

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
Zdravotně sociální fakulta

Důsledky zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách  
v péči o klienty centra ARPIDA, o.s.

Bakalářská práce

Autor: Jaromír Novák  
Vedoucí práce: Mgr. Dana Kopecká  
Datum odevzdání práce: 17. 8. 2009

## **ABSTRACT**

### **Consequences of the Act No. 108/2006 of Collection of Laws on social services to the care of ARPIDA Centre clients**

The purpose of this bachelor work was to chart the consequences of the Act No. 108/2006 of Collection of Laws on social services from the perspective of daily clients of ARPIDA Centre in České Budějovice. Regarding the fact I have been working in social services of ARPIDA Centre already from 2002 year, I can immediately observe an influence or eventually an improvement of clients' possibilities to utilize social services of the establishment.

A theoretical part of the work deals with a history of the genesis and basic characteristics of the Act No. 108/2006 of Collection of Laws. Further it devotes to problems of the care contribution. A component of the theoretical part of this work is also a presentation of ARPIDA Centre and all its registered social services which this organization provides to clients with physical as well as combined handicaps at the age from 3 to 26 years. It concerns those social services – Personal Assistance, Social Welfare Institution, Early Care, Social Rehabilitation and Social-therapeutical Workshops.

The practical part of the work has been a result of an anonymous elaboration of an enquiry investigation and it provides complete information on consequences and changes brought by the Act on social services to daily clients of ARPIDA Centre. It makes a detail inquiry over the availability and range of social service offers for daily clients of ARPIDA Centre. Based on acquired data it evaluates clients' opinions of the Act No. 108/2006 of Collection of Laws on social services, especially their view concerning the care contribution.

Conclusions of this bachelor work should support as a feedback for the workers in ARPIDA Centre and that way also to achieve a significant improvement of the quality and enlargement of social service offers provided in České Budějovice.

## **ABSTRAKT**

### **Důsledky zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v péči o klienty centra ARPIDA, o.s.**

Cílem této bakalářské práce bylo zmapovat důsledky zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách z pohledu denních klientů centra ARPIDA, o.s. v Českých Budějovicích. S ohledem na skutečnost, že v centru ARPIDA, o.s. pracují v sociálních službách již od roku 2002, mohu bezprostředně sledovat, jak tento zákon ovlivnil a případně zlepšil možnosti klientů tohoto zařízení ve využívání sociálních služeb.

Teoretická část práce se zabývá historií vzniku a základní charakteristikou zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dále se podrobněji věnuje problematice příspěvku na péči. Součástí teoretické části této práce je rovněž prezentace centra ARPIDA, o.s. a všech registrovaných sociálních služeb, které tato organizace poskytuje klientům s tělesným nebo kombinovaným postižením ve věku od 3 do 26 let. Jedná se o tyto sociální služby – osobní asistence, denní stacionář, raná péče, sociální rehabilitace a sociálně terapeutické dílny.

Praktická část práce je výsledkem zpracování anonymního dotazníkového šetření a poskytuje kompletní informace o důsledcích a změnách, které přinesl zákon o sociálních službách denním klientům centra ARPIDA, o.s. Podrobně zjišťuje dostupnost a rozsah nabídky sociálních služeb pro denní klienty centra ARPIDA, o.s. Na základě získaných dat vyhodnocuje názory klientů na zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zejména pak jejich pohled týkající se příspěvku na péči.

Závěry bakalářské práce by měly sloužit jako zpětná vazba pro pracovníky centra ARPIDA, o.s. a významně tak přispět ke zvýšení kvality a rozšíření nabídky poskytovaných sociálních služeb v Českých Budějovicích.

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Důsledky zákona č. 108/2006 Sb., sociálních službách v péči o klienty centra ARPIDA, o.s. vypracoval samostatně a použil jen pramenů, které cituji a uvádím v příložené bibliografii. Souhlasím s použitím práce k vědeckým účelům.

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

V Českých Budějovicích dne 17. 8. 2009

.....

**Poděkování:**

Na tomto místě bych chtěl poděkovat své vedoucí práce Mgr. Daně Kopecké za cenné rady a vedení práce.

## OBSAH

Úvod.....	8
<b>1. Současný stav.....</b>	<b>9</b>
1.1 Vývoj sociálních služeb v letech 1990 -2007.....	10
1.1.1 Historie vzniku zákona o sociálních službách.....	11
1.2 <i>Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.....</i>	<i>12</i>
1.2.1 Sociální služby .....	13
1.2.2 Zařízení sociálních služeb.....	13
1.2.3 Rozdělení sociálních služeb.....	14
1.2.4 Úhrada za sociální služby.....	16
1.2.5 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb.....	17
1.2.6 Příspěvek na péči.....	20
1.3 <i>Centrum ARPIDA, o.s.....</i>	<i>25</i>
1.3.1 Vznik centra ARPIDA, o.s.....	25
1.3.2 Základní cíle, principy a koncepce činnosti.....	26
1.3.3 Ucelený systém rehabilitace.....	27
1.3.4 Léčebná rehabilitace.....	28
1.3.5. Pedagogická rehabilitace.....	28
1.3.6 Sociální rehabilitace.....	32
1.3.7 Pracovní rehabilitace.....	32
1.4 <i>Sociální služby v centru ARPIDA, o.s.....</i>	<i>33</i>
1.4.1 Postup při přijímání.....	33
1.4.2 Základní principy při poskytování sociálních služeb.....	34
1.4.3 Denní stacionář.....	34
1.4.4 Osobní asistence.....	36
1.4.5 Sociálně terapeutické dílny.....	38
1.4.6 Raná péče.....	40
1.4.7 Sociální rehabilitace.....	41
1.4.8 Sociální poradenství.....	43
<b>2. Cíl práce a hypotézy.....</b>	<b>44</b>

2.1	Cíl práce.....	44
2.2	Hypotézy.....	44
<b>3.</b>	<b>Metodika.....</b>	<b>45</b>
3.1	Použitá metodika.....	45
3.2	Charakteristika výzkumného souboru.....	45
<b>4.</b>	<b>Výsledky.....</b>	<b>46</b>
<b>5.</b>	<b>Diskuze.....</b>	<b>69</b>
<b>6.</b>	<b>Závěr.....</b>	<b>77</b>
<b>7.</b>	<b>Klíčová slova.....</b>	<b>79</b>
<b>8.</b>	<b>Seznam použité literatury.....</b>	<b>80</b>
<b>9.</b>	<b>Přílohy.....</b>	<b>83</b>

## ÚVOD

*“Život je někdy velmi skoupý, uplynou dny, týdny, měsíce a roky, aniž člověk zažije něco nového. Ale pak se otevřou dveře a dovnitř se vřítí lavina. V jednu chvíli nemáte nic, a najednou máte víc, než dokážete přijmout.“*

*Paulo Coelho*

Bakalářskou práci na téma „Důsledky zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. v péči o klienty centra ARPIDA, o.s.“ jsem se rozhodl zpracovat zejména proto, že v daném zařízení pracuji již od roku 2002 a měl jsem tak možnost sledovat, jak se přijetí tohoto zákona promítlo do možností klientů centra ARPIDA, o.s. ve vztahu k využívání sociálních služeb.

Konečná podoba zákona, tak jak byl schválena 14. 3. 2006, byla přijata po téměř patnácti letech a přinesla zásadní změny do systému poskytování i financování sociálních služeb. Zároveň s sebou přinesla i řadu problémů a nejasností, se kterými se potýkají jak poskytovatelé, tak i samotní uživatelé sociálních služeb. Tato skutečnost se pochopitelně týká i klientů centra ARPIDA, o.s., a proto jsem se ve své práci pokusil zmapovat názory a připomínky, které mají oni nebo jejich zákonní zástupci k tomuto zákonu i ke kvalitě poskytování sociálních služeb přímo v centru ARPIDA, o.s.

Teoretická část práce se zabývá vznikem a základní charakteristikou zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Dále se podrobněji věnuje problematice příspěvku na péči. Součástí teoretické části této práce je rovněž popis centra ARPIDA, o.s. a všech sociálních služeb, které tato organizace poskytuje – osobní asistence, denní stacionář, raná péče, sociální rehabilitace a sociálně terapeutické dílny.

Praktická část práce je výsledkem zpracování anonymního dotazníkového šetření a podává informace o konkrétních důsledcích, které zákon o sociálních službách klientům centra ARPIDA, o.s. přinesl. Podrobněji zjišťuje rozsah nabídky sociálních služeb pro denní klienty centra ARPIDA, o.s. a poskytuje náhled, jak klienti hodnotí zákon o č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zejména pak příspěvek na péči.



Výsledky bakalářské práce by měly sloužit jako zpětná vazba pro pracovníky centra ARPIDA, o.s. a přispět tak ke zvýšení kvality a rozšíření nabídky poskytovaných sociálních služeb v Českých Budějovicích.

## 1. SOUČASNÝ STAV

### 1.1 Vývoj sociálních služeb v ČR v letech 1990 - 2007

Od počátku 90. let byly postupně uváděny do života nové principy sociální politiky, které se promítají i do poskytování sociálních služeb. Tyto principy jsou běžně uplatňovány v sociálních systémech vyspělých evropských zemí. Jedná se o tyto principy:

- demonopolizace sociálních služeb
- decentralizace státní sociální správy
- demokratizace sociální správy
- pluralizace financování sociálních služeb
- změna postavení člověka při poskytování sociálních služeb
- pluralizace forem poskytování sociálních služeb
- přiměřenost sociální pomoci sociální potřebě
- personifikace sociální pomoci
- profesionalizace sociální pomoci

Jako jedno z prvních opatření v sociální oblasti byl již v 1. pololetí r. 1990, v rámci novelizace zákona č. 100/1988 Sb. o sociálním zabezpečení, umožněn přístup k realizaci sociálních služeb i obcím, městům a nestátním neziskovým organizacím a postupně byla, jak ve vědomí občanů, tak i v zákonodárné činnosti, uplatňována zásada, že za vlastní životní úroveň je odpovědný především každý občan, resp. rodina. Nově se tak vytvořila hierarchie subjektů sociální pomoci, každý subjekt získal postupně svoje nové postavení a roli. Nejvýznamnějším subjektem se přitom stala rodina jako nejpřirozenější sociální skupina, která je schopna, na základě vzájemné spolupráce jednotlivých členů a jejich vzájemné solidarity, zabezpečit péči o své členy a formovat jejich hmotné i duchovní potřeby od dětských let až do stáří. Rodina poskytuje základní sociální jistotu a bezpečí, v níž se uspokojují základní životní potřeby jejích členů, kteří si, s přihlédnutím ke svým možnostem a schopnostem, poskytují vzájemně ochranu, podporu a pomoc. **(15)**

Realizace těchto principů v praxi přispívá k naplňování základních cílů transformace systému sociálních služeb tak, jak byly vytýčeny na přelomu století. Veškeré úsilí bylo směřováno k tomu, aby byl koncipován takový systém, který:

- bude respektovat důstojnost uživatelů, podporovat jejich nezávislost a zvyšovat jejich společenskou a ekonomickou participaci
- zajistí, že uživatelé budou chráněni proti nízké úrovni sociálních služeb
- umožní žít uživatelům bezpečným, plným a pokud možno normálním životem v jejich vlastním domově, kdykoliv je to proveditelné
- zajistí, aby zranitelné skupiny uživatelů byly chráněny před citovým, fyzickým, sexuálním zneužíváním a nedbalostí, a to jak v přirozeném prostředí, tak v institucích
- zajistí, aby uživatelům sociálních služeb v produktivním věku byly poskytovány tyto služby způsobem, který maximalizuje jejich možnost i schopnost nastoupit do zaměstnání, zůstat v něm nebo se do něj vrátit
- včasným rozpoznáním potřeb obcí, měst a regionů a zabezpečením odpovídajících služeb je - bude chránit, a tím předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivých osob nebo skupin
- bude svým působením napomáhat k odstranění znevýhodnění jednotlivců nebo skupin a podporovat jejich zapojení do života komunity
- bude maximalizovat prospěšnost služeb pro uživatele vytvořením dostatečně pestré a dostupné nabídky a umožněním volby, která bude reagovat na individuální potřeby a okolnosti (14)

### **1.1.1 Historie přípravy zákona o sociálních službách**

Již na jaře roku 1995 předložila vláda Poslanecké sněmovně Parlamentu k projednání návrh zásad zákona o sociální pomoci. Návrh zákona o sociální pomoci vláda následně neprojednávala, neboť, na rozdíl od v zásadách proklamovaných řešení, vzbudil množství kritiky v řadách odborné i zájmové veřejnosti a podle některých názorů nebyl v některých pasážích v souladu s ústavním pořádkem ČR. Na základě kritické odezvy především z řad poskytovatelů sociálních služeb dostalo MPSV v roce 1997 za úkol vypracovat nový model financování sociálních služeb, který byl následně

zapracován do návrhu věcného záměru zákona o sociální pomoci. Tento návrh vláda v únoru roku 1998 schválila. Po nástupu sociálně demokratické vlády však bylo na počátku roku 1999 rozhodnuto přehodnotit tento systém a v zájmu zajištění ochrany uživatele sociálních služeb eliminovat jeho největší rizika (zejména dostatečná dostupnost sociálních služeb, vytvoření nástrojů státu pro ovlivňování jejich dalšího vývoje). Současně bylo rozhodnuto, že jednotlivé formy sociální pomoci budou i nadále upravovány samostatnými právními předpisy tak, jak tomu bylo od počátku 90. let.

Významný posun v přípravě nové právní úpravy přineslo přijetí tzv. Bílé knihy v sociálních službách, která na základě hlavních vývojových trendů rozvoje sociálních služeb v evropských zemích charakterizovala základní východiska poskytování sociálních služeb.

K těmto východiskům patří:

- nezávislost a autonomie pro uživatele služeb – nikoli jejich závislost
- začlenění a integrace – nikoli sociální vyloučení
- respektování potřeb – služba je určována individuálními potřebami a potřebami společnosti, - neexistuje model, který by vyhovoval všem
- partnerství – pracovat společně, nikoli odděleně
- kvalita – záruka kvality poskytuje ochranu zranitelným lidem
- rovnost bez diskriminace
- standardy národní, rozhodování na místě

Návrh věcného záměru zákona o sociálních službách vláda projednala až na podzim roku 2004, samotný zákon byl přijat Poslaneckou sněmovnou Parlamentu na počátku roku 2006 s tím, že nová právní úprava vstoupila v platnost 1. ledna 2007. **(15)**

## **1.2 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**

Hlavním posláním zákona je chránit práva a oprávněné zájmy lidí, kteří jsou oslabeni v jejich prosazování, a to z různých důvodů jako je věk, zdravotní postižení, nedostatečně podnětné sociální prostředí, krizová životní situace a mnoho dalších příčin. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vytváří právní rámec pro nesčetné množství vztahů mezi lidmi a institucemi v případech, kdy je nezbytné zabezpečit

podporu a pomoc lidem, kteří se ocitnou v nepříznivé sociální situaci. Zákon vymezuje vedle práv a povinností jednotlivců také práva a povinnosti obcí, krajů, státu a samozřejmě také poskytovatelů sociálních služeb. V zákoně je také upravena oblast týkající se podmínek výkonu sociální práce a to ve všech společenských systémech, kde sociální pracovníci působí.

Tento zákon upravuje systém sociální ochrany obyvatelstva (podmínky poskytování sociálních služeb; poskytování příspěvku na péči pro osoby v nepříznivých sociálních situacích; stanovuje předpoklady, které jsou potřebné pro výkon povolání sociálních pracovníků; registrace poskytovatelů sociálních služeb; inspekce poskytování sociálních služeb; mlčenlivost pracovníků v sociálních službách a jiné. **(20)**

### **1.2.1 Sociální služby**

Pod pojmem sociální služba se rozumí činnosti, kterými má být zajištěna pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci (např. pomoc při zvládnutí běžných činností při péči o vlastní osobu, dovoz obědů, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při prosazování práv a zájmů, a další služby).

Služby jsou realizovány prostřednictvím poskytovatelů sociálních služeb. Sociální služby poskytují právnické a fyzické osoby, obce, kraje a MPSV. Některé služby jsou poskytovány zdarma, některé za částečnou nebo plnou úhradu. Jsou-li, dle tohoto zákona, vypláceny státem finanční příspěvky na úhradu potřebné péče (na úhradu sociálních služeb), může být jejich využití kontrolováno a v případě zneužití k jiným účelům může být vyplácení příspěvků zrušeno. **(18)**

### **1.2.2 Zařízení sociálních služeb**

Zařízení sociálních služeb se rozdělují na pobytové, ambulantní nebo terénní:  
- pobytové služby jsou spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb (např. v domovech důchodců, týdenních stacionářích apod.)

- ambulantní služby jsou takové, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena a nebo je dopravována do zařízení sociálních služeb - součástí těchto služeb není ubytování
- terénní služby se potřebným osobám poskytují v jejich přirozeném sociálním prostředí

### **1.2.3 Rozdělení sociálních služeb**

Sociální služby se dělí na služby sociální péče, služby sociální prevence a sociální poradenství. (20)

#### ***Služby sociální péče***

Služby sociální péče pomáhají osobám se "stabilizovaným zdravotním stavem" zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim zapojení do běžného života. V ostatních případech mají tyto služby potřebným osobám "zajistit důstojné životní prostředí a zacházení", tedy srozumitelně řečeno - pomáhat těmto lidem překonávat každodenní životní problémy a zajistit, aby měli možnost žít důstojný život.

*Mezi služby sociální péče patří:*

- osobní asistence
- pečovatelská služba
- tísňová péče
- průvodcovské a předčitatelské služby
- podpora samostatného bydlení
- odlehčovací služby
- centra denních služeb
- denní stacionáře
- týdenní stacionáře
- domovy pro osoby se zdravotním postižením
- domovy pro seniory
- domovy se zvláštním režimem
- chráněné bydlení
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče

### ***Služby sociální prevence***

Cílem služeb sociální prevence je pomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Služby sociální prevence pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy izolací od společnosti z důvodů:

- krizové sociální situace, životních návyků, způsobu života - který vede ke konfliktu se společností
- sociálně znevýhodňujícího prostředí a ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby

*Služby sociální prevence jsou:*

- raná péče
- telefonická krizová pomoc
- tlumočnické služby
- azylové domy
- domy na půli cesty
- kontaktní centra
- krizová pomoc
- nízkoprahová denní centra
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- noclehárny
- služby následné péče
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
- sociálně terapeutické dílny
- terapeutické komunity
- terénní programy
- sociální rehabilitace **(13)**

## ***Sociální poradenství***

Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb. Odborné sociální poradenství se zaměřuje na potřeby jednotlivých sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, v poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a zahrnuje též sociální práci s osobami se specifickými potřebami.

*Základní sociální poradenství zahrnuje poskytnutí informací:*

- směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby
- o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče
- o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě
- o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu

*Odborné sociální poradenství zahrnuje:*

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb
- 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 2 z těchto oblastí
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím **(20)**

### **1.2.4 Úhrada za sociální služby**

Pojmem úhrada nákladů za sociální služby se rozumí platba uživatele sociální služby poskytovateli za činnosti v rozsahu uvedeném ve smlouvě o poskytování sociální služby. Zákon současně uvádí řadu druhů služeb, které jsou poskytovány bez úhrady.



### ***Sociální služby poskytované zdarma***

- sociální poradenství
- raná péče
- telefonická krizová pomoc
- tlumočnické služby
- krizová pomoc
- služby následné péče
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
- terénní programy
- sociální rehabilitace
- sociální služby v kontaktních centrech a nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež
- služby sociálně terapeutických dílen (možnost úhrady stravování)

### ***Sociální služby poskytované za úhradu***

Ostatní, výše neuvedené služby jsou podle tohoto zákona poskytovány za částečnou nebo plnou úhradu, maximální ceny služeb jsou regulované, tzn., že jejich nejvyšší cena požadovaná ze strany poskytovatele je omezena prováděcí vyhláškou k zákonu. **(10)**

#### **1.2.5 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb**

Sociální služby poskytují právnické a fyzické osoby, obce, kraje a MPSV. Poskytovatelé musí ke své činnosti získat oprávnění k poskytování sociálních služeb. Všichni poskytovatelé si jsou rovni, v rozdělování finančních prostředků by měla rozhodovat pouze kvalita a potřeba služby, ne skutečnost, zda zařízení zřizuje ministerstvo, obec nebo občanské sdružení. **(12)**

#### ***Registrace poskytovatelů sociálních služeb***

Registrační povinnost pro poskytovatele sociálních služeb je jednou ze zásadních změn, které nový zákon č.108/2006 Sb., přinesl. Zavedení registru

poskytovatelů sociálních služeb je základním předpokladem k získání přehledu o rozsahu a charakteru sítě sociálních služeb. Pro poskytovatele je zařazení do registru podmínkou k poskytování sociálních služeb a jedním z předpokladů pro čerpání finančních prostředků z veřejných rozpočtů.

Sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, není-li v § 83 a 84 zákona o sociálních službách stanoveno jinak; toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci.

Toto oprávnění vydává krajský úřad, který provádí i registraci poskytovatelů. Pro získání oprávnění je nutné podat písemnou žádost a doložit bezúhonnost a odbornou způsobilost poskytovatele.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen před zahájením činnosti uzavřít pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb.

Úřad může registraci zrušit, pokud přestane poskytovatel splňovat stanovené podmínky nebo pokud dostane správní pokutu za porušení povinností poskytovatele služeb. Registr poskytovatelů sociálních služeb je veřejně přístupný, prostřednictvím portálu MPSV. **(15)**

### ***Povinnosti poskytovatele sociálních služeb***

- zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech a způsobu poskytování sociálních služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby
- zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby
- plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby nebo za účasti jejich zákonných zástupců
- vést evidenci žadatelů o sociální služby **(14)**

### ***Smlouva o poskytování sociálních služeb***

Mezi uživatelem služeb a poskytovatelem musí být uzavřena písemná smlouva o poskytování sociálních služeb, s výjimkou poradenství, na které se smlouva neuzavírá.

*Smlouva musí obsahovat:*

- označení smluvních stran a jejich identifikační údaje
- druh sociální služby
- místo a čas poskytování sociální služby
- výši úhrady za sociální službu a způsob jejího placení
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- dobu platnosti smlouvy

*Poskytovatel může odmítnout uzavření smlouvy v případech, že:*

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá
- z důvodu nedostatečné kapacity
- zdravotní stav osoby, požadující pobytovou službu, to vylučuje **(11)**

### ***Inspekce kvality sociálních služeb***

Inspekci kvality poskytování sociálních služeb se rozumí systematické ověřování a hodnocení postupů a metod užívaných při poskytování sociálních služeb. Postupy, metody a jejich výsledky jsou při inspekci srovnávány se standardy kvality sociálních služeb jako obecně uznávanými postupy a metodami při poskytování sociálních služeb možnostem.

Inspekci provádějí právnické osoby a fyzické osoby na základě akreditace udělené ministerstvem. Splní-li poskytovatel stanovené podmínky, dostane osvědčení o kvalitě poskytování sociálních služeb. Výsledek se запиše do registru poskytovatelů služeb. **(5)**

### ***Kvalifikační předpoklady pro práci v sociálních službách***

V sociálních službách vykonávají odbornou činnost sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci. Kvalita sociálních služeb a efektivita sociální práce je založena především na odbornosti pracovníků. Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je způsobilost k právním úkonům, odborná způsobilost, bezúhonnost a zdravotní způsobilost. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách musí splňovat kvalifikační předpoklady a celoživotně se musí vzdělávat. Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce. Sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. **(11)**

#### **1.2.6 Příspěvek na péči**

Příspěvek na péči dostane od státu člověk, který je kvůli dlouhodobě nepříznivému zdravotnímu stavu závislý na pomoci jiné osoby. Příspěvek mu poslouží k jejímu zajištění. Příspěvek lze použít pouze na ty výdaje, které souvisejí se zabezpečením pomoci a podpory osobě, která je závislá na péči jiné osoby. Může být tedy „spotřebován“ jako úhrada za péči, kterou zajišťuje poskytovatel sociální služby a samozřejmě také na výdaje, které vzniknou pečující osobě, tj. rodinnému příslušníkovi či jiné osobě, která není poskytovatelem sociální služby. Dá se také předpokládat, že oba výše uvedené způsoby bude příjemce kombinovat dle vlastní potřeby a dle individuálně zvoleného způsobu zajištění péče. **(19)**

#### ***Nárok na příspěvek na péči***

Nárok na příspěvek na péči má každý, kdo je v nepříznivé sociální situaci. Tento nárok se netýká hmotné nouze - tj. nedostatku peněz. Nepříznivá sociální situace znamená, že člověk potřebuje fyzickou pomoc nebo dohled druhé osoby nebo sociální službu k tomu, aby mohl žít "normálním, běžným" způsobem. Poskytovaná péče tedy pomáhá potřebnému člověku zajistit, aby mohl žít co nejvíce soběstačný a důstojný život. Dítě do jednoho roku na příspěvek na péči nárok nemá, ačkoliv výše uvedenou

pomoc také potřebuje. O příspěvku na péči rozhoduje obecní úřad obce s rozšířenou působností.

Žádost o "příspěvek na péči" je možné podat na místně příslušném obecním úřadu. Řízení o příspěvku by nemělo trvat déle než 90 dní, pro výplatu je rozhodný den podání žádosti, po jeho schválení bude vyplacen zpětně od data podání žádosti. **(18)**

### ***Posouzení nároku na příspěvek na péči***

- řízení o přiznání příspěvku na péči se zahajuje na základě písemné žádosti žadatele
- zařazení do konkrétního stupně "závislosti" je přímo úměrné závažnosti nepříznivé sociální situace
- při posuzování nároku se bere v úvahu nepříznivý zdravotní stav žadatele
- na základě vyjádření praktického lékaře, odborných lékařů, případně funkčního vyšetření, zdravotní stav zhodnotí posudkový lékař úřadu práce v místě bydliště žadatele
- dále obecní úřad obce s rozšířenou působností provádí sociální šetření, při němž sociální pracovník v domácím prostředí zkoumá, jak je žadatel soběstačný a schopný samostatného života
- potřeba pomoci, tedy stupeň závislosti, vychází z činností běžného každodenního života, při nichž potřebuje žadatel o příspěvek pomoc nebo dohled

Činnosti (úkony), které se posuzují, jsou uvedeny níže a podrobněji potom v samostatné vyhlášce k zákonu 108/2006 Sb., Ve vyhlášce jsou uvedeny postupy, které musí posuzovatelé dodržovat.

Při posuzování péče o vlastní osobu pro účely stanovení stupně závislosti a výše příspěvku se hodnotí schopnost zvládat tyto úkony, činnosti:

- a) příprava stravy
- b) podávání, porcování stravy
- c) přijímání stravy, dodržování pitného režimu
- d) mytí těla
- e) koupání nebo sprchování

- f) péče o ústa, vlasy, nehty, holení
- g) výkon fyziologické potřeby včetně hygieny
- h) vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh
- i) sezení, schopnost vydržet v poloze v sedě
- j) stání, schopnost vydržet stát
- k) přemísťování předmětů denní potřeby
- l) chůze po rovině
- m) chůze po schodech nahoru a dolů
- n) výběr oblečení, rozpoznání jeho správného vrstvení
- o) oblékání, svlékání, obouvání, zouvání
- p) orientace v přirozeném prostředí
- q) provedení si jednoduchého ošetření
- r) dodržování léčebného režimu

Při posuzování soběstačnosti pro účely stanovení stupně závislosti a výše příspěvku se hodnotí schopnost zvládat tyto úkony:

- a) komunikace slovní, písemná, neverbální
- b) orientace vůči jiným fyzickým osobám, v čase a mimo přirozené prostředí
- c) nakládání s penězi nebo jinými cennostmi
- d) obstarávání osobních záležitostí
- e) uspořádání času, plánování života
- f) zapojení se do sociálních aktivit odpovídajících věku
- g) obstarávání si potravin a běžných předmětů (nakupování)
- h) vaření, ohřívání jednoduchého jídla
- i) mytí nádobí
- j) běžný úklid v domácnosti
- k) péče o prádlo
- l) přepírání drobného prádla
- m) péče o lůžko
- n) obsluha běžných domácích spotřebičů

- o) manipulace s kohouty a vypínači
- p) manipulace se zámky, otevírání, zavírání oken a dveří
- q) udržování pořádku v domácnosti, nakládání s odpady
- r) další jednoduché úkony spojené s chodem a udržováním domácnosti

Pokud je žadatel o příspěvek schopen zvládnout některý z výše uvedených úkonů jen částečně, považuje se takový úkon pro tohoto žadatele za nezvládnutelný.

*Počet úkonů, které žadatel nezvládne, určuje zařazení do stupně závislosti:*

- I. – lehká závislost – více než 12 úkonů, u osoby do 18 let věku více než 5 úkonů
- II.- středně těžká záv. – více než 18 úkonů, u osoby do 18 let věku více než 10 úkonů
- III. - těžká závislost – více než 24 úkonů, u osoby do 18 let věku více než 15 úkonů
- IV.– úplná závislost - více než 30 úkonů, u osoby do 18 let věku více než 20 úkonů **(18)**

### ***Žádost o příspěvek na péči***

Žádost se podává na formuláři Ministerstva práce a sociálních věcí na obecním úřadu obce s rozšířenou působností.

*Na žádosti musí být zejména uvedeno:*

- a) sdělení, že se jedná o žádost o příspěvek na péči
- b) jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu žadatele, případně i adresu pro doručování
- c) místně příslušný obecní úřad obce s rozšířenou působností.

*Žádost musí dále obsahovat:*

- d) označení toho, kdo žadateli poskytuje nebo bude poskytovat péči, pokud je tato skutečnost známa při podání žádosti (tuto skutečnost lze oznámit i dodatečně, oznámení je povinné)

e) určení, jakým způsobem má být příspěvek vyplácen (komu, kam, v hotovosti, na účet, rodič, opatrovník, zákonný zástupce, apod.). **(21)**

### *Výše příspěvku na péči*

#### **Osoby starší 18 let:**

I. lehká závislost	2000 Kč
II. středně těžká závislost	4000 Kč
III. těžká závislost	8000 Kč
IV. úplná závislost	12000 Kč od 1.8 2009

#### **Osoby mladší 18 let**

I. lehká závislost	3000 Kč
II. středně těžká závislost	5000 Kč
III. těžká závislost	9000 Kč
IV. úplná závislost	12000 Kč od 1.8 2009

Od 1.srpna 2009 dochází na základě novelizace tohoto zákona ke zvýšení příspěvku na péči na 12 tisíc korun měsíčně pro osoby, které mají přiznaný IV. stupeň závislosti. Dále dochází od 1. srpna ke zmírnění podmínek pro vznik nároku na příspěvek na péči pro děti do 18 let tak, aby na něj dosáhly především děti chronicky nemocné (např. diabetes, fenylketonurie, celiakie, nádorová onemocnění apod.), a to tak, že se snižuje se počet úkonů, které zakládají nárok na přiznání příspěvku na péči u dětí do 18 let. **(23)**



## **1. 3 Centrum ARPIDA, o.s.**

### **1.3.1 Vznik centra ARPIDA, o.s.**

Název ARPIDA je odvozen z počátečních písmen následujících slov: Akce, Rehabilitace, Pomoc, Integrace, Agapé (jako projev křesťanské lásky vycházející z ochoty nezištně pomoci bližnímu).

Centrum ARPIDA, o.s. je odborným střediskem Arpidy, společnosti pro rehabilitaci dětí a mládeže se zdravotním postižením, a vzniklo za účelem poskytování denní odborné péče dětem s tělesným a kombinovaným postižením. Společnost ARPIDA je občanským sdružením, které bylo založeno podle zákona č. 83/1990Sb. O sdružování občanů. Centrum ARPIDA má vlastní právní subjektivitu.

Areál centra byl vybudován bez finanční účasti státu v letech 1990-1993 nákladem zhruba 66 miliónů Kč, a to díky úsilí skupiny nadšených lidí koordinovaných Miloslavem Cibochem. Finanční prostředky byly získány z výtěžku úspěšné loterie „Vyhrává humanita“, kterou vyhlásilo tehdejší Občanské fórum.

Projekt stavby zpracoval známý pražský architekt Vlado Milunič ve spolupráci s architektem Janem Línkem. Stavební dispozice vychází z idey kláštera s kvadraturou (křížovou chodbou) a atriem (rajským dvorem) uprostřed. Na chodbu kolem atria navazují v přízemí další prostory – vstupní hala, třídy, učebny, odborné pracovny, terapeutické prostory, společenské prostory, tělocvična, rehabilitační bazén, jídelna, kuchyně, sklady, údržbářské dílny, atp. v 1. patře jsou garsonky s kompletním vybavením pro čtrnáctidenní terapeutické rehabilitační pobyty dětí s postižením a jejich rodiče, společenské prostory, terapeutické pracovny a další třídy. Na stavební komplex sdružený kolem atria navazují tři křídla. Dvě z nich, mezi nimiž je hlavní chod do centra, symbolizují otevřenou náruč. V levém křídle je umístěna speciální mateřská škola a v patře je služební byt. Ve druhém křídle se nachází pracovna odborných lékařů, další odborné pracovny a ředitelství centra. V patře je opět služební byt. Třetí křídlo slouží jako technické zázemí. Jsou zde umístěny dílny, v patře prádelna, sušárna, ekonomické oddělení a služební garsonky.

Centrum je vybudováno na okraji Českých Budějovic na přirozené spojnici mezi největšími satelitními sídlišti města, kterými jsou sídliště Máj a Vltava. Za centrem se rozkládá chráněné území jihočeských rybníků. Ty na sebe postupně navazují až k městu Hluboká nad Vltavou. Centrum má velmi dobrou dopravní dostupnost prostřednictvím městské hromadné dopravy.

Odbornou činnost začalo toto zařízení postupně rozvíjet již koncem roku 1993 a zejména pak od roku 1994. (6)

### **1.3.2 Základní cíle, principy a koncepce činnosti**

V činnosti centra jsou respektovány základní principy křesťanské etiky, avšak jedná se o zařízení nenáboženské. Principy křesťanské etiky jsou respektovány právě v mezilidských vztazích (viz. výše agapé). V zásadě se jedná o upřímnou snahu po naplnění tzv. horizontálního rozměru víry, tedy nezištné lásky mezi lidmi a o ochotu účinným způsobem pomoci.

Dále je kladen důraz na vysokou odbornost, která však nepostrádá lidský rozměr poskytované péče. Jedná se o zásadu vycházející z humanistické psychologie C. R. Rogerse, preferující vztah člověka k člověku před vztahem terapeuta (odborníka) k pacientovi (ke klientovi).

V odborné činnosti je kladen důraz na týmovou práci při maximální osobní odpovědnosti. Komplexní péče v duchu uceleného systému rehabilitace vyžaduje týmový styl práce, kde je však jasně vymezena i osobní odpovědnost každého pracovníka za jeho oblast činnosti. Jinými slovy, i když jsou všichni odborní pracovníci členy multidisciplinárního týmu, nejsou pracovníky anonymními a nemohou se tedy ani za tým při své osobní odpovědnosti skrývat.

Velmi důležitá je účinná spolupráce s rodinami dětí s postižením, která prostupuje všemi oblastmi činnosti centra, a do té míry, že se rodiče stávají členy pracovního týmu. Odborná péče není v centru zaměřena jen na dítě s postižením, ale na rodinu jako celek (tedy na rodiče, sourozence dětí s postižením a na další členy rodiny).

Vzhledem k tomu, že odborný tým tvoří lékaři, fyzioterapeuti, ergoterapeuti, psychologové, speciální pedagogové, sociální pracovníci a další odborníci, má odborná činnost mezioborový (interdisciplinární) charakter.

V neposlední řadě je plně respektována přirozená a nenásilná integrace a to i jako osobní přesvědčení každého pracovníka (tedy v duchu inkluze). Nejedná se tedy jen o vyrovnávání příležitostí pro děti a mládež s tělesným postižením, ale také o funkční začlenění těchto dětí do jejich přirozeného prostředí (např. do kmenových škol). Dále je hojně uplatňována i tzv. obrácená integrace, kdy do dětského centra docházejí (především do zájmových útvarů) také zdravé děti.

Pro základní koncepci činnosti centra je charakteristické účelné propojení péče v oblasti sociální, zdravotní a výchovně vzdělávací a to v rámci jednoho zařízení (takříkajíc pod jednou střechou) a takovým způsobem, že je řídicí činnost realizována jen jedním vedením na všech úsecích práce.

V rámci odborné práce centra je realizována činnost detekční (depistáž), diagnostická, terapeutická, rehabilitační, realitní (odlehčovací služby), výchovně vzdělávací (edukační), zájmová, poradenství, posudková, metodická a preventivní, včetně tzv. rané péče (včasné intervence). **(6)**

### **1.3.3 Ucelený systém rehabilitace**

Jedná se o současné pojetí rehabilitace, která již není chápána natolik striktně a stavovsky, tedy jako výhradně zdravotnická aktivita ve smyslu fyzioterapie, ale jako interdisciplinární obor, který zahrnuje péči nejen zdravotnickou, ale také sociálně právní a pedagogicko - psychologickou. **(6)**

Podle jednotlivých institucí a použitých prostředků rozlišujeme čtyři hlavní složky ucelené rehabilitace: léčebnou, pracovní, sociální a pedagogickou. Jejím smyslem a cílem je pokud možno co nejúplnější začlenění lidí se zdravotním postižením do aktivního života majícího očekávanou kvalitu. **(7)**

### **1.3.4 Léčebná rehabilitace**

Odborný tým Nestátního zdravotnického zařízení při centru ARPIDA, o.s. tvoří čtyři odborní lékaři (dětský neurolog, rehabilitační lékař, pediatr a ortoped), dále devět fyzioterapeutů, tři ergoterapeuti, dětská sestra, tři kliničtí logopedi a dva dětské psychologové, jejichž činnost se ovšem výrazně prolíná s odbornou činností SPC při centru ARPIDA, o.s. Těžiště práce NZZ při centru ARPIDA, o.s. spočívá v realizaci léčebných prostředků ucelené rehabilitace, tedy zejména LTV, kde je kladen důraz zejména na metodu reflexní lokomoce prof. Vojty a na ergoterapii včetně ergodiagnostiky. Dále je realizována vodoléčba, k dispozici je rehabilitační bazén, magnetoterapie, elektroterapie, termoterapie a akupunktura. Velmi efektní jsou čtrnáctidenní rehabilitační pobyty dětí s rodiči. Vzhledem k věku klientů má tato péče často charakter rané péče. Již tradiční je činnost na úseku hipoterapie, ale i canisterapie. Významných úspěchů dosahuje ateliér arteterapie a kroužek muzikoterapie. Obě posledně zmíněné terapeutické metody mají samozřejmě značný přesah do oblasti pedagogicko- psychologické péče. (6)

### **1.3.5 Pedagogická rehabilitace**

Výchovu a vzdělávání dětí a žáků s tělesným (motorickým) a kombinovaným postižením zajišťuje Mateřská škola, Základní škola a Praktická škola při centru ARPIDA, o.p.s. (22)

#### ***Mateřská škola pro tělesně postižené***

- je určena pro děti s tělesným (motorickým) a kombinovaným postižením zpravidla od tří let věku
- dle rejstříku škol má kapacitu 24 dětí, většinou je s dětmi pracováno ve dvou třídách
- v každé třídě pracují dvě učitelky
- dětem je věnována komplexní péče v duchu uceleného systému rehabilitace – vedle prostředků pedagogických je zajištěna realizace prostředků sociálních (např. osobní asistence) a léčebných (zejména LTV, ergoterapie, hydroterapie, atp.)

