

# **Kvalita osobní asistence v návaznosti na standardy kvality sociálních služeb**

Miluše Tománková

---

Bakalářská práce  
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2009/2010

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Miluše TOMÁNKOVÁ**

Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Kvalita osobní asistence v návaznosti na standardy  
kvality sociálních služeb**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti standardů kvality sociálních služeb.**

**Příprava metodiky výzkumné části.**

**Realizace kvalitativního výzkumu kvality osobní asistence.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**HRDÁ, J. Osobní asistence, příručka postupů a rad pro poskytovatele. Praha: Pražská organizace vozíčkářů, 2004.**

**KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-420-X.**

**VILÍTOVÁ, M. Bílá kniha v sociálních službách: konzultační dokument. Praha: MPSV, 2003**

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Radana Nováková, Ph.D.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

**18. ledna 2010**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**7. května 2010**

Ve Zlíně dne 18. ledna 2010



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*vedoucí katedry*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 6.5.2010

  
.....

*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:*

*(1) Vysoká škola nevdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užitje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce se zabývá problematikou kvality sociálních služeb. Konkrétně občanským sdružením „HANDICAP (?)“ Zlín a kvalitou jimi poskytované osobní asistence.

Klíčová slova: sociální služba, osobní asistence, standardy kvality sociálních služeb

## **ABSTRACT**

This bachelor project is about quality of social services, concretely about quality of personal assistance providing by non-government organization “Handicap Zlin”.

Keywords: social service, personal assistance, standards of quality of social services

Děkuji touto cestou vedoucí práce paní Mgr. Radaně Novákové, PhD. za pomoc a poskytnuté rady při zpracování této bakalářské práce.

Poděkování také patří vedení o.s. „HANDICAP(?) Zlín za umožnění provedení výzkumu a poskytnutí interních materiálů potřebných k realizaci této diplomové práce.

# OBSAH

ÚVOD.....	11
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>12</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY .....</b>	<b>13</b>
1.1 DEFINICE A POPIS.....	13
1.2 PRINCIPY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	13
1.3 ZAKOTVENÍ V LEGISLATIVĚ .....	14
1.3.1 Principy a obsah zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.....	15
<b>2 OSOBNÍ ASISTENCE.....</b>	<b>16</b>
2.1 DEFINICE A POPIS OSOBNÍ ASISTENCE .....	16
2.2 LEGISLATIVNÍ ZAKOTVENÍ OSOBNÍ ASISTENCE.....	16
2.3 DĚJINY OSOBNÍ ASISTENCE .....	17
2.3.1 Ve světě.....	17
2.3.2 V České republice .....	17
2.4 ZÁKLADNÍ TYPY OSOBNÍ ASISTENCE.....	18
2.4.1 Sebeurčující osobní asistence.....	18
2.4.2 Řízená osobní asistence.....	18
2.5 OSOBNÍ ASISTENTI.....	18
2.5.1 Osobnostní předpoklady.....	18
2.5.2 Fyzické předpoklady .....	19
2.5.3 Kvalifikační předpoklady .....	19
<b>3 KVALITA PÉČE.....</b>	<b>20</b>
3.1 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	20
3.2 OBSAH JEDNOTLIVÝCH STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	21
3.2.1 Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb .....	21
3.2.2 Standard č. 2 – Ochrana práv osob.....	22
3.2.3 Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o službu.....	23
3.2.4 Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby .....	24
3.2.5 Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu služby .....	25
3.2.6 Standard č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby .....	26
3.2.7 Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby .....	27
3.2.8 Standard č. 8 – Návaznost poskytované soc. služby na další dostupné zdroje.....	28
3.2.9 Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby .....	29
3.2.10 Standard č. 10 – Profesionální rozvoj zaměstnanců.....	30
3.2.11 Standard č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby .....	32
3.2.12 Standard č. 12 – Informovanost o poskytované sociální službě.....	32
3.2.13 Standard č. 13 - Prostředí a podmínky .....	33
3.2.14 Standard č. 14 - Nouzové a havarijní situace .....	34



3.2.15	Standard č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby .....	35
<b>4</b>	<b>„HANDICAP (?)“ ZLÍN .....</b>	<b>37</b>
4.1	HISTORIE ORGANIZACE.....	37
4.2	POSKYTOVANÉ SLUŽBY .....	38
4.2.1	Osobní asistence.....	38
4.2.2	Dopravní služby .....	39
4.2.3	Klub dětí a mládeže.....	39
4.2.4	Sportovní klub.....	40
4.3	ORGANIZAČNÍ STRUKTURA.....	41
<b>II</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>42</b>
<b>5</b>	<b>METODOLOGICKÝ POSTUP VÝZKUMU .....</b>	<b>43</b>
5.1	CÍL VÝZKUMU .....	43
5.2	VÝZKUMNÁ OTÁZKA .....	43
5.2.1	Dílčí výzkumné otázky.....	44
5.3	METODY ZÍSKÁVÁNÍ DAT, VÝZKUMNÝ VZOREK.....	44
<b>6</b>	<b>INFORMOVANOST O SLUŽBĚ.....</b>	<b>46</b>
6.1	STANOVENÁ METODIKA.....	46
6.2	INFORMOVANOST UŽIVATELŮ .....	46
6.3	INFORMOVANOST OSOBNÍCH ASISTENTŮ.....	48
6.4	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ .....	49
<b>7</b>	<b>JEDNÁNÍ O SLUŽBĚ A UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY.....</b>	<b>50</b>
7.1	STANOVENÁ METODIKA.....	50
7.2	POHLED UŽIVATELŮ .....	50
7.3	POHLED OSOBNÍCH ASISTENTŮ .....	51
7.4	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ .....	52
<b>8</b>	<b>OCHRANA PRÁV A SPOKOJENOST UŽIVATELŮ .....</b>	<b>54</b>
8.1	STANOVENÁ METODIKA.....	54
8.2	POHLED UŽIVATELŮ .....	54
8.3	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ .....	57
<b>9</b>	<b>STÍŽNOSTI .....</b>	<b>59</b>
9.1	STANOVENÁ METODIKA.....	59
9.2	POHLED UŽIVATELŮ .....	59
9.3	POHLED ASISTENTŮ .....	60
9.4	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ .....	62
<b>10</b>	<b>PERSONÁLNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ .....</b>	<b>63</b>

10.1	STANOVENÁ METODIKA.....	63
10.2	POHLED OSOBNÍCH ASISTENTŮ .....	63
10.3	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ .....	66
<b>11</b>	<b>FORMULACE ZÁVĚRŮ VÝZKUMU .....</b>	<b>67</b>
11.1	OBLAST Č. 1 – INFORMOVANOST .....	67
11.2	OBLAST Č. 2 – JEDNÁNÍ O SLUŽBĚ A UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY.....	68
11.3	OBLAST Č. 3 – OCHRANA PRÁV A SPOKOJENOST UŽIVATELŮ .....	68
11.4	OBLAST Č. 4 – PERSONÁLNÍ ROZVOJ A SPOKOJENOST OSOBNÍCH ASISTENTŮ .....	69
11.5	OBLAST Č. 5 – STÍŽNOSTI .....	70
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>71</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>73</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>74</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>75</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>76</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>77</b>

## ÚVOD

Pro svoji bakalářskou práci jsem si zvolila téma Kvalita osobní asistence v návaznosti na standardy kvality sociálních služeb. Pro toto téma jsem se rozhodla, protože již téměř 5 let pracuji v humanitárním sdružení „HANDICAP (?)“ Zlín na pozici osobní asistentky a tedy jsem se také aktivně podílela na vytváření metodiky standardů kvality sociálních služeb. Proto mne zajímá, jak nyní vnímají tuto službu uživatelé, zda jsou s ní spokojeni a co by mohlo vést ke zkvalitnění poskytované osobní asistence.

Cílem následujícího textu je odpovědět na otázku: V jakých oblastech kvality má o.s. „HANDICAP(?)“ Zlín rezervy pro zlepšování svých služeb a jakým způsobem se dají služby zlepšit?

K tomu je zapotřebí popsat humanitární organizaci „HANDICAP (?)“ Zlín vymezit osobní asistenci jako sociální službu a přiblížit problematiku standardů kvality sociálních služeb ve vztahu k osobní asistenci.

Jako prostředek k získání odpovědi na výše uvedenou otázku poslouží analýza vnitřních dokumentů tohoto zařízení a dotazníkové šetření s pracovníky a uživateli služeb „HANDICAPU“. Výstupy z analýzy dokumentů a dotazníkového šetření mezi sebou porovnáám dle metod případové studie. Na základě této komparace provedu v závěru práce kritiku Osobní asistence ve výše zmíněné organizaci, která bude současně i komplexní odpovědí.

Výsledek výzkumu bude sloužit jako podnět pro zvyšování kvality osobní asistence. Bakalářská práce má upozornit vedení o. s. „HANDICAP (?)“ Zlín, uživatele služeb a odbornou i laickou veřejnost na potenciál této služby.

## I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Každý se během svého života může ocitnout ve složité situaci, ze které se nedokáže vymanit bez pomoci jiných lidí. Pro tyto případy pro nás stát vytvořil síť sociálních služeb, které by nám měly v těžkých situacích pomoci.

### 1.1 Definice a popis

Zákon definuje sociální služby jako „soubor činností zajišťující pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem sociálního začlenění a prevence sociálního vyloučení.“ (ZSS, 2006)

Jak vyplývá ze slova sociální, jsou sociální služby poskytovány lidem, a to lidem společensky znevýhodněným. Cílem sociálních služeb je zlepšit kvalitu jejich života, případně kvalitu života udržet. V maximální míře osoby do společnosti začlenit, nebo společensky chránit. Sociální služby proto zohledňují nejen osobu uživatele, ale také jeho rodinu, skupiny do nichž patří, a také zájmy širšího společenství. (Matoušek, 2007)

Potřeby každého uživatele jsou individuální, lidé a obce mají své zdroje, minulost, schopnosti a preference. To znamená, že sociální služby by měly být dostatečně rozmanité, aby dokázaly uspokojit potřeby uživatelů. (Vilítová, 2003)

### 1.2 Principy sociálních služeb

Podle Bílé knihy o sociálních službách je základem sociálních služeb 7 vůdčích principů, které rozhodují o jejich plánování, organizování, doručování a financování.

Prvním z nich je autonomie a nezávislost. Služby by tedy měly podporovat autonomii, respektovat rozdíly mezi lidmi, respektovat je jako jednotlivce a usilovat o zajištění jejich důstojnosti, individuality, odpovědnosti ale také práv.

Druhým principem je integrace a začlenění. Říká, že by sociální služby měly v co nejvyšší míře usilovat o běžný styl života. Tedy umožnit klientům pracovat, chodit do školy, nakupovat, trávit aktivně svůj volný čas, starat se sám o sebe a svoji domácnost a další běžné věci, které si běžný člověk neuvědomuje, dokud je schopen si je sám obstarat.

Pro třetí princip je charakteristické respektování lidských potřeb. Říká, že jsou sociální služby vytvořeny pro uspokojování potřeb uživatelů, ne kvůli potřebám poskytovatele, respektive systému služeb.

Čtvrtým principem je partnerství. Efektivní sociální služby mohou vznikat pouze za předpokladu, že existuje spolupráce mezi všemi sektory společnosti. Tedy pouze, funguje-li komunikace od jednotlivců po státní správu a samosprávu.

Pátý princip se nazývá kvalita. Ta se má projevovat naplňováním standardů kvality, na což navazuje důvěra uživatelů ve službu, kterou přijímají. Pracovníci v sociálních službách musí mít dovednosti a znalosti pro vykonávání této profese, čehož je zárukou ve standardech zakotvený osobní rozvoj zaměstnanců.

Šestým principem je rovnost. Každý poskytovatel musí respektovat rovný přístup ke službě pro každého člověka na základě jeho potřeb bez ohledu na jeho způsob života, postižení, původ, víru, věk nebo sexuální orientaci.

Aby bylo dosaženo i posledního principu; rozhodování v místě je nutno brát v úvahu, že v systému sociálních služeb, budou hrát hlavní úlohu obce, protože poskytování služeb vyplývá z potřeb jednotlivce a komunity. Proto také rozhodování o jednotlivcích a komunitách musí být na co nejnižší úrovni. (Villítová, 2003)

### 1.3 Zakotvení v legislativě

Tato kapitola vychází zejména ze zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., a z prováděcí vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon o sociálních službách je velkým krokem v modernizaci rychle se rozvíjejícího sektoru sociálních služeb. Objevují se v něm zcela nové pojmy, zásady a nástroje. Klientům srozumitelně vyslovuje jejich práva a přináší poskytovatelům nové povinnosti. Zákon poprvé v historii České republiky říká, jak by sociální služby měly vypadat. Uvádí totiž, že sociální služby by měly za každých okolností zachovávat lidskou důstojnost těch, kteří je využívají, vychází z jejich individuálních potřeb, aktivizuje je, posiluje a motivuje. Říká také, že sociální služby musí být poskytovány v dané kvalitě a takovým způsobem, aby bylo zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod jejich uživatelů. (ZSS, 2006)

### 1.3.1 Principy a obsah zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

Hlavním cílem ZSS, je co největší podpora procesu sociální integrace a prevence sociální inkluze. Pomoc poskytovaná prostřednictvím ZSS by měla být dostupná z hlediska druhu a formy sociální služby, hlediska územního, ekonomického a informačního. Také efektivní z hlediska potřeb uživatele služby a bezpečná, neohrožující práva a potřeby uživatelů sociální služby, hospodárná, maximálně využívající všechny dostupné zdroje a kvalitní nejen z pohledu uživatelů, ale také z pohledu zadavatele služby.

Nejvyšší prioritou při poskytování sociální služby je kvalita postavená na základech zabezpečení ochrany lidských práv a svobod, individuálních potřeb uživatele, odbornosti poskytovatele a provozního zabezpečení. (Sokol, 2008)

Zákon o sociálních službách upravuje kritéria poskytování podpory a pomoci osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči.

Popisuje jednotlivé druhy sociálních služeb a upravuje rozsah činností, které jsou zajištěny u každého druhu služby. Sděluje podmínky pro udělení oprávnění k poskytování sociální služby – tzv. Registraci sociální služby. Osvětluje roli veřejné správy v oblasti sociálních služeb.

Určuje způsob kontroly poskytování sociální služby skrze inspekci kvality sociálních služeb a upravuje požadavky na jednotlivé pracovní pozice v sociálních službách. (Sokol, 2008)

## 2 OSOBNÍ ASISTENCE

Osobní asistence je jako sociální služba velmi specifická. Jejím hlavním úkolem je zajistit zdravotně znevýhodněné osobě téměř dokonalou náhradu „za jeho ruce“. Od toho se odvíjí i průběh této služby. Uživatel si ho plně řídí dle svých představ, ve spolupráci s asistentem dělá všechny úkony, jako kdyby mu to jeho zdravotní stav dovoloval. V tomto principu je tato služba zcela unikátní.

Osobní asistence je jedním ze 14 druhů služeb sociální péče zakotvené v ZSS. Legislativa ji upravuje v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. § 39 a prováděcí vyhláška k tomuto zákonu č. 505/2006 §9.

