

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra praktické teologie

Bakalářská práce

SOCIÁLNÍ SLUŽBY VE MĚSTĚ VLAŠIM

Vedoucí práce: Mgr. Lucie Maliňáková

Autor práce: Petra Holejšovská, DiS.

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: 4.

2011

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

Prohlašuji, že, v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum

Podpis studenta

„Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Lucii Maliňákové za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.“

Obsah

Úvod.....	5
1 SOUČASNÝ STAV	6
1.1 Charakteristika města Vlašim.....	6
1.1.1 Administrativní členění a obyvatelstvo	7
1.2 Základní pojmy v sociálních službách	8
1.2.1 Pojmy týkající se sociálních služeb poskytovaných ve městě Vlašim.....	9
1.3 Sociální služby poskytované ve městě Vlašim.....	10
1.3.1 Domov pro seniory.....	10
1.3.2 Dům na půl cesty.....	12
1.3.3 Dům pro matku a dítě.....	13
1.3.4 Občanská poradna	15
1.3.5 Osobní asistence.....	18
1.3.6 Pečovatelská služba.....	19
2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	20
2.1 Základní cíle	20
2.2 Výzkumné otázky	20
3 METODIKA	21
3.1 Charakteristika výzkumného souboru.....	21
3.2 Realizace rozhovorů.....	21
3.3 Časový harmonogram výzkumu	21
4 VÝSLEDKY	22
4.1 Shrnutí výsledků k výzkumným otázkám.....	22
5 DISKUZE.....	26
ZÁVĚR.....	30
Seznam použitých zdrojů.....	31
Seznam příloh	34
Příloha I.	35

Úvod

Téma sociálních služeb ve Vlašimi jsem si vybrala proto, že mě zajímá jednak z osobních pohnutek, jednak z profesních důvodů. Považuji za důležité, abych jako sociální pracovníce měla povědomí, ba dokonce určité znalosti, o poskytovaných službách ve městě, kde celý život bydlím.

Během našeho života někdy nastanou těžké životní situace, se kterými se musíme vyrovnat. Mezi takovéto nepříznivé situace jistě patří nemoc, zdravotní postižení, invalidita, ztráta zaměstnání, chudoba, ztráta soběstačnosti apod. Záleží pak na člověku, jak se s takovými situacemi dokáže vypořádat. Některé situace můžeme vyřešit vlastními silami nebo za pomoci rodiny a blízkých. Některé události jsou však nad naše síly, nejsme schopni je sami vyřešit, a je nutné, aby pomoc přišla od státu v rámci realizované sociální politiky.

Sociální služby jsou takové činnosti, které napomáhají lidem v jejich nepříznivé situaci, kdy se stanou závislými na pomoci jiné fyzické osoby. Díky sociálním službám a pracovníkům v sociálních službách se zlepšuje kvalita života znevýhodněných. Ti se pak lépe začleňují do společnosti. Sociální služby také například pomáhají při prosazování práv a zájmů jednotlivce.

Ve své bakalářské práci se zaměřím na zmapování sociálních služeb poskytovaných ve městě Vlašim.

Nejdříve představím město Vlašim, poté vysvětlím základní pojmy v sociálních službách. Následovat bude vlastní popis sociálních služeb poskytovaných ve městě Vlašim.

V praktické části bakalářské práce se zaměřím na to, jak vedoucí pracovníci zařízení sociálních služeb poskytované služby hodnotí, zda by poskytované služby nějak změnili, zda jsou klienti s nabídkou služeb spokojeni, či poptávají-li širší nabídku, a zda klienti upozorňují na nějaké nedostatky v poskytovaných službách.

1 SOUČASNÝ STAV

1.1 Charakteristika města Vlašim

Město Vlašim se nachází v okrese Benešov, ve Středočeském kraji. Je srdcem Podblanicka. Bájná hora Velký Blaník leží asi 12 km odtud.

„Město Vlašim se rozkládá uprostřed velké kotliny na předpolí Českomoravské vysočiny, kterou protéká řeka Blanice. Vzniklo ze dvou osad u brodu na obou březích Blanice, které se ale již před několika staletími sjednotily v jedno městečko.“¹

Významnou památkou ve Vlašimi je zámek s přilehlým parkem. Dnes se ve vlašimském zámku nachází Muzeum Podblanicka. Od června 2007 je přístupné zrestaurované podzemí vlašimského zámku.

Za zmínku také stojí gotický kostel sv. Jiljí, který byl původně v románském slohu, kostel Československé církve husitské a hvězdárna ve Vlašimi.

Od roku 1990 ve Vlašimi působí Český svaz ochránců přírody, jehož posláním je ochrana přírodního a kulturního dědictví, především na Podblanicku, a péče o něj.

Ekonomická základna je v současné době založena na zemědělství a průmyslu. V těchto dvou sférách je zaměstnána značná část obyvatel. Mezi největší prosperující podniky patří firma Sellier a Bellot, a. s., která od roku 1825 nepřetržitě vyrábí zápalky do ručních palných zbraní.²

Dnes se firma Sellier a Bellot, a. s., zabývá výzkumem, vývojem, výrobou, zpracováním, nákupem a prodejem výbušniny a dále výrobou sportovní lovecké munice.

Ve Vlašimi se nachází také několik firem zabývajících se výrobou balicích strojů. Jsou jimi: Velteko, s. r. o; Astro, spol. s r. o. a firma Mašek.

Mezi další významné firmy ve městě patří stavební firma Pazdera s. r. o., Prádelna Kyselý, a. s., OKZ HOLDING, a. s., zabývající se výstavbou velkokapacitních ocelových zásobníků a ocelových konstrukcí.

Školství je zde zastoupeno dvěma základními školami, gymnáziem, obchodní akademií, střední průmyslovou školou a středním odborným učilištěm.

Několik let se město Vlašim intenzivně věnuje problematice získávání dotací z Evropské unie a snaží se z evropských peněz ve městě vybudovat co nejvíce.

¹ ANDERLOVÁ, J. *Region Benešov*. Kolín: PEGAS print, 2003. ISBN neuvedeno. s. 213.

² Tamtéž, s. 215.

Mezi úspěšně zrealizované projekty například patří: Obnova zámku a parku ve Vlašimi, rekonstrukce historického centra města, vybudování volnočasového centra pro děti a mládež ve Vlašimi, rekonstrukce Základní školy Vlašim, Vorlina atd.³

1.1.1 Administrativní členění a obyvatelstvo

Vlašim je obcí s rozšířenou působností a obcí s pověřeným obecním úřadem. Má 7 částí (Bolína, Domašín, Hrazená Lhota, Nesperská Lhota, Polánka, Vlašim a Znosim).

K 1. 1. 2010 měla Vlašim podle údajů Českého statistického úřadu 12 024 obyvatel, průměrný věk byl 41,4 roku (viz. tabulka č. 1).⁴

Tabulka č. 1: Počet obyvatel ve městě Vlašim v roce 2010

Počet obyvatel k 1. 1. 2010			
<i>Celkem</i>	<i>Muži</i>	<i>ženy</i>	<i>průměrný věk</i>
12 024	5 937	6 087	41,4

Zdroj: Český statistický úřad

³ PREISLEROVÁ, I. *Vlašim nejen ve 20. století*. Vlašim: Město Vlašim, 2010. ISBN 978-80-254-8471-5. s. 520.

⁴ *Počet obyvatel v obcích Středočeského kraje k 1. 1. 2010* [online]. Praha: Český statistický úřad, poslední aktualizace 14. 3. 2011 [cit. 2011-03-17]. Dostupné na WWW: http://www.czso.cz/xs/redakce.nsf/i/mesta_a_obce.

