

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie

**EVALUACE SLUŽEB ORGANIZACE PODANÉ RUCE – OSOBNÍ
ASISTENCE**

**EVALUATION OF SERVICES ORGANIZATION PODANÉ RUCE – OSOBNÍ
ASISTENCE**

Bakalářská diplomová práce

Renata Koudelková

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Mgr. Naděžda Špatenková, Ph.D.

Olomouc 2016

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

.....

Vlastnoruční podpis

V Olomouci dne:

OBSAH

ÚVOD.....	5
1 EVALUACE	6
1.1 EVALUACE JAKO POJEM	6
1.2 TYPY EVALUACE	7
1.3 EVALUAČNÍ PROCES	9
1.4 STRUČNĚ O HODNOCENÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V ČR 11	
2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	13
2.1 LEGISLATIVNÍ ZAKOTVENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V ČESKÉ REPUBLICE	13
2.2 PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	18
2.3 GARANCE KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	19
2.4 TYPOLOGIE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	22
3 OSOBNÍ ASISTENCE	23
3.1 SOUČASNÁ OSOBNÍ ASISTENCE	23
3.3 ETIKA V OSOBNÍ ASISTENCI	25
3.4 SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE	26
4 ORGANIZACE PODANÉ RUCE – OSOBNÍ ASISTENCE	27
4.1 HISTORIE ORGANIZACE PODANÉ RUCE – OSOBNÍ ASISTENCE ..	27
4.2 CHARAKTERISTIKA ORGANIZACE PODANÉ RUCE – OSOBNÍ ASISTENCE.....	28
4.3 NABÍZENÉ SLUŽBY ORGANIZACE PODANÉ RUCE – OSOBNÍ ASISTENCE.....	30
4.4 CÍLOVÉ SKUPINY KLIENTŮ	31
5 VÝZKUM	32
5.1 VÝZKUMNÝ CÍL EVALUACE	32

5.2	METODOLOGIE.....	32
5.3	VÝBĚR RESPONDENTŮ	33
5.4	PROVEDENÍ VÝZKUMU.....	34
6	VÝSLEDKY VÝZKUMU	35
	ZÁVĚR	45
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	46
	PŘÍLOHY	47
	ANOTACE	50

ÚVOD

Terénní osobní asistence je stále více oblíbeným fenoménem v řešení péče o seniora. Dopomáhá seniorům zdržet se déle ve svém přirozeném prostředí, což má na mnohé blahodárny vliv. Pocit určité samostatnosti, možnost zůstat autonomní osobou a nebýt nikomu „na obtíž“, zároveň však netrávit celé dny o samotě, to je jen nejzákladnější výčet výhod při využití služeb terénních osobních asistentů.

V rámci plánování a realizaci služeb osobní asistence, je důležitá především zpětná vazba od klientů. Spokojenost a komfort klienta jsou na vrchních příčkách hodnotových žebříčků organizací, zabývajících se terénní osobní asistencí. Od tohoto se bude vyvíjet i tato bakalářská práce. Cílem práce je tedy zjištění míry spokojenosti klientů organizace Podané ruce – osobní asistence.

Při psaní práce budu vycházet zejména z odborné literatury, metodických příruček, materiálů organizace Podané ruce – osobní asistence a z vlastních zkušeností, coby terénní osobní asistentka.

Obsahově bude práce vycházet ze svého názvu, v teoretické části se budu zabývat podrobněji pojmy evaluace, služby – konkrétně sociální služby a organizací Podané ruce – osobní asistence. Ze zájmu zaměření organizace také osobní asistencí jako takovou. V části praktické se budu věnovat evaluaci v praxi, konkrétním cílem je zjištění míry spokojenosti klientů se službou osobní asistence organizace Podané ruce – osobní asistence. Respondenty výzkumu budou všichni současní uživatelé služby osobní asistence organizace Podané ruce – osobní asistence, registrované pro Olomoucký, Zlínský a Jihomoravský kraj.

1 EVALUACE

Tématem mé bakalářské práce je Evaluace služeb organizace Podané ruce – osobní asistence, proto se budu v první kapitole věnovat zmíněnému pojmu. Rozebírat jej budu převážně jako pojem samostatný a také v kontextu navazujícím na samotné sociální služby. Podrobněji se budu zabývat evaluací jako takovou, jejími typy a samotným procesem. Pozastavím se také nad tématem hodnocení sociálních služeb v České Republice.

1.1 EVALUACE JAKO POJEM

Slovo evaluace pochází z latinského *valere* = být silný, mít platnost, závažnost, z anglického *evaluation* = určení hodnoty, ocenění. Znamená systematické zkoumání hodnoty a použitelnosti určitého objektu (programu nebo intervence). V sociálních vědách se jedná o výzkum nebo jiný typ šetření zjišťující efektivitu sociální intervence. (Jandourek, 2007) (Hendl, 2005)

Samotný pojem evaluace má spoustu různých výkladových znění. Tyto výklady se liší v závislosti na cílové vědě, která evaluaci využívá. V rámci obecné roviny můžeme zmínit například podrobnější definici: „*Evaluace představuje proces systematického shromažďování dat o aktivitách, charakteristikách a výsledcích programů, personálu a produktech. Shromážděné údaje jsou následně využity k tvorbě či zlepšení efektivnosti programů a slouží jako základ pro přijímání konkrétních rozhodnutí týkajících se programu, aktivit, personálu a produktů*“ (Husárová, a další, 2008 str. 5)

Pojem je také často zjednodušeně překládán jako hodnocení kvality určité služby. Pro potřeby této bakalářské práce využiji právě tohoto výkladu významu pojmu a budu se mu podrobněji věnovat.

1.2 TYPY EVALUACE

Existují různá členění evaluací. V základní rovině můžeme mluvit o dělení kvantitativním a kvalitativním, kdy u *kvantitativní evaluace* jde o získání velkého množství zobecnitelných dat k určení výskytu konkrétního jevu, u *kvalitativní* pak o prozkoumání příčin daného jevu. Kvantitativní a kvalitativní evaluace je efektivní při výzkumu kombinovat.

Podle časového rozměru pak můžeme hodnocení členit na:
(Husárová, a další, 2008 str. 5)

Evaluace ex ante - je prováděna na samotném začátku projektu, před realizací jakýchkoliv opatření. Jejím cílem je zjistit, zda daný program řeší skutečné sociální potřeby. Evaluace ex ante je zaměřena na posouzení výhod a nevýhod programu a na posouzení kvality strategie, která by měla vést k předpokládaným výsledkům. Je rovněž základem pro další monitoring a hodnocení, poněvadž popisuje měřitelné ukazatele, které mají vazbu na dosahování výsledků.

Střednědobá/průběžná evaluace - je prováděna v polovině realizační fáze projektu. Nejprve jsou analyzovány účinky projektu, kvalita řízení, kvalita finančního řízení, jakož i kvalita metod, pomocí nichž je program realizován. Tento druh hodnocení využívá informace ze systému monitoringu a vychází z ukazatelů popsanych v rámci hodnocení ex ante. Jeho cílem je zlepšit řízení projektu v současném okamžiku.

Evaluace ex post - shrnuje a vyhodnocuje program/projekt jako celek, zejména pokud jde o jeho účinky po realizaci. Tento druh hodnocení analyzuje efektivnost programu a kvalitu použitých zdrojů. Často je spojen i s formulací závěrů a doporučení, které jdou nad rámec hodnoceného programu/projektu.

Z hlediska povahy evaluace členíme na : (Ministerstvo pro místní rozvoj, 2014 str. 11)

Strategické evaluace - provedené za účelem vyhodnocování vývoje programu nebo skupiny programů ve vztahu k prioritám nebo strategiím. Strategická evaluace často přesahuje rámec jednoho programu.

Operativní evaluace - zaměřené podle aktuálních potřeb, zejména jde o evaluaci provozní povahy, která je realizována za účelem podpory implementace programu.

Tematické evaluace - zaměřené na jedno nebo více témat, která jsou společná pro několik rozdílných programů nebo intervencí např. evaluace rovných příležitostí.

Dopadové evaluace - založené na posouzení, zda bylo skutečně dosaženo plánovaných dopadů, respektive efektů.

Komplexní evaluace - zaměřené na všechny fáze programu; zahrnují evaluaci cílů, implementaci (procesu), výstupy, výsledky a dopady.

Autoevaluace jednotlivých projektů - evaluace zadaná na základě požadavku řídicího orgánu vůči příjemci. Řídicí orgán může spolu s výzvou na předkládání projektů vydat metodický pokyn a nástroje pro příjemce pro provádění autoevaluace projektů (například dotazníky pro cílovou skupinu na počátku a na konci realizace projektů, nástroje pro hodnocení profesního rozvoje cílové skupiny a podobně).

Také záleží na tom, zda je evaluace prováděna v rámci organizace nebo z vnějšku, z tohoto hlediska rozlišujeme: (Ministerstvo pro místní rozvoj, 2014 str. 12)

Externí evaluace - je prováděna evaluátory, kteří stojí mimo strukturu zadávající organizace. Externí evaluace jsou zpravidla sjednané na základě zadávacího řízení. Výhodou tohoto typu je nezávislý expertní

a využití kapacit, kterými nedisponuje organizace interně. Nevýhodou může být časová náročnost a případná neznalost externích evaluátorů kontextu implementace programu.

Interní evaluace - je prováděna vlastními pracovníky v rámci dané organizační struktury. Nařízení však stanovuje, že se musí jednat o funkčně nezávislé odborníky na řídicích orgánech, přesto i nadále zůstává nevýhodou částečná „závislost“ evaluátora. Výhodou je podrobná znalost prostředí, cílů a záměrů daného programu, zkrácení procesu o přípravu a realizaci veřejné zakázky a efektivnější komunikace získaných výsledků (to jako lepší využití výsledků).

Smíšená evaluace - je prováděna jak vlastními pracovníky dané organizační struktury, tak částečně externími evaluátory, kteří v rámci hodnocení působí většinou jako metodický dohled. Dochází tak ke kombinaci pozitivních faktorů obou variant a rozvoji metodických znalostí interní evaluační jednotky.