### 2.1 Definice a popis osobní asistence

„Osobní asistence je osobní pomoc se zvládnutím běžných každodenních úkonů, které by člověk dělal sám, nebýt zdravotního postižení nebo jiné znevýhodňující okolnosti. Jde o službu návštěvní a terénní, která se poskytuje v přirozeném prostředí klienta bez omezení rozsahu, místa, času, to je všem, vždy a všude dle jeho potřeb a dohody s ním. Osobní asistence je alternativou pobytu klienta v pobytovém zařízení.“ (Hrdá, 2004, s. 10)

### 2.2 Legislativní zakotvení osobní asistence

Osobní asistence se řídí zákonem o sociálních službách č. 108/2006Sb., konkrétně § 39. Ten ji popisuje jako terénní službu poskytovanou osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob, a při činnostech, které osoba potřebuje. Služba ze zákona obsahuje zejména tyto činnosti: Pomoc při zvládnání úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (ZSS, 2006)



## 2.3 Dějiny osobní asistence

Následujícím textem popíšete novodobou historii osobní asistence. První krůčky, kterými museli projít první průkopníci této služby.

### 2.3.1 Ve světě

Prvním oficiálně uznávaným zakladatelem a uživatelem osobní asistence byl Edward Verne Roberts, který žil v druhé polovině minulého století v Kalifornii v USA. Studoval na univerzitě v Berkley, a to i přestože měl velmi těžké tělesné postižení, dokonce tak těžké, že nemohl dýchat bez plicní ventilace. V šedesátých letech založil hnutí Center for Independent Living (dále CIL). Učinil tak se svými podobně znevýhodněnými spolužáky, kteří také nechtěli strávit svůj život někde v ústavu. A tak mohli vést život, který se nelišil od stylu jejich vrstevníků. CIL postupně rozšířilo své působení do celého světa. Dle nich má každý člověk právo na sebeurčení, a proto je třeba poskytovat lidem takovou podporu, aby mohli toto své právo uplatnit. Jedním z hesel, které hnutí razí je: Nejlepším odborníkem na život s postižením je sám člověk, který postižení má. Při pomoci, při různých akcích, při organizování čehokoliv, co se týká života osob s postižením, je třeba se podřídit jeho potřebám a přáním.

### 2.3.2 V České republice

U nás uskutečnila první projekt na poskytování osobní asistence Pražská organizace vozíčkářů. Její pracovníci se poučili ze švédských a holandských zkušeností, upravili pravidla podle svých představ a v roce 1991 začali poskytovat osobní asistenci deseti klientům Pražské organizace vozíčkářů.

Zřejmě prvním člověkem, který v Československu žil s pomocí osobní asistence byla Jana Hrdá. Když v roce 1985 zemřela její matka, která se do té doby starala o ni a její malé děti, začala ve své domácnosti organizovat pod záštitou Okresního ústavu sociálních služeb placenou osobní asistenci, a mimo ni i dobrovolnickou. (Hrdá, 2004, Center for Independent Living, 2005 )

## 2.4 Základní typy osobní asistence

O základním rozdělení osobní asistence se musím zmínit zejména kvůli pozdější práci s níže uvedenými pojmy. Z výčtu typů osobní asistence nezmiňuji např. školní osobní asistenci, protože nespadá do oblasti sociálních služeb, ale do resortu školství.

### 2.4.1 Sebeurčující osobní asistence

Sebeurčující osobní asistence je charakteristická tím, že si službu řídí sám klient. Tedy uživatel musí být schopen se podílet na řízení asistenta, tzn., že klient musí být schopen zácvičení osobního asistenta, organizace a vedení jeho práce. (Hrdá, 2004)

### 2.4.2 Řízená osobní asistence

Řízenou osobní asistenci většinou využívají osoby, které nejsou schopny koordinovat své potřeby. Využívají ji zejména osoby se smyslovým postižením, či osoby, které si nedovedou z podstaty svého postižení práci osobního asistenta řídit sami.

Klient tohoto typu osobní asistence neškolí své osobní asistenty a neorganizuje jejich práci, to je úkolem poskytovatele. (Hrdá, 2004)

## 2.5 Osobní asistenti

Za ideálních podmínek by měli být osobní asistent a uživatel služby rovnocennými partnery. Aby došlo k této symbióze, musí dojít k mnoha kompromisům na straně uživatele i osobního asistenta. K tomu je potřeba mnoho naslouchání, porozumění, empatie a sebezpřekonávání. Aby se napomohlo ideálním podmínkám, je vhodné, aby se uživatel aktivně zapojil do samotného výběru osobního asistenta. (Hrdá, 2004)

### 2.5.1 Osobnostní předpoklady

Ideální spolupráce mezi osobním asistentem a uživatelem může nastat za předpokladu, že asistent naplňuje určité osobnostní předpoklady. Mezi vlastnosti, které by měl osobní asistent mít, patří schopnost vcítění se do uživatele, ochota, vlídnost, laskavost, přizpůsobivost, schopnost učit se novým činnostem a návykům uživatele, odpovědnost a především spolehlivost. Rozhodně by osobním asistentem neměla být osoba mající sklony k agresivitě, podezřivosti, závislosti na omamných látkách a trpící například nervozitou. Rovněž by se při

výběru osobního asistenta měly sledovat motivy pro vykonávání osobního asistenta. (Hrdá, 2004)

### **2.5.2 Fyzické předpoklady**

Fyzické předpoklady na osobního asistenta se liší dle individuálních potřeb uživatele a potřeby zvládnutí jednotlivých úkonů při péči o něj. Je tedy zásadní, aby si osobní asistent dané úkony prakticky vyzkoušel. Teprve po praktickém zácviku je možné rozhodnout o přijetí či nepřijetí osobního asistenta.

### **2.5.3 Kvalifikační předpoklady**

Dnem přijetí zákona o sociálních službách vznikly závazné požadavky na kvalifikaci osobního asistenta, který dle zákona o sociálních službách § 116 musí splňovat požadavky na tzv. Pracovníka v sociálních službách. Podmínkami pro tuto pracovní pozici je bezúhonnost, způsobilost k právním úkonům, zdravotní a odborná způsobilost. Odborná způsobilost se dokládá úředně ověřenou kopií dokladu o vzdělání. (ZSS, 2006)

### 3 KVALITA PÉČE

„Kvalita péče je souhrnným ukazatelem charakterizujícím sociální služby. Kvalitní péče je taková, která je dostupná komukoli a kdykoli, je co nejméně vázána na cenu, je natolik pružná, že dokáže reagovat na měnící se potřeby uživatele, je průběžně hodnocena někým jiným než tím, kdo službu klientovi přímo poskytuje, a pokud je zjištěna nežádoucí odchylka od standardu, je ve způsobu jejího poskytování iniciována změna. Kvalitní péče také počítá s tím, že klient nechce jen určitý úkon, ale průběžnou pomoc při řešení svých potíží, péče tedy musí být vysoce individualizovaná. V současných podmínkách si poskytovatelé sociálních služeb slibují zvýšení kvality péče od standardizace sociálních služeb. Standardizovat lze vzdělávání pracovníků, postupy práce, vybavení pracoviště, do jisté míry organizaci práce, postupy při mimořádných situacích a postupy garantující respektování práv uživatele. Kvalitní péče by však neměla jít nad takto definovaný standard tehdy, když to situace uživatele nevyžaduje.“ (Matoušek, 2003, s. 99)

#### 3.1 Standardy kvality sociálních služeb

Jak je uvedeno ve Slovníku sociální práce: „Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem dohodnutých kritérií, který umožňuje posuzování kvality sociálních služeb.“ (Matoušek, 2003, s. 225)

„Standardy kvality sociálních služeb popisují správnou podobu sociální služby. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, jejichž smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby.“ (Sokol, 2008, s. 232)

Podstatným znakem standardů kvality je jejich obecnost, takže se dají použít pro veškeré sociální služby.

Celostátní zavedení standardů kvality do praxe je v souladu s trendy nastavenými Evropskou unií, neboť umožňují porovnat efektivitu jednotlivých typů služeb i efektivitu práce jednotlivých poskytovatelů služeb, poskytující stejný druh sociální služby.

Standardů kvality je celkem patnáct, dělí se dle svého zaměření do tří kategorií. Standardy procedurální, jež postihují jednotlivé úkony související s uživatelem. Standardy personální, které se věnují personálnímu zajištění služby a pracovním podmínkám. A provozní standardy, které se týkají chodu organizace, řešení případných havarijních situací a zjišťování

kvality poskytované služby. Obsahy standardů kvality se podrobně zabývá příloha č.2 vyhlášky 505/2006 Sb.. Jednotlivým standardům kvality se bude věnovat následující kapitola. Kontrola dodržování standardů služeb je zabezpečena inspekcí kvality sociálních služeb.

### **3.2 Obsah jednotlivých standardů kvality sociálních služeb**

Kompletní složení všech patnácti standardů kvality sociálních služeb udává jednotný způsob poskytování všech sociálních služeb. Úkolem každého poskytovatele je, aby jednotlivá kritéria standardů kvality „připasoval“ na míru jimi poskytované sociální služby a těmito pravidly se při jejich výkonu řídil.

#### **3.2.1 Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb**

Sociální služby mají za úkol umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat institucí, od kterých se očekává dle standardu č.1, že budou poskytovat takové služby, které budou zachovávat a rozvíjet důstojný život.

Obsahem standardu č.1 jsou základní požadavky na sociální službu. Poskytovatel má povinnost definovat a zveřejnit poslání, cíle a zásady poskytované služby a okruh osob, kterým je služba určena.

##### **Kritérium a) Definování a zveřejnění veřejného závazku - zásadní**

„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“ (505, 2006)

Veřejný závazek musí být definován takovou formou, aby z něho bylo zřejmé, jaká služba je poskytována a pro koho je určena. Tento závazek musí být veřejně přístupný.

##### **Kritérium b) Vytváření podmínek k možnosti uplatnění vlastní vůle uživateli – zásadní**

„Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace“ (505, 2006)

Pro kritérium b) je stěžejní, aby poskytovatel umožnil uživatelům vyjádřit svobodnou vůli, jednat dle vlastní volby a porozumět důsledkům svých rozhodnutí. Při užívání služby nesmí poskytovatel narušovat životní styl uživatele, pokud to není jeho stanoveným cílem. Z čehož vyplývá, že poskytovatel respektuje vůli, důstojnost, soukromí, právo na volbu i další práva uživatelů. (Sokol, 2008)

#### **Kritérium c) Písemné zpracování postupů při poskytování sociální služby – zásadní**

„Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování služby a podle nich postupuje“ (505, 2006)

„Pracovní postupy jsou soubory vnitřních pravidel, které si poskytovatel pro vlastní činnost vytváří.“ (Sokol, 2008, s.236)

Pracovníci musí být s vnitřními pravidly pravidelně a prokazatelně seznamováni a řídit se jimi při své pracovní činnosti.

#### **Kritérium d) Vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením – není zásadní**

„Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.“ (505, 2006)

Kritérium d) varuje před nebezpečím stigmatizace uživatelů. Poskytovatel se tedy musí snažit předsudky a negativní hodnocení odstraňovat a předcházet jejich dalšímu vzniku. (Sokol, 2008)

### **3.2.2 Standard č. 2 – Ochrana práv osob**

Standard č. 2 se věnuje neopomenutelnosti základních lidských práv uživatelů sociálních služeb. Jejich práva jsou dána především Ústavou České republiky a Listinou základních práv a svobod.

#### **Kritérium a) Vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod – zásadní**

„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, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“ (505, 2006)

Základním vodítkem míry možného porušování práv je míra závislosti uživatele na sociální službě. Čím je uživatel starší a více odkázán na poskytování služby, tím je vyšší riziko porušování práv uživatele. Značnou roli hraje též délka poskytování služby. (Sokol, 2008)

#### **Kritérium b) Vnitřní pravidla pro vymezení situací, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele a uživatele sociální služby – zásadní**

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmem osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel postupuje.“ (505, 2006)

#### **Kritérium c) Vnitřní pravidla pro přijímání darů – není zásadní**

„Poskytovatel má písemně zpracována pravidla pro přijímání darů, podle těchto pravidel postupuje“ (505, 2006)

Vnitřní pravidla pro přijímání darů jsou zásadní pro zprůhlednění procesu poskytování sociální služby. Omezuje pochybnosti dárce o tom, jak bude s jeho darem naloženo. (Sokol, 2008)

### **3.2.3 Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o službu**

Je zásadní, aby každý zájemce o službu byl před uzavřením dohody seznámen se všemi podmínkami poskytování služby. Zaměstnanec poskytovatele musí být schopen zjistit, co zájemce od služby očekává. Podstata jednání spočívá ve skutečnosti, že zájemce je schopen rozpoznat, jaký typ pomoci a podpory je pro něho vhodný.

#### **Kritérium a) Vnitřní pravidla o informování zájemce o sociální službu – zásadní**

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální služby srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel postupuje.“ (505, 2006)

Zaměstnanci poskytovatele a zejména ti, kteří jednají se zájemci o službu, musí být detailně informováni o tom, jaké služby poskytovatel nabízí a jaké jsou podmínky pro poskytování těchto služeb. Významným je v tomto procesu písemně stanovený postup pro jednání

se zájemcem o službu. S detailními informacemi o poskytované službě musí být zájemce seznámen ještě před podepsáním smlouvy o poskytování služeb. (Sokol, 2008)

#### **Kritérium b) Projednání požadavků, očekávání a osobních cílů se zájemcem o sociální službu – zásadní**

„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.“ (505, 2006)

Povinností poskytovatele je dbát na to, aby sociální služba odpovídala požadavkům očekáváním a osobním cílům uživatele. Přizpůsobit se lze pouze do míry určené veřejným závazkem. „Poskytovatel musí mít vytyčena osobní pravidla pro práci s osobními cíli jednotlivých uživatelů.“(Sokol, 2008, s. 260)

#### **Kritérium c) Vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o službu**

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“ (505, 2006)

V zákoně o sociálních službách jsou striktně stanoveny důvody, pro které může poskytovatel odmítnout uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb. Poskytovatel si proto musí vytvořit postup pro odmítnutí zájemce a současně musí poskytnout informace, kam se se svým problémem či žádostí obrátit.

### **3.2.4 Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby**

Každou sociální službu je možno dle Zákona o sociálních službách provozovat pouze na základě platně uzavřené smlouvy o sociálních službách. „Smlouva o poskytování služby je uzavírána na základě dobrovolnosti obou smluvních stran, stanoví, jaká jsou práva a povinnosti smluvních stran a k jakému společnému cíli poskytování sociální služby směřuje.“ (Sokol, 2008, s. 261)

#### **Kritérium a) Vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy - zásadní**

„Poskytovatel má písemně zpracována 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.“ (505, 2006)



Poskytovatel musí mít vypracován pracovní postup pro uzavírání smlouvy a musí se touto metodikou řídit v praxi. (Sokol, 2008)

**Kritérium b) Informovaný souhlas uživatele s uzavřením smlouvy – není zásadní**

„Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.“ (505, 2006)

Poskytovatel musí se uživatelem komunikovat takovým způsobem, aby řádně porozuměl obsahu uzavírané smlouvy o poskytování služby.

**Kritérium c) Rozsah a průběh poskytované sociální služby – není zásadní**

„Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.“ (505, 2006)

Toto kritérium úzce koresponduje se standardem č. 3 kritériem b), který zdůrazňuje důležitost projednání osobního cíle se zájemcem o službu.

**3.2.5 Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu služby**

Významným prvkem sociálních služeb je individuální plánování. Napomáhá uživatelům porozumění službě, která je jim poskytována. Vychází z osobních cílů a potřeb uživatelů a je postaveno na jejich schopnostech. (Sokol, 2008)

**Kritérium a) Vnitřní pravidla pro plánování služby - zásadní**

„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.“ (505, 2006)

Poskytovatel je povinen mít alespoň rámcově stanoveny postupy pro individuální plánování a přehodnocování procesu poskytování služby.

