

Univerzita Pardubice

Fakulta ekonomicko-správní

Hodnocení spokojenosti se sociálními službami na municipální úrovni

Kateřina Tauchmanová

**Bakalářská práce
2015**

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Kateřina Tauchmanová**
Osobní číslo: **E12050**
Studijní program: **B6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Veřejná ekonomika a správa: Veřejná ekonomika**
Název tématu: **Hodnocení spokojenosti se sociálními službami na municipální úrovni**
Zadávací katedra: **Ústav ekonomických věd**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cílem práce je vytipovat vhodné metody pro hodnocení spokojenosti obyvatel se sociálními službami a na příkladu případové studie komparovat a zhodnotit tyto přístupy s ohledem na zvyšování kvality jejich poskytování.


Osnova:

- Charakteristika systému sociálních služeb.
- Charakteristika standardů kvality sociálních služeb a jejich význam.
- Komparace metod pro stanovení spokojenosti se sociálními službami.
- Analýza spokojenosti uživatelů sociálních služeb ve vybrané oblasti.
- Zhodnocení možností pro zvyšování kvality a dostupnosti sociálních služeb ve vybrané oblasti.

Rozsah grafických prací: -
Rozsah pracovní zprávy: cca 35 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická
Seznam odborné literatury:


HALÁSKOVÁ, R. Význam standardizace sociálních služeb v době jejich liberalizace. Praha: VÚPSV, 2013. 137 s. ISBN 978-80-7416-118-6.
LUKÁŠOVÁ, R. Měření spokojenosti občanů s veřejnými službami jako součást řízení kvality v organizacích veřejného sektoru. Brno: Masarykova univerzita, 2009. 118 s. ISBN 978-802-1051-126.
MATOUŠEK, O. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Praha: Portál, 2007. 183 s. ISBN 978-807-3673-109.
PRŮŠA, L. Ekonomie sociálních služeb. Praha: ASPI, 2007. 179 s. ISBN 978-807-3572-556.
VÍŠEK, P., PRŮŠA, L. Optimalizace sociálních služeb. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2012. 110 s. ISBN 978-807-4160-998.

Vedoucí bakalářské práce:

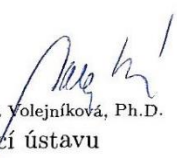

Ing. Martin Sobotka, Ph.D.
Ústav ekonomických věd

Datum zadání bakalářské práce: **29. září 2014**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2015**


doc. Ing. Renáta Myšková, Ph.D.
děkanka

L.S.


doc. Ing. Jolana Volejníková, Ph.D.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 29. září 2014

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 30. 4. 2015

Kateřina Tauchmanová

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce panu Ing. Martinu Sobotkovi Ph.D., za jeho odborné vedení a cenné rady. Dále bych chtěla poděkovat své rodině, příteli a jeho rodině za jejich podporu po celou dobu mého studia i při psaní této práce.

ANOTACE

Tato práce se zabývá analýzou sociálních služeb a hodnocením spokojenosti uživatelů s těmito službami v České Republice. První část je věnována vymezení základních pojmů, charakteristice sociálních služeb v České republice a komparaci vhodných metod pro zjištění spokojenosti uživatelů. Druhá část se věnuje analýze spokojenosti uživatelů ve vybraném území. V závěru je zhodnocení kvality a dostupnosti sociálních služeb ve vybrané oblasti.

KLÍČOVÁ SLOVA

sociální služby, standardy kvality, spokojenost se službami, metody hodnocení spokojenosti

TITLE

Evaluation of Satisfaction with Social Services at the Municipal Level

ANNOTATION

The Thesis deals with analysis of the social services and evaluation of user satisfaction with social services in the Czech Republic. The first part is devoted to the basic terms, characteristics of social services in the Czech Republic and comparison of appropriate methods for determining user satisfaction. The second part describes analysis of the user satisfaction in the selected area. The conclusion evaluates the quality and availability of social services in the selected areas.

KEYWORDS

social services, quality standards, services satisfaction, evaluation methods of the satisfaction

OBSAH

ÚVOD.....	11
1 CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	12
1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V RÁMCI ČR.....	13
1.2 ZÁKLADNÍ DRUHY A FORMY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	15
1.2.1 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ.....	16
1.2.2 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE.....	17
1.2.3 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE.....	18
1.3 ZŘIZOVATELÉ, POSKYTOVATELÉ A UŽIVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	19
2 STANDARDY KVALITY A JEJICH VÝZNAM	20
2.1 KVALITA	20
2.2 STANDARDY KVALITY	21
2.2.1 PROCEDURÁLNÍ STANDARDY.....	21
2.2.2 PERSONÁLNÍ STANDARDY.....	23
2.2.3 PROVOZNÍ STANDARDY	23
3 METODY PRO STANOVENÍ SPOKOJENOSTI SE SOCIÁLNÍMI SLUŽBAMI	26
3.1 SPOKOJENOST.....	26
3.2 POZOROVÁNÍ.....	27
3.2.1 NEZÚČASTNĚNÉ A ZÚČASTNĚNÉ POZOROVÁNÍ.....	28
3.2.2 STANDARDIZOVANÉ A NESTANDARDIZOVANÉ POZOROVÁNÍ	28
3.2.3 SKRYTÉ A ZJEVNÉ POZOROVÁNÍ.....	28
3.3 ROZHOVOR.....	29
3.3.1 INDIVIDUÁLNÍ ROZHOVOR.....	29
3.3.2 SKUPINOVÝ ROZHOVOR	30
3.4 DOTAZOVÁNÍ	30
3.4.1 TELEFONICKÉ DOTAZOVÁNÍ.....	32

3.4.2	<i>ELEKTRONICKÉ DOTAZOVÁNÍ</i>	32
3.4.3	<i>OSOBNÍ DOTAZOVÁNÍ</i>	33
3.4.4	<i>PÍSEMNÉ DOTAZOVÁNÍ</i>	33
3.4.5	<i>ANKETA</i>	34
3.5	KOMPARACE METOD	34
4	ANALÝZA SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VE VYBRANÉ OBLASTI...	37
4.1	METODOLOGIE	37
4.1.1	<i>POPIS CÍLOVÉ SKUPINY A OBLASTI</i>	38
4.1.2	<i>DOTAZNÍK</i>	38
4.2	INTERPRETACE VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	39
4.2.1	<i>VYHODNOCENÍ DOMÉNY - ZÁKLADNÍ ÚDAJE</i>	40
4.2.2	<i>VYHODNOCENÍ DOMÉNY - UŽIVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB</i>	43
4.2.3	<i>VYHODNOCENÍ DOMÉNY – DOSTUPNOST, INFORMOVANOST A ZASTOUPENÍ</i>	50
5	ZHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ ANALÝZY A DOPORUČENÍ PRO ZVYŠOVÁNÍ KVALITY A DOSTUPNOSTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VE VYBRANÉ OBLASTI	54
	ZÁVĚR	57
	POUŽITÁ LITERATURA	58
	SEZNAM PŘÍLOH	61

SEZNAM TABULEK A ILUSTRACÍ

Tabulka 1: Počet zařízení sociálních služeb v ČR v letech 2007-2013.....	15
Tabulka 2: Výhody a nevýhody pozorování, rozhovoru a dotazování.....	35
Tabulka 3: Hodnotící numerická škála.....	47
Obrázek 1: Základní sociální poradenství	16
Obrázek 2: Odborné sociální poradenství	17
Obrázek 3: Ukázka formátů dotazníku.....	31
Obrázek 4: Využíváte některou ze sociálních služeb ve městě Nová Paka?.....	40
Obrázek 5: Věkové složení respondentů dle cílových skupin.....	41
Obrázek 6: Nejvyšší dosažené vzdělání dle cílových skupin	41
Obrázek 7: Skupiny respondentů dle zařazení a cílových skupin	42
Obrázek 8: Rodinný stav respondentů dle cílových skupin	43
Obrázek 9: Sociální služby využívané v Nové Pace dle pohlaví	44
Obrázek 10: Možnost výběru poskytovatele sociální služby	45
Obrázek 11: Forma poskytované sociální služby	45
Obrázek 12: Vzdálenost sociální služby.....	45
Obrázek 13: Intenzita využívání sociálních služeb	46
Obrázek 14: Oblasti poskytovaných sociálních služeb, které by se měly zlepšit	47
Obrázek 15: Spokojenost dle ceny z hlediska kvality služby a dle naplňování potřeb.....	48
Obrázek 16: Spokojenost dle prostředí a dle dostupnosti z hlediska dopravy	48
Obrázek 17: Spokojenost dle dostupnosti z hlediska kapacity a provozní doby.....	49
Obrázek 18: Spokojenost dle ochoty a odbornosti pracovníků/pracovnic	50
Obrázek 19: Typy sociálních služeb využitelných v příštích deseti letech	51
Obrázek 20: Informovanost ze strany města a poskytovatelů	52
Obrázek 21: Snaží se sami respondenti zajímat o sociální služby?.....	52
Obrázek 22: Co by mohlo pomoci ke zlepšení informovanosti sociálních služeb?	52

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

Apod.	A podobně
Atd.	A tak dále
CATI	Computer Assisted Telephone Interviewing
CAWI	Computer Assisted Web Interviewing
ČR	Česká republika
DPS	Domov pro seniory
Kč	Koruna česká
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MÚ	Městský úřad
Např.	Například
PAPI	Pen and Paper Interviewing
Sb.	Sbírka zákonů
Tzv.	Takzvaný
ŽBB	Život bez bariér

ÚVOD

Práce s názvem „Hodnocení spokojenosti se sociálními službami na municipální úrovni“ se bude zabývat různými metodami hodnocení spokojenosti. V současné době se uživatel stává důležitým subjektem, neboť je zdrojem informací o potřebách, přáních a požadované kvalitě poskytovaných služeb.

Cílem této práce je vytipovat vhodné metody pro hodnocení spokojenosti obyvatel se sociálními službami a na příkladu případové studie komparovat a zhodnotit tyto přístupy s ohledem na zvyšování kvality jejich poskytování.

Pro všestranný pohled je třeba se seznámit se systémem sociálních služeb v České republice. Také je potřeba si představit jednotlivé standardy kvality sociálních služeb a vymezit jejich význam. Detailněji bude vymezen standard číslo 15 – zajištění kvality služeb. Obsahem tohoto standardu je především dodržování kvality poskytovaných sociálních služeb, přičemž se dbá, aby se kvalita poskytovaných služeb neustále zvyšovala. Kvalitu služeb by měli hodnotit uživatelé, pracovníci, ale například i rodina uživatele.

Kapitola s názvem Metody pro stanovení spokojenosti se sociálními službami seznamuje s hlavními metodami zjišťování spokojenosti uživatelů. V úvodu této kapitoly je přiblížen pojem spokojenost, neboť o ní v celé práci jde. Na spokojenost bude nahlíženo z několika různých pohledů, aby si čtenář mohl udělat komplexnější obraz o tomto pojmu. V této kapitole se také nachází komparace již zmíněných metod zjišťování spokojenosti i s jejich výhodami a nevýhodami.

Část práce se bude zabývat analýzou spokojenosti uživatelů sociálních služeb ve vybrané oblasti. Vybranou oblastí bylo zvoleno město Nová Paka, kde proběhlo dotazníkové šetření na téma „Spokojenost a informovanost o sociálních službách“. Výsledky dotazníkového šetření byly zpracovány metodami popisné statistiky. Díky dotazníku byly získány informace pro cíl stanovený v této práci.

V závěru se bakalářská práce bude zabývat zhodnocením možností pro zvyšování kvality, informovanosti a dostupnosti sociálních služeb ve městě Nová Paka.

1 CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Dle Haláskové (2012) jsou sociální službou veškeré služby, které jsou zaměřené na lidi. Jejich základním významem je uspokojit běžné lidské potřeby, zejména potřeby uživatelů této služby v ohroženém postavení. Poskytují ochranu jak před obecnými, tak specifickými životními riziky a pomáhají při osobních problémech anebo krizích. Sociální služby představují klíčový nástroj ochrany základních lidských práv a lidské důstojnosti, přispívají k nediskriminujícímu jednání, ochraně lidského zdraví, zlepšování životní úrovně a kvality života a k zajištění rovných příležitostí pro všechny, čímž zvyšují schopnost jedinců plně se zapojit do společnosti.

Legislativně jsou sociální služby vymezovány jako součást tzv. sociální pomoci, jež obsahuje nejen sociální služby, ale také finanční a věcné dávky, kterými jsou zabezpečováni lidé ve stavu hmotné nouze. Sociální služby nemusí být poskytovány jen v rámci státní sociální pomoci, ale může je zcela hradit příjemce na základě uzavřené smlouvy jako kteroukoli jinou službu a nestátní subjekt může působit jako poskytovatel služby, která je pro klienta bez úhrady. Cílem sociálních služeb je zlepšení kvality života, případně v možné míře začlenění znevýhodněných osob do společnosti (Matoušek a kol., 2011).

Vymezení sociálních služeb v rámci tržní ekonomiky je už trochu různorodější. Sociální služby lze totiž zařadit hned do tří skupin statků. Sociální služby jsou tedy součástí veřejných služeb a v tomto směru na sociální služby nahlížíme, jako na ekonomické (vzácné) statky s nenulovou cenou produkce a mohou být klasifikovány podle ekonomického kritéria při spotřebě. Avšak vzhledem k tomu, že sociální služby obvykle nesplňují charakteristiky čistých veřejných statků (jako je nevylučitelnost ze spotřeby, nezmenšitelnost), lze na ně nahlížet z dalšího pohledu a to jako na tzv. smíšený veřejný statek. U smíšených veřejných statků je typickým jevem tzv. efekt přetížení, k němuž dochází, pokud s růstem počtu uživatelů smíšeného statku dochází od určitého momentu ke změně kvality daného statku. Příkladem může být péče v domovech pro seniory, kde nárůst počtu klientů může znamenat pokles kvality pro každého z nich. A v neposlední řadě lze některé formy poskytování sociálních služeb zařadit ke statkům soukromým, což už nám sociální služby dělí do tří skupin. Jedná se zejména o individualizované transakce nabízené soukromými ziskovými poskytovateli „na míru“ jednotlivým klientům, kteří si je hradí ze svých soukromých zdrojů (Halásková, 2013).

1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V RÁMCI ČR

System sociálních služeb prošel mnoha změnami od 90. let minulého století. Těmto změnám se v odborné literatuře říká tzv. transformace sociálních služeb. Jedná se tedy především o změny, které měly přispět k dosažení „kvalitní“ služby. Základní myšlenky, které byly v roce 2003 zformulovány v dokumentu Bílá kniha v sociálních službách¹, jsou dnes již přesně definovány a ukotveny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Nejdůležitější myšlenkou bylo sedm základních principů, které by měly všemi sociálními službami postupovat. Následující text nastíní, co by se daným principem mělo chápat a jak toho dosahovat.

- Nezávislost; nezávislost a autonomie jsou principy, které by měly předcházet pasivnímu příjmu pomoci bez vědomí vlastní odpovědnosti. Služby s těmito principy by měly respektovat lidi jako jednotlivce a směřovat k zajištění jejich důstojnosti, individuality, práv a odpovědnosti.
- Začlenění; snaha o sociální začlenění a předcházení sociálnímu vyloučení pomáhá žít danému člověku běžným, přirozeným životem uvnitř lidského společenství. Z toho principu je i odvozena definice sociální služby, která je v zákoně vymezena jako činnost, jejímž účelem je „sociální začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“ (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 3).
- Respektování potřeb; tento princip staví hlavně na předpokladu, že by mělo docházet k respektování potřeb individuálního člověka. Škála nabízených služeb jednotlivci by měla vycházet z potřeb lidí, nikoli z potřeb systému.
- Partnerství; efektivní sociální služby mohou být poskytovány, pouze pokud existuje spolupráce mezi všemi sektory společnosti. Spolupráce, konzultace a kooperace jsou klíčové pro dosažení pozitivních výsledků.
- Kvalita; uživatelé sociálních služeb a jejich rodiny musí mít důvěru ve služby, které přijímají. Poskytovatelé sociálních služeb musí být schopni posoudit, zda jimi poskytované služby jsou v souladu s přijatými standardy.
- Rovnost; dostupnost sociálních služeb by měla být stejná pro každého člověka na základě jeho potřeb bez ohledu na způsob života, postižení, původ, víru, věk, pohlaví nebo sexuální orientaci. Rovnost by také měla fungovat ve zdrojích pro poskytování sociálních služeb.

¹ Strategický (programový) dokument MPSV, který definuje základní principy transformace sociální politiky ČR.

- Rozhodování v místě (podpora inovací); poslední princip ukazuje na potřebnost rozhodování o základních otázkách v co největší blízkosti klienta, tedy na úrovni obce, ale zároveň vše zastřešují národní standardy stejné pro všechny (Bílá kniha v sociálních službách, 2003).

Jak už je zmíněno výše, všechny tyto principy jsou dnes už zakotveny v zákoně č.108/2006 Sb., o sociálních službách, který nabyl účinnosti v lednu roku 2007. Přinesl nejvýraznější změnu systému sociálních služeb, dříve označovaných jako „sociální péče“ za posledních dvacet let. Změna se týká uživatelů, poskytovatelů i zadavatelů sociálních služeb. Ale nejen jich. Výrazná změna byla patrna i v oblasti financování sociálních služeb, které se stalo vícezdrojovým. Dále byl zaveden nový systém sociální péče, který především podporuje individuální péči, snahu ponechat klienta v domácím prostředí, odstraňuje omezenou kategorizaci těch, kteří mohou o službu žádat, a rozšiřuje škálu poskytovaných sociálních služeb. Nově také zákon formuloval profesní požadavky pro výkon profese v sociálních službách a pro sociální pracovníky vůbec (Michalík, 2008). V samotném zákoně se pak tedy setkáváme s několika zcela novými instituty. Jsou to:

- příspěvek na péči,
- registrace poskytovatele,
- fyzické osoby jako poskytovatelé sociálních služeb,
- smlouva o poskytování sociálních služeb,
- standardy kvality sociálních služeb,
- inspekce poskytování sociálních služeb.

Nový zákon také ovlivnil počty zařízení poskytující sociální služby. Vývoj zařízení od roku 2007 do roku 2013 je znázorněn v tabulce 1. Jak je vidět, tak v roce 2008, tedy rok poté, co vstoupil v platnost zákon o sociálních službách, se celkový počet zařízení poskytujících sociální služby téměř zdvojnásobil. Obrovský nárůst je viditelný například u „sociálních poraden“, kde počet během jednoho roku vzrostl téměř o 600 nových zařízení. V současné době počet poraden však klesá a naopak dochází k navyšování jiných zařízení. Jeden z velkých nárůstů je patrný například u „Domovů se zvláštním režimem“, kde počet během posledních tří let vzrostl o 30 %. Celkový počet zařízení v České republice od roku 2007 do roku 2013 se zvýšil o 51 %.

Tabulka 1: Počet zařízení sociálních služeb v ČR v letech 2007-2013

DRUH SLUŽBY	POČET ZAŘÍZENÍ						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Centra denních služeb	42	88	91	85	85	85	86
Denní stacionáře	142	238	246	248	245	253	265
Týdenní stacionáře	40	78	71	66	62	67	65
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	205	225	218	219	211	212	212
Domovy pro seniory	463	452	453	466	471	480	491
Domovy se zvláštním režimem	75	150	165	176	189	210	228
Chráněné bydlení	70	113	116	129	131	148	161
Azylové domy	162	185	189	201	205	214	215
Domy na půl cesty	29	35	38	42	36	41	34
Zařízení pro krizovou pomoc	18	36	39	42	40	44	46
Nízkoprahová denní centra	49	41	40	44	47	50	55
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	61	177	192	221	222	227	236
Noclehárny	29	54	58	60	62	66	67
Terapeutické komunity	13	16	16	16	16	17	16
Sociální poradny	101	686	609	645	588	587	575
Sociální terapeutické dílny	22	78	88	106	112	119	123
Centra sociálně rehabilitačních služeb	60	218	241	266	251	261	263
Pracoviště rané péče	21	41	40	39	40	42	42
Intervenční centra	8	15	16	17	18	18	18
Služby následné péče	0	23	31	39	44	44	42
ČR celkem	1610	2949	2957	3127	3075	3185	3240

Zdroj: www.czso.cz

1.2 ZÁKLADNÍ DRUHY A FORMY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Formy poskytování sociálních služeb jsou upraveny v § 33 a dělí se do tří základních skupin:

- pobytové služby – služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb,
- ambulantní služby – služby, za kterými osoba dochází, nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování,
- terénní služby – služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Sociální služby mohou být členěny i podle charakteru činnosti, podle délky trvání, podle místa poskytování služby. Tomeš (2001) dále uvádí rozdělení sociálních služeb podle naléhavosti potřeby, trvání a druhu potřeby, kterou uspokojují. Podle dalších charakteristik lze sociální služby třídit na (Halásková, 2013):

- obligatorní (závazné, povinné) nebo fakultativní (nezávazné, nepovinné),
- individuální a skupinové,

- jednorázové, opakované, časově ohraničené a neohraničené.

