

Perspektivy sociálních služeb s akcentem na Sociálně terapeutickou dílnu „Naděje“ Vsetín

Eva Lukášová

Bakalářská práce
2022



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Eva Lukášová
Osobní číslo: H19507
Studijní program: B0111A190011 Sociální pedagogika
Forma studia: Kombinovaná
Téma práce: Perspektivy sociálních služeb s akcentem na Sociálně terapeutickou dílnu „Naděje“ Vsetín

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti vymezení základních pojmů sociální sféry, klasifikace forem a druhů sociálních služeb, charakteristiky Sociálně terapeutické dílny „Naděje“ Vsetín.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou případové studie.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

Seznam doporučené literatury:

BAKOŠOVÁ, Zlatica, 2013. Terminologický výkladový slovník zo sociálnej pedagogiky. Trnava: Univerzita sv. Cyrila a Metoda. ISBN 978-80-8105-514-0.

HABURAJOVÁ ILAVSKÁ, Lenka, 2010. Konceptualizácia v oblasti sociálnych služieb: úvodné štúdie a komparatívna analýza v oblasti sociálnych služieb. Praha: Hnutí R. ISBN 978-80-86798-09-7.

MATOUŠEK, Oldřich, 2003. Slovník sociální práce. Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-0.

PÖRTNER, Marlis, 2009. Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-582-0.

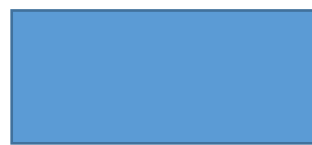
ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

Vedoucí bakalářské práce: **doc. PhDr. Lenka Haburajová Ilavská, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **26. ledna 2022**
Termín odevzdání bakalářské práce: **29. dubna 2022**



Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 26. ledna 2022

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 21.3.2022



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zaměřuje na oblast perspektiv sociálních služeb s akcentem na Sociálně terapeutickou dílnu Naděje Vsetín. Teoretická část je rozdělena do tří kapitol, které se zabývají sociálními službami a jejich obecným vysvětlením. Dále jsou sociální služby popsány z pohledu časových perspektiv. Poslední kapitolou je charakteristika služby Sociálně terapeutické dílny Naděje Vsetín, která je předmětem výzkumu. Empirická část práce se zabývá případovou studií organizace, kde bylo jejím cílem zjistit, jak tato organizace napomáhá svým klientům v oblasti zaměstnávání na otevřeném či chráněném trhu práce a jaké jsou její metody práce při procesu zaměstnávání osob s cílovou skupinou této organizace.

Klíčová slova: sociální služby, perspektivy, sociálně terapeutická dílna, zaměstnávání osob s mentálním postižením

ABSTRACT

This bachelor thesis is focused on the area of perspectives of social services with a special accent on the socio-therapeutic workshop Naděje Vsetín. The theoretical part of the thesis is divided into three chapters which are describe their social services and their definition. The other chapters describe their social servicis and their future perspectives. Last chapter is dedicated to the characteristics of the services of the socio-therapeutic workshop Naděje Vsetín, which is also the main focus of the resarch work. The empirical part of the thesis is focused on the case study of the organisation. The aim was to researsch how the organisation helps its clients to find employment on the regular labor market or on the labor market with higher degree of protection. The thesis also researches the operative methods of the organisation during the recruiting process of members of the organisations target group.

Keywords: social services, perspectives, socio-therapeutic workshop, employment of people with disabilities

„ Neříkej, že to nejde, raději řekni, že to zatím neumíš.“

Tomáš Baťa

Tímto bych chtěla poděkovat paní doc. PhDr. Lence Haburajové Ilavské, PhD. za její velmi milý a lidský přístup při vedení mé práce. Její odborný pohled a cenné rady pro mě byly velkým přínosem. Děkuji také pracovníkům a klientům Sociálně terapeutické dílny Naděje Vsetín, kteří mi poskytli informace pro mé výzkumné šetření.

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	12
1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY JAKO POJEM	12
1.2 FUNKCE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	13
1.3 KATEGORIZACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	13
1.4 CÍLE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	21
1.5 MODEL Y SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V RŮZNÝCH ZEMÍCH.....	21
2 PERSPEKTIVY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	23
2.1 PERSPEKTIVA Z POHLEDU HISTORIE.....	23
2.2 PERSPEKTIVA Z POHLEDU SOUČASNOSTI	25
2.3 PERSPEKTIVA DO BUDOUCNOSTI	27
3 SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA NADĚJE VSETÍN	30
3.1 HISTORIE SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ DÍLNY	30
3.2 CÍLE, POSLÁNÍ A CÍLOVÁ SKUPINA SLUŽBY	30
3.3 ZÁSADY A CHARAKTERISTIKA SLUŽBY	32
II PRAKTICKÁ ČÁST	36
4 METODOLOGIE VÝZKUMU	37
4.1 VÝZKUMNÉ CÍLE	37
4.2 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	37
4.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR	38
4.4 METODY SBĚRU DAT	39
4.5 ETICKÉ PRINCIPY VÝZKUMU	40
4.6 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	40
5 ANALÝZA DAT	42
5.1 ANALÝZA ANAMNÉZ PŘÍPADŮ	42
5.2 ANALÝZA DAT Z INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ A INTERVENCÍ	43
5.3 ANALÝZA DAT SPOLUPRÁCE S TRHEM PRÁCE	48
5.4 ANALÝZA DAT Z ROZHOVORŮ	49
5.5 ANALÝZA DAT Z EVALUACE SPOKOJENOSTI SLUŽBY	52
6 INTERPRETACE DAT	55
6.1 INTERPRETACE DAT	55
6.2 SHRnutí VÝSLEDKŮ	58

6.3	DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	60
ZÁVĚR	61
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	63
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	67
SEZNAM OBRÁZKŮ	68
SEZNAM TABULEK	69
SEZNAM GRAFŮ	70
SEZNAM PŘÍLOH	71

ÚVOD

Abychom docílili správného nastavení a fungování sociálních služeb obecně, vždy musíme vycházet z potřeb a individuality daného člověka, jeho možností a prostředí. Měli bychom tedy vidět člověka v celé jeho podstatě. V praxi to znamená empatické vcítění se do situace klienta a umět selektivně vybrat nejen vhodný přístup, ale i sociální službu. V přístupech to však neznamená jen aktivní naslouchání a chápání druhého člověka, ale také aktivně se dívat a pozorovat jej. Člověka, se kterým pracujeme, je nutné brát vážně. Nevycházet jen z toho, co sami víme, ale z toho, co člověk vyjadřuje. Nepodlehout předsudkům a umožnit klientům vlastní zkušenost je jedna ze zásad, která dovoluje klientovi rozvíjet se prostřednictvím vlastního prožitku (Pörter, 2009). V tomto ohledu je cílem teoretické části podat ucelený pohled na sociální služby a jejich možnosti pomoci a podpory osobám znevýhodněným. V první části kapitoly se proto budeme věnovat obecné charakteristice sociálních služeb a jejich dělení, kde bude tato specifikace pomoci každé služby popsána. V druhé kapitole teoretické části se budeme snažit přiblížit vize sociálních služeb, jak z pohledu historie, tak i z perspektivy současnosti. Do budoucnosti sociálních služeb se pokusíme nahlédnout prostřednictvím strategického plánování. Poslední kapitola první části bude věnována seznámení se s organizací Sociálně terapeutické dílny Naděje Vsetín, která je objektem našeho výzkumu.

