

Spokojenost uživatelů se službami nabízenými Vincentinem Šternberk, poskytovatelem sociálních služeb

Jiří Krňávek

Bakalářská práce
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jiří KRŇÁVEK**
Osobní číslo: **H08140**
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Spokojenost uživatelů se službami nabízenými
Vincentinem Šternberk, poskytovatelem sociálních
služeb**

Zásady pro vypracování:

Analýza literárních pramenů a zpracování teoretických východisek, pojmosloví
Příprava výzkumu, výběr a charakteristika výzkumného vzorku
Volba kvantitativních metod
Realizace předvýzkumu
Zpracování a vyhodnocení výsledků výzkumu
Přijetí odpovídajících závěrů
Doporučení pro praxi

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

PIPEKOVÁ, J. Osoby s mentálním postižením ve světle současných edukativních směrů. Brno: MSD, 2006. ISBN 80-86633-40-3

VÁGNEROVÁ, M. Psychopedie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-678-0

OPATŘILOVÁ, D. Metody práce u jedinců s těžkým postižením a více vadami. Brno: MU ISBN 80-210-3819-5

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

VALENTA, M., MULLER, O. Psychopedie: teoretické základy a metodika. Praha: Parta, 2003 ISBN 80-7320-039-2

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Michaela Jurtíková
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

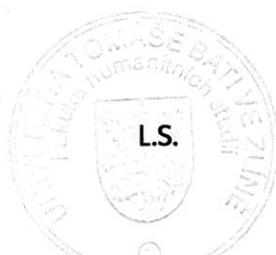
25. ledna 2011

Termín odevzdání bakalářské práce:

6. května 2011

Ve Zlíně dne 25. ledna 2011

prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

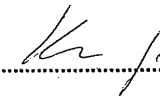
Beru na vědomí, že

- 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 obhajoby¹⁾;
- 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. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ 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 § 60³⁾ 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 6.5.2011

.....


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 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). *Odpirá-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

V této bakalářské práci se chci zabývat problematikou poskytování sociálních služeb, jeho kvalitou a to v zařízení, které poskytuje sociální služby pro naše mentálně postižené spoluobčany. Zařízení, ve kterém bych se chtěl touto problematikou zabývat a ve kterém v současné době pracuji, se jmenuje Vincentinum Šternberk. Toto zařízení poskytuje sociální služby pro mentálně postižené děti, muže, ženy a seniory.

V první části této práce popíšu cíle Vincentina, jeho historii, současnost a budoucnost. Budu se také zabývat kvalitou poskytovaných sociálních služeb a problematikou pobytových služeb. Popíšu co je to mentální postižení, co je příčinou jeho vzniku a jeho klasifikaci. Tato část práce je pojata spíše teoreticky.

Ve druhé části této práce, bych chtěl zjistit, pomocí dotazníkového šetření, jak jsou uživatelé tohoto zařízení spokojeni se službami, které jim Vincentinum Šternberk nabízí.

Klíčová slova: Vincentinum Šternberk, sociální služby, mentální retardace, pobytové služby

ABSTRACT

In this bachelor thesis, I want to address the issue of providing social services and the quality of the facility which provides social services for our mentally handicapped citizens. The facility, which I would like to address this issue and where I currently teach is called Vincentinum Šternberk. This facility provides social services for mentally handicapped children, men, women and seniors.

In the first part of this thesis I will describe the objectives of Vincentinum, its history, present and future. I will also deal with the quality of social services and the issue of residential services. I will describe what it is a mental disability, what is the cause of its creation and its classification. This part is rather conceived theory.

In the second part of this work, I want to find out through a questionnaire survey, how users are satisfied with the services which are offered by Vincentinum Šternberk.

Keywords: Vincentinum Sternberk, social services, mental retardation, residential services

Na tomto místě bych chtěl poděkovat Mgr. Michaele Jurtíkové za odborné vedení bakalářské práce. Dále bych chtěl poděkovat Mgr. Haně Mazalové za pomoc při výběru tématu bakalářské práce a cenným radám při vytváření dotazníku. Rovněž děkuji všem uživatelům Vincentina a jejich klíčovým pracovníkům za spolupráci při vyplňování dotazníku.

Motto:

Když je lidem dobře, není o čem diskutovat.

Jan Werich

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 PROBLEMATIKA MENTÁLNÍHO POSTIŽENÍ	12
1.1 POJEM A DEFINICE MENTÁLNÍ RETARDACE	12
1.2 HLAVNÍ DŮVODY VZNIKU MENTÁLNÍ RETARDACE	13
1.3 KLASIFIKACE MENTÁLNÍ RETARDACE.....	14
1.3.1 Klasifikace podle etiologie.....	14
1.3.2 Klasifikace symptomatologická	15
1.3.3 Klasifikace podle chování.....	15
1.4 STUPNĚ MENTÁLNÍ RETARDACE	15
1.4.1 Lehká mentální retardace	16
1.4.2 Středně těžká mentální retardace	16
1.4.3 Těžká mentální retardace.....	17
1.4.4 Hluboká mentální retardace	18
1.5 MENTÁLNĚ POSTIŽENÍ V OBDOBÍ RANÉM A PŘEDŠKOLNÍM VĚKU, ŠKOLNÍM VĚKU A DOSPĚLOSTI	18
1.5.1 Dítě s mentálním postižením v raném a předškolním věku.....	18
1.5.2 Dítě ve školním věku.....	19
1.5.3 Období dospělosti	19
1.5.4 Období stáří	19
1.6 VZDĚLÁVÁNÍ OSOB S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM.....	20
1.7 PRACOVNÍ UPLATNĚNÍ OSOB S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM	21
1.7.1 Chráněné dílny a podporované zaměstnávání	22
1.7.2 Chráněné dílny	22
1.7.3 Zaměstnávání mentálně postižených	22
2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	24
2.1 DEFINICE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	24
2.2 ZÁKLADNÍ ČLENĚNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	24
2.3 DRUHY A FORMY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	25
2.4 ZŘIZOVATELÉ, POSKYTOVATELÉ A UŽIVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	26
2.5 PRÁVA UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	26
2.6 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	27
2.6.1 Standard č. 15 – Zvyšování kvality sociální péče	28
2.7 POBYTOVÉ SLUŽBY.....	28
2.8 SOUČASNÁ ÚSTAVNÍ PÉČE	28
2.9 KATEGORIE ÚSTAVNÍCH ZAŘÍZENÍ.....	30
2.9.1 Domovy pro osoby se zdravotním postižením.....	30
3 VINCENTINUM ŠTERNBERK	31

3.1	HISTORIE VINCENTINA	31
3.2	VINCENTINUM V 50. A 60. LETECH 20. STOLETÍ	33
3.3	VINCENTINUM ŠTERNBERK – OD 80. LET 20. STOLETÍ AŽ PO SOUČASNOST	34
3.4	POSKYTOVANÉ SLUŽBY	36
3.5	ZÁSADY POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	37
3.5.1	Poskytovaná sociální služba není určena	37
3.5.2	Rozdělení cílových skupin podle věku	37
3.5.3	Rozdělení cílových skupin podle míry potřebné podpory a péče	37
3.6	VINCENTINUM A JEHO SOUČASNOST.....	38
3.7	TRANSFORMACE VINCENTINA	39
II	PRAKTICKÁ ČÁST.....	40
4	ZÁKLADNÍ INFORMACE O VÝZKUMU.....	41
4.1	HLAVNÍ CÍLE VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU	41
4.1.1	Dílčí cíle výzkumných problémů	42
4.2	METODIKA VÝZKUMU	42
4.2.1	Dotazník	43
4.2.2	Výzkumný vzorek	43
4.3	ORGANIZACE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	43
4.4	POPIS VÝZKUMU.....	44
4.5	HLAVNÍ VÝZKUM	44
4.6	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A JEJICH INTERPRETACE	78
4.6.1	Doporučení pro praxi	80
	ZÁVĚR	81
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	82
	SEZNAM OBRÁZKŮ	85
	SEZNAM TABULEK	86
	SEZNAM GRAF.....	88
	SEZNAM PŘÍLOH.....	90
	PŘÍLOHA PI: ORGANIZAČNÍ SCHÉMA PRAVOVNÍKŮ V ROCE 2010.....	91

ÚVOD

Mentálně postižení občané jsou nedílnou součástí naší společnosti. Většina našich mentálně postižených spoluobčanů žije v domovech pro osoby se zdravotním postižením. V těchto domovech je jim poskytována veškerá péče. Tato péče spočívá v tom, že jim zařízení poskytuje služby pobytové, zajišťuje uživatelům stravu, péči zdravotní, rehabilitační a terapeutickou. Zaměstnanci domova také pomáhají uživatelům s výběrem volnočasových aktivit. Protože v jednom takovém zařízení pracuji, zajímalo mě, jak jsou uživatelé s těmito službami, které jim toto zařízení poskytuje, spokojeni. Touto bakalářskou prací jsem chtěl také zjistit, jaká mají uživatelé přání a co by se dalo ještě zlepšit. Výsledky bakalářské práce můžou posloužit samotnému zařízení při zlepšování kvality poskytovaných služeb.

V teoretické části této bakalářské práce se nejprve budu zabývat historií, současností a plány do budoucna Vincentina Šternberk. Popíšu také jaké služby toto zařízení poskytuje a pro jakou cílovou skupinu je určeno. V dalších kapitolách teoretické části se budu s pomocí odborné literatury věnovat sociálním a pobytovým službám. V poslední kapitole se budu zabývat problematikou mentální retardace.

V praktické části této práce se pokusím zjistit, pomocí dotazníkového šetření, jak jsou uživatelé v tomto zařízení spokojeni s poskytovanými službami a co by se dalo v tomto směru zlepšit.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 PROBLEMATIKA MENTÁLNÍHO POSTIŽENÍ

V této kapitole bych chtěl s pomocí odborné literatury popsat problematiku mentálního postižení, vysvětlit základní pojmy. Vypsát klasifikaci mentální retardace dle etiologie a objasnit zvláštnosti osobnosti mentálně postiženého jedince.

1.1 Pojem a definice mentální retardace

Rozpoložení intelektuální úrovně u lidské populace vykazuje značnou variabilitu od nejčastější průměrné úrovně k případům značně převyšující průměr. Na druhé straně se ale setkáváme i s její úrovní nacházející se daleko pod průměrem. Osoby takto postižené, označujeme jako mentálně retardované, pro samotné postižení pak používáme termín, *mentální retardace*. Podle Kolouchové (In Franiok, Kysučan, 2002), je to termín užívaný v USA asi od 30 let minulého století. Byl zaveden Americkou společností pro mentální deficienci. Podle statických údajů se mentální retardace vyskytuje u 2,5 – 3% populace. (Franiok, Kysučan, 2002)

V ČR je nejznámější a nejvíce citovaná definice mentální retardace od Dolejšího (In Pipeková, 2006), která se snaží o syntézu všech hledisek. „*Mentální retardace je vývojová porucha integrace psychických funkcí různé hierarchie s variabilní ohraničeností a celkovou subnormální inteligencí, závislá na některých z těchto činitelů: na nedostatečích genetických vloh; na porušeném stavu anatomicko-fyziologické struktury a funkce mozku a jeho zrání; na nedostatečném nasytování základních psychických potřeb dítěte vlivem deprivace sensorické, emoční a kulturní; na deficitním učení; na zvláštnostech vývoje motivace, zejména negativních zkušenostech jedince po opakovaných stavech frustrace i stresu; na typologických zvláštnostech vývoje jedince.*“

Mentální retardace je souhrnné označení vrozeného defektu rozumových schopností. Postižení, je definováno jako neschopnost dosáhnout odpovídajícího stupně intelektového vývoje (méně než 70% normy), přestože byl takový jedinec přijatelným způsobem výchovně stimulován. Nízká úroveň inteligence bývá spojena se snížením či změnou dalších schopností a odlišnostmi ve struktuře osobnosti. V populaci se vyskytují přibližně 3% mentálně postižených lidí. (Vágnerová, 2004)

Hlavní znaky mentální retardace jsou:

- Nízká úroveň rozumových schopností, která se projevuje především nedostatečným rozvojem myšlení, omezenou schopností učení a následkem toho i obtížnější adaptací na běžné životní podmínky.
- Postižení je vrozené (na rozdíl od demence, která je získaným handicapem rozumových schopností).
- Postižení je trvalé, přestože je v závislosti na etiologii možné určité zlepšení. Horní hranice dosažitelného rozvoje takového člověka je dána jak závažností a příčinou defektu, tak individuálně specifickou přijatelností působení prostředí, tj. výchovných a terapeutických. (Vágnerová, 2004)

1.2 Hlavní důvody vzniku mentální retardace

Mentální retardace je jedním z projevů odchylky, resp. poruchy centrální nervové soustavy. Mentální retardace může být geneticky podmíněna. Velmi často dochází ke kombinaci příčin. Opatřilová (2005) uvádí nejzákladnější etiologické faktory:

- Infekce, intoxikace
- Indikace psychického charakteru
- Traumata nebo fyzikální faktory
- Vývojové poruchy
- Metabolické poruchy a nutriční činitelé
- Onemocnění CNS a smyslových orgánů
- Onemocnění mozku velkého rozsahu
- Poruchy v těhotenství
- Děti s nízkou porodní hmotností
- Vlivy prostředí
- Chromozomální abnormality
- Genetické vlivy

- Mechanická poškození
- Neznámé pre-, peri-, postnatální příčiny
- Kombinace příčin

1.3 Klasifikace mentální retardace

Každá odborná disciplína má snahu třídit své poznatky a zkušenosti. Výsledkem je vznik klasifikačních systémů.

1.3.1 Klasifikace podle etiologie

Většinou nemá mentální retardace jednu příčinu, ale vzniká součinností několika okolností. Mentální retardace může být vrozená nebo získaná. Příčinou mohou být vlivy:

- **endogenní** - dědičné, genetické
- **exogenní** – období prenatální, perinatální, postnatální

Podle Lečbycha(2008), příčiny, které vedou k mentální retardaci, mohou být různorodé. Zpravidla se jedná o:

1. variaci normální rozložení četnosti
2. genetické vlivy
3. prenatální poškození plodu
4. perinatální poškození dítěte
5. časně postnatální poškození dítěte

Zde je také důležité upozornit na to, že lékaři a vědci nejsou schopni určit příčiny mentální retardace až třetiny osob postižených mentální retardací.(Valenta, Müller, 2003)

1.3.2 Klasifikace symptomatologická

Tato klasifikace se zabývá typickými příznaky vzhledu, osobnostních rysů, somatických zvláštností a psychického vybavení mentálně postižených.

1.3.3 Klasifikace podle chování

- **eretický (neklidný) typ** - neklidný, prchlivý, vzruch a útlum se rychle střídají, špatně se soustředí.
- **torpidní (apatický) typ** - těžkopádný, zpomalené pohyby, tichý a klidný, automatické pohyby.
- **nevyhraněný typ** - vzruch a útlum bývají v rovnováze.

1.4 Stupně mentální retardace

V současné době se používá členění podle desáté revize MKN a v platnosti je od 1. 1. 1993. Stupně mentální retardace se měří stanovenými testy inteligence. Měření inteligence bývá doplněno různými škálami, které určují stupeň sociální adaptace v určitém prostředí. Intelektuální schopnosti se mohou v průběhu času měnit a i snížené hodnoty se pomocí rehabilitace a cvičení mohou zlepšovat.

Mentální retardace patří do oboru psychiatrie, proto má její označení písmeno F. Oddíl F70-79 je věnován celý mentální retardaci. Existuje také dodatkový kód od 0 do 9, který označuje poruchy chování.

- F70 lehká mentální retardace, IQ 50-69
- F71 středně těžká mentální retardace, IQ 35-49
- F72 těžká mentální retardace, IQ 20-34
- F73 hluboká mentální retardace IQ 0-19
- F78 jiná mentální retardace
- F79 nespecifikovaná mentální retardace

1.4.1 Lehká mentální retardace

Pokud nejde o kombinované postižení, bývá často stanovena až v předškolním věku, nebo dokonce až po nástupu do školy. Jemná i hrubá motorika jsou lehce opožděny, objevují se poruchy pohybové koordinace, během dospívání a dospělosti může dosáhnout normy. Při učení se projevuje snížená kapacita i nácvik běžných dovedností a návyků trvá mnohem delší dobu. Pozornost je povrchnější, krátkodobá, nestálá nebo ulpívá. Myšlení je velmi jednoduché, konkrétní, stereotypní, nesamostatné a nepřesné. Projevuje se neschopnost dosáhnout přiměřené úrovně rozvoje logického myšlení. Paměť je mechanická s individuální kapacitou. Vývoj řeči se opoždí, slovník je ochuzen o abstraktní pojmy. V řeči přetrvávají agramatismy, artikulace je neobratná, častá je dyslalie. V mnoha případech mají děti zafixované řečové stereotypy. Děti se vzdělávají ve speciálních školských zařízeních a to v základní škole praktické nebo speciální. Zvládnou vyučení v jednoduchých učebních oborech nebo zácvik na jednoduché pracovní činnosti v praktické škole. V oblasti emocionální je patrná citová nezralost. Emocionální oblast je závislá na temperamentu, některé děti se jeví jako zakřiknuté, plačtivé, jiné naopak jako velmi upovídané a sebevědomé. V předškolním a školním věku se projevuje citová labilita impulsivnosti, úzkostnosti a zvýšenou sugestibilitou. Výchovné působení a rodinné prostředí mají velký význam pro socializaci. Emoční a sociální zralost spolu s rysy osobnosti významně ovlivňují jejich schopnost uplatnění ve společnosti. V sociokulturním kontextu, kde se klade malý důraz na teoretické znalosti, nemusí mít osoba s lehkou mentální retardací žádné vážnější problémy. Obtížně se však přizpůsobuje kulturním tradicím, normám a očekáváním, není schopna vyrovnat se s požadavky manželství či výchovy dětí, nedokáže samostatně řešit problémy plynoucí z nezávislého života, jako jsou získání a udržení si odpovídajícího zaměstnání, zajištění úrovně bydlení, zdravotní péče. Lehká mentální retardace se vyskytuje asi u 2,5 % populace. (Pipeková, 2006)

1.4.2 Středně těžká mentální retardace

Raný psychomotorický vývoj je velmi opožděn, v šesti až sedmi letech dosahují úrovně maximálně tříletého dítěte. Vývoj jemné a hrubé motoriky je zpomalen, trvale zůstává celková neohrabanost, nekoordinovanost pohybů a neschopnost úkonů. Samostatnost v sebeobsluze je mnohdy částečná a někteří jedinci potřebují pomoc a dohled po celý život.

Rozvoj myšlení a řeči je výrazně opožděn, což přetrvává až do dospělosti. Omezení psychických procesů je provázeno často epilepsií, neurologickými a tělesnými potížemi. Učení je omezené, mechanické a trvá velmi dlouhou dobu. Myšlení je stereotypní, nepřesné, ulpívající na nepodstatných, ale nápadných detailech. Paměť je mechanická a má malou kapacitu. Řeč je opožděná ve vývoji, agramatická, dyslálie přetrvává do dospělosti. Je velmi jednoduchá nebo zůstává pouze při nonverbální komunikaci s porozuměním jednoduchým verbálním instrukcím.

Speciální vzdělávací programy mohou poskytnout příležitost k rozvíjení omezeného potenciálu a získání základních vědomostí a dovedností. Pokroky ve školním vzdělávání jsou limitované, někteří žáci si osvojí základy čtení, psaní a počítání. Důraz je kladen na zdokonalování sebeobsluhy a jednoduchých praktických činností. Zpravidla bývají plně mobilní a fyzicky aktivní. Většina z nich prokazuje vývoj schopností k navazování kontaktů, ke komunikaci s druhými a podílí se na jednoduchých sociálních aktivitách. Pracovní zařazení je možné často pouze pod dohledem v chráněných dílnách a na chráněných pracovištích. Nejsou schopni úspěšně a samostatně řešit náročnější situace. U některých je nutno provést zbavení svépravnosti nebo omezení v právních úkonech. Velké procento této skupiny postižených je umístěováno do domovů pro postižené. Výskyt v populaci mentálně retardovaných je asi 12 %.(Švarcová, 2006)

1.4.3 Těžká mentální retardace

Většina jedinců této kategorie trpí značným stupněm motoriky nebo jinými přidruženými defekty, které prokazují přítomnost poškození či vadného vývoje centrální nervové soustavy. Dlouhodobým tréninkem si může jedinec osvojit základní hygienické návyky a částečně i jiné činnosti týkající se sebeobsluhy, někteří však nejsou schopni udržet tělesnou čistotu ani v dospělosti. Značné omezení psychických procesů, nápadnosti v koncentraci pozornosti, minimální je rozvoj komunikativních dovedností. Řeč bývá omezena na jednotlivá slova nebo skřeky, často je nevytvořena. Typická je nestálost nálad a impulzivnost. Poznává blízké osoby. Při soustavné výchovné péči jsou schopni vykonávat některé jednoduché úkony, bývají celoživotně závislí na péči jiných osob. Možnosti výchovy a vzdělávání a těchto osob jsou značně omezené. Tvoří 7 % z celkového počtu osob s mentální retardací.(Pipeková, 2006)

1.4.4 Hluboká mentální retardace

Ve většině případů jde o kombinované postižení. Poznávací schopnosti takto postiženého člověka se téměř nerozvíjejí, lidé postižení hlubokou mentální retardací jsou schopni maximálně rozlišovat známé a neznámé podněty a reagovat na ně s radostí anebo podrážděně. Nevytváří si základ řeči a jsou úplně závislí na pomoci jiných lidí a často bývají umisťováni do domovů pro zdravotně postižené. (Vágnerová, 2004)

1.5 Mentálně postižení v období raném a předškolním věku, školním věku a dospělosti

V této kapitole se zaměřím na charakteristické rysy mentálně retardovaných různých vývojových období.

1.5.1 Dítě s mentálním postižením v raném a předškolním věku

Zde uvedu úroveň adaptivního chování u osob s mentálním postižením podle Sattler (In Černá a kol., 2009)

- Lehká mentální retardace – běžný vývoj sociálních a komunikačních dovedností, minimální postižení v senzomotorické oblasti, dítě bývá v tomto věku zřídka odlišeno od ostatních.
- Střední mentální retardace – dítě používá řeč nebo se učí komunikovat, setkáváme se však se slabým sociálním uvědoměním, s opožděním v motorickém vývoji a s potřebou výcviky v oblasti sebeobsluhy.
- Těžká mentální retardace – chabý motorický vývoj, minimální použití řeči, výrazné problémy v oblasti sebeobsluhy, dítě používá pár slov nebo nemá žádné komunikační dovednosti.
- Hluboká mentální retardace – rozsáhlé postižení, minimální kapacita pro fungování v senzomotorických oblastech, potřebuje celoživotní péči.