Dle § 32 zákona o sociálních službách sociální služby zahrnují

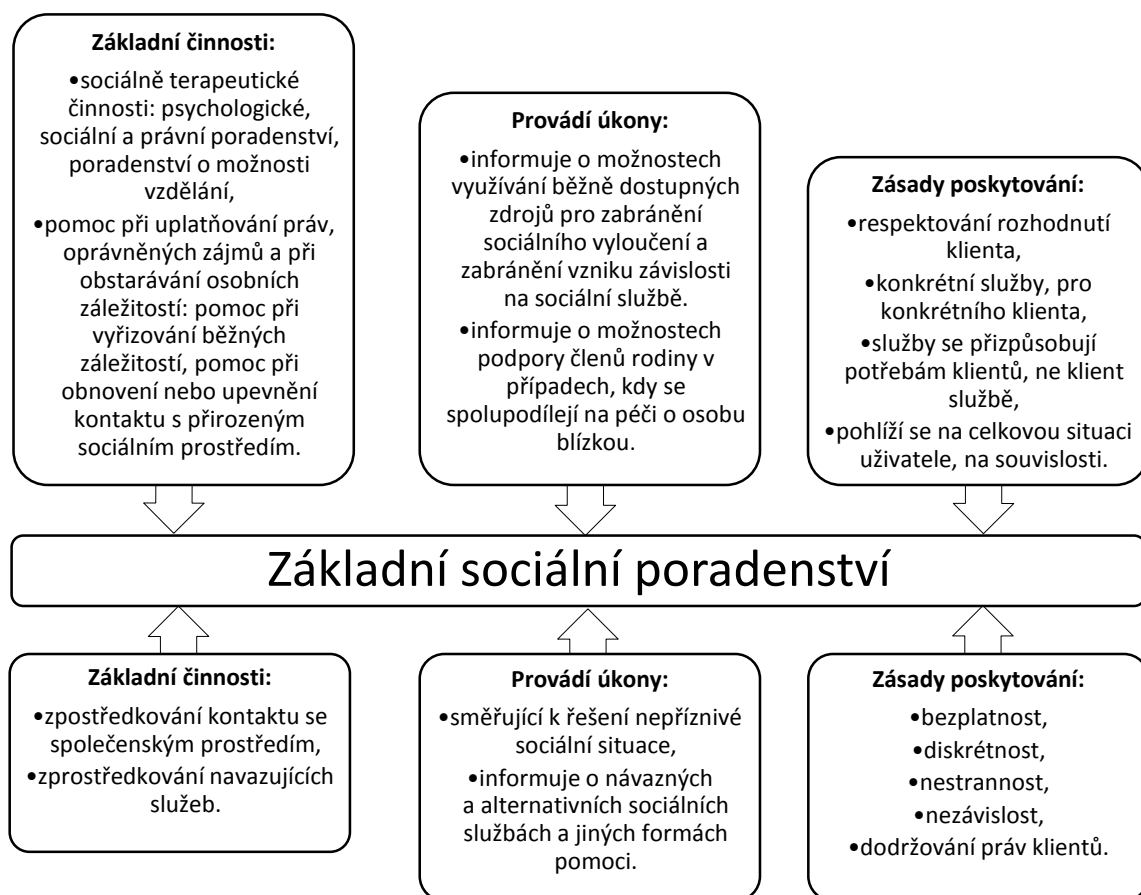
- sociální poradenství,
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence.

1.2.1 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Sociální poradenství dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách poskytuje informace přispívající k řešení nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb. Sociální poradenství zahrnuje:

- základní sociální poradenství,
- odborné sociální poradenství.

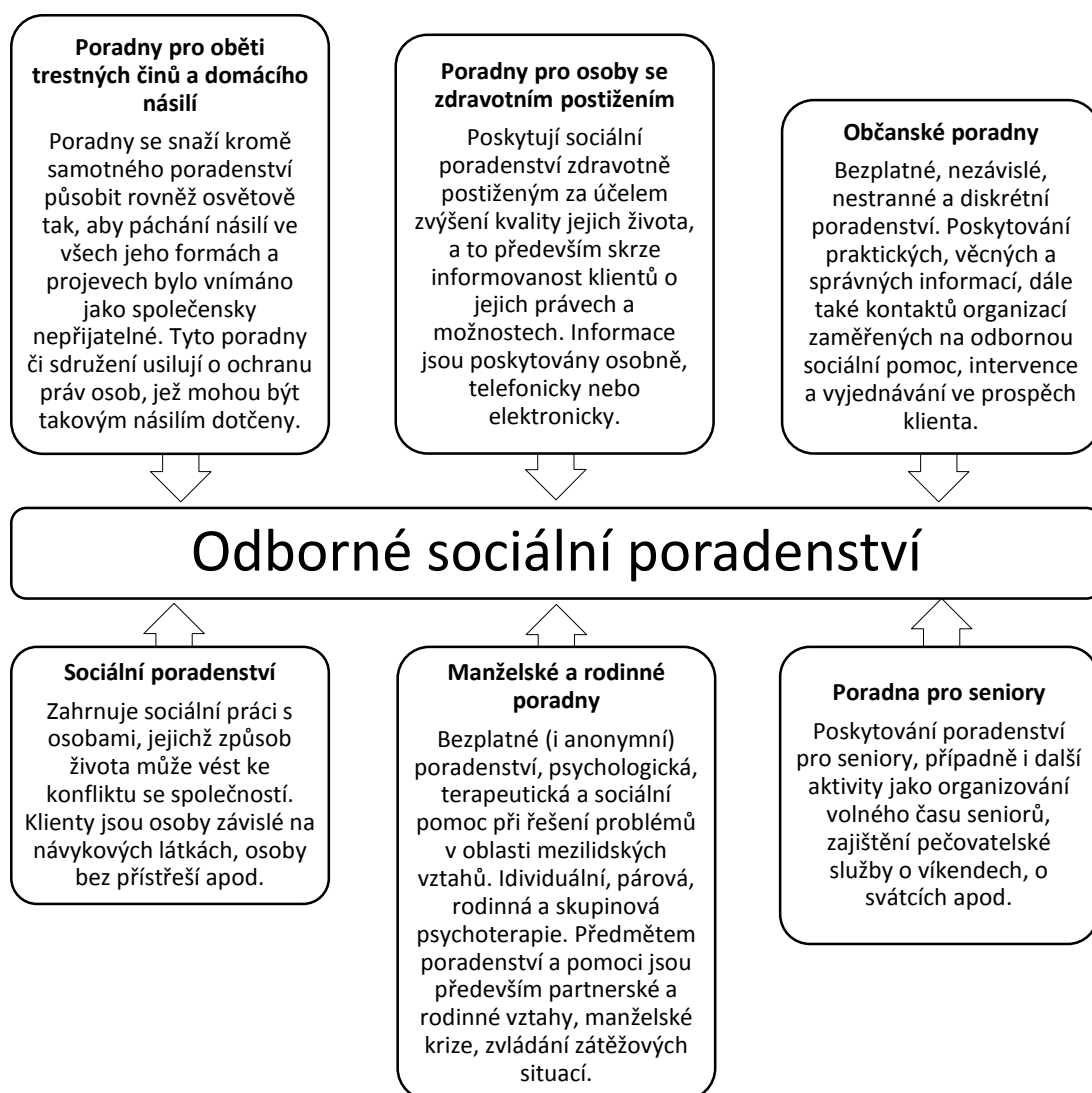
Obrázek 1 zobrazuje veškeré úkony a činnosti základního sociálního poradenství.



Obrázek 1: Základní sociální poradenství

Zdroj: Krejčířová, Treznerová, 2011

Obrázek 2 znázorňuje veškerou činnost a druhy odborného sociálního poradenství.



Obrázek 2: Odborné sociální poradenství

Zdroj: Krejčířová, Treznerová, 2011

1.2.2 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE

Jak uvádí Průša (2007) služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost s cílem umožnit jim zapojení do běžného života společnosti. V případech, kdy to vylučuje nepříznivý zdravotní stav nebo vysoký věk těchto osob, je cílem těchto služeb, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Mezi služby sociální péče patří:

- osobní asistence,
- pečovatelská služba,
- tísňová péče,

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

1.2.3 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky, způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (§ 53 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách). Mezi služby sociální prevence patří:

- raná péče,
- telefonická krizová pomoc,
- tlumočnické služby,
- azylové domy,
- domy na půl cesty,
- kontaktní centra,
- krizová pomoc,
- nízkoprahová denní centra,
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- noclehárny,
- služby následné péče,
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi,
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením,
- sociálně terapeutické dílny,
- terapeutické komunity,

- terénní programy,
- sociální rehabilitace.

1.3 ZŘIZOVATELÉ, POSKYTOVATELÉ A UŽIVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Zřizovatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb jsou tři subjekty, které tvoří základní pilíře při poskytování sociálních služeb.

Zřizovatel je subjekt, který je za práci poskytovatele sociální služby odpovědný. Zřizovateli zařízení poskytujících sociální služby jsou jak orgány státní správy, tak orgány územně samosprávných celků. V rámci resortního pojetí v ČR to mohou být obce, kraje a Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV).

Poskytovatelé sociálních služeb vznikají jako právnické nebo fyzické osoby, které mají oprávnění sociální službu poskytovat a jsou vedené v Registru poskytovatelů sociálních služeb². Jak uvádí Průša a Víšek (2012, str. 34) „*Stát přestal poskytovat sociální služby, služby realizují registrovaní poskytovatelé na smluvním základě. Stát si ponechal právo jejich registrace – tedy rozhodnutí o tom, kdo může služby poskytovat*“. Nejčastější a prvotní formou byli občanská sdružení. Dle Matouška (2007) v současné době existují tři základní právní formy poskytovatelů sociálních služeb:

- občanská sdružení,
- obecně prospěšné společnosti³,
- církevní právnické osoby.

Dalším nestatním subjektem jsou nadace. Nadace však nemohou sociální služby sami poskytovat, takže se podílejí pouze na financování poskytovatelů sociálních služeb (Matoušek, 2007). Proto se jimi dále tato práce zabývat nebude.

Uživatelem sociální služby může být kdokoliv, kdo vstoupí do smluvního vztahu s poskytovatelem sociální služby, jehož obsahem je zabezpečení těch činností, které popisuje zákon o sociálních službách. Pojem uživatel sociální služby se tedy používá jen v případech, kdy je trvale či jen dočasně zabezpečována pomoc a podpora v dohodnutém rozsahu oprávněným poskytovatelem (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

² Dostupném na (<http://iregistr.mpsv.cz>)

³ Od 1. 1. 2014, kdy vstoupil v účinnost Nový občanský zákoník (NOZ), není možné založit novou obecně prospěšnou společnost (OPS). Ty OPS, které byly založeny před nabytím účinnosti NOZ, platí, že mohou nadále zůstat v této formě, případně zvolit cestu transformace na jinou právní formu. OPS se řídí posledním stavem zákona o obecně prospěšných společnostech z roku 2011.

2 STANDARDY KVALITY A JEJICH VÝZNAM

Kvalita sociálních služeb do nedávné doby nebyla kontrolována, neexistoval způsob, jak ji měřit, neboť nebyla dána její kritéria. Až v roce 2002 MPSV vydalo Standardy kvality sociálních služeb, které se následně objevily ve vyhlášce 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v částečně změněné podobě.

Podle Bednáře (2011) konečnou podobu standardů kvality sociálních služeb ovlivnily zejména tyto oblasti:

- obecné modely hodnocení kvality,
- dobrá praxe,
- politické a společenské zadání.

2.1 KVALITA

S pojmem kvalita se setkáváme ve všech činnostech, procesech a výstupech lidského konání. Většina lidí pravděpodobně intuitivně zná obsah slova kvalita, menšina by pak byla schopna tento termín definovat, vymežit jeho pojetí, příp. vztáhnout na konkrétní oblasti. Existuje velmi mnoho definic „kvality“.

- Juran (1998) definuje kvalitu jako „*quality is fitness for use*“ neboli „*způsobilost k užití*“.
- Crosby (1979) definuje kvalitu jako „*quality is conformance to requirements*“ neboli „*soulad s požadavky*“.
- Norma ISO 9001 definuje kvalitu jako „*Stupeň splnění požadavků souborem obsažených znaků*“. Přičemž požadavky jsou dle normy očekávané (např. zákaznicky) nebo závazné (např. dle normy).
- Mezi nejcitovanější definici bezesporu patří ta od Lewise a Boomse, kteří definují kvalitu služeb jako „*Service quality is a measure of how well the service level delivered matches customer expectations.*“ neboli „*rozdíl mezi zákaznickým očekáváním ohledně toho, jak mu bude služba poskytnuta a vnímáním skutečného výkonu při poskytování dané služby*“ (Zeithaml, Parasuraman, 2004).

Etymologicky bylo slovo kvalita převzato z latiny. Latinské qualis se dá přeložit jako: z jaké povahy. Webstrův slovník pod termínem Quality uvádí: stupeň dokonalosti, atribut vyššího ocenění, nadřazenost ve svém druhu nebo stupeň shody s daným standardem. A právě na standardy kvality je zaměřen následující text (Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2010).

Kvalitou se dále zabývá Matoušek (2007), který tvrdí, že na kvalitu péče je nutno pohlížet, jako na souhrnný ukazatel sociální služby. Uvádí členění kvality dle Payneho a jeho spolupracovníků:

- kvalita prostředí (uspořádání budovy, vnější a vnitřní vzhled, vybavenost),
- kvalita personálu (pravidla výběru a přijímání personálu, pracovní angažovanost),
- kvalita péče (respekt k právům, právo vlastní volby, ochrana soukromí),
- kvalita řízení (formulování cílů a metodik práce atd.).

2.2 STANDARDY KVALITY

Standardy kvality jsou jednotné pro všechny druhy služeb, jejich formulace je obecná a konkrétní podobu (pravidel) v souladu s principy obsaženými ve standardech jsou poskytovatelé povinni pro jednotlivé služby vytvořit sami, aplikovat na danou službu, „ušít uživateli na míru“. Z tohoto pohledu je práce na standardech nelehkým úkolem. Od pracovníků se vyžadují tvůrčí schopnosti, výborná komunikace v týmu s dalšími pracovníky a v neposlední řadě zainteresovanost všech, kteří se podílejí na poskytování služby. Zároveň je třeba zmínit, že práce na standardech je často nazývána „nikdy nekončícím procesem“. Jde například o to, že aktuální formulace musí podléhat neustálému průběžnému hodnocení, přehodnocení a reformulaci. Dále také musí stále docházet k zapracování nově vzniklých situací do odpovídajících metodik (Dostálová, 2011).

Každý standard je rozpracován do kritérií, která jsou měřitelná. Od 1. 1. 2012 je zrušeno rozdělení kritérií na zásadní a nezásadní. Inspekce uděluje ke každému kritériu nula až tři body (kde nula bodů znamená, že kritérium nebylo splněno a tři body, že kritérium je splněno výborně). Standardy i kritéria jsou pro lepší orientaci číslovány. Standardy mají pořadová čísla od 1 do 15. Celý seznam standardů i s kritérii je umístěn v příloze této práce (Příloha A). Standardy jsou rozděleny do tří okruhů a mají následující podobu:

2.2.1 PROCEDURÁLNÍ STANDARDY

Procedurální standardy jsou nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat, na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o služby a jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Velká část textu je věnována ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů apod. Následující text se zaměří na jednotlivé procedurální standardy (MPSV, 2002).

- *1. Cíle a způsoby poskytování služeb* – V tomto prvním standardu jsou definovány cíle, postupy a hlavně poslání služby. Lze konstatovat, že tento veřejný závazek by měl směřovat k tomu, aby lidé nebyli vylučováni ze svých přirozených vazeb a mohli uplatňovat svou vůli. A zároveň organizace chrání uživatele před negativním hodnocením.
- *2. Ochrana práv uživatelů sociálních služeb* – V druhém standardu jsou definovány oblasti, v nichž by mohlo k ohrožení práv uživatelů dojít. Následně jsou zde také stanovena pravidla, které by měly zamezovat takovým situacím.
- *3. Jednání se zájemcem o službu* – Tato oblast je dnes velmi důležitá. Je tomu tak proto, že se lidé díky poskytnutým informacím rozhodují a hlavně i hodnotí spokojenost s danou organizací. Organizace by měla srozumitelně informovat uživatele o svých službách, uzavírat s nimi dohodu o službě a dávat uživateli možnost formulovat osobní cíle.
- *4. Dohoda o poskytování služeb* – Samotná dohoda se uzavírá ústně nebo písemně. Pokud však zahrnuje ubytování nebo zajištění základních potřeb, musí být vždy písemná. Uživatel může vypovědět její uzavření, avšak jen za předem stanovených podmínek. V dohodě je také vždy stanoven postup pro zajištění náhradní služby.
- *5. Plánování a průběh poskytovaných služeb* – V tomto standardu jsou vypracována pravidla plánování služeb. Uživatel má možnost měnit osobní cíle v průběhu poskytování služby. Za každý plán a realizaci dané služby odpovídá klíčový pracovník, který zároveň sleduje naplňování cílů. V neposlední řadě by každá organizace měla mít vypracovaný postup sdílení informací o uživateli.
- *6. Osobní údaje* – Každá organizace má povinnost shromažďovat nezbytné osobní údaje o uživateli. Avšak pokud se vyskytnou odůvodněné případy, proč by tomu tak být nemělo, mohou být osobní údaje anonymizovány. Dále v tomto standardu je tedy uvedeno, jaké osobní údaje je nezbytné shromažďovat a jak dlouho je nezbytné je archivovat.
- *7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb* – Jednou ze základních služeb, kterou by měla každá organizace provozovat je možnost stížnosti či výtky. Proto by uživatel měl být informován o tom, jak si může stěžovat a komu (a to i nezávislému orgánu), jak bude stížnost vyřízena a v jaké lhůtě. Každá stížnost by měla mít písemnou formu. Pokud stěžovatel neumí česky, nebo není způsobilý, může využít zástupce nebo tlumočníka.

- *8. Návaznost na další zdroje* – V tomto standardu jde především o spolupráci s jinými dostupnými službami veřejnosti v daném místě. Zařízení by také mělo podporovat uživatele v kontaktu s jeho rodinou a přáteli. Měli by se snažit, aby uživatel předešel návyku na sociální službu.

2.2.2 PERSONÁLNÍ STANDARDY

Personální standardy se věnují personálnímu zajištění služeb. Dosud se text věnoval tomu, jak zajistit, co nejkvalitnější proces poskytování sociálních služeb. Každý dobře vymyšlený proces a systém však může ztroskotat na pracovnících organizace. Poskytování služby je přímo závislé na schopnostech, dovednostech a znalostech pracovníků daného zařízení (Občanská poradna, 2006).

- *9. Personální a organizační zajištění služeb* – Zde je stanovená struktura, počet pracovních míst, kvalifikační a jiné předpoklady pro pracovníky. Jsou zde stanovena pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků. Uživatelům se zvláštními potřebami by měl být přidělen příslušně vzdělaný a zaškolený personál. V další části tohoto standardu je definovaná organizační struktura a pravidla týkající se externích spolupracovníků.
- *10. Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů* – Zařízení zajišťuje profesní rozvoj pracovních týmů a jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro splnění veřejných závazků zařízení i osobních cílů uživatelů služeb. Jsou zde uvedeny postupy pro hodnocení pracovníků a pro obousměrnou komunikaci mezi pracovníky a vedením.

2.2.3 PROVOZNÍ STANDARDY

Provozní standardy definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality (MPSV, 2002).