V empirické části se budeme zabývat oblastí uplatnění osob s mentálním a kombinovaným postižením na trhu práce a jak právě tato organizace napomáhá v uplatnění svým klientům na chráněném či otevřeném trhu práce. V tomto směru proces sociální integrace zabezpečuje a umožňuje příležitosti těmto jedincům, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením, aby se mohli podílet na rozhodování, týkajících se jich samotným, což ovlivňuje jejich životy a přístupy k základním právům. Zabezpečením možnosti sociálního začlenění se u těchto osob zvyšuje participace na ekonomickém, kulturním i sociálním životě (Bakošová, 2013). Což bezpochyby vede k jejich zvýšení sebehodnocení a pocitu seberealizace. Doufám, že tato práce přinese užitečné informace a snad i možnost sebereflexe pracovníkům organizace.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1.1 Sociální služby jako pojem

Sociální služby jsou ve své komplexnosti chápány jako širokospektrální pojem, zastřešující oblast zdravotnictví, administrativní i vzdělávací. V zahraniční literatuře jsou označeny jako humanitní služby (human services), kde je realizují profesionálové či dobrovolníci. V České republice (dále jen ČR) byl dříve používán pojem humanitární služby, ve smyslu pomoci na materiální úrovni (Matoušek a kol., 2007). Malík Holasová charakterizuje sociální služby jako flexibilní reakci na měnící se potřeby klientů, jejichž cílem je napomáhat jedincům žít plnohodnotný život ve společnosti (Malík Holasová, 2014). Skarupská shledává smysl sociálních služeb v napomáhání jedinci zajistit soběstačnost a zapojit jej co nejvíce do běžného života, prostřednictvím různých druhů a forem sociálních služeb (Goldmann a kol., 2006). Sociální služby jsou ukotveny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen ZSS), který vymezuje sociální službu jako „Činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“ (Česko, 2006). Brát v potaz musíme také fakt, že sociální služba nepřebírá zodpovědnost za život jedince. Pokud se jedná o osobu plně závislou na pomoci jiné fyzické osoby, práce opět vede k co největší participaci klienta na řešení situace (Mahrová a Venglářová, 2008).

Sociální služby ve svém důsledku působení však překračují své základní vymezení. Základ mají na Ministerstvu práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) v ZSS a ve vyhlášce č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (Česko, 2006). Pokud se díváme na sociální služby v rámci kooperace řízení, zasahují do oblasti dalších ministerstev. Sociální služby jako jedna z forem sociální pomoci, spolu se sociálním pojištěním a státní sociální podporou tvoří sociální ochranu, kterou zastřešuje již zmíněné MPSV (Haburajová Ilavská, 2010). Dnešní klasifikace sociální pomoci klade důraz na větší participaci klienta do řešení jeho situace. Dávky peněžité, věcné nebo prostřednictvím sociální služby se poskytují až po vyčerpání všech dostupných zdrojů. Tedy sociálního pojištění a státní sociální podpory (Tomeš, 2010). Dalším zainteresovaným je Ministerstvo zdravotnictví, které zasahuje v rovině specializovaných ústavů, zdravotní péče a odborných léčebných ústavů poskytujících sociální služby. Probační a mediační služba spadá pod rezort Ministerstva spravedlnosti. Sociální služby v podobě výchovného poradenství nebo prevence formou sociálních stipendií nalezneme pod Ministerstvem

školství. V nejšířším pojetí jsou sociální služby nástrojem sociální politiky s cílem zabezpečit sociální blaho všem. Tedy zajistit určitou úroveň kvality života. V popředí je vždy zájem, potřeba a přání jedince (Haburajová Ilavská, 2010).

1.2 Funkce sociálních služeb

Sociální služby jsou rozděleny do tří funkcí, jejichž hlavním atributem je přístup ke klientovi. Pokud je přístup ke klientovi realizován prostřednictvím podpůrné činnosti, působíme na jedince tak, aby byl schopen při řešení situace využít přirozených zdrojů ze společnosti. Snažíme-li o eliminaci možné hrozby patologických jevů z prostředí mluvíme o funkci terapeutické. Další funkce je seberealizující. Zde se jedná o zaměření se na jedince s cílem zajistit, aby jeho způsob života byl co nejvíce v souladu s běžným životem. (Haburajová Ilavská, 2010).

1.3 Kategorizace sociálních služeb

Kategorizace sociálních služeb je dle ZSS rozdělena do forem a druhů. Formy poskytování sociálních služeb mohou být ambulantní, terénní a pobytové. Zákon dále rozděluje služby do tří základních druhů. Jsou jimi služby sociální prevence, služby sociálního poradenství a služby sociální péče. Dále jsou služby děleny podle toho, zda jsou bezplatné, či za úplatu. Nyní si uvedeme přehledem služeb dělených do druhů s charakterizací každé služby. U každé služby je uveden jejich počet ve Zlínském kraji ke dni 17.10.2021. Čerpáno je z Registru poskytovatelů sociálních služeb (Registr poskytovatelů sociálních služeb, © 2006-2021).

Služby sociální prevence

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou touto skutečností ohroženy. Jedná se o krizové sociální situace, životní návyky a způsob života, který vede ke konfliktu se společností. Dále je to sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení jejich práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem je poskytnout pomoc osobám k zvládnutí jejich nepříznivé životní situace. Zaměřena je také na chránění společnosti před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (Česko, 2006).

Službami sociální prevence jsou:

