

Univerzita Pardubice

Fakulta filozofická

Hodnocení služeb nabízených organizací
Romodrom o. p. s. z pohledu uživatelů

Sabina Krejčíková

Bakalářská práce
2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Sabina Krejčíková**
Osobní číslo: **H14622**
Studijní program: **B6107 Humanitní studia**
Studijní obor: **Humanitní studia**
Název tématu: **Hodnocení služeb nabízených organizací Romodrom o. p. s.
z pohledu uživatelů**
Zadávající katedra: **Katedra věd o výchově**

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

Bakalářská práce se věnuje problematice sociálního vyloučení s důrazem na jedince využívající služeb neziskové organizace ROMODROM o. p. s. V teoretické části budou popsány základní pojmy, které souvisejí se sociálním vyloučením, jeho příčinami, důsledky a nástroji k jeho překonávání. Dále budou popsány služby, které poskytuje nezisková organizace ROMODROM o. p. s. Analyzují situaci sociálně vyloučených jedinců a jejich sociální rehabilitaci. Praktická část bude vytvořena na základě spolupráce s neziskovou organizací ROMODROM o.p.s., která poskytuje sociální služby a nabízí vzdělávací programy lidem, kteří jsou sociálně vyloučení. Cílem práce je zjistit, jak sociálně vyloučení jedinci jako klienti hodnotí program neziskové organizace ROMODROM o. p. s. Výzkumné šetření bude realizováno prostřednictvím dotazníkového šetření mezi klienty neziskové organizace ROMODROM o. p. s.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BROŽ, Miroslav, Petra KINTLOVÁ a Ladislav TOUŠEK. Kdo drží Černého Petra: sociální vyloučení v Liberci, Plzni a Ústí nad Labem. Praha: Člověk v tísní-společnost při České televizi, c2007, ISBN 978-80-86961-27-9.

KELLER, J. Tři sociální světy. 1. vyd. Praha: Slon 2010, ISBN 978-80-7419-031-5

MAREŠ, P. Faktory sociálního vyloučení. 1. vyd. Praha 2:Portál 2006. ISBN 80-87007-15-8.

MAREŠ, P., SIROVÁTKA, T. Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluze) koncepty, diskurz, agenda. Sociologický časopis, 2008, ISSN 0038-0288

MATOUŠEK, O. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, 352 s. ISBN 80-7367-002-X

MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-584-2.

Internetový odkaz:

ROMODROM. ROMODROM [online]. [cit. 2016-03-30]. Dostupné z: <http://www.romodromcz.cz>

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Marcela Ehlová, Ph.D.

Katedra věd o výchově

Datum zadání bakalářské práce: **30. dubna 2016**

Termín odevzdání bakalářské práce: **31. března 2017**



prof. PhDr. Karel Rýdl, CSc.
děkan



L.S.



Ing. Jaroslav Myslivec, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2016

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

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: 20. 11. 2018



Sabina Krejčíková

Poděkování: Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. Marcele Ehlové, Ph.D. za její odbornou pomoc, cenné rady, vedení mé bakalářské práce a čas strávený při konzultacích. Dále bych chtěla poděkovat všem respondentům za věnovaný čas a ochotu.

Krejčíková Sabina

ANOTACE

Bakalářská práce se zabývá problematikou sociálního vyloučení, důsledky a nástroji k jeho překonávání, s důrazem na jedince využívající služeb neziskové organizace Romodrom o. p. s. Cílem bakalářské práce je zjistit, jak sociálně vyloučení jedinci jako klienti hodnotí program neziskové organizace Romodrom o. p. s. Výzkumné šetření je realizováno prostřednictvím dotazníků. Respondenti jsou uživatelé neziskové organizace Romodrom o. p. s.

KLÍČOVÁ SLOVA

sociální exkluze, nezisková organizace Romodrom o. p. s., sociální rehabilitace

TITLE

Evaluation of the Services Offered by Romodrom o. p. s from the Point of View of Users

ANNOTATION

The bachelor thesis deals with the issues of social exclusion, the consequences and tools to overcome it, with focus on the individuals who use the services of the non-profit organization Romodrom o.p.s. The aim of the bachelor thesis is to find out how the organization Romodrom o.p.s. is evaluated by the socially excluded clients. The research is conducted through questionnaires. The respondents are users of the non-profit organization Romodrom o.p.s.

KEY WORDS

social exclusion, non-profit organization Romodrom o. p. s., social rehabilitation

Obsah	
Úvod	9
1 SOCIÁLNÍ VYLOUČENÍ	10
1. 2 Kdo je vystaven riziku sociální exkluze	11
1. 3 Příčiny sociální exkluze	13
1. 4 Mechanismy sociálního vyloučení.....	14
2 SOCIÁLNÍ REHABILITACE	16
2. 1 Charakteristika sociální rehabilitace	16
2. 2 Ucelená rehabilitace.....	17
2. 3 Druhy rehabilitace.....	17
2. 3. 1 Léčebná rehabilitace	18
2. 3. 2 Pedagogická rehabilitace	18
2. 3. 3 Sociální rehabilitace.....	18
2. 3. 4 Pracovní rehabilitace.....	19
3 ROMODROM O. P. S.	20
3.1 Charakteristika Romodrom o. p. s.	20
3. 2 Historie a vznik.....	20
3. 3 Poslání Romodrom o. p. s.	21
3. 4 Sociální služby a vzdělávací programy	21
3. 4. 1 Terénní program	21
3. 4. 2 Sociální rehabilitace.....	22
3. 4. 3 Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi	23
3. 4. 4 Odborné sociální poradenství	23
3. 4. 5 Dětská skupina Romodrom.....	24
3. 4. 6 Dětský klub Romodrom.....	24
3. 5 Realizované projekty	24
3. 5. 1 Nízko prahové zařízení pro děti a mládež – Hlavní město Praha.....	25
3. 5. 2 Centrum předškolní výchovy a doučování – Středočeský kraj.....	25
3. 5. 3 Terénní programy – vězeňský program – Středočeský kraj	25
3. 5. 4 Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi – Olomoucký kraj	25
4 POPIS METODOLOGIE PRÁCE	27
4. 1 Výzkumná otázka	27
4. 2 Cíl výzkumného šetření	28
4. 3 Stanovení hypotéz.....	28
4. 4 Metoda sběru dat.....	28
4. 5 Výběr respondentů.....	29
4. 6 Realizace výzkumného šetření.....	29

4. 7 Vyhodnocení výsledků šetření a interpretace dat	29
4. 8 Statistické metody použité pro vyhodnocení dat	35
4.9 Statistické vyhodnocení dat	35
4. 10 Diskuze	37
4. 11 Závěr výzkumu	38
Závěr	39
Seznam použité literatury	42
Přílohy	45

Úvod

Bakalářská práce se zabývá problematikou sociální exkluze (neboli sociálním vyloučením). Toto téma není nové, ani v současnosti vytvořené, ale je velmi aktuální a frekventované. Jedná se o problematiku, která je zde několik staletí a je součástí společnosti. K sociálnímu vyloučení dochází na základě souhry více nepříznivých událostí a je to jedna z nejtěžších životních situací, ve které se může člověk ocitnout. Pojem vytváří stav nedostatku, který člověku neumožňuje žít ve vhodných podmínkách, důsledkem čehož je ohrožení na zdraví a života jedince. Tímto nedostatkem, znemožňuje člověku, plně se účastnit života ve společnosti a postupně ztrácí kontakt s rodinou, přáteli, kontakt v zaměstnání, a to vede k propadu až vyloučení těchto osob z majoritní populace.

Práce se skládá ze dvou hlavních částí, teoretické a praktické. Teoretická část je rozčleněna do tří hlavních kapitol. V první kapitole se věnuji teoretickým východiskům této práce, čímž jsou koncepty sociální exkluze, kdo je vystaven riziku sociální exkluze a jaké jsou příčiny a mechanismy sociálního vyloučení. Ve druhém okruhu čtenáře seznamuji se sociální rehabilitací, neboť je velmi důležitá pro člověka v dosažení nezávislosti, soběstačnosti a samostatnosti. Dále se věnuji ucelené rehabilitaci a přiblížím druhy rehabilitace. V třetí kapitole se zabývám představením občanského sdružení Romodrom, které se věnuje sociální exkluzi a pomáhá lidem, kteří se ocitli v situaci ohrožení a na okraji společnosti.

Praktická část je provedena pomocí kvantitativního výzkumu, který byl realizován v organizaci Romodrom o. p. s. v Pardubicích formou dotazníků. Občanské sdružení Romodrom jsem si vybrala hlavně z důvodu mého absolvování praxe přímo v organizaci. Hlavním cílem výzkumu je zjištění, jak samotní uživatelé organizace hodnotí program, kvalitu služeb a zda došlo k naplnění jejich cílů. Získaná data práce jsou zpracována do grafů, vyhodnocena a použita ke statistickému vyhodnocení stanovených hypotéz. Tato data jsou v samotném závěru shrnuta.

Přínos bakalářské práce pro mě vidím v prohloubení, již získaných znalostí a především v dosažení nových znalostí. Výsledky práce vidím jako možnou inspiraci, která pomůže organizaci Romodrom, o. p. s. k zdokonalení.

1 SOCIÁLNÍ VYLOUČENÍ

Pojem sociální vyloučení je v současné době hojně využívané téma. Jedná se o proces, kde skupiny či jednotlivci nemají přístup ke zdrojům nezbytným pro život a tento problém se dotýká celé společnosti, proto je třeba si tento pojem blíže objasnit. Osoby, které nemají dostatečné sociální kontakty a jimž je odepřena, či ztížena dostupnost k mnohým sociálním službám si většina z nás vybaví, když se zmíníme o konceptu sociálního vyloučení. O sociálním vyloučení se někteří autoři zmiňují jako o problému, který se týká převážně národnostních minorit. Toto slovní spojení nalezneme v současných publikacích převážně v kontextu s chudobou.

1. 1 Charakteristika sociálního vyloučení

Od poloviny šedesátých let 20. století se začal používat pojem sociální vyloučení. Rostoucí blahobyť, který zaručoval ekonomický rozmach, poukazoval na ostudné přežívání populace všech vrstev obyvatelstva v období všeobecného vzestupu. Trh práce nesouvisel s postavením těchto lidí. Dlouhodobá nezaměstnanost a potíže, jak proniknout na trh práce a udržet se na něm společně s pojmem sociální vyloučení se šíří rychle od konce sedmdesátých let. Vyloučení jsou nejen skrze vzdělávání a angažování jako lidé, ale také z pobírání příjmů za práci a u možnosti se organizovat. Z vlastní nedostatečnosti se dá sociální vyloučení pojmut, jako stav, do kterého lidé upadli. Vyloučení se netýká pouze lidí, kteří trpí špatným zdravotním stavem nebo se ocitli bez perspektivy, práce, kdo bydlí v nevyhovujících podmínkách, ale je to hrozba, která jde z povahy společnosti a také celou společnost ohrožuje (Keller, 2010).