**Kritérium b) Plánování služby s ohledem na osobní cíle a možnosti uživatele – zásadní**

„Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.“ (505, 2006)

Plánování se provádí na základě stanoveného osobního cíle. Samotný individuální plán obsahuje dojednaný osobní cíl, postup, jakým ho bude dosaženo, a kdy ho bude dosaženo. Obecně by měl plán směřovat k soběstačnosti a samostatnosti uživatele. (Sokol, 2008)

**Kritérium c) Hodnocení naplňování osobních cílů - zásadní**

„Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.“  
(505, 2006)

Při dlouhodobém poskytování sociální služby je nutno osobní cíl přehodnocovat, neboť se průběžně vyvíjí vlivem sociální situace uživatele.

**Kritérium d) Za plánování a hodnocení služby odpovídají určení zaměstnanci – zásadní**

„Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.“ (505, 2006)

V současnosti se pro tzv. určeného zaměstnance používá pojem klíčový pracovník. Klíčovým pracovníkem se rozumí osoba, na kterou je přenesena odpovědnost za koordinaci poskytované služby.

**Kritérium e) Vytvoření a uplatnění systému získávání informací – není zásadní**

„Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám“ (505, 2006)

Systém využívání informací je podstatný na pracovištích, kde se u jednotlivých uživatelů střídá více pracovníků. Vhodnou formou předávání informací jsou písemné záznamy a pracovní porady. (Sokol, 2008)

**3.2.6 Standard č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby**

Poskytovatel shromažďuje informace pouze v takové míře, aby umožňovaly poskytování odborné a kvalitní péče. Zpravování osobních údajů musí odpovídat zákonu o ochraně osobních údajů.

**Kritérium a) Vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace – zásadní**

„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 postupuje.“ (505, 2006)

Poskytovatel je povinen stanovit postupy pro nakládání s osobními údaji. Z pravidel musí být zřejmé kdo a za jakých podmínek bude moci do dokumentace nahlížet.

**Kritérium b) Anonymní evidence – není zásadní**

„Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby, nebo na žádost osoby.“ (505, 2006)

Kritérium b) je zásadní pro kontrolu četnosti poskytnuté služby.

**Kritérium c) Stanovená doba pro uchovávání dokumentace – není zásadní**

„Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchovávání dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.“ (505, 2006)

Poskytovatel určuje jaká doba po ukončení poskytování služby je nutná pro uchovávání dokumentů. Dále kritérium c) ošetřuje platnost tzv. skartačního řádu dané organizace. (Sokol, 2008)

### **3.2.7 Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Standard č. 7 ošetřuje možnosti a postupy při vedení stížnosti na průběh a kvalitu poskytované služby. Hlavní zásadou je ochrana stěžovatele před případnými dopady podané stížnosti.

**Kritérium a) Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností – zásadní**

„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.“ (505, 2006)

Poskytovatel musí mít vypracována pravidla pro podávání stížností ve formě srozumitelné uživatelům sociální služby. Dbá např. na vhodnou odbornost volených výrazů, velikost písma apod.

**Kritérium b) Informovanost o možnosti a jakým způsobem stížnost podat - zásadní**

„Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnosti vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.“ (505, 2006)

**Kritérium c) Evidence a vyřizování stížností – není zásadní**

„Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.“ (505, 2006)

Poskytovatel musí stížnosti evidovat a jejich vyřízení musí být podáno uživateli ve srozumitelné podobě. (Sokol, 2008)

**Kritérium d) Informovanost o možnosti přezkoumání způsobu vyřízení stížnosti - není zásadní**

„Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením žádosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnost.“ (505, 2006)

**3.2.8 Standard č. 8 – Návaznost poskytované soc. služby na další dostupné zdroje**

Standard č. 8 ošetřuje návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje. Služby osobní asistence neurčují aktivity uživatele, naopak mu dopomáhají k samostatnosti a svobodné volbě aktivit dle vlastních přání a představ.

„Poskytovatel aktivně podporuje uživatele ve využívání běžných služeb, které jsou v daném místě veřejné. Dále zařízení podporuje ve využívání vlastních přirozených sociálních sítí, jako jsou rodina, přátelé, a snaží se předejít návyku na jeho službu. V případě potřeby umožňuje využívání dalších sociálních služeb.“ (Sokol, 2008, s. 268)

**Kritérium a) Vytváření příležitostí – je zásadní**

„Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.“ (505, 2006)

Služba musí směřovat k užívání běžně dostupných služeb, tak jako je běžné u vrstevníků uživatelů. Tendence nabízet uživatelům veřejné služby přímo v místě poskytované služby vede k sociálnímu vyloučení. Poskytovatel se musí aktivně ptát uživatele, jestli mu nějaké veřejné služby nechybí a zda může přispět k jejich využívání. (Sokol, 2008)

**Kritérium b) Spolupráce s právníckými a fyzickými osobami – není zásadní**

„Poskytovatel spolupracuje s právníckými a fyzickými osobami, které osoba označí, v zájmu dosahování jejích osobních cílů.“ (505, 2006)

**Kritérium c) Zprostředkování služby jiných fyzických a právnických osob**

„Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb.“ (505, 2006)

**Kritérium d) Podpora vztahů a kontaktů s přirozeným prostředím – není zásadní**

„Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím.“ (505, 2006)

**3.2.9 Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby**

Úkolem standardu č. 9 je pomocí metodiky přesně určit v daných zařízeních strukturu a počet pracovních míst a kvalifikační požadavky na jednotlivé pracovní pozice.

**Kritérium a) Struktura, počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady – zásadní**

„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.“ (505, 2006)

Kvalita pracovníků je přímo úměrná kvalitě poskytované sociální služby. Proto je nutné všem pracovníkům poskytnout dobré zaškolení a další vzdělávání, supervizi a odpovídající pracovní podmínky. Velkou pozornost si zaslouží též výběr pracovníků pro sociální služby. Při výběru pracovníků musíme v první řadě myslet na potřeby uživatelů.

Kritérium a) se promítá do vnitřních předpisů jako je organizační řád, náplň práce pro jednotlivé pozice, organizační struktura dané organizace a dalších předpisů, např. etického kodexu jednotlivých organizací. (Sokol, 2008)

**Kritérium b) Vnitřní organizační struktura – není zásadní**

„Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou postavena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců.“ (Vyhláška 505/2006 Sb.)

Vnitřní struktura má za úkol popsat role a pozice jednotlivých zaměstnanců. Struktura se může měnit dle potřeb uživatele. Činnost organizace je popsána v organizačním řádu, náplni pracovních míst a popisu práce pro jednotlivé pozice. (Sokol, 2008)

**Kritérium c) Výběr a přijímání pracovníků – není zásadní**

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem.“ (505, 2006)

Před vyhlášením výběrového řízení je třeba si určit kritéria pro výběr uchazečů. Tedy jestli má pro svoji práci fyzické, psychické a kvalifikační předpoklady.

Po přijetí do zaměstnání je třeba nového pracovníka zaškolit dle pravidel dobré praxe, aby se k němu od počátku dostávaly informace o chování, které je žádoucí a postupech, které jsou v souladu s dobrou praxí. Vhodným postupem je stanovit si harmonogram zaškolování a vhodného pracovníka pro zácvik.

Je-li postup stanoven správně, výsledkem zaškolení je rychlé a efektivní rozvinutí kompetencí nového zaměstnance. (Sokol, 2008, Standardy kvality, 2008)

**Kritérium d) Pravidla pro pracovníky mimo pracovně právní vztah – není zásadní**

„Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel postupuje.“ (505, 2006)

V kritériu 9 d) se jedná o upravení vztahu mezi poskytovatelem a pracovníky, kteří poskytují služby přímo uživatelům, jedná se zejména o dobrovolníky, praktikanty a lékaře.

I pracovníci mimo pracovně právní vztah musí dbát o bezpečnost uživatelů služby, tedy být řádně zaškoleni a poučeni o pracovních podmínkách.

**3.2.10 Standard č. 10 – Profesionální rozvoj zaměstnanců**

Organizace poskytující sociální služby dle zákona hodnotí zaměstnance a současně sestavuje individuálně s každým zaměstnancem plán jeho dalšího vzdělávání – osobního rozvoje.

Zaměstnavatel koordinuje a zabezpečuje profesionální rozvoj zaměstnanců, rozvoj jejich dovedností a schopností potřebných pro plnění veřejných závazků zařízení i osobních cílů uživatelů služeb. (Sokol, 2008)

**Kritérium a) Pravidelné hodnocení zaměstnanců - není zásadní**

„Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobní profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.“ (505, 2006)

Pravidelné hodnocení zaměstnanců je podkladem pro zvyšování kvalifikace a potencionálně i kvality poskytovaných služeb. Pro zaměstnance je velmi podstatným motivem zjištění, že svoji práci dělá na dobré úrovni. Zejména je prospěšné zjišťovat, v jakých oblastech má ještě rezervy a kde má usilovat o profesní i osobnostní rozvoj.

#### **Kritérium b) Program dalšího vzdělávání zaměstnanců – není zásadní**

„Poskytovatel má písemně definován program dalšího vzdělávání zaměstnanců.“ (505, 2006)

Průběžné vzdělávání všech pracovníků v sociálních službách je předpokladem pro jejich řádné fungování.

#### **Kritérium c) Systém výměny informací – není zásadní**

„Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě.“ (505, 2006)

Poskytovatel určuje pravidla efektivního toku informací v týmu a podobu informací vypoovídající o službě.

#### **Kritérium d) Systém oceňování zaměstnanců – není zásadní**

„Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.“ (505, 2006)

V organizaci je písemně vypracován systém ohodnocení zaměstnanců, od kterého se odvíjí pohyblivé složky mzdy, kterými je oceněn výkon jednotlivých zaměstnanců. Hodnocení musí být vždy odůvodněné, teprve pak působí na pracovníky motivačně. Ohodnocení nemusí být vždy formou financí, dalšími motivy mohou být dobré pracovní podmínky, uznání za výborně provedenou práci, možnost povýšení apod..

#### **Kritérium e) Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka – není zásadní**

„Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka“ (505, 2006)

U pracovníků v sociálních službách, zejména u zaměstnanců zabezpečujících přímou obslužnou péči je podstatný lidský a empatický přístup. Zaměstnanci se velmi často dostávají do různých konfliktů s uživateli služby. Proto v této profesi, více než kde jinde hrozí postupné vyhoření pracovníků. V tomto případě je nutné pracovníkům poskytnout podporu nezávislého odborníka, čili supervizi. Úkolem supervizora je podpořit zaměstnance ve vyrovnávání se s emočně náročnými situacemi, vytvářet příležitosti k formování profesních dovedností a kontrolovat postoje supervidovaného v souladu s etickými požadavky profese. Supervize tvoří nedílnou součást rozvoje zaměstnanců a organizace. (Sokol, 2008)

### **3.2.11 Standard č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby**

Sociální služba osobní asistence je poskytována v přirozeném prostředí uživatele. Jedná se tedy o službu dostupnou místem. Místo výkonu služby určuje uživatel. Služba je dostupná i časem, protože se řídí běžným časem dnes a života každého uživatele. V případě potřeby je služba poskytována i nepřetržitě.

#### **Kritérium – Místo a doba poskytování sociální služby – není zásadní**

„Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.“ (505, 2006)

Místo a doba poskytování sociální služby musí odpovídat potřebám uživatelů.

### **3.2.12 Standard č. 12 – Informovanost o poskytované sociální službě**

Poskytovatel musí mít veřejně přístupné informace o poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů služeb, které jsou potřebné pro zlepšení orientace potenciálních uživatelů v sociálních službách a pro další subjekty.

#### **Kritérium – Informovanost o poskytované službě – není zásadní**

„Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.“ (505, 2006)

Pro lepší informovanost o službě, by měly být uveřejněn tento soubor informací:

- Oficiální název poskytovatele
- Právní formu



- Adresu sídla poskytovatele včetně všech kontaktů
- Místo poskytování sociální služby
- Poslání služby
- Principy služby
- Cílovou skupinu uživatelů
- Podmínky pro poskytování služby
- Kapacitu služby
- Cenový sazebník služby
- Výroční správy

(Sokol, 2008, s. 279 - 280)

### **3.2.13 Standard č. 13 - Prostředí a podmínky**

Osobní asistence je služba charakteristická tím, že je vykonávána na místě určeném uživatelem služby. Prostředí, tedy není možno ze strany poskytovatele nijak výrazně ovlivnit. Jedinou výjimkou je podmínka, kladená na uživatele a to přizpůsobit domácí prostředí k usnadnění výkonu služby.

#### **Kritérium a) Materiální, technické a hygienické podmínky poskytované sociální služby – není zásadní**

„Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.“ (505, 2006)

Při poskytování sociální služby musí být brán zřetel na cílovou skupinu uživatelů a na typ poskytované sociální služby. Poskytovatel musí brát ohled na životní styl uživatelů a přizpůsobit mu sociální službu.

#### **Kritérium b) Prostředí poskytované služby – není zásadní**

„Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.“ (505, 2006)

Zaměstnanci respektují soukromí uživatelů sociální služby, tedy nevstupují do soukromých prostor uživatele bez jeho souhlasu. Prostory pro vykonávání služby musí odpovídat cílové skupině uživatelů, tedy jejich věku, fyzickým potřebám atd. Plnění kritéria b) se hodnotí pouze v zařízeních sociálních služeb.

### **3.2.14 Standard č. 14 - Nouzové a havarijní situace**

Ve standardu č. 14 si poskytovatel písemně stanovuje postup při řešení krizových a havarijních situacích, včetně jeho dokumentace a zodpovědných osob. Osobní asistence si klade za cíl minimalizovat pravděpodobnost, že mimořádná událost nastane, a pokud ano, že ohrozí zdraví či život uživatele nebo pracovníka. Proto poskytovatel vytyčil soubor možných situací, které by mohly nastat a doporučené postupy řešení těchto situací.

#### **Kritérium a) Nouzové a havarijní situace – není zásadní**

„Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup jejich řešení.“ (505, 2006)

#### **Kritérium b) Postup při nouzových a havarijních situacích – není zásadní**

„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“ (505, 2006)

Při naplňování kritéria b) je velmi podstatné opětovné ověřování znalosti zaměstnanců o znalosti postupů řešení havarijních situací. Zaměstnanci musí vědět, kterou nadřízenou osobu informovat, v případě vzniku nouzové či havarijní situace.

#### **Kritérium c) Dokumentace o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací – není zásadní**

„Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací“ (505, 2006)

Poskytovatel si musí vést evidenci mimořádných událostí, která pak bude sloužit pro zlepšování jejich řešení. Zaměstnavatelem je určena osoba, která povede dokumentaci mimořádných událostí.

### 3.2.15 Standard č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby

Poskytovatel dbá o to, aby se kvality poskytovaných služeb zvyšovala. „Do hodnocení kvality zapojuje uživatel služeb i zaměstnance.“ (Sokol, s. 283, 2008)

#### **Kritérium a) Kontrola a hodnocení poskytování sociální služby – není zásadní**

„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.“ (505, 2006)

Předmětem hodnocení je zjištění, zda jsou služby poskytovány v souladu s veřejným závazkem a osobními cíli jednotlivých uživatelů.

#### **Kritérium b) Vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti – není zásadní**

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“ (505, 2006)

Při hodnocení je třeba přihlížet nejen na konečný výsledek, ale i na celkový způsob poskytování sociální služby. Nejdůležitějším měřítkem je spokojenost osob, které službu využívají. Nelze ovšem zapomínat na naplňování osobních cílů jednotlivých uživatelů.