1.5.2 Dítě ve školním věku

Pro přehlednost zde opět uvedu úrovně adaptivního chování podle Sattler (In Černá a kol., 2009)

- Lehká mentální retardace – ke konci svých –nácti let si osvojí akademické schopnosti na úrovni šestého ročníku základní školy. Obecně řečeno si neosvojí předměty druhého stupně základní školy a školy střední. Potřebuje speciálně pedagogický přístup, a to zvláště na úrovni středoškolského vzdělávání.
- Střední mentální retardace – ke konci svých –nácti let si osvojí funkční akademické dovednosti na úrovni čtvrté třídy základní školy, je-li mu/jí poskytnuto speciální vzdělání.
- Těžká mentální retardace – naučí se mluvit či komunikovat. Osvojí si základní sebeobslužné dovednosti. Neosvojí si akademické funkční dovednosti.
- Hluboká mentální retardace – částečný vývoj v oblasti motoriky. Nemá užitek z výcviku v oblasti sebeobslužných dovedností. Potřebuje totální péči.

1.5.3 Období dospělosti

Dospělé osoby postižené mentální retardací mají osobnostní specifika poškozeny především v oblasti poznávacích funkcí a následně proto mají svébytné osobnostní vlastnosti.(nezralost, infantilita).

Mají především snížené schopnosti zobecňování, rozlišování a slovní pojmenování jakéhokoliv jevu narušují možnosti využití minulé zkušenosti při každodenním setkávání se společenskou realitou. Právě proto dospělý člověk s mentální retardací má nižší způsobilost řešit běžné sociální situace. (Müller, 2006)

1.5.4 Období stáří

Ve srovnání s ostatní populací se pokles psychického a fyzického potenciálu se dostavuje rychleji asi o 5 až 10 let. S přibývajícími lety může kvalitu života mentálně postižených seniorů ovlivnit i narůstající kombinace vad anebo nárůst různých duševních poruch. Ve stáří dochází ke změně podoby, průběhu a vývoje postižení a následně také ke změně potřeb mentálně postižených.

1.6 Vzdělávání osob s mentálním postižením

V dubnu 1999 schválila vláda České republiky hlavní cíle vzdělávací politiky. Na základě tohoto usnesení vznikl dokument, který se jmenuje Národní program rozvoje vzdělávání v České republice, tzv. Bílá kniha. Část tohoto dokumentu je věnována vzdělávání osob zdravotně a sociálně znevýhodněných, osob se speciálními vzdělávacími potřebami. Změnil se pohled na žáky se speciálními vzdělávacími potřebami a byla pro ně vytvořena, nabídka alternativních vzdělávacích programů a umožněna integrace do běžného vzdělávacího procesu.

Při vzdělávání dětí se speciálními vzdělávacími potřebami si stát stanovil několik úkolů podle Národního programu rozvoje vzdělávání v ČR

- zajistit maximální autonomii rozhodování rodičů všech dětí se speciálními vzdělávacími potřebami o formě jejich vzdělávání při zachování kvality všech existujících forem vzdělávání
- zásadně změnit tradiční koncept vzdělávání, přizpůsobit jeho obsah, formu a metody potřebám dětí a žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a sjednávat pro tuto změnu širokou společenskou podporu (součástí koncepce vzdělávání je i změna i vztahu k rodičům těchto žáků jako k rovnocenným partnerům a jejich aktivizace)
- podporovat trend integrace do běžných škol tam, kde si rodiče přejí a škola dokáže zajistit podmínky a splnit kritéria
- transformovat zvláštní školy na základní školy se speciálními vzdělávacími potřebami
- posílit roli poradenského týmu, který by měl spoluvytvářet potřebné podmínky poradenství pro vzdělávání dětí se speciálními vzdělávacími potřebami (poradenství ve školství musí mimo jiné směřovat k podpoře integrace dětí se zdravotním postižením do běžných typů škol a k tvorbě inklusivního prostředí ve třídách a školách)
- zajistit vzdělávání kategorie dětí s velmi těžkým stupněm postižení, která byla v minulosti ze vzdělávání vyloučena aktem osvobození od povinné školní docházky
- rozšířit péči o dítě z původních 3 let na dobu limitovanou jeho narozením, poskytování rané péče. (<http://www.msmt.cz/bila-kniha/narodni-program-rozvoje-vzdelavani-v-ceske-republice-bila-kniha-2001>) [cit. 24. 4. 2011]

1.7 Pracovní uplatnění osob s mentálním postižením

Jedna z nejzávažnějších otázek týkajících se osob s mentálním postižením je problematika jejich zaměstnávání. Uplatnění osob s mentálním postižením na pracovním trhu ovlivňuje jejich situaci z několika hledisek. Nejde jen o ekonomickou situaci, sociální statut, ale také o vlastní seberealizaci. Práce je řazena k základním potřebám jedince a tato potřeba musí být saturována, jinak může vést k frustraci. Práce je charakteristickým atributem dospělosti a samostatnosti každého člověka, bez ohledu na to, jestli se jedná o člověka zdravého nebo zdravotně postiženého. (Pipeková, 2006).

Význam práce pro člověka můžeme shrnout do několika bodů:

- Ekonomická nezávislost a s tím spojený životní standart
- Ovlivňuje sebeurčení člověka a jeho seberealizaci
- Pokud je postižený člověk zaměstnaný, pozitivně ovlivňuje postoje společnosti ke zdravotně postiženým
- Pracovní prostředí vytváří sociální interakce mezi postiženým a jeho okolím
- Práce se nás učí rozvíjet dovednosti a intelektové schopnosti
- Pomáhá se postiženým zbavit dlouhodobé závislosti na okolí

Samotná práce a peníze, které za dobře odvedenou práci dostaneme a také možnosti, které získáváme, velice ovlivňují naše sebevědomí, postavení ve společnosti, svobodu a volnost na úrovni ekonomické a sociální. Pokud poskytneme práci člověku s mentálním postižením práci, přiznáme jim tímto určité sociální postavení a rámci rodiny a společnosti. Člověk, který pracuje má mnohem větší šanci stát se soběstačným a může vést život, bez toho, aby byl na někom závislý. Osoby s mentálním postižením středního a těžšího stupně nejčastěji pracují pod dohledem, pracují tedy na chráněných pracovištích. Jedna z dalších možností je podporované zaměstnávání. Právě v těchto zaměstnáních se mohou mentálně postižení občané realizovat. Práce se může stát i vhodným prostředkem k rozvoji celé osobnosti postiženého, ale také k sociální integraci a v neposlední řadě může působit jako léčebná rehabilitace. Dospělí jedinci by měli mít dobrý pocit a uspokojení z toho, že jsou užiteční společnosti. Specifickou formou práce pro mentálně postižené jsou chráněná povolání a chráněná pracoviště. Cílem těchto pracovišť je zácvik osob a to i s těžším postižením, aby mohli vykonávat některé méně náročné profese. Většinou se jedná o profese, které trpí nedostatkem pracovníků, jedná se např. o drobné práce v kuchyni, prádelně nebo na zahradě.

1.7.1 Chráněné dílny a podporované zaměstnávání

Pro pracovní uplatnění osob s mentálním postižením existují chráněné dílny nebo dílny zřízené ve stacionářích. Je zde poskytována zvýšená ochrana a režim práce je přizpůsoben celkovému zdravotnímu stavu pracujícího jedince. Práce dodává sebedůvěru, pocit potřeby a užitečnosti, vede k celkovému osobnímu uspokojení a splnění jedné ze základních potřeb člověka.

1.7.2 Chráněné dílny

Podle definice MPSV ČR jsou chráněné dílny specifické pracoviště pro občany, kteří mají ztíženou možnost, případně se vůbec uplatnit na trhu práce. Poskytují jim pracovní a společenské uplatnění formou pracovní činnosti. Tito lidé mohou v chráněné dílně získat stabilní zaměstnání odpovídající jejich možnostem, schopnostem a zdravotnímu stavu a vytvářet tak hodnoty jako většina běžné populace. Chráněná dílna je definována jako pracoviště zaměstnavatele, které je vymezeno na základě dohody s úřadem práce a je přizpůsobeno pro zaměstnání osob se zdravotním postižením. V chráněné dílně musí být v průměrném ročním přepočteném počtu zaměstnáno nejméně 60% těchto zaměstnanců. Chráněná pracovní dílna musí být provozována nejméně 2 roky ode dne sjednaného v dohodě. Na vytvoření a provoz chráněné dílny přispívá úřad práce zaměstnavateli příspěvek. V chráněných dílnách se s klienty postupuje podle individuálních plánů. Pro každého z nich se hledá nejvhodnější uplatnění podle jeho schopnosti, dovednosti a zdravotního stavu. Snahou je také rozvinout u zaměstnanců samostatné jednání a zodpovědnost při práci na pracovišti a také schopnost spolupráce s ostatními klienty. Provoz chráněných dílen je upraven podle zdravotního stavu klientů, a také zohledněním individuálního přístupu. Chráněné dílny slouží k tréninku pracovních dovedností, pracovního režimu a práci v kolektivu. (Krejčířová, 2005)

1.7.3 Zaměstnávání mentálně postižených

Smyslem podporovaného zaměstnávání je vyrovnávání příležitostí pro pracovní uplatnění lidí se ztíženým přístupem na otevřený trh práce v důsledku zdravotního postižení. Cílem je získání a zachování si vhodného zaměstnání a zvýšení míry samostatnosti uživatelů podporovaného zaměstnávání. (Krejčířová, 2005).

Služba podporovaného zaměstnávání je orientována na konkrétního uživatele a na konkrétní pracovní místo. Celou službu zprostředkovává vyškolený pracovní tým, který je připravený

pomoci zaměstnanci ve všech potřebných oblastech. Sleduje nejen získání, ale také udržení si zaměstnání. U podporovaného zaměstnání probíhá trénink pracovních dovedností přímo na místě zaměstnavatele a uživatel podporovaného zaměstnávání se přizpůsobuje a vzdělává přesně tam, kde od něj zaměstnavatel očekává pracovní výkon. Typy zaměstnání, které se osvědčily u klientů podporovaného zaměstnání s mentálním handicapem, jsou ponejvíce spojené s úpravou a čištěním, tříděním zboží, úklidovými pracemi a podobně. I přes zájem lidí s mentálním postižením pracovat podaří se najít práci pouze několika klientům. Zaměstnavatelé s více jak 25 zaměstnanci jsou sice povinni zaměstnat osobu se zdravotním postižením, ale v praxi se tak neděje. Program podporované zaměstnávání usiluje o plnohodnotnou integraci člověka s mentální retardací na trhu práce, která zahrnuje pracovní i společenské začlenění. (Pipeková, 2006)

Klíčové znaky podporovaného zaměstnávání:

- Aktivní přístup uživatele programu podporovaného zaměstnávání

Uživatel není pasivním příjemcem služeb, ale sám se rozhoduje o své pracovní kariéře

- Okamžité umístění na pracovní místo a trénink uživatele na pracovišti
- Zaměstnávání v běžném pracovním prostředí
- Průběžná podpora

V České republice se službám podporovaného zaměstnávání nejvíce věnují nestátní neziskové organizace. Mezi organizacemi založenými ve prospěch osob s mentálním postižením má v ČR nejdelší tradici Sdružení pro pomoc mentálně postiženým (SPMP), která má své jednotlivé místní organizace v mnoho městech ČR. Snaží se prosazovat zájmy osob s mentálním postižením a jejich rodin ve státní politice a legislativě, iniciuje a podporuje vznik škol a dalších zařízení.

2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

V této části bakalářské práce popíšu účel a definici sociálních služeb, základní členění sociálních služeb, druhy sociálních služeb. Chtěl bych se také zabývat tím, kdo sociální službu zřizuje, poskytuje a užívá.

2.1 Definice sociálních služeb

„Sociální služby se částečně překrývají s širší kategorií veřejných služeb. Veřejné služby jsou služby poskytované v zájmu společnosti. Na rozdíl od služeb komerčních jsou financovány z veřejných rozpočtů, jsou podrobněji definovány legislativou než jiné služby a díky tomu jsou více závislé na politickém rozhodování státu, krajů a obcí. Sociální služba však může být poskytována i jako služba komerční, a to na základě obchodního kontraktu mezi poskytovatelem a uživatelem.“ (Matoušek, 2007, s. 9)

V zahraniční literatuře se setkáváme s pojmem humanitní služba. V těchto službách pracují lidé, kteří se věnují poskytování sociální služby profesionálně nebo jako dobrovolníci. Pojem humanitní služby je široký a zahrnuje kompletní služby vzdělávací, zdravotnické a dokonce i služby administrativní. V naší zemi se humanitní službou myslí přímá materiální pomoc lidem a akutní nouzi. (Matoušek, 2007)

Sociální služby jsou tedy poskytovány lidem, jež jsou společensky znevýhodněni a jejich základním cílem je zlepšit kvalitu jejich života. Mezi další cíle sociální služby patří také tyto lidi začlenit do společnosti nebo společnost chránit před riziky, které mohou tyto lidi páchat. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak i jeho rodinu, skupinu do které patří, případně zájmy širšího společenství. (Matoušek, 2007)

2.2 Základní členění sociálních služeb

Sociální služby jsou poskytovány mnoha způsoby, a proto se dělí podle různých kritérií, např. podle zřizovatele nebo způsobu financování. Z hlediska funkce služeb je důležité s jakým cílem nebo jakým způsobem jsou poskytovány. Podle Bednáře, (in Baštecká, ed, 2009), rozeznáváme tyto sociální služby:

- sociální služby preventivní, terapeutické a rehabilitační nebo intervenční a pečovatelské;

- služby poskytované v bytě či jinde v terénu, ve středisku (centru) s provozem denním anebo týdenním, v domově (rezidenčně v ústavu);
- službu poskytnutím informace (ale také potřebných věcí, např. protetických pomůcek), zastupováním (někoho před úřady), úkonem (např. dovozem jídla, úklid) atp.;
- péči po určitou dobu (např. o děti v denním centru) nebo trvalou péči v rezidenčním zařízení.

2.3 Druhy a formy sociálních služeb

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozlišujeme druhy a formy sociálních služeb.

Druhy sociálních služeb jak je uvádí Bednář (in Baštecká, ed, 2009)

- **sociální poradenství** = sdělování skutečností, které rozšiřuje možnosti uživatele rozhodovat o věcech souvisejících s jeho nastávající situací;
- **služby sociální péče**, pomáhají zajistit osobám fyzickou a psychickou soběstačnost s cílem co největšího zapojení do běžného života, např. služby osobní asistence, pečovatelská služba, ale také denní a týdenní stacionáře či domovy pro osoby se zdravotní m postížením, případně seniory;
- **služby sociální prevence** se snaží zabránit sociálnímu vyloučení a chrání před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů, např. krizová telefonická pomoc, azylové domy, nízkoprahová centra(centra, kam může člověk přijít bez jakýkoliv překážek – anonymně a zcela zdarma);

Sociální služby jsou poskytovány ve třech formách a to ve formě pobytové, ambulantní a terénní. **Pobytová forma** je poskytována s ubytováním v zařízeních sociální péče. **Ambulantní forma** je když, osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí poskytované služby není ubytování. **Terénní forma**, služba je poskytována lidem v jejich sociálním prostředí.

2.4 Zřizovatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb

Zařízení, které poskytují sociální služby, mohou zřizovat v České republice obce, kraje a Ministerstvo práce a sociálních věcí. Zřizovatelem a poskytovatelem sociální služby mohou být v ČR také nestátní neziskové organizace. Dalším druhem nestátního neziskového subjektu jsou nadace. Poskytovateli sociální služby mohou být také fyzické osoby.

Ten kdo využívá sociální služby, toho označujeme jako uživatele nebo klienta.

2.5 Práva uživatelů sociálních služeb

Při poskytování pobytové sociální služby je jednou ze základních činností, „*pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*“. Pro kvalitní poskytování služby je nezbytné, aby zaměstnanci znali dobře práva uživatele a rozuměli právní úpravě, která se jich týká. (Sobek a kol., 2007, s. 27)

Hlavním úkolem sociálních služeb je podporovat a naplňovat práva uživatelů v rámci zařízení i mimo ně. Základní lidská práva nemohou být omezeny z důvodu pobytu v zařízení. Sociální služba musí být koncipována tak, aby v rámci jejího poskytování nebyla porušena práva uživatelů. Důvodem omezování nemůže být např. nedostatečné zajištění po stránce materiální, technické, personální nebo odborné. Práva uživatelů nemohou být omezena ani v zájmu uživatele sociálních služeb např. z důvodu bezpečnosti, ochrany zdraví zdravé životasprávy apod. Bezpečnost a ochrana zdraví musí být zajištěny jinými postupy, než je zásah do práv uživatelů. Základní lidská práva mohou být omezena pouze zákonem. Důvodem omezení nemůže být např. rozhodnutí ředitele zařízení, které provozuje sociální služby, dále ani vnitřní řády a směrnice, odborné posudky apod. (Sobek a kol., 2007)

Podle Sobka (2009) můžeme tedy shrnout, že ochrana lidských práv uživatelů sociálních služeb znamená:

- 1. dodržování a neporušování práv ze strany zařízení,** (např. svoboda pohybu, *nedotknutost osoby, nedotknutelnost soukromí.*)
- 2. zjištění podpory uživatelů při uskutečňování jejich práv v rámci běžného života i mimo zařízení,** (např. právo na vzdělání, na pracovní uplatnění, na partnerský a rodinný život, účast na kulturním dědictví, náboženská a politická práva apod.)

2.6 Standardy kvality sociálních služeb

Pro zlepšování úrovně sociálních služeb byl v roce 2002 uveřejněn klíčový metodický materiál *Standardy kvality sociálních služeb*, který by měl přispět k vytvoření systému kvalitních sociálních služeb. Tento materiál vychází z koncepce naplňování základních práv a svobod tak, jak jsou uvedeny v Deklaraci základních práv a svoboda zakotveny v právních dokumentech České republiky. (Švarcová, 2006)

Důležitým bodem při tvorbě standardů kvality byla snaha zjistit to, aby sociální služby směřovaly k podpoře setrvání člověka nacházejícího se v nepříznivé životní situaci v přirozeném prostředí a k rozvoji jeho přirozených sociálních vazeb.

Standardy kvality by tedy měli být pomůckou pro poskytovatele usilující o poskytování dobrých a účinných sociálních služeb, které respektují a podporují rovný přístup ke vzdělání, práci a k dalšímu občanskému a osobnímu uplatnění a jsou tak základním předpokladem plnohodnotného, důstojného a svobodného života jejich uživatelů. (Švarcová, 2006)

Standardy kvality sociálních služeb nám v patnácti položkách popisují, jak má správně vypadat kvalitně poskytovaná sociální služba. Smyslem standardů je umožnění průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby.

Jednotlivá kritéria standardů jsou seskupována do okruhů. Payne a spolupracovníci, (in Matoušek, 2007) v příručce pro hodnocení domovů pro staré lidi použili následující členění:

- kvalita prostředí
- kvalita personálu
- kvalita péče
- kvalita řízení

Standardy kvality sociálních služeb, které v dnešní době používáme, nám pomáhali vytvářet známí britští odborníci zabývající se touto problematikou Chris Payne a Andrea Taylor, v rámci česko – britského projektu na podporu MPSV při reformě sociálních služeb. Ideálem dobré praxe byla, podpora nezávislosti a osobního růstu uživatele služby, respekt k jeho právům a poskytnutí efektivní pomoci při řešení náročné životní situace. Podle Matouška (2007) se dělí standardy do třech okruhů:

- procedurální standardy

- personální standardy
- provozní standard

V našem případě nás zajímají standardy provozní. Jedním z provozních standardů je zajištění kvality služeb. Organizace má způsob jak kontrolovat jestli jsou poskytované služby v souladu s veřejným závazkem a zdali naplňují osobní cíle uživatele. Ke zlepšování poskytovaných služeb jsou využívány stížnosti. Toto vše je obsaženo ve standardu č. 15.

2.6.1 Standard č. 15 – Zvyšování kvality sociální péče

- a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
- c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby
- d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby (<http://www.mpsv.cz/cs/5963>) [cit. 24. 4. 2011]

2.7 Pobytové služby

Ve třetí kapitole se budu zabývat ústavními zařízeními, které poskytují pobytové služby pro mentálně postižené občany. Popíšu kategorie těchto zařízení a jejich výhody a nevýhody.

2.8 Současná ústavní péče

Ústavní péče je jednou ze základních forem sociálních služeb. Obvykle přichází v úvahu, když rozsah a náročnost potřebné péče překročí možnost rodiny a je nutno zajistit přechodně či trvale komplexní péči člověku, který ji potřebuje. Posláním ústavů sociální péče pro osoby s mentální retardací je pomoc rodinám s výchovou a péčí o děti, mládež a dospělé

s mentální retardací. V některých případech ústav sociální péče supluje rodinu a rodinné prostředí. V současné době postojí společnosti, ale i jednotlivců k ústavům sociální péče přecházejí vývojem různých názorů. Odpůrci ústavů sociální péče požadují jejich likvidaci a protipólem jsou tvrzení, že ústavní péče je v pořádku a že není potřeba nic měnit. Z poznání a pochopení funkce ústavů sociální péče vyplývá, že v naší společnosti mají dosud své nezastrupitelné místo. Názory na jejich zrušení jsou nezodpovědné vůči klientům, kteří nacházejí v těchto zařízeních náhradní domov. (Pipeková, 2006)

V současné době může ústavní péče nabývat široké palety podob. Zřizovány jsou zařízení s denním, týdenním a celoročním pobytem. Denní pobytové služby mají obvykle podobu stacionáře. Zařízení sociální péče poskytují obvykle komplexní péči – zdravotnickou, terapeutickou a rehabilitační. Komplexní péče, kterou tyto zařízení poskytují, je současně jejich největší výhodou ale i slabinou. I když v nich má jejich uživatel zabezpečenou řadu potřeb, hrozí velké riziko hospitalismu, podnětové stereotypie, život v separovaném prostředí bez kontaktu s reálným světem, závislost na péči druhé osoby, psychická deprivace a mnohá další rizika. (Lečbych, 2008)

Ústavní prostředí vážně zasahuje do života každého uživatele sociálního zařízení, právě proto se současná sociální práce zaměřuje na pomoc rodinám s mentálně postiženým jedincem. Cílem tedy je, aby každý mentálně postižený mohl vyrůstat v rodinném prostředí. Švarcová uvádí (in Pipeková, 2006, s. 128): „*Světové trendy v péči o lidi s mentálním postižením přinášejí odklon od institucionální péče poskytované ve velkých zařízeních a směřují k humánnějším formám péče zajišťované v zařízeních rodinného typu, v chráněných bytech pro několik uživatelů nebo za pomoci osobních asistentů v integrovaném bydlení v běžné městské zástavbě.*“

V souvislosti s ústavní péčí, se podle Švarcové (in Pipeková, 2006, s. 128-129), hovoří o integraci, normalizaci a humanizaci. Integrace znamená překonání nepřirozeného oddělení lidí s mentální retardací od světa lidí nepostižených. Jedná se tedy o program začlenění jedince mezi zdravou populaci. Normalizace vystihuje skutečnost, že i postižení lidé mohou žít normálním životem jako jejich nepostižení vrstevníci. Každý člověk má právo na kvalitní, smysluplný rozvoj. Humanizace znamená brát postižené občany jako rovnocenné partnery. Pomáhat jim zvládat důsledky jejich handicapu. Poskytnout jim rovné šance v životě. Současné poslání a cíle zařízení, které poskytují sociální péči, se zaměřují na kvalitu komplexní péče o uživatele z hlediska jejich individuálních schopností, dovedností, potřeb a zájmů. Hlavním

úkolem a cílem je vytvoření a zajištění optimálních podmínek pro zařazení uživatelů do běžného života ve společnosti, ke které náleží.

