

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH**  
**ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA**

**Zavádění nové sociální služby „ Individuální poradenství “  
v občanském sdružení Koníček**

Bakalářská práce

Jméno autora: Martina Barvínková

Jméno vedoucího práce: doc. Ing. Lucie Kozlová, PhD.

2007

## **New individual social consulting service in the civil society “Little horse”**

The present bachelor's thesis maps the situation in the area of social services, deals with the needs of persons suffering from different degree of disability, and with the possibilities of the development of a new service of social consulting in the frame of the KONÍČEK registered association.

The theoretical part includes three major sections – presentation of the organisation and the services it provides, consulting, and the social consulting program.

Chapters about the organisation are presenting the main activities of the association, the provided services, and the organisation management.

The chapters dealing with the consulting services describe the history and the current forms of consulting services, break-up and functions of the individual consulting services. I concentrate also on the quality of the provided services, their evaluation and monitoring.

Chapters about the social consulting program represent the methodology of the service. I am addressing here in detail the aims, mission, and progress of the service, definition of the target group and its needs, the ways the service responds on the needs of the clients. I am further proceeding with chapters about the organisation of the service provision, I am analysing the individual positions in the organisation as to the requirements and scope of employment.

The concluding chapters present my quantitative research. This research was held in form of standardised questionnaire, and persons with different level of disability took part on it. I was concentrating in the inquiry in particular on the needs of disabled persons in the following areas: area of employment, area of leisure activities, and area of support when arranging formalities related to use of services, and information service.

The results of my quantitative research confirm the hypothesis in the conclusion. Another output of the present bachelor's thesis is the implementation of social consulting services into practice in the KONÍČEK registered association.

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. V platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou, ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích dne 14.5. 2007

Podpis studenta:

### **Poděkování**

Děkuji vedoucí práce doc. Ing. Lucii Kozlové, PhD. za laskavé vedení, cenné rady i připomínky při zpracování. Dále děkuji Mgr. Petře Křížové za pomoc při zpracování dotazníků a za další cenné připomínky k této práci. Poděkování také patří spolupracujícím organizacím.

## Obsah:

Úvod .....	7
<b>1. Současný stav</b>	
1.1. Koníček – historie a současná činnost.....	8
1.1.1. Představení organizace a její historie .....	8
1.1.2. Poskytované služby a jejich cíle.....	10
1.1.2.1. Průběh služby.....	14
2.1.2.1. Možnosti využití služeb hipoterapie v programu Sociálního poradenství.....	15
1.1.3. Postavení organizace v regionu.....	15
1.1.4. Současný management organizace .....	16
1.2. Poradenství.....	17
1.2.1. Definice poradenství.....	18
1.2.2. Historie poradenství a jeho kvalita.....	18
1.2.2.1. Historický pohled na kvalitu .....	19
1.2.2.2. Pojem kvality v oblasti sociálních služeb .....	19
1.2.2.3. Řízení kvality a její hodnocení v sociálních službách v ČR.....	21
1.2.2.4. Zvyšování odbornosti a kvality sociálních služeb.....	23
1.2.3. Funkce poradenství.....	23
1.2.4. Postavení a cíle poradenské služby.....	24
1.2.5. Současné poradenství.....	24
1.2.5.1. Teoretická východiska poradenství .....	25
1.2.6. Organizace poradenství v ČR.....	26
1.3. Program Sociálního poradenství.....	26
1.3.1. Definice cílové skupiny .....	26
1.3.1.1. Pro koho jsou služby určeny .....	26
1.3.1.2. Výchozí situace a potřeby cílové skupiny .....	27
1.3.1.3. Jak služba reaguje na potřeby klientů .....	29
1.3.2. Služby programu sociálního poradenství a jejich cíle.....	30

1.3.2.1.	<i>Služby sociálního poradenství</i>	30
1.3.2.2.	<i>Průběh služby</i>	31
1.3.2.3.	<i>Dokumentace klienta</i>	32
1.3.3.	<i>Organizační zajištění služby</i>	33
1.3.3.1.	<i>Pracovní pozice a požadavky na jednotlivé pracovní pozice</i>	33
1.3.3.2.	<i>Náplň práce jednotlivých pracovníků</i>	34
1.3.3.3.	<i>Schématický náčrt organizační struktury organizace – program Sociální poradenství a hipoterapie</i>	37
<b>2.</b>	<b>Cíle a hypotézy</b>	<b>38</b>
<b>3.</b>	<b>Metodika</b>	<b>38</b>
3.1.	<i>Charakteristika techniky sběru dat</i>	38
3.2.	<i>Charakteristika souboru</i>	39
<b>4.</b>	<b>Výsledky</b>	<b>40</b>
<b>5.</b>	<b>Diskuse</b>	<b>59</b>
<b>6.</b>	<b>Závěr</b>	<b>65</b>
<b>7.</b>	<b>Seznam použitých zdrojů</b>	<b>66</b>
<b>8.</b>	<b>Klíčová slova</b>	<b>70</b>
<b>9.</b>	<b>Přílohy</b>	<b>71</b>

## Úvod

V celém světě se objevuje početná skupina občanů, jež nemohou samostatně využívat svých základních lidských práv a svobod. Příčinou tohoto nedostatku bývají různá somatická, psychická či sociální omezení. Jsou to lidé, kteří jsou klasifikováni jako jedinci s handicapem. Povinností společnosti je umožnit postiženým občanům takovou pomoc, která by jim poskytla přiměřené maximální možné vzdělání, jež by odpovídalo jejich schopnostem, ale i následnou pracovní příležitost. Na základě našich zkušeností a poznatků v této oblasti je naší snahou v současné době rozšířit poskytované služby našeho sdružení o služby sociálního poradenství. Hlavní činností sdružení do této doby bylo poskytování služeb hipoterapie (léčebné jízdy na koni).

Poskytované služby hipoterapie se nám osvědčily a výstupy prokázaly pozitivní vliv nejen na psychiku a fyzickou stránku uživatele, ale také vliv na sociální oblast uživatele. Z těchto důvodů bychom chtěli umožnit propojení služeb hipoterapie s nově vznikajícím programem sociálního poradenství.

Klienti hipoterapie se často potýkají s vícenásobnými problémy ve zdravotní či sociální oblasti, které jim brání začlenit se do společnosti a docházet do zaměstnání. Tuto problematiku již hipoterapie komplexně neřeší a zde se nabízí možnost využití služeb sociálního poradenství, což významně zvýší možnosti efektivní podpory uživatelů služby při začleňování do společnosti a na trh práce. Při hipoterapii jsme se setkali s klienty, kteří se na nás obraceli s dotazy, které se týkaly problematiky sociálního poradenství. V rámci svých možností jsme se snažili jim v jejich problému pomoci, pokud to nebylo v naší moci, tak jsme je odkazovali na jiné speciální pracoviště nebo školené odborníky.

Ve svém působení v neziskové organizaci jsem pochopila, že potřeba sociálního poradenství neustále stoupá a kapacita organizací, které tuto službu poskytují je nedostatečná.

Sociální poradenství poskytuje osobám v nepříznivé sociální situaci potřebné informace přispívající k řešení jejich problému. Základní sociální poradenství je součástí všech druhů sociálních služeb. Odborné sociální poradenství zahrnuje občanské

poradny, manželské a rodinné poradny, sociální práce s osobami společensky nepřizpůsobivými, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, sociálně právní poradenství pro osoby se zdravotním postižením a seniory. Služba obsahuje poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje bezúplatně.

Posláním služby je prostřednictvím informací, rad a další pomoci poskytnout klientovi podporu při řešení jeho problémů a tíživé situace. Služby sociálního poradenství umožní klientovi i pracovníkovi organizace komplexní pohled na problémové oblasti klienta a možnost tyto problémy řešit ve spolupráci s klientem a dalšími poskytovateli běžných i sociálních služeb.

Během zpracovávání mé bakalářské práce došlo k mnoha změnám, zejména v oblasti poskytování sociálních služeb. Tyto skutečnosti mě vedly ke změně názvu poskytované služby. Původní služba nesla název Individuální poradenství. V současné době jsem tuto službu nazvala Sociální poradenství, tak abychom splňovali veškeré podmínky dané sociálním zákonem.

## **1. Současný stav**

### ***1.1 Koníček – historie a současná činnost***

#### ***1.1.1 Představení organizace a její historie***

**Koníček** je nezisková organizace, která poskytuje své služby v Jihočeském kraji. Naše služby jsou určeny dětem a dospělým s fyzickým, mentálním, smyslovým, kombinovaných, psychickým či sociálním handicapem z Jihočeského kraje.

**Posláním** občanského sdružení KONÍČEK je usilovat o sociální začlenění dětí a dospělých s různým handicapem do společnosti a zabránit jejich sociálnímu vyloučení.

Občanské sdružení Koníček vzniklo v roce 2005 s cílem poskytovat lidem s různým handicapem hiporehabilitaci - léčebné jízdy na koni. Aktivní činnost sdružení zahájilo v srpnu 2005, kdy v první fázi byla navázána spolupráce s uživateli poskytované služby, spolupracujícími organizacemi (zejména poskytovateli sociálních a zdravotních



služeb), s odbornými lékaři a dobrovolníky. Dále byl realizován nákup koní na hipoterapii a proběhl jejich odborný výcvik. Služby hipoterapie jsou otevřeny všem zájemcům, kteří splňují kritéria pro danou službu. (13)

### **Služby organizace jsou zaměřeny na :**

Terapeutické činnosti (speciální forma fyzioterapie, psychoterapie, socioterapie a pracovní terapie.)  
Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (návuk a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.)

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (zájmové a volnočasové aktivity).

Poradenství (informační servis, zprostředkování návazných služeb, doprovod.) (12)

### **Cíle služeb:**

- Zlepšení zdraví a fyzické kondice
- Zlepšení psychické kondice a rozvoj psychických dovedností a schopností
- Rozvoj sociálních schopností a dovedností a posílení osobních vlastností
- Začlenění osob s handicapem do společnosti
- Pozitivní a smysluplné trávení volného času

### **Principy služeb:**

- Individuální přístup
- Profesionalita
- Spolupráce
- Odbornost
- Empatie (13)

### *1.1.2. Poskytované služby a jejich cíle*

#### **Program hipotrapie**

**Smyslem hipoterapie** je přispět ke zkvalitnění života osob s různým handicapem zlepšováním jejich zdravotního a psychosociálního stavu a využívat pozitivního působení kontaktu se zvířetem nejen k terapii, ale i k relaxaci a při výchově.

Hipoterieapie poskytovaná občanským sdružením KONÍČEK splňuje nároky Ministerstva zdravotnictví ČR pro hipoterapii a odpovídá pokynům České hiporehabilitační společnosti. Naše sdružení je členem České hiporehabilitační společnosti. (15)

#### **Poskytované služby v hipoterapii**

- Hiporehabilitace
- Léčebné pedagogicko-psychologické ježdění
  - terapeutická hodina
  - stimulační jízdy
- Základní poradenství

Hipoterieapie je vhodnou komplexní a doplňkovou formou terapie pro řadu somatických a psychických onemocnění, s komplexním biopsychosociálním účinkem na jedince.(33)

#### **Hiporehabilitace.**

Je speciální forma fyzioterapie prostřednictvím koně. Využívána je jako součást komplexní rehabilitační péče. Léčebným prvkem jsou impulzy ze hřbetu koně, které působí na uživatele. Uživatel balancuje na hřbetě koně, který se rytmicky pohybuje nahoru, dolů a do stran a je nucen přizpůsobovat se jeho rytmu. Současně je pohybem koně vychylován z rovnováhy a je nucen aktivně vyhledávat těžiště, což pozitivně ovlivňuje rovnováhu a koordinaci těla.

Význam této stimulace spočívá v napodobení mechanismu chůze člověka a

v uvolnění svalového napětí. Další podněty jsou přenášeny na páteř, zapojují se mezilopatkové a zádové svaly a dochází tak ke vzpřímení a ovlivnění držení těla jezdce. Následkem toho dochází také k prohlubování dechu. (15)

### **Cílem hiporehabilitace je**

- pozitivní působení na tělesnou stránku klienta (fyzioterapie)

### **Jak hiporehabilitace probíhá**

- jde o individuální terapii, kdy uživatel leží nebo sedí na vedeném koni a je pod dohledem vyškoleného fyzioterapeuta – polohu klienta určuje fyzioterapeut
- terapie je stanovena na základě doporučení odborného lékaře a aktuálním stavu uživatele
- základní terapeutická jednotka (jízda na koni) trvá 20 minut, ale vždy se řídí aktuálním stavem uživatele
- pro nasedání a sesedání je k dispozici nástupní rampa, přítomni jsou také asistenti, kteří pomáhají uživateli nasedat a sesedat a podle potřeb jej jistí během jízdy na koni.(33)

### **Tato služba je určena dětem a dospělým s:**

- roztroušenou sklerózou mozkomíšní
- dětskou mozkovou obrnou
- úrazy pohybového aparátu (stavy po úrazech)
- vadným držením těla, skoliózou
- kardiovaskulárním a plicním onemocněním
- poruchy řeči (stavy po mozkové mrtvici, koktavost, Parkinsonův syndrom)

## Léčebně pedagogicko – psychologické ježdění

Je forma psychoterapie a socioterapie prostřednictvím koně, která využívá působení kontaktu s koněm a zážitku z jízdy na koni na psychiku člověka. Kůň ovlivňuje psychické a fyzické příznaky vyvolané onemocněním. Smyslem ježdění je také motorické, psychické a emocionální povzbuzení.

### **Cílem LPPJ**

- cílem LPPJ je možnost využít koně jako prostředníka a podpořit u klienta pozitivní změny v chování, odstranit nebo zmírnit projevy duševních poruch nebo smyslových deficitů. (15)

### **Jak LPPJ probíhá**

- terapie je skupinová, vyžaduje-li to stav uživatele je přístup individuální
- jako terapeutický prvek slouží prostředí stáje a navazování kontaktu s koněm: např. ošetřování, hlazení a pozorování koní
- důležitý prvek je kůň se svými reakcemi a vzájemný vztah terapeuta, klienta a koně

### Léčebně pedagogicko-psychologické ježdění: stimulační jízdy

obsahuje tyto prvky:

- jízda na vedeném koni
- kontakt s koněm – hlazení, krmení koní
- návštěva stáje – ukázka péče o koně, co koně jedí, kde spí....

### Léčebně pedagogicko-psychologické ježdění – terap. hodina

- aktivita je zaměřena na dlouhodobější a cílenější působení na osobnost klienta a jeho sociální dovednosti
- obsahuje tyto prvky:
  - teoretickou přípravu – zásady správného sedu ...

- jízdu na vedeném koni
- výuku základů jízdy na koni
- péči o koně – čištění, hřebelcování, sedláni ...
- práci ve stáji a okolí – úklid, údržba jezdeckých pomůcek
- práci s koněm ze země – vodění koní do výběhu, procházky s koňmi
- jednotlivé prvky jsou zařazovány a kombinovány dle schopností a možností klientů a organizace "

**Tato služba je určena dětem a dospělým s:**

- psychiatrickým onemocněním
- mentálním handicapem
- smyslovým handicapem
- psychickým či psychosociálním handicapem
- poruchami chování, výchovnými problémy

**Základní poradenství**

**Posláním služby** je prostřednictvím informací, rad a další pomoci poskytnout klientovi podporu při řešení jeho problémů a tíživé situace.