1.3 EVALUAČNÍ PROCES

Podle toho, co má evaluace zjistit, jsou vymezeny funkce evaluačního procesu. Jedná se o funkce formativní, sumativní, psychologickou a administrativní. (Husárová, a další, 2008 stránky 5-6)

Funkce formativní - se vyskytuje souběžně s procesem, který je předmětem hodnocení. V daném okamžiku hodnocení upozorňuje na oblasti, kde je vyžadována náprava či zlepšení, a předkládá důvody takových změn a stanovuje směr, kterými by se měly ubírat.

Sumativní funkce - přichází na řadu v okamžiku, kdy jsou požadovány zprávy o plnění služby nebo projektu (reporting), nebo je využívána jako východisko pro přijímání závazných rozhodnutí. Tento druh hodnocení popisuje konečné výsledky hodnocených opatření. Hledá vysvětlení vazeb mezi vstupy a výstupy přičemž je porovnává s původními předpoklady.

Funkce psychologická - tato funkce se vztahuje na případy, kdy jsou hodnocení a jeho výsledky využívány pro vytváření povědomí o určitých opatřeních, pro přesvědčování lidí o určitých myšlenkách a vzorcích chování nebo pro prosazování určitých sociálních vztahů.

Funkce administrativní - tato role hodnocení je využívána při výkonu moci a uplatňování vlivu na určité lidi, firmu či instituci.

V návaznosti na to, co má být cílem evaluace, zda něco změřit či porovnat, je třeba zvolit vhodné metody a techniky k evaluaci. Volíme tedy mezi kvantitativní a kvalitativní metodou, ke zvýšení efektivity však můžeme využít kombinace těchto metod i technik. Nejvíce využívanými technikami jsou dotazník, rozhovor, skupinový rozhovor, pozorování a analýza dokumentů. (Husárová, a další, 2008 stránky 21-22)

Samotný evaluační proces má několik důležitých fází. V první řadě je důležité, uvědomit a určit si, co je cílem evaluace. Dále pak popsat, co je předmětem evaluace, jaké očekáváme od výzkumu výstupy a jakým způsobem se k těmto výstupům hodláme dopracovat. Je tedy třeba zvolit typ evaluace a metody a techniky evaluačního procesu. Připraví se podrobný harmonogram celého procesu. V další fázi přichází na řadu pečlivý sběr a analýza informací. Na základě zhodnocení výsledků výzkumu tvoříme závěrečnou zprávu, obsahující doporučená opatření vedoucí k zefektivnění služeb dané organizace. (Husárová, a další, 2008), (Ministerstvo pro místní rozvoj, 2014)

„Při evaluačním výzkumu by měly být dodrženy principy tzv. „3E“, Effectiveness – Efficiency – Economy (v překladu účelnost – účinnost – úspornost), která jsou běžně doplňována ještě o pojmy „užitečnost“ a „udržitelnost“, v takovém případě hovoříme o „5U“.“ (Ministerstvo pro místní rozvoj, 2014 str. 14)

1.4 STRUČNĚ O HODNOCENÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V ČR

Sociální služby prošly mnohými změnami, mají za sebou velice zdoluhavý vývoj, který nemá konce. Jedná se o dynamickou, na poptávku reagující komoditu. Stejně tak se musí vyvíjet a reagovat na změny i systém hodnocení kvality sociálních služeb. Přicházející institucionalizace „pozvedla“ požadavky, pojmenovala a určila standardy v sociální práci. Ty však nikterak neovlivní míru efektivnosti služeb.

V současném systému sociálních služeb chybí dostatek „kontrolních“ subjektů. *„Neexistence systému objektivního hodnocení efektivity služeb umožňuje poskytovatelům nabízet služby, jež nezaručují očekávaný výsledek, a brání jim podpořit svými preferencemi služby prokazatelně efektivní. Soustavné prověřování by v ideálním případě měl provádět jak zřizovatel služby, tak subjekt reprezentující uživatele služby“.* (Matoušek, 2011 str. 148)

Zpětná vazba od klientů by tedy měla být vysoce váženou informací pro každou sociální službu. V tomto však vyvstává několik překážek. Namátkově můžeme vzpomenout např. závislost některých klientů na službě, tedy strach hodnotit službu opravdu objektivně, i za cenu negativního vyjádření na účet pomáhající organizace. Problémem může být i nedostatečná informovanost potencionálních klientů o možnostech využití sociálních služeb v okolí, možné „spokojení se“ s ne úplně vyhovující službou výměnou za pohodlí známého. Často tedy nemůže být plně objektivní ani posouzení na základě početnosti klientů. Síť sociálních služeb v České Republice je stále tak trochu „děravá“. Na některých místech je trh nasycen službami stejného zaměření, které si začínají konkurovat, často chybí spolupráce (například služby cílící na seniory – první z organizací se stará o klienta, služba není vyhovující, pouze postačující, neinformuje ho však o možnostech efektivnějšího využití jiné organizace, z důvodu konkurenčního boje o klienty). Jiné služby pak naopak chybí, zajištění služeb pro některé cílové skupiny může být nedostačující.

Evaluace služeb je tak vhodným nástrojem, zjišťujícím míru efektivity služby, ale i spokojenosti klientů nebo zaměstnanců, případně k identifikaci chybějícího rozsahu služby.

2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Služby obecně jsou definovány jako činnosti, které uspokojují určité potřeby. Artiklem zde nejsou hmotné statky, nýbrž užitečný efekt, vyplývající z nějaké činnosti.

„Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do života začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství.“ (Matoušek, 2011 str. 9)

Sociální služby jsou pomyslným stěžejním bodem sociální práce. V této kapitole bych se tedy ráda věnovala teorii sociálních služeb vycházející ze zákona, kvalitou v sociálních službách, typologií sociálních služeb a okrajově také systému plánování sociálních služeb v České Republice.

2.1 LEGISLATIVNÍ ZAKOTVENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V ČESKÉ REPUBLICE

V České Republice je systém sociálních péče a služeb zakotven v zákoně číslo 108/2006 Sbírky, o sociálních službách, zákoně číslo 110/2006 Sbírky, o životním a existenčním minimu a v zákoně číslo 111/2006 Sbírky, o pomoci v hmotné nouzi. Za zmínku stojí i konzultační dokument ministerstva práce a sociálních věcí, takzvaná Bílá kniha v sociálních službách a vyhláška číslo 505/2006 Sbírky, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

2.1.1 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Zákon číslo 108/2006 Sbírky, o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vnesl do České republiky zásadní změny systému sociálních služeb. Předchozí právní úprava byla již zastaralá (pocházející z doby před rokem 1989), tudíž nemohla reagovat na dynamiku změn ve společnosti (např. politických, a s tím souvisejícími změnami v odpovědnosti za sociální služby a sociální péči – od odpovědnosti státu, přes církevní spolky, zemědělská družstva a tak podobně zpět ke státu a nově k nestátním subjektům). Nedostatečná škála státem poskytovaných sociálních služeb vedla právě ke vzniku nestátních subjektů, což byl také problém, jelikož dosavadní právní úprava tyto subjekty neznala, tudíž je neregulovala. (Matoušek, 2011 str. 35 až 38)

Zásadních změn přinesla nová právní úprava celou řadu. Za zdůraznění stojí především to, že klient sociální práce již není pouze čekatelem na pomoc, ale stává se sám aktivním subjektem v pomáhajícím procesu, na základě řady motivačních prvků. Také se vytrácí stigmatizace klientů a byl umožněn vznik alternativních služeb (například terénní pečovatelské asistence, denní stacionáře a jiné), čímž se značně omezil rozsah potřeby ústavní péče. (Matoušek, 2011 stránky 36-37)

Současný zákon číslo 108/2006 Sbírky, o sociálních službách, je rozdělen na jedenáct částí, z nichž každá upravuje specifickou část sociálních služeb.

Část první – Úvodní ustanovení

Definuje předmět úpravy zákona, základní zásady, vymezení některých pojmů, okruh oprávněných osob, působnost v oblasti sociálních služeb a poskytovatele sociálních služeb.

Sociální službou se zde rozumí „*činnost nebo soubor činností, podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*“ (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách). Základními zásadami při poskytování sociálních služeb

pak jsou „každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení“ (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách) a „rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob“ (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách). Zde narážíme na již zmíněné zásadní změny nové právní úpravy.

Část druhá – Příspěvek na péči

Sestává z deseti Hlav, upravujících podmínky nároku na příspěvek na péči, výši příspěvku, nárok na příspěvek a na jeho výplatu, povinnosti žadatele o příspěvek, oprávněné osoby a jiné příjemce příspěvku, řízení o příspěvku, kontrolu využití příspěvku a informační systém o příspěvku.

Část třetí – Sociální služby

Má dvě hlavy, rozdělené do dílů a oddílů. Upravuje celé spektrum týkající se sociálních služeb. Definiuje základní druhy a formy sociálních služeb, formy poskytování sociálních služeb, zařízení sociálních služeb, základní činnosti při poskytování sociálních služeb, úhradu nákladů za sociální služby, upravuje podmínky registrace poskytovatelů sociálních služeb, registr poskytovatelů sociálních služeb, povinnosti poskytovatelů sociálních služeb, opatření omezující pohyb osob, smlouvu o poskytnutí sociální služby a působnost při zajišťování sociálních služeb.

Část čtvrtá – Inspekce poskytování sociálních služeb

Zde je krom ostatních aspektů inspekce poskytování sociálních služeb zmíněna i kvalita sociálních služeb při výkonu inspekce, na základě Standardů kvality sociálních služeb.

Část pátá – Mlčenlivost

Mlčenlivost je jednou z nejzákladnějších etických zásad sociální práce. Zásady mlčenlivosti a povinné osoby jsou konkretizovány v zákoně.

Část šestá – Financování sociálních služeb

Tato část se týká rozhraní financování na úrovni dotací.

Část sedmá – Správní delikty

Zde je popsán seznam správních deliktů, určena odpovědnost fyzických i právnických osob a možné výše pokuty v kontextu sociální práce.

Část osmá – Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka

Má formálně tři hlavy. Stručně popisuje činnosti sociálního pracovníka, předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a upravuje další vzdělávání sociálních pracovníků.