2.9 Kategorie ústavních zařízení

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. definuje dvě kategorie ústavních zařízení:

- a) domovy pro osoby se zdravotním postižením
- b) domovy se zvláštním režimem

Novým trendem v našich ústavních zařízeních je zavádění tzv. aktivizačních programů, které by na rozdíl od minulosti neměly být organizováním aktivit pro obyvatele jen podle představ personálu, ale měly by být propojeny s individuálními plány péče. Některé domovy vyčleňují své části pro soběstačnější obyvatele a profilují je jako chráněné bydlení. (Matoušek a kol., 2007)

2.9.1 Domovy pro osoby se zdravotním postižením

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v domovech pro osoby se zdravotním postižením se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

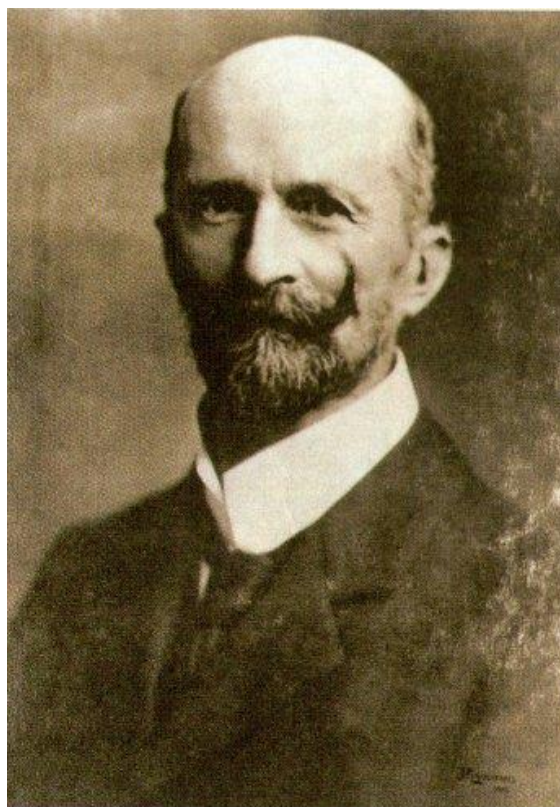
- a) poskytnutí ubytování
- b) poskytnutí stravy
- c) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- f) zprostředkování kontaktů se společenským prostředím
- g) sociálně terapeutické činnosti
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf) [cit. 24. 4. 2011]

3 VINCENTINUM ŠTERNBERK

Základním posláním Vincentina – poskytovatele sociálních služeb Šternberk, příspěvkové organizace je celoročně poskytovat přiměřenou podporu a péči dětem, mládeži a dospělým lidem obou pohlaví s mentálním a vícenásobným postižením tak, aby se jejich život co nejvíce přiblížil životu v běžném sociálním prostředí s přihlédnutím k jejich individuálním potřebám.

3.1 Historie Vincentina

V roce 1876 byl v naší zemi založen Spolek svatého Vincence z Pauly. Spolek dostal název podle Vincence z Pauly (1581 – 1660), zakladatele řádu a patrona všech charitativních zařízení, sirotčinců a nemocnic. Spolek pod vedením předsedy Karla Ervína hraběte Nostitze z Reinecků založil 1. 11. 1889 v Praze ústav Vincentinum.



Obrázek 1 Karel Ervín hrabě Nostitz z Reinecků

Ve svých počátcích bylo Vincentinum umístěno na Starém městě pražském v Husově ulici a pečovalo tři nevyhlášené ženy. 14. 11. 1890 se Vincentinum stěhuje do nově zakoupené-

ho domu v Holešovicích - Bubnech, má pět chovanců o které se stará řád Šedých sester. Další stěhování přichází v roce 1899 a Vincentinum i se 17 chovanci nachází útočiště v bývalém letohradu hraběte Pöttinga v Břevnově. Šedé sestry v péči o postižené nahrazují Milosrdné sestry svatého Karla Boromejského v čele s představenou Antonietou Chytkovou. V roce 1908 se Vincentinum osamotní a stává se samostatnou nadací s názvem Dům milosrdenství Vincentinum. Koncem tohoto roku překročil práh Domu milosrdenství stý chovanec. S první světovou válkou přicházejí pro ústav horší časy. Zlepšení nastává díky zásluhám profesora Julia Košnáře, který začíná v roce 1922 vydávat časopis Vincentina a získává tak další příznivce. O rok později vychází také první kalendář Vincentina.

V následujících letech bylo přijato mnoho dětí, které vyžadovaly zvláštní péči oddělenou od dospělých. Proto byla roku 1926 zřízena nová filiálka ve Smečně v bývalém Clam - Martnickém zámku, kam byly 11. listopadu téhož roku děti přestěhovány. Koncem roku 1927 bylo v obou ústavech 280 chovanců a jejich počet se neustále zvyšoval. Na financování se podílelo ministerstvo veřejného zdravotnictví, ministerstvo sociální péče, zemský úřad v Praze, zemský sirotčí fond, příspěvky obcí a okresů a majetnějších příbuzných chovanců, příspěvky konferencí sv. Vincence, příjmy z prodeje výrobků chovanců, kalendáře Vincentina, časopisu, pohlednic a knih vydávaných pro Vincentinum. Na provoz zařízení přispívalo také mnoho dalších organizací, podnikatelů a jednotlivců.

V roce 1935 je přikoupen ve Smečně jednopatrový dům a roku 1937 ještě sousední dům a to vše pro děti s duševními a jinými přidruženými neléčitelnými chorobami. Padesát let svého trvání slaví Vincentinum v roce 1939. V této době má ústav 400 chovanců, z toho 158 nemůže chodit, obtížně nebo o berlích chodí 183 chovanců a rukama nevládne 20 postižených. Z tohoto počtu bylo 113 dětí a slabomyslností trpělo 39 chovanců. V této době plánuje kuratorium v Břevnově rozsáhlou rekonstrukci, ke které bohužel z důvodu zahájení druhé světové války nedojde. V těchto letech přibývá žádostí o přijetí chovanců. Řadě žádostí nemůže být vyhověno. V roce 1943 má Vincentinum již 445 chovanců. Po skončení války je hlavním úkolem pro Vincentinum vybudování nového ústavu v Praze, protože stávající budovy nejsou vyhovující, jak po stránce stavební, tak i po stránce hygienické, ale také pro nedostatek místa pro přijetí nových chovanců. Šedesát let trvání ústavu slavilo Vincentinum v roce 1949, stále byla plánována stavba nových budov, ale budoucnost ústavu se měla ubírat jiným směrem.

Ve Vincentinu v té době nebyla zřízena škola, přesto se děti ale i starší chovanci vzdělávali. Děti měly pravidelné vyučování. Mohly navštěvovat různé zájmové kroužky – čtenářský, šachový, hudební a pěvecký. Chovanci se také mohli věnovat práci a to v dílně obuvnické, krejčovské nebo dílně ručních prací. Chovanci měli také k dispozici velkou knihovnu. V obou domech Vincentina byl rozveden domácí rozhlas. Svěřenci pomáhali při všech činnostech, které byly potřebné pro zajištění chodu zařízení. Některým se dokonce časem podařilo osamostatnit a z Vincentina odešli. (120 let Vincentina aneb z Prahy do Šternberka)

3.2 Vincentinum v 50. a 60. letech 20. století

Nástup komunistické moci znamenal pro Vincentinum veliké změny. Praha měla být zbavena mrzáků a jeptišek. Jako nové místo byl pro Vincentinum vybrán zrušený klášter - Petrinum v Bruntále. Vincentinum ze zámku ve Smečně se začalo stěhovat 15. 8. 1950. Jelikož o budovu zrušeného kláštera v Bruntále projevila zájem armáda, čekalo na chovance a zaměstnance ústavu ještě jedno stěhování. V roce 1951 proběhlo stěhování do Šternberka. Ve Šternberku byl přidělen Vincentinu zrušený klášter sester Neposkvrněného Početí Panny Marie na Sadové ulici č. 7, kam byly umístěny děti schopné výchovy. Do dalších dvou přidělených domů na Bezručově ulici byly umístěny těžce postižené děti. Nutno podotknout, že oba domy na Bezručově ulici byly v havarijním stavu a nebylo zde topení.



Obrázek 2 Klášter sester Neposkvrněného Početí Panny Marie

Výchovnou a provozní práci v péči o postižené vykonávaly řeholní sestry řádu Svatého Karla Boromejského. Od roku 1951 – 1960 je šternberské Vincentinum spravováno Českou katolickou charitou.

V prvním desetiletí své činnosti ve Šternberku byl počet chovanců stabilní. Šternberský ústav sloužil především jako zařízení pro děti, přijímal děti od 2 let, které byly po dovršení 15 – ti let přestěhovány do ústavů pro mládež, nejprve na Velehrad a později do nově vzniklých ústavů.

Od 1 ledna 1960 přechází Vincentinum ze správy charity pod správu sociálního odboru Okresního národního výboru ve Šternberku a po půl roce, po jeho zrušení, přechází pod správu Okresního národního výboru v Olomouci. Z názvu zmizelo Vincentinum a zařízení je pojmenováno jako Ústav sociální péče pro děti a mládež duševně i tělesně vadnou, Šternberk na Moravě. V té době žilo v ústavu 232 svěřenců, o které se staralo 81 pracovníků, z nichž bylo 42 řádových sester. V tomto období byla také dostavěna prádelna, kotelna na ústřední vytápění a také bazén v suterénu budovy.

Další velké stěhování probíhá v roce 1965, kdy bylo do jiných ústavů přestěhováno 55 chlapců a do ústavu ve Šternberku přijato 55 děvčat ve věku od 3 do 12 let. V souvislosti se stěhováním svěřenců přicházejí změny, následuje diferenciací svěřenců. Tyto změny se týkají i řádových sester, které jsou přesunuty na jiná pracoviště. (Výroční zpráva, 2008)

3.3 Vincentinum Šternberk – od 80. let 20. století až po současnost

V lednu 1975 byl zřízen Okresní ústav sociálních služeb v Olomouci a všechna sociální zařízení okresu Olomouc přešla pod jeho hospodářské a organizační vedení. V té době se Vincentinum jmenovalo Ústav sociální péče ve Šternberku.

Řádové sestry, které tu v té době pracovaly, byly postupně nahrazovány civilními pracovníky a nové nesměly být přijímány. Nejprve je odvolaly z míst staničních sester a vychovatelek a mohly tedy pracovat pouze jako ošetřující personál. V roce 1976 pracují pouze na chlapeckém oddělení. V prosinci roku 1979 bylo dohodnuto předání ústavu. Čtyři řádové sestry ukončují pracovní poměr k 30. 9. 1980 a zbývajících pět pak k 31. 3. 1981. V témže roku byla zrušena ústavní kaple zasvěcená Zvěstování Panny Marie a její mobiliář odvezen. Milosrdné sestry Svatého Karla Boromejského pečovaly o svěřence Vincentina více jak 80 let.

V roce 1980 bylo v ústavní péči 307 chovanců z tohoto počtu 232 dětí. V této době mělo Ústavní zařízení 122 zaměstnanců – 64 zdravotníků, 13 vychovatelů a zbytek tvořili zaměstnanci kuchyně, prádelny, krejčovské dílny, údržby a administrativy. Ústav byl rozdělen na šest oddělení. Tři dívčí a dvě chlapecká byla na Sadové ulici a ústav měl název, Ústav sociální péče pro děti a mládež. Jedno oddělení pro muže nad 25 let bylo na Bezručově ulici a mělo název Ústav sociální péče pro dospělé muže.

V roce 1982 žilo v ústavu 358 chovanců, z toho 266 dětí a 92 dospělých mužů, o které se staralo 140 zaměstnanců.

K 31. 12. 1985 má ústav 339 svěřenců, průměrný věk dětí na Sadové ulici je 14 let a dospělých na Bezručově ulici 38 let. Podle hloubky mentálního postižení a tehdejší terminologie zde žilo 54 svěřenců s debilitou, 155 s imbecilitou, 27 s idio – imbecilitou a 103 s idiocií.

V devadesátých letech žilo v ústavu 350 osob. V té době mělo zařízení název Ústav sociální péče pro mládež na Sadové ulici a Ústav sociální péče pro dospělé na Bezručově ulici. Od 1. 7. 1992 získává ústav právní subjektivitu a do názvu zařízení se po 32 letech vrací označení Vincentinum. Obě budovy tedy nesou stejný název – Ústav sociální péče Vincentinum. Zřizovatelem této rozpočtové organizace byl Okresní úřad v Olomouci. Celková kapacita ústavu byla 340 míst pro celoroční pobyt a 10 míst pro denní pobyt (byl zrušen v roce 1995). V zařízení pracovalo 143 zaměstnanců pro celoroční pobyt a 6 zaměstnanců pro pobyt denní. V těchto rocích plných změn přechází Vincentinum pod správu města Šternberk. Tato situace netrvá však dlouho a v krátké době přechází zařízení opět pod Okresní úřad v Olomouci. Řádovým sestram Neposkvrněného početí Panny Marie, kterým byla budova v 50. letech zabrána, ji v restitucích nepožadovaly zpět, a proto budova zůstává státu. V roce 1994 zde žije 304 osob z toho 293 celoročně. Pracuje zde 24 výchovných a 80 zdravotnických pracovníků, celkově zde pracuje 160 pracovníků.

Od 1990 je postupně snižována kapacita ústavu. Toto snižování je nutné pro zkvalitnění péče a důstojný život klientů. V devadesátých letech proběhly v budově na Sadové ulici rozsáhlé opravy. V roce 1994 byla obnovena a nově zasvěcena – Svatému Vincenci z Pauly, ústavní kaple. Kaple slouží, jak uživatelům Vincentina, tak i obyvatelům města Šternberk. Pořádají se tu bohoslužby, koncerty a mnoho dalších akcí.

Ústav sociální péče Vincentinum se od 1. 1. 2001 transformoval ze státní rozpočtové organizace na organizační složku státu. Zřizovatelem byl Okresní úřad v Olomouci. Od 1. 1.

2003 spadá zařízení pod správu olomouckého kraje a současný název zařízení je Vincentinum – poskytovatel sociálních služeb Šternberk, příspěvková organizace.

3.4 Poskytované služby

Vincentinum Šternberk, poskytuje pro osoby se zdravotním postižením základní sociální služby, ale také navazující činnosti, jako jsou například:

- Pracovní a výchovná terapie
- Fyzioterapie
- Logopedie
- Prenatální a senzomotorickou stimulaci
- Volnočasové sportovní, kulturní, společenské aktivity
- Hipoterapie, canisterapie

Cílem poskytované výchovné a vzdělávací práce v tomto zařízení je osobnostní růst a rozvoj každého uživatele, ale také rozvoj základních smyslových a rozumových schopností a nácvik sebeobsluhy. Výchovná práce je rozdělena do výchovných a vzdělávacích oblastí:

1. **Pracovní výchova** – sebeobslužné činnosti, práce s papírem, práce s keramickou hlinou, pěstitelské práce, aranžérské práce a rodinná výchova
2. **Tělesná výchova** – všeobecná a zdravotní tělesná výchova, tanec a různé sporty (bocca, cyklistika, stolní tenis...)
3. **Řečová výchova a logopedie** – logopedie, rozvoj verbální a neverbální komunikace, alternativní komunikace
4. **Estetická výchova** – hudební výchova, výtvarná výchova, literární výchova
5. **Smyslová výchova** – zrakové a sluchové vnímání, cvičení hmatu, čichu a sluchu, vnímání vlastního těla, prostorová orientace

3.5 Zásady poskytované sociální služby

1. respektujeme individualitu každého uživatele, jeho potřeby a přání, dovednosti a schopnosti, jeho zdravotní stav a zapojujeme je do plánování a hodnocení služby
2. poskytujeme přiměřenou podporu nebo péči tak, aby byl uživatel začleněn v maximální možné míře do společnosti, podporujeme uživatele ve využívání veřejných návazných služeb
3. dodržujeme práva uživatelů služby – např. právo na vzdělání, práci, samostatný pohyb
4. jsme otevřeni vůči veřejnosti – pořádáme Dny otevřených dveří, aktivně prezentujeme zařízení na sportovních, kulturních akcích města Šternberka, Olomouckého kraje i České republiky

3.5.1 Poskytovaná sociální služba není určena

- osobám, u nichž potřebnou podporu či pomoc lze zajistit v běžném sociálním prostředí
- osobám se sklony k agresivnímu chování související s nekompenzovanou psychickou poruchou a psychózou
- osobám s akutním infekčním onemocněním, tuberkulózou
- osobám s patologickou závislostí na alkoholu a dalších omamných látkách

3.5.2 Rozdělení cílových skupin podle věku

1. děti a mládež s mentálním a vícenásobným postižením od 3 let do ukončení povinné školní docházky
2. dospělí lidé s mentálním a vícenásobným postižením v aktivním věku
3. senioři s mentálním a vícenásobným postižením

3.5.3 Rozdělení cílových skupin podle míry potřebné podpory a péče

1. děti, mládež, dospělí a senioři vyžadující podporu v některých sociálních oblastech a nemající možnost svou nepříznivou situaci řešit v domácím prostředí

2. děti, mládež, dospělí a senioři vyžadující vysokou míru podpory a péči při základních životních situacích s nízkou mírou podpory a péče v určitých sociálních oblastech
3. děti, mládež, dospělí a senioři vyžadující vysokou míru podpory a péče při zabezpečení většiny životních potřeb

3.6 Vincentinum a jeho současnost

Kapacita Vincentina v současné době činí 217 uživatelů sociální služby. Zařízení je rozděleno na 8 domovů. Pět domovů je na Sadové ulici, jsou rozděleny podle barev na Bílý domov, Červený domov, Modrý domov, Hnědý domov a Zelený domov. Na Bílém a Červeném domově jsou především imobilní mentálně postižení uživatelé. Na Modrém a Zeleném domově jsou mentálně postižené ženy. Na Hnědém domově bydlí mentálně postižení muži mladšího věku.



Obrázek 3 Vincentinum, Sadová ulice

Tři domovy jsou na odloučeném pracovišti na ulici Bezručova. Zde je Oranžový, Žlutý a Fialový domov. Na Žlutém domově jsou mentálně postižení muži mladšího věku, na Fialovém mentálně postižení muži staršího věku a na Oranžovém jsou mentálně postižení senioři.

Uživatelé jsou rozděleni do jednotlivých domovů podle míry potřebné podpory a péče, ale také podle věku a pohlaví uživatelů.



Obrázek 4 Vincentinum, Bezručova ulice

3.7 Transformace Vincentina

V roce 2008 rada Olomouckého kraje vyjádřila souhlas s realizací pilotního projektu transformace a humanizace pobytových sociálních služeb v Olomouckém kraji a k jeho realizaci navrhla dvě zařízení, jejichž zřizovatelem je Olomoucký kraj. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR následně vybralo pobytové zařízení Vincentinum -poskytovatel sociálních služeb Šternberk, příspěvková organizace.

Pro tento účel byly vyčleněny dva domy v Šumperku, které budou po rekonstrukci k dispozici uživatelům a nově budou vystaveny dva bytové domy pro 24 uživatelů v Uničově a 3 rodinné domy pro 18 uživatelů ve Šternberku. (Výroční zpráva, 2010)

I. PRAKTICKÁ ČÁST

4 ZÁKLADNÍ INFORMACE O VÝZKUMU

Touto bakalářskou prací bych chtěl zjistit, jak jsou spokojeni uživatelé s poskytovanou službou nabízenou Vincentinem Šternberk, poskytovatelem sociálních služeb.

Při studiu odborné literatury jsem totiž často narážel na to, že kvalita služeb poskytovaná v těchto „*velkokapacitních*“ zařízeních může být špatná. Autoři uvádějí, že zde hrozí řada rizik, jako je ztráta soukromí, život bez kontaktu s okolním světem a především závislost na péči druhé osoby. Popisují mnoho zařízení, ve kterých se domnívají, že mentálně postiženým spoluobčanům stačí k životu dobré bydlení a pravidelná strava. Nestarají se o vzdělávání, pracovní uplatnění a vyplňování volného času svých klientů.

Současným trendem v péči o lidi s mentálním postižením je odklon od institucionální péče poskytované ve velkých zařízeních. Péče v dnešní době se spíše soustředí na péči poskytovanou v zařízeních rodinného typu, v chráněných bytech za pomoci osobních asistentů v běžné městské zástavbě. (Švarcová, 2006)

Jedním ze zařízení, které účastní transformace a jehož uživatelé budou integrováni je i Vincentinum Šternberk.

Výhodou těchto velkých zařízení, že jsou zde uživatelům poskytovány komplexní služby, které mohou být v malých zařízeních pro klienty nedostupné.

Názory uživatelů uvedené v tomto výzkumu mohou být významnou zpětnou vazbou pro zařízení. Řada podnětů uživatelů mohou nalézt uplatnění v praxi při poskytování služby v tomto zařízení.

4.1 Hlavní cíle výzkumného problému

Jak jsou uživatelé spokojeni se službou poskytovanou Vincentinem Šternberk, poskytovatelem sociálních služeb?

Poskytuje Vincentinum Šternberk kvalitní sociální službu ?

Pokusím se zjistit, jak jsou uživatelé spokojeni se službami poskytovanými v oblastech:

- Poskytnutého ubytování
- Podávané stravy a prostředí v jakém je strava podávána
- Volnočasových aktivit

- Vztahu uživatelů k zaměstnancům zařízení

4.1.1 Dílčí cíle výzkumných problémů

Jak jsou uživatelé spokojeni s ubytováním?

Mohou si své pokoje vybavit podle svého přání?

Mohou si uživatelé vybrat své spolubydlící na pokoji?