- *11. Místní a časová dostupnost služby* – Místo a denní doba poskytování služby by mělo odpovídat cílům a charakteru služby a potřebám cílové skupiny uživatelů.
- *12. Informovanost o poskytované sociální službě* – Zařízení zpřístupňuje veřejnosti informace o poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů služeb a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o služby a jiné subjekty, čímž přispívá k dostupnosti služeb.

- *13. Prostředí a podmínky poskytování služeb* – Prostředí a podmínky v zařízení odpovídají kapacitě, charakteru služeb a potřebám uživatelů. Zařízení dbá na to, aby byly plněny všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním sociálních služeb.
- *14. Nouzové a havarijní situace* – Tyto situace jsou přesně definovány a pracovníci jsou seznámeni s postupy, jimiž se mají v těchto situacích řídit. O takovýchto situacích musí být vedena dokumentace.
- *15. Zajištění kvality služeb* – Standard zvyšování kvality sociální služby završuje úsilí předešlých standardů. Kvalita poskytované služby se jasně prokazuje tím, že se sociální služba stále vyvíjí, zlepšuje a směřuje k co největší kvalitě. Nástrojem pro zjištění, jak na tom s kvalitou služby daná organizace je, je průběžné ověřování a hodnocení, zda jsou služby skutečně takové, jak deklarují jejich poslání, zda poskytují službu určené cílové skupině a zda jsou jejich cíle a zásady při poskytování v realitě shodné s tím, co je jejich veřejný závazek. Pokud zjistí, že jejich praxe je v rozporu s tím, co deklarují, je možno buď změnit stávající praxi, nebo upravit veřejný závazek tak, aby odpovídal skutečnosti při poskytování služby.

Způsoby, jak průběžně kontrolovat a hodnotit, odpovídají charakteru poskytovaných služeb. Jiné budou způsoby hodnocení a kontroly v pobytových službách a jiné budou u služeb terénních či ambulantních. Organizace si stanoví způsoby a četnost, kdy hodnocení probíhá a tyto způsoby má písemně zaznamenány v písemných metodikách či směrnících. Důležitým nástrojem kontroly, zda je služba kvalitní, je zpětná vazba uživatelů. Způsob zpětné vazby musí být bezpečný, a pokud to jde i anonymní, aby bylo zaručeno, že uživatelé sdělí svůj názor otevřeně a beze strachu z možných následků. Zpětná vazba od zaměstnanců může být také dobrým vodítkem, zda jsou služby opravdu kvalitní a co je v nich ještě možné zlepšit. Existují různé metody, jak mohou pracovníci dávat zpětnou vazbu a zapojit se do zvyšování kvality služby. Bývá to třeba na pravidelných poradách, na supervizích, v sebehodnotících rozhovorech nebo v anonymních dotaznících, záleží pouze na organizaci, jaký způsob zvolí. Také zpětné vazby a hodnocení služby od rodinných příslušníků, spolupracujících a navazujících organizací mohou být dobrým nástrojem ke zlepšení kvality služby.

Výborným nástrojem, jak zjistit možné oblasti ke zlepšení, je vyhodnocování stížností na kvalitu nebo způsob poskytované služby. Pokud bude organizace vnímat stížnosti jako podnět pro další rozvoj a ne jako „shazování“, může získat užitečnou informaci, kde má rezervy a jak je lze napravit.

Jak uvádí Čámský a kol. (2008) zdroje interní zpětné vazby jsou:

- uživatelé,
- rodiny a opatrovníci,
- vedení poskytovatele,
- personál,
- spolupracující organizace a jednotlivci,
- zřizovatel.

Zdroje externí zpětné vazby (tamtéž):

- kontrolní činnost zřizovatele,
- inspekce kvality sociálních služeb,
- studie a závěry nezávislých zdrojů – média, auditoři kvality sociálních služeb, partnerské spolupracující subjekty, posudky a konzultace odborníků z oboru,
- poznatky a připomínky externích spolupracovníků, návštěvníků, praktikantů,
- ohlasy veřejnosti z komunity obce.

3 METODY PRO STANOVENÍ SPOKOJENOSTI SE SOCIÁLNÍMI SLUŽBAMI

Předešlý text se věnoval hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb prostřednictvím standardů kvality. Nyní se text na poskytování sociálních služeb podívá z druhé strany. Ze strany uživatele. Z mnoha metod a možností běžně převzatých ze sociologických průzkumů, které již mají velkou tradici, jsou pro zjišťování spokojenosti uživatelů nevhodnější tři metody; pozorování, rozhovor a dotazování (Malíková, 2011). Následující podkapitola přiblíží tyto tři metody a vzájemně je porovná. Dále zde také bude definován pojem spokojenost, se kterým se v textu operuje.

3.1 SPOKOJENOST

Při definování pojmu spokojenost nepadají mezi autory jednoznačná shoda. Již řadu let probíhá v odborné literatuře diskuse o tom, jaká je souvislost mezi kvalitou služby a spokojeností zákazníka. Autoři polemizují zejména o tom, jaký směr má příčinnost vztahu mezi kvalitou služeb a spokojeností se službami (zda spokojenost determinuje hodnocení kvality nebo zda hodnocení kvality determinuje spokojenost). Lukešová (2009) však konstatuje, že většina autorů se již víceméně shoduje v tom, že:

- spokojenost zákazníka a kvalita služby jsou dva odlišné, ale vzájemně úzce související koncepty,
- kvalita služby je antecedentem⁴ spokojenosti,
- spokojenost je spojena spíše s emocemi zákazníka, hodnocení kvality je založeno spíše na kognitivních pocitech.

Spokojenost tedy může být definována jako subjektivní pocit člověka o naplnění jeho potřeb a přání. Ta jsou podmíněna zkušenostmi, očekáváním, osobností a prostředím. Uživatel nebo zákazník je spokojený, jestliže funkční vlastnosti služby nebo výrobku naplní jeho očekávání. Jestliže funkční vlastnosti nenaplní očekávání, dochází k nespokojenosti a zklamání (Kotler, Keller, 2007).

Nenadál (2004) dále uvádí, že můžeme rozlišit tři základní stavy spokojenosti:

- *potěšení* – vnímaná realita a poskytnutá hodnota převyšuje jeho původní představy a očekávání. Uživatel je více než spokojen s tím, co obdržel,

⁴ Pojem antecedent se rozumí předchůdce, něco, co předchází něčemu dalšímu.

- *naprostá spokojenost* – shoda mezi potřebami a očekáváními a vnímanou hodnotou. Uživatel cítí, že všechny jeho požadavky byly nákupem a využitím služby uspokojeny,
- *limitovaná spokojenost* – vnímaná realita není totožná s původními požadavky. Uživatel může být do určité míry spokojen, nicméně jeho spokojenost je nízká. Nemusí však jít o nespokojenost, ta by se mohla projevat jako stížnost nebo reklamaci.

Avšak kategorizovat spokojenost je dosti ošemetné. Jsou lidé, kteří nejsou spokojeni nikdy s ničím, jiní jsou naopak nenároční a spokojeni téměř vždy a se vším. Mezi těmito dvěma póly však nalezneme širokou škálu dalších variant. Přičemž mnohdy ani sám jedinec neumí určit příčiny své spokojenosti či nespokojenosti, natož kritéria, podle kterých svoji spokojenost poměřuje.

Nejčastěji lidé míru své spokojenosti se službou poměřují podle následujících kritérií (Nový, Petzold, 2008):

- spokojenost ve vztahu k vlastním očekáváním,
- spokojenost ve vztahu k předešlým zkušenostem,
- spokojenost ve vztahu k ceně,
- spokojenost ve vztahu k objektivním a všeobecně uznávaným normám,
- spokojenost ve vztahu k uspokojení potřeb,
- spokojenost ve vztahu k určitému problému,
- spokojenost ve vztahu k druhým lidem.

3.2 POZOROVÁNÍ

Podle Juříkové (2010) je pozorování proces poznávání a zaznamenávání smyslově vnímatelných skutečností, aniž by pozorovatel do pozorovaných skutečností nějak zasahoval. Pozorováním můžeme zjistit skutečnosti, které bychom jinak nebyli schopni zaznamenat (např. respondent by nám je nechtěl nebo nebyl schopen říci atd.). Velmi důležitý je přitom systematický záznam získaných výsledků. Pozorovatel v tomto případě sleduje a zaznamenává skutečné chování a jednání lidí, a to buď osobně, anebo pomocí elektronických přístrojů. Obrovské množství jevů, s nimiž se v tomto případě pozorovatel setkává, je třeba utřídit a analyzovat. Nevýhodou této metody je, že neposkytuje informace o názorech a motivech zákazníků. Metoda se většinou používá v kombinaci s jinou metodou sběru dat (Lochmanová, 2009).

Jeřábek (1993) dále člení pozorování do několika druhů:

- nezúčastněné a zúčastněné pozorování,

- standardizované a nestandardizované pozorování,
- skryté a zjevné pozorování.

3.2.1 NEZÚČASTNĚNÉ A ZÚČASTNĚNÉ POZOROVÁNÍ

Nezúčastněné pozorování je takové, kdy pozorovatel pozoruje společenské jevy, aniž se sám v pozorovaném ději angažuje (např. prochází domovem důchodců, pozoruje, nezasahuje, není ani dočasným členem pracovní skupiny atd.). Toto pozorování je postaveno na poměrně přesných pravidlech. Většinou ho provádějí pozorovatelé, kteří jsou přesně instruováni o tom, co mají sledovat (Malíková, 2011). Tito pozorovatelé jsou vybaveni záznamovým archem, respektive pozorovacím listem, který je vodítkem pozorování a zároveň slouží k zaznamenávání jejich výsledků. Ke kontrole jejich výkonu bývá vytvořen nějaký kontrolní systém.

Při *zúčastněném* pozorování se naopak badatel stává určitou dobu součástí zkoumaného prostředí, žije delší dobu (několik týdnů i měsíců) v dané komunitě. Tento způsob používají zejména sociální antropologové a etnografové, ale i sociologové, kteří zkoumají např. životní způsob, tradice, zvyky lokální komunity, komunity mládeže, deviantní skupiny, pracovního kolektivu apod. (Kozlová, 2010).

3.2.2 STANDARDIZOVANÉ A NESTANDARDIZOVANÉ POZOROVÁNÍ

U *standardizovaného* pozorování jsou dopodrobna definovány jevy, které se mají sledovat, určeny třídy hodnot, znaky a jejich kategorie tak, aby jednotlivá pozorování byla mezi sebou srovnatelná. Takovéto pozorování se snaží o co nejvyšší objektivitu. Nachází se v kvalitativních i kvantitativních přístupech. U standardizovaného pozorování lze sledovat větší počet objektů, protože se do pozorování zapojuje více pozorovatelů (Reichel, 2009).

Zatímco u *nestandardizovaného* pozorování, jak uvádí Jeřábek (1993), je určen v podstatě jen cíl pozorování, případně naznačeny nástroje sběru dat. Nestandardizované pozorování je kvůli absenci přesného vymezení náročnější na pozorovatele. Jedná se o jednu z nejnáročnějších technik sběru dat. Reichel (2009) jako obtíže nestandardizované pozorování zmiňuje například problémy se záznamem takové observace i to, že pozorování nemůže zopakovat jiný člověk.

3.2.3 SKRYTÉ A ZJEVNÉ POZOROVÁNÍ

U *skrytého* pozorování pozorovaný objekt neví o tom, že je pozorován. Pozorovatel přijímá roli řadového člena skupiny nebo některou z rolí, které jsou obvykle součástí sledovaného

sociálního prostředí. Díky tomu, že pozorovatel je skrytý, tak má možnost nahlédnout do přirozeného sociálního prostředí skupiny a může sledovat jevy, které by jinak cizímu okolí zůstali skryté. Je velkou chybou, když je skrytý pozorovatel odhalen, vede to zpravidla ke ztrátě důvěry k výzkumnému týmu i celému výzkumu a k naprostému znemožnění výzkumné práce v daném terénu na dlouhou dobu (Jeřábek, 1993). Juříková (2010) dále také uvádí další zvláštní typ skrytého pozorování. Jedná se o tzv. fiktivní nákup či návštěva (mystery shopping, mystery visiting).

U *zjevného* pozorování účastníci pozorování na straně objektu vědí, že jsou pozorováni. Pozorovatel neskrývá svou roli sociologa výzkumníka a předpokládá, že si prostředí na jeho výzkumné aktivity přivykne a nebude jimi ovlivněno. V běžných situacích nemusí působit přítomnost pozorovatele rušivě. V případech, kdy předmětem sledování jsou společenské jevy související s dodržováním nebo porušováním společenských norem, může být zjevnou přítomností pozorovatele sledovaný jev rušen (Jeřábek, 1993).

3.3 ROZHOVOR

Rozhovor, jakožto technika osobního dotazování vykazuje určitá specifika. Jedná se o proces přímého verbálního kontaktu mezi tazatelem a dotazovaným, kdy důležitou součástí je i sociálně-psychologické chování obou stran. „*Někteří lidé se raději, snáz a lépe vyjadřují ústně, proto je v těchto případech a v situacích, ve kterých potřebujeme získat důvěru dotazovaného, výhodnější použít techniky rozhovoru*“ (Foret, Stávková, Vaňová, s. 38, 2006). Rozhovory kladou velké nároky na tazatele. Vyžadují dobré komunikační dovednosti, rozvinuté schopnosti emoční inteligence, dobrou znalost tématu rozhovoru v širších souvislostech, schopnost udržet osobní odstup a nechápat rozhovor osobně (Malíková, 2011).

Malíková (2011) dělí rozhovory do dvou základních druhů:

- individuální rozhovor,
- skupinový rozhovor.

3.3.1 INDIVIDUÁLNÍ ROZHOVOR

Volný individuální rozhovor nemá stanovenou přesnou formulaci otázek ani jejich návazné pořadí. Avšak i nestandardizovaný rozhovor musí být předem dobře promyšlen a připraven. Musí být určen jasný výzkumný cíl. Nestandardizovaný rozhovor je rozvíjen jak tazatelem, tak i dotázaným (Gojová, 2014).

Náplní *strukturovaného standardizovaného rozhovoru* je pořadí otázek a jejich konkrétní formulace jsou předem přesně stanoveny. Důležité je dodržení osnovy a pořadí otázek. Rozhovor je veden s osobami, které byly předem vybrány podle určitých pevně stanovených kritérií (Malíková, 2011).

3.3.2 SKUPINOVÝ ROZHOVOR

Skupinový rozhovor je prováděn současně s několika osobami pokud možno v přirozeném prostředí (na pracovišti, ve třídě, v klubu apod.). Tuto formu rozhovoru volíme, zjišťujeme-li zájem o určitý problém, stupeň citové zainteresovanosti apod. a jde nám o spontánní výpovědi zástupců zkoumaného prostředí. Skupinový rozhovor umožňuje průběžnou kontrolu výpovědí, protože účastníci zpravidla upozorňují na nepřesnosti, respektive chyby těch, kteří hovořili před nimi. Dále je i možnost použití rozhovoru ve fokusní skupině⁵, jako metodu kvalitativního výzkumu (Gojová, 2014).

Skupinový rozhovor může mít dle Malíkové (2011) dvě podoby:

- s náhodně vybranou skupinou respondentů,
- s cíleně vybranou skupinou respondentů.

3.4 DOTAZOVÁNÍ

Dotazníkové šetření se uskutečňuje v podstatě čtyřmi hlavními typy technik šetření: písemným dotazováním, osobním dotazováním, telefonickým dotazováním a elektronickým dotazováním. Výběr techniky závisí na povaze a potřebném rozsahu zjišťovaných informací, časových a finančních možnostech, kvalifikaci pracovníků, kteří provádějí šetření apod. (Krejslová, 2008).

V zásadě by měl dotazník vyhovovat dvěma hlavním požadavkům (Foret, Stávková, Vaňová, 2006):

- účelově technickým, to jest sestavení a formulování otázek, aby mohl dotazovaný co nejpřesněji odpovídat na to, co nás zajímá,
- psychologickým, to jest vytvoření podmínek, prostředí, okolností, které by co nejvíce pomáhaly tomu, aby se mu tento úkol zdál snadný, příjemný, žádoucí, chtěný. Jde o to, aby respondent odpovídal stručně a pravdivě.

⁵ Ohnisková skupina (Focus Groups) - vzorek respondentů účastnících se za pomoci průvodce skupinové diskuze, která se zabývá zkoumaným tématem.

Dle Nenadála (2004) se v praxi používají pro měření spokojenosti zákazníků/klientů tyto formáty dotazníků:

- check-list,
- Likertův formát,
- verbální formát,
- numerický formát.

Obrázek 3 představuje podstatu jednotlivých formátů na jednom znaku spokojenosti - „chování obsluhujícího personálu“.

<i>a) formát check-listů</i>										
	Spokojen			Nespokojen						
Chování obsluhujícího personálu										
<i>b) formát Likertův</i>										
Chování obsluhujícího personálu bylo bezvadné	Silný souhlas	Slabý souhlas	Ani souhlas ani nesouhlas	Slabý nesouhlas	Silný nesouhlas					
<i>c) formát verbální</i>										
Chování obsluhujícího personálu	Velmi spokojen	Spokojen	Ani spokojen ani nespokojen	Nespokojen	Velmi nespokojen					
<i>d) formát numerický</i>										
Chování obsluhujícího personálu	1 Velmi nespokojen	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Velmi spokojen

Obrázek 3: Ukázka formátů dotazníku

Zdroj: Nenadál, 2004

Check-list – Představuje nejjednodušší alternativu hodnocení. Zákazník/klient volí ze dvou možných odpovědí, např. spokojen – nespokojen, ano – ne apod.

Likertův formát – Tzv. Likertův formát má přesně definovány hraniční hodnoty absolutně negativního a absolutně pozitivního vnímání. Mezi těmito hraničními hodnotami je pak stanovena škála hodnocení, která může zahrnovat tři až deset úrovní. Volba těchto škál závisí pouze na požadované jemnosti hodnocení.

Verbální formát – U verbálního formátu jsou kladené otázky ve formě definovaných znaků spokojenosti a zákazníci/klienti odpovídají vyznačením míry spokojenosti (obvykle definovaných v rozsahu od „velmi nespokojen“ až po „velmi spokojen“).

Numerický formát – Je pravděpodobně „uživatelsky nejpřívětivější“ – to znamená, pro zákazníka nejkonkrétnější z hlediska vyjadřování míry spokojenosti. Umožňuje nejpresnější vyhodnocení a statistické zpracování dat. V praxi bývá často diskutovanou otázkou, zda volit škály se sudým nebo lichým počtem alternativ hodnocení. Za největší slabinu lichého škálování se považuje skutečnost, že prostřední stupeň (např. ani spokojen ani nespokojen) využívají zákazníci/klienti, kteří nemají zcela vyhraněný názor na některý ze znaků a chápou jej jako nikomu neškodící kompromis. Z hlediska zpracování výsledků je tento názor bezcenný a proto jsou některými odborníky preferovány sudé hodnotící škály, které nutí respondenty vyjádřit pozitivní nebo negativní hodnocení. Na druhé straně např. pětistupňová hodnotící stupnice je pro řadu zákazníků snadno pochopitelná, protože připomíná hodnocení školního prospěchu, který je pro každého srozumitelný.

3.4.1 TELEFONICKÉ DOTAZOVÁNÍ

Telefonické dotazování, tzv. CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) bývá velice efektivní. Hlavní výhodou tohoto typu dotazování je rychlost, se kterou získáváme potřebné údaje, a to i v případě plošně rozptýleného výběrového vzorku respondentů (Krejslová, 2008). Navíc dovoluje v případě nezastižení respondenta opakovat dotazování v kteroukoliv denní dobu. Ve srovnání s rozhovorem mívá výzkum po telefonu nižší náklady.

Mezi nevýhody patří vysoké nároky na soustředění respondentů, doba hovoru by neměla překročit deset minut. Pokud překročíme tuto dobu je možné, že se respondent začne nudit, nebo ho začneme zdržovat, nebo se sníží jeho soustředěnost. Nemůžeme v tomto typu dotazování využívat škály, takže by otázky měly být stručné a jasné. Také nemůže pracovat s pomůckami, čímž zvyšujeme riziko nepochopení dotazu. V neposlední řadě je nevýhodou, že výběr respondentů je omezen na účastníky telefonní sítě (Kozel, 2006).