Sociální exkluze je o vylučování sociálních skupin na okraj společnosti, vylučování aktérů či jejich vyloučení mimo sociální strukturu. Jako vztah nebo proces mezi znevýhodňující společností a znevýhodněným aktérem, tak je chápána sociální exkluze. Lze rozlišit několik hlavních složek sociálního vyloučení, a to je například, nedostatečný přístup na trh práce, vyloučení z přístupu k sociálním službám, chudoba a nízký příjem, nefunkční sociální sítě a neexistující sociální podpora, vyloučení z rodiny (Krebs 2005).

„S procesem sociální exkluze se v různých formách setkáváme snad ve všech historických společnostech, stejně jako s vyloučenými jedinci, sociálními kategoriemi i kolektivitami. Reflexe tohoto fenoménu je obsažena již v protosociologickém myšlení a v sociologické myšlenkové tradici lze identifikovat vlny zájmu o něj, ať již ve vlastním

(vyloučení, odcizení, anomie), nebo inverzním smyslu (identita, solidarita, inkluze)” (Mareš, 2000, s. 285).

„Sociální exkluzí může být tradičně souhrnně označována celá řada konkrétních mechanismů (a důsledků jejich působení), s nimiž se v jejich různorodých formách setkáváme snad ve všech (časově či prostorově určených) společnostech” (Mareš, Sirovátka, 2008, s. 272).

Z konceptu sociálních vztahů vychází dynamické pojetí sociálního vyloučení. Tato představa vyjadřuje nejen to, co lidi staví proti sobě a rozděluje je, ale současně také to, co lidi spojuje. Pokud člověk z různých důvodů nepracoval, tak se dostal mezi sociálně vyloučené, ale do této situace může člověk rychle dospět, i když pracuje. Soustředit se na samotný průběžný stav vyloučení znamená omezit se na snahu záplatovat pár děr v sociálním tkanivu, aniž se uvažuje o tom, kdo je vlastně trhá. Lepší než „vyloučení” je říkat lidem na samém okraji společnosti „poražení” (Keller, 2010).

„Sociální vyloučení je specifikováno jako důsledek nerovného přístupu jednotlivců nebo celých skupin obyvatelstva k pěti zdrojům společnosti: k zaměstnání, bydlení, sociální ochraně, zdravotní péči a vzdělání” (Krebs, 2005, s. 124).

1. 2 Kdo je vystaven riziku sociální exkluze

Mezi skupiny, jimž hrozí sociální vyloučení, je celá řada. K riziku sociální exkluze stačí jedna událost nebo následná neschopnost. Silver (2004) uvádí následující skupiny:

- dlouhodobě nebo opakovaně nezaměstnaní,
- pracovníci s nejistými a nevýhodnými pracovními smlouvami,
- lidé s nízkými příjmy a chudí,
- nekvalifikovaní (zejména s nedokončenou ZŠ),
- mentálně či psychicky handicapovaní,
- lidé drogově závislí, děti vyrůstající v problémových rodinách (týrané děti),
- delikventi (vězení i na svobodě, ale se záznamem v trestním rejstříku),
- mladí (bez pracovních zkušeností),
- imigranti (zahraniční pracovníci, uprchlíci i azylanti),
- různě vymezené minority (rasově, nábožensky, jazykově a kulturně),
- osoby zbavené volebního práva,

- příjemci sociálních dávek (včetně osob, které je nečerpají pro svou nezpůsobilost o ně žádat),
- obyvatelé upadajících území nebo lokalit majících charakter ghett, bezdomovci, osoby, jejichž způsob života je vnímán a stigmatizován jako deviantní,
- osoby neschopné mobility, sociálně izolovaní bez přátel a rodin.

Podle Mareše (2006) na individuálních charakteristikách vylučovaných je primárně založeno vyloučení, které je produktem společně sdílené situace. Na základě své osobní charakteristiky, finančních prostředků nebo na základě svého jednání či příslušnosti k určité kolektivitě může být člověk vyloučen.

V české společnosti jsou ohroženy sociálním vyloučením následující skupiny:

- Romské etnikum – především z nízkého stupně vzdělanosti a dosažené kvalifikace má v české společnosti celé etnikum nízkou sociální úroveň. Odlišné vnímání časového horizontu a odlišná mentalita je právě zařazována mezi specifické rysy Romů. Význam vzdělání není pro romské etnikum chápáno a oceňováno. Vysoká míra nezaměstnanosti se odvíjí od nízkého stupně dosaženého vzdělání a kvalifikace, která je spojena s problémy jako je například závislost na sociálních dávkách, ve společnosti nízká sociální pozice, krádeže, kriminalita a násilí. (Mareš, 2006).
- Osoby se zdravotním postižením – lidé se zdravotním postižením mají daleko těžší předpoklady uplatnit se na trhu práce. Některá pracoviště vyžadují zvláštní úpravu místa, jelikož mnozí mají vyšší absenci a také nižší výkonnost. Uplatnění na trhu práce je obtížné zejména pro osoby, které mají nízké vzdělání, jsou méně kvalifikované a jedná se o osoby starší. „*Po rozpadu systému chráněných dílen a pracovišť, výrobních družstev invalidů se zajištěným odběrem výrobků a služeb, velkých podniků s tradiční péčí o tyto občany v důsledku zániku tradičních profesí jimi obsazovaných (hlídači, manipulanti v telefonních ústřednách apod.) se snažily vyhlídky osob se zdravotním postižením na získání a udržení vhodného zaměstnání a na případný postup*” (Kotýnková, 2000, s. 100).
- Migranti – pracovní zařazení se odvíjí podle kvalifikační struktury. U cizinců je kvalifikační struktura pracovního zařazení různá. Pracovníci, kteří žijí v Polsku a na Ukrajině v celkovém počtu dělníků převažují a středoškolsky a vysokoškolsky vzdělaní odborníci jsou z vyspělých zemí. Pracovní zařazení se odvíjí od kvalifikační struktury zahraničních pracovníků. V České republice vykonávají pracovníci z vyspělých zemí práci jako poradci, manažeři, obchodní zástupci. Naopak lidé z východních zemí mají

pomocné a nekvalifikované práce. Na trhu práce jsou cizinci dobrou a ochotnou pracovní silou, která zvládne provést fyzicky náročné práce a také práce, kde není dostatečná nabídka pracovních sil (Kotýnková, 2000).

- Jedinci izolovaní – po roce 1989 byla změna klimatu jak ekonomického, tak i politického a zasáhla rodiny i občany a ke svému užitku i užitku celé společnosti využívají mnozí schopní lidé společenských změn. Najde se také skupina lidí, která nepochopila změny a nedokázala se přizpůsobit. Jedná se zejména o lidi, kteří nemají odpovědnost a nedovedou vést svůj vlastní život, jsou lehce ovlivnitelní a končí často bez přístřeší a materiálních prostředků. Především se jedná zejména o lidi bez rodinného zázemí, lidí oslabené tělesně, mentálně, nízkým vzděláním, věkem, frustrací z dětství a sociálním původem. Tito lidé jsou odkázáni, jak na pomoc státu, tak občanské společnosti a nejsou schopni za svůj vlastní život převzít odpovědnost (Kotýnková, 2000)

1.3 Příčiny sociální exkluze

Příčiny sociální exkluze chápeme jako nedostatečný přístup k účasti na životě společnosti, což znamená ve společnosti ztrátu sociálního místa. Je zde nerovný přístup k základním pilířům, ke kterým patří sociální ochrana, vzdělání, zdravotní péče, bydlení a zaměstnání.

Mareš (2006) zastává názor, že sociální exkluze je důsledkem „*chudoby, nezaměstnanosti, sociálně patologického jednání a jinakosti (kulturní, náboženské, jazykové, etc.)*”

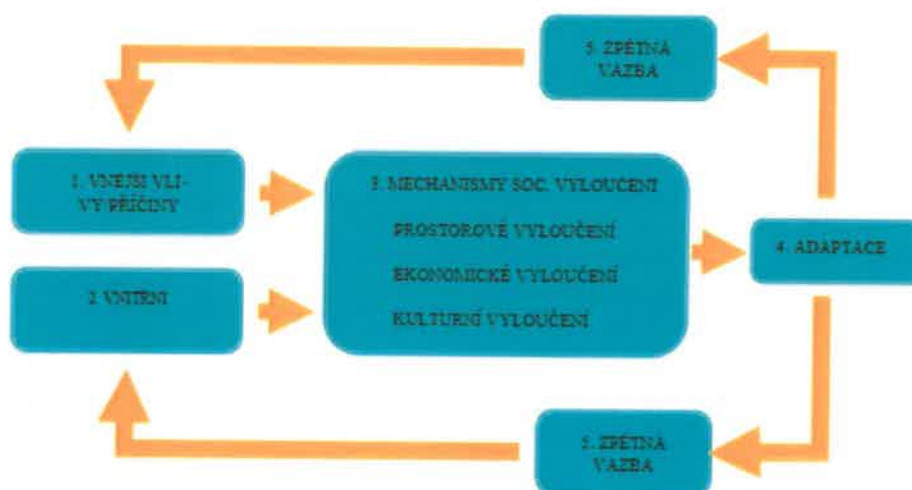
Brož (2007) dělí příčiny sociální exkluze na vnitřní a vnější, kde vnitřní příčiny chápeme jako jev, který je důsledkem chování či jednání lidí, kterých se sociální vyloučení týká. Sociální situaci si sami způsobují a čím dál více se prohlubuje. Pokud hovoříme o příčinách individuálních, jedná se například o dlouhodobou nezaměstnanost a ztrátu pracovních návyků, ztráta motivace na řešení vlastních problémů, neschopnost hospodařit s penězi. Naopak vnější příčiny jsou charakterizovány, jako jevy vyloučených osob, které jsou mimo kontrolu a dosah. Vlastním jednáním sociálně vyloučení nemohou tyto vlivy ovlivnit, protože je to opravdu obtížné. Vnější příčiny vycházejí z lidí, kteří se nacházejí vně sociálního vyloučení a jsou dány společenskými podmínkami. Do této skupiny řadíme bytovou politiku státní správy a samosprávy, trh práce, jednání jednotlivých skupin v oblasti stigmatizace, diskriminace a etnicity.

Sociolog Giddens (2006), se zmiňuje o horizontální nerovnosti. Odlišnosti náboženské, etnické či kulturní mají podle autora efekt oddělování od hlavního proudu společnosti určitých skupin. Nejedná se tedy o rozdělení hierarchické „nahore“ a „dole“, ale o rozdělení „uvnitř“ a „vně“. Především je kladen důraz na sociální soudržnost ve společnosti – kohezi.

1. 4 Mechanismy sociálního vyloučení

Mechanismy sociálního vyloučení se prolínají v různých oblastech společenského života, které vedou k marginalizaci skupin či jednotlivců v této soustavě dějů. Na okraj společnosti jsou často vyloučeny osoby vlastními způsoby. K tomu, abychom lépe pochopili mechanismus sociálního vyloučení, poslouží schéma, které uvádí Brož (2007, s. 7).