Můžete si pořídit domácí zvíře na pokoj?

Mají uživatelé dostatek soukromí na svém pokoji?

Jsou-li v zimních měsících pokoje uživatelů dostatečně vytápěny?

Jak jsou uživatelé spokojeni s podávanou stravou a s prostředím ve kterém je jim vydávána?

Můžou uživatelé podávat stížnosti na podávanou stravu, popřípadě změnit skladbu jídelníčku?

Jak jsou uživatelé spokojeni s nabízenými volnočasovými aktivitami?

Chodí uživatelé často na procházky?

Co by chtěli uživatelé zlepšit v nabídce volnočasových aktivit?

Jaké mají vztahy se zaměstnanci zařízení?

Jestli si mohou na poskytovanou službu uživatelé podávat stížnosti?

4.2 Metodika výzkumu

Pro bakalářskou práci jsem zvolil aplikovaný kvantitativní výzkum, dotazníkové šetření. Tuto metodu jsem použil pro příliš velký základní soubor.

Získaná data jsem zpracoval pomocí tabulek a grafů.

Konstrukce výzkumného nástroje

Při vyplňování dotazníků byla velice důležitá pomoc klíčových pracovníků, vzhledem k postižení jednotlivých uživatelů. Dotazník je sepsán tak, aby byl lehce pochopitelný pro danou cílovou skupinu. Dotazník je rozdělen na čtyři části, kdy každá část se věnuje zvláště jedné poskytované službě. Položky, které jsou v dotazníku použity: uzavřené, polootevřené a otevřené.

4.2.1 Dotazník

Typy otázek, které jsem pro dotazník zvolil:

- Otázky uzavřené- 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 22, 23, 24
- Otázky otevřené- 10, 16, 21
- Otázky polootevřené- 17
- **Položka:**
- č. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 – otázky týkající se ubytování
- č. 11, 12, 13, 14, 15, 16 – otázky týkající se podávané stravy
- č. 17, 18, 19, 20, 21 – otázky týkající se volnočasových aktivit
- č. 22, 23, 24 – otázky týkající se vztahů mezi uživateli a zaměstnanci
- č. 25 – otázka týkající se věku a pohlaví respondentů

4.2.2 Výzkumný vzorek

- **Základní soubor** – v některých případech výzkumů (většinou jen v případě malých základních souborů) je zkoumán celý základní soubor. V těchto případech hovoříme o vyčerpávajícím (exhaustním) výběru. Šetření, ve kterém získáváme data ode všech prvků (osob, situací) v populaci označujeme také jako cenzus. (Chráška, 2007, s. 20)
- **Předpokládaný rozsah** – 217 uživatelů Vincentina Šternberk, kteří jsou rozděleni do osmi domovů. Pět domovů je na ulici Sadová a tři domovy na odloučeném pracovišti na ulici Bezručova.

4.3 Organizace výzkumného šetření

Volba tématu, zpracování dotazníku, výzkum a zpracování dat pro tuto bakalářskou práci probíhal v měsících listopad 2010 – duben 2011

- V měsíci listopad 2010 proběhla volba tématu, toto téma mi bylo doporučeno paní Mgr. H. Mazalovou – vedoucí výchovy a zástupkyní ředitele Vincentina Šternberk
- Vypracování dotazníku s pomocí Mgr. H. Mazalové

- Poslední úpravy dotazníku, tak aby byly lehce pochopitelné pro danou cílovou skupinu – leden 2011
- V únoru 2011 jsem osobně roznesl dotazníky po jednotlivých domovech a vedoucím domovů vysvětlil postup při vyplňování dotazníků
- V březnu 2011 jsem si vyzvedl dotazníky na jednotlivých domovech
- Kontrola a třídění dotazníků – duben 2011
- Zpracování dotazníků a analýza dat – duben 2011
- Závěr výzkumného šetření – květen 2011

4.4 Popis výzkumu

Pomocí dotazníkového šetření jsem se pokusil zjistit, jak jsou uživatelé spokojeni s poskytovanými službami a to v oblastech ubytování, stravování, volnočasových aktivit a jaké mají vztahy se zaměstnanci Vincentina. Tento výzkum proběhl ve Vincentinu Šternberk, což je zařízení, které poskytuje svým uživatelům komplexní služby.

Dotazník byl rozdán všem 217 uživatelům jednotlivých domovů. Z 217 rozdaných dotazníků se mi vrátilo 169 správně vyplněných dotazníků, což je 69% návratnost.

Vyplněné dotazníky jsem rozdělil dle jednotlivých domovů, takže jsem mohl zpracovat spokojenost uživatelů nejen celého zařízení, ale i spokojenost uživatelů na jednotlivých domovech.

Výsledky výzkumu budou předloženy vedení Vincentina Šternberk.

4.5 Hlavní výzkum

V této kapitole nejprve uvedu otázku a pomocí tabulky a výsečového grafu popíšu výsledky odpovědí všech uživatelů zařízení. Následující tabulka a sloupcový graf nám ukáží, jak odpovídali uživatelé jednotlivých domovů.

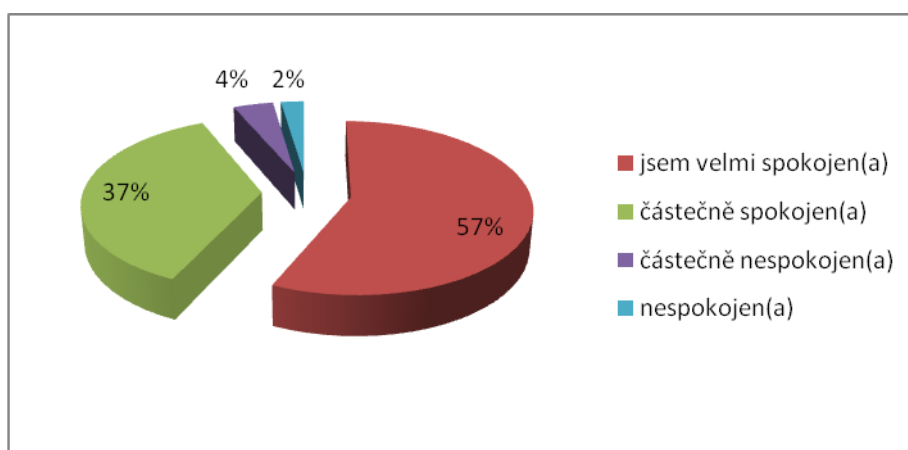
Otázka č. 1: Jak jste spokojen(a) s poskytnutým ubytováním?

Vincentinum je domovem uživatelů a většina z nich zde tráví větší či menší část svého života. Proto je velice důležité, jak se ve svých pokojích cítí a jsou v nich spokojeni. Z tabulky a grafu níže uvedených vyčteme, že většina uživatelů Vincentina je s poskytovaným ubytováním spokojena. 57% respondentů odpovědělo na mou otázku, jsou velmi spokojeni, 37% uživatelů je částečně spokojeno, částečně nespokojeno je 4% a nespokojeno 2% uživatelů. První dílčí výzkumný problém můžeme zhodnotit kladně, většina uživatelů je poskytnutým ubytováním spokojena.

Tabulka 1 Jak jste spokojen(a) s poskytnutým ubytováním

Odpověď na otázku č. 1	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
jsem velmi spokojen(a)	96	96	0,568
částečně spokojen(a)	62	62	0,366
částečně nespokojen(a)	7	7	0,041
nespokojen(a)	4	4	0,023
		Σ 169	Σ 1,000

Graf 1 Jak jste spokojeni s poskytnutým ubytováním



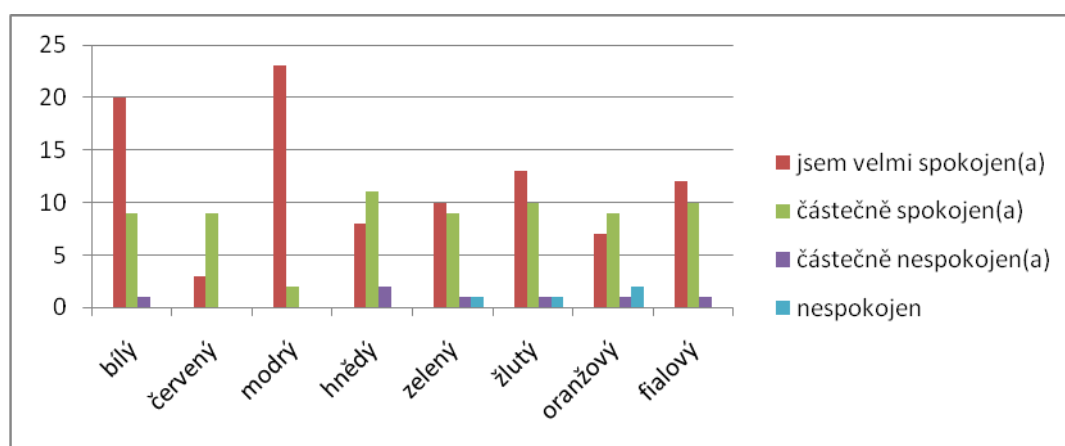
V následující tabulce a grafu uvedu odpovědi uživatelů z jednotlivých domovů. Pro lepší srovnání použiji sloupcový graf, ve kterém můžeme pěkně srovnávat odpovědi na jednotlivých domovech. Z této tabulky grafu můžeme vyčíst, že nespokojenější jsou s ubytováním.

na Bílém a Modrém domově. Na ostatních domovech odpovídali uživatelé rovnoměrně a své odpovědi rozdělili mezi velkou a částečnou spokojenost.

Tabulka 2 Spokojenost s ubytováním na jednotlivých domovech

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
odpověď								
jsem velmi spokojen(a)	20	3	23	8	10	13	7	12
částečně spokojen(a)	9	9	2	11	9	10	9	10
částečně nespokojen(a)	1	0	0	2	1	1	1	1
nespokojen	0	0	0	0	1	1	2	0

Graf 2 Spokojenost s ubytováním na jednotlivých domovech



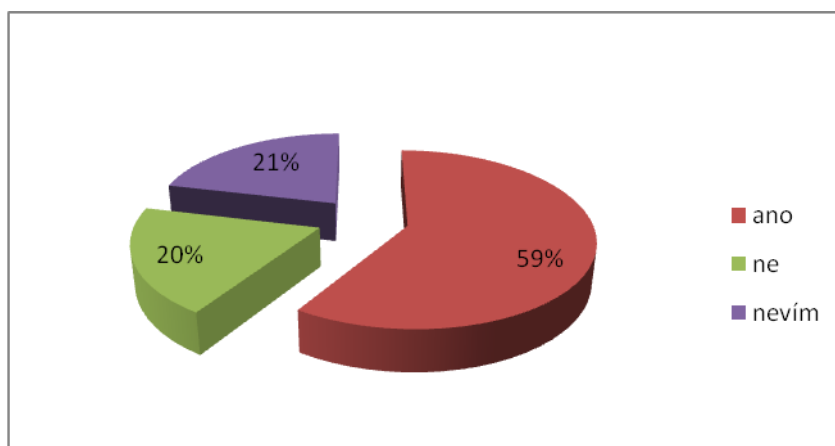
Otázka č. 2: Můžete si vybrat pokoj, ve kterém budete bydlet?

Tato otázka úzce souvisí s otázkou první. Je velice důležité vybrat si pokoj, ve kterém bude uživatel bydlet, protože každému vyhovuje něco jiného. Některý s uživatelů má raději pokoj, do kterého celý den svítí slunce, druhý má raději přitímí. Rozhodující je také velikost pokoje, počet spolubydlících atd. Zde respondenti odpovídali, jak nám ukazuje tabulka a graf, že 59% uživatelů si může vybrat pokoj, ve kterém bude bydlet, 20% uživatelů odpovědělo, že si pokoj podle svého přání vybrat nemůže a 21% nedokázalo odpovědět.

Tabulka 3 Můžete si vybrat pokoj, ve kterém budete bydlet

Odpověď na otázku č. 2	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
ano	100	100	0,591
ne	33	33	0,195
nevím	36	36	0,213
		Σ169	Σ 1,000

Graf 3 Můžete si vybrat pokoj, ve kterém budete bydlet

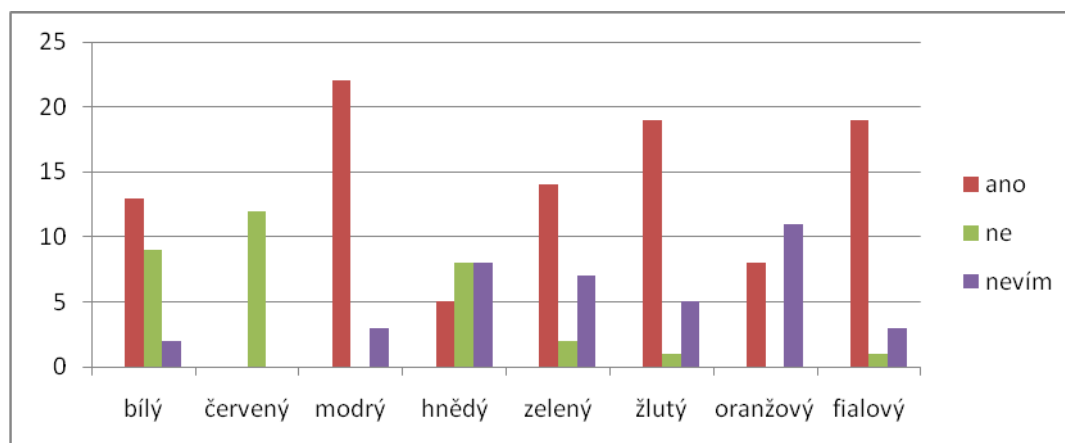


Následující tabulka a graf nám přiblíží odpovědi uživatelů na jednotlivých domovech v problematice výběru pokojů. Na Bílém, Modrém, Zelném, Žlutém a Fialovém domově si mohou uživatelé vybrat pokoj, kde můžou bydlet. Naopak na Červeném a Hnědém domově si myslí většina uživatelů, že si pokoj vybrat nemůžou a na Oranžovém domově většina uživatelů neví, jestli si pokoj můžou vybrat.

Tabulka 4 Můžete si vybrat pokoj, ve kterém budete bydlet

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
odpověď								
ano	13	0	22	5	14	19	8	19
ne	9	12	0	8	2	1	0	1
nevím	2	0	3	8	7	5	11	3

Graf 4 Můžete si vybrat pokoj, ve kterém budete bydlet



Otázka č. 3: Můžete si vybrat své spolubydlící na pokoji, ve kterém bydlíte?

Pro život uživatelů je velice důležité s kým bydlí na svém pokoji, protože každý člověk má své zvyky a zlozvyk, které nemusí vyhovovat tomu druhému a naopak. Z vlastní zkušenosti vím, že někteří uživatelé domova jsou hluční a někteří vyhledávají spíše klid a samotu. V níže uvedené tabulce a grafu jsou uvedeny hodnoty, jak odpovídali uživatelé v celém zařízení. Na tuto otázku odpovědělo 59% uživatelů, že si může vybrat své spolubydlící, 17% uživatelů odpovědělo, že si vybrat nemůžou a 24% uživatelů neví, jestli si můžou spolubydlícího vybrat. Zde si nalézáme odpověď na další dílčí výzkumný problém a odpověď zní, že většina uživatelů zařízení si své spolubydlící vybrat může.

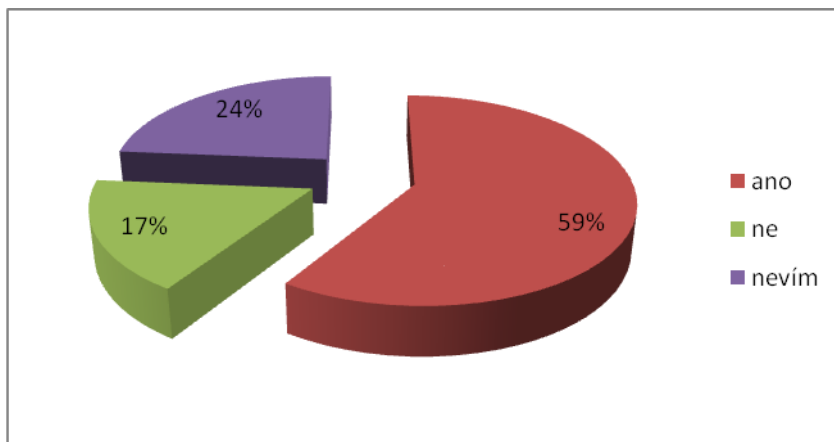
Tabulka 5 Můžete si vybrat své spolubydlící na pokoji

Odpověď na otázku č. 3	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
ano	100	100	0,591
ne	29	29	0,171
nevím	40	40	0,236

Σ 169

Σ 1,000

Graf 5 Můžete si vybrat své spolubydlící na pokoji

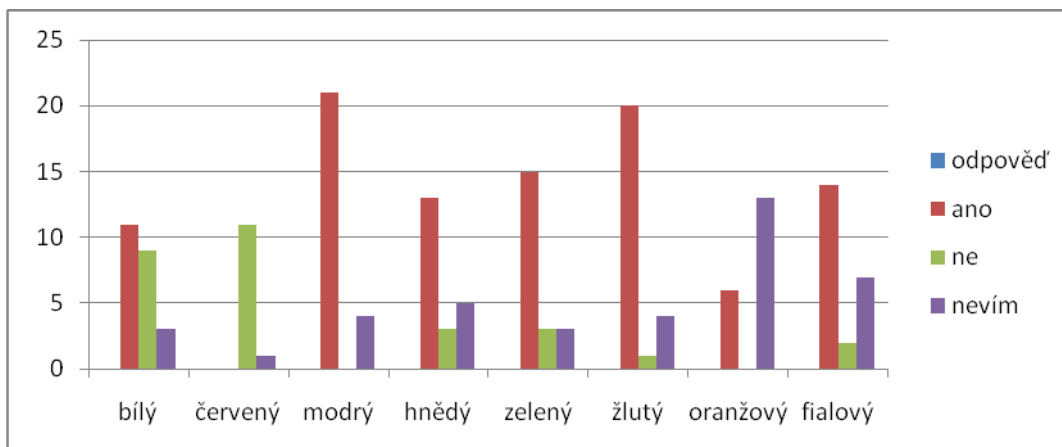


Odpovědi uživatelů na jednotlivých domovech nám znázorní tabulka a graf 6. Zde odpovídali uživatelé převážně kladně, jen na Oranžovém domově převažovala odpověď, nevím.

Tabulka 6 Můžete si vybrat své spolubydlící na pokoji

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
odpověď								
ano	11	0	21	13	15	20	6	14
ne	9	11	0	3	3	1	0	2
nevím	3	1	4	5	3	4	13	7

Graf 6 Můžete si vybrat své spolubydlící na pokoji



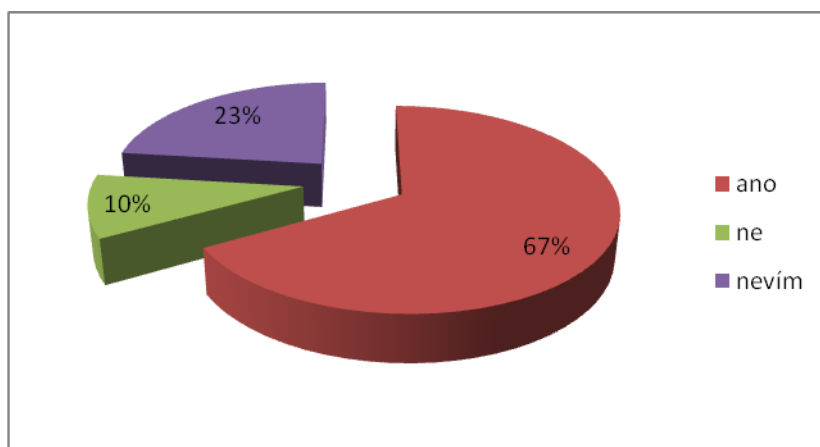
Otázka č. 4: Pokud budete chtít a bude ta možnost, můžete se přestěhovat na jiný pokoj?

Je také velice důležité, aby měl možnost uživatel, bude-li to v jeho a v zájmu ostatních uživatelů možnost se přestěhovat na jiný pokoj. Na tuto otázku odpovědělo 67% uživatelů kladně, 17% záporně a 23% uživatelů odpovědělo, že neví.

Tabulka 7 Můžete se přestěhovat na jiný pokoj

Odpověď na otázku č. 4	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
ano	113	113	0,668
ne	17	17	0,100
nevím	39	39	0,230
		Σ 169	Σ 1,000

Graf 7 Můžete se přestěhovat na jiný pokoj

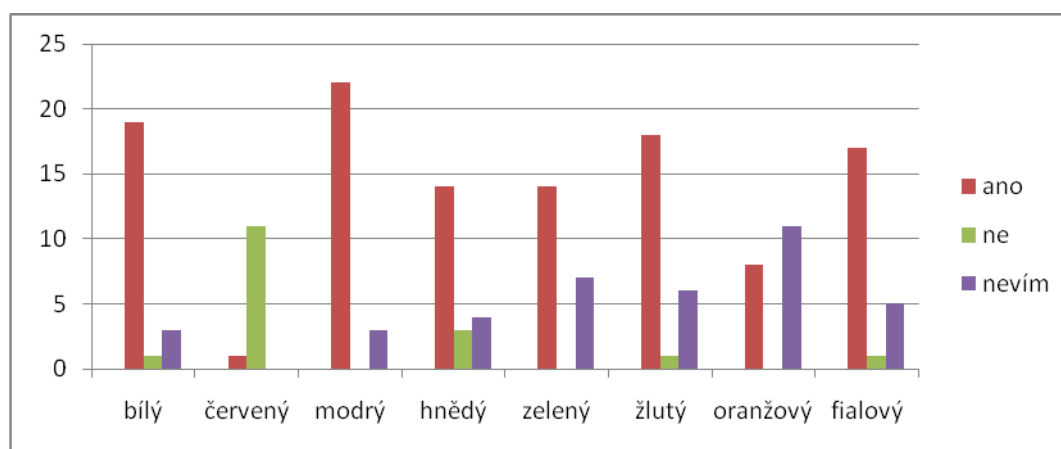


V další tabulce a následujícím grafu uvedu, jak odpovídali uživatelé na jednotlivých domovech. Na většině domovů na tuto otázku odpověděli respondenti kladnou odpovědí. Na Červeném domově odpověděla většina uživatelů záporně a na Oranžovém domově převažovaly odpovědi nevím.

Tabulka 8 Můžete se přestěhovat na jiný pokoj

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
odpověď								
ano	19	1	22	14	14	18	8	17
ne	1	11	0	3	0	1	0	1
nevím	3	0	3	4	7	6	11	5

Graf 8 Můžete se přestěhovat na jiný pokoj



Otázka č. 5: Můžete si vyzdobit pokoj, dle Vašeho přání?