Informace jsou poskytovány na základě telefonických dotazů a osobních konzultací. Jde o řešení konkrétních problémů. V případě potřeby jsou předávány informace a kontakty na návazné služby.

**Poskytované informace směřují zejména k:**

- řešení nepříznivé sociální situace
  - možnostem využívání návazných a doplňkových služeb z veřejných i speciálních služeb v komunitě
  - možnostem podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu
- (12)

### **1.1.2.1. Průběh služby**

Služby poskytuje vedoucí hipoterapie ve spolupráci s hipologem, sociální pracovníci, příslušným terapeutem a asistentkou při hipoterapii, popř. s dobrovolnými asistenty.

Při práci s uživateli jsou plněna různá kritéria standardů, např.: komunikace s uživatelem, ochrana osobních dat, Dohoda o spolupráci, individuální plán, podávání stížností apod. Plnění kritérií standardů zaručují objektivní kvalitu poskytované služby.

(33)

Služby hipoterapie jsou poskytovány na základě svobodného souhlasu uživatele. Úvodní setkání s pracovníkem vede k upřesnění představ uživatele a k naplánování aktivit. Klient je seznámen s jednotlivými službami hipoterapie, s jejími možnostmi a s podmínkami účasti. Společně s pracovníkem se domluví na tom, jaký typ služby je pro uživatele vhodný a jakou službu bude využívat.

S uživatelem je sepsána písemná dohoda mezi ním a pracovníkem organizace. Tato dohoda obsahuje práva a závazky uživatele a pracovníka (organizace).

S uživatelem je sestaven individuální plán, na kterém se podílí uživatel a příslušný terapeut dle poskytované formy terapie. V individuálním plánu je společně vyznačen cíl terapie. Tento individuální plán je společně naplňován a přehodnocován.

S klientem jsou domluveny konkrétní termíny hipoterapie. Klient je seznámen s prostředím, kde probíhá hipoterapie a s bezpečností při hipoterapii. Hipoterapie se účastní příslušný terapeut, dle poskytované formy. K dispozici je rampa pro nasedání a sesedání klienta a dle potřeby asistenti při hipoterapii (jištění klienta ze země, asistence při nasedání, sesedání).

Služby jsou ukončeny na základě svobodného rozhodnutí klienta. Při ukončení hipoterapie je společně zhodnocen průběh hipoterapie a splnění cíle terapie. (12)

### ***1.1.2.2. Možnosti využití služeb hipoterapie v programu Sociálního poradenství***

Poskytované služby hiporehabilitace se nám osvědčily a výstupy prokázaly pozitivní vliv nejen na psychiku a fyzickou stránku uživatele, ale také vliv na sociální oblast uživatele. Z těchto důvodů bychom chtěli umožnit propojení služeb uživatele hiporehabilitace s nově vznikajícím programem sociálního poradenství. Klienti hiporehabilitace se často potýkají s vícenásobnými problémy ve zdravotní či sociální oblasti, které jim brání začlenit se do společnosti a docházet do zaměstnání. Tuto problematiku již hiporehabilitace komplexně neřeší a zde se nabízí možnost využití služeb Sociálního poradenství, což významně zvýší možnost efektivní podpory uživatelů služby do společnosti a na trh práce.

Hiporehabilitace v programu sociálního poradenství může být využívána jako motivační prvek a nabízí vhodnou náplň volného času klienta. Velkou výhodou je pro uživatele možnost docházet na hiporehabilitaci společně s rodinou a trávit tak společné chvíle.

V rámci praxe je naší snahou poskytovat komplexní služby našim klientům a prostředkem k tomu bude propojení obou programů sdružení – programu hipoterapie a sociálního poradenství.(12)

### ***1.1.3. Postavení organizace v regionu***

Naše organizace se úspěšně zařadila do komplexu zdravotních a sociálních služeb v Jihočeském kraji – zejména v Českých Budějovicích a okolí. Při naší činnosti spolupracujeme s řadou dalších poskytovatelů zdravotních i sociálních služeb, s odbornými lékaři a dobrovolníky.

Naší snahou je také rozšíření služeb hipoterapie, možnost poskytnout ji většímu počtu uživatelů s různým handicapem a zvýšit její dostupnost dětem a dospělým i v jiných částech Jihočeského kraje. Tato naše snaha byla úspěšně zrealizovaná vybudováním druhého pracoviště hipoterapie v prostorách stáje JK Capriola, Dolní Žďár, okr. Jindřichův Hradec.

#### 1.1.4. Současný management organizace

<b>Vedení organizace</b>	
Předseda organizace: Martina Barvínková      Místopředseda organizace: Radim Barvínek	
<b>Základní sociální poradenství pro uživatele hipoterapie</b>	<b>Vedoucí hipoterapie</b> Martina Barvínková
Sociální pracovnice: Mgr. Petra Pražáková	<b>Pracovníci hipoterapie</b> - sociální pracovnice: Mgr. Petra Pražáková - asistenti při hipoterapii: Magdalena Davidová, Martin Dvořák - dobrovolníci – asistenti: Hana Pajdová, Iveta Plánská, Ivana Škopková
<b>Odborná spolupráce:</b> <b>Cvičitel ČJF</b> – Eva Holmanová: hlavní hipolog, Hašková <b>Fyzioterapeuti</b> <u>Zdena Dvořáková</u> – Rehabilitační oddělení Nemocnice ČB, akreditována a proškolená v roce 1998 v České hiporehabilitační společnosti <u>Lenka Nagyová</u> - Rehabilitační oddělení Nemocnice ČB, akreditována a proškolená v roce 1998 v České hiporehabilitační společnosti <u>Jana Mrkvičková</u> – akreditována a proškolená v roce 2007 v České hiporehabilitační společnosti	
<b>Lékařská garance a supervize v programu Hipoterapie:</b> MUDr. Pavla Burdová, neurolog, <b>Lékařská garance</b> u klientů z Rehabilitačního odd. Nemocnice: <u>prim. MUDr. Jana Wiererová</u> , primářka Rehabilitačního odd. nemocnice Č. Budějovice <u>MUDr. Chundelová</u> , Rehabilitační odd. Nemocnice ČB	
<b>Odborná rada:</b> MUDr. Burdová – neurolog, Mgr. Drahoslava Prollová - speciální pedagog Zdena Dvořáková - fyzioterapeut	



## **1.2. Poradenství**

Poradenské služby reagují na aktuální potřeby jedinců i společnosti a provází člověka po celý život a ve všech životních situacích. Poradenskou činnost můžeme chápat jako vztah poradce a klienta. Poradce spolu s klientem provádí analýzu daného problému a hledá možnosti řešení.

Z hlediska různých oborů, které poradenskou činnost zabezpečují, hovoříme o poradenství výchovném, sociálním, rodinném, psychologickém a dnešní poradenství se tak představuje jako značná diferencovaná a rozvětvená struktura.

Vstupuje do takových širokých polí pomoci, jako jsou senioři, nezaměstnaní, zdravotně postižení a rodina. V institucionální struktuře má pevné zakotvení ve veřejné správě, úřadech práce, množině poraden, centrech sociální pomoci a služeb, různých střediscích pro děti a mládež, charitních institucích a dalších.(41)

### **Odborné sociální poradenství**

Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

**a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

zprostředkování navazujících služeb,

**b) sociálně terapeutické činnosti:**

poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání,

tato základní činnost může být zajišťována poskytováním poradenství alespoň ve dvou z těchto oblastí,

**c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

### ***1.2.1. Definice poradenství***

Neexistuje jednotná definice poradenství. Při vymezení tohoto pojmu se vychází z různých významů, které jsou poradenství přikládány. Poradenství je aplikovaná teoretická i praktická disciplína, která vznikla z potřeby pomáhat lidem v případech nesnází a která se zabývá závažnými lidskými problémy.(5) Obecně je úkolem poradenství pomáhat lidem v důležitých fázích i oblastech života, specificky pak pomoc při řešení obtížných situací, do nichž se oni sami, jejich nejbližší, dostávají.

V nejobecnějším smyslu se poradenstvím dnes rozumí systematická, institucionalizovaná a profesionalizovaná odborná služba - pomoc, návod, poskytnutí potřebných informací, poučení, poznání pro řadu jedinců, i kolektivům, při řešení specifických problémů vztahujících se na osobnostní ztvárnění, chování, jednání, prožívání a aktivizování člověka jako individuální a sociální bytosti.(45)

Poradenství má řadu různých významů. Společný je pro ně fakt - vzájemné pomoci, v němž má poradce snahu podpořit růst, rozvoj, zralost a lepší uplatnění klienta, aby se efektivně orientoval ve světě a vyrovnával se životem.

### ***1.2.2. Historie poradenství a jeho kvalita***

Poradenství prošlo ve svém vývoji řadou změn a není charakteristické pouze pro naši společnost.(45)

Poradenství nalezneme ve všech typech lidské společnosti, v nichž byla rozvíjena technická, technologická nebo stavební činnost. Rozsach poradenství spadá do přelomu 19. a 20. století.

Poradenství se dříve členilo na:

1. technologické - zaměřeno na optimalizaci spotřeby surovin, materiálů a polotovarů, na používání vhodných nástrojů a optimalizaci času jejich přípravy.
2. ekonomické či hospodářské - vztahuje se k ekonomice podniků a marketingové činnosti. Vrcholnou formou tohoto poradenství bylo průmyslově inženýrské poradenství.(1)

### ***1.2.2.1. Historický pohled na kvalitu***

S rozvojem decentralizace společnosti, tlakem na zapojování občanů do rozhodování a s integračními procesy v rámci Evropy se stále více dostává do popředí otázka kvality poskytování služeb či produkovaných výrobků a požadavek na její měřitelnost. Kvalita se tak stává hlavním konkurenčním kapitálem společnosti a dostává se jako taková do popředí zájmu. Tento zdánlivě pouze hospodářský proces se však netýká jen tradičně tržních oblastí jako je průmysl a obchod, ale zcela zákonitě se dostává i do oblasti sociálních služeb a humanitních oborů. I zde platí tržní zákony nabídky a poptávky a humanitní obory se tomuto trendu musí podřizovat, chtějí-li v takto nastaveném prostředí uhájit svou existenci.

Jedním z hlavních motorů rozvoje kvality a její měřitelnosti a srovnávání byl integrační proces v Evropě. Postupně se v rámci EU ustálily dva odlišné přístupy. Jsou známé jako přístup založený na oborové směrnici a jako obecně systémový přístup. Oba vychází ze směrnic EU. (17.)

### ***1.2.2.2 Pojem kvality v oblasti sociálních služeb***

Hodnocení kvality sociálních služeb je však složitý proces, protože zahrnuje více vzájemně spojených faktorů. V dosahování kvality je velmi důležitý soulad mezi praxí a teorií. Kvalita v sociálních službách má především směřovat k celkové spokojenosti uživatele, jeho rodině a blízkým a pak následně ke spokojenosti samotných poskytovatelů sociálních služeb.

## **1. hodnocení kvality z hlediska organizace a jejích pracovníků**

Z hlediska organizace a jejích pracovníků znamená zavádění standardů kvality do praxe velmi zásadní změnu v postojích a názorech na kvalitní službu. Jedná se o dlouhodobý a nelehký proces vypracováním vnitřních pravidel, která přesně určují, jakým způsobem by mělo probíhat poskytování služby při maximální ochraně práv uživatelů. Při tvoření těchto vnitřních pravidel přispívá k posílení sounáležitosti pracovníků a k porozumění smyslu služby. Pak dále zavádění kvality, důkladná a

důsledná vnitřní i vnější kontrola jejího dodržování také přispívá ke spokojenosti pracovníků organizace, kteří touto kontrolou získávají jistotu, že poskytují kvalitní službu a že jsou respektováni ve svých potřebách podpory a osobního rozvoje. Toto je hodně důležité hlavně v sociálních nestátních neziskových organizacích, kde je jednou z motivací zájem pracovníků podílet se na kvalitních službách, resp. být svou službou prospěšný uživatelům.(17)

## **2. hodnocení kvality z hlediska uživatele**

Z hlediska uživatele je systém hodnocení kvality služeb velmi prospěšný, z důvodů lepší orientace v nabízených službách dále k jeho zrovnoprávnění při poskytování služby a k ochraně práv. Jedním z nejdůležitějších standardů jsou ty, které se týkají práv uživatelů služby. Jedná se zejména o to, že uživatelé by měli být dostatečně seznamováni s posláním, cíli a principy, na základě kterých je služba poskytována, a jakým způsobem může služba přispět ke zlepšení jejich situace. Také jsou důležité standardy týkající se práv uživatelů. Zařízení by měla znát situace, ve kterých by mohlo k poškozování práv uživatelů docházet, a měla by být zejména citlivá k těm uživatelům, kteří špatně komunikují nebo jejichž rozumové schopnosti jsou sníženy.

## **3. hodnocení kvality z hlediska organizace a managementu**

Jak už bylo zmíněno výše, zavádění standardů kvality přináší do praxe zásadní změnu v postojích a na názorech na kvalitní službu. Je samozřejmé, že tyto změny musí být vždy nesený a prosazovaný managementem organizace. Je důležité si uvědomit, že kvalita poskytovaných sociálních služeb v organizaci je závislá na kvalitě systému řízení organizace, nebo také jinak závisí na kvalitě organizační struktury a systému řízení, kvalitě komunikačních strategií a přenosu informací v organizaci směrem od managementu k pracovníkům a uživatelům, ale i směrem opačným. Kvalita poskytovaných služeb závisí však na kvalitě strategického plánování sociálních služeb. Strategii lze také chápat jako reakci na měnící se prostředí.

#### **4. hodnocení kvality z pohledu uživatelů služeb**

Uživatel služby je jedním z nejdůležitějších prvků hodnocení kvality služby a jeho potřeby jsou primární a také cílem poskytování sociální služby. Organizace musí mít zpětnou vazbu od uživatelů služeb a to nejenom od individuálních klientů, ale i od konkrétních skupin uživatelů, na jejichž specifické potřeby je služba zaměřena. Vhodné jsou různé ankety a dotazníky, kdy jejich pravidelné zpracování, vyhodnocení pomáhá ke kvalitě služeb.

V této oblasti se u nás projevuje malá občanská vyspělost (lhostejnost k nekvalitní práci, nezájem o věci veřejné, neochota otevřeně sdělovat své postoje). Proto zpětná vazba uživatelů v písemné strukturované formě není vždy použitelným nástrojem ke zvýšení kvality služeb. Je možné použít k získání zpětné vazby zdroj, ze kterého se uživatel dozvěděl o službě. Např. od známého, od sousedky, je pravděpodobné, že služba byla doporučena z vlastní dobré zkušenosti. Další dobrý ukazatel je, že se klienti obracují na zařízení opakovaně. Hodnocení kvality služeb od uživatele je subjektivní.