#### **Kritérium c) Hodnocení poskytování sociální služby zaměstnanci a dalšími osobami – není zásadní**

„Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.“ (505, 2006)

Nejcennějším zdrojem informací jsou zaměstnanci v přímé obslužné péči. I pro zaměstnance je důležité, že jejich názory jsou pro poskytovatele podstatné a mají vliv na zkvalitnění poskytované služby. (Sokol, 2008)

#### **Kritérium d) Využití stížností - není zásadní**

„Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.“ (505, 2006)

Stížnosti je nutné vnímat jako zdroj podnětů pro zvýšení kvality sociální služby.

## 4 „HANDICAP (?)“ ZLÍN

Humanitární sdružení "HANDICAP (?)" Zlín je dobrovolné občanské sdružení, které bylo založeno v roce 1992 z potřeb samotných postižených občanů města Zlína, kteří si vytkli několik cílů. Podporovat pracovní a společenské aktivity lidí se zdravotním postižením, usilovat všemi zákonnými prostředky o zlepšování životních podmínek lidí se zdravotním postižením a hledat cesty jak bourat bariéry mezi lidmi.

Pro své členy a klienty služeb zajišťuje široké spektrum aktivit a služeb, a to prostřednictvím stálých zaměstnanců a dobrovolníků.

O. s. "HANDICAP (?)" Zlín sdružuje řádově 200 členů ročně, převážně se zdravotním postižením.

### 4.1 Historie organizace

Organizace „HANDICAP (?)“ Zlín byla oficiálně založena 18.9. 1992, ve formě občanského sdružení skupinou handicapované mládeže v čele s Mgr. Romanem Herinkem, který organizaci řídil do roku 2000. Její historie se však dá datovat přibližně do roku 1988, kdy ještě organizace neměla právní subjektivitu. V této době byla pouze experimentální složkou jiných právnických osob, např. Svazu invalidů a Svazu mladých. Do oficiální registrace probíhalo mapování aktuálních podmínek života mladých těžce zdravotně postižených lidí, žijících mimo ústavní zařízení. Docházelo k četné spontánní komunikaci mezi nimi s následným požadavkem na vytvoření vlastní právnické osoby z důvodu nedostatečného uspokojení specifických potřeb členů. Současně se začala vyvíjet významný integrační program pro těžce zdravotně postižené děti, zejména pořádáním letních a zimních táborů. Tyto aktivity byly v počátku devadesátých let prováděny na dobrovolnické bázi. Rozvojem kontaktů s nositeli know-how „Independent libiny“ a komparací legislativních a finančních podmínek v zahraničí a u nás byly získány stěžejní informace pro zpracování projektu „Středisko speciálních služeb imobilním“. Tento projekt už byl podáván registrovaným občanským sdružením „HANDICAP (?)“ Zlín na MPSV a jeho modelové řešení terénních sociálních služeb bylo přijato a následně financováno a realizováno od r. 1993 dosud. Profesionalizaci poskytovaných služeb napomohla spolupráce „Platformy Groningen - Zlín“. (Iniciativa mezi zlínskými a holandskými zařízeními sociálních služeb, na základě které získávali – návštěvami a další komunikací – zástupci zlínských institucí bohaté zkušenosti od svých holandských kolegů z města Groningen.)

Prvotní okruh příjemců sociálních služeb, tedy osobní asistence a dopravní služby, byl přímo spjat se zakladatelskou skupinou absolventů speciálních středních škol pro tělesně postižené, kteří se po ukončení studia vrátili do místa bydliště. Projekt jim přinesl první pracovní uplatnění a zejména umožnil vstup do běžného života. Specifikem sdružení „HANDICAP (?)“ Zlín bylo totiž mimo jiné to, že významnou část členské základny tvořili mladí lidé bez zdravotního postižení. Zkušenosti podnítily organizaci k tomu, aby své služby nabídla a poskytovala širšímu okruhu zájemců. Rozvoj nastal jak v počtu uživatelů, tak v hodinových výkonech již placených pracovníků či občanů vykonávajících civilní službu. K dalšímu rozvoji organizace došlo v roce 2000, kdy byl do funkce předsedy zvolen Mgr. Aleš Chudárek. Aktivně se podílel na rozšíření aktivit v Klubu dětí a mládeže a na zvyšování kvality stávajících poskytovaných služeb, které se ve stejné míře zachovaly. Pro zvýšení informovanosti a zlepšení integrace byly vytvořeny již tradiční akce pro veřejnost např. Apríl-kros, Paraparáda, akce spojené s propagací sbírky a dárcovské SMS s názvem DMS Klikla apod.. K dalšímu zvýšení kvality poskytovaných služeb přispělo zavedení zákona o sociálních službách. První krůčky v zavádění standardů kvality probíhaly od roku 2007. Vyvrcholením dlouhého procesu standardizace bylo úspěšné zvládnutí inspekce kvality sociálních služeb, která proběhla v říjnu roku 2009. Ale ani nyní nepolevují pracovníci „Handicapu“ ve zkvalitňování sociálních služeb.

## 4.2 Poskytované služby

V současnosti poskytuje o.s. „HANDICAP (?)“ Zlín velmi široké spektrum sociálních služeb, aby obsáhlo co největší škálu potřeb svých členů.

### 4.2.1 Osobní asistence

Posláním služeb osobní asistence je podpora a pomoc směřovaná tělesně postiženým, chronicky nemocným a seniorům tak, aby mohli žít ve svém přirozeném prostředí, realizovat každodenní život dle svých představ a žít běžným způsobem života srovnatelným s vrstevníky.

Cílem služby osobní asistence o. s. „HANDICAP (?)“ Zlín je spokojenost uživatelů s naplňováním vlastních osobních cílů a umožnění uživatelům služby žít ve svém domácím prostředí.

Cílovou skupinou jsou osoby ve věku od 19 let s tělesným postižením, chronickým onemocněním a seniorům, kteří z důvodu věku či zdravotního stavu potřebují pomoc jiné osoby při běžných činnostech každodenního života. Z této cílové skupiny služba není určena pro úkony nad rámec odbornosti a možností pracovníka v sociálních službách.

Základní činnosti při poskytování osobní asistence se zajišťují v rozsahu těchto úkonů odpovídající osobní asistenci dle ZSS §39 uvedených v kapitole 2.2. Legislativní zakotvení osobní asistence.

Kapacita je v současnosti maximálně 9 uživatelů denně. V současnosti poskytuje „HANDICAP (?)“ Zlín pravidelnou službu osobní asistence 12 uživatelům. Z toho 2 v nepřetržitém provozu a 10 terénní osobní asistenci. (Chudárek, 2008)

#### **4.2.2 Dopravní služby**

Posláním služby je pomoc uživatelům v jejich nepříznivé životní situaci při začlenění do běžného života společnosti zabezpečením dopravní dostupnosti vztahové sítě.

Forma a význam služby je individuální přeprava imobilních osob tzv. „ode dveří ke dveřím“ s využitím vozidel vybavených nájezdovou rampou a speciálním kotvicím systémem, které tak umožňují i transport osob sedících na ortopedickém vozíku. Dopravní služby zvyšují u uživatelů možnost používání veřejných míst a služeb, pomáhají při udržení zaměstnání a vzdělání a zpřístupňují kontakt s lékaři, zájmovými aktivitami atd. Dopravní služby také odlehčují rodičům přepravovaných dětí v enormním zatížení, které na nich při každodenní péči o dítě se zdravotním postižením leží.

Cílem služby je odlehčení v zátěži rodinám přepravovaných osob (především dětí a mládeže).

Cílovou skupinou jsou imobilní osoby – držitelé průkazu mimořádných výhod, nebo osoby s přiznaným určitým stupněm závislosti – od 3 let, které chtějí přepravit z regionu, uvnitř regionu nebo do regionu Zlína.

Denní kapacita 35 osob, počet uživatelů ročně 65. (Chudárek, 2008)

#### **4.2.3 Klub dětí a mládeže**

Klub organizuje tématické aktivity pro děti a mládež s různým druhem zdravotního postižení, zážitkové integrační programy a pobytové akce. Klub využívá především pomoci dobrovolných pracovníků.

Posláním je pomoc dětem a mládeži s postižením a jejich rodinám při řešení jejich tíživé životní situace nabídkou volnočasových příležitostí.

Cílem je připravit za jeden rok letní integrační tábor, aktivizační zájezd pro mládež, zimní pobyt, jarní pobyt s hipoterapií, přibližně 15 nepobytových aktivit, klubovou činnost v 6 kroužcích, dvě akce v rámci vzdělávacích aktivit personálu a vydání vzdělávacích materiálů a zabezpečit presentační činnost – aktualizace webových stránek, tiskové zprávy, vydávání účelových médií atd.

Cílovou skupinou jsou děti a mládež s tělesným postižením, s mentálním postižením, s chronickým onemocněním, s kombinovanými vadami a děti bez postižení - sourozenci a vrstevníci postižených dětí ve věku od 6 do 26 let. Maximální denní kapacita je 45 osob, celkový počet 90 osob. (Chudárek, 2008)

#### **4.2.4 Sportovní klub**

"HANDICAP (?)" Zlín sdružuje zrakově postižené sportovce, kteří soutěží na domácí i evropské úrovni, především v kuželnách, bowlingu a ve zvukově naváděné střelbě. Pravidelně trénují a účastní se úspěšně řady turnajů a zápasů 1. národní ligy v kuželnách.

Posláním je nabídnout zrakově postiženým dospělým aktivizaci a aktivní naplnění volného času pravidelnou sportovní činností.

Cílovou skupinou jsou registrovaní sportovci se zrakovým postižením v kategoriích B1, B2, B3 (nad 18 let) a jejich doprovod.

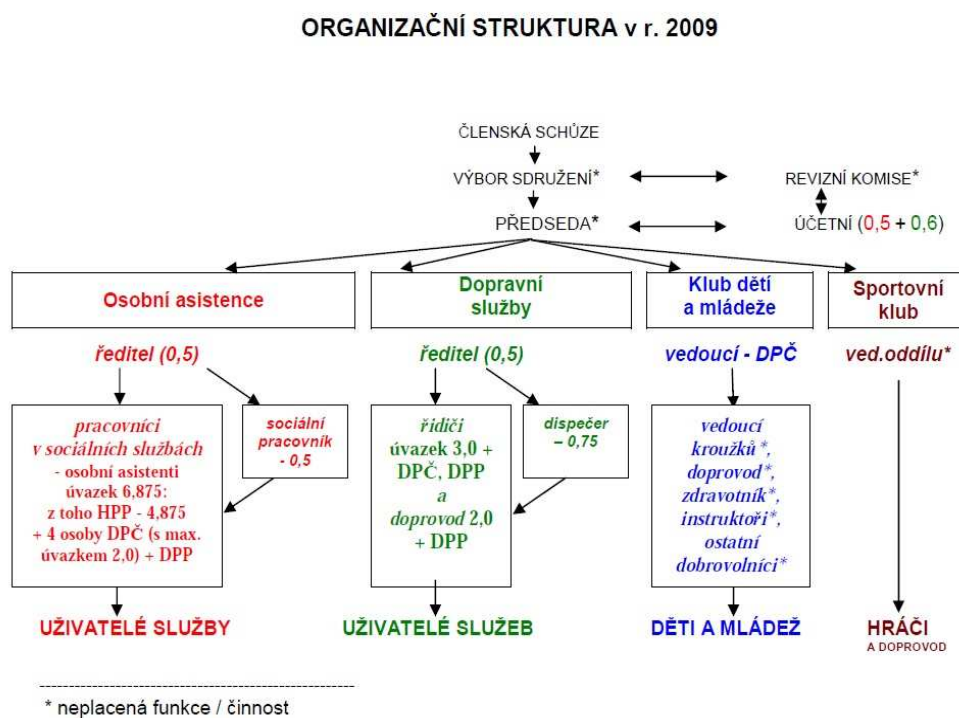
Kapacita – 8 sportovců a 5 členů doprovodu, kteří sportovcům pomáhají. (Chudárek, 2008)



### 4.3 Organizační struktura

Nejvyšším orgánem o. s. „HANDICAP (?)“ Zlín je členská schůze, která se koná vždy jednou ročně. Na této schůzi se volí na tříleté období výbor sdružení a revizní komise. Výboru sdružení se podřizuje předseda sdružení. V současnosti je tímto předsedou a současně i ředitelem o.s. „HANDICAP“ (?) Zlín Mgr. Aleš Chudárek. Ten odpovídá za všechny níže zobrazené provozy. V závorkách jsou uvedeny části úvazků, na které jsou jednotlivé pozice určeny. V současnosti pracuje v organizaci 20 zaměstnanců.

Graf č. 1 – Organizační struktura o.s. „HANDICAP (?)“ Zlín



Zdroj: Organizační struktura

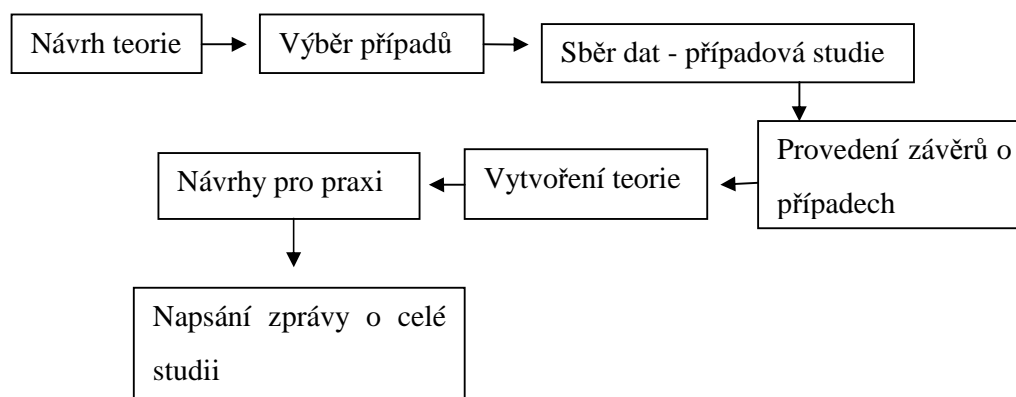
## II. PRAKTICKÁ ČÁST

## 5 METODOLOGICKÝ POSTUP VÝZKUMU

V praktické části jsem použila kvalitativního výzkumu. Konkrétně metody případové studie. Případová studie je detailním studiem jednoho nebo několika případů. „V případové studii jde o zachycení složitosti případu, o popis vztahů v jejich celistvosti.“ (Hendl, 2005, s. 104)

V mém výzkumu se věnuji případové studii instituce poskytující sociální služby, konkrétně osobní asistenci. Využívala jsem využívat více zdrojů dat převážně kvalitativního charakteru. Postup výzkumu znázorňuje na následujícím schéma.

Graf č. 2 – Schéma průběhu výzkumu



### 5.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je zprostředkovat organizaci „HANDICAP (?)“ Zlín celkový obraz spokojenosti, či nespokojenosti asistentů a jednotlivých uživatelů služby s osobní asistencí. Získané výstupy posléze budou sloužit pro zlepšení jejich služeb.

### 5.2 Výzkumná otázka

V jakých oblastech kvality má „HANDICAP (?)“ Zlín rezervy pro zlepšování svých služeb a jakým způsobem se dají služby zlepšit?

### 5.2.1 Dílčí výzkumné otázky

Výzkum dílčích výzkumných otázek by měl dát výslednou odpověď na hlavní výzkumnou otázku. Odpovědím, na dílčí výzkumné otázky je věnována kapitola 11.