Aby se uživatelé ve svých pokojích cítili jako doma, je potřebné si je vyzdobit a vybavit podle svého přání. Jestli tomu tak je nám ukáže tabulka a graf č. 9. Zde můžeme odpovědět, že tomu tak je, 85% uživatelů si může vyzdobit svůj pokoj podle svého přání, 2% nemůžou a 14% neví, jestli si svůj pokoj může vyzdobit.

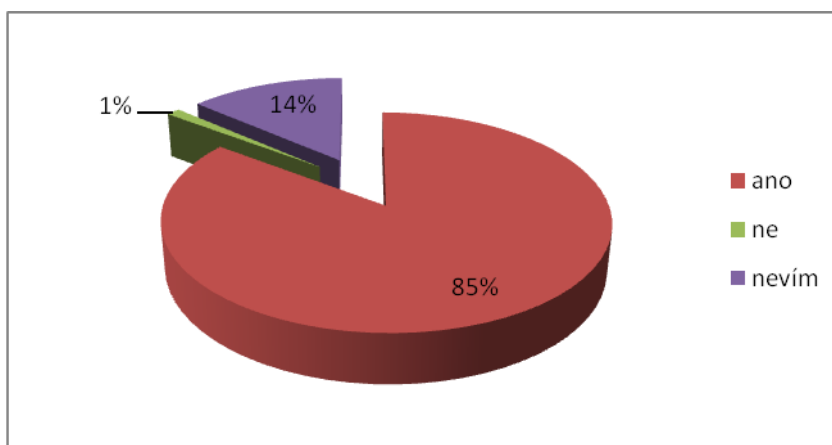
Tabulka 9 Můžete si svůj pokoj vyzdobit, dle Vašeho přání

Odpověď na otázku č. 5	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
ano	144	144	0,852
ne	2	2	0,011
nevím	23	23	0,136

Σ 169

Σ 1,000

Graf 9 Můžete si svůj pokoj vyzdobit, dle Vašeho přání

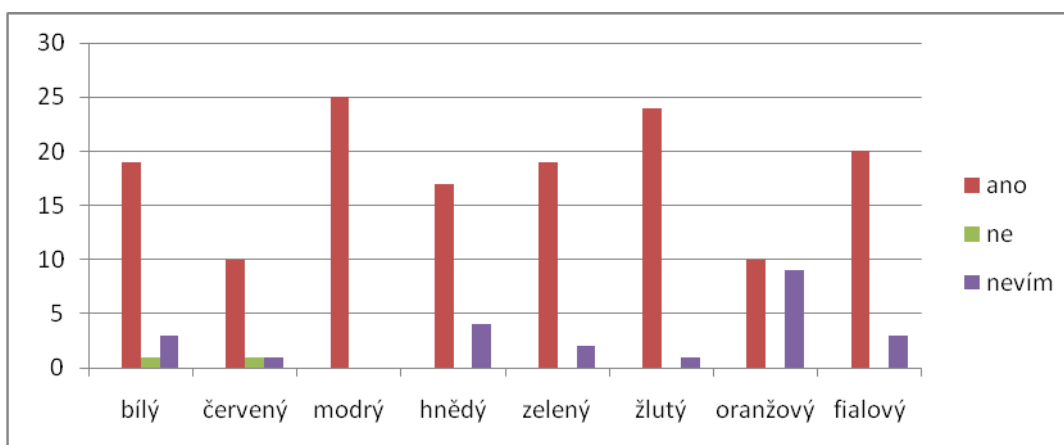


Tabulka č. 10 a graf č. 10 nám ukážou, jak odpovídali na tuto otázku uživatelé jednotlivých domovů. Na všech domovech si uživatelé mohou vyzdobit svůj pokoj podle svého přání.

Tabulka 10 Můžete si svůj pokoj vyzdobit dle Vašeho přání

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
ano	19	10	25	17	19	24	10	20
ne	1	1	0	0	0	0	0	0
nevím	3	1	0	4	2	1	9	1

Graf 10 Můžete si svůj pokoj vyzdobit, dle vašeho přání



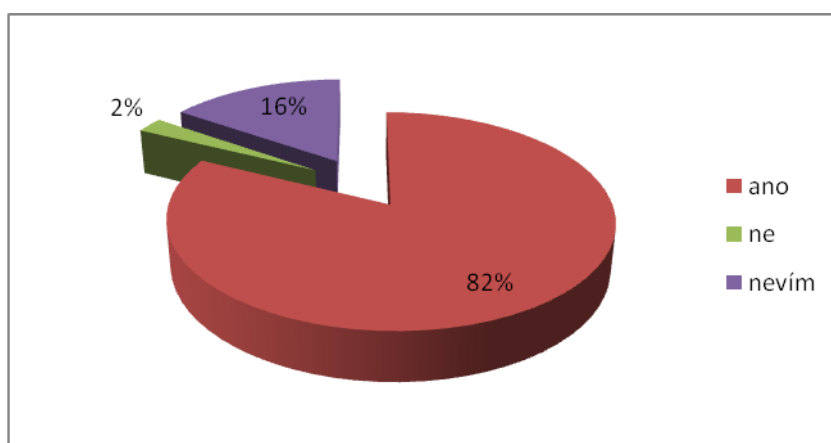
Otázka č. 6: Můžete si svůj pokoj také vybavit podle svého přání? (rádio, televize, postel, polička, ...)

Tato otázka navazuje na otázku předcházející a bude se snažit zjistit, zda si mohou uživatelé dovybavit své pokoje a vylepšit si tak zařízení svých pokojů. Na tuto otázku odpovědělo 82% uživatelů ano, 2% ne a 16% uživatelů nevím.

Tabulka 11 Můžete si svůj pokoj vybavit podle svého přání

Odpověď na otázku č. 6	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
ano	139	139	0,822
ne	4	4	0,023
nevím	26	26	0,153
		Σ 169	Σ 1,000

Graf 11 Můžete si vybavit pokoj podle svého přání

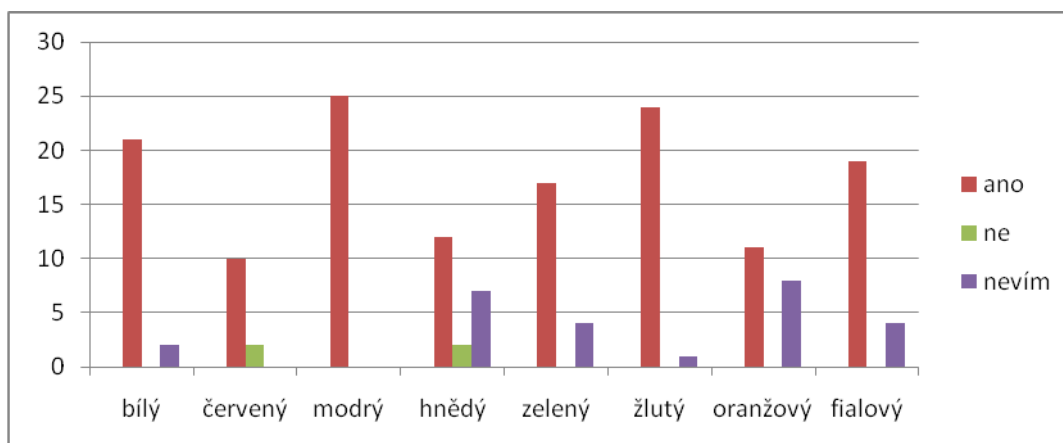


Tabulka a graf č. 12 nám ukazují výsledky na jednotlivých domovech. Odpovědi na všech domovech jasně ukazují, že uživatelé si mohou vybavit pokoj podle svého přání.

Tabulka 12 Můžete si svůj pokoj vybavit podle svého přání

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
odpověď								
ano	21	10	25	12	17	24	11	19
ne	0	2	0	2	0	0	0	0
nevím	2	0	0	7	4	1	8	4

Graf 12 Můžete si svůj pokoj vybavit podle svého přání



Otázka č. 7: Můžete si pořídit na Váš pokoj domácí zvíře?

Řada výzkumů jasně prokázala, že domácí zvíře má blahodárný vliv na psychiku mentálně postižených občanů. I ve Vincentinu Šternberk chovají někteří uživatelé domácí zvířata (rybičky, morčata). Rozložení odpovědí u této otázky je zhruba stejné, 30% uživatelů odpovědělo, že může mít na pokoji domácí zvíře, 36% odpovědělo, že nemůže a 34% neví jestli může mít na pokoji domácí zvíře.

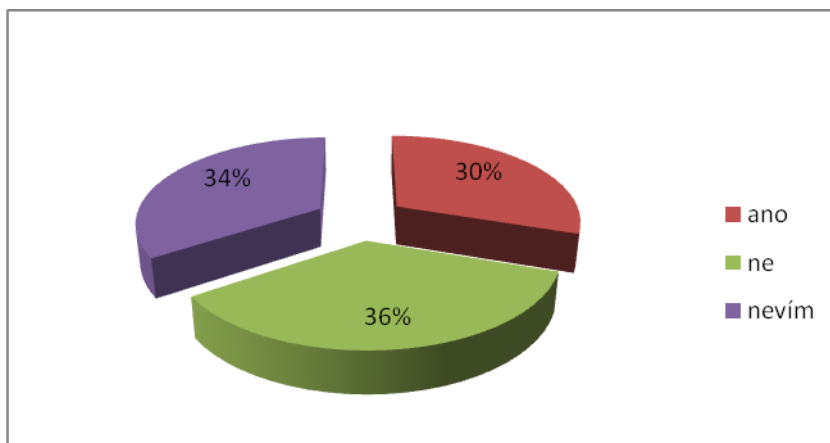
Tabulka 13 Můžete mít na pokoji domácí zvíře

Odpověď na otázku č. 7	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
ano	51	51	0,301
ne	60	60	0,355
nevím	58	58	0,343

Σ 169

Σ 1,000

Graf 13 Můžete mít na pokoji domácí zvíře

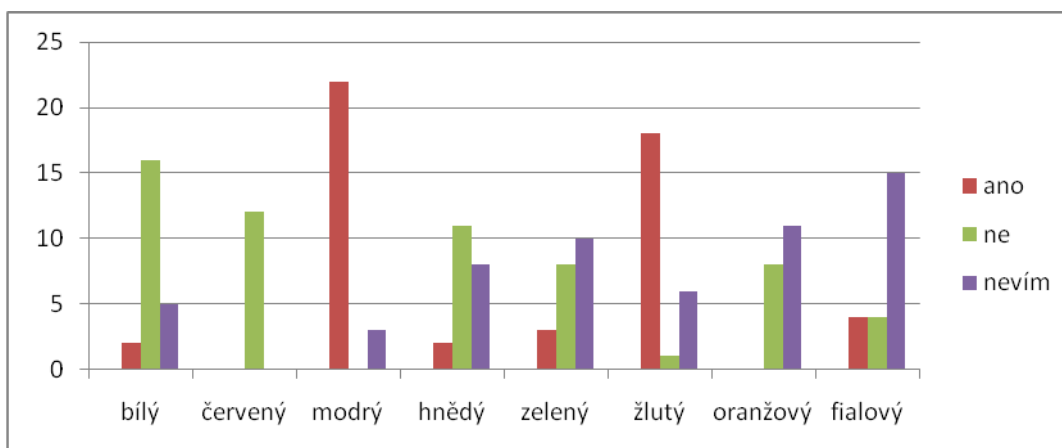


Tabulka a graf č. 14 nám ukazují, jak odpovídali uživatelé na jednotlivých domovech. Na Modrém a Žlutém domově většina uživatelů odpověděla ano, na Bílém, Červeném, Hnědém a Oranžovém domově převažovaly záporné odpovědi. Na Zeleném a Fialovém domově bylo nejvíce odpovědí nevím.

Tabulka 14 Můžete mít na svém pokoji domácí zvíře

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
odpověď								
ano	2	0	22	2	3	18	0	4
ne	16	12	0	11	8	1	8	4
nevím	5	0	3	8	10	6	4	15

Graf 14 Můžete mít na svém pokoji domácí zvíře



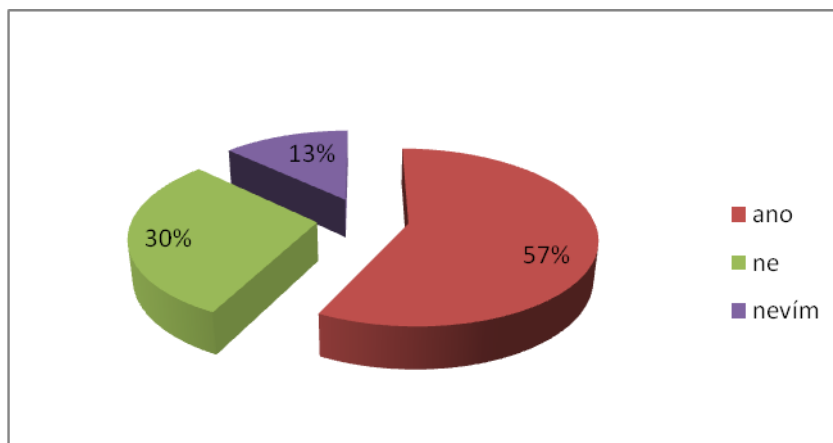
Otázka č. 8: Máte dostatek soukromí ve Vašem pokoji?

Mít dostatek soukromí na svém pokoji je velice důležitá věc. Pokud uživatel nemá dostatek soukromí, může to výrazně ovlivnit jeho chování. Dostatek soukromí na svém pokoji má 57% respondentů, 30% respondentů si myslí, že na svém pokoji soukromí nemá a 13% respondentů odpovědělo, že neví.

Tabulka 15 Máte dostatek soukromí ve Vašem pokoji

Odpověď na otázku č. 8	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
ano	97	97	0,573
ne	50	50	0,295
nevím	22	22	0,130
		Σ 169	Σ 1,000

Graf 15 Máte dostatek soukromí na Vašem pokoji

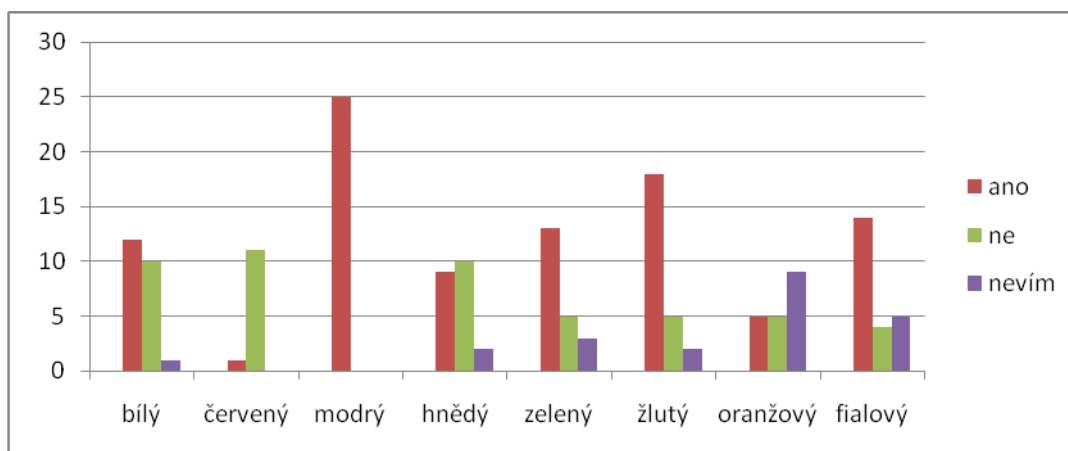


Tabulka a graf č. 16 nám zobrazí odpovědi uživatelů na jednotlivých domovech. Na Bílém, Modrém, Zeleném, Žlutém a Fialovém si uživatelé myslí, že mají dostatek soukromí, na Červeném domově převládají záporné odpovědi, na Hnědém a Oranžovém domově byly záporné a kladné odpovědi takřka ve shodě.

Tabulka 16 Máte dostatek soukromí ve Vašem pokoji

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
odpověď								
ano	12	1	25	9	13	18	5	14
ne	10	11	0	10	5	5	5	4
nevím	1	0	0	2	3	2	9	5

Graf 16 Máte dostatek soukromí ve Vašem pokoji

**Otázka č. 9:** Jsou v zimních měsících Vaše pokoje dostatečně vytápěny?

Na tuto otázku odpověděli téměř všichni uživatelé kladně a jsou spokojeni.

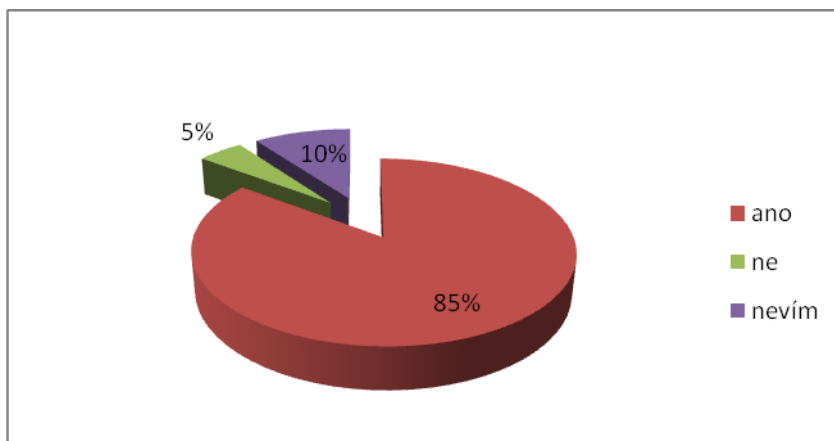
Tabulka 17 Jsou v zimních měsících Vaše pokoje dostatečně vytápěny

Odpověď na otázku č. 9	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
ano	144	144	0,852
ne	8	8	0,047
nevím	17	17	0,100

Σ 169

Σ 1,000

Graf 17 Jsou v zimních měsících Vaše pokoje dostatečně vytápěny

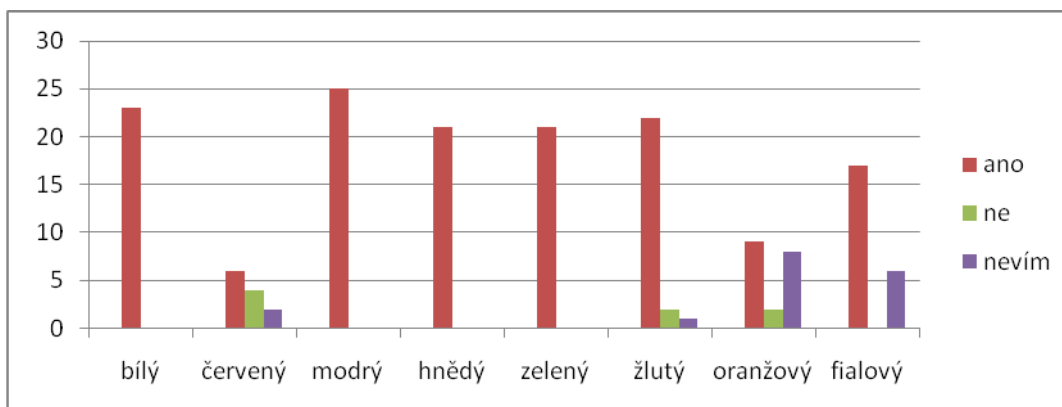


Pro dokreslení zde ještě uvádím tabulku a graf 18, jak odpovídali uživatelé jednotlivých domovů. Většina uživatelů na domovech má dostatek tepla.

Tabulka 18 Jsou v zimních měsících Vaše pokoje dostatečně vytápěny

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
ano	23	6	25	21	21	22	9	17
ne	0	4	0	0	0	2	2	0
nevím	0	2	0	0	0	1	8	6

Graf 18 Jsou v zimních měsících Vaše pokoje dostatečně vytápěny



Otázka č 10: Co by se dalo na Vašem bydlení zlepšit?

Jelikož je tato otázka otevřená, nebudu zde uvádět žádnou tabulku ani graf. Jednotlivé odpovědi nejprve popíšu a potom u jednotlivých domovů napíšu nejzajímavější odpovědi.

Nejčastěji uživatelé odpovídali na tuto otázku, že neví, nechybí jim nic anebo jsou spokojeni.

Zde uvádím nejzajímavější odpovědi z jednotlivých domovů:

- Bílý domov** - více soukromí, více pohybu
- Červený domov** - menší pokoje, méně uživatelů na pokoji, více soukromí
- Modrý domov** - sítě do oken proti hmyzu
- Hnědý domov** - méně spolubydlících, více soukromí, více obrázků na pokoji
- Zelený domov** - menší pokoje a menší kolektiv, nový nábytek, květiny
- Žlutý domov** - větší klid, bydlet s dívkou, samostatné bydlení
- Oranžový domov** - větší pokoje, větší skříně, lepší televize, vymalovat pokoje
- Fialový domov** - sám na pokoji, větší skříně, rádio a televizi na pokoj, menší pokoj, více soukromí

Nejčastěji by si tedy uživatelé přáli více soukromí, menší pokoje s menším počtem spolubydlících. Také by chtěli uživatelé vymalovat pokoje, vybavit většími skříněmi a vyzdobit pokoje květinami. Někteřým uživatelům chybí na pokojích rádia a televize.

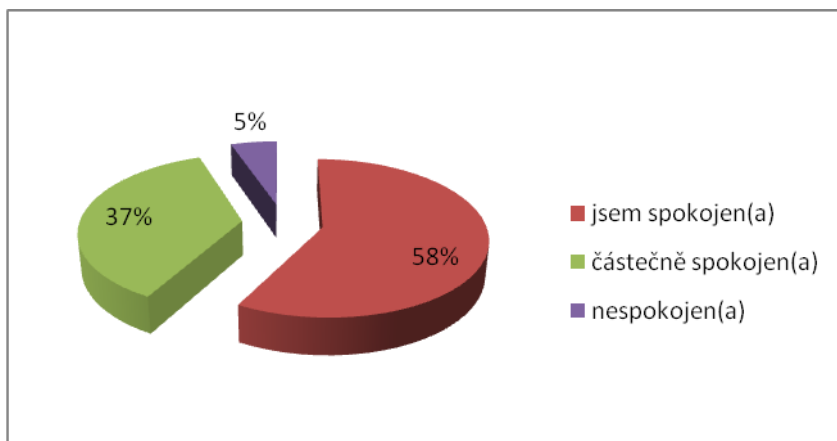
Otázka č. 11: Jak jste spokojeni se stravou, která je Vám podávána?

Se stravou, která je uživatelům ve Vincentinu Šternberk podávána je jich většina spokojena. Jsem spokojen(a) odpovědělo 58%, částečně spokojen(a) 37% a nespokojen(a) 5% uživatelů.