#### **5. hodnocení kvality služby od jiných subjektů**

Důležité a také nutné je získávat a vyhodnocovat zpětnou vazbu na místní a regionální úrovni od subjektů se kterými poskytovatel spolupracuje nebo které jsou v kontaktu s uživateli služeb. Také zde platí, že vzájemné doporučování a odkazování služby je důležitým ukazatelem kvality. Je možné využít ve větší míře odborně zpracované a formulované zpětné vazby, které mohou zahrnovat důležité ukazatele její kvality (procedurální, personální, provozní). Tyto podklady je možné získávat při pracovních setkáních s pracovníky organizací, které poskytují v daném místě různé typy služeb, a zde je možné uplatnit zpětnou vazbu formou dotazníkového šetření nebo ankety.

##### ***1.2.2.3 Řízení kvality a její hodnocení v sociálních službách v ČR***

Kvalita v sociálních službách je velmi těžko měřitelná, ale i definování toho co

je kvalitní sociální služba je obtížné. Cílem sledování, hodnocení a měření kvality v sociálních službách je vytvoření podmínek pro naplnění potřeb uživatelů.

**Co můžeme při poskytování sociální služby změřit ( vyjádřit číslem ):**

- jak dlouho je služba poskytována,
- kolik hodin v týdnu mají klienti možnost službu využít,
- kolik pracovníků službu poskytuje,
- počet klientů, počet lůžek v zařízení, počet intervencí,
- počet podaných stížností.

Všechna měřitelná a čísla vyjádřená kritéria jsou při hodnocení kvality neopominutelná, ale svůj smysl mají pouze v souvislostech s potřebami a představami uživatelů v konkrétních podmínkách daného místa. Objektivní vyjádření užítka služby musí být měřitelné a vyjadřuje standardizovanou potřebnost a tedy i dostupnost péče a experty očekávaný, tedy požadovaný výsledek služby. (17)

**Standardy kvality jako hodnotící ukazatele**

Tak jako i v ostatních odvětvích, i v sociálních službách zjišťujeme, hodnotíme a měříme kvalitu na základě definovaných standardů.

Standard je normou, definicí, která popisuje proces, postup a podmínky pro poskytování sociální služby. Vyjadřuje obecně známou představu, jak má být služba poskytována ( jakými způsoby, formami, metodami), kdo ji má poskytovat (personální standardy) a za jakých podmínek má být poskytována ( provozní standardy ).Standard je měřítkem požadované kvality sociální služby, je prokazatelný a ověřitelný. Jednotlivé standardy jsou rozpracovány do kritérií, která se podrobně zabývají konkrétními hledisky pro naplnění standardu. Každý standard má přiřazeno minimálně jedno kritérium, jehož splnění je předmětem hodnocení. Součet jednotlivých kritérií pak dává celkový výsledek vyjádřený číslem. Srovnání dosaženého výsledku s bodovou škálou pak určuje různý stupeň kvality poskytovaných služeb a umožňuje měřitelnost kvality.(8)

#### **1.2.2.4. Zvyšování odbornosti a kvality sociálních služeb**

Odbornost a kvalita sociálních služeb samozřejmě souvisí se vzděláváním, podporou a financemi. Se vstupem České republiky do Evropské unie se otevřela příležitost využít tzv. strukturální pomoc. Ministerstvo práce a sociálních věcí zajišťuje čerpání prostředků z Evropského sociálního fondu.

Obce, kraje, nestátní neziskové organizace mají možnost čerpat finanční prostředky na:

- podporu a pomoc skupinám ohroženým sociálním vyloučením
- vzdělávání svých zaměstnanců (posílit jejich schopnosti a dovednosti v poskytování sociálních služeb).

Jedním z hlavních úkolů MPSV je příprava dlouhodobých systémových opatření a příslušných právních předpisů a podpora rozvoje kvality poskytovaných sociálních služeb. V oblasti podpory neziskového sektoru ministerstvo realizuje dotační řízení, které je vyhlašováno každoročně.(17)

#### **1.2.3. Funkce poradenství**

V oblasti poradenství rozpoznáváme funkce:

##### **1. Prevenční funkce**

Funkce prevence slouží k vytváření podmínek pro osobní růst klienta. Poradenský zásah by měl pomoci předcházet případným problémům klienta např. výcvik sociálních, dovedností protidrogový program.

##### **2. Nápravná funkce**

V nápravné funkci poradenství (to bývá častější) jde o řešení konkrétních problémů klienta. V praxi však velmi často nelze obě funkce odlišit, protože řešením klientových problémů a odstraňováním zábran jeho osobního rozvoje se i v určitém smyslu zabýváme zároveň prevencí. Ovlivňováním aktuálních problémů a zábran ovlivňujeme i budoucí vývoj klienta a předcházíme opakování obtíží.(5)

#### ***1.2.4. Postavení a cíle poradenské služby***

Poradenské působení je intencionální, to znamená záměrná činnost kladoucí si přesně vymezený cíl. Vymezení cíle je významnou etapou poradenského procesu. Cíle mohou být obecné i konkrétní. Konkrétní cíle jsou závislé na problému, situaci i osobnosti klienta, přesto je uvědomění si obecných cílů poradenství velmi důležité. V podtextu konkrétních cílů by vždy mělo být obsaženo obecné směřování poradenského procesu.(5).

Můžeme rozlišit asi tři roviny cílů poradenského snažení. Hranice mezi nimi jsou však neostré a jednotlivé roviny se vzájemně propojují.

##### **1. Rovina obecná**

Tato rovina je cílem poradenské služby, aby její klient dosáhl zdraví. V tom se kryje s cílem služby zdravotnické a sociální: pomáhat, aby jedinec dosáhl blaha či dobré kondice tělesné, psychické i společenské. V případě, že klientem je dítě, jde o to, aby dítě bylo přijato svým sociálním prostředím.

##### **2. Rovina dílčí nebo speciální**

Na rovině dílčích cílů jde o to, aby byla žádoucím způsobem změněna situace klienta. Dosáhnout toho, aby nepokračovaly nežádoucí vlivy, ohrožující osobnost klienta. Tato rovina rovněž zahrnuje různá opatření ve prospěch klienta.

##### **3. Rovina individuální**

Zahrnuje konkrétní opatření, vyplývající z potřeby konkrétního případu. Závisí na řešení problému, osobnosti a možnostech klienta.

#### ***1.2.5. Současné poradenství***

Formy poradenské činnosti uplatňují dva přístupy.

**1.Guidance** - vedení, formování - má charakter osvětový a výchovný, snaží se poskytnout informace a další postupy potřebné pro to, aby klient dokázal sám řešit svou situaci. Jde převážně o jednosměrné předávání informací.



**2.Counseling** - rady, poradenská pomoc v užším smyslu. Předpokladem je navázání hlubokého kontaktu mezi klientem a poradcem, má nedirektivní charakter a vychází ze sebezpoznání klienta. Vede klienta k hlubšímu náhledu na jeho problém, jeho příčiny a možnosti řešení. Předpokládá obousměrnou komunikaci, individuální diagnostiku a terapeutickou intervenci.

Základní charakteristiky současného poradenství jsou dány jeho vývojem v posledním desetiletí a lze je shrnout do několika bodů.(45)

1. Poradenství je vnitřně strukturované a zahrnuje více specializací
2. Poradenství má personální charakter
3. Poradenství má edukativně - formativní - rozvíjející charakter
4. Poradenství má biodromální charakter
5. Poradenství má institucionalizovaný charakter
6. Poradenství má multisférový a multikonzumentní charakter
7. Poradenství má interdisciplinární a komplexní charakter

#### ***1.2.5.1. Teoretická východiska poradenství***

V poradenství jako v každém jiném oboru jsou zakotveny teoretické disciplíny, ve kterých odborníci získávají jistou oporu pro svou praktickou činnost. Jakýkoliv typ poradenství má svůj hlavní základ především v psychologii, a to protože při poradenském procesu jde o mezilidskou interakci a poradce využívá psychologických vlastností pro pomoc klientů.(5)

### **1.2.6. Organizace poradenství v ČR**

Poradenství v České republice má svou vnitřní strukturu. Člení se podle několika hledisek.

#### 1. Podle osoby poradce

- a) odborné - poskytují vyškolení odborníci
- b) neodborné - osoby bez příslušného vzdělání

#### 2. Podle toho, kolika osobám je poradenská činnost určena

- a) individuální
- b) skupinová

#### 3. Podle délky působení poradce na klienta

- a) jednorázové
- b) dlouhodobé

### **1.3. Program Sociálního poradenství**

#### **1.3.1. Definice cílové skupiny**

##### **1.3.1.1. Pro koho jsou služby určeny**

Služby Sociálního poradenství jsou určeny zejména pro:

- osoby s omezenou schopností pohybu a orientace
  - osoby s mentálním, zdravotním, smyslovým nebo kombinovaným handicapem
- děti a mládež ohrožené delikvencí
- děti a mládež s výchovnými problémy a poruchami osobnosti
- děti a mladiství vracující se z ústavních zařízení zpět do běžné společnosti

### **1.3.1.2. Výchozí situace a potřeby cílové skupiny**

Znalost problematiky cílové skupiny vychází ze zkušeností pracovníků organizace a rozhovorů s našimi uživateli služeb. Stanovené oblasti problematiky vyplývají z různých handicapů uživatelů a z problémů, se kterými se pracovníci občanského sdružení. Koníček setkávali při předchozí práci s těmito cílovými skupinami.

#### **1. zdravotní oblast**

Osoby z uvedených cílových skupin mají často handicap ve zdravotní oblasti a je většinou problematické zlepšovat jejich zdravotní stav. Zároveň se obvykle projevuje nedostatek motivace uživatele vedoucí ke zlepšení zdravotního stavu a fyzické kondice. Například oslabení pohybových schopností u osob s handicapem může být překážkou normálního vývoje osobnosti. Nedostatky v pohybové oblasti jsou totiž ve většině případů vážnou překážkou při vytváření potřebných životních i pracovních návyků, a tím i při resocializaci každého jedince. Jejich překonání prostřednictvím rozvíjení pohybové aktivity usnadňuje zvládnutí různých druhů činností, a tím příznivě ovlivňuje celkový psychický rozvoj osobnosti.(12)

#### **2. psychická stránka a psychika jedince**

Handicap znamená změnu životní situace a postižený jedinec je nucen vyrovnat se s řadou obtíží. U postiženého člověka vznikají obavy o finanční zabezpečení rodiny, strach z neschopnosti pokračovat v práci a další. Přistupují také pocity strachu z opuštěnosti a obavy, jak jej, postiženého a již neplnohodnotného, přijmou blízcí příbuzní a společnost... Častou psychickou komplikací bývá u postižených pocit méněcennosti. Postižení jedinci mají snahu vyrovnat se zdravým osobám. Pokud se jim to nedaří, dochází k pocitům zahanbení, závisti a vzdoru, snižuje se sebehodnocení a sebevědomí jedince. Důsledkem toho se člověk může stát pasivním, uzavírá se proti okolnímu světu, straní se společnosti a vytváří si svůj vlastní svět. Opačným extrémem může být to, že postižený člověk prosazuje své uplatnění bezohledně za každou cenu. Obtížnější uspokojování základních životních potřeb ve všech oblastech snižuje frustrační toleranci, vyvolává stres, úzkost a základní obranné mechanismy, k nimž patří

i agrese.(12)

### **3. sociální oblast - sociální vyloučení**

Dospělí se potýkají se sociálním vyloučením, se snížením soběstačnosti v základních životních dovednostech, v omezené možnosti využívat samostatně běžné veřejné i speciální služby a zdroje, s náhlou změnou životní situace při stavech po úraze. Rodina a společnost, která je v kontaktu s postiženým člověkem je konfrontována s novou situací a na základě toho mění své postoje a přístup k postiženému člověku a životním hodnotám. Také postižený člověk mění své dosavadní postoje k základním životním hodnotám. Dochází ke změnám sociálního klima v rodině handicapované osoby.(21)

### **4. sociální oblast - ztráta zaměstnání, dlouhodobá neúčast v pracovním procesu**

Handicap ( zdravotní, psychický, sociální ) sebou nese rizika dlouhodobé neúčasti v pracovním procesu, ztrátu pracovních návyků, nízké sebevědomí, nízkou motivaci, neschopnost a strach ucházet se o práci systematicky ve více firmách, strach a neschopnost se prosadit ve výběrových řízeních. Ztráta zaměstnání vede k odstranění struktury dne a vzniká potřeba ji nahradit vlastní aktivně vytvořenou činností. To představuje pro většinu osob nepříjemné psychické břemeno. V nezaměstnanosti čas přestává hrát velkou roli, postrádá smysl a je vyplňován pocitem nudy. V důsledku toho se postupně ztrácejí podněty k cílevědomé činnosti, vše se stává nudným a depresivním, prohlubuje se pasivita, mizí motivace k jakékoliv činnosti.(12)

### **5. smysluplné využití volného času**

Osoby z cílových skupin mají nedostatek pohybu, omezené možnosti věnovat se vhodným aktivitám, kde by mohly využít své schopnosti a rozvíjet je. Vhodně volené aktivity umožňují handicapovaným vyrovnat se snáze se svým postižením a prostřednictvím společného zájmu se zařadit mezi zdravé vrstevníky.(16)

### **1.3.1.3. *Jak služba reaguje na potřeby klientů***

#### **1. oblast zdravotní a psychická**

Služby sociálního poradenství ovlivňují tyto oblasti nepřímo, přes jiné doplňkové a zprostředkované služby. V rámci služeb sociálního poradenství je uživateli možno zprostředkovat na základě Individuálního plánu a jeho potřeb návazné služby, které pozitivně ovlivňují jeho zdravotní a psychický stav. Spolupracujeme s řadou organizací – např. regionální organizace Roska, Klub Parkinson, Bb kontakt, Centrum zdravotně postižených, aj.

V průběhu služeb Sociálního poradenství je také možnost využívat služeb hipoterapie a propojit tak programy sdružení.

#### **2. oblast sociální – sociální vyloučení**

Služby sociálního poradenství pozitivně ovlivňují zejména sociální oblast klienta. Přispívají k sociální integraci klienta zprostředkováním aktuálních informací a rad, volnočasových aktivit, kontaktu se společenským prostředím, zvyšováním soběstačnosti v základních životních dovednostech a při využívání běžných veřejných i speciálních služeb.(12)

#### **3. sociální oblast – ztráta zaměstnání, dlouhodobá neúčast v pracovním procesu**

Služby sociálního poradenství pomáhají naplňovat individuální potřeby klientů, které umožňují uživateli vést běžný život ve svém přirozeném prostředí. Poskytované služby vedou klienta k překonání překážek v různých oblastech a umožňují mu vést běžný život, do kterého zaměstnání patří. Zvládnutí obtížné situace klienta, odstranění či zmírnění jeho problémů dává klientovi možnost vrátit se do běžného prostředí a soustředit se na nové skutečnosti – např. nalezení nového zaměstnání. Klientům v rámci služeb Sociálního poradenství je poskytována komplexní podpora a v rámci těchto služeb je nabízena i pomoc při nalezení a udržení zaměstnání. Důležitá je zde aktivní spolupráce uživatele.(12)

#### **4. smysluplné využití volného času**

Služby sociálního poradenství nabízejí možnost domluvy a zprostředkování jiné volnočasové aktivity v návazných či spolupracujících organizacích (např. ROSKA,

Centrum zdravotně postižených, Bb Kontakt...).

