

Sociální služby

Magdaléna Světlíková

Bakalářská práce
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Magdaléna SVĚTLÍKOVÁ

Studijní program: B 7507 Specializace v pedagogice

Studijní obor: Sociální pedagogika

Téma práce: Informovanost o sociálních službách

Zásady pro vypracování:

Zpracování teoretických východisek pro praktickou část práce.

Provedení zpracování praktické části – dotazník.

Zpracování a vyhodnocení výsledků.

Přijetí odpovídajících závěrů.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

TOMEŠ, I. Sociální správa. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-560-1.

Katalog sociálních služeb Zlínského kraje. Zlín: Zlínský kraj, 2005.

GOLDMANN, R. et al. Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007. ISBN 80-244-1454-6.

MATOUŠEK, O. et al. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

CHUDÝ, Š. Studijní opory pro sociální pedagogiku I. Zlín, Univerzita Tomáše Bati, 2007. ISBN 978-80-7318-608-1.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Eva Šalenová**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **13. února 2009**

Termín odevzdání bakalářské práce: **15. května 2009**

Ve Zlíně dne 13. února 2009



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan

L.S.

Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou/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 diplomové/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 diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně4.5.2009.....

.....*Magdalena Štrábová*.....

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 nevýdělečně 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 nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

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

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

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užíje-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). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užití 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

Tato bakalářská práce pojednává o sociálních službách. Teoretické část se zabývá historickým vývojem sociálních služeb, správě sociálních služeb, zaměřuji se také na zařízení sociálních služeb, cílovým skupinám klientů, kterým jsou sociální služby poskytovány a typologii sociálních služeb. Do teoretické části jsem zahrnula i kapitolu o masmediální komunikaci. V praktické části se zabývám informovaností obyvatelů Zlínského kraje o náplni sociálních služeb ve Zlíně.

Klíčová slova: sociální, sociální služby, sociální práce, sociální poradenství, služby sociální péče, služby sociální prevence, pobytové služby ambulantní služby, terénní služby, zařízení sociálních služeb, typologie sociálních služeb podle cílových skupin, správa sociálních služeb, masmediální komunikace.

ABSTRACT

This bachelor thesis deals with social services. The theoretical part deals with the historic development by social services administration of social services also focuses on equipment social services, target groups of clients for whom social services are provided and typologies of social services. In the theoretical part i included a chapter on Mass Media and communication-ci. In the practical part we deal with information about the inhabitants of the Zlin region content social services in Zlin.

Keywords: social, social services, social work, social advice, social care services, prevention of social services, residential services, outpatient services, landscaping services arrangement social services, types of social services by target groups, service-management services, mass media communications.

Poděkování:

Děkuji Mgr. Evě Šalenové za cenné rady, které mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce a za odbornou a metodickou pomoc.

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 HISTORIE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	13
1.1 POČÁTKY CHUDINSKÉ PÉČE.....	13
1.2 POČÁTKY JEDNOTNÉ POLITIKY STÁTU	14
1.3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY A DOMOVSKÉ PRÁVO.....	14
1.4 CÍRKEV A SOCIÁLNÍ SLUŽBY	15
1.5 CHUDINSKÁ PÉČE NA PŘELOMU 19. A 20. STOLETÍ.....	15
1.6 SOCIÁLNÍ SLUŽBY A MEZIVÁLEČNÉ OBDOBÍ.....	16
1.7 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V KONTEXTU SOCIÁLNÍHO STÁTU.....	17
1.8 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V SOCIALISTICKÉM STÁTĚ	17
1.9 SOCIÁLNÍ SLUŽBY U NÁS V POREVOLUČNÍM OBDOBÍ.....	18
2 ÚVOD DO SOCIÁLNÍCH SLUŽEB – VYMEZENÍ POJMŮ	19
2.1 SOCIÁLNÍ.....	19
2.2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	19
2.3 SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	19
3 KLASIFIKACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	20
3.1 TYPY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	20
3.1.1 Sociální poradenství	20
3.1.2 Služby sociální péče	20
3.1.3 Služby sociální prevence.....	21
3.2 ZÁKLADNÍ FORMY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	21
3.2.1 Pobytové služby	21
3.2.2 Ambulantní služby	21
3.2.3 Terénní služby	21
3.3 FINANCOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	22
4 SOCIÁLNÍ SLUŽBY A JEJICH NÁPLŇ	23
4.1 ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	23
4.1.1 Centrum denních služeb.....	23
4.1.2 Denní stacionáře.....	23
4.1.3 Týdenní stacionáře	24
4.1.4 Domovy pro osoby se zdravotním postižením.....	24
4.1.5 Domovy pro seniory.....	24
4.1.6 Domovy se zvláštním režimem.....	25
4.1.7 Chráněné bydlení	25
4.1.8 Azylové domy	25
4.1.9 Dům na půl (půli) cesty.....	26
4.1.10 Krizová pomoc	26
4.1.11 Nízkoprahová denní centra	26
4.1.12 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....	27
4.1.13 Noclehárny	27
4.1.14 Terapeutické komunity.....	27
4.1.15 Sociální poradny.....	28

4.1.16	Sociálně terapeutické dílny	28
4.1.17	Sociální rehabilitace	28
4.1.18	Ranná péče	29
4.2	TYPOLOGIE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PODLE CÍLOVÝCH SKUPIN	29
4.2.1	Služby pro nezaměstnané, služby reagující na chudobu a bezdomovectví	29
4.2.2	Služby pro děti a rodiny	30
4.2.3	Služby pro rizikové děti a mládež	31
4.2.4	Služby pro staré lidi	31
4.2.5	Služby pro etnické menšiny	32
4.2.6	Služby pro uprchlíky	33
4.2.7	Služby pro osoby s postižením.....	33
4.2.8	Služby reagující na krize a služby pro lidi trpící duševními nemocemi	34
4.2.9	Služby pro nemocné	34
4.2.10	Služby pro lidi se závislostmi	34
4.2.11	Služby související s výkonem spravedlnosti.....	35
4.2.12	Služby pro občany	35
4.3	POVINNOSTI POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	35
4.4	ZÁKLADNÍ ČINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	36
5	SPRÁVA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	38
5.1	SOCIÁLNÍ SPRÁVA	38
5.2	STÁTNÍ SPRÁVA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	38
5.2.1	Ministerstvo práce a sociálních věcí	38
5.2.2	Krajské úřady	39
5.2.3	Obecní úřady obcí s rozšířenou působností	39
5.2.4	Úřady práce	39
5.3	NESTÁTNÍ ORGANIZACE	39
6	MASMEDIÁLNÍ KOMUNIKACE	42
6.1	TISKOVÁ MÉDIA	42
6.1.1	Noviny	42
6.1.2	Časopisy	42
6.1.3	Knihy	43
6.2	ELEKTRONICKÁ MÉDIA	43
6.2.1	Rozhlas	43
6.2.2	Televize	43
6.2.3	Film	43
6.2.4	Marketingová komunikace, reklama a public relations	43
6.2.5	Elektronická média.....	44
6.3	INFORMAČNÍ FUNKCE MÉDIÍ	44
II	PRAKTICKÁ ČÁST	45
7	VÝZKUMNÝ PROBLÉM, CÍLE A HYPOTÉZY.....	46

7.1	VÝZKUMNÝ PROBLÉM A CÍL VÝZKUMU.....	46
7.2	VÝZKUMNÉ PŘEDPOKLADY	46
7.3	DRUH VÝZKUMU	46
7.4	VÝZKUMNÝ VZOREK	46
8	POUŽITÉ METODY A ZPRACOVÁNÍ DAT.....	47
8.1	DOTAZNÍK.....	47
8.2	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	48
9	VÝSLEDKY VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT.....	49
9.1	ZPRACOVANÉ VÝSLEDKY VÝZKUMU	49
9.2	SROVNÁNÍ VÝSLEDKŮ A HYPOTÉZ VÝZKUMU	64
9.2.1	Informovanost obyvatel Zlínského kraje	65
9.2.2	Informovanost obyvatel Zlínského kraje z hlediska rodinného stavu.....	66
9.2.3	Informovanost obyvatel Zlínského kraje z hlediska místa bydliště	67
9.2.4	Informovanost obyvatel Zlínského kraje z hlediska pohlaví	68
9.2.5	Informovanost obyvatel Zlínského kraje z hlediska věku.....	69
9.3	SHRNUTÍ.....	70
	ZÁVĚR	72
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	73
	SEZNAM OBRÁZKŮ	76
	SEZNAM TABULEK.....	77
	SEZNAM PŘÍLOH.....	78

ÚVOD

Život se sebou přináší různé životní situace. Mohou to být situace příjemné i nepříjemné. Každý z nás se s životními situacemi vyrovnává jinak, neboli po svém. Někdo si své problémy řeší sám, zatímco jiný ke zvládnutí krizové situace potřebuje pomoc od druhých lidí. Pomoci se lidem v krizi může dostat od rodinných příslušníků, blízkých kamarádů nebo přátel. Krizi je potřeba zvládnout a překonat. Může to být laskavé slovo, úsměv, stisk ruky, někdy potřebujeme víc. Existují sociální služby, které svou rozmanitou nabídkou služeb mohou přispět ke zlepšení, zmírnění či vyřešení krizové situace. Tyto služby jsou určeny pro každého bez ohledu na věk, pohlaví, národnost, barvu pleti aj. ale i pro ty, kteří potřebují nějakým způsobem pomoci. Když někdo potřebuje pomoc a chtěl by se na tuto službu obrátit, je důležité, aby věděl, kde se služba nachází, pro koho je určena a jaká je její nabídka služeb. Mnoho lidí těchto služeb nevyužívá, protože málokdy vědí, že služby existují nebo se dokonce nacházejí v jejich blízkém okolí.

Zajímalo mě, kolik je ve Zlíně zařízení, které poskytují sociální služby. Zjištění počtu zařízení pro mě bylo největším stimulem k tomu, abych psala o sociálních službách.

Do teoretické části práce jsem zahrнула historický vývoj sociálních služeb od počátků chudinské péče po současnost. Uvádím zde také financování sociálních služeb, základní formy poskytování sociálních služeb a zařízení sociálních služeb. Součástí teoretické části je i typologie sociálních služeb podle cílových skupin. Do práce jsem zahrнула také základní činnosti při poskytování sociálních služeb a správu sociálních služeb. Poslední kapitola teoretické části je věnována masmediální komunikaci, kterou později využiji ve své praktické části.

Cílem mé práce je tedy zjistit, zda jsou obyvatelé Zlínského kraje informováni o náplni sociálních služeb ve Zlíně. Dílčí: informovanost ve vztahu k věku, pohlaví, rodinnému stavu a místu bydliště.

Výsledky mé bakalářské práce mohou být zpětnou vazbu pro zařízení, které poskytují sociální služby. Výsledky šetření by také mohly přispět k případné osvětě obyvatel.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 HISTORIE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V této kapitole se budu zabývat popisem historického vývoje sociálních služeb. Tento historický vývoj sociálních služeb je rozdělen do devíti podkapitol.

1.1 Počátky chudinské péče

Už od dob starověku se zajímali panovníci o problémy chudiny. Společnost ve starověku i počátku středověku chudobu trestala a před chudými lidmi se bránila. První systémové přerozdělování provedl Solon, který v rámci reformy zrušil dlužní otroctví. Solidaritu mezi nejbohatší a nejchudší třídou společnosti nařídil a vynutil jako reprezentant státu. Staří Římané chudobu řešili v okamžiku, kdy se stala společenskou hrozbou. Zpřístupnili chudině zábavu, která byla určena pro bohaté. A rozdávali chleba nejchudším. Po přijetí křesťanství za státní náboženství v raném středověku se objevily první sociální služby.

Konání milosrdných skutků, poskytování almužen a pomoc chudým. To vše přišlo s křesťanstvím do evropských zemí. Dalo by se říci, že formou almužny byla poskytována chudinská péče ve středověku.

Kláštéry a později farnosti začaly jako první poskytovat sociální služby. Šlechtici – filantropové, kteří byli členy křesťanské církve, se stávali výjimečně zřizovateli a podporovateli sociálních služeb. Poskytování přístřeší, základní strava i základní zdravotnická péče, to byl charakter služeb. V raném středověku v rámci katolické církve vznikaly první řády orientované na pomoc chudým a nemocným. Ve 13. století vznikl jeden z nejvýznamnějších řádů: řád sv. Františka. Protestantské církve na přelomu středověku a novověku zakládaly charitativní organizace. Služby církevních charitativních organizací a řádů v některých případech měly ústavní charakter. Církevní bratrstva ve středověku začala vyvíjet svou činnost, jejich služby byly poskytovány do vyčerpání kapacity a jen úzkému okruhu osob. Prostřednictvím služeb věcného charakteru poskytovaly organizovaně dlouhodobou pomoc chudým kláštéry a farnosti, které představovaly první instituce. Středověká tendence k sociálnímu vylučování lidí, kteří se vymkli standardním sociálním strukturám, trvala až do počátku novověku (Matoušek, Koldinska, 2007).

1.2 Počátky jednotné politiky státu

Jindřich VIII. vydal na počátku 16. století nařízení, že žebrání musí být žebrákovi povoleno starostou nebo smírčím soudcem, a to jen na úzce vymezeném území. Díky tomuto nařízení byli žebráci poprvé registrováni a chudoba se tak stala sledovaným ukazatelem fungování státu (Matoušek, Šustová, 2001).

Opatření vůči chudým lidem na našem území bylo upraveno řádem Ferdinanda I. z roku 1552. Dvorské dekrety Josefa II. z let 1782 - 1786 doporučovaly zřizování farních chudinských ústavů. Budování útulků pro chudé patřilo mezi úkoly farních chudinských ústavů. Anglická královna Alžběta I. v roce 1601 vydala první chudinské zákony. Politika státu vůči chudým se začala centralizovat se vznikem centralizovaných států v Evropě. Podstatným znakem této politiky bylo přezkoumávání oprávněnosti nároku na službu. Chudí se rozlišovali na práce schopné a práce neschopné. *„Budování státních systémů dávek a služeb vyžadovalo také budování adekvátních systémů administrativy a kontroly“* (Matoušek, Koldinská, 2007, s. 20).

Zřizované služby ústavního charakteru pod patronací státu měly za úkol pečovat o znevýhodněné lidi. Ve velkých městech se na konci 17. století zakládaly tzv. všeobecné špitály, nad jejich činností měl dozor výbor skládající se z několika pověřených osob. Jejich správce rozhodoval a měl rozsáhlé pravomoce. Diferencovaná velká zařízení pro opuštěné děti (sirotčince), pro lidi trpící duševními nemocemi (blázince), pro staré lidi (starobince), pro lidi nemajetné (chudobince) vznikala na přelomu 18. a 19. století. Na venkově potřební bydli v obecních bytech nebo domech, kterým se říkalo pastoušky. Obyvatelé obce se střídali v zajištění minimální výživy pro obyvatele pastoušky – systém střídý. Tím se posilovala solidarita lidí (Matoušek, Koldinská, 2007).

1.3 Sociální služby a domovské právo

V polovině 19. století byla na našem území legislativně upravena veřejná chudinská péče, která byla poskytována obcemi. Poskytovat chudinskou péči se stávalo povinností města a obce. Postupně se zaváděl institut domovského práva. Soubor práv a povinností, to bylo domovské právo, které vyplývalo z právního vztahu mezi příslušníkem obce, který měl domovské právo vůči obci a obcí samotnou. Došlo k zakotvení povinnosti obce vůči svým příslušníkům, ale také k povinnosti obce vůči dobročinným ústavům-tedy poskytovatelům sociálních služeb. Zákon č. 105/1883 ř. z., pojednával o domovském

právu. Byl vytvořen také chudinský zákon č. 59/1868 čes.z.z. Československá republika recipovala tento právní řád zákonem č. 11/1918 Sb. Obsahem domovského práva je nárok na chudinské zaopatření a právo na pobyt v obci. Nabytí domovské právo bylo možné dosažením veřejného úřadu či výslovným přijetím do svazku obecního, a to dobrovolně nebo nuceně ze strany obce. Domovské právo se mohlo také nabytí narozením, sňatkem, legitimací nemanželského dítěte (Matoušek, Koldinská, 2007).

1.4 Církev a sociální služby

S reformami ve státní sféře v 19. století vznikaly významné iniciativy na půdě církve. V západoevropských zemích komunitní projekty péče o chudé často iniciovala církev. Anglická Charity Organization Society (COS) je asi nejznámější, založená reverendem Thomasem Chalmersem roku 1869. Členové těchto organizací navštěvovali chudé v jejich domovech a snažili se spojit pastorační s přímou materiální pomocí (Matoušek, Koldinská In Matoušek, 2007).

COS poskytovala finanční pomoc až po ověření, že rodina či jednotlivec nemohou získat prostředky jinak či odjinud (Matoušek, Šustová In Matoušek, 2001).

V té době převládalo mínění, že si za svou situaci sociálně vyloučení mohou sami. V Německu se služby COS zaměřovaly na posilování hodnotové orientace cílové skupiny. V Londýně Samuel Barnett založil komunitní centrum. Toynbee Hall se snaží poradenstvím zlepšit situaci lidí, kteří přicházejí do měst za prací a kteří jsou obětmi bytových i pracovních podmínek. Toto zařízení je předchůdcem dnešních občanských a jiných poraden. Komunitní centra reagují na životní podmínky dělnictva, které byly otřesné. Vznik církevních a jiných organizací, které se zaměřovaly na práci s mládeží, byl na přelomu 19. a 20. století. Organizace, které pracovaly s mládeží, sloužily jako prevence sociálního selhání mladých lidí, je to jeden z prvních pokusů o zřízení preventivních sociálních služeb (Matoušek, Koldinská, 2007).

1.5 Chudinská péče na přelomu 19. a 20. století

Chudinská péče byla poskytována v případech, že chudý nebyl podpořen z jiných zdrojů. Zabezpečení chudého měla obstarat rodina, pak měl být zajištěn z jiných systémů

veřejného zabezpečení a možné bylo zabezpečení ze strany spolků, fondů a jiných soukromoprávních subjektů. Pokud z těchto zdrojů člověk nebyl dostatečně zabezpečen, přišla na řadu obec, okres, země. Za první republiky přespolní, kteří neměli domovské právo v obci, kde žádali chudinské zaopatření, měli nárok na časově omezenou chudinskou péči. Poskytnuta byla v případě, že péče nesnesla odklad, přespolní onemocněl nebo nemohl být propuštěn z péče. V takové obci, kde přespolní pobýval, vznikalo vůči domovské obci regresní právo, možnost zažádat domovskou obci aby uhradila náklady vzniklé poskytnutím péče. Chudinský zákon předpokládal kromě finanční podpory také možnost poskytnutí sociálních služeb, a to především ústavních. Obec zde umisťovala chudé, byl-li jejich pobyt v obci pro tzv. „dobré“ obyvatele nebezpečný. Pak měla obec právo požádat o úhradu poskytnuté chudinské péče, má-li chudý jmění nebo ho nabude. V obcích se zřizovaly chudinské rady, v nich působili duchovní. Instituty otců chudých, byly zřizovány ve větších vesnicích. Obecní otce chudých bychom mohli označit za obecní sociální pracovníky (Matoušek, Koldinská, 2007).

1.6 Sociální služby a meziválečné období

Nejčastější formou za první republiky byla ústavní péče. Chudinství za první republiky bylo rozlišováno na chudinství veřejné a soukromé. Soukromé chudinství bylo provozováno především dobročinnými spolky a humanitárními organizacemi. Obce měly za úkol podle chudinského zákona podněcovat zřizování pomocných a bratrských pokladen a dobrovolných ústavů. V období první republiky došlo ke kooperaci veřejné správy a dobrovolné sociální péči. Negativa byla spatřována v tom, že některé formy sociální péče se v jedné oblasti překrývaly, zatímco v jiné chyběly. Mezi dobrovolné spolky Československa patřily Společnost Čs. Červeného kříže, organizace Okresních péčí o mládež, Masarykova Liga proti tuberkulóze. V této době byl velký rozvoj specializovaných poradenských služeb. Poradny pro volbu povolání, pro duševní zdraví, městské sociální poradny, poradny pro „úchylné děti“, poradny pro matky s dětmi, tuberkulózní poradny a venerické poradny u nás existovali již před druhou světovou válkou. Vznikaly jako nestátní nebo církevní zařízení ale postupem času některé z nich přebral stát. Za předchůdce probační a mediační služby můžeme považovat úřadovny pro péči o mládež. V úřadovnách sociální péče na okresních a městských úřadech pracovali specialisté na děti, mládež a dospělé. Koncepce chudinství přestává být

založena na odkázanosti potřebného a na zdrojích pomoci ale začíná vycházet z nároku potřebného (Matoušek, Koldinská, 2007).

1.7 Sociální služby v kontextu sociálního státu

Cíl sociální politiky států i globálního společenství, který byl deklarován OSN 1948, je důstojnost každého lidského života. Určujícím kontextem sociálních služeb ve druhé polovině 19. a ještě výrazněji ve 20. století se stává sociální politika. Reziduální systém udává, že stát má zajistit to co si jednotlivec či rodina zajistit nemohou. Systém univerzalistického sociálního státu předpokládá, že jednotlivec nezvládne nebo nebude zvládat rizika vlastní silou. Korporativistický model dává břemeno sociální ochrany na kolektivní korporace především na zaměstnavatele a poskytování sociálních služeb umožňuje státním i nestátním subjektům za stejných podmínek. Dále autor uvádí, že vlnu kritiky přežívající v ústavních formách péče a budování nových alternativ přinesly v 60. letech 20. století západní země. Ústavy se začaly zmenšovat. Začínají vznikat terapeutické komunity, léčebné komunity, které se zaměřují na lidi závislé na návykových látkách a lidi s duševní nemocí. Vznikají stacionáře, komunitní centra, terénní služby, preventivní a terapeutické programy, které jsou zaměřeny na nejohroženější skupiny lidí. Vznikají modely osobní asistence, rozvíjejí se svépomocné skupiny a centra, chráněné či podporované bydlení, chráněné či podporované zaměstnávání. Nestátní subjekty i obecní úřady poskytují sociální poradenství. Vznikají komplexní programy, které dlouhodobě pracují s individuálními klienty, rodinami i skupinami. Do programů jsou zapojeni dobrovolníci, sociální pracovníci i specialisté z jiných profesí (Matoušek, Koldinská, 2007).