Obr. č. 1: Mechanismy sociálního vyloučení. Brož (2007)



Brož (2007) rozlišuje: „*prostorové vyloučení, ekonomické vyloučení, kulturní vyloučení, sociální vyloučení v užším smyslu a symbolické vyloučení*“.

- Prostorové vyloučení – sociální exkluze v prostorovém vyloučení je nejzřetelnější. Lokality, kde žijí sociálně vyloučené osoby, jsou vyznačovány nízkou kvalitou bydlení. Tyto lokality mohou mít více objektů nebo to mohou být i městské části a odborníky jsou charakterizovány jako ghetta či enklávy. V důsledku faktorů sociálního vyloučení

se v těchto lokalitách osoby objevují nedobrovolně. „*Existence vyloučených je dražší pro všechny, kdo se na jejím vzniku a provozu podílejí. Zároveň zde dochází ke koncentraci vnějších i vnitřních příčin sociálního vyloučení, jejímž následkem je posilování a reprodukce vyloučení jednotlivých osob*” (Brož, 2007, s. 10).

- Ekonomické vyloučení – jedná se o uzavření životních šancí na trh práce, také k finančním prostředkům a lidé se snaží sehnat pro uspokojení potřeb alespoň minimální prostředky. Závislost na sociálních dávkách často vede k orientaci a černý trh práce.
- Kulturní vyloučení – kulturním vyloučením je zpravidla myšlena omezená dostupnost ke znalostem a vzdělání, které jsou uznávány společností. Seskupením vnitřních a vnějších příčin je také omezen přístup ke vzdělání. Lidé zařazují děti do speciálních škol, kde je ve srovnání s ostatními vrstevníky nižší kvalita vzdělání. Rodiče, kteří nerozumí vzdělání a úspěchu, tak tím trpí děti, jelikož je dostatečně nemotivují a nevybízí k učení a školní docházce.
- Sociální vyloučení – vyloučení lidé komunikují pouze s lidmi, kteří se ocitli ve stejné situaci, a tím se jim právě snižuje šance na společenský život.
- Symbolické vyloučení – většinou populací jsou vyloučeným osobám přisuzovány charakteristiky, které se odehrávají na rovině významů. Tyto osoby jsou pojmenovány, jako nepřizpůsobivé. Ve svých důsledcích označení nemusí být pravdivé, ale ve skutečnosti se pravdivým stávají. Na základě sociálního statusu jedince či etnicity, rozumíme symbolickým vyloučením také stigmatizaci (Brož, 2007).

2 SOCIÁLNÍ REHABILITACE

Sociální rehabilitace je obnovení nebo navrácení člověka, různými procesy a postupy zpět do společnosti ze sociálního stavu či sociální pozice. Rehabilitace je důležitá pro člověka, který má snahu obnovit zpět svůj život a život více pozdvihnout, a uvědomit si své nové a lepší směry. Jedná se tedy hlavně o dosažení samostatnosti, soběstačnosti a nezávislosti.

2.1 Charakteristika sociální rehabilitace

Pojem sociální rehabilitace chápeme, jako zpětné začlenění člověka do společnosti a jeho přirozeného prostředí. Jedná se o jeho nápravu, obnovení návyků a posílení sebevědomí. Cílem je pomoci vyloučeným jedincům se začlenit do společnosti. Proto, aby byly naplněny a rozvíjely se uživatelské dovednosti, je všeobecným záměrem sociální rehabilitace zabezpečit preventivní opatření proti zabránění sociálnímu vyloučení. Funkcí sociální rehabilitace je nejen pomoc při návratu do zaměstnání nebo zprostředkování styku s okolím, ale především podpora při seberealizaci člověka.

Podle Mahrové a Venglářové (2008, s. 44) je sociální rehabilitace „*prostředek, který pomáhá lidem k soběstačnosti, nezávislosti a samostatnosti. Dochází k tomu růstem schopností, způsobilostí a dovedností a za užití vhodných návyků, jež jsou nevyhnutelné pro život běžného jedince, který má směřovat k nezávislé existenci ve společenském prostředí. Sociální rehabilitace je příhodná jak pro osoby se zdravotním onemocněním, tak i pro sociálně vyloučené osoby příčinou chudoby či nezaměstnanosti.*”

Sociální rehabilitace zajišťuje rozvíjení dovedností a schopností uživatele, snaží se zamezit sociálnímu vyloučení, a proto musejí být zajištěna preventivní opatření. Metody, které sociální rehabilitace využívá, jsou především aktivní a jedná se například o zajištění kulturních či společenských akcí nebo zapojení do skupinových aktivit a kontakt s ostatními lidmi. Důležitý je hlavně kontakt se společností, například návštěva kina, obchodu, jízda hromadnou dopravou, vyřizování běžných věcí, protože těchto záležitostí se většinou lidé obávají. Uživatel se musí naučit, jak pracovat s pozitivními myšlenkami a jak využívat svůj volný čas, protože pozitivní myšlenky vedou k resocializaci (Kuzníková, 2011).

Sociální rehabilitaci vymezuje Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách dle §70, který definuje sociální službu jako „*soubor specifických činností směřujících k dosažení*

samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb.”

Podle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách dle §70 obsahuje činnosti, jako je například kontakt se společenským prostředím, vzdělávací a výchovné činnosti, pomoc při vyřizování osobních záležitostí a uplatňování práv a zájmů, starost a péče o vlastní osobu, nácvik dovedností, soběstačnosti a dalších aktivit, které směřují k sociálnímu začlenění. Dále je služba nabízena formou pobytových služeb v centrech, kde je klientům poskytováno ubytování, strava a pomoc při osobní hygieně.

2. 2 Ucelená rehabilitace

Jankovský (2001) uvádí, že ucelená rehabilitace nebo také rehabilitace komprehensivní není využívána jen z lékařského hlediska, ale také se o ní opírají vědní obory, a to zejména psychologie, sociálně právní obory nebo pedagogika.

Podle definice Světové zdravotnické organizace (WHO) z roku 1969 je ucelená rehabilitace „*včasně, plynulé a koordinované úsilí o co nejrychlejší a co nejširší zapojení občanů se zdravotním postižením do všech obvyklých aktivit života společnosti s využitím léčebných, sociálních, pedagogických a pracovních prostředků*“ (Votava, 2003, s. 9).

2. 3 Druhy rehabilitace

Druhy rehabilitace lze rozlišit na krátkodobou a dlouhodobou rehabilitaci, kde u té krátkodobé (přechodné) rehabilitace se jedná o obnovu kvality života pomocí léčebné péče, která pomůže k upevnění zdraví člověka. Dlouhodobá (permanentní) rehabilitace se věnuje osobám s trvalým zdravotním postižením, které mají narušenou hodnotu svého života, jedná se tedy o dlouhodobé poškození, které se řeší pomocí pracovní rehabilitace, sociální nebo pedagogické rehabilitace (Jesenský, 1995).

Dále můžeme rozlišit druhy rehabilitace, jako je například léčebná, pedagogická, sociální a pracovní.

2. 3. 1 Léčebná rehabilitace

Léčebná rehabilitace je nejučinnější metoda, která je zajišťována léčebnými a zdravotnickými zařízeními a které pomáhají o obnovu schopností a zdravotního stavu člověka. Používají se opatření diagnostické, rehabilitační a terapeutické. Důležité je, aby uživatel s léčbou začal co nejdříve. (Jankovský, 2001).

Podle Votavy (2005) je léčebná rehabilitace doprovázena týmem pracovníků s odlišným odborným zaměřením, kteří mezi sebou spolupracují, a jejich cílem je dosažení co nejlepších výsledků. V týmu odborníků by měl být klinický psycholog, lékař, ergoterapeut, fyzioterapeut, sociální pracovník. Tým může být doplněn zdravotní sestrou, speciálním pedagogem, protetickým odborníkem či logopedem. Cílem léčebné rehabilitace je zlepšení funkčního stavu, což znamená odstranění nebo zmírnění poruchy či disability. Zařízení, kde se léčebná rehabilitace provádí, jsou rehabilitační ústavy, rehabilitační kliniky a rehabilitační centra. Účinek rehabilitačních prostředků je znát až po delším časovém úseku.

2. 3. 2 Pedagogická rehabilitace

Pedagogická rehabilitace se snaží o efektivitu vzdělávacího a výchovného působení. S pedagogickou rehabilitací se můžeme setkat v rodinách osob se zdravotním postižením, může být využívána v neziskových organizacích, speciálních školách a poradnách (Růžičková, 2005).

Důležitá je podpora osob, samostatnost, získání pracovního uplatnění, dosažení co nejvyššího stupně vzdělání a zapojení do společenského života. Na pedagogické rehabilitaci spolupracují pedagogové, asistenti pedagoga, vychovatelé a také samozřejmě i rodiče, protože jejich práce pomáhá k osamostatnění uživatele (Jesenský, 1995).

Pedagogická rehabilitace se tedy týká jak dětí a mládeže, tak i populace dospělých a seniorů. „*Ačkoliv se pedagogické prostředky rehabilitace prolínají s prostředky rehabilitace léčebné, sociální i pracovní, je nesporné, že ucelenou rehabilitací je nutno chápat jako pedagogický jev. Při socializaci člověka hraje výchova (edukace) významnou roli a nelze ji vnímat jen jako aktivitu, která má vztah pouze k dětství nebo dospívání.*“ (Vítek., Vítková, 2010, s. 219)

2. 3. 3 Sociální rehabilitace

Sociální rehabilitace je poskytována formou pobytových služeb v centrech sociálně rehabilitačních služeb nebo je poskytována formou terénu a ambulance.

„Sociální rehabilitace je proces, při němž osoba dosahuje maximální možné samostatnosti a soběstačnosti za účelem dosažení nejvyššího stupně sociální integrace“. (Votava a kolektiv, 2003, s. 70)

Podle Jankovského (2006) je důležité přijmout své znevýhodnění a zpět se začlenit do společnosti, přičemž se uplatňují různé metody a ty probíhají v ústavech sociální péče, ve zdravotnických zařízeních, při volnočasových aktivitách, v rodině a při práci.

V zákoně 108/2006 Sb. je definována sociální rehabilitace jako: *„Sociální rehabilitace je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb“* (Zákon č. 108/2006 Sb., § 70).

2. 3. 4 Pracovní rehabilitace

Podle Růžičkové (2005) se jedná o rozvoj návyků, pracovních schopností, dovedností. Aby mohly osoby zvládnout své schopnosti, je třeba sestavit individuální plán činností, které jim pomohou k rozvoji. Pro pracovní rehabilitaci, je důležité, aby se u osoby rozvíjely její dovednosti, vědomosti a schopnosti, které jsou potřebné k budoucímu zvolenému povolání.