3.4.2 ELEKTRONICKÉ DOTAZOVÁNÍ

Při elektronickém dotazování, tzv. CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), zjišťujeme informace od respondentů prostřednictvím dotazníků v e-mailech nebo na webových stránkách. Výhodou číslo jedna je minimální finanční a časová náročnost. Rozesílání e-mailů je mnohonásobně rychlejší než rozesílání klasických dopisů. Zpracování odpovědí je jednodušší, protože všechna data, a tedy i odpovědi jsou v elektronické podobě. Elektronické

dotazování nepotřebuje tazatele, tím je dána jeho nestrannost (nemožnost ovlivňovat respondenta).

Za další výhodu lze považovat adresnost, neboť konkrétní webové stránky si většinou prohlíží uživatelé, které problematika právě těchto webových stránek zajímá. Elektronické dotazování lze vhodně doplnit grafickými pomůckami (obrázky, 3D modely, videoklipy), které umožní respondentovi se lépe seznámit s dotazovanou problematikou (Kreisllová, 2008).

Mezi nevýhody patří důvěryhodnost odpovědí. Také ještě existuje mnoho lidí, kteří nevěří novým technologiím nebo se bojí zneužití svých odpovědí v elektronické podobě. Kvůli zvyšování návratnosti vyplněných dotazníků bývá při elektronickém dotazování využíváno motivačních prostředků ve formě zařazení do slosování o ceny či jiných benefitů (Kozel, 2006).

3.4.3 OSOBNÍ DOTAZOVÁNÍ

Osobní dotazování je založeno na rozhovoru tazatele s respondentem na základě předem připraveného formuláře dotazníku s přesně předepsanými otázkami a většinou také možnostmi odpovědí. Jedná se o tzv. metodu PAPI (Paper and Pencil Interviewing). Tato metoda je nejdéle používanou metodou dotazování. Od metody PAPI v dnešní době již mnoho výzkumných agentur ustupuje nebo ji již nevyužívá vůbec. Tato metoda vyžaduje vysoké nároky jak na tazatele, tak na samotný dotazník⁶.

3.4.4 PÍSEMNE DOTAZOVÁNÍ

Písemné dotazování patří k nejnáročnějším metodám na tvorbu a strukturu otázek. Respondent odpovídá sám na otázky bez pomoci tazatele. Z jejich odpovědí řešitel výzkumného projektu získává žádoucí primární údaje. Otázky jsou zpracovány předem a ve vytištěné formě. Otázky musí být stanoveny jasně a srozumitelně. Arch, na kterém jsou vytištěny otázky, se nazývá dotazník. Písemná forma dotazování umožňuje dotazovanému anonymitu a sám respondent rozhoduje o tom, kdy dotazník vyplní⁷.

Dotazníková metoda představuje jednu z nejběžnějších možností sběru dat pro širokou škálu výzkumů. Mezi přednostmi, kterými dotazník disponuje, patří nízké výdaje a menší organizační nároky, než je tomu u jiných metod. Výsledná data mohou být také jednodušeji zpracována.

⁶ Centrum pro výzkum veřejného mínění. Osobní dotazování [online]. [cit. 21. 3. 2015]. Dostupné z: <http://cvvm.soc.cas.cz/nabidka-vyzkumu/osobni-dotazovani-face-to-face>

⁷ Písemné dotazování. Management a marketing [online]. [cit. 21. 3. 2015]. Dostupné z: <http://managment-marketing.studentske.eu/2009/03/pisemnedotazovani.html>

Nevýhodou dotazníku je především nepřímý kontakt s dotazovaným, tudíž nemusejí být otázky pochopeny správně a výsledky výzkumu následně neodpovídají skutečnosti. Z tohoto důvodu by měla samotnému výzkumu předcházet pilotní verze dotazníku, kdy se testuje srozumitelnost otázek na malém vzorku osob. Avšak ani pilotní dotazník nemusí nedostatky odhalit. V dotaznících, v nichž respondent vybírá z několika daných variant, nemusí být obsaženy všechny možné skutečnosti, což vede ke zkreslení výsledků výzkumu. Další nevýhodou dotazníku je nízká návratnost, která může být způsobena velkým množstvím otázek, nízkou motivací k vyplnění či složitostí návratu formuláře zpět k tazateli (Mozga, Vítek, 2001).

3.4.5 ANKETA

Anketa je další metodou písemného dotazování a je zprostředkována pomocí dotazníku zasílaného respondentovi poštou nebo anketou uveřejněnou v novinách, rozdávanou v rámci nějaké události (výstava, konference apod.) nebo přikládanou k určitému výrobku či službě. Hlavní výhodou ankety jsou její nízké náklady. Nemusíme budovat síť tazatelů a přitom máme možnost adresně oslovit okruh respondentů na širokém území. Některé vrstvy obyvatelstva jsou dokonce tímto způsobem dotazování snadněji dosažitelné. Nepřítomnost tazatele nepřináší jen finanční a organizační úspory, ale také odstraňuje jeho vliv na odpovědi respondenta a zvyšuje upřímnost dotazovaného. Na zodpovězení otázek si respondent může vyhradit dostatek času a věnovat jim tak víc péče. Někdy je podpořena také slosováním jednotlivých odpovědí o ceny. Největší nevýhodou ankety je často velice nízká návratnost (Krejšlová, 2008).

Dle Foreta a Stávkové (2003) bývá skladba vzorku nereprezentativní. Je to dáno tím, že vyplnění anketního lístku přitahuje především určité skupiny respondentů, zejména ty, kteří mají více volného času, jako jsou důchodci, ženy na mateřské dovolené, mladí školáci atd. Naopak velmi vzácně se jich zúčastňují lidé zaměstnaní, náročnějších profesí, s vyšším postavením v práci či podnikatelé.

3.5 KOMPARACE METOD

Díky předchozí kapitole je zřejmé, že volba toho nejvhodnějšího způsobu získávání dat o spokojenosti uživatelů či zákazníků není zrovna lehký úkol. Doporučuje se věnovat dostatečný čas a úsilí zvážení všech výhod a nevýhod k volbě určitého postupu. Následující tabulka 2 by mohla být nápomocna při volbě, neboť obsahuje základní výhody a nevýhody jednotlivých typů šetření.

Tabulka 2: Výhody a nevýhody pozorování, rozhovoru a dotazování

	VÝHODY	NEVÝHODY	
POZOROVÁNÍ	Pozorování se koná v "přirozeném" prostředí	Časová náročnost výzkumu	
	Výzkum není závislý na ochotě respondentů odpovídat na otázky	Klade vysoké nároky na odborné znalosti a způsobilost pozorovatele	
	Pozorovatel může sledovat emocionální reakce sledovaného subjektu, což může vést k užitečným hypotézám	Menší míra objektivity (pozorovatel je ovlivněn např.: předsudky, aktuálním psychickým stavem, tradicí, pozadím a dalšími)	
ROZHOVOR	Možnost kladení složitějších otázek	Velké nároky na kvalifikovanost tazatele	
	Výhoda zpětné vazby	Možné zábrany respondentů při osobním rozhovoru	
	Možnost zkombinovat s pozorováním a získat dodatečné informace	Obava respondentů z identifikace – nižší ochota poskytnout informace	
	Nižší možnost odmítnutí odpovědi	Velká finanční i časová náročnost	
DOTAZOVÁNÍ	TELEFONICKÉ	Umožňuje snadno a rychle kontaktovat široce rozptýlený výběr	Omezení výběru na zákazníky, kteří vlastní mobilní telefon či pevnou linku
		Umožňuje opakovat dotazy, doplňující otázky	Respondent, který nevidí tazatele, může být podezřívavý nebo nepřátelský
		Rychlost dostupných výsledků	Musí být poměrně krátké (5-15 minut)
		Relativně nízké náklady	Otázky musí být krátké a jednoznačné
	ELEKTRONICKÉ	Rychlost získání dat	Respondent musí být účastníkem elektronické pošty
		Nízké náklady	Respondent musí mít software pro čtení dokumentu
		Rychlejší zpracování získaných dat pomocí výpočetní techniky	Respondent nemusí souboru důvěřovat a může mít obavu ze získání virů
	PÍSEMNÉ	Dotazovaný může věnovat zodpovězení otázek dostatek času a péče	Respondent, než začne odpovídat, si přečte celý dotazník, takže pozdější otázky mohou ovlivnit odpovědi na otázky dřívější a tím je narušena spontánnost odpovědi
		Nepřichází v úvahu možnost ovlivnění dotazovaného tazatelem	Možnosti formulace otázek jsou omezeny, otázky musí být velmi jednoduché a snadno zodpověditelné
		Nízká časová i finanční náročnost	Delší doba šetření
		Použitím nevzniká potřeba přípravy tazatelů	Dotazník musí být relativně krátký - rozsah průzkumu je relativně omezený
	OSOBNÍ	Možnost realizace časově náročnějších dotazníků	Časová náročnost na vyhodnocení (dvojitá zaznamenávání)
Využití složitějších formátů otázek a technik dotazování		Vysoké nároky na tazatele i na dotazník	

Zdroj: Jeřábek, 1993 a Mozga, Vitek, 2001

Zmud (2013) ve své knize uvádí podobnou tabulku, avšak neporovnává výhody a nevýhody metod, ale porovnává základní typy dotazování dle jednotlivých klíčových aspektů. Pro porovnání je tato tabulka v příloze práce (Příloha C).

Mělo by se však brát v potaz, že tyto tabulky představují pouze jakýsi vzor či podklad pro výběr té nejvhodnější metody. Každý, kdo se chystá zjišťovat spokojenost zákazníků či uživatelů by měl vycházet při hodnocení jednotlivých kritérií ze své vlastní situace a dostupnosti jednotlivých možností. Rozdílné bude například hodnocení elektronického dotazování u toho, kdo je vybaven špičkovou technologií a u toho, kdo potřebné vybavení nemá. Další rozdíl bude určitě také pravděpodobnost odezvy. Při zvažování, který typ získání dat vybrat je vhodné si také určit váhy pro jednotlivá kritéria podle preferencí a teprve na základě zvážených kritérií volit nejvhodnější postup.

4 ANALÝZA SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VE VYBRANÉ OBLASTI

Hlavním cílem výzkumného šetření bude analýza spokojenosti uživatelů sociálních služeb ve městě Nová Paka. Analýza probíhala prostřednictvím dotazníkového šetření. **Dílčí cíle**, které byly v rámci šetření stanoveny, se zaměřily na zjištění:

- zda jsou uživatelé sociálních služeb a obyvatelé města Nové Paky dostatečně informováni o sociálních službách a jejich využití,
- je-li dostupnost sociálních služeb dostačující,
- je-li zastoupení sociálních služeb ve městě Nová Paka dostačující,
- zda sociální služby využívá spíše nízký věk (16 – 35 let), střední věk (36 – 65 let) nebo vysoký věk (66 a více let).

4.1 METODOLOGIE

Pro sběr dat byl použit dotazník (viz příloha B), který vyplňovali občané města Nová Paka a uživatelé sociálních služeb v tomto městě. Nejdříve byl dotazník vytvořen v pilotní verzi, poté byly dotazníky distribuovány občanům a uživatelům služeb, s pomocí občanského sdružení Život bez Bariér (dále jen ŽBB) a s pomocí Domova pro seniory v Nové Pace (dále jen DPS).

Pilotní ověřování dotazníku, zahrnovalo konzultace podoby dotazníku s experty z praxe a provedení předvýzkumu na malém vzorku respondentů. Konzultace probíhali v týdnu od 27. 3. 2015 do 1. 4. 2015 a zúčastnil se jich pan ředitel Bc. Vladimír Šimek z DPS a vedoucí sociálních služeb paní Mgr. Lucie Mánková z občanského sdružení ŽBB. Cílem pilotního ověřování bylo zajištění srozumitelnosti, faktické správnosti a úplnosti dotazníku (např. zda nebyla opomenuta některá důležitá témata, či zda jsou výčty uzavřených odpovědí u otázek kompletní apod.).

Sběr dat probíhal od 3. 4. 2015 do 17. 4. 2015. Pro objektivní vyhodnocení otázek musel být respondent starší patnácti let a bydlet či využívat některou ze sociálních služeb v Nové Pace.

Celkem bylo distribuováno mezi uživatele sociálních služeb a obyvatele města Nová Paka 300 dotazníků. Nazpět se vrátilo 122 dotazníků. Z tohoto čísla však 17 dotazníků nebylo správně vyplněno a proto byly vyřazeny ze základního souboru pro hodnocení. Návratnost tedy činí 35 %.

4.1.1 POPIS CÍLOVÉ SKUPINY A OBLASTI

Výzkum je zaměřený na obyvatele města Nové Paky a zároveň i na lidi, kteří v tomto městě využívají některou sociální službu. Pro účely tohoto výzkumu byly stanoveny dvě cílové skupiny a to:

- uživatelé sociálních služeb v Nové Pace – *cílová skupina 1*,
- obyvatelé Nové Paky nevyužívající sociální služby – *cílová skupina 2*.

Město Nová Paka spadá do okresu Jičín v Královéhradeckém kraji. Jedná se o město, ve kterém žije přibližně 9 tisíc obyvatel. Je zde poskytováno šest základních sociálních služeb prostřednictvím tří poskytovatelů.

- Sportem proti bariérám, z. s.⁸ - Český Ráj: poskytuje osobní asistenci,
- Ústav sociálních služeb města Nové Paky: poskytuje pečovatelskou službu a domov pro seniory,
- Život bez bariér, z. ú.⁹: poskytuje denní stacionář, odborné sociální poradenství a sociální rehabilitaci.

4.1.2 DOTAZNÍK

Pro účely výzkumu byly sestaveny tři verze dotazníku. Otázky v jednotlivých verzích se shodovaly, rozdíl byl v úvodní části dotazníku – lišilo se sběrné místo dotazníků. První verze dotazníků (Verze A) byla pro uživatele DPS. Druhá verze dotazníku (Verze B) byla pro uživatele občanského sdružení ŽBB. Třetí verze dotazníků byla určena obyvatelům města Nová Paka. Každá z verzí dotazníku, pro jednotlivé cílové skupiny, se sestává celkem z 23 otázek, které jsou rozděleny do 3 domén.

- část 1. – uživatelé sociálních služeb: Je určena pro uživatele, kteří sociální služby využívají. Tato část se zaměřuje na zjištění kvality respondentem využívaných služeb a jedná se o individuální hodnocení uživatele služeb.
- část 2. – dostupnost, informovanost a zastoupení: Tato část je určena jak pro uživatele sociálních služeb, tak pro lidi, kteří služby nevyužívají. Otázky z této části by měly odhalit, jak moc jsou lidé informováni o sociálních službách, o jejich zastoupení a dostupnosti.

⁸ z. s. – zapsaný spolek

⁹ z. ú. – zapsaný ústav

- část 3. – základní údaje: Tato část dotazníku zjišťuje základní údaje o respondentech důležité pro další výzkum.

Dotazník obsahuje následující typy otázek:

- Filtrační otázky

Tyto otázky umožňují logickou strukturu dotazníku. Zajišťují, aby na konkrétní dotaz odpovídala pouze správná cílová skupina a správní respondenti, od kterých chceme konkrétní informace. Bývají umístěny na začátku dotazníku nebo před otázkou, na kterou má odpovídat pouze vybraná část respondentů (Kozel a kol., 2011)

- Uzavřené otázky

Uzavřené otázky nabízejí několik možných variant odpovědí, ze kterých si dotazovaný vybírá jednu nebo více odpovědí, které se nejvíce blíží jeho názoru. Odpovědi na otázky tohoto typu musí postihnout celou škálu možností a jednotlivé varianty by měly být rovnocenné (Kozel, 2006).

- Škálové otázky

Jsou dalším typem uzavřených otázek. V tomto dotazníku je použita tzv. numerická bipolární škála, kde proti sobě stojí dva odlišné póly výpovědí a respondent na číselné škále označí zatrhnutím, nakolik se blíží jeho osobní hodnocení, tomu kterému z obou pólů. Odpovědi lze jednoduše kvantifikovat a následně statisticky analyzovat.

- Výčtové otázky

Tyto uzavřené otázky umožňují dotazovanému přesněji se vyjádřit, protože dovolují kombinovat několik možností. Je nutné uvést přesnou instrukci o tom, kolik možností může respondent vybrat.

- Polouzavřené otázky

Polouzavřené otázky představují kombinaci otevřených a uzavřených otázek. Polouzavřená otázka vznikne přidáním varianty "jiné" do uzavřené otázky, která je vlastně otevřenou otázkou a umožňuje respondentovi volně vyjádřit svůj názor. Při aplikaci otázek tohoto typu máme jistotu, že varianty odpovědí představují všechny vyčerpávající možnosti odpovědí (Kozel, 2006).

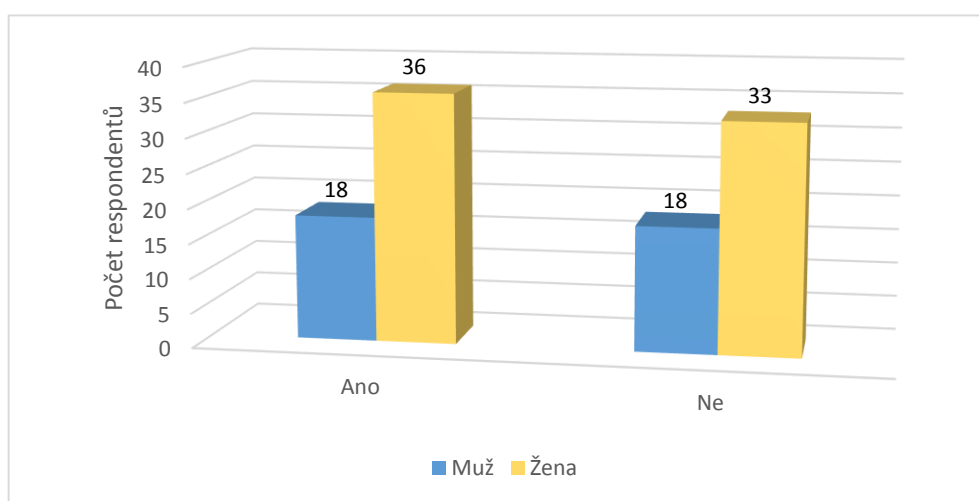
4.2 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Výsledky dotazníkového šetření jsou interpretovány pomocí grafického aparátu, nejčastěji v absolutních četnostech či procentním vyjádření. Veškeré údaje jsou uvedeny z dat, které byly získány prostřednictvím dotazníkového šetření.

4.2.1 VYHODNOCENÍ DOMÉNY - ZÁKLADNÍ ÚDAJE

První otázka zjišťovala, zda respondenti využívají některou ze sociálních služeb v Nové Pace. V případě, že respondent odpověděl záporně, pokračoval *doménou – dostupnost, informovanost a zastoupení*, jelikož *doména – uživatelé sociálních služeb* je zaměřena pouze na uživatele sociálních služeb.

Alespoň jednu sociální službu dle výsledků výzkumu využívá 51,4 % respondentů, což je 54 uživatelů. 48,6 %, tedy 51 respondentů uvedlo, že nevyužívá žádnou sociální službu. Obrázek 4 interpretuje výsledky první otázky s přihlédnutím na pohlaví respondenta.



Obrázek 4: Využíváte některou ze sociálních služeb ve městě Nová Paka?

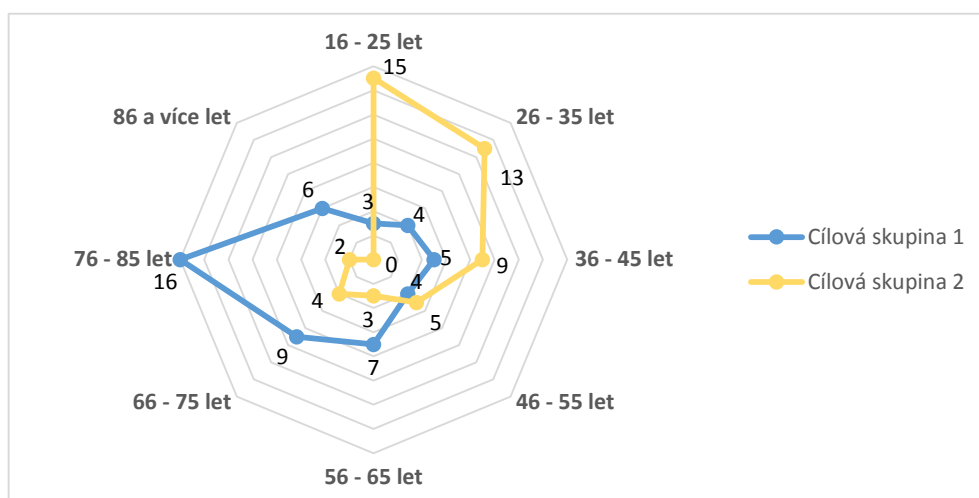
Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Z obrázku je zřejmé, že pohlaví nemá značný vliv na to, zda respondent využívá či nevyužívá sociální služby. Uživatelů sociálních služeb mužského pohlaví je v základním vzorku 18, zatímco žen dvakrát tolik, čili 36. Mužů, co nevyužívají žádnou sociální službu, je také 18, zatímco žen 33.

