

# **Analýza sociálních služeb v Uherském Hradišti**

Miroslava Kostílková

---

Bakalářská práce  
2020



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky  
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva

Akademický rok: 2019/2020

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Miroslava Kostílková**  
Osobní číslo: **M17463**  
Studijní program: **B6202 Hospodářská politika a správa**  
Studijní obor: **Veřejná správa a regionální rozvoj**  
Forma studia: **Kombinovaná**  
Téma práce: **Analýza sociálních služeb v Uherském Hradišti**

### Zásady pro vypracování

Úvod

Definujte cíle práce a použité metody zpracování práce.

I. Teoretická část

- Proveďte literární rešerši z oblasti sociálních služeb a marketingu služeb.

II. Praktická část

- Charakterizujte sociální služby v Uherském Hradišti.
- Zmapujte síť poskytovatelů sociálních služeb na území města Uherské Hradiště.
- Navrhněte doporučení pro zkvalitnění sociálních služeb na území města Uherské Hradiště.

Závěr

Rozsah bakalářské práce: cca 40 stran  
Forma zpracování bakalářské práce: Tištěná/elektronická

Seznam doporučené literatury:

- ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče 2. díl: Učebnice pro obor sociální činnost*. 2. vyd. Praha: Grada, 2016, 320 s. ISBN 978-80-247-5148-1.
- ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011, 264 s. ISBN 978-80-262-0027-7.
- ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2017, 264 s. ISBN 978-80-271-0080-4.
- HARMS, L., CONNOLLY, M. *Social Work: From Theory to Practice*. 3rd ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2019, 216 s. ISBN 978-11-084-6084-2.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2. vyd. Praha: Portál, 2011, 200 s. ISBN 978-80-262-0041-3.

Vedoucí bakalářské práce: **doc. Ing. Josef Kubík, CSc.**  
Ústav managementu a marketingu

Datum zadání bakalářské práce: **6. ledna 2020**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **19. května 2020**

L.S.

---

**doc. Ing. David Tuček, Ph.D.**  
děkan

---

**RNDr. Pavel Bednář, Ph.D.**  
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 6. ledna 2020

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

### Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/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;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen na elektronickém nosiči v příruční knihovně Fakulty managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/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;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

### Prohlašuji,

1. že jsem na diplomové/bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
2. že odevzdaná verze diplomové/bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně

Jméno a příjmení: .....

.....  
podpis diplomanta

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce je zaměřena na analýzu sociálních služeb v Uherském Hradišti. Tato práce se ve své teoretické části zabývá veškerými sociálními službami, které se nacházejí na území města Uherské Hradiště a následně v praktické části problematikou spokojenosti klientů přímo v konkrétní organizaci, a to Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace, přičemž pozornost byla zaměřena na nejstarší spoluobčany, tedy seniory, neboť to jsou právě oni, kdo vyhledávají sociální služby poměrně často. Zvolený problém byl řešen pomocí kvantitativního výzkumu, kdy byla použita technika sběru dat prostřednictvím dotazníku.

Klíčová slova: sociální služby, klient sociálních služeb, pracovník v sociálních službách, město Uherské Hradiště, příspěvková organizace, SWOT analýza.

## **ABSTRACT**

The bachelor thesis is focused on the analysis of social services in Uherské Hradiště. In its theoretical part, this work deals with all social services located in the city of Uherské Hradiště and then in the practical part of the issue of client satisfaction directly in a particular organization, namely Social Services Uherské Hradiště, a contributory organization, while attention was focused on the oldest fellow citizens, ie seniors, because they are the ones who seek social services quite often. The selected problem was solved using quantitative research, which used the technique of data collection through a questionnaire.

Keywords: social services, client of social services, worker in social services, town of Uherské Hradiště, contributory organization, SWOT analysis.

Děkuji vedoucímu mé bakalářské práce, panu doc. Ing. Josefu Kubíkovi, CSc. za jeho cenné rady a připomínky, které mi pomohly tuto práci dotáhnout do konečné podoby. Dále děkuji svému partnerovi a své rodině za podporu a trpělivost během celého mého studia.

Velké díky patří také klientům a zaměstnancům organizace Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace za umožnění zpracování výzkumu, bez kterého by nemohla vzniknout praktická část této práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

## OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE</b> .....	<b>11</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>12</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>13</b>
1.1 HISTORIE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	14
1.2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PO ROCE 1989.....	15
1.3 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ.....	16
1.4 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE .....	17
1.5 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE .....	18
1.8 ZŘIZOVATELÉ, POSKYTOVATELÉ A UŽIVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	20
<b>2 LEGISLATIVNÍ ÚPRAVA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V ČR</b> .....	<b>23</b>
2.1 PŘEDMĚT ZÁKONA Č. 108/2006 SB., O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	24
2.1.1 Vymezení některých základních pojmů .....	24
2.1.2 Působnost v oblasti sociálních služeb .....	25
<b>3 SÍŤ POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V UHERSKÉM HRADIŠTI</b> .....	<b>26</b>
3.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY UHERSKÉ HRADIŠTĚ, P. O.....	26
3.1.1 Domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem.....	26
3.1.2 Domovy pro osoby se zdravotním postižením.....	27
3.1.3 Sociálně terapeutická dílna .....	27
3.1.4 Chráněné bydlení .....	27
3.2 CHARITA UHERSKÉ HRADIŠTĚ .....	27
3.2.1 Historie středisek Charity Uherské Hradiště.....	28
3.2.2 Služby poskytované v rámci Charity Uherské Hradiště .....	28
3.3 PETRKLÍČ, O. P. S.....	28
3.4 DIAKONIE ČCE – STŘEDISKO CESTA.....	29
3.5 KLUB DŮCHODCŮ UHERSKÉ HRADIŠTĚ, SPOLEK .....	30
3.6 PAHOP, ZDRAVOTNÍ ÚSTAV PALIATIVNÍ A HOSPICOVÉ PÉČE, Z. Ú.....	30
3.6.1 Poskytované služby .....	30
3.7 ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ STŘEDISKO (UHERSKOHRADIŠŤSKÁ NEMOCNICE A.S.).....	30
3.8 SENIOR CENTRUM UH, P. O.....	31
<b>4 PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB</b> .....	<b>32</b>
4.1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK .....	32
4.1.1 Osobností předpoklady sociálního pracovníka .....	33
4.2 REGISTRACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	33

<b>5</b>	<b>SHRHNUTÍ TEORETICKÝCH POZNATKŮ Z OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....</b>	<b>35</b>
<b>II</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>36</b>
<b>6</b>	<b>CHARAKTERISTIKA MĚSTA UHERSKÉ HRADIŠTĚ .....</b>	<b>37</b>
6.1	HISTORIE .....	37
6.2	GEOGRAFICKÉ ÚDAJE .....	38
6.3	PŘÍRODNÍ PODMÍNKY .....	38
<b>7</b>	<b>SOCIOEKONOMICKÁ CHARAKTERISTIKA MĚSTA.....</b>	<b>39</b>
7.1	OBYVATELSTVO .....	39
7.2	ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ .....	40
7.3	TRH PRÁCE .....	40
<b>8</b>	<b>SWOT ANALÝZA MĚSTA UHERSKÉ HRADIŠTĚ.....</b>	<b>41</b>
8.1	SILNÉ STRÁNKY .....	41
8.2	SLABÉ STRÁNKY .....	41
8.3	PŘÍLEŽITOSTI.....	42
8.4	HROZBY .....	42
<b>9</b>	<b>SOCIÁLNÍ SLUŽBY UHERSKÉ HRADIŠTĚ, P.O. ....</b>	<b>43</b>
9.1	VYMEZENÍ PŘEDMĚTU ČINNOSTI ORGANIZACE .....	43
9.2	SWOT ANALÝZA ORGANIZACE .....	44
<b>10</b>	<b>METODIKA .....</b>	<b>46</b>
10.1	CÍLOVÁ SKUPINA .....	46
10.2	TYP VÝZKUMU .....	46
<b>11</b>	<b>ANALÝZA VÝSLEDKU ŠETŘENÍ .....</b>	<b>47</b>
<b>12</b>	<b>DOPORUČENÍ PRO ZKVALITNĚNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V UHERSKÉM HRADIŠTI.....</b>	<b>59</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>62</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>64</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>66</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>67</b>



## ÚVOD

Hlavním důvodem pro zvolení tohoto tématu bylo, že každý z nás, ať už jsme v jakémkoliv věku, ať už máme jakékoliv postavení, zázemí, možná budeme potřebovat využití sociálních služeb dříve či později. Každý z nás si pod tímto souslovím představí něco jiného a určitě správného, neboť sociálních služeb je v České republice pěkná spousta.

Sociální služby jsou poskytovány lidem, kteří jsou společensky znevýhodněni, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně v maximální míře podpořit jejich začlenění do společnosti, které může být, s ohledem na jejich indispozici, krapet problematičtější. Sociální služby z tohoto důvodu zohledňují jak uživatele, tak jeho rodinu, dále také skupiny, do nichž patří, případně také zájmy širšího společenství. Zde je ovšem na místě zdůraznit to, že výše zmíněná definice překračuje vymezení sociálních služeb jakožto služeb řízených v České republice Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR. Jako příklad lze použít kojenecký ústav – ten je řízen Ministerstvem zdravotnictví ČR, nebo například nejrůznější výchovné ústavy pro děti a mládež, které jsou řízeny prostřednictvím Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR.

Pomoc znevýhodněnému je ve společnostech našeho civilizačního okruhu podporována obecným uznáním základních lidských práv, která byla deklarována již ve velkých historických revolucích, které dokázaly změnit monarchie v národní státy, ve kterých se postupně prosadila zastupitelská demokracie, která využívala třech nezávislých mocí, a to: výkonnou, zákonodárnou a soudní. Heslo Francouzské revoluce „Volnost – Rovnost – Bratrství“ vyjadřuje (mimo jiné) představu rovnosti mezi všemi lidmi na celém světě. Je ovšem naprosto jasné, že všichni si všem rovni být nemůžeme – začíná to již od narození, kdy na svět přicházíme vybaveni nestejným nadáním, nestejným zdravím a také nestejným sociálním kapitálem.

Ve dvacátém století došlo k formulaci zvláštní skupiny lidských práv – práv sociálních. Ve Všeobecné deklaraci z roku 1948 je uvedeno (mimo jiné) například právo na vzdělání, práci, na rodinu a také právo definované jako „právo na systémovou ochranu při určitých sociálních událostech“, což lze v našich podmínkách nahradit souslovím „sociální zabezpečení“, přičemž tento termín je přejatý z jazyka ruského.

Podstata sociálních služeb je v tom, že konají „něco, co se děje ve prospěch občana“. Sociální služby poskytují instituce veřejnoprávní nebo soukromoprávní, přičemž nestátní organizace mají soukromoprávní povahu.

V rámci zahraniční literatury se můžeme setkat s pojmem humanitní služby neboli „human services“. Zaměstnanci takových služeb jsou lidé, kteří se věnují poskytování služeb buď jako dobrovolníci nebo jako profesionálové. Pod pojmem humanitní služby je možné si představit ledacos – v tom nejširším pojetí zahrnuje služby vzdělávací, zdravotnické nebo dokonce i administrativní. Nicméně v českém pojetí se tento pojem užívá v mnohem užším významu – je jím obvykle míněna přímá materiální pomoc, která je poskytována lidem v akutní nouzi.

Bakalářská práce se zabývá analýzou sociálních služeb ve městě Uherské Hradiště, kdy prostřednictvím kvantitativního výzkumu na vybraném vzorku občanů je zhodnocena úroveň sociálních služeb v Uherském Hradišti, přičemž v návaznosti na výsledky tohoto šetření jsou pak definovány možné návrhy na zlepšení situace v této oblasti.

V teoretické části jsou sociální služby definovány z historického hlediska, jejich dělení, je zde uveden zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, přičemž na tuto část navazuje část demonstrující poskytovatele sociálních služeb v Uherském Hradišti. Závěr teoretické části je věnován podmínkám poskytování sociálních služeb.

V úvodu praktické části je analyzováno město Uherské Hradiště z nejrůznějších hledisek (obecná, socioekonomická charakteristika). Další bod praktické části je věnován organizaci Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace, na kterou navazuje metodika a analýza výsledků šetření. Poslední kapitola praktické části se poté zabývá doporučením pro možné zkvalitnění sociálních služeb v Uherském Hradišti.

## CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE

Bakalářská práce se zaměřuje na analýzu sociálních služeb ve městě Uherské Hradiště. Hlavním cílem této práce bylo zanalyzovat spokojenost seniorů v domovech pro seniory, které jsou realizovány pod záštitou Sociálních služeb Uherské Hradiště, příspěvková organizace a nachází se ve čtyřech městech (Uherské Hradiště, Buchlovice, Nezdenice a Uherský Ostroh). Aby bylo tohoto hlavního cíle dosaženo, byly stanoveny další, menší, dílčí cíle, kterých je postupně dosahováno v jednotlivých kapitolách této práce.

K dosažení vytyčených cílů jsou nejdříve představeny teoretické poznatky z historie sociálních služeb, je zde mimo jiné představeno jejich dělení, financování, přičemž teoretické poznatky jsou čerpány především z odborné literatury a ověřených internetových zdrojů. Dále je zde definován zákon o sociálních službách, kterým je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jsou zde zmíněny i podmínky registrace poskytovatelů sociálních služeb a předpoklady pro výkon sociálního pracovníka.

Praktická část této práce se zabývá charakteristikou města Uherské Hradiště z nejrůznějších pohledů, jako je jeho historie, obyvatelstvo, trh práce, a další, což lze nazvat jejím dílčím cílem. Dále je zde SWOT analýza tohoto města, na kterou navazuje organizace Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace, kdy je vymezen předmět její činnosti, je vytvořena SWOT analýza této společnosti a následně je již proveden samotný výzkum. V případě této bakalářské práce byla využita metoda kvantitativního výzkumu pomocí dotazníku, kdy dotazováno bylo celkem 100 osob z řad klientů organizace Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace.

V rámci bakalářské práce byly definovány hypotézy, jež byly následně ověřeny prostřednictvím dotazníkového šetření:

**Hypotéza 1:** Více než polovina klientů domovů pro seniory je s kvalitou poskytovaných služeb v současné době spíše spokojena.

**Hypotéza 2:** Více než 75 % klientů si myslí, že pro zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb, je potřeba více personálu.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

System sociálních služeb prošel v uplynulém desetiletí změnami, došlo ke kvantitativnímu nárůstu objemu sociálních služeb, vznikly nové metody a formy práce s klienty a nové typy zařízení. Sociální služby nejsou významné proto, že je potřebuje spousta obyvatel žijících na planetě Zemi, ale proto, že bez jejich působení by se ohromná část občanů nemohla podílet na všech stránkách života společnosti, bylo by také znemožněno uplatnění lidských a občanských práv a mohlo by také dojít k sociálnímu vyloučení. Mezi nejčastější uživatele sociálních služeb patří staří občané a lidé se zdravotním postižením, kteří potřebují pomoc druhých osob při zajišťování základních lidských, tedy životních potřeb. Tyto formy služeb jsou zabezpečovány různými formami terénních sociálních služeb nebo formou služeb spojených s bydlením či ubytováním, a to hlavně v ústavech sociální péče a dalších zařízeních.

Podle Matouška (2007, s. 178) je možné sociální služby rozdělit do dvou základních skupin, a to na:

- Sociální služby státní a obecní.
- Sociální služby nestátní.

Dělení sociálních služeb může probíhat i podle jiných kritérií, např. kdy, jakým způsobem, nebo s jakým cílem jsou rozeznávány. Takto lze dle Matouška (2007, s. 179) rozeznat:

- Sociální služby preventivní, terapeutické, rehabilitační nebo intervenční a pečovatelské.
- Péči po určitou dobu (např. o děti v denním centru) nebo péči trvalou v rezidenčních zařízeních.
- Služby poskytované v bytě, v centru (s provozem denním nebo týdenním) nebo v domově (rezidenčně v ústavu).
- Službu poskytnutím informace (ale také potřebných věcí, například protetických pomůcek).

Cílem sociálních služeb je především:

- Rozvíjení aktivních schopností klientů.
- Zlepšování nebo alespoň zachování soběstačnosti klientů.

- Poskytování služeb v zájmů klientů a v dostačující kvalitě.
- Zachovávání lidské důstojnosti klientů.

Sociální služby nelze řadit k obchodům, přinášejícím zisk. Filantropie – to je hlavní motiv k jejich provozování. Občané očekávají, že stát se bude snažit ochraňovat jejich zájmy tím, že nad poskytováním sociálních služeb provozovaných nestátními organizacemi bude provádět státní dozor.

## 1.1 Historie sociálních služeb

Motivy poskytování sociálních služeb se v historii Evropy téměř nemění. Motivací sociálních služeb v minulosti byla, a i v současnosti je snaha pomoci chudým, či jinak sociálně slabým lidem.