VO1: Jaká je současná informovanost uživatelů a osobních asistentů o poskytované osobní asistenci?

VO2: Jaký pohled mají uživatelé na současný způsob a průběh jednání o službě a uzavírání smlouvy o poskytování osobní asistence?

VO3: Nakolik jsou uživatelé spokojeni s průběhem osobní asistence v o.s. „HANDICAP (?)“ Zlín?

VO4: Znalí uživatelé a osobní asistenti svá práva, a jsou tato práva respektována?

VO5: Do jaké míry jsou spokojeni osobní asistenti se stávajícími pracovními podmínkami?

VO6: Do jaké míry jsou uživatelé a osobní asistenti obeznámeni se systémem stížností na kvalitu a způsob poskytování služeb?

VO7: Nakolik nastavený systém řešení stížností a připomínek vyhovuje potřebám uživatelů?

### 5.3 Metody získávání dat, výzkumný vzorek

Metody získávání dat byly dvojího druhu. V první řadě jsem pomocí obsahové analýzy posuzovala veřejně přístupné a částečně i vnitřní dokumenty a v druhé části výzkumu se jsem pomocí polostrukturovaného dotazníku dotazovala jednotlivých uživatelů osobní asistence a osobních asistentů na otázky směřující ke kvalitě poskytovaných služeb.

Má role, jako výzkumníka se dá charakterizovat dle Švaříčka jako role domorodce, tj. člověka, který zkoumá skupinu, jíž je sám členem. Využila jsem této možnosti, protože nejsem osobním asistentem na plný úvazek, ale zároveň ve mně mají respondenti důvěru. (Švaříček, 2007)

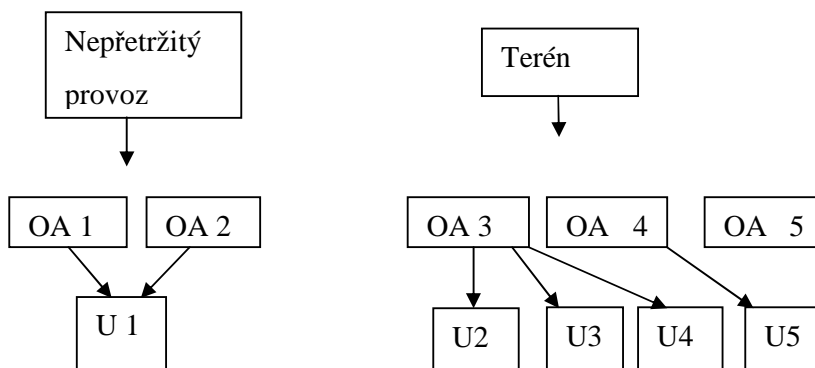
Výzkumný vzorek byl vybrán metodou samovýběru. Ten spočíval v nabídnutí účasti jednotlivým asistentům a uživatelům služby a dobrovolném zapojení do pořádaného výzkumu. Bylo tedy na jejich vlastním uvážení, zda se výzkumu zúčastní, či nikoli. Dotazníky byly vyplněny anonymně, ve výzkumu tedy nefigurují žádné osobní údaje o jednotlivých re-

spodentech. Všichni uživatelé využili možnosti vyplnit dotazník „asistovaně“ za mé pomoci. Osobní asistenti vyplňovali dotazníky anonymně. Pro skutečné zachování anonymity byly k dotazníkům přiloženy obálky, do kterých následně vyplněné archy jednotliví respondenti zalepili. Jeden z respondentů využil možnosti vyplnit dotazník pomocí počítače a následně mně ho poslal na můj e-mail.

Výzkumu se zúčastnilo celkem 10 respondentů, z toho 5 osobních asistentů a 5 uživatelů osobní asistence. Z pohledu struktury organizace se na výzkumu podíleli 3 terénní osobní asistenti a 2 asistenti z nepřetržitého provozu. Co se týká uživatelů tak byl poměr 1 uživatel z nepřetržitého provozu a 4 z terénu. Vztahy mezi jednotlivými respondenty znázorňuje graf č. 2 – Schéma respondentů. Stejně označení respondentů se bude prolínat celým vyhodnocením dotazníkového šetření. Lze tedy z výsledků odvodit, jak jsou se sebou navzájem jednotliví aktéři výzkumu spokojeni.

Při volbě jednotlivých otázek v dotazníku jsem postupovala dle doporučené metodiky hodnocení sociálních služeb ve Výkladovém sborníku pro poskytovatele. Ten vychází z jednotlivých standardů kvality.

Graf č. 2 - Schéma respondentů



OA - osobní asistenti 1 – 5

U - uživatelé 1 - 5

## 6 INFORMOVANOST O SLUŽBĚ

### 6.1 Stanovená metodika

Organizace se metodikou standardu kvality č. 12 (viz. kapitola 3.2.12) zavazuje k informovanosti o poskytované službě všemi dostupnými možnostmi. V současné době se o.s. „HANDICAP (?)“ Zlín prezentuje pomocí informačních letáků, webových stránek, registru poskytovatelů v tištěné i internetové podobě a různých akcí pro širokou veřejnost. Osobní asistenci prezentoval též článek v měsíčníku Okno do kraje 3/2010.

### 6.2 Informovanost uživatelů

Pokládání otázky:

O1: Pamatujete se ještě, jak jste se dověděl o nabídce osobní asistence poskytované o. s. „HANDICAP (?)“ Zlín? Z jakého zdroje to bylo?

O2: Proč jste ze škály sociálních služeb vybral právě osobní asistenci?

O3: Byly Vám při rozhodování o službě osobní asistence dostupné všechny potřebné informace? Jaké informace Vám chyběly?

Tabulka č. 1.: Informovanost uživatelů

	U1	U2	U3	U4	U5
O1	Byl jsem při zakládání „Handicapu“	Ze svazu invalidů.	Řekla mě o ní jedna známá.	Internet, známí co využívali speciální přepravu.	Už je to dlouho, účastnil jsem se i jiných aktivit „Handicapu“
O2	V tom jsem měl jasno, je to služba, která mi jako	V jisté době jsem potřebovala více péče a pečo-	Žádné jiné služby jsem neznal, byla to náhoda, že	Nevěděla jsem o jiných dostupnějších službách.	Vyhovuje mi skladba služby. Rodina už

	jediná může poskytnout soustavnou péči a svobodný život.	vatelská služba neměla volnou kapacitu.	jsem si ji vybral.		„Handicap“ znala, měla v něj důvěru.
O3	Vzhledem k otázce č.1 se mě tato otázka netýká.	Z počátku ne.	Žádné informace mě v té době dostupné nebyly.	Určitě mě byly dostupné, vše jsem se dověděla z internetu a od známých.	Když jsem uvažoval o OA, zavola jsem přímo do „Handicapu“

Zdroj: Dotazník č.1

Informovanost o poskytovaných službách se dá posoudit dle posloupnosti v časové ose. Uživatelé, kteří využívají službu po kratší dobu, než dva roky byli v době, kdy hledali vhodnou službu poměrně dobře informováni o osobní asistenci. Respondent U4 uvádí: „Vše potřebné jsem se dověděla z internetu a následně i od kamarádky, která dříve asistenci využívala“. Respondent U5 udává: „Handicap“ znám už mnoho let, byla to pro mne jasná volba“.

U uživatelů U1, U2, U3 bylo rozhodování jiné, služby osobní asistence využívají všichni cca 15 let a zdroje informovanosti se dosti lišily. Uživatel U1 byl zakládajícím členem občanského sdružení, respondent U2 využil osobní asistence z důvodu tehdejší přetíženosti pečovatelské služby a respondent U3 se dověděl o službě od tehdejší uživatelky, nelze tedy dostatečně posoudit efektivitu stávajících informačních zdrojů. Na otázku, proč ze škály sociálních služeb vybrali osobní asistenci, se stanovisko také různí. Respondenti U1, U4 a U5 jsou si jisti tímto výběrem. Respondent U3 a U5 ji vnímají jako alternativu pečovatelské služby. Rezervy tedy vidím ve špatné informovanosti široké veřejnosti o škále sociálních služeb.

Všichni respondenti se shodně vyjádřili o velmi dobré současné informovanosti o činnosti o.s. „HANDICAP(?)“ Zlín. Respondent U2 dokonce zmínil „četla jsem článek o „Handicapu“ v novinách, velice se mě to líbilo“.

Množství informací uvedených v současných informačních zdrojích hodnotí respondenti jako dostačující. Respondent U4 uvádí: Byly mě dostupné veškeré potřebné informace, pokud jsem něco nevěděla, byl v letáku uvedený kontakt, na který jsem zavolala“.

### 6.3 Informovanost osobních asistentů

Pokládané otázky:

O1: V jakých dokumentech se organizace „HANDICAP (?)“ Zlín prezentuje před veřejností?

O2: Jaké základní informace byste podal o naší informaci, pokud by Vás oslovil případný zájemce o službu? Na jakou osobu byste ho odkázal?

Tabulka č. 2. – Informovanost osobních asistentů

	OA 1	OA 2	OA 3	OA 4	OA 5
O1	Leták, webové stránky	Konkrétní webové stránky, letáky, web MPSV	Internet, letáky, noviny	Internet, letáky	Informační materiály, internet
O2	Řekla bych mu, co děláme, co je OA, kontaktní osoby	Informace o cílové skupině, kontaktní osoby	Kontaktní osoby	Kontaktní osoby	Cílová skupina, kontaktní osoby

Zdroj: Dotazník č.2

Informovanost osobních asistentů o poskytovaných službách je na velmi dobré úrovni. Všichni respondenti odpověděli na otázku zdroje informací o službě vyčerpávajícím způsobem. Tedy že všechny informace jsou dostupné na internetu, (respondenti U2 a U5 uvedli i konkrétní webové adresy). Taktéž správně zodpověděli otázku na kontaktní osoby organizace a neměli problém popsat v základních bodech činnost „Handicapu“. Není tedy informovanosti osobních asistentů o poskytované službě co vytknout.



## 6.4 Shrnutí výsledků

Ze získaných informací se dá odvodit, že informovanost o o.s. „HANDICAP(?) Zlín má zvyšující se tendenci. Rezervy jsou znatelné v oblasti informovanosti široké veřejnosti o specifických jednotlivých sociálních služeb. Například převládají mýty o tom, že pečovatelská služba je určena především seniorům. Oslovení respondenti taktéž nevnímali rozdíl mezi pečovatelskou službou a osobní asistencí. O specifických těchto dvou služeb se uživatelé dověděli až po kontaktu s o.s. „HANDICAP(?) Zlín.

## 7 JEDNÁNÍ O SLUŽBĚ A UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY

### 7.1 Stanovená metodika

Metodika standardů č. 3 – 5 popisuje jednání se zájemcem o službu, smlouvu o poskytování služby a individuální plán. Je stěžejní, aby uživatel pochopil, co osobní asistence obnáší, co poskytovatel může nabídnout a jaké povinnosti uživateli podpisem smlouvy vznikají. U uživatelů, kterým se poskytuje osobní asistence déle než dva roky, došlo ke znovuvytvoření smlouvy o poskytování sociální služby z důvodu zavedení zákona o sociálních službách. Předchozí smlouvy nepostačovaly v oblasti naplňování metodiky standardů kvality. Proto byli všichni respondenti schopni zhodnotit, jakým způsobem organizace postupovala při tvorbě stávajících smluv. Tvoření smluv předcházelo několik jednání s každým uživatelem, výsledkem tedy je, že každý uživatel má službu tzv. „šitou na míru“.

### 7.2 Pohled uživatelů

Pokládání otázky:

O1: Měl na Vás pracovník o.s. „HANDICAP(?)“ Zlín při jednání o službě dostatek času?

O2: Jakým způsobem s Vámi pracovník „Handicapu“ jednal při projednávání smlouvy a podmínek poskytování sociální služby?

O3: Myslíte si, že Vámi podepsaná smlouva o poskytování služby odpovídá podmínkám, které, jste si společně ujednali při jednání o službě? Jsou Vám v ní sjednané závazky srozumitelné?

O4: Platí v praxi to, co bylo ve smlouvě o poskytování služby dohodnuto?

Tabulka č. 3: Jednání o službě

	U1	U2	U3	U4	U5
O1	Ano měl.	Byla tu p. X, zdržela se tu velmi dlouho, byla velmi ochotná.	Tenkrát ne. Teď už pravidelně dochází soc. pracovnice, která vše vysvětluje.	Určitě, měli zájem vše prokonzultovat, nečekal jsem, že je toho tolik projednat.	Ano měl. Věnoval se mi celé odpoledne.

O2	Vstřícně, snažil se vše vysvětlit. Všemu jsem rozuměl, k ničemu mě netlačili.	P. x. byla velmi milá.	Byla vyjednána smlouva, neměl jsem k jednání žádné výhrady.	Vstřícně, trpělivě vše vysvětlovala.	Velmi se mi věnoval, trpělivě vše vysvětloval.
O3	Myslím, že ano.	Ano odpovídá, myslím, že se ve smlouvě neobjevuje nic, co jsme si neprojednali.	Myslím, že odpovídá dřívějším jednáním, je to pouze upřesnění dřívějších informací.	Ano, i já jsem se podílela na jejím vypracování.	Nad míru. Handicap mě vyšel maximálně vstříc.
O4	Všechno je tak, jak má být. Víím, že kdybych potřeboval něco navíc, bude se to operativně řešit.	Chtěla jsem přizpůsobit hodiny, a bylo mě to umožněno. Vyšli mi vstříc.	To, co bylo dohodnuto, se v praxi objevuje. Žádné problémy jsem neměl.	Určitě odpovídá. Řídím si službu po dohodě s asistentkou, která je dohodě přístupná.	V hodinách a ve všem to odpovídá. Já si řeknu, jak to chci a podle mě se to odvíjí. Vycházíme si s asistentem vstříc.

Zdroj: Dotazníky č. 1

Všichni oslovení respondenti se shodují v tom, že jednání o službě neproběhlo pod časovým presem. Sociální pracovnice jim vše trpělivě vysvětlovala a všemu co je ve smlouvě rozuměli. Respondent U5 uvádí, že na něho měl pracovník dostatek času: „věnoval se mě. Přišel odpoledne a odešel večer. Součástí bylo i představení osobního asistenta.“

Shodují se také v tom, že vše co je ve smlouvě vytyčeno platí také při praktických činnostech. Respondent U3 uvádí: „To, co bylo dohodnuto, se skutečně v praxi objevuje, žádné problémy jsem neměl“. Respondent U4 uvádí: „Určitě v praxi platí, co jsme si dohodli, vždy je to na dohodě s asistentkou, která je dohodě přístupná.“

### 7.3 Pohled osobních asistentů

Pokládání otázky:

O1: Jaký je Váš názor na znalost osobního cíle Vašeho uživatele?

O2: Jaké jsou osobní cíle Vašeho uživatele / uživatelů?

O3: Čím, jak a do jaké míry podporujete soběstačnost, důstojnost a začlenění uživatele do společnosti?

Tabulka č. 4- Práce s osobními cíli

	OA 1	OA 2	OA 3	OA 4	OA 5
O1	Asistenti by měli znát cíl. Protože spolupracují na jeho naplňování.	Myslím si, že je dobré znát cíl.	Je důležité znát osobní cíl.	Je zásadní znát osobní cíl – jsem současně klíčový pracovník.	Informovanost o osobním cíli byla neúplná, pohled se vyprofiloval vzájemným dialogem.
O2	Zná	Zná	Zná	Zná	Zná
O3	Uvedl správné příklady u všech oblastí.	Uvedl správné příklady z praxe.	Uvedl správné příklady z praxe.	Uvedl správné příklady z praxe.	Uvedl správné příklady z praxe.