Důležitou podmínkou je postavení práce v životě jedince, která mu přináší nejen seberealizaci, materiální prospěch, ale také vytváří sociální pole strukturovaných kontaktů. (Šesták, 2014).

Proto, aby jedinci našli vhodné uplatnění a mohli se začlenit do společnosti, je v pracovní rehabilitaci důležité uplatnění sociální politiky státu, neboť má vytvářet vhodné pracovní podmínky. Mnoho rodičů trápí nedostatek možnosti uplatnění jejich dětí na trhu práce (Vágnerová, Strnadová a Krejčová, 2009).

3 ROMODROM O. P. S.

Občanské sdružení Romodrom pomáhá lidem, kteří se ocitli v nepříznivé situaci ohrožení a nejsou schopni vlastními silami situace řešit. Organizace je velmi využívána a snaží se pomoci všem lidem, které pomoc potřebují, tedy široké veřejnosti.

3.1 Charakteristika Romodrom o. p. s.

Romodrom o. p. s. je nevládní nezisková organizace, která má sídlo v Praze a byla založena v roce 2001 za účelem poskytování poradenství a sociálních služeb lidem, kteří jsou v obtížné životní situaci. Dále pomáhá dětem ze sociálně znevýhodněného prostředí a byla založena na pomoc lidem z romského etnika. Brzy však organizace zjistila, že téma sociálního vyloučení je mnohem širším problémem a týká se čím dál větší skupiny obyvatel. Hlavním posláním je prosazování práv a integrace osob ohrožených sociálním vyloučením. Pro naplnění poslání je nutné, aby se pracovníci organizace řídili zásadami. Například aby poznali dobře prostředí, ve kterém rodina žije, našli řešení k tomu, aby se klient osamostatnil, aby řešili sociální situace komplexně, snažili se pochopit příčiny nepříznivé situace a pracovali s ohledem na tyto podmínky v těchto rodinách. Občanské sdružení především spolupracuje s úřady práce, věznicemi, probační a mediační službou ČR, s kurátory, krajskými úřady, poskytovateli sociálních služeb a další (Romodrom o. p. s., ©2001).

3.2 Historie a vznik

Organizace Romodrom o. p. s. byla založena v Praze za účelem řešení sociálních problémů jednotlivých rodin s důrazem pomáhat lidem k navrácení se do běžného života. V nepříznivých podmínkách rodiny vychovaly své děti několik let bez kanalizace, plynu, elektřiny a pitné vody. Tyto lidé ztratili ubytování a zaměstnání a trpěli pocitem vyloučení. Předsedkyně sdružení Marie Gailová se rozhodla hledat řešení této situace a v roce 2000 nastoupila do městské části jako romská terénní pracovníce a navštěvovala skupinu lidí několik měsíců a hovořila s ženami, dětmi a později si získala i důvěru mužů. Prvním cílem bylo řešení bytové situace a postupně se podařilo lokalizovat část rodin v Domě integrovaného bydlení Prahy 22, ve spolupráci s Úřadem městské části Praha 22. Dále se podařilo zajistit přechodné ubytování v azylových domech na Slovensku pro obyvatele, kteří měli slovenské občanství a byla jim i uhrazena cesta do místa jejich trvalého bydliště (Romodrom o. p. s., © 2001).

3. 3 Poslání Romodrom o. p. s.

Cílem je pomoci lidem hledat řešení v jejich nelehkých situacích a posilovat jejich kompetence při řízení svých osudů. Snaží se o to v Olomouckém kraji, Moravskoslezském, Jihomoravském Libereckém, Středočeském, Pardubickém a Plzeňském kraji. Poskytují sociální služby a vzdělávací programy, například terénní programy, sociální rehabilitace, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, odborné sociální poradenství (Romodrom o. p. s., ©2001).

3. 4 Sociální služby a vzdělávací programy

Romodrom o. p. s. poskytuje sociální služby a vzdělávací programy lidem, kteří mají ztížený přístup k sociálním službám a jsou vyloučeni ze společenského života.

3. 4. 1 Terénní program

Terénní program, je určen pro osoby, které žijí v sociálně vyloučených komunitách etnické menšiny, lidé s trestní činností a osoby, které jsou ohroženy rizikovým způsobem života. Sociální služba je poskytována uživatelům v jejich prostředí, jak tedy v domácím, tak i ve veřejném, kde se denně pohybují. Uživatelé také učí, jak jednat s institucemi a veřejnou správou, a jak mají odbourat strach z jednání. Uživatelé, kteří chtějí vstoupit do této služby jsou informováni prostřednictvím letáčků, webových stránek organizace, přímo od uživatele, který organizaci navštěvuje nebo mohou na službu konkrétně zavolat nebo ji osobně navštívit. Obsahem spolupráce je pomoc při vyřizování běžných záležitostí, například doprovod na úřady, vyplnění tiskopisů a formulářů, pomoc s životopisem a hledáním práce, obstarávání osobních záležitostí, podpora obnovení kontaktu s rodinou, podpora aktivit pro sociální začlenění, sociálně terapeutické činnosti, které vedou k rozvoji dovedností či schopností. Zde se jedná o pomoc se sestavením rozpočtu ohledně výdajů nebo neplánovaných věcí, dále se může jednat o konzultaci pracovních ambicí. Uživatelům je dále poskytnuto poradenství, konkrétně v oblastech bydlení, sociálních dávek, optimalizace dluhů, diskriminace, zaměstnanosti, rodinného a trestního práva, školství a v oblasti sociálně zdravotní. Služba je nastavena tak, aby byla pro všechny dostupná. Pro uživatele ve výkonu trestu, po dohodě s věznicí, je možné využívat pomoci osobní konzultací přímo ve věznici. Pracovníci musejí dodržovat diskretnost uživatele, zajistit soukromí, které odpovídá hloubce problému, mají povinnost o mlčenlivosti a musejí uchovat osobní údaje. Pracovník je povinen přistupovat ke každému uživateli stejně a zohledňovat jeho potřeby, dovednosti a schopnosti (Romodrom o. p. s., ©2001).

Pracovníci podávají různé informace, na základě, kterých je uživatel schopen dělat rozhodnutí a být zodpovědný. Mezi poslední metodu se řadí práva a povinnosti poskytovatele a uživatele sociální služby. Každý uživatel je proškolen ve svých právech a povinnostech, zejména jak podat stížnost na kvalitu služeb, jak se pracovníci chovají a jak jsou ochotni pomoci uživatelům. Je možné službu ukončit bez uvedení důvodu, organizace uživatele neváže žádnou smlouvou. Spolupráce také může zaniknout z důvodu porušení pravidel, zejména nespolupráci s pracovníkem organizace nebo jeho napadením. Poskytované služby jsou bezplatné. Prostory a zázemí služby je vybaveno dostatečně tak, aby zajistilo diskrétnost pro jednání se zájemci nebo uživateli dané pomoci. Účastníci mohou v prostorách využívat internet, telefon a tiskárnu (Romodrom o. p. s., ©2001).

3. 4. 2 Sociální rehabilitace

Mezi další program organizace patří sociální rehabilitace. Cílovou skupinou jsou etnické menšiny, osoby, které žijí v sociálně vyloučených komunitách a osoby, které vedou rizikový způsob života. Posláním je poskytovat pomoc, řešit obtíže či problémy a doprovázet uživatele sociální služby, aby se eliminovaly důsledky sociálního vyloučení. Je důležité se řídit pravidly, jako je například, dobré poznání prostředí, kde uživatel pobývá, dobře vycházet a spolupracovat s uživateli a pochopit příčiny jeho nepříznivé situace. Hlavním cílem je snížit či odstranit dopady na sociální vyloučení. Konkrétně tedy pomoc uživatelům, aby se uchytily na trhu práce, naučili se samostatnosti, dále motivace při řešení problémů, podávání informací v oblasti sociální pomoci, sociálních dávek, plánování výdajů domácnosti, bydlení, zvýšení podvědomí o zprostředkování služeb návazné péče. Dále se jedná o časové dostupnosti uživatele, podají se mu informace o nabízených službách, sídle služby a místě předání kontaktu. Musí se také ověřit náležitosti, zda zájemce splňuje předpoklady cílové skupiny. Služba je nabízena anonymně. Program Sociální rehabilitace nabízí pomoc a poradenství v oblasti bydlení, školství, ochrany spotřebitele, sociálních dávek, rodinného práva, diskriminace. Sociální rehabilitace je „*soubor činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem běžných, pro samostatný život nezbytných činností*” (Romodrom o. p. s., ©2001).

Na pobočce ve Slaném, mají kuchyňku, která je vybavena sporákem, kuchyňskou linkou, elektrospotřebiči, chladničkou, mrazákem a je zde i nádobí. Je pomocníkem pro vytvoření rodinného rozpočtu a pracovníci pomáhají také při organizaci společného nákupu potravin, poradí, jak levněji vařit jídla pro rodinu. Rozsah činností je zvládnout základní péči o

vlastní osobu, naučit se soběstačnosti a dalších činností, které by měli vést k sociálnímu začlenění, zkusit se postarat o rodinu, zkusit řízení spotřebičů, nácvik jednání s okolím, například jednání s institucemi, úřady, domluvení kontaktu se společenským prostředím a chování ve společnosti, nácvik komunikace s lidmi a práce s nimi, konsolidace sociálních dovedností a schopností, pomoc při dodání osobních náležitostí, uplatňování práv a to za pomoci informací, které se musejí poskytovat správně, přesně a věcně a to formou písemnou nebo ústní. Dále je to poskytování rad na objednávku uživatele a strategií postupů, analýza alternativ pro řešení situace. Aktivní pomoc při vyplňování formulářů, různé stížnosti na úřady, soudy, vyjádření a návrhy. Mezi poslední činnost se řadí doprovod uživatelů, například do pojišťovny, k lékaři, na úřad, do školy, ubytovací zařízení, k zaměstnavateli a další. Uživatel může službu ukončit kdykoliv a nemusí uvádět důvod. Služba je poskytována bezplatně a na začátku služby je vždy uživatel seznámen a proškolen ve svých právech a povinnostech (Romodrom o. p. s., ©2001).

3. 4. 3 Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

Služba je nabízena formou ambulantní a terénní. Mezi první skupinu činností řadíme činnosti vzdělávací, výchovné a aktivizační. Zde je základním úkonem pomoc dětem s přípravou do školy, vyhledávání zájmových kroužků a volnočasových aktivit a doučování. Činnost s dospělými, například trénování, jak udržet domácnost, jak hospodařit, nácvik chování, sociálních kompetencí, jednání ve školských zařízeních nebo na úřadech. Dále se jedná o úkony jako je zprostředkování podpory pro vzdělání dítěte, volnočasových aktivit, zajištění kontaktu se společenským prostředím (doprovod dědů do školského zařízení, k lékaři, na kroužky), sociálně terapeutické činnosti, jedná se o udržení a rozvoj sociálních dovedností a schopností, podpora při upevnění kontaktu s rodinou. Služba je nabízena rodinám s dětmi, u kterých je ohrožen vývoj dítěte, které jsou ovlivněny sociální situací a rodiče ji nedokáží překonat sami bez pomoci. Služba je realizována v domácím prostředí uživatele či ve veřejných prostorách, kde se nejvíce uživatel zdržuje (Romodrom o. p. s., © 2001).