Věkové složení obyvatelstva znázorňuje tabulka č. 2. Podle údajů Českého statistického úřadu byl k 31. 12. 2009 zastoupen největší počet obyvatel ve věkové skupině 15 – 64 let.⁵

Tabulka č. 2: Věkové složení obyvatel ve městě Vlašim v roce 2009

Věkové složení obyvatel k 31. 12. 2009			
	<i>obě pohlaví</i>	<i>muži</i>	<i>ženy</i>
0-14	1 650	843	807
15-64	8 499	4 314	4 185
65+	1 875	780	1 095
Průměrný věk	41,4	39,8	43,0

Zdroj: Český statistický úřad

1.2 Základní pojmy v sociálních službách

Sociální služby jsou upraveny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen zákon) a ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (dále jen prováděcí vyhláška).

Zákon definuje sociální služby jako činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.⁶

„Sociální služby jsou praktické činnosti, které pomáhají lidem v obtížné životní situaci. Dotýkají se a značně ovlivňují životy lidí, kteří se v tíživém stavu nemohou rozhodovat podle svých vnitřních pocitů a aktuálních možností.“⁷

„Sociální služby pomáhají lidem žít běžným životem – umožňují jim pracovat, nakupovat, navštěvovat školy, účastnit se aktivit volného času, starat se sami o sebe, o domácnost apod. Zaměřují se na zachování co nejvyšší kvality a důstojnosti života.“⁸

⁵ Časové řady věkového složení obyvatel za vybraná města Středočeského kraje [online]. Praha: Český statistický úřad, poslední aktualizace 3. 5. 2010 [cit. 2011-03-17]. Dostupné na WWW: http://www.czso.cz/xs/redakce.nsf/i/casove_rady_vekoveho_slozeni_obyvatel_za_vybrana_mesta_stredo_ceskeho_kraje.

⁶ Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 6. 12. 2010.

⁷ SÝKOROVÁ, J. Připravované nástroje pro zajištění kvality v sociálních službách. In *Kvalita v sociálních službách. Přehled příspěvků odborné konference*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86-552-16-0. s. 8.

⁸ HANUŠ, P., KOLÁŘOVÁ, I. *Sociální služby v novém*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. ISBN 978-80-86991-30-6. s. 6.

„Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli.“⁹

1.2.1 Pojmy týkající se sociálních služeb poskytovaných ve městě Vlašim

Azylový dům pro matky s dětmi - je zařízení pro ubytování matek s malými dětmi, které se dostaly do tak nepříznivé situace, že by bez náhradního ubytování nebyly schopny vychovávat svoje dítě.¹⁰

Domov pro seniory – poskytuje dlouhodobou pobytovou službu seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Jedná se především o pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně atd.¹¹

Dům na půl cesty – komplex služeb pro mladé lidi do 26 let, jehož cílem je pomoci těmto osobám v procesu postupného začleňování do samostatného, běžného života, aby se staly nezávislými na systému sociálních služeb či tuto závislost minimalizovaly.¹²

Občanská poradna – instituce, většinou nestátní nezisková, poskytující informace lidem nacházejícím se v nepříznivé sociální situaci. Klienti se nejčastěji na občanskou poradnu obracejí v záležitostech bydlení, rodinné věci, pracovněprávních vztahů, financí atd.¹³

Osobní asistence – je terénní sociální služba poskytovaná v přirozeném prostředí osobám se zdravotním postižením a seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby, a to v předem dohodnutém rozsahu a čase.¹⁴

⁹ MATOUŠEK, O. et al. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9. s. 9.

¹⁰ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0. s. 33.

¹¹ HANUŠ, P., KOLÁŘOVÁ, I. *Sociální služby v novém*. s. 6.

¹² KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. Praha: TRITON, 2005. ISBN 80-7254-662-7. s. 31.

¹³ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. s. 128.

¹⁴ HANUŠ, P., KOLÁŘOVÁ, I. *Sociální služby v novém*. s. 18.

Pečovatelská služba – je terénní sociální služba, která se poskytuje dětem, osobám se zdravotním postižením a seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby, a to v přirozeném prostředí a i ve specializovaných zařízeních.¹⁵

Pomocí pečovatelské služby je prodlužováno období relativně nezávislého života osob v jejich domácnostech.¹⁶

1.3 Sociální služby poskytované ve městě Vlašim

1.3.1 Domov pro seniory

Domov pro seniory – Domov ve Vlašimi, poskytovatel sociálních služeb (dále jen Domov) byl do provozu uveden 28. dubna 1998.

Domov ve Vlašimi je pobytové zařízení poskytující sociální služby v souladu s ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, které se vztahují na domov pro seniory.

Pobytové služby se zde poskytují osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Domov není určen pro osoby s psychiatrickou diagnózou vyžadující odbornou péči a zvýšený dohled, pro osoby s mentálním postižením, pro osoby narušujícím společné soužití a pro osoby závislé na návykových látkách.¹⁷

Personál Domova se snaží, aby se zde senioři cítili jako doma. Poskytují jim časově neomezenou službu zaměřenou na udržení a podporu fyzických a bio-psycho-sociálních dovedností, udržení a rozvoj sociálních kontaktů.¹⁸

¹⁵ HANUŠ, P., KOLÁŘOVÁ, I. *Sociální služby v novém*. s. 18.

¹⁶ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. s. 142..

¹⁷ *Cílová skupina* .Domov ve Vlašimi. [online]. Poslední aktualizace 2. 12. 2010 [cit. 2011-02-15]. Dostupné na WWW: <http://www.dd-vlasim.cz/cilova-skupina/>.

¹⁸ Rozhovor s ředitelem Domova pro seniory, Luděkem Matouškem, 7. 2. 2011.

Mezi základní poskytované služby patří:

- poskytnutí ubytování
- praní, drobné opravy a žehlení ložního a osobního prádla, úklid
- poskytnutí stravy (celodenní stravování odpovídající potřebám dietního stravování)
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (oblékání, svlékání, vstávání z lůžka, podávání jídla a pití atd.)
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti (šití, ruční práce, rukodělné činnosti, výtvarné činnosti)
- pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Mezi další poskytované služby patří:

- aktivizační činnosti (skupinové kondiční a dechové cvičení, hraní šipek a kuželek, sportovní hry, stolní hry, besedy, kulturní akce a jiné)
- péče ošetřujícího a zdravotnického personálu
- ošetření lékařem a dostupnost odborných vyšetření (lékařská péče praktické lékařky, psychiatra, kožního lékaře)
- rehabilitace
- sociální a poradenské služby
- úschova finančních prostředků a osobních cenností
- nákupy
- kadeřnické služby, pedikúra, holení

Celková kapacita Domova pro seniory je 104 lůžka, klienti jsou ubytováni v jednolůžkových, dvoulůžkových, třílůžkových a čtyřlůžkových pokojích.

Přednostně jsou do Domova přijímáni klienti z blízkého okolí. V současné době je Domov plně obsazen.¹⁹

¹⁹ Rozhovor s ředitelem Domova pro seniory.

1.3.2 Dům na půl cesty

Služba Dům na půl cesty funguje od vzniku Střediska Diakonie ČCE ve Vlašimi, tedy od roku 2006. Diakonie ČCE - středisko ve Vlašimi je státem akreditovaná nezisková organizace s právní subjektivitou.

Dům na půl cesty nabízí pobytové služby mladým lidem od 18 do 26 let věku, kteří se dostali do tíživé sociální situace, nemají podporu rodiny a nejsou schopni začít samostatný život. Jedná se především o mladé lidi, kteří po dosažení zletilosti opouštějí ústavní zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, přicházejí z výkonu trestu odnětí svobody, z pěstounských rodin, z nefunkčních rodin, nebo z ulice.

Pokud by tuto službu chtěly využít osoby závislé na návykových látkách, je zde podmínka, že musí mít ukončenou ústavní či komunitní léčbu.