Část devátá – Předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách

V této části jsou definovány jednotlivé okruhy pracovníků vykonávajících odbornou činnost v sociálních službách a popisuje, v čem která činnost spočívá.

Část desátá – Akreditace vzdělávacích zařízení a akreditace vzdělávacích programů

Popisuje proces podávání žádosti a schvalování a ukončení platnosti akreditací u Ministerstva.

Část jedenáctá – Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

Jde převážně o změny, nestálé vyhlášky a zrušení těchto vyhlášek.

2.1.2 ZÁKON O ŽIVOTNÍM A EXISTENČNÍM MINIMU

Zákon číslo 110/2006 Sbírky, o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů, upravuje problematiku životního minima jednotlivce i společně posuzovaných osob, existenční minimum, posuzování příjmů, způsob zápočtu příjmů ze samostatné činnosti a zvýšení částek životního a existenčního minima.

Slouží jako nápomocný k výkladům zákona číslo 111/2006 Sbírky, o pomoci v hmotné nouzi.

2.1.3 ZÁKON O POMOCI V HMOTNÉ NOUZI

Zákon číslo 111/2006 Sbírky, o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, je rozdělen na pět částí. Část první obsahuje předmět úpravy, co je to hmotná nouze, popisuje osobu, která není v hmotné nouzi, dále dávky, okruh oprávněných osob, orgány pomoci v hmotné nouzi, pověřené obecní úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností a újezdní úřady. Část druhá pak vymezuje užívané pojmy. Část třetí se věnuje dávkám – příspěvku na živobytí, doplatku na bydlení a mimořádné okamžité pomoci. Část čtvrtá se zabývá společnými ustanoveními o dávkách, část pátá upravuje organizaci a řízení.

2.1.4 BÍLÁ KNIHA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Jak již bylo v textu zmíněno, Bílá kniha v sociálních službách je konzultačním dokumentem Ministerstva práce a sociálních věcí z roku 2003. Je zde vymezeno sedm principů poskytování sociálních služeb, těmi jsou

nezávislost a autonomie, začlenění a integrace, respektování potřeb, partnerství, kvalita, rovnost bez diskriminace a národní standardy.¹

V následujících částech se věnuje tomu, kdo je odpovědný za sociální služby a popisem toho, jak by měl program fungovat. Bílá kniha v sociálních službách se stala relevantní společně s novelou zákona o sociálních službách.

2.2 PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Plánování sociálních služeb v České Republice má v měřítku Ministerstvo práce a sociálních věcí a týká se převážně relativně krátkodobého výhledu analýzy potřeb konkrétních sociálních služeb v určitém místě, týkajících se určitých osob/případně okruhů osob.

Významným nástrojem k určení potřebných sociálních služeb je sociálně demografická analýza. Ta se zakládá na takzvaných normativech, což mohou být například údaje odhadující velikost cílové skupiny ve vztahu k celé populaci, normativy doporučující vybavenost územní jednotky definované počtem obyvatel sociálními službami určitého typu, dále normativy navrhuující regionální distribuci sociálních služeb podle správního dělení státu. V neposlední řadě by se mělo při sestavování sítě sociálních služeb ohlížet také na sociální analýzy obcí a regionů. (Matoušek, 2011 stránky 118-119)

Další neopomenutelnou složkou plánování sociálních služeb je komunitní plánování. To zjišťuje stav poskytování sociálních služeb v konkrétní lokalitě a také nenaplněvané potřeby. „*Výrazem komunita míníme v kontextu tohoto výkladu místní společenství spojující přímými vazbami obyvatele mezi sebou a obyvatele s místem, kde žijí.*“ (Matoušek, 2011 str. 123)

Ideálně by se na komunitním plánování měli podílet následující subjekty: uživatelé sociálních služeb (klienti, kterým je služba určena), poskytovatelé sociálních služeb (subjekty nabízející a poskytující službu), zadavatelé sociálních služeb (obce a kraje) a veřejnost (potencionální klienti).

¹ http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf 22. 11. 2015

Kromě flexibilně reagujících služeb jde také o efektivní vynaložení finančních prostředků zadavatelů.

Organizace obecně, včetně těch neposkytující sociální služby, by ideálně měly plánovat vlastní rozvoj. To je možné za pomoci strategického plánu rozvoje organizace. Zde se využívá tzv. SWOT analýzy (strengths – silné stránky, weaknesses – slabé stránky, opportunities – příležitosti a threats – hrozby). (Matoušek, 2011 str. 126)

V souvislosti s osobní asistencí na mikro úrovni sociálních služeb zmíním plánování zaměřené na osobu. V organizacích sociálních služeb často slyšíme termín individuální, popř. individualizované plánování. Jde o různě dobré plány zaměřené na konkrétní osobu, konstruující konkrétní cíle a strategie k cílům směřující, s ohledem na individualitu a možnosti této osoby. Tyto plány jsou konstruovány pracovníkem, popřípadě týmem pracovníků, kteří přijdou s osobou do kontaktu. Mohou se na něm podílet sociální pracovníci, takzvaní klíčoví pracovníci, aktivizační pracovníci i pracovníci v sociálních službách. (Matoušek, 2011 str. 132)

2.3 GARANCE KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

V České republice zajišťuje kvalitu sociálních služeb Ministerstvo práce a sociálních věcí a to jak projektovými aktivitami, tak úpravou legislativních zakotvení. Ministerstvo práce a sociálních věcí zajišťuje také využití tzv. strukturální pomoci Evropského sociálního fondu.²

2.3.1 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Znění kritérií Standardů kvality sociálních služeb v České republice je obsahem přílohy číslo 2 vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí číslo

² <http://www.mpsv.cz/cs/18661> 22. 11. 2015

505/2006 Sbírky, prováděcího předpisu k zákonu číslo 108/2006 Sbírky, o sociálních službách, v platném znění.

Zde je popsáno 15 standardů, které jsou rozděleny do třech oblastí, a to:³

Oblast procedurální – sem patří cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, ochrana práv osob, jednání se zájemcem o sociální 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 zdroj

Oblast personální – sem řadíme personální a organizační zajištění sociální služby a profesní rozvoj zaměstnanců

Oblast provozní – obsahuje místní a časovou dostupnost poskytované sociální služby, informovanost o poskytované sociální službě, prostředí a podmínky, nouzové a havarijní situace, zvyšování kvality sociální služby

Standardy popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba, na základě měřitelných kritérií. Tyto standardy lze vnímat jako okruhy pro hodnocení kvality sociálních služeb. (Mgr. Věra Malík Holasová, 2014 str. 54)

2.3.2 AKREDITACE A LICENCOVÁNÍ

Pojmy akreditace a licencování se v České republice překrývají. Licencování však lze chápat jako udělení oprávnění k výkonu služby, kdy bez tohoto oprávnění nelze službu poskytovat. Subjekt udělující licenci má možnost regulace poskytování služby a také stanovit, kdo a jakou službu bude poskytovat. (Matoušek, 2011 stránky 141-142)

³ http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf 25. 11. 2015

Akreditace je oproti licencování v některých zemích založena na dobrovolnosti. Poskytovatel služby o její udělení může, ale nemusí žádat. Pokud je akreditace udělena, znamená to, že subjektu, který o ni požádal, bylo organizací vybavenou příslušnými pravomocemi uděleno osvědčení o tom, že služba naplňuje určitá kritéria. (Matoušek, 2011 str. 142)

2.3.3 INSPEKCE KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Ustanovení o inspekcích poskytování sociálních služeb vychází ze zákona číslo 108/2006 Sbírky, o sociálních službách.

Inspekci u poskytovatelů sociálních služeb provádí krajská pobočka Úřadu práce. Předmětem inspekce jsou plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb a kvalita poskytovaných sociálních služeb, kdy kvalita je hodnocena pomocí bodového systému pro hodnocení standardů sociálních služeb. Inspekce je prováděna v místě poskytování sociálních služeb, a to nejméně dvou členným týmem, v případě pobytových služeb nejméně tříčlenným, kdy alespoň jeden ze členů inspekčního týmu musí být zaměstnancem krajské pobočky Úřadu práce. K inspekčnímu týmu může být přizván specializovaný odborník, nezaujatý vůči poskytovateli sociálních služeb. Členové inspekčního týmu jsou oprávněni (po poučení o možnosti odmítnutí a udělení souhlasu) vést rozhovory s uživateli sociálních služeb. Krajská pobočka Úřadu práce je oprávněna ukládat poskytovateli sociálních služeb opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci. Poskytovatel sociálních služeb je povinen splnit uložená opatření ve lhůtě stanovené krajskou pobočkou Úřadu práce a podat písemnou zprávu o jejich plnění, pokud si ji krajská pobočka Úřadu práce vyžádá.⁴

⁴ <http://www.mpsv.cz/cs/6902> 1. 12. 2015

2.4 TYPOLOGIE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Sociální služby můžeme dělit podle mnoha kritérií. Zákon číslo 108/2006 Sbírky, o sociálních službách rozlišuje:

Základní druhy sociálních služeb - sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence

Základní formy sociálních služeb - pobytové služby, ambulantní služby a terénní služby

Pro účely této bakalářské práce pouze vyjmenuji alespoň souhrn sociálních služeb, které jsou více definovány v zákoně číslo 108/2006 Sbírky, o sociálních službách. Těmi jsou osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče, služby sociální prevence, raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitace. (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)

Službou osobní asistence se budu podrobněji zabývat v následující kapitole.

3 OSOBNÍ ASISTENCE

Pro účel této bakalářské práce – výzkum míry spokojenosti klientů Organizace Podané ruce - osobní asistence je důležité rozebrat a pochopit základní aspekty osobní asistence jako samostatného oboru sociálních služeb. Proto tedy na následujících stranách rozeberu v podkapitolách postupně současnou osobní asistenci, typy osobní asistence, etiku v osobní asistenci a konkrétní služby osobní asistence.

3.1 SOUČASNÁ OSOBNÍ ASISTENCE

V zákoně číslo 108/2006 Sbírky, o sociálních službách je osobní asistence definováno jako: „*Terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje*“ (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách).

