



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

**Spokojenost uživatelů s poskytovanými službami
v Centru sociálních služeb Petrátků**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program:

SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE

Autor: Nikola Zelená

Vedoucí práce: Mgr. Bohdana Břízová, Ph.D.

České Budějovice 2017

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou/diplomovou práci s názvem „Spokojenost uživatelů s poskytovanými službami v Centru sociálních služeb Petrklíč“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, 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 bakalářské/diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské/diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 14.8.2017

.....

Nikola Zelená

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí mé bakalářské práce, Mgr. Bohdaně Břízové, Ph.D. za její cenné rady, podporu a čas, který mi po dobu psaní bakalářské práce věnovala. Dále bych chtěla poděkovat komunikačním partnerům za jejich ochotu a čas.

Spokojenost uživatelů s poskytovanými službami v Centru sociálních služeb Petrklíč

Abstrakt

Tématem bakalářské práce je zjištění spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami v Centru sociálních služeb Petrklíč. Bakalářská práce je složena ze dvou částí, a to teoretické a praktické. Teoretická část se zabývá základními pojmy, jako jsou sociální služby, sociální práce, sociální pracovník a kvalita v sociálních službách. Další kapitola se zabývá spokojenosti uživatelů. Závěr teoretické části se věnuje Centru sociálních služeb Petrklíč, ve kterém byl proveden výzkum.

V praktické části jsou vyhodnoceny výsledky výzkumu, jehož hlavním cílem bylo zhodnotit spokojenost uživatelů, popřípadě jejich zákonných zástupců, s nabídkou a kvalitou služeb Centra sociálních služeb Petrklíč. V oblasti výzkumu jsou stanoveny tři výzkumné otázky. V této části je zjišťováno, jaké služby jsou nabízeny a jaké služby uživatelé využívají. Dále se zaměřuje na celkové hodnocení nabídky a kvality služeb Centra sociálních služeb Petrklíč. K dosažení cílů byla využita technika kvalitativního výzkumu. Ke sběru dat byla použita metoda polostrukturovaného rozhovoru. Komunikačních partnerů bylo celkem osm a jejich odpovědi jsou zpracovány technikou otevřeného kódování. Výsledky jsou zaznamenány do tabulek a grafu.

Výsledky výzkumu ukázaly skutečnost, že uživatelé Centra sociálních služeb Petrklíč nemají povědomí o tom, jaké služby nabízí, a tak někteří z nich nebyli schopni uvést, jaké služby by rádi nově začali využívat. Z výsledků dále vyplývá, že zařízení nabízí službu, kterou není schopno poskytnout a některým uživatelům a zákonným zástupcům tedy v zařízení chybí. Dále byly jmenovány i další služby, které by uživatelé v Centru sociálních služeb Petrklíč rádi uvítali. Není tedy možné říci, že jsou uživatelé či jejich zákonní zástupci s nabídkou poskytovaných služeb Petrklíč zcela spokojeni. S kvalitou poskytovaných služeb však jsou spokojeni. V závěru této práce je také uvedeno, jak by tato práce mohla pomoci Centru sociálních služeb Petrklíč.

Klíčová slova: Centrum sociálních služeb, spokojenost, sociální služby, denní stacionář, kvalita

The Users' Satisfaction with Provided Services in the Centre of Social Services "Petrklíč"

Abstract

The topic of this bachelor thesis is to find out the satisfaction of the users with the services provided at the Petrklíč Center for Social Services. Bachelor thesis is composed of two parts, theoretical and practical. Theoretical part deals with basic concepts such as social services, social work, social worker and quality of social services. The next chapter is focused on user satisfaction. Conclusion of the theoretical part is devoted to the Petrklíč Center for Social Services, in which research was carried out.

Practical part evaluates the results of the research, whose main objective was to evaluate the satisfaction of the users or their legal representatives with the offer and quality of the Petrklíč Center for Social Services. This section looks at what services are being offered and what services users use. It also focuses on the overall evaluation of the offer and quality of the Petrklíč Center for Social Services. A qualitative research technique was used to achieve the objectives. The semi-structured interview method was used to collect the data. The communication partners were eight and their responses were processed by the open coding technique. The results are presented in tables and graphs.

The results of the research have shown that the users of the Petrklíč Social Services Center do not have an awareness of what services they offer, so some of them were unable to indicate what services they would like to use again. The results also indicate that the institution offers a service that it is unable to provide and some users and their legal representatives miss this. Other services that users would like to welcome to the Petrklíč Center for Social Services were also named. Therefore, it is not possible to say that the users or their legal representatives are fully satisfied with the offered services Petrklíč. However, they are satisfied with the quality of the services provided. At the conclusion of this thesis, it is also stated how this work could be helpful for the Petrklíč Center for Social Services.

Key words: Social Services Center, Satisfaction, Social Services, Day Care Center, Quality

Obsah

Úvod.....	8
1 Charakteristika sociálních služeb.....	9
1.2 Sociální práce	13
1.3 Sociální pracovník.....	15
1.4 Kvalita v sociálních službách.....	18
2 Spokojenost uživatelů	21
2.1 Uživatel	21
2.2 Spokojenost	21
3 Centrum sociálních služeb Petrklíč.....	25
3.1 Charakteristika	25
3.2 Veřejný závazek	26
3.3 Charakteristika cílové skupiny	27
4 Cíl práce a výzkumné otázky.....	30
4.1 Cíl práce	30
4.2 Výzkumné otázky.....	30
5 Metodika	31
5.1 Použité metody a techniky	31
5.2 Výzkumný soubor	32
5.3 Realizace výzkumu a způsob vypracování výsledků	32
5.4 Etika výzkumu	33

6 Výsledky výzkumu	34
6.1 Služby, které mohou uživatelé Centra sociálních služeb Petrklíč využívat.....	34
6.2 Hodnocení nabídky služeb uživateli a jejich zákonnými zástupci.....	37
6.3 Hodnocení kvality poskytovaných služeb uživateli a jejich zákonnými zástupci	45
7 Diskuse.....	53
8 Závěr	59
9 Seznam použitých zdrojů.....	61
10 Přílohy.....	65

Úvod

Téma bakalářské práce *Spokojenost uživatelů s poskytovanými službami v Centru sociálních služeb Petrklíč* jsem se rozhodla psát především kvůli tomu, že zařízení v posledních letech prošlo spoustu změn. Toto zařízení vzniklo již v roce 2002 jako Stacionář Petrklíč. Název Centrum sociálních služeb Petrklíč dostalo v roce 2015, přičemž byla rozšířena cílová skupina a bylo přestěhováno do zcela nových prostor. Změna se také týkala vedení a přijetí nových pracovníků. V těchto souvislostech jsem usoudila, že by zařízení mohlo mít zájem o zjištění spokojenosti svých uživatelů s poskytovanými službami.

K tomuto zařízení mám vztah již od dob, kdy fungovalo jako Stacionář Petrklíč, kam jsem často docházela za svou matkou do zaměstnání. Nejen, že mám vytvořený vztah k původní cílové skupině, kterou byly osoby s mentálním, fyzickým a kombinovaným postižením, ale také se zajímám o práci se seniory, kteří jsou v nové podobě zařízení rozšířenou cílovou skupinou.

Zjišťovat míru spokojenosti svých uživatelů je v zájmu každé organizace z důvodu možnosti zlepšování kvality poskytovaných služeb, a tak zajistit spokojenost svých uživatelů.

Seniorský věk přináší zdravotní potíže, které se mohou rychle zhoršovat. Pro každého seniora je důležité rozvíjet si své schopnosti, nebo si je snažit alespoň udržet v co největší možné míře, aby mohl co nejdéle setrvat ve svém přirozeném prostředí. Spousta seniorů trpí pocitem osamělosti a touží po společnosti, kterou jim toto zařízení může poskytnout.

Lidé s postižením vyžadují dohled a péči, což nemusí být pro jejich rodiny lehké, proto existují taková zařízení, jako je právě Centrum sociálních služeb Petrklíč, které rodinám s touto péčí pomáhají.

1 Charakteristika sociálních služeb

Horecký a Tajanovská (2011) píší o existenci spousty definic sociálních služeb. Tito autoři uvádí, že lze všeobecně rozlišovat sociální služby v širším nebo užším pojetí. V pojetí širším jsou to služby, které jsou poskytovány veřejnosti státem, v užším pojetí jsou sociální služby chápány jako ty, které jsou garantovány, vykonávány a regulovány státem, tedy veřejnou správou - jsou to ty služby, které vedou k lidské soběstačnosti a důstojnosti, vedou k sociální integraci a předchází sociálnímu vyloučení (Horecký a Tajanovská, 2011).

Sociální služby upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento zákon upravuje podmínky pro poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci pomocí příspěvku na péči a sociální služby. Dále tento zákon stanovuje podmínky pro vydání oprávnění poskytování sociálních služeb, inspekci sociálních služeb, výkon veřejné správy v sociálních službách. Také zde nalezneme podmínky pro výkon činnosti v sociálních službách.

Zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách charakterizuje sociální služby jako činnost nebo soubor činností podle zákona o sociálních službách, zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Ministerstvo práce a sociálních věcí (2016) charakterizuje sociální služby jako ty služby, které pomáhají lidem žít běžným životem, to znamená, že jim umožňují pracovat, nakupovat, navštěvovat školy a místa víry, pečovat sami o sebe a o domácnost a podobně. Dále MPSV uvádí, že sociální služby se zaměřují na zachování co nejvyšší kvality a důstojnosti života a jsou poskytovány jednotlivcům, rodinám i skupinám obyvatel.

Působení sociálních služeb dle Kozlové (2005) je významné proto, aby se lidé mohli podílet na všech stránkách života společnosti a bylo jim umožněno uplatnění lidských a občanských práv, a tak nedocházelo k jejich sociálnímu vyloučení. Tato autorka sděluje, že sociální služby jsou poskytovány těm osobám, které nemohou překonat těžkou sociální situaci nebo nepříznivé poměry bez pomoci společnosti. Sociální služby, jak uvádí Koldinská a Matoušek (2007), jsou poskytovány lidem, kteří jsou společensky

znevýhodnění, kdy je cílem zlepšit kvalitu jejich života, popřípadě je v co nejvyšší možné míře začlenit do společnosti, anebo ochránit společnost před riziky, které mohou tyto lidé přinášet. Sociální služby nejčastěji využívají lidé se zdravotním postižením a senioři, kteří potřebují pomoc při zajišťování základních životních potřeb (Kozlová, 2005).

Dle Harasankara (2015) sociální práce podporuje sociální změny a rozvoj, sociální soudržnost a posílení lidí. Dále, jak autor uvádí, je sociální práce zaměřena na pomoc jednotlivcům, rodinám, skupinám a komunitám. Cílem sociální práce je dle Harasankara (2015) profese, která řeší problémy a učí lidi samostatnosti v krizových situacích.

Cílem sociálních služeb, jak uvádí Ministerstvo práce a sociálních věcí, (2016) je:

- zachovávat lidskou důstojnost klientů,
- vycházet z individuálních potřeb klientů,
- zlepšit soběstačnost klientů nebo ji alespoň zachovat,
- aktivně rozvíjet schopnosti klientů,
- poskytovat služby tak, aby byly v zájmu klientů a v náležité kvalitě.

Druhy a formy sociálních služeb

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách dělí sociální služby na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.

Sociální poradenství tento zákon dělí na základní a odborné. Základní sociální poradenství je bezplatné a určené osobám, které potřebují poskytnout informace o možnostech řešení jejich nepříznivé sociální situace. Každá sociální služba je povinna toto poradenství poskytnout. Odborné sociální poradenství je zaměřeno na specifické potřeby osob. Toto poradenství nalezneme například v manželských a rodinných poradnách, v poradnách pro osoby, které mají zdravotní postižení, v poradnách pro osoby, které se stali oběťmi trestných činů a domácího násilí, a jiné.

Služby sociální péče, dle tohoto zákona, poskytují sociální služby osobám, které potřebují pomoc při zajištění fyzické a psychické soběstačnosti. Cílem služeb sociální

péče je podpořit život osoby v jejím přirozeném prostředí a zapojit osobu do běžného života společnosti, pokud to není z důvodu stavu možné, tak je cílem alespoň zajistit důstojné prostředí a zacházení.

Služby sociální prevence, dle toho zákona, mají za cíl pomáhat osobám překonat nepříznivou sociální situaci a zabránit sociálnímu vyloučení. Dále je cílem ochrana společnosti před vznikem a šířením nežádoucích sociálních jevů. Tyto služby jsou zaměřeny na osoby, které jsou ohroženy krizovou sociální situací, životními návyky a způsobem života, které vedou ke konfliktu se společností. Dále jsou zaměřeny na osoby, které jsou ohroženy sociálně znevýhodňujícím prostředím, ohrožením práv a oprávněných zájmů či trestnou činností jiné osoby.

Dále zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách upravuje formy poskytování sociálních služeb. Tyto formy jsou pobytové, ambulantní a terénní.

Jak je uvedeno v tomto zákoně, pobytové služby nabízí ubytování v zařízeních sociálních služeb. Za ambulantními službami musí osoba docházet, nebo být doprovázena či dopravována do zařízení, kdy součástí této služby není ubytování. Terénní služby jsou poskytovány v přirozeném prostředí osoby.

Základní a fakultativní činnosti

Při poskytování sociálních služeb, jak stanovuje zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách, lze dělit činnosti na základní a fakultativní.