K ubytování jsou přednostně přijímáni žadatelé s trvalým bydlištěm ve Středočeském kraji, v případě volné ubytovací kapacity jsou přijímáni žadatelé z celé České republiky.

Z ubytování jsou vyloučeny osoby závislé na návykových látkách bez předchozí léčby, osoby vyžadující speciální potřeby – vozíčkáři, nevidomí, neslyšící, osoby s psychiatrickým onemocněním, jejichž zdravotní stav vyžaduje odborný dohled či léčbu. Výjimky řeší ředitelka střediska.²⁰

Mezi poskytované služby patří:

- pomoc při zvládnání základních úkonů v domácnosti (praní, vaření, úklid)
- podpora zlepšení kontaktu s okolním prostředím (úřady, instituce, rodina, zájmové skupiny)
- pomoc při prosazování oprávněných zájmů a potřeb
- podpora zvýšení kvalifikace
- podpora při hledání zaměstnání
- posílení sebevědomí a sebehodnocení
- získávání nových dovedností

²⁰ Podrobné a aktualizované informace o službě Dům na půl cesty. Diakonie ČCE. [online]. [cit. 2010-12-09]. Dostupné na WWW: <http://vlasim.diakoniecce.cz/sluzby.php>.

Při příchodu do střediska je s klientem Domu na půl cesty sepsána písemná smlouva, která obsahuje ustanovení o tom, jaká jsou práva a povinnosti klienta.

Ubytování je poskytováno na dobu jednoho roku. V ojedinělých případech může být na základě písemné žádosti a následného schválení ředitelkou ubytování prodlouženo.

Po nástupu je s každým klientem sepsán individuální plán, který odpovídá klientovým potřebám. Individuální plán s klientem vytváří klíčový pracovník (sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách). S každým klientem je jednáno individuálně a zpětnými dotazy je ověřováno, zda klient probírané problematice rozumí. Klient má možnost si k jednání s klíčovým pracovníkem přizvat další osobu. Plnění individuálního plánu je úkolem klienta. Zda klient plní stanoviska uvedená v individuálním plánu hodnotí pracovní tým, patron (klíčový pracovník) a klient. Na tomto základě stanoví klient s klíčovým pracovníkem, jak bude pokračovat naplňování individuálního plánu, popřípadě individuální plán doplní, či změní.²¹

Klienti Domu na půl cesty ve Vlašimi často spolupracují s Rytmem Benešov, o. p. s., což je organizace, která pomáhá lidem, kteří potřebují dlouhodobou podporu při rozvoji dovedností směřujících k získání a udržení zaměstnání.

Za ubytování v Domu na půl cesty hradí klient 70,- Kč/den. Dále je klientům za úplatu pronajímána kuchyň na dobu přípravy jídla, prádelna, v prvních dvou měsících pobytu si klient může zapůjčit žehličku, později by měl mít svou vlastní.

Středisko Diakonie ČCE Vlašim má dvě místa v Domě na půl cesty, v současné době zde žije jeden klient.²²

1.3.3 Dům pro matku a dítě

Dům pro matku a dítě jako pobytová služba vznikl v roce 2007. Je určen pro matky s dětmi do 18 let věku a ženy, které se ocitly v nepříznivé životní situaci (např. u nich došlo ke ztrátě bydlení) a těhotné ženy, které se i přes nepodporu rodiny a tíživou životní situaci rozhodly si své dítě ponechat.

²¹ *Podrobné a aktualizované informace o službě Dům na půl cesty.* Diakonie ČCE. [online]. [cit.2010-12-09]. Dostupné na WWW: <http://vlasim.diakoniecce.cz/sluzby.php>.

²² Rozhovor s ředitelkou Střediska Diakonie ČCE Vlašim, Bc. Petrou Povolnou, 9. 12. 2010.

Posláním domu pro matku a dítě je poskytnout ženám účinnou pomoc, vést je k aktivnímu řešení nepříznivé sociální situace, minimalizovat jejich závislost na systému sociální pomoci a podporovat zdravý vývoj dítěte.²³

Mezi poskytované služby patří:

- azylové ubytování (samostatné ubytovací jednotky)
- pomoc v tíživé sociální situaci
- pomoc ve styku s úřady
- podpora při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Další služby:

- pomoc při zajištění stravy (při každé ubytovací jednotce je možnost si uvařit)
- asistence při nácviu základních dovedností vedení domácnosti
- odborné přednášky (přednášky sociálních pracovníků, speciálních pedagogů, psychologů atd.)
- nabídka volnočasových aktivit
- aktivity pro děti

Ženy by se během pobytu měly především naučit postarat se samy o sebe a své děti, překonávat vlastní krizi a hledat si trvalé bydlení.

Každá klientka je povinna spolupracovat se zaměstnanci střediska. Součástí spolupráce je sestavení a plnění individuálního plánu. Individuální plán klientky vypracovává pověřený pracovník společně s klientkou. Vychází z jejich potřeb a potřeb jejich dětí. S každou klientkou je jednáno individuálně a zpětnými dotazy je ověřováno, zda matka probírané problematice rozumí. Klientka má možnost přizvat si k jednání další osobu, které důvěřuje. Na plnění individuálního plánu se podílí klientka sama. Minimálně jedenkrát za měsíc je plnění individuálního plánu konzultováno klientkou a pověřeným pracovníkem, poté na pracovní schůzce pracovním týmem a ředitelkou střediska. Veškeré informace jsou důvěrné, pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí.

²³ Rozhovor s ředitelkou Střediska Diakonie ČCE Vlašim.

V případě potřeby je individuální plán pozměňován a upravován podle potřeb a možností klientky a jejích dětí.²⁴

V rámci udržování pracovních návyků je matka povinna odpracovat dvě hodiny týdně pro středisko. Jedná se o úklidové práce, práce na zahradě nebo ruční práce.

Azylové ubytování má charakter ubytování přechodného, je poskytováno nejdéle na jeden rok. Pokud klientka potřebuje ubytování prodloužit a je z její strany patrná snaha o získání nebo udržení zaměstnání nebo vylepšení její sociální situace, může být ubytování prodlouženo.

Při přijetí je s klientkou sepsána písemná smlouva o ubytování. Během pobytu se klientky řídí ubytovacím a provozním řádem. Hrubé porušení ubytovacího a provozního řádu je důvodem k ukončení pobytu klientky ve středisku.

Pobytové služby jsou poskytovány za úplaty - matka hradí 70,- Kč/den, každé dítě hradí 40,- Kč/den. Dům pro matku a dítě má 13 ubytovacích jednotek. V současné době je dům plně obsazen.²⁵

1.3.4 Občanská poradna

Občanská poradna je organizována Farní charitou Vlašim.

„Farní charita Vlašim je nestátní humanitární zařízení církve. Patří mezi organizace, které sdružuje Charita České republiky, má ovšem vlastní právní subjektivitu. Farní charita Vlašim vznikla v roce 1996 z iniciativy několika obětavých farníků a farnic. Z této původně dobrovolné aktivity se v roce 2000 postupně rozvinula profesionální charitní ošetrovatelská služba.“²⁶

²⁴ Podrobné a aktualizované informace o službě Dům pro matku a dítě. Diakonie ČCE. [online]. [cit. 2010-12-09]. Dostupné na WWW: <http://vlasim.diakoniecce.cz/azyl.php>.

²⁵ Rozhovor s ředitelkou Střediska Diakonie ČCE Vlašim.

²⁶ Farní charita Vlašim. [online]. Poslední aktualizace 13. 1. 2011 [cit. 2011-01-15]. Dostupné na WWW: <http://www.farni-charita-vlasim.wbs.cz/Uvod.html>.