1.8 Sociální služby v socialistickém státě

Zřízení, provozování a udržování ústavů sociální péče umožnil dobrovolným organizacím, církvím, náboženským společnostem, podnikům a zemědělským družstvům zákon č.55/1956 Sb. o sociálním zabezpečení. Státní úřad sociálního zabezpečení nad nimi vykonával dozor. I přesto odpovědnost za výkon sociální péče byla převedena na stát. Sociální služby svěřil stát do několika ministerstev (rezortů). Zákonem č. 101/1964 sb., o sociálním zabezpečení byla rozšířena péče o občany těžce poškození na zdraví. Zákon umožnil těmto občanům účast na společném stravování, poskytnutí pečovatelské služby, poskytnutí pomůcek k odstranění, zmírnění či překonání následku poškození ale také

peněžité příspěvky na jejich opatření. Občanům, kteří měli změněnou pracovní schopnost, stát zajišťoval pracovní uplatnění ale také pracovní rehabilitaci. V šedesátých letech vznikají stacionární zařízení pro seniory (domovinky), pro psychiatrické pacienty (denní sanatoria), podporovány byly místní kluby seniorů a rozšířila se i pečovatelská služba. Vzniká síť manželských poraden, které poskytují poradenství lidem před uzavřením sňatku, po něm i v době rozvodu. Tyto poradny začaly později vybírat žadatele o osvojení a o adopci. Ve velkých psychiatrických léčebnách vznikly první linky důvěry (Matoušek, Koldinská, 2007).

1.9 Sociální služby u nás v porevolučním období

V roce 1989 nastaly v oblasti politické, ekonomické i sociální zásadní změny. Scénáře sociální reformy byly připraveny už v roce 1990. V jeho rámci se předpokládaly reformy celého systému sociální péče a přetvoření v nový moderní systém sociální pomoci. Pracovalo se s konceptem tzv. záchranné sociální sítě. V roce 1991 byl přijat zákon o životním minimu a zákon o sociální potřebnosti. Po roce 1989 byl dramatický nárůst počtu nestátních neziskových organizací, které začaly poskytovat sociální služby. Většina těchto zařízení byla založena jako občanské sdružení. Občanská sdružení preferovala služby neústavního charakteru. Jak uvádí autor, po roce 1989 církve zřizují specializované organizace na poskytování sociálních služeb (Charita, Diakonie). Církevní organizace začínají provozovat domovy důchodců, azyly pro bezdomovce a pro matky s dětmi, hospice. Byl přijat zákon č. 108/2006 sb., o sociálních službách. V roce 2001-2002 první dobrovolné inspekce kvality ukázaly, že největší obtíže mají státní ústavní zařízení (Matoušek, Koldinská, 2007).

2 ÚVOD DO SOCIÁLNÍCH SLUŽEB – VYMEZENÍ POJMŮ

Do kapitoly úvod do sociálních služeb-vymezení pojmů, jsem zařadila pojmy sociální, sociální služby a sociální práce. Tyto pojmy jsou v této kapitole popsány.

2.1 Sociální

Termín převzatý z latiny (socius – druh, společník, účastník; socio – sjednocuji, sdílím se o něco, účastním se; socialis – spojenecký, družný, společenský; societa – společenství, svazek, spojenectví). V češtině se termín sociální užívá v mnoha významech. Sociální jako: charitativní, podpůrný, dobročinný, společensky družný, společensky hromadný, týkající se společnosti, společensky závazný, mající na mysli blaho a dobro spoluobčanů a společnosti jako celku, sloužící společnosti, týkající se mezilidských styků a vztahů, sloužící hygieně („sociální zařízení“), prospěšný společnosti, soucítící, vyžadující pomoc, nesobecký atd. (Geist, 1992).

2.2 Sociální služby

Sociální služba je služba určená osobám nebo skupinám osob, které se ocitnou v nepříznivé sociální situaci a která jim nabízí možnosti jak tuto situaci řešit a pomáhat tak dobrému sociálnímu fungování jednotlivců, skupin a společenství (Novosad, 2003). Nástrojem k řešení stavu sociální nouze, to jsou sociální služby. Sociální služby mohou poskytovat jen poskytovatelé, kteří jsou zapsáni v registru poskytovatelů sociálních služeb a kteří vlastní oprávnění k poskytování sociálních služeb (Durdisová, 2005).

2.3 Sociální práce

Sociální práce se realizuje v sociálních službách (Tomeš, 2001). Sociální práce je nápravná činnost, která brání vzniku sociálního zla a která rozvíjí sociální klady. Má ráz preventivní a represivní. Sociální práce zasahuje v oblastech, ve kterých dochází k interakci lidí a jejich prostředí a k tomu využívá teorie lidského chování a sociálních systémů. Principy lidských práv a sociální spravedlnosti jsou základem sociální práce (Goldmann, Skarupská, 2007).

3 KLASIFIKACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V kapitole klasifikace sociálních jsou rozděleny a popsány typy sociálních služeb, základní formy poskytování sociálních služeb a je zde také zařazeno financování sociálních služeb.

3.1 Typy sociálních služeb

V této podkapitole je popisováno sociální poradenství. Služby sociální péče a služby sociální prevence.

3.1.1 Sociální poradenství

Sociální poradenství je základní činností, kterou jsou poskytovatelé povinni zajistit při poskytování všech druhů služeb. Sociální poradenství zahrnuje základní a odborné poradenství. Úkolem sociálního poradenství je pomoc při řešení obtížných sociálních situacích. Základní sociální poradenství poskytuje takové informace, které jsou potřebné pro osoby, jenž se nachází v sociálně nepříznivé situaci. Poskytovatelé jsou povinni tuto činnost zajistit ve všech sociálních zařízeních. Odborné sociální poradenství je poradenství, které

se zaměřuje na potřeby různých sociálních skupin a to v občanských poradnách, rodinných a manželských poradnách, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí. Součástí je také sociální práce s osobami,

jejichž dosavadní život může vést ke konfliktu se společností, je zde zahrnuto i půjčování kompenzačních pomůcek (Goldmann, Skarupská, 2007).

3.1.2 Služby sociální péče

Služby sociální péče se snaží zajistit osobám jejich fyzickou i psychickou soběstačnost. Cílem této služby je v co nejvyšší míře zapojení do běžného života. Jestliže zapojení do běžného života vylučuje vysoký věk nebo špatný zdravotní stav je cílem služeb zajistit důstojné prostředí i zacházení. Do služeb sociální péče můžeme zařadit osobní asistenci, tísňová péče, pečovatelská služba, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, průvodcovské a předčitatelské služby, centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře, domovy pro seniory a osoby se zdravotním postižením, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení aj. (Průša, 2007).

3.1.3 Služby sociální prevence

Jak uvádí Průša (2007), služby sociální prevence se snaží zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy, a to buď pro vlastní krizovou sociální situaci, nebo způsob života který vede ke konfliktu se společností. Cílem je pomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé situace a ochrana společnosti před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Do služeb sociální prevence můžeme zařadit ranou péči, telefonickou krizovou pomoc, tlumočnické služby, domy na půli cesty, azylové domy, krizová pomoc, kontaktní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, nízkoprahová denní centra, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitace.

3.2 Základní formy poskytování sociálních služeb

Podle Novosada (2003) se sociální služby dělí a popisují následovně:

3.2.1 Pobytové služby

Pobytové služby jsou spojené s ubytováním v různých zařízeních sociálních služeb. Umožňují uživateli pobývat v instituci po sjednanou dobu. Můžeme zde zařadit domy na půli cesty, domovy pro seniory, domovy pro občany s fyzickým, mentálním nebo smyslovým znevýhodněním, azylové domy, chráněné bydlení aj.

3.2.2 Ambulantní služby

Za ambulantní služby se považují služby, kdy si lidé dochází pro rady a pomoc do zařízení či institucí a součástí této služby není ubytování. Můžeme zde zařadit chráněné dílny, denní centra, noclehárny, krizová pomoc, komunitní centra, ranná péče, respitní péče, stacionáře, terapeutické komunity, poradenství aj.

3.2.3 Terénní služby

Za terénní služby můžeme považovat služby, které jsou poskytovány v přirozeném prostředí klienta. Můžeme zde zařadit osobní asistenci, kontaktní práce, pečovatelská služba aj.

3.3 Financování sociálních služeb

Za poskytování sociálních služeb platí vyšší úhradu nákladů klient, který uzavřel smlouvu s poskytovatelem sociální služby. Bezplatně jsou poskytovány služby v sociálním poradenství, ranné péči, telefonické krizové pomoci, tlumočnických službách, krizové pomoci, službách následné péče, sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizačních službách pro seniory a osoby se zdravotním postižením, terénních programech, sociální rehabilitaci, sociálních službách v kontaktních centrech, nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, službách sociálně terapeutických dílen. Služby, kde si klienti hradí úhradu za ubytování, stravu i péči, mohou být pobytové služby poskytované v týdenních stacionářích, domovech pro seniory, domovech se zvláštním režimem, chráněném bydlení, zdravotnických zařízeních ústavní péče a centrech sociálně rehabilitačních služeb. Výše úhrady je stanovena vyhláškou č. 505/2006 sbírky. Za sociální služby, které jsou poskytované v azylových domech, domech na půli cesty a v terapeutických komunitách hradí klienti úhradu za ubytování a stravu. Výše úhrady je stanovena vyhláškou č. 505/2006 sbírky. Za sociální služby, které jsou poskytovány v noclehárnách a nízkoprahových denních centrech, hradí klienti úhradu ve výši, kterou stanoví poskytovatel (Průša, 2007).

4 SOCIÁLNÍ SLUŽBY A JEJICH NÁPLŇ

Do této kapitoly jsou zahrnuty povinnosti poskytovatelů sociálních služeb, základní činnosti při poskytování sociálních služeb dále jsou zde také uvedeny podkapitoly s názvy typologie sociálních služeb podle cílových skupin a zařízení sociálních služeb, které jsou následně popsány.

4.1 Zařízení sociálních služeb

Dělení zařízení sociálních služeb uvádím podle Průši (2007) v příloze P II. Jednotlivé zařízení sociálních služeb je v této podkapitole blíže popsáno.

4.1.1 Centrum denních služeb

Centrum denních služeb je soubor služeb, které mají za cíl poskytnout pomoc uživateli při řešení problému a rozšiřují možnosti zvládnout problém vlastními silami. Pomáhá rozvíjet sociální a pracovní dovednosti uživatele, které potřebuje pro nalezení a udržení zaměstnání. Cílovou skupinou centra denních služeb tvoří lidé, kteří se z různých důvodů ocitají v sociální izolaci. Jsou to lidé s mentálním, tělesným a smyslovým onemocněním, lidé s duševním onemocněním a jejich rodiny. Lidé, kteří pro svou nemoc nejsou schopni obstat v zaměstnání bez cizí pomoci, lidé znevýhodnění na trhu práce tak, že pro získání svého pracovního místa potřebují podporu na pracovišti (Novosad, 2004).

Jde o službu ambulantní. Služba se poskytuje za úplatu. Služba obsahuje tyto základní činnosti jako je pomoc při osobní hygieně nebo také poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy ale také pomoc při zajištění stravy, různé výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkovává kontakt se společenským prostředím, poskytuje terapeutické činnosti i pomoc při uplatňování práv a zájmů (Dolanský, 2008).

4.1.2 Denní stacionáře

Denní stacionáře poskytují služby ve specializovaném zařízení seniorům, osobám se zdravotním postižením, osobám, kteří jsou ohroženi užíváním návykových látek a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Jedná se o ambulantní službu poskytovanou za úplatu (Dolanský, 2008). Služba obsahuje podle § 46 odst. 2 zákona č. 108/2006 sb. základní činnosti jako je pomoc při zvládnání péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně či poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytování stravy, pomoc při sebeobsluze,

zprostředkování kontaktu s prostředím, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, pomoc při prosazování práv, obstarávání osobních záležitostí ale také terapeutické činnosti.

4.1.3 Týdenní stacionáře

Týdenní stacionáře poskytují služby ve specializovaném zařízení seniorům, osobám se zdravotním postižením, osobám, kteří jsou ohroženi užíváním návykových látek, jejichž situace žádá pravidelnou pomoc jiné osoby. Jde o službu pobytovou a poskytuje se za úplatu (Dolanský, 2008). Služba obsahuje pomoc při osobní hygieně, péči o vlastní osobu, poskytnutí stravy, ubytování, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu s okolím, terapeutické činnosti, pomoc při prosazování práv a zájmů (mpsv.cz).

4.1.4 Domovy pro osoby se zdravotním postižením

Domov pro osoby se zdravotním postižením poskytuje služby osobám se zdravotním postižením, jejichž situace žádá pomoc jiné osoby. Jde o službu pobytovou. Služba se poskytuje za úplatu (Dolanský, 2008). Cílovou skupinu tvoří lidé se sníženou soběstačností, lidé se zdravotním postižením, kteří jsou závislí na pomoci jiné fyzické osoby. Služba poskytuje činnosti jako je ubytování, stravování, pomoc při sebeobsluze a hygieně, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, pomoc při prosazování práv a zájmů (Novosad, 2004).

4.1.5 Domovy pro seniory

Domov pro seniory je soubor rezidenčních služeb, které jsou soustředěny na podporu soběstačnosti člověka a jsou zajišťovány podmínky pro jeho důstojný a aktivní život. Cílovou skupinu tvoří lidé se sníženou soběstačností, lidé, kteří zvláště z důvodu věku jsou závislí na pomoci jiné fyzické osoby (Novosad, 2004). Jde o službu pobytovou. Služba se poskytuje za úplatu (Dolanský, 2008).

Podle § 49 odst. 2 zákona č. 108/2006 sb. služba poskytuje činnosti jako je ubytování, strava, pomoc při běžných úkonech péče o vlastní osobu, pomoc při hygieně, pomoc při sebeobsluze a zprostředkovávání kontaktu s okolím. Aktivizační činnosti, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv.

4.1.6 Domovy se zvláštním režimem

Domovy se zvláštním režimem jsou určeny osobám se sníženou soběstačností, a to z důvodu chronického duševního onemocnění, závislosti na návykových látkách, osobám se stařeckou nebo Alzheimerovou demencí nebo osobám s jinými typy demencí, kteří mají sníženou soběstačnost, a to z důvodu jejich nemoci a jsou závislí na pomoci jiné osoby. Tato služba obsahuje základní činnosti jako ubytování, strava, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zvládnutí úkonů péče o vlastní osobu, zprostředkovává kontakt se společenským okolím, sociálně terapeutické a aktivizační činnosti, pomoc při uplatnění práv (diakoniecece.cz).

4.1.7 Chráněné bydlení

Chráněné bydlení představuje soubor služeb, jejichž cílem je podpořit člověka aby mohl vést svůj život v organizaci poskytnutém bytě, a to buď ve vlastním, nebo nájemním. Tato služba je pobytová. Chráněné bydlení má formu skupinového a individuálního bydlení. Pokud je potřeba poskytuje se osobní asistent. Služba je za úplatu. Jde o službu pobytovou. Cílovou skupinu tvoří lidé, kteří jsou kvůli nemoci či postižení dlouhodobě znevýhodněni (Dolanský, 2008). Služba obsahuje základní činnosti jako pomoc při zajištění a poskytnutí stravy, ubytování, pomoc při chodu domácnosti, zprostředkovává kontakt se společenským prostředím, pomoc v osobních záležitostech, pomoc při prosazování svých práv, sociálně terapeutické činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti podle § 51 odst. 2 zákona č. 108/2006 sb.

4.1.8 Azylové domy

Azylové domy představují soubor služeb, které mají za cíl pomoci člověku řešit samostatně nepříznivou životní situaci a aby se stal nezávislým na systému sociální pomoci nebo alespoň tuto závislost minimalizovat. Cílovou skupinou azylových domů jsou lidé, kteří se ocitnou v nějaké životní situaci, kterou vnímají jako obtížnou, naléhavou a nejsou schopni tuto situaci vyřešit vlastními silami (Novosad, 2004).

Jde o službu pobytovou na dobu přechodnou. Služba se poskytuje za úplatu (Dolanský, 2008). Mezi služby, které poskytují azylové domy, můžeme zařadit ubytování, stravování,

poskytování informací, pomoc při prosazování práv a zájmů, výchovné, vzdělávací a aktivizační služby i psychoterapie (Novosad, 2004).

4.1.9 Dům na půl (půli) cesty

Dům na půl cesty zahrnuje soubor služeb, který dopomáhá mladým lidem v procesu zapojování do samostatného běžného života a minimalizuje jejich závislost na sociální pomoci. Cílovou skupinou jsou mladí lidé, kteří se věkem blíží hranici dospělosti nebo dospělí, kteří se nachází v takové životní situaci, kterou vnímají za obtížnou a naléhavou a nejsou schopni ji vyřešit vlastními silami bez pomoci blízkého okolí a život v rodině není pro ně možný (Novosad, 2004).

Jedná se o pobytovou službu na přechodnou dobu zpravidla do 26 let. Služba je poskytována za úplatu (Dolanský, 2008). Komplex služeb se skládá z ubytování, stravování, poskytování informací, výchovné, vzdělávací a aktivizační služby. Způsob poskytování služeb respektuje specifika cílových skupin jako je věk a individuální psychosociální situace. Služby poskytují také sociální trénink, který se zaměřuje na rozvoj psychosociálních dovedností a žádoucích schopností člověka (Novosad, 2004).

4.1.10 Krizová pomoc

Krizová pomoc je soubor služeb, které mají za cíl podporovat člověka v obtížné situaci, posilují jeho schopnost, aby tuto situaci řešil vlastními silami, a snižují rizika negativních dopadů situace na klienta a jeho okolí. Cílovou skupinou jsou lidé v těžké životní situaci, kteří nejsou schopni řešit ji vlastními silami ani za pomoci svého okolí (Novosad, 2004).

Krizová pomoc je ambulantní nebo pobytová služba na dobu přechodnou. Služba se poskytuje bezúplatně (Dolanský, 2008). Služby zprostředkovávají kontakt se společenským prostředím, pomoc při prosazování zájmů a práv, poskytují informace, psychoterapie, výchovné, vzdělávací a aktivizační služby. Krizová pomoc je zajištěna nepřetržitě. Poskytování služby je řízeno individuálním plánem krizové pomoci (Novosad, 2004).

4.1.11 Nízkoprahová denní centra

Nízkoprahová denní centra poskytují služby pro osoby bez přístřeší. Jedná se o pomoc při osobní hygieně či poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy

nebo pomoc při jejím zajištění. Jedná se o služby ambulantní a služba se poskytuje bezúplatně (Dolanský, 2008).

4.1.12 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují služby pro děti a mládež, které jsou ohroženy sociálním vyloučením. Cílem je zlepšení kvality života této cílové skupiny a snížení rizik sociálních a zdravotních, které souvisejí s jejich způsobem života. Umožnit jim lepší orientaci v prostředí, ve kterém pobývají a vytvářet podmínky aby mohli řešit svou nepříznivou sociální situaci v případě zájmu. Služba je ambulantní a poskytuje se bezúplatně. Cílovou skupinou jsou neorganizované a rizikové děti a mládež, které jsou ohroženy sociálně patologickými jevy či mají vyhraněný životní styl, který není akceptován společností. Prostředkem k navázání kontaktu s cílovou skupinou jsou volnočasové aktivity. Služba zprostředkovává kontakt se společenským prostředím. Obsahuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, pomáhá při prosazování práv a zájmů (Dolanský, 2008).

4.1.13 Noclehárny

Noclehárna poskytuje soubor služeb, které slouží ke snížení rizik sociálních a zdravotních souvisejících s nestandardním způsobem života. Poskytují informace o dalších sociálních službách. Cílovou skupinou jsou lidé bez přístřeší. Noclehárna poskytuje přenocování, pomoc v sebeobsluze, stravování, hygiena, poskytování informací (Novosad, 2004). Jde o službu ambulantní a poskytuje se za úplatu stanovenou poskytovatelem (Dolanský, 2008).

4.1.14 Terapeutické komunity

Terapeutická komunita je soubor služeb, jejichž cílem je zotavení člověka ze zneužívání drog, změna jeho dosavadního životního stylu a celkové zapojení do každodenního života. Cílovou skupinou jsou lidé závislí na návykových látkách a osoby závislé na hracích automatech (Novosad, 2004). Jedná se o službu pobytovou a poskytuje se za úplatu. Mezi činnosti, které poskytují terapeutické komunity, patří ubytování, strava, terapeutické činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomáhá i při prosazování práv a zájmů. (Dolanský, 2008).

4.1.15 Sociální poradny

Sociální poradny nabízejí poradenství, a to poskytuje soubor služeb, které poskytují uživatelům informace o jejich povinnostech, právech a oprávněných zájmech, nabízí různé možnosti řešení jejich obtížné životní situace a pomáhají tyto možnosti zrealizovat. Cílovou skupinou poraden jsou lidé, kteří svou životní situaci vnímají jako obtížnou a nejsou schopni ji řešit vlastní silou ani za pomoci svého okolí. Sociální poradny nabízejí poskytování informací, pomoc při prosazování zájmů a práv, výchovné, vzdělávací a aktivizační služby (Novosad, 2004). Sociální poradenství dělíme na poradenství základní a odborné. Základní poradenství je součástí sociálních služeb. Do odborného poradenství bychom mohli zařadit manželské a rodinné poradny, občanské poradny, sociální práce se společensky nepřizpůsobivými osobami, poradny pro oběti domácího násilí a trestných činů, sociálně právní poradenství pro seniory a osoby se zdravotním postižením (Goldman, Skarupská, 2007).