V zákoně č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách nalezneme základní činnosti, kterými jsou:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,
- e) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- f) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- g) základní sociální poradenství,

- h) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- i) sociálně terapeutické činnosti,
- j) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- k) telefonická krizová pomoc,
- l) nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- m) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

Dle tohoto zákona jsou základní činnosti u jednotlivých druhů sociálních služeb stanoveny prováděcím právním předpisem. Tyto činnosti, jak píše Čámský et al. (2011), jsou poskytovány za úhradu s výjimkami, které stanovuje zákon. Maximální výši úhrady nalezneme ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Fakultativní činnosti nalezneme také v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kdy mohou být zajišťovány jako další činnosti. Jak píše Čámský et al. (2011), mohou představovat široký soubor služeb, které poskytovatel klientům nabízí. V tomto zákoně dále nalezneme, že úhrada za tyto činnosti může být stanovena v plné výši vynaložených nákladů na tyto služby.

Registrace poskytovatelů sociálních služeb

Jak uvádí Čámský et al. (2011), smyslem registrace je zajistit, aby před zahájením poskytování sociální služby bylo ověřeno, že sociální služba splňuje dané podmínky. Podmínkou pro poskytování sociálních služeb je dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách oprávnění, které vzniká rozhodnutím o registraci.

Jak je uvedeno v zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách, registrace se nevyžaduje, pokud osobě pomoc poskytuje osoba blízká nebo asistent sociální péče, jestliže tuto činnost nevykonává jako podnikatel.

Všichni poskytovatelé sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, se dle tohoto zákona zapisují do registru poskytovatelů sociálních služeb. Jak je dále

v zákoně uvedeno, tento registr je veden v listinné podobě, kterou spravuje Krajský úřad a v elektronické podobě, kde je správcem Ministerstvo práce a sociálních věcí.

1.2 Sociální práce

Kodymová (2007) uvádí, že sociální práce na území našeho státu se vyvíjela již od středověku, kdy se postupně vytvářela soustava institucí, které poskytovaly organizovanou pomoc těm, kteří potřebovali obživu. Nejstarší takovou organizací byla církev (Kodymová, 2007). Tomeš (2007) hovoří o tom, že sociální práce v moderním pojetí se začala rozvíjet až ve 20. století.

Jak uvádí Gulová (2011), v sociálních službách se realizuje sociální práce, jejímž cílem je zejména podpořit klienta v řešení situace, ve které se nachází, aby dokázal přijmout a pracovat s problémy kolem něj a pracovat na zlepšení jeho současného stavu. Dalším cílem sociální práce, jak tato autorka popisuje, je klientovi zprostředkovat kontakt na subjekty, které mu poskytnou zdroje, služby a příležitosti.

Vrtišková (2009) uvádí, že základním nástrojem sociální práce je pomoc, která se uskutečňuje prostřednictvím sociálních služeb. Dle této autorky má sociální práce znak jedinečnosti vzhledem ke specifickým přístupům ke každému z klientů a také znak komplexnosti, tedy řešení sociální situace z hlediska psychologického, zdravotního, sociologického, právního, ekonomického a podobně. Sociální práce se věnuje zejména interakcím mezi člověkem a jeho sociálním prostředím (Vrtišková, 2009).

Vrtišková (2009) sociální práci dělí dle úrovně realizace:

- Sociální práce s jednotlivcem neboli casework je individuální práce, kterou lze chápat jako práci s jedním klientem. Tato práce může také ale zahrnovat pár nebo rodinu, avšak je vždy kladen důraz na každého individuálně.
- Sociální práce se skupinou znamená vzájemnou pomoc. Havránková (2007) uvádí, že přínosem pro člena skupiny je zjištění, že někdo prožil něco podobného a vyslechnout si zkušenosti druhých, což může být zdrojem naděje a inspirace.

- Sociální práce s rodinou se vyvinula z práce s jednotlivcem, kdy bylo zjištěno, že často problémy souvisejí s celou rodinou. Při práci s rodinou je nutné zapojit pro efektivitu řešení všechny její členy.
- Komunitní sociální práce se provádí v rámci místního společenství a jedná se o pomoc lidem, aby společnou činností vyřešili problém, který se v komunitě vyskytuje.

Oláh et al. (2013) zmiňuje, že při poskytování sociální služeb se zohledňuje princip individualizace. Individualizaci popisují Chytil a Mahrová (2008) jako vyjádření jedinečnosti problému klienta. *Úkolem každého pracovníka je pomoci každému klientovi nalézt taková řešení, která budou pro něj ušitá na míru* (Hauke, 2014, s. 75).

Pro úspěšnou realizaci sociální práce, jak píše Vrtišková (2009), je nutné dodržování etiky. Dále autorka sděluje, že znalost etiky sociální práce a zvládnutí jejích praktických dovedností musí být součástí vzdělání každého sociálního pracovníka. Vrtišková (2009) charakterizuje etiku jako vědu o mravnosti a také sděluje, že upravuje vztahy mezi lidmi.

Vrtišková (2009) uvádí, že etické problémy jsou charakterizovány v Etickém kodexu sociálního pracovníka. Dle autorky je vymezení etiky sociální práce jako takové těžké definovat kodexem, proto je Etický kodex spíše zjednodušujícím modelem. Vrtišková (2009) popisuje hlavní zásady práce s klientem, kterými jsou:

- respektování svobodného rozhodnutí klientů je jeden ze základních principů etiky. Jde o to vnímat klienta jako bytost, která je sociálnímu pracovníkovi rovna a váží si jí, i v případě kdy s ním nesouhlasí. Tento respekt také znamená přístup bez předsudků. Respektování klienta má v některých případech i své meze a je nutné projevit pracovníkovu autoritu.
- respektování důvěrnosti sdělených informací a práva na soukromí je další princip etiky. Data a informace o klientovi mají být požadovány pouze v případech, kdy jsou potřebné pro zajištění služeb a mimo zařízení je možné informace poskytovat pouze po souhlasu samotného klienta.

- respektování práva na sebeurčení ze strany sociálních pracovníků je dalším princem etiky. Pokud se návrh sociálního pracovníka na řešení klientovy sociální situace neshoduje s přáním klienta, upřednostňuje se přání klienta, ale jsou projednána možná rizika a dopady tohoto rozhodnutí.

1.3 Sociální pracovník

Sociální služby dle Koldinské (2007) jsou zprostředkovávány sociálním pracovníkem, který pomáhá osobě, která tyto služby potřebuje, stanovit takovou škálu služeb, které jí budou poskytovány, aby pro ni byly optimální. Vrtišková (2009) sděluje, že sociální pracovník se na rozdíl od ostatních pomáhajících profesí věnuje situaci klienta jako celku, tedy se zaměřuje na aspekty jeho životní situace.

Jak uvádí Vrtišková (2009), sociální pracovník je profesionál, který je odborně vzdělaný a splňuje podmínky stanovené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tím, že zákon stanovuje předpoklady pro výkon tohoto povolání, zajišťuje tak určitou výši kvality sociálních pracovníků (Koldinská, 2007).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách uvádí, že jednou z podmínek sociálních služeb je odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby. Tento zákon vymezuje okruh pracovníků, kteří mohou vykonávat odbornou činnost. Podle tohoto zákona se jedná o:

- sociálního pracovníka,
- pracovníka v sociálních službách,
- zdravotnického pracovníka,
- pedagogického pracovníka,
- manželské a rodinné poradce a další odborné pracovníky.

Dále v okruhu pracovníků nalezneme dobrovolníka, který nevykonává odbornou činnost.

V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách nalezneme definici sociálního pracovníka. Podle tohoto zákona sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy, řeší sociálně právní problémy v zařízeních, které poskytují

služby sociální péče. Dále vykonává sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost. V zařízeních, ve kterých se poskytují služby sociální prevence, vykonává odborné činnosti. Sociální pracovník také podle tohoto zákona vykonává depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace. Dále zajišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.

V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách nalezneme předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, jimiž jsou plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách popisuje pracovníka v sociálních službách jako toho, kdo vykonává:

- přímou obslužnou péči,
- základní výchovnou nepedagogickou činnost,
- pečovatelskou činnost v domácnosti osoby,
- různé činnosti vykonávající pod dohledem sociálního pracovníka.

V tomto zákoně jsou ustanoveny podmínky pro výkon činnosti pracovníka v sociálních službách, které se shodují s podmínkami sociálního pracovníka.

Hartl a Matoušek (2013) popisují obecné předpoklady a dovednosti, které by měl mít pracovník v pomáhající profesi. Těmito předpoklady a dovednostmi jsou zdatnost a inteligence, přitažlivost, důvěryhodnost a komunikační dovednosti. Autoři tyto předpoklady a dovednosti popisují:

- zdatnost a inteligence: Zdatností tento autor myslí zdatnost fyzickou. Hartl a Matoušek (2013) hovoří o amerických autorech, kteří dle něj vycházejí z toho, že pomáhat někomu druhému je těžké a vysilující. Předpokladem tohoto pracovníka je také dobrá inteligence a touha stále se chtít vzdělávat. Předpokladem je také inteligence emoční a sociální.
- přitažlivost: Přitažlivost není vnímána pouze z fyzické stránky, ale také z toho, jak se pracovník chová, jedná s klienty, jakou má pověst a podobně.

- důvěryhodnost: Vznik důvěryhodnosti může být podobný jako u přitažlivosti, tedy fyzický vzhled, pověst a chování. Autoři uvádí složky, které mohou přispět k důvěryhodnosti pracovníka. Těmito složkami jsou diskrétnost, spolehlivost, porozumění a využívání moci.
- komunikační dovednosti: Komunikační dovednosti jsou pro pracovníka nutné. Nejde o samotnou pomoc klientovi, ale o jeho prostředek, aby pracovník mohl správně navázat s klientem kontakt, a tak začít řešit jeho problém.

Vrtišková (2009) popisuje osobnostní předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka. Těmito předpoklady jsou odbornost, komunikační dovednosti, citová vyrovnanost, schopnost empatie a životní optimismus. Autorka osobnostní předpoklady pro sociálního pracovníka popisuje následovně:

- Vzdělání neboli odbornost je jedním z předpokladů i dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dle autorky nepostačuje pouze institucionální vzdělání, ale je nutné, aby se sociální pracovník vzdělával celoživotně, protože udržení si vzdělanostní úrovně je dobré pro prevenci proti syndromu vyhoření.
- Schopnost empatie znamená umět se vcítit do situace druhého. Prostřednictvím tohoto vcítění se sociální pracovník snaží pochopit klientovo jednání. Sociální pracovník, který je empatický, vyvolává v klientovi osobní zájem, a tak snižuje nežádoucí prožívání sociální situace. Empatický sociální pracovník je vnímán jako důvěryhodný a uklidňující. O empatii hovoří také Nilsson (2014), který sděluje, že empatie nesmí být příliš, jinak hrozí takzvaná únava soucitu. Dle tohoto autora je však empatie u sociálního pracovníka nezbytná.
- Komunikační dovednosti jsou pro sociálního pracovníka nezbytné. Stejně jako Hártl a Matoušek(2013) i Vrtišková (2009) popisuje komunikaci jako prostředek pro navázání vztahu s klientem. Autorka sděluje, že pokud schopnost jednat není přirozenou součástí sociálního pracovníka, lze tento nedostatek zvládnout prostřednictvím tréninku a sebekontroly.
- Citová vyrovnanost je pro sociálního pracovníka důležitá. Je nutné, aby byl jeho citový zájem o klienta ve vhodné míře. Pokud je sociální pracovník příliš citlivý a projevuje hluboký soucit ke klientovi, je to pro něj velmi

vyčerpávající přenáší si pracovní záležitosti do svého soukromí, které narušuje. Hluboký soucit také ovlivňuje objektivitu posudku klientovy situace, a tak ztěžuje možnost nelézt správné řešení. Sociální pracovník nesmí být ani necitelný, aby nebyl lhostejný k osudům klientů a vnímal to jako svou povinnost. Osobu, která je citově vyrovnaná, řadíme mezi zralé osobnosti.

- Životní optimismus sociální pracovník pro svou práci potřebuje. Jedná se o zdravý optimismus, který vzniká z víry v lidi a ta souvisí s pojmem naděje, která je pro klienta důležitá. Nejedná se však o přehnaný optimismus, protože ten v klientovi může vytvořit pocit nedůvěry.

Jessen (2015) hovoří o spokojenosti sociálních pracovníků, kdy spokojenost s prací má zásadní význam pro jejich pracovní výkony. Pro sociální pracovníky je důležitá jejich spokojenost s prací z důvodu jejich pracovní efektivity, produktivity a plnění organizačních cílů (Jessen, 2015). Autorka také zmiňuje, že spokojení pracovníci poskytují lepší služby klientům než ti, kteří jsou nespokojení, jelikož nespokojenost a negativní interakce mezi jednotlivci a jejich prostředím může přispět ke snížení pracovních výkonů. Jessen (2015) uvádí, že je důležité dbát na spokojenost sociálního pracovníka s prací, a proto je nutné dbát na jeho motivaci, odměňování. Estey-Burt a Baldwin (2012) tvrdí, že se spokojeností sociálních pracovníků s prací souvisí mimo odměňování také zpětná vazba a uznání.

1.4 Kvalita v sociálních službách

Jak píše Malík Holasová (2014), zpravidla pokud něco člověk označí jako kvalitní, jedná se o něco, co vnímáme jako dobré nebo vynikající. Dále autorka sděluje, že za službu, která je označena jako kvalitní, jsou lidé ochotni zaplatit více peněz, jelikož pro ně mají vysokou hodnotu. Malík Holasová (2014) také uvádí, že pro klienta bude služba kvalitní, pokud je pro něj dostupná a pokud je pro něj dobrá. *Sociální služba je kvalitní tehdy, je-li nabídka služeb v souladu s potřebami a požadavky uživatele* (Matuška, 2008, in Malík Holasová, 2014, s. 20). Aby byla sociální služba kvalitní, musí řešit sociální situaci jedince a její příjemce je s poskytovanou službou spokojený (Malík Holasová, 2014).