Tabulka 19 Jak jste spokojeni se stravou, která je Vám podávána

Odpověď na otázku č. 11	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
jsem spokojen(a)	98	98	0,579
částečně spokojen(a)	62	62	0,366
nespokojen(a)	9	9	0,053
		Σ 169	Σ 1,000

Graf 19 Jak jste spokojeni se stravou, která je Vám podávána

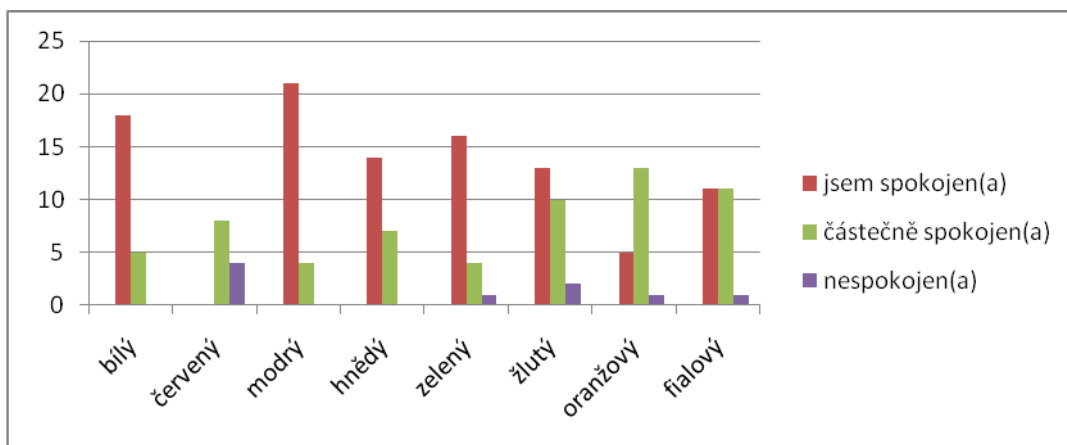


Tabulka a graf č. 20 nám zobrazí odpovědi uživatelů jednotlivých domovů na otázku, jak jsou spokojeni s podávanou stravou. Uživatelé většiny domovů jsou spokojeni s podávanou stravou. Částečně spokojeni jsou na Červeném a Oranžovém domově.

Tabulka 20 Jak jste spokojeni se stravou, která je Vám podávána

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
odpověď								
jsem spokojen(a)	18	0	21	14	16	13	5	11
částečně spokojen(a)	5	8	4	7	4	10	13	11
nespokojen(a)	0	4	0	0	1	2	1	1

Graf 20 Jak jste spokojeni se stravou, která je Vám podávána



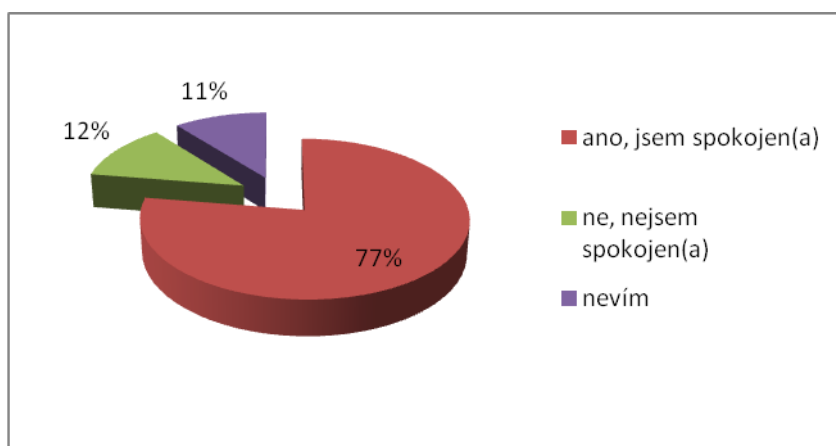
Otázka č. 12: Jste spokojeni s prostředím, ve kterém je Vám jídlo vydáváno?

Prostředí, ve kterém je strava podávána má také určitě velký vliv na celkovou kulturu podávaného jídla a chování uživatelů domova. 77% uživatelů je spokojeno, 12% není spokojeno a 11% uživatelů odpovědělo, že jestli jsou spokojeni.

Tabulka 21 Jste spokojeni s prostředím, ve kterém Vám je jídlo vydáváno

Odpověď na otázku č. 12	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
ano, jsem spokojen(a)	131	131	0,775
ne, nejsem spokojen(a)	20	20	0,118
nevím	18	18	0,106
		Σ 169	Σ 1,000

Graf 21 Jste spokojeni s prostředím, ve kterém je Vám jídlo vydáváno

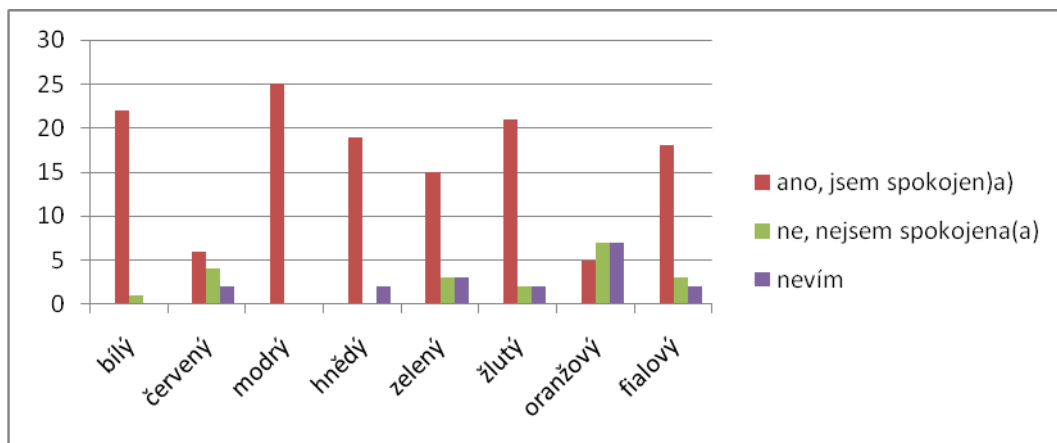


Tabulka a graf č. 22 nám znázorní odpovědi uživatelů, jednotlivých domovů na otázku, jak jsou spokojeni s prostředím, ve kterém je jim jídlo vydáváno. Na tuto otázku odpověděla většina uživatelů jednotlivých domovů, že jsou spokojeni, jen na Oranžovém domově odpověděla více uživatelů, že spokojeni nejsou.

Tabulka 22 Jste spokojeni s prostředím, ve kterém je Vám jídlo vydáváno

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
odpověď								
ano, jsem spokojen(a)	22	6	25	19	15	21	5	18
ne, nejsem spokojena(a)	1	4	0	0	3	2	7	3
nevím	0	2	0	2	3	2	7	2

Graf 22 Jste spokojeni s prostředím, ve kterém je Vám jídlo vydáváno

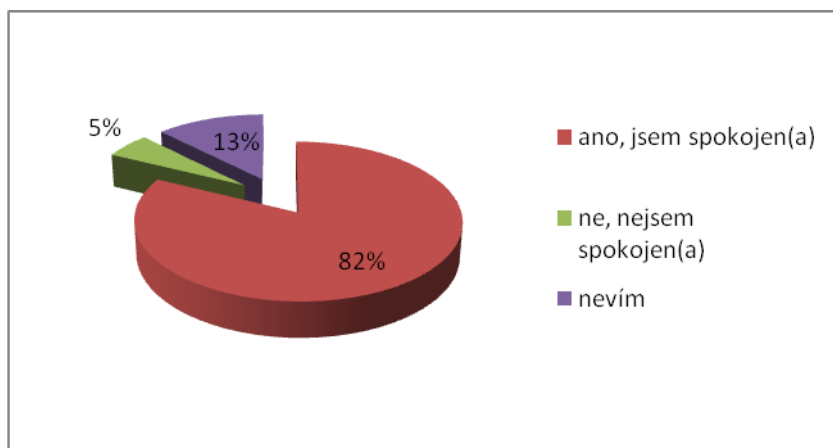
**Otázka č. 13:** Jste spokojeni s tím, jak je Vám strava podávána?

Tato otázka úzce souvisí s otázkou předchozí a vztahuje se opět k celkové kultuře podávaného jídla. 82% uživatelů je spokojeno, 5% není spokojeno a 13% uživatelů odpovědělo nevím.

Tabulka 23 Jste spokojeni, jak je Vám strava podávána

Odpověď na otázku č. 13	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
ano, jsem spokojen(a)	139	139	0,822
ne, nejsem spokojen(a)	9	9	0,053
nevím	21	21	0,124
		Σ 169	Σ 1,000

Graf 23 Jste spokojeni, jak je Vám strava podávána

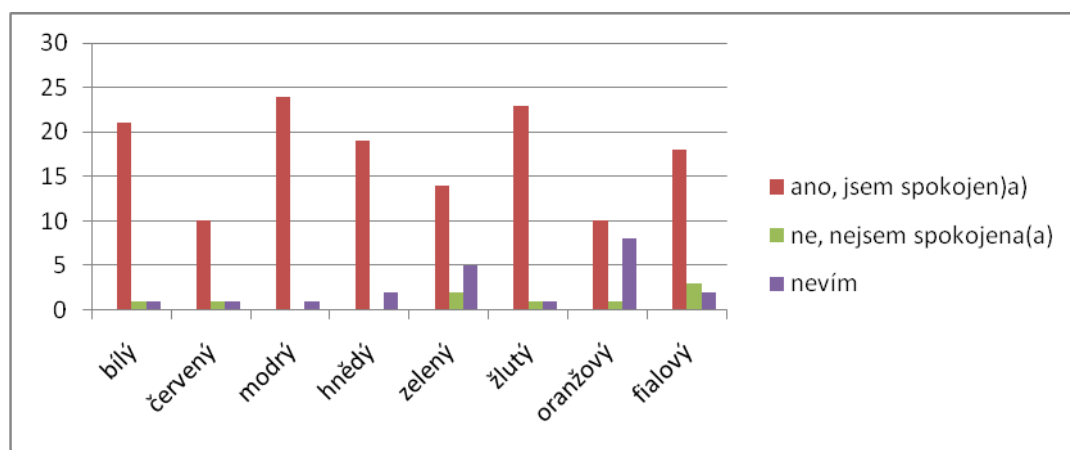


Tabulka a graf č. 24 nám znázorní odpovědi uživatelů na jednotlivých domovech. U této otázky uživatelé všech domovů většinou odpovídali, že jsou spokojeni

Tabulka 24 Jste spokojeni, jak je Vám strava podávána

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
odpověď								
ano, jsem spokojen(a)	21	10	24	19	14	23	10	18
ne, nejsem spokojena(a)	1	1	0	0	2	1	1	3
nevím	1	1	1	2	5	1	8	2

Graf 24 Jste spokojeni, jak je Vám strava podávána



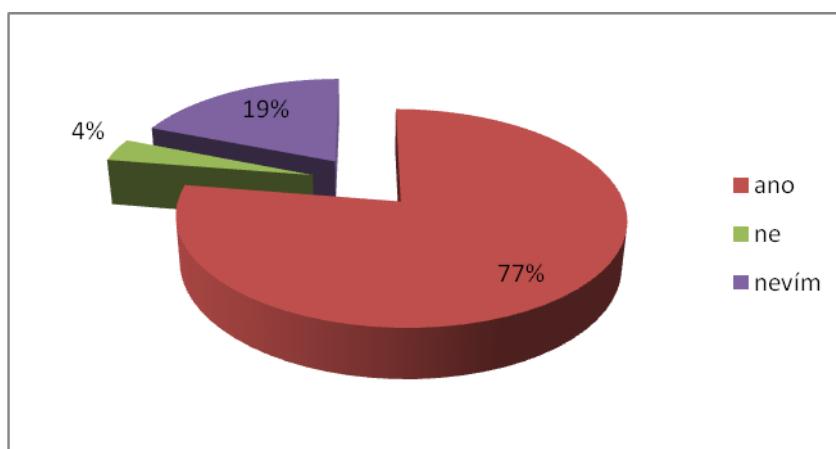
Otázka č. 14: Máte možnost si stěžovat na podávané jídlo.

Zde jsem chtěl zjistit, jestli vůbec uživatelé vědí, že si můžou stěžovat na podávané jídlo a tak přispívat ke zvyšování kvality podávaného jídla. Většina uživatelů ví o tom, že si může stěžovat na podávanou stravu. Podávat stížnosti můžou sami, a pokud to nezvládnou, obrací se na své klíčové pracovníky. 77% uživatelů odpovědělo ano, 4% ne a 13% neví, že může podávat stížnosti.

Tabulka 25 Máte možnost si stěžovat na Vám podávané jídlo

Odpověď na otázku č. 14	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
ano	131	131	0,775
ne	6	6	0,035
nevím	32	32	0,189
		Σ 169	Σ 1,000

Graf 25 Máte možnost si stěžovat na podávané jídlo

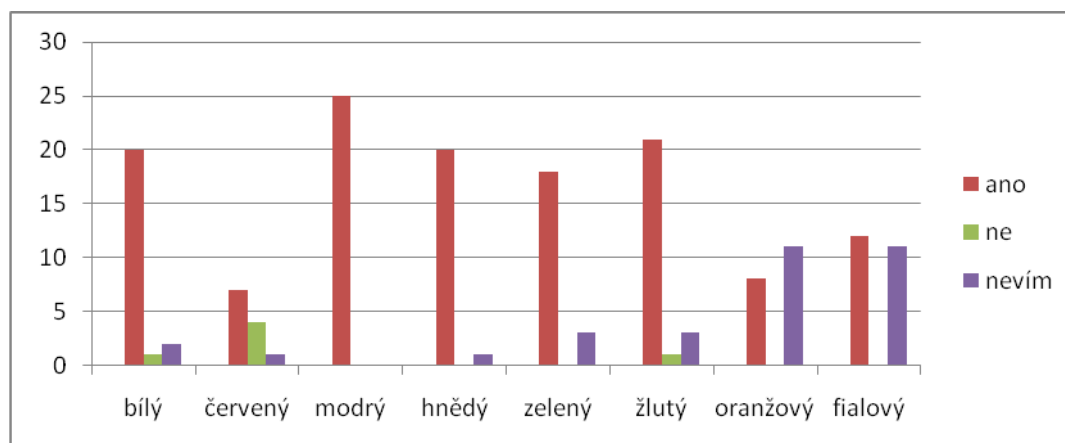


Tabulka a graf č. 26 nám znázorní odpovědi uživatelů na jednotlivých domovech. Uživatelé většiny domovů jsou spokojeni, jak je jim strava podávána. Na Oranžovém a Fialovém domově nedokázalo na tuto otázku polovina uživatelů odpovědět.

Tabulka 26 Máte možnost si stěžovat na podávané jídlo

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
odpověď								
ano	20	7	25	20	18	21	8	12
ne	1	4	0	0	0	1	0	0
nevím	2	1	0	1	3	3	11	11

Graf 26 Máte možnost si stěžovat na podávané jídlo



Otázka č. 15: Jak hodnotíte mezi Vámi a pracovníky kuchyně?

Na závěr týkající se stravy, jsem dal uživatelům otázku, jaké mají vztahy s pracovníky, kteří pracují, v kuchyni. 40% uživatelů odpovědělo dobré, 16% velmi dobré, 5% špatné, 1% velmi špatné a 38% odpovědělo nevím.

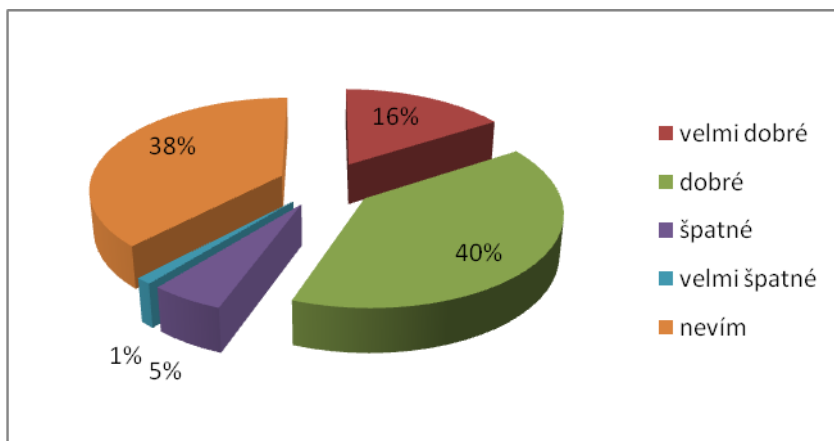
Tabulka 27 Jak hodnotíte vztahy mezi Vámi pracovníky kuchyně

Odpověď na otázku č. 15	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
velmi dobré	27	27	0,159
dobré	67	67	0,396
špatné	9	9	0,053
velmi špatné	2	2	0,011
nevím	64	64	0,378

Σ 169

Σ 1,000

Graf 27 Jak hodnotíte vztahy mezi Vámi a pracovníky kuchyně

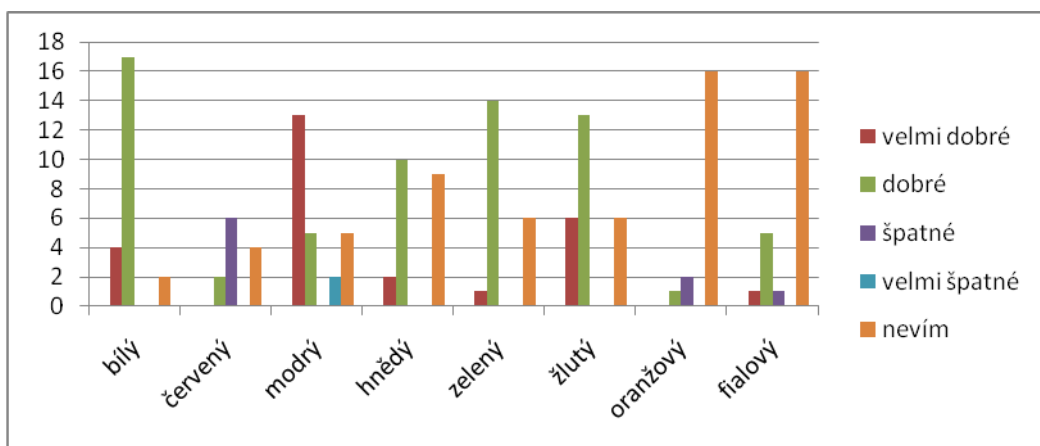


Tabulka a graf č. 28 nám zobrazí, jak odpovídali uživatelé na jednotlivých domovech. Na Bílém, Hnědém, Zeleném a Žlutém domově mají vztahy dobré. Na Modrém domově velmi dobré, na Červeném špatné a na Oranžovém a Fialovém převládá odpověď nevím.

Tabulka č. 28 Jak hodnotíte vztahy mezi Vámi a zaměstnanci kuchyně

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
odpověď								
velmi dobré	4	0	13	2	1	6	0	1
dobré	17	2	5	10	14	13	1	5
špatné	0	6	0	0	0	0	2	1
velmi špatné	0	0	2	0	0	0	0	0
nevím	2	4	5	9	6	6	16	16

Graf 28 Jak hodnotíte vztahy mezi Vámi a pracovníky kuchyně



Otázka č. 16: Jaká jídla Vám chybí v nabídce jídelního lístku?

Nejvíce odpovědí na tuto otázku bylo, že uživatelům nechybí nic v nabídce jídelního lístku nebo jsou spokojeni. Zajímavé náměty z řad uživatelů jednotlivých domovů uvádím níže.

- Červený domov** - více jogurtů, zeleniny, pestrá strava, omáčky
Modrý domov - hranolky, více omáček, zeleniny a sladkých jídel
Hnědý domov - smažený sýr a hranolky, více sladkých jídel
Zelený domov - smažený sýr a hranolky, více jogurtů, více zeleniny, více sladkých jídel
Žlutý domov - hranolky a smažený sýr, více sladkých jídel, lepší bezlepková dieta
Oranžový domov - více studených večeří, větší porce, více sladkých jídel
Fialový domov - více koláčů a buchet, více jogurtů, hranolky, pizza

Otázka č. 17: Co děláte nejraději ve volném čase?

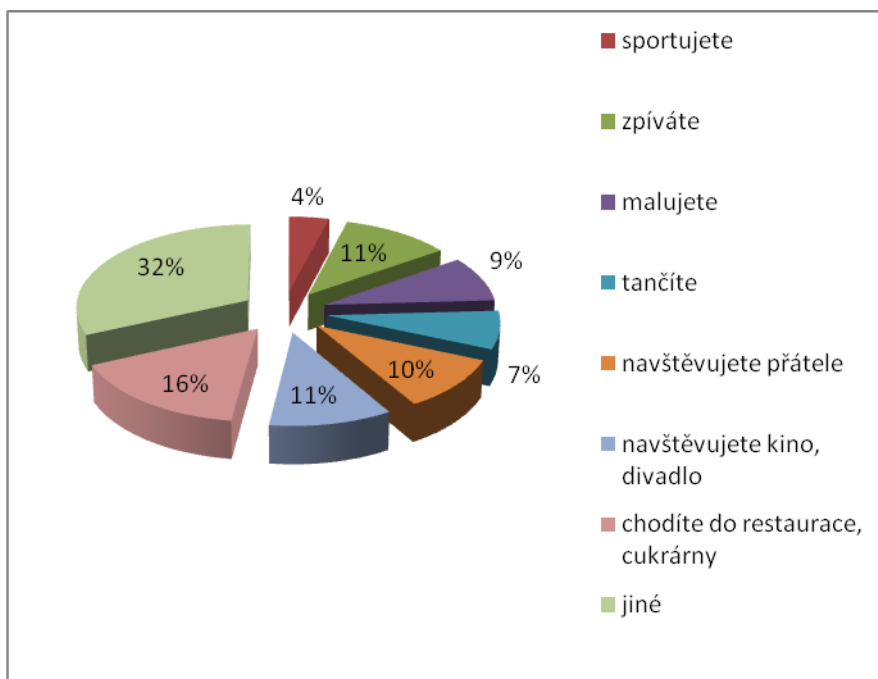
Jaké aktivity mají a co dělají, uživatelé ve volném čase uvedu v tabulce a grafu č. 29. Jelikož je otázka polootevřená uváděli uživatelé i jiné aktivity, než které měli v nabídce možných odpovědí. Proto zde uvedu i aktivity, které napsali sami uživatelé.

Mezi další aktivity a jejich mnoho patří: vyšívání, sledování TV, poslech rádia, hraní na PC, prohlížení si časopisů, skládání kostek a puzzle, navlékání korálků, vycházky, výlety, návštěvy obchodů atd.