Předmětem zájmu panovníků již od dob starověkých despotických říší byl problém chudiny. V období starověku a poté po značnou dobu středověku se společnost chudým občanům a chudobě bránila a převážně docházelo k jejímu trestání. V období raného středověku vznikaly první sociální služby až po přijetí křesťanství za státní náboženství a poté, co byla zřízena církev. S příchodem křesťanské víry přišla do evropských zemí příkázání, která nakazovala, aby se pomáhalo druhým, aby byly konány milosrdné skutky a poskytovány almužny. V podstatě lze tvrdit, ovšem s jistou nadsázkou, že církev byla v tomto období institucí, která zabezpečovala chudé spoluobčany. Ve středověku byla chudinská péče zabezpečována formou almužny, neboť chudým občanům nevznikal právní nárok na nic. Kláštery a později farnosti se staly prvními institucemi, které začaly poskytovat církevní sociální služby. Tyto služby měly většinou charakter poskytování přístřeší, základní stravy a základní zdravotnické péče. V katolické církvi vznikaly v období raného středověku první řády, které byly zaměřeny na pomoc chudým a nemocným lidem. Řád sv. Františka, který se řadí mezi první a nejvýznamnější řády, vznikl ve 13. století. Kláštery, zakládané následovníky sv. Františka, zabezpečovaly pomoc a obvykle i střechu nad hlavou pro chudé a nemocné osoby. Řády a církevní charitativní organizace měly v některých případech již ústavní charakter, ale z velké části se nejednalo o ústavy specializované na určitý typ klientely. Církevní bratrstva, která byla zpravidla vytvořena kolem určité farnosti započala svou činnost také ve středověku. Služby církevních bratrstev byly poskytovány jen vymezenému okruhu osob, a to pouze do vyčerpání kapacity, která byla velmi omezená.

Středověká tendence vedoucí k sociálnímu vylučování lidí, kteří se nějakým způsobem odlišovali od standardních sociálních struktur, převládala až do počátku období novověku.

Na území našeho státu došlo ke vzniku veřejné chudinské péče, která byla legislativně upravena, až v první polovině 19. století a tato péče si uchovala historicky ustálené pojetí, jako péče poskytovaná obcemi, což znamená na místní úrovni.

Ačkoliv vývoj sociální politiky a systému sociální ochrany v našem státě s určitými odchylkami kopíroval vývoj evropský, po druhé světové válce došlo k přetržení západní tradice. Komunistický režim u nás přistoupil ke změně koncepce sociálního zabezpečení s jistým zpožděním. V roce 1948 došlo ke zrušení institutu domovského práva a tento byl nahrazen institutem československého občanství. Starost o znevýhodněné občany tak přešla z obcí na stát. K definování nového jednotného systému sociálního zabezpečení došlo až zákonem č. 55/1956 Sb., o sociálním zabezpečení. Přijetím tohoto zákona došlo k převedení sociální péče na stát a jeho orgány. V šedesátých letech minulého století došlo k rozšíření pečovatelské služby, ke vzniku stacionárních zařízení pro seniory, byly podporovány místní kluby seniorů. Taktéž došlo v tomto období ke vzniku sítě manželských poraden, poskytujících poradenství občanům před uzavřením manželství, po něm, a i po rozvodu. Vznikaly také první linky důvěry – často při velkých psychiatrických léčebnách. Respekt ke klientům však nebyl v ústavních zařízeních dostačující, na hodně místech byly nevhodné hygienické podmínky, typické bylo také ubytování klientů v místnosti s několika lůžky.

## **1.2 Sociální služby po roce 1989**

Po roce 1989, po roce „Sametové revoluce“, nastaly v České republice zásadní změny – jak v oblasti politické, ekonomické, tak v oblasti sociální. Již v roce 1990 byl připraven Scénář sociální reformy, což byl program postupu reformem v částech československého systému sociální ochrany. V rámci něj se kromě dalšího předpokládala reforma systému sociální péče a jeho předělání v nový, moderní systém sociální péče. Ze všech cílů došlo k naplnění pouze jednoho z nich – v roce 1991 došlo k přijetí zákona o životním minimu a zákona o sociální potřebnosti. K těm méně úspěšným je pak třeba řadit snahy o reformu systému sociální péče jakožto určitého celku. Velké změny po roce 1989, zahrnující uvolnění poměrů, znamenaly v oblasti sociálních služeb vznik a ve velmi krátkém období také dramatický nárůst počtu nestátních neziskových organizací, které začaly s poskytováním těchto služeb. Vzhledem k tomu, že nebylo dostatek právní úpravy, byla většina takových organizací založena jako občanská sdružení řídicí se zákonem č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů. Po roce 1989

zřídily církve v České republice organizace, které se specializovaly na poskytování sociálních služeb – například Charita, Diakonie, a jiné. Ačkoliv občanská sdružení preferovala služby neústavního charakteru, začaly církevní organizace s provozováním domovů důchodců, azylů pro bezdomovce, pro matky s dětmi a dále také hospice. Na rozdíl od některých občanských sdružení měly církevní instituce výhodu, spočívající v tom, že jim byla poskytována materiální podpora a metodické postupy od jejich církevních partnerů ze zahraničí.

Co se financování nestátních poskytovatelů sociálních služeb po roce 1989 týká, tak ti byli ve velké míře závislí na centrálně rozdělovaných dotacích ze státního rozpočtu. Tyto dotace ovšem nebyly vedeny žádnou naprosto přesně formulovanou vizí rozvoje sociálních služeb. K další systémové vadě je třeba říci skutečnost, že dotace byly poskytovány pouze na dobu jednoho roku, a i když byly poskytnuty, organizace zajišťující sociální služby je měly připsány na bankovním účtu se zpožděním v řádech několika měsíců od začátku kalendářního roku, kdy měly dotace pokrývat veškeré výdaje na zajištění nabízených služeb. To vedlo k jisté nejistotě nestátních poskytovatelů sociálních služeb. Touha a snaha získat dotace z nejrůznějších zdrojů vedla k tomu, že se některé z organizací začaly pouštět do projektů, pro které neměly jednak potřebné personální zázemí a jednak ani materiální a prostorové vybavení.

Nový zákon o sociálních službách přinesl nové rozdělení sociálních služeb, přičemž toto rozdělení bylo částečně převzato z německé právní úpravy. Sociální služby se dělí následujícím způsobem:

- Sociální poradenství.
- Služby sociální prevence.
- Služby sociální péče.

### 1.3 Sociální poradenství

Pod pojmem sociální poradenství je možno si představit několik významů. Jedna z možných definic říká, že se jedná se o výměnu informací mezi tím, kdo poskytuje rady, tedy mezi poradcem, a tím, kdo rady přijímá, tedy klientem. Dále lze tento pojem dle Průšy (2003, s. 23) chápat jako metodu redukování emocionálního napětí, jako metodu procesu učení, případně jako metodu pomáhající člověku při řešení problémů a rovněž při hledání jeho nových, lepších forem života.



Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, sociální poradenství definuje jako činnost, která je nedílnou součástí systému sociálních služeb. Dle zákona o sociálních službách se rozlišuje **základní poradenství**, které je charakteristické tím, že jsou jej povinni poskytovat všichni poskytovatelé a následně **poradenství odborné**, jehož součástí jsou i sociálně terapeutické činnosti, zaměřující se na obnovení vztahů a praktických schopností a dovedností, narušených sociální situací a způsobem života té dané osoby.

Cílem sociálního poradenství je poskytnout osobám v nepříznivé sociální situaci informace, které jim napomohou k efektivnímu řešení jejich situace. Základní sociální poradenství se řadí mezi součásti všech druhů sociálních služeb. Pod název odborné sociální poradenství spadají občanské poradny, manželské a rodinné poradny, sociální práce s osobami společensky nepřizpůsobenými, poradny pro oběti trestných činů a spousta dalších oblastí. Služba sociálního poradenství poskytuje terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a je poskytována bez jakéhokoliv poplatku.

Prostřednictvím sociálního poradenství jsou poskytovány tyto činnosti (Michalík, 2008, s. 24): kontakt se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a při obstarávání svých osobních záležitostí.

Nový zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.), přinesl nespočet nových druhů sociálních služeb, přičemž zásadní jsou dva základní instituty – příspěvek na péči a smlouvy o poskytování sociálních služeb – mají at' už vědomě či nevědomě měnit postavení uživatele sociálních služeb.

#### **1.4 Služby sociální prevence**

Sociální prevence se stala významnou součástí sociální politiky v první polovině 90. let. Pod pojmem sociální prevence si lze představit soubor aktivit, které se podílí na ovlivňování procesu socializace a sociální integrace, které se zaměřují na změnu nepříznivých sociálních nebo socioekonomických podmínek.

Zákon č. 108/2006 Sb. definuje v ustanovení § 53 služby sociální prevence následujícím způsobem: „*Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat*

*osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.*“

Podle Průšy (2003, s. 27) slouží sociální prevence k ochraně společnosti před sociálně patologickými jevy, jež ohrožují její základní hodnoty.

Cílem sociální prevence je dle Průšy (2003, s. 27) následující:

- Zabránit vzniku příčin způsobujících negativní společenské jevy.
- Zamezit, aby se sociálně patologické jevy šířily do dosud nezasazených částí společnosti.
- Opětovně začlenit do sociální společnosti osoby, jež jsou nositeli sociálně patologického chování.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách upravuje tyto druhy služeb sociální prevence: telefonická krizová pomoc, raná péče, tlumočnické služby, domy na půl cesty, azylové domy, kontaktní centra, krizová pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociální rehabilitace, terénní programy, terapeutické komunity, sociálně terapeutické dílny, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením (Matoušek, 2007, s. 44).

## **1.5 Služby sociální péče**

Cílem služeb sociální péče je vyrovnání příležitostí, které budou umožňovat lidem, kteří jsou v důsledku zdravotního nebo sociálního stavu znevýhodněni, zapojit se do života společnosti. Jedná se především o domovy pro seniory a také občany s fyzickým, mentálním nebo smyslovým znevýhodněním. Dále se do této kategorie služeb řadí chráněné bydlení, chráněné dílny, penziony, respitní péče a osobní asistence. Jedná se především o dlouhodobě poskytované služby na profesionální úrovni.

Služby sociální péče jsou v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definovány následovně: „*Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.*“

Zákon o sociálních službách mezi služby sociální péče řadí: osobní asistenci, pečovatelskou službu, tísňovou péči, průvodcovské a předčitatelské služby, podporu samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení a sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

## 1.6 Financování sociálních služeb

Financování nestátních poskytovatelů sociálních služeb vykazovalo po roce 1989 velkou míru závislosti na centrálně rozdělovaných dotacích ze státního rozpočtu, přičemž tyto dotace byly řízeny žádnou jasně formulovanou vizí rozvoje sociálních služeb.

*Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách stanoví, že „dotace ze státního rozpočtu se poskytuje na zajištění poskytování sociálních služeb poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou v registru.“*

Financování sociálních služeb dle Michalíka (2008, s. 23) úzce souvisí s jejich plánováním, a tím i s odpovědností za jejich síť. V současné době není Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR nastaven model, který by bylo možno porovnat například se systémem řízení a financování školství. Michalík (2008, s. 23) dále tvrdí, že: *„Lze říci, že hledání způsobu financování poskytovatelů sociálních služeb a nalezení optimálního podílu na financování služeb mezi rozhodujícími činiteli je jedním ze základních úkolů současného systému sociálních služeb.“*

Současný model počítá s níže uvedenými příjmy pro financování konkrétní sociální služby:

- Příspěvek od uživatele služby (příspěvek na péči).
- Dotace Ministerstva práce a sociálních věcí ČR na poskytování služby.
- Příspěvek zřizovatele (dotace územních rozpočtů).
- Ostatní příjmy (dary, vlastní činnosti)
- Úhrada ze zdravotních pojišťoven za služby zdravotní péče.

## 1.7 Kvalita sociálních služeb

Kvalita sociálních služeb může být garantována tím, že bude provedeno její prověření, a to podle předem jasně definovaných kritérií.

Měřítkem kvality sociálních služeb jsou dle Michalíka (2008, s. 11) následující znaky:

- **Zásada ochrany lidských práv uživatele**, kdy je úkolem poskytovatele bezpodmínečné zajištění dodržování lidských práv uživatele služby.
- **Zásada individualizace služby**, jejímž úkolem je, aby služba vycházela z potřeb uživatele, přičemž jsou stanoveny prostředky a cíle k jejich naplnění.
- **Zásada odbornosti**, kdy musí být stanovena struktura a počet pracovníků, jejich odborné vzdělání a systém průběžného vzdělávání.
- **Zásada provozního zabezpečení** – prostředí poskytované služby musí být jednak důstojné a jednak musí zajistit možnost přirozeného způsobu života.

## 1.8 Zřizovatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb

Těmi, kdo poskytují sociální služby v rezortním pojetí mohou být v České republice obce, jakožto základní územní samosprávné celky, dále kraje, jakožto vyšší územní samosprávné celky, a nakonec Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, které zaujímá postavení ústředního orgánu státní správy.

**Obce** zřizují sociální služby v rámci své samostatné působnosti buďto jako vlastní organizační složky, které nedisponují právní subjektivitou nebo jako příspěvkové organizace, které touto vlastností již disponují, tedy právní subjektivitu mají. Případ vlastní organizační složky je využit především v případech, kdy se jedná o službu, která není ani tak náročná na personál, prostory a techniku. Pakliže chce obec zřídit sociální službu ve zmíněných ohledech náročnější, je lepší volit variantu číslo dvě, a tedy zřídit příspěvkovou organizaci.

**Kraje** mohou taktéž zřizovat sociální služby v rámci své samostatné působnosti, přičemž zřizují stejně jako obce organizační složky nebo příspěvkové organizace. Kraje se po roce 2002 staly zřizovateli většiny zařízení sociálních služeb, které před tím zřizovaly okresy.

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR** také disponuje pravomocí zřizovat zařízení sociální péče.

Je-li zřizovatelem služeb některý z výše popsaných subjektů, jsou tyto buď plně nebo alespoň zčásti financovány z rozpočtu toho kterého subjektu.

Nejen zřizovatelem, ale i poskytovatelem sociálních služeb mohou být v rámci České republiky nestátní neziskové organizace. Takové subjekty mohou získat dotace pro svoji

činnost z veřejných rozpočtů, což znamená z rozpočtů již zmíněných obcí, krajů anebo ministerstev.

Od roku 1990 vznikají nestátní poskytovatelé sociálních služeb jakožto právnické osoby – do této doby nestátní subjekty nemohly sociální služby žádným způsobem poskytovat, lze říci, že tyto subjekty prakticky vůbec neexistovaly. V první polovině let devadesátých vznikaly skoro všechny subjekty ve formě občanských sdružení. Legislativa procházela touto dobou dalším vývojem, díky kterému bylo možné v druhé polovině let devadesátých zakládat poskytovatelé sociálních služeb v následujících formách (Matoušek, 2007, s 12):

- Církevní právnické osoby.
- Občanská sdružení.
- Obecně prospěšné společnosti.

Zvláštním druhem neziskového nestátního subjektu jsou nadace, které mohou činnost poskytovatelů sociálních služeb pouze financovat, ale samy o sobě služby poskytovat nemohou.

Poskytovateli sociálních služeb mohou být v rámci České republiky mimo organizace také fyzické osoby.

Jako všichni ostatní, i poskytovatelé sociálních služeb mají své povinnosti. Mezi ty nejdůležitější patří (Michalík, 2008, s. 146):

- Zajistit všem dostupnost informací o podstatných skutečnostech, tedy o jejich cílech, o okruhu osob, jímž jsou služby poskytovány, o kapacitě jejich zařízení, o způsobu poskytování služeb, a to způsobem, který bude srozumitelný pro všechny občany.
- Informovat případného zájemce o sociální služby o všech povinnostech, které by pro něj vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, dále jsou povinni informovat takového zájemce o způsobu, jakým jsou sociální služby poskytovány a dále jej informují o úhradách za poskytnuté služby.
- Další, neméně důležitou povinností poskytovatelů sociálních služeb je při jejich poskytování vytvářet takové podmínky, které umožní jejich klientům, aby naplňovali svá lidská a občanská práva.

Veškeré subjekty, zabývající se poskytováním sociálních služeb, definuje americká literatura výrazem „stakeholders“, přičemž tento výraz je jen těžko přeložitelný do jazyka českého – volně by se dal přeložit souslovím „zainteresované subjekty“.

Uživatelé sociálních služeb jsou tím nejdůležitějším a zároveň základním „kamenem“ každého systému sociálních služeb. Jsou skupinou občanů, pro které je celý tento systém tvořen a organizován.

## 2 LEGISLATIVNÍ ÚPRAVA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V ČR

Právní úprava sociálních služeb do konce roku 2006 vycházela ze zákonů přijatých na konci 80. let dvacátého století. Na sociální politiku bylo v té době i v oblasti sociálních služeb nahlíženo dosti rozdílným způsobem, především co se oblasti svobody rozhodování jedinců a demokratických principů fungování veřejné správy týká.

Podle tehdejších legislativních norem (zákon č. 100/1998 Sb. ve znění do konce roku 2006) existovaly v rámci České republiky pouze následující služby – jak uvádí Michalík (2008, s. 8): výchovná a poradenská péče, ústavní sociální péče, péče v ostatních zařízeních sociální péče, pečovatelská služby a stravování. Tato právní úprava umožňovala klientům, kteří nebyli schopni zabezpečení svých základních potřeb vlastními silami, využívat jen nepatrné množství služeb (dá se říci, že je ústavní nebo pečovatelskou službu). Alternativní služby vlastně v podstatě neexistovaly.

Právní úprava sociálních služeb se jevila jako dosti nevyhovující již začátkem let devadesátých, kdy odborníci z řad veřejnosti volali po změně zaužívaného systému sociálních služeb. Mezi základní problémy této právní úpravy lze zařadit například skutečnost, že v období, kdy byla u moci komunistická strana, byl do naší právní úpravy převzat sovětský model sociálního zabezpečení, a tento model byl aplikován i na oblast sociálních služeb. Ačkoliv v dobách první republiky byly sociální služby svěřeny do rukou obcí a dobročinných spolků, od počátku roku 1956 došlo k přesunu těchto kompetencí do rukou státu. Jako nevhodná se v devadesátých letech ukázala také kategorizace osob, kterým bylo dovoleno sociální péči, respektive sociální služby nárokovat.