Při poskytování služeb Sociálního poradenství je možné využít a nabízet služby hipoterapie jako formu volnočasové aktivity a propojit tak oba programy sdružení. (16)

### ***1.3.2. Služby programu sociálního poradenství a jejich cíle***

**Cílem služby je:**

1. podpora sociálního začlenění
2. zlepšení zaměstnatelnosti
3. pozitivní a smysluplné trávení volného času

#### ***1.3.2.1. Služby sociálního poradenství***

##### ***Podpora klienta***

Pomoc při nalezení a udržení zaměstnání za aktivní spolupráce s klienty služeb:  
pomoc při zajištění běžných činností: např. možnost vyhledávat pracovní příležitosti v denním tisku, na internetu, možnost využít PC, možnost využít telefon při volání do potencionálního zaměstnání, pomoc při sepsání životopisu...

Pomoc při hledání a zahájení samostatné volnočasové aktivity

Pomoc při upevňování sociálních kontaktů v běžné společnosti (plánování využívání služeb v komunitě města, podpora při zařizování formalit spojených s využíváním služeb - objednání se po telefonu, vyplnění formulářů, předání kontaktů, doprovod.

Pomoc při obnovování a upevňování rodinných vztahů, jednání a spolupráce s rodinou klienta

Spolupráce s poskytovateli dalších běžných i sociálních služeb

Zprostředkování odborné pomoci a spolupráce s odborníky (12)

##### **Poradenství**

Informace jsou poskytovány na základě telefonických dotazů a osobních konzultací. Jde o řešení konkrétních problémů. V případě potřeby jsou předávány informace a kontakty na návazné služby.

### **Poskytované informace směřují zejména k:**

- řešení nepříznivé sociální situace
- možnostem využívání návazných a doplňkových služeb
- možnostem podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu

#### **1.3.2.2. Průběh služby**

Služby poskytuje vedoucí programu ve spolupráci s klientskými pracovníky.

Služby jsou poskytovány na základě svobodného souhlasu klienta Úvodní setkání s pracovníkem vede k upřesnění představ klienta k naplánování aktivit. Klient je seznámen s jednotlivými službami, s jejími možnostmi a s podmínkami účasti. Společně s pracovníkem se domluví na tom, jaký typ služby je pro klienta vhodný a jakou službu bude využívat.

Po celou dobu komunikace se zájemcem o službu (taktéž s klientem služeb) se klade velký důraz na přiměřenou komunikaci úrovní zájemce. Pracovník komunikuje srozumitelně, naslouchá, respektuje uživatele, jeho názory a rozhodnutí a jedná s ním jako s rovnocenným partnerem.

#### **Z této fáze vyplývají 2 typy kontaktů:**

Jednorázový kontakt – např. uživatel s pracovníkem zjistili, že pro uživatele nejsou poskytovány služby vhodné, uživatel využil službu poradenství a dále již nechce využívat dalších služeb organizace.

##### **Dlouhodobý kontakt**

S klientem je sepsána písemná dohoda mezi ním a pracovníkem organizace. Tato dohoda obsahuje práva a závazky uživatele a pracovníka (info materiál s tímto je mu předán na 1. schůzce). Zároveň je seznámen s průběhem spolupráce, je s ním sepsán souhlas se shromažďováním a zpracováváním osobních údajů a vyplněn evidenční list, který obsahuje informace o uživateli potřebné pro spolupráci (např. kontakt, vzdělání, pracovní zkušenosti, volnočasové aktivity, zájmy) a je formulován osobní cíl uživatele.

S uživatelem je sestaven individuální plán, na kterém se podílí uživatel a pracovník. V individuálním plánu je společně vyznačen cíl služby. Tento individuální plán je společně naplňován a přehodnocován.

Ukončení služby: Při ukončení spolupráce je společně zhodnocen průběh služeb a splnění cíle. S uživatelem jsou probrány důvody ukončení spolupráce, které jsou obsahem Dohody a informačního materiálu, který dostává uživatel na první schůzce. Pokud jde o nedodržení podmínek Dohody ze strany uživatele, je třikrát upozorněn na neplnění podmínek vyplývajících z Dohody a je mu ponechán prostor pro nápravu, pakliže se tak nestane, je s uživatelem podepsána Dohoda o ukončení spolupráce. Dalšími důvody ukončení poskytování služeb ze strany organizace je uplynutí doby trvání programu, která je 2 roky od podepsání Dohody a splněním cíle služby. Uživatel může spolupráci ukončit bez udání důvodů.(12)

#### **Důvody pro ukončení služeb:**

- a) Splněním cíle poskytované služby
- b) Uživatel přestal plnit své povinnosti.
- c) Uplynutí doby trvání programu, která je 2 roky od podepsání dohody.
- d) Uživatel se rozhodne, že již dále nechce nebo nemůže pokračovat v účasti v programu
- e) Uživatel dojde k závěru, že poskytovatel neplní své závazky tak, jak bylo popsáno v „Dohodě o poskytování služeb“.(8)

#### ***1.3.2.3. Dokumentace klienta***

##### **1. Karta klienta**

Obsahuje: Identifikační a kontaktní údaje; je dodržována zásada ochrany osobních dat uchazeče, dosažené vzdělání, zájmy, aj.

##### **2. Písemná Dohoda o poskytování služby v rámci služby Sociálního poradenství „- mezi uživatelem služeb a občanským sdružením zastoupeným odpovědným**



## **pracovníkem**

Obsahuje: Identifikační údaje obou stran, závazky a povinnosti účastníka programu, práva a povinnosti odpovědného pracovníka (organizace), cíl programu, forma poskytované služby, podmínky pro ukončení služeb, sankce v případě neplnění dohody, datum a místo dohody, podpisy obou stran

### **3. Souhlas se shromažďováním a zpracováním osobních údajů**

#### **4. Zápisy ze schůzek**

Obsahují: Datum, popis významných událostí během schůzky, změny aj. (8)

#### **1.3.3. Organizační zajištění služby**

Službu zjišťuje vedoucí služeb Sociálního poradenství ve spolupráci se sociálními pracovníky, popřípadě s dobrovolníky.

Pracovníci v programu Sociálního poradenství dále spolupracují se sociálními pracovníky v programu hipoterapie, při zajišťování komplexních služeb uživatelů sdružení.

#### **1.3.3.1. Pracovní pozice a požadavky na jednotlivé pracovní pozice**

##### **Vedoucí Sociálního poradenství – sociální pracovník**

Požadavky na pracovní pozice:

- SŠ nebo VŠ vzdělání, praxe v oblasti zdravotně sociální
- odborná praxe, zkušenosti s prací s lidmi s různým handicapem, zkušenosti s řízením organizace nebo projektů a s vedením pracovního týmu
- předpoklady pro vedení týmu pracovníků a řízení organizace
- schopnost zorientovat se v problematice a řízení
- dovednost práce s PC (práce s databázemi, internet, e-mail)
- zodpovědný přístup k práci, flexibilita, tvořivé myšlení, samostatnost, aktivní a konstruktivní přístup k řešení problémů, komunikační schopnosti (8)

## **Sociální pracovník**

### Požadavky na pracovní pozici:

- vzdělání VŠ, VoŠ, SŠ
- odborná praxe - zkušenosti s prací s lidmi s různým handicapem, pozitivní přístup
- schopnost zorientovat se ve zdravotně sociální problematice
- základy práce s PC (práce s databázemi, internet, e-mail)
- zodpovědný přístup k práci, flexibilita, tvořivé myšlení, samostatnost, aktivní a konstruktivní přístup k řešení problémů, komunikační schopnosti.(8)

### **1.3.3.2. Náplň práce jednotlivých pracovníků**

#### **Vedoucí služby sociálního poradenství**

1)

- technické zajišťování provozu (prostor, vybavení)

2) organizační zabezpečení služby Sociálního poradenství

- vedení programu sociálního poradenství
- účast na přípravě a realizaci služeb
- vedení pracovního týmu
- výkon služeb sociálního poradenství pro nové i stávající klienty (viz. náplň práce sociálního pracovníka)

3) ekonomické zabezpečení služeb sociálního poradenství

- podílí se na fundraisingových aktivitách,
- spolupracuje při přípravě PR materiálů,
- navrhuje náplň služeb sociálního poradenství
- organizuje a realizuje administrativní a technické práce na podporu realizace programu hipoterapie
- hospodaření služby sociálního poradenství (vedení pokladny, příprava podkladů pro vyúčtování)

#### 4) odborné zabezpečení služby Sociálního poradenství

- organizuje spolupráci s odbornou radou
- organizuje spolupráci s odborníky

#### 5)

- účast na přípravě, monitorování a hodnocení projektů
- podílí se na strategii rozvoje organizace a na navrhování víceletých projektů organizace.
- navrhuje a udržuje systémy databází pro vedení evidence klientů služeb a výstupů služby Sociálního poradenství a sleduje efektivitu služeb sociálního poradenství.

#### 6)

- spolupráce se službou Hipoterapie

#### 7)

- sebevzdělávání (8)

### **Sociální pracovník**

#### 1)

- spolupracuje na přípravě a realizaci služeb Sociálního poradenství
- výkon služeb sociálního poradenství pro nové i stávající klienty
- příprava a realizace poradenských a vzdělávacích aktivit pro klienty služeb v oblasti zdravotně sociální

#### 2)

- jednání a spolupráce s rodinami klientů služeb Sociálního poradenství
- spolupráce s poskytovateli dalších služeb (partnerské organizace apod.)
- evidování činností a dat
- vedení evidenci klientů služeb sociálního poradenství
- vytváření strategií práce s klienty služeb a dalšími subjekty a koordinace jednotlivých aktivit

3)

- podílí se na fundraisingových aktivitách,
- spolupracuje při přípravě PR materiálů,
- spolupracuje na přípravě, monitorování a hodnocení projektů
- spolupracuje na realizaci administrativní a technické práce na podporu realizace služby Sociálního poradenství

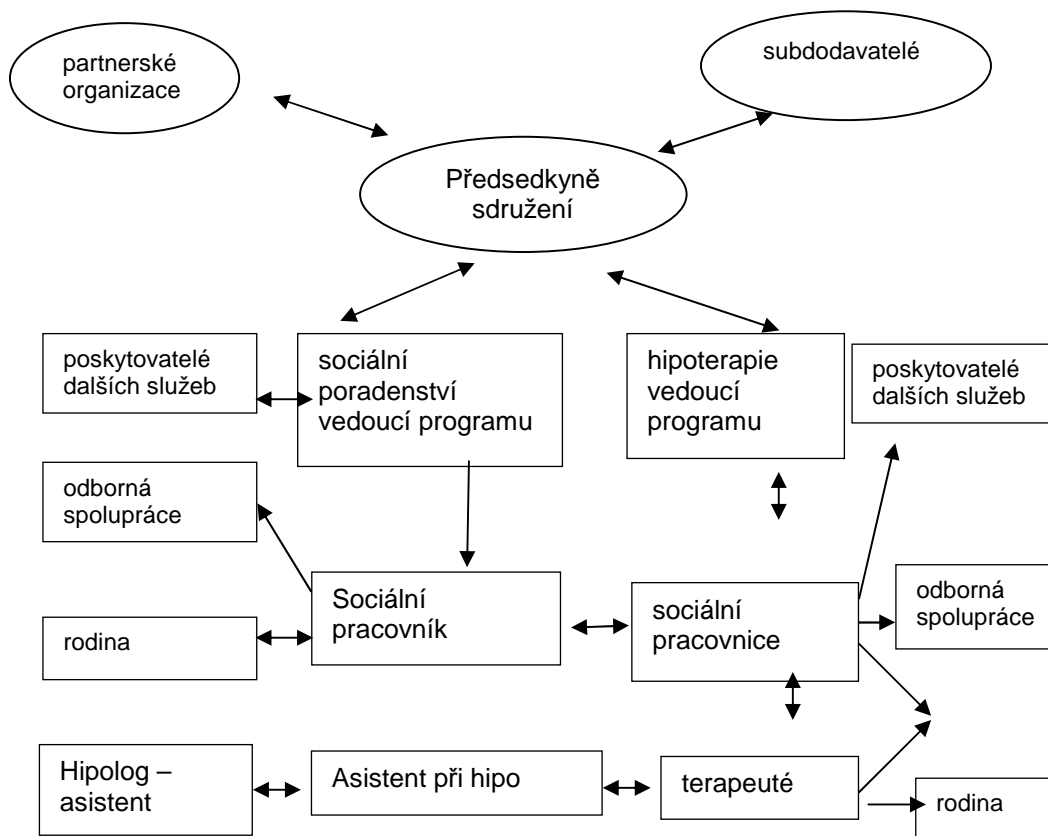
4)

- zajišťování a metodické vedení dobrovolníků
- odborné vedení dobrovolníků

5)

- sebevzdělávání (8)

**1.3.3.3. Schématický náčrt organizační struktury organizace – program Sociálního poradenství a Hipoterapie**



## **2. Cíle a hypotézy**

Cílem práce je:

1. zmapování situace z hlediska využívání programu Sociálního poradenství osobami z různým znevýhodněním
2. vytvoření a popsání metodiky programu sociálního poradenství se zřetelem na standardy kvality sociálních služeb

Hypotéza – Respondenti hodnotí program Sociálního poradenství kladně a mají zájem o využívání služeb program Sociálního poradenství.

## **3. Metodika**

### ***3.1. Charakteristika techniky sběru dat***

Pro získání dat jsem použila dotazník. Tento dotazník je vyhotoven ve dvou formách. První forma je určena pro klienty sociálního poradenství (viz. Příloha(č.1).Druhá forma je určena pro odbornou veřejnost .(viz. Příloha č.2).

První forma dotazníku, se týká klientů sociálního poradenství a má 24 otázek. Tyto otázky se soustřeďují na oblasti, o kterých si myslím, že jsou pro uživatele důležité. Jedná se o tyto oblasti - oblast zaměstnanosti, volnočasových aktivit, oblast podpory při zařizování formalit spojených s využíváním služeb a jako poslední informační servis.

Osloveni byli respondenti na pracovištích: KONÍČEK, DUB, o.p.s , Jihočeská rozvojová, o.p.s., ROSKA, regionální organizace Unie Roska v ČR, Rehabilitační oddělení nemocnice České Budějovice.

Druhá forma dotazníku je určena pro odbornou veřejnost a obsahuje 20 otázek. Dotazník je rozdělen do 5 bloků, které se zabývají problematickými oblastmi života osob s handicapem. Dotazník byl určen zejména pro vedoucí pracovníky a pracovníky, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty. Dotazníky byly předány na pracovištích: KONÍČEK, DUB, o.p.s , Jihočeská rozvojová, o.p.s., ROSKA, regionální organizace Unie Roska v ČR, Rehabilitační oddělení nemocnice české Budějovice.