4.1.16 Sociálně terapeutické dílny

Sociálně terapeutické dílny navštěvují lidé, kteří mají potíže s umístěním na otevřeném či chráněném trhu práce, tyto potíže jsou způsobeny sníženými pracovními schopnostmi, a to z důvodu jejich postižení. Při práci v terapeutických dílnách dochází k upevňování dovedností pracovníků, zručnosti a schopnosti setrvat u práce. Jde o službu ambulantní. Sociálně terapeutické dílny navštěvují lidé dlouhodobě a pravidelně. Cílovou skupinu tvoří dospělí a mládež s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením. Především jde o tělesná postižení (na bázi DMO, svalových dystrofií, poúrazové stavy atd.). Činnosti, které sociálně terapeutická dílna nabízí je pomoc při hygieně, poskytnutí stravy, nácvik dovedností ke zvládnutí péče o vlastní tělo, nácvik soběstačnosti a činností vedoucích k sociálnímu začlenění a zdokonalování si základních pracovních návyků (arkadie.cz).

4.1.17 Sociální rehabilitace

Podle § 70 odst. 1 zákona č. 108/2006 sb. je sociální rehabilitace soubor specifických činností, které vedou k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob rozvojem specifických dovedností, schopností, nácvikem činností pro samostatný život, a to i posílením návyků. Sociální rehabilitace se poskytuje formou ambulantních a terénních služeb nebo formou pobytových služeb, které se poskytují v centrech sociálně

rehabilitačních služeb. Základními činnostmi jsou podle § 70 odst. 2 zákona č. 108/2006 sb. sociální rehabilitace. Ty jsou prováděny v terénní nebo ambulantní formě – nácvik dovedností pro zvládnutí péče o sebe samého, soběstačnost, zprostředkování kontaktu s okolím, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, pomoc v osobních záležitostech. V pobytové formě je navíc poskytováno ubytování, strava a pomoc při hygieně.

4.1.18 Ranná péče

Ranná péče obsahuje soubor služeb, jejichž cílem je podpora celé rodiny a podpora vývoje dítěte se zdravotním postižením či podpora dítěte, které je ohroženo vlivem biologických faktorů nebo ohroženo vlivem prostředí v ranném věku. Cílovou skupinu tvoří rodiny s dítětem se zdravotním rizikem či zdravotním postižením do 4 (max. 7) let věku dítěte (Novosad, 2004). Služba se poskytuje bezúplatně a je poskytována především v domácnosti. Ranná péče poskytuje činnosti výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti sociálně terapeutické, pomoc při prosazování práv a zájmů a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (Dolanský, 2008).

4.2 Typologie sociálních služeb podle cílových skupin

Matoušek (2007) uvádí následnou typologii sociálních služeb podle cílových skupin:

4.2.1 Služby pro nezaměstnané, služby reagující na chudobu a bezdomovectví

Prioritou sociální politiky je minimalizace počtu nezaměstnaných. Nejvíce jsou nezaměstnaností ohroženi starší lidé, lidé s nízkou kvalifikací, příslušníci etnických menšin, lidé se zdravotním postižením a ženy. Úřady práce zřizované MPSV mají za cíl začleňování nezaměstnaných na trh práce. Úřad práce pro klienty se zdravotním postižením sestavuje plán sociální rehabilitace a také posuzuje stupeň závislosti osoby v případě, že má osoba nárok na příspěvek, a to na příspěvek na péči. Úřad práce zavádí program určený mladým uchazečům do 25 let, program se jmenuje První příležitost. Druhý program se nazývá Nový start a je pro osoby starší 25 let. Občanské poradny se soustředí na problémy nezaměstnaných. Nestátní organizace nabízejí nezaměstnaným komplexnější programy, které zahrnují individuální poradenství, obnovu pracovních návyků, vzdělání či rekvalifikaci. Sociální firmy, které zakládají neziskové organizace, jsou určeny

pro obtížně zaměstnatelné klienty. V chráněných dílnách musí pracovat nejméně 60% občanů se změněnou pracovní schopností, úřady práce poskytují příspěvky na pracovní místa pro občany se změněnou pracovní schopností. Má-li někdo příjem nižší než průměrný je považován za osobu, která je ohrožená chudobou. Stav hmotné nouze se posuzuje podle výše příjmu. Podle zákona máme dvě příjmová minima, a to životní minimum a existenční minimum.

Sociální kurátoři se zabývají osobami společensky znevýhodněnými. Cílovou skupinu tvoří lidé propuštěni z výkonu trestu, trestně stíhaní, závislí na návykových látkách, bezdomovci a lidé propuštěni z ústavní péče. Klientům jsou poskytovány speciální peněžité dávky do výše 1000,- korun, pomoc při vyřizování dokladů a je jim také poskytováno poradenství. Azylové domy poskytují ubytování osobám bez domova. Domy na půl cesty zřizované neziskovými organizacemi a církvemi jsou pro klienty, kteří opustili ústavní zařízení. Matkám, které se ocitly v bytové nouzi, slouží azylové domy pro matky s dětmi (Matoušek, 2007).

4.2.2 Služby pro děti a rodiny

Oddělení sociálně právní ochrany dětí prověřuje, zda rodiče nebo jiné osoby pečující o děti nezacházejí s dětmi špatně. V případě špatného zacházení navrhuje toto oddělení omezení, zbavení či pozastavení rodičovské odpovědnosti. V české republice je ústavní výchova poskytována dětem v kojeneckých ústavech a dětských domovech od 3 let do 18-19 let. Domy na půl cesty jsou službou, která v některých místech ČR navazuje na dětské domovy. Do pěstounské péče nebo do péče adoptivní přecházejí některé děti z ústavů. Fond ohrožených dětí či Klokánek to jsou zařízení pro děti, které vyžadují okamžitou pomoc. V SOS dětských vesničkách poskytují péči dětem ženy, které nestojí o život s mužem. Klienty azylových domů pro matky s dětmi tvoří matky a děti mladší 3let, kteří byli ohrožováni manželem či partnerem nebo na ně působil nějaký nepříznivý vliv. V ČR je specializovanými nestátními organizacemi poskytována psychoterapeutická pomoc dětským obětem nevhodného zacházení. Programy pro profesionály, které by je učily jak rozpoznat ohrožené děti a programy pro rodiče kteří nevhodně zacházejí s dítětem, v ČR chybí. Pedagogicko-psychologické poradny jsou služby pro rodiny s dětmi s postižením a pro děti, které mají poruchy učení a chování. V pedagogicko-psychologických poradnách je poskytováno poradenství rodičům těchto dětí. Zařízení, která jsou specializována na problematiku dětí a mládeže s určitým typem postižení se

nazývají speciálně-pedagogické centra, ty jsou zřizována při školách státních i nestátních a poskytují poradenské a terapeutické služby. K zajištění potřeb znevýhodněného dítěte mohou školy využívat osobních asistentů. Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy poskytují manželskou terapii, služby jsou pro uživatele bezplatné (Matoušek, 2007).

4.2.3 Služby pro rizikové děti a mládež

Podle Matouška (2007) je povinností kurátora pro děti a mládež starat se o děti obtížně vychovatelné, mladistvé, kteří páchají trestnou činnost a jejich rodiny. Svým klientům a jejich rodinám poskytuje poradenskou a socioterapeutickou pomoc. Diagnostické ústavy, dětské domovy se školou a výchovné ústavy pro děti a mládež tvoří pro tuto skupinu systém státních školských zařízení. Péči v docházkových programech poskytují střediska výchovné péče. Střediska poskytují poradenskou a terapeutickou péči rodinám v rámci svých možností. Domy na půli cesty využívají někteří klienti propuštění z výchovných ústavů. V České republice běží program 5P dobrovolníci se zde zabývají dětmi do 15 let. Projekt LATA je založen na podobných principech, přičemž cílovou skupinou jsou děti od 12 do 18 let. Některé neziskové organizace v ČR organizují projekty podporující vzdělávání a uplatnění na trhu práce pro ohroženou mládež, jde například o speciální rekvalifikační kurzy, v nichž získávají praktické pracovní dovednosti. K prevenci asociálního chování a rozvoji prosociálních zájmů mohou sehrát významnou úlohu nízkoprahová komunitní centra, které nabízejí dětem a mládeži příležitost k trávení volného času. V ČR chybí komplexní komunitní programy prevence kriminality.

4.2.4 Služby pro staré lidi

Jak uvádí Matoušek (2007) do roku 2006 v ČR existovaly typy služeb jako domovy důchodců, domovy s pečovatelskou službou a domovy-penziony pro důchodce. Nová legislativa tyto typy služeb zahrnuje do kategorie-domov pro seniory. Starým lidem domov důchodců poskytoval plné zaopatření, ubytování, stravu, úklid atd. Domov s pečovatelskou službou uživateli poskytoval byt, ve kterém byl uživatel v pronájmu, a ve všední dny mu byly dostupné základní služby. Domov-penzion pro důchodce poskytoval uživatelům, u kterých se předpokládalo, že jsou soběstační-nájemní byt. Nestátní zdravotnická zařízení, která fungují na principu paliativní medicíny, jsou u nás hospice. Sociální práce se soustřeďuje na potřeby umírajícího i na potřeby jeho rodiny, a to i v době po úmrtí pacienta. Léčebny dlouhodobě nemocných jsou specializovaná zdravotnická zařízení, která

poskytují péči dlouhodobě nemocným. Jsou zde dlouhodobě hospitalizováni lidé, u kterých je sociální problematika vyšší než zdravotní. V některých nemocnicích jsou zaváděny systémy návratné péče. Členem týmu je sociální pracovník hodnotící do jakých podmínek se pacient z nemocnice vrátí. Během řízené návštěvy, kterou zavádějí nemocnice, komunikuje personál s členy rodiny, kteří dochází za pacientem. Personál dává členům rodiny návody jak zvládnout péči o seniora po návratu domů. Pečovatelství jsou ambulantního typu a obvykle spočívají v dovážce jídla a pomoc s obstaráváním domácnosti. Síť denních center pro seniory se rozšířila po roce 1989. Některé centra jsou schopné zajistit dovoz i rozvoz klientů. Služby úlevové (respitní) péče spočívají v tom, že asistent přijde do bytu, ve kterém bydlí klient s rodinou a několik hodin hlídá klienta. Rozvíjet se začínají svépomocné skupiny pro rodiny pečující o seniory. Seniorům je poskytována také osobní asistence.

4.2.5 Služby pro etnické menšiny

Nejproblematictější v ČR je soužití „domácí“ většiny a etnicky odlišné „menšiny“ a hlavně v místech, kde se koncentruje romské obyvatelstvo. Příčinami problémů jsou rasistické předsudky majority a mentalita romského etnika. Sociální problémy Romů představují-nízká kvalifikace, nezaměstnanost, špatné bydlení, závislost na sociálních dávkách, závislost na návykových látkách, kriminalita, zadluženost, závislost na lichváři. V rámci komunitních programů nezaměstnaní Romové rekonstruují své bydlení a na splácení svých dluhů získávají prostředky. Obce a města zřizují příspěvkové organizace, které zajišťují tyto projekty. V místech, kde žije mnoho Romů, mohou školy zaměstnávat asistenty učitele. Asistent by měl být zprostředkovatelem mezi školou a rodinou dítěte. Individualizované předškolní, vzdělávací a doučovací programy, které připravují děti na vstup do základní školy nebo děti, které již do školy chodí, poskytují nestátní organizace. Dětem jsou nabízeny volnočasové programy i skupinové formy doučování v komunitních centrech. Sdružení Romů v ČR poskytuje poradenství. Organizuje volnočasové aktivity pro mládež a kulturní digramy. Sdružení Romů v ČR je účastníkem na programu prevence kriminality. Terénní program Nadace Člověk v tísni poskytuje služby v sociálně vyloučených lokalitách. Důležitým klíčem ke zlepšení společenského postavení je vzdělání. Matoušek (2007, s. 94), dodává „je žádoucí vytvářet

programy podporující angažovanost rodičů při vzdělávání dětí a také vzdělávání samotných rodičů“. Služby by měly být poskytovány Romům ale i skupinám, které v jednání s Romy mají těžkosti, aby se zabránilo diskriminaci (Matoušek, 2007).

4.2.6 Služby pro uprchlíky

Osoba, která opustila zem podle mezinárodního práva, aby unikla pronásledování, násilí nebo ozbrojenému konfliktu se nazývá uprchlík. U nás existují tři typy pobytových zařízení pro uprchlíky. Jsou to přijímací střediska (ověření totožnosti cizince, lékařské vyšetření), pobytová střediska (ubytování žadatelů o azyl) a integrační azylová střediska (přechodné ubytování osob, kterým byl udělen azyl). Organizacemi pomáhajícími uprchlíkům jsou např. Centrum pro integraci cizinců, Poradna pro uprchlíky Českého helsinského výboru, Poradna pro integraci aj., poskytují informační a poradenské služby. Azylantům jsou nabízeny kurzy českého jazyka v rámci státního integračního programu. Angažovaný dobrovolník může pro azylanta a jeho rodinu představovat významnou pomoc (Matoušek, 2007).

4.2.7 Služby pro osoby s postižením

Ústavní zařízení pro těžce zdravotně postižené osoby byly až do konce roku 2006 členěny na následující typy: ústavy pro tělesně postiženou mládež, ústavy pro tělesně postiženou mládež s více vadami, ústavy pro tělesně postižené dospělé občany, ústavy pro mentálně postiženou mládež, ústavy pro tělesně postižené dospělé občany s přidruženým mentálním postižením, ústavy pro tělesně postižené dospělé občany s více vadami, ústavy pro smyslově postižené dospělé občany, ústavy pro chronické alkoholiky a toxikomany, ústavy pro chronické psychotiky a psychopaty. Jak dále uvádí Matoušek (2007), zákon o sociálních službách (108/2006 sb.) uvádí dva typy ústavních zařízení (domovy pro osoby se zdravotním postižením, domov se zvláštním režimem). Mimo ústavní prostředí je zřizováno chráněné bydlení, kterého mohou využívat lidé s postižením. Další službou, kterou tito klienti mohou využívat, jsou denní či týdenní stacionáře, kde jim jsou mimo jiné poskytovány služby výchovné, vzdělávací či aktivizační činnosti. Podpora samostatného bydlení je služba, která se poskytuje lidem, kteří žijí ve vlastní domácnosti. Tato pomoc spočívá v zajištění chodu domácnosti a pomoc v dalších aktivitách. Zdravotně postižení mohou využívat centra denních služeb, pečovatelskou službu, odlehčovací či úlevovou (respitní) péči, průvodcovské a předčitatelské služby,

osobní asistenci i sociálně terapeutické dílny. Podporované zaměstnání je forma služby, nyní je titulována jako sociálně aktivizační služba a spočívá v tom, že asistent spolu s uživatelem dochází na pracoviště, které neodpovídá speciálním potřebám lidí se zdravotním postižením. V některých krajích jsou zřizována poradenská centra pro zdravotně postižené.

4.2.8 Služby reagující na krize a služby pro lidi trpící duševními nemocemi

Matoušek (2007) uvádí, že duševní nemoc se může vyléčit zcela, může také dojít k odeznění akutních potíží ale trvalý defekt osobnost má. Lůžkových nebo ambulantních zdravotnických zařízení se využívá v období akutní nemoci. U pacientů, kteří nemají schopnost zajistit si základní potřeby nebo představují nebezpečí pro sebe či své okolí je nutná ústavní péče v psychiatrickém zařízení. Docházky do denního stacionáře jsou možné u pacientů, kterým jejich stav umožňuje dopravit se samostatně do zařízení. Terapeutická práce s rodinou, která je dostupná výjimečně by měla začít už v době, kdy intenzivní léčení pacienta končí. Předejít přehnanému pečování o pacienta i jeho zavržení-to jsou cíle práce s rodinou. Pacienti, kteří nemohou či nechtějí bydlet s rodinou a samostatný život jim jejich stav umožňuje: ti by mohli využívat podporované bydlení. Pacienti, kteří se na trhu práce nemohou bez pomoci uplatnit, mohou využít službu podporovaného zaměstnávání. Mezi další možnosti patří chráněné dílny.

4.2.9 Služby pro nemocné

Zdravotnická zařízení slouží nemocným lidem. Pracují v nich zdravotně sociální pracovníci a sociální pracovníci. Sociální pracovník má nižší kompetence než zdravotně sociální pracovník. V ústavních zdravotnických zařízeních sociální pracovníci pomáhají udržet kontakty klientů s osobami a institucemi také se zabývají tím do jakých podmínek, se klient po vrácení z ústavní péče vrátí. Po roce 1991 u nás vznikly agentury domácí péče (Matoušek, 2007).

4.2.10 Služby pro lidi se závislostmi

Model skálovských terapeutických komunit se u nás rozšířil před rokem 1989, zato po roce 1989 klesl počet zdravotnických ambulancí pro lidi se závislostmi. Systém služeb, který byl budován nestátními organizacemi po roce 1989, zahrnuje kontaktní centra, denní sanatoria, léčebné komunity, domy na půli cesty a ambulantní doléčovací programy. Preventivní programy mají většinou podobu besed odborníků s dětmi ve

školách. Streetworkery zaměstnávají magistrátní a okresní úřady. Cílovou skupinou terénních pracovníků jsou lidé závislí na návykových látkách, prostitutky živící se lidé, bezdomovci a rizikové skupiny mládeže. Svépomocné skupiny jako například skupiny Anonymních alkoholiků mohou pro závislé představovat efektivní formu pomoci (Matoušek, 2007).

4.2.11 Služby související s výkonem spravedlnosti

V současnosti se v našich věznicích zpracovávají tzv. programy zacházení, a to na základě komplexního posouzení, ke kterému přispívá i sociální pracovník. Specializované a osvětové programy se vedou v rámci programu zacházení. Probační a mediační služby vykonávají dohled nad obviněnými a odsouzenými. Vytváří také podmínky pro narovnání nebo pro rozhodnutí o zastavení trestního stíhání. Začínají se zavádět probační programy pro mladistvé, účast v nich je nařízena státním zástupcem nebo soudem. V rámci programu Mentor pomáhá potrestanému Romovi, dospělý člověk z romské komunity splnit podmínky uloženého alternativního trestu. Nejznámější organizací, která pomáhá obětem trestných činů je Bílý kruh bezpečí. Pro specifický druh obětí (např. týrané ženy, oběti obchodu s ženami), existují také komplexní programy (Matoušek, 2007).

4.2.12 Služby pro občany

Občanské poradny poskytují všem občanům základní sociální poradenství. Osobní konzultace, telefonický kontakt s klientem nebo písemné odpovědi na dotaz-to vše mohou být formy poradenství. Hlavními principy, podle kterých pracují jsou-bezplatnost, nestrannost, nezávislost a diskrétnost (Matoušek, 2007).

4.3 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb

Podle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. § 88 jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni srozumitelně informovat všechny osoby o druhu, místě, cílech, okruhu osob, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a také o způsobu poskytování sociálních služeb. Poskytovatelé mají za úkol srozumitelným způsobem informovat zájemce o sociální služby o všech povinnostech, které by pro ně vyplývaly ze smlouvy, o způsobu poskytování sociálních služeb a úhradách za služby. Průběh poskytování sociálních služeb se má plánovat podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým budou sociální služby poskytovány. Poskytovatelé mají za úkol vést písemné záznamy o průběhu

poskytované služby a hodnotit průběh této poskytované služby. Jedna z povinností poskytovatelů sociálních služeb je také evidence žadatelů o sociální služby, se kterými poskytovatel nemohl uzavřít smlouvu-o poskytnutí sociální služby. Poskytovatelé by měli dodržet standardy kvality sociálních služeb. Uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby s osobou, pokud tomu nebrání nějaké důvody uvedené v § 91 odst. 3.

4.4 Základní činnosti při poskytování sociálních služeb

Základní činnosti, které jsou prostřednictvím sociálních služeb poskytované klientům Průša (2007), uvádí:

tabulka 1 Základní činnosti při poskytování sociálních služeb (vlastní zpracování)

1. pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
2. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
3. poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
4. poskytnutí ubytování, popř. přenocování
5. pomoc při zajištění chodu domácnosti
6. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
7. sociální poradenství
8. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
9. sociálně terapeutické činnosti
10. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
11. telefonická krizová pomoc
12. nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších

činností vedoucích k sociálnímu začlenění

13. podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností

5 SPRÁVA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V této kapitole je popsána sociální správa, státní správa sociálních služeb a nestátní organizace.

5.1 Sociální správa

Definicí sociální správy, jak uvádí Tamtéž (In Koldinská, 2007, s. 44) jsou „*všechny instituce, které organizují proces sociálního transferu ať veřejnoprávní nebo soukromoprávní povahy*“.

Dříve se termínu sociální správa říkalo termínem chudinská správa. Pod termínem sociální správa si můžeme představit postupy orgánů státní správy, samosprávy a nestátních subjektů. Tyto postupy vedou k realizaci práv a povinností, které vyplývají z právních vztahů. Vznikají v oblasti sociální ochrany nebo činností prostřednictvím nichž dochází ke koordinaci postupů, které se v sociální oblasti uplatňují (Koldinská, 2007).

5.2 Státní správa sociálních služeb

Státní správu sociálních služeb podle zákona 108/2006 sb. o sociálních službách vykonávají: ministerstvo práce a sociálních věcí, krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností a úřady práce.

5.2.1 Ministerstvo práce a sociálních věcí

Ústředním orgánem státní správy je ministerstvo práce a sociálních věcí (Benešová, 2002). Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) v oblasti sociálních služeb řídí a kontroluje výkon státní správy a zpracovává střednědobý národní plán rozvoje sociálních služeb. MPSV na provoz sociálních služeb poskytuje dotace a také finance na rozvojové činnosti v sociálních službách. MPSV spravuje informační systém k příspěvku na péči, dále spravuje a zveřejňuje registr poskytovatelů sociální péče. MPSV stanovuje standardy kvality sociálních služeb za účasti zástupců a poskytovatelů sociálních služeb. Akreditační komisi zřizuje MPSV a také poradní orgán pro přidělování akreditací ke vzdělávání (socialnirevue.cz).