Přestože práce na prvních návrzích nového systému sociální pomoci započaly v roce 1994, až v roce 2006 došlo k přijetí nového zákona o sociálních službách, kterým je zákon č. 108/2006 Sb. Tento zákon spolu s dalšími právními předpisy (zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, a zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi), přinesl očekávanou změnu systému sociální péče. Tento zákon neřeší žádným způsobem otázku týkající se dostupnosti služeb a ani potřebné kapacity služeb.

Jako hlavní cíl současné právní úpravy lze označit vytvoření podmínek pro uspokojování potřeb lidí, kteří jsou z nějakého důvodu oslabeni v jejich prosazování. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách představuje rámec umožňující zajišťování potřebné podpory a pomoci v nějakém druhu nepříjemné sociální situace.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách přinesl dle Matouška (2007, s. 40) několik pozitivních změn:

- Ve zmíněném zákoně je upraven tzv. příspěvek na péči, prostřednictvím kterého si má osoba, která potřebuje využívat sociálních služeb, tyto obstarat a uhradit.
- V tomto zákoně byla přijata nová kategorizace sociálních služeb. Sociální služby se dělí na služby sociální péče a služby sociální prevence.
- Byl zaveden smluvní princip, což znamená, že o poskytování sociálních služeb se uzavírá smlouva.
- Byl zaveden systém registrace u krajských úřadů pro poskytovatele sociálních služeb – bez této registrace není možné provozovat sociální služby.
- Jsou zde stanoveny předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, tak aby standardní kvalita poskytovaných sociálních služeb byla zaručena přímo ze strany sociálního pracovníka.

## 2.1 Předmět zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám, které se ocitnou v nepříznivé sociální situaci. V tomto zákonu jsou dále upraveny předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka v oblasti sociálních služeb.

### 2.1.1 Vymezení některých základních pojmů

V ustanovení § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je definováno celkem devět pojmů. Zde je vybráno několik z nich:

- **Sociální služba:** Pojmem sociální služba se v tomto zákoně rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.
- **Sociální vyloučení:** Tímto pojmem lze chápat vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit – v důsledku nepříznivé životní situace.
- **Zdravotní postižení** je v tomto zákoně definováno jako tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné fyzické osoby.



- **Sít' sociálních služeb:** Souhrn sociálních služeb, které napomáhají řešit nepříznivou sociální situaci osob na území kraje, a to v náležité kvalitě a s odpovídající místní dostupností.

### 2.1.2 Působnost v oblasti sociálních služeb

Státní správu dle ustanovení § 5 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vykonávají:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.
- Krajské úřady.
- Obecní úřady s rozšířenou působností.
- Okresní správy sociálního zabezpečení.
- Úřad práce České republiky, a to krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu.

Dle ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je výkon působnosti obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a krajských úřadů výkonem přenesené působnosti.

Dle ustanovení § 5 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vykonávají působnost v oblasti sociálních služeb také obce a kraje.

### **3 SÍŤ POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V UHERSKÉM HRADIŠTI**

V Uherském Hradišti se nachází řada organizací, zajišťujících velmi široké spektrum sociálních služeb, přičemž tyto služby jsou různých druhů a forem a jsou zabezpečovány pro všechny cílové skupiny bez ohledu na jejich věk – ať už jsou to senioři, osoby se zdravotním postižením, děti, mládež a další.

#### **3.1 Sociální služby Uherské Hradiště, p. o.**

Sociální služby Uherské Hradiště se řadí mezi ty příspěvkové organizace, jejichž zřizovatelem je Zlínský kraj. K založení této organizace došlo dne 1. ledna roku 1992. Patří mezi největší organizace tohoto charakteru v rámci celé České republiky. Klíčovým účelem a posláním Sociálních služeb Uherské Hradiště, příspěvková organizace je poskytování služeb především seniorům a dále osobám se zdravotním postižením, které se nacházejí v obtížně zvladatelných životních situacích. Tato organizace nabízí svým klientům pobytu v příjemném, a hlavně důstojném prostředí a napomáhá lidem v souladu s principem zachování lidské důstojnosti. Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace nabízí své služby v celkem 18 zařízeních a je zde registrováno celkem 23 sociálních služeb. Ve svých zařízeních poskytuje služby pro přibližně 1300 klientů.

##### **3.1.1 Domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem**

Domovy pro seniory nabízejí pobytové služby lidem, kteří bojují se sníženou soběstačností, a to především z důvodu věku či zdravotního stavu, lidem, kteří vyžadují pravidelnou pomoc další osoby.

- Domov pro seniory Buchlovice.
- Domov pro seniory Uherské Hradiště.
- Domov pro seniory Nezdenice.
- Domov pro seniory Uherský Ostroh.

Domovy se zvláštním režimem nabízejí pobytové služby lidem, jenž mají sníženou soběstačnost, a to z důvodu buď chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách. Stanovení režimu v takových typech zařízení se pak přizpůsobuje potřebám klientů.

- Domov se zvláštním režimem Kvasice.
- Domov se zvláštním režimem Buchlovice.

### 3.1.2 Domovy pro osoby se zdravotním postižením

Tyto domovy poskytují pobytové služby pro osoby, jež mají sníženou míru soběstačnosti, a to v důsledku zdravotního postižení a jež vyžadují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Domovy disponují možností trvalého, nepřetržitého pobytu, dále týdenního nebo denního stacionáře.

Domovy pro osoby se zdravotním postižením se nacházejí v Kunovicích, Starém Městě, Uherském Brodu, Medlovicích, Zborovicích, Kvasicích, Javorníku a na Velehradě.

### 3.1.3 Sociálně terapeutická dílna

Ambulantní služba, která je poskytována osobám se sníženou zdravotní soběstačností z důvodu zdravotního postižení. Je určena osobám, které z výše uvedeného důvodu nejsou uplatnitelné na trhu práce (otevřeném ani chráněném). Účelem této služby je dlouhodobá a pravidelná podpora dovedností a pracovních návyků za využití sociálně pracovní terapie.

Tato sociální služba byla ukončena ke dni 31. 12. 2019.

### 3.1.4 Chráněné bydlení

Jeho účelem a posláním je snaha o maximálně možný rozvoj soběstačnosti občanů s mentálním nebo i kombinovaným postižením.

## 3.2 Charita Uherské Hradiště

K obnovení činnosti Charity Uherské Hradišti došlo v září roku 1991. Tato organizace zabezpečuje oblast sociální, zdravotní a humanitární činnosti, přičemž jejím základním princip je pomáhat všem potřebným bez ohledu na pohlaví, rasu nebo náboženské přesvědčení.

Její činnosti lze shrnout do takzvaných „5 P“.

- **Péče** o staré a nemocné osoby.
- **Podpora** osobního potenciálu a soběstačnosti občanů všech věkových kategorií.
- **Pomoc** pro opuštěné a chudé osoby s jakýmkoliv druhem indispozice.

- **Poskytování** poradenství a přímé pomoci.
- **Pořádání** charitativních akcí a sbírek.

### 3.2.1 Historie středisek Charity Uherské Hradiště

- V roce 1991 obnovení Charity Uherské Hradiště – funguje do dnešní doby.
- V roce 1992 došlo ke vzniku nové služby pro klienty v domácnosti pod názvem „**Domácí pečovatelská služba**“.
- Roku 1995 došlo k vybudování **Chráněné dílny** pro lidi, kteří mají z důvodu nějaké zdravotní indispozice složitější uplatnění na trhu práce. Tato organizace se roku 2010 přetransformovala na společnost **Lidumila s.r.o.**, přičemž Charita Uherské Hradiště zde má většinový podíl.
- Roku 2005 vzniká pro seniory **Domov pokojného stáří**.
- V roce 2006 bylo vytvořeno **Centrum denních služeb pro seniory**.
- Roku 2014 došlo ke vzniku Chráněného bydlení ULITA.
- Roku 2019 započalo svoji činnost **Centrum duševního zdraví**.

### 3.2.2 Služby poskytované v rámci Charity Uherské Hradiště

Charita Uherské Hradiště poskytuje nespočet sociálních služeb, níže je uvedeno několik příkladů:

- Azylové bydlení Cusanus.
- Odlehčovací služba.
- Labyrint.
- Centrum osobní asistence.
- Centrum svaté Sárý.
- Domov pokojného stáří Boršice.

## 3.3 PETRKLÍČ, o. p. s.

PETRKLÍČ, o. p. s. je organizací, poskytující azylové služby pro ženy a matky s dětmi. Posláním této obecně prospěšné společnosti je napomoci svým klientkám zvládnout

nepříznivé životní období, nebo životní situaci a usnadnit jim tak ne vždy lehké sociální začlenění.

Cílem této organizace je, aby se nepříznivá situace, ve které se klientka nachází, zlepšila, případně alespoň udržela na té dané úrovni a dále nedocházelo k jejímu zhoršování. Cílovou skupinou jsou tedy ženy a matky s dětmi, jež se ocitli v nepříznivé životní situaci, kterou již dále nemohou zvládnout prostřednictvím svých vlastních sil a svého vlastního úsilí.

Klientkami zejména jsou:

- Ženy, jež se staly obětí jakékoliv formy domácího násilí.
- Ženy, které žijí v nevyhovujícím rodinném prostředí.
- Bývalé klientky dětského domova, jež dosáhly zletilosti a nemají možnost dalšího ubytování.
- Ženy bez přístřeší nebo žijící v podmínkách ohrožujících zdraví a život.

Klientky azylového domu zde najdou prostor pro zklidnění svého těla po strážce psychické a postupně se tak mohou začít vyrovnávat se stresem, kterým si musely projít. Pomocí sociálních pracovníků se posléze mohou začít věnovat řešení svých problémů.

Sociální služby jsou zde poskytovány v souladu s principem anonymity, diskrétnosti a je zde respektována jedinečnost klienta.

Své místo zde najdou klienti nejen přímo z Uherského Hradiště, ale také z blízkých i vzdálenějších obcí a měst.

### **3.4 Diakonie ČCE – středisko CESTA**

Ke vzniku této sociální služby došlo 1. 12. 1997, přičemž první služba, která byla poskytována byl Denní stacionář pro osoby s mentálním a kombinovaným postižením – k zahájení jeho provozu došlo v průběhu ledna roku 1998. O jedenáct let později, v lednu roku 2009 byla nabídka služeb rozšířena o ranou péči. Začátkem roku 2016 začalo středisko poskytovat sociální služby pod názvem Podpora samostatného bydlení osobám s chronickým duševním onemocněním a poslední služba, určená pro tutéž cílovou skupinu, byla zprovozněna v roce 2017, konkrétně v měsíci červenci a nese si název Sociálně terapeutická dílna.

Tato sociální služba napomáhá denně tisícům lidí, ocitnutým v nepříznivých životních situacích, přičemž na území České republiky se nachází více než 150 zařízení ve 13 krajích

– v rámci Zlínského kraje jsou alokovány v **Uherském Hradišti**, Vsetíně, Bystřici pod Hostýnem a Valašském Meziříčí.

Zřizovatelem této služby je Českobratská církev evangelická.

### **3.5 Klub důchodců Uherské Hradiště, spolek**

Jak již sám název napovídá, tato služba je určena pro klienty seniory. Jejím posláním je vyvíjení činnosti v oblasti kulturního vyžití, cestování a spousty dalších aktivit pro seniory.

### **3.6 PAHOP, Zdravotní ústav paliativní a hospicové péče, z. ú.**

Toto zdravotnické zařízení pro pacienty z Uherskohradištska a Uherskobrodsko vzniklo 11. 4. 2016. Klíčovou náplní tohoto ústavu je péče o těžce nemocné, umírající lidi s navazujícími službami pro příbuzné a pozůstalé.

Zdravotnické zařízení je určeno pro klienty v pokročilém stavu onemocnění, které nelze vyléčit. U klientů nezáleží na věku, pohlaví, národnosti, vzdělání, společenském postavení či náboženském vyznání.

#### **3.6.1 Poskytované služby**

- Hospicová péče.
- Sociální služby.
- Paliativní péče.
- Hospicová poradna.

### **3.7 Zdravotně sociální středisko (Uherskohradištská nemocnice a.s.)**

Toto bezbariérové středisko, které zahájilo svoji činnost dnem 1. 9. 2007 je umístěno v areálu Uherskohradištské nemocnice a.s. a své ošetrovatelské, zdravotní a další služby poskytuje nepřetržitě po dobu 24 hodin. Zařízení je určeno seniorům a osobám starším 19 let, jež se potýkají se zdravotním nebo kombinovaným postižením nebo chronickým onemocněním.

Celková kapacita tohoto střediska je 25 lůžek, přičemž ubytování je zde poskytováno ve třech pokojích po jednom lůžku, pěti pokojích po dvou lůžkách a ve čtyřech pokojích jsou pak lůžka tři. Zařízení je zvlášť pro klienty ženského a mužského pohlaví.

Služba nemůže být poskytována pro osoby, které nějakým způsobem narušují kolektivní soužití a osobám, které by mohly ohrozit svým jednáním a chováním nejenom sebe, ale i ostatní obyvatele střediska a jeho zaměstnance. Služba také nemůže být poskytována, pokud dojde k naplnění kapacity střediska.

### **3.8 Senior centrum UH, p. o.**

Zřizovatelem této organizace je město Uherské Hradiště, které ví o svojí odpovědnosti, kterou má vůči svým občanům, kteří se například vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu nebo nějaké sociální situaci dostali do nepříznivé životní situace, kterou nezvládnou vyřešit vlastními silami a úsilím. Takovýmto občanům podává organizace Senior centrum UH, p. o. pomocnou ruku. Cílem tohoto zařízení je spokojený klient žijící plnohodnotným a šťastným životem.

Primárním předmětem činnosti této organizace je poskytování služeb, péče a ubytování, a to v souladu se zněním zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Ubytování je poskytováno klientům v celkem 4 domech, které disponují byty zvláštního určení. Tyto domy se nachází v různých částech města Uherské Hradiště (ulice Kollárova, ulice Na Návsi, Štefánikova ulice a ulice Rostislavova).

## 4 PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

### 4.1 Sociální pracovník

Sociální práce se realizuje především v sociálních službách a jejich prostřednictvím. Sociální pracovníci jako profesionálové, jsou zaměstnáváni prostřednictvím sociálních subjektů za účelem realizace jejich cílů, programů, plánů či projektů. Velká míra sociálně-politických záměrů se realizuje právě výkonem sociální práce, neboť dochází k růstu podílu věcných dávek a služeb při uspokojování sociálních služeb, a to zejména těch zvláštních.

Sociální pracovník zprostředkovává sociální služby a napomáhá osobám, jež jeho pomoc potřebují. Lze vnímat jako velmi pozitivní, že zákon definuje předpoklady pro výkon takového povolání, čímž umožňuje zachování vysoké úrovně kvality sociálních pracovníků. Základními předpoklady k výkonu tohoto povolání jsou způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost – požadavky vymezeny v ustanovení § 110 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Činnost sociálního pracovníka nelze vykonávat bez minimálně vyššího odborného vzdělání zaměřeného na sociální práci. V oblasti sociálních služeb však nejsou jen sociální pracovníci. Nedílnou součástí personálu sociálních služeb jsou tzv. pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí a pedagogičtí pracovníci.

Pracovník v sociálních službách je dle § 116 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definován jako ten, kdo vykonává:

- Pečovatelskou činnost v domácnosti osoby.
- Základní výchovnou nepedagogickou činnost.
- Přímou obslužnou péči o lidi v pobytových nebo ambulantních zařízeních sociálních služeb.

Sociální pracovník a jeho odbornost se vyznačuje tím, že je schopen prostřednictvím svých znalostí z oblasti sociologie, zdravotní, psychologie, práva a dalších oborů, diagnostikovat konkrétní potřeby toho kterého člověka a navrhnout řešení. Nicméně on sám neposkytuje psychologické, zdravotní případně jiné specifické služby, ale pomůže klientovi tím, že jej odkáže na příslušného odborníka, ať už psychologa, právníka nebo kohokoliv jiného.



#### 4.1.1 Osobností předpoklady sociálního pracovníka

Profese sociálního pracovníka vyžaduje spoustu osobnostních předpokladů pro její výkon. V literatuře se nejčastěji objevují vlastnosti jako emocionální stabilita, pružnost, rozhodnost, schopnost překonávat překážky, odolnost vůči zátěži a také například schopnost sebepoznání a sebereflexe. Sociální pracovník musí disponovat také komunikačními schopnostmi a hlubokým vztahem k lidem, přičemž obzvláště důležité jsou vlastnosti dvě – empatie a sociální citění.

**Empatii** lze vysvětlit jako schopnost cítit, představit si, co prožívá druhá osoba ve svém nitru, co si myslí. Empatie je důležitou součástí sociálního a emocionálního vývoje, významně ovlivňujícího chování člověka k jiným lidem a ovlivňuje také významnou měrou sociální vztahy.

**Sociální citění** nelze z psychologického hlediska exaktně vysvětlit. Obecně lze ale uvést, že sociální citění lze chápat jako postoj, nastavení, které směřuje k podpoře blaha ostatních lidí.

Kromě empatie a sociálního citění lze mezi důležité vlastnosti řadit sebereflexi a sebeovládání, které předpokládají emocionální stabilitu a kompetentnost.

#### 4.2 Registrace poskytovatelů sociálních služeb

Sociální služby lze v rámci České republiky poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, přičemž takové oprávnění vzniká okamžikem rozhodnutí o registraci, o které rozhoduje příslušný krajský úřad. U právnických osob (což je nejčastější varianta poskytovatele služby) rozhoduje o registraci krajský úřad, který je příslušný sídlu těchto právnických osob. Pokud je zřizovatelem poskytovatele přímo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, rozhoduje o registraci právě toto ministerstvo.

Jako podmínky pro registraci jsou v ustanovení § 79 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách uvedeny tyto:

- Podání písemné žádosti o registraci.
- Bezúhonnost a odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby.
- Zajištění hygienických podmínek, pokud budou služby poskytovány v zařízení.
- Vlastnické nebo jiné právo k objektu či prostorám, v nichž budou sociální služby poskytovány.