Z dalších definic zmíním například:

„*Cílem poskytovaných služeb je pomoc člověku, který k životu pomoc druhé osoby potřebuje, zvládat prostřednictvím osobního asistenta ty úkony, které by dělal sám, kdyby neměl postižení. Cílovou skupinu tvoří lidé, kteří potřebují k životu pomoc druhé osoby*“. (Hrdá, 2001 str. 4)

„*Osobní asistence je forma služby rozvinutá nestátními organizacemi po roce 1989. Vyskolení asistent pomáhá lidem s postižením při zvládnání úkonů, které by uživatel dělal sám, kdyby mu v tom postižení nebránilo. U lidí s vážnějším mentálním postižením nelze předpokládat, že si klient bude schopen od asistenta objednat, co potřebuje. V těchto případech musí asistent převzít roli manažera péče, udržovat podpůrné vztahy klienta, případně mu zprostředkovávat další služby.*“ (Matoušek, 2011 str. 108)

„Hlavním cílem osobní asistence, stejně jako jakékoliv jiné sociální služby, má být zachování integrity (celistvosti a neporušenosti) člověka i navzdory jeho nemohoucnosti plynoucí z postižení, stáří, nemoci nebo jiné příčiny. Nezbytnou podmínkou pro to je úcta k jeho důstojnosti, životnímu stylu a k naplnění jeho smyslu života. Cestou vedoucí k tomuto cíli jsou zejména služby umožňující občanům, kteří ke svému životu potřebují pomoc, aby mohli být doma a žít životem, který se co nejvíc blíží běžnému standardu“. (Hrdá, 2001 str. 4)

Obecně se definice osobní asistence podstatně neliší. Společným prvkem je tedy pomoc potřebné nesoběstačné osobě při úkonech běžného života.

3.2 TYPY OSOBNÍ ASISTENCE

Sebeurčující osobní asistence (Hrdá, 2001 str. 5) - nevyžaduje žádné odborné školení asistentů. Jestliže je potřebné jakékoliv školení přesahující základní (všeobecné) vzdělání, jedná se o řízenou osobní asistenci. Klient musí být schopen sám se podílet na sebeurčující osobní asistenci, to znamená, že uživatel služeb musí být schopen vyškolit si osobního asistenta, organizovat a vést jeho práci. Jestliže toho klient není schopen, musí být o něho postaráno řízenou osobní asistencí, anebo jinými způsoby péče.

Řízená osobní asistence (Hrdá, 2001 str. 5)- obvykle vyžaduje odbornou přípravu osobních asistentů. Týká se totiž osob, které potřebují specializovanou pomoc. Klient tohoto typu osobní asistence neškolí své osobní asistenty a neorganizuje jejich práci. Osobní asistenti asistují buď osobám (se smyslovým postižením), pro něž z podstaty asistence samé vyplývá potřeba koordinace osobních asistentů zvenku, aby byla jejich kvalifikace využita co nejúčelněji, anebo osobám (s mentálním, psychickým postižením), které si nedovedou z podstaty svého postižení práci osobního asistenta řídit.

3.3 ETIKA V OSOBNÍ ASISTENCI

Etika v odvětvích sociální práce a sociálních služeb je řešena na několika úrovních.

Na nadnárodní úrovni například Principy etiky sociální práce přijaté Mezinárodní federací sociálních pracovníků (dále IFSW – International federation of social workers). Tento dokument začíná definicí sociální práce, kterou IFSW přijala na valné hromadě v Montrealu v Kanadě v červenci 2000, a potom společně s Mezinárodní asociací vzdělavatelů v sociální práci (IASSW – International association of schools of social work) v Kodani v květnu 2001 - část druhá. Tato definice klade důraz na principy lidských práv a sociální spravedlnosti. Další, třetí část odkazuje na různé deklarace a úmluvy o lidských právech, které jsou relevantní pro sociální práci. V části čtvrté pak následuje vyhlášení obecných etických principů patřících k dvěma širokým oblastem - lidských práv a důstojnosti a sociální spravedlnosti. V poslední části jsou uvedeny některé základní principy etického jednání v sociální práci, o kterých se dá předpokládat, že budou dále rozpracovány, a to i v rozličných normách a směrnících členských organizací IFSW.⁵

V České Republice je platný takzvaný Kodex sociálních pracovníků České Republiky, který byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabyl účinnosti od 20. 5. 2006. Zde jsou popsány základní etické zásady, pravidla etického chování sociálního pracovníka směrem ke klientovi i směrem k zaměstnavateli a kolegům, k povolání a odbornosti a ve vztahu ke společnosti. Dále jsou zmíněny etické problémové okruhy a v obecné míře jsou nastíněny i postupy při řešení etických problémů.⁶

Na konkrétních pracovištích pak vznikají kodexy etiky přizpůsobené požadavkům určitých specifikací práce.

⁵ http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf 5. 1. 2016

⁶ <http://sspcr.xf.cz/code.html> 5. 1. 2016

3.4 SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

Služby osobní asistence jsou velice rozsáhlé a ideálně dělané „na míru“ konkrétnímu klientovi.

„Služby osobní asistence mají klientovi zabezpečit základní životní potřeby, a to jak biologické (například příjem potravy, toaletu, polohování, hygienu, dále dopomoc při obstarání domácnosti, při nákupech, pochůzkách a tak podobně), tak společenské (na příklad při výchově dětí, při vzdělání a výkonu povolání, při kulturních a sportovních aktivitách). To vše je nutnou kompenzací zdravotního postižení“. (Hrdá, 2001 str. 5)

Služby osobní asistence se dají rozdělit do několika okruhů. (Hrdá, 2001)

Osobní péče – sem patří například toaleta a hygiena, oblékání a úprava, pohyb, přesuny a polohování, doprava, ošetřování, stravování – příprava, eventuálně donáška, podávání jídla a pití

Péče o domácnost – například úklid, praní, věšení, žehlení a ukládání prádla, nákupy a hospodaření, údržba domácnosti

Pomoc s dětmi

Pomoc při studiu a zaměstnání

Zapojení do prostředí – informace, hájení práv, pochůzky a jednání, zapojení do obce, udržování kontaktu s blízkými, udržení denního rytmu

Volný čas

Kursy a pobyty

Jiné prostředí - krátkodobý pobyt v nemocnici, dlouhodobý pobyt v nemocnici, lázeňské a jiné pobyty

Řešení krizových situací a konfliktů - v domácnosti, v rodině, na veřejnosti, s úřady

4 ORGANIZACE PODANÉ RUCE – OSOBNÍ ASISTENCE

V této kapitole představím organizaci Podané ruce – osobní asistence. Cílem této práce je zjištění míry spokojenosti klientů této organizace, proto je důležité, aby bylo pochopeno, na jakých principech tato organizace funguje a jakými hodnotami se řídí.

4.1 HISTORIE ORGANIZACE PODANÉ RUCE – OSOBNÍ ASISTENCE⁷

Roku 2000 bylo založeno občanské sdružení „Podané ruce – Společnost pro canisterapii a osobní asistenci“. Sdružení založili lidé, kteří se chtěli věnovat zejména canisterapii, což je léčebné působení psů na zdravotní stav člověka. Tuto činnost vykonávají především dobrovolníci. Se psy navštěvují domovy důchodců, ústavy sociální péče, centra pro zdravotně postižené a další zařízení, kde je tato činnost potřebná a užitečná. Časem bylo evidentní, že u dobrovolnictví nezůstane. Někteří členové se rozhodli směřovat činnost i k poskytování služeb osobní asistence. Canisterapie funguje tedy nadále spíše díky dobrovolníkům, osobní asistence se však postupně zprofesionalizovala.

Dne 6. 3. 2001 schválilo představenstvo sdružení vznik své první organizační jednotky s určením realizovat pouze a výhradně projekt „Poskytování služeb osobní asistence“, tehdejší název zněl Podané ruce, o.s. – Projekt OsA, který již měl vlastní právní subjektivitu.

V květnu roku 2001 začali být poskytovány služby osobní asistence v oblasti Moravskoslezského kraje.

V roce 2007 začal platit nový zákon o sociálních službách a sdružení na něj muselo reagovat, neboť přinesl mnoho nových povinností. Poskytování

⁷ <http://podane-ruce-projekt-osa.webnode.cz/historie/> 9. 1. 2016

osobní asistence se stalo více profesní záležitostí, bylo nutné zpracovat standardy kvality sociální služby a také se jimi řídit.

V roce 2015 byla služba terénní osobní asistence registrována i pro kraje Olomoucký, Jihomoravský a Zlínský.

S postupem času získala organizace významné sponzory a některá města již počítají s organizací při plánování dotací a při komunitním plánování.

4.2 CHARAKTERISTIKA ORGANIZACE PODANÉ RUCE – OSOBNÍ ASISTENCE

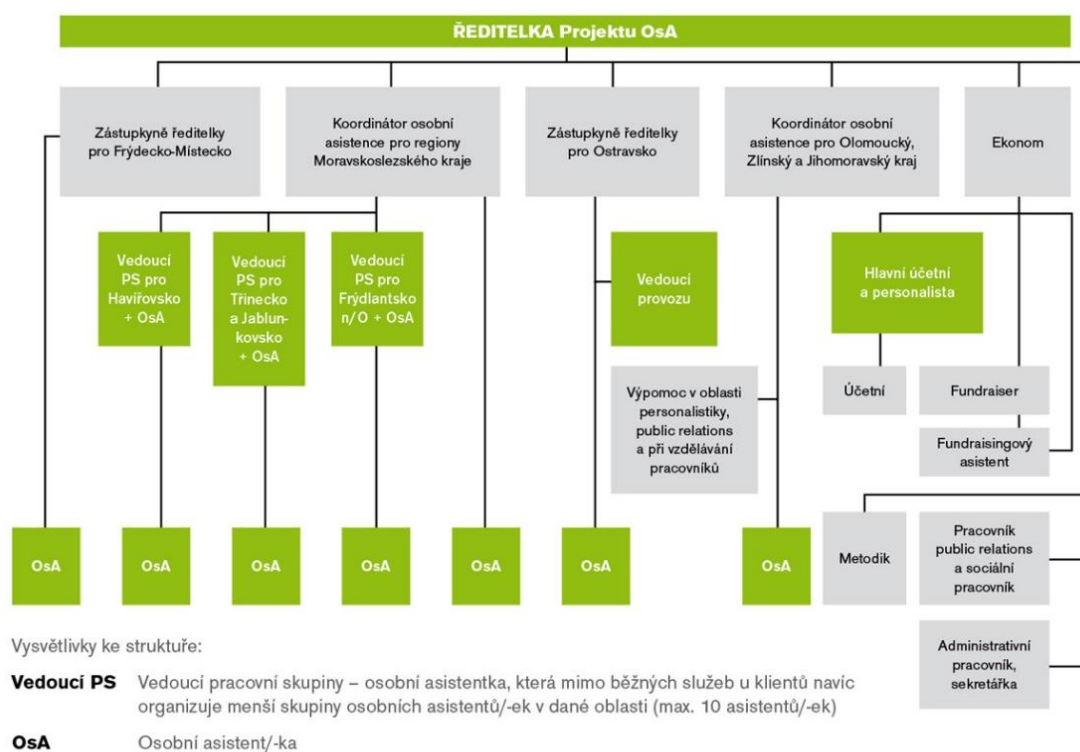
Organizace Podané ruce – osobní asistence poskytuje registrovanou službu dle § 39 zákona o sociálních službách číslo 108/2006 Sbírky, v platném znění. Činnost organizace je v souladu se střednědobými plány Moravskoslezského, Olomouckého, Zlínského a Jihomoravského kraje i s komunitními plány měst v těchto krajích. (Podané ruce - osobní asistence, 2014)