Farní charita Vlašim poskytuje:

- domácí zdravotní péči
- občanskou poradnu
- osobní asistenci
- půjčování rehabilitačních a kompenzačních pomůcek

Farní charita Vlašim působí ve Vlašimi a v okolních obcích v dosahu nejvíce 15 km.²⁷

Občanská poradna je zařízením, v němž je občanům poskytováno odborné sociální poradenství dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Sociální poradenství je dle § 37 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.²⁸

Občanská poradna poskytuje uživatelům v nepříznivé sociální situaci potřebné informace přispívající k řešení jejich situace. Snaží se o zplnomocňování uživatele k řešení nepříznivé situace, o komplexní přístup k uživateli a jeho situaci. Uživatel je posílen ve znalosti svých práv a povinností.

Občanská poradna nabízí pomoc při hledání vhodné sociální služby pro uživatele a kontaktu s ní, pomáhá uživatelům také uplatňovat oprávněné zájmy a potřeby.

V případě nutnosti je uživateli nabídnut doprovod či asistence při jednání s úřady a jinými institucemi.²⁹

Občanská poradna nabízí:

- bezplatnou, nezávislou, důvěrnou a nestrannou pomoc
- praktické, věcné a správné informace o právech a povinnostech uživatele
- kontakty na organizace zaměřené na odbornou pomoc.

Služba je pro uživatele bezpečná a odborná. Je poskytována na čtyřech úrovních – informace, rada, aktivní pomoc, asistence.

²⁷ Rozhovor s ředitelkou Farní charity Vlašim, Danielou Laloučkovou, 6. 12. 2010.

²⁸ Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 15. 1. 2011.

²⁹ *Farní charita Vlašim*. [online]. Poslední aktualizace 13. 1. 2011 [cit. 2011-01-15]. Dostupné na WWW: <http://www.farni-charita-vlasim.wbs.cz/Uvod.html>.

Občanská poradna není zbavena ohlašovací povinnosti. Dozví-li se poradce při konzultaci s klientem o spáchání trestného činu, je povinen případ ohlásit na policii. Na tuto skutečnost poradce upozorňuje uživatele před začátkem konzultace.³⁰

Při poskytování informací se občanská poradna zaměřuje především na tyto oblasti:

- sociální zabezpečení
- sociální pomoc
- problematika bydlení
- problémy rodiny a mezilidských vztahů
- pracovně – právní vztahy
- ochrana spotřebitele
- další oblasti dle potřeby klientů

Občanská poradna poskytuje služby a poradenství klientům bezplatně. Poradci jsou vázáni mlčenlivostí, a pokud si to klient přeje, může vystupovat anonymně. Služby jsou poskytovány všem bez rozdílu rasy, pohlaví, sexuální orientace, politické příslušnosti, zdravotního postižení a sociálního statusu.

Občanská poradna neposkytuje specializované právní služby. Pokud je třeba, poradci klienta nasměrují k odborné pomoci. Při řešení složitějších problémů může poradce případ se svolením klienta konzultovat s externími specialisty, případně zjistit potřebné informace. Klient tak může být objednan na jiný termín.

Klient, který je pod vlivem návykových či omamných látek, agresivní či prokazatelně nespolupracující a neřešící svou sociální situaci, může být poradcem objednan na jiný termín konzultace, nebo je s ním spolupráce ze strany občanské poradny ukončena. Poradci jsou vzájemně zastupitelní, není proto možné ze strany klientů vybírat si poradce.

Občanská poradna funguje od pondělí do pátku, buď v dopoledních nebo odpoledních hodinách, ke konzultaci se klienti mohou telefonicky objednat. Délka konzultace činí 30 minut.³¹

³⁰ Rozhovor s ředitelkou Farní charity Vlašim.

³¹ Tamtéž.

1.3.5 Osobní asistence

Osobní asistence jako služba Farní charity Vlašim funguje od srpna 2010. Jedná se o komplexní péči o osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Díky této službě může i těžce postižený člověk zůstat ve svém přirozeném prostředí.

Osobní asistent vykonává pro klienta ty činnosti (nebo s nimi pomáhá), které by klient dělal sám, kdyby mohl, pomáhá mu tedy řešit mnoho životně důležitých situací, které by on sám s ohledem na své postižení nezvládl.³²

Mezi hlavní činnosti osobního asistenta patří:

- pomoc a podpora při přípravě a podávání jídla a pití
- pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
- pomoc při úkonech osobní hygieny
- pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí
- doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby, doprovázení zpět
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí atd.

Pobyt asistenta u klienta je hrazen dle § 5 odst. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.³³

Osobní asistenti za klienty dojíždějí do jejich domovů, klienti dopravu osobních asistentů nehradí. Hradí však náklady spojené s dovozem k lékaři, do školy, zaměstnání, na volnočasové aktivity apod.

V současné době tuto službu využívají tři klienti. Jedná se o dva seniory a jednoho zdravotně znevýhodněného občana.³⁴

³² Rozhovor s ředitelkou Farní charity Vlašim.

³³ Maximální výše úhrady za poskytování osobní asistence činí 100 Kč za hodinu, podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů; pokud poskytování služby, včetně času nezbytného k zajištění úkonů, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

³⁴ Rozhovor s ředitelkou Farní charity Vlašim.

1.3.6 Pečovatelská služba

Pečovatelská služba ve Vlašimi spadá do kompetence Pečovatelské služby okresu Benešov, jejímž zřizovatelem je město Benešov.

Pečovatelská služba okresu Benešov byla zřízena 1. 1. 2007 a je registrovaným poskytovatelem sociálních služeb v terénu na území obcí okresu, které mají s organizací smlouvu o poskytování této služby. Těmito městy jsou: Benešov, Vlašim, Bystřice, Týnec nad Sázavou, Neveklov, Sázava, a dále obce: Čechtice, Čerčany, Divišov, Heřmaničky, Křivsoudov, Načeradec, Pyšely, Trhový Štěpánov.³⁵

Pečovatelská služba je terénní nebo ambulanti služba. Je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Pečovatelská služba obsahuje tyto základní činnosti:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím³⁶

K 31. 12. 2010 měla Pečovatelská služba okresu Benešov 983 klientů v evidenci, aktivně se pečovatelská služba poskytovala 750 klientům.

Mezi nejčastěji využívanou službu v roce 2010 patřil rozvoz a roznos obědů, nejméně lidé požadovali pomoc při osobní hygieně.

Ve Vlašimi se nachází dva domy s pečovatelskou službou, v jednom domě žije 37 a ve druhém 25 klientů.

Pečovatelská služba je klientům poskytována v době od 8:00 do 18:00 hodin.

Také ve Vlašimi v roce 2010 lidé nejvíce využívali roznos a rozvoz obědů. Tato služba byla v roce 2010 poskytnuta 128 klientům.³⁷

³⁵ Rozhovor s ředitelkou Pečovatelské služby okresu Benešov, Bc. Alenou Králíčkovou, 26. 1. 2011.

³⁶ § 40 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 28. 1. 2011.

³⁷ Rozhovor s ředitelkou Pečovatelské služby okresu Benešov.

2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

2.1 Základní cíle

Cílem mé bakalářské práce je zmapovat sociální služby poskytované ve městě Vlašim a provést zpětnou vazbu k těmto poskytovaným službám. Dala jsem si za úkol formou kvalitativního výzkumu zjistit, jak vedoucí pracovníci poskytovaných služeb hodnotí konkrétní službu, zda by nějak poskytovanou službu změnili, po jaké službě se klienti ještě poptávají, popřípadě v čem klienti spatřují nedostatky.

2.2 Výzkumné otázky

V1: Jaký názor mají vedoucí pracovníci na služby poskytované jejich zařízením?

V2: Změnili by vedoucí pracovníci nějak poskytované služby?

V3: Jaké další služby vedoucí pracovníci vnímají, že klienti požadují?

V4: Jsou známa vedoucím pracovníkům nějaká upozornění klientů na nedostatky v poskytovaných sociálních službách?