- Zajištění materiálních a technických podmínek odpovídajících druhu poskytovaných sociálních služeb.
- Skutečnost, že na majetek žadatele nebyl prohlášen konkurz.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve svém obsahu hovoří o právu registrujícího orgánu (příčemž tímto orgánem je nejčastěji krajský úřad) zrušit rozhodnutí o registraci poskytovatele sociálních služeb, a tím odebrat oprávnění k jejich poskytování. O zrušení registrace může požádat i sám poskytovatel sociálních služeb, a to v případě, že se rozhodne svou činnost ukončit (ustanovení § 82 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Skutečnost, že sociální služby bude možné nadále poskytovat pouze na základě registrace a že zde byla zavedena jakási inspekce poskytování sociálních služeb lze hodnotit kladně.

## 5 SHRHNUTÍ TEORETICKÝCH POZNATKŮ Z OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Každý z nás se může ocitnout v situaci, kdy nebude schopen sám, prostřednictvím svého vlastního úsilí, ani s pomocí rodiny zabezpečit základní lidské potřeby. Pro takové situace a případy jsou v dnešním světě připraveny instituty sociální pomoci, aby napomohly při řešení složité životní situace.

Sociální služby prošly v 90. letech minulého století řadou změn. V důsledku společensko-politických změn na přelomu 80. a 90. let byly na řadu objektů, ve kterých byly poskytovány sociální služby, uplatněny restituční nároky, což vedlo k náhradě takových objektů výstavbou moderních zařízení.

Od začátku roku 2007 platí v rámci České republiky nový zákon o sociálních službách, kterým je zákon č. 108/2006 Sb. Tento zákon přinesl nejvýraznější změnu systému sociálních služeb, které byly dříve označovány souslovím sociální péče. Mimo ostatních novinek, které přinesl tento zákon – příspěvek na péči, registrace poskytovatelů sociálních služeb, standardy sociálních služeb a další, došlo k zásadní změně, co se postavení poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb týká. Jednoduše můžeme uvést, že v dřívějším období si každý občan žádal o službu sám, přičemž tato služba mu byla příslušným správním úřadem přiřazena. V dnešní době si každý zájemce nebo klient sjednává obsah sociální služby samostatně, a to s jejím poskytovatelem – v rámci tak zvané smlouvy o poskytování sociální služby.

Sociální služby se řadí mezi téměř poslední typy veřejné služby, jejíž účinnost začala být prověřována výzkumem.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 6 CHARAKTERISTIKA MĚSTA UHERSKÉ HRADIŠTĚ

Město Uherské Hradiště je významným historickým městem jihovýchodní Moravy. Je obcí s rozšířenou působností, v jejímž obvodu žije v současné době více než 90 tisíc obyvatel. Město je součástí Zlínského kraje, kdy tento společně s krajem Olomouckým vytváří region soudržnosti pod názvem NUTS 2 Střední Morava.

Město Uherské Hradiště je tvořeno celkem sedmi částmi, kterými jsou: samotné Uherské Hradiště, Jarošov, Mařatice, Míkovice, Rybárny, Sady a Vésky. Necelých 80 % obyvatel včetně pracovních příležitostí je alokováno v samotném Uherském Hradišti a Mařaticích – ostatní části tohoto města zaujímají spíše příměstské, venkovské postavení.

### 6.1 Historie

Vznik města Uherské Hradiště se datuje v roce 1257, kdy bylo toto město založeno významným českým králem Přemyslem Otakarem II. Uherské Hradiště bylo založeno ve staré (klasické) sídelní oblasti, to je v území, které bylo nepřetržitě osídleno již od samotného počátku historické doby. Město bylo v letech 1348 až 1860 sídlem krajského úřadu a sídlem velitele hradištské pevnosti. V roce 1848 došlo ke zřízení okresního hejtmanství, k tomuto náležely nové soudní okresy, kterými bylo Uherské Hradiště, Uherský Ostroh a Napajedla. Toto město se stalo sídlem okresního soudu, berního a finančního úřadu. České matriční gymnázium bylo v Uherském Hradišti otevřeno v roce 1884.

Za dob první republiky, tedy v období let 1918 až 1938 prodělalo město výraznou změnu – vznikly budovy nemocnice, budova nádraží, přístavba muzea a lázní a mnohého dalšího, přičemž toto vedlo k rozrůstání města. V roce 1930 bylo na území města vystavěno celkem 578 domů, ve kterých bydlelo 608 obyvatel. V roce 1943 došlo ke sloučení Uherského Hradiště s Mařaticemi a Sady, nicméně toto sloučení bylo rozděleno již v roce 1945. V roce 1954 byly tyto obce opět připojeny a tentokrát se k nim přidaly obce Staré Město společně s Kunovicemi. Nakonec se obce Kunovice a Staré Město opět oddělily a v roce 1997 byly povýšeny na statut město. Tímto došlo ke vzniku funkčně propojeného a integrovaného trojměstí.

Město Uherské Hradiště prohlédlo po Sametové revoluci do krásy, domy, které byly v majetku města, ale i ty soukromých vlastníků byly opraveny případně zrekonstruovány, v historickém jádru došlo ke stavbě řady nových objektů, přičemž některé z nich významně přispěly k pozvednutí celkové úrovně vzhledu města. Povodeň, která vypukla v roce 1997 a

která byla pro město ničivá, způsobila obrovské, miliardové škody, nicméně na druhou stranu se stala jakýmsi impulsem pro snahu o zlepšení stavu městských budov.

## 6.2 Geografické údaje

Poloha města Uherské Hradiště se rozprostírá na dolním toku řeky Moravy. Toto město vzniklo na spleť síti říčních ramen v údolních nivách řek Moravy a Olšavy. Nejvýznamnějším znakem krajinné struktury Uherskohradištské aglomerace je vysoký podíl povrchových vod. Ráz krajiny tohoto města je určen obrovskými poli, chybí zde roztroušená krajinná vegetace, tu nalezneme v okolí slepých ramen řeky Moravy. Odlišný krajinný ráz pak nalezneme ve střední a východní části území tohoto města.

## 6.3 Přírodní podmínky

Město Uherské Hradiště se rozprostírá v severní části Dolnomoravského úvalu, ve středu Pomoraví. Jedná se o jakousi sníženinu, tvořenou širokou nivou řeky Moravy a navazující nivou řeky Dyje. V rámci České republiky zaujímá toto město plochu 965 km<sup>2</sup>. Co se klimatických podmínek týká, spadá Uherskohradištsko do teplé oblasti, která je charakteristická dlouhým suchým létem, teplým jarem, podzimem a poměrně krátkou a suchou zimou. Průměrná roční teplota oblasti se rozprostírá v rozmezí od 8,7 do 9,3 °C, roční úhrn srážek zde činí přibližně 590 mm. Co se půdního typu týká, hlavními půdními typy jsou fluvizemě, což jsou mladé půdy vázané na nivy větších řek, které byly vyvinuty z povodňových sedimentů. Hnědozemě jsou pak vytvořeny na poříčních terasách.

## 7 SOCIOEKONOMICKÁ CHARAKTERISTIKA MĚSTA

### 7.1 Obyvatelstvo

Počet obyvatel města Uherské Hradiště rostl do roku 1996, kdy se zde nacházelo celkem 27 600 trvale žijících obyvatel. Poté ale každoročně docházelo k poklesu počtu obyvatel, a to až do konce roku 2013. Až v následujícím roce, 2014, došlo k mírnému růstu počtu obyvatel (pouze o 21 osob). V současné době počet obyvatel tohoto města mírně klesá – stovky lidí za rok, což sice není nijak dramatické, nicméně za posledních dvacet let zde došlo k poklesu o více než dva tisíce lidí.

Z obecného hlediska je demografická situace ovlivňována dvěma základními jevy, kdy jedním z nich je přirozený pohyb (narození, zemřelí) a tím druhým je stěhování (přistěhovalí a vystěhovalí). Ze statistik vyplývá, že celkový úbytek obyvatelstva v Uherském Hradišti za období let 1991 až 2014 byl 1 402 osob. Přirozeným pohybem pak město získalo celkem 315 osob, v rámci migrace pak přišlo o 1 717 osob.

	Stav k 1. lednu 2016			Střední stav			Stav k 30. červnu 2016		
	celkem	muži	ženy	celkem	muži	ženy	celkem	muži	ženy
<b>Zlínský kraj</b>	<b>584 676</b>	<b>286 156</b>	<b>298 520</b>	<b>584 290</b>	<b>286 006</b>	<b>298 284</b>	<b>584 140</b>	<b>286 009</b>	<b>298 131</b>
v tom okresy:									
Kroměříž	106 294	51 868	54 426	106 213	51 840	54 373	106 170	51 838	54 332
Uherské Hradiště	142 830	70 001	72 829	142 690	69 962	72 728	142 607	69 931	72 676
Vsetín	143 722	70 647	73 075	143 613	70 585	73 028	143 578	70 593	72 985
Zlín	191 830	93 640	98 190	191 774	93 619	98 155	191 785	93 647	98 138

Obr. 1. Počet obyvatel ve Zlínském kraji a jeho okresech v 1. až 2. čtvrtletí 2016, Zdroj ČSÚ

Rok	Živě narození	Zemřelí	Přirozený přírůstek	Přistěhovalí	Vystěhovalí	Celkem
<b>2000</b>	220	247	-27	435	496	-88
<b>2001</b>	208	238	-30	463	634	-201
<b>2002</b>	233	236	-3	563	755	-195
<b>2003</b>	261	249	12	538	656	-106
<b>2004</b>	240	221	19	514	674	-141
<b>2005</b>	254	243	11	482	642	-149

<b>2006</b>	239	225	14	535	670	-124
<b>2007</b>	258	240	18	567	727	-142
<b>2008</b>	278	238	40	459	687	-188
<b>2009</b>	256	233	23	442	591	-126
<b>2010</b>	273	236	37	506	701	-158
<b>2011</b>	240	234	6	106	548	-136
<b>2012</b>	227	234	-27	410	494	-111

*Obr. 2 Pohyb obyvatelstva města Uherské Hradiště, Zdroj ČSÚ (Vlastní zpracování)*

## 7.2 Životní prostředí

Město Uherské Hradiště s nadmořskou výškou 180 m. n. m. je součástí geomorfologického celku Dolnomoravský úval, kdy v jeho rámci spadá do podsoustavy Jihomoravská pánev. Oblast Uherskohradištska se nachází v nejteplejší oblasti České republiky. Tato oblast je ohrožována vodní a větrnou erozí. Uherské Hradiště a kvalita jeho ovzduší se pomalu ale jistě zlepšuje. V období let 2000-2014 emise znečišťujících látek celkově poklesly. Hlavním zdrojem znečišťování na území města Uherské Hradiště byly v uplynulých letech malé stacionární zdroje znečišťování.

Specifické vlastnosti krajiny na území města Uherské Hradiště jsou určovány původními přírodními podmínkami, tedy primární strukturou krajiny. Využití jednotlivých ploch, tedy sekundární strukturu krajiny pak ovlivnil historický vývoj města.

## 7.3 Trh práce

Trh práce v Uherském Hradišti lze v posledním desetiletí ve srovnání s průměrem České republiky hodnotit jako příznivý. Jedinou výjimkou byl rok 2010, kdy podíl nezaměstnaným lehce překročil hodnotu celé České republiky. Koncem roku 2015 klesl počet uchazečů o zaměstnání pod tisícovou hranici a míra nezaměstnanosti tak dosáhla hodnoty 5,62 %, což bylo opět méně než v rámci České republiky (průměrná hodnota 6,24 %).



## 8 SWOT ANALÝZA MĚSTA UHERSKÉ HRADIŠTĚ

SWOT analýza má svůj původ v podnikovém managementu a jejím úkolem je, aby pomáhala organizovat a zdůrazňovat základní problémy ve vztahu k jeho prostředí. Tato analýza je základní technikou sloužící k formulaci budoucích strategií.

SWOT analýza v této práci byla zpracována proto, aby byl popsán aktuální stav města Uherské Hradiště, čímž se poté lépe vyjádří celková pozice tohoto města. Silné stránky jsou ty, které reprezentují faktory, na niž bude možné v budoucnu stavět pozici města, slabé stránky pak reprezentují opačné faktory, tedy ty, které mohou způsobit jisté omezení dalšího rozvoje stránek silných. Příležitosti a hrozby pak vystupují jako určité body, které mohou mít jistým způsobem na město Uherské Hradiště dopad a mohou město ovlivnit v delším časovém hledisku.

### 8.1 Silné stránky

- Kulturní dědictví, historické památky, silně zakořeněné kulturní tradice, folklór.
- Řeka Morava jako hlavní vodní tok, lesy, upravené cyklostezky.
- Zřízena Městská policie, dohlížející na bezpečnost občanů.
- Široká škála zařízení pro sport a volnočasové aktivity pro všechny věkové kategorie.
- Dynamický rozvoj města v posledních letech.
- Rozvinutý systém vzdělání (od mateřských škol až po školy vysoké).
- Pracovní příležitosti, nízká nezaměstnanost.
- Modernizovaná nemocnice (zřízena Zlínským krajem).
- Příznivé klimatické a půdní podmínky pro zemědělskou činnost.
- Centrum jihovýchodní Moravy, nachází se zde nadprůměrné množství obchodů a služeb.
- Vysoká spokojenost obyvatelů se životem ve městě.

### 8.2 Slabé stránky

- Rezervy systému sociální péče (nedostatečná kapacita zařízení – domovů se zvláštním režimem, absence hospicové péče – kamenný hospic).

- Nedostačující prostorová kapacita kulturních zařízení – Knihovna Bedřicha Beneše Buchlovana, Slovácké divadlo.
- Nedostatek parkovacích míst.
- Ohrožení území větrnou a vodní erozí.
- Nedostatek pracovních míst pro lidi se sníženou pracovní schopností.
- Vysoká cena bydlení.
- Nevyužitý objekt bývalé věznice.
- Mírně znečištěné až znečištěné vodní toky.

### **8.3 Příležitosti**

- Rozvoj dopravní infrastruktury.
- Externí zdroje financování (například dotace).
- Rozvoj turistiky (vinařské cyklostezky).
- Další rozvoj vysokého školství.

### **8.4 Hrozby**

- Povodně na řekách Moravě a Olšavě.
- Pokles obyvatel.
- Nezájem o učňovské obory.
- Stárnutí obyvatelstva (nedostatek služeb pro tyto osoby).

## **9 SOCIÁLNÍ SLUŽBY UHERSKÉ HRADIŠTĚ, P.O.**

Jedná se o příspěvkovou organizaci, kde zřizovatelem je Zlínský kraj. K založení této organizace došlo dne 1. ledna 1992. Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace se svojí velikostí řadí mezi největší organizace s tímto zaměřením v rámci České republiky.

### **9.1 Vymezení předmětu činnosti organizace**

Posláním Sociálních služeb Uherské Hradiště, příspěvková organizace jsou komplexní služby sociální péče a jejich poskytování, a to zejména seniorům a osobám se zdravotním postižením, které se nacházejí v obtížných životních situacích. Organizace zajišťuje svým klientům psychickou a fyzickou soběstačnost a nezávislost, kdy se snaží těmto umožnit v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti. Tato organizace nabízí svým klientům pobyty v prostředí, které je důstojné a pomáhá potřebným lidem v souladu s principem zachování lidské důstojnosti. Organizace poskytuje sociální služby v 18 zařízeních a je zde poskytováno celkem 23 zaregistrovaných sociálních služeb. V současnosti poskytuje své služby pro přibližně 1 300 uživatelů.

#### **9.1.1 Domovy pro seniory**

Poskytují pobytové služby pro osoby se sníženou soběstačností, a to zejména z důvodu věku či zdravotního stavu, kdy jejich situace vyžaduje pravidelnou pomoc další fyzické osoby za účelem zachování důstojného a aktivního způsobu života. Nacházejí se v Uherském Hradišti, Buchlovicích, Nezdenicích a Uherském Ostrohu.

#### **9.1.2 Domovy se zvláštním režimem**

Poskytují pobytové služby pro osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, kdy jejich situace vyžaduje opět pravidelnou pomoc další fyzické osoby jako v předchozím případě. V takových zařízeních je režim uzpůsoben specifickým potřebám takových klientů. Tyto domovy se nachází v Kvasicích a Buchlovicích.

#### **9.1.3 Domovy pro osoby se zdravotním postižením**

Zde se nacházejí pobytové služby pro osoby se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, kdy je zde jako v obou předchozích případech také vyžadována potřeba jiné fyzické osoby. Tyto domovy nabízejí možnost trvalého, nepřetržitého pobytu anebo také

týdenního případně denního stacionáře. Těchto domovů je nejvíce – dva v Kunovicích, ve Starém Městě, na Velehradě také dva, v Uherském Brodě, Medlovicích, Zborovicích, Kvasicích, v Javorníku, Chvalčově.

#### **9.1.4 Chráněné bydlení**

Hlavním posláním těchto zařízení je usilování o maximální rozvoj soběstačnosti lidí, kteří mají mentální nebo i kombinované postižení a dále usiluje o jejich integraci do společnosti, a to prostřednictvím poskytování stanovené míry podpory a péče, přičemž tato míra je vždy stanovena individuálně dle potřeb klienta.

#### **9.1.5 Sociálně terapeutická dílna**

Jedná se o ambulantní službu poskytovanou osobám se sníženou soběstačností, a to z důvodu zdravotního postižení, jež nejsou pro tyto důvody uplatnitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Účelem této služby je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie.

Rada Zlínského kraje usnesením č. 0606/R20/19 dne 19. 8. 2019 schválila zrušení této sociální služby ke dni 31. 12. 2019.