Dle Matouška (2007) lze kvalitu služeb garantovat tím, že budou předem stanoveny parametry a podle nich bude prověřena. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách uvádí, že je kvalita sociálních služeb ověřována při výkonu inspekce pomocí standardů kvality sociálních služeb. Tento zákon standardy kvality sociálních služeb charakterizuje jako *soubor kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb a v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami*. Obsah těchto standardů nalezneme ve vyhlášce číslo 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Bicková a Hrdinová (2011) vysvětlují pojem standardy kvality sociální služeb.

- Standard lze chápat jako psanou nebo zvykovou normu, která označuje stavy, které jsou žádoucí, a tato norma umožňuje hodnotit jejich naplnění. V rámci sociálních služeb standardy představují stanovená kritéria, díky nimž lze posoudit kvalitu služeb. Standardy slouží především k dosažení kvality služeb a až poté slouží jako jejich kontrola.
- Kvalitu si lze představit jako souhrn vlastností, které poukazují na to, co je daná věc. Kvalita se rovná hodnotě, a tedy můžeme předpokládat, že co je hodnotné, je kvalitní. Je tedy nutné pro konkrétní případy stanovit, co má v daném případě hodnotu. Jako hodnotné lze vnímat to, co je pro nás důležité. Můžeme říci, že kvalitní sociální služba je dostupná, odborná, bezpečná a individuální.

Dle Bickové a Hrdinové (2011) standardy kvality sociálních služeb nestanovují postupy, pouze stanovují, jak má a nemá vypadat kvalitní služba. Hlavním smyslem standardů kvality sociálních služeb je zajistit respekt a ochranu práv uživatelů i pracovníků ze strany poskytované služby, uvádí dále autorky. Dvořáčková (2012) sděluje, že standardy jsou stanoveny tak, aby bylo posíleno postavení uživatelů, zvýšila se jejich svoboda a byl k nim rozvíjen pozitivní přístup ze strany sociální služby, u níž je díky standardům kvality zajištěno odborné poskytování.

Standardy kvality sociálních služeb jsou dle Čermákové a Johnové (2002) děleny na procedurální, personální, provozní. Autorky tyto tři základní části dále popisují.

Procedurální standardy definují, jak má vypadat poskytování sociální služby, personální standardy se věnují tomu, jak jsou tyto služby zajištěny. Poslední typ, provozní standardy, stanovují podmínky, jak mají být sociální služby poskytovány.

Oblast procedurální:

- cíle a způsoby poskytování sociálních služeb,
- ochrana práv osob,
- jednání se zájemcem o službu,
- smlouva o poskytování sociální služby,
- individuální plánování průběhu sociální služby,
- dokumentace o poskytování sociální služby,
- stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby,
- návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.

Oblast personální:

- personální a organizační zajištění sociální služby,
- profesní rozvoj zaměstnanců.

Oblast provozní:

- místní a časová dostupnost poskytované sociální služby,
- informovanost o poskytované sociální službě,
- prostředí a podmínky,
- nouzové a havarijní situace,
- zvyšování kvality sociální služby.

2 Spokojenost uživatelů

2.1 Uživatel

Jak uvádí Malík Holasová (2014), v sociální práci je synonymem pojmu uživatel například klient nebo zákazník a je chápán jako zadavatel služeb. Jak tato autorka dále zmiňuje, pojem zákazník přichází do sociální práce s požadavky trhu, kdy přináší důraz na klientovy individuální potřeby. Vašítková (2008) uvádí, že tato synonyma jsou chápána jako příjemce pomoci, tedy služeb sociální práce. Dále zmiňuje, že je možné tyto výrazy rozlišovat, kdy pojem klient je vhodné použít u nekomerčních služeb, pojem zákazník potom u těch komerčních.

Mahrová (2008) popisuje klienta v sociální práci jako člověka, který využívá služeb sociálního pracovníka. Tento klient vystupuje ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi jako spolupracovník a rovnocenný partner. Autorka uvádí, že tento vzájemný pracovní vztah vychází z psychosociálního pojetí sociální práce. Malík Holasová (2014) popisuje klienta v dnešní době spíše jako pasivního uživatele, který nezná možnosti pomoci a není vždy schopen zhodnotit svůj stav. Opakem je aktivní klient, který ví, jaké má potřeby a vzhledem k nim také ví, jaké služby může využít.

Matoušek (2007) hovoří o pojmu stakeholders, který se vyskytuje v americké literatuře a představuje všechny subjekty, které jsou zainteresované na poskytování sociálních služeb a překládá ho jako zainteresované subjekty.

Vrtišková (2009) uvádí pojem sociální klient, jímž je člověk, který vyhledal pomoc sociálního pracovníka a je v situaci, kterou není schopen řešit sám.

2.2 Spokojenost

Béř (2013) uvádí, že spokojenost by měla být primárním cílem každého člověka. Nemyslí si, že by se spokojenost dala popsat jako úspěch nebo štěstí, protože má každý o těchto pojmech jinou představu. Zároveň jsou podle něj úspěch a štěstí pomíjivé věci, kdežto spokojenost je něco trvalého.

Nenadál (2004) píše, že pro klienta je důležité, aby poskytované služby naplnily jeho vlastní požadavky. Dále zmiňuje, že pro každého klienta má služba určitou hodnotu, kterou může být kvalita a cena. Služba má pro klienta hodnotu tehdy, pokud z ní má užitek (Malík Holasová, 2014).

Malík Holasová (2014) říká, že individuální požadavky a s tím spojená spokojenost uživatele jako zákazníka je pro poskytování služeb prioritou. Tato autorka zmiňuje japonského autora Noriaki Kano, který rozdělil charakteristiku kvality do tří typů:

- základní – jde o požadavky, které jsou označeny písmenem M, z anglického must, tedy ty, které musejí být splněny. Jsou to takové požadavky, které klient očekává a vnímá je jako samozřejmé. V případě, že nejsou splněny, uživatel je velmi nespokojen.
- očekávaná – jsou to takové požadavky, které spokojenost klienta zvyšují, protože jsou specifické. Zde je označení L z anglického linear, protože zvýšení spokojenosti je přímo úměrné.
- překvapivá – tyto požadavky nesou písmeno D z anglické delight. Jestliže tyto požadavky nejsou naplněny, vnímání kvality to neovlivní, protože jsou tyto požadavky neočekávané.

Podle Dvořáčkové (2012) je pro hodnocení služeb nejdůležitější to, jak je daná služba poskytována a jak se promítá do života klientů. Tato autorka sděluje, že poskytování služby má pomoci k dosažení cíle, který si uživatel stanoví. Jak dále autorka píše, spokojenost klienta s naplňováním jeho cíle pomocí služby je složena ze dvou prvků, kterými jsou spokojenost s výsledkem služby a spokojenost s procesem poskytování služby. Z tohoto důvodu jsou kritéria standardů zaměřena na výsledek a proces služby (Dvořáčková, 2012).

Sýkorová (2009) uvádí, že spokojenost vyjadřuje to, jaký má člověk názor na určitou situaci a jde o individuální vnímání, jelikož co jednomu jedinci vyhovuje, může být pro druhého nedostačující. Spokojenost uživatelů sociálních služeb představuje, zda daná služba naplnila původní představy, které mají být probrány při jednání se zájemcem o službu a dále je pravidelně upřeshňovat při individuálním plánování (Sýkorová, 2009).

Nenadál (2004) hovoří o loajalitě klienta, ke které dochází, pokud je klient s poskytovanými službami spokojen a opakovaně je užívá. Také autor zmiňuje, že měření klientovy spokojenosti a jeho loajality je důležité pro zlepšování organizace.

Měření spokojenosti v sociálních službách

Malík Holasová (2014) píše o dvou perspektivách měření kvality služeb, z nichž jedna je zaměřená na poskytovatele služeb a druhá na klienta, kdy lze z jeho pohledu měřit kvalitu služeb jeho spokojeností.

Bruhn (2011) popisuje měření spokojenosti dvojím způsobem, a to měření objektivní a subjektivní. Objektivním měřením se mohou služby testovat utajeným klientem, externí agenturou, experimentem. Subjektivní měření se týká spokojenosti vlastních klientů, které lze provést, jak píše Blecharz (2011), marketingovým výzkumem, což může být interview, dotazník, nebo zpráva ze stížností.

Bártlová a Hnilicová (2000) dělí metody sledování spokojenosti na rozhovor a dotazník. Autorky následně dělí rozhovor na individuální a skupinový. Individuální rozhovory mohou mít dle těchto autorek různé podoby – volný neboli nestrukturovaný rozhovor, standardizovaný a další autoři jako například Miovský (2006) doplňují typ polostrukturovaného rozhovoru, který je kombinací dvou předešlých.

Skupinový rozhovor se může odehrávat, jak uvádí Bártlová a Hnilicová (2000), s respondenty, kteří jsou vybráni náhodně, nebo se skupinou, která je vybrána cíleně. Tyto autorky zmiňují, že metoda rozhovoru vyžaduje důkladný výběr respondentů, aby byla zajištěna co největší možnost získat údaje, které jsou nezkrácené a věrohodné.

Bártlová a Hnilicová (2000) dále hovoří o dotazníkovém šetření, jehož základem je dotazník. Autorky uvádějí, že u této metody je i přes její oblibu mnoho faktorů, které ovlivňují věrohodnost získaných výsledků. Mezi tyto faktory autorky řadí kvalitu použitého dotazníku, formulaci otázek, strategie při výběru respondentů, návratnost dotazníků a způsob sběru vyplněných dotazníků.

Zjišťování spokojenosti uživatelů lze provést kombinací dotazníků a rozhovorů. Další metodou dle Sýkorové (2009) může být pozorování. Pozorování je vhodnou metodou

zejména u lidí, kteří se nemohou vyjádřit verbálně a v tomto případě se sledují například emoce (Sýkorová, 2009).

Matoušek (2007) sděluje, že někteří klienti mohou být na sociální službě natolik závislí, že se bojí sdělit svou nespokojenost. Autor také hovoří o tom, že pokud je průzkum spokojenosti klientů neanonymní, jako se provádí v některých zařízeních, jedná se spíše o test loajality a výsledky tomu podle toho odpovídají. Matoušek (2007) uvádí, že problém s nespokojeností může také nastat, pokud jsou klientova očekávání nereálná. Spokojenost by z tohoto důvodu neměla být pouze jedním z kritérií, podle kterých jsou poskytované služby hodnoceny (Matoušek, 2007).

3 Centrum sociálních služeb Petrklíč

3.1 Charakteristika

Centrum sociálních služeb Petrklíč uvádí, že dle zákona číslo 108/2006 Sb., sociálních službách § 46 je denním stacionářem. Registr poskytovatelů sociálních služeb uvádí, že poskytovatelem Centra sociálních služeb Petrklíč je Oblastní charita Havlíčkův Brod a toto zařízení se nachází v Ledči nad Sázavou. Forma poskytování této sociální služby je ambulantní, nabízená od pondělí do pátku a okamžitá kapacita je 35 klientů.

Dříve se toto zařízení jmenovalo Stacionář Petrklíč, vzniklo v roce 2002 a bylo zřízeno na základě požadavku rodičů dětí s handicapem. Na Centrum sociálních služeb Petrklíč se denní stacionář přejmenoval až v roce 2015, přičemž byla rozšířena cílová skupina a zařízení bylo přestěhováno do nových prostor (Centrum sociální služeb Petrklíč, © 2017).

Centrum sociální služeb Petrklíč poskytuje základní i fakultativní činnosti. Mezi základní činnosti dle výroční zprávy (2016) patří:

- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- poskytnutí stravy,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- všeobecné sociální poradenství.

Centrum sociálních služeb Petrklíč na svých webových stránkách prezentuje jako fakultativní činnosti:

- canisterapii,
- cvičení a masáže,
- dopravu svozovým automobilem.

3.2 Veřejný závazek

Významem veřejného závazku, jak píše Čámský et al. (2011), je možnost správného výběru služby a usnadňuje jednání se zájemcem. Veřejný závazek je dle tohoto autora nejen důležitý pro zájemce a poskytovatele služby, ale také pro zájmové skupiny, kterými mohou být dárci, dobrovolníci, nestátní organizace a další. Veřejný závazek se provádí zveřejněním základního prohlášení, kterým jsou poslání, cíle, cílová skupina a zásady služby (Čámský et al., 2011). Tyto pojmy Čámský et al. (2011) dále popisuje.

- Poslání jsouhrn toho, z jakého důvodu daný poskytovatel nebo zařízení existuje, čeho a jakým způsobem hodlá dosáhnout.
- Cíl sociální služby autor definuje jako stav, kterého má být dosaženo poskytováním služby a měl by vést k dosažení stanoveného poslání a naplňování veřejného závazku.
- Definicí cílové skupiny poskytovatel představuje veřejnosti, komu je daná služba určena.
- Zásady jsou vyjádřeny v hodnotách a těmito hodnotami se pracovníci při práci s uživateli v dané poskytované sociální službě řídí.