### ***Základní škola pro tělesně postižené***

- je určena pro žáky s tělesným (motorickým) postižením
- dle rejstříku škol má kapacitu 12 žáků
- ve třídách je malý počet žáků, s nimiž pracuje více pedagogických pracovníků (zpravidla učitel – speciální pedagog a asistent pedagoga). K dispozici jsou též osobní asistenti
- na základě povolení MŠMT ČR má škola celkem 10 ročníků – 1. až 9. ročník, přičemž první ročník je rozdělen do dvou let
- v souladu se školskou legislativou je pracováno dle ŠVP (školní vzdělávací program)
- škola má zpravidla jen první stupeň (první až pátý postupný ročník). Koncepce základní školy je taková, že se snaží všechny žáky tohoto vzdělávacího programu integrovat v běžných (kmenových) školách v místě jejich bydliště. V těch případech, kde není integrace z objektivních důvodů možná, plní žák povinnou školní docházku i nadále v centru ARPIDA dle IVP
- žákům je věnována komplexní péče v duchu uceleného systému rehabilitace – vedle prostředků pedagogických je zajištěna realizace prostředků sociálních

### ***Základní škola praktická pro tělesně postižené***

- je určena pro žáky s tělesným (motorickým) a kombinovaným postižením
- dle rejstříku škol má kapacitu 40 žáků
- ve třídách je malý počet žáků, s nimiž pracuje více pedagogických pracovníků (zpravidla učitel – speciální pedagog a asistent pedagoga). K dispozici jsou též osobní asistenti.
- na základě povolení MŠMT ČR má škola celkem 10 ročníků - 1. až 9. ročník, přičemž první ročník je rozdělen do dvou let
- v souladu se školskou legislativou je pracováno dle ŠVP (školní vzdělávací program)
- škola má první (první až pátý postupný ročník) i druhý (šestý až devátý ročník) stupeň
- žákům je věnována komplexní péče v duchu uceleného systému rehabilitace – vedle prostředků pedagogických je zajištěna realizace prostředků sociálních (např. osobní asistence) a léčebných (zejména LTV, ergoterapie, hydroterapie, atp.)

### ***Základní škola speciální pro tělesně postižené včetně rehabilitačního vzdělávacího programu***

- je určena pro žáky s tělesným (motorickým) a kombinovaným postižením
- rehabilitační vzdělávací program je určen pro žáky s těžkým kombinovaným postižením, s mentálními dispozicemi v rámci pásma těžké mentální retardace
- dle rejstříku škol má kapacitu 40 žáků
- ve třídách je malý počet žáků, s nimiž pracuje více pedagogických pracovníků (zpravidla učitel – speciální pedagog a asistent pedagoga). K dispozici jsou též osobní asistenti.
- škola má v souladu se školskou legislativou deset ročníků
- žákům je věnována komplexní péče v duchu uceleného systému rehabilitace – vedle prostředků pedagogických je zajištěna realizace prostředků sociálních (např. osobní asistence) a léčebných (zejména LTV, ergoterapie, hydroterapie, atp.)

### ***Praktická škola dvouletá***

- je určena pro žáky s tělesným (motorickým) a kombinovaným postižením, kteří absolvovali základní vzdělání v základní škole praktické, popřípadě v základní škole speciální při centru ARPIDA, o.s.
- dle rejstříku škol má praktická škola dvouletá kapacitu 12 žáků (6 v každém ročníku)
- ve třídách je malý počet žáků, s nimiž pracuje více pedagogických pracovníků (zpravidla učitel – speciální pedagog a asistent pedagoga). K dispozici jsou též osobní asistenti, resp. sociální pracovník
- činnost praktické školy dvouleté je účelně propojena s chráněným modelovým bydlením při centru ARPIDA, o.s. a s ergodiagnostikou
- žákům je věnována individuální komplexní péče v duchu uceleného systému rehabilitace – vedle prostředků pedagogických je zajištěna realizace prostředků sociálních (např. osobní asistence) a léčebných (zejména LTV, ergoterapie, péče klinického logopeda, hydroterapie, atp.)

### ***Speciálně pedagogické centrum pro tělesně postižené***

- poradenské zařízení je určeno pro děti a žáky s tělesným (motorickým) a kombinovaným postižením z jihočeského kraje
- pro tyto klienty zajišťuje zejména depistáž, diagnostickou, terapeutickou, metodickou, integrační a rehabilitační činnost
- realizuje též specifické formy terapie, jako je arteterapie, muzikoterapie, dramaterapie a účastní se i animoterapie
- odborný tým tvoří dětské psychologové, speciální pedagogové, arteterapeut, muzikoterapeut a sociální pracovník
- tento odborný tým úzce spolupracuje s pracovníky Nestátního zdravotnického zařízení při centru ARPIDA, kde jsou k dispozici dětský neurolog, rehabilitační lékař, pediatr, ortoped, fyzioterapeuti, ergoterapeuti, kliničtí logopedi a další odborníci

### ***Školní družina***

- je určena pro žáky škol při centru ARPIDA, o.s., kteří splňují podmínky pro přijetí do školní družiny
- dle rejstříku škol a školských zařízení má školní družina kapacitu 45 žáků
- činnost školní družiny je integrální součástí uceleného systému rehabilitace

### ***Středisko pro volný čas dětí a mládeže***

- zajišťuje činnost zájmových útvarů pracujících v centru ARPIDA, o.s. v průběhu školního roku
- zajišťuje jednorázové zájmové akce v průběhu roku určené zejména pro klienty centra ARPIDA, o.s. (např. Mikulášská besídka, vánoční tradice, dětský karneval, velikonoční tradice, den dětí, atp.)
- zajišťuje prázdninové tábory pro klienty centra ARPIDA, o.s. – letní tábor pro děti s tělesným a kombinovaným postižením, psychorehabilitační tábor pro děti se zdravotním postižením a jejich rodiče (2)

### **1.3.6 Sociální rehabilitace**

Sociální rehabilitace v centru ARPIDA, o.s. je realizována především prostřednictvím těchto sociálních služeb: denní stacionář, osobní asistence, sociálně terapeutické dílny, raná péče, sociální rehabilitace a sociální poradenství. Více v kapitole 1.4 Sociální služby v centru ARPIDA, o.s.

### **1.3.7 Pracovní rehabilitace**

Pracovní rehabilitace v sobě zahrnuje soustavnou péči věnovanou lidem se zdravotním postižením a to tak, aby se mohli co nejlépe uplatnit na trhu práce. Předpokladem toho je obnovení pracovního potenciálu u lidí, kteří mají v důsledku zdravotního postižení změněnou pracovní schopnost anebo jsou dokonce práce neschopni. Naléhavost pracovní integrace je také dána tím, že práce patří mezi primární potřeby člověka.

#### ***Chráněná pracovní místa***

V centru ARPIDA, o.s. je vytvořeno 8 pracovních míst pro osoby se změněnou pracovní schopností a s těžším zdravotním postižením (ZTP), popřípadě ZTP/P. Většina jsou absolventi zvláštní či pomocné školy, kteří žijí ve společné domácnosti s rodiči a pobírají částečný nebo plný invalidní důchod.

Možnost pracovního uplatnění je nabízena těm jedincům, kteří by jinak zůstávali doma a postižení některých by dokonce vyžadovalo i celodenní přítomnost jednoho z rodičů.

Chráněná pracovní místa byla vytvořena od počátku odborné činnosti v českobudějovickém dětském centru, tedy od roku 1993/94. Mladí lidé, kteří na tato místa nastoupili, zde ve většině pracují dodnes.

Některá místa byla vytvořena ve spolupráci s Úřadem práce v Českých Budějovicích. Poptávka po této nabídce ze strany rodičů je velká a dětské centrum ji není schopno z provozních důvodů pokrýt. Stávající počet chráněných pracovních míst je pro tuto chvíli maximum, které může centrum ARPIDA, o.s. z důvodu své kapacity nabídnout. (6)



## 1.4 Sociální služby v centru ARPIDA, o.s.

### 1.4.1 Postup při přijímání

Při přijímání nového uživatele sociálních služeb probíhá vstupní rozhovor u sociální pracovnice se samotným klientem, popřípadě jeho zákonným zástupcem. Klient i zákonný zástupce jsou seznámeni se službami centra ARPIDA, o.s. a podmínkami za kterých je mohou využívat.

*Zájemci o službu jsou poskytnuty zejména tyto důležité informace:*

- rozsah poskytovaných služeb
- časové omezení služby
- výše úhrady za poskytnuté služby a možnosti slevy
- o obsahu uzavírané smlouvy
- možnosti, za kterých lze smlouvu ukončit
- možnosti postupu při vyřizování stížnosti
- ohledně kontaktního místa, kde může klient řešit jakékoliv připomínky a problémy
- propagační materiál se základními informacemi pro zájemce o poskytování sociální služby v centru ARPIDA, o.s.

Při uzavírání smlouvy jsou chráněny osobní údaje uživatele dle zákona č. 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů. Veškeré sociální služby jsou zajišťovány dle dohodnutého rozsahu na základě uzavřené smlouvy s uživatelem popřípadě jeho zákonným zástupcem. S každým uživatelem sociální služby je sestaven individuální plán, kde je přesně sepsáno jaké sociální služby bude uživatel odebírat a za jakou úhradu. Maximální platba za sociální služby v centru ARPIDA, o.s. v případě žádosti o slevu je 30 % z přiznaného příspěvku na péči, respektive 40% u sociální služby denní stacionář. **(2)**

### **1.4.2 Základní principy při poskytování sociálních služeb**

Centrum ARPIDA o.s. při poskytování sociálních služeb vždy dodržuje tyto zásady:

- respektování potřeb a lidské důstojnosti uživatelů vycházející ze základních principů křesťanské etiky (láska k bližnímu vycházející z ochoty a nezištné pomoci, odpovědnosti, vzájemné solidarity a sounáležitosti)
- otevřenost, lidský rozměr poskytované péče (preferovat vztah „člověk-člověk“ před vztahem „odborník-uživatel“)
- individuální přístup
- přirozená a nenásilná integrace do společnosti (ve smyslu inkluze)
- partnerství a spolupráce s uživateli a jejich rodiči (rodinami)
- podpora ostatních členů rodiny
- týmová spolupráce (práce v rámci multidisciplinárního týmu)
- vysoká odbornost pracovníků
- osobní odpovědnost pracovníků (2)

### **1.4.3. Denní stacionář**

#### ***Poslání***

Posláním denního stacionáře je podpora rodiny v péči o děti, mládež a dospělé osoby se zdravotním postižením a účinná pomoc v rozvíjení jejich schopností a dovedností. Služba tak umožňuje uživatelům dosáhnout důstojného a plnoprávného života bez přerušení kontaktu s jejich přirozeným sociálním prostředím (rodinou).

#### ***Cílová skupina***

Poskytované služby jsou určeny těmto skupinám klientů:

1. Děti a mládež ve věku od 3 do 26 let s těžkým kombinovaným postižením (kombinace tělesného, resp. motorického a mentálního postižení) s mentálními dispozicemi odpovídajícími pásmu hluboké mentální retardace.
2. Děti a mládež od 6 do 18 let navštěvující základní školu při centru ARPIDA, o.s.

3. Osoby s těžkým tělesným nebo kombinovaným postižením (kombinace tělesného, resp. motorického a mentálního postižení) od 18 let věku, kteří absolvovali základní školu nebo praktickou školu dvouletou při centru ARPIDA, o.s.

Služby nejsou poskytovány klientům s psychiatrickým postižením s agresivními projevy, kteří ohrožují sebe nebo své okolí a jejichž zdravotní stav vyžaduje stálý lékařský dohled.

### ***Popis služby***

Služba má dvě podoby (formy). Jednak je určena pro uživatele s tělesným, resp. kombinovaným, postižením s hlubokou mentální retardací. Dále mohou využívat tuto službu také žáci škol při centru ARPIDA, popřípadě absolventi těchto škol. Služba je poskytována ve speciálně zařízených a vybavených prostorách centra ARPIDA týmem odborníků, kteří účelně a efektivně propojují odbornou péči v oblasti sociální, zdravotní a výchovně vzdělávací.

### ***Cíle služby (cíle činností):***

- umožnit uživateli vést důstojný a plnoprávný život bez přerušování kontaktu s jeho přirozeným sociálním prostředím (rodinou)
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (u dětí ve školním věku v souladu s § 42 zákona č. 561/2004 Sb.)
- vytvářet společně s uživatelem a zákonným zástupcem individuální plán spolupráce, který vychází ze skutečných potřeb a zájmů uživatele
- zlepšení, resp. stabilizace a udržení zdravotního stavu, podpora uživatele při výběru vhodných kompenzačních pomůcek
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí a poskytování sociálně právního poradenství
- zajištění rovných příležitostí a podmínek pro osoby se zdravotním postižením
- zprostředkovat a rozvíjet kontakty se společenským prostředím ve prospěch uživatele, zprostředkovat uživateli kontakty v rámci malé sociální skupiny

- vytvořit příjemné prostředí blízké běžnému způsobu života, ve kterém se uživatelé budou cítit dobře a bezpečně
- podporovat a rozvíjet vzájemnou spolupráci mezi uživateli, rodiči uživatelů (zákonnými zástupci, rodinou) a zaměstnanci
- umožnit rodině uživatele vlastní seberealizaci a odpočinek (respitní efekt služby)
- pozitivně ovlivňovat veřejnost prezentací aktivit ve prospěch uživatelů
- pravidelné hodnocení naplňování cílů sociální služby v souladu s jejím posláním

***Základní činnosti poskytované dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 46 denní stacionář:***

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- c) poskytnutí stravy
- d) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- f) sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

#### **1.4.4 Osobní asistence**

***Poslání***

Posláním osobní asistence je efektivně podporovat a aktivizovat uživatele při zvládání úkonů péče o vlastní osobu a při zvyšování jeho soběstačnosti. Služba umožňuje uživateli rozvoj vlastních schopností a dovedností a dále nenásilné začleňování v jeho přirozeném sociálním prostředí.

***Cílová skupina***

Poskytovaná služba je určena pro děti, mládež a osoby s tělesným, mentálním nebo kombinovaným postižením ve věku 3 -26 let, navštěvující Mateřskou školu, Základní školu a Praktickou školu při centru ARPIDA, o.p.s..  
Služba není poskytována osobám, které nejsou zařazeny do této školy.

### ***Popis služby***

Služba je zajišťována týmem odborně vyškolených osobních asistentů, kteří poskytují uživatelům službu osobní asistence v souladu se zněním smlouvy (individuální plán odběru služby) uzavřené s uživatelem v časovém rozpětí od 7.00 do 16.00 hodin v průběhu pracovního týdne.

### ***Cíle služby***

- vést uživatele k samostatnému, soběstačnému a důstojnému životu v souladu s jeho sociálním postavením i žádoucím uspokojováním potřeby vlastní užitečnosti a uplatnění v životě. Umožnit uživateli vykonávat činnosti, které jsou přiměřené jeho potřebám a věku
- ve spolupráci s uživatelem vytvořit individuální plán spolupráce, který vychází z jeho skutečných potřeb, zájmů a osobních cílů
- podporovat výchovné, vzdělávací, aktivizační činnosti a sociálně-terapeutické činnosti
- zlepšení, resp. stabilizace a udržení zdravotního stavu. Podpora uživatele při výběru vhodných kompenzačních pomůcek
- podpora při vyhledávání a využívání veřejných zdrojů (institucí a organizací), v rozvíjení samostatnosti a nezávislosti na poskytovaných službách
- podporovat uživatele při uplatňování jeho práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- zajištění rovných příležitostí a podmínek pro osoby se zdravotním postižením
- zprostředkovat a rozvíjet kontakty se společenským prostředím ve prospěch uživatele
- vytvořit příjemné prostředí blízké běžnému způsobu života, ve kterém se uživatelé budou cítit dobře a bezpečně
- podporovat a rozvíjet vzájemnou spolupráci mezi uživateli, zákonnými zástupci uživatelů a zaměstnanci
- pozitivně ovlivňovat veřejnost prezentací aktivit ve prospěch uživatelů
- pravidelné hodnocení naplňování cílů sociální služby v souladu s jejím posláním

## ***Základní činnosti poskytované dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 39***

### ***osobní asistence:***

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- b) pomoc při osobní hygieně
- c) pomoc při zajištění stravy
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti
- e) výchovné, vzdělávací aktivizační činnosti
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

### **1.4.5 Sociálně terapeutické dílny**

#### ***Poslání***

Posláním je dlouhodobá a pravidelná podpora osob se zdravotním postižením, vytváření a zdokonalování pracovních návyků a dovedností vedoucí k jejich možnému pracovnímu uplatnění (začlenění) na chráněném nebo otevřeném trhu práce.

#### ***Cílová skupina***

Poskytovaná služba je určena pro osoby s tělesným, mentálním, resp. kombinovaným postižením ve věku od 19 let do dospělosti, které jsou poživateli plného nebo částečného invalidního důchodu a byl jim přiznán příspěvek na péči a jsou absolventy ZŠ praktické, ZŠ speciální nebo Praktické školy dvouleté při centru ARPIDA o.p.s. Služba není poskytována osobám s psychiatrickým postižením, s agresivními projevy, které ohrožují sebe nebo své okolí a jejichž zdravotní stav vyžaduje stálý lékařský dohled.

#### ***Popis činnosti***

Služba je poskytována v areálu centra ARPIDA, o.s. Uživatelé sociální služby mají k dispozici cvičná pracoviště v rámci provozu centra ARPIDA, o.s. (úprava a údržba areálu centra, úklidové práce, zahradnické práce, pomocné práce na

zdravotnickém a sociálním úseku), kde mají možnost za podpory sociálního pracovníka rozvíjet a uplatňovat své pracovní návyky a dovednosti.

### ***Cíle služby***

- podporovat uživatele při vytváření a rozvíjení představy o vhodném pracovním uplatnění (otevřený trh práce, chráněná dílna, volný čas) a posilovat jeho zájem o získání a udržení si pracovního místa
- dlouhodobě a pravidelně vytvářet a podporovat zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie ve smyslu dlouhodobé aktivizace uživatelů služby a při získávání zkušenosti s pracovní činností
- udržovat a posilovat sociální schopnosti a dovednosti uživatele s cílem dosažení jeho větší samostatnosti, nezávislosti, soběstačnosti a sociálního začlenění
- vytvářet ve spolupráci s uživateli individuální plán spolupráce, který vychází z jeho skutečných potřeb, zájmů a osobních cílů
- poskytnout informace a podporu v oblastech dalšího možného rozvoje osobnosti uživatele a ve využití dalších možných veřejných zdrojů a služeb
- dosažení samostatného a důstojného života uživatelů, který je v souladu s jejich sociálním postavením i s uspokojováním potřeby vlastní užitečnosti a uplatnění
- zprostředkovat a rozvíjet kontakty se společenským prostředím ve prospěch uživatele
- zajištění rovných příležitostí a podmínek u osob se zdravotním postižením v každodenním životě
- vytvořit příjemné prostředí blízké běžnému způsobu života, ve kterém se uživatelé budou cítit dobře a bezpečně
- pravidelné hodnocení naplňování cílů sociální služby v souladu s jejím posláním

### ***Základní činnosti poskytované dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 67 sociálně terapeutické dílny:***

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- c) nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění
- d) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností

#### **1.4.6 Raná péče**

##### ***Poslání***

Posláním rané péče je včasná, odborná ambulantní péče o děti s tělesným a kombinovaným postižením, jejichž vývoj může být ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu či nepříznivé sociální situace. Služba je zaměřena nejen na podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby, ale také na podporu rodiny jako celku.

##### ***Cílová skupina***

Poskytovaná služba je určena pro děti s tělesným, mentálním nebo kombinovaným postižením od narození do 7 let věku a pro jejich rodiny.

Služba není poskytována klientům s psychiatrickým postižením, s agresivními projevy, kteří ohrožují sebe nebo své okolí a jejichž zdravotní stav vyžaduje stálý lékařský dohled.

##### ***Popis služby***

Raná péče je v centru ARPIDA, o.s. poskytována v rámci čtrnáctidenních pobytů postižených dětí společně s rodiči. K ubytování slouží účelně zařízené garsoniéry v centru ARPIDA, o.s. Zajištěny jsou obědy, večeře a snídaně si rodina připravuje v k tomu určených a vybavených kuchyňkách. Služba může být poskytována i ostatním ambulantním klientům bez ubytování a stravy.