## **9.2 SWOT analýza organizace**

Aby mohla být vyhodnocena kvalita poskytovaných služeb a aby mohly být nalezeny a vytyčeny silné a slabé stránky a další ukazatele, je nejlepším způsobem sestavit SWOT analýzu, pomocí které je posléze možné učinit návrhy na vylepšení stránek slabých a posílení stránek silných.

### **9.2.1 Silné stránky**

- Většinová spokojenost klientů.
- Příjemné prostředí.
- Ochotný personál.

### **9.2.2 Slabé stránky**

- Nedostatečná kapacita některých zařízení.
- Nedostatek zaměstnanců.

**9.2.3 Příležitosti**

- Zvětšení kapacity lůžkových zařízení.
- Přijetí více personálu.
- Modernizace zařízení.
- Více kulturního vyžití pro klienty domovů pro seniory.

**9.2.4 Hrozby**

- Malý zájem mladých lidí o studium oboru sociálních služeb.
- Nedostatek finančních prostředků (ve smyslu externího financování).

## 10 METODIKA

Pro tento výzkum byla zvolena metoda dotazníkového šetření. Dotazník byl tvořen celkem čtrnácti otázkami, ty byly tvořeny jak otázkami uzavřenými, tak otázkami otevřenými. V úvodu dotazníku byli respondenti seznámeni s cílem tohoto dotazníku, dále byli ubezpečeni, že se jedná o zcela anonymní dotazník a závěrem jim bylo poděkováno za jejich čas při vyplnění dotazníku.

### 10.1 Cílová skupina

Cílovou skupinou byli zvoleni nejstarší z nás, tedy senioři, a to z důvodu, že právě oni si na své stáří zaslouží tu nejlepší péči od nás všech. Cílem výzkumu bylo zjistit, jak jsou senioři spokojeni s kvalitou služeb, která je jim poskytována v domovech důchodců, které jsou provozovány pod záštitou Sociálních služeb Uherské Hradiště, příspěvková organizace, která je svojí velikostí jednou z největších organizací tohoto typu v rámci České republiky.

### 10.2 Typ výzkumu

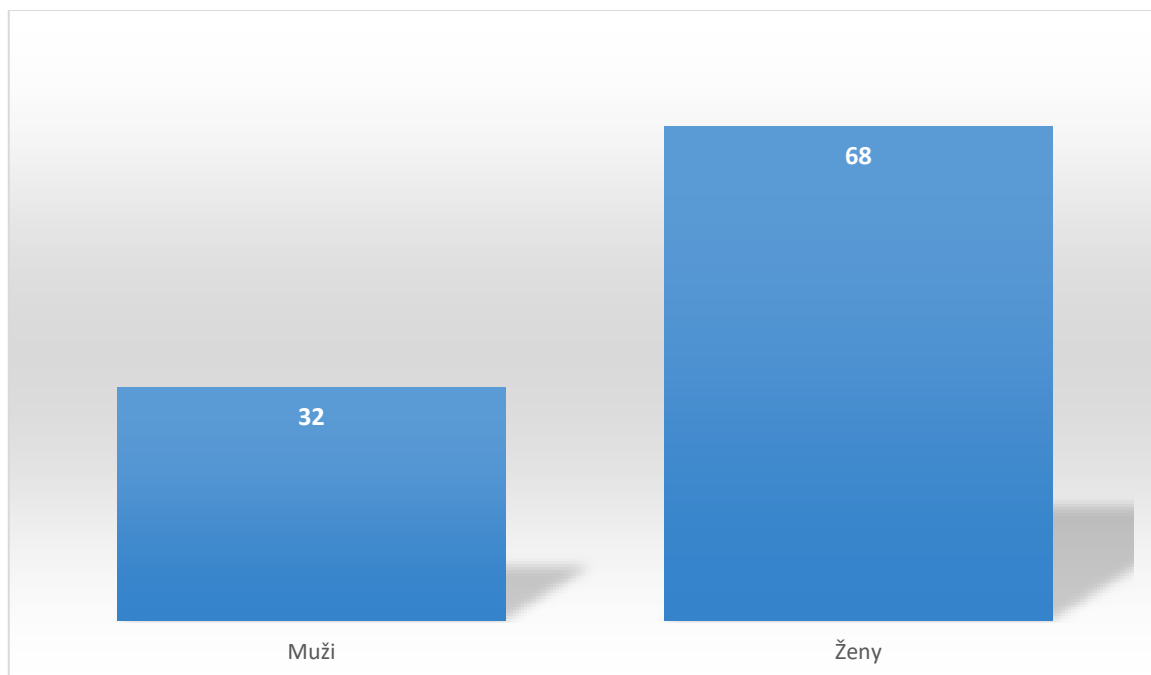
Jak již bylo popsáno výše, byla pro tento výzkum zvolena metoda dotazníkového šetření, a to z toho důvodu, že umožňuje rychlé a ekonomicky relativně nenáročné shromažďování komplexních dat od velkého počtu respondentů. Dotazníkové šetření probíhalo na jaře roku 2020, a to po dobu jednoho měsíce. Dotazovaní byli klienti organizace Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace. V dotazníku byly zvoleny uzavřené otázky (kdy měli respondenti možnost výběru z nabídky konkrétních položek) a otevřené otázky, kde měli dotazovaní uvést volnou odpověď. Dotazník obsahoval celkem čtrnáct otázek, přičemž prvních šest otázek se týkalo charakteristiky respondentů, následující pak zjišťovaly jejich spokojenost se zařízením sociálních služeb, ve kterém se konkrétně nacházejí. V závěrečné čtrnácté otázce pak každý respondent mohl uvést své postřehy týkající se kvality poskytovaných sociálních služeb.

## 11 ANALÝZA VÝSLEDKŮ ŠETŘENÍ

Na ředitelství Sociálních služeb Uherské Hradiště, příspěvková organizace bylo na jaře letošního roku doručeno celkem 100 dotazníků určených pro nejstarší klientelu této organizace, a tedy pro seniory. Ředitelství zařídilo distribuci těchto dotazníků mezi jednotlivé domovy pro seniory, a to do celkem 4 měst – Uherského Hradiště, Uherského Ostrohu, Nezdenic a Buchlovic. Návratnost dotazníků byla naprosto ukázková, tedy se navrátilo celých 100 dotazníků, tedy 100 %.

### 11.1 Otázka č. 1: Vaše pohlaví:

První otázka byla otázkou uzavřenou, kdy respondenti měli na výběr pouze ze dvou přirozených možností – muž či žena. Kolonku žena označilo celkem 68 respondentek, kolonku muž pak zaznačilo zbylých 32 respondentů. Otázka byla vyplněna všemi respondenty, tedy úspěšnost vyplnění této otázky dosáhla 100 %. Grafický výsledek této otázky je zpracován níže (Obr. 3).



Obr. 3. Pohlaví (Vlastní zpracování)

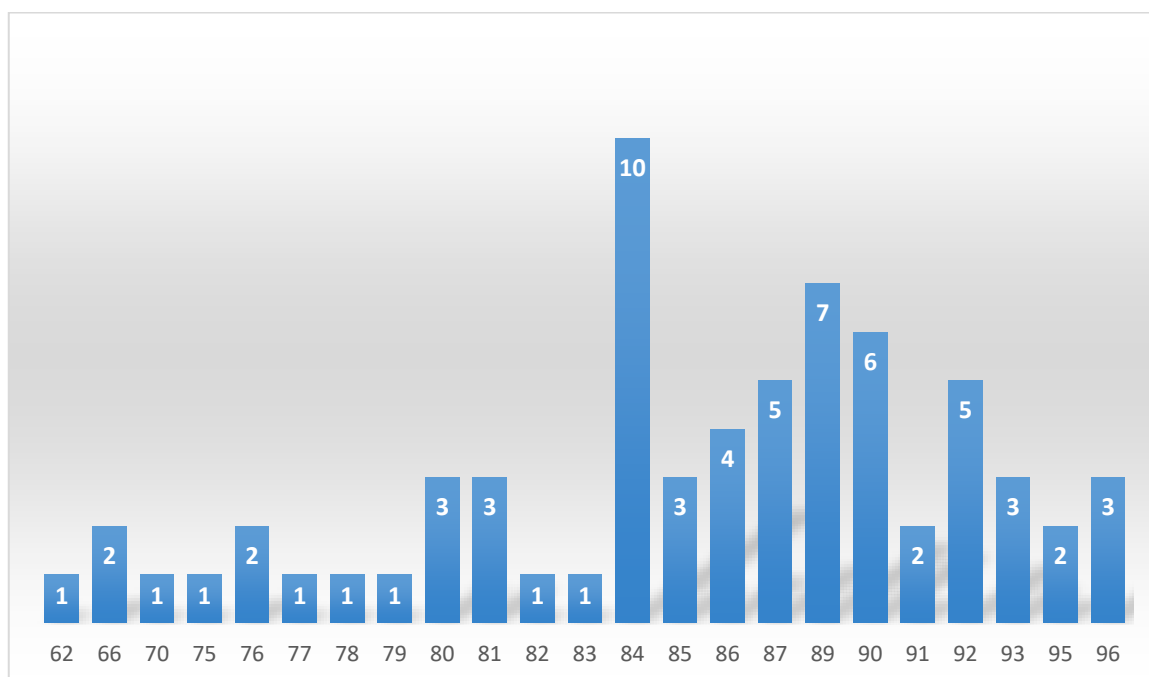
### 11.2 Otázka č. 2: Váš věk?

V této otázce měli dotazovaní doplnit číslem svůj věk. Věk klientů byl skutečně hodně různorodý a výsledky byly následující:

## Ženy

Jedna žena ve věku 62 let, dvě ženy ve věku 66 let, jedna žena ve věku 70 let, jedna žena ve věku 75 let, dvě ženy ve věku 76 let, jedna žena ve věku 77 let, stejně tak jedna žena ve věku 78 let, dále pak jedna žena ve věku 79 let, tři ženy ve věku 80 a tři ženy s věkem 81 let, jedna žena ve věku 82 let a jedna žena ve věku 83 let, největší zastoupení měly ženy ve věku 84 let, těch bylo 10, dále pak tři ženy s věkem 85 let, čtyři ženy ve věku 86 let, pět žen dosáhlo věku 87 let, věk 89 let zde měl zastoupení 7 klientek, věk 90 let byl zastoupen v počtu šesti klientkami, dvě seniorky ve věku 91 let, pět seniorek s věkem 92 let, tři seniorky ve věku 93 let, dvě seniorky ve věku 95 let a nakonec nejstarší klienty ve věku 96 let, ty byly tři.

Z tohoto vyplývá, že věk žen v domovech pro seniory se pohybuje od 62 let až po 96 let. Grafické zpracování otázky níže (Obr. 4).



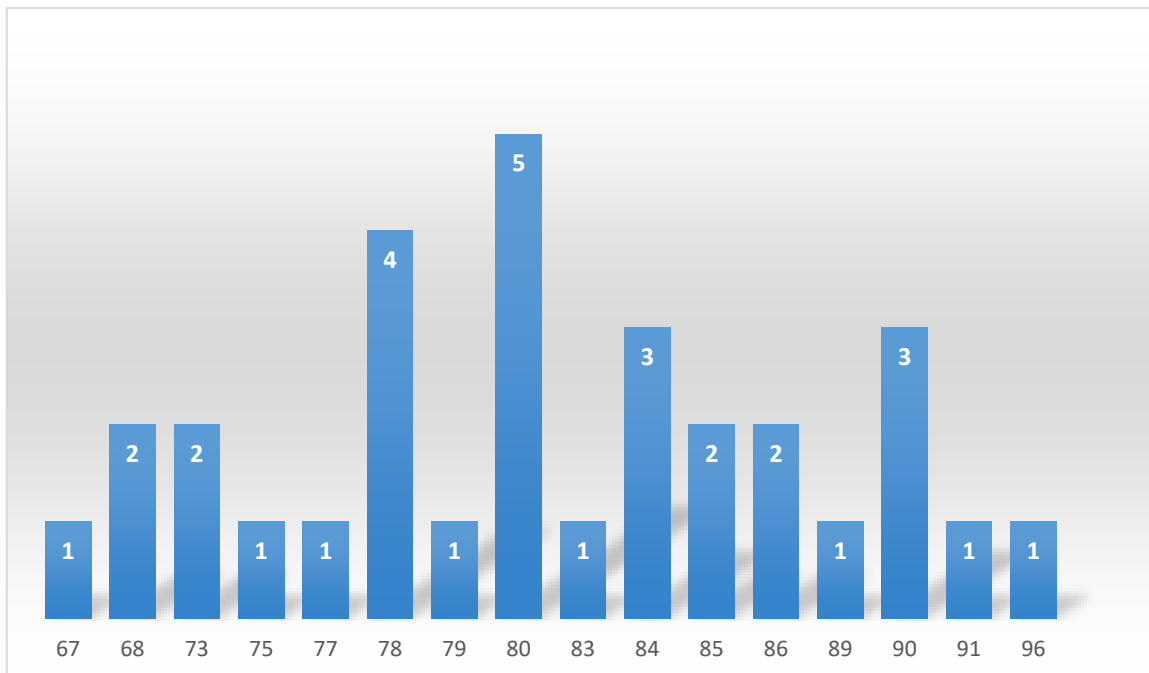
Obr.4. Věk žen v domovech pro seniory (Vlastní zpracování)

## Muži

Jeden muž ve věku 67 let, dva muži ve věku 68 let, dva muži ve věku 73 let, jeden muž ve věku 75 let, jeden muž ve věku 77 let, čtyři muži ve věku 78 let, jeden muž ve věku 79 let, následně pět mužů ve věku 80 let, jeden muž ve věku 83 let, tři muži ve věku 84 let, dva muži ve věku 85 let, stejně tak dva muži ve věku 86 let, jeden muž ve věku 89 let, tři muži ve věku 90 let, dva muži věku 91 let, a nakonec jeden muž ve věku 96 let.

Grafické znázornění viz Obr. 5.



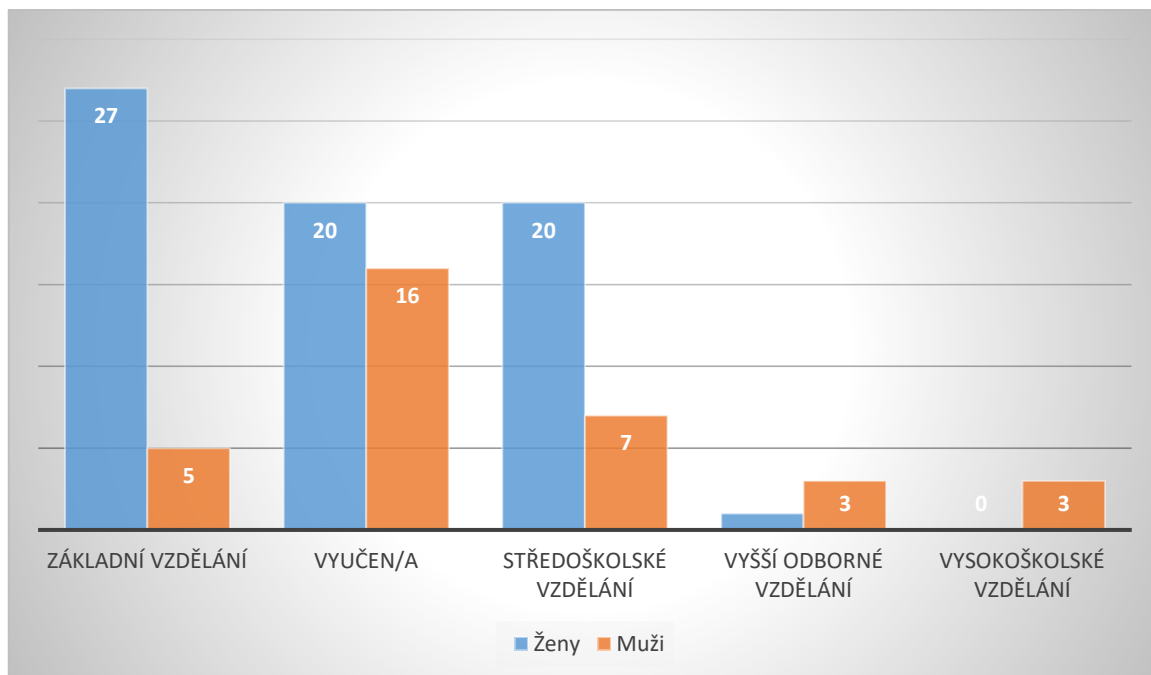


Obr. 5. Věk mužů v domovech pro seniory (Vlastní zpracování)

### 11.3 Otázka č. 3: Jakého nejvyššího vzdělání jste dosáhl/a?

Uzavřená otázka, respondenti si vybírali z pěti nabízených možností, a to základní vzdělání, vyučen/a, středoškolské vzdělání s maturitou, vyšší odborné vzdělání, a nakonec vysokoškolské vzdělání.

Na tuto otázku odpovědělo s možností základní vzdělání 27 žen a 5 mužů, 20 žen a 16 mužů pak dosáhlo na titul vyučen, středním vzděláním zde disponuje 27 seniorů, z toho 20 žen a 7 mužů, 1 žena a 3 muži dosáhli vyššího odborného vzdělání a nakonec 3 senioři z řad mužů dosáhli vysokoškolského titulu.