- **Raná péče** je poskytována formou terénní, popřípadě ambulantní. Zaměřena je na děti a rodiče dětí do 7 let věku se zdravotním postižením nebo na dítě, jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu. Cílem je podpora rodiny a vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby (Česko, 2006). Jejím úkolem je zajistit podporu rodině tak, aby i postižené dítě mohlo vyrůstat v přirozeném prostředí. Jde o komplex poskytovaných sociálních služeb ve spolupráci s odborníky z oboru zdravotnictví a sociální práce (Marková a Chvílová Webrová a kol., 2020). (Ve Zlínském kraji poskytováno 6 služeb toho druhu).
- **Telefonická krizová pomoc** je zajišťována pouze terénní formou na přechodnou dobu. Osobám, které nemohou svou situaci ohrožující jejich zdraví, život či jinou obtížnou situaci řešit vlastními silami (Česko, 2006). Výhodami této služby jsou bezbariérovost, okamžitá pomoc, snadná dostupnost a bezpečí. Naopak nevýhodami je možné přerušení kontaktu, nedostatečná zpětná vazba, náročnost, časový stres, redukce informací o klientovi a absence vizuálního kontaktu (Špatenková a kol. 2011). (Ve Zlínském kraji poskytována 1 služba toho druhu).
- **Tlumočnické služby** jsou terénní, popřípadě ambulantní služby. Pro osoby s poruchami komunikace nebo se smyslovým postižením, které brání komunikaci s okolím a pro tuto skutečnost potřebují pomoc jiné fyzické osoby (Česko, 2006). (Ve Zlínském kraji poskytovány 3 služby toho druhu).
- **Azylové domy** jsou pobytovou službu poskytovanou na přechodnou dobu. Tato situace musí být spojena se ztrátou bydlení (Česko, 2006). U osob bez přístřeší žijících v azylových domech bývá zpravidla největším problémem sžít se s pravidly toho zařízení. Důvodem je život na ulici, kde žádná taková pravidla pro ně neexistovala. Klienti často vnímají jako problém spolubydlící, zákaz alkoholu, drog a jiné (Vágnerová, Marek a Csémy, 2018). (Ve Zlínském kraji poskytováno 13 služeb toho druhu).
- **Domy na půl cesty** jsou pobytovou formou služby. Pro jedince do 26 let věku. Zařízení poskytuje služby při dosažení zletilosti při přechodu ze školských zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy či z jiných zařízení pro péči o děti a mládež. Způsob poskytování služby se řídí specifickým potřebám těchto osob. (Česko, 2006). Služba poskytuje nejen ubytování, ale také podporu klientům v hledání zaměstnání. Poskytují

dopomoc při nalézání nového okruhu blízkých osob (Matoušek a kol., 2007). (Ve Zlínském kraji poskytovány 2 služby toho druhu).

- **Kontaktní centra** provozují ambulantní i terénní formu poskytování. Jedná se o nízkoprahové zařízení poskytující služby osobám ohrožené drogovou závislostí na návykových látkách (Česko, 2006). Služba vychází z filozofie „public health“ – což znamená ochranu zdraví veřejnosti a „harm reduction“ – tedy minimalizování zdravotních a sociálních rizik v důsledku užívání drog (Kalina a kol., 2008, s.370-372). (Ve Zlínském kraji poskytovány 4 služby toho druhu).
- **Krizová pomoc** je poskytována ambulantní, terénní i pobytovou formou, a to vždy jen na přechodnou dobu. Je určena pro osoby, které se ocitly v situaci, která ohrožuje jejich zdraví nebo život. Jedinci nejsou schopni řešit tuto situaci vlastními silami (Česko, 2006). (Ve Zlínském kraji poskytována 1 služba toho druhu).
- **Intervenční centra** jsou poskytována všemi formami. Pomoc je zaměřena na osoby ohrožené násilným chováním vykázané osoby (dle právního předpisu), nebo také na základě vlastní žádosti osoby takto ohrožené. Pomoc je nabídnuta nejpozději do 48 hodin na základě úředního záznamu, ale i bez toho podnětu, jakmile se intervenční centrum dozví o této skutečnosti (Česko, 2006). (Ve Zlínském kraji poskytována 1 služba toho druhu).
- **Nízkoprahová denní centra** jsou zacílené pro osoby bez přístřeší, jejichž forma poskytování je ambulantní nebo terénní. Základními činnostmi jsou poskytnutí nebo zajištění stravy, pomoc při hygieně nebo zajištění podmínek pro ni a pomoc při uplatňování práv (Česko, 2006). (Ve Zlínském kraji poskytováno 6 služeb toho druhu).
- **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** jsou poskytována ambulantní nebo terénní formou. Pro děti a mládež od 6 do 26 let ohrožené nežádoucími jevy. Poskytují se zde takové služby, které předchází vzniku rizik v důsledku jejich způsobu života (Česko, 2006). Cílem služby je ve spolupráci s odborníky změnit či zlepšit postoje osob k životním hodnotám. Přínos služba vnáší především v oblasti prevence kriminality a sociálního selhávání. Odborníci motivují klienta ke vzdělávání a následnému zaměstnávání. Edukují také v oblasti volného času a jak jej správně využít (Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, © 2021). (Ve Zlínském kraji poskytováno 16 služeb toho druhu).

- **Noclehárny** jsou určeny osobám se zájmem o hygienické zařízení a přespání. Poskytovány jsou ambulantně, osobám bez přístřeší (Česko, 2006). Služba je dostupná klientům jen přes noc. V pravidlech zařízení je zejména vyznačeno, že osoby nesmí požívat alkohol, drogy či projevovat agresivní chování. Některé noclehárny v rámci svého působení poskytují ošacení, jídlo a také službu denních center (Matoušek, 2003). (Ve Zlínském kraji poskytovány 4 služby toho druhu).
- **Služby následné péče** jsou poskytovány osobám závislých na návykových látkách, které absolvovaly lůžkovou péči ve zdravotnických zařízeních. Rovněž pro osoby, které prošly ambulantní léčbou, nebo jsou stále jejich klienty. Cílovou skupinou jsou také osoby s chronickým onemocněním. Ambulantní nebo pobytová možnost poskytování (Česko, 2006). Byť tato služba stojí na pomyslném konci v péči o drogově závislé, je rovněž začátkem. Cílem služby je podpořit klienta tak, aby zvládl pokračovat v dosaženém úspěchu v boji se závislostí. Posláním služby je klientova integrace jak na úrovni přijetí sociálních rolí, tak i získání sebejistoty a sebevědomí. Nedílnou součástí je i stabilizace hodnot a předcházení relapsu (Kalina a kol., 2015). (Ve Zlínském kraji poskytovány 3 služby toho druhu).
- **Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi** jsou poskytovány formou ambulantní či terénní. Jsou určeny pro rodiny s dětmi, které jsou ohroženy na vývoji v důsledku dlouhodobé krizové situace a rodiče dítěte nedokáží tuto situaci řešit vlastními silami (Česko, 2006). Při práci s rodinami a jejich dětmi je nutné brát rodinu jako celek a podporovat v celé její komplexnosti. Přístupy jsou zaměřeny na navazování vztahů s širším příbuzenstvím, s okolím, návštěvami kulturní akcí a volnočasových aktivit. Metody práce jsou zvoleny tak, aby docházelo k seberozvoji a seberealizaci nejen dětí, ale také rodičů. Prostřednictvím služby by se měl klient naučit porozumět životním událostem a naučit se řešit možné krizové situace (Glumbíková, 2020). (Ve Zlínském kraji poskytováno 15 služeb toho druhu).
- **Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením** jsou určeny osobám ohrožených sociálním vyloučením v důchodovém věku a osobám se zdravotním postižením. Služba je poskytována ambulantně nebo terénně (Česko, 2006). Zejména jde o udržení kontaktů klienta se sociálním prostředím, preventivně působit v oblasti sociálního vyloučení, zdravotních a psychických problémů a zvládání těžkostí běžného života (Holmerová a Suchá, 2019). (Ve Zlínském kraji poskytováno 7 služeb toho druhu).