Následující otázka zjišťovala věk respondentů. Věk byl rozčleněn do osmi kategorií s rozmezím deseti let. Na obrázku 5 můžeme vidět věkové složení respondentů dle cílových skupin. Číslo u každého vrcholu barevné čáry představuje počet respondentů v dané cílové skupině.

Z obrázku 5 je patrné, že nejvíce dotazovaných v *cílové skupině 1* bylo ve věku 76 – 85 let (29,6 %). Vzápětí je věková kategorie 66 – 75 let (16,7 %) a 56 -65 let (13 %). Oproti tomu nejvíce respondentů v *cílové skupině 2* bylo ve věku 16 – 25 let (29,4 %) a hned vzápětí 26 – 35 let (25,5 %). Nejméně zastoupenou kategorií v rámci *cílové skupiny 2* je věková kategorie 86 a více let, v níž není žádný z respondentů.

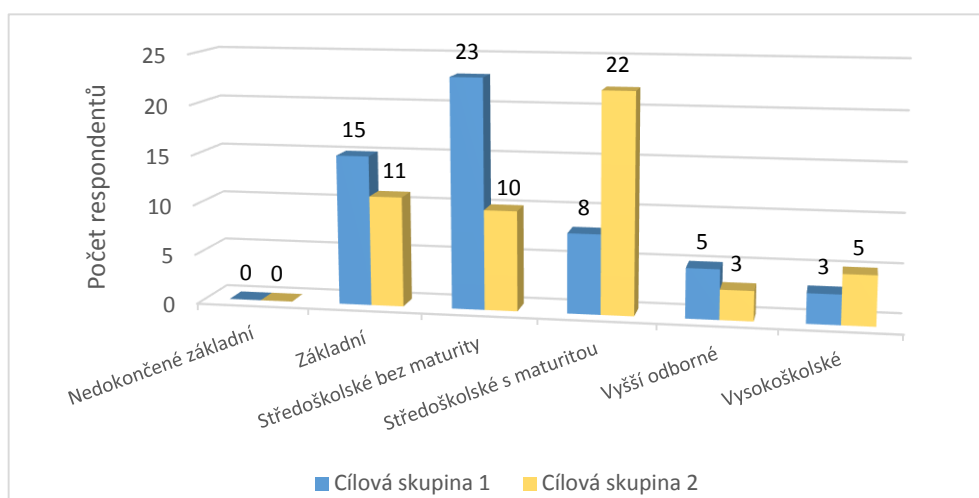
Z toho vyplývá, že 57,4 % respondentů využívajících sociální služby je ve vysokém věku 66 a více let. Ve středním věku to jest 36 – 65 let, využívá sociální služby 29,6 % respondentů a v nízkém věku to je už jen 13 % respondentů.



Obrázek 5: Věkové složení respondentů dle cílových skupin

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Když se na cílové skupiny podíváme z pohledu nejvyššího dosaženého vzdělání, nejvíce respondentů v *cílové skupině 1* dosáhlo na středoškolské vzdělání bez maturity (42,6 %), dále 15 respondentů má zakončené základní vzdělání (27,8 %), 8 respondentů má středoškolské s maturitou (14,8 %) a 5 respondentů vyšší odborné vzdělání (9,3 %). Možnost nedokončené základní vzdělání nezvolil žádný z respondentů. Z výsledků je zřejmé, že více jak 70,4 % uživatelů sociálních služeb má buď tedy základní vzdělání, nebo středoškolské vzdělání bez maturity.



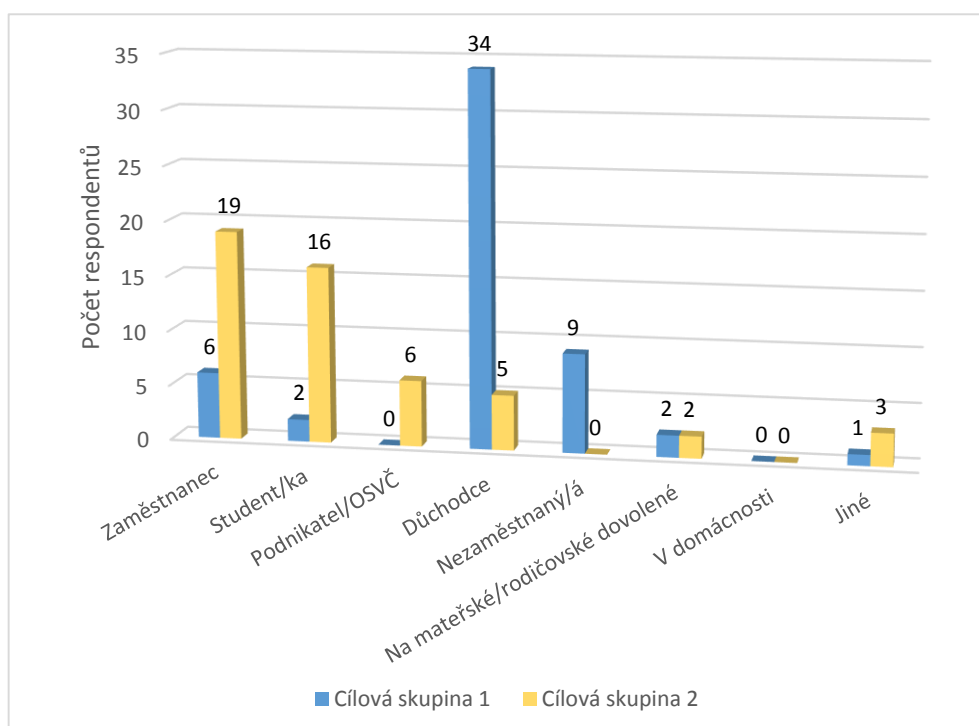
Obrázek 6: Nejvyšší dosažené vzdělání dle cílových skupin

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Z pohledu *cílové skupiny 2* bylo nejvíce respondentů v kategorii středoškolského vzdělání s maturitou (43,1 %). Jak můžete vidět na obrázku 6, další nejvíce zastoupené kategorie byli základní vzdělání (21,6 %) a středoškolské vzdělání bez maturity (19,6 %).

Je nutné také podotknout, že kategorie základního vzdělání je v obou cílových skupinách tak hojně zastoupena, protože z dotazovaných respondentů bylo 17,1 % studentů, což je 18 respondentů. Tito respondenti stále ještě studují, a proto jejich současné nejvyšší dosažené vzdělání je základní.

Následující obrázek 7, znázorňuje základní vzorek dotazníkového šetření dle skupin, kam se sami respondenti zařadili. Je na první pohled jasné, že nejvíce zastoupenou skupinou jsou důchodci. V rámci *cílové skupiny 1* bylo v této skupině 34 respondentů (63 %). Druhou nejvíce zastoupenou skupinou v rámci *cílové skupiny 1* byla skupina nezaměstnaný/á (16,7 %). Do skupiny „V domácnosti“ se žádný respondent ani z jedné cílové skupiny nezařadil. Ještě je zajímavé podotknout, že celkem 4 respondenti se zařadili to skupiny „Jiné“.

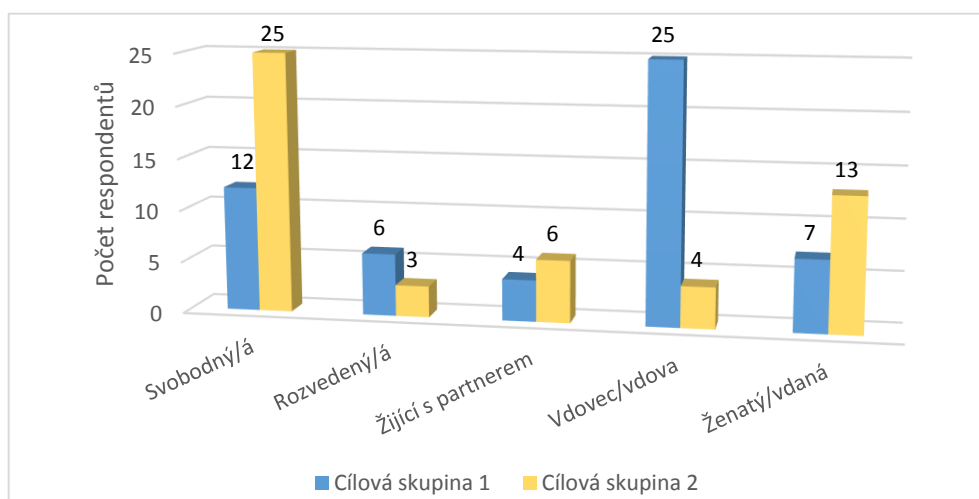


Obrázek 7: Skupiny respondentů dle zařazení a cílových skupin

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Z pohledu *cílové skupiny 2*, má největší zastoupení skupina zaměstnanec (37,3 %). Druhou, významnou skupinou jsou studenti (31,4 %). Do skupiny podnikatel/OSVČ se zařadilo 11,8 % respondentů. 9,8 % respondentů se zařadilo do skupiny důchodců a 3,9 % uvedlo, že je na mateřské či rodičovské dovolené.

Poslední otázkou v rámci domény základních údajů byl zjišťován rodinný stav respondenta. Na obrázku 8 je možno pozorovat, že nejvíce zastoupeným rodinným stavem v *cílové skupině 1* je vdovec/vdova (46,3 %). Možnost „svobodný/á“ zvolilo 12 respondentů, což je 22,2 % a 6 respondentů uvedlo, že jsou rozvedeni (11,1 %). Ze zjištěných výsledků lze konstatovat, že nejčastěji sociální služby využívají lidé, kteří žijí sami (79,6 %). Jedná se o lidi, kteří se rozvedli, ovdověli, či jsou stále svobodní. Tito lidé využívají sociální služby z různých důvodů, avšak u všech je společným cílem zajistit, aby nedošlo k sociálnímu vyloučení a bylo podporováno sociální začlenění jedince.



Obrázek 8: Rodinný stav respondentů dle cílových skupin

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

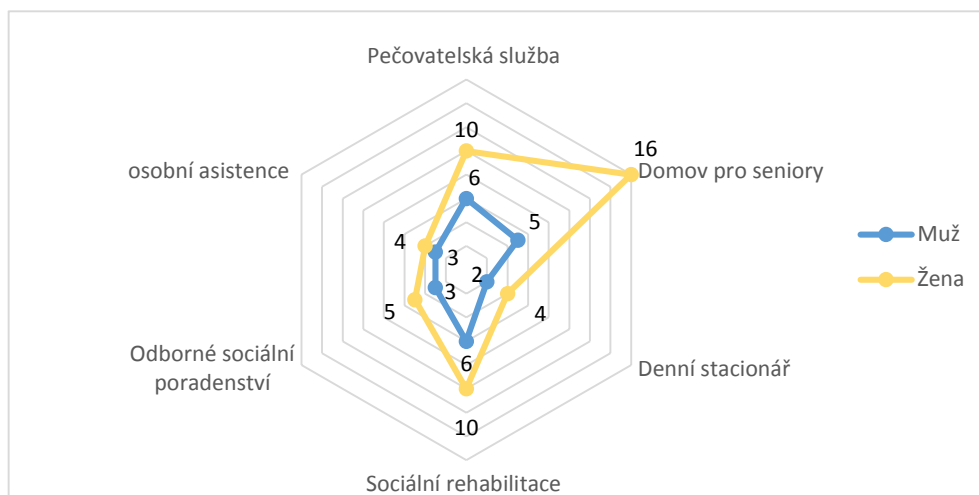
V rámci *cílové skupiny 2* byl nejčastější rodinný stav „svobodný/á“ (49 %). Druhou nejvíce zastoupenou skupinou je „ženatý/vdaná“ (25,5 %). Nejméně zastoupenou skupinou je rozvedený/á (5,9 %).

4.2.2 VYHODNOCENÍ DOMÉNY - UŽIVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Jak již bylo uvedeno v předešlém textu, sociální služby ve městě Nová Paka ze základního vzorku využívá 54 respondentů. Z toho 66,7 % jsou ženy a 33,3 % jsou muži.

Na obrázku 9 je znázorněno, jak respondenti odpovídali na otázku „Jaké sociální služby využíváte, nebo jste využil/a v posledních dvou letech?“ Respondenti mohli vybírat až 3 pro ně nejvíce vhodné odpovědi. Proto je celkový počet využívání služeb vyšší než počet respondentů. Nejvíce využívanou službou je „domov pro seniory“, který celkem využívá 21 respondentů (38,9 %). Dalšími nejvíce využívanými službami jsou pečovatelská služba (29,6 %) a sociální rehabilitace (29,6 %). Nejčastějšími kombinacemi služeb byly pečovatelská služba a sociální

rehabilitace (3 respondenti), pečovatelská služba a domov pro seniory (2 respondenti), pečovatelská služba a osobní asistence (2 respondenti).



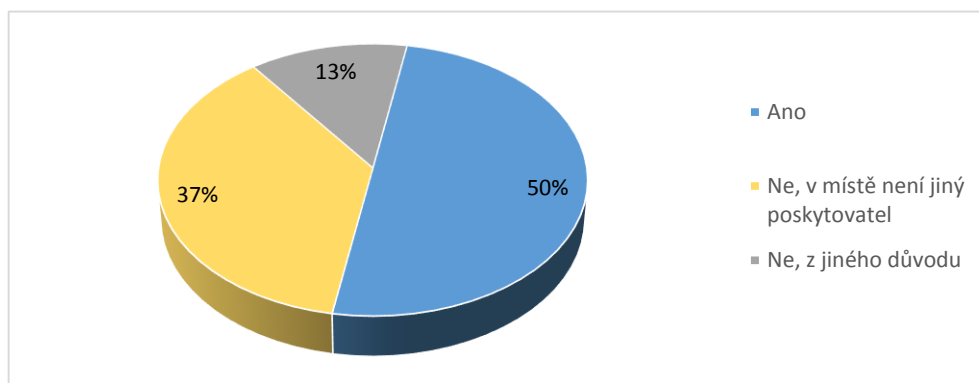
Obrázek 9: Sociální služby využívané v Nové Pace dle pohlaví

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

V další otázce bylo zjišťováno, odkud se uživatelé o využívané službě dozvěděli. Nejvíce respondentů – 25,9 % se o dané službě dozvědělo od své rodiny, 18,5 % na odboru sociálních věcí MÚ, shodně po 16,7 % získal lékař a přátelé, 9,3 % respondentů se o službě dozvědělo na internetu a 13 % respondentů se o službě dozvědělo jiným způsobem. Nejčastější odpovědi v kategorii „jiné“ byla odpověď „z péče o duševní zdraví“ (5,6 %), „od pečovatelské služby“ (3,7 %), jeden respondent uvedl, že se o službě dozvěděl z léčebny pro dlouhodobě nemocné a jeden uvedl, že o službě ví „z televizního zpravodajství“.

Díky získaným výsledkům můžeme konstatovat, že u 1/4 dotazovaných respondentů se o sociální služby zajímá i jejich rodina, protože díky ní se respondent o sociální službě dozvěděl. To je určitě pozitivní zjištění, neboť i jedním z cílů sociálních služeb je zapojovat členy rodiny uživatele do procesu stanovování cílů uživatelů a hodnocení.

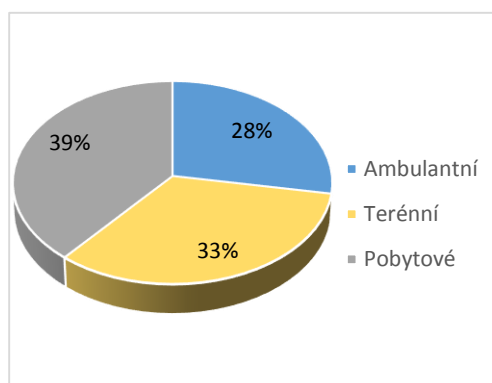
„Měli jste možnost výběru dané sociální služby?“ – To byla další otázka, na kterou respondenti odpovídali. Na obrázku 10 je vidět, že respondenti vybírali z tří možných variant. Pokud byla odpověď „ne, z jiného důvodu“ byl respondent vyzván, aby uvedl z jakého. Nejčastějším jiným důvodem byla odpověď „rodinné důvody“. Tuto variantu uvedli tři respondenti. Další dva respondenti uvedli jako jiný důvod „osobní důvody“. Jeden respondent pak uvedl, že „nevěděl, že by měl možnost výběru“ a jako poslední jiný důvod byla odpověď, že respondent „chtěl přímo k tomuto poskytovateli“.



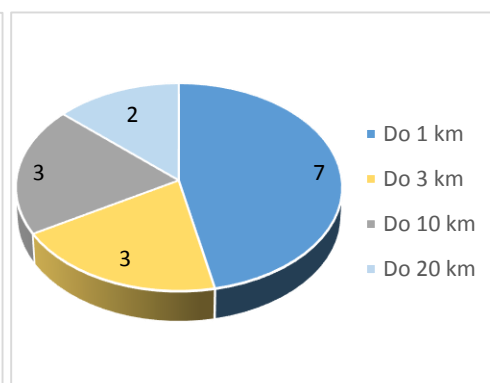
Obrázek 10: Možnost výběru poskytovatele sociální služby

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Nejvíce využívanou formou poskytování sociálních služeb je dle následujícího obrázku 11 pobytová forma. Využívá ji 21 dotazovaných respondentů. Druhou nejvíce využívanou formou je terénní forma poskytování, kdy pracovníci dojíždí celkem za osmnácti respondenty. A ambulantní formu využívá 15 respondentů. Na vedlejším obrázku 12 jsou znázorněny absolutní četnosti vzdáleností, které musí absolvovat respondenti, kteří službu využívají ambulantně. Jak je z obrázku patrné, u 7 respondentů je vzdálenost do 1 km. 3 respondenti dojíždí 3 km, další 3 respondenti 10 km a 2 respondenti uvedli, že dojíždí za službou ze vzdálenosti do 20 km.