Výroční zpráva (2016) charakterizuje poslání Centra sociálních služeb Petrklíč, jímž je poskytování sociálních služeb seniorům, kteří mají sníženou soběstačnost udržovat své dovednosti a schopnosti takovým způsobem, aby mohli ve svém přirozeném prostředí setrvat co nejdéle. Dále je posláním poskytovat sociální služby dospělým, mládeži a dětem, kteří jsou mentálně, tělesně nebo kombinovaně postižení, aby se mohli co nejvíce přiblížit způsobu života svých vrstevníků a mohli se v co nejvíce možné míře osamostatnit.

Cílem zařízení dle výroční zprávy (2016) jsou uživatelé, kteří:

- mají zajištěnou potřebnou péči a mají schopnost navazovat mezilidské vztahy,
- zůstávají ve svém přirozeném prostředí díky udrženým nebo získaným dovednostem a schopnostem,

- rozvinuli nebo alespoň udrželi své schopnosti, obzvláště co týká péče o vlastní osobu.

Cílovou skupinou Centra sociálních služeb Petrklíč jsou dle registru poskytovatelů sociálních služeb (2017) osoby s kombinovaným postižením, s mentálním postižením, s tělesným postižením a senioři. Dále je v tomto registru uvedeno, že je tato služba poskytována osobám od tří let věku. Tato sociální služba je poskytována osobám, které bydlí v Ledči nad Sázavou a v okolí do 40km. Využívat službu může i osoba, která bydlí ve větší vzdálenosti, než je fakultativní činnost nabízena, musí si ovšem zajistit do dojezdové vzdálenosti dopravu sama (Výroční zpráva, 2016).

Centrum sociálních služeb Petrklíč ve výroční zprávě (2016) také stanovuje, kterým osobám není služba poskytována. Těmito osobami jsou lidé, kteří vzhledem ke svému stavu vyžadují zdravotní péči ve zdravotnickém zařízení, osoby s úplnou ztrátou zraku a osoby, které vyžadují znakovou řeč.

Mezi své zásady poskytování sociální služby Centrum sociálních služeb Petrklíč ve výroční zprávě (2016) řadí úctu k životu, týmový způsob práce, přiměřené riziko a rovný přístup.

3.3 Charakteristika cílové skupiny

Arnoldová uvádí (2015), že postiženými mohou být dospělí, mladiství a děti, jejichž vývoj centrální nervové soustavy zapříčinil poruchu mentálních funkcí, a tak dochází k mentální retardaci. U osob mentálně postižených neboli retardovaných se vyskytuje podprůměrný intelekt, přičemž je IQ kolem 70 nebo méně, narušené adaptivní chování v komunikaci, sebepéči, práci, interpersonálních dovednostech, v zábavě a podobně (Arnoldová, 2015).

Raboch(2001, in Mahrová, 2008) popisuje lehkou, střední, těžkou a hlubokou mentální retardaci.

- U lehké mentální retardace většina osob dospěje k úplné nezávislosti v oblasti osobní péče a praktických dovednostech v domácnosti. Tento duř retardace se projevuje v teoretické práci ve škole, kdy bývá problém při čtení a psaní. Osoba

s takovým postižením zvládá zaměstnání, které je zaměřené spíše na praktické než teoretické schopnosti. IQ se pohybuje mezi 50-69.

- Při středně těžké mentální retardaci je málokdy možný úplně samostatný život, některé osoby s tímto postižením vyžadují do konce života dohled. Pouze někteří se naučí základy čtení, psaní a počítání. Osoby s touto retardací jsou obvykle schopny provádět manuální práci, která je jednoduchá. IQ se pohybuje mezi 35-49.
- Těžká mentální retardace se podobá středně těžké, ale porucha je výraznější a míra poškození je vyšší. U osob s tímto postižením se většinou objevuje porucha motoriky. IQ je 20-34.
- Při hluboké mentální retardaci jsou osoby většinou imobilní nebo velmi omezeny v pohybu. Schopnost péče o své základní potřeby je nepatrná nebo žádná, proto postižení potřebují stálý dohled a pomoc. IQ je pod 20.

Arnoldová (2015, s. 188) charakterizuje tělesně postižené. *Tělesné postižení se projevuje v poruše hybnosti a s ní souvisejících poruchách fyziologických, psychických a sociálních funkcí, v kognitivní oblasti a ve vytváření sociálních vztahů.* Tato autorka zmiňuje u tohoto druhu postižení potřebu speciálních technických pomůcek, především ortopedických a dále píše o potřebě speciální výchovy a vzdělávání. Stupeň socializace je různý podle konkrétního druhu tělesné vady (Arnoldová, 2015).

Kalvach (1997, s. 18, in Ondrušová, 2011) píše, že *stáří je obecným označením pozdních fází ontogeneze, přirozeného průběhu života.*

Stárnutí je, jak píše Ondrušová (2011), součástí života, protože stárneme již od narození, a to, jak kvalitní život má člověk ve stáří, záleží na přístupu a postojích každého. Ondrušová (2011) tvrdí, že právě kalendářní věk je hlavním ukazatelem stáří.

Jako mnoho dalších autorů Haškovcová (2010) stáří dělína:

- vyšší věk nebo rané stáří – 60-74 let, seniorům toho věku se říká mladí senioři, v tomto období převážně řeší to, jak naložit s volným časem,
- stařecký věk, sénium, vlastní stáří - 75-89 let, dá se o tomto věku říci, že je to skutečné stáří. V tomto období senioři spíše řeší nemoci. U seniorů s věkem nad

85 let je problém se sníženou soběstačností a s tím je spojená potřeba pomoci od někoho druhého,

- dlouhověkost– 90 a více.

Dále je věk skutečný neboli biologický, který se týká fyzické stránky, tedy tělesného zdraví, toho jak se opravdu člověk cítí nebo jak vypadá (Haškovcová, 2010).

4 Cíl práce a výzkumné otázky

4.1 Cíl práce

Hlavním cíle práce je zhodnotit spokojenost uživatelů, popřípadě jejich zákonných zástupců, s nabídkou a kvalitou služeb Centra sociálních služeb Petrklíč.

4.2 Výzkumné otázky

- Jaké služby Centra sociálních služeb Petrklíč mohou jejich uživatelé využívat?
- Jak hodnotí uživatelé, popřípadě jejich zákonní zástupci, nabídku služeb Centra sociálních služeb Petrklíč?
- Jak hodnotí uživatelé, popřípadě jejich zákonní zástupci, kvalitu poskytovaných služeb v Centru sociálních služeb Petrklíč?

5 Metodika

5.1 Použité metody a techniky

Pro zpracování praktické části mé bakalářské práce byl vybrán kvalitativní výzkum. Hendl (2008) popisuje kvalitativní výzkum jako dlouhodobější intenzivní kontakt s terénem nebo situací jedince či skupiny jedinců. Dále dle Hendla (2008) bývají tyto situace běžné nebo normální a reflektují každodennost jedinců, skupin, organizací nebo společností. Podle tohoto autora se zřídka používají standardizované metody pro získání dat a hlavním prostředkem je sám výzkumník, kdy jeho nejdůležitějším úkolem je vysvětlit důvody chování lidí v daném prostředí a situacích a jak organizují každodenní aktivity a interakce. Výzkumník vytvoří podrobný popis toho, co zaznamenal a pozoroval a snaží se o to, aby nevynechal nic, co by pomohlo vyjasnit danou situaci (Hendl, 2008).

Jak uvádí Švaříček (2007), nástrojem pro kvalitativní výzkum je rozhovor. Tento výzkum byl realizován prostřednictvím metody dotazování a techniky polostrukturovaných rozhovorů s uživateli a zákonnými zástupci uživatelů Centra sociálních služeb Petrklíč. Cílem polostrukturovaného rozhovoru je dle Švaříčka (2007) získání detailních a komplexních informací o jevu, který je studován.

Reichel (2009) charakterizuje polostrukturovaný rozhovor tak, že jsou předem připravené otázky, jejichž pořadí není závazně stanovené, je však nutné, aby byly probrány všechny, což lze dle Miovského (2006) zajistit pomocí osnov rozhovoru, které mohou připomínat otázky, které jsou již zodpovězené a které nikoliv. Formulaci otázek, jak uvádí dále Reichel (2009), může tazatel pro lepší porozumění částečně modifikovat a tuto jakousi volnost v průběhu rozhovoru autor považuje za výhodu, jelikož spěje k vytvoření přirozeného kontaktu mezi tazatelem a informantem. U polostrukturovaného rozhovoru, jak dodává Miovský (2006), můžeme účastníka požádat o vysvětlení odpovědi, a tak si ověřit, že jsme danou věc správně pochopili pro následnou interpretaci. Při kladení doplňujících otázek lze téma probrat do takové hloubky, do které je to přínosné vzhledem k cílům a výzkumným otázkám (Miovský, 2006).

Miovský (2006) charakterizuje tuto metodu jako kombinaci strukturovaného a nestrukturovaného rozhovoru. Autor polostrukturovaný rozhovor popisuje jako ideální, protože dokáže současně vytěžit maximum z jeho výhod a minimalizovat nevýhody.

Pro výzkum byly sestaveny tři výzkumné otázky a dvanáct dílčích otázek, které jsou v příloze č. 1. Výzkumné otázky jsou zaměřeny na zmapování služeb, které uživatelé mohou využívat, na hodnocení nabídky a kvality služeb Centra sociálních služeb Petrklíč. Pro tento výzkum jsem zvolila podobu otevřených otázek, kterým se dle Čeňka et al. (2016) dává v rozhovoru přednost před uzavřenými otázkami.

5.2 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor byl vybrán záměrně přes instituci, kdy po konzultaci se sociálním pracovníkem a na základě jeho doporučení bylo vybráno celkem osm osob dle předem stanovených kritérií. Těmito kritérii byly dobrovolnost účastnit se na výzkumu a dále doba, po kterou uživatel denní stacionář navštěvuje. Pro dobu navštěvování denního stacionáře jsem zvolila alespoň období půl roku a uživatel ho pravidelně navštěvuje alespoň 1x týdně, aby měl možnost dostatečně tuto sociální službu poznat.

Výzkumný soubor je dělen do dvou skupin. První výzkumný soubor tvoří šest uživatelů a druhý výzkumný soubor tvoří dva zákonní zástupci uživatelů Centra sociálních služeb Petrklíč. Zákonní zástupci byli zvoleni v případě, kdy samotný uživatel nebyl schopen komunikace při rozhovoru.

5.3 Realizace výzkumu a způsob vypracování výsledků

Rozhovory s prvním výzkumným souborem, kterými jsou uživatelé, byly realizovány během března 2017. Tyto rozhovory probíhaly v zařízení Centrum sociálních služeb Petrklíč. Rozhovory s druhým výzkumným souborem, tedy se zákonnými zástupci, probíhaly na jejich přání u nich doma během června roku 2017.

Otázky k rozhovorům jsem měla připravené během února 2017. Během mé praxe v tomto zařízení jsem měla možnost seznámit jak s organizací, tak s jeho klienty a vytvořit si s nimi určitý vztah, který poté přispěl k otevřenosti během rozhovorů.

Během této praxe jsem sdělila uživatelům mou prosbu, zda by byli ochotni podílet se na výzkumu k mé bakalářské práci.

Jeden rozhovor trval přibližně 15-20 minut. Rozhovory, u kterých měl komunikační partner podrobnější odpovědi, trvaly okolo 30 minut. Všechny rozhovory probíhaly vždy v soukromí, aby byla zajištěna anonymita. Tyto rozhovory byly po předchozím souhlasu nahrávány.

Po získaných rozhovorech jsem všechny nahrávky přepsala, abych s nimi mohla dále pracovat. Pro následné vyhodnocení všech dat jsem zvolila techniku otevřeného kódování. Dále jsem výsledky kategorizovala a k jednotlivým otázkám jsem vytvořila tabulky a graf, kde jsou zaznamenané výsledky.

Švaříček (2007, s. 211) charakterizuje otevřené kódování takto: *kódování obecně představuje operce, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem. Při otevřeném kódování je text jako sekvence rozbit na jednotky, těmto jednotkám jsou přidělena jména a s takto nově pojmenovanými (označenými) fragmenty textu potom výzkumník dále pracuje.*

Dále autor popisuje postup systematické kategorizace, která může začít po vytvoření seznamu kódů, tedy jmen. Z otevřeného kódování vyjde několik desítek až stovek kódů a ty se musí seskupit podle toho, jak si jsou podobné, nebo jaké jsou mezi nimi jiné vnitřní souvislosti (Švaříček, 2007).

5.4 Etika výzkumu

Všichni komunikační partneři se na rozhovoru podíleli dobrovolně a byli seznámeni s jeho účelem, s tématem a cílem této práce. Předem jsem každého ubezpečila o anonymitě, tedy o tom, že všechny údaje, které mi sdělí, budou použity pouze pro výzkum k této bakalářské práci. Švaříček (2007) hovoří o důvěrnosti, která znamená, že nebudou zveřejněna taková data, která by mohla účastníka výzkumu nějakým způsobem identifikovat. Jak dále autor píše, jedním z principů etiky je získat od účastníků výzkumu souhlas, který by měl být nějakým způsobem zdokumentován, například právě nahrávkou na diktafonu.

6 Výsledky výzkumu

Výsledky jsou prezentovány dle jednotlivých výzkumných otázek, a to formou tabulek a grafu. Pod nimi jsou uvedeny komentáře výsledků, popřípadě autentické výpovědi komunikačních partnerů.

6.1 Služby, které mohou uživatelé Centra sociálních služeb Petrklíč využívat

Výsledky ukazují, že uživatelé Centra sociálních služeb Petrklíč nemají přehled o tom, jaké služby jsou v tomto zařízení nabízeny a také nedokážou jmenovat všechny služby, které využívají. Uživatelé velmi často zaměňují termín služby za aktivity. Při otázce, jaké služby využívají, jmenovali především aktivity, které sami využívají. Zvýsledků lze tedy především určit, které služby jsou nejčastěji využívány. Pouze jeden komunikační partner, kterým byl zákonný zástupce, měl širší povědomí o tom, jaké služby jsou nabízeny, a také měl přehled o tom, jaké služby využívá jeho dítě.