Otázky kladené osobním asistentům směřovaly k významu osobního cíle uživatele. Osobní asistenti se shodli na tom, že je významné znát osobní cíl uživatele. Lišila se míra vnímání důležitosti jednotlivých osobních cílů. Např.: respondent OA 4 uvedl: „význam osobního cíle (jméno uživatele) je pro mě zásadní, protože jsem i jeho klíčový pracovník“. OA 1 uvedl, že je důležité nejen znát osobní cíl uživatele, ale také uvědomovat si, jakým způsobem bude postupovat při jeho naplňování. Všichni respondenti znali konkrétní cíle svých uživatelů a věděli, kterými činnostmi pracují na jejich naplňování. Neshledávám proto v této oblasti žádné nedostatky.

## 7.4 Shrnutí výsledků

Analýzou vnitřních dokumentů a dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že se metodika standardů 3 – 5 plně promítá do provozované praxe. Uživatelé jsou spokojeni se stávajícím

systemem jednání a uzavírání smlouvy o poskytování služby. V praxi se též osvědčil způsob informování asistentů o změnách v osobních cílech uživatelů.

## 8 OCHRANA PRÁV A SPOKOJENOST UŽIVATELŮ

### 8.1 Stanovená metodika

Ochranou lidských práv se zabývá metodika standardu č. 2.. Protože v základním principu osobní asistence je stanoveno, že zde více než u jakékoli jiné služby je dbáno na to, aby si uživatel službu řídil dle svých aktuálních potřeb, zaměřila jsem se v dotazníku na dodržování tohoto prvotního principu. Ve standardu č. 2 je též stěžejní znalost dokumentů, v nichž jsou práva uživatelů zakotvena. Doplnila jsem ho též otázkami na samotné dodržování práv uživatelů i zaměstnanců o. s. „HANDICAP (?)“ Zlín.

### 8.2 Pohled uživatelů

Pokládané otázky:

O1: Plní osobní asistent z personálního (osobnostního) pohledu Vaše představy o pracovníkovi této služby? Podílel jste se na jeho výběru?

O2: Do jaké míry pracuje osobní asistent takovým způsobem, jako byste dané úkony dělala sám, pokud by Vám to zdravotní stav dovoľoval?

O3: Do jaké míry respektuje osobní asistent Vaše osobní zvyklosti při provádění úkonů?

O4: V jaké míře se Vám daří dosahovat představ, které jste si při uzavírání smlouvy vytyčil?

O5: Narušuje osobní asistence Vaše soukromí ve vyšší míře, než kterou jste se zavedením služby očekával? Co Vám vadí?

O6: Do jaké míry můžete rozhodovat o průběhu osobní asistence?

O7: Je pro Vás cena osobní asistence v o.s. „HANDICAP (?)“ Zlín přiměřená?

O8: Za jakých okolností byste vypověděl službu osobní asistence?

O9: Vidíte v horizontu cca 1 roku nějaký pokrok v kvalitě poskytované služby?

Tabulka č. 5 - Práva a spokojenost uživatelů

	U 1	U2	U3	U4	U5
O1	Ve většině případů mě OA vyhovují, vždy se podílím na výběru nových OA a pak si je i v praxi otestuju.	Současná OA mě vyhovuje, za dobu co je u mě se zlepšila a změnila k lepšímu.	Plní mé představy, na výběru OA jsem se nepodílel, ale vím, že v případě nespokojenosti ho můžu vyměnit.	Podílela jsem se výběru OA. Mám v ni plnou důvěru, stala se členem naší rodiny.	Můj požadavek na asistenta byl, že jím bude muž. S asistentem jsme si výborně sedli.
O2	Pracují ještě lépe než bych dokázal sám, tím že se tu střídají a každá vyniká v něčem jiném, tvoří dokonalý celek.	Řeknu OA, jak bych si to přála a ona to tak dělá.	Opravdu pracuje líp, než bych dokázal sám, i kdybych byl zdravý.	Snaží se, je tu zatím velmi krátce.	OA se ptá, jak chci daný úkon provést. Nedovolil by se nezeptat.
O3	Většinou respektuje. Pouze nabízí svůj úhel pohledu a možnost dialogu.	Když OA řeknu, že jsem zvyklá to dělat nějakým způsobem tak to respektuje.	Zcela respektuje, nemám výhrady, ani k dřívějším asistentkám jsem výhrad neměl.	Určitě respektuje, snaží se vyjít vstříc. Zatím se zaučuje.	Za dobu asistence už máme úkony zažité, už nemusím každý úkon komentovat. I v komunikaci si rozumíme.
O4	Maximálně. Jsem prostě	Jsem s dosahováním cíle	Daří se mě dosáhnout	Daří se mě prostřednictvím	To, co jsem si předsevzal,

	spokojený a nedovedu si představit, že by to mohlo být ještě lepší.	spokojená.	toho, co jsem očekával, jsem spokojen.	OA dosahovat i mého osobního cíle.	platí beze zbytku. Jsem nad míru spokojen.
O5	Většinou nenarušuje. Vždy je to o komunikaci, mám výhrady v oblasti mlčenlivosti.	Nenarušuje. Naopak, jsem ráda, že sem chodí.	Vůbec mě soukromí nenarušuje.	Nenarušuje. Jsem zvyklá od soukromě zařízených asistentek. V porovnání s nimi je to stejné.	Myslím si, že ne. Není nic, co by mě vadilo.
O6	Zcela, protože ji můžu operativně přizpůsobovat aktuálním potřebám.	Plánuji si sama průběh služby a OA ho pak postupně plnit.	Zcela, vždy asistence řeknu, co budu potřebovat a ona to beze zbytku plní.	Vždy se zeptá, jak chci daný úkon udělat. A domluvíme se.	Plně. Vždy se poradíme. K ničemu mě netlačí, spíš se nechá vést a dodržuje, co chci já.
O7	Cena mě připadá přiměřená.	Charita je o polovinu dražší, cena je tedy pro mne přiměřená.	Slyšel jsem, že je to jinde dražší. V „Handicapu“ se mě zdá cena přiměřená, možná i nízká.	Cena je určitě přiměřená a srovnatelná s částkou vynaloženou dříve soukromým OA.	Určitě přiměřená. „Handicap“ měl možnost zdražit, ale cenu zachoval. To se mi líbí.
O8	Opakované porušení sjednaných pravidel, po-	Jedině, kdybych nemohla už dále žít doma.	Kdybych byl velmi vážně nemocný.	Asi bych musela umřít. Bez OA bych nemohla absolut-	Určitě ne kvůli ceně. Pokud bych dlouhodobě nemohl



	kud by nebyl brán zřetel na stížnosti.			ně fungovat.	naplňovat svůj cíl. I zdravotní stav hraje velkou roli.
O9	Kvalita se postupně zlepšuje, daří se mě dosahovat dílčích cílů.	Zlepšení nastalo po zavedení standardů, přispěly pokyny k havarijním situacím a jasně daná pravidla služby.	Práce asistentů byla vždy výborná. Cením si jejich lidského přístupu.	(Pouze pro uživatele využívající službu déle než 1 rok.)	Vše se děje s takovou samozřejmostí, že si změny ani nevšímám.

Zdroj: Dotazník č. 1

Z odpovědí respondentů vyplývá, že je služba osobní asistence plně organizována dle jejich představ. Osobní asistenti vždy dbají potřeb uživatelů a pracují na plnění jejich osobních cílů. Nedošlo k žádným výtkám v žádné z otázek. Jak uvádí respondent U2, zlepšení kvality proběhlo zejména po zavedení standardů kvality sociálních služeb, kdy došlo k zavedení jasných pravidel v právech a povinnostech jednotlivých účastníků osobní asistence. Respondent U2 taktéž zmiňuje, že k významnému posunu v kvalitě poskytovaných služeb došlo i v roce 2000, kdy nastoupil do funkce ředitele Mgr. Aleš Chudárek. Ostatní respondenti se shodují na tom, že se kvalita osobní asistence neustále vyvíjí k lepšímu, někteří dokonce tvrdí, že si nedovedou představit, že by mohla být služba ještě kvalitnější.

Kapitolu práv a spokojenosti uživatelů porovnám s kapitolou personálního rozvoje a spokojenosti osobních asistentů v kapitole č. 10.2.

### 8.3 Shrnutí výsledků

Metodika standardů kvality stanovuje, že musí být respektována veškerá práva uživatelů. Výsledky výzkumu ukázaly, že u terénních uživatelů osobní asistence nedochází k žádným porušením lidských práv a uživatelé jsou spokojeni s průběhem poskytovaných služeb.

V nepřetržitém provozu někdy dochází k porušení povinnosti mlčenlivosti osobních asistentů. V oblasti spokojenosti uživatelé z nepřetržitého provozu připomínky ke kvalitě služby

nemají.

## 9 STÍŽNOSTI

### 9.1 Stanovená metodika

Dle standardu č. 7 má každý uživatel i zaměstnanec možnost podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování služby. Proto by uživatelé i zaměstnanci měli znát způsoby podávání stížností. V této oblasti jsem se též zaměřila na průběh řešení stížností a připomínek. Zajímalo mne, zda se uživatelé neobávají negativních dopadů, které by mohly vzniknout případným podáním stížnosti či připomínky a jak v současnosti drobné připomínky řeší.

### 9.2 Pohled uživatelů

Pokládané otázky:

O1: Víte o možnosti si stěžovat na kvalitu a způsob poskytované služby?

O2: Uvažoval jste někdy o podání stížnosti na kvalitu či způsob poskytování služby, či stížnost podal?

U3: Měl jste někdy nějakou připomínku na kvalitu či způsob poskytování služby?

U4: Pokud jste měl někdy stížnost nebo připomínku: Byla objektivně vyšetřena a vyhodnocena? Byla využita pro zlepšení služby? Obrátila se proti Vám?

U5: Máte pro vedení o.s. „HANDICAP (?)“ Zlín v současnosti nějakou připomínku, která by mohla sloužit pro zlepšení služby osobní asistence? Prosím uveďte.

Tabulka č. 6 - Pohled uživatelů na stížnosti

	U1	U2	U3	U4	U5
O1	Vím i jakými způsoby, vím, že lze i anonymně.	Ano vím, mám to v papírech, i s p. X jsme to probrali.	Vím o této možnosti, je to napsáno ve smlouvě.	Vím, kdykoli se můžu s jakýmkoli problémem ozvat.	Vím i o postupu a na koho se obrátit.
O2	Zatím jsem nad tím neuvažoval.	Zatím jsem neměla důvod	Nikdy jsem neměl důvod.	Zatím žádné problémy nebyly.	Neuvažoval.

O3	Ano, průběžně to řeším s OA přímo.	Vyřikala jsem si to s asistentkou, ona to akceptovala a tím to bylo vyřízeno.	Pokud jde o drobnosti, tak si už ani nevzpomínám.	Ne	Ano, napsal jsem ji do předchozího dotazníku.
O4	Nejsem si vědom, že by se obrátily proti mně, snad byly využity ve prospěch.	Podnět byl využit pro zlepšení služby, ochotně se přizpůsobila.	-	-	Byla objektivně vyšetřena a použita pro zlepšení.
O5	Nemám žádnou, drobná přípůsobenění si řeším sám na místě s OA.	Chci, aby byly OA vzdělávány v oblasti kompenzačních pomůcek.	Nemám. Myslíím, že to dělají dobře. Jsem rád, že takovou službu mám.	Žádnou nemám. Jsem ráda, že se vše řeší průběžně, ve spolupráci s „Handicapem“.	Uvítal bych, kdyby při zjišťování spokojenosti komunikovali se mnou, ne přes OA.

Zdroj: Dotazník č. 1

Z dotazníků předložených uživatelům osobní asistence je patrné, že zatím nebyli vystaveni vzniku oficiální stížnosti, nebyli tedy schopni posoudit, zda se stížnost objektivně řešila a následně promítla do poskytované služby. V oblasti běžných pracovních připomínek respondenti shodně uvádějí, že si běžné připomínky vyřikávají vždy přímo s osobním asistentem a ten následně dbá na to, aby se stejná výtkla znovu nevyskytovala.

### 9.3 Pohled asistentů

Pokládávané otázky:

O1: Připomínkují někdy uživatelé Vaši práci? Čeho se připomínky týkají?

O2: Jak se promítají připomínky uživatelů na Vašem pracovním výkonu?

O3: Objevují se některé druhy připomínek uživatelů opakovaně?

O4: Podal někdy uživatel stížnost na kvalitu a způsob Vámi poskytované služby?

Tabulka č. 7 - Pohled osobních asistentů na stížnosti

	OA 1	OA 2	OA 3	OA 4	OA 5
O1	Připomínkují drobnosti.	Ano, u jednoho uživatele jsem příliš rychlá a u druhého příliš pomalá, i když dělám maximum.	Někdy ano, jsou to drobnosti.	Ano	Ne
O2	Hned si to vyříkáme. Snažím se neopakovat stejnou chybu.	Do připomínek se promítá aktuální nálada uživatele, nejsou aktuální a věcné.	Uživatelé to řeknou pouze mě a hned to vyřešíme.	Řešíme je společně a kompromisem a tím zkvalitníme průběh služby.	Nepromítají, protože nejsou.
O3	Ne	Ano, většinou se týkají úpravy vlasů.	Snažím se, aby se to nestávalo.	Ne	Ne
O4	Ne	Ne	Ne, všichni mne chválí.	Ne	Ne

Zdroj: Dotazníky č. 2

U osobních asistentů z nepřetržitého provozu se objevil problém související s pravděpodobně s náladovostí uživatele. Po individuálním rozhovoru se respondent OA 2 zmiňuje o tom, že i když pracuje vždy se stejným nasazením, ne vždy dosáhne spokojenosti uživatele. Názor uživatele, kterého se tyto „výtky“ týkají bohužel nelze posoudit, protože nebyl ochoten se výzkumu zúčastnit.

Z výzkumu u terénních asistentů OA3, OA4 a OA5 vyplývá, že se při jejich práci žádné závažné připomínky a stížnosti nevyskytují.

#### **9.4 Shrnutí výsledků**

Z výzkumu jasně vyplývá, že si názory osobních asistentů i uživatelů z terénu neprotiřečí. Uživatelé i asistenti se shodují jak v oblasti připomínek, tak v oblasti jejich řešení. První nedostatek se objevil v úseku nepřetržitého provozu, kde respondent OA 2 zmiňuje občasnou nespokojenost jednoho uživatele, i když průběh jednotlivých úkonů je vždy totožný. Nelze však posoudit názor daného uživatele, protože odmítl účast na dotazníkovém šetření. Doporučuji poskytovateli se touto otázkou dále zabývat. Dále bylo zjištěno, že se uživatelé neobávají podání stížností, pokud by to situace vyžadovala. K této situaci však zatím nedošlo.

## 10 PERSONÁLNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

### 10.1 Stanovená metodika

Profesním rozvojem zaměstnanců se zabývá standard č. 10. V dotazníkovém šetření jsem se zaměřila nejen na další vzdělávání zaměstnanců, ale také na motivovanost a spokojenost s pracovním zázemím. Protože, dle mého názoru, pouze pokud jsou naplněny základní lidské potřeby pracovníků, mohou být plně naplněny potřeby a očekávání uživatelů.

### 10.2 Pohled osobních asistentů

Pokládání otázky:

O1: Jaký je Váš současný vztah k Vašemu zaměstnání?