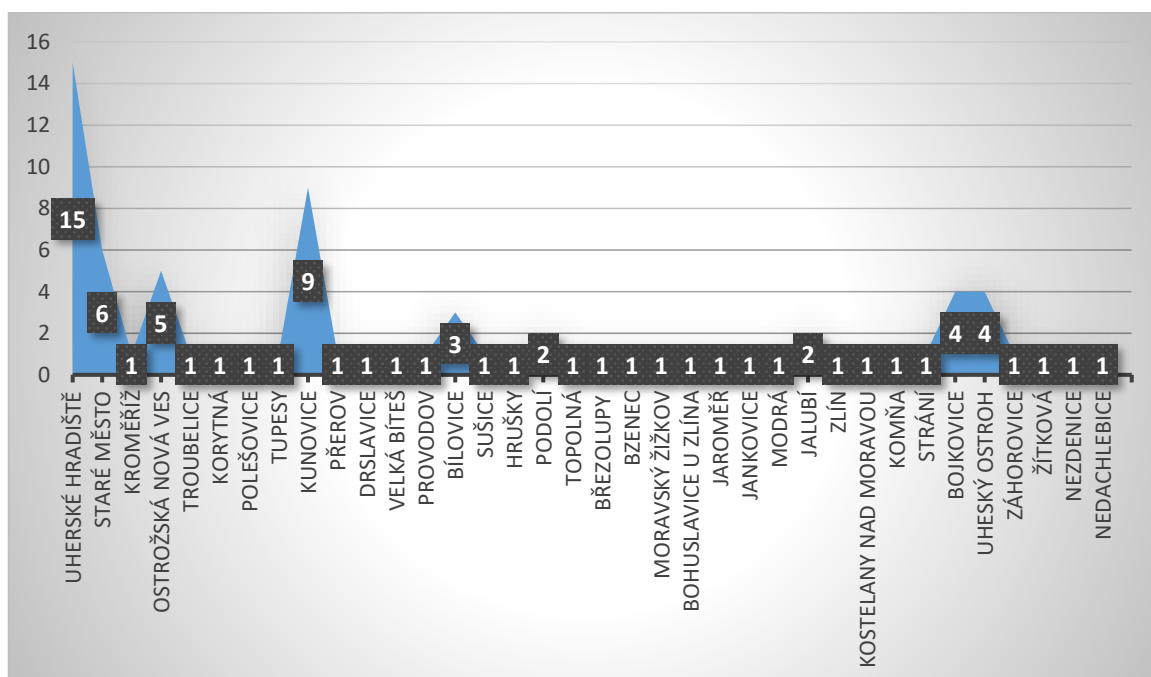


Obr. 6. Nejvyšší dosažené vzdělání (Vlastní zpracování)

### 11.4 Otázka č. 4: Odkud pocházíte?

Volná otázka, odpovídající doplňovali tu konkrétní obec, ze které pochází.

Vzhledem k rozmanitým místům bydliště, byla tato otázka zpracována rovnou do grafické podoby.

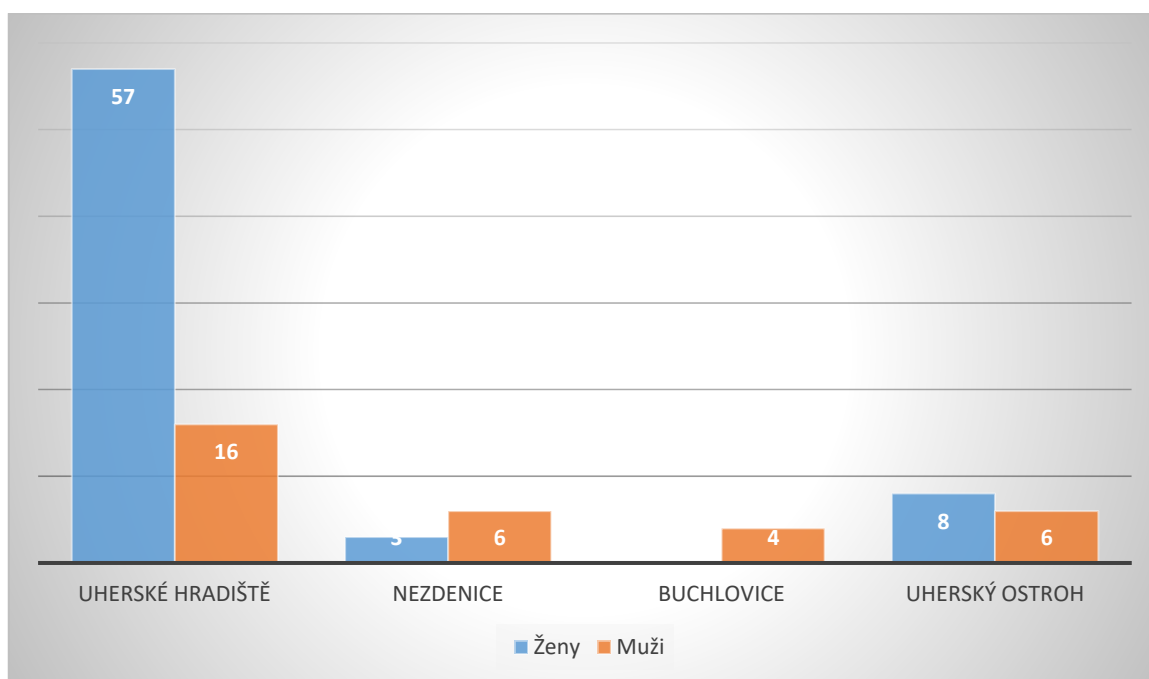


Obr. 7. Místo bydliště (Vlastní zpracování)

### 11.5 Otázka č. 5: Ve kterém domově pro seniory se nacházíte?

Uzavřená otázka, respondenti vybírali ze čtyř možností, kterými byly: Uherské Hradiště, Nezdenice, Buchlovice a Uherský Ostroh.

Z domova pro seniory Uherské Hradiště vyplnilo dotazník celkem 73 klientů, z toho 16 mužů a 57 žen, z Uherského Ostrohu byl dotazník vyplněn celkem 14 klienty, z toho ženy 8 a muži 6, z Nezdenic vyplňovalo 9 klientů, z toho převaha mužů v počtu 6 a 3 ženy a z Buchlovic vyplnili 4 seniorů, z toho samí muži.

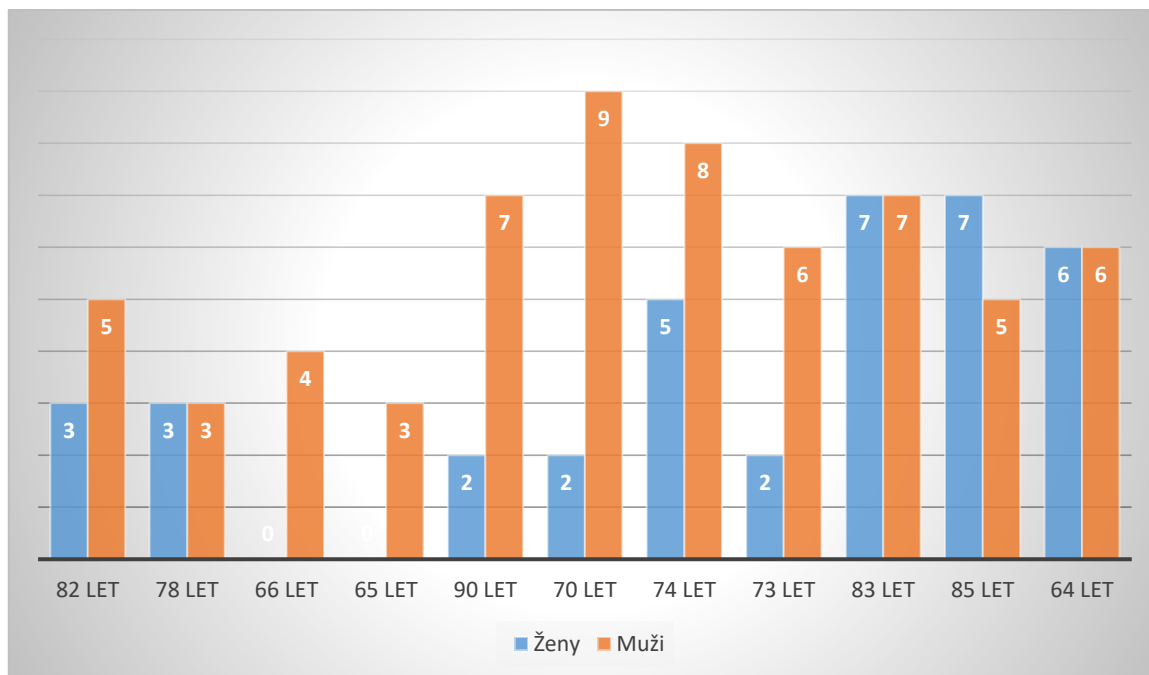


Obr. 8. Výběr domova pro seniory (Vlastní zpracování)

### 11.6 Otázka č. 6: V kolika letech jste se dostal/a do zařízení pro seniory?

Otevřená otázka, ve které odpovídající doplnili věk, ve kterém přišli do příslušného zařízení pro seniory.

V 82 letech se do domova pro seniory dostalo celkem 8 klientů, z toho muži jsou zde zastoupeni v počtu 5, ženy v počtu 3, v 78 letech zde bylo přijat 6 klientů v rovnovážném zastoupení, tedy 3 muži a 3 ženy, v 66 letech se sem dostali 4 seniori, všichni mužského pohlaví, v 65 letech 3 seniori, opět pouze muži, v 90 letech 9 klientů, 7 mužů a 2 ženy, v 70 letech 11 klientů, 9 mužů a 2 ženy, v 74 letech 13 klientů, 8 mužů a 2 žen, v 73 letech 8 seniorů, 6 mužů a 2 ženy, v 83 letech 14 klientů, z toho půl na půl muži i ženy, v 85 letech sem zamířilo 12 seniorů, muži v počtu 5 a ženy v počtu 7 a nakonec v 64 letech se sem dostalo 12 klientů, muži i ženy opět na půl, tedy 6 a 6.

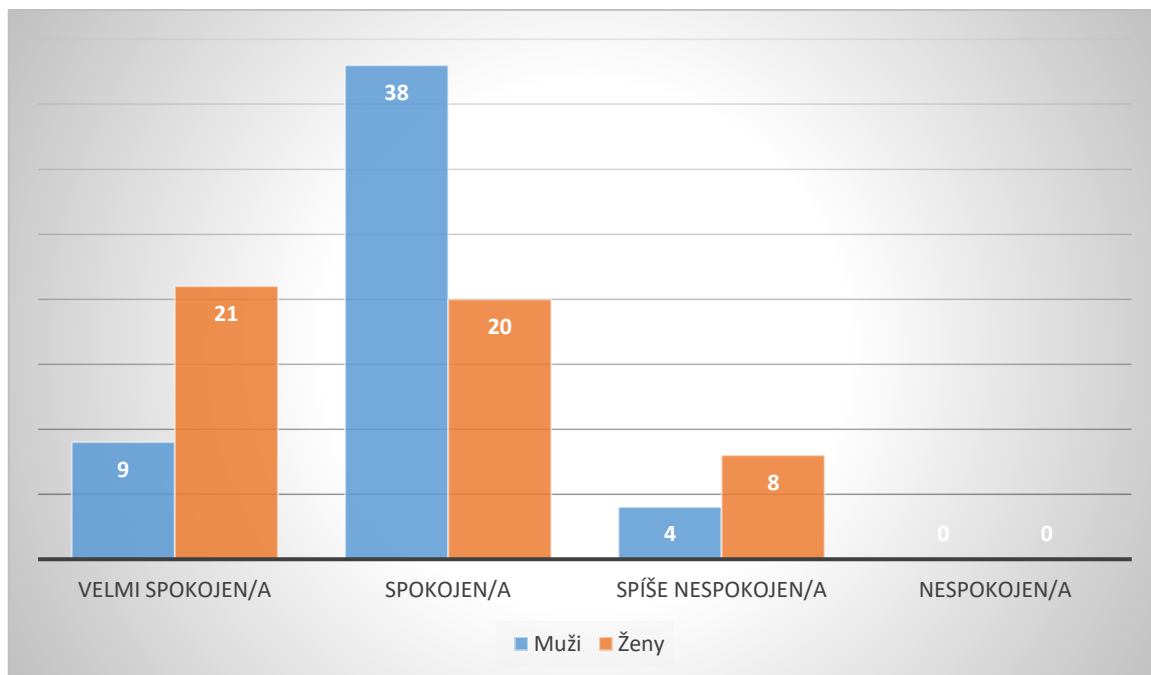


### 11.7 Otázka č. 7: Jak jste spokojen/a s kvalitou služeb právě ve Vámi uvedeném sociálním zařízení?

Uzavřená otázka, kde měli senioři následující možnosti: Velmi spokojen/a, spokojen/a, spíše nespokojen/a, nespokojen/a.

Všichni respondenti na tuto otázku nějakým způsobem zareagovali, tedy výsledek byl 100 %. Možností velmi spokojen/a odpovědělo celkem 30 respondentů, z toho 9 mužů a 21 žen, možnost spokojen/a vybralo 58 odpovídajících, kdy mužů bylo 38 a žen 20, odpověď spíše nespokojen/a vybralo 12 seniorů, z toho 4 muži a 8 žen. Možnost velmi nespokojen/a nebyla vybrána ani jedním z respondentů.

Z odpovědí vyplývá, že až na výjimky jsou senioři s kvalitou služeb poskytovaných pod záštitou Sociálních služeb Uherské Hradiště, příspěvková organizace, spokojeni.

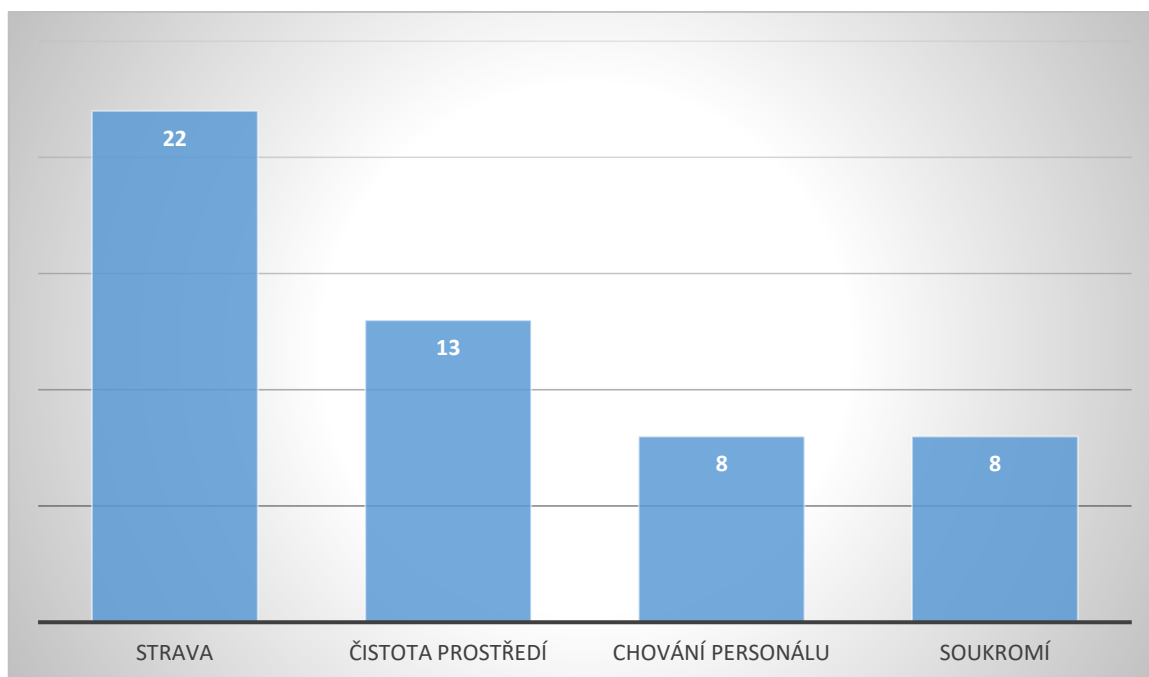


Obr. 9. Spokojenost/nespokojenost klientů (Vlastní zpracování)

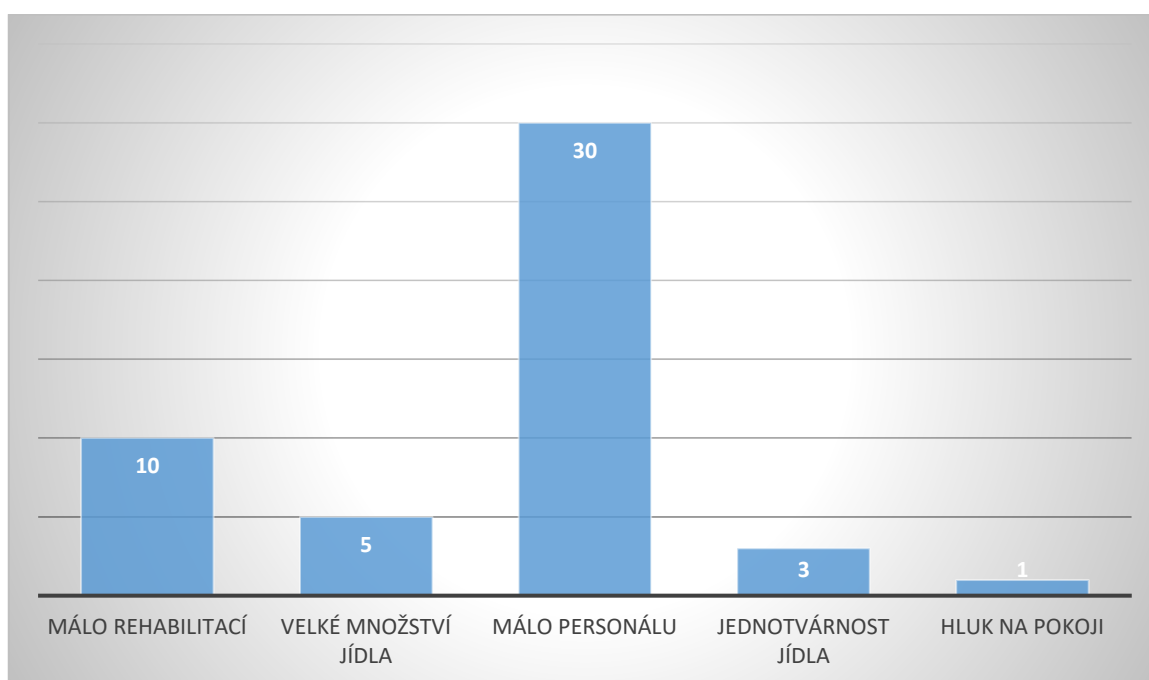
### 11.8 Otázka č. 8: V čem spatřujete Vaši spokojenost/nespokojenost?