3. 4. 4 Odborné sociální poradenství

Je určeno pro pachatele trestné činnosti, osoby v sociálních komunitách, etnické menšiny, osoby, které vedou rizikový způsob života. Poradu se zájemcem zajišťuje zkušený sociální pracovník, schůzka probíhá osobně a uzavření kontaktu je ústní nebo písemnou formou.

Schůzka je realizována v prostředí uživatele a je i zajištěna anonymita. Prověřuje se, zda uživatel spadá do cílové skupiny služby a pokud nespadá, je mu poskytnuto jiné řešení jeho objednávky, a to alternativou jiné organizace, instituce, poskytovatele sociální služby či zařízení. Jedná se tedy o péči, kterou poskytují pracovníci na základě poradenství v okruhu školství, bydlení, sociální dávky, zaměstnanost, dluhové poradenství (snížení výživného, osobní bankrot), diskriminace, trestní právo, rodinné právo (komunikace s matrikou, vyřizování dokladů, občanství), sociálně zdravotní poradenství. Nejvyužívanější je oblast zaměstnání, kde se jedná o výběr vhodného zaměstnání, komunikace se zaměstnavateli za cílem získat pracovní místo, poradenství v oblasti práva, pomoc s životopisem. Nabízeny jsou fakultativní služby, mezi které patří zajištění oblečení (Romodrom o. p. s., © 2001).

3. 4. 5 Dětská skupina Romodrom

Cílem je pomoci dětem se začlenit do mateřské či základní školy a pomoci rodičům vytvořit vhodné podmínky. Jedná se o služby dětem, jako jsou výchovně vzdělávací programy, hudební a výtvarná činnost, pohybové aktivity, grafomotorická cvičení, logopedická cvičení (říkanky, pohádky), sluchové a zrakové vnímání. Klade se hlavně důraz na rodinné prostředí, vcítění se a podporu, která je pro dítě důležitá. Služba je organizována se sociálním pracovníkem (Romodrom o. p. s., © 2001).

3. 4. 6 Dětský klub Romodrom

Dětský klub je určen pro děti 1. stupně ZŠ, kde se mohou děti začleňovat, využívat svůj volný čas a vzdělávat se. Pokud rodič nechce dát dítě do školní družiny, má možnost umístit dítě do klubu, který podporuje rodiče, kteří mají zaměstnání, dodělávají si vzdělání, jsou evidováni na úřadu práce nebo si práci hledají. Klub zajišťuje smysluplné trávení volného času, pořádají se workshopy na různá témata, rady ohledně výukových problémů, zkouška sociálních dovedností a schopností, výtvarná činnost. Kladen je důraz především na vzdělání, děti se mohou doučit učivot ze školy nebo si napsat domácí úkoly. Klub realizuje příměstské tábory o jarních a letních prázdninách. (Romodrom o. p. s., ©2001).

3. 5 Realizované projekty

Romodrom o. p. s. se podílel na realizaci projektů pro děti i dospělé. Níže uvádím pouze výběr projektů, které byly zrealizovány v různém časovém období. Projekty jsou například financovány prostřednictvím Nadace rozvoje občanské společnosti, Jihomoravským,

Středočeským, Pardubickým a Libereckým krajem, dále s financováním pomáhá město Brno, ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, Nadace Agrofest, Magistrát hl. m. Prahy, Ministerstvo pro místní rozvoj, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Nadační fond Albert, Nadace Vinci.

3. 5. 1 Nízko prahové zařízení pro děti a mládež – Hlavní město Praha

Cílová skupina je zaměřena na děti a mládež ve věku od 6 do 26 let. Jedná se o vytváření podmínek a podporu pro začlenění a kladnou změnu ve způsobu života, informování a odbornou pomoc. Cílem služby je především začlenění vrstevníků do skupiny a do společnosti, zvládnutí těžkých životních situací, snažit se o zdokonalení sociálních dovedností a schopností, zajištění sociální, psychické a fyzické ochrany během pobytu v zařízení, zapojení do dění místní komunity (Romodrom o. p. s., ©2001).

3. 5. 2 Centrum předškolní výchovy a doučování – Středočeský kraj

Centrum je pro děti ve věku od 2 do 10 let, které jsou ze sociálně vyloučeného prostředí a které nenavštěvují předškolní a školní přípravy. Proto, aby děti mohly nastoupit bez problémů do MŠ a ZŠ je jim vytvořeno příjemné prostředí s různými aktivitami, například doučování, a aby se mohly dále vyvíjet a žít v dobrém domácím prostředí, pracují také s rodinou. Hlavní důraz se klade na posílení a zvýšení předpokladu, aby se děti zapojily do vzdělávacího proudu (Romodrom o. p. s., ©2001).

3. 5. 3 Terénní programy – vězeňský program – Středočeský kraj

Cílem je začlenění osoby do společnosti, předcházet recidivě osoby, která odchází z vězení, práce s rodinou a podpoření spojení celé rodiny. Je kladen důraz na stabilitu, funkčnost a posílení rodinných vztahů uživatele, fungování ve společnosti, rozvoj komunikace s úřady a institucemi, odborné poradenství přímo ve věznici, právní poradenství, doprovod při zaměstnání a ubytování, zajištění oblečení, posílení dovedností a schopností k zajištění potřeb, jako je zaměstnání, bydlení a sebereflexe (Romodrom o. p. s., © 2001).

3. 5. 4 Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi – Olomoucký kraj

Jedná o osoby, které jsou v krizi, žijí v sociálně vyloučených komunitách a vedou rizikový život, rodiny s dětmi a etnické menšiny. Proto, aby se mohla služba využívat, je podmínkou aktivně se podílet na změně stávající situace. Pracovníci kontrolují vyloučené

lokality a tím vycházejí z přání a potřeb uživatele a minimalizují sociální vyloučení, pomáhají řešit nepříznivé situace. Dále se jedná o služby administrativní, a to vyřizování splátkového kalendáře, pomoc při sepisování smluv, práce s internetem, sepsání návrhu na rozvod a majetkové vyrovnání, dědictví, žádost o pozastavení exekuce, sestavení rodinného rozpočtu a psaní odvolání. Služba je nabízena ambulantně nebo v domácnostech uživatelů, ale převážně je poskytována v terénu v přirozeném prostředí uživatele. Práce s uživatelem probíhá každý pracovní den a pracovník se snaží hlavně o to, aby dobře poznal rodinu a prostředí, kde uživatel žije, důležité je, aby pracovník uživatele naučil osamostatnění, pracovat ohleduplně a řešit situaci komplexně. Nabízejí se také fakultativní služby, které jsou zaměřeny na využití volného času, jedná se o aktivity spojené se zábavou, sportem a poznáním. Používají se prostory v obcích, a to zejména dětská hřiště, fotbalové hřiště, společenské prostory a parky. S organizací pomáhají rodinní příslušníci. V minulých letech se pořádalo mnoho výletů a mezi nejoblíbenější patřil výlet do Prahy, kde byla i návštěva Petřínské rozhledny, Karlova mostu, vodního světa v Holešovicích a nádvoří pražského hradu (Romodrom o. p. s., © 2001).

4 POPIS METODOLOGIE PRÁCE

V bakalářské práci se věnuji tématu, jak samotní uživatelé hodnotí program občanského sdružení Romodrom v Pardubickém kraji. Je nezbytné nabízet a zajišťovat sociální služby pro obyvatele, kteří se ocitnou v nepříznivé situaci, protože tito lidé nejsou schopni vlastními silami tyto situace řešit. Proto, abychom zjistili úroveň a kvalitu služeb pro tyto klienty, je jednou z (hlavních) možností získání zpětné vazby právě uživatelů služby, jelikož přesně tato skupina lidí může podat svá hodnocení a očekávání služby a také velmi cenné osobní zkušenosti. Maceček uvádí: „*K tomu, abychom mohli kvalitu náležitě posoudit, potřebujeme tedy znát očekávání příjemců produktů a pak také možnosti, jak se nejlépe dají tyto produkty vyrobit, tedy vyjádření výrobců. To, jak dobře určitý produkt "vyrobíme" v sociálních službách, určujeme podle vyjádřeného očekávání potřeb uživatelů, názoru odborníků a názorů poskytovatelů sociálních služeb*“ (Janoušková, Nedělníková, 2008).

V této kapitole jsou formulovány výzkumné otázky, cíle výzkumu, jsou zde popsány použité metody a výzkumný soubor. Následně budou představena data vyplývající z výzkumu formou grafů a před samotným závěrem práce zhodnotím přínos a další možnosti výzkumu jako takového.

4. 1 Výzkumná otázka

Je žádoucí, abych popsala celý koncept vzniku výzkumné otázky, neboť tato je vlastně základním kamenem celého výzkumu. Zaujal mne princip organizace již před tím, než jsem zde byla na praxi, líbil se mi princip jejich širokého spektra pomoci, jež dokáží svým klientům nabízet. Byla jsem překvapená, jak pracovníci centra dokáží být flexibilní, navštěvovali klienty např. i ve věznici apod. Již tehdy ve mne vyklíčila otázka, zdali klienti organizace Romodrom vnímají jejich služby také v tak dobrém světle jako já. S několika klienty jsem během praxe měla možnost hovořit, ale to mi nepokrylo moji zvědavost z celistvějšího hlediska, neboť těchto rozhovorů byl velice nízký počet, začalo mne zajímat, co si o kvalitě služeb myslí majorita uživatelů.

Skrze výše zmíněné tedy postupně vznikla moje touha tuto problematiku zkoumat, a zrodila se mi tak výzkumná otázka, jejíž konečné znění je následovné:

„Jak hodnotí klienti organizace Romodrom o.p.s, Pardubice. kvalitu nabízených služeb?“

4. 2 Cíl výzkumného šetření

Hlavním cílem bylo pomocí kvantitativního výzkumu, zjistit, jak klienti hodnotí kvalitu služeb neziskové organizace Romodrom o. p. s. Dále jsem zjišťovala, v čem konkrétně je klient nejvíce spokojen z hlediska kvality služeb a jaká má (nebo měl) od organizace očekávání.

4. 3 Stanovení hypotéz

Skrze zpracovávání teoretické části výzkumu jsem si zlepšila orientaci v problematice sociálního vyloučení a na základě tohoto zpracování jsem stanovila tyto čtyři základní hypotézy:

H1: Klientům organizace Romodrom o.p.s., Pardubice jsou zde nabízené služby užitečné, tudíž hodnotí kvalitu služeb kladně.