Bylo rozesláno celkem 130 dotazníků a vrátilo se jich 85. Klientům sociálních služeb bylo rozdáno 100 dotazníků a vrátilo se jich 60 a u odborné veřejnosti jich bylo rozdáno 30 a návratnost 25 dotazníků.

### **3.2. Charakteristika souboru**

Celkový počet respondentů je 85.

Respondenti této skupiny jsou klienti služeb těchto sdružení: KONÍČEK, DUB, o.p.s, Jihočeská rozvojová, o.p.s., ROSKA, regionální organizace Unie Roska v ČR, Rehabilitační oddělení nemocnice české Budějovice. Věk respondentů této skupiny se pohybuje od 19 let až po důchodový věk.

Respondenti ze skupiny odborné veřejnosti jsou vedoucí pracovníci a pracovníci, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty na těchto pracovištích: KONÍČEK, DUB, o.p.s, Jihočeská rozvojová, o.p.s., ROSKA, regionální organizace Unie Roska v ČR, Rehabilitační oddělení nemocnice české Budějovice. Věk respondentů této skupiny se pohybuje od 25 let až po 50 let.

V obou případech v zastoupení převažují ženy nad muži.

60 respondentů ze skupiny uživatelů služeb z toho:

35 respondentů jsou ženy, to dělá 21 % z celkového počtu

25 respondentů jsou muži, to dělá 15 % z celkového počtu

25 respondentů ze skupiny odborné veřejnosti z toho:

22 respondentů jsou ženy, to dělá 88 % z celkového počtu

3 respondenti jsou muži, to dělá 12% z celkového počtu

## 4. Výsledky

### Tabulka 1 – Laická veřejnost

#### A.Oblast zaměstnanosti – potřebnost podpory v oblasti zaměstnanosti

		ano	%	ne	%
1.	Cítíte potřebu podpory v oblasti hledání a udržení zaměstnání?	34	57	26	43
2.	Pokud ano – uvítal byste podporu v těchto aktivitách?				
a.	Možnost vyhledávat pracovní příležitosti v denním tisku, na internetu	31	91	3	9
b.	Možnost využití PC	29	85	5	15
c.	Možnost využít telefon při volání do potenciálního zaměstnání	30	88	4	12
d.	Pomoc při sepsání životopisu	28	82	6	18
3.	Víte kam se v případě potřeby v této oblasti obrátit?	34	56	26	43
4.	Navštěvujete nějakou organizaci a řešíte s jejich podporou problémy v této oblasti?	6	10	54	90
5.	Myslíte si, že služby v této oblasti jsou dostatečné?	14	23	46	71
6.	Uvítal byste vznik nové služby, která by poskytovala aktivity v dané oblasti,	52	86	8	14



**B.Oblast volnočasových aktivit – potřeba podpory v oblasti volnočasových aktivit**

		ano	%	ne	%
7.	Cítíte potřebu podpory v oblasti volnočasových aktivit – hledání a zprostředkování?	26	43	34	56
8.	Pokud ano – uvítal byste podporu v těchto aktivitách?				
a.	Zprostředkování kontaktu	20	77	6	23
b.	Poskytnutí informací o nabídce volnočasových aktivit	21	81	5	19
c.	Doprovod na sjednanou volnočasovou aktivitu	12	46	14	54
9.	Víte kam se v případě potřeby v této oblasti obrátit.	11	18	49	82
10.	Navštěvujete nějakou organizaci a řešíte s jejich podporou problémy v této oblasti?	11	18	49	82
11.	Myslíte si, že služby v této oblasti jsou dostatečné?	19	31	41	69
12.	Uvítal byste vznik nové služby, která by poskytovala aktivity v dané oblasti?	45	75	15	25

### C. Oblast podpory při zařizování formalit spojených s využíváním služeb

		<b>ano</b>	<b>%</b>	<b>ne</b>	<b>%</b>
13.	Cítíte potřebu podporu při zařizování formalit spojených s využíváním služeb?	35	58	25	41
14.	Pokud ano – uvítal byste podporu v těchto aktivitách?				
a.	Objednání po telefonu	28	80	7	20
b.	Zprostředkování kontaktu a předání kontaktu	30	86	5	14
c.	Poskytnutí informací o nabídce dalších služeb	31	89	4	11
d.	Doprovod na sjednanou schůzku, na úřady	19	54	16	45
e.	Pomoc při vyplnění formulářů	27	77	8	23
f.	Zprostředkování odborné pomoci	30	86	5	14
15.	Víte kam se v případě potřeby v této oblasti obrátit?	10	17	50	83
16.	Navštěvujete nějakou organizaci a řešíte s jejich podporou problémy v této oblasti?	10	17	50	83
17.	Myslíte si, že služby v této oblasti jsou dostatečné?	12	20	48	80
18.	Uvítal byste vznik nové služby, která by poskytovala aktivity v dané oblasti?	39	65	21	35

**D. Informační servis – potřeba podpory v oblasti informačního servisu**

		ano	%	ne	%
19.	Cítíte potřebu většího množství informací v oblasti zdravotně sociální?	42	70	18	30
20.	Pokud ano – uvítal byste informace v těchto oblastech?				
a.	Směřující k řešení vaší nepříznivé situace	32	76	10	24
b.	Možnosti využívání doplňkových služeb	37	88	5	12
c.	Možnosti podpory členů rodiny	39	93	3	7
d.	Možnosti podpory Vás jako klienta služeb	35	83	7	17
e.	Možnosti využívání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek	39	93	3	7
21.	Víte kam se v případě potřeby informací ve zdravotně sociální oblasti obrátit?	16	26	44	73
22.	Navštěvujete nějakou organizaci, která Vám poskytuje informace v oblasti zdravotně sociální?	10	17	50	83
23.	Myslíte si, že služby v této oblasti jsou dostatečné?	11	18	49	82
24.	Uvítal byste vznik nové služby, která by poskytovala informační servis v dané oblasti?	51	85	9	15

## Tabulka 2 - Odborná veřejnost

### A. Oblast zaměstnanosti – potřebnost podpory osob s handicapem v oblasti zaměstnanosti

		ano	%	ne	%
1.	Myslíte si, že lidé s handicapem uvítají podporu v oblasti hledání a udržení zaměstnání?	25	100	0	0
2.	Pokud ano – myslíte si, že je potřeba podpory v těchto aktivitách?				
a.	Možnost vyhledávat pracovní příležitosti v denním tisku, na internetu	25	100	0	0
b.	Možnost využít PC	25	100	0	0
c.	Možnost využít telefon při volání do potenciálního zaměstnání	25	100	0	0
d.	Pomoc při sepsání životopisu	25	100	0	0
3.	Víte kam se mohou lidé s handicapem v případě potřeby v této oblasti?	15	60	10	40
4.	Myslíte si, že služby v této oblasti jsou dostatečné,	6	24	19	76
5.	Uvítal byste vznik nové služby, která by poskytovala aktivity v dané oblasti?	23	92	2	8

**B. Oblast volnočasových aktivit – potřeba osob s handicapem v oblasti volnočasových aktivit**

		<b>ano</b>	<b>%</b>	<b>ne</b>	<b>%</b>
6.	Myslíte si, že lidé s handicapem uvítají podporu v oblasti volnočasových aktivit	25	100	0	0
7.	Pokud ano – myslíte si, že je potřeba podpory v těchto aktivitách?				
a.	Zprostředkování kontaktu	25	100	0	0
b.	Poskytnutí informací o nabídce volnočasových aktivit	25	100	0	0
c.	Doprovod na sjednanou volnočasovou aktivitu	25	100	0	0
8.	Znáte organizace působící v této oblasti?	15	60	10	40
9.	Myslíte si, že služby v této oblasti jsou dostatečné?	2	8	23	92
10.	Cítíte, že je potřeba nové služby, která by poskytovala aktivity v dané oblasti?	23	92	2	8

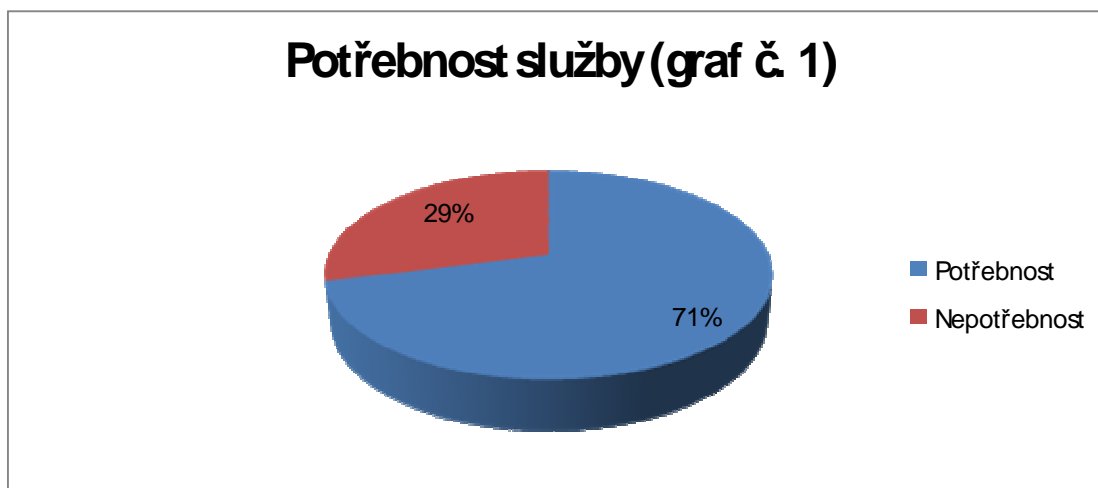
**C. Oblast podpory při zařizování formalit spojených s využíváním služeb –  
potřeba podpory osob s handicapem v oblasti zařizování formalit spojených  
s využíváním služeb**

		<b>ano</b>	<b>%</b>	<b>ne</b>	<b>%</b>
12.	Pokud ano – myslíte si, že je potřeba podpora v těchto aktivitách?				
a.	Objednání po telefonu	22	88	3	12
b.	Zprostředkování a předání kontaktu	18	72	7	28
c.	Poskytnutí informace o nabídce dalších služeb	22	88	3	12
d.	Doprovod na sjednanou schůzku, na úřady	23	92	2	8
e.	Pomoc při vyplnění formulářů	23	92	2	8
f.	Zprostředkování odborné pomoci	25	100	0	0
13.	Znáte organizaci působící v této oblasti,	3	12	22	88
14.	Myslíte si, že služby v této oblasti jsou dostatečné?	5	20	20	80
15.	Uvítal byste vznik nové služby, která by poskytovala aktivity v dané oblasti?	21	84	4	16

**D. Informační servis – potřeba podpory osob s handicapem v oblasti informačního servisu**

		<b>ano</b>	<b>%</b>	<b>ne</b>	<b>%</b>
16.	Myslíte si, že lidé s handicapem uvítají či potřebují podporu v oblasti poskytování informací ze zdravotně sociální sféry?	25	100	0	0
17.	Pokud ano – ve kterých oblastech?				
a.	Směřující k řešení nepříznivé situace	25	100	0	0
b.	Možnosti využívání doplňkových služeb	25	100	0	0
c.	Možnosti podpory členů rodiny	24	96	1	4
d.	Možnosti podpory vás jako klienta služeb	20	80	5	20
e.	Možnosti využívání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek	25	100	0	0
18.	Znáte organizace působící v této oblasti?	7	28	18	72
19.	Myslíte si, že služby v této oblasti jsou dostatečné?	1	4	24	96
20.	Uvítal byste vznik nové služby, která by poskytovala informační servis v dané oblasti?	23	93	2	8

## Laická veřejnost

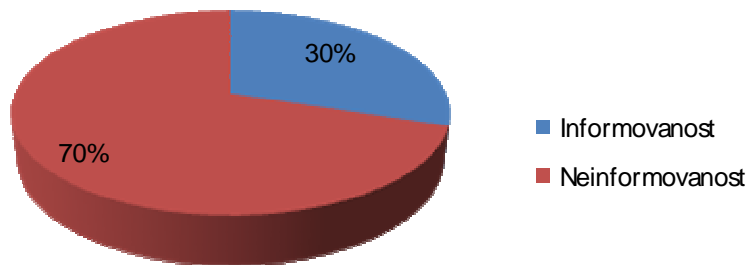


Zdroj: Vlastní výzkum

**Graf č. 1** se zabývá potřebností služeb a zájmem potencionálních klientů o služby v základních oblastech. Z tohoto grafu vyplývá, že respondenti mají potřebu podpory v oblastech, které zkoumám.



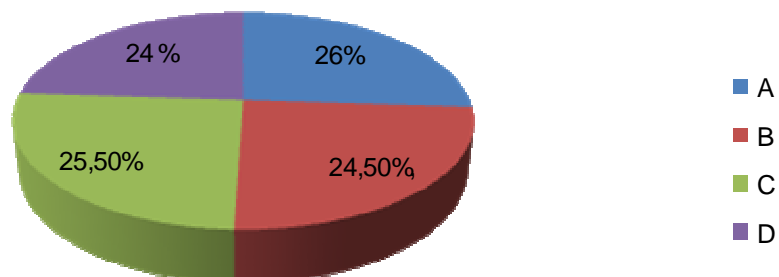
## Informovanost lidí v oblasti dostupnosti služeb (graf č. 2)



Zdroj: Vlastní výzkum

Z **grafu č. 2** vyplývá, že respondenti jsou špatně informováni o dostupnosti služeb a organizacích, které tyto služby poskytují.

## Nejvíce využívané služby v oblasti zaměstnanosti (graf č. 3) ot. č. 2



Zdroj: Vlastní výzkum

**A.** Možnost vyhledávat pracovní příležitosti v denním tisku, na internetu.

**B.** Možnost využití PC.

**C.** Možnost využít telefon při volání do potencionálního zaměstnání.

**D.** Pomoc při sepsání životopisu.

**Graf č. 3** se zabývá oblastí zaměstnanosti. Z tohoto grafu vyplývá, že využívání

aktivit je rozloženo rovnoměrně a je tedy předpoklad, že klienti budou využívat všech služeb.

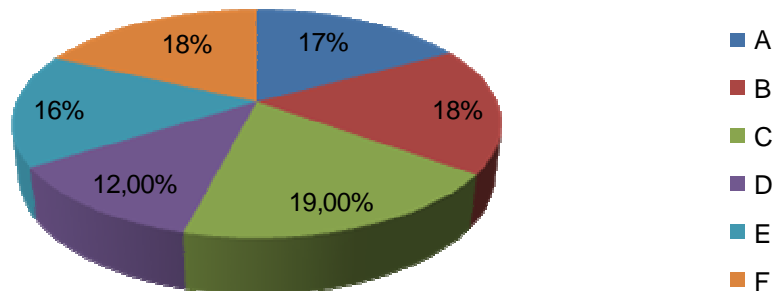


Zdroj: Vlastní výzkum

- A. Zprostředkování kontaktu.
- B. Poskytnutí informací o nabídce volnočasových aktivit.
- C. Doprovod na sjednanou volnočasovou aktivitu.