5.2.2 Krajské úřady

V samostatné působnosti pečuje kraj o všestranný rozvoj území, potřeby svých občanů v souladu s místními zvyklostmi a místními předpoklady, pečuje o celkový územní rozvoj. Kraj zastupuje hejtman, kterého volí zastupitelstvo a je spravován zastupitelstvem kraje. Na krajských úřadech jsou vytvořeny odbory a oddělení, které se starají o jednotlivé úkoly. Krajský úřad v samostatné působnosti může zařízení sociální péče a ústavy sociální péče, které vykonávají diagnostickou službu, zřizovat a spravovat. Ministerstvo vnitra ve spolupráci s věcně příslušnými ministerstvy a věcně úředními správními orgány vykonává dozor nad výkonem kraje v samostatné působnosti. Nad krajskými úřady v přenesené působnosti vykonávají dozor stejné orgány s výjimkou ministerstva vnitra. Krajský úřad v přenesené působnosti může v oblasti sociální péče řídit a kontrolovat výkon státní správy. Nad poskytováním sociálních služeb nestátními neziskovými organizacemi a občany plní funkci dozoru a může ukládat opatření k odstranění zjištěných závad (Tomeš, 2002).

5.2.3 Obecní úřady obcí s rozšířenou působností

Obec v samostatné působnosti pečuje o vytvoření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojení potřeb svých občanů. Obce v samostatné působnosti mohou mezi sebou při výkonu spolupracovat. Obce v samostatné působnosti poskytují jednorázový peněžitý příspěvek občanům, kteří se ocitli v mimořádně nepříznivé sociální situaci. Ve věcech, které vymezují zákony, vykonává státní správu obec v přenesené působnosti. Obec zastupuje starosta, kterého volí zastupitelstvo obce. Obecní úřady vytvářejí referáty a komise pro zabezpečení jednotlivých úkolů. Například v sociální oblasti se jedná o referát sociálních věcí (Tomeš, 2002).

5.2.4 Úřady práce

Vyšetření zdravotního stavu k určení stupně závislosti provádí úřady práce a určují stupně závislosti žadatele o příspěvek na péči (socialnirevue.cz).

5.3 Nestátní organizace

Významnou skupinou poskytovatelů sociálních služeb jsou vedle orgánů státní správy a samosprávy i nestátní subjekty (Králová, Rážová, 2005). Nestátní organizace nepatří veřejnému sektoru, můžeme je rozdělit na ziskové a neziskové. Ziskové organizace

mají za poskytování sociálních služeb zisk, který se rozděluje mezi vlastníky organizace. Cílem neziskových organizací není zisk (Šiklová, 2002). Nestátní subjekty mohou dostat dotace ze státního rozpočtu na financování programů v oblasti sociálních služeb. Ministerstvo práce a sociálních věcí rozhoduje o poskytnutí dotace. Právní nárok na poskytnutí dotace není. Na základě uzavřené smlouvy s příslušným nestátním subjektem mohou obce a kraje poskytnout finanční příspěvky ze svých rozpočtů. Dozor nad nestátními subjekty, které poskytují sociální služby, vykonává ministerstvo práce a sociálních věcí a krajské úřady. Na základě smlouvy mezi nestátním subjektem a občanem jsou poskytovány sociální služby (Králová, Rážová, 2005). Do nestátních neziskových organizací můžeme zařadit občanská sdružení, nadace, nadační fondy, obecně prospěšné organizace a charitativní organizace (Průša, 2007).

6 MASMEDIÁLNÍ KOMUNIKACE

Masovou komunikaci vytlačuje sousloví mediální komunikace a stává se rovnocenným pojmem k sousloví veřejná komunikace. (McQuail, 1999)

Masová média mají v moderní společnosti stále větší význam a novými komunikačními prostředky se jejich účinek zvyšuje. Každá informace, která má být zveřejněna musí projít filtrem (gatekeeping). Gatekeeper (propagátor, ředitel médií, redaktor, reportér,...) rozhoduje o tom, co bude zveřejněno a co ne. Masmédia působí na člověka nenápadně, přetvářejí jej, stávají se součástí člověka a ovlivňují verbální projev. Můžeme si zvolit, které médium dostane naši důvěru na základě našich postojů, důvěry či víry. Svůj vlastní informační systém si můžeme vytvářet na základě propojeného systému informací (Chudý, 2007).

K tomu aby bylo osloveno velké spektrum posluchačů, čtenářů či diváků slouží masová média. Komunikace prostřednictvím médií v podobě parasociálních vztahů je také forma komunikace. Vztah mezi osobou vystupující v mediálním prostředí a individuem se nazývá vztah parasociální (Mikuláščík, 2003). Média můžeme dělit na média tisková a elektronická. Do tiskových médií bychom mohli zařadit knihy, vyhlášky, noviny, plakáty informační brožury, časopisy a letáky. Do elektronických médií patří rozhlasové a televizní vysílání internet (Musil, 2008).

6.1 Tisková média

6.1.1 Noviny

Podle Mikuláščíka (2003), jsou noviny rozšířenými mediálními prostředky a spousta lidí jim dává přednost. Noviny mají význam, jestliže se chceme dozvědět podrobnější informace. Noviny mají výhodu, že umožňují oslovit širokou veřejnost nebo část veřejnosti podle toho zda jde o noviny celostátní, regionální nebo noviny politicky orientované. Čtenáři čtou celé noviny málokdy, spousta čtenářů si vybírá jen některé části.

6.1.2 Časopisy

Časopisy jsou většinou specializované určené skupinkám lidí se společnými zájmy. Většinou se v domácnostech ukládají, a proto jsou tištěny na kvalitnější papír (Chudý, 2007).

6.1.3 Knihy

Jak uvádí Chudý (2007), knihy se týkají oblastí lidských zájmů, jsou finančně náročné a mohou být různě kvalitní. Podle Mikuláščíka (2003), spousta lidí knihu vlastní kvůli své image ale mnozí majitelé některé knihy nečetli a to víc jak polovinu z nich.

6.2 Elektronická média

6.2.1 Rozhlas

Dříve měl rozhlas významné postavení. Hlavní náplní rozhlasu je funkce zábavní. Mnoho stanic je zaměřeno na hudbu a hudební žánry. Vysokou sledovanost mají spíše hudební kanály (Chudý, 2007).

6.2.2 Televize

Jestliže potřebujeme nějakou informaci, zapneme si televizi. Je zajímavé, že i na pracovištích spolu lidé komunikují o televizním programu. K preskripci poznávaného světa vede televize. Náš systém shromažďování informací a poznávání světa vzniká zprostředkovaně, zprostředkované poznání má podobu zjednodušených stereotypů (Chudý, 2007). Díky televizi, jak uvádí Mikuláščík (2003), lidé spolu doma málo komunikují. Pro pasivní relaxaci bývá využívána televize.

Regionální a místní televizní stanice mají budoucnost v komunikaci, jak uvádí Bartošek (2002), s veřejnou správou. Významné jsou i pro kulturu, společenský život, monitorování místní krizové a tísňové situace, reklamu a také cestovní ruch. Největší sledovanost televize je kolem 18 - 22 hodiny.

6.2.3 Film

Jde o mladé médium. Některé filmy jsou vyráběny na zakázku televize. Nejpreferovanějšími jsou filmy ziskové - umělecká hodnota je až na druhém místě. Producenti filmů berou v úvahu i divácký zájem (Chudý, 2007).

6.2.4 Marketingová komunikace, reklama a public relations

Marketingová komunikace je mediální komunikace, která je specifická její specifičností je dána tím, že prostupuje ostatní mediální prostředky. Účinným nástrojem komunikačního ovlivňování zákazníka jsou poutače a billboardy jestliže jsou vytvořeny za pomoci všech účinných nástrojů a jejich efektivnost (v přesvědčování a upoutání)

byla prokázána pomocí psychologických výzkumů. Placenou formou reklamy jsou billboardy. Zpráva nebo reference patří do prostředků public relations (Mikuláščík, 2003).

6.2.5 Elektronická média

V dnešní době je základním rysem a úkolem počítačových sítí komunikace. Počítače používá stále více lidí. Dá se hovořit o tzv. digitální revoluci. Pozici novin a časopisů ovlivnily počítače. Mnoho časopisů a novin je přístupných na internetu. Internet nabízí mnoho služeb. Internet nabízí elektronickou poštu, se kterou by se člověk měl naučit pracovat, protože je hodně využívána. Elektronická konference je pořádána na různá témata uživatel může zaslat svůj příspěvek - je to konference bez zřetelného kontaktu. Využívané jsou také chaty a stránky www (world wide web), které slouží pro vyhledávání, prezentaci ale také předávání informací. Lze říci, že www je hypertextový systém informací, snadno ovladatelný a všude na světě přístupný autoři jej mohou aktualizovat. Videokonference je zvláštní službou, při níž dochází k přenosu zvuku i obrazu. Důležité je vědět, že lidé, kteří publikují na internetu, mají své pravidla, které bychom měli dodržovat (Chudý, 2007).

6.3 Informační funkce médií

Informace je zpráva o jednotlivém faktu nebo události. Každý máme právo na vytváření názoru na základě vlastních hodnotících kritérií a důležité je aby informace o věcech převažovaly nad informacemi o názorech někoho jiného. Informace o věci samé se dá označit jako zpráva. Čím více je zpráva přesnější, tím více je obsah zprávy jasnější, jednoznačnější i ověřitelnější. Nepřesné sdělení je obtížné vyhodnotit, jestli jde o sdělení pravdivé či lživé (Musil, 2007). Zpráva vyjadřuje stav nějakého objektu a jeho chování v minulosti, přítomnosti či budoucnosti (Toman, 1993).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

7 VÝZKUMNÝ PROBLÉM, CÍLE A PŘEDPOKLADY

7.1 Výzkumný problém a cíl výzkumu

Ve svém deskriptivním výzkumu se zabývám sociálními službami ve Zlíně. Zajímá mě: **Jaká je informovanost obyvatelů zlínského kraje o náplni sociálních služeb ve Zlíně.**

Dílčí: Informovanost ve vztahu k pohlaví, věku, rodinnému stavu a místu bydliště.

Cílem mého výzkumu je zjistit zda jsou obyvatelé Zlínského kraje informováni o náplni sociálních služeb ve Zlíně.

7.2 Výzkumné předpoklady

1. Předpokládám, že informovanost o náplni sociálních služeb je nízká.
2. Předpokládám, že ženatí muži a vdané ženy jsou informovanější o náplni sociálních služeb než svobodní muži a svobodné ženy.
3. Předpokládám, že lidé z města jsou informovanější o náplni sociálních služeb než lidé z vesnice.
4. Předpokládám, že ženy jsou informovanější o náplni sociálních služeb než muži.
5. Předpokládám, že lidé ve věku 36 - 49 let jsou informovanější o náplni sociálních služeb než lidé věku 19 - 23 let.

7.3 Druh výzkumu

Pro zpracování své bakalářské jsem se rozhodla použít kvantitativní výzkum. Tento druh výzkumu jsem si zvolila, protože mně zajímá jaká je informovanost veřejnosti o náplni sociálních služeb ve Zlíně.

7.4 Výzkumný vzorek

Pro výběr výzkumného vzorku jsem zvolila dostupný neboli příležitostný výběr. Počet respondentů je 100. Jako výzkumný vzorek tvoří obyvatelé Zlínského kraje. Výsledky výzkumu se budou vztahovat pouze k mému výzkumnému vzorku.

8 POUŽITÉ METODY A ZPRACOVÁNÍ DAT

8.1 Dotazník

Metodu dotazníku jsem zvolila, protože pro mě byla časově nejrychlejší a poskytla mi velké množství informací.

Dotazník, který jsem vytvořila má 32 otázek. Dotazník je rozdělen na tři části. První část se zabývá otázkami, které se týkají demografických a základních údajů (otázky 1 - 5). Druhá část se zabývá otázkami, které se týkají sociálních služeb (otázky 6 - 24). Ve třetí části jsou zařazeny otázky týkající se médií. Na dotazník je možné nahlédnout do příloh - příloha P VI.

Okruhy otázek, které jsou zahrnuty v dotazníku:

- 1. Služby pro seniory [9, 14]**
- 2. Služby pro dospělé se zdravotním postižením [12, 13]**
- 3. Služby pro děti a mládež [15, 18]**
- 4. Služby pro rodiny (rodiče) s dětmi [11, 20]**
- 5. Služby pro osoby bez přístřeší [16, 19]**
- 6. Prevence sociálně – patologických jevů [10, 21]**
- 7. Ostatní služby [17, 22]**

Otázky týkající se mého dotazníku vychází z Katalogu sociálních služeb Zlínského kraje z roku 2005. Výsledky mého výzkumu se týkají pouze mých respondentů. Otázku č. 19 jsem vyloučila ze svého výzkumu, pro špatné formulování a nepochopení otázky. To však na můj výzkum nemá vliv.

Respondenty jsem si vybírala náhodně a to většinou když jsem šla po městě. Dotazník mi odmítlo mnoho lidí a také se mi stalo, že někdo začal dotazník vyplňovat a posléze mi ho vrátil nevyplněný. Pro svůj výzkum jsem potřebovala 100 dotazníků, abych tohoto počtu dosáhla, potřebovala jsem celkem 128 dotazníků. Špatně nebo neúplně dotazníky jsem vyloučila tj. 28 dotazníků. Dotazníky jsem rozdávala lidem v období od ledna 2009 do března 2009.

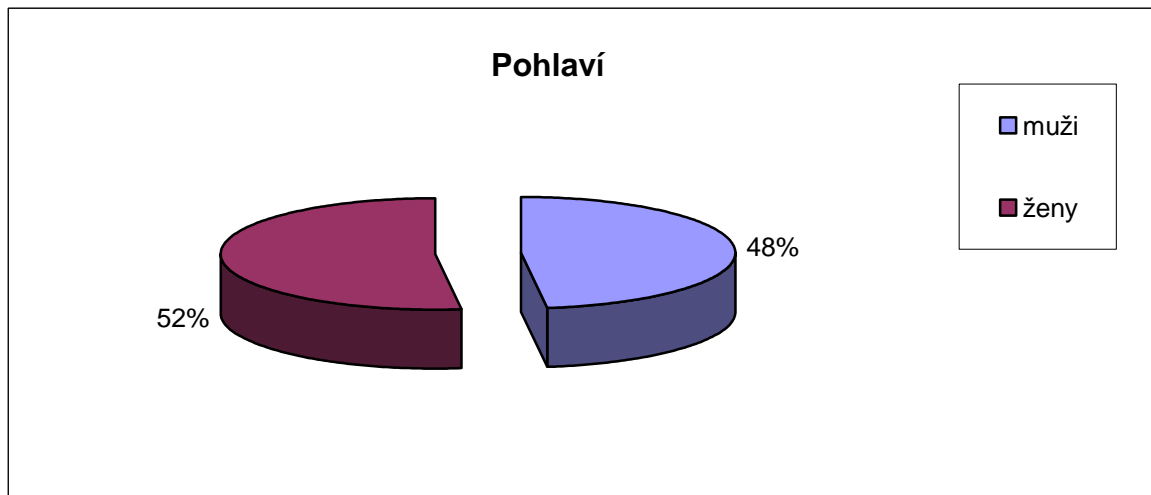
Před samotným výzkumem byl proveden předvýzkum na vzorku 5 respondentů, abych se ujistila o srozumitelnosti položených otázek. Předvýzkum dopadl dobře, a proto mohl být proveden samotný výzkum.

8.2 Způsob zpracování dat

Data, které jsem získala, jsem si postupně zaznamenávala do předem vytvořené tabulky. Tyto data jsem pak postupně analyzovala a vyhodnocovala. Každá otázka je zpracována zvlášť, otázky jsou zpracovány prostřednictvím grafu nebo tabulky.

9 VÝSLEDKY VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT

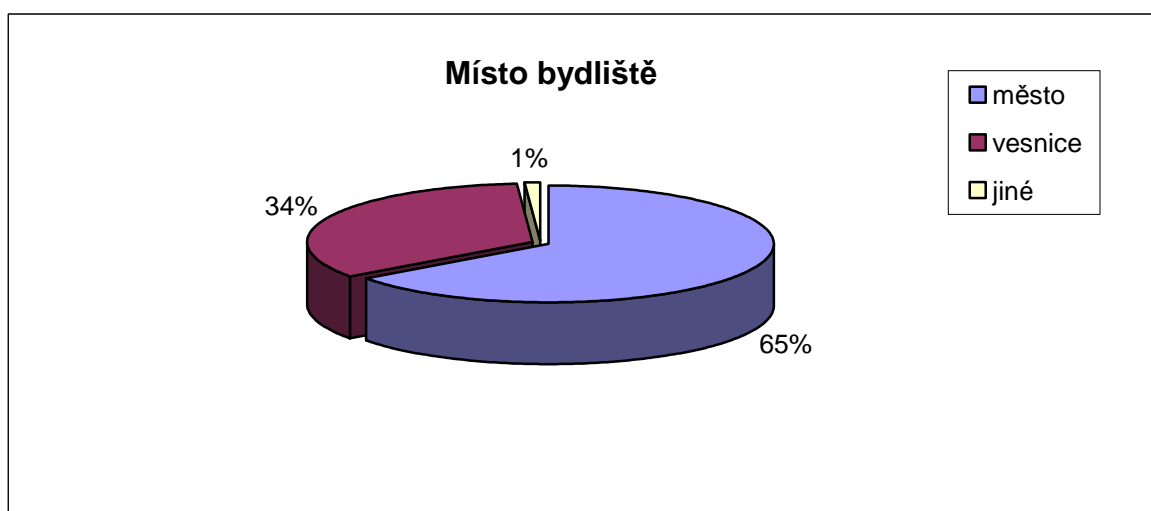
9.1 Zpracované výsledky výzkumu



Graf 1 Pohlaví respondentů (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

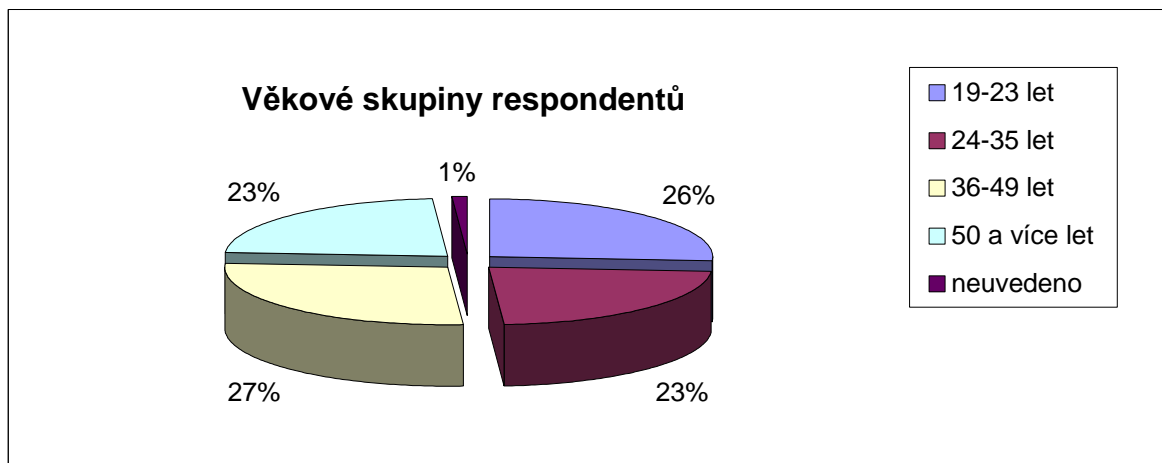
Graf 1 - V dotazníku odpovídalo 48 mužů a 52 žen.



Graf 2 Místo bydliště respondentů (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

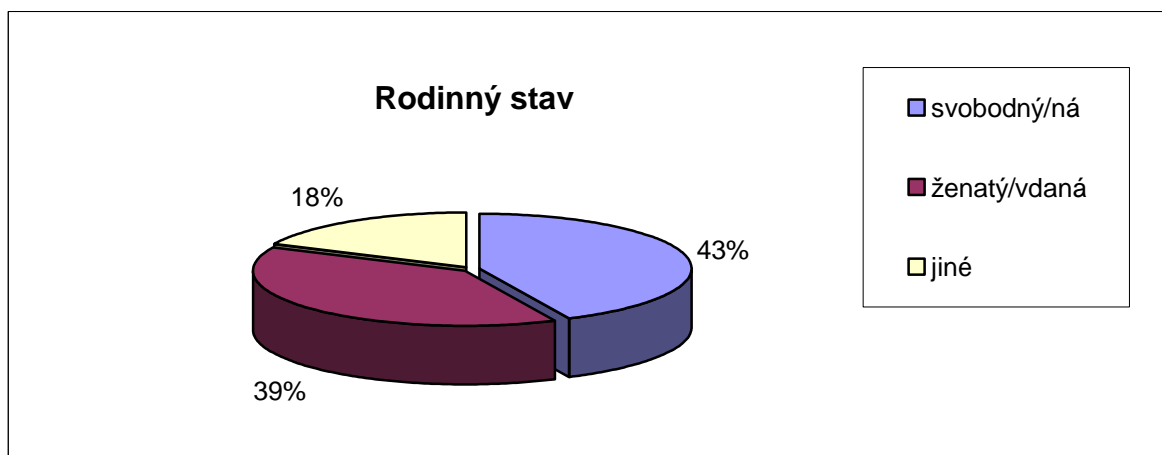
Graf 2 – Znárodnuje, že 34% respondentů, že pochází z vesnice, 65% respondentů pochází z města a 1% respondentů dalo možnost jiné.