Tabulka č. 1: Nabízené a využívané služby

	Nabízené služby	Využívané služby
KP1	výtvarné práce, perličkové koupele, vanička na nohy	perličkové koupele, výtvarné činnosti, trénink paměti, výlety
KP2	hry, vanička na nohy, socializace	hry, vanička na nohy, socializace
KP3	hry, trénink paměti	vanička na nohy, cvičení, trénink paměti, hry
KP4	nevím	vanička na nohy, perličková koupel, cvičení
KP5	trénink paměti, perličková koupel, výlety	perličková koupel, cvičení, trénink paměti
KP6	perličková koupel, trénink paměti, cvičení	perličková koupel, trénink paměti, cvičení
KP7	hry, trénink paměti, výlety	cvičení, trénink paměti, hry, výlety
KP8	doprava svozovým automobilem, canisterapie, dopomoc v sebeobsluze, perličková koupel, trénink jemné motoriky, pomoc při sebeobsluze, rozvoj pomocí her, nácvik jídla, setkávání seniorů, procházky, socializace	doprava svozovým automobilem, perličková koupel, canisterapie, rozvoj manuálních dovedností, komunikace, nácvik sebeobsluhy

zdroj: vlastní výzkum

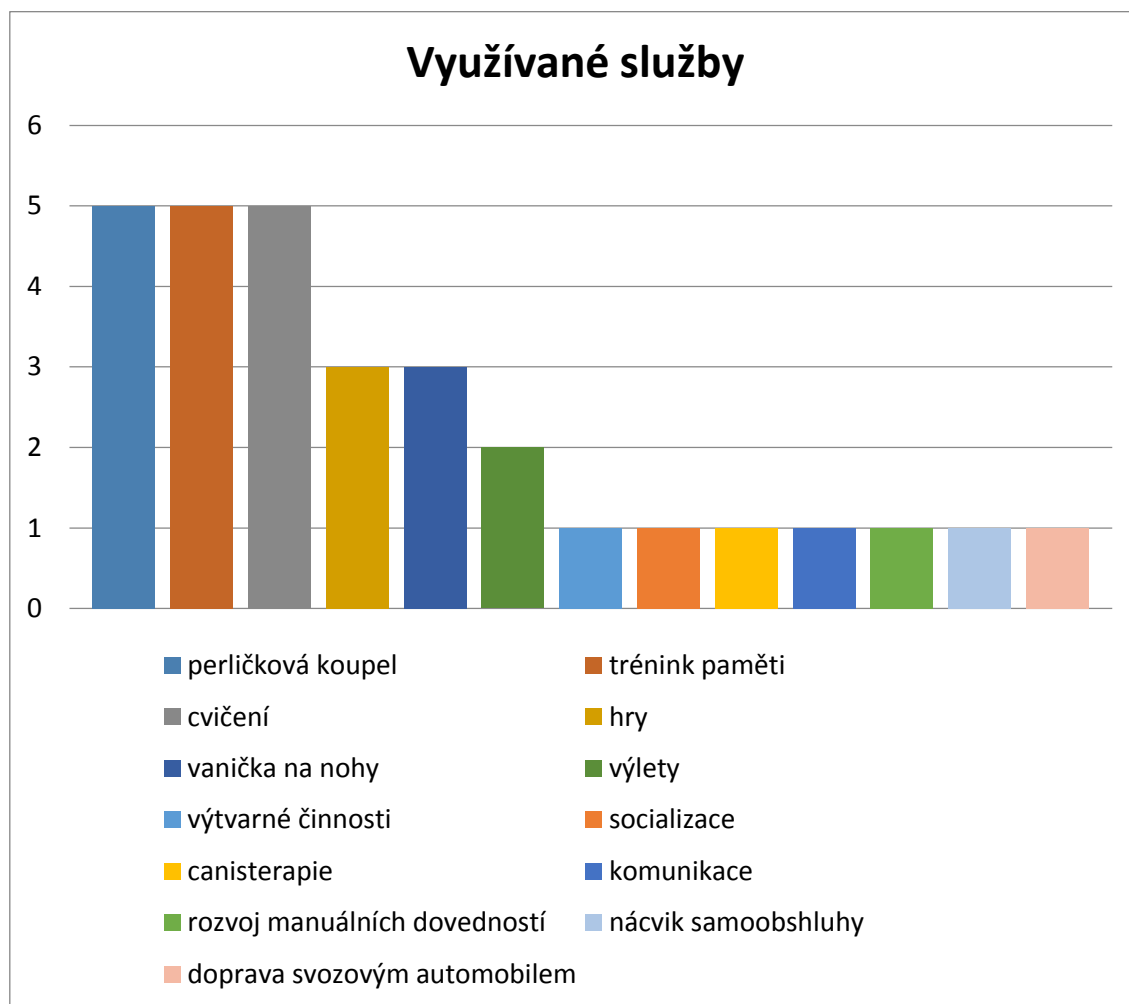
Tabulka č. 1 popisuje služby, které jsou dle uživatelů Centrem sociálních služeb Petrklíč nabízeny a služby, které jednotliví komunikační partneři využívají.

Pouze komunikační partner č. 4 odpověděl, že neví, jaké služby sociální služba nabízí. Odpověď na otázku, zda komunikační partner č. 4 ví, jaké služby Centrum sociálních

služeb Petrklíč nabízí, zní takto: *To jako nevím, to nebudu lhát, protože to nemá cenu nějaký lhaní říkat, když to nevím a nerozumím tomu, řeknu to zas tak jak to je.*

Pouze komunikační partner č. 8 byl schopný rozsáhleji jmenovat služby, které zařízení nabízí, aniž by je sám využíval.

Graf č. 1: Služby, které uživatelé využívají



zdroj: vlastní výzkum

Z rozhovorů je zřejmé, že většina komunikačních partnerů neví, co vše Centrum sociálních služeb Petrklíč nabízí a znají především ty služby, které sami využívají.

6.2 Hodnocení nabídky služeb uživateli a jejich zákonnými zástupci

Z výsledků je zřejmé, že v Centru sociálních služeb Petrklíč chybí především masáže, které postrádá pět uživatelů z osmi. Dále by jeden z tázaných uživatelů uvítal návštěvy bazénu, hipoterapii a zákonný zástupce by si přál možnost večerního hlídání. Výsledky dále ukázaly, že jsou uživatelé a zákonní zástupci s časovým rozsahem a cenou za poskytované služby velmi spokojeni.

Tabulka č. 2: Nabízené služby, které by klienti chtěli nově využívat

	NEMAJÍ ZÁJEM	MAJÍ ZÁJEM	SLUŽBY, KTERÉ CHTĚJÍ VYUŽÍVAT	DŮVOD, PROČ NEVYUŽILI SLUŽBU
KP1		X	neví	
KP2		X	perličková koupel	nebyl zájem uživatele
KP3		X	masáž	chybí pracovník
KP4	X			
KP5	X			
KP6		X	masáž	chybí pracovník
KP7	X			
KP8		X	motomed	nebyl zájem uživatele

zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 2 popisuje, co by chtěli jednotliví komunikační partneři využívat za službu, kterou prozatím nevyužili a z jakého důvodu ji dříve nevyužili.

Z rozhovorů vyplývá, že tři komunikační partneři nemají zájem využívat novou službu, tedy jsou se svým programem v denním stacionáři spokojeni. Komunikační partner č. 4 uvedl, že ani moc neví, jaké služby zařízení nabízí, takže není schopen sdělit, o jakou službu by mohl mít případně zájem, ale jinak je se službami, které využívá, spokojen. Komunikační partner č. 5 sdělil, že si myslí, že všechny služby, které mohl využít, vzhledem ke svému zdravotnímu stavu využil. *Dá se říct, že jsem všechny využil, si myslím, co tak vim, které ne, tak to bylo z důvodu zdravotního stavu, takže nemám, co bych řekl.*

Větší polovina, tedy dalších pět komunikačních partnerů uvedlo, že by měli zájem o službu, kterou zatím neměli možnost využívat.

Dva komunikační partneři uvedli masáže, ale dále z rozhovorů i z celkového výzkumu vyplývá, že tuto službu není možné využívat z důvodu, že k jejímu uskutečnění chybí kvalifikovaný pracovník. Komunikační partner č. 3 uvedl tuto odpověď: *Masáž, masáž by mi vyhovovala, masáž zad a i nohou, takhle lýtka a tak.* Tuto odpověď jsem doplnila otázkou, z jakého důvodu ji komunikační partner č. 3 dříve nevyužil. *Mně to nabídla jedna sestra rehabilitační, ať se sem jedu podívat, tak jsem si řekla, že to tady jednou v týdnu zkusím, ale já když jsem sem začala chodit, tak to tady už nebylo, teď to tady nedělaj, ale snad by to tady zase mohlo být.*

Komunikační partner č. 2 uvádí, že by měl zájem o perličkovou koupel. Když jsem se ho zeptala, z jakého důvodu ji dříve nevyužil, odpověděl, že dříve o tuto službu neměl zájem. *To nevím, jakou službu by mi mohli nabídnout. Jedině bych chtěla začít chodit na tu koupel, tu jsem neměla, tu perličkovou, tu jsem ještě neměla. Nevyužila jsem ji proto, že jsem jezdila každé rok do lázní a tam jsem měla koupele a to mi jako stačilo, ale teď by mi tady ta koupel docela vyhovovala.*

Na tuto otázku podobně odpověděl i komunikační partner č. 8, který by měl zájem o motomed. *To už si budu vyřizovat, takovýto šlapání na místě, motomed, jinak bych další asi zatím nechtěla. Dříve jsem o to zájem neměla, ale teď by se to hodilo.*

Komunikační partner č. 1 sděluje, že pokud by mu byly nabídnuty nějaké další služby, jistě by je rád vyzkoušel, ale o žádné konkrétní službě momentálně neví.

Tabulka č. 3: Zájem o častější využívání služby

	NE	ANO	JAKÉ	Možnost z hlediska organice
KP1		X	výlety	ano
KP2	X			
KP3		X	vanička na nohy	nevím
			masáž	není
KP4	X			
KP5	X			
KP6	X			
KP7		X	masáž	není
KP8		X	perličková koupel	ano
			masáž	není

zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 3 popisuje, jaké služby, které komunikační partneři již využívají, by chtěli využívat častěji. Pokud měli o nějakou službu zájem, doptávala jsem se jich, zda si myslí, že je to z hlediska organizace možné.

Čtyři komunikační partneři odpověděli na tuto otázku, že o častější využívání některých služeb zájem nemají. Například odpověď komunikačního partnera č. 6 zněla: *To snad ani ne, mně to takhle jako stačí. Chodím sem jednou tejdně a vždycky tady stihnu všechno, co bych tak jako chtěla, takže mně to takhle zatím nějak stačí.*

Druhá polovina komunikačních partnerů odpověděla, že by měli zájem o některou ze služeb, kterou by chtěli využívat častěji. Ve třech z těchto odpovědí se objevily masáže, které jsou zahrnuty v nabídce služeb, přitom se v denním stacionáři neuskutečňují

z důvodu chybějícího kvalifikovaného pracovníka. Když jsem se tedy těchto komunikačních partnerů zeptala, zda si myslí, že je to z hlediska organizace možné, odpověděli, že není. Odpověď komunikačního partnera č. 7 zněla: *No ty masáže, na ty záda bych chtěla, až to půjde. To bych potřebovala no, ty se mi líbily a dělalo mi to dobře. Takhle kdybych měla furt někam chodit a platit za to ještě dál, tak to bude dost peněz, ono je to docela drahý, žejo. Taky ono je dneska asi těch rehabilitačních málo, a když to předepíše doktor, tak to člověk musí čekat hrozně dlouho, nebo daleko dojíždět.* Komunikační partner č. 8 k masážím dále uvedl perličkovou koupel a myslí si, že by to z hlediska organizace bylo určitě možné uskutečnit. Komunikační partner č. 3 by si častěji přál vaničku na nohy, ale není si jistý, zda by to z hlediska organizace bylo možné uskutečnit, protože v době jeho návštěvy zařízení je o tuto službu veliký zájem.

Komunikační partner č. 1 by si přál pouze častěji jezdit na výlety a podle jeho odpovědi si myslí, že by to z hlediska organizace mohlo být možné. Jeho odpověď zní: *Když by to nabídli, tak klidně jo, chtěl bych se častěji někam podívat, prostě jako vejlety, to já vždycky jedu rád se někam podívat, už jsme na pár vejletech byli.*

Tabulka č. 4: Chybějící služby

	NE	ANO	JAKÉ
KP1	X		
KP2	X		
KP3		X	masáž
KP4		X	masáž
KP5	X		
KP6		X	masáž, bazén
KP7		X	masáž
KP8		X	masáž, hipoterapie, večerní hlídání

zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 4 popisuje služby, které uživatelům a zákonným zástupcům uživatelů v Centru sociálních služeb Petrklíč chybí.