V průběhu pobytu pracuje systematicky s rodinou tým odborníků (odborní lékaři, fyzioterapeuti, ergoterapeuti, dětské psychologové, kliničtí logopedi, sociální pracovníci, speciální pedagogové). (2)



### ***Cíle služby***

- poskytnout uživatelům intenzivní péči v duchu uceleného systému rehabilitace (USR) a na vysoké odborné úrovni
- dosáhnout důstojného a plnoprávného života bez přerušení kontaktu s jejich přirozeným sociálním prostředím (rodinou)
- vytvořit prostor pro odborné zapojení členů rodiny do procesu ucelené péče
- kompenzovat imobilitu uživatele podporou při výběru kompenzačních pomůcek a jejich využíváním
- umožnit uživateli využívat zdravotně-léčebných služeb, které jsou poskytovány Nestátním zdravotnickým zařízením při centru ARPIDA, o.s.
- podporovat výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti a sociálně-terapeutické činnosti (využívání nabídky zájmové, kulturní, sportovní činnosti apod., kterou organizuje centrum nebo spolupracující subjekty)
- pravidelné hodnocení naplňování cílů sociální služby v souladu s jejím posláním

### ***Základní činnosti poskytované dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., §54 raná péče:***

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- c) sociálně terapeutické činnosti
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí

### **1.4.7 Sociální rehabilitace**

#### ***Poslání***

Posláním sociální rehabilitace je zvýšení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob s tělesným a kombinovaným postižením rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem běžných úkonů důležitých pro samostatný způsob života a dalších nezbytných činností.

### ***Cílová skupina***

Služba je určena pro mládež a osoby s tělesným, mentálním nebo kombinovaným postižením ve věku od 16 do 40 let, které navštěvují, popřípadě navštěvovaly, praktickou školu dvouletou při centru ARPIDA, o.p.s. a pro ostatní absolventy škol při centru ARPIDA, o.p.s. Služba není určena osobám, které nenavštěvují Mateřskou školu, Základní školu a Praktickou školu při centru ARPIDA, o.p.s.

### ***Popis služby***

Služba je realizovaná v samostatném objektu modelového bydlení, kde jsou k dispozici dva moderně vybavené bezbariérové byty. Uživatel služby ve spolupráci se sociálním pracovníkem se po dobu tříměsíčního pobytu připravuje k samostatnému způsobu života:

1. Návčíkem péče o domácnost (příprava pokrmů, úklid domácnosti, návčík nakupování, návčík obsluhy běžných zařízení a domácích spotřebičů).
2. Návčíkem samostatného pohybu (orientace ve vnitřním i venkovním prostoru, návčík schopnosti využívat dopravní prostředky, návčík schopností pro vyřizování osobních a úředních záležitostí)

### ***Cíle služby***

- dosáhnout samostatného a důstojného života uživatelů, který odpovídá jejich sociálnímu postavení a napomáhá též uspokojování potřeb vlastní užitečnosti a uplatnění
- aktivizovat alternativní způsoby využívající zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí uživatelů
- rozvíjet schopnosti klientů v oblasti kognitivní, senzomotorické, motorické a sociální
- vytvářet individuální plán rozvoje každého uživatele, který vychází z jeho skutečných potřeb, zájmů a osobních cílů
- podporovat uživatele při vyhledávání a využívání veřejných zdrojů (institucí a organizací), v rozvíjení samostatnosti a nezávislosti na poskytovaných službách

- podporovat uživatele při uplatňování jeho práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- zajištění rovných příležitostí a podmínek pro osoby se zdravotním postižením.
- zprostředkovat a rozvíjet kontakty se společenským prostředím ve prospěch uživatele.
- vytvořit příjemné prostředí blízké běžnému způsobu života, ve kterém se uživatelé budou cítit dobře a bezpečně
- podporovat a rozvíjet vzájemnou spolupráci mezi uživateli, zákonnými zástupci uživatelů a zaměstnanci
- pozitivně ovlivňovat veřejnost prezentací aktivit ve prospěch uživatelů
- pravidelné hodnocení naplňování cílů sociální služby v souladu s jejím posláním

***Základní činnosti poskytované dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., 67 sociálně terapeutické dílny:***

- a) nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, vedení k soběstačnosti a k dalším činnostem směřujícím k sociálnímu začleňování
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

#### **1.4.8 Sociální poradenství**

Sociální poradenství je velmi důležitou součástí systému ucelené rehabilitace v centru ARPIDA, o.s. Klientům pomáhá v otázkách týkajících se jejich práv a nároků, pomáhá s výběrem vhodné sociální služby v centru ARPIDA, o.s., poskytuje poradenství v oblasti kompenzačních pomůcek (včetně možnosti výpůjčky). Pokud klienti potřebují odborné sociální poradenství, tak jim centrum ARPIDA, o.s. zajistí potřebné informace a kontakt na organizaci, která ho poskytuje. Sociální poradenství v centru ARPIDA, o.s. je, dle zákona č.108/2006 Sb., poskytováno zdarma. **(16)**

## **2. CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY**

### **2.1 Cíl práce**

- 1) Zjistit, zda jsou klienti spokojeni s rozsahem nabízených sociálních služeb v centru ARPIDA, o.s.
- 2) Zjistit, jak klienti centra ARPIDA, o.s. hodnotí zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zejména příspěvek na péči.

### **2.2 Hypotézy**

- 1) Výdaje klientů centra ARPIDA, o.s. za sociální služby pokrývá v plné výši příspěvek na péči.
- 2) Klienti jsou spokojeni s kvalitou poskytovaných sociálních služeb v centru ARPIDA, o.s.
- 3) Klienti centra ARPIDA, o.s. využívají příspěvek na péči na úhradu sociálních služeb od jiných poskytovatelů.

### **3. METODIKA**

#### **3.1 Použitá metodika**

Jako základní metoda byl použit kvantitativní výzkum. Terénní sběr dat byl uskutečněn formou anonymního dotazníkového šetření. Dotazník je standardizovaný soubor otázek, jež jsou předem připraveny na určitém formuláři. Jde o relativně nejrozšířenější a nejpopulárnější techniku sociologického výzkumu.

Dotazník vytvořený k této bakalářské práci obsahoval 3 obecné otázky, které sloužily k získání základních informací o uživateli sociálních služeb, zbývajících 18 otázek se již týkalo vlastního výzkumu. Otázky byly formulovány tak, aby byly jednoduché a srozumitelné pro všechny oslovené respondenty.

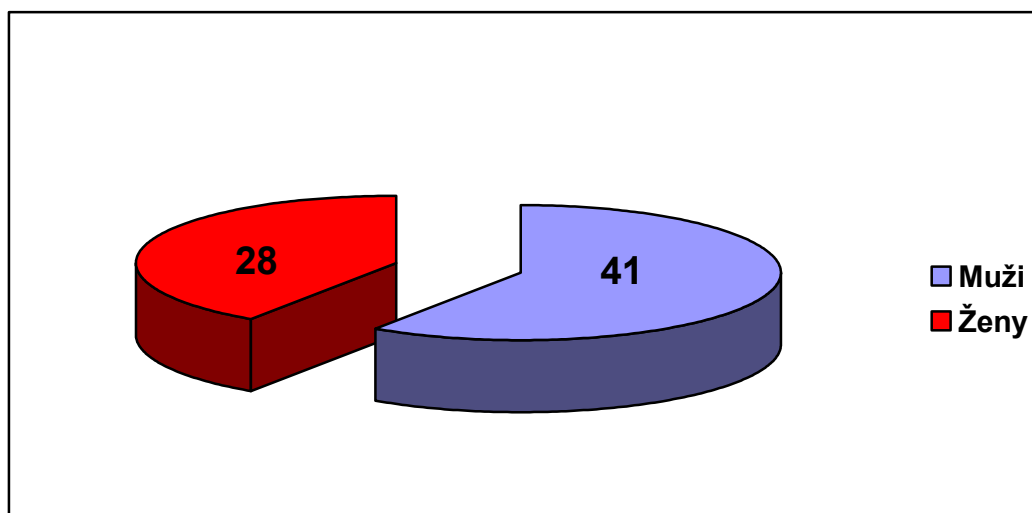
Dotazníkové šetření probíhalo ve 2. čtvrtletí roku 2009. Celkem bylo klientům centra ARPIDA, o.s. nebo jejich zákonným zástupcům rozdáno 85 dotazníků. Návratnost byla celkem 81 %, tj. 69 dotazníků.

#### **3.2 Charakteristika zkoumaného souboru**

Dotazník byl určen výhradně denním klientům centra ARPIDA o.s., ve věku 3 až 26 let, kteří navštěvují Mateřskou školu, Základní školu, Praktickou školu dvouletou nebo denní stacionář při centru ARPIDA, o.s. Za klienty mladší 18 let i za plnoleté klienty, zbavené způsobilosti k právním úkonům, vyplnili dotazník zákonní zástupci. Všichni denní klienti, kterým byl dotazník rozdán, využívají některou ze sociálních služeb, které centrum ARPIDA, o.s. poskytuje: osobní asistence, sociální rehabilitace, popřípadě denní stacionář.

#### 4. VÝSLEDKY

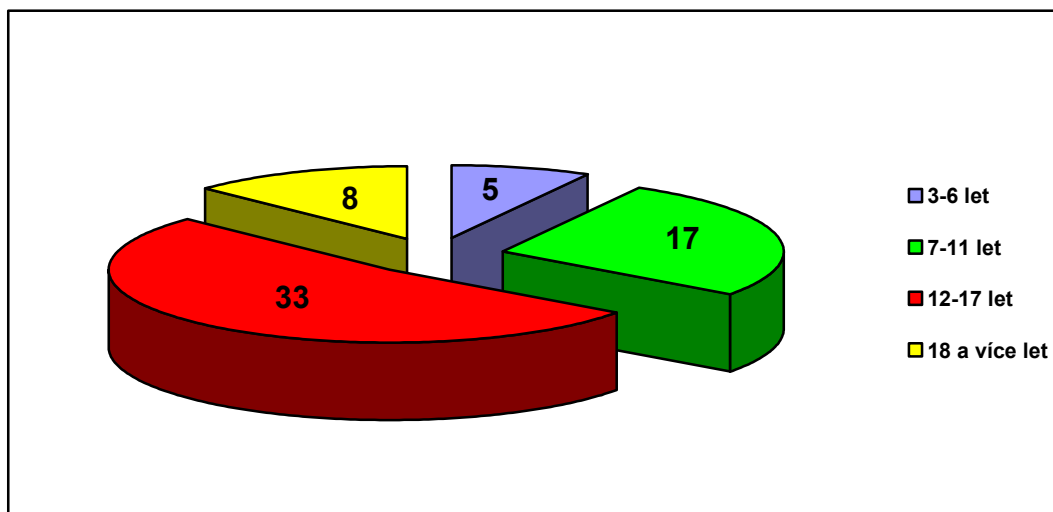
**Graf 1: Struktura klientů dle pohlaví (v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

Z dotazníku vyplynulo, že převažuje počet mužů, kterých je 41 (59%). Žen je ve zkoumaném souboru 28, což představuje 41 %.

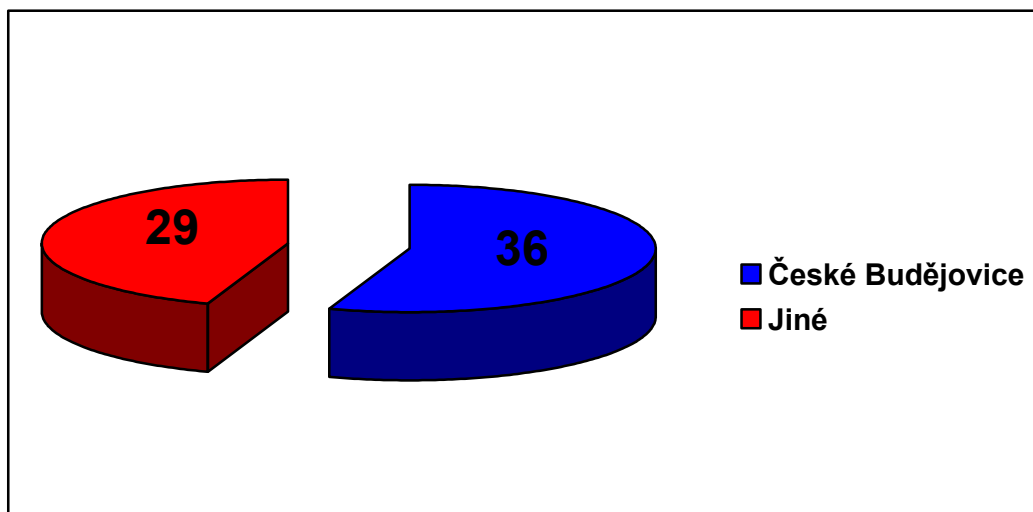
**Graf 2: Věková struktura zkoumaného souboru (v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

Další otázka zjišťovala věkovou strukturu zkoumaného souboru a zodpovědělo ji 63 respondentů. Celkem 5 klientů (8%) bylo ve věku 3 – 6 let, 17 klientů (27%) bylo ve věku 7 – 11 let, 33 klientů (52%) ve věku 12 -17 let a 8 klientů (13%) bylo ve věku 18 a více.

**Graf 3: Struktura souboru dle místa trvalého bydliště (v absolutních hodnotách)**

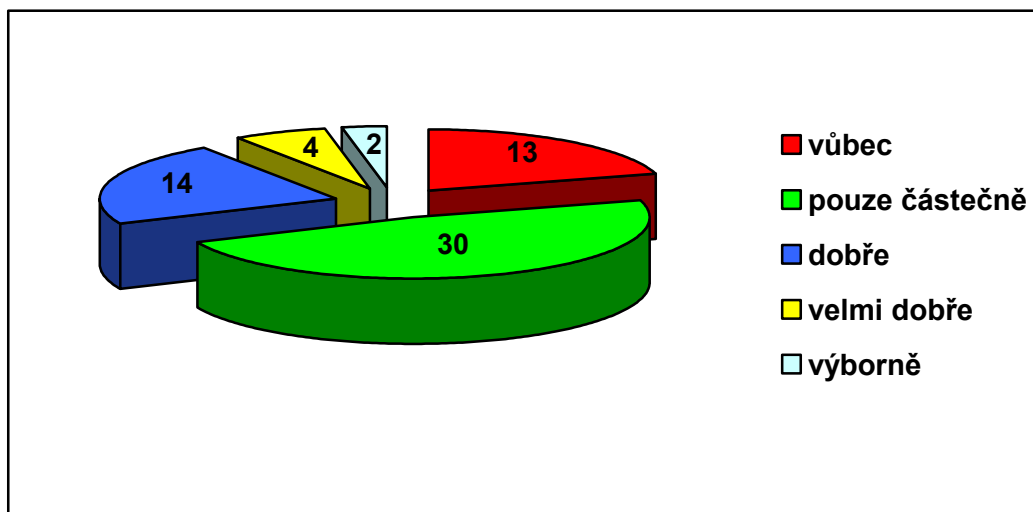


Zdroj: vlastní výzkum

Poslední obecná otázka zjišťovala místo trvalého bydliště klienta. Na tuto odpovědělo 65 respondentů, z nichž 36 (55%) uvedlo, že má trvalé bydliště v Českých Budějovicích a 29 (45%) z nich bydlí jinde.



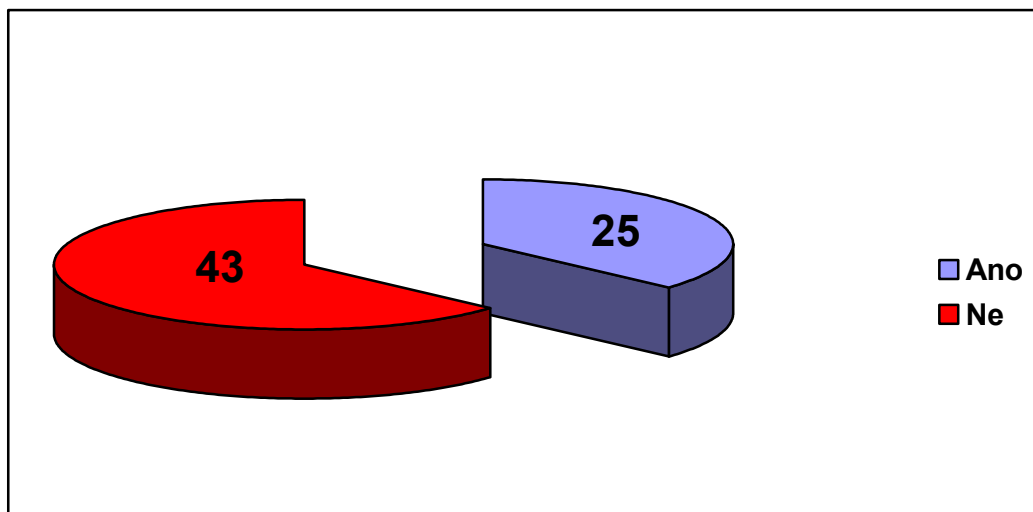
**Graf 4: Znalost zákona o sociálních službách (v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

První otázka, týkající se vlastního výzkumu, byla směřována na subjektivní názor o znalosti zákona o sociálních službách číslo 108/2006 Sb., Z 63 respondentů, kteří tuto otázku zodpověděli, se jich 30 (48%) domnívá, že zákon o sociálních službách znají pouze částečně, 14 respondentů (22%) si myslí, že ho znají dobře a 13 (21%) naopak vůbec. Velmi dobře znají zákon, podle svého vlastního mínění, 4 respondenti (6%) a jen 2 respondenti (3%) vybrali možnost, že znají zákon výborně.

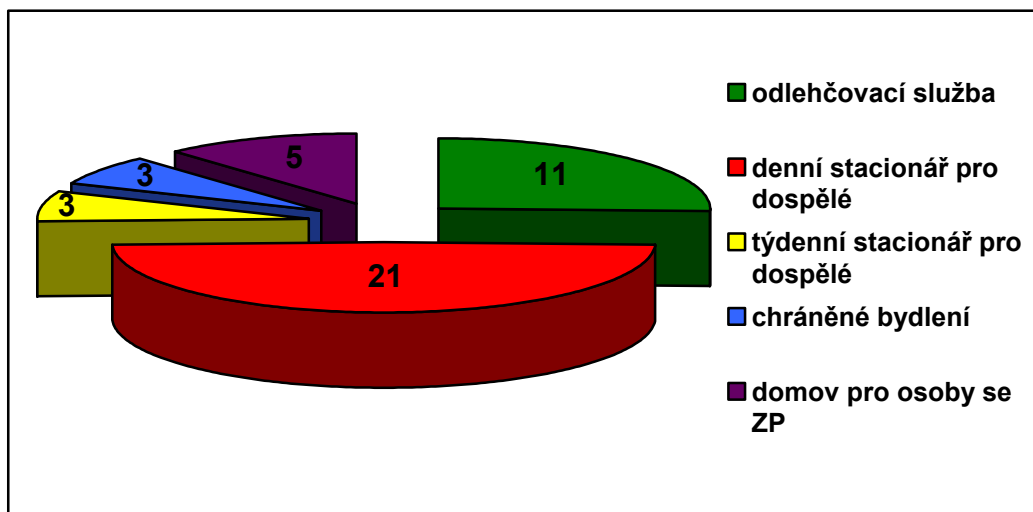
**Graf 5: Znalost sociálních služeb využívaných v centru ARPIDA, o.s.  
(v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

Z 68 respondentů, kteří na tuto otázku odpověděli, pouze 25 (37%) ví, jaké sociální služby v centru ARPIDA, o.s. skutečně využívají. Zbývajících 43 (63%) uvedlo chybnou odpověď nebo zvolilo možnost „nevím“.

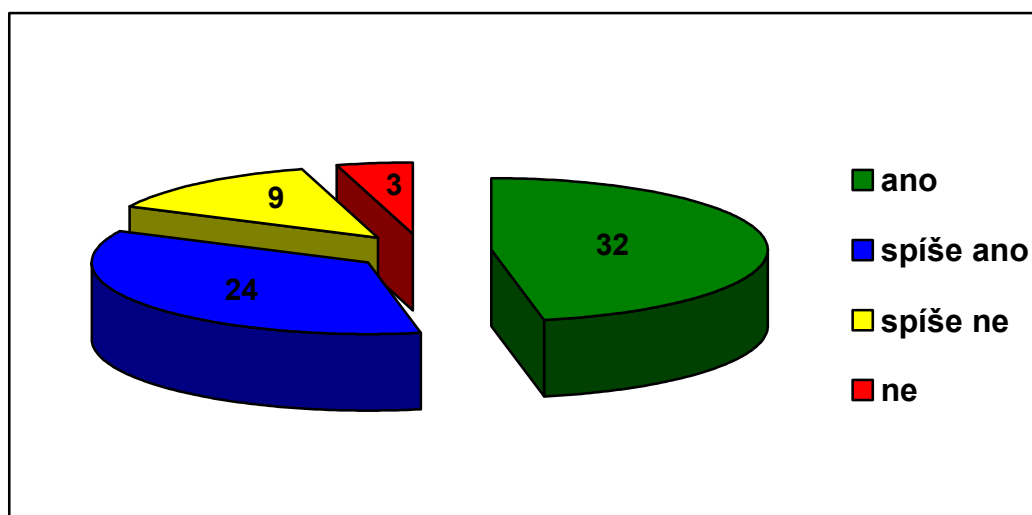
**Graf 6: Služby chybějící v centru ARPIDA, o.s. (v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

Tato otázka zjišťovala, jaké sociální služby klientům nebo jejich zákonným zástupcům v centru ARPIDA, o.s. chybí. Denní stacionář pro dospělé by uvítalo 21 respondentů (48%) z celkového počtu 43 odpovídajících. Dalších 11 respondentů (26%) by sociální služby poskytované centrem ARPIDA, o.s. rozšířilo o odlehčovací službu. Pěti respondentům (12%) schází domov pro osoby se zdravotním postižením a shodný počet tří respondentů (7%) postrádá týdenní stacionář pro dospělé a chráněné bydlení.