O2: Vyhovuje Vám způsob vedení osobních asistentů? Co byste udělali jinak?

O3: V jakých záležitostech cítíte a necítíte podporu ze strany zaměstnavatele?

O4: Proč jste si vybral tuto profesi?

O5: Co je vaším pracovním motivem?

O6: Myslíte si, že odpovídá Vaše pracovní úsilí ohodnocení ze strany zaměstnavatele?

O7: Slýcháváte od uživatelů slova ocenění za vykonanou práci?

O8: Jak byste hodnotil atmosféru v současném pracovním kolektivu?

O9: Jaká má pro Vás význam supervize? Změnil byste něco na její současné organizaci?

O10: Jak hodnotíte komunikaci mezi Vámi a uživatelem služby?

Tabulka č. 8 – Hodnocení pracovního prostředí

	OA 1	OA 2	OA 3	OA 4	OA 5
O1	Dělám tuto práci ráda.	Mám tuto práci moc ráda, baví mne a snažím se dělat maximum.	Velmi dobrý	Kladný	Dobrá, časově mu nemohu věnovat víc, mám i hlavní zaměstnání.

O2	Nevím, asi mi to vyhovuje.	Vyhovuje, ale porady jsou celkem náročné.	Jsem spokojená.	Vyhovuje vše, jen vyměnit supervizora.	Jsem spokojený.
O3	Zaměstnavatel se snaží vyjít vstříc.	Nemám jedinou výtku k přístupu zaměstnavatele. Vždy se snaží vyjít vstříc.	Velmi dobrá	Spokojen ve všech směrech.	Cítím oporu v případě krizových situací a poradenství.
O4	Chtěla jsem pomáhat lidem, netušila jsem, že si mnozí pomoci nevědí.	Cítím užitečnost, baví mne práce s lidmi.	Baví mne pomáhat lidem.	Chtěl jsem být někomu užitečný.	Tržní svět je mi cizí. Potřebuju kontakt s lidmi.
O5	Být k něčemu, něco dokázat.	Mám radost, když na sobě zapracuji a uživatel toto zlepšení ocení.	Mám pocit potřeby.	Spokojenost klienta.	Nemám nejvyšší pracovní motiv, ten se rodí v konkrétních činnostech.
O6	Někdy odpovídá, někdy ne.	Myslím, že jsem ohodnocena tak, jak si zasloužím.	Jsem spokojená, ale mohli bychom být lépe finančně ohodnoceni	Odpovídá, stejně nám nemůžou dát víc.	Za daných společenských podmínek odpovídá, ale tato práce je finančně podhodnocená.
O7	Když udělám něco, co pro	Uživatelé moc neocení dobře	Poděkování za dobře od-	Za dobře vykonanou	Za odpovědnost, empatii,



	uživatele bylo běžné a teď už to nezvládnou a dlouho to neměli.	vykonanou práci, berou to jako samozřejmost.	vedenou prací.	práci.	optimismus při práci.
O8	Každý sám za sebe.	Pod bodem mrazu. Bojím se, aby informace z porad nebyly tlumočeny jinde.	Atmosféra je pro mne velmi dobrá, přátelská.	Dobrá	Mám málo příležitostí ji poznat, ale zatím se mi jeví jako dobrá.
O9	Jeví se mi v pořádku, význam pro mne asi nemá.	Vždy se mi uleví, že se mohu někomu vypovídat, aniž by to bylo použito proti mně samé.	Supervize mi velmi pomohla v soukromých záležitostech.	Vyměnil bych supervizora a prodloužil intervaly.	Je důležitá, zejména když je potřeba stav duše stabilizovat pohledem z venku.
O10	Vadí mi, když je uživatel přes veškerou moji snahu nespokojený. Snažím se o diplomatický přístup, oni ho takto dodržovat nemusí.	Mám k ní několik připomínek, které se neustále opakují.	Libí se mi, že mě uživatelé berou jako „partnera“.	Komunikace dobrá, vše řešíme spolu, dobré i zlé.	Jsem spokojený.

Zdroj: Dotazník č. 2

Z obecného pohledu se liší spokojenost asistentů v obou provozech. Osobní asistenti terénní nemají ve své práci žádný významný problém, kdežto asistenti v nepřetržitém provozu jsou nespokojeni hned v několika oblastech.

Jediný nedostatek „terénu“, který zmínil asistent OA 4 je nevyhovující osoba supervizora. Jinak jsou obecně terénní pracovníci spokojeni ve všech výše uvedených otázkách.

Ovšem respondenti z nepřetržitého provozu se shodují v problémech z oblasti komunikace s uživatelem osobní asistence, atmosféře v pracovním kolektivu a ocenění pracovního úsilí ze strany uživatelů. Shodně uvádějí, že uživatelé příliš neoceňují velmi vysoké pracovní nasazení a v dotaznících rovněž zmiňují, že na pracovišti není vhodné prostředí pro sdělování důležitých poznatků, protože zde hrozí nebezpečí, že informace získané na pracovních poradách jsou následně přetlumočeny uživatelům některým osobním asistentem a pak použity proti konkrétním pracovníkům.

V tomto případě doporučuji zavést nějaké opatření proti těmto nevhodným aktivitám. Například navrhuji zavést přísné sankce, za nedodržování mlčenlivosti, tak jako to platí u dalších porušení lidských práv. Dosud nebyla tato porušení nijak sankcionována.

Význam supervize není dle respondentů zcela jednoznačný. Někteří asistenti supervizí využívají s pocitem vyhovění nadřízenému a jiní ji berou jako jedinou možnost sdělení svých problémů.

### 10.3 Shrnutí výsledků

Spokojenost osobních asistentů pracujících a uživatelů v terénu je na velmi vysoké úrovni. Všichni uživatelé i asistenti byli maximálně spokojeni s dosavadním průběhem služby a komunikací mezi sebou.

Problémy se vyskytly v nepřetržitém provozu jak na straně uživatelů, tak na straně osobních asistentů. Uživatel se zmiňoval o nedostatečném dodržování mlčenlivosti osobních asistentů a osobní asistenti vyjádřili stanoviska, která s tímto nedodržováním mlčenlivosti úzce souvisí. OA 1 i OA 2 shodně tvrdí, že nemohou před kolegy cokoli upřímně sdělit, protože se to vždy následně obrátí proti nim. Naopak hodnotí velmi pozitivně přístup nadřízených: „Vždy se mi zaměstnavatel snaží vyjít vstříc, a to moc oceňuji“.

## 11 FORMULACE ZÁVĚRŮ VÝZKUMU

Obsahem této kapitoly bude shrnutí poznatků jednotlivých oblastí vytyčených v předchozích kapitolách a odpovědi na dílčí výzkumné otázky:

VO1: Jaká je současná informovanost uživatelů a osobních asistentů o poskytované osobní asistenci?

VO2: Jaký pohled mají uživatelé na současný způsob a průběh jednání o službě a uzavírání smlouvy o poskytování osobní asistence?

VO3: Nakolik jsou uživatelé spokojeni s průběhem osobní asistence v o.s. „HANDICAP (?)“ Zlín?

VO4: Znájí uživatelé a osobní asistenti svá práva, a jsou tato práva respektována?

VO5: Do jaké míry jsou spokojeni osobní asistenti se stávajícími pracovními podmínkami?

VO6: Do jaké míry jsou uživatelé a osobní asistenti obeznámeni se systémem stížností na kvalitu a způsob poskytování služeb?

VO7: Nakolik nastavený systém řešení stížností a připomínek vyhovuje potřebám uživatelů?

### 11.1 Oblast č. 1 – Informovanost

Z předložených dokumentů vyplývá, že o.s. „HANDICAP (?)“ Zlín naplňuje požadavky standardů kvality v plné výši. Prezentuje informace o organizaci v zákonem určených podobách a to v informačních letácích, na webových stránkách „Handicapu“ a v registru poskytovatelů na stránkách MPSV a v tištěné podobě registru a také několikrát ročně pořádá akce pro veřejnost, při kterých také dochází ke zvyšování povědomí o této organizaci.

**Odpověď na dílčí výzkumnou otázku VO1:** U uživatelů se informovanost také postupně zvyšuje. Soudím tak podle dotazníkového šetření, ve kterém se zmiňují respondenti, kteří začali službu využívat před zaváděním standardů, že jim nebyly dostupné téměř žádné informace. Nyní však nově příchozí uživatelé uvádějí, že jim při rozhodování žádné informace nechyběly. Ke zvýšení informovanosti stávajících uživatelů přispěly pravidelné návštěvy sociální pracovnice a zasílání informačních materiálů.

Bylo zjištěno, že informovanost osobních asistentů během dvou let také rapidně vzrostla. K tomu napomohlo zavedení pravidelných pracovních porad, které se konají pravidelně jednou měsíčně. V dotazníku všech pět osobních asistentů odpovědělo na otázky testující jejich informovanost zcela vyčerpávajícím způsobem.

## 11.2 Oblast č. 2 – Jednání o službě a uzavírání smlouvy

V této oblasti měli respondenti možnost vyjádřit svoji spokojenost se smlouvou o poskytování služby. Záměrem bylo zjistit, zda smlouvě uživatelé rozumí a zda se jejím uzavřením necítí znevýhodněni. U osobních asistentů se v této oblasti hodnotilo jejich aktivní přispívání k naplňování smlouvy, respektive k naplňování osobních cílů uživatelů.

U uživatelů služby bylo zjištěno, že službu vyjednávající pracovník pracoval s uživatelem vždy trpělivě. Pomocí stanovených postupů zjišťoval aktuální potřeby uživatele a snažil se vyhovět všem jeho požadavkům. Následně respondent hodnotil, nakolik se poskytovateli podařilo převést do písemné podoby to, co si při jednání o službě dohodli. Zde se také respondenti zcela shodli na tom, že je smlouva upřesněním dříve dohodnutých záležitostí. Posledním kritériem bylo, zda se promítl obsah smlouvy i do praktického výkonu osobní asistence. I zde se respondenti shodli na tom, že vše plně odpovídá požadavkům určeným ve smlouvě.

**Odpověď na dílčí výzkumnou otázku VO 2:** Současný stav jednání o smlouvě a obsah smlouvy je hodnocen jako uživatelům plně srozumitelný a uživatelům vyhovující.

Osobní asistenti se shodují na tom, že je pro dobrý průběh služby potřebné znát osobní cíl uživatele. Všichni asistenti správně uvedli cíle svých uživatelů a také věděli, jakými úkony přispívají k naplňování cílů uživatelů. Pro upevnění tohoto stavu doporučuji ponechat způsob sdělování osobních cílů osobním asistentům.

## 11.3 Oblast č. 3 – Ochrana práv a spokojenost uživatelů

Tato oblast byla zaměřena na naplňování lidských práv uživatelů. Otázky směřovaly zejména k zjištění respektování způsobu vykonávání jednotlivých úkonů a k porušování důstojnosti a soukromí uživatele.

Uživatelé se shodli na tom, že osobní asistent nechává průběh služby plně v jejich rukou. Asistent zcela respektuje pokyny uživatele, případně se s osobním asistentem dohodnou na

průběhu jednotlivých úkonů. Uživatelé shodně tvrdí, že se jim prostřednictvím osobního asistenta daří dosahovat jejich osobních cílů. To značí, že osobní cíle uživatelů nejsou nijak přemrštěné, čili pracovník, který napomáhá jejich formulaci, může ponechat stejný postup pro stoji další práci. Pracovníci jsou rovněž spokojeni s mírou narušeného soukromí. Tvrdí, s výjimkou jednoho respondenta, že osobní asistence jim soukromí nenarušuje. Jeden respondent zmiňuje, že má výhrady pouze v oblasti mlčenlivost. Všeobecná spokojenost respondentů je také s finanční částkou placenou za osobní asistenci. U respondentů využívajících službu déle než jeden rok padla otázka, zda vidí nějaký pokrok v kvalitě poskytovaných služeb a ve které oblasti případné zlepšení zaznamenali. Uživatelé tvrdí, že práce osobních asistentů byla vždy na velmi vysoké úrovni, čili v oblasti poskytovaných služeb k velkým pokrokům nedošlo. Jeden respondent řekl, že si nedovede představit, že by mohly být služby ještě kvalitnější. Obecně uživatelé vidí pokrok v zavedení systému do havarijních situací a zpřesnění práv a povinností uživatelů i osobních asistentů.

V této oblasti je mým doporučením pro zlepšení kvality služby větší přísnost vedení organizaci v oblasti dodržování mlčenlivosti osobních asistentů.

**Odpověď na dílčí výzkumnou otázku VO 3:** Nyní jsou uživatelé se stávajícím způsobem poskytování osobní asistence spokojeni.

**Odpověď na dílčí výzkumnou otázku VO 4:** Uživatelé a osobní asistenti jsou dobře informováni o svých právech. U všech uživatelů jsou práva dodržována, pouze jeden respondent má výtku v oblasti porušování mlčenlivosti.

#### **11.4 Oblast č. 4 – Personální rozvoj a spokojenost osobních asistentů**

Úkolem této kapitoly bylo zjistit, zda jsou osobní asistenti spokojeni se stávajícím pracovním prostředím a čeho se případně týká jejich nespokojenost. Jedna ze stěžejních otázek směřovala na motivaci osobních asistentů. Shodují se v tom, že je práce baví, naplňuje a dělají ji rádi. Asistenti by neměnili nic na současném systému vedení. Vyhovuje jim způsob vedení pracovních porad, nastavený systém seberozvoje i možnost využití služeb nezávislého odborníka. Pouze jeden terénní pracovník nemá v současném supervizorovi důvěru a nevidí v něm zvláštní význam. Toto stanovisko odůvodňuje pravidelnými soukromými poradami přímo s p. ředitelem. Čili už mu přijde zbytečné řešit problémy s člověkem, který o daném problému nic neví.

Názory osobních asistentů se různí v oblasti atmosféry v současném pracovním kolektivu. Terénní pracovníci hodnotí atmosféru jako velmi dobrou až dobrou, kdežto pracovníci v nepřetržitém provozu ji hodnotí slovním spojením pod bodem mrazu, či každý za sebe. Stanoviska odůvodňují nedodržováním mlčenlivosti jednotlivých asistentů. Vztah pracovníků a klientů hodnotí asistenti v terénu opět jako „partnerský“. Pracovníci v nepřetržitém provozu hodnotí vztah s jedním z uživatelů jako ne příliš dobrý.

Doporučení pro praxi zůstává stejné jako v předchozí kapitole, tedy zpřísnit dohled nad dodržováním mlčenlivosti jednotlivých asistentů.

**Odpověď na dílčí výzkumnou otázku VO5:** Terénní osobní asistenti jsou s pracovním prostředím spokojeni. U pracovníků v nepřetržitém provozu je nespokojenost vyplývající z nedodržování mlčenlivosti.

### 11.5 Oblast č. 5 – Stížnosti

Z vyhodnocených dotazníků vyšlo najevo, že dosud nebyla podána žádná oficiální stížnost. Nemohlo tedy dojít k prošetření funkčnosti standardy nastaveného systému jejich zpracování. V současné době se řešily pouze drobné připomínky uživatelů k průběhu či kvalitě poskytovaných služeb. Vždy došlo k včasnému vyřízení připomínky za účasti uživatele a osobního asistenta. Nebylo třeba připomínky řešit na vyšších postech, k nápravě došlo vždy po objasnění názorů obou stran. Další otázkou této oblasti byla informovanost uživatelů a osobních asistentů o způsobu podávání stížností. Bylo zjištěno, že všichni uživatelé jsou velmi dobře informováni o možných způsobech podání stížnosti. Doporučuji však, aby byly tyto informace uživatelům znovu zdůrazňovány.