Obrázek 11: Forma poskytované sociální služby

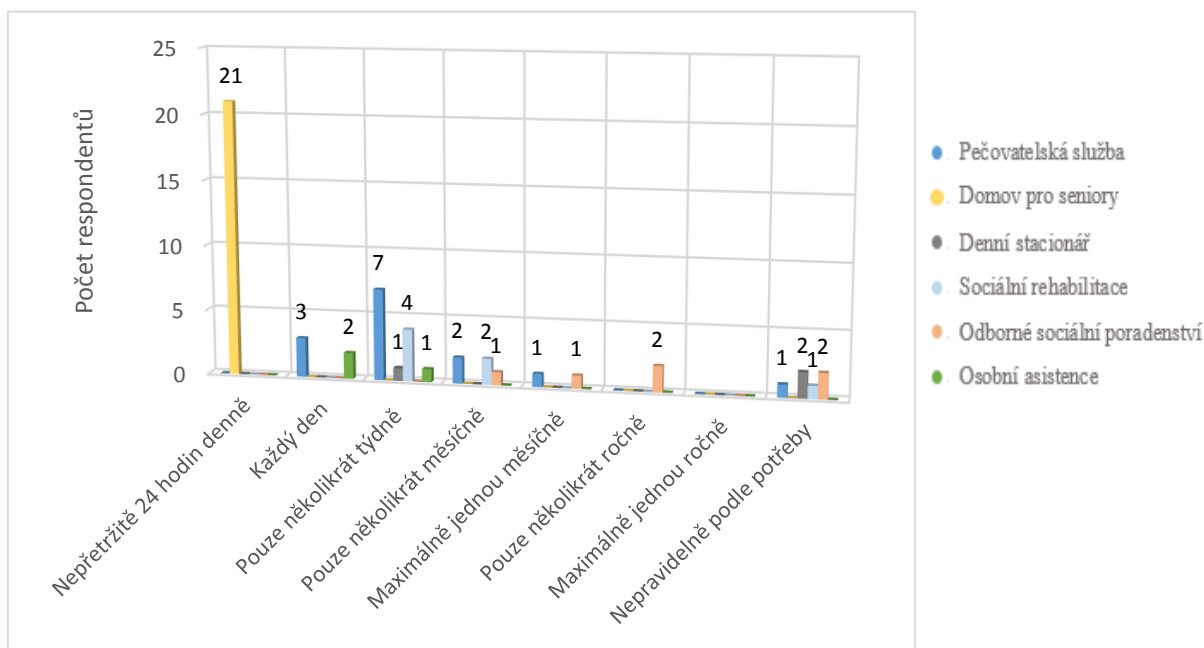


Obrázek 12: Vzdálenost sociální služby

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

V následující otázce respondenti odpovídali na to, jak často využívají sociální služby. Časové intervaly byly zvoleny tak, aby každý respondent našel jeho intenzitu využívání. Nepřetržitě 24 hodin denně, podle obrázku 13, službu využívá 21 respondentů z domova důchodců. Každý den využívají 3 respondenti pečovatelskou službu a 2 respondenti osobní asistenci. Druhou nejvíce zastoupenou kategorií je časový interval „pouze několikrát týdně“. Tuto variantu zvolilo 7 respondentů využívajících pečovatelskou službu, 4 respondenti

využívající sociální rehabilitaci a vždy po jednom respondentovi využívající denní stacionář a osobní asistenci. Kategorii „maximálně jednou ročně“ ne zvolil žádný respondent.

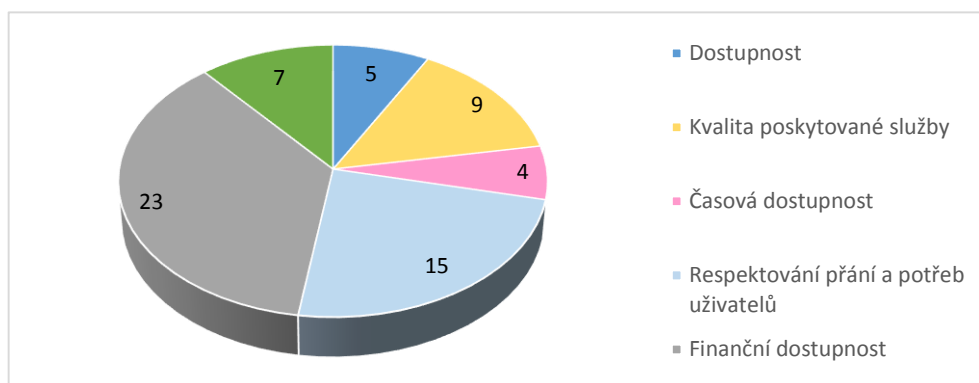


Obrázek 13: Intenzita využívání sociálních služeb

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Z hlediska časové dostupnosti 59,3 % respondentů uvedlo, že provozní doba využívané služby je pro ně určitě dostačující. 24,1 % respondentů zvolilo možnost „spíše ano“ a jen pro 2 respondenty (3,7 %) je časová dostupnost spíše nedostačující.

V předposlední otázce této domény bylo zjišťováno, co by respondenti chtěli na využívané službě zlepšit. Respondent mohl vybrat až 3, pro něho nejvíce vyhovující odpovědi. Na obrázku 14 je znázorněna četnost jednotlivých možností. Nejvíce respondentů (23) by chtělo zlepšit finanční dostupnost poskytované služby. 15 respondentů také zvolilo možnost „respektování přání a potřeb uživatelů“. Tato odpověď byla nejčastěji uvedena v návaznosti na využívání služeb domova pro seniory (7) a sociální rehabilitaci (6). Třetí nejvíce zmiňovanou položkou je „kvalita poskytované služby“ – tuto oblast by chtělo zlepšit 9 respondentů. Pokud respondent měl pocit, že některá oblast pro zlepšení zde nebyla uvedena, měl možnost uvést která to je. 3 respondenti uvedli, že dle jejich názoru není nutné nic zlepšovat a 2 respondenti uvedli, že by uvítali zlepšení v oblasti „ochoty pracovníků“. Dále by si jeden respondent přál zlepšení v „počtu návštěv“ a jeden respondent sice zvolil možnost „jiné“ ale do kolonky uvedl, že „neví, co by zlepšil“.



Obrázek 14: Oblasti poskytovaných sociálních služeb, které by se měly zlepšit

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Spokojenost s využívanou službou respondenti hodnotili v poslední otázce této domény. Na spokojenost zde bylo nahlíženo dle 8 různých faktorů. U této otázky byla použita numerická škála, kterou můžete vidět v tabulce 3. Hodnota 1 znamenala nespokojenost s hodnoceným faktorem, zatímco hodnota 6 znamenala spokojenost s faktorem.

Tabulka 3: Hodnotící numerická škála

Nespokojen	1	2	3	4	5	6	Spokojen
------------	---	---	---	---	---	---	----------

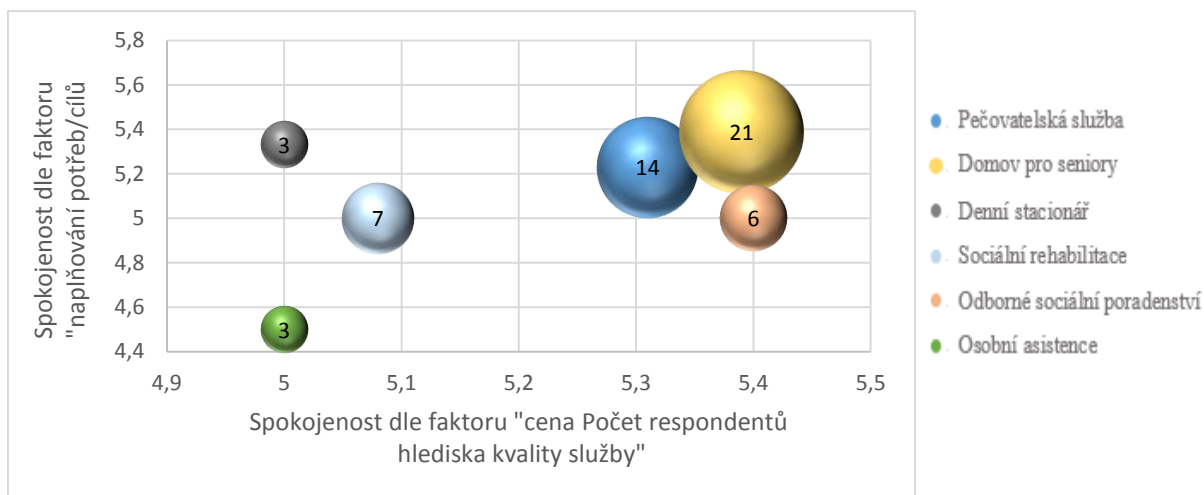
Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledky u jednotlivých otázek byly vypočítány podle uvedeného vzorce, který vychází ze vzorce váženého aritmetického průměru:

$$X = \frac{(1 * x_0) + (2 * x_1) + (3 * x_2) + (4 * x_3) + (5 * x_4) + (6 * x_5)}{n}$$

- Kde:
- x_0, x_1, \dots, x_5 je četnost výskytu dané varianty škály (počet respondentů, kteří odpověděli danou variantu škály),
 - n celkový počet respondentů odpovídajících na danou otázku

Na obrázku 15 je znázorněn vztah dvou faktorů. První faktor (osa x) je „cena z hlediska kvality služby“ a druhý faktor (osa y) je „naplňování potřeb/cílů“. Jednotlivé bubliny pak představují jednotlivé sociální služby v Nové Pace. Velikost bubliny udává, kolik respondentů hodnotilo daný faktor služby. Z obrázku vyplývá, že uživatelé jsou se všemi službami vzhledem k faktorům spokojeni. Faktor „cena z hlediska kvality služby“ nejlépe uživatelé hodnotili u odborného sociálního poradenství (hodnota 5,40), hned vzápětí je domov pro seniory (hodnota 5,39). Nejméně spokojeni vzhledem k tomuto faktoru jsou uživatelé denního stacionáře a osobní asistence (hodnota 5,00).

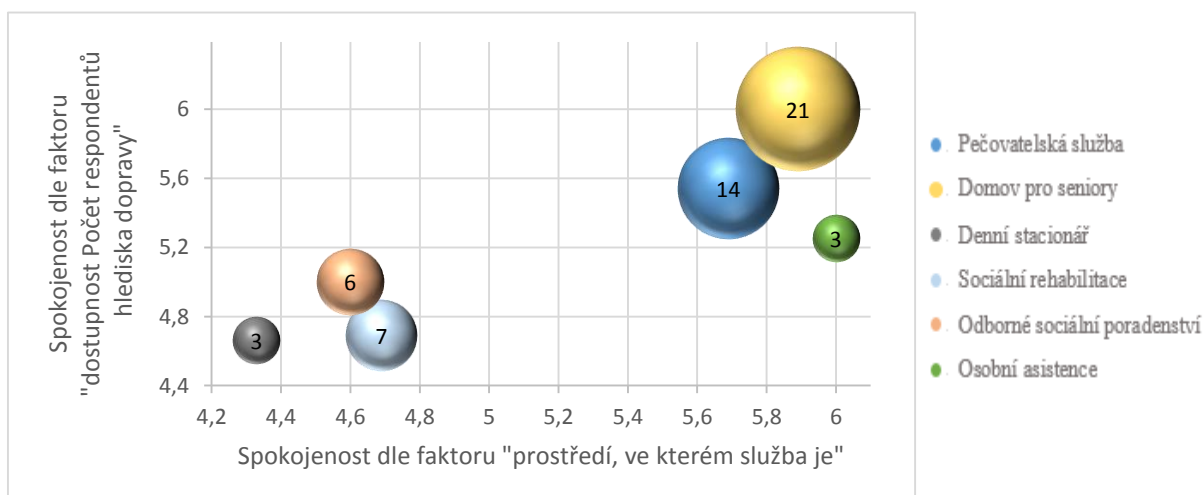


Obrázek 15: Spokojenost dle ceny z hlediska kvality služby a dle naplňování potřeb

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Faktor „*naplňování potřeb/cílů*“ nejlépe uživatelé hodnotili u domova pro seniory (hodnota 5,39) a u denního stacionáře (hodnota 5,33). Nejnižší hodnotu obdržela osobní asistence (hodnota 4,50).

Další dva faktory, které respondenti hodnotili, jsou „*prostředí, ve kterém je služba*“ a „*dostupnost služby z hlediska dopravy*“. Výsledky hodnocení těchto dvou faktorů nalezneme v obrázku 16. Vzhledem k prostředí, ve kterém služba je – je nejlépe hodnocená osobní asistence (hodnota 6,00), následuje ji domov pro seniory (hodnota 5,89). Nejnižší hodnoty vzhledem k tomuto faktoru získal denní stacionář (hodnota 4,33). Na hodnotu 5 nedosáhlo ani odborné sociální poradenství (hodnota 4,60) a sociální rehabilitace (hodnota 4,69).



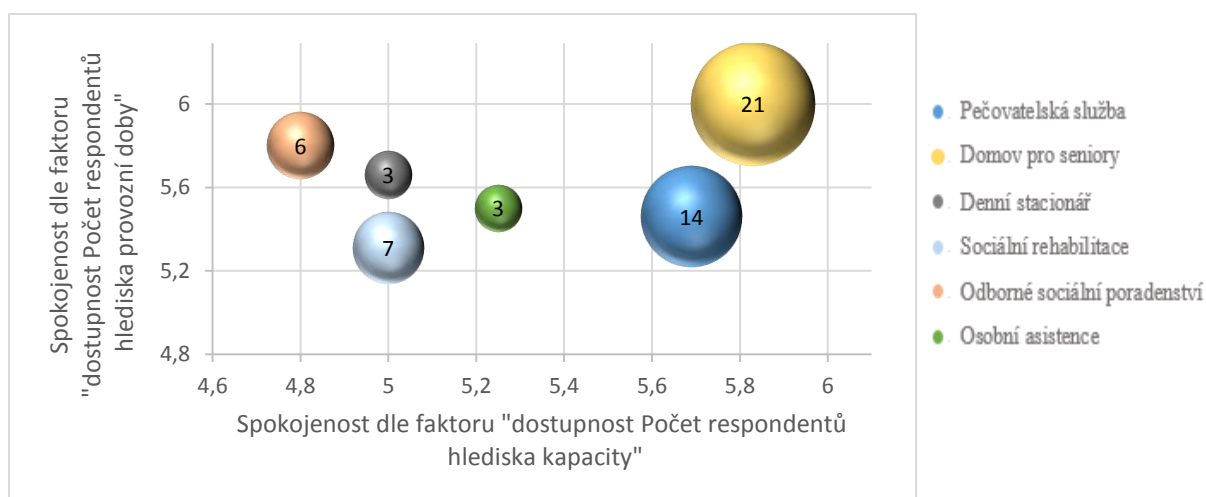
Obrázek 16: Spokojenost dle prostředí a dle dostupnosti z hlediska dopravy

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Faktor „*dostupnost služby z hlediska dopravy*“ nejlépe respondenti hodnotili u domova pro seniory (hodnota 6,00). Naopak nejmenší hodnoty vzhledem k tomuto faktoru získal denní stacionář (hodnota 4,66), a sociální rehabilitace (hodnota 4,69).

Zjištění, že nejlépe hodnocenými sociálními službami z hlediska dopravy jsou osobní asistence a domov pro seniory, není žádným překvapením. Zrovna tyto dvě služby jsou poskytovány v místě, takže uživatel za službou docházet ani dojíždět nemusí.

Respondenti také vyjadřovali svoji spokojenost k „*dostupnosti z hlediska kapacity*“ a k „*dostupnosti z hlediska provozní doby*“. V následujícím obrázku 17 jsou vidět hodnoty, kterých jednotlivé služby dosáhly. Nejvyšší hodnotu v rámci dostupnosti z hlediska kapacity získal domov pro seniory (hodnota 5,83) a pečovatelská služba (hodnota 5,69). Naopak nejnižší hodnotu v průměru získalo odborné sociální poradenství (hodnota 4,80). Rovnou hodnotu 5 získala sociální rehabilitace a denní stacionář.

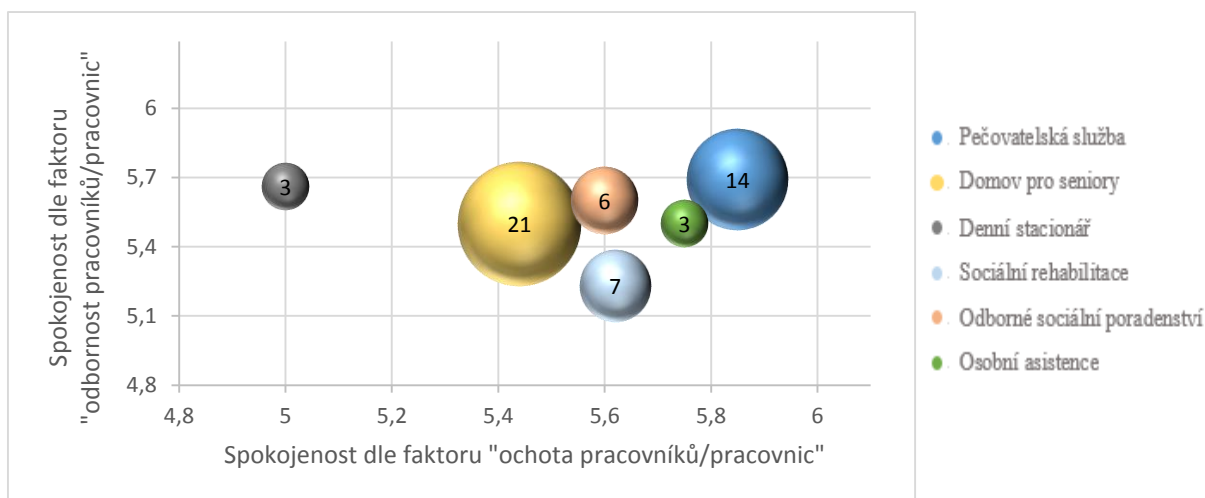


Obrázek 17: Spokojenost dle dostupnosti z hlediska kapacity a provozní doby

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Poslední faktory, které respondenti v rámci spokojenosti hodnotili, jsou „*ochota pracovníků/pracovnic*“ a „*odbornost pracovníků/pracovnic*“. Respondenti opět hodnotili faktory na stupnici od 1 do 6, kde hodnota 1 znamenala nespokojenost a hodnota 6 spokojenost. Výsledky těchto dvou posledních faktorů jsou zobrazeny na obrázku 18. Dle faktoru „*ochota pracovníků/pracovnic*“ jsou respondenti nejvíce spokojeni s pečovatelskou službou (hodnota 5,85), na druhém místě je osobní asistence (hodnota 5,75). Jak je vidět z obrázku, tak nejnižší hodnotu za ochotu pracovníků/pracovnic získal denní stacionář (hodnota 5) a domov pro seniory (hodnota 5,44). Dle posledního faktoru „*odbornost pracovníků/pracovnic*“, jsou

respondenti opět nejvíce spokojeni s pečovatelskou službou (hodnota 5,69). Ostatní služby se pohybují v rozmezí hodnot 5,23 – 5,66.



Obrázek 18: Spokojenost dle ochoty a odbornosti pracovníků/pracovnic

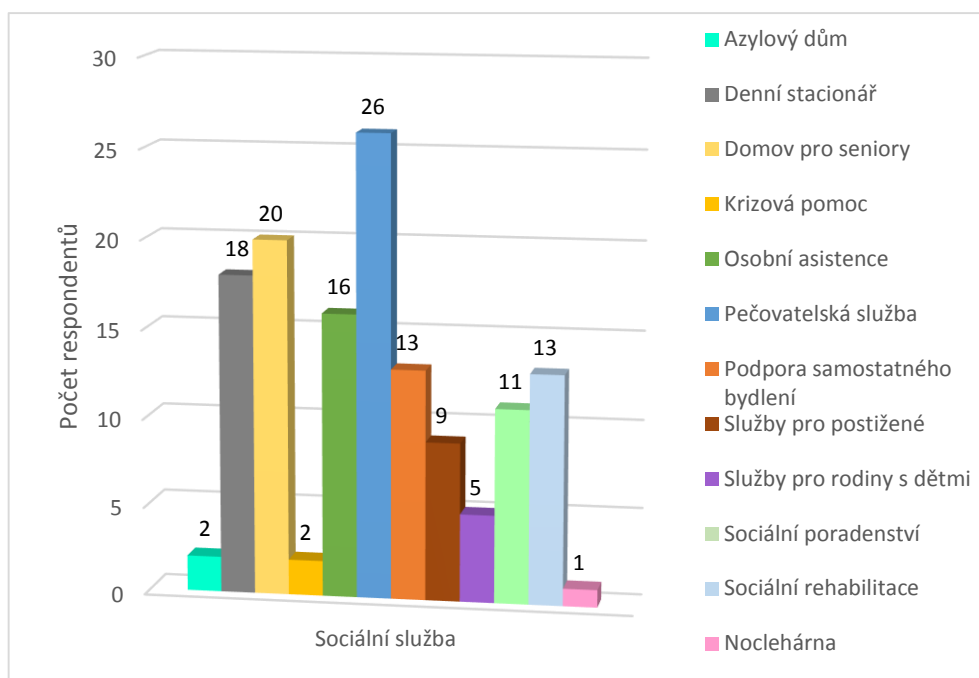
Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

4.2.3 VYHODNOCENÍ DOMÉNY – DOSTUPNOST, INFORMOVANOST A ZASTOUPENÍ

Na tuto doménu již odpovídali obě cílové skupiny. Bylo zde především zjišťováno, jak jsou občané města a samotní uživatelé informováni o využití sociálních služeb v Nové Pace. Dále tato doména odhalila, jaké celkové podvědomí mají občané města o zastoupení jednotlivých sociálních služeb.