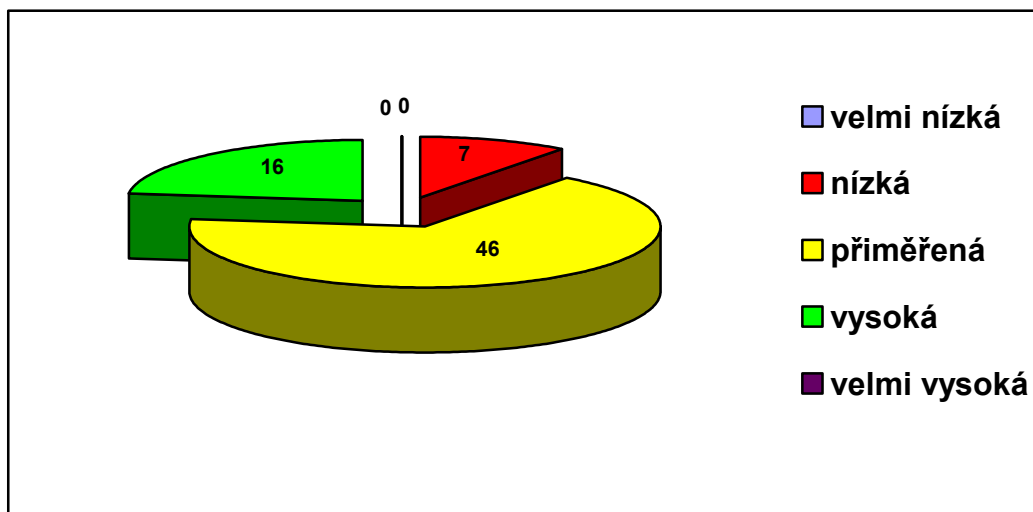
**Graf 7: Přijatelnost výše úhrady za sociální služby v centru ARPIDA, o.s.**  
(v absolutních hodnotách)



Zdroj: vlastní výzkum

Tato otázka dotazníku směřovala ke zjištění skutečnosti, zda se respondentům zdá výše úhrady za sociální služby v centru ARPIDA, o.s. přijatelná či nikoli. Větší část respondentů (83%) z celkového počtu 68, kteří tuto otázku zodpověděli, je přesvědčená, že výše úhrady je přijatelná, 32 respondentů (48%) odpovědělo „ano“, 24 odpovídajících (35%) vybralo možnost „spíše ano“. Jako spíše nepřijatelnou označilo výši úhrad 9 respondentů (13%) a variantu, že výše úhrad není přijatelná označili 3 respondenti (4%).

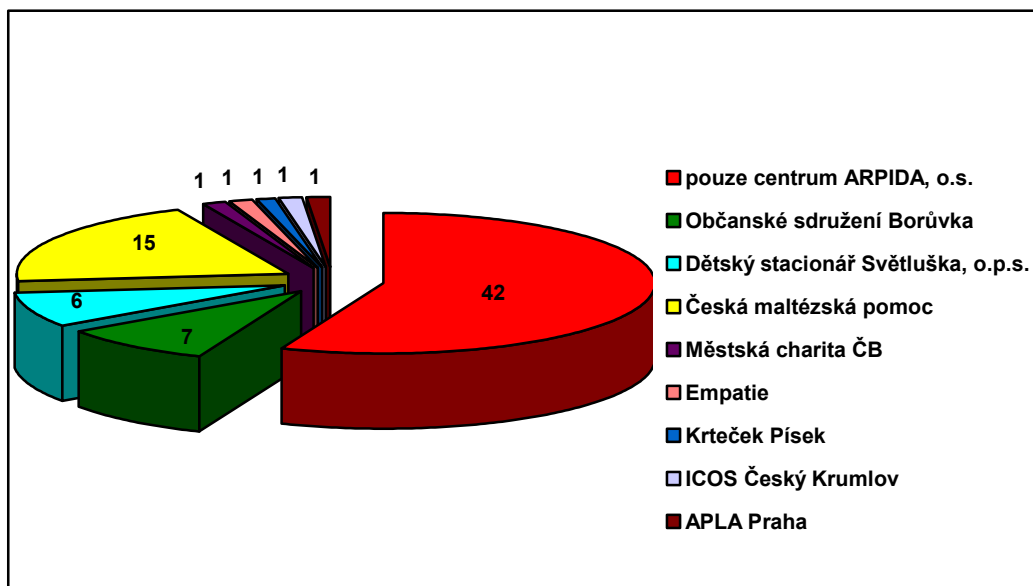
**Graf 8: Hodnocení výše úhrady za sociální služby (v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

I další otázka dotazníku byla směřována na hodnocení výše úhrad za sociální služby v centru ARPIDA, o.s. K této otázce se vyjádřilo 69 respondentů. Jako přiměřenou označilo výši úhrad za sociální služby 46 respondentů (67%), dalších 16 (23%) ji považuje za vysokou a sedmi (10%) se jeví výše úhrad za sociální služby v centru ARPIDA, o.s. jako nízká. Nikdo z respondentů nevybral žádnou z krajních možností.

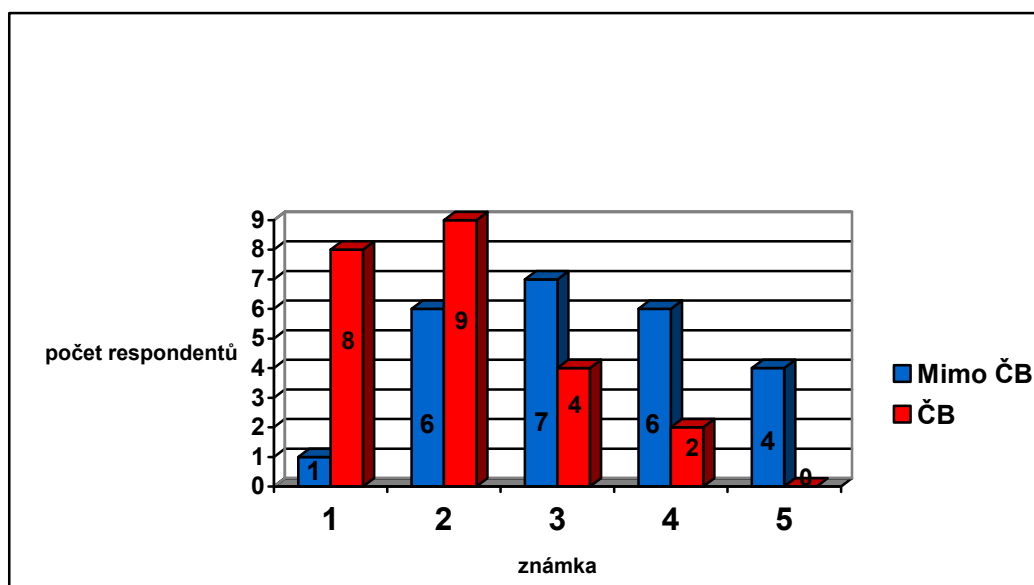
**Graf 9: Využívané sociální služby (v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

Na otázku, zda využíváte také sociální služby i od jiných poskytovatelů, odpovědělo 69 respondentů. Celkem 42 klientů (57%) nevyužívá žádné jiné sociální služby než v centru ARPIDA, o.s. Z dalších nabízených možností 15 klientů využívá služeb České maltézské pomoci Suverénního řádu maltézských rytířů, pod patronátem Velkopřevorství českého, středisko České Budějovice, obecně prospěšná společnost, sedm klientů sociálních služeb v Občanském sdružení Borůvka Borovany, o.p.s. a šest klientů v Dětském stacionáři Světluška, o.p.s., služeb Městské charity České Budějovice, Centra sociálních služeb Empatie, Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí v ČR - Klub Krteček v Písku, ICOS Český Krumlov a APLA Praha využívá vždy po jednom klientovi.

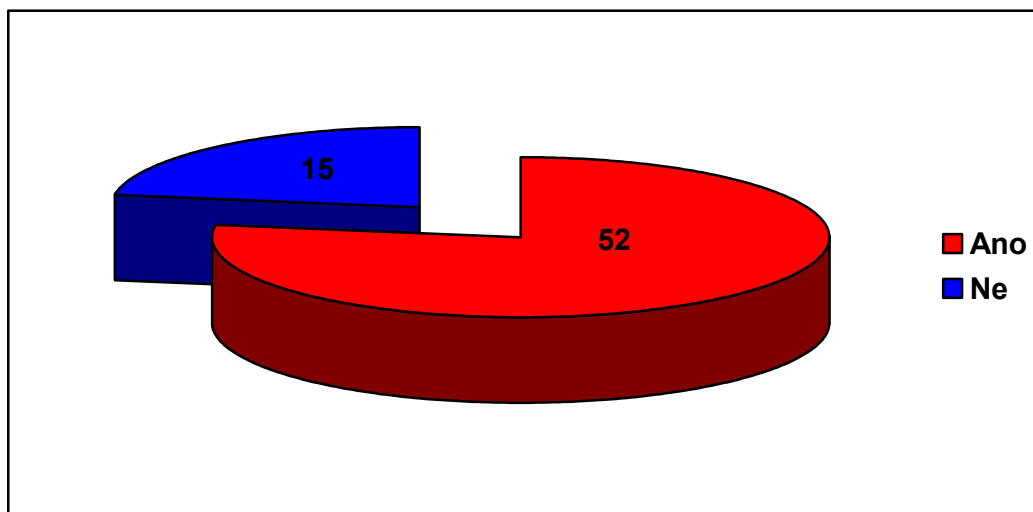
**Graf 10: Spokojenost s nabídkou sociálních služeb v závislosti na místě bydliště  
(v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

Na otázku, jak jsou spokojeni s rozsahem a nabídkou sociálních služeb v místě bydliště, odpovědělo celkem 47 respondentů. Průměrná známka od 23 respondentů (48%) s trvalým bydlištěm v Českých Budějovicích, je 2,00. Zbývajících 24 respondentů (52%), kteří žijí mimo České Budějovice, hodnotí rozsah a nabídku sociálních služeb v místě svého bydliště průměrnou známkou 3,25.

**Graf 11: Příspěvek při péči o osobu blízkou (v absolutních hodnotách)**

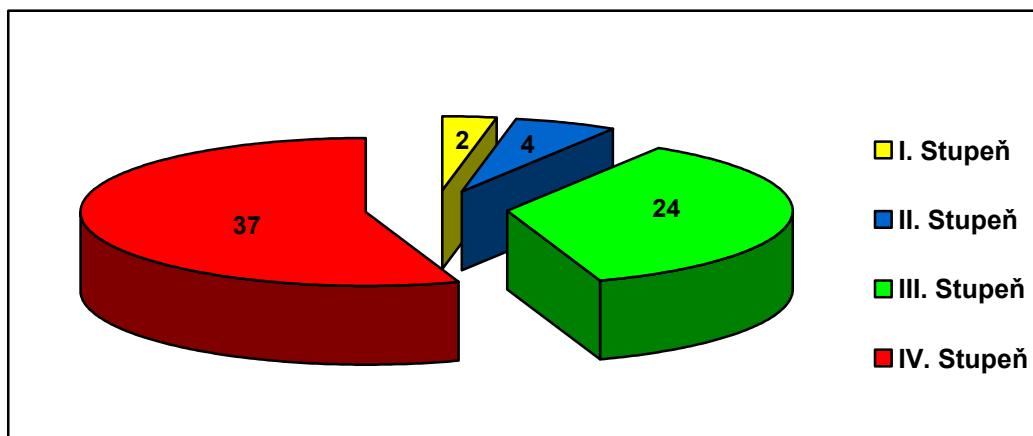


Zdroj: vlastní výzkum

Z 67 respondentů, kteří na tuto otázku odpověděli, jich 52 (78%) před 1.1.2007 pobíralo příspěvek při péči o osobu blízkou, dalších 15 (22%) uvedlo, že příspěvek nepobíralo.



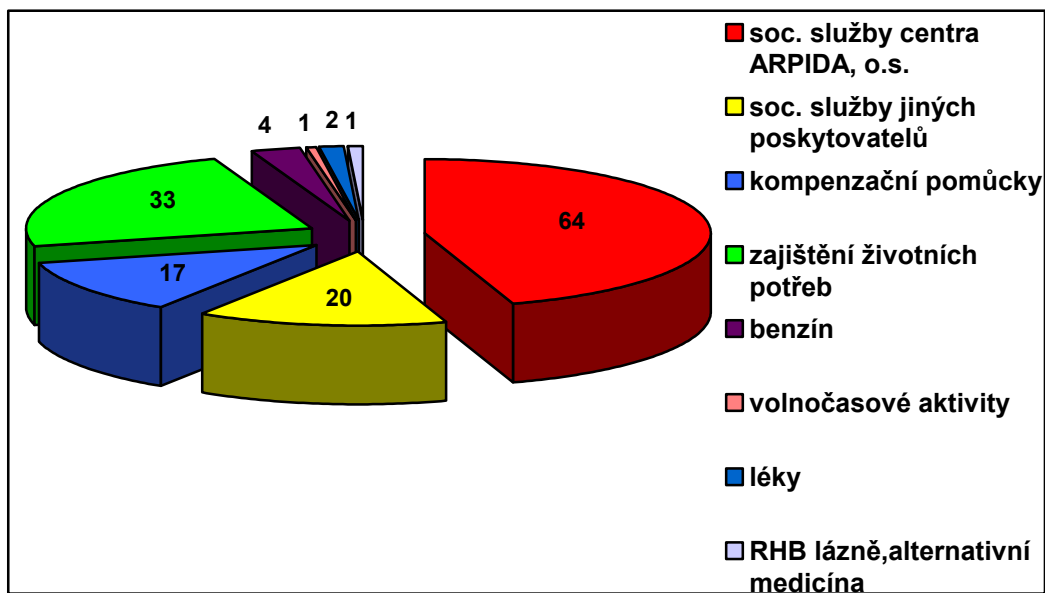
**Graf 12: Struktura souboru dle stupně závislosti (v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

Tuto otázku zodpovědělo 67 respondentů. Stupeň č. IV má přiznáno 37 klientů (55%), 24 klientů (36%) stupeň č. III, pouze 4 klienti (6%) mají přiznaný stupeň č. II a jen dva z klientů (3%) stupeň č. I.

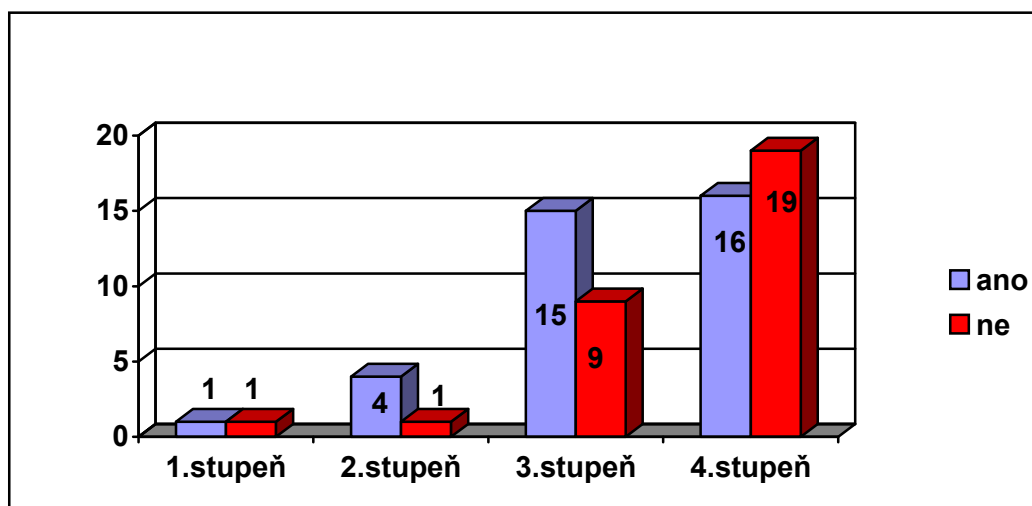
**Graf 13: Formy využití příspěvku na péči (v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

Na tuto otázku odpovědělo 67 respondentů. Za platby za sociální služby v centru ARPIDA, o.s. využívá příspěvek na péči 64 respondentů. Dvacet respondentů využívá tento příspěvek i na platby za sociální služby jiných poskytovatelů, 33 respondentů využívá příspěvek na péči také na zajištění životních potřeb. Kompenzační pomůcky hradí z příspěvku na péči 17 respondentů a 4 ho využívají na nákup benzínu. Dva využívají příspěvek na péči na úhrady za léky a po jednom respondentovi na volnočasové aktivity a lázně a alternativní medicínu.

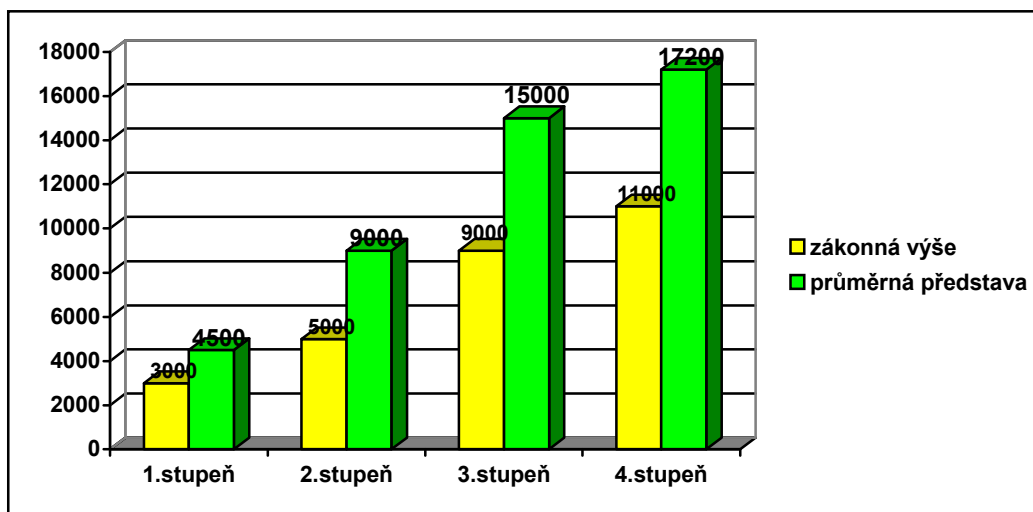
**Graf 14: Spokojenost s výší příspěvku na péči (v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

Příspěvek na péči v aktuální výši připadá přijatelný 36 respondentům (55%) z 66, kteří na tuto otázku odpověděli. Naopak 30 respondentům (45%) se jeví výše tohoto příspěvku nedostatečná.