Otevřená otázka navazující na předešlou otázku, zde měli respondenti již vypsát konkrétní důvody jejich spokojenosti nebo případné nespokojenosti.

Klienti domovů pro seniory jsou spokojeni se stravou, čistotou prostředí, chováním personálu, sympatie spatřují také v možnosti být ubytovaní sami na pokoji. Na straně druhé spatřují někteří z nich problém s malým množstvím rehabilitací; myslí si, že by bylo lepší, kdyby kolem sebe měli více personálu, který by se jim více mohl věnovat, někteří z nich nesympatizují s velkými porcemi pokrmů a spatřují problém v jednotvárnosti jídla anebo v hluku na pokoji. Tato otázka byla graficky zpracována z pohledu mužů a žen dohromady, nejprve byly zpracovány důvody jejich spokojenosti, následně jejich nespokojenosti, viz Obr. 11 a Obr. 12.



Obr. 10. Spokojenost klientů (Vlastní zpracování)

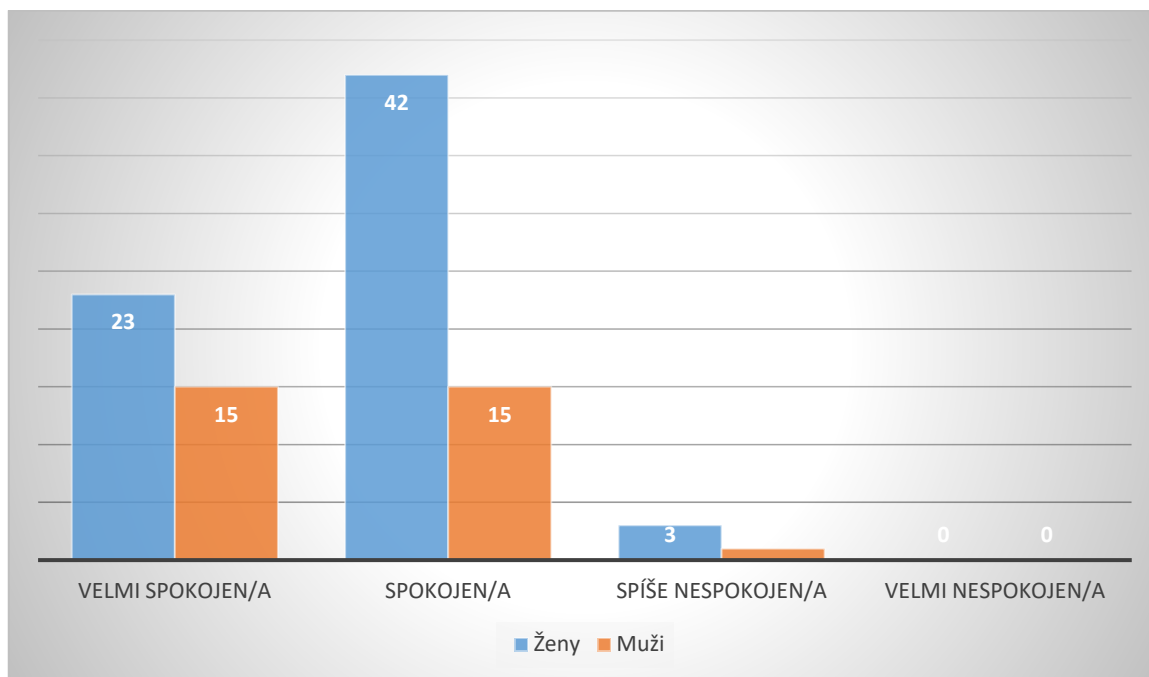


Obr. 11. Nespokojenost klientů (Vlastní zpracování)

### 11.9 Otázka č. 9: Jak jste spokojen/a s vystupováním a chováním zaměstnanců?

Uzavřená otázka, kde byly stejné možnosti výběru jako v otázce číslo 7, tedy: Velmi spokojen/a, spokojen/a, spíše nespokojen/a, a velmi nespokojen/a.

Odpověď velmi spokojen/a zvolilo celkem 38 klientů, z toho 15 mužů a 23 žen, možnost spokojen/a pak vybralo 58 seniorů v poměru 16 mužů a 42 žen a možnost spíše nespokojen/a vybrali 4 klienti, z toho 1 muž a 3 ženy. Možnost velmi nespokojen/a pak nebyla vybrána žádným uživatelem.



Obr. 12. Spokojenost klientů s chováním zaměstnanců (Vlastní zpracování).

### 11.10 Otázka č. 10: Máte možnost setkávat se s rodinou, přáteli?

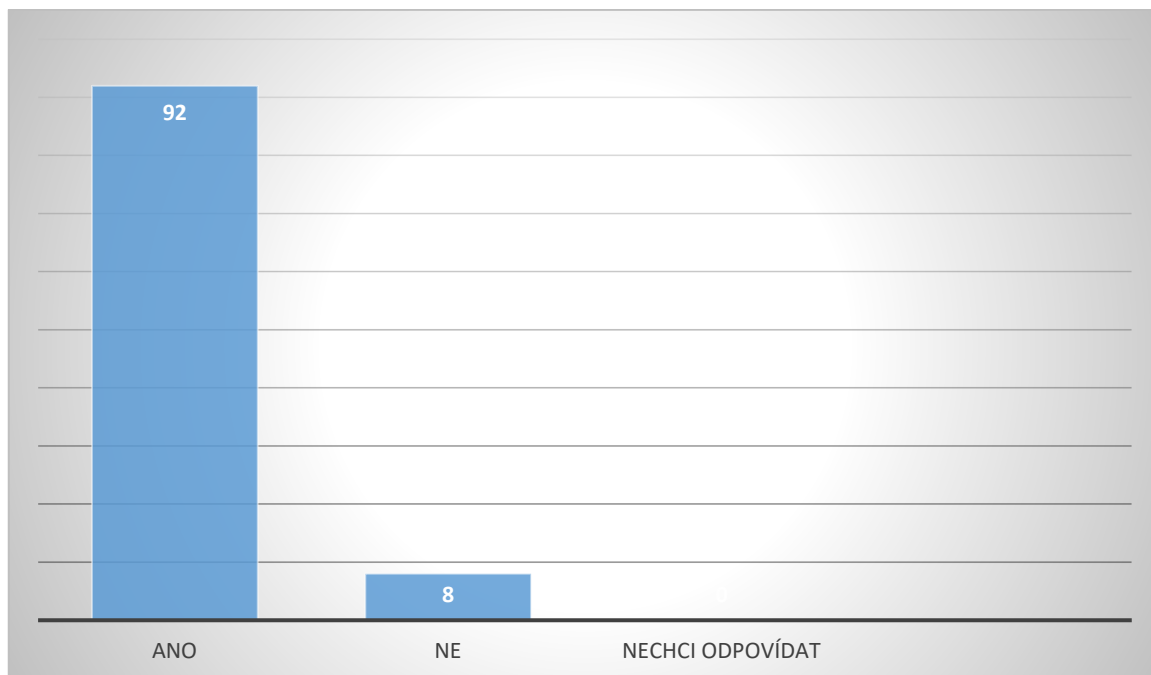
Uzavřená otázka, pouze se dvěma možnostmi, a to ano nebo ne. Tady odpovědělo celých 100 % respondentů možnostmi ano, tedy všichni z nich se mohou dle svých sociálních potřeb setkávat ať už s přáteli nebo rodinou.

Sociální kontakt s ostatními osobami je totiž důležitý pro nás všechny, pro naše psychické i fyzické zdraví, a to i pro ty z nás, kteří ještě nepoznali prostředí těchto sociálních zařízení a mají tedy své blízké ve své blízkosti kdykoliv potřebují.

### 11.11 Otázka č. 11: Věnují se Vám pracovníci tolik, kolik opravdu potřebujete?

Uzavřená otázka se třemi možnostmi, tentokrát ano, ne anebo nechci odpovídat.

92 % seniorů odpovědělo možnostmi ano, 8 % ne a možnost nechci odpovídat zvolilo 0 klientů, viz Obr. 14.



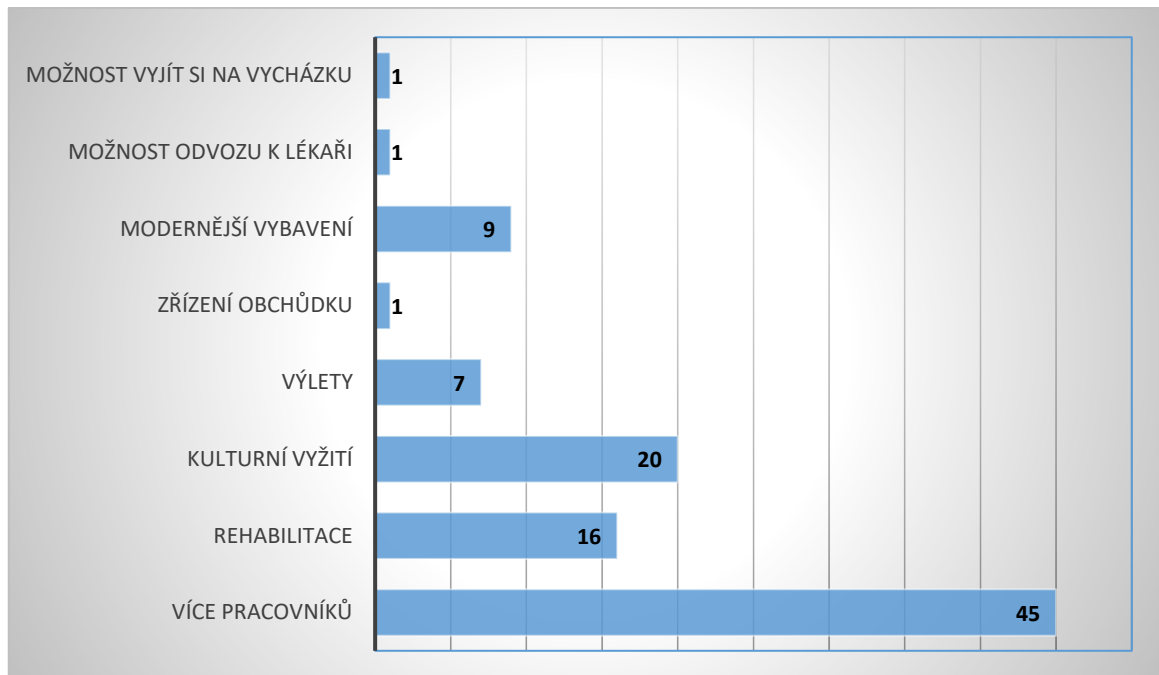
Obr. 13. Péče o klienty ze strany zaměstnanců (Vlastní zpracování)

### 11.12 Otázka č. 12: Co by podle Vás mohlo přispět ke zvýšení kvality sociálních služeb pro seniory?

Otevřená otázka, kde měli senioři za úkol vypsát jejich pohled na tuto problematiku.

Zde byly odpovědi opět velmi různorodé. Byly zde vypsány následující postřehy: více pracovníků, rehabilitace, kulturní vyžití, výlety, zřízení obchůdku se zeleninou, ovocem a hygienickými potřebami, modernější vybavení, možnost odvozu k lékařům, možnost vyjít si na vycházku. Tato otázka nebyla hodnocena zvlášť z pohledu mužů a žen, ale byla zpracována jako celek viz Obr. 15.

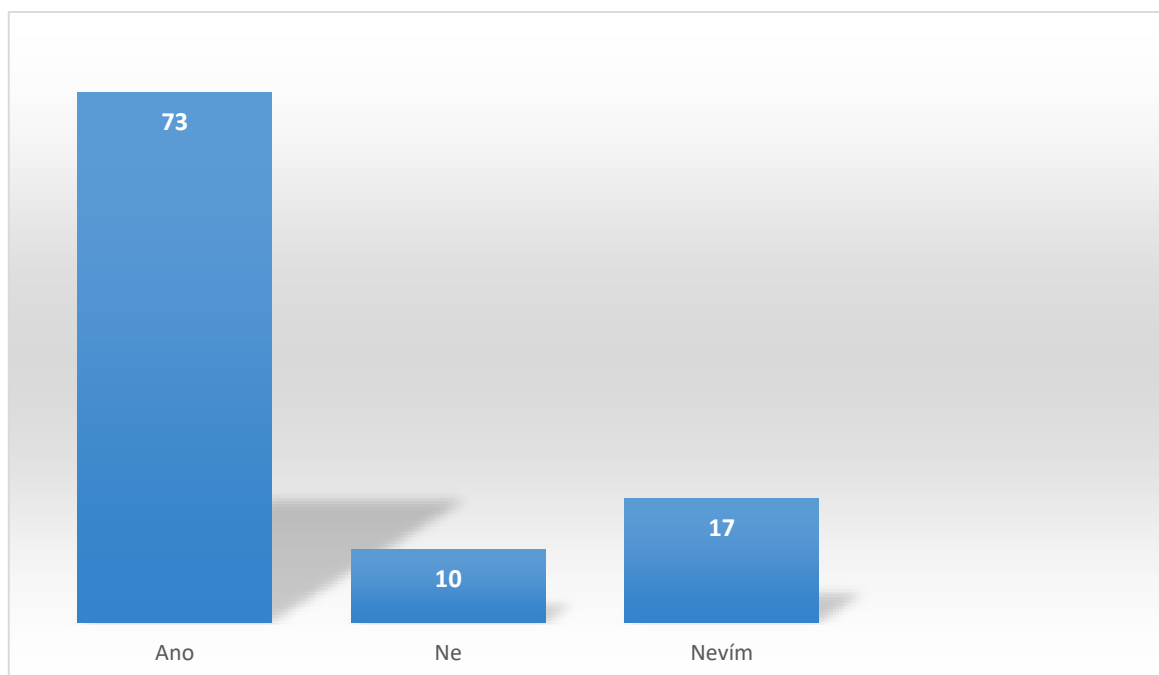




Obr. 14. Možnosti zvýšení kvality sociálních služeb (Vlastní zpracování)

### 11.13 Otázka č. 13: Myslíte si, že kvalita sociálních služeb v domovech pro seniory se v posledních letech zlepšuje?

Uzavřená otázka, kde byly opět tři možnosti, a to ano, ne a nevím. Možností ano odpovědělo celých 73 klientů, možností ne odpovědělo 10 klientů a zbývajících 17 klientů odpovědělo možnostmi nevím.



Obr. 15. Názor na zlepšování kvality sociálních služeb (Vlastní zpracování)

### **11.14 Otázka č. 14: Pokud máte nějaké další postřehy týkající se kvality sociálních služeb v zařízeních pro seniory a jejich možného zlepšení, prosím o jejich doplnění.**

V tomto bodě vypsalo své postřehy a nápady jen 40 respondentů, tedy u této otázky byla úspěšnost pouze 40 %. V tomto bodě se často opakovaly důvody, které byly uvedeny již v otázce číslo 12. Respondenti tuto otázku pojali jako možnosti vyjádřit zde svá přání, tužby.

Po sérii těchto otázek následovalo poděkování odpovídajícím za spolupráci a čas, který obětovali vyplnění tohoto dotazníku.

### **11.15 Vyhodnocení výzkumných hypotéz**

Hlavním cílem dotazníkového šetření bylo zmapování spokojenosti klientů domovů pro seniory, provozovaných pod záštitou Sociálních služeb Uherské Hradiště, příspěvková organizace.

Výzkumná hypotéza číslo 1, která tvrdila, že více než polovina klientů domovů pro seniory je s kvalitou poskytovaných služeb v současné době spíše spokojena, se potvrdila. Celkově 88 dotázaných odpovědělo, že je se službami buď velmi spokojeno, nebo spokojeno. Zbývajících 12 klientů pak uvedlo, že je s poskytovanými službami spíše nespokojeno.

Výzkumná hypotéza číslo 2, tvrdící, že více než 75 % klientů domovů pro seniory si myslí, že pro zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb, je zapotřebí více personálu, se nepotvrdila. Z výsledků dotazníkového šetření sice vyplynulo, že více personálu by z pohledu klientů mohlo přispět ke zlepšení kvality služeb, nicméně takto odpovědělo pouze 45 % seniorů, z tohoto důvodu tedy nedošlo k naplnění hypotézy číslo 2.

Hypotézy této bakalářské práce byly z poloviny naplněny.

## **12 DOPORUČENÍ PRO ZKVALITNĚNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V UHERSKÉM HRADIŠTI**

Jakmile došlo ke shrnutí výsledků z dotazníkového šetření a k celkové analýze spokojenosti a případné nespokojenosti klientů organizace Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace, bylo nutné navrhnout doporučení, vedoucí ke zlepšení a také k zefektivnění služeb nabízených touto organizací. Tato doporučení by mohla zajistit větší spokojenost stávajících klientů organizace a v budoucnu by mohla přispět k většímu množství klientů nových.