3 METODIKA

Pro svoji bakalářskou práci jsem zvolila kvalitativní výzkum, metodu dotazování technikou individuálního polostrukturovaného rozhovoru s vedoucími pracovníky zařízení sociálních služeb.

3.1 Charakteristika výzkumného souboru

Základní soubor představují vedoucí pracovníci zařízení sociálních služeb, které poskytují sociální služby ve městě Vlašim.

Celkový počet vedoucích pracovníků zkoumaného souboru je čtyři, ačkoli se dotazují na šest služeb poskytovaných ve městě Vlašim. Je to z toho důvodu, že dvě zařízení sociálních služeb poskytují dvě sociální služby zároveň.

3.2 Realizace rozhovorů

Rozhovory probíhaly v zařízeních sociálních služeb, v kancelářích vedoucích pracovníků. Každý trval přibližně jednu hodinu. Rozhovor byl autorkou písemně zaznamenáván, všichni vedoucí pracovníci se zápisem souhlasili.³⁸

3.3 Časový harmonogram výzkumu

prosinec 2010 – únor 2011: zjišťování informací pomocí rozhovorů s vedoucími pracovníky sociálních služeb

únor 2011 – březen 2011: tvorba vlastního textu empirické části bakalářské práce

³⁸ Písemný souhlas se zpracováním informací získaných při rozhovorech s vedoucími pracovníky sociálních služeb v archivu autorky.

4 VÝSLEDKY

4.1 Shrnutí výsledků k výzkumným otázkám

V první výzkumné otázce jsem zjišťovala osobní názory vedoucích pracovníků na služby poskytované jejich zařízením.

Tabulka č. 3: Sumarizace odpovědí na otázku č.1.

Název služby	Názor vedoucího pracovníka na nabídku služeb
Domov pro seniory	Přínosná, rozšířitelná
Dům na půl cesty	Nedostatečná
Dům pro matku a dítě	Nedostatečná
Občanská poradna	Přínosná
Osobní asistence	Přínosná
Pečovatelská služba	Málo využívaná

Zdroj: vlastní výzkum, N = 6

K tomu N: N respondentů = 4, N odpovědí = 6

Ředitel Domova pro seniory a ředitelka Farní charity Vlašim, která poskytuje občanskou poradnu a osobní asistenci, odpověděli shodně, že považují jejich služby za přínosné.

Naproti tomu ředitelka Domu pro matku a dítě a Domu na půl cesty považuje jejich služby za nedostatečné.

Ředitelka Pečovatelské služby Benešov si myslí, že poskytované služby jsou klienty málo využívané.

Zda by vedoucí pracovníci něco změnili na poskytovaných službách se zabývala druhá výzkumná otázka.

Tabulka č.4: Sumarizace odpovědí na otázku č.2.

Název služby	Potřeba změny	Rozšíření nabídky	Prodloužení doby
Domov pro seniory	Ano	X*	
Dům na půl cesty	Ano	X	
Dům pro matku a dítě	Ano	X	
Občanská poradna	Ano		X
Osobní asistence	Ne		
Pečovatelská služba	Ano		X

* Symbolem X je označena konkrétní změna sociální služby.

Zdroj: vlastní výzkum, N = 6

K tomu N: N respondentů = 4, N odpovědí = 6

Všichni čtyři vedoucí pracovníci se shodli, že by poskytované služby nějak rozšířili.

Ředitel Domova pro seniory by rád zřídil uzavřené oddělení pro osoby s Alzheimerovou chorobou a denní stacionář.

Ředitelka Domu pro matku a dítě a Domu na půl cesty by uvítala rozšíření jejich služby o psychologické konzultace, právní poradenství a různé psychoterapie vedené odborníky.

Ředitelka Farní charity Vlašim by ráda prodloužila konzultační hodiny v občanské poradně. Osobní asistenci by nijak neměnila.

Ředitelka Pečovatelské služby okresu Benešov si myslí, že by pro klienty bylo přínosné fungování pečovatelské služby také o víkendů a prodloužení doby poskytování služby o všedních dnech.

Třetí výzkumná otázka se zabývala tím, zda klienti požadují ještě nějaké služby, zda ještě po něčem poptávají.³⁹

Tabulka č.5: Sumarizace odpovědí na otázku č.3.

Název služby	Poptávka klientů po dalších sociálních službách	
Domov pro seniory	Ne	
Dům na půl cesty	Neurčeno	
Dům pro matku a dítě	Ano	Hlídaní dětí
Občanská poradna	Ano	Právní pomoc
Osobní asistence	Ne	
Pečovatelská služba	Ano	Prodloužení doby poskytování služby

Zdroj: vlastní výzkum, N = 6

K tomu N: N respondentů = 4, N odpovědí = 6

Odpovědi vedoucích pracovníků na tuto otázku se velmi lišily.

Ředitel Domova pro seniory uvedl, že jejich klienti další služby nepožadují, jsou spíše pasivní.

Ředitelka Domu pro matku a dítě a Domu na půl cesty sdělila, že matky by uvítaly hlídání dětí. Po čem poptávají klienti Domu na půl cesty nedokázala zodpovědět, doposud tuto službu využívá pouze jeden klient.

Ředitelka Farní charity Vlašim uvedla, že by klienti uvítali specializovanou právní pomoc v občanské poradně. Osobní asistence je zatím málo rozšířená, další požadavky na služby klienti nemají.

Klienti Pečovatelské služby okresu Benešov, dle slov ředitelky, obecně požadují prodloužení doby poskytování pečovatelské služby. Někdy mají klienti individuální potřeby, které řeší s konkrétní pečovatelkou.

³⁹ Na tuto otázku odpovídali vedoucí pracovníci na základě své praxe.

Ve čtvrté výzkumné otázce jsem se zajímala o to, zda klienti upozorňují na nějaké nedostatky v poskytovaných sociálních službách.

Tabulka č.6: Sumarizace odpovědí na otázku č.4.

Název služby	Nedostatky v nabídce sociálních služeb z pohledu klientů
Domov pro seniory	Sestavení jídelníčku a úroveň stravy
Dům na půl cesty	Ne
Dům pro matku a dítě	Nedostatečné vybavení domu, povinnost úklidu domu
Občanská poradna	Nedostatek odborných konzultantů
Osobní asistence	Ne
Pečovatelská služba	Špatné mezilidské vztahy mezi klienty.

Zdroj: vlastní výzkum, N = 6

K tomu N: N respondentů = 4, N odpovědí = 6

Podle ředitele Domova pro seniory se klientům občas nelíbí sestavený jídelníček, své výhrady mají i ke stravě.

Klientky Domu pro matku a dítě mají výhrady k nedostatečnému vybavení Domu a plnění povinností uvedených v domovním řádu (např. úklid společných prostor v domě), sdělila ředitelka. Stížnosti ze strany klienta Domu na půl cesty jí zatím nejsou známy.

Na nedostatek konzultantů v občanské poradně si, dle slov ředitelky Farní charity Vlašim, stěžují její klienti. Se stížnostmi klientů osobní asistence se zatím neseťkala.

Ředitelka Pečovatelské služby okresu Benešov uvádí, že stížnosti klientů se týkají špatných mezilidských vztahů v domovech s pečovatelskou službou, jeden klient si stěžoval na nedostatečnou péči pečovatelky.⁴⁰

Dalším zajímavým výsledkem obdržených odpovědí jsou tato zjištění: Pouze ředitelka Pečovatelské služby okresu Benešov shodně se svými klienty uvádí, že by bylo přínosné prodloužení doby poskytování pečovatelské služby. V jiných případech se poptávka klientů rozchází s náměty vedoucích pracovníků na změny služeb.

⁴⁰ V Příloze I. uveden celý přepis rozhovorů s vedoucími pracovníky sociálních služeb.