- **Sociálně terapeutické dílny** jsou poskytovány ambulantní formou. Jsou určeny osobám, které nejsou z důvodů snížené soběstačnosti vlivem zdravotního postižení umístitelné na chráněném či otevřeném trhu práce. Prostřednictvím sociálně pracovní terapie se u těchto jedinců poskytuje pravidelná podpora za účelem zdokonalování jejich pracovních návyků. Služba poskytuje podmínky pro osobní hygienu a pomoc při hygieně samotné. Zajišťují stravu a provádějí nácviky vedoucí k soběstačnosti při péči o vlastní osobu (Česko, 2006). (Ve Zlínském kraji poskytováno 11 služeb toho druhu).
- **Terapeutické komunity** jsou pobytovou službou poskytovanou i přechodně. Pro osoby s chronickým duševním onemocněním nebo osoby závislé na návykových látkách, které mají zájem o sociální začlenění (Česko, 2006). Jedná se o bezpečné prostředí s jasně danou strukturou. Klienti zde mohou utvářet vztahy a na základě přístupu prožívat reálný způsob života. Systém komunity funguje na základě společenství (Kalina, 2008). (Ve Zlínském kraji není poskytována tato služba).
- **Terénní programy**, jejichž forma poskytování je terénní, mají za cíl vyhledat osoby užívající návykové látky, omamné psychotropní láky, osoby bez přístřeší, žijících ve vyloučených komunitách nebo jinak sociálně ohrožené (Česko, 2006). Služba je především o práci s klientem v jeho přirozeném prostředí a navázání důvěrného kontaktu. Pracovník tedy musí být v tomto flexibilní a musí umět reagovat na podmínky prostředí, kde se poskytování služby odehrává (Kalina a kol., 2015). (Ve Zlínském kraji poskytováno 9 služeb toho druhu).
- **Sociální rehabilitace** je poskytována formou ambulantní, terénní ale i pobytovou v centrech sociálně rehabilitačních služeb. Jedná se o soubor specifických činností, které vedou jedince k samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti (Česko, 2006). (Ve Zlínském kraji poskytováno 24 služeb toho druhu).

Služby sociální péče

Služby sociální péče se snaží podpořit jedince tak, aby mohl co nejdéle setrvat ve svém přirozeném prostředí a mohl se zapojit do aktivit běžného života. Děje se tak prostřednictvím podpory fyzické a psychické. Pokud není již možné setrvání jedince v přirozeném prostředí z důvodu jeho stavu, zajistí se taková služba, která bude dostatečně vytvářet podmínky na důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí (Česko, 2006).

Službami sociální péče jsou:

- **Osobní asistence** je službou, která se poskytuje terénní formou osobám se sníženou soběstačností v jejich přirozeném prostředí, a to bez časového omezení. Zajištění služby nastává v momentě, kdy jedinec potřebuje pomoc jiné fyzické osoby z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení (Česko, 2006). (Ve Zlínském kraji poskytováno 18 služeb toho druhu).
- **Pečovatelská služba** je poskytována osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, ale také rodinám s dětmi, kdy tito jedinci potřebují pomoc jiné fyzické osoby. Služba je provozována formou ambulantní v zařízeních sociálních služeb nebo terénní v domácnostech osob, a to vždy ve vymezeném čase (Česko, 2006). (Ve Zlínském kraji je 39 služeb toho druhu).
- **Tísňová péče** je nepřetržitou distanční terénní službu. Cílem je zajistit elektronickou a hlasovou komunikaci osobám ohroženým zvýšeným rizikem v oblasti zdraví a jejich zdravotního stavu nebo ohrožením na životě (Česko, 2006). (Ve Zlínském kraji se nenachází žádná služba toho druhu).
- **Průvodcovské a předčitatelské služby** jsou službami poskytovanými i v rámci jiných služeb. Forma ambulantní nebo terénní. Určena osobám, jejichž schopnosti v oblasti komunikace a orientace jsou sníženy z důvodu věku nebo zdravotního postižení. Služba napomáhá jedinci ve vyřizování vlastních záležitostí (Česko, 2006). (Ve Zlínském kraji není žádná služba toho druhu).
- **Podpora samostatného bydlení** je službou zajištěnou terénní formou. Je určena pro jedince, jenž mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického nebo duševního onemocnění a jejich situace si vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací, aktivizační a sociálně terapeutické činnosti. Podporuje při kontaktu se společenským prostředím a uplatňování práv klientů (Česko, 2006). (Ve Zlínském kraji jsou 3 služby toho druhu).
- **Odlehčovací služby** jsou zaměřeny na osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení. O tyto osoby je jinak pečováno v přirozeném prostředí. Cílem služby je poskytnout pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek. Děje se tak prostřednictvím ambulantní, pobytové nebo terénní formy (Česko, 2006). (Ve Zlínském kraji poskytováno 29 služeb toho druhu).

- **Centra denních služeb** jsou provozována ambulantní formou. Služba je poskytována osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění, zdravotního postižení. Tato situace si vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Základními oblastmi pomoci jsou hygiena, uplatnění práv a vzdělávací, výchovné či sociálně terapeutické činnosti (Česko, 2006). (Ve Zlínském kraji se nachází 6 služeb toho druhu).
- **Denní stacionáře** jsou službou poskytovanou lidem se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického duševního onemocnění a zdravotního stavu. Ambulantní forma poskytování jedincům, kteří potřebují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby (Česko, 2006). (Ve Zlínském kraji poskytováno 20 služeb toho druhu).
- **Týdenní stacionáře** jsou zajištěny pobytovou formou osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, zdravotního postižení nebo chronického duševního onemocnění. Poskytována je jedincům, kteří potřebují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Základní oblastí pomoci jsou ubytování, strava, hygiena, běžné úkony o vlastní osobu, vzdělávací, výchovné a terapeutické činnosti, kontakt se společenským prostředím, pomoc při uplatnění práv (Česko, 2006). (Ve Zlínském kraji poskytovány 2 služby toho druhu).
- **Domovy pro osoby se zdravotním postižením** jsou pobytovou službou pro osoby se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení. Tito jedinci potřebují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Základními poskytovanými činnostmi jsou ubytování, strava, pomoc při běžných úkonech o vlastní osobu, poskytnutí podmínek pro osobní hygienu či pomoc při osobní hygieně, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatnění práv (Česko, 2006). (Ve Zlínském kraji poskytováno 17 služeb toho druhu).
- **Domovy pro seniory.** Tato pobytová služba se poskytuje jedincům se sníženou soběstačností především z důvodů věku. Oblasti zahrnující základní nabízené činnosti jsou ubytování, strava, hygiena, podpora při běžných úkonech, aktivizační a terapeutické činnosti, uplatňování práv a kontakt se společenským prostředím (Česko, 2016). (Ve Zlínském kraji je 39 služeb toho druhu).
- **Domovy se zvláštním režimem** jsou poskytovány formou pobytové služby pro osoby se sníženou soběstačností z důvodů věku, chronického duševního onemocnění, závislosti na návykových látkách, osobám s Alzheimerovou chorobou či jinými typy demencí.

Určena je pro jedince, kteří potřebují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Služba pracuje na základě takové služby, která je přizpůsobena specifickým potřebám jednice (Česko, 2006). (Ve Zlínském kraji je 26 služeb toho druhu).