### **12.1 Doporučení z pohledu klientů**

Na otázku, co by podle respondentů mohlo vést ke zvýšení kvality sociálních služeb, se nechalo celých 45 % dotazovaných slyšet, že by dle jejich názoru mohlo zkvalitnit poskytované služby více personálu, 20 % odpovědělo kulturní vyžití, 16 % klientů by ocenilo více rehabilitací, 9 % by potěšilo modernější vybavení těchto zařízení, 7 % klientů by uvítalo výlety, 1 %, tedy jeden klient zde doplnil, že by bylo příjemné, kdyby byl zajištěn odvoz k lékařům, 1 klient pak odpověděl, že by si přál aby byl v areálu zřízen obchůdek se zeleninou a hygienickými potřebami a nakonec 1 senior vznesl přání týkající se možnosti procházet se.

#### **12.1.1 Více personálu**

Ačkoliv ošetrovatelská náročnost, věk a stupeň závislosti klientů pobytových sociálních služeb podle údajů Ministerstva práce a sociálních věcí ČR roste, počet zdravotníků a sociálních pracovníků stále klesá. Vzhledem k situaci, že se očekává růst populace nad 80 let a s přihlédnutím k tomu, že se očekává výrazný nárůst poptávky v souvislosti se zestárnutím početnějších poválečných ročníků, bude se zvyšovat potřeba dostupnosti všech profesí, zejména lze očekávat růst poptávky po pracovnících v přímé péči, v rámci různých typů sociálních služeb. Již v současné době se však projevuje v řadě organizací České republiky nedostatek pečovatелů a pečovatelek, a ne jinak tomu je, dle názoru respondentů i v analyzované příspěvkové organizaci. Stejně jako jiné země, které jsou hospodářsky vyspělé, čelí i Česká republika problému spočívajícímu v zajištění kvalitní, kvalifikované péče pro osoby se sníženou soběstačností.

Jednou z cest, jak čelit odlivu pracovníků a tím i riziku zhoršení kvality poskytování sociálních služeb, je zajištění adekvátní odměny, kterou si tito zaměstnanci za jejich psychicky i fyzicky náročnou, odpovědnou a důležitou práci, jistě zaslouží. Samozřejmě, že finanční ohodnocení, tedy platové podmínky, nejsou jediným kritériem pro zajištění spokojenosti a stability pracovníků v oblasti sociálních služeb, neméně důležité jsou pak přímé vztahy s kolegy na pracovišti a další řada faktorů.

### 12.1.2 Rehabilitace

Starší a nemocní lidé jsou více náchylní k rychlému zhoršení zdravotního stavu, jež vede ke snížení soběstačnosti, a tím ke zvýšení jejich nejistoty. Tito lidé jsou takovými změnami nuceni změnit od úplného základu jejich dosavadní život a začít přijímat pomoc od druhých lidí, což si někdy nese za následek silný otřes jejich důstojnosti.

V domovech pro seniory jsou v rámci České republiky desítky tisíc seniorů, přičemž ne zrovna málo je jich upoutáno na lůžko (a někdy možná zbytečně). Osoby, které jsou ve vysokém věku, po nejrůznějších úrazech, potřebují každodenní rehabilitaci, která ale většinou v domovech pro seniory přístupná každý den není. Jenže bez takové pomoci pak končí trvale na lůžku.

Primárním důvodem, proč nejsou rehabilitace poskytovány každodenně je, že v domovech pro seniory nejsou rehabilitace hrazeny prostřednictvím pojišťoven, a to z jednoho důvodu – nejedná se o zdravotnické zařízení, ale nýbrž o zařízení sociální.

Zde se nabízí řešení, požádat o financování rehabilitací příslušné město, ve kterém se konkrétní domov pro seniory nachází.

### 12.1.3 Kulturní programy

Každý člověk, ať už mladší nebo starší, by měl vnímat skutečnost, že ve svém životě jej nečekají jen chvíle plné krásných okamžiků, plné mládí a optimismu, každý z nás by měl počítat s tím, že přijde pozdější věk, kdy se začnou objevovat první zdravotní omezení, první problémy, kdy bude každý z nás potřebovat toleranci společnosti. Každá, alespoň trochu vyspělá společnost, by mohla a měla o generaci seniorů pečovat s úctou – k tomuto mohou přispět kulturní a společenské akce.

Domov pro seniory Uherské Hradiště disponuje místností pro volnočasové aktivity, kde mohou senioři tvořit pomocí nejrůznějších technik své vlastní výrobky, nabízí také

nejrůznější kroužky, snaží se u seniorů rozvíjet jejich talent, k dispozici je zde také spousta zájmových kroužků.

Další možností, jak by kulturní programy mohly být posunuty o stupeň výše, je zařazení dobrovolníků, například z řad studentek a studentů oboru sociálních služeb, kteří by se seniory mohli trávit čas nejenom v domovech pro seniory, ale také mimo ně, například by je mohli vzít do divadla, do kina, nebo třeba jen na procházku (mimo areál konkrétního domova pro seniory). Tato možnost zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb by mohla být zajímavou i z hlediska její finanční nenáročnosti, kdy dobrovolníci by tyto aktivity vykonávali v rámci odborné praxe nebo stáže.

Zde je nutno uvést skutečnost, že Domov pro seniory Uherské Hradiště již spolupracuje s několika dobrovolnými organizacemi, nejvíce však s Dobrovolnickým centrem Charity Uherské Hradiště a Maltézskou pomocí. Tito dobrovolníci dochází do prostoru Domova pro seniory Uherské Hradiště, kde věnují svůj volný čas, své schopnosti, zkušenosti těm, kteří to nejvíce potřebují, a to bez nároku na finanční odměnu.

Tento způsob spolupráce dobrovolníků se seniory je přínosem pro obě strany, ať už pro samotného dobrovolníka nebo seniora – jistým způsobem dochází k obohacení životů, k utužení vztahů a zajisté i lidských hodnot.

#### **12.1.4 Rozšíření lůžkové kapacity**

S nedostatkem lůžkové kapacity bojuje snad každý domov pro seniory v České republice. Kvůli malé lůžkové kapacitě bylo loni odmítnuto přes 32 tisíc zájemců. Nicméně se i v této oblasti snad „blýská na lepší časy“ – v letošním roce domovy pro seniory po celé České republice získají více než 753 milionů korun právě pro zvýšení lůžkové kapacity, dále jsou tyto finanční prostředky určeny pro zkvalitnění prostředí a celkové poskytování služeb. Finanční podpora v rámci programu Rozvoj a obnova materiálně technické základny sociálních služeb umožní realizovat v součtu 22 investičních akcí, díky nimž bude navýšena kapacita pobytových zařízení sociálních služeb o 1 174 lůžek, ovšem nutno poznamenat, že toto číslo je pro celou Českou republiku. O kolik lůžek se navýší konkrétně domovy pro seniory pod záštitou Sociálních služeb Uherské Hradiště, příspěvková organizace, se v současné době neví, každopádně je nejdůležitější skutečnost, že k navýšení kapacity dojde, což určitě přispěje k lepší kvalitě.

## ZÁVĚR

Organizace, jakými jsou Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace, mají jednoznačně své pevné a nezastupitelné místo v rámci celé veřejné správy, jelikož jsou pro fungování celé naší společnosti velice důležité. Pro spoustu seniorů je velmi psychicky náročný odchod z domu, neboť odchází z místa, kde několik let žili, kde strávili klidně i celý svůj život. Ve většině případů pomáhá s výběrem vhodného domova pro seniory nejbližší rodina, příbuzní. Aby se senior rozhodl právě pro ten daný domov pro seniory, musí být splněna celá řada důležitých faktorů, přeci jen zde bude trávit ještě další kus svého života.

Bakalářská práce byla zaměřena na analýzu spokojenosti klientů výše uvedené příspěvkové organizace. V teoretické části byla zpracována historie sociálních služeb, legislativní úprava sociálních služeb či podmínky poskytování sociálních služeb, přičemž zde byly představeny i předpoklady pro výkon práce sociálního pracovníka.

Cílem bakalářské práce byla analýza spokojenosti klientů Sociálních služeb Uherské Hradiště, příspěvková organizace. Její součástí bylo využití kvantitativního výzkumu pomocí dotazníkového šetření. Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace byly nejprve představeny a poté došlo ke zmiňované analýze. Ačkoliv byla většina klientů s poskytovanými službami spokojena, byla navrhnutá určitá doporučení, která by mohla vést ke zlepšení současného stavu, a tím snad i k většímu přílivu potenciálních klientů v dalších letech.

První doporučení, byť současně dost nákladné, je přijetí více personálu. Dle názoru respondentů a i autorky práce, by toto řešení jednoznačně vedlo k ještě větší spokojenosti klientů, a to z důvodu, že by každý sociální pracovník měl více času věnovat se specifickým potřebám každého seniora. I sociální pracovník je totiž jen člověk, který má svoji rodinu, která jej potřebuje, a i přes to, že by možná chtěl, nemůže trávit v práci celé dny. Proto by autorka práce toto doporučení kladla na první příčku pro zvýšení kvality, a to i přes jeho finanční náročnost.

Další doporučení bylo zařazení kulturního vyžití a kulturních programů. Domovy pro seniory sice určitá kulturní vyžití nabízejí, nicméně vždy jen v rámci prostoru určitého domova. Cílem tohoto doporučení je ale posunout kulturní vyžití o stupeň výš, a to nasazením dobrovolníků, kteří by seniory mohli vzít na procházku, do kina, na zmrzlinu, kamkoliv, mimo prostor domova, aby i senioři změnili pro ně již známé prostředí.

At' už ale bereme v potaz kterékoliv doporučení, má jistě každé z nich své opodstatnění, svůj význam, proč zrovna to konkrétní doporučení využít. Jak již bylo uvedeno výše, z pohledu autorky práce je primárním doporučením zajištění více personálu a následně potom rehabilitace, neboť každý z nás ví, minimálně z doslechu, že pohyb je pro starší osoby čím dál tím problematictější, tak at' si jej tedy můžeme užívat všichni plnými doušky co nejdéle.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Monografie

BOUČKOVÁ, Jana a kol. *Marketing*. 1. vydání, C. H. Beck, 2003, 432 s. ISBN 80-7179-577-1.

BOUKAL, Petr a kol. *Fundraising pro neziskové organizace*. 1. vydání, Praha: Grada, a.s., 2013, 264 s. ISBN 978-80-247-4487-2.

CETLOVÁ, Helena, 2007. *Marketing služeb*. 4. vydání. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 212 s. ISBN 978-80-7265-127-6.

ČÁMSKÝ, Pavel, KRUTILOVÁ, Dagmar a Pavel SEMBDER. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1. vydání, Portál, 2011, 264 s. ISBN 978-80-262-0027-7.

DUKOVÁ, Ivana, DUKA, Martin a Ivanka KOHOUTOVÁ. *Sociální politika*. 1. vydání, Grada Publishing, a. s., 2013, 200 s. ISBN 978-80-247-3880-2.

DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. 1. vydání. Grada Publishing, a.s., 2012, 112 s. ISBN 978-80-247-4138-3.

DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar a Martina HROZENSKÁ. *Sociální péče o seniory*. 1. vydání. Praha: Grada, a.s., 2013, 192 s. ISBN: 978-80-247-4139-0.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Strategický marketing*. 2. rozšířené vydání. Praha: Grada, 2013, 368 s. ISBN 978-80-247-4670-8.

KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER, 2007. *Marketing management*. 12. vydání. Praha: Grada, 816 s. ISBN 978-80-247-1359-5.

KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER, 2016. *Marketing management*. 15th ed. Boston: Pearson, 714 s. ISB 978-7-292-09262-1.

KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. 1. vydání. TRITON, 2005, 80 s. ISBN 978-80-7254-662-7.

MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I*. 1. vydání. Grada Publishing, a.s., 2019, 208 s. ISBN 978-80271-2220-2.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vydání. Praha: Portál, 2007, 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.



MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2007, 312 s. ISBN 978-80-7367-331-4.

MICHALÍK, Jan. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. 1. vydání. VCIZP – sekce vzdělávání, 2008, 224 s. ISBN 978-80-903658-1-7.

PRUDKÁ, Šárka. *Sociální služby pro seniory v kontextu sociální politiky*. 1. vydání. Wolters Kluwer, 2015, 236 s. ISBN 978-80-7478-839-0.

PRŮŠA, Ladislav. *Ekonomie sociálních služeb*. 1. vydání. ASPI Publishing, 2003, 152 s. ISBN 978-80-86395-69-3.

VAŠTIKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb efektivně a moderně*. 2., aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2014, 272 s. ISBN 978-80-247-5037-8.

### Internetové zdroje

DIAKONIE ČCE [online]. © 2020, [cit. 2020-07-14]. Dostupné z: <https://www.strediskocesta.cz/o-stredisku-cesta/>

Charakteristika okresu Uherské Hradiště [online]. © 2020, [cit. 2020-07-14]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/csu/xz/charakteristika\\_okresu\\_uherske\\_hradiste](https://www.czso.cz/csu/xz/charakteristika_okresu_uherske_hradiste)

Charita Uherské Hradiště [online]. © 2020, [cit. 2020-07-14]. Dostupné z: <https://www.uhradiste.charita.cz/o-nas/>

Petrklíč, azylový dům pro děti s dětmi [online]. © 2020, [cit. 2020-07-14]. Dostupné z: <http://www.petrklicuh.cz/index.php/kdo-jsme>

Sociální služby [online]. © 2020, [cit. 2020-07-14]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1>

Sociální služby Uherské Hradiště [online]. © 2015, [cit. 2020-07-14]. Dostupné z: <https://www.ssluh.cz/organizace/socialni-sluzby-uherske-hradiste-prispevkova-organizace-1.html>

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

<i>Obr. 1. Počet obyvatel ve Zlínském kraji a jeho okresech v 1. až 2. čtvrtletí 2016, Zdroj ČSÚ</i>	39
<i>Obr. 2 Pohyb obyvatelstva města Uherské Hradiště, Zdroj ČSÚ (Vlastní zpracování)</i>	40
<i>Obr. 4. Pohlaví (Vlastní zpracování)</i>	47
<i>Obr.5. Věk žen v domovech pro seniory (Vlastní zpracování)</i>	48
<i>Obr. 6. Věk mužů v domovech pro seniory (Vlastní zpracování)</i>	49
<i>Obr. 7. Nejvyšší dosažené vzdělání (Vlastní zpracování)</i>	50
<i>Obr. 8. Místo bydliště (Vlastní zpracování)</i>	50
<i>Obr. 9. Výběr domova pro seniory (Vlastní zpracování)</i>	51
<i>Obr. 10. Spokojenost/nespokojenost klientů (Vlastní zpracování)</i>	53
<i>Obr. 11. Spokojenost klientů (Vlastní zpracování)</i>	54
<i>Obr. 12. Nespokojenost klientů (Vlastní zpracování)</i>	54
<i>Obr. 13. Spokojenost klientů s chováním zaměstnanců (Vlastní zpracování)</i>	55
<i>Obr. 14. Péče o klienty ze strany zaměstnanců (Vlastní zpracování)</i>	56
<i>Obr. 15. Možnosti zvýšení kvality sociálních služeb (Vlastní zpracování)</i>	57
<i>Obr. 16. Názor na zlepšování kvality sociálních služeb (Vlastní zpracování)</i>	57

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P1: Dotazník k vyplnění

# PŘÍLOHA P1: Dotazník k vyplnění

## **Kvalita služeb v sociálních zařízeních pro seniory z pohledu uživatele**

*Jmenuji se Miroslava Kostílková a v současné době studuji třetí ročník oboru Veřejná správa a regionální rozvoj univerzity Tomáše Bati ve Zlíně. Touto cestou bych Vám ráda položila několik otázek, zaměřených na výzkum kvality sociálních služeb v domovech pro seniory v rámci Sociálních služeb Uherské Hradiště, příspěvková organizace. Tento dotazník je naprosto anonymní a jeho výsledky budou použity pouze pro moji bakalářskou práci.*

*Děkuji za Váš čas při jeho vyplnění.*

**1. Vaše pohlaví:**

Muž  Žena

**2. Váš věk – prosím doplňte:**

\_\_\_\_\_

**3. Jakého nejvyššího vzdělání jste dosáhl/a?**

Základní  Vyučen  Středoškolské s maturitou

Vyšší odborné  Vysokoškolské

**4. Odkud pocházíte – prosím doplňte.**

\_\_\_\_\_

**5. Ve kterém domově pro seniory se nacházíte:**

Uherské Hradiště  Nezdenice  Buchlovice

Uherský Ostroh

**6. V kolika letech jste se dostal/a do zařízení pro seniory – prosím doplňte.**

\_\_\_\_\_

**7. Jak jste spokojen/a s kvalitou služeb právě ve Vámi uvedeném sociálním zařízení?**

Velmi spokojen/a  Spokojen/a  Spíše nespokojen/a

Nespokojen/a

**8. V čem spatřujete Vaši spokojenost/nespokojenost – prosím doplňte.**

---

---

---

**9. Jak jste spokojen/a s vystupováním a chováním zaměstnanců?**

Velmi spokojen  Spokojen  Spíše nespokojen

Velmi nespokojen

**10. Máte možnost setkávat se s přáteli, rodinou?**

Ano  Ne

**11. Věnují se Vám pracovníci tolik, kolik opravu potřebujete?**

Ano  Ne  Nechci odpovídat

**12. Co by podle Vás mohlo přispět ke zvýšení kvality sociálních služeb v domovech pro seniory?**

---

---

---

**13. Myslíte si, že kvalita sociálních služeb v domovech pro seniory se v posledních letech zlepšuje?**

Ano  Nevím  Ne

**14. Pokud máte nějaké další postřehy týkající se kvality sociálních služeb v zařízeních pro seniory a jejich možného zlepšení, prosím o jejich doplnění:**

---

---

---

*Ještě jednou Vám děkuji za spolupráci a čas věnovaný vyplnění tohoto dotazníku.*