Tabulka 29 Co děláte nejraději ve volném čase

Odpověď na otázku č. 17	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
sportujete	14	14	0,041
zpíváte	38	38	0,111
malujete	30	30	0,088
tančíte	25	25	0,073
navštěvujete přátele	34	34	0,100
navštěvujete kino, divadlo	36	36	0,105
chodíte do restaurace, cukrárny	55	55	0,161
jiné	108	108	0,317

Graf 29 Co děláte nejrady ve volném čase

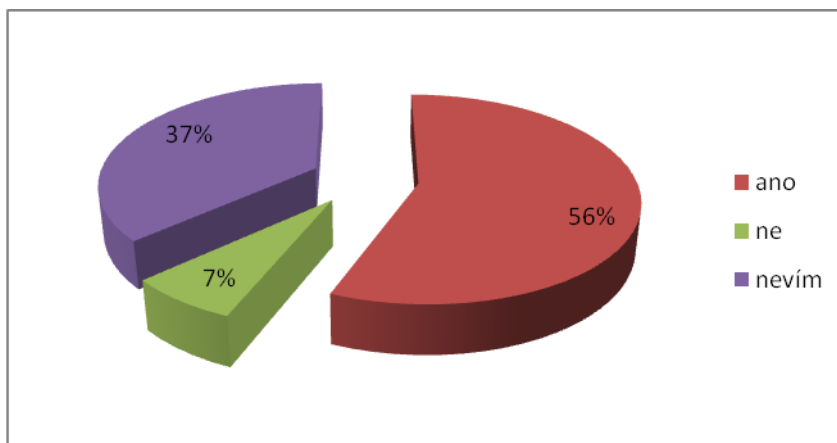
**Otázka č. 18:** Můžete se ve svém volném čase vzdělávat?

Vzdělávání hraje důležitou roli v životě i u mentálně postižených lidí. Právě proto je důležité, aby uživatelé věděli, že se můžou vzdělávat a mohli si tak zlepšovat své sociální postavení. 56% uživatelů ví o tom, že se může vzdělávat, 7% se nemůže vzdělávat a 37% uživatelů odpovědělo nevím.

Tabulka 30 Můžete se ve volném čase vzdělávat

Odpověď na otázku č. 18	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
ano	95	95	0,562
ne	12	12	0,071
nevím	62	62	0,366
		Σ 169	Σ 1,000

Graf 30 Můžete se ve volném čase vzdělávat

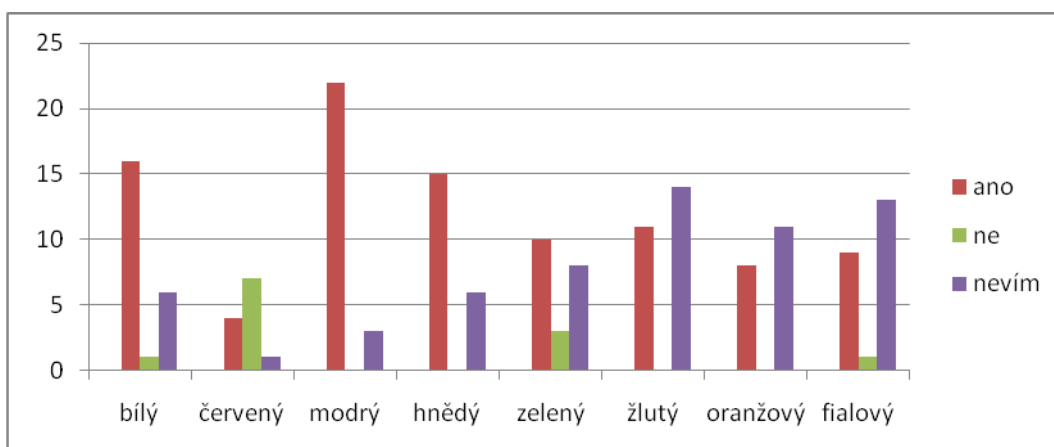


Tabulka a graf č. 31 nám zobrazí odpovědi uživatelů na jednotlivých domovech. Většina uživatelů Bílého, Modrého, Hnědého a Zeleného domova se můžou vzdělávat. Na červeném domově odpověděla většina, že se vzdělávat nemůžou.

Tabulka 31 Můžete se vzdělávat ve svém volném čase

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
ano	16	4	22	15	10	11	8	9
ne	1	7	0	0	3	0	0	1
nevím	6	1	3	6	8	14	11	13

Graf 31 Můžete se ve volném čase vzdělávat



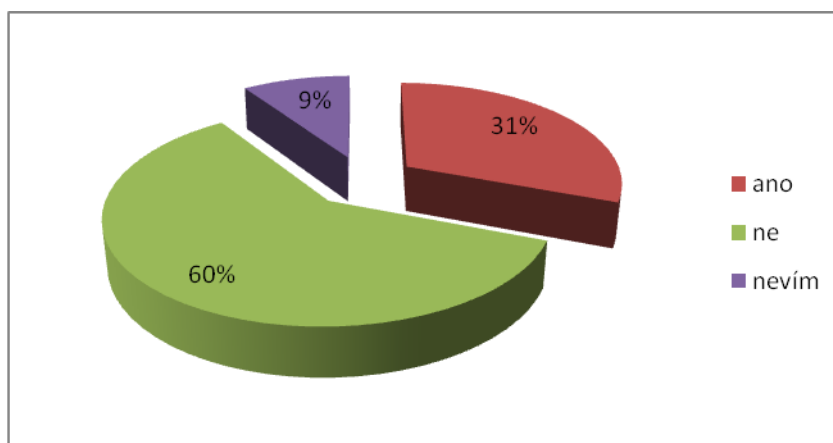
Otázka č. 19 Můžete sami chodit sami na procházky, pokud Vám to zdravotní stav dovolí

Procházky do města a jeho blízkého okolí, prospívají uživatelům na psychické pohodě, zlepšují jejich fyzickou kondici. Vycházky také pomáhají zlepšovat prostorovou orientaci uživatelů. V rámci integrace mentálně postižených občanů do společnosti, by to měla být jedna z jejich hlavních aktivit. Problém však nastává u imobilních uživatelů, kteří se tak často nedostanou, kvůli nedostatku zaměstnanců. Jak odpovídali uživatelé, ukazuje tabulka a graf č. 30. Většina uživatelů (60%) Vincentina nemůže sama chodit na procházky a to z důvodu závažnosti mentálního postižení, špatné orientace či špatného zdravotního stavu. 31% uživatelů odpovědělo, že můžou sami chodit na procházky a 9% nedokázalo odpovědět.

Tabulka 32 Můžete chodit sami na procházky

Odpověď na otázku č. 19	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
ano	52	52	0,307
ne	101	101	0,597
nevím	16	16	0,094
		Σ 169	Σ 1,000

Graf 32 Můžete chodit sami na procházky

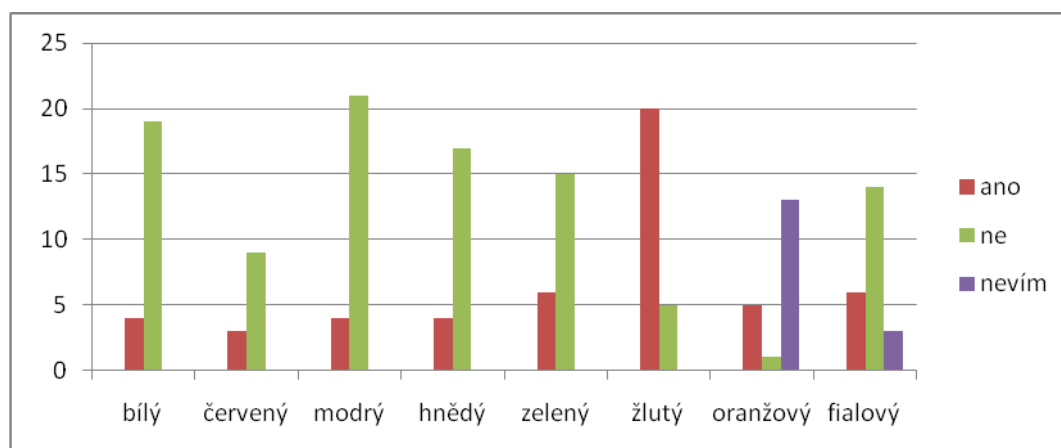


Tabulka a graf č. 31 ukazují odpovědi uživatelů na jednotlivých domovech. Kromě Žlutého domova, kde většina uživatelů odpověděla ano, na ostatních domovech převažovala odpověď, ne. Nevím byla nejčastější odpověď na Oranžovém domově.

Tabulka 33 Můžete sami chodit na procházky

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
odpověď								
ano	4	3	4	4	6	20	5	6
ne	19	9	21	17	15	5	1	14
nevím	0	0	0	0	0	0	13	3

Graf 33 Můžete sami chodit na procházky



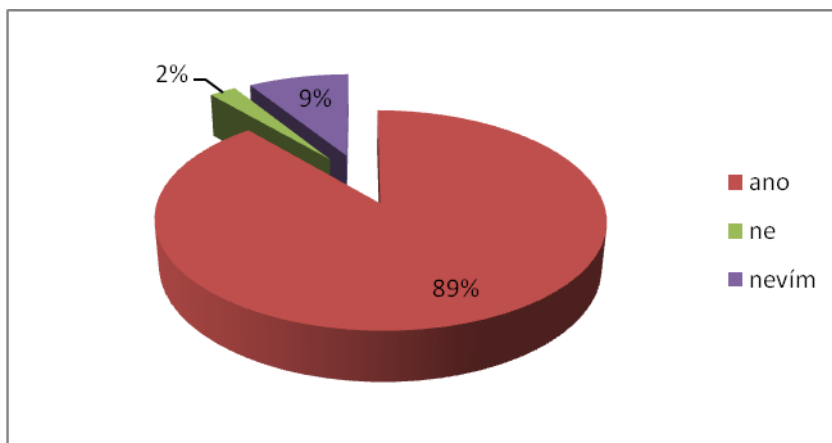
Otázka č. 20: Pomáhají Vám pracovníci zařízení vyplnit volný čas?

Smysluplně strávený volný čas má velký význam i pro mentálně postižených občanů. Jestli pomáhají, uživatelům vyplnit pracovníci tohoto zařízení se dozvíme z tabulky a grafu č. 34. 89% uživatelů odpovědělo, že ano, 2% ne a 9% uživatelů odpovědělo nevím.

Tabulka 34 Pomáhají Vám pracovníci zařízení vyplnit volný čas

Odpověď na otázku č. 20	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
ano	150	150	0,887
ne	4	4	0,023
nevím	15	15	0,088
		Σ 169	Σ 1,000

Graf 34 Pomáhají Vám pracovníci zařízení vyplnit volný čas

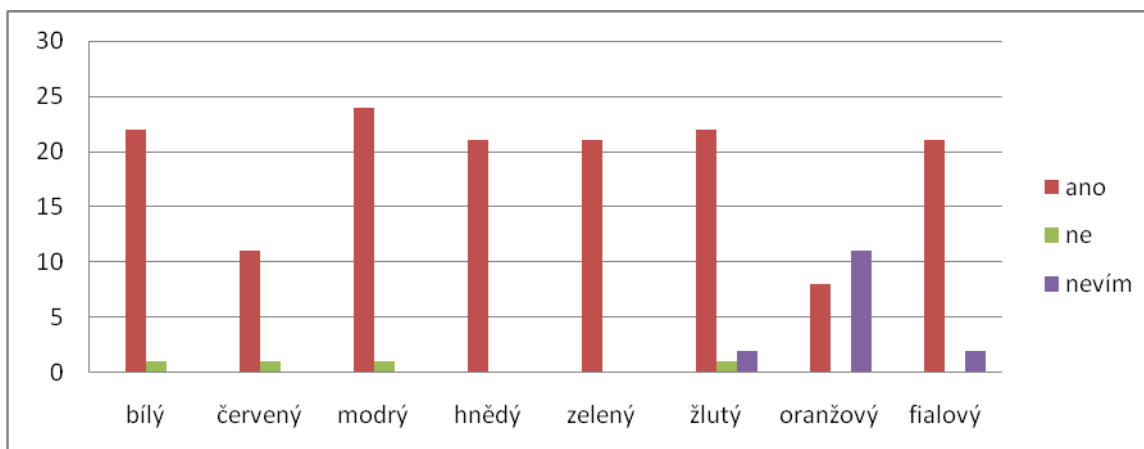


Jak odpovídali uživatelé, jednotlivých domovů nám znázorní tabulka a graf č. 35. Zde jednoznačně uživatelé téměř všech domovů, ano. Na Oranžovém domově větší část uživatelů odpověděla, nevím.

Tabulka 35 Pomáhají Vám pracovníci zařízení vyplnit volný čas

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
ano	22	11	24	21	21	22	8	21
ne	1	1	1	0	0	1	0	0
nevím	0	0	0	0	0	2	11	2

Graf 35 Pomáhají Vám pracovníci zařízení vyplnit volný čas



Otázka č. 21: Co Vám nejvíce chybí v nabídce volnočasových aktivit?

Nejčastější odpovědi uživatelů na tuto otázku bylo nevím, nebože jim nechybí nic anebo jsou spokojeni. Přání uživatelů jednotlivých domovů uvádím níže:

- Bílý domov** – procházky a výlety, osobní asistent
- Červený domov** – více pobytu venku, výlety
- Modrý domov** – více výletů
- Hnědý domov** – setkávání s kamarády z jiných domovů, kurz vaření, práce
- Zelený domov** – více dnů doma u maminky, koncerty, kino, více kultury
- Žlutý domov** – setkávání s děvčaty, práce, výlety k moři, sportovní prostory
- Oranžový domov** – více navštěvovat Sadovou ulici, cigarety a káva
- Fialový domov** – práce, výlety, setkání s děvčaty, relaxace

Otázka č. 22: Pomáhá Vám klíčový pracovník se zajištěním stravy, při prosazování Vašich práv, podává za Vás stížnosti?

Klíčový pracovník by měl mít, co největší zájem o to, aby byla uživatelům poskytována kvalitní služba. Tabulka a graf č. 36 zobrazí, jak pomáhají, klíčový pracovníci uživatelům při prosazování jejich práv. 69% uživatelů uvádí, že jim klíčový pracovník pomáhá při prosazování jejich práv, 2% uživatelů si myslí, že nepomáhá a 13% uživatelů odpovědělo nevím.

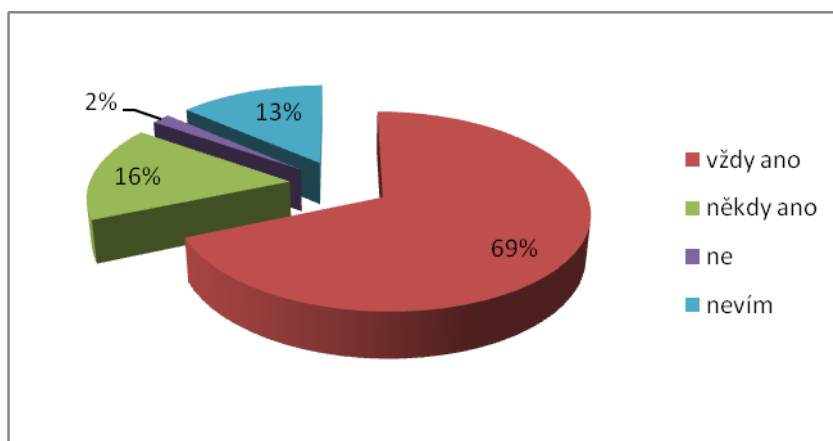
Tabulka 36 Pomáhá Vám klíčový pracovník při prosazování Vašich práv

Odpověď na otázku č. 22	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
vždy ano	116	116	0,686
někdy ano	27	27	0,159
ne	3	3	0,017
nevím	23	23	0,136

Σ 169

Σ 1,000

Graf 36 Pomáhá Vám klíčový pracovník při prosazování Vašich práv

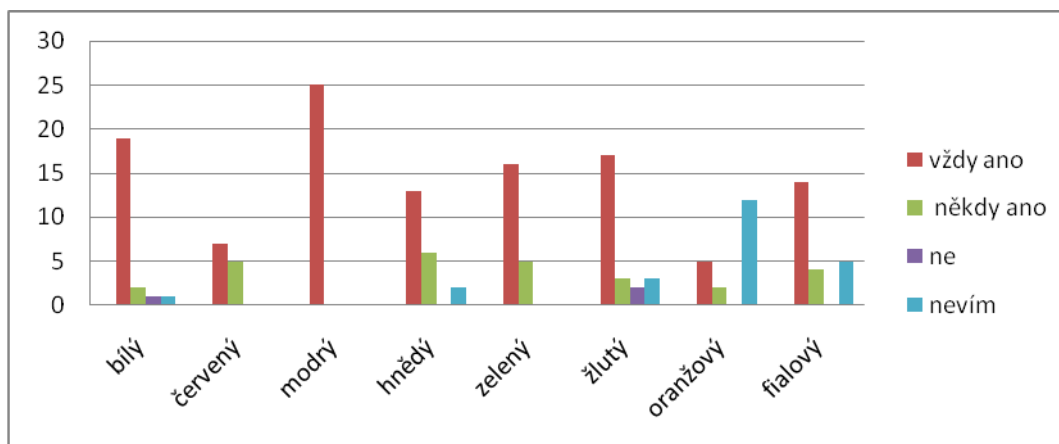


Následující tabulka a graf č. 37 nán ukážou, jak odpovídali uživatelé jednotlivých domovů. Na všech domovech, kromě Oranžového, odpověděli uživatelé, že jim klíčový pracovníci pomáhají při prosazování práv a podávají za ně stížnosti. Na Oranžovém domově zněla odpověď ve většině případů, nevím.

Tabulka 37 Pomáhají Vám klíčový pracovníci při prosazování Vašich práv

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
vždy ano	19	7	25	13	16	17	5	14
někdy ano	2	5	0	6	5	3	2	4
ne	1	0	0	0	0	2	0	0
nevím	1	0	0	2	0	3	12	5

Graf 37 Pomáhají Vám klíčový pracovníci při prosazování Vašich práv



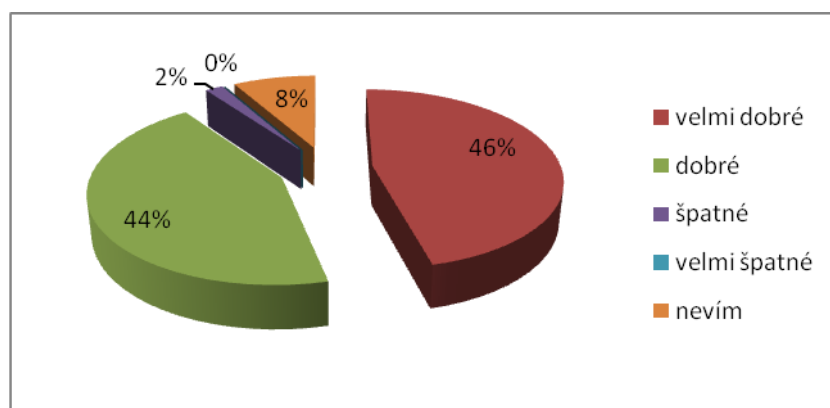
Otázka č. 23: Jaký máte vztah s ostatními pracovníky, kteří pracují v přímé péči?

Posledními dvěma otázkami se pokusím zjistit, jaký mají vztah uživatelé k zaměstnancům Vincentina Šternberk. Tabulka a graf č. 38 zobrazí, jak odpovídali uživatelé celého zařízení a tabulka a graf č. 39 nám ukáží odpovědi na jednotlivých domovech. 46% uživatelů má velmi dobré vztahy, 44% dobré vztahy a 2% uživatelů má vztahy špatné.

Tabulka 38 Jaký máte vztah s ostatními pracovníky, kteří pracují v přímé péči

Odpověď na otázku č. 23	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
velmi dobré	78	78	0,461
dobré	74	74	0,437
špatné	3	3	0,017
velmi špatné	0	0	0
nevím	14	14	0,082
		Σ 169	Σ 1,000

Graf 38 Jaký máte vztah s ostatními pracovníky, kteří pracují v přímé péči

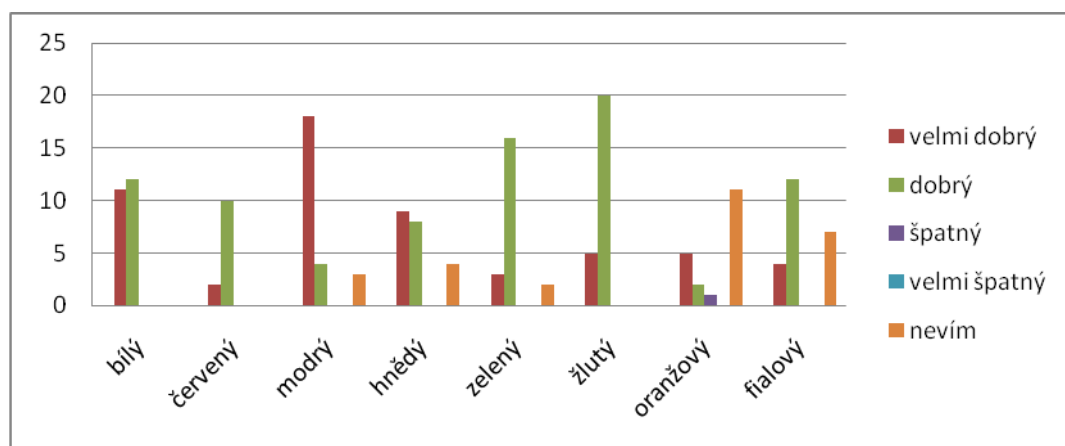


Tabulka a graf č. 39 ukazují odpovědi uživatelů na jednotlivých domovech. Jak ukazuje tabulka i graf. Většina uživatelů má vztah velmi dobrý. Na Zeleném, Žlutém a Fialovém dobrý a na Oranžovém domově většina uživatelů odpověděla, že neví.

Tabulka č. 39 Jaký máte vztah s ostatními pracovníky, kteří pracují v přímé péči

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
odpověď								
velmi dobrý	14	10	19	15	5	8	4	3
dobrý	9	2	6	6	14	17	4	16
špatný	0	0	0	0	1	0	1	1
velmi špatný	0	0	0	0	0	0	0	0
nevím	0	0	0	0	1	0	10	3

Graf 39 Jaký máte vztah s ostatními pracovníky, kteří pracují v přímé péči

**Otázka č. 24:** Jaký máte vztah s ostatními pracovníky? (úklid, údržba)

Následující tabulka a graf č. 40 ukážou, jak odpovídali uživatelé celého Vincentina. 50% procent uživatelů má vztahy dobré, 34% velmi dobré a 16% uživatelů odpovědělo nevím.