5 DISKUZE

Diskuze k výzkumné otázce V1:

V1: *Jaký názor mají vedoucí pracovníci na služby poskytované jejich zařízením?*

Dva ze čtyř dotazovaných vedoucích pracovníků odpověděli, že jejich služby jsou přínosné. V odpovědích ale také zaznělo, že některé služby jsou klienty málo využívané. Jedná se o osobní asistenci a pečovatelskou službu. Osobní asistenci zřejmě lidé ve Vlašimi a okolí tolik neznají, ale pečovatelská služba je dle mého názoru „tradiční“ sociální službou. Mám tím na mysli to, že pečovatelská služba je službou obecně známou a dlouhodobě poskytovanou.

Pečovatelská služba je služba s dlouhou historií – první zprávy o pečovatelské službě se datují od roku 1920. Tehdy byla poskytována členkami Československého červeného kříže. Později byla pečovatelská služba pod kompetencí národních výborů a okresních národních výborů. Po zániku okresních úřadů a vzniku krajů v roce 2002 začala být pečovatelská služba zřizována krajem, obcí nebo nestátním subjektem. Pečovatelská služba se vždy zaměřovala na pomoc starým občanům a osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení.⁴¹

Ředitelka Pečovatelské služby okresu Benešov uvedla, že přestože klienti pečovatelské služby ve většině případů pobírají příspěvek na péči, nakupují si pouze základní službu, a to rozvoz a roznos jídla, ačkoli by si z příspěvku na péči mohli zakoupit i další služby.

Od 1. ledna 2011 došlo ke snížení příspěvku na péči v 1. stupni závislosti u dospělých osob, a to z 2 000 Kč na 800 Kč měsíčně.⁴²

Toto snížení zapříčiní, že lidé budou nadále nakupovat pouze základní služby, např. rozvoz a roznos jídla, jak již bylo uvedeno výše.

⁴¹ *Studijní podklady ke kurzu: Začínající pracovník v sociálních službách pro přímou obslužnou péči.* [online]. Chrudim: Centrum sociálních služeb a pomoci, 2007 [cit. 2011-03-22]. Dostupné na WWW: <http://esfdb.esfcr.cz/>.

⁴² § 11 odst. 2 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 14. 3. 2011.

Václav Krása, předseda Národní rady osob se zdravotním postižením, uvádí, že paušální snížení příspěvku na péči poškodí mnoho lidí, kteří potřebují větší množství pečovatelských služeb. Pokud se jim příspěvek sníží, budou žít v horších podmínkách a některé služby se mohou dostat do vážné krize.⁴³

Krása dále upozorňuje na to, že by se mělo zpřesnit posuzování lidí 1. stupně závislosti, neboť někteří lidé se blíží hranici 2. stupně závislosti, někteří potřebují pouze minimální službu, například dovoz oběda.⁴⁴

Diskuze k výzkumné otázce V2:

V2: *Změnili by vedoucí pracovníci nějak poskytované služby?*

Na změně poskytovaných sociálních služeb se shodli všichni čtyři dotazovaní vedoucí pracovníci zařízení sociálních služeb. Zejména se jedná o změny v oblasti rozšíření nabídky sociálních služeb. Mezi taková rozšíření by také patřilo zřízení denního stacionáře pro seniory. Denní stacionář ve Vlašimi a v jeho okolí chybí. Nejbližší denní stacionář je v Sedlčanech, které jsou od Vlašimi vzdálené cca 40 km.

„Denní stacionáře poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, které potřebují pravidelnou pomoc v oblasti osobní péče a soběstačnosti, včetně posilování jejich samostatnosti. Služba je poskytována v průběhu denních hodin. Klient se odpoledne nebo večer vrací do vlastního domácího prostředí.“⁴⁵

To, že se klient odpoledne vrací do domácího prostředí spatřuji jako velikou výhodu denního stacionáře. Jak uvádí např. Vágnerová: Domov je pro staré lidi místem, kde se cítí být bezpeční, kde se dobře orientují. Domov představuje soukromí naplněné symboly prožitého života, k nimž se pojí mnoho vzpomínek.⁴⁶

⁴³ Příspěvek na péči se sníží o 1200 korun. Děti se škrtí nedotknou.[online]. © 1999 – 2011 [cit. 2011-03-22]. Dostupné na WWW: http://finance.idnes.cz/prispevek-na-peci-se-snizi-o-1200-korun-deti-se-skrty-nedotknou-p51-viteze.asp?c=A100826_101413_viteze_sov.

⁴⁴ Tamtéž.

⁴⁵ KRÁLOVÁ, J. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. 3. aktualizované vydání. Olomouc: ANAG, 2009. ISBN 978-80-7263-559-7. s. 81.

⁴⁶ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie 2*. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1318-5. s. 350 – 351.

Zřízení denního stacionáře by jistě uvítali i rodinní příslušníci, kteří pečují o své blízké. Znamenalo by to pro ně určitou míru odlehčení, pokud by jejich blízký během dne mohl využívat služby denního stacionáře.

Zvláště dnes, jak konstatuje Haškovcová, kdy můžeme pozorovat vysokou zaměstnanost žen střední generace, které se v převážné míře o své rodinné příslušníky starají. Kromě toho však ještě tyto ženy musí uživit sebe a zpravidla též nezaopatřené, i když dospělé děti. Z tohoto důvodu mnohdy nemohou opustit zaměstnanecký poměr. Rodině, respektive střední generaci, která je ochotna a schopna se starat, je třeba pomoci dostupností běžných i specializovaných služeb.⁴⁷

Neméně důležitý je také fakt, že dochází ke stárnutí populace a bude nutné tady vytvořit systém takových služeb, které budou stárnoucí populaci prospěšné.

Diskuze k výzkumné otázce V3:

V3: *Jaké další služby vedoucí pracovníci vnímají, že klienti požadují?*

Z rozhovoru s ředitelkou Domu pro matku a dítě vyplynulo, že by matky jako další službu uvítaly hlídání dětí. Paradoxně tuto službu vyžadují klientky, které nejsou zaměstnané. Domnívám se, že by nebylo správné, aby péči o tyto děti přebíral někdo jiný, zvláště, když cílem Domu pro matku a dítě je vést klientky k tomu, aby o své děti uměly pečovat, aby byly samostatné a s podporou pracovníků Domu dokázaly vyřešit svoji tíživou sociální situaci.

Na druhou stranu si myslím, že by bylo přínosné, kdyby matky s dětmi trávily společný čas pod vedením např. speciálního pedagoga, psychoterapeuta nebo psychologa. Ředitelka Domu pro matku a dítě mimo jiné také sdělila, že častými klientkami jsou týrané ženy, které ze svého domova musely odejít, aby uchránily sebe a své děti od agresivního partnera.

Na základě své praxe z občanského sdružení ROSA, které pomáhá ženám – obětem domácího násilí a jejich dětem vím, že ženy po odchodu od partnera pocítují bezmoc a výčitky svědomí, že za partnerovo agresivní chování mohou ony samy. Na pracovnících v pomáhajících profesích potom je, aby ženě vysvětlili, že za

⁴⁷ Srov. HAŠKOVCOVÁ, H. *Manuálek sociální gerontologie*. 1. vyd. Brno: IDV PZ, 2002, ISBN 80-7013-363-5. s. 43.

partnerovo agresivní chování není zodpovědná. Taktéž by mělo být ženě vysvětleno, že na prvním místě je, aby ona a její děti byly v bezpečí. Cílem pomoci by mělo být překonání pocitu bezmoci a posílení žen do té míry, aby byly schopny vést samostatný a plnohodnotný život bez násilí.

U dětí, které jsou svědky domácího násilí se může objevit úzkost, deprese, nízké sebevědomí, sebevražedné tendence, psychosomatické problémy, jako je nespavost, bolest hlavy a břicha atd. Často se u těchto dětí také vyskytují poruchy chování, porušování pravidel chování, verbální a fyzická agrese nebo problémové chování ve škole. Z tohoto důvodu je také nutné odborně pracovat i s dítětem.