Osobní asistenci se zmiňují o tom, že se občas setkávají s drobnými připomínkami uživatelů, jedná se však o drobnosti, které si vždy vyřeší mezi sebou.

**Odpověď na dílčí výzkumnou otázku VO 6:** Osobní asistenti i uživatelé služby jsou velmi dobře informováni o způsobu podávání a řešení stížností a připomínek.

**Odpověď na dílčí výzkumnou otázku VO 7:** Funkčnost řešení stížností se ještě neměla možnost prokázat, způsob řešení připomínek uživatelům vyhovuje.

## ZÁVĚR

Cílem této Bakalářské práce a zároveň mého výzkumu bylo zprostředkovat organizaci „HANDICAP (?)“ Zlín celkový obraz spokojenosti, či nespokojenosti asistentů a jednotlivých uživatelů služby s osobní asistencí. K odpovědi na výzkumnou otázku posloužilo zodpovězení dílčích výzkumných otázek.

Z dílčích výzkumných otázek plyne, že informovanost osobních asistentů a uživatelů o službě během dvou let vzrostla na potřebnou úroveň, kterou je nyní nutné pouze udržet na stejné úrovni. Z druhé dílčí výzkumné otázky vyplývá, že jsou uživatelé osobní asistence spokojeni se stávajícím systémem jednání o službě a obsahem smlouvy o poskytování služby.

Spokojenost uživatelů s průběhem a způsobem poskytování služby je také na velmi vysoké úrovni. Uživatelé nemají žádné připomínky ke kvalitě poskytované služby a mají vysoké povědomí o svých právech. Taktéž se názory uživatelů shodují v tom, že jsou plně dodržována jejich práva. Výjimkou je jeden z uživatelů, který vidí nedostatek v porušující se mlčenlivosti asistentů. Tento problém byl následně vyřešen vedením o.s. „HANDICAP(?)“ Zlín.

Názor na spokojenost osobních asistentů s pracovními podmínkami se dá rozdělit na dva názory. Terénní pracovníci jsou s pracovním prostředím velmi spokojeni, ale osobní asistenti z nepřetržitého provozu se shodují na ne příliš dobré pracovní atmosféře. Podporu ze strany zaměstnavatele však obě skupiny pracovníků hodnotí jako velmi dobrou.

Poslední dílčí výzkumnou otázkou byla, jak soudí uživatelé a osobní asistenti současnou možnost si stěžovat. Uživatelé se shodli na tom, že nikdy nevyužili této možnosti, protože neměli důvod stížnost podat, i když věděli, jakým způsobem se stížnost podává. Stejně tak osobní asistenti stížnost nepodali a věděli jakým způsobem v případě podání stížnosti postupovat.

Odpovědí na základní výzkumnou otázku tedy je, že služba osobní asistence má ještě rezervy v oblasti dodržování mlčenlivosti osobních asistentů pracujících v nepřetržitém provozu a z tohoto problému odvíjejícího problému s pracovní atmosférou mezi osobními asistenty.

Velmi mne, jako jednoho z osobních asistentů potěšilo, že současní uživatelé nemají žádné zásadní výhrady k naší kolektivní práci, to však neznamená, že nebude nadále na čem pracovat.



**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] Center for Independent Living. *History of CIL*. [online]. [cit. 29. března 2010]. Dostupné na WWW: < <http://www.cilberkeley.org/history.htm>>.
- [2] HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. Praha : Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2
- [3] HRDÁ, J. *Osobní asistence, příručka postupů a rad pro poskytovatele*. Praha : Pražská organizace vozíčkářů, 2004.
- [4] CHUDÁREK, A. *Organizační struktura*. 2009 [online]. [cit. 16.4.2010]. Dostupné na WWW: < [http://www.handicap.cz/Soubory/Org\\_struktura\\_2010\\_pdf.pdf](http://www.handicap.cz/Soubory/Org_struktura_2010_pdf.pdf)>.
- [5] CHUDÁREK, A. *Spektrum služeb a aktivit sdružení „Handicap(?)“* 2008. [online]. [cit. 16.4.2010]. Dostupné na WWW: < [http://www.handicap.cz/Soubory/HANDICAP\\_2010\\_spektrum\\_aktivit\\_pdf.pdf](http://www.handicap.cz/Soubory/HANDICAP_2010_spektrum_aktivit_pdf.pdf)>
- [6] KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jakou součástí profese*. Praha : Portál, 2000. ISBN 80-7178-420-X.
- [7] MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0
- [8] MATOUŠEK, O. et al. *Sociální služby*. Praha : Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9
- [9] SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha : ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4
- [10] *Standardy kvality sociálních služeb, výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha : MPSV, 2008.
- [11] ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách : pravidla hry*. Praha : Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0
- [12] VILÍTOVÁ, M. *Bílá kniha o sociálních službách*. Praha: MPSV, 2003. [online]. [cit. 8.4.2010]. Dostupné na WWW: < [http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila\\_kniha.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf)>
- [13] Vyhláška 505/2006 Sb.
- [14] Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

BOZP	bezpečnost a ochrana zdraví při práci
cca	cirka
CIL	Center for Independent Living
DMS	darovací textová zpráva
DPČ	dohoda o pracovní činnosti
DPP	dohoda o provedení práce
HPP	hlavní pracovní poměr
max.	maximálně
MPSV	ministerstvo práce a sociálních věcí
O	otázka
OA	osobní asistent
o.s.	občanské sdružení
r.	rok
Sb.	sbírka
soc.	sociální
U	uživatel
ved.	vedoucí
VO	výzkumná otázka
ZSS	zákon o sociálních službách
505	vyhláška č. 505/2006 Sb.

## SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 – Organizační struktura o.s. „HANDICAP (?)“ Zlín

Graf č. 2 – Schéma průběhu výzkumu

Graf č. 3 – Schéma respondentů

## **SEZNAM TABULEK**

Tabulka č. 1 – Informovanost uživatelů

Tabulka č. 2 – Informovanost osobních asistentů

Tabulka č. 3 – Jednání o službě

Tabulka č. 4 – Práce s osobními cíli

Tabulka č. 5 – Práva a spokojenost uživatelů

Tabulka č. 6 – Pohled uživatelů na stížnosti

Tabulka č. 7 – Pohled osobních asistentů na stížnosti

Tabulka č. 8 – Hodnocení pracovního prostředí

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Dotazník č. 1 pro uživatele

Příloha č. 2 – Dotazník č. 2 pro osobní asistenty

## **PŘÍLOHA 1: DOTAZNÍK PRO UŽIVATELE**

Vážená paní, vážený pane,

jsem studentkou třetího ročníku oboru sociální pedagogika a současně už více než čtyři roky osobní asistentkou v o.s. „HANDICAP (?)“ Zlín. Tímto si Vás dovoluji požádat o spolupráci při vyplnění tohoto dotazníku. Bude se týkat Vaší spokojenosti s poskytováním služby osobní asistence v o.s. „HANDICAP (?)“ Zlín. Vaše odpovědi jsou pro mne velmi cenné, protože by měly napomoci zlepšení kvality služby.

Dotazník je anonymní. Ve výzkumu nebudou figurovat Vaše jména ani žádné osobní údaje. O výsledcích výzkumu Vás budu informovat prostřednictvím vedení o.s. „HANDICAP(?)“ Zlín.

Dotazník můžete vyplnit sám/a, za pomoci někoho z rodiny či přátel, nebo “asistovaně“ za mé pomoci.

Vaše odpovědi by měly co nejvěrněji popsat Vaši zkušenost s osobní asistencí. Prosím Vás proto o Vaši upřímnost. Nebojte se kritiky u těch oblastí, se kterými jste nebyl/a spokojen/a, a naopak kladného hodnocení u oblastí, s kterými jste spokojen/a byl/a.

Děkuji Vám za čas, který vyplnění tohoto dotazníku věnujete. Velmi si Vaší ochoty vážím!

*Miluše Tománková, osobní asistentka*

### **Oblast č. 1 – Informovanost o službě:**

1. Pamatujete se ještě, jak jste se dověděl/a o nabídce osobní asistence poskytované o.s. „HANDICAP(?)“ Zlín? Z jakého zdroje to bylo?

2. Proč jste ze škály sociálních služeb vybral/a právě osobní asistenci?
3. Byly Vám při rozhodování o službě osobní asistence dostupné všechny potřebné informace? Jaké informace Vám chyběly (např. v letácích, na internetu, v registru poskytovatelů)?

### **Oblast č. 2 - Způsob jednání o službě**

1. Měl na Vás pracovník o. s. „HANDICAP(?)“ Zlín při jednání o službě dostatek času?
2. Jakým způsobem s Vámi pracovník „Handicapu“ jednal při projednávání smlouvy a podmínek poskytování sociální služby?

### **Oblast č. 3 – Uzavírání a naplňování smlouvy**

1. Myslíte si, že Vámi podepsaná smlouva o poskytování služby odpovídá podmínkám, které jste si společně ujednali při jednání o službě?
2. Jsou Vám v ní sjednané závazky jasné a srozumitelné?
3. Platí v praxi to, co bylo ve smlouvě o poskytování služby dohodnuto? Máte pocit, že se v některé oblasti neprovázaly závazky určené ve smlouvě o poskytování služby s prováděnou praxí? Pokud ne, tak v jaké (např. smluvený rozsah hodin asistence)?

#### **Oblast č. 4 – Příjemnost a užitečnost služby**

1. Plní osobní asistent z personálního (osobnostního) pohledu Vaše představy o pracovníkovi této služby? Podílel/a jste se příp. na jeho výběru?

2. Do jaké míry pracuje osobní asistent takovým způsobem, jako byste dané úkony dělal /a sám/a, pokud by Vám to zdravotní stav dovoľoval?

3. Do jaké míry respektuje osobní asistent Vaše osobní zvyklosti při provádění pracovních úkonů? (např. osobní hygiena, manipulace s vlastní osobou)

4. V jaké míře se Vám daří dosahovat prostřednictvím osobního asistenta toho, co jste očekával/a při uzavírání smlouvy o poskytování služby osobní asistence, resp. co jste si ve smlouvě vytyčil/a (osobní cíl)?

5. Narušuje osobní asistence Vaše soukromí ve vyšší míře, než kterou jste se zavedením služby očekával/a? Co Vám vadí?

6. Do jaké míry můžete rozhodovat o průběhu osobní asistence (např. rozvržení úkonů během samotných služeb)?



7. Máte povědomí o ceně osobní asistence u konkurenčních organizací. Je pro Vás cena osobní asistence v o.s. „HANDICAP(?)“ Zlín přiměřená?

8. Za jakých okolností byste vypověděl službu osobní asistence (např. zlepšení či zhoršení zdravotního stavu, levnější služby jinde atd.)?

*Otázka pouze pro uživatele využívající službu déle než 1 rok.*

9. Vidíte v horizontu cca 1 roku nějaký pokrok v kvalitě poskytované služby? V jakých oblastech registrujete zlepšení (v průběhu osobní asistence, kvalitě a způsobu poskytování, při jednání s klíčovým pracovníkem, dosahování dílčích cílů apod. )?

### **Oblast č. 5 - Stížnosti**

1. Víte o možnosti si stěžovat na kvalitu a způsob poskytované služby (i anonymně)?

2. Uvažoval/a jste někdy o podání stížnosti na kvalitu či způsob poskytování služby, či dokonce stížnost podal/a?

3. Měl/a jste někdy nějakou připomínku na kvalitu či způsob poskytování služby?

4. Pokud jste měl/a stížnost nebo připomínku:

a) Byly objektivně vyšetřeny a vyhodnoceny?

b) Byly využity pro zlepšení služby?

c) Obrátily se proti Vám?

5. Máte pro vedení občanského sdružení „HANDICAP(?)“ Zlín v současnosti nějakou připomínku, která by mohla sloužit pro zlepšení služby osobní asistence? Prosím o její uvedení.

## **PŘÍLOHA 2 – DOTAZNÍK Č. 2 PRO OSOBNÍ ASISTENTY**

Vážení kolegové, vážené kolegyně,

dovoluji si Vás požádat o spolupráci při vyplnění tohoto dotazníku. Dotazník se bude týkat kvality poskytovaných služeb.

Vaše odpovědi jsou pro mne velmi cenné, neboť pomohou zlepšit kvalitu poskytovaných služeb.

Dotazník je anonymní a nebudou z něj vyvozovány žádné pracovní ani osobní důsledky! Bude sloužit především pro zpracování mé bakalářské práce.

Děkuji Vám za čas, který vyplnění tohoto dotazníku věnujete. Velmi si Vaší ochoty vážím!

Miluše Tománková, osobní asistentka

Dotazník je sestaven z otevřených otázek, abych neovlivňovala Váš osobní pohled.

Návod na odpovědi je součástí většiny otázek.

### **Oblast č.1 – Informovanost**

1. V jakých dokumentech se organizace „HANDICAP“ prezentuje před veřejností?  
(Uveďte příklad)

2. Jaké základní informace byste podal/a o naší organizaci, pokud by Vás oslovil/a případný zájemce? Na jakou osobu byste ho odkázal/a?

## **Oblast č. 2 - Průběh služby vzhledem k potřebnosti a hodnotám cílových skupin uživatelů a hodnotám poskytovatele**

1. Jaký je Váš názor na znalost osobního cíle Vašeho uživatele?

2. Jaké jsou osobní cíle Vašeho uživatele/ uživatelů?

3. Víte, z jakého legislativního a pracovně právního zakotvení vychází práva Vás a uživatelů služby? Uveďte prosím příklady právních dokumentů.

4. Jste si vědom/a, že jste někdy porušil/a práva uživatele (např. nedotknutelnost obydlí, listovní tajemství, mlčenlivost, lidská důstojnost)? Při jaké příležitosti? Byly z toho vyvozeny nějaké důsledky?

5. Čím, jak a do jaké míry podporujete:

soběstačnost

důstojnost

a začlenění uživatele do společnosti

### **Oblast č. 3 – Příjemnost a užitečnost služby**

1. Jaký je Vás současný vztah k Vašemu zaměstnání?
2. Vyhovuje Vám způsob vedení osobních asistentů? Co byste udělali jinak (např. organizace osobního rozvoje, způsob vedení pracovních porad, supervize)?
3. V jakých záležitostech (oblastech) cítíte a necítíte podporu ze strany zaměstnavatele?
4. Proč jste si vybral/a tuto profesi?
5. Co je vaším největším pracovním motivem?
6. Myslíte si, že odpovídá Vaše pracovní úsilí ohodnocení (finanční, pochvala atd.) ze strany zaměstnavatele (je podhodnoceno, nadhodnoceno)?
7. Za co slýcháváte od uživatelů slova ocenění za vykonanou práci?
8. Jak byste hodnotil/a atmosféru v současném pracovním kolektivu?

9. Jaký má pro Vás význam supervize (prospěšnost)? Změnil/a byste něco na její současné organizaci (osoba supervizora, intervaly mezi supervizemi)?

10. Jak hodnotíte komunikaci mezi Vámi a uživatelem služby? Co se Vám líbí? Co Vám vadí?

#### **Oblast 4. – Stížnosti**

1. Připomínají někdy uživatelé Vaši práci? Čeho se připomínky nejčastěji týkají?

2. Jak se promítají připomínky uživatelů na Vašem pracovním výkonu?

3. Objevují se některé druhy připomínek uživatelů opakovaně? Čeho se týkají?

4. Podal někdy uživatel stížnost na kvalitu a způsob Vámi poskytované služby?