**Graf č. 4** se zabývá oblastí volnočasových aktivit. Graf ukazuje, že největší důraz kladou respondenti na poskytnutí informací o nabídce volnočasových aktivit. Podobnou míru vážnosti přikládají zprostředkování kontaktu.

### Nejvíce využívané služby v oblasti podpory při zařizování formalit spojených s využíváním služeb (graf č. 5) ot. č. 14

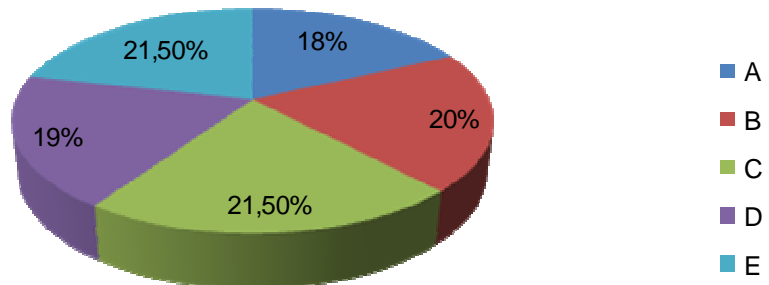


Zdroj: Vlastní výzkum

- A. Objednání po telefonu.
- B. Zprostředkování kontaktu a předání kontaktu-
- C. Poskytnutí informací o nabídce dalších služeb
- D. Doprovod na sjednanou schůzku, na úřady.
- E. Pomoc při vyplnění formulářů.
- F. Zprostředkování odborné pomoci.

**Graf č. 5** se zabývá oblastí podpory při zařizování formalit spojených s využíváním služeb. Respondenti přikládají stejný důraz aktivitám: objednání po telefonu, zprostředkování kontaktu a předání kontaktu, poskytnutí informací o nabídce dalších služeb, pomoc při vyplnění formulářů, zprostředkování odborné pomoci. Nejméně potřebnou aktivitou se jeví aktivita D: doprovod na sjednanou schůzku, apod.

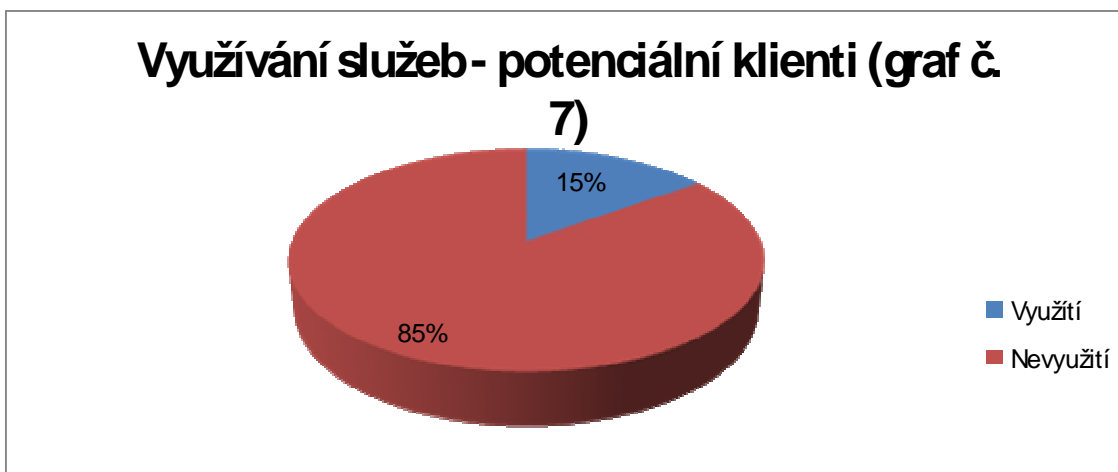
### Nejvíce využívané služby v oblasti informačního servisu (graf č. 6) ot. č. 20



Zdroj: Vlastní výzkum

- A. Směřující k řešení vaší situace
- B. Možnosti využívání doplňkových služeb
- C. Možnost podporů členy rodiny
- D. Možnost podpory Vás jako klienta služeb
- E. Možnosti využívání rehabilitačních pomůcek

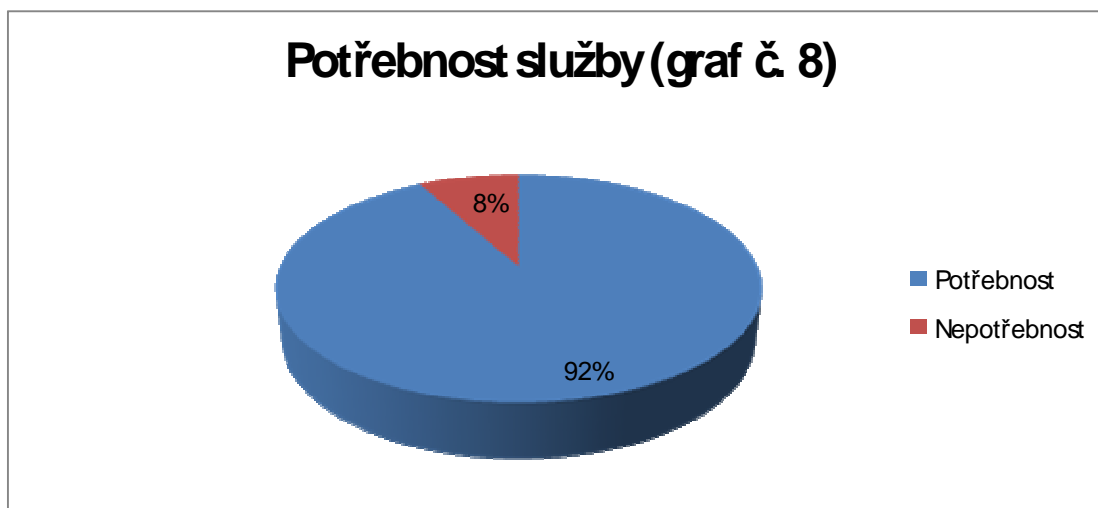
**Graf č. 6** se zabývá oblastí informačního servisu. Z grafu vyplývá, že všem aktivitám přiřadí respondenti stejnou váhu a byly by využívány v rámci služeb rovnoměrně.



Zdroj: Vlastní výzkum

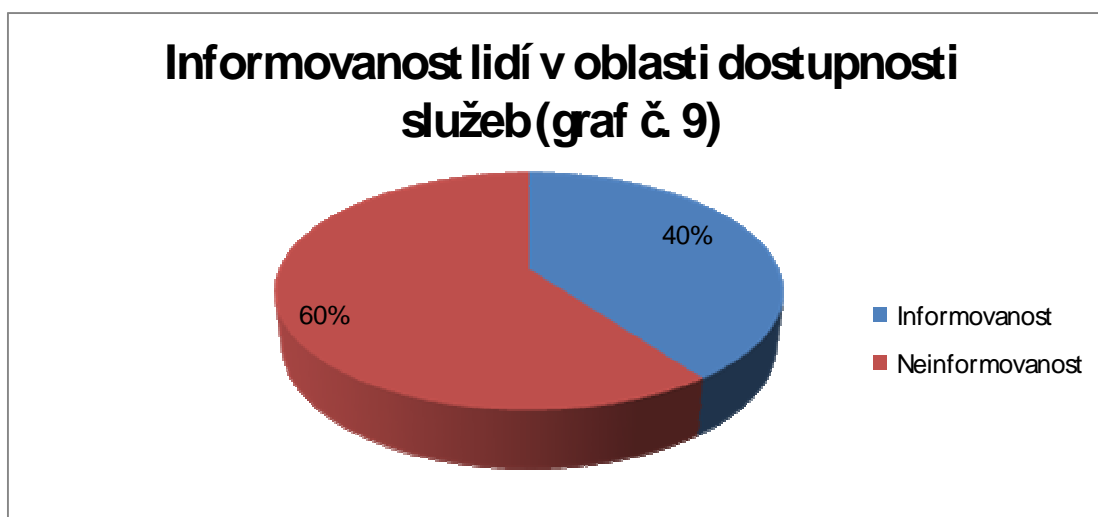
**Graf č. 7** ukazuje využívání sociálních služeb respondenty. Z tohoto grafu vyplývá, že většina respondentů nenavštěvuje žádnou službu.

## Odborná veřejnost



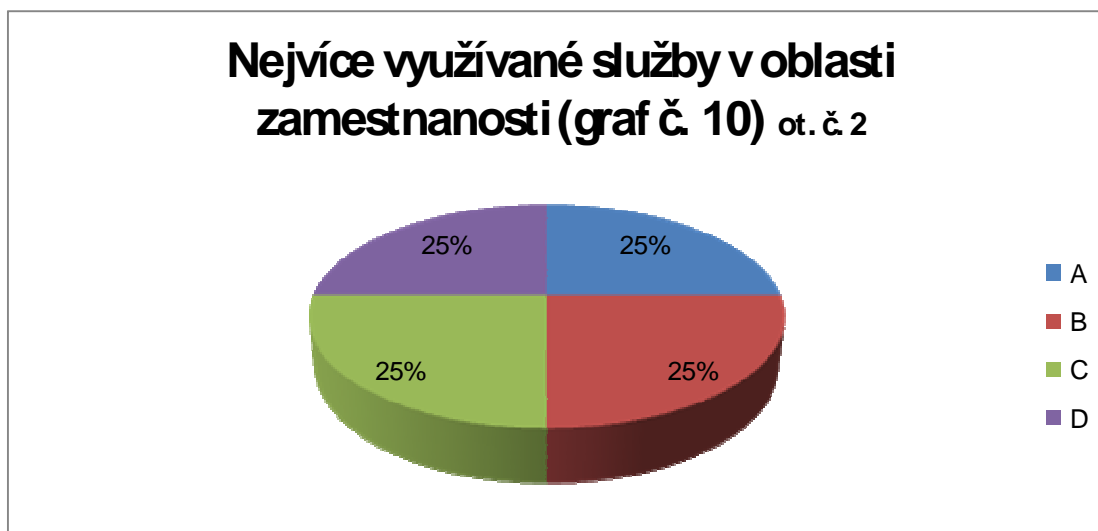
Zdroj: Vlastní výzkum

**Graf č. 8** se zabývá míněním odborné veřejnosti o potřebnosti služeb ve zkoumaných oblastech. Respondenti se shodují, že služby ve zkoumaných oblastech jsou nedostatečné.



Zdroj: Vlastní výzkum

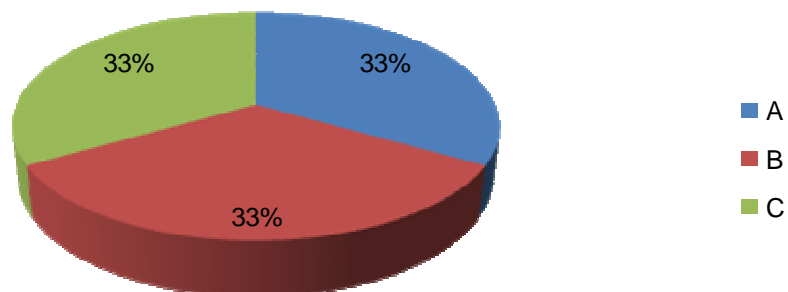
**Graf č. 9** prezentuje názor odborné veřejnosti na informovanost laické veřejnosti v oblasti poskytování služeb. Z grafu vyplývá, že laická veřejnost má nedostatek informací v oblasti poskytování služeb.



Zdroj: Vlastní výzkum

- A. Možnost vyhledávat pracovní příležitosti v denním tisku, na internetu.
- B. Možnost využití PC.
- C. Možnost využít telefon při volání do potencionálního zaměstnání.
- D. Pomoc při sepsání životopisu

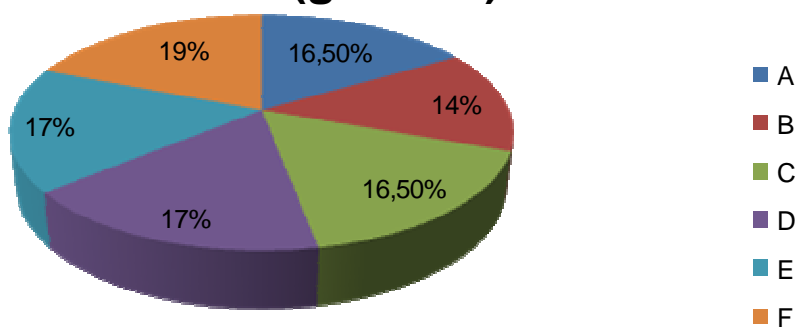
**Nejvíce využívané služby v oblasti  
volnočasových aktivit (graf č. 11) ot. č. 7**



Zdroj: Vlastní výzkum

- A. Zprostředkování kontaktu.
- B. Poskytnutí informací o nabídce volnočasových aktivit.
- C. Doprovod Na sjednanou volnočasovou aktivitu

**Nejvíce využívané služby v oblasti podpory  
při zařizování formalit spojených s  
využíváním služeb (graf č. 12) ot. č. 12**



Zdroj: Vlastní výzkum

- A. Objednání po telefonu



- B. Zprostředkování a předání kontaktu.
- C. Poskytnutí informací o nabídce dalších služeb.
- D. Doprovod na sjednanou schůzku, na úřady.
- E. Pomoc při vyplnění formulářů.
- F. Zprostředkování odborné pomoci



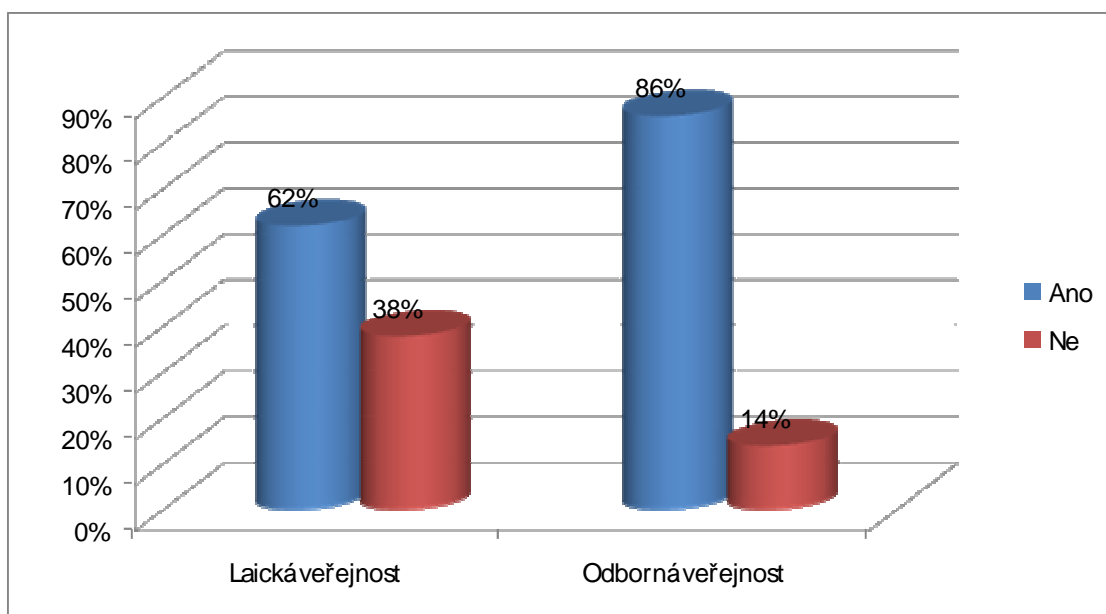
Zdroj: Vlastní výzkum

- A. Směřující k řešení nepříznivé situace.
- B. Možnosti využívání doplňkových služeb.
- C. Možnosti podpory členů rodiny.
- D. Možnosti podpory Vás jako klienta
- E. Možnosti využívání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek

**Grafy č. 10, 11, 12, 13** se zabývají názorem odborné veřejnosti na potřebné aktivity ve zkoumaných oblastech. Z grafů je zřejmé, že respondenti z řad odborné veřejnosti kladou stejný důraz na všechny aktivity v jednotlivých oblastech.