Hlavním posláním organizace Podané ruce – osobní asistence je podporovat začleňování seniorů a osob s handicapem do společnosti a umožňovat jim žít způsobem co nejvíce se blížícím běžnému životu. Osobní asistence je klientům poskytována nejčastěji v jejich přirozeném prostředí s důrazem na zachování klientovi důstojnosti. Etický kodex organizace Podané ruce – osobní asistence je přílohou číslo 1. Touto službou nepomáhá organizace pouze klientům, ale i jejich pečujícím rodinným příslušníkům. Jelikož je osobní asistence službou aktivizační, asistent/ky organizace Podané ruce – osobní asistence nevykonávají činnosti místo klientů, nýbrž je samotné podporují v činnosti, které chtějí dosáhnout, poskytují mu pomoc a podporu. Dané činnosti tedy vykonávají společně. (Podané ruce - osobní asistence, 2014)

Hlavními vizemi organizace je poskytovat co nejkvalitnější sociální službu podle potřeb klientů, zajištění dostatku financí z veřejných i neveřejných zdrojů, uskutečňování služby hospodárně, účelně, efektivně a kvalitně ke spokojenosti klientů i jejich rodinných příslušníků, donátorů a sponzorů. Průběžná úprava standardů kvality tak, aby odpovídaly legislativě a zvyšovala se tak kvalita služby, dále zvyšování profesionality všech pracovníků pravidelným školením. Udržení stávajících či získání nových zaměstnanců poskytující službu nejen kvalitně a profesionálně, ale také srdcem a upevnění stability spoluprací s obcemi a městy, rozšiřování povědomí o organizaci pomocí propagace a public relations.⁸

Na následujícím obrázku je schematicky vyobrazena organizační struktura organizace Podané ruce – osobní asistence.⁹

Obrázek č. 1



⁸ <http://podane-ruce-projekt-osa.webnode.cz/poslani-a-cile/> 9. 1. 2016

⁹ <http://podane-ruce-projekt-osa.webnode.cz/organizacni-struktura/> 9. 1. 2016

4.3 NABÍZENÉ SLUŽBY ORGANIZACE PODANÉ RUCE – OSOBNÍ ASISTENCE¹⁰

Jak již z názvu vyplývá, jmenovaná organizace poskytuje službu osobní asistence. Jedná se o službu terénní, poskytovanou převážně v domácnostech klientů, ale také tam, kde konkrétní klient potřebuje (škola, školka, internát, zaměstnání, volnočasové aktivity a tak dále). Osobní asistenci poskytují asistenti/ky dle potřeby až 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

Kapacita organizace pro Moravskoslezský kraj činí 170 klientů, pro kraje Olomoucký, Zlínský a Jihomoravský pak 25 klientů. V případě naplnění kapacity je klient zařazen do pořadníku.

Konkrétní úkony jsou vždy individuálně přizpůsobeny potřebám a požadavkům každého jednotlivého klienta. Jedná se však především o:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně
- pomoc při zajištění stravy, včetně podání stravy
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí
- zajištění doprovodu k lékaři, na úřady, do škol nebo zaměstnání, na sportovní a kulturní akce, na jiné volnočasové aktivity apod.
- zajištění asistence žákovi přímo ve výuce nebo zaměstnanci v zaměstnání
- pomoc s péčí o osobu v době nepřítomnosti členů rodiny

¹⁰ <http://podane-ruce-projekt-osa.webnode.cz/nase-nabidka/> 9. 1. 2016

- možnost zajištění asistence formou „služby ve službě“ ve zdravotnických a sociálních zařízeních, v LDN, hospicích, v dětských domovech

4.4 CÍLOVÉ SKUPINY KLIENTŮ

Osobní asistence je poskytována bez omezení věku následujícím cílovým skupinám:¹¹

- osobám s chronickým duševním onemocněním
- osobám s chronickým onemocněním
- osobám s jiným zdravotním postižením
- osobám s kombinovaným postižením
- osobám s mentálním postižením
- osobám s tělesným postižením
- osobám se sluchovým postižením
- osobám se zdravotním postižením
- osobám se zrakovým postižením
- seniorům

¹¹ <http://podane-ruce-projekt-osa.webnode.cz/nase-nabidka/> 9. 1. 2016

5 VÝZKUM

V této kapitole bude popsán samotný evaluační výzkum míry spokojenosti klientů organizace Podané ruce – osobní asistence. Na základě výsledků kvalitativního výzkumu Bc. Pavlína Fejkusové, metodičky organizace Podané ruce – osobní asistence sestavím dotazník, ověřující zjištěná data. Představím výzkumný cíl práce, metodologii, popíšu výběr respondentů a provedení výzkumu.

5.1 VÝZKUMNÝ CÍL EVALUACE

Cílem předložené bakalářské práce je zjištění míry spokojenosti klientů organizace Podané ruce – osobní asistence. Výsledky výzkumu budou dále sloužit jako směrodatné informace pro organizaci Podané ruce – osobní asistence k zajištění případných změn a zkvalitňování poskytovaných služeb.

5.2 METODOLOGIE

Na komplexním evaluačním výzkumu zjištění míry spokojenosti klientů organizace Podané ruce – osobní asistence budu spolupracovat s metodičkou organizace, Bc. Pavlínou Fejkusovou. Dohodly jsme se, že výzkum zahájí kvalitativní metodou, technikou rozhovorů. Na základě výsledků této části výzkumu navážu kvantitativní metodou, technikou dotazníků. *„Dotazník je vysoce efektivní technika, která může postihnout velký počet jedinců při relativně malých nákladech, umožňuje poměrně snadno získat informace od velkého počtu jedinců v poměrně krátkém čase“* (Disman, 2006 str. 141). Evaluační výzkum je tedy kombinací kvalitativní a kvantitativní metody k zjištění co nejpřesnějších, rozsáhlých a zároveň uchopitelných informací. Praktická část předložené bakalářské práce se však zaměří pouze na kvantitativní část výzkumu.

Z výstupů kvalitativního výzkumu Bc. Pavlína Fejkusové vyplývá několik tvrzení, na základě kterých budou vytvořeny dotazníkové otázky.

Těmi jsou:

- Osobní asistent pomáhá klientovi učit se novým věcem
- Osobní asistent aktivizuje klienta
- Osobní asistent respektuje klienta
- Osobní asistent plánuje činnosti flexibilně s klientem
- Osobní asistenti mají lidský přístup
- Osobní asistenti dodržují dohodnuté termíny
- Osobní asistenti jsou milí, ochotní a příjemní
- Osobní asistence plní potřeby klientů
- Klienti by rádi rozšíření služeb
- Pečující z rodiny může chodit do práce, cítit se klidně, opečovávaný není sám, osobní asistence je úlevou
- Osobní asistenti jsou důvěryhodní, spolehliví, profesionální a ochotní
- Osobní asistenti respektují zvyky a způsoby rodiny
- Komunikace a spolupráce osobního asistenta s pečujícími je vyhovující
- Vztah osobního asistenta s klientem je velmi pěkný
- Osobní asistent přistupuje ke klientovi narovinu
- Využívání služby splnilo očekávání
- Klienti by doporučili službu osobní asistence dalším lidem

5.3 VÝBĚR RESPONDENTŮ

Rozhovory byly vedeny pouze s vybranými klienty a jejich zástupci, dotazníky pak budou distribuovány postupně všem klientům, případně jejich pečujícím zástupcům z rodiny.

V této bakalářské práci bude sledována část výzkumu, zaměřující se na všechny klienty využívající službu osobní asistence organizace Podané ruce – osobní asistence, registrované pro Olomoucký, Zlínský a Jihomoravský kraj, 25 respondentům.

Do každé domácnosti bude distribuován pouze jeden dotazník. Ten vyplní v závislosti na klientových možnostech buď klient samotný, nebo pečující příslušník jeho rodiny.

Výsledky výzkumu mohou být poněkud zkresleny kvůli faktorům ovlivňujícím cílové skupiny klientů (stáří, fyzické onemocnění, psychiatrické diagnózy a tak podobně).

5.4 PROVEDENÍ VÝZKUMU

Uvedení dotazníku ke všem respondentům předcházelo předvýzkum, kdy jsem nejprve dotazník předala k vyplnění dvěma respondentům. Jedním byl samotný uživatel služby, druhým pak pečující rodinný příslušník dalšího z klientů. Po ověření srozumitelnosti dotazníku následoval samotný výzkum.

Dotazníky byly distribuovány ke všem 25 klientům služby osobní asistence organizace Podané ruce – osobní asistence, registrované pro Olomoucký, Zlínský a Jihomoravský kraj, prostřednictvím jednotlivých osobních asistentek. Dotazníky byly asistentkami rozneseny v nezálepených obálkách, s instrukcí je po vyplnění vložit do obálky a zalepit. Během týdne poté byly prostřednictvím asistentek vybrány a doručeny na adresu kanceláře v Prostějově, kde jsem si je vyzvedla.