H2: Hlavním důvodem klientů k užívání služeb organizace Romodrom o.p.s. je sociální vyloučení, či nevýhody plynoucí ze sociálně nepříznivé situace.

H3: Pokud klient organizace Romodrom o.p.s. vnímá pozitivně vztah se svým sociálním pracovníkem, pak i současně hodnotí kvalitu služeb organizace Romodrom o.p.s. kladně.

H4: Klientům je služba organizace Romodrom o.p.s. spíše doporučována, nevyhledávají si ji sami.

4. 4 Metoda sběru dat

Ve výzkumné části výzkumu bylo použito metody kvantitativního šetření s využitím techniky dotazníků. Dotazník byl anonymní, otázky byly uzavřené s nabídkou výběru z nabízených možností. Dotazník jsem zvolila po poradě se sociálními pracovníky z toho důvodu, že je pro klienty časově nenáročný.

4. 5 Výběr respondentů

Dotazníkové šetření bylo provedeno s klienty Romodrom o. p. s., Pardubice. Celkem se jednalo o celý základní soubor tvořený z 88 uživatelů, kteří navštěvují organizaci jako klienti.

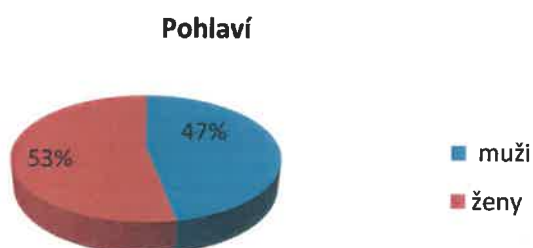
Co se týče pozice mé osoby, jakožto výzkumnice, tak k výzkumnému souboru jsem neměla vytvořený žádný osobní vztah, s klienty jsem se osobně nikdy nepotkala. Klienty, které jsem mohla znát skrze bývalou praxi již do organizace Romodrom o.p.s. nedochází, či v průběhu procesu výzkumu nebyli v zařízení přítomni. Pro respondenty jsem tedy byla jako výzkumnice naprosto neznámou osobou.

4. 6 Realizace výzkumného šetření

Výzkum byl realizován v neziskové organizaci Romodrom o. p. s., Pardubice. V rámci své praxe jsem měla možnost účastnit se charitativní akce typu blešního trhu pro rodiny s dětmi. Během programu jsem se seznámila s uživateli organizace a společně s nimi jsem se aktivně podílela na běžných činnostech programu. Uživatelům jsem vysvětlila výzkum k bakalářské práci a všichni byli ochotní se do výzkumu zapojit a bez problému dotazník vyplnit. Takto bylo rozdáno 88 dotazníků a vrátilo se jich 81 vyplněných, z toho 6 se nenavrátilo a jeden byl nedokončený, tudíž jsem jej do zpracování nezahrnula. Sběr dotazníků byl realizován během dvou dnů.

4. 7 Vyhodnocení výsledků šetření a interpretace dat

Graf č. 1 Jaké je Vaše pohlaví?



Dotazník vyplnilo celkem 81 respondentů, z nichž je 43 žen (53%) a 38 mužů (47%).

Graf č. 2 Jaké je Vaše vzdělání?



Nejvíce dotazovaných má základní vzdělání, v počtu 52 (64%) respondentů, střední vzdělání s počtem 27 (34%), vyšší odborné vzdělání má 1 respondent (1%) a vysokoškolské vzdělání má taktéž 1 respondent (1%).

Graf č. 3 Jak jste se o organizaci dozvěděl/a?



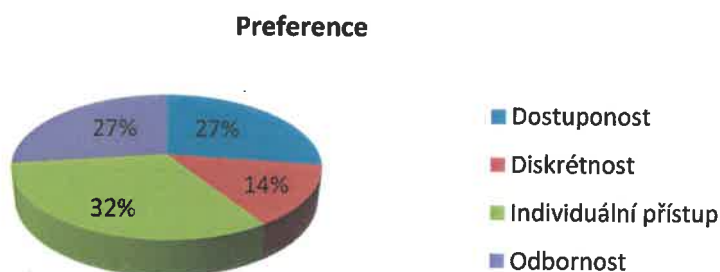
Na grafu č. 3 je znázorněno, že nejvíce respondentů a to 50 (62%) se dozvědělo o organizaci na doporučení kamaráda či známého. O druhé místo se dělí možnosti doporučení úřadem, kdy tuto možnost zvolilo 12 respondentů (15%) a možnost z internetu dalších 12 (15%). Dalších 6 respondentů se dozvědělo o organizaci z novin a žádný respondent nezvolil možnost doporučení škol a jiné.

Graf č. 4 Za jakým účelem jste organizaci vyhledali?



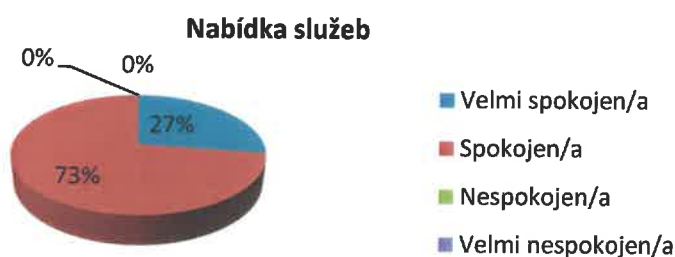
Z grafu č. 4 vyplývá, že nejvíce dotazovaných vyhledalo organizaci za účelem problematiky bydlení, je to 37 (46%) respondentů. Za účelem dluhové problematiky 20 (25%) respondentů, pomoc při hledání zaměstnání odpovědělo 11 (13%) respondentů a 7 (9%) respondentů vyhledalo organizaci díky doporučení úřadu, pomoc s komunikací s institucemi zvolilo pouhých 6 (7%) respondentů.

Graf č. 5 U organizace Romodrom o. p. s. preferuji



26 (32%) dotazovaných nejvíce preferují individuální přístup, druhou nejpočetnější odpovědí je s 22 respondenty (27%) dostupnost společně s 22 (27%) respondenty, jež vyznačili odbornost. Diskrétnost zvolilo 11 (14%).

Graf č. 6 Jak jste spokojen/a s nabídkou služeb?



59 (73%) respondentů je s nabídkou služeb spokojeno, 22 (27%) velmi spokojeno, žádný respondent neoznačil odpověď nespokojen a velmi nespokojen.

Graf č. 7 Jak dlouho navštěvujete organizaci?



Ve skupině dotazovaných navštěvují v počtu 37 (46%) 9- 12 měsíců, 18 (22%) 6 – 9 měsíců navštěvuje organizaci. 6 – 9 měsíců navštěvuje 17 (21%) respondentů. Na posledním místě a to 1 – 3 měsíce zakroužkovalo 9 (11%) respondentů.

Graf č. 8 Jak hodnotíte kvalitu služeb?



Z 81 dotazovaných, označilo hodnocení kvality služeb za vynikající 43 (53%), odpověď dobré 25 (31%), a odpověď uspokojivé 13 (16%) respondentů a nevyhovující nula.

Graf č. 9 Jak hodnotíte Váš vztah se sociálním pracovníkem?



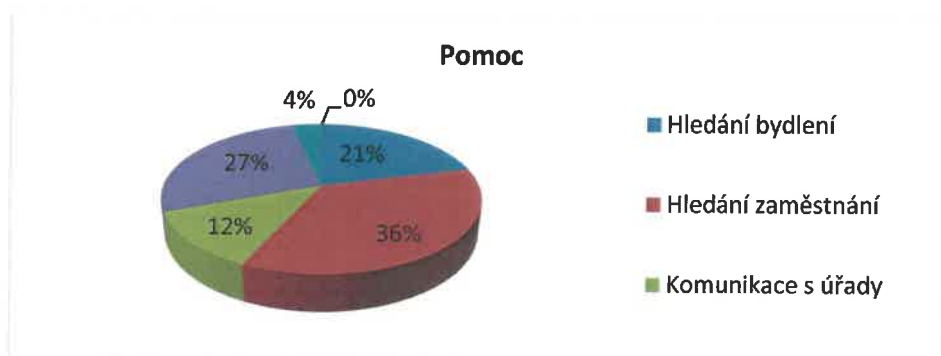
Velká většina z dotazovaných odpověděla, že je spokojenost dobrá 51 (63%), 19 (23%) respondentů má vztah vynikající, 11 (14%) uspokojivý a žádný respondent nevyhovující vztah.

Graf č. 10 Jak často se s pracovníkem organizace navštěvujete?



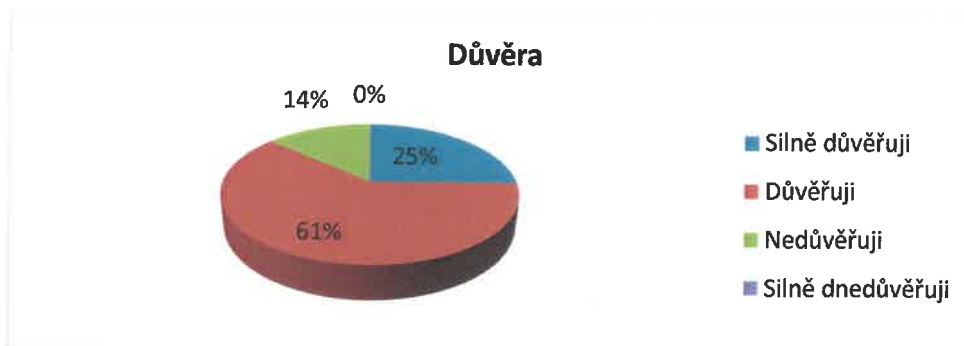
Z grafu č. 10 lze vyčíst, že 36 (45%) respondentů se navštěvuje s pracovníkem 1x týdně. 1x za 14 dní 24 (30%) respondentů, 1x za měsíc 15 (18%). 2x týdně 6 (7%) dotazovaných. Nula respondentů jiné.

Graf č. 11 S čím Vám momentálně pracovník pomáhá?



29 (36%) respondentům momentálně pomáhá pracovník s hledáním zaměstnání, 22 (27%) pomáhá poskytováním odborného dlouhodobého poradenství, 17 (21%) respondentů odpovědělo hledání bydlení, 10 (12%) pomoc při komunikaci s úřady, 3 (4%) právní poradenství a žádný jiné.

Graf č. 12 Jak důvěřujete sociálním pracovníkům



Na otázku odpovědělo 49 (61%) respondentů, že důvěřují sociálním pracovníkům, 20 (25%) silně důvěřuje, 11 (14%) nedůvěřuje. Žádný silně nedůvěřuje.

Graf č. 13 Poskytované služby jsou Vám užitečné?



Z obrázku 13 vyplývá, že poskytované služby jsou pro 62 (77%) uživatelů užitečné. Pro 19 (23%) dotazovaných nikoliv.