- **Chráněné bydlení** je pobytová služba poskytovaná formou skupinového nebo individuálního bydlení. Určena osobám se sníženou soběstačností z důvodů zdravotního postižení, chronického nebo duševního onemocnění. Jedinec potřebuje pomoc jiné fyzické osoby (Česko, 2016). V užším pojetí se jedná o takový druh služby, kde více klientů obývají byty buď ve speciálním domě, nebo v bytové zástavbě (Matoušek a kol., 2013). (Ve Zlínském kraji poskytováno 24 služeb toho druhu).
- **Služby poskytované ve zdravotnických zařízení lůžkové péče** jsou pobytovou službou ve zdravotnických zařízení lůžkové péče. Pro osoby, jež nepotřebují lůžkovou péči, avšak pro svůj zdravotní stav, stále potřebují pomoc jiné fyzické osoby, a proto nemohou být z toho zařízení propuštěny. Děje se tak do doby, než je pro ně zajištěna odpovídající sociální služba či péče jiné fyzické osoby (Česko, 2006). (Ve Zlínském kraji poskytováno 8 služeb tohoto druhu).

Služby sociálního poradenství

Služby sociálního poradenství se dělí na dvě skupiny. Službu základního poradenství, kde je hlavním úkolem poskytnout osobě dostatečné informace, které přispívají ke zmírnění její nepříznivé sociální situace. Děje se tak v rámci sociálních služeb, které mají tuto skutečnost povinnou. Druhou složkou sociálního poradenství je odborné. Tato služba je specializovaná na potřeby jednotlivých sociálních skupin. Poskytována je v rodinných a manželských poradnách, občanských poradnách, v poradnách pro seniory, pro osoby se zdravotním postižením, pro oběti trestných činů, domácího násilí a násilí páchané v lůžkových zdravotnických zařízení hospicového typu. Základními činnostmi vymezené zákonem pro obě skupiny jsou zprostředkování kontaktu s přirozeným prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů, při obstarávání osobních záležitostí (Česko, 2016). (Ve Zlínském kraji poskytováno 27 služeb odborného poradenství).

Tomeš tuto výše uvedenou celkovou klasifikaci shledával jako neúplnou a nepřesnou. Členění sociálních služeb viděl následovně:

- Sociální služby podle naléhavosti a trvání potřeby, kterou uspokojují.
- Sociální služby podle druhu uspokojované potřeby.

- Sociální služby podle vztahu služby k výsledku.
- Sociální služby podle poskytovatelů.
- Sociální služby podle převažující povahy základní činnosti (Tomeš, 2010).

1.4 Cíle sociálních služeb

Koncepce cílů sociálních služeb z pohledu podpory rozvoje vlastního potenciálu jsou především zaměřeny na socializaci a rozvoj osobnosti. Tyto složky by měly dosahovat zkvalitnění jedincova každodenního života. Sociální služby směřují k zajištění poradenství v oblasti dostupnosti pomoci osobám znevýhodněným. Cílem je také zajistit evaluaci služeb a tím zabezpečit její kvalitu. Směřováno je také k podpoře rozvoje svépomocným skupinám a komunitním center. Dále jsou zaměřeny na zabezpečení takové služby, která při hledání náhradního domova nebo ústavu, bude odpovídat na jedincovy individuální potřeby (Haburajová Ilavská, 2010). Sociální služby v užším legislativním pojetí sociální pomoci mají za cíl pomoci lidem, kteří se ocitli ve stavu hmotné nouze. Podpořit je finančními a materiálními prostředky (Matoušek a kol., 2007). Při dosahování cílů jsou dodržovány zásady vyplývající z § 2 ZSS. Taková forma pomoci vychází z individuality jedince, přičemž jsou zachovávány základní lidská práva a svobody. Podpora osoby je směřována k takovým činnostem, aby jej vedly k samostatnosti a neprohlubovaly jeho nepříznivou sociální situaci. Shrňeme-li cíle sociálních služeb, můžeme říci, že jejich podstatou je zajistit blaho všem občanům a tím předejít sociálně patologickým jevům společnosti. Různé země na tento koncept nahlíží jinak (Matoušek a kol., 2007).

1.5 Modely sociálních služeb v různých zemích

Model poskytování sociálních služeb v různých zemích je vyjádřen v oficiální sociální politice každého státu. Například Holandsko a Německo jsou založeny na principu subsidiarity. Což znamená poskytování sociálních služeb především nestátními organizacemi a církvemi. Financování sociálních služeb je v těchto státech vícezdrojové (Haburajová Ilavská, 2010). V zemích jako je Portugalsko, Španělsko, Řecko a Itálie je používán tzv. jihoevropský model, kde hraje významnou roli rodina. Mnohdy tady žijí dvě až tři generace pospolu. Rozvětvené rodiny svou funkčností tak ulehčují sociálnímu systému (Juričková, Ivanová a Filka, 2013). Při uplatnění skandinávského modelu v Dánsku můžeme vidět značný rozsah redistribuce. Podmíněn je vysokými daněmi, vysokým podílem

sociálních výdajů na DPH a regulací na trhu práce (Cihelková a kol., 2009). V britském modelu sociální politiky má stát minimální míru zodpovědnosti za sociální zabezpečení. Do poskytování sociálních služeb vstupuje quasi-markets čili tržní systém. Jedná se o snahu zvýšit kvalitu služeb (Matoušek a kol., 2007).

2 PERSPEKTIVY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

2.1 Perspektiva z pohledu historie

V roce 1989 docházelo ke změnám jak ve sférách politických, ekonomických, tak i sociálních. Před tímto rokem byl na potřeby klientů a sociálních pracovníků brán minimální zřetel (Malík Holasová, 2014). V roce 1990 byl sestaven Scénář sociální reformy. Obsahoval plán změn jednotlivých částí československého systému sociální ochrany. Pro zmírnění dopadu této chystané reformy se vytvořila záchranná sociální síť (Matoušek a kol., 2007). Jedná se o „*Systém státem garantovaného a institucionálně zajištěného sociálního zabezpečení, který v sobě integruje sociální pojištění, podporu a pomoc. Dík němu by se občan neměl dostat do neúnosné nouze ani v dobách společenské transformace nebo ekonomické krize*“ (Matoušek, 2003, s. 268). Transformace procházela úrovní kvantitativní, což znamenalo rozšíření sociálních služeb, a kvalitativní. Ta byla zaměřena na individuální přístup ke klientům, ochranu jejich práv, úctu k jejich svobodné vůli a předcházení sociálnímu vyloučení (Kroutilová Nováková, 2012). Proces deinstitucionalizace, který prosazuje neústavní péči, pokud je to v dané situaci možné, znamenal ponechat jedince co nejdéle v jeho přirozeném prostředí a poskytnout mu dostatečnou péči (Matoušek, 2003). Tento proces vychází z principu normality. Jehož stěžejní myšlenku vnímáme tak, že osoba s postižením by měla procházet různorodými životními oblastmi, jak je u majoritní populace běžné. Těmito klíčovými oblastmi jsou normální rytmus života, společensky ceněné způsoby, naplnění potřeb a běžné prostředí. Zmíněné procesy transformace a deinstitucionalizace jsou rámcově vymezeny Úmluvou o právech osob se zdravotním postižením, Bílou knihou v sociálních službách, ZSS a koncepcí transformace (Kroutilová Nováková, 2012).