První otázka zjišťovala, jaké sociální služby by respondenti dle jejich názoru mohli využít v příštích deseti letech (respondent mohl vybírat až 3 možnosti). V přímé návaznosti na tuto otázku respondenti odpovídali, zda je jimi zvolená služba v jejich okolí dostatečně zastoupena. 27 respondentů uvedlo, že pravděpodobně nevyužije „žádnou“ sociální službu (25,7 %). Nejvíce respondentů (24,8 %) uvedlo, že by mohli využít pečovatelskou službu, přičemž 88,5 % z nich si myslí, že je tato služba v okolí Nové Paky dostatečně zastoupena. Domov pro seniory uvedlo 19 % respondentů a 95 % z nich si opět myslí, že služba je dostatečně zastoupena. Třetí nejvíce uváděnou službou je denní stacionář (17,1 %) a 88,9 % respondentů je přesvědčeno, že tento typ služby je v okolí Nové Paky dostatečně zastoupen. Počty četností vyskytujících se u jednotlivých sociálních služeb jsou znázorněny na obrázku 19.

Za sociální služby, které jsou v okolí Nové Paky nedostatečně zastoupeny, respondenti zejména považují; azylový dům (100 %), noclehárna (100 %), podporu samostatného bydlení (76,9 %), služby pro rodiny s dětmi (60 %) a krizovou pomoc (50 %).



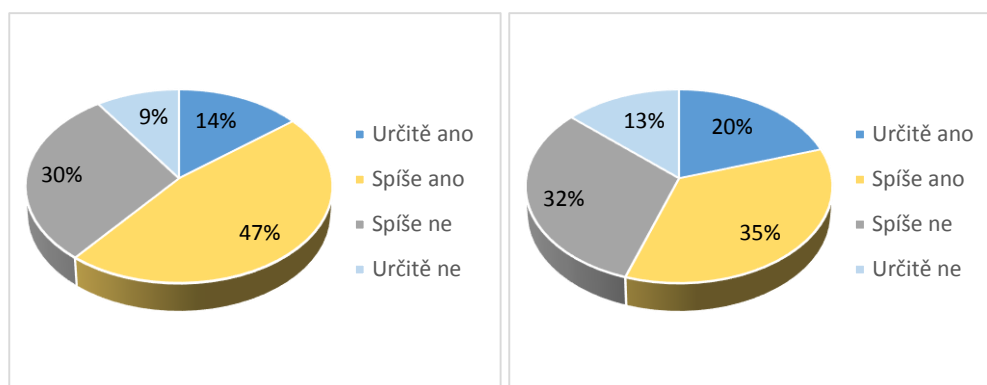
Obrázek 19: Typy sociálních služeb využitelných v příštích deseti letech

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Následující otázka se zaměřovala na zastoupení sociálních služeb ve městě Nová Paka a na to, zda respondenti vědí, jaké sociální služby se v tomto městě poskytují. Každý respondent označoval křížkem ty služby, o kterých si myslel, že jsou v jeho okolí zastoupeny. O tom, že ve městě funguje denní stacionář, vědělo pouhých 36,1 % respondentů. Podobně na tom byla i sociální rehabilitace, o které vědělo 30,6 % dotazovaných. Nejméně respondentů mělo ponětí o odborném sociálním poradenství (12,5 %). Naopak 48,6 % dotazovaných už tušilo, že ve městě je poskytovaná osobní asistence. Největší ponětí měli respondenti o pečovatelské službě (68,1 %) a o domově pro seniory (88,9 %).

„Myslíte si, že informace o sociálních službách a jejich využití jsou ze strany města a poskytovatelů zveřejňovány v dostatečné míře?“ Toto je doslovné znění otázky, na kterou respondenti odpovídali. Na výběr měli ze čtyř možností od „určitě ano – spíše ano – spíše ne – určitě ne“. Z obrázku 20 je vidět, že 61 % respondentů hodnotí informovanost ze strany města a poskytovatelů určitě a spíše kladně. Zbylých 39 % respondentů si myslí, že jsou informace poskytovány spíše nedostatečně a nedostatečně.

Velice podobná, avšak stejně důležitá byla i další otázka, kde byl respondent tázán, zda on sám se aktivně zajímá o informace týkající se sociálních služeb. Díky výsledkům z obrázku 20 můžeme konstatovat, že 55 % respondentů se snaží či spíše snaží aktivně zajímat o informace týkající se sociálních služeb. 45 % respondentů uvedlo, že se spíše či vůbec nesnaží zajímat o tento druh informací.

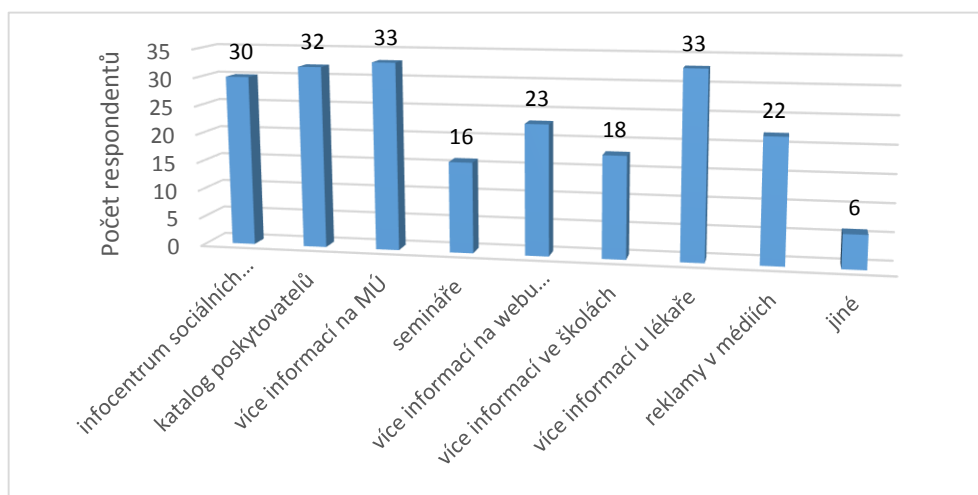


Obrázek 20: Informovanost ze strany města a poskytovatelů

Obrázek 21: Snaží se sami respondenti zajímat o sociální služby?

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Předposlední otázka byla opět zaměřená na informovanost. Respondent vybíral, co by podle něho mohlo zlepšit informovanost veřejnosti o sociálních službách. Každý mohl vybrat až 3, dle něho nejvhodnější možnosti. V případě, že si nevybral z uvedených variant, každý respondent měl možnost sám navrhnout nějaké řešení. Na obrázku 22 jsou znázorněny absolutní četnosti jednotlivých odpovědí. Jak je z obrázku zřejmé, tak nejvíce respondentů si myslí, že by ke zlepšení informovanosti mohlo přispět více informací na MÚ (31,4 %) a více informací u lékaře (31,4 %). Ovšem ani další možnosti nezůstali zapomenuty. Jak můžeme vidět, tak dle respondentů by ke zlepšení informovanosti vedly všechny uvedené možnosti. 6 respondentů zvolilo možnost „jiné“, kde nejčastější odpověď byla „více dnů otevřených dveří“.



Obrázek 22: Co by mohlo pomoci ke zlepšení informovanosti sociálních služeb?

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Poslední otázkou v této doméně byla možnost se vyjádřit, zda je nějaká sociální služba, která respondentovi v jeho okolí chybí. 93,3 % respondentů uvedlo, že jim žádná sociální služba v jejich okolí nechybí. 6,7 % dotazovaných se vyjádřilo, že jim chybí nějaká sociální služba.

2 respondenti uvedli, že jim v okolí Nové Paky chybí noclehárna. Jeden respondent uvedl hned několik služeb, které mu v okolí chybí; „nizkoprahové zařízení pro děti a mládež, azylový dům, intervenční centra, krizová centra a poradny celkově“. Další respondenti uvedli, že by uvítali „klub seniorů a denní stacionář“ nebo „24 hodinovou osobní asistenci u klienta doma“. Poslední respondent uvedl, že by v Nové Pace rád měl „chráněné bydlení, kontaktní a intervenční centra, předčitatelské a ambulanční služby“.

Na základě výsledků poslední otázky dotazníkové šetření lze konstatovat, že lidé jsou často špatně informováni. Z odpovědí respondentů vyplývá, že jim chybí sociální služby, které však v okolí Nové Paky poskytovány jsou.

V závěru dotazníku měl každý respondent možnost vyjádřit jeho připomínky a doporučení, jak k tomuto dotazníkovému šetření, tak k sociálním službám celkově. Tuto možnost využili tři respondenti.

Respondent 1: „*Doufám v rozšíření sociálních služeb v okolí Nové Paky.*“

Respondent 2: „*V Nové Pace neexistují ucelené informace o možnosti využití sociálních služeb. DPS jsou plné – čeká se, až někdo zemře.*“

Respondent 3: „*Podle mého názoru je celá oblast sociální péče pro seniory a další osoby vyžadující odbornou péči dlouhodobě zanedbávaná a podceňovaná. Za největší překážku považují současné ceny za bydlení, ubytování a poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních, které tyto služby poskytují. V současné době při průměrném starobním důchodu 12 400,- Kč jsou nedostupné, uvážíme-li, že náklady jen na bydlení činí 8 000 Kč,- a více bez poskytovaných služeb. Z toho je zcela zřejmé, že by zřizovatel i stát, měl na tato zařízení přispívat daleko většími finančními prostředky. V neposlední řadě je podle mého názoru i nedostatečné odměňování zaměstnanců těchto zařízení, včetně osob poskytujících pečovatelské služby. Jejich současná mzda nedosahuje ani 75 % průměrné celostátní mzdy, přestože jde v drtivé většině o středoškoláky s maturitou. Jsem toho názoru, že zřizovatelé i státní orgány se této problematice věnují jen povrchně, o čemž svědčí fakt, že o problému se léta mluví, ale neřeší se!*“

5 ZHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ ANALÝZY A DOPORUČENÍ PRO ZVYŠOVÁNÍ KVALITY A DOSTUPNOSTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VE VYBRANÉ OBLASTI

Z analýzy výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že s většinou poskytovaných služeb jsou zákazníci spokojeni. V rámci šetření byly stanoveny dílčí cíle.

Jsou uživatelé sociálních služeb a obyvatelé města Nové Paky dostatečně informováni o sociálních službách a jejich využití?

Z výsledků šetření vyplývá, že 39 % respondentů si myslí, že informace jsou ze strany města a poskytovatelů poskytovány spíše či zcela nedostatečně. Na základě tohoto zjištění bylo navrženo několik možných zlepšení.

Katalog poskytovatelů. Katalog poskytovatelů označilo 33 % respondentů jako jednu z možností pro zlepšení informovanosti v Nové Pace. Všichni poskytovatelé v tomto městě provozují své webové stránky, na kterých se snaží informovat o novinkách či akcích. Avšak souhrnný katalog poskytovatelů město Nová Paka vydalo pouze jednou v roce 2006 v množství 500 kusů. Tento katalog vznikl v rámci projektu “Standardizace procesu komunitního plánování sociálních služeb na území Královéhradeckého kraje”. Od roku 2006 nebyl tento katalog aktualizován a je dostupný pouze na webových stránkách obce. Nabízí se tedy možnost tento katalog aktualizovat a znovu v pravidelných intervalech vydávat a poskytovat občanům.

Dny otevřených dveří. Dny otevřených dveří jsou další možností, jak zlepšit informovanost v Nové Pace. Pravidelné dny otevřených dveří pořádá pouze domov pro seniory. Občanské sdružení ŽBB nepořádá dny otevřených dveří, ale snaží se zviditelnit pořádáním různých akcí typu – jarmarky či benefiční koncerty. Zavedením pravidelných „dnů otevřených dveří“ dává poskytovatel služby najevo, že je otevřený vůči veřejnosti a že se snaží poskytnout veškeré informace o službě.

Je dostupnost sociálních služeb dostačující?

V empirické studii byla dostupnost hodnocena z mnoha různých pohledů. Dostupnost časová, dostupnost z hlediska kapacity a dostupnost z hlediska dopravy. Lze konstatovat, že uživatelé jsou s dostupností sociálních služeb převážně spokojeni. Časová dostupnost služeb byla kladně hodnocena u všech poskytovatelů. S dostupností vzhledem ke kapacitě provozované služby je oproti ostatním menší spokojenost u odborného sociálního poradenství. A v rámci dostupnosti vzhledem k dopravě se několik respondentů vyjádřilo méně spokojeně

k dennímu stacionáři a sociální rehabilitaci. Je tomu tak proto, že pracoviště těchto dvou služeb se nachází na kopci s nepříznivým terénem (kamenitá cesta). Tuto námitku vznesli především uživatelé, kteří jsou pohybově hendikepovaní. Na základě tohoto zjištění by bylo vhodné, kdyby se poskytovatel pokusil tyto nedostatky odstranit. Jednou z možností je upravit nepříznivý terén, aby byl schůdný i pro těžce hendikepované uživatele. Druhá možnost by mohla skýtat doprovod či asistenci při docházení za službou.

Je zastoupení sociálních služeb ve městě Nová Paka dostačující?

Respondenti si nejvíce myslí, že by v budoucnu mohli využít pečovatelskou službu, domov pro seniory či osobní asistenci. Všechny tyto typy služeb jsou jak v Nové Pace, tak v jejím okolí dostatečně zastoupeny. Překvapující bylo zjištění, že respondenti předpokládají, že by mohli využít službu podpory samostatného bydlení. V dotazníkovém šetření tuto službu označilo 13 respondentů. Je nutno podotknout, že tuto službu volili především studenti od 16 – 25 let věku. Naskytá se proto otázka, zda tito respondenti vůbec vědí, co se v rámci podpory samostatného bydlení poskytuje.

Z celkových výsledků empirické studie vyplývá, že zastoupení sociálních služeb ve městě Nová Paka je dostačující. Je ale nutné, aby město v oblasti poskytovaných sociálních služeb nezačalo stagnovat. Je třeba podpory, aby se síť sociálních služeb nadále rozvíjela. Je také podstatné, aby vznikaly ty sociální služby, co jsou v očích občanů a uživatelů opravdu potřeba. Proto by bylo vhodné, aby se sami občané vyjadřovali, jaký typ sociální služby je dle jejich názoru potřebný s ohledem na místní možnosti a podmínky. Přichází proto v úvahu například dotazníkové šetření pro obyvatele Nové Paky, kde by vyjádřili svůj názor. Jedná se o jeden z možných způsobů, jak zapojit občany do komunitního plánování sociálních služeb.

Jsou sociální služby využívány spíše nízkým věkem (16 – 35 let), středním věkem (36 – 65 let) nebo vysokým věkem (66 a více let)?

Ze získaných výsledků vyplývá, že 59,2 % respondentů jsou ve věku 66 a více let. Ve středním věku to jest 36 – 65 let je už pouhých 24,1 % respondentů. Díky těmto výsledkům můžeme konstatovat, že sociální služby v Nové Pace převážně využívají lidé ve vysokém věku. Proto by se především tato věková skupina, měla stát cílovou skupinou v rámci komunitního plánování sociálních služeb v Nové Pace. Jak už jsem zmiňovala výše, občané a uživatelé sociálních služeb by měli být zapojováni do procesu plánování rozvoje sociálních služeb.

Program zvyšování kvality

V současné době v ŽBB, občanském sdružení, kde bylo prováděno dotazníkové šetření, není vytvořen program, pomocí kterého by bylo možno průběžně hodnotit, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých uživatelů služby. Na základě kritérií standardů kvality, byl navržen nástin metodického pokynu (programu), který se bude zabývat programem zvyšování kvality. Cíle metodického pokynu:

Nastavení pravidel, jak průběžně kontrolovat a hodnotit, zda je způsob poskytované sociální služby v souladu s definovaným posláním a zásadami organizace. Jednou z možností by mohla být pravidelná účast vedoucích pracovníků přímé péče při poskytování služby a dohled. Druhým bodem by mohla být pravidelná kontrola procesu stanovení osobních cílů uživatelů služby.

Nastavení pravidel pro zjišťování spokojenosti uživatelů se způsobem poskytování sociální služby. Zjišťování spokojenosti uživatelů by probíhalo jednou ročně pomocí dotazníkového šetření. Uživatelům by byly v daném termínu předávány dotazníky, které by zjišťovaly spokojenost se službou dle různých aspektů. Zjišťování by probíhalo anonymní formou a vyplněné dotazníky by byly vhazovány do schránek důvěry (tím by byla zajištěna anonymita).

Nastavení pravidel pro zapojení zaměstnanců a dalších zainteresovaných osob do hodnocení poskytované služby. Mezi zainteresované osoby do hodnocení poskytované služby by měli být zahrnuti; návštěvy a rodinní příslušníci, dobrovolníci, popřípadě i stážisté či praktikanti. Opět by hodnocení probíhalo vyplněním dotazníkového archu. Návštěvníci by tento arch opět vhazovali do schránek důvěry. Stážisté a praktikanti by tento dotazník vyplňovali v závěru svého působení v organizaci. Pro zaměstnance by byl vytvořen rozdílný dotazníkový arch, který by se zaměřoval na kompetence a zodpovědnost pracovníků.

Nastavení pravidel pro využití stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby slouží jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby. V organizaci by mělo docházet k pravidelným měsíčním poradám, kde by byly projednány všechny evidované stížnosti, připomínky a doporučení. Pracovní tým by se měl především zaměřit na opakované stížnosti.

ZÁVĚR

Cílem práce s názvem: „Hodnocení spokojenosti se sociálními službami na municipální úrovni“ bylo zanalyzovat spokojenost uživatelů se sociálními službami ve vybrané oblasti. Pro konkrétní analyzování bylo vybráno město z Královéhradeckého kraje s názvem Nová Paka.

První kapitola byla věnována deskripci pojmu sociální služby a jejich charakteristice v rámci České republiky. Také zde byli přesně vymezeni zřizovatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb.

V následující kapitole byly definovány standardy kvality, které jsou obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Pro tuto práci byl nejzásadnější standard číslo 15, který byl v podkapitole „Provozní standardy“ podrobněji popsán.

V kapitole „Metody pro stanovení spokojenosti se sociálními službami“, byly popsány tři základní metody; pozorování, rozhovor a dotazování. V rámci každé metody byly definovány různé způsoby sběru dat. V závěru této kapitoly byla provedena komparace těchto metod z různých úhlů pohledu.

Čtvrtá kapitola byla věnována analýze spokojenosti uživatelů se sociálními službami v Nové Pace. K analýze bylo využito dotazníkové šetření, kterého se zúčastnilo 122 respondentů. Výsledky dotazníkového šetření byly interpretovány pomocí procentního vyjádření, absolutních četností a znázorněny pomocí grafického aparátu. Respondenti byli rozděleny do dvou cílových skupin. Cílová skupina 1 skýtala uživatele sociálních služeb v Nové Pace a cílová skupina 2 obsahovala občany města Nové Paky. Z analýzy bylo zjištěno, že většina uživatelů je spokojena se sociálními službami. Potvrzuje to podkapitola „Vyhodnocení domény – uživatelé sociálních služeb“, kde žádná z hodnocených sociálních služeb nezískala nižší hodnotu než 4,3 (hodnota 1 značila nespokojenost, hodnota 6 spokojenost).

V poslední kapitole bylo provedeno zhodnocení výsledků empirické části práce a bylo zde doporučeno několik možností pro zvyšování kvality a dostupnosti sociálních služeb v Nové Pace. Na základě vyhodnocených dotazníků byly navrženy následující opatření, které by měly vést ke zlepšení kvality sociálních služeb, ale také ke zvýšení spokojenosti uživatelů; katalog poskytovatelů sociálních služeb, dny otevřených dveří, pravidelné zapojování cílových skupin občanů do komunitního plánování sociálních služeb a v neposlední řadě byl navržen nástin programu pro zvyšování kvality v občanském sdružení ŽBB.