Graf 3 Věkové skupiny respondentů (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

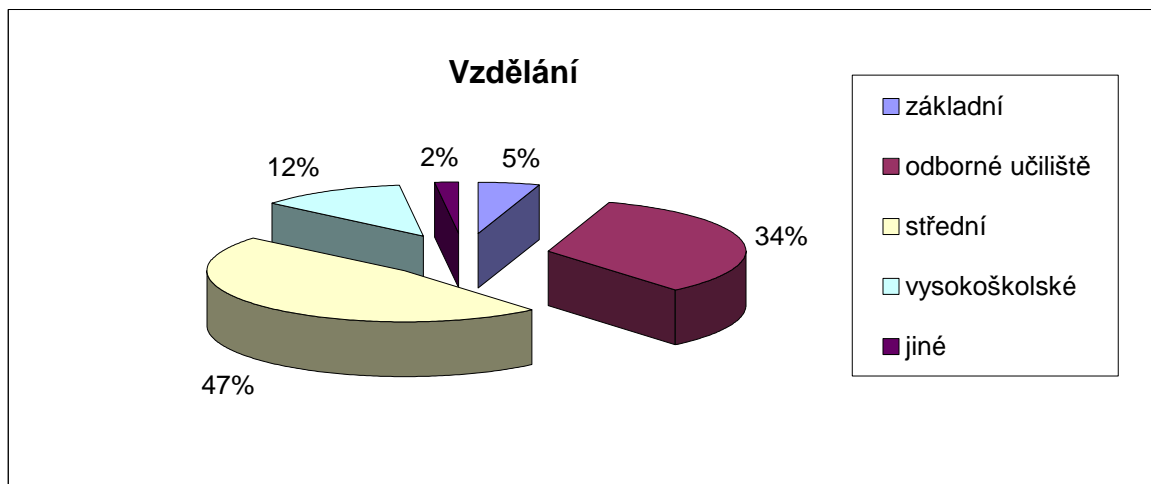
Graf 3 – Soubor jsem kvůli dalšímu zpracování dat rozdělila do 4 věkových skupin. Jeden respondent uvedenou položku nezodpověděl.



Graf 4 Rodinný stav respondentů (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

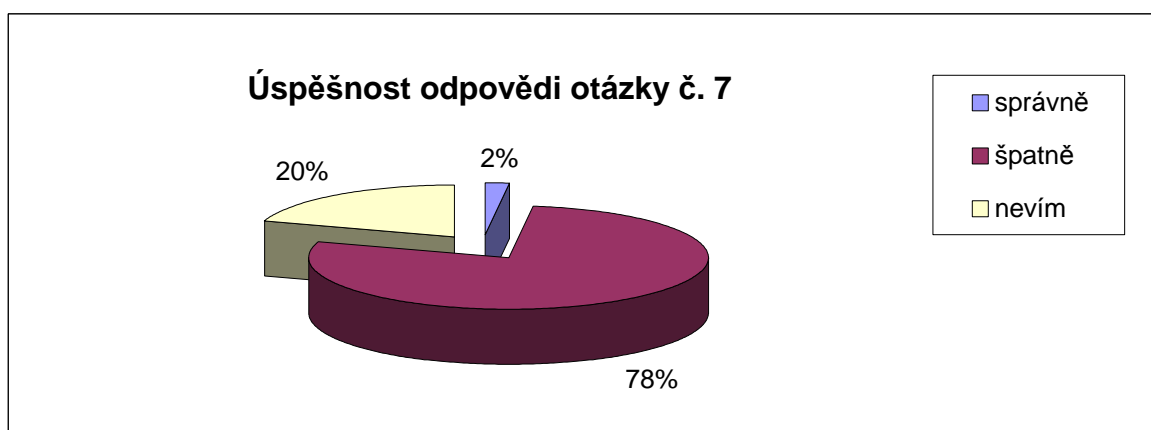
Graf 4 - Z hlediska rodinného stavu je 43% respondentů svobodných, 39% respondentů vdaných či ženatých a 18% respondentů, kteří odpověděli, že jsou rozvedení nebo ovdověli.



Graf 5 Vzdělání respondentů (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

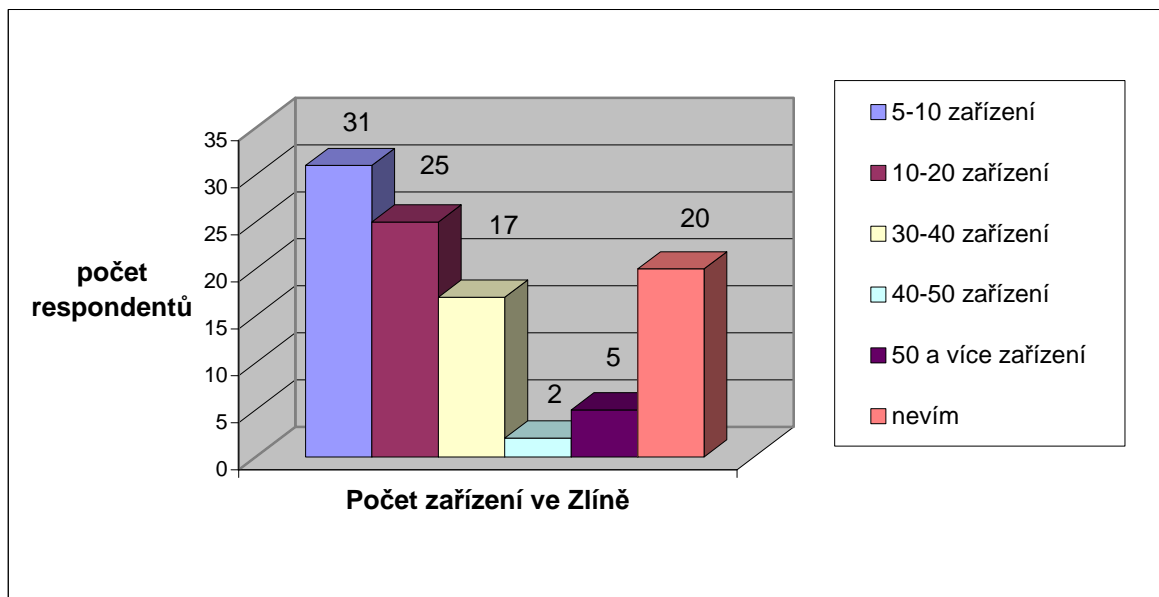
Graf 5 - Nejčastější vzdělání respondentů je středoškolské (47%), následuje jej odborné učiliště (34%), vysokoškolské vzdělání (12%), základní vzdělání (5%) a vyšší odborná škola (2%)-zahrnuto v jiných.



Graf 6 Přehled odpovědí na otázku č. 7 (vlastní zpracování)

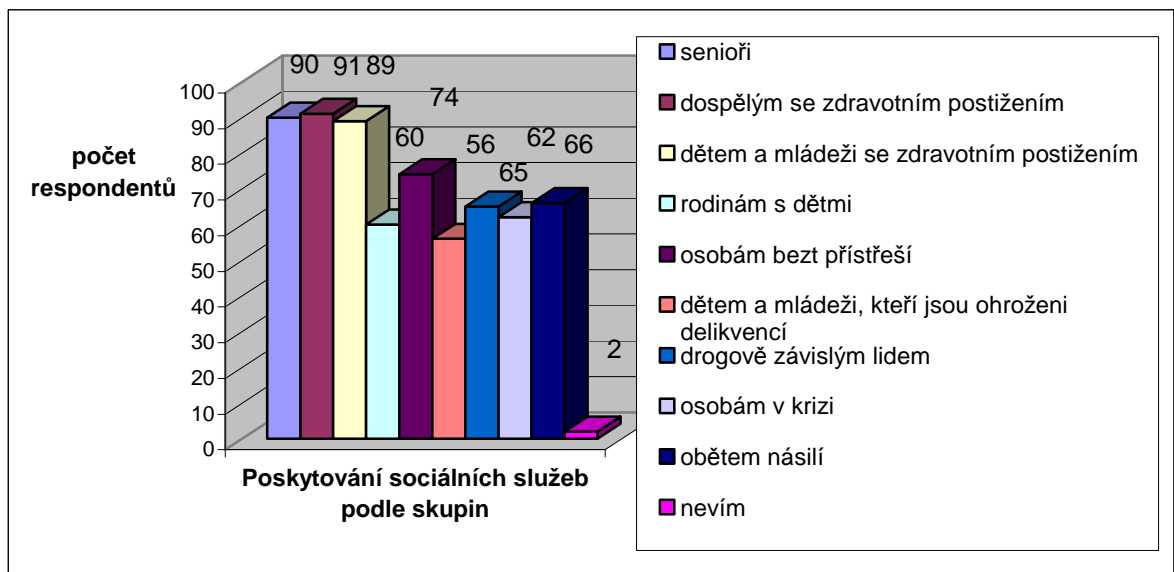
Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

Graf 6 a Graf 7 - V otázce č. 7 zjišťuji počet zařízení ve Zlíně (vycházím z katalogu sociálních služeb Zlínského kraje). V tomto katalogu je uvedeno 43 zařízení sociálních služeb ve Zlíně. Na tuto otázku odpověděli správně pouze 2% respondentů. Z toho lze usoudit, že lidé nemají přehled o tom, kolik je ve Zlíně zařízení sociálních služeb.



Graf 7 Přehled odpovědí k otázce č. 7 (vlastní zpracování)

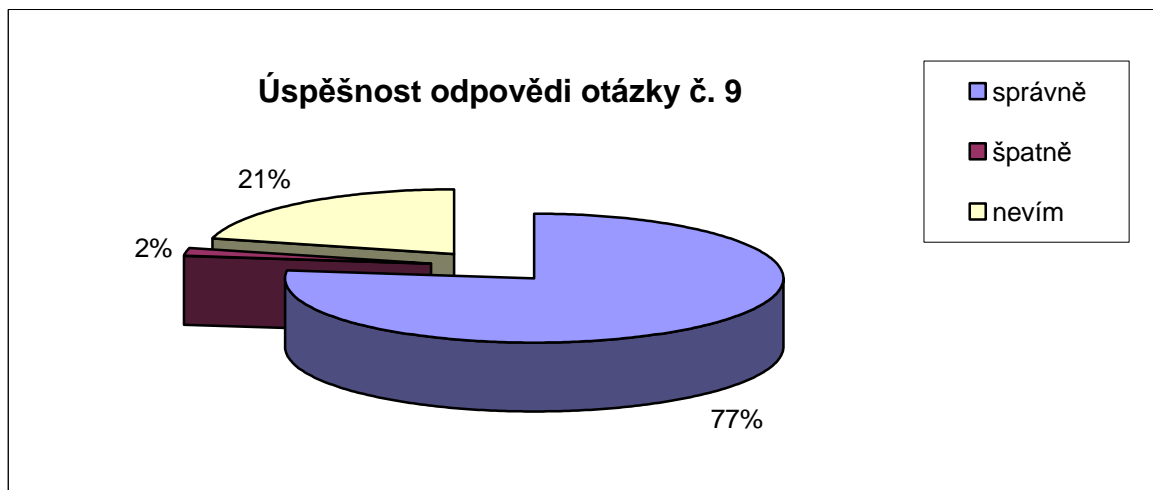
Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009



Graf 8 Přehled odpovědí k otázce č. 8 (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

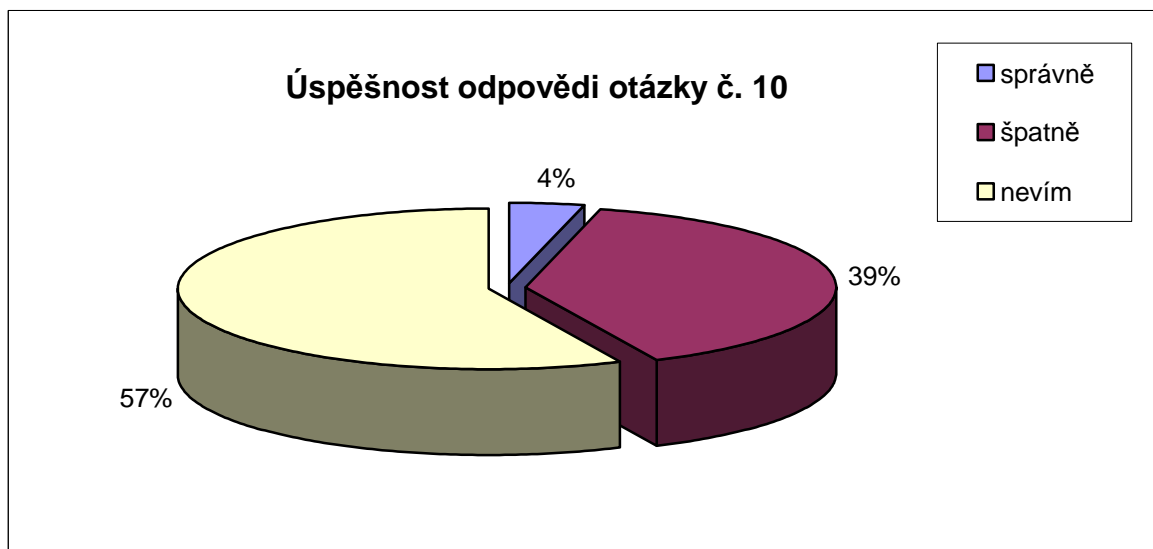
Graf 8 - Znázorňuje odpovědi k otázce komu jsou sociální služby poskytovány. Respondenti mohli označit i více možností. Do nejčastějších odpovědí respondentů můžeme zařadit služby poskytované dospělým se zdravotním postižením (91), služby seniorům (90) a služby dětem a mládeži se zdravotním postižením (89).



Graf 9 Přehled odpovědí k otázce č. 9 (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

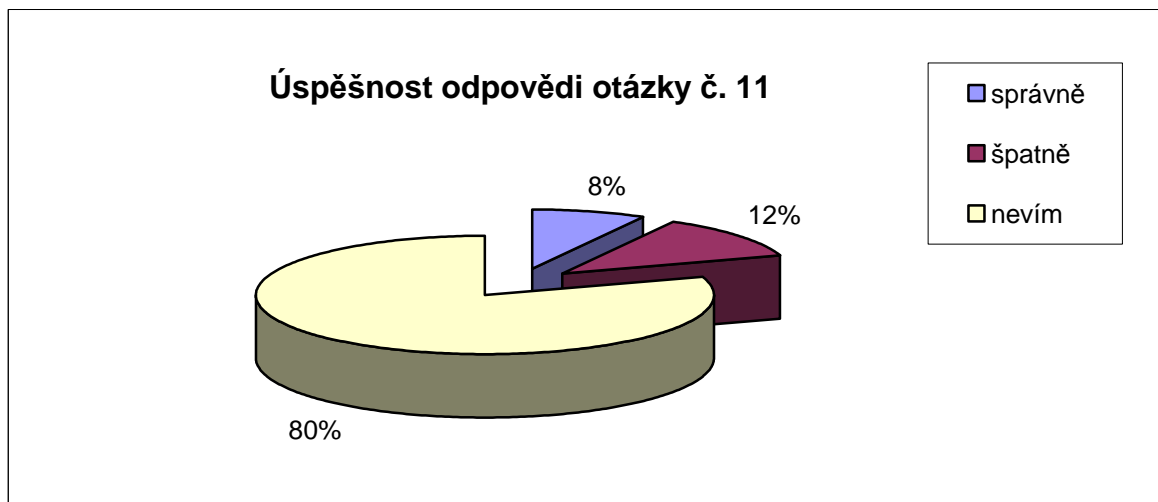
Graf 9 - Na otázku: Komu je určen domov důchodců Burešov? (seniorům). Správně odpovědělo 77% respondentů.



Graf 10 Přehled odpovědí k otázce č. 10 (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

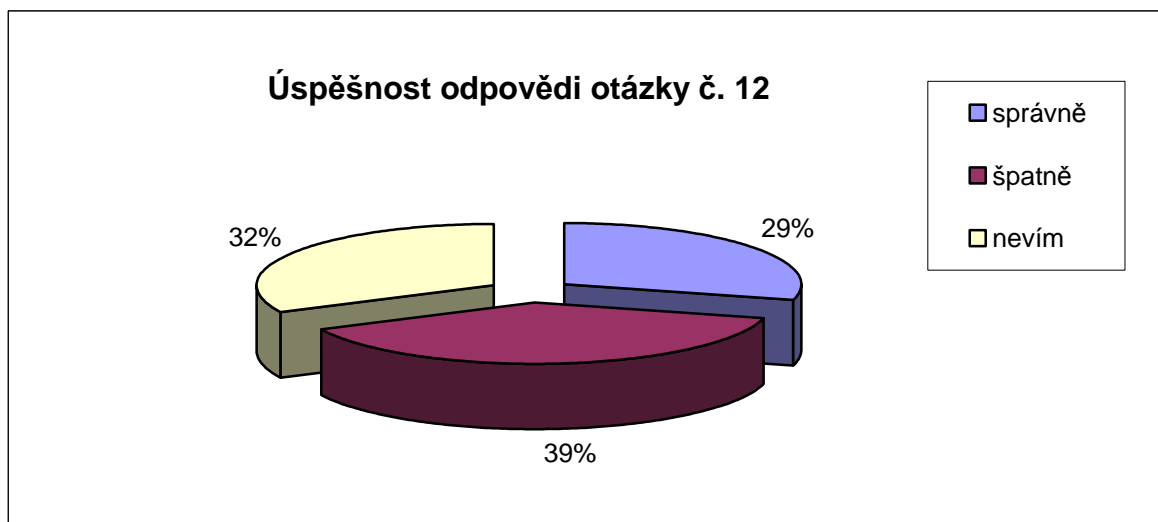
Graf 10 - Na otázku: Komu je učeno zařízení Klíč? (dětem a mládeži, kteří jsou ohroženi delikvencí). Správně odpověděli 4% respondentů.



Graf 11 Přehled odpovědí na otázku č. 11 (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

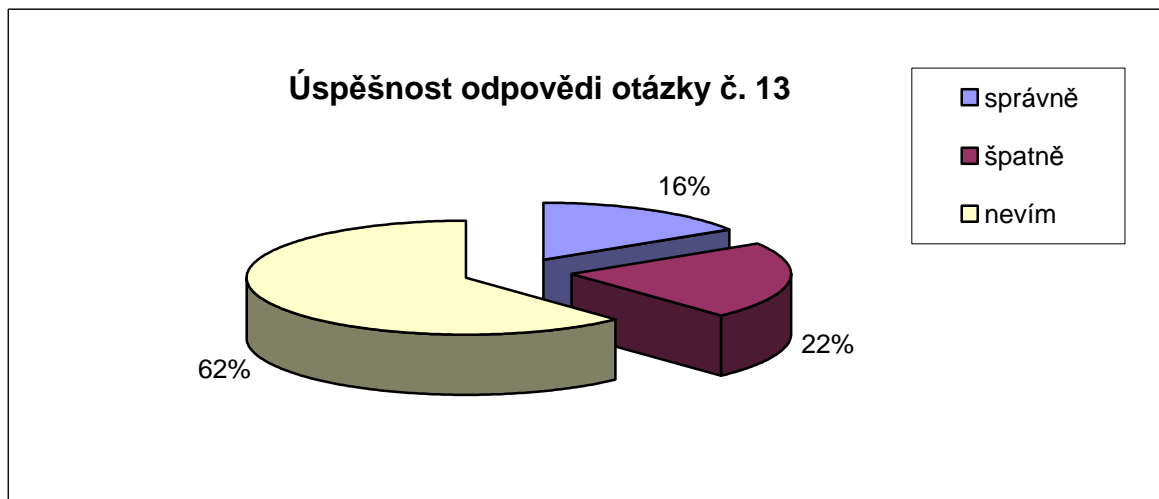
Graf 11 - Na otázku: Komu je určeno zařízení Logos? (je určeno dětem a mládeži ve věku 10 - 18 let a jejich rodičům či zákonným zástupcům, osobám v krizi, obětem násilí, dětem a mládeži ohrožené delikvencí, osobám s duševní). Správně odpovědělo 8% respondentů.



Graf 12 Přehled odpovědí na otázku č. 12 (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

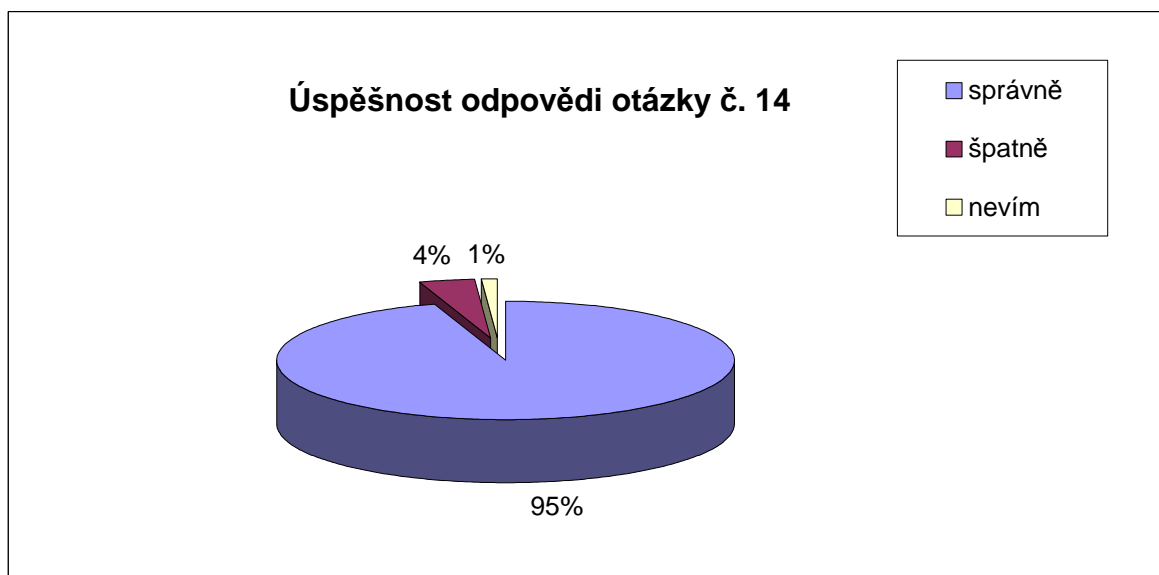
Graf 12 - Na otázku: Do které organizace by lidé poslali nevidomého ve Zlíně? (tyflocentrum). Správně odpovědělo 29% respondentů.