#### **Graf č. 14**

**Celkový přehled výsledků – potřebnost služby a její využívání**



Zdroj: Vlastní výzkum

**Graf č. 14** ukazuje celkovou prezentaci, která sjednocuje výsledky a názory laické i odborné veřejnosti. Z výsledků je patrné, že všichni respondenti se shodují na potřebnosti podpory ve zkoumaných oblastech.

## 5. Diskuse

Cílem práce je:

1. zmapování situace z hlediska využívání programu Sociálního poradenství osobami z různým znevýhodněním
2. vytvoření a popsání metodiky programu sociálního poradenství se zřetelem na standardy kvality sociálních služeb

### **Cíl 1. Zmapování situace z hlediska využívání programu Sociálního poradenství osobami z různým znevýhodněním**

#### **Stanovení cílové skupiny**

Cílové skupiny služeb byly stanoveny na základě zkušeností pracovníků organizace.

Osoby z uvedených cílových skupin mají často handicap ve zdravotní oblasti a je většinou problematické zlepšovat jejich zdravotní stav. Zdravotně postižení občané naráží více či méně denně na důsledky svého postižení a většina z nich je schopna zmírnit důsledky svého handicapu pouze s využitím pomoci další osoby nebo dostupné sociální služby. Snahou všech zúčastněných je podpora a integrace osob se zdravotním postižením do společnosti. (47)

Další problémovou oblastí je oblast psychiky. Handicap znamená změnu životní situace a postižený jedinec je nucen vyrovnat se s řadou obtíží. Přístupují také pocity strachu z opuštěnosti a obavy, jak jej, postiženého a již neplnohodnotného, přijmou blízcí příbuzní a společnost.

Nejzranitelnější je člověk v oblasti sociálních kontaktů a ztráty zaměstnaní. Dospělí se potýkají se sociálním vyloučením, se snížením soběstačnosti v základních životních dovednostech, v omezené možnosti využívat samostatně běžné veřejné i speciální služby a zdroje. Ztráta zaměstnání s sebou nese zároveň rizika dlouhodobé neúčasti v pracovním procesu, ztrátu pracovních návyků, nízké sebevědomí, nízkou motivaci, neschopnost a strach ucházet se o práci systematicky ve více firmách, strach a neschopnost se prosadit ve výběrových řízeních.

Na oblast sociálních kontaktů navazuje oblast využívání volného času člověka s handicapem. Ztráta zaměstnání vede k odstranění struktury dne a vzniká potřeba ji nahradit vlastní aktivně vytvořenou činností. To představuje pro většinu osob nepříjemné psychické břemeno. Zároveň se projevuje u těchto osob nedostatek pohybu, omezené možnosti věnovat se vhodným aktivitám, kde by mohly využít své schopnosti a rozvíjet je.

Zejména osoby opouštějící ústavní výchovu jsou ohroženy sociálním vyloučením. Je tomu tak především proto, že jim není poskytována dostatečná návazná péče ze strany sociálních pracovníků, především pokud jde o poradenství a pomoc při zajištění bydlení a zaměstnání.(48)

Stanovení cílové skupiny se zároveň shoduje s Programem rozvoje územního obvodu Jihočeského kraje. V kraji dále vzrůstá počet skupin, které nejsou schopny samostatně řešit své sociální problémy a kterým hrozí sociální vyloučení. Jedná se především o dysfunkční a neúplné rodiny, dlouhodobě nezaměstnané (absolventi škol, samoživitelky, Romové), dále mládež přicházející z ústavních zařízení, alkoholici, osoby propuštěné z výkonu trestu, léčeben, bezdomovci, apod. (49)

Zajímavé jsou i výstupy Komunitního plánu sociálních služeb v Českých Budějovicích, který udává počty osob se zdravotním postižením. Počty zdravotně postižených osob se pohybují v Českých Budějovicích, na základě kvalifikovaného odhadu včetně prognózy do roku 2008, takto: (47)

mentální postižení	2 850 osob
vady pohybového ústrojí	2 860 osob
zrakově postižení	570 osob
sluchově postižení	950 osob

**Graf č. 1** se zabývá potřebnostmi služeb a zájmem potencionálních klientů o služby v základních oblastech. Z tohoto grafu vyplývá, že respondenti z řad laické veřejnosti mají potřebu podpory v oblastech, které zkoumám a uvítali by vznik nové

služby, která by poskytovala aktivity v dané oblasti.

**Graf č. 8** se zabývá míněním odborné veřejnosti o potřebnosti služeb ve zkoumaných oblastech. Při srovnání **grafu č. 1 a grafu č.8** vyplývá shoda mezi respondenty z řad laické a odborné veřejnosti. Respondenti z obou oblastí se shodují, že služby ve zkoumaných oblastech jsou nedostatečné a uvítají vznik nové služby, která bude poskytovat aktivity v daných oblastech. Celkovou prezentaci, která sjednocuje výsledky a názory laické i odborné veřejnosti ukazuje **graf č. 14**.

Tato zjištěná potřebnost a zájem dotazovaných respondentů je v souladu s odbornou literaturou.

Komunitní plan sociálních služeb v Českých Budějovicích odkazuje na nedostatečnou vybavenost města sociálními službami. Analýza současného stavu sociálních služeb poskytovaných v Českých Budějovicích potvrdila, že některé oblasti sociální péče vykazují nedostatečnou vybavenost sociálními službami podle potřeb, jak z kapacitního hlediska, tak i z hlediska rozmanitosti typů služeb. (47) Stejný názor je prezentován v Programu rozvoje územního obvodu Jihočeského kraje. Jako nedostatečné se v důsledku výše uvedeného vývoje jeví počet poradenských a krizových center a nízkoprahových zařízení, ve vazbě na školství a občanský sektor. Jako nedostačující lze charakterizovat rovněž nabídku volnočasových aktivit a dalších alternativních programů pro děti a mládež. (49)

Program rozvoje územního obvodu Jihočeského kraje nahlíží na problematiku potřebnosti sociálních služeb také z pohledu prevence a vývoje bezpečnosti. Značný vliv na vývoj bezpečnosti v kraji má prevence sociálního vyloučení a negativních sociálního vyloučení a negativních jevů v kraji. Podpora prevence sociálně patologických jevů má úzkou návaznost na přístup k informacím, poradenským službám, vzdělání a zaměstnávání skupin obyvatel ohrožených sociální exkluzí. (49)

**Graf č. 2** ukazuje informovanost respondentů v oblasti poskytování sociálních služeb. Z tohoto grafu vyplývá, že respondenti jsou špatně informováni o dostupnosti služeb a o organizacích, které tyto služby poskytují.

**Graf č. 9** prezentuje názor odborné veřejnosti na informovanost laické veřejnosti

v oblasti poskytování služeb. Tento výsledek je shodný s výsledkem, který je prezentován v grafu č. 2. Z grafů vyplývá, že laická veřejnost má nedostatek informací v oblasti poskytování služeb.

Tento výsledek, je pro mě překvapující. Na základě svých zkušeností a spolupráce s řadou dalších organizací si myslím, že prezentace služeb a organizací je dostačující. Tento můj názor, ale nekoresponduje s tím, co udává odborná literatura. V Komunitním plánu sociálních služeb v Českých Budějovicích, je zvýšení informovanosti v oblasti poskytování, dostupnosti sociálních služeb a zkvalitnění informačního systému jednou z hlavních priorit dalšího vývoje. Chybí informovanost o možnostech poskytování sociálních služeb v Českých Budějovicích, o jejich finanční náročnosti. (47)

**Graf č. 3** se zabývá oblastí zaměstnanosti. Z tohoto grafu vyplývá, že využívání aktivit dotazovanými respondenty z řad laické veřejnosti je rozloženo rovnoměrně a je tedy předpoklad, že klienti budou využívat všech služeb.

**Graf č. 4** se zabývá oblastí volnočasových aktivit. Graf ukazuje, že největší důraz kladou respondenti z řad laické veřejnosti na poskytnutí informací o nabídce volnočasových aktivit. Podobnou míru vážnosti přikládají dotazovaní respondenti zprostředkování kontaktu. Tato skutečnost koresponduje s tím, co vyplývá z grafu č. 2 a č.9, tedy nedostatek informovanosti laické veřejnosti v oblasti poskytování sociálních služeb.

**Graf č. 5** se zabývá oblastí podpory při zařizování formalit spojených s využíváním služeb. Respondenti z řad laické veřejnosti přikládají stejný důraz aktivitám: objednání po telefonu, zprostředkování kontaktu a předání kontaktu, poskytnutí informací o nabídce dalších služeb, pomoc při vyplnění formulářů, zprostředkování odborné pomoci. Nejméně potřebnou aktivitou se jeví aktivita D: doprovod na sjednanou schůzku, apod.

**Graf č. 6** se zabývá oblastí informačního servisu. Z grafu vyplývá, že všem aktivitám přikládají respondenti z řad laické veřejnosti stejnou váhu a byly by využívány v rámci služeb rovnoměrně.

**Grafy č. 10, 11, 12, 13** se zabývají názorem odborné veřejnosti na potřebné aktivity ve zkoumaných oblastech. Z grafů je zřejmé, že respondenti z řad odborné veřejnosti kladou stejný důraz na všechny aktivity v jednotlivých oblastech.

**Graf č. 7** ukazuje využívání sociálních služeb respondenty z řad laické veřejnosti. Z tohoto grafu vyplývá, že většina respondentů (85%) nenavštěvuje žádnou službu.

Z tabulky a zodpovězených otázek číslo 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19, 22 je vidět skutečnost využívání sociálních služeb dotazovanými respondenty z řad laické veřejnosti, kteří udali, že cítí potřebu podpory v nějaké oblasti. Z této skutečnosti vyplývá, že respondenti v 73 % nenavštěvují žádnou službu a svůj problém s jejich pomocí neřeší. Sociální služby navštěvuje 27 % dotazovaných respondentů. Výsledkem tohoto grafu je možnost využít této situace a těmto respondentům nabídnout služby Programu Sociálního poradenství.

## **Cíl 2: Vytvoření a popsání metodiky programu sociálního poradenství se zřetelem na standardy kvality sociálních služeb**

Metodika práce v program Sociálního poradenství byla vytvořena a je popsána v kapitole 2.3.2. Metodika práce, jednotlivé dokumenty byly tvořeny se zřetelem na standardy kvality sociálních služeb a nový sociální zákon (38). Tento zákon by měl být samozřejmě stěžejní při zavádění nových sociálních služeb tak, aby byla splněna veškerá kritéria. Při stanovování služeb program, jsem narazila na problematiku zařazení programu v rámci poskytovatelů sociálních služeb. Tento problém je řešen aktuálně, podle dostupných informací. V současné době jsou služby stále upravovány a jsou dělány kroky k jejich registraci.

Na základě zákona o sociálních službách, který přesně upravuje činnosti vykonávané v rámci konkrétní služby, budou v rámci program Sociálního poradenství poskytovány tyto služby – sociální poradenství a aktivizační služby. Jednotlivé aktivity služeb splňují podmínky zákona o sociálních službách (38).

Metodika programu a realizované aktivity umožňují osobám z cílové skupiny žít

běžným způsobem, být znovu součástí většinové společnosti, nevytváří dlouhodobou závislost na poskytovaných službách, ale naopak v maximální míře aktivizuje, podporuje jejich osobní růst, schopnost převzít iniciativu a řešit svou situaci vlastními silami, jak nejvíc je to možné.

Tento náš cíl koresponduje s odbornou literaturou. V Komunitním plánu města Českých Budějovic je udáváno. Důraz by měl být kladen především na to, aby naše sociální služba směřovala k podpoře a setrvání člověka v jeho přirozeném prostředí a na rozvoji jeho přirozených sociálních a společenských vazeb v rámci tohoto prostředí. Dále pak na to, aby tito lidé byli schopni vést aktivní život a k tomu jim poskytnout účinnou pomoc k získání nezávislosti. Cílem je, aby mohli zaujmout ve své komunitě, ve svém přirozeném společenství a prostředí, žádoucí místo.(47)

Hypotéza byla potvrzena. Respondenti hodnotí program Sociálního poradenství kladně a mají zájem o využívání služeb program Sociálního poradenství.



## 6. Závěr

Na základě zmapování situace bylo potvrzeno, že služby programu sociálního poradenství budou využívány klienty s různým handicapem.

Výzkum poukazuje na:

Potřebnost podpory osob s handicapem nejvíce v těchto oblastech: oblast zaměstnanosti, oblast volnočasových aktivit, oblast podpory při zařizování formalit spojených s využíváním služeb a informační servis

Na nedostatečnou informovanost laické veřejnosti v oblasti poskytování, dostupnosti a využívání sociálních služeb

Zároveň je výstupem této bakalářské práce zavedení služeb sociálního poradenství do praxe v občanském sdružení KONÍČEK. Tato práce sloužila jako podklad při zavádění a realizaci nové služby Sociálního poradenství v občanském sdružení KONÍČEK. Na základě výzkumu byly sestaveny jednotlivé služby programu a oblasti, ve kterých budeme uživatele podporovat. V průběhu tvorby této práce byly a nadále jsou do praxe postupně zaváděny jednotlivé prvky a metodika služby sociálního poradenství.