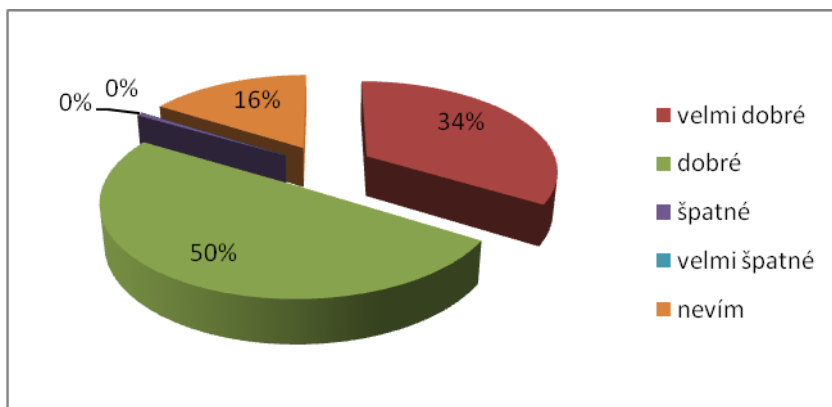
Tabulka č. 40 Jaký máte vztah s ostatními pracovníky (úklid, údržba)

Odpověď na otázku č. 24	Jak odpovídali uživatelé	Četnost	Relativní četnost
velmi dobré	57	57	0,337
dobré	84	84	0,497
špatné	1	1	0,005
velmi špatné	0	0	0
nevím	27	27	0,159

Σ 169

Σ 1,000

Graf 40 Jaký máte vztah s ostatními pracovníky (úklid, údržba)

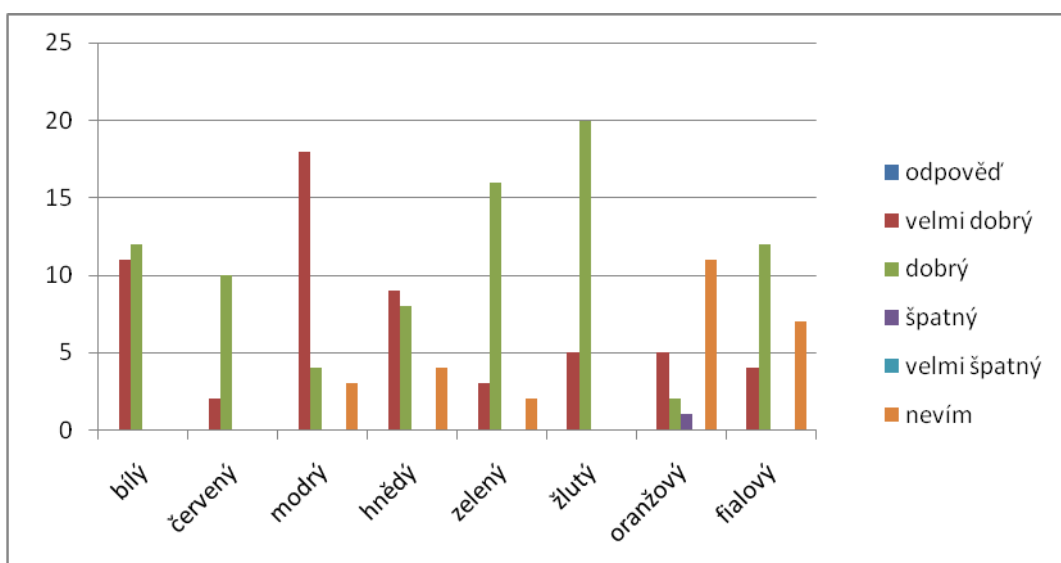


Tabulka a graf č. 41 zobrazí odpovědi uživatelů na jednotlivých domovech.

Tabulka č. 41 Jaký máte vztah s ostatními pracovníky, (úklid, údržba)

domov	bílý	červený	modrý	hnědý	zelený	žlutý	oranžový	fialový
odpověď								
velmi dobrý	11	2	18	9	3	5	5	4
dobrá	12	10	4	8	16	20	2	12
špatný	0	0	0	0	0	0	1	0
velmi špatný	0	0	0	0	0	0	0	0
nevím	0	0	3	4	2	0	11	7

Graf 41 Jaký máte vztah s ostatními pracovníky (úklid, údržba)



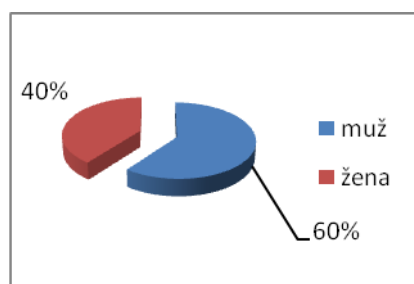
Otázka č. 25: Dotazník vyplňoval muž nebo žena?

Tabulka 42 Dotazník vyplňoval

Pohlaví	Četnost
muž	102
žena	67

Σ 169

Graf 42 Dotazník vyplňoval

**4.6 Shrnutí výsledků výzkumu a jejich interpretace**

Hlavním úkolem této bakalářské práce bylo zjistit, jak jsou uživatelé spokojeni s poskytovanou službou ve Vincentinu Šternberk a jestli zařízení nabízí kvalitní sociální služby. Kvalitu poskytované služby jsem chtěl zjistit v těchto oblastech: ubytování, stravování, volnočasových aktivit a vztahy mezi uživateli a zaměstnanci tohoto zařízení. Dílčí cíle výzkumu, pak měli dát odpověď, jak jsou uživatelé spokojeni s poskytovanými službami v těchto oblastech.

Nejprve analyzuji a interpretuji výsledky výzkumu v oblasti ubytování. Odpovědi na položky v oblasti ubytování, vybavení a výzdoby pokojů byly kladné, u každé z položek, více jak 50% uživatelů Vincentina Šternberk bylo spokojeno. Naopak na dotaz, zdali si můžou uživatelé pořídit domácí zvíře jich většina (36%) odpověděla záporně.

Na dotaz, co by si uživatelé přáli změnit, zněly nejčastější odpovědi takto:

- nejčastěji by si tedy uživatelé přáli více soukromí
- menší pokoje s menším počtem spolubydlících
- také by chtěli uživatelé vymalovat pokoje, vybavit většími skříněmi a vyzdobit pokoje květinami

- Některým uživatelům chybí na pokojích rádia a televize

Musíme tedy konstatovat, že většina uživatelů je spokojena s poskytnutým ubytováním.

Další oblastí, ve které jsme chtěli zjistit spokojenost uživatelů je stravování a celková úroveň stolování. I v této oblasti poskytovaných služeb odpovídala většina uživatelů kladně, více jak 50% uživatelů je spokojeno, jak s podávaným jídlem, tak i s prostředím, ve které je strava vydávána. Pro zlepšení podávaného jídla a zpestření jídelníčku udávali uživatelé tyto náměty: více jogurtů, více zeleniny, více sladkých jídel, více studených večeří a smažený sýr a hranolky. Celkově tedy můžeme říct, že uživatelé jsou s poskytovanou službou spokojeni.

V oblasti volnočasových aktivit jsme zjistili, že se uživatelé ve svém volném čase věnují mnoha aktivitám. Nejčastěji uživatelé jednotlivých domovů uváděli jiné aktivity, než které byly uvedeny v položené otázce. (32%) Z aktivit uvedených v tabulce 29, nejraději uživatelé chodí do restaurace a cukrárny (16%); zpívají a tančí po (11%); navštěvují přátele (10%); malují (9%) a ze všeho nejméně sportují (4%). Další aktivity, které uživatelé provozují a byly uvedeny v položce jiné: vyšívání, sledování TV a poslech rádia, hraní na PC, vycházky, výlety a návštěvy v obchodech.

Pokud se jedná o procházky do města a okolí, zde většina uživatelů odpověděla, že nemůžou sami chodit na procházky a především ze zdravotních důvodů. Řada uživatelů by také potřebovala svého osobního asistenta.

Velkou úlohu sehrávají při vyplňování volného času uživatelů jejich klíčový pracovníci. A jak si vedou klíčový pracovníci při této činnosti? 89% uživatelů odpovědělo, že jsou spokojeni, ale i v této oblasti něco uživatelům chybí. Zde uvádím některé návrhy uživatelů: více výletů a procházek, osobní asistent a častější setkávání s děvčaty.

V poslední oblasti poskytovaných služeb jsme se ptali uživatelů, jaké mají vztahy se zaměstnanci Vincentina Šternberk a jejich odpovědi byly převážně kladné. Většina uživatelů má vztah k zaměstnancům dobrý a velmi dobrý.

V problematice pomoci klíčových pracovníků, uživatelům v prosazování jejich práv, byla většina uživatelů spokojena.

4.6.1 Doporučení pro praxi

V oblasti ubytování bych doporučil především snížit počet uživatelů na jednotlivých pokojích a tak docílit většího soukromí uživatelů. V oblasti stravování, větší pestrost podávané stravy. Doplnit jídelníček o jídla, která někteří uživatelé postrádají např. smažený sýr a hranolky, nebo také zvýšit počet sladkých jídel, více zeleniny a ovoce, více jogurtů. Někteří uživatelé by také chtěli zvýšit počet studených večeří. V oblasti volnočasových aktivit bych zvýšil počet výletů a vycházek. Imobilním uživatelům pořídit osobní asistenty, aby mohli častěji navštěvovat město a jeho okolí.

ZÁVĚR

Hlavním úkolem teoretické části bakalářské práce bylo popsat vše, co se týká mentální retardace. Pomocí odborné literatury jsem vypsals klasifikaci mentálního postižení jeho etiologii a různé důvody vzniku mentální retardace. Zabýval jsem povahovými zvláštnostmi, mentálně postižených lidí. Také jsem se zabýval problematikou vzdělávání a zaměstnávání mentálně postižených občanů.

Ve druhé části jsem popsal sociální služby, jejich definici, druhy a formy sociálních služeb. Dále, jsem se zabýval tím, kdo sociální službu zřizuje a poskytuje a snažil jsem se popsat uživatele sociální služby a jeho práva. Důležité jsou také standardy kvality sociálních služeb a zejména pro tuto bakalářskou práci podstatný, standard č. 15, který se zabývá, „*Zvyšováním kvality sociální péče.*“ Na závěr této kapitoly jsem se věnoval problematice pobytových služeb a současnou péči v domovech pro osoby se zdravotním postižením.

V poslední kapitole teoretické části jsem popsal historii, současnost a budoucnost zařízení, ve kterém výzkum probíhal. Také jsem popsal pro jakou cílovou skupinu je toto zařízení určeno, jaké poskytuje služby a hlavní zásady poskytované sociální služby.

Hlavním cílem praktické části bakalářské práce bylo zjišťování kvality sociálních služeb poskytovaných ve Vincentinu, Šternberk. Jedním z hlavních cílů bylo zjistit, jak kvalitní sociální služby toto zařízení poskytuje a jsou-li uživatelé s jeho službami spokojeni. Pomocí dotazníkového šetření jsme tedy chtěli zjistit, jak je naplňován standard č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby. Tato problematika mě zajímá, protože v tomto zařízení pracuji, ale také protože při studiu odborných knih řada autorů popisovala ústavní péči negativně. Kanadská asociace pro komunitní bydlení uvádí: „Ústav je jakékoliv místo, ve kterém jsou lidé označení jako mentálně postižení izolováni, segregováni anebo kongresováni. Ústav je jakékoliv místo, ve kterém lidé nemají dovoleno rozhodovat o svých životech a jejich každodenních rozhodnutích. Ústav není vymezen výhradně svoji velikostí.“(Černá a kol., 2009)

Právě proto jsem chtěl zjistit, jak jsou uživatelé spokojeni s poskytovanou službou, co by se dalo zlepšit, aby se život mentálně retardovaných ještě více zkvalitnil.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] Baštecká, B. *Psychologická encyklopedie- Aplikovaná psychologie*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-470-0
- [2] Černá, M. a kol. *Česká psychopedie*. Praha: Karolinum: 2009. ISBN 978-80-2461565-3
- [3] Hutytová, M. *Etopedie pro výchovné pracovníky*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. ISBN 80-244-1190-3
- [4] Chráška, M. *Metody pedagogického výzkumu*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4
- [5] Jůn, H. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-590-5
- [6] Kern, H., Mehlová, Ch., Nolz, H. *Přehled psychologie*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-121-2
- [7] Kopřiva, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6
- [8] Krejčířová, O., Medvecová, A. Opatřilová, D. *Problematika zaměstnávání občanů se zdravotním postižením*. Praha: Rytmus, 2005. ISBN 80-903598-1-7
- [9] Lečbych, M. *Mentální retardace v dospívání a mladé dospělosti*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. ISBN 978-80-244-2071-4
- [10] Ludíková, L. *Kombinované vady*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 80-244-1154-7
- [11] Matoušek, O. a kol. Účel a definice sociální služby. In *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007, s. 9
- [12] Ministerstvo práce a sociálních věcí [online] 2007 [cit. 24. 4. 2011] Standardy kvality sociálních služeb. Dostupný z www: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>
- [13] Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy [online] 2001 [cit. 24. 4. 2011] Národní program rozvoje vzdělávání v České republice, Bílá kniha. Dostupný

- z www: <http://www.msmt.cz/bila-kniha/narodni-program-rozvoje-vzdelavani-v-ceske-republice-bila-kniha-2001>
- [14] Müller, O. *Psychopedie – andragogika*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. ISBN 80-244-1204-7
- [15] Opatřilová, D. *Metody práce u jedinců s těžkým postižením a více vadami*. Brno: Masarykova univerzita, 2005. ISBN 80-210-3819-5
- [16] Pipeková, J. Definice základních pojmů. In *Osoby s mentálním postižením ve světě současných edukativních trendů*. Brno: MSD, 2006. s. 55
- [17] Pipeková, J. Současné poslání ústavní péče. In *Osoby s mentálním postižením ve světě současných edukativních trendů*. Brno: MSD, 2006, s. 128
- [18] Pörtner, M. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. Praha: Portal, 2009. ISBN 978-80-7367-582-0
- [19] Renotírová, M., Ludíková L. a kol. *Speciální pedagogika*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003. ISBN 80-244-0646-2
- [20] Slowík, J. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-691-9
- [21] Sobek, J. a kol. Důležitým úkolem sociální služby je podpora práv uživatelů. In *Lidská práva v každodenním životě lidí s mentálním postižením*. Praha: Portus, 2007. s. 27
- [22] Sobek, J. a kol. *Práce s rizikem v sociálních službách*. Praha: Portus, 2010. ISBN 978-80-254-6889-0
- [23] Švarcová, I. *Mentální retardace*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-060-7
- [24] Vágnerová, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3
- [25] Valenta, M., Müller, O. *Psychopedie*. Praha: Parta, 2003. ISBN 80-7320-039-2
- [26] Vašek, Š. *Špeciálno pedagogická diagnostika*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1995. ISBN 80-08-00396-0

-
- [27] Výroční zpráva, 2008. Vincentinum – poskytovatel sociálních služeb Šternberk, příspěvková organizace
- [28] Výroční zpráva, 2009. Vincentinum – poskytovatel sociálních služeb Šternberk, příspěvková organizace
- [29] Výroční zpráva, 2010. Vincentinum – poskytovatel sociálních služeb Šternberk, příspěvková organizace
- [30] 120 let Vincentina aneb z Prahy do Šternberka, 2009. Vincentinum – poskytovatel sociálních služeb Šternberk, příspěvková organizace

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Karel Ervín hrabě Nostitz z Reinecků.....	31
Obrázek 2 Klášter sester Neposkvrněného Početí Panny Marie.....	33
Obrázek 3 Vincentinum, Sadová.....	38
Obrázek 4 Vincentinum, Bezručova ulice.....	38

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Jak jste spokojen(a) s poskytnutým ubytováním.....	45
Tabulka 2 Spokojenost s ubytováním na jednotlivých domovech.....	46
Tabulka 3 Můžete si vybrat pokoj, ve kterém budete bydlet.....	47
Tabulka 4 Můžete si vybrat pokoj, ve kterém budete bydlet.....	47
Tabulka 5 Můžete si vybrat své spolubydlící na pokoji.....	48
Tabulka 6 Můžete si vybrat své spolubydlící na pokoji.....	49
Tabulka 7 Můžete se přestěhovat na jiný pokoj.....	50
Tabulka 8 Můžete se přestěhovat na jiný pokoj.....	51
Tabulka 9 Můžete si svůj pokoj vyzdobit, dle Vašeho přání.....	51
Tabulka 10 Můžete si svůj pokoj vyzdobit dle Vašeho přání.....	52
Tabulka 11 Můžete si svůj pokoj vybavit podle svého přání.....	53
Tabulka 12 Můžete si svůj pokoj vybavit podle svého přání.....	53
Tabulka 13 Můžete mít na pokoji domácí zvíře.....	54
Tabulka 14 Můžete mít na svém pokoji domácí zvíře.....	55
Tabulka 15 Máte dostatek soukromí ve Vašem pokoji.....	56
Tabulka 16 Máte dostatek soukromí ve Vašem pokoji.....	57
Tabulka 17 Jsou v zimních měsících Vaše pokoje dostatečně vytápěny.....	57
Tabulka 18 Jsou v zimních měsících Vaše pokoje dostatečně vytápěny.....	58
Tabulka 19 Jak jste spokojeni se stravou, která je Vám podávána.....	59
Tabulka 20 Jak jste spokojeni se stravou, která je Vám podávána.....	60
Tabulka 21 Jste spokojeni s prostředím, ve kterém Vám je jídlo vydáváno.....	61
Tabulka 22 Jste spokojeni s prostředím, ve kterém je Vám jídlo vydáváno.....	61
Tabulka 23 Jste spokojeni, jak je Vám strava podávána.....	62
Tabulka 24 Jste spokojeni, jak je Vám strava podávána.....	64

Tabulka 25 Máte možnost si stěžovat na Vám podávané jídlo.....	64
Tabulka 26 Máte možnost si stěžovat na podávané jídlo.....	65
Tabulka 27 Jak hodnotíte vztahy mezi Vámi pracovníky kuchyně.....	65
Tabulka 28 Jak hodnotíte vztahy mezi Vámi a zaměstnanci kuchyně.....	66
Tabulka 29 Co děláte nejraději ve volném čase.....	67
Tabulka 30 Můžete se ve volném čase vzdělávat.....	68
Tabulka 31 Můžete se vzdělávat ve svém volném čase.....	69
Tabulka 32 Můžete chodit sami na procházky.....	70
Tabulka 33 Můžete sami chodit na procházky.....	71
Tabulka 34 Pomáhají Vám pracovníci zařízení vyplnit volný čas.....	71
Tabulka 35 Pomáhají Vám pracovníci zařízení vyplnit volný čas.....	72
Tabulka 36 Pomáhá Vám klíčový pracovník při prosazování Vašich práv.....	73
Tabulka 37 Pomáhají Vám klíčový pracovníci při prosazování Vašich práv.....	74
Tabulka 38 Jaký máte vztah s ostatními pracovníky, kteří pracují v přímé péči.....	75
Tabulka 39 Jaký máte vztah s ostatními pracovníky, kteří pracují v přímé péči.....	76
Tabulka 40 Jaký máte vztah s ostatními pracovníky (úklid, údržba).....	76
Tabulka 41 Jaký máte vztah s ostatními pracovníky, (úklid, údržba).....	77
Tabulka 42 Dotazník vyplňoval.....	78

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Jak jste spokojeni s poskytnutým ubytováním	45
Graf 2 Spokojenost s ubytováním na jednotlivých domovech.....	46
Graf 3 Můžete si vybrat pokoj, ve kterém budete bydlet.....	47
Graf 4 Můžete si vybrat pokoj, ve kterém budete bydlet.....	48
Graf 5 Můžete si vybrat své spolubydlící na pokoji.....	49
Graf 6 Můžete si vybrat své spolubydlící na pokoji.....	49
Graf 7 Můžete se přestěhovat na jiný pokoj.....	50
Graf 8 Můžete se přestěhovat jiný pokoj.....	51
Graf 9 Můžete si svůj pokoj vyzdobit, dle Vašeho přání.....	52
Graf 10 Můžete si svůj pokoj vyzdobit, dle vašeho přání.....	52
Graf 11 Můžete si vybavit pokoj podle svého přání.....	53
Graf 12 Můžete si svůj pokoj vybavit podle svého přání.....	54
Graf 13 Můžete mít na pokoji domácí zvíře.....	55
Graf 14 Můžete mít na svém pokoji domácí zvíře.....	55
Graf 15 Máte dostatek soukromí na Vašem pokoji.....	56
Graf 16 Máte dostatek soukromí ve Vašem pokoji.....	57
Graf 17 Jsou v zimních měsících Vaše pokoje dostatečně vytápěné.....	58
Graf 18 Jsou v zimních měsících Vaše pokoje dostatečně vytápěny.....	58
Graf 19 Jak jste spokojeni se stravou, která je Vám podávána.....	60
Graf 20 Jak jste spokojeni se stravou, která je Vám podávána.....	60
Graf 21 Jste spokojeni s prostředím, ve kterém je Vám jídlo vydáváno.....	61
Graf 22 Jste spokojeni s prostředím, ve kterém je Vám jídlo vydáváno.....	62
Graf 23 Jste spokojeni, jak je Vám strava podávána	62
Graf 24 Jste spokojeni, jak je Vám strava podávána	63

Graf 25 Máte možnost si stěžovat na podávané jídlo.....	64
Graf 26 Máte možnost si stěžovat na podávané jídlo.....	65
Graf 27 Jak hodnotíte vztahy mezi Vámi a pracovníky kuchyně.....	66
Graf 28 Jak hodnotíte vztahy mezi Vámi a pracovníky kuchyně.....	66
Graf 29 Co děláte nejraději ve volném čase.....	68
Graf 30 Můžete se ve volném čase vzdělávat.....	69
Graf 31 Můžete se ve volném čase vzdělávat.....	69
Graf 32 Můžete chodit sami na procházky.....	70
Graf 33 Můžete sami chodit na procházky.....	71
Graf 34 Pomáhají Vám pracovníci zařízení vyplnit volný čas.....	72
Graf 35 Pomáhají Vám pracovníci zařízení vyplnit volný čas.....	72
Graf 36 Pomáhá Vám klíčový pracovník při prosazování Vašich práv.....	74
Graf 37 Pomáhají Vám klíčový pracovníci při prosazování Vašich práv.....	74
Graf 38 Jaký máte vztah s ostatními pracovníky, kteří pracují v přímé péči.....	75
Graf 39 Jaký máte vztah s ostatními pracovníky, kteří pracují v přímé péči.....	76
Graf 40 Jaký máte vztah s ostatními pracovníky (úklid, údržba).....	77
Graf 41 Jaký máte vztah s ostatními pracovníky (úklid, údržba).....	77

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Organizační schéma pracovníků v roce 2011.....	91
---	----

PŘÍLOHA P I: ORGANIZAČNÍ SCHÉMA PRACOVNÍKŮ V ROCE 2010