Graf 13 Přehled odpovědí k otázce č. 13 (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

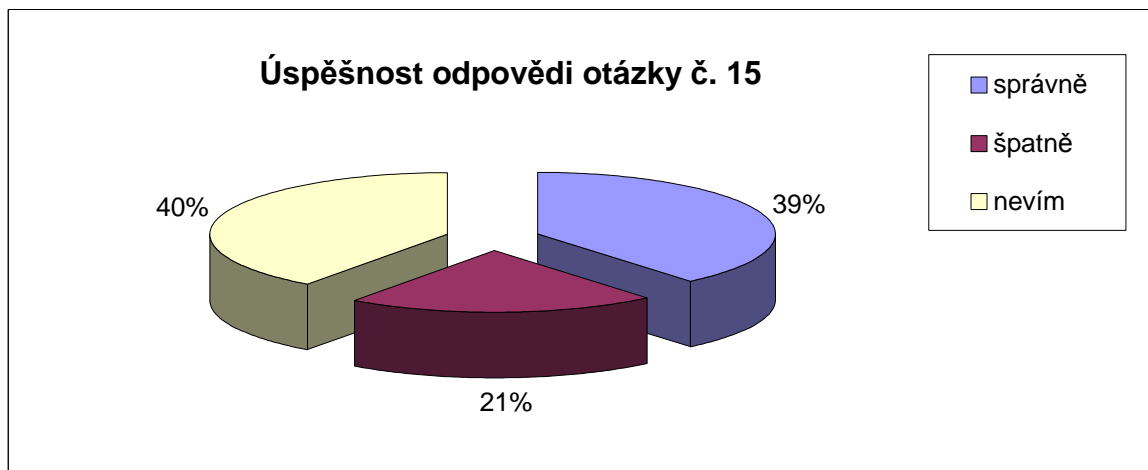
Graf 13 - Na otázku: Do kterého zařízení ve Zlíně byste poslali osoby s těžším mentálním postižením a kombinací několika postižení současně starší 18 let? (Lazy). Správně odpovědělo 16% respondentů.



Graf 14 Přehled odpovědí k otázce č. 14 (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

Graf 14 - Na otázku: Do kterého zařízení byste poslali seniory? (domov důchodců). Potvrdilo se mé očekávání, že lidé znají zařízení pro seniory. Na otázku odpovědělo 95% respondentů správně.



Graf 15 Přehled odpovědí k otázce č. 15 (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

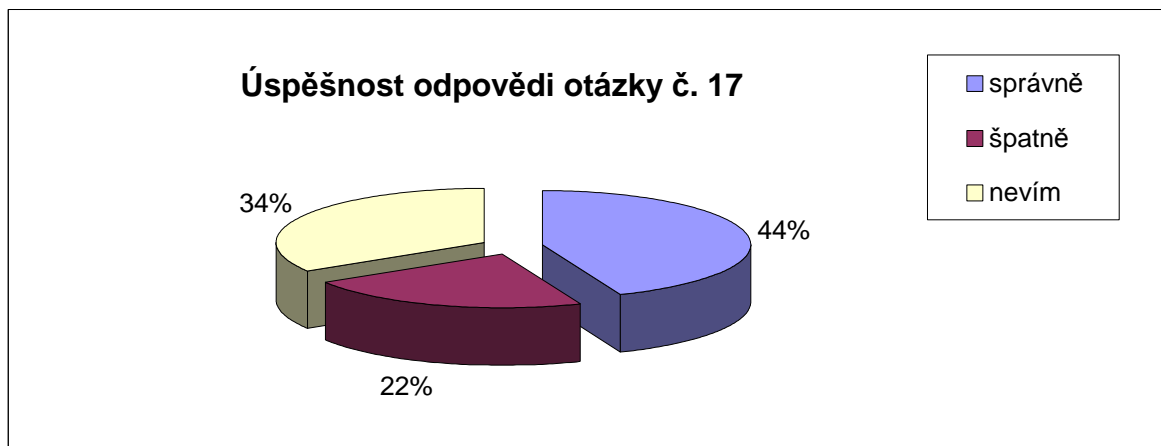
Graf 15 - Na otázku: Komu je určeno zařízení Radost? (dětem a mládeži s mentálním a kombinovaným postižením). Správně odpovědělo 39% respondentů.



Graf 16 Přehled odpovědí k otázce č. 16 (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

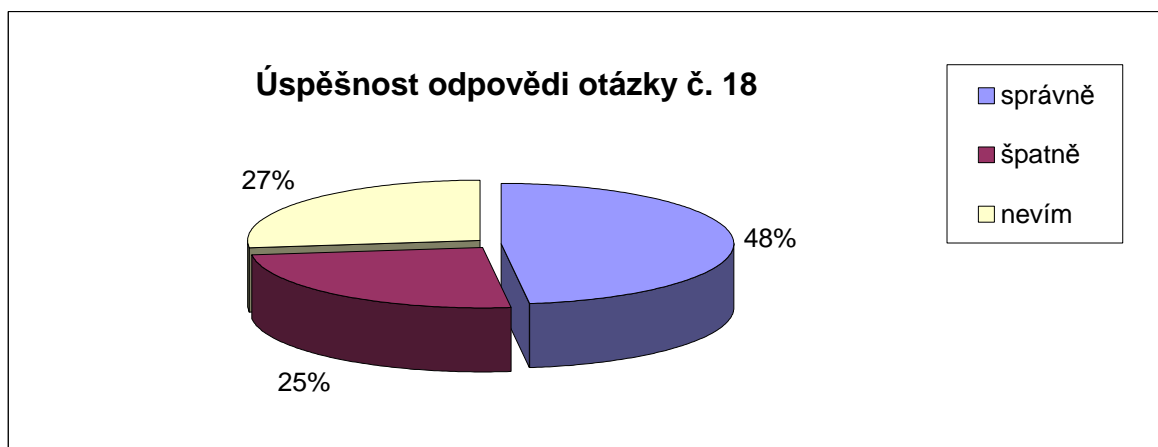
Graf 16 - Otázka: Kam byste poslali osobu bez přístřeší? (azylový dům). Tato otázka měla skoro 100% úspěšnost, správně na ni odpovědělo 99% respondentů.



Graf 17 Přehled odpovědí k otázce č. 17 (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

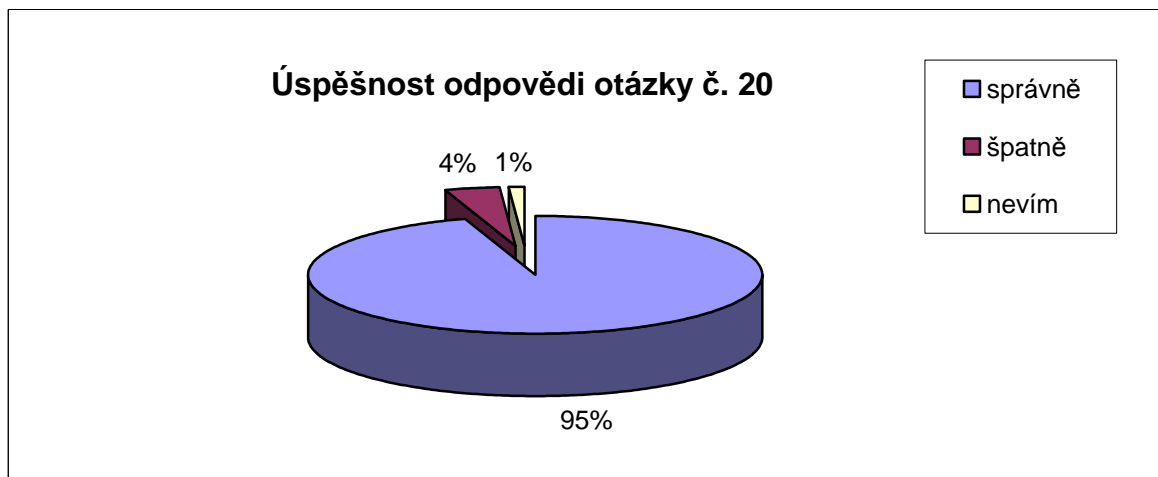
Graf 17 - Na otázku: Pro koho jsou určeny služby, které poskytuje hospic Hvězda? (nemocným v terminálním stádiu nevléčitelného onemocnění). Otázka se spíše vztahovala, ke znalosti pojmu hospic. Správně odpovědělo 44% respondentů.



Graf 18 Přehled odpovědí k otázce č. 18 (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

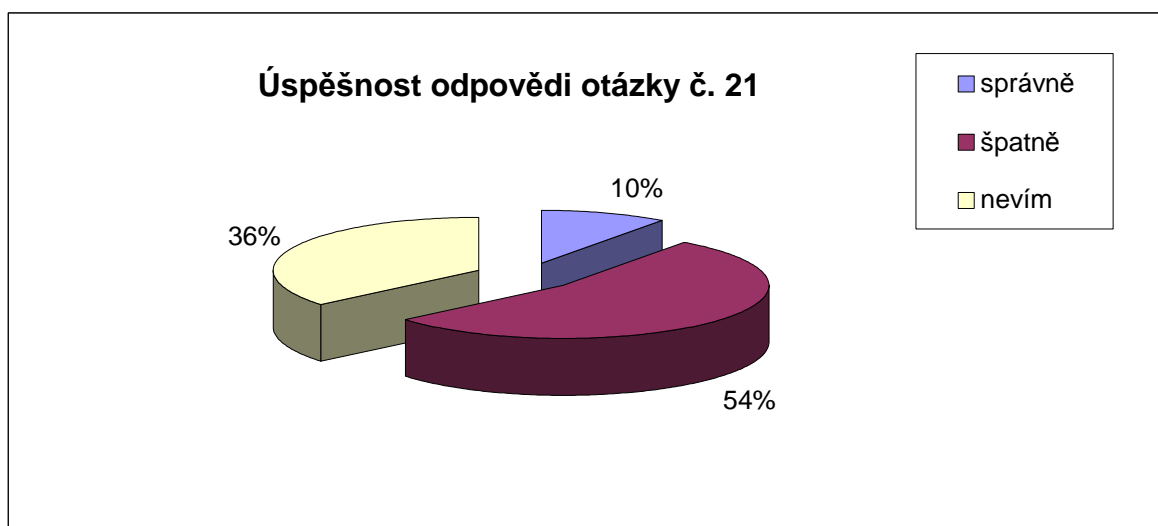
Graf 18 - Na otázku: Pro koho je určen rehabilitační stacionář – centrum denních služeb? (pro děti mentálně a tělesně postižené od 1 do 10 let věku). Úspěšně odpovědělo 48% respondentů.



Graf 19 Přehled odpovědí k otázce č. 20 (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

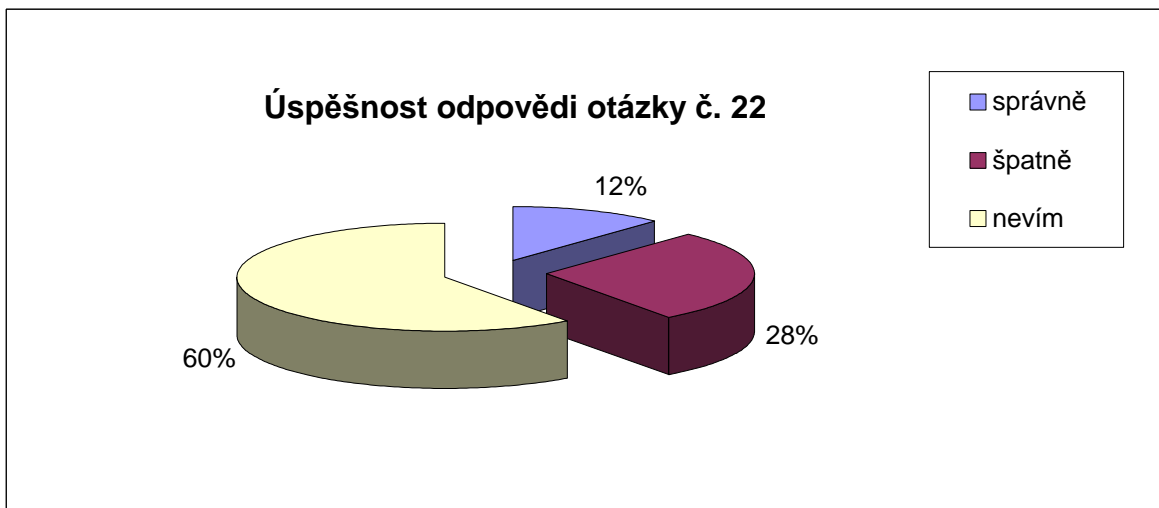
Graf 19 - Udává úspěšnost odpovědi na otázku: Kam byste poslali matky s dětmi, které se ocitnou bez přístřeší? (charitního domova pro matky s dětmi). Správně odpovědělo 95% respondentů.



Graf 20 Přehled odpovědí k otázce č. 21 (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

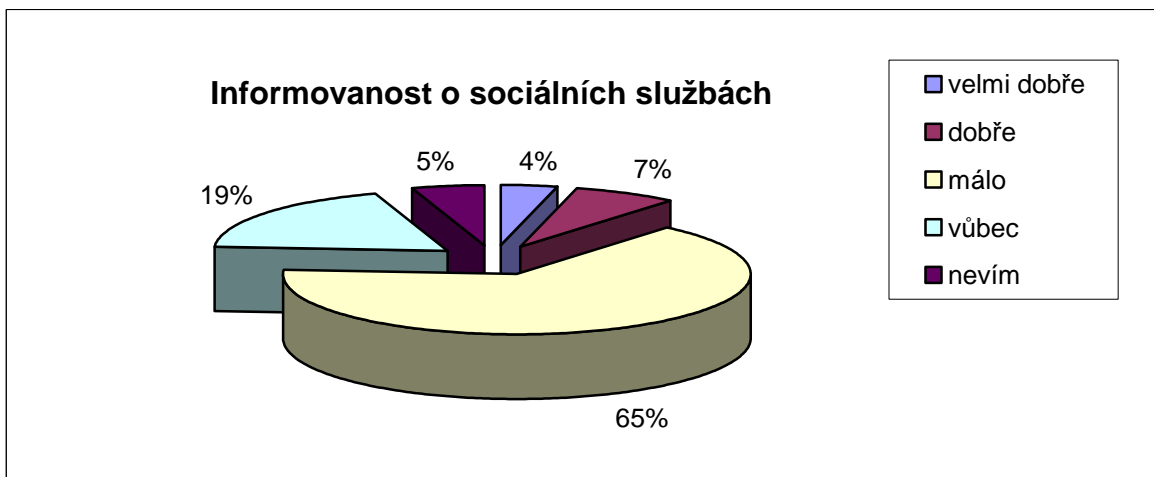
Graf 20 - Na otázku: Komu je určeno středisko volného času Ostrov radosti? (pro děti a mládež, kteří jsou ohroženi delikvencí). Pouze 10% respondentů odpovědělo správně.



Graf 21 Přehled odpovědí k otázce č. 22 (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

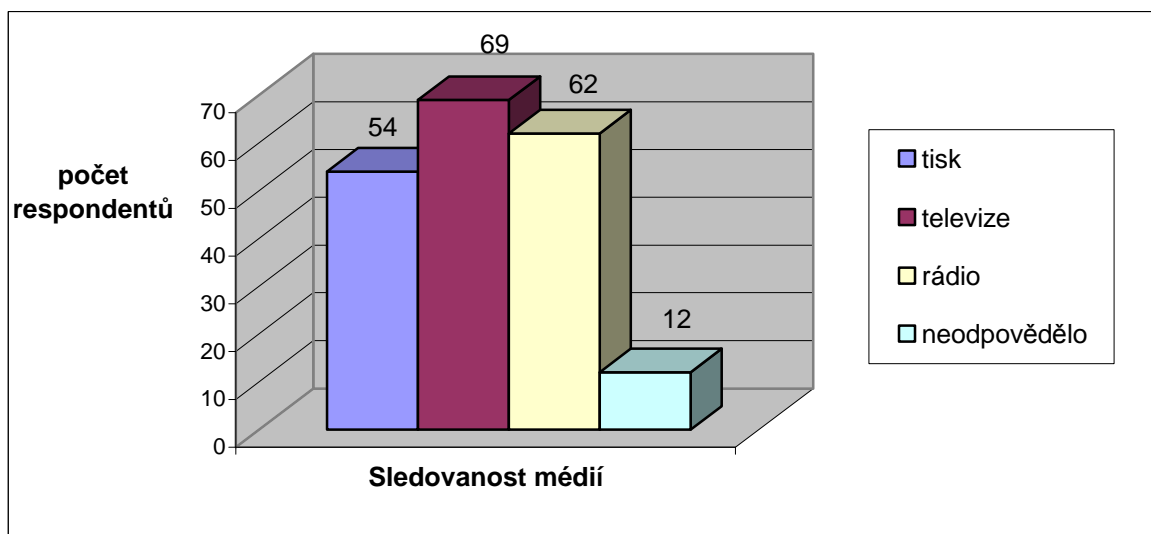
Graf 21 - Na otázku: Do které poradny byste poslali osoby v obtížné životní situaci? (Strop). 12% respondentů správně odpovědělo.



Graf 22 Informovanost o sociálních službách (vlastní zpracování)

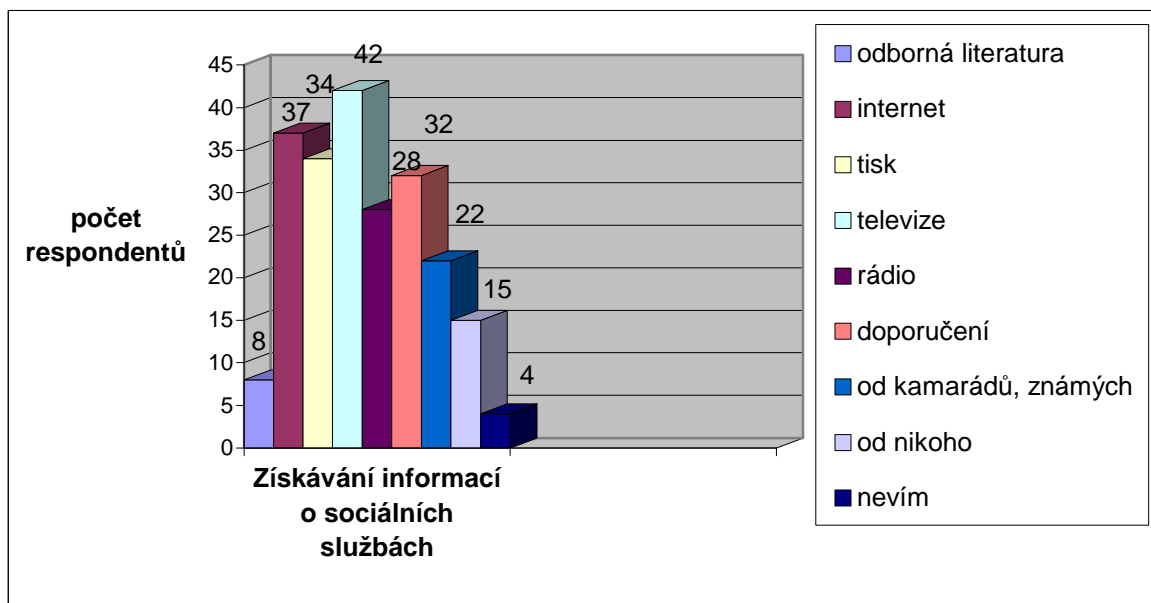
Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

Graf 22 - Na otázku: Myslím si, že jsem o sociálních službách informován, odpověděli 4% respondentů - velmi dobře, 7% respondentů - dobře, 65% respondentů - málo, 19% respondentů - vůbec a 5% respondentů odpovědělo nevím.



Graf 23 Pravidelná sledovanost médií (vlastní zpracování)

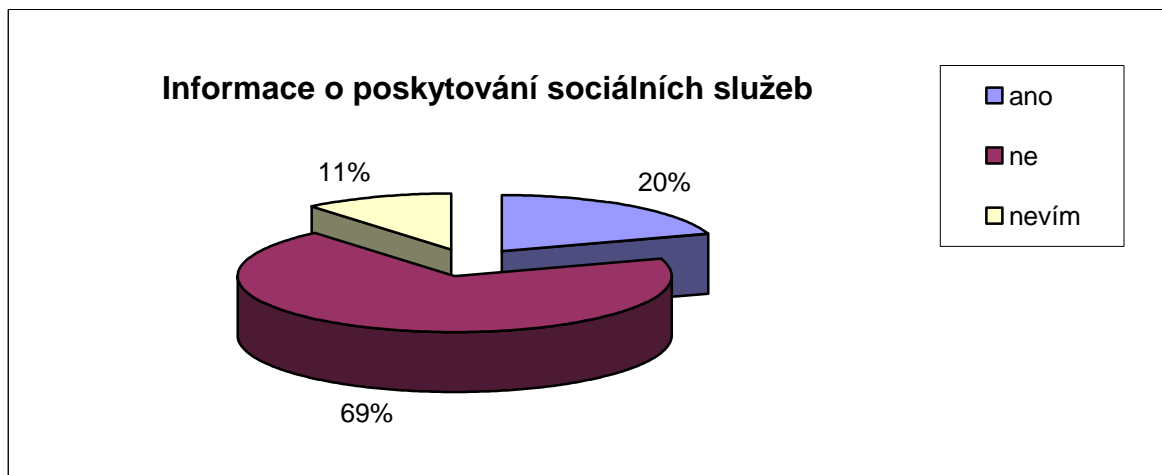
Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009



Graf 24 Získávání informací o sociálních službách (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

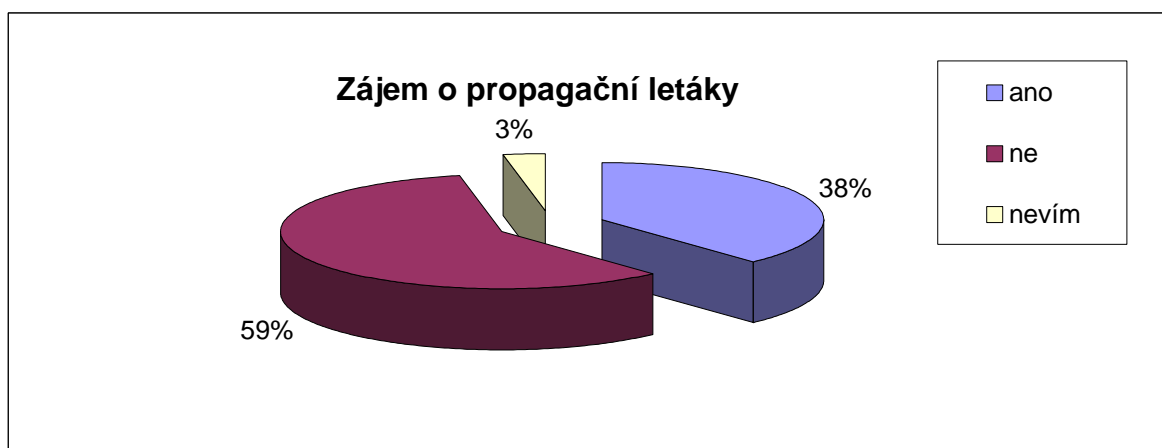
Graf 24 - Graf znázorňuje, jakým způsobem by lidé získávaly informace o sociálních službách. Z odborné literatury (8) internetu (37), tisku (34), televize (42), rádia (28), na doporučení (32), od kamarádů, známých (22), od nikoho (15) a (4) respondenti odpověděli – nevím.