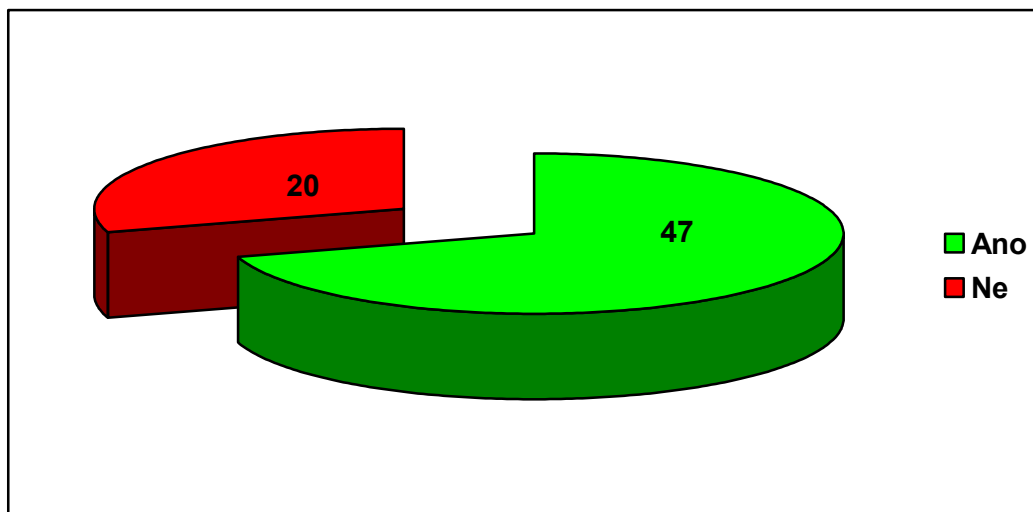
**Graf 15: Představa o výši příspěvku na péči (v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

Z 30 respondentů (45%), kterým připadá výše příspěvku na péči nedostatečná, by si u I. stupně v průměru představovali příspěvek ve výši 4500 Kč, u II. stupně ve výši 9000 Kč, u III. stupně se představa pohybuje ve výši 15 000 Kč a u IV. stupně je to průměrně 17 200 Kč.

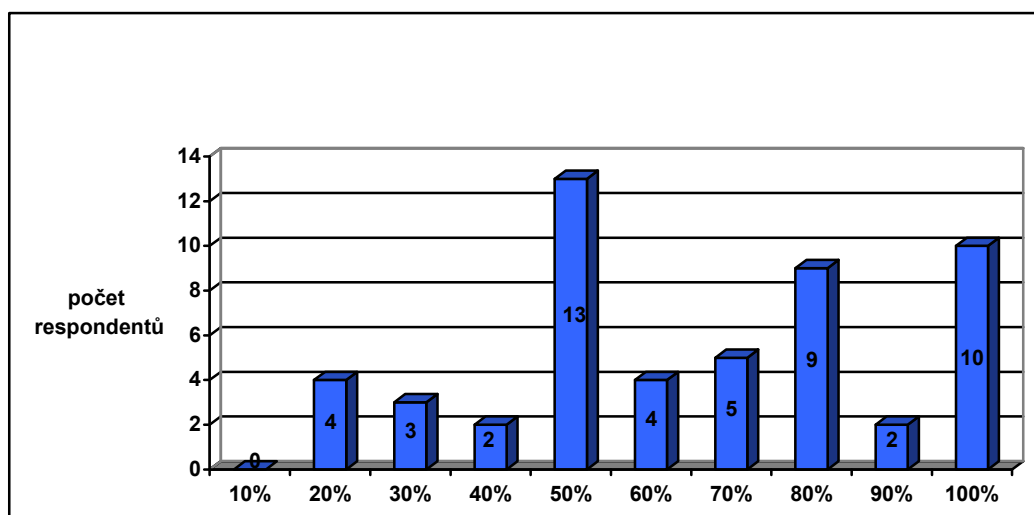
**Graf 16: Pokrytí nákladů na sociální služby příspěvkem na péči (v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

Na otázku, zda pokryje příspěvek na péči veškeré výdaje za sociální služby, odpovědělo 67 respondentů, z toho 47 (70%) vybralo možnost „ano“ a zbývajících 20 (30%) pak uvedlo, že příspěvek na péči jejich výdaje nepokryje.

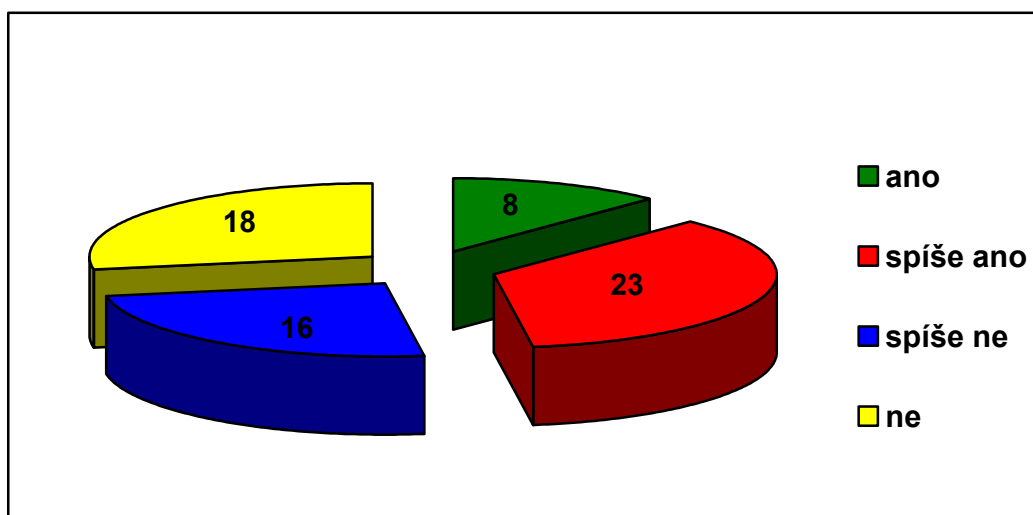
**Graf 17: Maximální částka v procentech za měsíční úhradu sociálních služeb  
(v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

Na tuto otázku dotazníku odpovědělo celkem 52 respondentů a uvedli, že jsou ochotni vložit do měsíčních úhrad za veškeré sociální služby v průměru 65 procent z výše příspěvku.

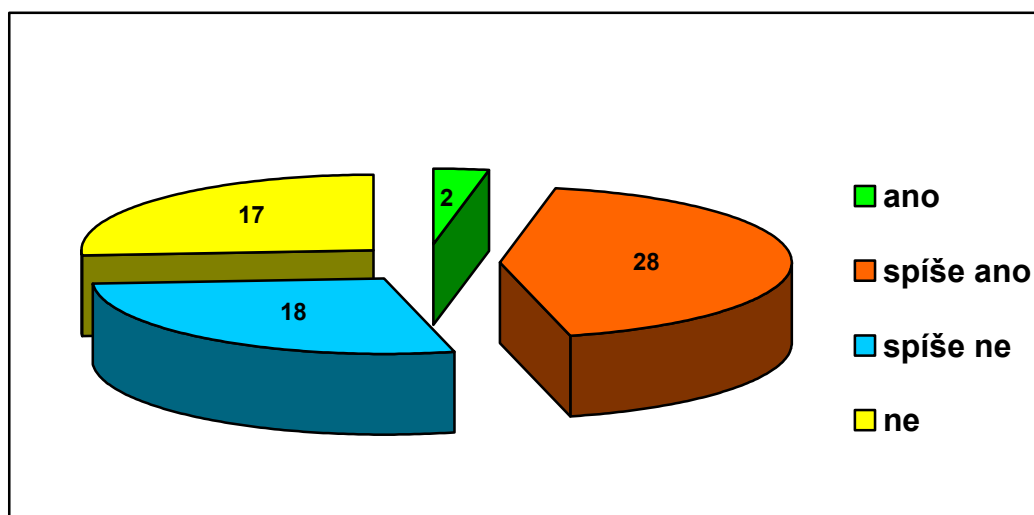
**Graf 18: Zlepšení finanční situace po nabytí platnosti zákona o sociálních službách  
(v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

K otázce, jestli se zlepšila finanční situace respondentů po nabytí platnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se jich vyjádřilo celkem 65. Osm z nich (12%) uvádí, že ke zlepšení finanční situace došlo a dalších 23 respondentů (35%) vybralo možnost, že „spíše ano“. Naopak 16 respondentů (25%) uvádí odpověď „spíše ne“ a 18 (28%) si myslí, že se situace nezlepšila.

**Graf 19: Změny v kvalitě a rozsahu sociálních služeb po nabytí platnosti zákona č. 108/2006 Sb., (v absolutních hodnotách)**

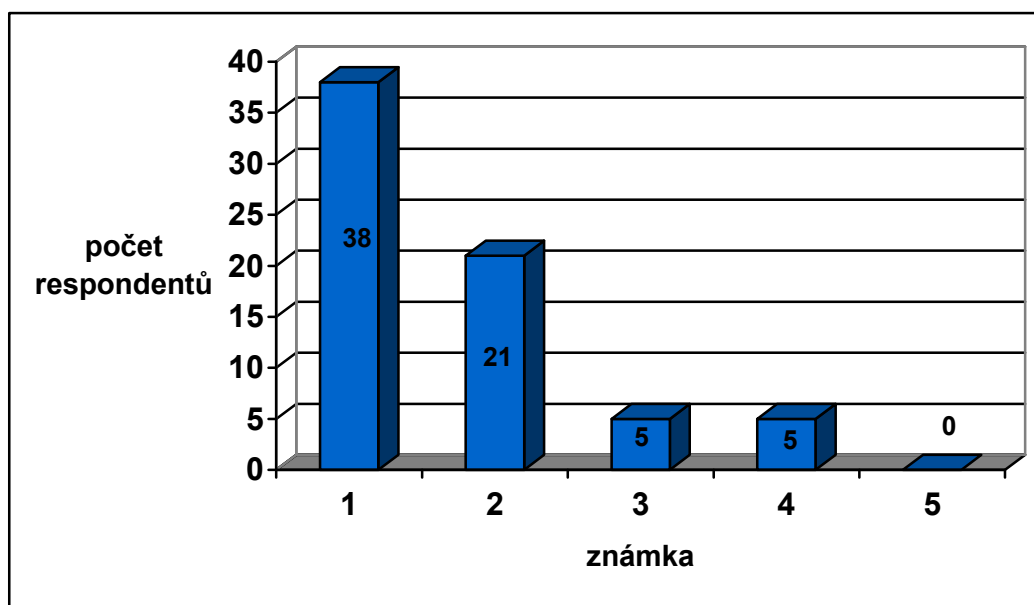


Zdroj: vlastní výzkum

V další otázce se respondenti vyjadřovali k tomu, zda zaregistrovali nějaké změny v kvalitě a rozsahu poskytování sociálních služeb po nabytí platnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Na tuto otázku odpovědělo 65 respondentů, z toho 28 (43%) vybralo možnost „spíše ano“, dalších 18 respondentů (28%) uvedlo odpověď „spíše ne“. Žádné změny nezaregistrovalo 17 respondentů (26%) a pouze dva (3%) zvolili možnost „ano“.



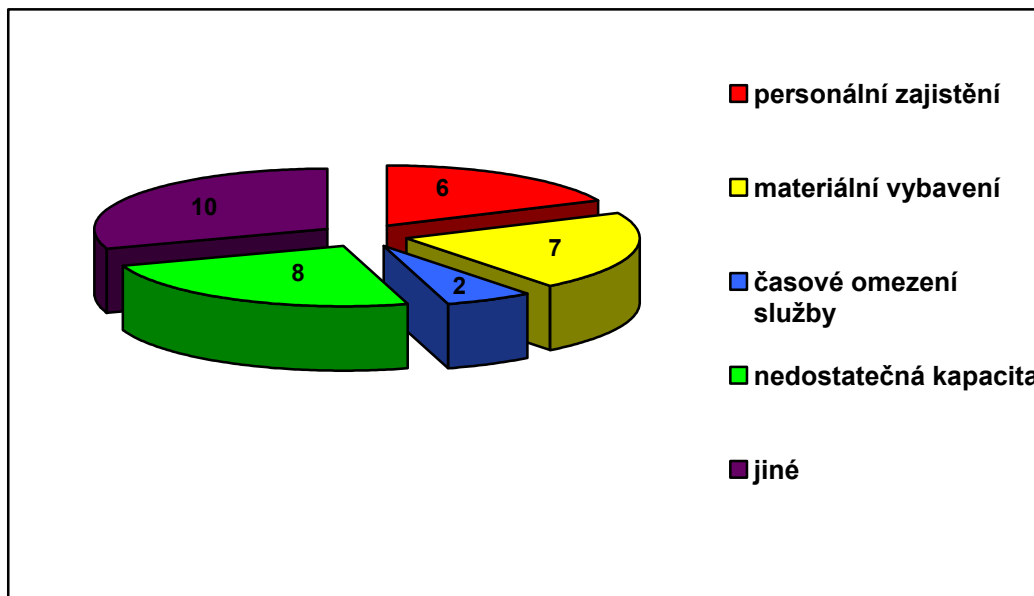
**Graf 20: Spokojenost s kvalitou sociálních služeb poskytovaných v centru ARPIDA, o.s. (v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

Ke spokojenosti s kvalitou sociálních služeb poskytovaných v centru ARPIDA, o.s. se vyjádřilo 69 respondentů, kteří ji hodnotili průměrnou známkou 1,67.

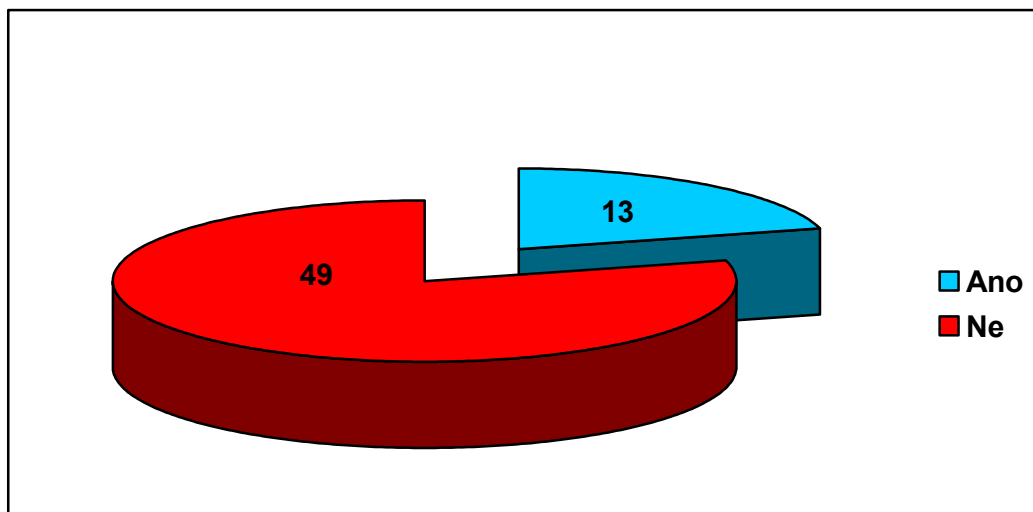
**Graf 21: Navrhované změny v poskytování sociálních služeb (v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

Na otázku, k jakým změnám by mělo dojít při poskytování sociálních služeb v centru ARPIDA, o.s., odpovědělo 35 respondentů. Osmi respondentům (24%) vadí nedostatečná kapacita, sedmi (21%) pak materiální vybavení a šest (18%) by změnilo personální zajištění. Dva respondenti (6%) poukazují na časové omezení služby. Možnost „jiné“ pak vybralo a doplnilo 10 respondentů (31%) – z toho 7 by uvítalo navazující služby v centru ARPIDA, o.s., dvěma (6%) vadí nedostatečné prostory a jeden by uvítal školní družinu i o prázdninách.

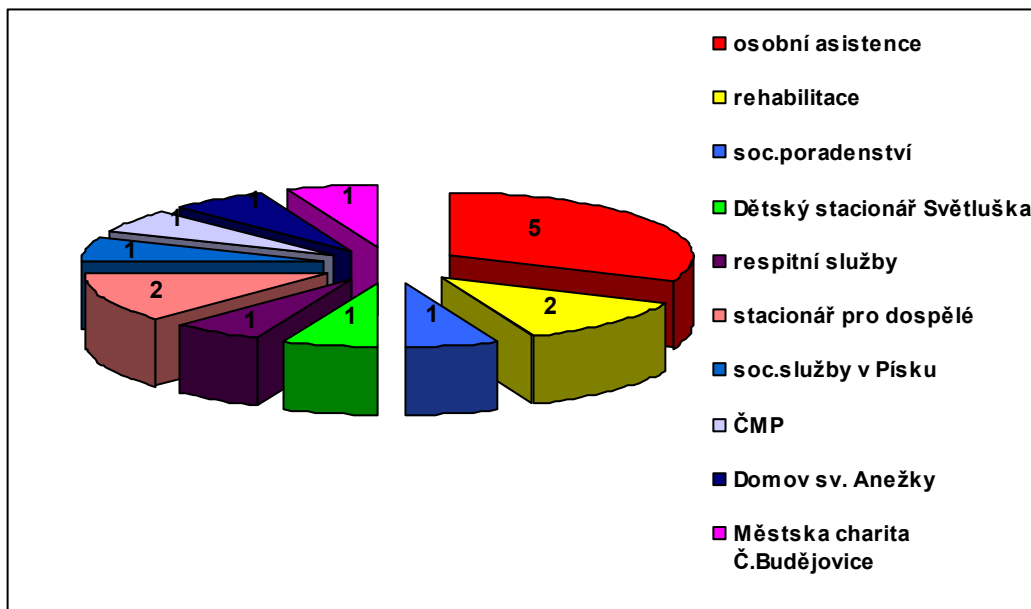
**Graf 22: Představa respondentů o využití sociálních služeb po odchodu z centra ARPIDA, o.s. (v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

Celkem 49 respondentů (79%) z 62, kteří na otázku odpověděli, nemá žádnou představu o tom, jaké sociální služby budou využívat po odchodu z centra ARPIDA, o.s. Pouze 13 odpovídajících (21%) uvedlo, že ví jaké služby budou následně využívat.

**Graf 23: Představa respondentů o využití sociálních služeb po odchodu z centra ARPIDA, o.s. (v absolutních hodnotách)**



Zdroj: vlastní výzkum

Z 13 respondentů, kteří uvedli, že již mají představu, jaké sociální služby budou využívat po odchodu z centra ARPIDA, o.s. jich pět chce využívat služeb osobní asistence, dva mají v plánu navštěvovat stacionář pro dospělé a další dva rehabilitaci. Sociální poradenství, respitní péči, sociální služby v Písku, Českou maltézskou pomoc Suverénního řádu maltézských rytířů, pod patronátem Velkopřevorství českého, středisko České Budějovice, obecně prospěšná společnost, Domov sv. Anežky, o.p.s a Dětský stacionář Světluška, o.p.s. by rád využíval vždy jeden u odpovídajících.

## 5. DISKUZE

V této bakalářské práci jsem se pokusil postihnout, jaké důsledky přineslo přijetí zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách v péči o klienty centra ARPIDA, o.s. Cílem práce bylo zjistit, jak klienti centra ARPIDA, o.s., případně jejich zákonní zástupci, hodnotí tento zákon, zejména příspěvek na péči a také rozsah sociálních služeb poskytovaných přímo centrem ARPIDA, o.s.

Celkem bylo klientům centra ARPIDA, o.s. rozdáno 85 dotazníků. Vyplněných se jich vrátilo 69, což představuje návratnost 81%. V odborné literatuře je u tohoto typu kvantitativního výzkumu považována za úspěch návratnost 50%. (8) Tento výsledek pravděpodobně souvisí se skutečností, že jsem zaměstnancem centra ARPIDA, o.s. a respondenti mě osobně znají. Proto byla ochota k vyplňování dotazníku a ke spolupráci větší než je obvyklé.

Dotazník byl určen výhradně denním klientům centra ARPIDA o.s., ve věku 3 až 26 let, kteří navštěvují Mateřskou školu, Základní školu, Praktickou školu dvouletou nebo denní stacionář při centru ARPIDA, o.s. Z tohoto důvodu bylo 61 klientů (87%) mladších 18 let a pouze 8 klientů (13%) bylo již plnoletých (podrobněji viz. graf 2). V rozložení zkoumaného vzorku dle pohlaví převažují muži v poměru 59 % : 41% (viz. graf 1). Všichni denní klienti, kterým byl dotazník rozdán, využívají některou ze sociálních služeb, které centrum ARPIDA, o.s. poskytuje: osobní asistence, sociální rehabilitace, popřípadě denní stacionář.

Centrum ARPIDA, o.s. představuje jediné zařízení fungující v systému ucelené rehabilitace v rámci jižních Čech, proto 29 klientů (45%) nemá trvalé bydliště v Českých Budějovicích (viz graf 3) a do centra denně dojíždí a to buď vlastními prostředky nebo využívají služeb České maltézske pomoci.