Diskuze k výzkumné otázce V4:

V4: *Jsou známa vedoucím pracovníkům nějaká upozornění klientů na nedostatky v poskytovaných sociálních službách?*

Ředitel Domova pro seniory v rozhovoru uvedl, že jejich klienti si stěžují především na stravu a sestavený jídelníček. Jinak další služby nepožadují a jsou převážně pasivní.

Vágnerová uvádí: V průběhu stáří dochází u seniorů k stagnaci či dokonce úpadku sociálních dovedností a návyků. Změna životní situace, například nutnost odejít do nějaké instituce pro seniory, od nich naopak vyžaduje osvojení nových způsobů chování, které by byly za daných okolností potřebné a účelné. Často jde o přijetí pasivní a submisivní role člověka závislého na ostatních, který je jimi v rámci potřebné péče manipulován, a od něhož se vlastní názor či jednání neočekává nebo je dokonce považováno za nežádoucí. K pasivitě klientů přispívá i fakt, že teritorium nemocnice nebo domova pro seniory má neosobní charakter a platí zde pravidla, o nichž senior sám nemůže rozhodovat, a přesto je musí respektovat.⁴⁸

⁴⁸ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie 2.* s. 350 – 351.

ZÁVĚR

Na základě rozhovorů s vedoucími pracovníky zařízení sociálních služeb ve městě Vlašim jsem získala cenné informace o službách poskytovaných ve městě Vlašim. Tyto rozhovory se rovněž staly výzkumnou metodou pro zpracování praktické části této bakalářské práce. Konkrétně se jednalo o individuální polostrukturovaný rozhovor, díky němuž jsem získala odpovědi na výzkumné otázky.

Cílem této bakalářské práce bylo zmapovat sociální služby poskytované ve městě Vlašim a provést zpětnou vazbu k těmto poskytovaným službám. Dalším cílem bylo zjistit, jak vedoucí pracovníci poskytovaných služeb hodnotí konkrétní službu, zda by nějak poskytovanou službu změnili, po jaké službě se klienti ještě poptávají, popřípadě v čem spatřují klienti nedostatky. Stanovený cíl práce byl splněn.

Přínos své bakalářské práce spatřuji v uceleném mapování sociálních služeb poskytovaných ve městě Vlašim, které by mohlo sloužit jako informační materiál pro potenciální klienty vlašimských sociálních služeb.

V návaznosti na tuto bakalářskou práci je možné metodou dotazníku zjistit přímo od klientů sociálních služeb jejich konkrétní požadavky na sociální služby a taktéž zjistit jejich spokojenost s těmito službami.

Seznam použitých zdrojů

1. ANDERLOVÁ, J. *Region Benešov*. Kolín: PEGAS print, 2003. ISBN neuvedeno.
2. *Cílová skupina*. Domov ve Vlašimi [online]. Poslední aktualizace 2. 12. 2010. [cit. 2011-02-15]. Dostupné na WWW: <http://www.dd-vlasim.cz/cilova-skupina/>.
3. *Časové řady věkového složení obyvatel za vybraná města Středočeského kraje* [online]. Praha: český statistický úřad, poslední aktualizace 3. 5. 2010 [cit. 2011-03-17]. Dostupné na WWW: http://www.czso.cz/xs/redakce.nsf/i/casove_rady_vekoveho_slozeni_obyvatel_z_a_vybrana_mesta_stredoceskeho_kraje
4. *Farní charita Vlašim* [online]. Poslední aktualizace 13. 1. 2011 [cit. 2011-01-15]. Dostupné na WWW: <http://www.farni-charita-vlasim.wbs.cz/Uvod.html>.
5. HANUŠ, P., KOLÁŘOVÁ, I. *Sociální služby v novém*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. ISBN 978-80-86991-30-6.
6. HAŠKOVCOVÁ, H. *Manuálek sociální gerontologie*. 1. vyd. Brno: IDV PZ, 2002, ISBN 80-7013-363-5.
7. KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. Praha: TRITON, 2005. ISBN 80-7254-662-7.
8. KRÁLOVÁ, J. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. 3. aktualizované vydání. Olomouc: ANAG, 2009. ISBN 978-80-7263-559-7.
9. MATOUŠEK, O. et al. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

10. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
11. *Počet obyvatel v obcích Středočeského kraje k 1. 1. 2010* [online]. Praha: Český statistický úřad, poslední aktualizace 14. 3. 2011 [cit. 2011-03-17]. Dostupné na WWW: http://www.czso.cz/xs/redakce.nsf/i/mesta_a_obce.
12. *Podrobné a aktualizované informace o službě Dům na půl cesty*. Diakonie ČCE [online]. [cit. 2010-12-09]. Dostupné na WWW: <http://vlasim.diakoniecce.cz/sluzby.php>.
13. *Podrobné a aktualizované informace o službě Dům pro matku a dítě*. Diakonie ČCE [online]. [cit. 2010-12-09.] Dostupné na WWW: <http://vlasim.diakoniecce.cz/azyl.php>.
14. PREISLEROVÁ, I. *Vlašim nejen ve 20. století*. Vlašim: Město Vlašim, 2010. ISBN 978-80-254-8471-5.
15. *Příspěvek na péči se snížil o 1200 korun. Děti se škrtů nedotknou* [online]. © 1999 – 2011 [cit. 2011-03-22]. Dostupné na WWW: http://finance.idnes.cz/prispevek-na-peci-se-snizi-o-1200-korun-deti-se-skrty-nedotknou-p51-/viteze.asp?c=A100826_101413_viteze_sov
16. Rozhovor s ředitelem Domova pro seniory, Luděkem Matouškem, 7. 2. 2011.
17. Rozhovor s ředitelkou Farní charity Vlašim, Danielou Laloučkovou, 6. 12. 2010.
18. Rozhovor s ředitelkou Pečovatelské služby okresu Benešov, Bc. Alenou Králíčkovou, 26. 1. 2011.
19. Rozhovor s ředitelkou Střediska Diakonie ČCE Vlašim, Bc. Petrou Povolnou, 9. 12. 2010.

20. *Studijní podklady ke kurzu: Začínající pracovník v sociálních službách pro přímou obslužnou péči* [online]. Chrudim: Centrum sociálních služeb a pomoci, 2007 [cit. 2011-03-22]. Dostupné na WWW: <http://esfdb.esfcr.cz/>.
21. SÝKOROVÁ, J. Připravené nástroje pro zajištění kvality v sociálních službách. In *Kvalita v sociálních službách. Přehled příspěvků odborné konference*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86-552-16-0.
22. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie 2*. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1318-5. s. 350 – 351.
23. Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Seznam příloh

Příloha I. Doslovný přepis rozhovorů s vedoucími pracovníky sociálních služeb

Příloha I.

Doslovný přepis rozhovorů s vedoucími pracovníky sociálních služeb

Občanská poradna, osobní asistence

(rozhovor s ředitelkou Farní charity Vlašim, Danielou Laloučkovou, 3. 2. 2011)

Jaký máte názor na služby poskytované Vaším zařízením?

„Myslím si, že naše služby jsou pro lidi přínosné. V poslední době k nám do občanské poradny přichází čím dál více lidí a žádají o poradenství. Naproti tomu se u osobní asistence potýkáme s nedostatkem klientů, to je ale zřejmě způsobeno tím, že osobní asistence tady funguje teprve od srpna 2010. Lidé o této službě ve Vlašimi a okolí nemají velké povědomí a spíše dávají přednost pečovatelské službě.“

Změnila byste nějak poskytované služby?