Graf 25 Informace prostřednictvím propagačních materiálů (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

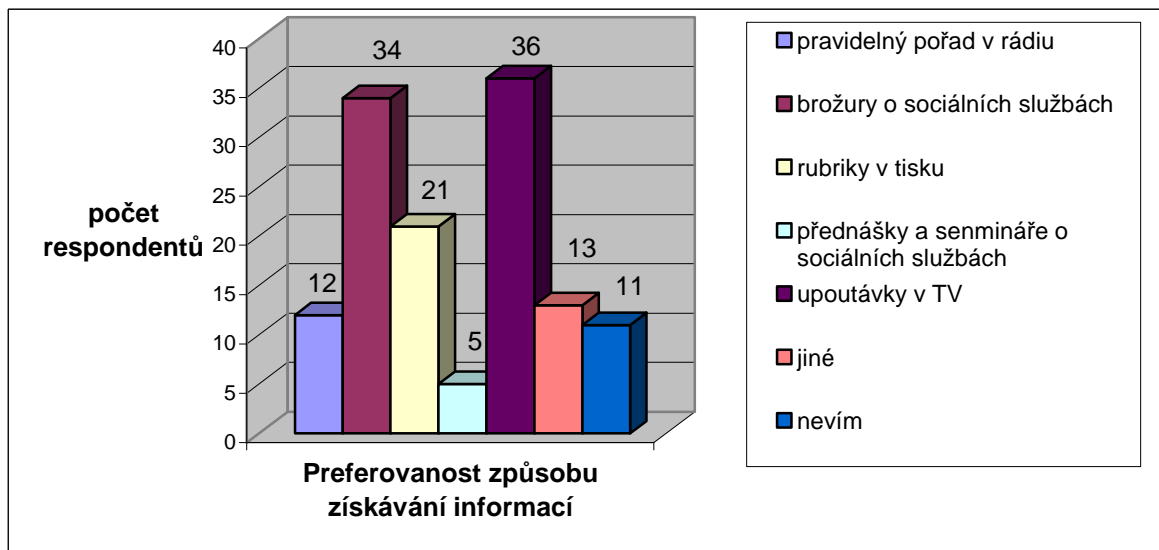
Graf 25 - Zde jsou uvedeny informace k otázce: Obdržel jste někdy nějaký propagační materiál o možnosti poskytování sociálních služeb ve Zlíně? 11% respondentů odpovědělo nevím, 69% respondentů odpovědělo ne a 20% respondentů odpovědělo ano.



Graf 26 Zájem o propagační letáky (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

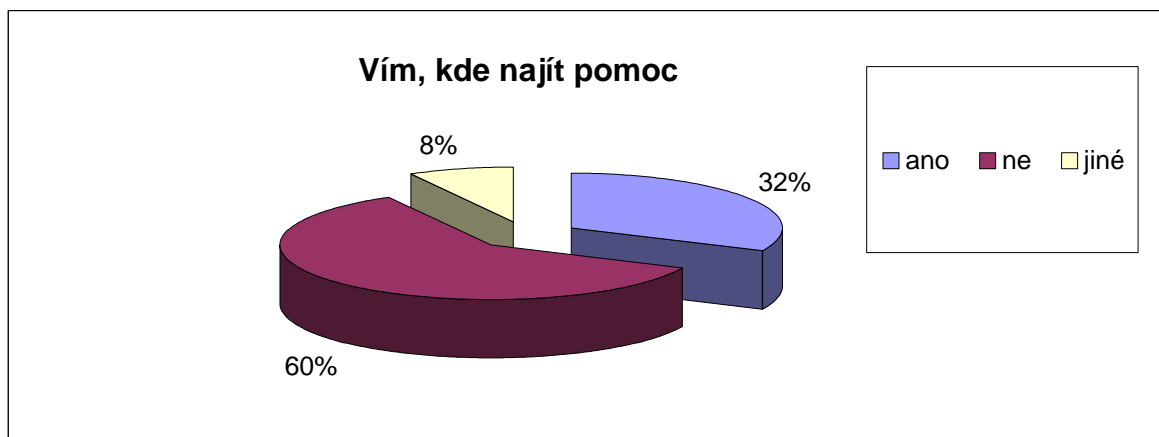
Graf 26 - Získávání informací prostřednictvím letáků by uvítalo 38% respondentů, 59% respondentů o tuto formu informování nemá zájem, 3% respondentů, nejsou rozhodnuta.



Graf 27 Preference způsobů k získávání informací (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

Graf 27 - 36 respondentů by preferovalo - upoutávky v TV, 34 respondentů - brožury o sociálních službách, 21 respondentů - rubriky v tisku, 13 respondentů – jiné, kde byl uveden internet informace na úřadech, letáky do schránek, e-mailové schránky a TV regiony. 11 respondentů neví, jaký způsob by preferovali k získávání informací.

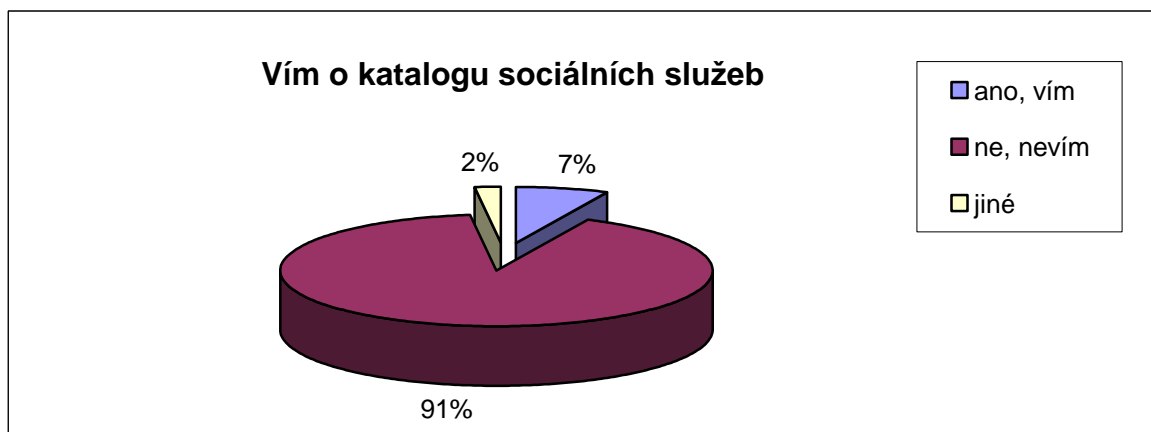


Graf 28 Kam a na koho se v nouzi obrátit (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

Graf 28 – 8% respondentů - by nevědělo, kde a na koho se v nouzi obrátit, 60% respondentů neví, kde a na koho se v nouzi obrátit a 32% respondentů ví, kde a na koho se

v nouzi obrátit. V případě odpovědi ano respondenti uváděli rodinu, městské úřady - odbor sociálních věcí informační centra, obecní úřad, kamarády a linku bezpečí.



Graf 29 Informace o katalogu sociálních služeb (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

Graf 29 - 91% respondentů odpovědělo- ne-nevím, 7% respondentů odpovědělo ano-vím (respondenti uvedli, že o této informaci ví od kamarádů a známých, Zlínského kraje a ze sociálního úřadu) a 2% respondentů uvedla jiné (uvedli, že je to nezajímá).

tabulka 2 Odpovědi k otázce č. 6 (vlastní zpracování)

Počet respondentů	Odpověď
33	Pomáhání a podpora
11	Zařízení sociálních služeb
20	Cílová skupina obyvatelů, kterým je sociální služba poskytována
2	Činnosti, které jsou poskytovány prostřednictvím sociál. služeb

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

Tab. 2. - Co si pod pojmem sociální služby respondenti představují a jestli pojem sociální služby někdy slyšeli- 80% respondentů – ano, 19% respondentů – ne a 1% respondent se k otázce nevyjádřil. Odpovědi jsem rozřadila do kategorií, které uvádím v příslušné

tabulce. Respondenti, kteří odpověděli ano a nenapsali, co si pod tímto pojmem představují, jejich odpovědi v tabulce zařazeny nejsou (14 respondentů).

9.2 Srovnání výsledků a výzkumných předpokladů

Výsledky jsou uvedeny pro větší přehlednost v tabulce. V tabulce jsou uvedeny čísla otázek a dvě protichůdné tendence, které jsou porovnávány z důvodu přijmutí či vyvrácení výzkumných předpokladů. Políčko celkem v posledním řádku udává četnost počtu odpovědí.

Výzkumné předpoklady zní:

1. Předpokládám, že informovanost o náplni sociálních služeb je nízká.
2. Předpokládám, že ženatí muži a vdané ženy jsou informovanější o náplni sociálních služeb než svobodní muži a svobodné ženy.
3. Předpokládám, že lidé z města jsou informovanější o náplni sociálních služeb než lidé z vesnice.
4. Předpokládám, že ženy jsou informovanější o náplni sociálních služeb než muži.
5. Předpokládám, že lidé ve věku 36 - 49 let jsou informovanější o náplni sociálních služeb než lidé věku 19 - 23 let.

9.2.1 Informovanost obyvatel Zlínského kraje

Předpokládám, že informovanost o náplni sociálních služeb je nízká.

tabulka 3 Informovanost obyvatel Zlínského kraje (vlastní zpracování)

Číslo otázek	Správné odpovědi	Špatné odpovědi
9.	77	23
10.	4	96
11.	8	92
12.	29	71
13.	16	84
14.	95	5
15.	39	61
16.	99	1
17.	44	56
18.	48	52
20.	95	5
21.	10	90
22.	12	88
Celkem	4	9

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

Odpověď „nevím jsem“ v tomto případě zahrnuje do odpovědí „špatných“, do správných odpovědí jsem zahrnuje pouze jednoznačně správné odpovědi.

Předpoklad se mi potvrdil, informovanost o náplni sociálních služeb je nízká.

9.2.2 Informovanost obyvatel Zlínského kraje z hlediska rodinného stavu

Předpokládám, že ženatí muži a vdané ženy jsou informovanější o náplni sociálních služeb než svobodní muži a svobodné ženy.

tabulka 4 Informovanost z hlediska rodinného stavu (vlastní tvorba)

Číslo otázek	Ženatý/vdaná	Svobodný/svobodná
9.	32	29
10.	0	2
11.	3	3
12.	9	16
13.	5	8
14.	37	41
15.	14	18
16.	38	43
17.	22	11
18.	18	22
20.	37	40
21.	3	4
22.	6	4
Celkem	3	9

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

Předpoklad se mi nepotvrdil, ženatí muži a vdané ženy jsou méně informovaní o náplni sociálních služeb než svobodní muži a svobodné ženy

9.2.3 Informovanost obyvatel Zlínského kraje z hlediska místa bydliště

Předpokládám, že lidé z města jsou informovanější o náplni sociálních služeb než lidé z vesnice.

tabulka 5 Informovanost z hlediska místa bydliště (vlastní tvorba)

Číslo otázek	Město	Vesnice
9.	50	26
10.	3	1
11.	4	4
12.	16	12
13.	9	7
14.	62	32
15.	26	12
16.	64	34
17.	30	13
18.	32	15
20.	62	32
21.	6	3
22.	9	3
Celkem	12	0

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

Předpoklad se mi potvrdil, lidé z města jsou informovanější o náplni sociálních služeb než lidé z vesnice.

9.2.4 Informovanost obyvatel Zlínského kraje z hlediska pohlaví

Předpokládám, že ženy jsou informovanější o náplni sociálních služeb než muži.

tabulka 6 Informovanost z hlediska pohlaví (vlastní tvorba)

Číslo otázky	Muži	Ženy
9.	36	41
10.	2	2
11.	2	6
12.	10	19
13.	4	12
14.	47	48
15.	15	24
16.	48	51
17.	14	30
18.	19	29
20.	43	52
21.	3	7
22.	5	7
Celkem	0	12

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

Předpoklad se mi potvrdil, ženy jsou informovanější o náplni sociálních služeb než muži.

9.2.5 Informovanost obyvatel Zlínského kraje z hlediska věku

Předpokládám, že lidé ve věku 36 - 49 let jsou informovanější o náplni sociálních služeb než lidé věku 19 - 23 let.

tabulka 7 Informovanost z hlediska věku (vlastní tvorba)

Číslo otázek	19 - 23 let	36 - 49 let
9.	19	25
10.	1	0
11.	2	1
12.	10	6
13.	8	1
14.	25	26
15.	10	11
16.	26	27
17.	5	15
18.	10	18
20.	25	26
21.	4	2
22.	3	2
Celkem	6	7

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný s obyvateli Zlínského kraje od ledna 2009 do března 2009

Předpoklad se mi potvrdil, lidé ve věku 36 - 49 let jsou informovanější o náplni sociálních služeb než lidé věku 19 - 23 let.

9.3 Shrnutí

Informovanost jsem posuzovala z hlediska věku, pohlaví, rodinného stavu a bydliště. Informovanost jsem chtěla také posuzovat i podle cílových skupin osob, kterým jsou sociální služby poskytovány. Kvůli špatně formulované otázce č. 19 jsem tuto informovanost posoudit nemohla, protože jsem k posouzení informovanosti u cílových skupin potřebovala alespoň dvě otázky. Kdybych výzkum realizovala podruhé, tak bych posoudila informovanost i z tohoto hlediska, neboť zjištění tohoto šetření by mohla být zajímavá. Výsledky mého výzkumu se vztahují pouze k mým respondentům.

Z mého výzkumu vyplývá, že informovanost obyvatel Zlínského kraje je nízká. Pouze 4% respondentů si myslí, že jsou o sociálních službách informováni dobře a 65% respondentů si myslí, že jsou informováni málo (viz graf č. 22). Jen 2% respondentů odpověděla správně na otázku týkající se počtu zařízení (viz graf č. 6). Kde a na koho se v nouzi obrátit by nevědělo 60% respondentů (viz graf č. 28). O existenci katalogu sociálních služeb ve Zlínském kraji nemá povědomí 91 % respondentů (viz. graf č. 29). Potvrdila se mi hypotéza, že lidé z měst jsou více informováni o náplni sociálních služeb než lidé z vesnic. Zřejmě je to dáno tím, že lidé z měst mají větší přístup k informacím. Ženatí muži a vdané ženy jsou méně informováni než svobodní muži a svobodné ženy. Větší povědomí o náplni sociálních služeb mají více ženy než muži. Myslím si, že je to dáno větším sociálním citěním žen, které k této problematice mají blíž než muži. Lidé ve věku 36 - 49 let se lépe orientují v sociálních službách než lidé věku 19 - 23 let. Může to být tím, že lidé ve věku 36 - 49 mají více životních zkušeností než lidé ve věku 19 - 23 let.

Podle výsledků šetření by nejvíce respondentů získávalo informace prostřednictvím (viz graf č. 24) televize, internetu a tisku. O propagační letáky projevil zájem 38% respondentů (viz graf č. 26). Nejúčinnější získávání informací a propagace by byla prostřednictvím upoutávek v TV. Tuto formu by upřednostnilo nejvíce respondentů (viz. graf č. 27), mezi další formy k získávání informací by lidé dávali přednost brožurám o sociálních službách a rubrikám v tisku. Podle Bartoška (2002) mají regionální a místní televizní stanice budoucnost v komunikaci a největší sledovanost těchto médií podle autora je kolem 18 - 22 hodiny. Propagace informací prostřednictvím internetu by úspěch neměla na vesnicích, protože lidé mnohdy internet nemají. Nejrizikovější skupinou v práci s internetem, sledávám starší populaci. Internet je přesto velkým pomocníkem při vyhledávání informací týkajících se nejen sociálních služeb. Jak uvádí Chudý (2007),

stránky www (world wide web) slouží pro vyhledávání, prezentaci ale také předávání informací. Lze říci, že www je hypertextový systém informací, snadno ovladatelný a všude na světě přístupný. Riziko informování prostřednictvím internetu spatřuji v tom, že ne všichni s ním umí pracovat a informace nemusí být vždy věrohodné. Informovanost prostřednictvím tisku by byla smyslnější v případě, že by se informace o sociálních službách poskytovaly prostřednictvím regionálních novin. Podle Mikuláščíka (2003) lidé čtou celé noviny málokdy, spousta čtenářů si vybírá jen některé části.

Podle mého názoru nejlepší a nejúčinnější formou k šíření informací by mohly být televizní upoutávky, kterým dává nejvíce respondentů přednost.

Výsledky výzkumu budu poskytovat na krajském úřadě, odboru sociálních věcí, kde o ně projeví zájem.

ZÁVĚR

Sociální služby jsou určeny pro všechny osoby. Kvalifikovaní sociální pracovníci by nám měli poradit a pomoci nalézt východisko k úspěšnému řešení problému. Krizová situace může v životě potkat každého z nás. Troufám si říci, že ke zvládnutí těchto situací každý z nás potřebuje pomoc od někoho druhého, i když je to jen povzbudivé slůvko.

V mé bakalářské práci bylo cílem nalézt odpověď na otázku: „Jaká je informovanost obyvatel Zlínského kraje o náplni sociálních služeb ve Zlíně?“ Dílčí výzkumný problém sleduje informovanost ve vztahu k pohlaví, věku, rodinnému stavu a místu bydliště. K získání odpovědí na tyto otázky bylo důležité nejprve vymezit teorii. V teorii jsem popisovala historický vývoj sociálních služeb, financování sociálních služeb, základní formy poskytování sociálních služeb, zařízení sociálních služeb, typologii sociálních služeb podle cílových skupin, základní činnosti při poskytování sociálních služeb, správu sociálních služeb a média. Praktická část obsahuje popis výzkumného problému, cíl a hypotézy, druh výzkumu, použití metody při sběru dat a výzkumný vzorek, který tvoří obyvatelé Zlínského kraje.

Výsledky šetření ukázaly, že informovanost obyvatel Zlínského kraje o náplni sociálních služeb je nízká. Lidé z měst jsou více informováni o náplni sociálních služeb než lidé z vesnic. Větší povědomí o náplni sociálních služeb mají více ženy než muži. Ženatí muži a vdané ženy jsou méně informováni než svobodní muži a svobodné ženy. Lidé ve věku 36 - 49 let se lépe orientují v sociálních službách než lidé věku 19 - 23 let. Nejlepší a nejučinnější formou k šíření informací by mohly být podle výsledků mého šetření televizní upoutávky.

„Ty víš, jak jsou lidé často malí, ubozí, osamělí, jak jsou přecitlivělí a zranitelní. Ty víš, že lidé pláčou, ale nikdo je nepotěší. Víš také, jak se nepochopení bolestně dotýká lidského srdce. Víš, že pro mnohé lidi je život těžkým břemenem. Buď vlídný. Udělej všechno pro to, abys lidi pochopil a pomohl jim. Jdi za nimi, když trpí a jsou opuštěni. Sestup z hory svého sobectví dolů do údolí mezi lidi, kteří jsou sami a kteří trpí, sestup k lidem na rovině, kde jsou bez ochrany a bezpečí. Nebuď k nim tvrdý, nebuď tvrdý ani ve svých soudech. Buď laskavý a snaž se porozumět nevýslovné touze po štěstí v pošetilých radovánkách. I ty budeš potom šťastný. Jednou ty sám ve chvíli své vlastní osamělosti a slabosti prožiješ nádherné okamžiky, které tě vytrhnou z jednotvárné šedi všedního dne“ (Bosmans, 1999, s. 36).

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- Arkadie. *Sociální služba – sociálně terapeutické dílny*. [online]. [cit. 2009-02-25]. Dostupný z WWW: <http://www.arkadie.cz/obsah/socialni-sluzba-socialne-terapeuticke-dilny/122/0/>
- BARTOŠEK, J. *Základy žurnalistiky*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2002. ISBN 80-7318-059-6.
- BENEŠOVÁ, L. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. In TOMEŠ, I. *Sociální správa*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-560-1.
- BOSMANS, P. *Nezapomeň na radost*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 1999. ISBN 80-7192-402-4.
- Diakonienecce. *Pro seniory – domovy se zvláštním režimem*. [online]. [cit. 2009-02-25]. Dostupný z WWW: <http://www.diakonienecce.cz>
- DOLANSKÝ, H. *Ekonomika zdravotnických a sociálních služeb*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, 2008. ISBN 978-80-7248-482-9.
- DURDISOVÁ, J. a kol. *Sociální politika v praxi: (vybrané problémy)*. Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0850-8.
- GEIST, B. *Sociologický slovník*. Praha: Victoria publishing, 1992. ISBN 80-85-605-28-7.
- GOLDMANN, R. a kol. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007. ISBN 80-244-1454-6.
- GOLDMANN, R., SKARUPSKÁ, H. Sociální poradenství. In GOLDMANN, R. a kol. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007. ISBN 80-244-1454-6.
- GOLDMANN, R., SKARUPSKÁ, H. Základní pojmy sociální problematiky. In GOLDMANN, R. a kol. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007. ISBN 80-244-1454-6.
- HAVLÍK, J., VURM, V. *Komunikační dovednosti v oblasti zdravotní a sociální péče (učební texty)*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích- zdravotně sociální fakulta, 2004. ISBN 80-7040-725-5.
- CHUDÝ, Š. *Studijní opary pro sociální pedagogiku I*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati, 2007. ISBN 978-80-7318-608-1.