POUŽITÁ LITERATURA

1. BEDNÁŘ, M. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Olomouc: Caritas – VOŠ sociální, 2011. 103 s. ISBN 978-80-260-0086-0.
2. CROSBY, P. *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill, 1979. 309 pages. ISBN 0-07-014512-1.
3. Centrum pro výzkum veřejného mínění. Osobní dotazování [online]. [cit. 30. 4. 2015]. Dostupné z: <http://cvvm.soc.cas.cz/nabidka-vyzkumu/osobni-dotazovani-face-to-face>
4. ČÁMSKÝ, P. a kol. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. © Centrum sociálních služeb Praha 2008. 152 s. Dostupné na: <http://www.csspraha.cz/wcd/users-data/file/manual-standardy-kvality.pdf>
5. ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. In: Sběrka zákonů České republiky. 2009, částka 61, s. 2902 – 2914. Dostupné z: <http://portal.gov.cz>
6. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Sít vybraných zařízení sociální péče 2007 – 2013. [online]. 2014 [cit. 2015-03-21]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/kapitola/190028-14-r_2014-100.
7. DOSTÁLOVÁ, K. *Význam a přínos standardů kvality sociálních služeb*. Brno, 2011. 105 s. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce PhDr. Ing. Jana Sladká Ševčíková.
8. DUKOVÁ, I., DUKA, M. a KOHOUTOVÁ, I. *Sociální politika - Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, 2013. 200 s. ISBN 978-80-247-3880-2.
9. FORET, M., STÁVKOVÁ, J. *Marketingový výzkum: jak poznávat své zákazníky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. 159 s. ISBN 80-247-0385-8.
10. FORET, M., STÁVKOVÁ, J., VAŇOVÁ, A. *Marketingový výzkum*. 1 vyd. Znojmo: Soukromá vysoká škola ekonomická Znojmo s.r.o., 2006, 116 s. ISBN 80-239-7755-5.
11. GOJOVÁ, A. a KOL., *Výzkumné metody v sociální práci*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2014, 356 s. ISBN 978-80-7464-390-3.
12. HALÁSKOVÁ, R. *Vybrané aspekty sociálních služeb pro seniory*. Aktuální otázky sociální politiky teorie a praxe 6. [cit. 6. 3. 2015]. Dostupné z: <https://aosp.upce.cz/article/view/136/97>. ISSN 1804-9095.
13. HALÁSKOVÁ, R. *Význam standardizace sociálních služeb v době jejich liberalizace*. Praha: VÚPSV, 2013. 137 s. ISBN 978-80-7416-118-6.

14. HORECKÝ, J. *Značka kvality v sociálních službách*. Sociální služby [online]. 2010, 12. [cit. 6. 3. 2015]. Dostupné z: <http://www.socialnisluzby.eu/assets/pdf/socialni-sluzby-8-9-2010.pdf>. ISSN 1803-7348.
15. JEŘÁBEK, H. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Karolinum, 1993. 162 s. ISBN 80-7066-662-5.
16. JURAN, J. *Quality Control Handbook*. New York: McGraw-Hill Professional, 1998. 1774 pages. ISBN 0-07-034003-X.
17. JUŘÍKOVÁ, M. *Marketingový výzkum I – metodologie*. Studijní opora. 2. vyd. UTB Zlín, 2010, 26 s. [online]. [cit. 21. 3. 2015]. Dostupné z: <http://lide.fmk.utb.cz/users/jurikova/files/mavy1/oporamavyi2010.pdf>
18. KOTLER, P., KELLER, K. L. *Marketing management*: 12. vydání. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 792 s. ISBN 978-80-247-1359-5.
19. KOZEL, R. *Moderní marketingový výzkum*. Praha: Grada Publishing, 2006. 277 s. ISBN 9788024709666.
20. KOZEL, R., MYNÁŘOVÁ, L., a SVOBODOVÁ, H. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 304 s. ISBN 978-80-247-3527-6.
21. KOZLOVÁ, L. *Metody výzkumu v sociální práci*. Studijní opora. 1. vyd. JCU České Budějovice, 2010 [online]. [cit. 21. 3. 2015]. Dostupné z: tvgpro.wz.cz/scripta/metody_vyzkumu_v_socialni_praci.doc.
22. KREISLOVÁ, G. *Dotazníkové šetření*. Plzeň, 2008. 63 s. Bakalářská práce. Západočeské univerzitě v Plzni, Fakulta aplikovaných věd. Vedoucí práce Ing. Kateřina Vokáčová.
23. KREJČÍŘOVÁ, O., TREZNEROVÁ, I. *Malý lexikon sociálních služeb*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. 85 s. ISBN 978-80-244-2754-6.
24. LOCHMANOVÁ, M. *Analýza spokojenosti zákazníků s dopravní společností*. Brno, 2009. 96 s. Diplomová práce. Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská. Vedoucí práce doc. Ing. Vladimír Chalupský, CSc., MBA.
25. LUKÁŠOVÁ, R. *Měření spokojenosti občanů s veřejnými službami jako součást řízení kvality v organizacích veřejného sektoru*. Brno: Masarykova univerzita, 2009. 118 s. ISBN 978-802-1051-126.
26. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. 328 str. ISBN 978-80-247-3148-3.
27. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 183 s. ISBN 978-807-3673-109.

28. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2. vyd. Praha: Portál, 2011. 200 s. ISBN 978-80-2620-041-3.
29. MICHALÍK, J. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. 1. vyd. Olomouc: VCIZP, 2008. s. 210. ISBN 80-903658-1-7. Dostupné z http://poradna.nrzp.cz/docs/smluvni_vztahy_v_socialnich_sluzbach.pdf.
30. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Bilá kniha v sociálních službách*. 2003. s. 52. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf.
31. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe - průvodce poskytovatele*. Praha: FOKUS, 2002. 112 s. ISBN 80-86552-45-4.
32. MOZGA J., VÍTEK M. *Marketingový výzkum*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2001. 215 s. ISBN 80-7041-471-5.
33. NENADÁL, J. *Měření v systémech managementu jakosti*. 2. vyd. Praha: Management Press, 2004. 336 s. ISBN 80-7261-110-0.
34. NOVÝ, I., PETZOLD, J. *(Ne)spokojený zákazník - náš cíl?!: Jak získat zákazníka špičkovými službami*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 157 s. ISBN 80-247-1321-7.
35. OBČANSKÁ PORADNA PLZEŇ. *Standardy kvality v sociálních službách*. Plzeň, 2006. 48 s. Dostupné z: <http://www.opplzen.cz>
36. Písemné dotazování. *Management a marketing* [online]. [cit. 21. 3. 2015]. Dostupné z: <http://managment-marketing.studentske.eu/2009/03/pisemnedotazovani.html>
37. PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2007. 179 s. ISBN 978-807-3572-556.
38. REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. 184 s. ISBN 9788024730066.
39. TOMEŠ, I. *Sociální politika, teorie a mezinárodní zkušenost*. 2. vyd. Praha: Socioklub, 2001. 262 s. ISBN 80-86484-00-9.
40. VÍŠEK, P. PRŮŠA, L. *Optimalizace sociálních služeb*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2012. 110 s. ISBN 978-807-4160-998.
41. ZEITHAML, V. A., PARASURAMAN, A. *Service quality*. Cambridge, Massachusetts: Marketing Science Institute, 2004. 86 s. ISBN 978-0965711432.
42. ZMUD, J. *Transport Survey Methods: Best Practice for Decision Making*. Bingley: Emerald Group Publishing, 2013. 750 pages. ISBN 978-1-78190-287-5.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A *Obsah standardů kvality sociálních služeb*

Příloha B *Dotazník*

Příloha C *Evaluating the most important survey methods according to some key aspect*

Příloha A Obsah standardů kvality sociálních služeb

STANDARD 1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

<i>Kritérium</i>
KRITÉRIUM 1.1 - Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje;
KRITÉRIUM 1.2 - Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;
KRITÉRIUM 1.3 - Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;
KRITÉRIUM 1.4 - Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

STANDARD 2. Ochrana práv osob

<i>Kritérium</i>
KRITÉRIUM 2.1 - Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
KRITÉRIUM 2.2 - Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
KRITÉRIUM 2.3 - Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

STANDARD 3. Jednání se zájemcem o sociální službu

<i>Kritérium</i>
KRITÉRIUM 3.1 - Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
KRITÉRIUM 3.2 - Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;
KRITÉRIUM 3.3- Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

STANDARD 4. Smlouva o poskytování sociální služby

<i>Kritérium</i>
KRITÉRIUM 4.1 - Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

KRITÉRIUM 4.2 - Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;
KRITÉRIUM 4.3 – Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby;

STANDARD 5. Individuální plánování průběhu sociální služby

<i>Kritérium</i>
KRITÉRIUM 5.1 - Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
KRITÉRIUM 5.2 – Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;
KRITÉRIUM 5.3 - Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;
KRITÉRIUM 5.4 - Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;
KRITÉRIUM 5.5 - Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

STANDARD 6. Dokumentace o poskytování sociální služby

<i>Kritérium</i>
KRITÉRIUM 6.1 - Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
KRITÉRIUM 6.2 – Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;
KRITÉRIUM 6.3 – Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

STANDARD 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

<i>Kritérium</i>
KRITÉRIUM 7.1 - Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
KRITÉRIUM 7.2 – Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;
KRITÉRIUM 7.3 – Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;
KRITÉRIUM 7.4 – Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

STANDARD 8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

<i>Kritérium</i>
KRITÉRIUM 8.1 - Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;
KRITÉRIUM 8.2 – Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb;
KRITÉRIUM 8.3 – Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj

STANDARD 9. Personální a organizační zajištění sociální služby.

<i>Kritérium</i>
KRITÉRIUM 9.1 - Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;
KRITÉRIUM 9.2 – Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;
KRITÉRIUM 9.3 - Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovním právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
KRITÉRIUM 9.4 - Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovním právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

STANDARD 10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

<i>Kritérium</i>
KRITÉRIUM 10.1 - Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace;
KRITÉRIUM 10.2 - Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje.
KRITÉRIUM 10.3 – Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje
KRITÉRIUM 10.4 - Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje
KRITÉRIUM 10.5 – Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

STANDARD 11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

<i>Kritérium</i>
KRITÉRIUM 11.1 - Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

STANDARD 12. Informovanost o poskytované sociální službě

<i>Kritérium</i>
KRITÉRIUM 12.1 – Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena

STANDARD 13. Prostředí a podmínky

<i>Kritérium</i>
KRITÉRIUM 13.1 - Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;
KRITÉRIUM 13.2 - Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

STANDARD 14. Nouzové a havarijní situace

<i>Kritérium</i>
KRITÉRIUM 14.1 - Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;
KRITÉRIUM 14.2 – Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;
KRITÉRIUM 14.3 - Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

STANDARD 15. Zajištění kvality sociální služby

<i>Kritérium</i>
KRITÉRIUM 15.1 - Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob;
KRITÉRIUM 15.2 - Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
KRITÉRIUM 15.3 – Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;
KRITÉRIUM 10.4 - Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Dotazník pro obyvatele města Nová Paka – Spokojenost a informovanost o sociálních službách

Vážená paní, vážený pane,

jsm studentka 3. ročníku Fakulty ekonomicko-správní Univerzity Pardubice a provádím šetření, které se zabývá problematikou spokojenosti a dostupnosti sociálních služeb. Vaše odpovědi se stanou podkladovým materiálem do mé bakalářské práce na téma „Hodnocení spokojenosti se sociálními službami na municipální úrovni“.

Dotazník je rozdělen do tří částí. První část dotazníku je zaměřena na uživatele sociálních služeb. V druhé části se zjišťuje informovanost, dostupnost a zastoupení poskytovaných sociálních služeb ve Vaší oblasti. A v poslední části se nachází otázky zaměřující se na základní údaje o Vás. Vyplnění dotazníku Vám zabere přibližně 10 minut. Pokud nebude uvedeno jinak, bude zaškrtnuta pouze jedna, pro Vás nejvíce vyhovující odpověď.

Šetření je anonymní a dobrovolné. Sběr dat probíhá od 3. 4. 2015 do 17. 4. 2015. Vyplněné dotazníky prosím odevzdejte na pracoviště ŽBB.

Děkuji za Váš čas.

Kateřina Tauchmanová pod vedením Ing. Martina Sobotky Ph.D.

Univerzita Pardubice

Fakulta ekonomicko-správní

- 1) Využíváte některou ze sociálních služeb ve městě Nová Paka?
- a) ano
 - b) ne (pokračujte otázkou číslo 12)

- e) osoby se závislostí
- f) osoby bez přístřeší
- g) rodina, děti a mládež v krizi
- h) osoby v krizi a oběti trestných činů
- i) cizinci a národnostní menšiny
- j) jiné (prosím vypište)

UŽIVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

- 2) Do které skupiny uživatelů sociálních služeb byste se zařadili? (Možno vybrat až 3, pro Vás nejvíce vhodné odpovědi)

- a) senior
- b) osoby se zdravotním postižením
- c) osoby s duševním postižením
- d) osoby ohrožené sociálním vyloučením

- 3) Vyberte, jaké sociální služby využíváte, nebo jste využili v posledních dvou letech? (Možno vybrat až 3, pro Vás nejvíce vhodné odpovědi)

.....

.....

.....

- a) pečovatelská služba
- b) domov pro seniory
- c) denní stacionář
- d) sociální rehabilitace
- e) odborné sociální poradenství
- f) osobní asistence
- g) jiné (prosím vypište)

.....

V případě, že využíváte více služeb, tak nyní prosím uveďte (vypište na řádek) pouze jednu, ke které budete vztahovat vaše odpovědi v následujících otázkách.

.....

4) Odkud jste se o využívané službě dověděli?

- a) lékař
- b) rodina
- c) přátelé
- d) internet
- e) škola
- f) odbor sociálních věcí Městského úřadu
- g) jiné (prosím vypište)

.....

5) Měli jste možnost výběru poskytovatele dané sociální služby?

- a) ano
- b) ne, v místě není jiný poskytovatel
- c) ne, z jiného důvodu (prosím vypište)

.....

6) Jakou formu poskytování sociálních služeb využíváte?

- a) ambulantní - dojíždím/docházím za službou
- b) terénní – pracovníci dojíždí za mnou (Pokračujte otázkou číslo 8)

- c) pobytové – jsem ubytován/a v místě poskytování služby (Pokračujte otázkou číslo 8)

7) Jak daleko dojíždíte/docházíte za danou sociální službou?

- a) do 1 km
- b) do 3 km
- c) do 10 km
- d) do 20 km
- e) jiné (prosím uveďte)

.....

8) Jak často využíváte danou sociální službu?

- a) nepřetržitě 24 hodin denně
- b) každý den
- c) pouze několikrát týdně
- d) pouze několikrát měsíčně
- e) maximálně jednou měsíčně
- f) pouze několikrát ročně
- g) maximálně jednou ročně
- h) nepravidelně, podle potřeby

9) Je pro Vás časová dostupnost (provozní doba) poskytované služby dostačující?

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

10) Kdyby jste mohl/a něco na poskytované sociální službě zlepšit, co by to bylo? (Možno vybrat až 3 odpovědi)

- a) dostupnost
- b) kvalita poskytované služby
- c) časová dostupnost (provozní doba)
- d) respektování přání a potřeb uživatelů
- e) finanční dostupnost
- f) jiná (prosím vypište)

.....

11) Zkuste ohodnotit, jak jste spokojeni s poskytovanou sociální službou dle různých faktorů. (Hodnota 1 znamená, že jste s faktorem nespokojeni, hodnota 6, že jste zcela spokojeni)

a) cena z hlediska kvality služby

Nespokojenost 1 2 3 4 5 6 Spokojenost

b) dostupnost služby z hlediska dopravy

Nespokojenost 1 2 3 4 5 6 Spokojenost

c) dostupnost z hlediska kapacity

Nespokojenost 1 2 3 4 5 6 Spokojenost

d) dostupnost z hlediska provozní doby

Nespokojenost 1 2 3 4 5 6 Spokojenost

e) naplňování potřeb/stanovených cílů

Nespokojenost 1 2 3 4 5 6 Spokojenost

f) ochota pracovníků/pracovnic

Nespokojenost 1 2 3 4 5 6 Spokojenost

g) odbornost pracovníků/pracovnic

Nespokojenost 1 2 3 4 5 6 Spokojenost

h) prostředí, ve kterém je služba

Nespokojenost 1 2 3 4 5 6 Spokojenost

**DOSTUPNOST, INFORMOVANOST
A ZASTOUPENÍ**

12) Jaký typ sociální služby byste v příštích deseti letech mohl/a využít? (možno vybrat až 3 odpovědi)

- a) Azylový dům
- b) Denní stacionář
- c) Domov pro seniory
- d) Krizová pomoc
- e) Osobní asistence
- f) Pečovatelská služba
- g) Podpora samostatného bydlení
- h) Služby pro postižené
- i) Služby pro rodiny s dětmi
- j) Sociální poradenství
- k) Sociální rehabilitace
- l) Žádné (pokračujte otázkou č. 14)
- m) Jiné (prosím vypište)

.....
.....
.....

13) Myslíte si, že Vámi vybraná služba/y v otázce č. 12 je/ jsou ve Vašem okolí dostatečně zastoupeny?

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

14) Zkuste ohodnotit míru zastoupení sociálních služeb ve Vašem okolí. Zaškrtněte křížkem (X) ty služby, o kterých si myslíte, že jsou ve Vašem okolí dostatečně zastoupeny.

SOCIÁLNÍ SLUŽBA	X
Azylové domy	
Centra denních služeb	
Denní stacionáře	
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	
Domovy pro seniory	
Domovy se zvláštním režimem	
Domy na půl cesty	
Chráněné bydlení	
Intervenční centra	
Kontaktní centra	
Krizová pomoc	
Nízkoprahová denní centra	
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	
Noclehárny	
Odborné soc. poradenství	
Odlehčovací služby	
Osobní asistence	
Pečovatelská služba	
Podpora samostatného bydlení	
Průvodcovské a předčitatelské služby	
Raná péče	
Služby následné péče	
Sociálně akviziční služby pro rodiny s dětmi	
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	
Sociálně terapeutické dílny	
Sociální rehabilitace	
Telefonická krizová pomoc	
Terapeutické komunity	
Terénní programy	
Tísňová péče	
Tlumočnické služby	
Týdenní stacionáře	

15) Myslíte si, že informace o sociálních službách a jejich využití jsou ze strany města a poskytovatelů zveřejňovány v dostatečné míře?

ZÁKLADNÍ ÚDAJE

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

16) Snažíte se Vy sám/sama aktivně zajímat o informace týkající se sociálních služeb ve Vašem okolí?

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

17) Co by podle Vás mohlo přispět ke zlepšení informovanosti veřejnosti o poskytovaných sociálních službách ve Vašem okolí? (možno vybrat až 3 odpovědi)

- a) infocentrum sociálních služeb
- b) katalog poskytovatelů
- c) více informací na MÚ
- d) semináře
- e) více informací na webu obce
- f) více informací ve školách
- g) více informací u lékaře
- h) reklamy v médiích
- i) jiné (prosím vypište)

.....
.....
.....

18) Je nějaká sociální služba, která Vám ve Vašem okolí chybí?

- a) ano (prosím vypište)

.....
.....
.....

- b) ne

19) Vaše pohlaví?

- a) muž
- b) žena

20) Do jaké věkové skupiny patříte?

- a) 16 – 25
- b) 26 – 35
- c) 36 – 45
- d) 46 – 55
- e) 56 – 65
- f) 66 – 75
- g) 76 – 85
- h) 86 a více

21) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) nedokončené základní
- b) základní
- c) středoškolské bez maturity
- d) středoškolské s maturitou
- e) vyšší odborné
- f) vysokoškolské

22) Do které skupiny byste se zařadil/a?

- a) zaměstnanec
- b) student/ka
- c) podnikatel/OSČV
- d) důchodce
- e) nezaměstnaný/á
- f) na mateřské/rodičovské dovolené
- g) v domácnosti
- h) jiné

23) Váš rodinný stav?

- a) svobodná/ ý
- b) rozvedená/ý
- c) žijící s partnerem
- d) vdovec/ vdova
- e) ženatý/vdaná

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku a za Vaši spolupráci a čas!

Zde je prostor pro Vaše doporučení.

Kateřina Tauchmanová

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to provide their recommendations. The box is currently blank.

Příloha C *Evaluating the most important survey methods according to some key aspect*

ASPECT		METHODS		
		PAPI	CATI	CAWI
ASPECT	Sample reach	***	**	*
	Recruitment	**	***	**
	Response rate	*	**	*
	Demographic characteristic	**	***	**
	Trips	*	**	**
	Trips ends	***	***	***
	Trips purpose	***	***	***
	Trips length	*	**	**
	Trips duration	*	**	**
	Trips stages and modes	*	***	**
	Trips fare/tolls	*	***	***

*** The method is well suited in relation with the specific aspect

** Potential pitfalls of the method in relation with the specific aspect

* More serious shortcomings of the method in relation with the specific aspect

Zdroj: Zmud, 2013