Pouze tři komunikační partneři uvedli, že jim žádná služba nechybí. Komunikační partner č. 2 odpověděl takto: *Tak já bych řekla, že tady žádná nechybí, že tady děláme úplně všechno, že se snažej ty sestřičky, nebo pracovnice nám tu veškerou potřebnou péči dát pokud možno, takže já nevím, která služba by mi chyběla, oni vymejšlej všechno, takže mi fakt nic nechybí.*

Dalších pět komunikačních partnerů sdělilo, že jim nějaká služba chybí. V každé z těchto odpovědí uživatelé uvádějí, že jim chybí masáže. Dle jejich slov dříve masáže v nabídce služeb byly, ale již několik měsíců se z důvodu chybějícího kvalifikovaného pracovníka nekonají. Tito klienti to vnímají jako velikou ztrátu z důvodu jejich zdravotního stavu. Někteří začali sociální službu navštěvovat právě kvůli možnosti

masáží a vidinou zlepšení zdravotního stavu díky nim. Proto by byli velmi rádi, kdyby měli možnost tuto službu opět využívat. Odpověď komunikačního partnera č. 4 zní takto: *Ani mi nic moc tady nechybí, ale vzal jsem to především kvůli těm masážím, že budu cvičit nohama a masáží krční páteře, protože člověka v těchto letech kde co bolí, takže ty mi tady chyběj no, ale snad tady zase někdo brzy bude.* Komunikační partner č. 8 sděluje, že mu chybí masáže, ale že na to tam teď nemají rehabilitačního pracovníka. Tento komunikační partner si však uvědomuje, že není snadné sehnat kvalifikovaného zaměstnance, který by tuto službu pokryl a měl zájem o tak malý úvazek a ti, kteří rehabilitace provádějí, tak už toho mají tolik, že už na tuto práci nemají čas a sděluje, že chápe, proč tato služba chybí.

Z dalších chybějících služeb uvádí kromě masáží komunikační partner č. 6 bazén. *Chybí mi tady masáž a bazén na plavání, že by jsme jako mohli občas jet do bazénu.*

Další chybějící služby v zařízení uvádí komunikační partner č. 8, kterému mimo masáží také chybí hipoterapie, kterou by byl ochoten zaplatit navíc, protože by o to měl veliký zájem a dále by si přál možnost večerního hlídání.

Tabulka č. 5: Hodnocení cen za poskytované služby a spokojenost s časovým rozsahem

	CENA		ČAS	
	VYHOVUJE	NEVYHOVUJE	VYHOVUJE	NEVYHOVUJE
KP1	X		X	
KP2		X	X	
KP3	X		X	
KP4	X		X	
KP5	X		X	
KP6	X		X	
KP7	X		X	
KP8	X		X	

zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 5 v první části popisuje, jak uživatelé a zákonní zástupci uživatelů Centra sociálních služeb Petrklíč vnímají ceny za poskytované služby. Druhá část vyjadřuje spokojenost uživatelů s časovým rozsahem, ve kterém jsou služby poskytovány.

Pouze jeden z komunikačních partnerů odpověděl, že se mu ceny zdají vysoké. Komunikační partner č. 2 odpověděl takto: *No ty jsou dost, teďka to zvedli. To nejenom*

já, ale většina no, ty důchody máme malý, já mám devět tisíc, a kdybych měladvanácet set každé měsíce platit, tak už je to znát, je to dost no, přesto se sem snažím chodit.

Ostatní uživatelé odpověděli, že jim ceny vyhovují, ale i tak si někteří z nich uvědomují, že se nejedná o malé peníze, jako komunikační partner č. 3, který odpověděl: *Ted' už je to zas dražší, proto sem asi chodí i míň lidí, každé ty peníze dát nemůže, ale já to klidně dám.* Komunikační partner č. 3 dále sděluje, že mu ceny vyhovují, ale že kvůli zdražení již nedochází tak často.

Dalším komunikačním partnerům ceny nejen vyhovují, ale dokonce je i chválí, jako například komunikační partner č. 7. *Já se divím, že vůbec tady takový ceny jsou, protože dneska je všechno drahý a tady nemůžu naříkat, mně to vyhovuje. Sice ted' děvčata říkala, že to bude o něco dražší a já jsem říkala, mně to nevadí.*

Komunikační partner č. 8 charakterizuje ceny za poskytované služby jako přijatelné. Chápe, že pokud by nebyla možnost tohoto denního stacionáře, musel by se platit osobní asistent, který by za stejné peníze určitě nepracoval a musel by platit daleko více. Uživatel i vzhledem ke kvalitní poskytované péči vnímá ceny jako přijatelné.

Při zjišťování spokojenosti s časovým rozsahem se v odpovědích všichni uživatelé shodli a odpověděli kladně, tedy, že jsou s časovým rozsahem spokojeni a vyhovuje jim. Komunikační partner č. 1 uvádí, že je spokojen, ale pokud by byla možnost docházet do zařízení častěji, rád by toho využil. *Docházím sem dvakrát tejdne a vyhovuje mi to, ale když by to šlo, tak bych klidně chodil častěji.* Komunikační partner č. 2 uvádí: *Ze začátku jsme všichni říkali, že by jsme tady vydrželi celej den, že jsme tady rádi, že se tu bavíme, ale zatím to dvakrát týdně stačí, já myslím, že už takhle toho maj ty pracovnice nad hlavu, takže jo, mně to vyhovuje.* Komunikační partner č. 3 sděluje: *No ono je to tady úterý a čtvrtek, někdo sem prej chodí i v pátek z těch seniorů, ale mně to stačí ten jeden den v týdnu, našla jsem si takovej rozvrh, kterej mi vyhovuje.* Komunikační partner č. 8 také sděluje, že je s časovým rozsahem spokojen, ale pokud by bylo možné prodloužit dobu o půl hodiny déle, bylo by to ideální.

6.3 Hodnocení kvality poskytovaných služeb uživateli a jejich zákonnými zástupci

Z výsledků je zřejmé, že pro uživatele je velkým přínosem socializace a pocit spokojenosti při navštěvování Centra sociálních služeb Petrklíč. Dále výsledky ukázaly, že uživatelé jsou s přístupem pracovníků ve velké míře spokojeni. Každý z uživatelů našel něco, v čem vidí přednosti poskytovaných služeb, především se tyto přednosti týkají individuálních potřeb klienta, kdy se dva z osmi shodli v kvalitní péči a čtyři uvedli, že přednosti vidí ve všem. Nedostatky se dle uživatelů v Centru sociálních služeb Petrklíč nevyskytují, pouze jeden komunikační partner uvedl, že zde schází vrstevníci. Při zjišťování, zda zařízení sleduje spokojenost svých uživatelů, z výsledků vyplynulo, že je sledována pravidelně, pouze jeden uživatel uvedl, že spokojenost není zjišťována žádným způsobem.

Tabulka č. 6: Přínos pro uživatele poskytováním služeb

	socializace klienta	procvičení	spokojenost	zábava	zlepšení zdravotního stavu
KP1	X	X			
KP2			X	X	
KP3	X				
KP4			X	X	
KP5	X				X
KP6	X				
KP7			X		
KP8	X				

zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 6 popisuje, co navštěvování Centra sociálních služeb Petrklíč uživatelům přináší.

Pět z osmi komunikačních partnerů považuje za přínos socializaci klienta. Komunikační partner č. 3 popisuje přínos takto: *Že člověk přijde mezi lidi, takhle když jsem doma jenom, tak když tam někoho mám snacha je v kuchyni, syn je venku, tak člověk tam sedí sám. Dřív jsem si četla, ale teď nemůžu, byla jsem na operaci se zákalem, takže jsem ráda, že sem můžu chodit. Tady si mám jak se lidově říká, s kým pokecat.* Komunikační partner č. 6 za přínos také považuje socializaci: *Zprvė ten*

kolektiv, že to člověka povzbudí. Když je člověk sám, tak toho tolik nevymyslí, prostě je to lepší, když je kolektiv.

Komunikační partner č. 5 mimo socializaci uvádí jako jediný z tázaných uživatelů zlepšování svého zdravotního stavu. Tento klient vyhledal služby Centra sociálních služeb Petrklíčprávě kvůli tomu, že chtěl zlepšovat svůj zdravotní stav z důvodu nemoci, která ho postihla. Podle slov tohoto uživatele se mu jeho individuální cíl naplňuje, i když to trvá dlouho, ale s tím počítal, a tak je velmi spokojený.

Další tři uživatelé uvádějí spokojenost a vnímají navštěvování této sociální služby jako určité povzbuzení. Komunikační partner č. 7 popisuje přínos tímto způsobem: *Spokojenost, mám o čem přemýšlet, vždycky to vyprávím doma, jsem tady spokojená a těším se sem. Přináší mi to takový duševní osvěžení, takovou pohodu řekla bych.*

Další dva komunikační partneři k spokojenosti zmiňují jako další přínos zábavu. Komunikační partner č. 2 sděluje: *No jsem tady taková spokojená, protože se tady nasmějem a všichni říkaj, že sem rádi choděj, je tu legrace, no.*

Tabulka č. 7 Spokojenost s přístupem pracovníků

	Známka od 1 do 5	Slovní ohodnocení
KP1	1	dobře
KP2	2-3	dobře, chvalitebně
KP3	2	dostačující, jsou vstřícní a ochotní
KP4	1	dobře
KP5	1	perfektní
KP6	1	jsou příjemný
KP7	1	jsou příjemný, ochotný
KP8	1	vstřícný, milý

zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 7 popisuje hodnocení přístupu pracovníků na škále od 1 do 5, kdy 1 značí nejlepší hodnocení.

Komunikační partneři ohodnotili pracovníky velmi kladně. Šest z osmi tázaných uživatelů ohodnotilo přístup pracovníků jedničkou. Komunikační partner č. 7 uvedl takovouto odpověď: *Jednička s hvězdičkou, děvčata jsou příjemný, když něco potřebuju, tak to udělaj a vyříděj.*

Přestože dva komunikační partneři uvedli jinou známku, než je 1, nebyli schopni uvést nic, co by jim na přístupu pracovníků vadilo a co by jim vytkli. Komunikační partner č. 3 zdůvodňuje své hodnocení takto: *Tak nějak na tý dvojce bych to nechala, je to tady těch dam živobytí, tak si myslim, že jsou tady k těm lidem vstřícní a ochota tady těch je*

taky dobrá, co jsou schopni pro ty lidi udělat. Takže je to dostačující. Opravdu se o ty lidi zajímají. Komunikační partner č. 2 uvádí takovouto odpověď: Dvě až tři bych jim dala, že je to tak jako dobrý já myslím, že se snažejí no. Takže bych je ohodnotila tak jako dobře, chvalitebně no.

Tabulka č. 8: Přednosti a nedostatky poskytovaných služeb

	PŘEDNOSTI	NEDOSTATKY
KP1	ve všem	žádné
KP2	socializace, kvalitní péče	žádné
KP3	ve všem,	žádné
KP4	ve všem	žádné
KP5	nezhoršující se fyzický a psychický stav	žádné
KP6	perličková koupel, trénink paměti	žádné
KP7	ve všem	žádné
KP8	v místě bydliště, přijatelná cena, kvalitní péče	chybí zde vrstevníci

zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 8 popisuje přednosti a nedostatky poskytovaných služeb Centra sociálních služeb Petrklíč z pohledu uživatelů a jejich zákonných zástupců.

Čtyři komunikační partneři uvedli, že vidí přednosti ve všem. Například komunikační partner č. 1 uvedl: *No ve všem, ve všem, vždyť mi tady toho děláme tolik, všichni jsou tady hodný a mně tady nic nechybí.*

Další komunikační partneři už své odpovědi více konkretizují. Komunikační partner č. 2 vidí v zařízení jako přednost především společnost a kvalitní péči. *Že já jsem věčně sama doma a že nemusím být sama doma, že jdu do společnosti a to mě nabíjí prostě. Prostě doma tam mám čtyři zdi, televizi a nic jinýho, tady se nakecáme, tady prostě žijem. Jinak ty lidi co jsou tady a potřebujou opravdu jako pomáhat skoro se všim, tak si myslim, že tady je o ně opravdu jako dobře postaráno no, že se tady těm lidem skvěle věnujou.* Komunikační partner č. 8 mimo kvalitní péči jako přednosti vnímá dostupnost sociální služby, která se nachází v okolí jeho bydliště a je zajištěna doprava svozovým automobilem několik desítek kilometrů. Tento komunikační partner chválí cenu za poskytované služby, jelikož si uvědomuje náklady a ceny za případně jiné služby, které by potřeboval.

Komunikační partner č. 5 vidí velké přednosti v tom, jakým způsobem mu jsou poskytovány služby, díky nimž se mu nezhoršuje jak fyzický, tak psychický stav. *Hlavně se jedná o můj fyzický a psychický stav, že se nezhoršuje. No je to hlavně tím, že tady pravidelně cvičim, a chodim do tý vany, to mi taky pomáhá a jsme tady ve společnosti, člověk se tady pobaví, zasměje, děláme tady legraci no a prostě tady člověk přijde na jiný myšlenky, tady má člověk tak nějak co dělat a vyhovuje mi ten program tady.*

Komunikační partner č. 6 vnímá jako přednosti perličkovou koupel a trénink paměti. *Mně to pomáhá v masírování těch svalů, protože vlastně špatně chodim, protože mám rozštípnutej 4. bederní obratel, takže ta bublinková koupel mi dělá dobře. No a na tu paměť je to samozřejmý, člověk potřebuje tu paměť trénovat, aby úplně nezblbnul a mě to i baví.*

Při zjišťování nedostatků v Centru sociálních služeb Petrklíč se komunikační partneři v odpovědích shodují, až na jednoho. Komunikační partner č. 8 vnímá jako veliký

nedostatek, že v zařízení chybí vrstevníci, i když si uvědomuje, že vina není na straně zařízení.