4.8 Statistické metody použité pro vyhodnocení dat

Pro ověření hypotéz byla použita metoda Spearmanův korelační koeficient pořadí, jelikož některá získaná data z dotazníkového šetření mají ordinální charakter a pro tento typ proměnných je právě koeficient velmi vhodný.

Spearmanův korelační koeficient pořadí

Koeficient nabývá hodnot z intervalu $\langle -1; 1 \rangle$, což tedy znamená, že pokud jsou u obou proměnných stejná pořadí, poté Spearmanův koeficient nabývá hodnoty 1, což znamená pozitivní korelaci, neboli přímou závislost. Pokud koeficient nabývá hodnoty -1, znamená to, že hodnoty jedné proměnné jsou řazeny vzestupně a hodnoty druhé proměnné sestupně. Jedná se tedy o negativní korelaci, neboli nepřímou závislost. Dále máme hodnotu 0, která znamená lineární nezávislost a u tohoto koeficientu není normální předpoklad rozdělení (Řezanková, 2010). Hendl (2012) uvádí, že má Spearmanův korelační koeficient tvar (1),

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D_i^2}{n(n^2 - 1)}, \quad (1)$$

kde D_i je rozdíl mezi pořadím hodnot x_i a y_i příslušných korelačních dvojic a n je počet korelačních dvojic.

4.9 Statistické vyhodnocení dat

Kapitola je zaměřena na výsledky statistického testování. Pro testování dat jsem zvolila statistický softwar IBM SPSS Statistics, jelikož tento program poskytuje výstupy, které jsou pro mne nejvíce přehledné. Všechny testy budu provádět na hladině významnosti $\alpha = 0,05$. Níže jsou testované závislosti na hypotézách č.1 a č.3, neboť tyto obsahují více proměnných, k výstupům hypotéz č.2 a č.4 se vyjádřím v kapitole diskuze a závěr.

Testování závislosti mezi odpověďmi na otázky č. 8 a č. 13

H0: užitečnost služeb uživateli neovlivňuje kladnější hodnocení organizace

H1: užitečnost služeb uživateli ovlivňuje kladnější hodnocení organizace

Nulovou hypotézu zamítáme, jelikož p – hodnota je menší než 0,05, zde je středně slabá nepřímá závislost => čím více je uživateli služba organizace užitečná, tím kladněji hodnotí kvalitu služeb organizace

Testování závislosti mezi odpověďmi na otázky č. 8 a č. 9

H0: Pozitivní vztah se sociálním pracovníkem neovlivňuje kladnější hodnocení organizace

H1: Pozitivní vztah se sociálním pracovníkem ovlivňuje kladnější hodnocení organizace

Nulovou hypotézu zamítáme, protože p – hodnota je opět menší než 0,05, je zde středně slabá nepřímá závislost => Čím pozitivněji vnímá klient vztah s pracovníkem, tím kladněji hodnotí kvalitu služeb organizace

Bylo by mi líto nevyužít veškerého potenciálu nashromážděných dat z dotazníků s ordinálním charakterem, neboť testování jejich závislostí mi přišlo jako zajímavá možnost, jak pomoci lépe poukázat organizaci Romodrom o. p. s. jevy týkající se hodnocení jejich služeb klienty, proto jsem následně testovala i níže uvedené závislosti za účelem širšího záběru výzkumu v pochopení procesů hodnocení kvality služeb klienty.

Testování závislosti mezi odpověďmi na otázky č. 6 a č. 10

H0: Spokojenost uživatelů není závislá na tom, jak často navštěvují sociálního pracovníka

H1: Spokojenost uživatelů je závislá na tom, jak často navštěvují sociálního pracovníka

V tomto případě došlo opět k zamítnutí nulové hypotézy, jelikož p – hodnota je 0 (je menší než 0,05), je zde středně slabá přímá závislost => čím častěji uživatel navštěvuje organizaci, tím spokojenější je s nabídkou služeb.

Testování závislosti mezi odpověďmi na otázky č. 2 a č. 8

H0: vzdělání uživatele neovlivňuje jeho hodnocení kvality služeb

H1: vzdělání uživatele ovlivňuje jeho hodnocení kvality služeb

Nulovou hypotézu nezamítáme, protože p -hodnota je větší než 0,05 => v tomto případě potvrzujeme nulovou hypotézu, tedy vzdělání uživatele neovlivňuje spokojenost uživatele.

Testování závislosti mezi odpověďmi na otázky č. 2 a č. 6

H0: spokojenost uživatelů s nabídkou služeb není závislá na vzdělání

H1: spokojenost uživatelů s nabídkou je závislá na vzdělání

Došlo k zamítnutí nulové hypotézy. Byla tedy vyvrácena nezávislost, p – hodnota je 0 (je menší než 0,05), je zde střední nepřímá závislost => čím více je uživatel vzdělanější, tím více je pro něj nabídka nedostačující.

4. 10 Diskuze

V kapitole diskuze bych se ráda zaměřila na propojení teoretických východisek práce s těmi praktickými, polemizací o validitě výzkumu a jeho přínosu, stejně tak o možnostech jeho případného rozšíření. Dle mého názoru by mohlo být zajímavým rozšířením analyzovat např. jinou pobočku organizace Romodrom, o.p.s. a data porovnat, či s některým z klientů vytvořit případovou studii.

V teoretické části uvádím, jak významné dopady má sociální exkluze. Zmiňuji, že pro sociálně vyloučeného jedince je velice důležitá sociální rehabilitace, proto je výzkum prováděn v organizaci, která se této problematice věnuje. Z praktické části výzkumu je patrné, že tento zájem klientů o služby organizace a sociální rehabilitaci je velký a organizace Romodrom o. p. s., se snaží tyto služby uživatelům poskytovat co nejkvalitněji, kdy i klienti samotní jsou schopni tyto kvalitní služby ocenit.

Výzkum samotný by mohl posloužit organizaci Romodrom o.p.s. jako vizitka jejich snažení, sociální pracovníci by si mohli prohlédnout skrze přehledná statistická data, jak jejich klienti hodnotí kvalitu služeb jejich práce.

4. 11 Závěr výzkumu

Sociální vyloučení je fenomén, který se dotýká spousty lidí, ať už se ocitli v nepříznivé sociální situaci vlastním přičiněním či nikoliv. Zjistila jsem na své praxi v organizaci Romodrom o.p.s., že spousta lidí, kteří jsou ohroženi sociální exkluzí, nevědí, jak se svou situací naložit, což se negativně odráží i na fungování celé rodiny, následně je však ve většině případů do procesu sociální rehabilitace zahrnuta i rodina jakožto celek. Pomoc celé rodině posiluje efekt zmocňování klienta, a zlepšuje efektivitu celé sociální rehabilitace.

Praktická část práce byla zpracována formou kvantitativního výzkumu. Hlavním výzkumným cílem bylo zjistit, jak samotní uživatelé hodnotí kvalitu služeb organizace Romodrom o. p. s. Celkem bylo rozdáno během dobročinného programového dne v organizaci 88 dotazníků, vrátilo se jich 81 vyplněných a z toho 6 se nenavrátilo a jeden byl nedokončený. Výsledky statistických dat prokázaly, že uživatelé organizace Romodrom o.p.s. jsou s kvalitou služby velice spokojeni.

Co se týče možných hodnot ovlivňujících validitu provedeného výzkumu, tak již samotné použití kvantitativního výzkumu samo o sobě zvyšuje validitu v ohledu poskytnutí výsledků, jež jsou relativně nezávislé na mé osobě (v podobě kvalitativního výzkumu bych již mohla výstupy výzkumu ovlivňovat svým subjektivním vnímáním). Sesbíraná data jsou přesná a numericky ověřitelná, díky tomu jsou výstupy výzkumu přehledné. Na druhou stranu, kvantitativní výzkum naráží na své limity, co se týče hlubšího porozumění situace klientů. Tento limit by však mohl být využit způsobem např. pokračování výzkumu v organizaci Romodrom o.p.s. např. formou diplomové práce, tentokrát však již formou kvalitativního výzkumu, jenž by se mohl více zaměřit na hlubší analýzu pochopení životních situací klientů a jejich zdrojů či bariér na cestě ze situace sociálního vyloučení.

Závěr

Cílem výzkumu této práce bylo zjistit, jak hodnotí klienti organizace Romodrom o.p.s., Pardubice zde poskytované služby a současně vytyčit přehledná data proměnných souvislostí s tímto hodnocením, respektive co je pro klienty organizace Romodrom o.p.s. nejdůležitější, zdali jim záleží na vztahu se sociálním pracovníkem, či jak se vlastně v první řadě o službách organizace dozvěděli. V souvislosti s touto aspirací jsem zpracovala teoretickou část pomocí objasnění základních pojmů a zmapováním problematiky sociálního vyloučení přehlednou a jednoduchou formou pro čtenáře, kdy dále jsem se zaměřila na zkoumání toho, jak se sociální jedinci začleňují zpět do společenského života, a jak je pro ně v tomto ohledu velice významná a důležitá podpora a pomoc lidí, kteří jsou kolem nich.

Teoretická část je rozdělena do tří kapitol, kde v první kapitole popisují problematiku sociální exkluze, kdo je vystaven sociálnímu vyloučení, s tím také souvisejí příčiny a mechanismy sociální exkluze. Dále jsem věnovala pozornost sociální rehabilitaci, ucelené rehabilitaci a detailně jsem popsala jednotlivé druhy rehabilitace.

V praktické části jsem realizovala kvantitativní výzkum, pomocí dotazníkového šetření. Nástrojem byl dotazník vlastní konstrukce. Jelikož mým hlavním cílem bylo zmapování toho, jak samotní uživatelé hodnotí organizaci Romodrom o. p. s., tak tato metoda byla nejúčinnější. Dotazníky byly předány přímo klientům v organizaci během dobročinné charitní akce, která skrze období jednoho týdne probíhala v organizaci Romodrom o.p.s. v podobě blešího trhu poskytnutých oděvů z místní charity, kdy klienti mohli přijít s celou rodinou a tyto věci si projít a libovolně si je odnést.

Výzkumem jsem zjistila, že uživatelé organizace jsou spokojeni s nabídkou služeb a celkově organizaci hodnotí velice kladně. Z výzkumu je patrné, že si klienti váží organizace a jsou vděční za ochotu sociálních pracovníků. Podle mého názoru je pro každého uživatele důležité, že tráví čas společně s ostatními jedinci nacházejícími se v podobné situaci a mohou si navzájem poskytovat cenné rady a trávit spolu volný čas. Dostalo se mi tak odpovědi na výzkumnou otázku výzkumu a současně i zároveň potvrzení první hypotézy.

