialmuzna.cz/o-sbirce/>

[3] O Sbirce, © 2013b. *Tříkrálová sbírka* [online]. Charita Česká republika [cit. 2013-01-10]. Dostupné z: <http://www.trikralovasbirka.cz/o-sbirce/>

[4] STROJVUS, Rostislav, 2012. Startuje akce vánoční balíček pro Ukrajinu. In: *Arcidiecézní charita Olomouc* [online]. 1. 11. 2012 [cit. 2013-01-10]. Dostupné z: http://www.acho.caritas.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=858:startuje-akce-vanoni-baliek-pro-ukrajinu&catid=164:harp-ukrajina-aktuality&Itemid=196

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

DSS Denní stacionář pro seniory

CHOS Charitní ošetrovatelská služba

CHPS Charitní pečovatelská služba

OA Osobní asistence

OCH Oblastní charita

ZSS Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Otázka č. 1	36
Graf 2: Otázka č. 2	37
Graf 3: Otázka č. 3	38
Graf 4: Otázka č. 4	39
Graf 5: Otázka č. 5	40
Graf 6: Otázka č. 6	41
Graf 7: Otázka č. 7	42
Graf 8: Otázka č. 8	43
Graf 9: Otázka č. 9	44
Graf 10: Otázka č. 11	45
Graf 11: Otázka č. 12	46
Graf 12: Otázka č. 13	47
Graf 13: Otázka č. 14	48
Graf 14: Otázka č. 15	49
Graf 15: Otázka č. 16	50

SEZNAM PŘÍLOH

P I: Dotazník

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Dotazník

Vážení občané,

Jmenuju se Pavlína Hašová a jsem studentkou 3. ročníku Univerzity T. Batě ve Zlíně.

V současné době vypracovávám bakalářskou práci na téma „Sociální služby poskytované Oblastní charitou v Bystřici pod Hostýnem“.

Cílem mé práce je snaha zjistit, zda se občané domnívají, že služby poskytované Oblastní charitou jsou dostačující.

Tento dotazník je anonymní, nezjišťují se osobní údaje respondentů.

Získané odpovědi z dotazníku budou zpracovány pouze v rámci mé bakalářské práce.

Na otázky odpovídejte prosím zakroužkováním příslušné odpovědi, popřípadě dopište dle vlastního uvážení svůj názor.

Chtěla bych tímto také velmi poděkovat za Váš čas věnovaný vyplnění tohoto dotazníku.

Pavlína Hašová, DiS.

1. Jste: a) muž

b) Žena

2. Váš věk: (doplňte prosím)

3. V současné době: a) pobírám starobní důchod

b) jsem zaměstnán

c) jiná odpověď

4. Máte zkušenosti se službami Oblastní charity Bystřice pod Hostýnem?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Jiná odpověď.....

5. Znáte služby, které Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem nabízí?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

6. Které služby Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem dle Vašeho názoru nabízí?

(na tuto otázku odpovídáte pouze v případě, odpověděli jste v otázce č. 5: ano)

- a) Denní stacionář pro seniory
- b) Odlehčovací služby
- c) Osobní asistenční službu
- d) Azylový dům pro matky s dětmi
- e) Charitní pečovatelská služba
- f) Kontaktní centra
- g) Charitní ošetrovatelská služba

7. Využíváte-li či využíval-li jste služeb Oblastní charity, byl jste se službami spokojený?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Jiná odpověď

8. Zaslýchl-a jste někdy, že osoba ve Vašem okolí byla s poskytovanou službou Oblastní charity nespokojená?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

9. Myslíte si, že klienti využívající sociální služby Oblastní charity musí za služby platit?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

10. Dle Vašeho názoru klienti za sociální služby neplatí, protože :

(na tuto otázku odpovídáte pouze v případě, odpověděl-la jste v otázce č. 9 : ne)

- a) Charita má všechno poskytovat zdarma
- b) Klienti mají služby zdarma dle zákona o sociálních službách

11. Existuje v Bystřici pod Hostýnem kromě Oblastní charity i další sociální zařízení?

- a) Ano *(doplňte prosím druh sociální služby)*
- b) Ne
- c) Jiná odpověď

12. Domníváte se, že by v Bystřici pod Hostýnem měla být zřízena další sociální služba?

- a) Ano *(doplňte prosím druh sociální služby)*
- b) Ne
- c) Jiná odpověď

13. Domníváte se, že Oblastní charita v Bystřici pod Hostýnem nabízí služby kvalitně?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Jiná odpověď

14. Domníváte se, že pracovníci Oblastní charity v Bystřici pod Hostýnem jsou dostatečně kvalifikované?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

15. Víte, kde sídlí Oblastní charita Bystřice pod Hostýnem?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Jiná odpověď

16. Domníváte se, že informovanost o službách Oblastní charity je dostatečná?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Jiná odpověď