V tomto období začaly vznikat obecně prospěšné společnosti a nestátní neziskové organizace. Tehdejší legislativa však umožňovala, že se tyto spolky nemusely nikomu zodpovídat za své služby. Tyto organizace z počátku vznikaly jako občanská sdružení, a tudíž byly pod úpravou zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování lidí. S postupem času se zařadily do kategorie obecně prospěšných společností a byly charakterizovány v zákoně č. 245/1997 Sb. o obecně prospěšných společnostech. Zákon v 90. letech nerozlišoval služby poskytující veřejnosti od služeb zaměřené na sdružování lidí se stejným zájmem, které by sloužily jen jim (Matoušek a kol., 2007). Tudíž cílovou skupinu, kterou spojuje nepříznivá životní situace, jež je služba určena. Například věk, nemoc, zdravotní postižení, životní návyky nebo ohrožení ze strany jiných osob a jiné (Matoušek, 2003).

Nedostatky legislativy nebyly jen v oblasti sociálních služeb samotných, ale také v koncepci příspěvků na péči a také ve financování. I přes všechny snahy deinstitucionalizace, charakteristika příspěvků na péči zvýhodňovala ústavní poskytování služeb. Ve sféře financování byla situace pro neziskové služby velmi nejistá. Ze strany státu byly podpořeny pouze v případě úspěšného dotačního řízení (Matoušek a kol., 2007). Ve službách chybělo jednotné definování právního rozsahu, týkající se práv a povinností poskytovatelů. Nebyl zde zaveden rámec hodnocení potřeb uživatele jako východisko pro další rozvoj služeb. Individuální zájmy nebyly dostatečně podpořeny a ochráněny před případným neodborným zacházením ze strany služeb či orgánů (Sokol a Trefilová, 2008). Všechny tyto aspekty vedly spolu s odbornou nespokojenou veřejností k reformě systému (Matoušek a kol., 2007).

Po mnohaletém úsilí se podařilo sociální reformu zrealizovat. V roce 2006 byl přijata nová legislativa v zákoně č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Pojetí toho zákona bylo v souladu s Evropskou sociální chartou, Úmluvou o ochraně lidských práv a základních svobod, Bílou knihou v sociálních službách, Ústavou, Společným memorandem o sociálním začleňování a Národním akčním plánem sociálního začleňování (Malík Holasová, 2014). Nejdůležitějšími pozitivními změnami byla úprava příspěvku na péči, nová kategorizace sociálních služeb, smluvní princip mezi poskytovatelem a uživatelem, systém registrace sociálních služeb a také zákonem dané předpoklady pro výkon sociálního pracovníka (Matoušek a kol., 2007). Do významné legislativní úpravy můžeme zahrnout i zákony č.111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, zákon č. 110/2006 Sb. o životním a existenčním minimu, zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění a mnoho dalších změn. Tomeš však shledával jejich zákonné nastavení jako nedostatečně kooperované a cílené. Takže v důsledku způsobily zatížení veřejných financí (Tomeš, 2010). Nedílnou součástí tohoto zákona jsou Standardy kvality sociálních služeb, ukotveny v příloze č.2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k ZSS. Jedná se o soubor měřitelných a ověřitelných kritérií, skrze kterých se dá nesporně posoudit kvalita dané služby. Vznikly v roce 2002 na základě přijetí Evropskou unií principy sociálního začlenění. V České republice se formovaly během tříleté debaty mezi poskytovateli a uživateli sociálních služeb (Johnová a Čermáková, ©2002). Se vznikem Standardů kvality sociálních služeb přichází formalizace, a tudíž i větší transparentnost sociálních služeb. Každá organizace musí mít zpracována vnitřní pravidla pro její poskytování (Malík Holasová, 2014). Příloha č. 2. vyhlášky MPSV č.505/2006 Sb., provádějící některá ustanovení ZSS obsahuje celkem 15 standardů kvality. Standardy se dělí do tří základních kategorií a to procedurální, personální a provozní (Česko, 2016).

2.2 Perspektiva z pohledu současnosti

Významnou perspektivou ze současného pohledu se stala novelizace ZSS platné od 1.1. 2022. Přesněji se jedná o HLAVU II. výši příspěvku §11. Změna se tedy týká změny příspěvku na péči. Novelizace přinesla sjednocení poskytovaných částek příspěvku na péči ve III. a IV. stupni závislosti. V praxi to znamená, že pokud vznikne nárok na tuto dávku, bude příjemcům vyplácena stejná výše, bez ohledu na to, jestli klient žije v domácím prostředí nebo např. užívá pobytovou službu. K této úpravě dojde automaticky, čili příjemce nebude muset o ni žádat (Úřad práce, ©2022). Jedním z důvodů pro tuto novelizaci bylo, dle předkladatelky návrhu změny zákona Jany Pastuchové, byl velký nesouhlas ze širokého spektra poskytovatelů s dřívější legislativní úpravou a to v případech diferenciací příspěvku, zda osoba užívá či neužívá pobytovou nebo jinou službu. V tomto návrhu dle Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí je nyní v pobytových službách umístěno 20 000 klientů pobírající příspěvek na péči ve III. stupni a 20 000 uživatelů pobírajících příspěvek na péči ve IV. stupni. V této souvislosti by tak zvýšení znamenalo 3,4mld. Kč. Aby se předešlo zatížení státního rozpočtu, mohly by být v tomto kontextu sníženy poskytovatelům dotace ve smyslu změn a potřeb v sociálních službách. Tyto peníze by tak mohly být využity na rozvoj terénních a ambulantních služeb, jejichž kapacity jsou v ČR nedostatečné. Zvýšení příspěvku na péči není vnímáno v rozporu s principem podpory jedince v jeho co nejdelším setrvávání v přirozeném prostředí, nebo podpory rodinných pečujících. Je to z toho důvodu, že i oni budou mít zajištěný tento vyšší příspěvek (Pastuchová, © 2021).

ZSS § 11 před novelizací:

Výše příspěvku pro osoby do 18 let věku činí za kalendářní měsíc

- a) 3 300 Kč, jde-li o stupeň I (lehká závislost),
- b) 6 600 Kč, jde-li o stupeň II (středně těžká závislost),
- c) jde-li o stupeň III (těžká závislost)
 1. 9 900 Kč, pokud osobě poskytuje pomoc poskytovatel pobytových sociálních služeb podle § 48, 49, 50, 51, 52 nebo dětský domov anebo speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu,
 2. 13 900 Kč v ostatních případech,
- d) Jde-li o stupeň IV (úplná závislost)

1. 13 200 Kč, pokud osobě poskytuje pomoc poskytovatel pobytových sociálních služeb podle § 48, 49, 50, 51, 52 nebo dětský domov anebo speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu,
2. 19 200 Kč v ostatních případech.