Ostatních 7 komunikačních partnerů odpovědělo kladně, tedy že v zařízení žádný nedostatek nevidí a jsou tak se sociální službou spokojeni. Komunikační partner č. 2 uvádí: *Tak to nevim co by tady mohlo být za nedostatek, já bych řekla, že je to dostačující, to co tady máme, prostě já si myslím, že tady máme všechno.* Komunikační partner č. 7 sděluje: *Mně se tady líbí, nemůžu na nic naříkat, takže tady žádné nedostatek nevidím.*

Tabulka č. 9: Sledování spokojenosti uživatelů

	NE	ANO	JAKÝM ZPŮSOBEM
KP1		X	dotazování
KP2	X		
KP3		X	dotazování
KP4		X	dotazování
KP5		X	dotazování
KP6		X	dotazování
KP7		X	dotazování
KP8		X	dotazování

zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 9 popisuje sledování spokojenosti uživatelů Centra sociálních služeb Petrklíč ze strany organizace a případně způsob, jakým je sledována.

Téměř všichni respondenti na tuto otázku odpověděli kladně, tedy že zařízení jejich spokojenost sleduje a tito komunikační partneři se shodli, že toto sledování

probíhá formou dotazování. Komunikační partner č. 3 odpověděl: *Ptali se tady kolikrát, některá pracovnice se zeptala, co se mi tady líbí, jestli bych chtěla něco změnit, jestli jsem se všim spokojená. ale to mně se tady líbí, já si totiž připadám, jako když sem jedu ke svojí druhý rodině.* Komunikační partner č. 5 uvádí: *Jo zajímá je to, jestli se můj zdravotní stav zlepšuje, hlavně se ptají jestli je všechno v pořádku, řeknu, že jsem spokojenej a je to.* Komunikační partner č. 8 sděluje, že se na jeho spokojenost dotazují pracovníci pravidelně: *Pravidelně při běžných rozhovorech, ale mně když se něco nelíbí tak jsem schopná jim to říct. A když mění individuální plán, tak se mě ptají jestli jsem spokojená a zvažují co je v jejich možnostech.*

Pouze komunikační partner č. 2 odpověděl, že zařízení jeho spokojenost žádným způsobem nesleduje. Jeho odpověď zní: *No to ne, nesleduje. Nikdo tady spokojenost nezjišťuje.*

7 Diskuse

Ve své bakalářské práci se zabývám spokojeností uživatelů či jejich zákonných zástupců s poskytovanými službami v Centru sociálních služeb Petrklíč. Kromě spokojenosti jsem se také zabývala tím, jaké služby organizace dle uživatelů poskytuje, a které služby jednotliví komunikační partneři využívají. Před uskutečněnými rozhovory jsem v Centru sociálních služeb Petrklíč byla na praxi a tak jsem toto zařízení i uživatele měla možnost poznat. Praxe v zařízení mi usnadnila průběh jednotlivých rozhovorů, jelikož jsem lépe rozuměla komunikačním partnerům, kteří často používali své vlastní názvy pro služby a aktivity. Pouze jsem se doptávala, zda správně rozumím a komunikační partner tak nemusel dlouze přemýšlet nad tím, jakou službu nebo aktivitu vlastně myslí. Někteří uživatelé například používají termín *mozkovna*, přičemž myslí trénink paměti, dále klienti zmiňovali *to na nohy*, čímž myslí vaničku na nohy a další.

Některé rozhovory pro mne byly obtížné z důvodu zdravotního stavu nebo věku uživatelů. Ovšem tuto skutečnost jsem předem očekávala, a tak jsem zvolila pro sběr dat techniku polostrukturovaného rozhovoru, abych se mohla klientů doptávat a případně jim položit otázku jiným způsobem, pro lepší porozumění.

Hauke (2014) sděluje, že je nutné při komunikaci s klientem si uvědomovat jeho handicap a být trpělivý při jeho odpovědích. Autorka dále hovoří o důležitosti uvědomění si, že někteří lidé s postižením jsou při komunikaci omezeni a někdy je nutné způsob komunikace přizpůsobit každému jedinci individuálně a také, pokud je to nutné, použít jiné tvary slov pro lepší pochopení významu otázek. To se mi během rozhovorů s komunikačními partnery přihodilo několikrát. Nejčastěji měli komunikační partneři problém pochopit otázku, která se týkala spokojenosti s časovým rozsahem, ve kterém jsou služby poskytovány. Po zjištění, že otázka je pro komunikační partnery těžce zformulována, jsem se ji snažila u dalších položit snáz, lépe pochopitelným způsobem.

Hauke (2014) uvádí, že komunikace se seniory je stejná jako s dospělým člověkem, je však zapotřebí dbát na to, že s věkem se zhoršují smyslové funkce, k nimž patří sluch.

Pokud se k tomuto věku připojí některá onemocnění, je důležité brát je v potaz, protože komunikaci také mohou ovlivnit, a tak je nutné komunikaci každému individuálně přizpůsobit (Hauke, 2014). Při rozhovorech jsem se snažila mluvit pomalu, nahlas a zřetelně, aby mi komunikační partneři dobře rozuměli. I přes mou snahu se stalo, že jsem otázku musela zopakovat.

V první části výzkumu, jsem se zabývala otázkou, jaké služby mohou uživatelé Centra sociálních služeb Petrklíč využívat. Druhou částí výzkumu jsem zjišťovala spokojenost s nabídkou služeb a ve třetí části kvalitu poskytovaných služeb Centra sociálních služeb Petrklíč.

První výzkumná otázka

Jaké služby Centra sociálních služeb Petrklíč mohou jejich uživatelé využívat?

Tato výzkumná otázka mapuje nabízené služby prostřednictvím uživatelů a jejich zákonných zástupců a dále zjišťuje, které služby konkrétně klienti využívají.

Během těchto rozhovorů jsem zjistila, že uživatelé přesně nevědí, jaké služby Centrum sociálních služeb Petrklíč nabízí a dokážou si vybavit především ty služby, které sami aktuálně využívají a v některých případech ani ty ne. Vzhledem k mé praxi v zařízení jsem si byla vědoma toho, jaké služby jednotliví klienti využívají, ale bohužel ne všichni byli schopni uvést všechny. Pouze jeden uživatel si byl vědom toho, že neví, jaké služby zařízení nabízí. Dle mé zkušenosti ze zařízení usuzuji, že většině z tázaných uživatelů jde především o to být ve společnosti mezi svými vrstevníky a další využívané služby vnímají spíše jako pozitivum navíc.

Z výsledků je zřejmé, že uživatelé Centra sociálních služeb Petrklíč zaměňují pojem služby s aktivitami, které v zařízení využívají. Vzhledem k cílové skupině zařízení se dalo očekávat, že klienti nebudou znát odbornou terminologii. Malík Holasová (2014) sděluje, že ne vždy uživatel má všechny informace, aby byl schopný posoudit služby, nebo k tomu nemá schopnosti, aby informace mohl posoudit. Pouze jeden komunikační partner měl širší povědomí a dokázal jmenovat téměř všechny nabízené služby dle

legislativy a další služby nabízené zařízením. Tímto komunikačním partnerem byl zákonný zástupce uživatele a byl si i přesně vědom toho, co jeho dítě využívá.

Druhá výzkumná otázka

Jak hodnotí uživatelé, popř. jejich zákonní zástupci, nabídku služeb Centrasociální služeb Petrklíč?

V této otázce jsem zjišťovala, jaké služby by chtěli klienti nově využívat a jestli mají zájem o častější využívání z některých služeb. Dále jsem zjišťovala, které služby uživatelům v zařízení chybí, jejich spokojenost s cenami a časovým rozsahem poskytovaných služeb.

Z výsledků je zřejmé, že se často v očekávání uživatelů vyskytuje masáž, která v organizaci dle uživatelů chybí. Při zpracování teoretické části jsem zjistila, že masáže jsou obsahem fakultativních činností, které zařízení nabízí, ale však již několik měsíců chybí. Vzhledem k tomu, že je nabízena, je zřejmé, že ji klienti budou očekávat. Někteří uživatelé začali Centrum sociálních služeb Petrklíč navštěvovat právě díky této nabízené službě, kterou proto velmi postrádají. Někteří klienti při otázce, zda by měli zájem o častější využívání z některých služeb, které již využívají, hovořili o masáží, a tedy je vnímají dále jako součást nabízených služeb, z čehož vyplývá jejich očekávání, že tato služba se vrátí. Jiní ji vnímají jako službu, která v zařízení nabízena není, jelikož Centrum sociálních služeb Petrklíč začali navštěvovat v době, kdy již poskytována nebyla, ale chybí jim tam, jelikož zařízení začali navštěvovat právě díky tomu, že dříve nabízena byla. Jak je možné, že Centrum sociálních služeb Petrklíč nabízí službu, kterou není možné svým klientům poskytnout? Domnívám se, že Centrum sociálních služeb Petrklíč usiluje o to, aby sehnalo kvalifikovaného pracovníka, a věřím tomu, že není možné ihned takového pracovníka nahradit. Pokud ne, určitě by se mělo zařízení zaměřit na vyhledání takového pracovníka. Zařízení by však mělo zvážit, zda je vhodné veřejně nabízet službu, kterou nemůže poskytnout, protože v tuto chvíli, kdy je tato služba nabízena, ji uživatelé očekávají. Bruhn (2011) uvádí, že kvalitu služeb ovlivňuje nejen vnímání uživatele, při poskytování služeb, ale také jeho očekávání. Očekávání je také ovlivňováno propagačními materiály, a pokud je v těchto materiálech slíbeno více,

než je ve skutečnosti poskytováno, může to ovlivnit hodnocení kvality služby (Malík Holasová, 2014).

Mimo masáže komunikačním partnerům chybí bazén a možnost hipoterapie. Komunikační partner, kterým byl zákonný zástupce, sdělil, že by byl rád, kdyby se v Centru sociálních služeb Petrklíč zavedlo večerní hlídání. Je možné, že tuto službu by mohlo chtít využít více zákonných zástupců. Zařízení by mělo v rámci svých možností tuto službu zvážit a zjistit, zda by i další zákonní zástupci měli zájem. Myslím si, že vzhledem k tomu, že někteří uživatelé žijí až 40 kilometrů od zařízení, bylo by vhodné pro ně sestavit dotazník, kde by se měli možnost zákonní zástupci i uživatelé vyjádřit k tomu, o jakou službu by měli případně zájem.

V případě, kdy jsem se zeptala, zda by měl komunikační partner zájem o častější využívání z některých služeb, objevilo se ve čtyřech případech, že ano. Z odpovědí na mě působilo, že tuto skutečnost si někteří z nich uvědomili až v případě, kdy byla tato otázka položena. Bylo by tedy z mého pohledu lepší se uživatelů ze strany Centra sociálních služeb Petrklíč dotazovat nejen pouze na jejich všeobecnou spokojenost, ale ptát se také konkrétněji, zda by neměli zájem vyzkoušet něco nového, případně uvést i příklady.

Snažila jsem se také zjistit, zda by měli klienti zájem využívat některou z nabízených služeb, kterou zatím neměli možnost využít. Není možné říci, zda by odpovědi vypadaly stejně v případě, kdy by komunikační partneři znali všechny služby, které Centrum sociálních služeb Petrklíč nabízí. To se také například odráží v odpovědi komunikačního partnera č. 4, který uvedl, že moc neví, které služby jsou nabízeny, a tedy není schopen sdělit, o jakou službu by mohl mít případně zájem.

Při zjišťování spokojenosti s cenami jsem zjistila, že v poslední době ceny za poskytované služby vzrostly, ale vzhledem k tomu, že jsou uživatelé se službami spokojeni, rádi si za ně připlatí. Jak píše Malík Holasová (2014), pokud člověk vnímá službu jako kvalitní, je ochoten za službu zaplatit více peněz.

Třetí výzkumná otázka

Hodnocení uživatelů a jejich zákonných zástupců kvality poskytovaných služeb.

V této části výzkumu jsem zjišťovala, jaký mají poskytované služby pro uživatele přínos, jak jsou spokojeni s přístupem pracovníků, co uživatelé vnímají jako přednosti a co jako nedostatky a zda zařízení sleduje nějakým způsobem spokojenost svých uživatelů s poskytovanými službami.

Po provedení výzkumu jsem zjistila, že většina uživatelů vnímá jako přínos socializaci. Tuto skutečnost mohu potvrdit díky svým zkušenostem z praxe v zařízení. Při navštěvování Centra sociálních služeb Petrklíč je u klientů očividné, že společnost je pro ně velmi důležitá a přináší jim spokojenost a zábavu. Převážnou část komunikačních partnerů tvoří senioři, u kterých je i z literatury zřejmé, že společnost se pro ně stává jednou z nejpřednějších potřeb. Nešporová et al. (2008, in Ondrušová, 2011) uvádí, že dle provedených výzkumů v neziskových organizacích sociální pracovníci sdělili, že u starých lidí se ve velké míře objevuje potřeba sociálního kontaktu. Jak také uvádějí Pichauda a Thareauová (1998, in Ondrušová, 2011), senioři potřebují udržování vztahů.

Z výzkumu je zřejmé, že přístup pracovníků Centra sociálních služeb Petrklíč je v pořádku, i když odpovědi uživatelů nebyly vždy jednoznačné. Komunikační partneři měli za úkol ohodnotit přístup pracovníků od 1 do 5 jako známkování ve škole a aby byla odpověď jednoznačná, měli svou známku slovně zdůvodnit. Někteří ohodnotili známkou 1 a zdůvodnili to jako dobré, přičemž je známo, že dobře znamená známku 3. Jiní ohodnotili známkou 1 a slovní hodnocení bylo provedeno formou vlastností pracovníků. Pouze dva komunikační partneři ohodnotili známkou horší než je 1 a slovní projev nenaznačoval, že by odpovídal jiné známce. Bohužel po dalších otázkách jsem nedokázala zjistit jejich původ, jelikož komunikační partneři nedokázali jmenovat jedinou věc, která by jim v přístupu pracovníků vadila a v čem by viděli zlepšení.