Z první otázky, jak respondenti **znají obsah zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách** (viz graf 4), vyplývá, že z 63 respondentů, kteří na tuto otázku odpověděli, se pouze 2 (3%) domnívají, že obsah zákona znají výborně a 4 (6%) mají pocit, že ho znají velmi dobře. Naopak 13 respondentů (21%) přiznalo, že obsah zákona neznají vůbec a 30 (48%) pouze částečně. I když se jedná pouze o jejich subjektivní názor, domnívám se, že výsledný počet 43 respondentů (70%), kteří obsah zákona

neznají vůbec nebo pouze částečně je zarážející s ohledem na fakt, že jsou sami aktivními uživateli nebo ještě spíše zákonnými zástupci uživatelů některé ze sociálních služeb, vyplývajících z daného zákona.

To se projevilo i v následující otázce (viz. graf 5), kde pouze 25 respondentů (37%) ví, **jaké sociální služby v centru ARPIDA, o.s. skutečně využívají.** Zbývajících 43 (63%) uvedlo chybnou odpověď nebo zvolilo možnost „nevím“. Dle mého názoru je neznalost obsahu zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách ze strany respondentů způsobena jejich pasivitou při získávání informací o této problematice a zároveň automatickým spoléháním se na pomoc v rámci sociálního poradenství v centru ARPIDA, o.s., kde se vždy potřebné informace dozví a nejsou tak nuceni je sami aktivně vyhledávat. Rodiče byli o obsahu zákona o sociálních službách informováni ještě před jeho přijetím na přednáškách pořádaných centrem ARPIDA, o.s. Také jsou pravidelně sociální pracovníci upozorňováni na jeho novelizace či změny.

V další otázce jsem se snažil zjistit, **jaké sociální služby klientům nebo jejich zákonným zástupcům v centru ARPIDA, o.s. chybí.** Denní stacionář pro dospělé by uvítalo 21 respondentů (48%) z celkového počtu 43 odpovídajících. Dalších 11 respondentů (26%) by sociální služby poskytované centrem ARPIDA, o.s. rozšířilo o odlehčovací službu. Pěti respondentům (12%) schází domov pro osoby se zdravotním postižením a shodný počet tří respondentů (7%) postrádá týdenní stacionář pro dospělé a chráněné bydlení. Dle mého mínění je celkem logické, že otázku následné péče po ukončení povinné školní docházky nebo dovršení věkové hranice, která je pro poskytování sociálních služeb denním klientům v centru ARPIDA o.s. stanovena, řešili nejčastěji klienti starší 18 let nebo jejich zákonní zástupci. Všech 8 respondentů v této věkové skupině uvedlo, že jim v centru ARPIDA, o.s. nejvíce chybí denní stacionář pro dospělé a odlehčovací služba. Z odpovědí na tuto otázku je jasné, že zákonní zástupci mladších klientů (věková skupina od 3 do 11 let), tyto problémy zatím neřeší nebo si je neuvědomují. Pouze čtyři dotazníky, z 23 v této věkové kategorii, obsahovaly odpověď na tuto otázku a respondenti postrádali zejména odlehčovací službu.

Někteří z respondentů se k tomuto tématu i vyjádřili:

*„Uvítala bych odlehčovací službu o víkendu, v případě potřeby přes noc (pracuji v třísměnném provozu) a o prázdninách.“*

*„V ARPIDĚ by se mi líbil ucelený program od MŠ až do stáří.“*

*„Denní stacionář pro dospělé mi bude chybět až moje dítě opustí ARPIDU.“*

Na základě těchto výsledků a názorů se domnívám, že je evidentní, že si respondenti uvědomují, že nabídka sociálních služeb tohoto typu je v rámci Českých Budějovic značně omezená a to zejména pro klienty s těžkým kombinovaným postižením a rovněž pro klienty, kteří dovrší věkovou hranici pro vzdělávání, tj. 26 let. Myslím si, že tato skutečnost bude obtížně řešitelná především pro zaměstnané rodiče, kteří budou muset, v případě, že nebudou mít možnost své dítě umístit do vhodného zařízení, ve většině případů ukončit pracovní poměr. Stejně tak by určitou formu odlehčovací péče jistě uvítali i rodiče, kteří jsou s dítětem sami a veškerá péče o ně je pouze na nich.

Následující otázky sloužily k ověření skutečnosti, zda se sociální služby zdají klientům centra ARPIDA, o.s. finančně dostupné. **O přijatelnosti výše úhrady za sociální služby v centru ARPIDA, o.s.** je přesvědčeno 56 (83%) z celkového počtu 68 respondentů, kteří tuto otázku zodpověděli, 32 respondentů (48%) odpovědělo „ano“, 24 odpovídajících (35%) vybralo možnost „spíše ano“. Jako spíše nepřijatelnou označilo výši úhrad 9 respondentů (13%) a variantu, že výše úhrad není přijatelná označili 3 respondenti (4%). I odpovědi na další otázku, týkající se finančních úhrad, jsou obdobné. Jako přiměřenou označilo v této otázce výši úhrad za sociální služby 46 respondentů (67%), sedmi respondentům se jeví výše úhrad dokonce nízká. Pouze 16 (23%) z celkového počtu 69 odpovídajících považuje částku, kterou vynakládá na úhradu sociálních služeb v centru ARPIDA, o.s., za vysokou (viz. grafy 7 a 8). O finanční dostupnosti sociálních služeb svědčí i fakt, že žádný z klientů, který si zažádá o

slevu u ředitele centra ARPIDA, o.s., neplatí měsíčně za sociální služby více než 30% z přiznaného příspěvku na péči, popřípadě 40% v případě denního stacionáře.

Přesto mne překvapuje, že některým respondentům přijde výše za úhrady v centru ARPIDA, o.s. nepřijatelná. Někteří respondenti totiž, dle mého mínění, berou příspěvek na péči jako sociální dávku a nechtějí peníze z příspěvku vracet do systému sociálních služeb. To je ovšem v rozporu se záměrem zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jsem přesvědčen, že tento stav je v přímé souvislosti s neznalostí obsahu daného zákona, jak 70% respondentů i samo přiznává v odpovědích na otázku č.1 dotazníku. O to více problematickou se stává možnost zřízení dalších sociálních služeb, protože poskytovatelé nemají dostatečné prostředky na jejich rozšiřování.

Další z otázek zjišťovala, **zda klienti centra ARPIDA, o.s. využívají sociálních služeb i od jiných poskytovatelů.** Celkem 42 respondentů (57%) uvedlo, že nevyužívá žádné jiné sociální služby než ty, které poskytuje centrum ARPIDA, o.s. Dalších 15 klientů (21%) udává, že využívá služeb České maltézske pomoci, 7 klientů (9%) sociálních služeb v Občanském sdružení Borůvka Borovany a 6 klientů (8%) v Dětském stacionáři Světluška, o.p.s. Služeb Městské charity České Budějovice, Centra sociálních služeb Empatie, Krtečku Písek, ICOS Český Krumlov a APLA Praha využívá vždy po jednom klientovi (viz. graf 9). Z 43% klientů, kteří využívají služeb i jiných poskytovatelů, jich 21% využívá Českou maltézske pomoc, která poskytuje klientům služby pouze v souvislosti s dopravou do centra ARPIDA o.s. a zpět, do místa jejich trvalého bydliště. Tím se počet klientů, kteří aktivně využívají i sociálních služeb, nabízených jinými poskytovateli, snižuje, protože z celkového počtu 69 odpovědí, jich zbývá pouze 17, což představuje 25%.

Na otázku, **jak jsou spokojeni s rozsahem a nabídkou sociálních služeb v místě bydliště** (viz. graf 10), odpovědělo celkem 47 respondentů. Průměrná známka od 23 respondentů (48%) s trvalým bydlištěm v Českých Budějovicích, je 2,00. Zbývajících 24 respondentů (52%), kteří žijí mimo České Budějovice, hodnotí rozsah a nabídku sociálních služeb v místě svého bydliště průměrnou známkou 3,25. Nespokojenost respondentů žijících mimo České Budějovice souvisí, dle mého názoru, s tím, že



nabídka sociálních služeb mimo krajské město je zcela nedostačující a rozhodně nepokrývá potřeby klientů centra ARPIDA, o.s.

Další část dotazníkového šetření byla věnována problematice příspěvku na péči. Z celkového počtu 67 respondentů, kteří uvedli, že **aktuálně pobírají příspěvek na péči**, jich 52 (78%) mělo **přiznaný příspěvek při péči o osobu blízkou** před 1. lednem 2007 (viz.graf 11). Nejvíce klientů, 37 (55%), má přiznan stupeň č. IV, 24 klientů (36%) stupeň č. III, pouze 4 klienti (6%) mají přiznaný stupeň č. II a jen dva z klientů (3%) stupeň č. I. (viz. graf 12). I když to vypadá, že většina respondentů si po platnosti nového zákona finančně polepšila, ve svém důsledku to nemusí být pravda. Zatímco před rokem 2007 byly sociální služby zdarma, nyní si jich klienti většinu musí platit. To se projevilo i v odpovědích na otázku č. 14, kdy se 53% respondentů přesvědčeno, že se jejich finanční situace po nabytí platnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, nezlepšila.

**Příspěvek na péči v aktuální výši připadá přijatelný 55% respondentům z 66,** kteří na tuto otázku odpověděli. Naopak 45% respondentům se jeví výše příspěvku na péči nedostatečná (viz graf 14) a představovali by si její optimální výši u I. stupně 4500 Kč, u II. stupně 9000 Kč, u III. stupně se představa pohybuje ve výši 15 000 Kč a u IV. stupně je to průměrně 17 200 Kč (viz. graf 15). Nejvíce nespokojeni s výší příspěvku jsou respondenti, kteří zároveň uvedli, že mají přiznan IV. stupeň příspěvku na péči.

Od 1. srpna 2009 dochází skutečně ke zvýšení příspěvku na péči u IV. stupně a to z 11 000 na 12 000 Kč. To ale stále není částka, která by odpovídala ideálním představám respondentů. Názor respondentů, kteří se domnívají, že výše příspěvku je nedostatečná, sdílí i předseda Národní rady osob se zdravotním postižením ČR Václav Krása, který ve svém článku týkajícího se příspěvku na péči uvádí: *„Jeho výše je natolik nízká, že uživatelé si mohou zaplatit službu v rozsahu 3 až 12 dnů v měsíci, a to podle výše přiznaného příspěvku na péči. Vždycky mě popadne vztek, když vidím úředníka s vykulenýma očima, jak barvitě popisuje, že rodič dítěte s postižením, utrácí peníze z příspěvku na péči třeba za potraviny. „Přeci příspěvek na péči je na nákup služeb!“ To je tak těžké pochopit, že dítě či senior si (de facto) od rodiče či vlastního dítěte kupuje péči? Je to služba bez odpočinku, někdy 24 hodin. Takový pečovatel nemá*

*žádný příjem a má zřejmě žít ze vzduchu. Féroví jsou ve Švédsku. Každý příjemce příspěvku na péči si musí službu buď objednat od agentury nebo musí uzavřít pracovní-právní vztah s osobou, která o něj pečuje.“ (9)*

V otázce číslo 12 celkem 47 respondentů (70%) uvedlo, že **příspěvek na péči pokryje jejich veškeré výdaje za sociální služby**, zbývajících 20 (30%) se vyjádřilo opačně (viz. graf 15). Tím se potvrdila první hypotéza: **Výdaje klientů centra ARPIDA, o.s. za sociální služby pokrývá v plné výši příspěvek na péči**. Průměrná částka, kterou jsou respondenti ochotni vložit do měsíčních úhrad za sociální služby je 65% (viz. graf 17).

Zajímavé je, že z 30 respondentů, kteří uvedli, že jim příspěvek v aktuální výši přijde nedostatečný, jich zároveň 25 uvádí, že příspěvek na péči pokryje veškeré jejich výdaje za sociální služby. Tato skupina respondentů by byla ochotna vložit do úhrad za sociální služby v průměru 66%, nejnižší uváděná hodnota byla 20% a nejvyšší 100%.

V některých dotaznících byly přidány názory týkající se problematiky výše příspěvku na péči:

*Má představa příspěvku je minimálně 25 000 Kč (například jen doplatek za elektrický vozík je cca 15 000 Kč a to je jen jedna pomůcka...)“*

*„Vzhledem k tomu, že rodinu jinak zabezpečuje manžel, příspěvek nám zatím stačí.“*

*„Příspěvek nám zatím stačí, ale kdybychom měli vyšší, využívali bychom více (respitní péče, lázně atd.)“*

*„Výše příspěvku je dostatečná, ale matka by měla mít navíc nějaké životní minimum.“*

*„ Neodhadnu přesně, kolik peněz by potřeboval, kdyby se osamostatnil a bydlel sám.“*

Na otázku, na co **především využívají příspěvek na péči**, odpovědělo 67 respondentů Na úhradu plateb za sociální služby v centru ARPIDA, o.s. využívá

příspěvek na péči 64 respondentů. Dvacet respondentů využívá tento příspěvek i na platby za sociální služby jiných poskytovatelů, 33 respondentů využívá příspěvek na péči také na zajištění životních potřeb. Kompenzační pomůcky hradí z příspěvku na péči 17 respondentů a 4 respondenti ho používají na nákup benzínu. Dva respondenti využívají příspěvek na úhrady za léky a po jednom respondentovi na volnočasové aktivity, lázně a alternativní medicínu. Přesto, že v otázce číslo 6 (Využíváte také sociální služby od jiných poskytovatelů?) 30 respondentů uvedlo, že využívají také služeb od jiných poskytovatelů, v této otázce jich pouze 20 udává, že využívají příspěvek na péči také na platby za sociální služby od jiných poskytovatelů. Z toho vyplývá, že sociální služby, poskytované jinými subjekty za úhradu, jsou klienty centra ARPIDA, o.s. využívány jen v omezeném rozsahu. Z tohoto důvodu se domnívám, že není možno potvrdit třetí hypotézu: ***Klienti centra ARPIDA, o.s. využívají příspěvek na péči na úhradu sociálních služeb od jiných poskytovatelů.***

**Zlepšení finanční situace po nabytí platnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách** udává 31 respondentů (47%), zbylých 34 (53%) to vidí opačně (viz graf 18). **Změny v kvalitě a rozsahu sociálních služeb** zaregistrovalo 30 respondentů (46%), ostatních 35 (54%) má pocit, že k žádným výraznějším posunům nedošlo (viz. graf 19).

Myslím si, že vyšší míra nespokojenosti se současnou situací může být způsobena tím, že respondenti přiznávají, že obsah zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách neznají a proto nejsou schopni využívat všechny možnosti, které jim tento zákon přináší a nabízí. Většinou se spoléhají pouze na nabídku sociálních služeb centra ARPIDA, o.s. a tím pádem nemají srovnání, jak v kvalitě, tak i ve finanční náročnosti ostatních poskytovatelů sociálních služeb.

V závěrečné části dotazníku měli respondenti možnost se vyjádřit ke kvalitě v poskytování sociálních služeb v centru ARPIDA, o.s. **Změny při poskytování sociálních služeb** by uvítalo 35 respondentů. Osmi (24%) vadí nedostatečná kapacita, sedmi (21%) pak materiální vybavení a šest (18%) by změnilo personální zajištění. Dva respondenti (6%) poukazují na časové omezení služby. Možnost „jiné“ pak vybralo a doplnilo 10 respondentů (31%) – z toho 7 by uvítalo navazující služby v centru

ARPIDA, o.s., dvěma (6%) vadí nedostatečné prostory a jeden by přivítal školní družinu i o prázdninách (viz. graf 21). Přesto, že někteří vnímají potřebu určitých změn, hodnotí všech 69 respondentů **kvalitu sociálních služeb v centru ARPIDA, o.s.** průměrnou známkou 1,67 (viz. graf 20). Díky tomu, lze potvrdit druhou hypotézu: ***Klienti jsou spokojeni s kvalitou poskytovaných sociálních služeb v centru ARPIDA, o.s.*** Ověřování spokojenosti s kvalitou poskytovaných sociálních služeb u klientů a jejich zákonných zástupců probíhá pravidelně na radě rodičů, které se účastní ředitel centra ARPIDA, o.s. a jednou ročně formou anonymních dotazníků. Klienti samozřejmě mohou podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby (viz příloha 3 (1)).

Z poslední otázky dotazníku vyplynulo, že 49 respondentů (79%) nemá žádnou představu o tom, **jaké sociální služby budou využívat po odchodu z centra ARPIDA, o.s.** (podrobněji viz. graf 22). Dle mého názoru je tato skutečnost do značné míry způsobena faktem, že zařízení, které by svým zaměřením navazovalo na služby centra ARPIDA, o.s., v Českých Budějovicích prokazatelně schází. To se projevilo i v odpovědích respondentů na jednu z předchozích otázek, o které další sociální služby by v rámci centra ARPIDA nejvíce stáli. Jak již bylo zmíněno výše, jedná se nejčastěji o denní stacionář pro dospělé (48% odpovědí), odlehčovací službu (26% odpovědí), dále pak domov pro osoby se zdravotním postižením, týdenní stacionář pro dospělé a chráněné bydlení.

Na nutnost řešit chybějící sociální služby pro klienty, kteří musí opustit centrum ARPIDA, o.s. nebo podobná zařízení, je poukazováno již delší dobu. Tento návrh byl obsažen jak v minulém tak i současném Rozvojovém plánu statutárního města České Budějovice v oblasti sociálních služeb na období 2008 -2013. Bohužel město České Budějovice v současné řeší, i na základě výsledků dotazníkového šetření, zásadnější otázky v oblasti chybějících sociálních služeb – například domovy pro seniory a pečovatelské služby. (17)

## 6. ZÁVĚR

V této práci jsem se zabýval důsledky přijetí zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v péči o klienty centra ARPIDA, o.s. Cílem bylo jednak zjistit, jak klienti centra ARPIDA, o.s. hodnotí zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zejména pak příspěvek na péči a také spokojenost s rozsahem nabídky sociálních služeb v centru ARPIDA, o.s.

**Stanovená hypotéza číslo 1** (*Výdaje klientů centra ARPIDA, o.s. za sociální služby pokrývá v plné výši příspěvek na péči*) **se potvrdila.**

**Stanovená hypotéza číslo 2** (*Klienti jsou spokojeni s kvalitou poskytovaných sociálních služeb v centru ARPIDA, o.s.*) **se potvrdila.**

**Stanovená hypotéza číslo 3** (*Klienti centra ARPIDA, o.s. využívají příspěvek na péči na úhradu sociálních služeb od jiných poskytovatelů*) **se nepotvrdila.**

Z výsledků dotazníkového šetření dále vyplynulo, že velká část respondentů se v zákoně ještě stále neorientuje a tím pádem ho nemohou v plném rozsahu využívat. Někteří z nich se také domnívají, že příspěvek na péči slouží jako sociální dávka a nechápou, že většina peněz by se měla vracet do systému sociálních služeb. Zároveň třetina respondentů poukazovala i na to, že výše příspěvku je nedostatečná zejména z toho důvodu, že je u mnoha z nich hlavním příjmem a zároveň je potřeba z něj hradit veškeré výdaje spojené s péčí o klienta.

Přestože jsou respondenti velmi spokojeni s kvalitou poskytovaných sociálních služeb (průměrně ji hodnotili známkou 1,67), nejsou zcela spokojeni s jejich rozsahem. Nejvíce respondenti postrádají v centru ARPIDA, o.s. denní stacionář pro dospělé a odlehčovací službu. Bohužel zatím není v možnostech centra ARPIDA, o.s tyto následné sociální služby zajistit.

Výsledky bakalářské práce mohou být podnětem pro zřízení chybějících sociálních služeb v městě České Budějovice a jeho okolí a zároveň mohou posloužit jako zpětná vazba pro centrum ARPIDA, o.s.