## 7. Seznam použitých zdrojů

1. Čech, V. *Sociologie pro psychologické poradenství a sociologický výzkum*. 1. vyd. Plzeň: Pedagogická fakulta, 1999.  
ISBN 80-901773-2-8
2. Disman, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 1. vyd. Praha: Karolinum. 2000.  
ISBN 80-246-0139-7
3. Gabura, J., Pružinská, J., *Poradenský proces*, 1. vyd. Praha: sociologické nakladatelství 1995 147 s.
4. Giddens, A. *Sociologie*. 1. vyd. Praha: Argo. 1999. 595 s.  
ISBN 80-7203-124-4
5. Hadj-Mousová. *Úvod do speciálního poradenství*, 1.vyd. Liberec: Technická univerzita, 2002 77 s.  
ISBN 80-7083-659-8
6. <http://socialnirevue.cz/itemleticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>.
7. [http://www.pecující.cz/princky\\_online.shtm](http://www.pecující.cz/princky_online.shtm)
8. Vzdělání standardů kvality sociálních služeb, druhové standardy sociálních služeb  
<http://www.sqss.cz/standardy kvality/druhove kvality socialnich sluzeb>
9. Jankovský, J. *Ucelená rehabilitace u dětí*. 1.vyd. Praha: Triton, 2001 158 s.
10. Kozlová, L., *Sociální služby*, 1. vyd. Praha: Triton 2005 77 s.  
ISBN 80-7254-662-7
11. Kracík, J. *Kapitoly ze somatopedie. Socializace tělesně postižených jedinců* 1. vyd. Praha: Univerzita Karlova, 1983 91 s.
12. Křížová, P. *Integrace handicapovaných do společnosti a na trh práce prostřednictvím služeb občanského sdružení Koníček*, Projektová dokumentace 2006.
13. Křížová, P. Barvínková, M. *Výroční zpráva občanského sdružení Koníček 2005* 6 s.
14. Křížová, P., Davidová, M. *Výroční zpráva občanského sdružení Koníček 2006* 7 s.
15. Křížová, P. *Hipoterapie v kontextu ucelené rehabilitace s různým handicapem* 2007.

16. Křížová, P. Volnočasové aktivity dětí a mládeže v roce 2006. *Koně jako koníček*.
17. Kvalita v občanském poradenství Asociace občanských poraden v rámci projektu: *Kvalita v občanských poradnách*, podpořeného v programu Phare 2003 RLZ z prostředků EU a ČR, Praha 2006 55 s.
18. Levická, J., Mrázová A., *Vybrané kapitoly zo sociálno – zdravotnej problematiky*, 1 vyd. Trnava: 123 s.
19. Mareš, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. 1. vyd. Praha: Slon. 1994. 151 s. ISBN 80-901424-9-4
20. Matoušek, O. *Základy sociální práce*, 1 vyd. Praha: Portál, 2001 299 s. ISBN 80-7178-473-7
21. Matoušek, O. *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál. 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X
22. Matoušek, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. 2003. 287 s. ISBN 80-7178-549-0
23. Městská charita České Budějovic, *Výroční zpráva*, České Budějovice: 2005 31 s.
24. MPSV ČR *Národní akční plán sociálního začleňování na léta 2004 – 2006 Česká republika*, 2004. 58 s
25. Nakonečný, M. *Základy psychologie osobnosti*. 1 vyd. Praha: Manegment Press, 1993. 232 s. ISBN 80-85603-34-9
26. Novák, T., Drinocká H. *Partnerské a rodinné poradenství, práce s klienty*. 1 vyd. Praha: Grada 2003. ISBN 80-247-1526-0
27. Novosad, L., *Základy speciálního poradenství*, 2.vyd.Praha: Portál 159 s. ISBN 80-7367-147-3
28. Novosad, L. *Některé aspekty socializace lidí se zdravotním postižením. Kapitoly ze sociologie handicapu*. 1 vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 1998. 50 s.
29. Novosad, L. *Některé aspekty socializace lidí se zdravotním postižením. Kapitoly ze sociologie handicapu*. 1 vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 1998. 50 s.

30. Odbor sociálních věcí, oddělení sociální pomoci, *Průvodce sociálními službami města*
31. Pipekova, J., *Kapitoly ze speciální pedagogiky*, 2 vyd. Brno: Paido 2006 395 s.  
ISBN 80-7315-120-0
32. Portál Ministerstva práce a sociálních věcí, sociální služby, <http://www.mpsv.cz/cs/9>
33. Pražáková, P. *Hipoterapie pro osoby s handicapem* 2006
34. Regionální rozvojová agentura RERA a.s. *Program rozvoje územního obvodu Jihočeského kraje* Schvalující orgán: Jihočeský kraj, 2001. 267 s
35. Richterová, M. *Občanské poradenství*. 1. vyd. Praha: Socioklub. 2002. 55 s.  
ISBN 80-86484-02-5
36. Řezníček, I., *Metody sociální práce*, 1 vyd. Praha: Sociologické nakladatelství 1994  
74 s.  
ISBN 80-85850-00-1
37. Smutek, M., Kappl M., *Proměny klienta služeb sociální práce*, 1 vyd. Hradec Králové 477 s.  
ISBN 80-7041-716-1
38. Statutární město České budějovice *Komunitní plan sociálních služeb v Českých Budějovicích* tento dokument byl schválen Zastupitelstvem města dne 16. 9. 2004 usnesením č. 189/2004, 2004. 58 s
39. Šulc, J., Dvořák, J., Morávek, M. *Člověk na pokraji svých sil*. 2 vyd. doplněné a přepracované. Praha: Avicium, zdravotnické nakladatelství, n.p., 1984. 176 s.
40. Úlehla, I. *Umění pomáhat*. 1 vyd. Praha: Slon. 1999.  
ISBN 80-85850-69-9
41. Ústav sociálních studií – *Sociální poradenství jako druh pomoci* 1 vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2003.
42. Vágnerová, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 2. vyd. Praha: Portál. 2004. 872 s.
43. Vágnerová, M. Hajd-Mousová, Z., Čech, S. *Psychologie handicapu, část I.*

***Handicap jako psychosociální problém.*** 1 vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci.  
1997. 88 s.

ISBN 80-7184 -929 -4

**44.** Valenta, M., Müller, O., ***Psychopedie.*** 1 vyd. Praha: Parta 2003. 443 s.

ISBN 80-7320-039-2

**45.** Vítek, K. s kol. ***Výchovné poradenství a sociální patologie*** 1 vyd. Praha: SPN,  
1989.

**46.** ***Vyhláška č. 5/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006 § 3.***

**47.** ***Zákon č. 108 / 2006 Sb. o sociálních službách ze dne 14. března 2006***

**48.** Zita, J., Truhlářová, Z., Kappl, M. ***Sociální poradenství jako druh pomoci.***, Sborník  
příspěvků z kolokvia. Hradec Králové: Gaudeamus 2003 144 s.

ISBN 80-7041-809-5

## **8. Klíčová slova**

Sociální poradenství

Sociální služby

Podpora

## **9. Přílohy**

## DOTAZNÍK

Jsem studentkou 3. ročníku Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích a píším bakalářskou práci na téma „Individuální poradenství v občanském sdružení Koníček. Slibuji, že údaje získané dotazníkem použiji pouze ve své diplomové práci.

**Pohlaví:**      muž    žena

**Věk:**

### OBLAST ZAMĚSTNANOSTI

1) Cítíte potřebu podpory v oblasti hledání a udržení zaměstnání

ANO                      NE

2) Pokud ano – uvítal byste podporu v těchto aktivitách?

- možnost vyhledávat pracovní příležitosti v denním tisku, na internetu

ANO NE

- možnost využít PC

ANO                      NE

- možnost využít telefon při volání do potenciálního zaměstnání

ANO                      NE

- pomoc při sepsání životopisu

ANO                      NE

3) Víte kam se v případě potřeby v této oblasti obrátit (na jakou organizaci)?

ANO                      NE

Jakou:

.....

.....

4) Navštěvujete nějakou organizaci a řešíte s jejich podporou problémy v této oblasti?

ANO                      NE



Kam

docházíte:

.....  
.....

5) Myslíte si, že služby v této oblasti jsou dostatečné (dostatečný počet)?

ANO                      NE

6) Uvítal byste vznik nové služby, která by poskytovala aktivity v dané oblasti?

ANO                      NE

#### OBLAST VOLNOČASOVÝCH AKTIVIT

7) Cítíte potřebu podpory v oblasti volnočasových aktivit – hledání a zprostředkování?

ANO                      NE

8) Pokud ano – uvítal byste podporu v těchto aktivitách?

▪ zprostředkování kontaktu

ANO                      NE

▪ poskytnutí informací o nabídce volnočasových aktivit

ANO                      NE

▪ doprovod na sjednanou volnočasovou aktivitu

ANO                      NE

▪ jiné:

.....  
.....

9) Víte kam se v případě potřeby v této oblasti obrátit (na jakou organizaci)?

ANO                      NE

Jakou:

.....  
.....

10) Navštěvujete nějakou organizaci a řešíte s jejich podporou problémy v této oblasti?

ANO                      NE

Kam

docházíte:

.....  
.....

11) Myslíte si, že služby v této oblasti jsou dostatečné (dostatečný počet)?

ANO                      NE

12) Uvítal byste vznik nové služby, která by poskytovala aktivity v dané oblasti?

ANO                      NE

OBLAST    PODPORY    PŘI    ZAŘIZOVÁNÍ    FORMALIT    SPOJENÝCH  
S VYUŽÍVÁNÍM SLUŽEB

13) Cítíte potřebu podpory při zařizování formalit spojených s využíváním služeb?

ANO                      NE

14) Pokud ano – uvítal byste podporu v těchto aktivitách?

- objednání po telefonu

ANO                      NE

- zprostředkování a předání kontaktu

ANO                      NE

- poskytnutí informací o nabídce dalších služeb

ANO                      NE

- doprovod na sjednanou schůzku, na úřady

ANO                      NE

- pomoc při vyplnění formulářů

ANO                      NE

- zprostředkování odborné pomoci

ANO                      NE

- jiné:

.....  
.....

15) Víte kam se v případě potřeby v této oblasti obrátit (na jakou organizaci)?

ANO NE

Jakou:

.....  
.....

16) Navštěvujete nějakou organizaci a řešíte s jejich podporou problémy v této oblasti?

ANO NE

Kam docházíte:

.....  
.....

17) Myslíte si, že služby v této oblasti jsou dostatečné (dostatečný počet)?

ANO NE

18) Uvítal byste vznik nové služby, která by poskytovala aktivity v dané oblasti?

ANO NE

## INFORMAČNÍ SERVIS

19) Cítíte potřebu většího množství informací v oblasti zdravotněsociální ?

ANO NE

20) Pokud ano – uvítal byste informace v těchto oblastech?

- směřující k řešení Vaší nepříznivé situace

ANO NE

- možnosti využívání doplňkových služeb

ANO NE

- možnosti podpory členů rodiny

ANO NE

- možnosti podpory Vás jako uživatele služeb

ANO NE

- možnosti využívání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek

ANO NE

- jiné:

.....  
.....

21) Víte kam se v případě potřeby informací ve zdravotněsociální oblasti obrátit (na jakou organizaci)?

ANO NE

Jakou:

.....  
.....

22) Navštěvujete nějakou organizaci, která Vám poskytuje informace oblasti zdravotněsociální?

ANO NE

Kam docházíte:

.....  
.....

23) Myslíte si, že služby v této oblasti jsou dostatečné (dostatečný počet)?

ANO NE

24) Uvítal byste vznik nové služby, která by poskytovala informační servis v dané oblasti?

ANO NE

Děkuji za spolupráci.

Martina Barvínková, Adamovská 6, 373 71 Adamov, mobil: 774 528 777, e-mail: Mbarvinkova@seznam.cz

## DOTAZNÍK

Jsem studentkou 3. ročníku Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích a píším bakalářskou práci na téma „Individuální poradenství v občanském sdružení Koníček. Slibuji, že údaje získané dotazníkem použiji pouze ve své diplomové práci.

**Pohlaví:**      muž    žena

**Věk:**

### OBLAST ZAMĚSTNANOSTI

1) Myslíte si, že lidé s handicapem uvítají podporu v oblasti hledání a udržení zaměstnání      ANO              NE

2) Pokud ano – myslíte si, že je potřeba podpory v těchto aktivitách u osob s handicapem?

- možnost vyhledávat pracovní příležitosti v denním tisku, na internetu

                         ANO              NE

- možnost využít PC

                         ANO              NE

- možnost využít telefon při volání do potenciálního zaměstnání

                         ANO              NE

- pomoc při sepsání životopisu

                         ANO              NE

3) Víte kam se mohou lidé s handicapem v případě potřeby v této oblasti obrátit (na jakou organizaci)?

Znáte organizace působící v této oblasti

                         ANO              NE

Jakou:

.....  
.....

4) Myslíte si, že služby v této oblasti jsou dostatečné (dostatečný počet)?

ANO NE

5) Uvítal byste vznik nové služby, která by poskytovala aktivity v dané oblasti?

ANO NE

#### OBLAST VOLNOČASOVÝCH AKTIVIT

6) Myslíte si, že lidé s handicapem uvítají podporu v oblasti volnočasových aktivit

ANO NE

7) Pokud ano – myslíte si, že je potřeba podpory v těchto aktivitách?

- zprostředkování kontaktu

ANO NE

- poskytnutí informací o nabídce volnočasových aktivit

ANO NE

- doprovod na sjednanou volnočasovou aktivitu

ANO NE

- jiné:

.....  
.....

8)

Znáte organizace působící v této oblasti

ANO NE

Jakou:

.....  
.....

9) Myslíte si, že služby v této oblasti jsou dostatečné (dostatečný počet)?

ANO NE

10) Cítíte že je potřeba nové služby, která by poskytovala aktivity v dané oblasti?

ANO NE

OBLAST PODPORY PŘI ZAŘIZOVÁNÍ FORMALIT SPOJENÝCH  
S VYUŽÍVÁNÍM SLUŽEB

11) Myslíte si, že lidé s handicapem uvítají či potřebují podporu při zařizování formalit spojených s využíváním služeb?

ANO NE

12) Pokud ano – myslíte si, že je potřeba podpora v těchto aktivitách?

- objednání po telefonu

ANO NE

- zprostředkování a předání kontaktu

ANO NE

- poskytnutí informací o nabídce dalších služeb

ANO NE

- doprovod na sjednanou schůzku, na úřady

ANO NE

- pomoc při vyplnění formulářů

ANO NE

- zprostředkování odborné pomoci

ANO NE

- jiné:

.....  
.....

13) Znáte organizace působící v této oblasti

ANO NE

Jakou:

.....

.....

14) Myslíte si, že služby v této oblasti jsou dostatečné (dostatečný počet)?

ANO NE

15) Uvítal byste vznik nové služby, která by poskytovala aktivity v dané oblasti?

ANO NE

#### INFORMAČNÍ SERVIS

16) Myslíte si, že lidé s handicapem uvítají či potřebují podporu v oblasti poskytování informací ze zdravotněsociální sféry?

ANO NE

17) Pokud ano – ve kterých oblastech?

- směřující k řešení nepříznivé situace

ANO NE

- možnosti využívání doplňkových služeb

ANO NE

- možnosti podpory členů rodiny

ANO NE

- možnosti podpory Vás jako uživatele služeb



ANO NE

- možnosti využívání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek

ANO NE

- jiné:

.....  
.....

18) Znáte organizace působící v této oblasti

ANO NE

Jakou:

.....  
.....

19) Myslíte si, že služby v této oblasti jsou dostatečné (dostatečný počet)?

ANO NE

20) Uvítal byste vznik nové služby, která by poskytovala informační servis v dané oblasti?

ANO NE

Děkuji za spolupráci.

Martina Barvínková, Adamovská 6, 373 71 Adamov, mobil: 774 528 777, e-mail:

Mbarvinkova@seznam.cz