„Ráda bych prodloužila konzultační hodiny občanské poradny. Víím, že klienti by uvítali prodloužení konzultačních hodin, aby občanská poradna fungovala jak dopoledne, tak odpoledne od pondělí do pátku. Tento problém však souvisí s nedostatkem financí na zaplacení konzultantů, jejich školení apod.“

Jakou další službu klienti požadují? Po čem poptávají?

„V poslední době přicházejí klienti, kteří mají především finanční problémy a požadují i právní pomoc. Pracovníci poradny však těmto klientům mohou poskytnout jen základní informace a dál je pro specializovanou pomoc nasměrovat na nějakého právníka.“

Upozorňují klienti na nějaké nedostatky v poskytovaných sociálních službách?

„Klienti si stěžují na nedostatek konzultantů. V občanské poradně pracují dvě konzultantky a v době jejich nemoci musela být občanská poradna bohužel zavřena.“

Pečovatelská služba

(rozhovor s ředitelkou Pečovatelské služby okresu Benešov, Bc. Alenou Králíčkovou, 2. 3. 2011)

Jaký máte názor na služby poskytované Pečovatelskou službou okresu Benešov?

„Podle mého názoru jsou služby pečovatelské služby málo využívány. Lidé požadují převážně rozvoz a roznos jídla, ačkoli by díky příspěvku na péči mohli více využívat i další služby, např. úklid domácnosti.“

Změnila byste nějak poskytované služby?

„Změnila bych dobu poskytování služeb. Pečovatelská služba je poskytována v omezeném čase, pouze v pracovní dny. Klienti by uvítali, pokud by pečovatelská služba fungovala také o víkendu. V sobotu a v neděli musí péči zajišťovat rodina.“

Tento problém souvisí s nedostatkem financí na zaplacení mezd pracovníků pečovatelské služby o víkendech.“

Jakou další službu klienti požadují? Po čem poptávají?

„Kromě rozšíření doby poskytování pečovatelské služby se spíše jedná o individuální potřeby klientů. Ve většině případů byl tento problém vždy vyřešen individuální dohodou mezi klientem a konkrétní pečovatelkou.“

Upozorňují klienti na nějaké nedostatky v poskytovaných sociálních službách?

„Někteří klienti si stěžují na špatné mezilidské vztahy v domě s pečovatelskou službou.“

Jeden klient si stěžoval na nedostatečnou péči pečovatelky. Úkon prý neodpovídal požadované ceně.“

Domov pro seniory

(rozhovor s ředitelem Domova pro seniory Luděkem Matouškem, 7. 2. 2011)

Jaký máte názor na služby poskytované Vaším zařízením?

„Služby poskytované v Domově pro seniory ve Vlašimi jsou podle mého názoru přínosné, ale nedokážu říct, zda jsou dostačující, protože vím, že je stále co zlepšovat.“

Změnil byste nějak poskytované služby?

„Ano, rád bych naše služby rozšířil o denní stacionář. Ve Vlašimi a v okolí chybí denní stacionář. Domov ve Vlašimi disponuje prostory, kde by mohl být stacionář umístěn. Domov má vlastní kuchyň a prádelnu a tyto služby by mohly být využívány i klienty denního stacionáře. Zpočátku by cílovou skupinou byli především senioři, později by mohly být služby poskytovány i osobám se zdravotním postižením.“

Dále by bylo přínosné vytvořit v Domově uzavřené oddělení pro osoby s Alzheimerovou chorobou.“

Jakou další službu klienti požadují? Po čem poptávají?

„Klienti jsou spíše pasivní a další služby nepožadují. Klientům je v Domově poskytována celá řada služeb, nedílnou součástí jsou také kulturní akce a vystoupení. V poslední době však zaznamenáváme menší zájem o tyto aktivity, klienti raději zůstávají ve svých pokojích. Ve většině případů je to ale spojené se špatným zdravotním stavem klienta a vysokým věkem.“

Upozorňují klienti na nějaké nedostatky v poskytovaných sociálních službách?

„Občas zaznamenáváme stížnosti na stravu a sestavený jídelníček. Klienti ale mají právo podílet se na sestavení jídelníčku, většinou se personál snaží splnit přání klientů, pokud to neodporuje předepsaným dietním požadavkům.“

Dům pro matku a dítě, Dům na půl cesty

(rozhovor s ředitelkou Domu pro matku a dítě, Domu na půl cesty, Bc. Petrou Povolnou; 25. 2. 2011. Odpovědi se týkají převážně služby Dům pro matku a dítě, neboť Dům na půl cesty využívá pouze jeden klient).

Jaký máte názor na služby poskytované Vaším zařízením?

„Myslím si, že naše služby jsou nedostatečné. Kvůli nedostatku financí můžeme poskytovat pouze základní služby. Čerpáme sice státní dotace, dotace měst Benešov, Vlašim a Votice, získáváme finanční prostředky od sponzorů nebo různých dotací, máme také finance z vlastních zdrojů, ale stačí to pouze na pokrytí základních služeb.“

Změnila byste nějak poskytované služby?

„Kdybychom měli dostatek financí, chtěly bychom klientkám nabídnout psychologické konzultace, právní poradenství a různé psychoterapie zaměřené jak na klientky, tak na jejich děti. Bohužel nemáme dostatek financí, a tak klientkám nemůžeme poskytnout dostatečnou podporu. Často k nám přichází týrané ženy, které by potřebovaly specializovanou pomoc, na kterou bohužel nemáme finanční prostředky.“

Jakou další službu klienti požadují? Po čem poptávají?

„Klientky Domu pro matku a dítě by uvítaly službu hlídání dětí. Tato služba jim ale není poskytována, neboť se nejedná o pracující matky a cílem pracovníků Domu je vést klientky k tomu, aby o své děti dokázaly samy pečovat, aby byly samostatné.

Ze strany pracovníků Domu však pomoc není vyloučená, zvláště jedná – li se o pomoc se školními povinnostmi dětí.“

Upozorňují klienti na nějaké nedostatky v poskytovaných sociálních službách?

„Klientky upozorňují na nedostatečné vybavení Domu pro matku a dítě nebo na stanoviska uvedená v domovním řádu, převážně na povinnost úklidu společných prostor.

Cílem Domu však není poskytnout klientkám luxusní ubytování, ale dočasnou pomoc a podporu, aby si mohly vyřešit svoji obtížnou životní situaci“

ABSTRAKT

ABSTRAKT

Holejšovská, P. Sociální služby ve městě Vlašim. České Budějovice 2011. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce Mgr. L. Maliňáková.

Klíčová slova: sociální služby, město Vlašim, klienti sociálních služeb, vedoucí pracovníci sociálních služeb, domov pro seniory, pečovatelská služba.

Bakalářská práce se zabývá mapováním sociálních služeb poskytovaných ve městě Vlašim. Charakterizuje město Vlašim a představuje počet obyvatel. Dále vysvětluje základní pojmy v sociálních službách a popisuje jednotlivá zařízení sociálních služeb ve městě Vlašim.

Dále bakalářská práce, díky rozhovorům s vedoucími pracovníky zařízení sociálních služeb ve městě Vlašim, informuje o tom, jak vedoucí pracovníci hodnotí poskytované služby, jak by poskytované služby změnili, zda jejich klienti požadují další služby a zda mají klienti nějaké výhrady k poskytovaným službám.

ABSTRACT

Social services in Vlašim.

Key words: social services, the town Vlašim, clients of social services, chiefs of social services, home for the elderly, day care

This bachelor thesis deals with the mappings of social services which are provided in the town Vlašim. This bachelor thesis also characterises the town Vlašim and presents the number of the population. It also explains basic concepts in social services and describes institutions of social services in Vlašim.

Also this bachelor thesis, thanks to interviews with chiefs of social services, informs about that, how chiefs evaluate their provided social services, how they would like to change social services, if their clients ask for additional services and if clients have some complaints of provided services.