Samotný dotazník byl zkonstruován jako stručný, s co možná nejjednoduššími slovními obraty, s ohledem na cílovou skupinu uživatelů služby. Při tvorbě dotazníku jsem použila většinou uzavřené otázky, v jedné výjimce otázku polouzavřenou.

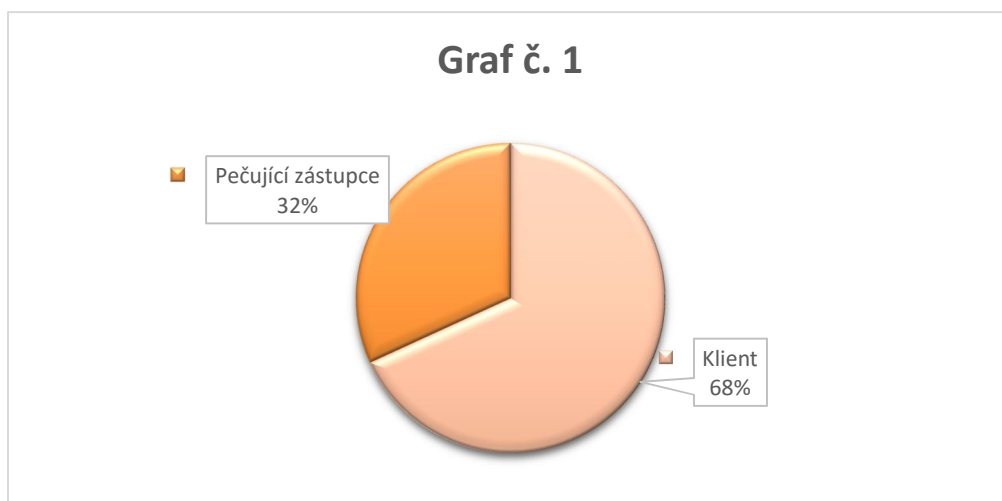
Dotazníky se vrátily od 22 klientů, návratnost tedy dosáhla 88%.

6 VÝSLEDKY VÝZKUMU

V následující kapitole budou předloženy výsledky výzkumu a stručná interpretace. První otázka nebyla číslovaná, jednalo se o upřesnění, kdo dotazník vyplnil.

Tabulka č. 1

Odpověď	Počet
Klient	15
Pečující zástupce	7
Celkem	22



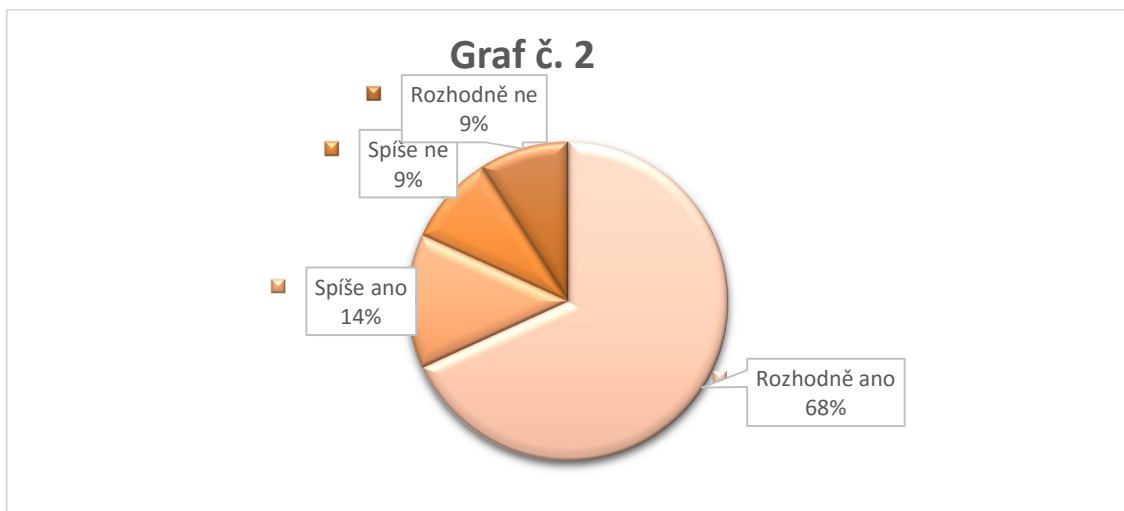
Otázka číslo 1:

Plní využití osobní asistence Vaše očekávání?

- a) Rozhodně ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Rozhodně ne

Tabulka č. 2

Odpořed'	Počet
Rozhodně ano	15
Spíše ano	3
Spíše ne	2
Rozhodně ne	2



Služba u většiny klientů plní očekávání.

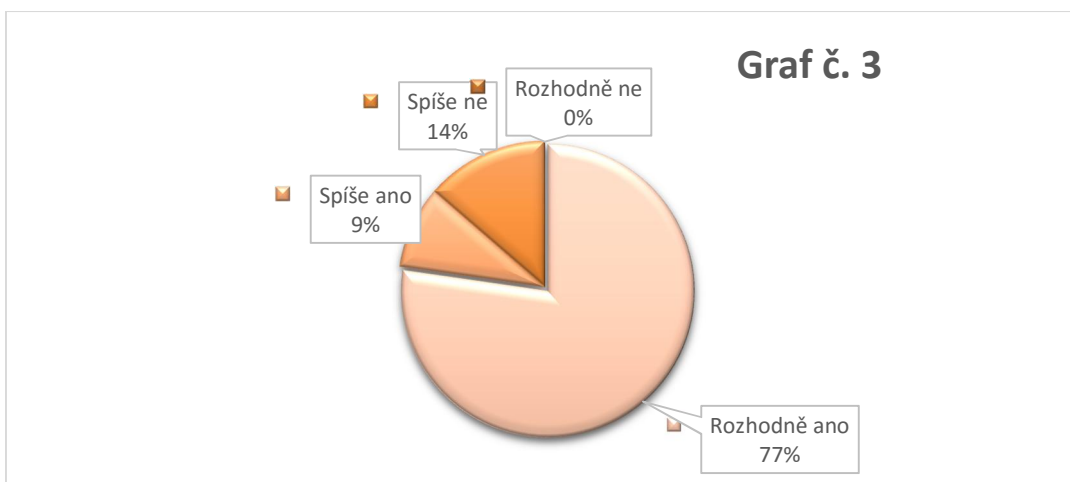
Otázka číslo 2:

Podporuje Vás osobní asistent v samostatném rozhodování?

- a) Rozhodně ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Rozhodně ne

Tabulka č. 3

Odpověď	Počet
Rozhodně ano	17
Spíše ano	2
Spíše ne	3
Rozhodně ne	0



Odpověď rozhodně ano ve většině značí podporu osobního asistenta při klientově rozhodování.

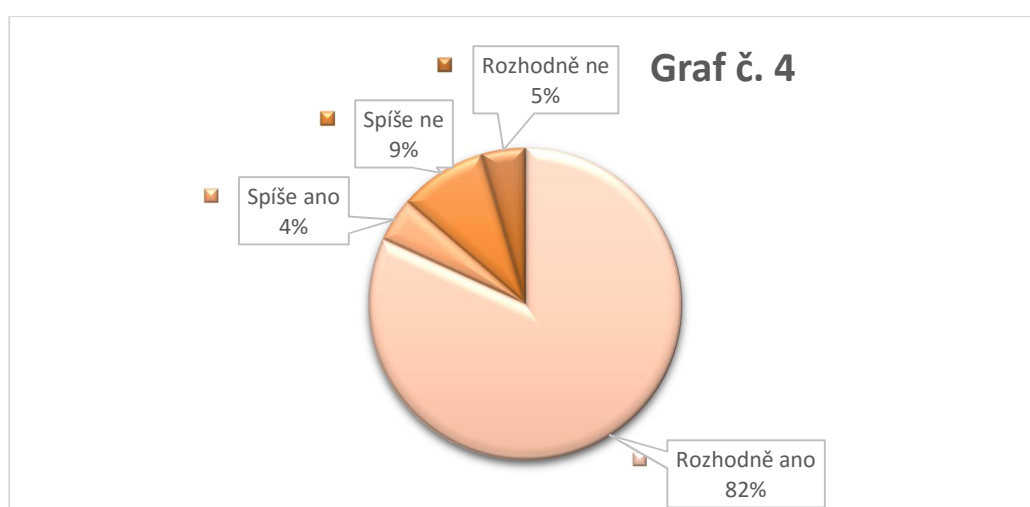
Otázka číslo 3:

Podporuje Vás osobní asistent v péči sama o sebe?

- a) Rozhodně ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Rozhodně ne

Tabulka č. 4

Odpověď	Počet
Rozhodně ano	18
Spíše ano	1
Spíše ne	2
Rozhodně ne	1



Jak již bylo řečeno v teoretické části, důležitým aspektem v osobní asistenci je podpora samostatnosti klienta. Převaha odpovědí rozhodně ano je tedy opět uspokojivým výsledkem. Může se zde odrážet i podpora asistenta směrem k rodině.

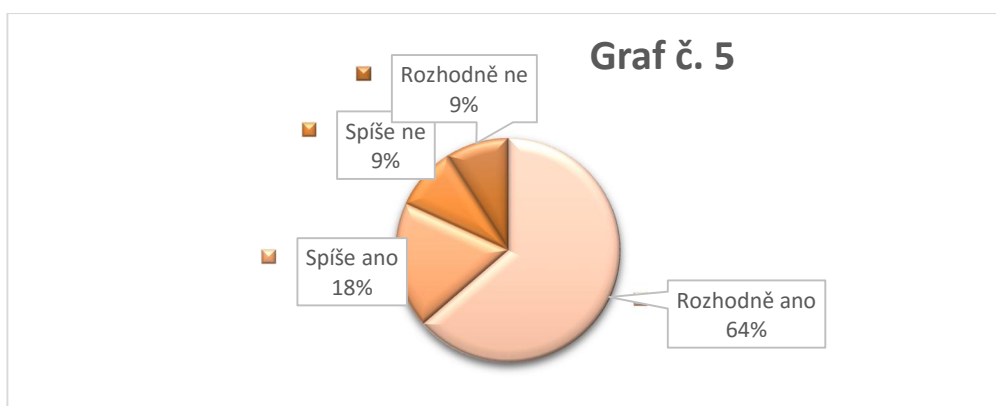
Otázka číslo 4:

Jste spokojeni s podporou osobního asistenta při učení se novým dovednostem?