Při zjišťování předností Centra sociálních služeb Petrklíč polovina komunikačních partnerů neuvedla konkrétní přednosti a odpověď zněla, že přednosti vidí ve všem. Druhá polovina odpovědi specifikovala a uvedla konkrétně, v čem přednosti

poskytovaných služeb vidí. Z odpovědí je zřejmé, že si tito komunikační partneři uvědomují své potřeby vzhledem ke svému stavu, a proto byli schopni odpověď konkretizovat. Jeden komunikační partner, jímž byl zákonný zástupce, uvedl, že vnímá jako přednost dostupnost služby, což je dle Malík Holasové (2014) znakem kvality. Tento zákonný zástupce také uvádí kvalitní péči, která je poskytována za přijatelné ceny. Jako rodič si uvědomuje, že pro postižené dítě není snadné sehnat takovou péči, aby byla zároveň kvalitní a za cenu, kterou si může v rámci svých možností dovolit.

Sledování spokojenosti v této organizaci vyšlo pozitivně, tedy že pracovníci Centra sociálních služeb Petrklíč spokojenost uživatelů sledují, avšak jeden komunikační partner odpověděl, že spokojenost sledována není. Tento výsledek napovídá, že uživatel zřejmě nevěnuje této činnosti pozornost. Z mé vlastní zkušenosti z Centra sociálních služeb vím, že spokojenost je sledována u každého klienta, i konkrétně u tohoto. Tento klient je však roztržitý, a to může být důvodem, proč se jeho odpověď jako jediná lišila.

8 Závěr

Teoretická část bakalářské práce je zaměřena na definování sociálních služeb, sociální práce, sociálního pracovníka a kvality v sociálních službách. Dále jsou definovány pojmy jako uživatel a spokojenost a její měření v sociálních službách. V bakalářské práci je také představeno Centrum sociálních služeb Petrklíč, ve kterém byl realizován výzkum.

Cílem bakalářské práce bylo zjistit spokojenost uživatelů popřípadě zákonných zástupců Centra sociálních služeb Petrklíč. V praktické části byly stanoveny tři výzkumné otázky, které byly rozděleny do šesti výzkumných otázek.

První výzkumná otázka měla za úkol zjistit, jaké služby mohou uživatelé Centra sociálních služeb Petrklíč využívat. Výsledky ukázaly, že někteří uživatelé neznají nabízené služby. V této otázce se mi spíše podařilo zmapovat nabízené aktivity v zařízení, jelikož většina komunikační partnerů jmenovala místo nabízených služeb právě aktivity.

Druhá výzkumná otázka měla odpovědět na to, jak jsou uživatelé, popřípadě jejich zákonní zástupci spokojeni s nabídkou poskytovaných služeb. Výsledky ukázaly, že uživatelé, či jejich zákonní zástupci by si přáli doplnit některé služby. Výsledky dále přinesly zjištění, že Centrum sociálních služeb Petrklíč nabízí službu, konkrétně masáže, kterou není schopné poskytnout, a tedy v zařízení některým uživatelům a jejich zákonným zástupcům chybí. Zařízení by mělo zvážit, zda službu z nabídky stáhnout, nebo zajistit její poskytování. S časovým rozsahem a cenou za poskytované služby jsou ovšem spokojeni.

Třetí výzkumná otázka zjišťovala, zda jsou uživatelé či jejich zákonní zástupci spokojeni s kvalitou poskytovaných služeb. Výsledky ukázaly, že přínosem pro uživatele je především socializace, zábava a spokojenost, kterou jim poskytování služeb přináší. Výzkum přinesl zjištění, že uživatelé a jejich zákonní zástupci jsou spokojeni spřístupem pracovníků, které hodnotí kladně. Jako přednost zařízení je především vnímána kvalitní péče, která je uživatelům poskytována. Jako přednost je dále vnímána socializace, přijatelná cena a další. Výsledky ukázaly, že většina nenašla v zařízení

žádný nedostatek, pouze jeden komunikační partner sdělil, že zde chybí vrstevníci. Dále bylo z výzkumu zjištěno, že Centrum sociálních služeb Petrklíč, pravidelně sleduje spokojenost svých uživatelů a jejich zákonných zástupců.

Výsledky výzkumu budou poskytnuty Centru sociálních služeb Petrklíč, které je může využít ke zlepšení kvality poskytovaných služeb, a tak zvýšit spokojenost svých uživatelů. Zařízení by mohlo zvážit doplnění služeb, které by si uživatelé či jejich zákonní zástupci přáli.

9 Seznam použitých zdrojů

1. ARNOLDOVÁ, A., 2015. *Sociální péče 1. díl* Praha: GradaPublishing. 240s. ISBN 978-80-247-5147-4.
2. BALDWIN, C., ESTEY-BRUTT, B., 2012. Narrative and the Reconfiguration of Social Work Ethic. *The Electronic Text Centr.* 2(2), 1-19. ISSN 1925-0622.
3. BÁRTLOVÁ, S., HNILICOVÁ H., 2000. *Vybrané metody a techniky výzkumu zjišťování spokojenosti pacientů*. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví. 118 s. ISBN 80-7013-311-2.
4. BÉREŠ, M., 2013. *Kouč vlastního života: cesta ke spokojenému životu*. Praha: GradaPublishing. 240 s. ISBN 978-80-247-4689-0.
5. BLECHARZ, P., 2011. *Základy moderního řízení kvality*. Praha: Ekopress. 122 s. ISBN 978-80-86929-75-0.
6. BICKOVÁ, L. et al., 2011. Sociální služby v ČR. In: HORECKÝ J., TAJANOVSKÁ A. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, s. 13-20. ISBN 978-80-904668-1-4.
7. BRUHN, M., 2011. *Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Grundlagen, Konzepte, Methoden*. 8. issue. Berlin Heidelberg: Springer. 662 p. ISBN 9783642138096.
8. Centrum sociálních služeb Petrklič. © 2017. *Oblastní charita Havlíčkův Brod* [online]. [cit. 2017-06-24]. Dostupné z: <http://hb.charita.cz/nabizene-sluzby/sluzby-socialni/centrum-socialnich-sluzeb-petrklic/>
9. ČÁMSKÝ, P. et al., 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál. 264 s. ISBN 978-80-262-0027-7.
10. ČERMÁKOVÁ, K., JOHNNOVÁ, M., 2002. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. 112 s. ISBN 80-86552-45-4.

11. DVOŘÁČKOVÁ, D., 2012. *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Praha: GradaPublishing. 112 s. ISBN 978-80-247-4138-3.
12. GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce*. Praha: GradaPublishing. 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.
13. HARASANKAR, A., 2015. SocialWorkorReliefWork? A Crisis in Professional SocialWork. *De Gruyter Open*. 13(1), 55-79, doi: 10.1515/scr-2015-0009.
14. HARTL, P., MATOUŠEK, O., 2013. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. In: MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vydání Praha: Portál, s. 49-58. ISBN 978-80-262-0213-4.
15. HAŠKOVCOVÁ, H., 2010. *Fenomén stáří*. 2. vydání. Praha: Havlíček Brain Team. 365 s. ISBN 80-87109-19-8.
16. HAUKE, M., 2014. *Zvládání problémových situací se seniory – nejen v pečovatelských službách*. Praha: GradaPublishing. 128 s. ISBN 978-80-247-5216-7.
17. HAVRÁNKOVÁ, O., 2013. Práce se skupinou. In: MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vydání Praha: Portál, s. 167-188. ISBN 978-80-262-0213-4.
18. HENDL, J., 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4.
19. HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D., 2013. *Sociální péče o seniory*. Praha: GradaPublishing. 192 s. ISBN 978-80-247-4139-0.
20. CHYTL O., MAHROVÁ G., 2008. Metody sociální práce. In: MAHROVÁ, G. et al. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: GradaPublishing, s. 18-27. ISBN 978-80-247-2138-5.
21. JESSEN, J. T., 2015. Job satisfaction and socialrewards in the socialservices. *Univerzity od Stavanger*. 5(1). ISSN 0809-9936.
22. KODYNOVÁ, P., 2007. Domácí tradice sociální práce. In: MATOUŠEK, O. et al. *Základy sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, s. 111-154. ISBN 978-80-7367-331-4.

23. KOLDINSKÁ, K., 2007. Legislativní zakotvení sociálních služeb v ČR. In: MATOUŠEK, O. et al. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, s. 35-52. ISBN 978-80-7367-310-9.
24. KOLDINSKÁ, K., MATOUŠEK, O., 2007. Legislativní zakotvení sociálních služeb v ČR. In: MATOUŠEK, O. et al. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, s. 9-16. ISBN 978-80-7367-310-9.
25. KOZLOVÁ, L., 2005. *Sociální služby*. Praha: TRITON. 80 s. ISBN 80-7254-662-7.
26. KREJČÍŘOVÁ, D., LANGMEIER, J., 2006 *Vývojová psychologie*. 2. vydání. Praha: Grada. 368 s. ISBN 978-80-247-1284-0.
27. MAHROVÁ G., 2008. Klient v sociální práci. In: MAHROVÁ, G. et al. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: GradaPublishing, s. 27-39. ISBN 978-80-247-2138-5.
28. MALÍK HOLASOVÁ, V., 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: GradaPublishing. 160 s. ISBN 978-80-247-4315-8.
29. MATOUŠEK, O., 2007. Legislativní zakotvení sociálních služeb v ČR. In: MATOUŠEK, O. et al. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, s. 147-156. ISBN 978-80-7367-310-9.
30. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2016. *Sociální služby*[online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí[cit. 2017-05-28]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18661>
31. MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 332 s. ISBN 978-80-247-1362-5.
32. NENADÁL, J., 2004. *Měření v systémech managementu jakosti*. 2. vydání. Praha: Management Press. 335 s. ISBN 80-7261-110-0.
33. NILSSON, P., 2014. Are Empathy and Compassion Bad for the Professional Social Worker? *Indiana University School of Social Work*. 15(2), 294-305, doi: 294-305.
34. OLÁH, M. et al., 2013. *Sociálne služby*. Bratislava: IRIS. 146 s. ISBN 978-80-89238-97-2.
35. ONDRUŠOVÁ, J., 2011. *Stáří a smysl života*. Praha: Karolinum. 170 s. ISBN 978-80-246-1997-2.

36. REICHEL, J., 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 368 s. ISBN 978-80-247-3006-6.
37. Registr poskytovatelů sociálních služeb. © 2017. *Denní stacionáře (7776230)*. [online]. [cit. 2017-06-11]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail_sluzby.do?736c=5626a6832e29a25e&SUBSESSION_ID=1500829643531_1
38. SÝKOROVÁ, J., 2009. Standard č. 15 Zvyšování kvality poskytovaných služeb. *Sociální práce/Sociálnípráce*, 9(3).54-56. ISSN 1805-885X.
39. ŠVAŘÍČEK, R. et al., 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Praha: Portál, 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
40. TOMĚŠ, I., 2007. Sociální politika, sociální služby a sociální práce. In: MATOUŠEK, O. et al. *Základy sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, s. 155-182. ISBN 978-80-7367-331-4.
41. VAŠTÍKOVÁ, M., 2008. *Marketing služeb - efektivně a moderně*. Praha: GradaPublishing. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9
42. Výroční zpráva oblastní charity Havlíčkův Brod za rok 2016. © 2017. *Centrum sociálních služeb Petrklíč- Ledeč nad Sázavou*. [online]. [cit. 2017-07-01]. Dostupné z: <http://hb.charita.cz/res/archive/029/004128.pdf?seek=1498562254>
43. VRTIŠKOVÁ, M., 2009. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Tribun EU. 210 s. ISBN 978-80-7399-877-6.
44. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, s. 1257-1289. ISSN 1211-1244.

10 Přílohy

Příloha 1 - Seznam výzkumných otázek a otázek použitých při rozhovorech

Jaké služby Centra sociálních služeb Petrklíč mohou jejich uživatelé využívat?

- Víte, jaké služby Centrum sociálních služeb Petrklíč nabízí?
- Jaké služby využíváte konkrétně vy?

Jak hodnotí uživatelé, popř. jejich zákonní zástupci, nabídku služeb Centra sociálních služeb Petrklíč?

- Chtěl/a byste využívat nějakou službu, kterou jste zatím nevyužil/a? Jakou? A proč jste ji dříve nevyužil/a?
- Chtěl/a byste nějaké služby, které využíváte teď, využívat častěji? Je to z hlediska organizace možné?
- Jsou nějaké služby, které Vám v Centru sociálních služeb Petrklíč chybí?
- Jak vnímáte ceny za poskytované služby?
- Jak hodnotíte časový rozsah, ve kterém jsou služby poskytovány?

Jak hodnotí uživatelé, popř. jejich zákonní zástupci, kvalitu poskytovaných služeb v Centru sociálních služeb Petrklíč?

- Co Vám navštěvování Centra sociálních služeb Petrklíč přináší?
- Jak byste ohodnotil/a přístup pracovníků na škále od 1 do 5 jako ve škole? Můžete to popsat slovy?
- V čem vidíte přednosti poskytovaných služeb?
- Co v Centru sociálních služeb Petrklíč vnímáte jako nedostatek?
- Sleduje nějakým způsobem Centrum sociálních služeb Vaši spokojenost?