Výše příspěvku pro osoby starší 18 let věku činí za kalendářní měsíc

- a) 880 Kč, jde-li o stupeň I (lehká závislost),
- b) 4 400 Kč, jde-li o stupeň II (středně těžká závislost),
- c) jde-li o stupeň III (těžká závislost)
 1. 8 800 Kč, pokud osobě poskytuje pomoc poskytovatel pobytových sociálních služeb podle § 48 ,49, 50, 51, 52 nebo dětský domov anebo speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu,
 2. 12 800 Kč v ostatních případech
- d) Jde-li o stupeň IV (úplná závislost)
 1. 13 200 Kč, pokud osobě poskytuje pomoc poskytovatel pobytových sociálních služeb podle § 48 ,49, 50, 51, 52 nebo dětský domov anebo speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu,
 2. 19 200 Kč v ostatních případech (Česko, 2006).

ZSS § 11 po novelizaci od 1.1. 2022

Výše příspěvku pro osoby do 18 let věku

- a) 3 300 Kč, jde-li o stupeň I (lehká závislost),
- b) 6 600 Kč, jde-li o stupeň II (středně těžká závislost),
- c) 13 900 Kč, jde-li o stupeň III (těžká závislost),
- d) 19 200 Kč, jde-li o stupeň IV (úplná závislost).

Výše příspěvku pro osoby starší 18 let činí za kalendářní měsíc

- a) 880 Kč, jde-li o stupeň I (lehká závislost),
- b) 4 400 Kč, jde-li o stupeň II (středně těžká závislost)
- c) 12 800 Kč, jde-li o stupeň III (těžká závislost)
- d) 19 200Kč, jde-li o stupeň IV (úplná závislost) (Česko, © 2022).

2.3 Perspektiva do budoucnosti

Výhled do budoucnosti sociálních služeb nám přináší strategické dokumenty zajištěné MPSV. Toto strategické plánování je důležitým atributem nejen pro rozvoj sociálních služeb, ale umožňuje nám se dívat na aktuální potřeby sociálních služeb a osob hrozcím sociální vyloučení. Tímto krokem můžeme předejít možným problémům a sociálnímu vyloučení osob ze společnosti. Dokument s názvem Strategie sociální ochrany a sociálního začleňování je jedním z prioritních cílů české sociální politiky, který je promítnut do Národního akčního plánu sociálního začleňování. Jeho cílem je zajistit dostupné zdroje, práva a služby všem osobám, které je potřebují k sociálnímu začleňování a k podílení se na společenském životě. Bojuje proti exkluzi člověka ze společnosti a diskriminaci, která tuto situaci může vyvolat. V rovině politické, se zaměřuje na to, aby sociální politika působila záměrně a efektivně. Je potřeba aby se sociální politika stala zohledněnou ve všech veřejných politikách. Záměrem je působit preventivně proti sociálnímu vyloučení a podpořit člověka v sociálním začleňování skrze účasti na trhu práce. (Tomeš a kol., 2009).

Strategie sociálního začleňování v České republice (dále jen ČR) byla aktualizována v roce 2021 a jeho působnost trvá do roku 2030. Tento dokument na národní úrovni vznikl ve spolupráci MPSV a odborem pro sociální začleňování Úřadu vlády ČR. Hlavními tématy jsou významné oblasti sociálního začleňování osob, sociálně vyloučených či jím ohrožených, oblast chudoby a s ní spojená problematika sociálního vyloučení. Zabývá se také koncepcí financování ze zdrojů ČR a Evropské Unie. Základními východisky pro tvorbu této strategie je Strategický rámec ČR 2030 a Národní koncepce realizace politiky soudržnosti v ČR po roce 2020. Nedůležitějšími aktéry je MPSV, které strategii podporuje koncepčně a Odbor pro sociální začleňování, jež zajišťuje rovinu institucionální. Témata, kterými se Strategie zabývá, jsou sociální služby, rovné příležitosti mužů a žen, rovný přístup ve vzdělání, přístup k bydlení, prevence jeho ztráty a udržení si bydlení, podpora národnostních menšin, zejména Romů, podpora rodin, podpora přístupu ke zdravotní péči, podpora v přístupu k zaměstnání a jeho udržení, zajištění důstojných podmínek a podpora služeb zabývajících se sociálním začleňováním a prevencí sociálního vyloučení (Strategie sociálního začleňování 2021-2030, © 2020).

Vzhledem k zaměření mé práce je následně vymezena oblast strategického plánu týkající se sociálních služeb.

V tomto případě se shledává jako nedostatečné: kvalita, prostupnost, komplexnost a dostupnost sociálních služeb. Rizika jsou vnímána i na úrovni financování služeb, kdy města a obce nemohou dlouhodobě plánovat jejich aktivity. S ohledem na nejistotu a nedostatečnost financování ze státních prostředků. V průběhu roku dochází k možnému dofinancování. Tato situace však dostává organizace do nejistoty. Nevyhovující je také komunikace mezi jednotlivými poskytovateli služeb. Dalším nedostatkem je kooperace sociálních pracovníků úřadů obcí s rozšířenou působností a obcí s pověřeným obecním úřadem. Tyto překážky vedou ke kontraproduktivě poskytovaných služeb. Takto definovaná rizika jsou sjednocena v následujících cílech:

- **CÍL: Vytvořit udržitelný a předvídatelný systém víceletého financování sociálních služeb.**

Snaha o vytvoření zásad a metod týkající se dlouhodobého plánování sociálních služeb ze státních prostředků.

- **CÍL: Zajistit dostupnost kvalitních a účelných sociálních služeb odpovídajících zjištěným potřebám.**

Potřeba posílit efektivitu evaluace služeb. Poskytovat takové služby, které nebudou negovat cílovou skupinu a budou eliminovat rizika závislosti uživatelů na službě.

- **CÍL: Zajistit dostatečně rozvinutý systém sociálních služeb pro potřeby osob sociálně vyloučených nebo jím ohrožených, reagující na jejich individuální potřeby v kontextu společenské zakázky.**

Pracovat na rozvinutí sociálních služeb prevence se zaměřením na jejich dostupnost pro osoby z vyloučených lokalit a ohrožené chudobou.

- **CÍL: Vytvořit podmínky pro zvýšení flexibility poskytování podpory prostřednictvím sociálních služeb. Dále podporovat transformaci pobytových služeb.**

Zaměření se na legislativní podmínky, které by umožňovaly větší komplexnost poskytování služby v rámci registrace dané služby. Pomoc poskytovatelům snížit jejich administrativní zátěž a zacílit se na oblast sociálně-zdravotní hranice (Strategie sociálního začleňování 2021-2030, © 2020).

Průběžný monitoring a realizace celé Strategie se bude odehrávat prostřednictvím Akčního plánu, který je sestaven vždy na 3 roky. Jedná se nástroj řízení Strategie, který se bude řídit při naplňování metodou SMART. Další prostředek při dosahování cílů je sociální dialog. Odehrává se mezi Komisí pro sociální začleňování, zástupci sociální správy a samosprávy, partnery neziskových a dobrovolnických organizací, akčních místních skupin, zástupci projektů inkluzivního vzdělávání, neziskových a akademických oblastí a představitelé zaměstnaneckých a odborových organizací (Strategie sociálního začleňování 2021-2030, © 2020).