- a) Rozhodně ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Rozhodně ne

Tabulka č. 5

Odpověď	Počet
Rozhodně ano	14
Spíše ano	4
Spíše ne	2
Rozhodně ne	2



Kladné odpovědi převažují, záporné pak přikládám možnosti neuskutečnitelnosti učení se novým dovednostem kvůli fyzickému či zdravotním možnostem klientů.

Otázka číslo 5:

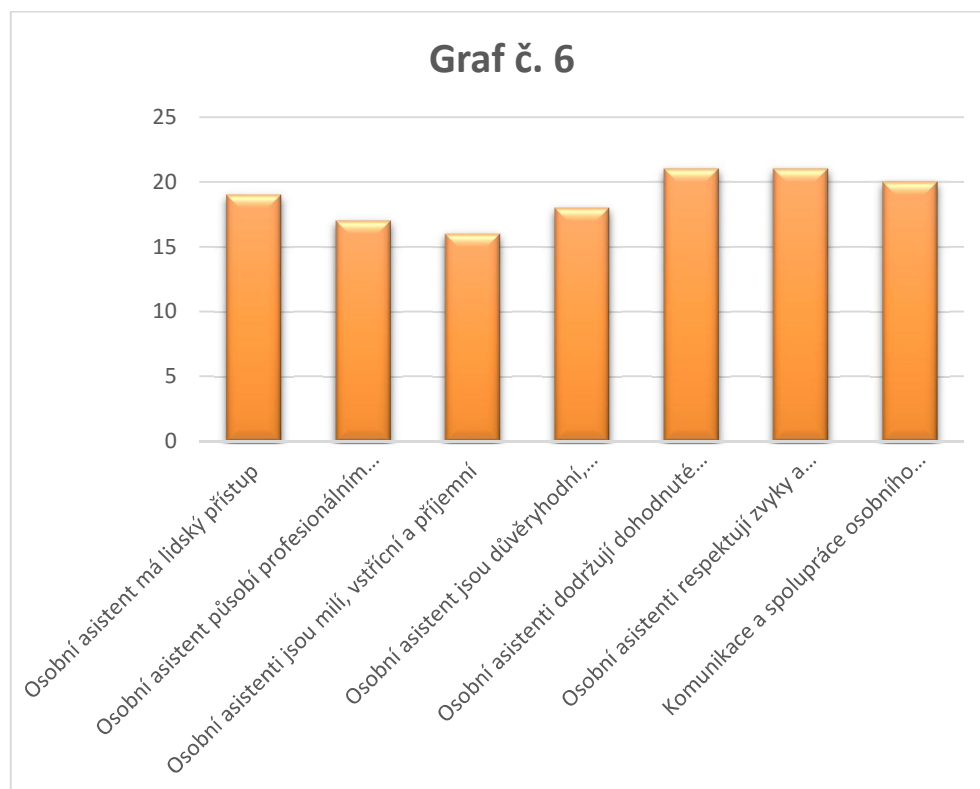
Zaškrtněte prosím pouze vyhovující tvrzení (možnost více odpovědí):

- a) Osobní asistent má lidský přístup
- b) Osobní asistent působí profesionálním dojmem
- c) Osobní asistenti jsou milí, vstřícní a příjemní
- d) Osobní asistent jsou důvěryhodní, spolehliví a ochotní
- e) Osobní asistenti dodržují dohodnuté termíny
- f) Osobní asistenti respektují zvyky a způsoby rodiny

g) Komunikace a spolupráce osobního asistenta s dalšími pečujícími je vyhovující

Tabulka č. 6

Odpověď	Počet
Osobní asistent má lidský přístup	19
Osobní asistent působí profesionálním dojmem	17
Osobní asistenti jsou milí, vstřícní a příjemní	16
Osobní asistent jsou důvěryhodní, spolehliví a ochotní	18
Osobní asistenti dodržují dohodnuté termíny	21
Osobní asistenti respektují zvyky a způsoby rodiny	21
Komunikace a spolupráce osobního asistenta s dalšími pečujícími je vyhovující	20



Srovnatelné výsledky šesté otázky poukazují na pozitivní vlastnosti asistentů organizace Podané ruce – osobní asistence. Předložena byla tvrzení vyplývající z kvalitativního výzkumu, kde bylo zjišťováno, jaké vlastnosti osobního asistenta jsou pro klienta důležité. V kvantitativní části slouží otázka již jen k ověření získaných dat.

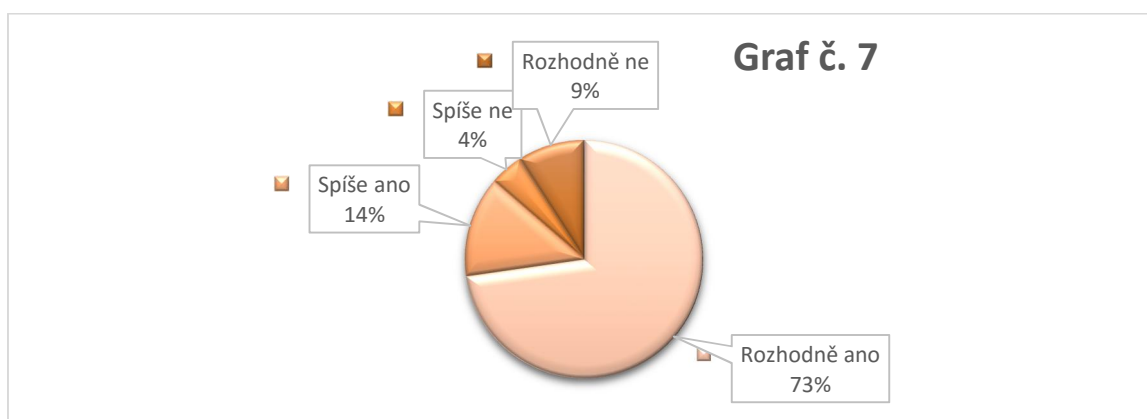
Otázka číslo 6:

Je pro Vás využití služeb osobní asistence přínosem?

- a) Rozhodně ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Rozhodně ne

Tabulka č. 7

Odpověď	Počet
Rozhodně ano	15
Spíše ano	3
Spíše ne	3
Rozhodně ne	1



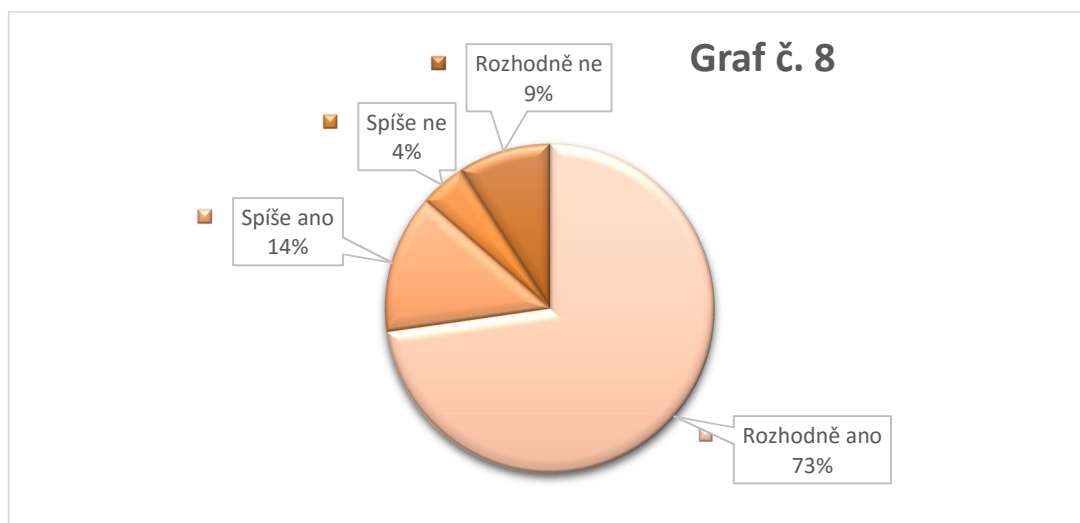
Otázka číslo 7:

Doporučil/a byste organizaci Podané ruce – osobní asistence ostatním?

- a) Rozhodně ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Rozhodně ne

Tabulka č. 8

Odpověď	Počet
Rozhodně ano	16
Spíše ano	3
Spíše ne	1
Rozhodně ne	2



Z otázek číslo 6 a 7 vyplývá, že většina klientů považuje službu osobní asistence za přínos a doporučili by ji dalším lidem.