Poměrně pozitivní výsledky hodnocení služeb jsem předala vedoucímu organizace. Nicméně z výzkumu také vyšlo, že uživatelé sice hodnotí organizaci jako přínosnou, ale zároveň by ocenili i větší pestrost a variaci nabízených druhů služeb. Na základě tohoto poznatku vedoucí organizace usoudil možnost rozšíření služeb do budoucna. Jsem ráda, že jsem mohla toto téma zpracovat a pomocí výzkumu jsem zjistila poznatky, které pomohou organizaci k zdokonalení. Stejně tak jsem mohla organizaci Romodrom, o. p. s. upozornit, že pouhé

menšině klientů je služba doporučována jinými úřady či institucemi, proto by se mohli pokusit navázat větší spolupráci např. s místními školami či alespoň úřadem sociálně-právní ochranou dětí, nebo úřady práce apod. Vzájemné síťování by bylo prospěšné pro všechny zúčastněné.

Potvrzena byla i druhá hypotéza související s důvody, jež vedly klienta k obrácení se na tuto organizaci. Veškeré možnosti uváděné v dotazníku souvisely s nepříznivou sociální situací a sociálním vyloučením, klient však měl možnost i uvést jako odpověď možnost „jiné“ a libovolně zde něco připsat, této možnosti však nikdo nevyužil. Potvrdila se také hypotéza, že pokud klient vnímá vztah navázaný se svým sociálním pracovníkem jakožto pozitivní, tak že současně lépe hodnotí spokojenost s kvalitou služeb.

V určitém aspektu se tak potvrdily veškeré hypotézy, i včetně té poslední, byť jsem si zde výstupy z dotazníků představovala původně trochu jinak. Mojí domněnkou při tvorbě čtvrté hypotézy bylo, že klientům je služba spíše doporučována např. školním zařízením, či někým ze sociálně-právní ochrany dětí apod., než, že by si aktivně vyhledali možnost této služby sami od sebe. Respondenti však ve valné většině odpověděli, že služba jim byla doporučena známým, což formálně a technicky potvrzuje správnost čtvrté hypotézy, že si službu nevyhledali naprosto svévolně, nicméně nenaplnuje to moji původní představu, na základě, které jsem tuto hypotézu formulovala.

Moji pozornost dále zaujaly výsledky konkrétní formy pomoci klientům, kdy nejvíce respondentů odvětilo, že sociální pracovník jim pomáhá aktivně hledat zaměstnání. Myslela jsem si, že nejvíce respondentů odpoví, že sociální pracovník jim pomáhá s hledáním bydlení, což bylo až na třetím místě. Nejméně klientů také využívá odborné a dluhové poradenství, poslední místo dále právní poradenství, což neodpověděl ani jeden z respondentů.

Nejdůležitějším výstupem však vskutku bylo zjištění, že klienti hodnotí kvalitu služeb organizace Romodrom o.p.s., Pardubice kladně, tedy si z tohoto výzkumu mohou sociální pracovníci odnést dojem dobře odváděné práce, ale mohou se o tento výzkum i lehce opřít v případě různých žádostí o granty, příspěvky a dotace. Dále také v přehledné formě mají zpracované různé proměnné hodnoty, týkající se zmapování potřeb klientů a jejich hodnocení různých aspektů služeb. Ráda bych někdy v budoucnu zde v této organizaci provedla např. pro změnu kvalitativní dotazník s klienty, který by mohl lépe a hlouběji nahlédnout např. do počátků vzniku nepříznivé sociální situace některých klientů, či s některou rodinou klientů vytvořit např. případovou studii. Zajímavým rozšířením výzkumu by také mohlo být (být si moc neumím představit způsob realizace tohoto výzkumu), jak velkou návratnost mají někteří klienti do organizace Romodrom o.p.s., Pardubice, čili pokud již jednou aktivně proběhne

sociální rehabilitace, tak zdali klienti již následně jsou zmocnění ve svých životech natolik, že služby organizace Romodrom o.p.s. již dále ve svém životě nepotřebují.

Seznam použité literatury

BROŽ, Miroslav, Petra KINTLOVÁ a Ladislav TOUŠEK. *Kdo drží Černého Petra: sociální vyloučení v Liberci, Plzni a Ústí nad Labem*. Praha: Člověk v tísni-společnost při České televizi, c2007, ISBN 978-80-86961-27-9

Giddens, A., In Mareš, P. *Faktory sociálního vyloučení*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006, ISBN 80-87007-15-8

HENDL, Jan. *Přehled statistických metod: analýza a metaanalýza dat*. 4., rozš. vyd. Praha: Portál, 2012, 734 s. ISBN 978-80-262-0200-4

IBM SPSS Statistics - Česká republika. IBM SPSS Statistics [online]. [cit. 2018-02-12]. Dostupné z: <https://www.ibm.com/analytics/cz/cs/technology/spss/>

JANKOVSKÝ, J. *Ucelená rehabilitace dětí s tělesným a kombinovaným postižením*. Praha: Triton, 2001, ISBN 80-7254-192-7

JANKOVSKÝ, J., 2006. *Ucelená rehabilitace dětí s tělesným a kombinovaným postižením*. 2. vyd. Praha: Triton. ISBN 80-7254-730-5

JANOŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 549 s. ISBN 978-80-7368-503

JESENSKÝ, J. *Uvedení do rehabilitace zdravotně postižených*. Praha: Karolinum, 1995. ISBN 80-7066-941-1

KELLER, J. *Tři sociální světy*. 1. vyd. Praha: Slon 2010, ISBN 978-80-7419-031-5

KOTÝNKOVÁ, M. *Rozsah a průběh sociálního vyloučení v České společnosti*. In Sborník sociálních studií Brněnské univerzity, Sociální studia 5, 2000

- KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 3., přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2005. ISBN 80-735-7050-5.
- MAHROVÁ, Gabriela, VENGLÁŘOVÁ Martina, a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2138-5
- MAREŠ, P. *Faktory sociálního vyloučení*. 1. vyd. Praha 2006, ISBN 80-87007-15-8 MAREŠ, P. Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení. *Sociologický časopis*, 2000, ISSN 0038-0288
- MAREŠ, P., SIROVÁTKA, T. *Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluze) – koncepty, diskurz, agenda*. *Sociologický časopis*, 2008, ISSN 0038-0288
- PAVELKA, František. *Aplikovaná statistika*. 1. vyd. Brno: VUT v Brně, 2000, 131 s. ISBN 80-214-1545-2
- RŮŽIČKOVÁ Kamila. *Vybrané kapitoly z rehabilitace osob se zdravotním postižením*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005. ISBN 80-7041-139-2
- ROMODROM o. p. s. *Romodrom o. p. s.* [online]. Praha: Romodrom, 2001 [cit. 2017-12-10]. Dostupné z: <http://www.romodromcz.cz/new/index.php>
- ŘEZANKOVÁ, Hana. *Analýza dat z dotazníkových šetření*. 2. vyd. Praha: Professional Publishing, 2010, 217 s. ISBN 978-80-7431-019-5
- Silver, H. *Social Exclusion and Solidarity*, [online]. 2004, [cit. 2007-03-12]. Dostupné z: <http://gsdrc.org/document-library/social-exclusion-and-social-solidarity-three-paradigms/>
- ŠESTÁK, J., 2014. *Pracovní rehabilitace*. In: PFEIFFER, J. et al. *Koordinovaná rehabilitace*. České Budějovice: JČU ČB ZSF. 157-163 s. ISBN 978-80-7394-461-2
- VÁGNEROVÁ, M., STRNADOVÁ, I., KREJČOVÁ, L., 2009. *Náročné mateřství být matkou postiženého dítěte*. Univerzita Karlova v Praze: Karolinum. 333 s. ISBN 978-80-246-1616-2

VÍTEK, J., VÍTKOVÁ, M. *Teorie a praxe v edukaci, intervenci, terapii a psychosociální podpoře jedinců se zdravotním postižením se zaměřením na neurologická onemocnění*. Brno: Paido, 2010. 245 s. ISBN 978-80-7315-210-9

VOTAVA, J. a kol. *Ucelená rehabilitace osob se zdravotním postižením*. Praha: Karolinum, 2005. ISBN 80-2460-708-5.

ZÁKON č. 108/2006 Sb. *Zákon č. 108/2006 Sb.* [online]. [cit. 2017-12-10]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/7334>

Přílohy

Vážený klienti,

Jmenuji se Sabina Krejčíková a jsem studentka Univerzity Pardubice, oboru Humanitní studia. Chtěla bych Vás požádat o vyplnění dotazníku, který zabere zhruba 10 minut Vašeho času na téma: *Jak uživatelé hodnotí kvalitu služeb Romodrom o. p. s., Pardubice*. V odpovědích označte, prosím, vždy jen jednu možnost, pokud není uvedeno jinak. Dotazník je anonymní a získaná data z tohoto dotazníku budou sloužit k vypracování mé bakalářské práce. Předem děkuji za Váš čas a vyplnění dotazníku.

1) Jaké je Vaše pohlaví

- a) muž
- b) žena

2) Jaké je Vaše vzdělání

- a) základní
- b) střední
- c) vyšší odborné
- d) vysokoškolské

3) Jak jste se o organizaci dozvěděl/a

- a) přes internet
- b) na doporučení od kamaráda/známého
- c) na doporučení od školního zařízení
- d) na doporučení úřadu (např. práce či OSPOD)
- e) z novin
- f) jiné.....

4) Za jakým účelem jste organizaci vyhledali (můžete označit více odpovědí)

- a) problematika bydlení
- b) dluhová problematika
- c) pomoc komunikace s institucemi
- d) hledání zaměstnání
- e) na doporučení od jiné instituce či úřadu
- f) jiné

5) U organizace Romodrom o. p. s. preferuji, vybrat jen 1 možnost

- a) dostupnost
- b) diskrétnost
- c) individuální přístup
- d) odbornost

6) Jak jste spokojen/a s nabídkou služeb

- a) velmi spokojen/a
- b) spokojen/a
- c) nespokojen/a

d) velmi nespokojen/a

7) Jak dlouho navštěvujete organizaci

- a) 1 – 3 měsíce
- b) 3 – 6 měsíců
- c) 6 – 9 měsíců
- d) 9 – 12 měsíců

8) Jak hodnotíte kvalitu zde poskytovaných služeb?

- a) vynikající
- b) dobré
- c) uspokojivé
- d) nevyhovující

9) Jak hodnotíte Váš vztah se sociálním pracovníkem

- a) vynikající
- b) dobrý
- c) uspokojivý
- d) nevyhovující

10) Jak často se s pracovníkem organizace navštěvujete

- a) 2x týdně
- b) 1x týdně
- c) 1x za 14 dní
- d) 1x za měsíc
- e) jiné

11) S čím Vám momentálně pracovník pomáhá (můžete označit více odpovědí)

- a) hledání bydlení
- b) hledání zaměstnání
- c) komunikace s úřady
- d) poskytování odborného dluhového poradenství
- e) právní poradenství
- f) jiné

12) Jak důvěřujete sociálním pracovníkům

- a) silně důvěřuji
- b) důvěřuji
- d) mírně nedůvěřuji
- e) silně nedůvěřuji

13) Přejde Vám, že je spolupráce s organizací pro Vás užitečná?

- a) ano
- b) ne