## **7. KLÍČOVÁ SLOVA**

- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- příspěvek na péči
- centrum ARPIDA, o.s.
- systém ucelené rehabilitace
- sociální služby
- osobní asistence
- denní stacionář

## 8. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ARPIDA. Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. [online], [cit.2009-06-14]. Dostupné z:  
[http://www.arpida.cz/index.php?option=com\\_frontpage&Itemid=1](http://www.arpida.cz/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1)
2. ARPIDA. Školy a školská zařízení při centru ARPIDA, o.s. [online], [cit.2009-06-14]. Dostupné z:  
[http://www.arpida.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=18&Itemid](http://www.arpida.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=18&Itemid)
3. Bibliografické citace dokumentů podle ISO 690 a ISO 690-2. [online], [cit.2009-06-14]. Dostupné z: <http://www.boldis.cz/>
4. HUTAŘ, J. *Sociálně právní minimum pro osoby se zdravotním postižením*. 1. vydání. Pardubice: Aspi, 2009. 180 s. ISBN – 978-80-87181-02-7
5. Inspekce kvality sociálních služeb. [online], [cit.2009-03-14]. Dostupné z:  
<http://socialnirevue.cz/item/poskytovani-socialnich-sluzeb-registrace-poskytovatelu-a-inspekce-kvality/category/socialni-prace>
6. JANKOVSKÝ, J. *Ucelená rehabilitace dětí s tělesným a kombinovaným postižením*. 2. vydání Praha: Triton, 2006. 173 s. ISBN 80-7254-730-5
7. JESENSKÝ, Ján. *Uvedení do rehabilitace zdravotně postižených*. 1.vydání. Praha: Karolinum, 1995.160 s. ISBN 80-7066-941-1
8. KOZLOVÁ, L. Výzkum v sociální oblasti. [online], [cit.2009-04-19]. Dostupné z: [http://www.eamos.cz/amos/ksb/externi/ksb\\_305/index.htm](http://www.eamos.cz/amos/ksb/externi/ksb_305/index.htm)



9. KRÁSA, V. Změna sociálních služeb bude mít transformační náklady. [on line], [cit. 2009-05-09]. Dostupné z: <http://www.vaclavkrasa.cz/zmena-socialnich-sluzeb-bude-mit-transformacni-naklady-106.html>
10. MICHALÍK, J., NRZP. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. vydala Národní rada osob se zdravotním postižením, 3. vydání, Praha 2009. 64s. ISBN 978-80-87181-01-0
11. Osobní asistence. Sociální služby. [online], [cit.2009-06-14]. Dostupné z: <http://www.osobniasistence.cz/?tema=1&article=5&detail=13#prispevky3>
12. Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách [online], [cit.2009-05-10].  
Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky\\_odpovedi\\_22-rev2.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev2.pdf)
13. Poradna pro uživatele sociálních služeb. [online], [cit.2009-07-14]. Dostupné z: <http://www.poradnaprouzivatele.cz/vzdelavani-konference-2007-03-22-23.php>
14. PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. 2. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Aspi, 2007. 179 s. ISBN: 978-80-7357-255-6
15. PRŮŠA, L. Sociální služby – srovnání ČR a EU. [online], [cit.2009-07-07].  
Dostupné z  
<http://www.vcvscr.cz/kestazeni/39socialnsluzbysrovnani.pdf?PHPSESSID=2c3214af70fca0e87112aa83d082314d>

16. Průvodce sociálními službami města České Budějovice. 1. vydání. Č. Budějovice: Odbor sociálních věcí Magistrátu města České Budějovice, 2009.
17. Rozvojový plán statutárního města České Budějovice. [online], [cit.2009-03-14]. Dostupné z: <http://www.komunitni-plan.cz/Ceske-Budejovice/2.html>
18. Sociální služby. [online], [cit.2009-06-14]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/socialni-sluzby/category/socialni-prace>
19. Stanovení výše příspěvku na péči. [online], [cit.2009-03-14]. Dostupné z: <http://www.finance.cz/socialni-podpora/informace/prispevek-na-peci/vyse>
20. Stručný průvodce zákonem o sociálních službách. [online], [cit.2009-06-14]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/3222/zlom170x170web.pdf>
21. VALOVÁ, H. Nápadník – *sborník informací a rad pro život s postižením*. 1. vydání. Brno: Helbich, 2008. 182 s. ISBN neuvedeno.
22. Výroční zpráva centra ARPIDA, o.s. . [online], [cit.2009-05-19]. Dostupné z: [http://www.arpida.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=29&Itemid](http://www.arpida.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=29&Itemid)
23. Změny v sociálních službách a pojistném od 1. srpna. [online], [cit.2009-06-14]. Dostupné z: <http://www.helpnet.cz/aktualne/28717-3>

## 9. PŘÍLOHY

Seznam příloh:

Příloha 1 – Dotazník

Příloha 2 – Základní informace pro zájemce o poskytování sociální služby v centru  
ARPIDA, o.s.

Příloha 3 – Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby **(1)**

## Příloha 1

Dobrý den,

jmenuji se Jaromír Novák a jsem studentem 3. ročníku Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, obor Rehabilitační péče o postižené děti, dospělé a staré osoby. Obracím se na Vás s žádostí o pomoc při vyplnění následujícího dotazníku pro zpracování mé bakalářské práce na téma „Důsledky zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v péči o klienty centra ARPIDA, o.s.“

Dotazník, který jsem k tomuto účelu vytvořil, je zcela anonymní a bude použit pouze pro můj výzkum. U každé otázky prosím zakroužkujte vybranou odpověď (pokud není uvedeno jinak), popřípadě odpověď vypište vlastními slovy.

Velice Vám děkuji za trpělivost i čas, který vyplňování tohoto dotazníku věnujete.

Jaromír Novák

### **Základní informace o uživateli sociálních služeb:**

**Věk:** a) 3 – 6 let    b) 7 – 11 let    c) 12 – 17 let    d) 18 a více

**Pohlaví:**    a) muž    b) žena

**Trvalé bydliště:**    a) České Budějovice    b) jiné

---

### **1) Jak dobře znáte obsah zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách?**

- a) výborně
- b) velmi dobře
- c) dobře
- d) částečně
- e) vůbec

### **2) Jaké sociální služby využíváte v centru ARPIDA, o.s. ?**

- a) osobní asistence
- b) denní stacionář
- c) sociálně terapeutické dílny
- d) sociální rehabilitace
- e) nevím

**3) Jaké sociální služby, dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, Vám v centru ARPIDA, o.s. chybí?** (např. odlehčovací služba, denní stacionář pro dospělé, týdenní stacionář pro dospělé, chráněné bydlení, domov pro osoby se zdravotním postižením atd.)

.....  
.....

**4) Je pro Vás měsíční úhrada za sociální služby poskytované v centru ARPIDA, o.s. přijatelná?**

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

**5) Domníváte se, že výše měsíčních úhrad za sociální služby v centru ARPIDA, o.s. je:**

- a) velmi nízká
- b) nízká
- c) přiměřená
- d) vysoká
- e) velmi vysoká

**6) Využíváte také sociální služby od jiných poskytovatelů ?**  
(Vyberte, prosím, z uvedené nabídky, popřípadě dopište.)

- a) Občanské sdružení Borůvka Borovany, o.p.s.
- b) Dětský stacionář Světluška, o.p.s.
- c) Centrum sociálních služeb Empatie
- d) Česká maltéžská pomoc
- e) Městská charita České Budějovice
- f) jiné.....
- g) nevyužíváme jiné sociální služby

**7) Jak jste spokojen s rozsahem a nabídkou sociálních služeb v místě Vašeho trvalého bydliště? (Oznámkujte, prosím, jako ve škole.)**

Spokojen      1      2      3      4      5      Nespokojen

**8) Pobírali jste v období před 1.1.2007 (než začal platit zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách) příspěvek při péči o osobu blízkou (takzvané POB)?**

,

- a) ano
- b) ne

**9) Jaký stupeň závislosti máte v současné době přiznán?**

a) 1.st.      b) 2.st.      c) 3.st.      d) 4.st.

**10) Příspěvek na péči využíváte především na:**

(Vyberte, prosím, z uvedené nabídky, popřípadě dopište.)

- a) úhrady sociálních služeb v centru ARPIDA, o.s.
- b) úhrady sociálních služeb jiných poskytovatelů
- c) zakoupení kompenzačních pomůcek
- d) zajištění životních potřeb
- e) jiné.....

**11) Myslíte si, že výše příspěvku na péči, který v současné době pobíráte, je dostatečně vysoká?** (Pokud si myslíte, že ne, uveďte prosím, jakou částku byste si představovali.)

- a) ano
- b) ne                      částka:

**12) Pokryje příspěvek na péči veškeré Vaše výdaje za sociální služby?**

- a) ano
- b) ne

**13) Jakou maximální částku z příspěvku na péči jste měsíčně ochotni vložit do veškerých sociálních služeb, které využíváte?** (Uveďte, prosím, v procentech.)

.....%

**14) Zlepšila se Vaše finanční situace po nabytí platnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách?**

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

**15) Zaregistrovali jste nějaké změny v kvalitě a rozsahu poskytování sociálních služeb po přijetí zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách?**

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

**16) Jak jste v současné době spokojeni s kvalitou poskytování sociálních služeb v centru ARPIDA, o.s. ?(Oznámkujte, prosím, jako ve škole.)**

Spokojen      1      2      3      4      5      Nespokojen

**17) Co si myslíte, že by se mělo změnit při poskytování sociálních služeb v centru ARPIDA, o.s. (personální zajištění, materiální vybavení, časové omezení služby, nedostačující kapacita atd.)?**

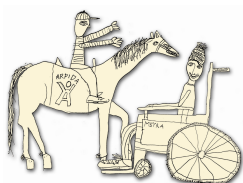
**18) Máte představu, jaké sociální služby budete využívat po odchodu z centra ARPIDA, o.s. ?**

## Základní informace pro zájemce o poskytování sociální služby v centru ARPIDA, o.s.

ARPIDA, centrum pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením, o.s.  
U Hvízdala 9, 370 11 České Budějovice, IČ: 65053079, č.úctu:161544543/0300  
tel.: 385 521 287, fax: 385 520 834, <http://www.arpida.cz>, e-mail: [info@arpida.cz](mailto:info@arpida.cz)

- centrum ARPIDA je nestátní nezisková organizace pracující na bázi občanského sdružení, zajišťující komplexní péči dětem, mládeži a mladým dospělým osobám s tělesným (motorickým) a kombinovaným postižením v duchu uceleného systému rehabilitace. Při své odborné činnosti účelně propojuje péči v oblasti sociální, výchovně vzdělávací a zdravotní
- svoji činnost směřuje k lidem, kteří mají sníženou soběstačnost v důsledku zdravotního postižení
- podporuje uživatele žít samostatný, soběstačný a důstojný život s co největším zapojením se do společnosti
- sociální služby jsou poskytovány v souladu s platnými právními předpisy (zejména se zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění) na základě podané žádosti

### Organizační uspořádání centra ARPIDA, o.s.



- je občanským sdružením registrovaným u Ministerstva vnitra ČR pod číslem VS/1-1591/93-R
- ředitele centra jmenuje a odvolává správní rada, ředitel odpovídá za odbornou činnost centra správní radě, kontrolním orgánem občanského sdružení je dozorčí rada
- centrum ARPIDA sestavuje a zveřejňuje výroční zprávu o své činnosti a hospodaření za každý kalendářní rok (výroční zprávy jsou k dispozici v centru ARPIDA, o.s. a na webových stránkách [www.arpida.cz](http://www.arpida.cz))

### Sociální služby poskytované centrem ARPIDA, o.s.:

- **základní sociální poradenství** - každý zájemce o sociální službu má nárok na informace a bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení jeho nepříznivé sociální situace
- **denní stacionář** - je určen pro děti a mládež ve věku od 3 do 26 let s těžkým kombinovaným postižením (kombinace tělesného, resp. motorického a mentálního postižení) s mentálními dispozicemi odpovídajícími pásmu hluboké mentální retardace
- **osobní asistence** - je určena pro děti, mládež a osoby s tělesným, mentálním nebo kombinovaným postižením ve věku 3 -26 let, navštěvující Mateřskou školu, Základní školu a Praktickou školu při centru ARPIDA, o.p.s.
- **sociální rehabilitace** - je určena pro mládež a osoby s tělesným, mentálním nebo kombinovaným postižením ve věku od 16 do 26 let, které navštěvují dvouletou praktickou školu při centru ARPIDA, popřípadě je určena pro ostatní absolventy škol při centru ARPIDA.
- **sociálně terapeutické dílny** - jsou určeny pro osoby s tělesným, mentálním, resp. kombinovaným postižením ve věku od 19 do 40 let, které jsou poživateli invalidního důchodu a byl jim přiznán příspěvek na péči. Podmínkou je, aby se jednalo o



absolventy ZŠ praktické, ZŠ speciální nebo dvouleté praktické školy při centru ARPIDA, o.p.s.

- **raná péče** - je určena pro děti s tělesným, mentálním nebo kombinovaným postižením od narození do 7 let věku a pro jejich rodiny.

### Zásady spolupráce s uživateli v centru ARPIDA, o.s.



- jsou dodržována základní lidská práva a svobody (zachování důstojnosti a soukromí, nezávislost, možnost volby, atp.)
- je zajištěna rovnost při poskytování služby, umožněna realizace osobních cílů, uživatel se podílí na rozhodování, plánování a přehodnocování poskytované sociální služby
- průběh poskytování sociální služby vychází z individuálních potřeb uživatele, je zaměřen na aktivizaci, podporu soběstačnosti, samostatnosti a posilování sociálního začlenění uživatele do společnosti

### Hlavní principy činnosti centra ARPIDA, o.s.

- zachování lidské důstojnosti uživatelů služeb vycházející ze základních principů křesťanské etiky (láska k bližnímu, tolerance, ochota a nezištná pomoc, vzájemná solidarita a sounáležitost)
- respektování potřeb uživatele
- otevřenost, lidský rozměr poskytované péče (preferovat vztah „člověk-člověk“ před vztahem „odborník-uživatel“)
- individuální přístup k uživateli
- přirozená a nenásilná integrace do společnosti (ve smyslu inkluze)
- partnerství a spolupráce s uživateli a jejich rodinami
- podpora ostatních členů rodiny
- týmová spolupráce (práce v rámci multidisciplinárního týmu)
- vysoká odbornost pracovníků
- osobní odpovědnost pracovníků

### Kontaktní osoby

doc. PhDr. Jiří Jankovský, Ph.D. - ředitel centra

Mgr. Ing. Marek Wohlgemuth – zástupce ředitele

Mgr. Dana Kopecká – sociální pracovnice



A – akce

R – rehabilitace

P – pomoc

I – integrace

D – dobrovolnost

A – agape, křesťanská láska

## **Příloha 3**

### **Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Všichni uživatelé služeb centra ARPIDA mají právo podat stížnost, podnět či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb a dále právo na vyšetření oprávněných připomínek ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb, aniž by tím byli nějakým způsobem sami ohroženi.

Podané stížnosti, podněty či připomínky jsou pracovníky centra ARPIDA vnímány především jako právo uživatelů a dále jsou cenným zdrojem informací a příležitostí k případnému zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb.

#### ***Pojem stížnost a podnět (připomínka)***

Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální či jinou službou, zejména pokud porušuje jeho práva.

Podnětem či připomínkou se rozumí připomínka uživatele nebo jiné osoby ke zlepšení kvality služeb. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv uživatele a povinnosti poskytovatele, ale spíše návrh na zlepšení služby nad rámec standardní služby.

#### **Pravidla a postup při podávání stížností na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb v centru ARPIDA**

##### ***Podávání stížností***

Každý uživatel má právo na podávání stížností a na seznámení se s postupem podávání stížností na kvalitu podávaných služeb. S postupem podávání a vyřizování stížností je uživatel seznámen při uzavírání smlouvy o poskytování sociálních služeb sociální pracovníci centra ARPIDA. Pravidla a postup pro podávání stížností jsou v písemné podobě k dispozici na sekretariátu centra ARPIDA a na webových stránkách <http://www.arpida.cz/> Stížnost na poskytované služby může podat uživatel nebo jeho zákonný zástupce. Uživatel má právo zvolit si pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce (rodinný příslušník, přítel apod. popřípadě jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájmy uživatele).

Stížnost může být podána ústně, písemně, popřípadě jinou formou komunikace (piktogramy).

#### *Způsoby podávání stížností*

- vhozením do označené schránky před centrem ARPIDA
- zasláním poštou na adresu centra ARPIDA
- prostřednictvím pracovníka centra ARPIDA
- elektronickým posláním na adresu - email arpida@arpida.cz

#### *Postup při vyřizování stížnosti*

- přijetí stížnosti - viz.záznam o přijetí stížnosti
- zápis stížnosti
- evidence do „Knihy stížností“
- prošetření stížnosti vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech prošetření a přijetí případných opatření - viz.záznam projednání stížnosti

#### *Evidence stížností*

- Přijatá stížnost (písemná nebo ústní) je zaznamenána v "Knize stížností". Kniha je uložena na sekretariátu centra ARPIDA
- V knize se evidují základní údaje: kdo si stěžoval, datum, obsah stížnosti, očekávání stěžovatele. Později se doplní kdo, kdy a jakým způsobem stížnost vyřizoval, popřípadě seznámení dotyčného s postupem při odvolání (v případě, že nebyl s vyřízením žádosti spokojen).

#### *Vyřizování stížnosti*

- O všech stížnostech, podnětech či připomínkách je vždy informován ředitel centra ARPIDA. Stížnosti prověřuje ředitel, popřípadě pověří pracovníka, který je zodpovědný za prošetření stížnosti.
- Prošetření stížnosti se uskutečňuje co nejrychleji s ohledem na dobré mezilidské vztahy. Pokud je stěžovatel nebo jiný uživatel služby brán jako svědek, má právo vypovídat za přítomnosti osoby, kterou si sám zvolí. Na nikoho nesmí být v průběhu prověřování vyvíjen žádný nátlak.
- Pracovník pověřený vyřizováním stížnosti si ověří veškeré skutečnosti týkající se projednávání záležitosti. Pracovník použije takové metody, které povedou k rychlému zjištění skutečného stavu věci, nesnižují důstojnost žádného z účastníků a

neovlivňují nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky. Použije veškeré dostupné možnosti ke zjištění pravdy a vyhodnotí oprávnění stížnosti. V případě oprávněné stížnosti se přijmou nápravná opatření, se kterými je stěžovatel písemně seznámen.

- Stížnosti se vyřizují ve lhůtě 28 dní. Pokud u zvláště složitých stížností nemůže být podání ve stanovené lhůtě vyřízeno, může být s vědomím stěžovatele lhůta prodloužena na 56 dní.
- Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti se neprošetřují.

#### *Podpora uživateli k formulování stížnosti*

- Ředitel zařízení (pověřený pracovník služby) nabídne stěžovateli formu podání stížnosti (ústně, písemně). Přeje-li si uživatel podat stížnost písemně, příjemce je povinen v odůvodněných případech (nejedná-li se např. o zákonného zástupce dítěte) pomoci uživateli na požádání stížnost formulovat a sepsat, následně pak potvrdit její převzetí. O ústních stížnostech provede příjemce stížnosti zápis sám, který předloží stěžovateli k podpisu, může-li se podepsat.
- Příjemce stížnosti rovněž poskytne stěžovateli maximální podporu, aby bylo zřejmé, co chce uživatel říci. Uživatel, který si chce stěžovat má právo, aby se jednání zúčastnila osoba, kterou si sám určí.

#### *Odvolání*

V případě nespokojenosti se závěry prošetřené stížnosti se uživatel může odvolat k nadřízenému orgánu nebo k institucím, které se zabývají ochranou práv.

*Správní rada centra ARPIDA*

*Kancelář veřejného ochránce práv*

*Český helsinský výbor*

### *Archivování stížností*

Stížnosti se archivují v „Knize stížností“. Jednotlivé podání a dokumentace jejich vyřízení jsou uloženy jako příloha „Knihy stížností“. Archivují se po dobu 20 let.

### *Vyhodnocení stížností*

- Jednou za rok provádí ředitel centra ARPIDA vyhodnocení stížností. Vyhodnocení obsahuje analýzu stížností, přehled o přijatých podáních, způsobu jejich řešení, upozorní na nejzávažnější případy a označí systémová rizika, případně navrhne opatření.

### *Seznámení uživatelů a pracovníků se směrnicí*

- Pravidla a postup vyřizování stížností jsou k dispozici všem zaměstnancům i uživatelům na sekretariátu centra ARPIDA.
- Všichni odborní pracovníci dokáží vhodným způsobem v případě potřeby interpretovat uživatelům stížnostní postupy.

V Českých Budějovicích dne 1.9.2008

Doc. PhDr. Jiří Jankovský, PhD.

ředitel centra ARPIDA