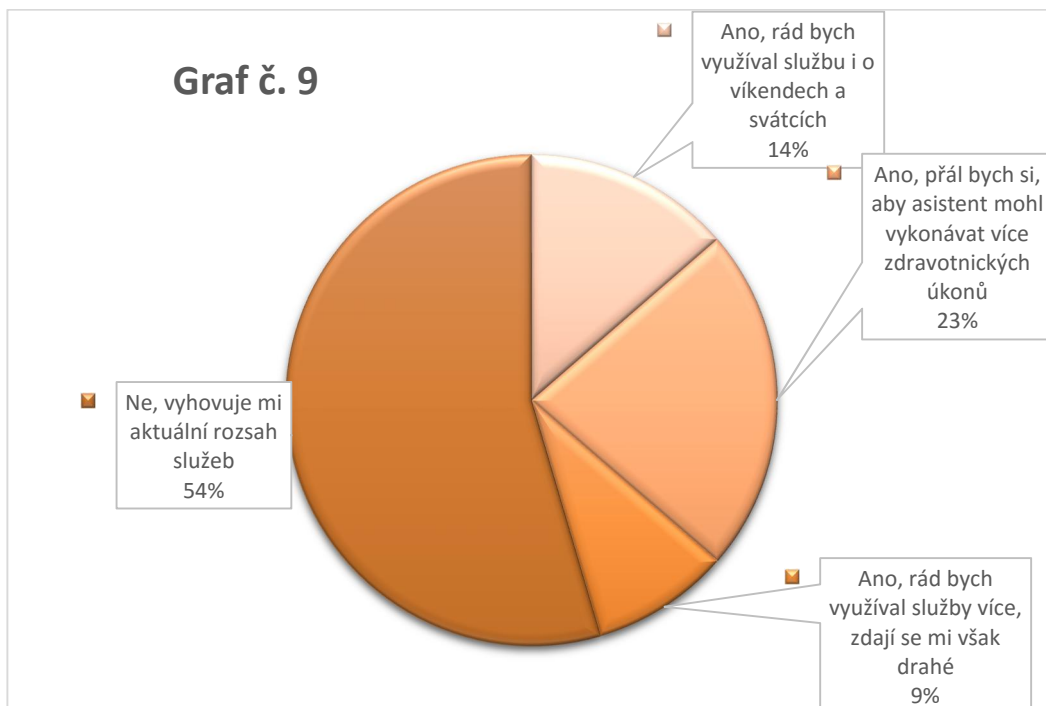
Otázka číslo 8:

Uvítali byste rozšíření či zlepšení služeb? Pokud ano, doplňte prosím jaké (např. časové rozšíření služby atp.) :

- a) Ano, _____
b) Ne, vyhovuje mi aktuální rozsah služeb

Respondenti v případě první odpovědi uváděli různé možnosti, které jsou kategorizovány v tabulce č. 9

Odpověď	Počet
Ano, rád bych využíval službu i o víkendech a svátcích	3
Ano, přál bych si, aby asistent mohl vykonávat více zdravotnických úkonů	5
Ano, rád bych využíval služby více, zdají se mi však drahé	2
Ne, vyhovuje mi aktuální rozsah služeb	12



Z otázky číslo 8 vyplývá, že je třeba pokoušet se službu rozšířit o zajištění služby ve volných dnech asistentů, rozšiřovat vzdělávání pracovníků a nadále získávat prostředky k zajištění chodu organizace Podané ruce – osobní asistence k co největší spokojenosti klientů.

ZÁVĚR

S ohledem na prodlužující se průměrnou délku života a celkové stárnutí populace by mělo být téma spokojenosti seniorů a nesoběstačných osob s každým rokem bližší nám všem. Většina z nás bude zajisté jednou ráda, když budeme moci co nejdéle zůstat v našem přirozeném prostředí – našem domově. Proto bychom se již dnes měli zaměřovat na zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb. Zpětná vazba od klientů je proto cennou informací pro každou sociální službu. Cílem praktické části této bakalářské práce bylo zjistit míru spokojenosti klientů organizace Podané ruce – osobní asistence s využívanou službou, která mnohým lidem dopomáhá necítit se osamoceně, nebo na obtíž.

Kvantitativnímu výzkumu sledovanému v této bakalářské práci předcházela výzkum kvalitativní. Techniku rozhovorů byly zjištěny aspekty důležité pro klienty organizace Podané ruce – osobní asistence. Z těchto rozhovorů vyloučily především pozitivně laděné informace, které jsem dále ověřovala kvantitativní metodou, technikou dotazníku.

Výsledky kvantitativní části evaluace hodnotím velmi pozitivně. Služby organizace Podané ruce – osobní asistence plní očekávání nadpoloviční většiny klientů, služba plní požadavek Standardů kvality v sociální práci na podporu samostatnosti klientů a jejich aktivizace. Klientům záleží na kladných vlastnostech osobních asistentů, oceňují je. Využití služeb osobní asistence vnímají jako přínos a doporučili by osobní asistenci i lidem ve svém okolí.

Na základě kategorizovaných odpovědí u polouzavřené otázky číslo 8 se budeme v organizaci věnovat při práci s klienty dalším rozhovorům na téma zkvalitňování a rozšiřování služeb na témata časového rozšíření služby. Podnětnou informací je i zájem klientů o vzdělání asistentů v oblasti zdravotnických úkonů. Organizace bude nadále vyhledávat finanční podporu a sponzory, pro materiální a peněžní zajištění organizace.

V následujících měsících proběhne evaluace pro registrovanou službu osobní asistence v kraji Moravskoslezském, od které očekáváme identifikaci dalších důležitých aspektů míry spokojenosti klientů.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Disman, M. 2006. *Jak se vyrábí sociologická znalost.* Praha : Nakladatelství Karolinum, 2006. ISBN 80-246-0139-7.

Hendl, J. 2005. *Kvalitativní výzkum.* Praha : Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

Hrdá, Jana. 2001. *Osobní asistence, příručka postupů a rad pro osobní asistenty.* Praha : Pražská organizace vozičkářů, 2001. 68s..

Husárová, A. a Filipczyk, M. 2008. Brožura o evaluaci. http://www.equal.cd.cz/files/brozura_evaluace_web_CZ.pdf. [Online] 2008. [Citace: 9.. 11. 2015.]

Jandourek, J. 2007. *Sociologický slovník.* Praha : Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-269-0.

Krejčířová O., Treznerová I. 2011. *Malý lexikon sociálních služeb.* Olomouc : Univerzita Palackého, 2011. ISBN 978-80-244-2754-6.

Matoušek, O. a kol. 2011. *Sociální služby.* Praha : Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

Mgr. Věra Malík Holasová, Ph.D. 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách.* Praha : Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.

Ministerstvo pro místní rozvoj. 2014. Metodický pokyn pro Evaluace v programovém období 2014 - 2020. http://www.strukturalni-fondy.cz/getmedia/4cea09d7-6b99-4ec4-a76c-1c1d2b9458ac/MP-Evaluace-2014-2020_v1-0_2013-08-09.pdf?ext=.pdf. [Online] 2014. [Citace: 9.. 11. 2015.]

Podané ruce - osobní asistence. <http://podane-ruce-projekt-osa.webnode.cz/organizacni-struktura/>.

—. 2014. *Výroční zpráva.* 2014.

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

PŘÍLOHY

Příloha č. 1

Dotazník – evaluace služeb organizace Podané ruce – Osobní asistence v Olomouckém kraji

Dobrý den! Tento dotazník je určen klientům organizace Podané ruce – osobní asistence a jejich blízkým pečujícím. Jmenuji se Renata Koudelková, jsem studentkou 3. ročníku Univerzity Palackého v Olomouci, oboru sociální práce. Tento dotazník slouží jako podklad k výzkumné části mé závěrečné práce, která se zabývá výzkumem míry spokojenosti klientů organizace Podané ruce – osobní asistence. Také poslouží jako směrodatná informace pro organizaci. Dotazník je anonymní – nikde se tudíž není třeba podepisovat.

Dotazník vyplní klient nebo zástupce z pečující rodiny. Otázky 2 a 3 jsou směřovány na vztah osobního asistenta s klientem.

Vyplňuje:

- a) Klient
- b) Pečující zástupce

1. Plní využití osobní asistence Vaše očekávání?

- e) Rozhodně ano
- f) Spíše ano
- g) Spíše ne
- h) Ne

2. Podporuje Vás osobní asistent v samostatném rozhodování?

- e) Rozhodně ano
- f) Spíše ano
- g) Spíše ne
- h) Ne

3. Podporuje Vás osobní asistent v péči sama o sebe?

- e) Rozhodně ano
- f) Spíše ano
- g) Spíše ne
- h) Ne

4. Jste spokojeni s podporou osobního asistenta při učení se novým dovednostem?

- e) Rozhodně ano
- f) Spíše ano
- g) Spíše ne
- h) Ne

5. Zaškrtněte prosím všechna vyhovující tvrzení:

Osobní asistent má lidský přístup _____

Osobní asistent působí profesionálním dojmem _____

Osobní asistenti jsou milí, vstřícní a příjemní _____

Osobní asistent jsou důvěryhodní, spolehliví a ochotní _____

Osobní asistenti dodržují dohodnuté termíny _____

Osobní asistenti respektují zvyky a způsoby rodiny _____

Komunikace a spolupráce osobního asistenta

s dalšími pečujícími je vyhovující _____

6. Je pro Vás využití služeb osobní asistence přínosem?

- e) Rozhodně ano
- f) Spíše ano
- g) Spíše ne
- h) Ne

7. Doporučil/a byste organizaci Podané ruce – osobní asistence ostatním?

e) Rozhodně ano

f) Spíše ano

g) Spíše ne

h) Ne

8. Uvítali byste rozšíření služeb? Pokud ano, doplňte prosím jaké (např. časové rozšíření služby atp.) :

a) Ano,

b) Ne, vyhovuje mi aktuální rozsah služeb

Děkuji za Váš čas, Renata Koudelková

ANOTACE

Jméno a příjmení autora: Renata Koudelková

Název katedry a fakulty: Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie;
Filozofická fakulta

Název diplomové práce: Evaluace služeb organizace Podané ruce –
osobní asistence

Název diplomové práce (AJ): Evaluation of services organization Podané ruce –
osobní asistence

Vedoucí práce: PhDr. Mgr. Naděžda Špatenková, Ph.D.

Počet znaků: 54 518

Počet příloh: 1

Počet použitých zdrojů: 11

Klíčová slova: Evaluace; Sociální služby; Podané ruce; Osobní asistence; senior;

Klíčová slova (AJ): Evaluation; Social services; Take – care assistance; senior;

Abstrakt: Tématem bakalářské práce je Evaluace služeb organizace Podané ruce – osobní asistence. Má teoretickou i praktickou část. Teoretická část se věnuje pojmům evaluace, sociální služby, osobní asistenci a organizaci Podané ruce – osobní asistence. Praktická část popisuje evaluační výzkum v praxi. Cílem práce bylo zjistit míru spokojenosti klientů organizace Podané ruce – osobní asistence.

Abstrakt (AJ): The theme of this bachelor's thesis is Evaluation of services of organization Podane ruce – personal assistance. This thesis consists of theoretical and practical part. Theoretical part describes evaluation, social services, personal assistance and organization Podane ruce – personal assistance. Practical part focuses on evaluation research itself. The aim of this thesis is to find out the level of satisfaction of clients of Podane ruce organization.