JIRÁK, J., KÖPPLOVÁ, B. *Média a společnost*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-697-7.

Katalog sociálních služeb Zlínského kraje. Zlín: Zlínský kraj, 2005

KOLDINSKÁ, K. *Sociální právo*. Praha: C. H. Beck, 2007. ISBN 978-80-7179-620-6.

KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E. *Zařízení sociální péče pro seniory a zdravotně postižené*. Olomouc: ANAG, 2005. ISBN 80-7263-275-2.

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

MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, O., KOLDINSKÁ, K. Trendy v historickém vývoji sociálních služeb. In MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, O., ŠUSTOVÁ, J. Vývoj sociální práce jako oboru v západním světě. In MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

McQUAIL, D. *Úvod do masové komunikace*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-200-9.

MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0650-4.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Sociální služby*. [online]. [cit. 2009-02-25]. Dostupný z WWW: <http://www.mpsv.cz/cs/9>

MUSIL, J. *Komunikace v informační společnosti*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2007. ISBN 978-80-86723-39-6.

MUSIL, J. *Úvod do sociální a masové komunikace*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2008. ISBN 978-80-86723-44-0.

NOVOSAD, L. *Základy teorie a metod sociální práce I. díl: uvedení do sociální fenomenologie a teorie sociální práce*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2003. ISBN 80-7083-687-3.

NOVOSAD, L. *Základy teorie a metod sociální práce II. díl: vybrané problémy, přístupy a metody sociální práce*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2004. ISBN 80-7083-890-6.

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

Sociální revue. *Působnost veřejné správy v sociálních službách*. [online]. [cit. 2009-02-26]. Dostupný z WWW: <http://www.socialnireveu.cz/item/pusobnost-verejne-spravy-v-socialnich-sluzbach/category/socialni-prace>

ŠIKLOVÁ, J. Nestátní organizace a jejich postavení v sociální správě. In TOMEŠ, I. *Sociální správa*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-560-1.

TOMAN, P. *Teorie informace I: úvod pro ekonomy*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1993. ISBN 80-7079-627-8.

TOMEŠ, I. Sociální práce jako nástroj sociální služby. In MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

TOMEŠ I. *Sociální správa*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-560-1.

Zákon o sociálních službách 108/2006 sb.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Graf 1 Pohlaví respondentů	49
Graf 2 Místo bydliště respondentů	49
Graf 3 Věkové skupiny respondentů	50
Graf 4 Rodinný stav respondentů	50
Graf 5 Vzdělání respondentů	51
Graf 6 Přehled odpovědí na otázku č.7	51
Graf 7 Přehled odpovědí k otázce č. 7	52
Graf 8 Přehled odpovědí k otázce č. 8	52
Graf 9 Přehled odpovědí k otázce č.9	53
Graf 10 Přehled odpovědí k otázce č.10	53
Graf 11 Přehled odpovědí na otázku č.11	54
Graf 12 Přehled odpovědí na otázku č.12	54
Graf 13 Přehled odpovědí k otázce č.13	55
Graf 14 Přehled odpovědí k otázce č.14	55
Graf 15 Přehled odpovědí k otázce č. 15	56
Graf 16 Přehled odpovědí k otázce č.16	56
Graf 17 Přehled odpovědí k otázce č.17	57
Graf 18 Přehled odpovědí k otázce č.18	57
Graf 19 Přehled odpovědí k otázce č.20	58
Graf 20 Přehled odpovědí k otázce č.21	58
Graf 21 Přehled odpovědí k otázce č.22	59
Graf 22 Informovanost o sociálních službách	59
Graf 23 Pravidelná sledovanost médií	60
Graf 24 Získávání informací o sociálních službách.....	60
Graf 25 Informace prostřednictvím propagačních materiálů.....	61
Graf 26 Zájem o propagační letáky	61
Graf 27 Preference způsobů k získávání informací	62
Graf 28 Kam a na koho se v nouzi obrátit	62
Graf 29 Informace o katalogu sociálních služeb	63

SEZNAM TABULEK

tabulka 1 Základní činnosti při poskytování sociálních služeb	36
tabulka 2 Odpovědi k otázce č. 6	63
tabulka 3 Informovanost obyvatel Zlínského kraje	65
tabulka 4 Informovanost z hlediska rodinného stavu	66
tabulka 5 Informovanost z hlediska místa bydliště.....	67
tabulka 6 Informovanost z hlediska pohlaví.....	68
tabulka 7 Informovanost z hlediska věku	69

SEZNAM PŘÍLOH

P I	Dotazník
P II	Dělení zařízení sociálních služeb
P III	Informovanost z hlediska věku
P IV	Informovanost z hlediska pohlaví
P V	Informovanost z hlediska bydliště
P VI	Informovanost z hlediska rodinného stavu
P VII	Dělení sociálních služeb ve Zlíně

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Dobrý den,

Jsem studentka 3. ročníku Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně. Ve svých rukou právě držíte dotazník týkající se **sociálních služeb ve Zlíně**. Tento dotazník je součástí mé bakalářské práce a je zcela anonymní. Byla bych moc ráda, kdybyste odpověděli na všechny položené otázky co nejpravdivěji, aby má práce byla smysluplnější a účelná.

V uzavřených otázkách vybírejte pouze jednu z uvedených možností, pokud nebude uvedeno jinak (zvolenou odpověď zakřížkujte).

Předem Vám všem děkuji za věnovaný čas mému dotazníku.

Magdaléna Světlíková

1. Pohlaví:

- muž
- žena

2. Věk v letech:.....

3. Místo bydliště, doplňte název:

- město
- vesnice
- jiné

4. Rodinný stav:

- svobodná/ý
- vdaná/ženatý
- jiné.....

5. Vaše dosažené vzdělání:

- základní
- odborné učiliště
- střední
- vysokoškolské
- jiné.....

6. Slyšel/a jste někdy pojmem sociální služby? Pokud odpovíte **ANO**, napište, co si pod tímto pojmem představujete.

- Ano.....
.....
.....
.....
- Ne

7. Kolik si myslíte, že je ve Zlíně zařízení, které poskytují sociální služby?

- 5 -10
 10 – 20
 30 – 40
 40 – 50
 50 a více
 nevím

8. Označte (**možnost i více správných odpovědí**), komu jsou sociální služby poskytovány:

- seniorům
 dospělým se zdravotním postižením
 dětem a mládeži se zdravotním postižením
 rodinám s dětmi
 osobám bez přístřeší
 dětem a mládeži, které jsou ohroženy delikvencí
 drogově závislým lidem
 osobám v krizi
 obětem násilí
 nevím

9. **Domov důchodců Burešov**, je určen pro:

- děti a mládež
 matky s dětmi
 cizince a emigranty
 seniory
 nevím

10. Organizace **Klíč** je určena pro:

- rodiny, které chtějí stavět a postavit se na vlastní nohy
- děti a mládež ohrožené delikvencí
- osobám se zdravotním postižením od 15 let
- dětem ve věku 4 - 6 let (výj. 3-7 let) z romské komunity a jejich rodičům, speciální programy všem dospělým romské rodiny
- nevím

11. **Logos** – jedná se o zařízení provozované nestátní neziskovou organizací Unie Kompas.

Je určena:

- dětem a mládeži ve věku 10-18 let a jejich rodičům či zákonným zástupcům, osobám v krizi, obětem násilí, dětem a mládeži ohrožené delikvencí, osobám s duševním onemocněním.
- osobám s mentálním a kombinovaným postižením absolventům zvláštních, pomocných a praktických škol nad 18 let
- seniorům a osobám se zdravotním postižením (plně invalidní), jejichž zdravotní stav je takový, že nepotřebují komplexní péči a jsou schopni vést poměrně samostatný život
- seniorům s Alzheimerovou nemocí
- nevím

12. Do které organizace byste poslali nevidomého ve Zlíně?

- tyflocentrum
- oftocentrum
- do hospice
- do nemocnice
- nevím

13. Do kterého zařízení ve Zlíně byste poslali osoby s těžším mentálním postižením a kombinací několika postižení současně, starší 18 let?

- Burešov
- Lazy
- Kvítková
- Lesní čtvrť
- Nevím

14. Do kterého zařízení byste poslali seniory:

- domov důchodců
- centrum pro rodinu a sociální péči
- komunitní centrum „Sblížení“
- ubytovna se sociální poradnou pro sociálně nepřízpůsobivé občany
- nevím

15. Zlínská organizace **Radost** je zařízení určené pro:

- matky, které porodily
- muže, kteří se stali tatínky
- děti a mládeži s mentálním a kombinovaným postižením
- bezdomovce
- nevím

16. **Osobu bez přístřeší**, byste poslaly do:

- domova důchodců
- do nemocnice
- azylového domu
- centra pro drogově závislé
- nevím

17. Hospic **Hvězda** poskytuje služby, které jsou určeny pro:

- děti a mládež
- nevidomé osoby
- nemocné v terminálním stádiu nevléčitelného onemocnění
- osoby bez přístřeší aby jim svítla naděje na bydlení
- nevím

18. Rehabilitační stacionář – **centrum denních služeb**, je určen:

- pro děti mentálně a tělesně postižené od 1 do 10 let věku
- pro seniory a klienty, kteří mají zájem vyrobit si výrobky
- pro drogově závislé
- pro romské matky aby se dovedli postarat o domácnost
- nevím

19. **Azylové zařízení** je určeno pro:

- matky s dětmi
- pro osoby páchající trestnou činností
- pro osoby bez přístřeší
- pro osoby z Ukrajiny
- nevím

20. **Matky s dětmi**, které se ocitnou **bez přístřeší**, byste poslali do:

- dětského domova
- hospice
- nízkoprahového zařízení pro děti v tísni
- charitního domova pro matky s dětmi v tísni
- nevím

21. Středisko volného času **Ostrov radosti**, tato služba je určena pro:

- děti s mentálním postižením
- pro mladé muže a ženy, kteří chtějí navázat vážnou známost
- pro děti a mládež, které jsou ohroženy delikvencí
- pro osoby, které mají rádi zábavu a společnost
- nevím

22. **Osoby v obtížné životní situaci** byste poslali do poradny:

- Strop
- Černobílý svět
- Štěstí
- Máme se rádi, buďme kamarádi
- nevím

23. Využili jste někdy jakoukoliv pomoc v rámci sociálních služeb?

- Ano (jakou).....
.....
.....
.....
.....
- Ne(proč).....
.....
.....
.....
.....

24. Myslím si, že jsem o sociálních službách informován?

- velmi dobře
- dobře
- málo
- vůbec
- nevím

25. Sledujete pravidelně:

- Tisk
 - Ano
 - Ne
- Televize
 - Ano
 - Ne
- Rádío
 - Ano
 - Ne

26. Jakým způsobem získáváte informace o sociálních službách (typy zařízení, chod zařízení a jeho náplň). Více možností!

- odborná literatura
- internet
- tisk (noviny, časopisy)
- televize
- rádío
- doporučení (od lidí, co mají zkušenosti, odborník)
- od kamarádů, známých
- od nikoho
- nevím

27. Obdržel jste někdy nějaký propagační materiál (leták, brožura) o možnosti poskytování sociálních služeb ve Zlíně?

- ano
- ne
- nevím

28. Měl byste zájem o získávání informací ohledně sociálních služeb, prostřednictvím letáků do Vašich schránek?

- ano
- ne
- jiné

.....
.....

29. Jaký způsob pro získání informací o sociálních službách byste nejraději preferovali?

- pravidelný pořad v rádiu
- brožury o sociálních službách
- rubriky v tisku
- přednášky a semináře o sociálních službách
- upoutávky v TV
- jiné
- nevím

30. Věděli byste, kde a na koho se v případě nouze obrátit?

- ano (na koho)

.....
.....
(kde).....

- ne
- jiné

.....
.....
.....

31. Víte o tom, že existuje katalog o sociálních službách ve Zlínském kraji?

- ano, vím (odkud o této informaci víte)

.....
.....
.....

- ne, nevím
- jiné

.....
.....
.....

32. Pokud byste chtěli něco dodat k tématu O sociálních službách ve Zlíně, zde se můžete volně rozepsat.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

PŘÍLOHA P II: DĚLENÍ ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Dělení zařízení sociálních služeb podle Průši (2007):

1. centra denních služeb
2. denní stacionáře
3. týdenní stacionáře
4. domovy pro osoby se zdravotním postižením
5. domovy pro seniory
6. domovy se zvláštním režimem
7. chráněné bydlení
8. azylové domy
9. domy na půl cesty
10. zařízení pro krizovou pomoc
11. nízkoprahová denní centra
12. nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
13. noclehárny
14. terapeutické komunity
15. sociální poradny
16. sociálně terapeutické dílny
17. centra sociálně rehabilitačních služeb
18. pracoviště rané péče

Zdroj: (vlastní zpracování)

PŘÍLOHA P III: INFORMOVANOST Z HLEDISKA VĚKU

Číslo otázky	Věkové skupiny respondentů				
	19 - 23	24 - 35	36 - 49	50 a více	neodpověděl
9.	19	14	25	18	1
10.	1	1		2	0
11.	2	2	1	3	0
12.	10	7	6	6	0
13.	8	2	1	4	1
14.	25	22	26	21	1
15.	10	9	11	8	1
16.	26	23	27	22	1
17.	5	10	15	13	1
18.	10	12	18	7	1
20.	25	22	26	21	1
21.	4	3	2	1	0
22.	3	2	2	5	0

Zdroj: (vlastní zpracování)

PŘÍLOHA P IV: INFORMOVANOST Z HLEDISKA POHLAVÍ

Číslo otázky	Pohlaví respondentů	
	Muži	Ženy
9.	36	41
10.	2	2
11.	2	6
12.	10	19
13.	4	12
14.	47	48
15.	15	24
16.	48	51
17.	14	30
18.	19	29
20.	43	52
21.	3	7
22.	5	7

Zdroj: (vlastní zpracování)

PŘÍLOHA P V: INFORMOVANOST Z HLEDISKA BYDLIŠTĚ

Číslo otázky	Místo bydliště respondentů		
	Město	Vesnice	Jiné
9.	50	26	1
10.	3	1	0
11.	4	4	0
12.	16	12	1
13.	9	7	0
14.	62	32	1
15.	26	12	1
16.	64	34	1
17.	30	13	1
18.	32	15	1
20.	62	32	1
21.	6	3	1
22.	9	3	0

Zdroj: (vlastní zpracování)

**PŘÍLOHA P VI: INFORMOVANOST
Z HLEDISKA RODINNÉHO STAVU**

Číslo otázky	Rodinný stav respondentů		
	Ženatý/ Vdaná	Svobodný/ ná	Jiné
9.	32	29	16
10.	0	2	1
11.	3	3	2
12.	9	16	4
13.	5	8	3
14.	37	41	17
15.	14	18	7
16.	38	43	18
17.	22	11	11
18.	18	22	8
20.	37	40	18
21.	3	4	3
22.	6	4	2

Zdroj: (vlastní zpracování)

PŘÍLOHA P VII: DĚLENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VE ZLÍNĚ

V dělení sociálních služeb vycházím z katalogu sociálních služeb Zlínského kraje z roku 2005, protože je to jediný ucelený katalog sociálních služeb ve Zlíně, na který jsem narazila. Nový katalog se momentálně připravuje. Hledala jsem v registru sociálních služeb, na krajském úřadě na odboru sociálních služeb ale ani tam mi aktuální přehled všech sociálních služeb neposkytly, a proto vycházím i ve svém výzkumu z Katalogu sociálních služeb z roku 2005.

Sociální služby ve Zlíně níže uvedené jsou děleny podle jednotlivých cílových skupin (Katalog sociálních služeb Zlínského kraje, 2005).

Služby pro seniory

Poradenství a osvětová činnost, (poradna)

Sociální poradenství

Péče ve vlastní domácnosti, (pečovatelská služba, osobní asistence)

Charitní ošetrovatelská a pečovatelská služba

Pečovatelství a Domácí ošetrovatelská péče

Sociální poradenství

Zajištění péče během dne v zařízení, (centrum denních služeb)

Charitní kluby seniorů

Seniorcentrum – Dům služeb seniorům

Ubytování, (chráněné bydlení)

Ubytování včetně zajištění péče, (domov – penzion pro důchodce, domov důchodců)

Domov důchodců Burešov, příspěvková organizace

Domov – penzion pro důchodce Zlín, příspěvková organizace

Dům s pečovatelskou službou „Efata“ ve Zlíně- Malenovicích

Program pro třetí věk – Dům pokojného stáří

Seniorcentrum – Domov seniorů

Seniorcentrum – Dům služeb seniorům

Služby pro dospělé se zdravotním postižením

Tyfloservis, o.p.s., krajské ambulantní středisko Zlín, služby pro zrakově postižené

Poradenství a osvětová činnost, (poradna)

Centrum pro zdravotně postižené Zlínského kraje

Česká unie neslyšících, oblastní organizace Zlín

Sociální poradenství

TyfloCentrum Zlín o.p.s. – centrum služeb pro nevidomé a slabozraké

Tyfloservis, o.p.s., krajské ambulantní středisko Zlín, služby pro zrakově postižené

Základní organizace nedoslýchavých

Péče ve vlastní domácnosti, (pečovatelská služba, osobní asistence, podporované bydlení)

Charitní ošetrovatelská a pečovatelská služba

Chráněné bydlení

Osobně asistenční služby – region Zlínsko

Pečovatelství a Domácí ošetrovatelská péče

Sociální poradenství

TyfloCentrum Zlín o.p.s. – centrum služeb pro nevidomé a slabozraké

Zajištění péče během dne v zařízení, (centrum denních služeb)

Centrum denních aktivit

Centrum denních služeb „HORIZONT“

Charitní kluby seniorů Zlín

Netradiční centrum Slunečnice – IZAP Zlín

Program pro mentálně postižené Zlín Letná

Seniorcentrum – Dům služeb seniorům

Stacionář Bartošova čtvrť - „KLUBÍČKO“

Středisko denních aktivit Lazy

TyfloCentrum Zlín o.p.s. – centrum služeb pro nevidomé a slabozraké

Ubytování, (chráněné bydlení)

Chráněné bydlení

Program pro mentálně postižené Zlín Letná

Ubytování včetně zajištění péče, (ústav sociální péče, domov-penzion pro důchodce)

Domov – pension pro důchodce Zlín, příspěvková organizace

Dům s pečovatelskou službou „Efata“ ve Zlíně – Malenovicích

Program pro mentálně postižené Zlín Letná

Program pro třetí věk – Dům pokojného stáří

Seniorcentrum - Dům služeb seniorům

Služby pro děti a mládež

Integrační aktivity KLUBU HANDICAPOVANÝCH DĚTÍ (včetně osobní asistence)

Poradenství a osvětová činnost, (poradna)

Podpora rodiny a vývoje dítěte, (ranná péče)

Péče o dítě ve vlastní domácnosti, (pečovatelská služba, osobní asistence)

Centrum pro rodinu a sociální péči

Osobně asistenční služby – region Zlínsko

Péče o dítě během dne v zařízení, (centrum denních služeb, ústav sociální péče)

Radost, zařízení pro děti a mládež s mentálním postižením, příspěvková organizace

Rehabilitační stacionář

Stacionář Bartošova čtvrť - „KLUBÍČKO“

Ubytování včetně zajištění péče o dítě, (ústav sociální péče)

Radost, zařízení pro děti a mládež s mentálním postižením, příspěvková organizace
Rehabilitační stacionář

Služby pro rodiny (rodiče) s dětmi

Poradenství a osvětová činnost, (poradna)

Centrum pro rodinu a sociální péči

Fond ohrožených dětí – pobočka Zlín

Logos – psychologická poradna pro děti, dospívající a jejich rodiče

Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Zlín, příspěvková organizace

Péče o děti v rodinách, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby, (pečovatelská služba)

Ubytování včetně dalších služeb, (azylový dům pro matky s dětmi)

Charitní domov pro matky s dětmi v tísni

Služby pro osoby bez přístřeší

Stravování, hygiena a zázemí během dne, (nizkoprahové denní centrum)

Ubytování, (noclehárna)

Azylové zařízení a nizkoprahové centrum pro nepřizpůsobivé muže bez přístřeší

Ubytování včetně dalších služeb, (azylový dům)

Azylové zařízení a nizkoprahové centrum pro nepřizpůsobivé muže bez přístřeší

Prevence sociálně – patologických jevů

Poradenství a osvětová činnost, (poradna)

Centrum prevence Zlín

Klíč – terénní práce s neorganizovanými dětmi a mládeží

Poradna pro ženy Zlín

Služby pro děti a mládež ohrožené delikvencí, (nízkopra. zařízení pro děti a mládež)

Klíč – terénní práce s neorganizovanými dětmi a mládeží

Salesiánský klub mládeže Zlín

Středisko volného času Ostrov radosti

T klub – nízkooprahové centrum pro děti a mládež

Služby pro drogově závislé (kontaktní centrum, terénní programy, terapeutická komunita)

Ostatní služby

Hospic Hvězda , Poradna pro ženy Zlín

Služby pro osoby opouštějící školská zařízení nebo náhradní rodinu po dosažení zletilosti, (dům na půl cesty)

Služby pro rodiny dlouhodobě pečující o osobu blízkou, (odlehčovací služby)

Integrační aktivity KLUBU HANDICAPOVANÝCH DĚTÍ (včetně osobní asistence)

Seniorcentrum – Respitní péče v sociálním prostředí klienta

Služby pro osoby v krizi, (krizová pomoc, telefonická krizová pomoc, tísňová péče, poradna)

Charitní centrum sociální pomoci Zlín

Linka SOS , Občanská poradna STROP

Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Zlín, příspěvková organizace

Poradna pro ženy , Sociální poradenství

Služby pro oběti násilí

Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Zlín, příspěvková organizace

Služby pro etnické a národnostní menšiny