3 SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA NADĚJE VSETÍN

Název poskytovatele: NADĚJE

Zařízení poskytovatele: Středisko Naděje Vsetín, Rokytnice (Rokytnice 327, Rokytnice, 755 01 Vsetín 1)

Formy poskytování sociální služby: ambulantní

Cílová skupina klientů: osoby s kombinovaným postižením, osoby s mentálním postižením

Věková kategorie klientů: služba je určena pro osoby ve věku od 15-ti do 64. let

Kapacita služby: 15 klientů – maximální okamžitá kapacita

Povozní doba: PO – PÁ, 7:00 – 15:00 hod.

Služba je poskytována bezplatně.

(Registr poskytovatelů sociálních služeb, © 2006-2021)

3.1 Historie Sociálně terapeutické dílny

Vznik Sociálně terapeutické dílny (dále jen STD) se datuje na 1.8.2016, kdy služba byla zapsána do registru poskytovatelů sociálních služeb. Na samém počátku této služby stála potřeba klientů, tenkrát stávajícího denního stacionáře. Roku 2016 se tento záměr transformoval do realizace Sociálně terapeutické dílny. Prostřednictvím této služby bylo možné některým klientům stacionáře poskytnou dosud nepoznané možnosti vzhledem k jejich možné seberealizaci a uplatnění na trhu práce. Cituji vedoucí pobočky Naděje Vsetín paní Bc. Jitku Němcovou k otevření dílny:

„Smyslem této změny je reagovat na měnící se potřeby klientů stacionáře, nabídnout jim nové příležitosti a zvýšit tak kvalitu jejich života. Naším cílem je, aby lidé, kteří mají potenciál získat v budoucnu zaměstnání, měli příležitost se na takový životní krok připravit, abychom jim pomohli získat potřebné dovednosti.“ Patronem dílny se stal František Segrado. (Nadějná dílna, ©2016).

3.2 Cíle, poslání a cílová skupina služby

Hlavní zdrojem této podkapitoly je Vnitřní předpis Metodika Sociálně terapeutické dílna č. 329, schválené oblastním ředitelem Mgr. Pavlem Polákem.

Cíle STD

- Podpora a vedení klientů k samostatnosti, soběstačnosti a zvyšování jejich kompetencí.
- Podpora vzniku zdokonalování a zachování pracovních návyků (vytrvalost u práce, osvojení pracovních postupů, dodržování bezpečnosti práce, dodržování docházky do služby a respektování pravidel.
- Motivace k činnostem, které je možné vykonávat v STD, podpora klientů při dosahování cílů, které si stanovili, zprostředkování spolupráce s jinými institucemi, dle jejich potřeb.
- Vytváření podmínek pro seberealizaci – klienti vytváří takové výrobky a podílí se na takových činnostech, které jim dávají smysl, uspokojují jejich potřeby. Klienti znají svou cenu, ví, že něco umí a dokáží ocenit i výtvar druhých.
- Podpora přirozených vazeb s okolím a vrstevníky, rodinou.
- Integrace do majoritní společnosti.
- Podpora při hledání zaměstnání v chráněném či nechráněném prostředí – spolupráce s firmami na trhu práce, s úřadem práce a agenturami podporovaného zaměstnávání.
- Vytvářet a nabízet takové činnosti, které jsou užitečné, smysluplné, kvalitní a jsou pro klienty zajímavé (Polák, 2019).

Poslání

Posláním sociálně terapeutické dílny je poskytovat lidem s mentálním a kombinovaným postižením pomoc při zvládnutí a rozvíjení pracovních dovedností a návyků. Dále pak poskytovat podporu klientům, směřující k samostatnému životu mezi lidmi a uplatnění v běžném zaměstnání (Polák, 2019).

Cílová skupina

Klientem se může stát nejen osoba s kombinovaným či mentální postižením, ale také musí splňovat podmínky uvedené v Metodice STD. Uživatel by měl být schopen naučit se reagovat na podněty pracovníka, měl by znát své potřeby a adekvátně na ně reagovat, používat kompenzační pomůcky, měl by umět používat fungující komunikační systém a měl by vědět, proč do STD dochází (Polák, 2019).

3.3 Zásady a charakteristika služby

Při práci s klienty se uplatňuje zásada **vizualizace** (viz. obrázek č.1) Tento princip v přístupu je založen na názorných ukázkách. Děje se prostřednictvím pracovníka samotného nebo pomocí fotografií. Cílem je, aby se uživatel co nejvíce přiblížila určitá činnost či situace. Důslednost a opakování je v tomto případě žádoucí. Ke každému uživateli je přistupováno s **respektem**. Jeho práva a potřeba **individuálního přístupu** jsou uznávána každým pracovníkem. Vychází se z potřeb, přání a možností každého klienta. Podporuje se **samostatnost** nejen při činnostech, ale také při rozhodování klientů. Přístup vede klienta k soběstačnosti a zvyšování jeho kompetencí. Podmínky v přístupu jsou upravovány tak, aby klient při činnostech cítil svou vlastní hodnotu. Aby vše, co dělá, mu dávalo smysl a naplňovalo jeho potřeby. Skrze tuto tezi dochází k podpoře **seberealizace** klienta. Pracovník přistupuje tak, aby podpořil **integraci** klienta do majoritní společnosti (Polák, 2019).

Základní činnosti, které dílna poskytuje:

- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.
- Pomoc při běžných úkonech osobní hygieny.
- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.
- Návčik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu.
- Soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování.
- Podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

Klienti rozvíjí své schopnosti, dovednosti, návyky a kompetence ve čtyřech pracovních programech. Zdokonalit se mohou v oblasti hospodář, výtvarník, řemeslník a v programu s názvem „Čtverka“. Každý pracovník je zodpovědný za vedení jednoho programu a s tím spojené i mapování klientů. Uživatelé se v programech střídají. Tímto se předchází k jejich zacyklení a přispívá k jejich všestrannému rozvoji. Dbá se přitom na individualitu každého klienta. Průběh dne je rozdělen do bloků a přestávek. Tento systém klienti znají. Podpořen je vizualizací nástěnky s harmonogramem dne, ale také systémově podpořen i tabulkovým rozdělením klientů v programech. (Polák,2019).

Co se může klient v programech naučit?**Hospodář:**

- pečovat o domácnost – úklidy spojené s umýváním a utíráním nádobí, vytíráním, zametáním, úklidy místností v domácnosti (kuchyň, koupelna atd.).
- Orientovat se v jídelním lístku.
- Obsluhovat domácí spotřebiče.
- Servírovat, stolovat.
- Vařit.
- Nakupovat a sestavovat nákupní seznam.
- Starat se o zahradu a zvířata – využít jejich produkty.
- Recyklovat a třídit odpad.

Řemeslník:

- Pracovat se dřevem, kovem – brousit, natírat.
- Montovat či demontovat různé věci.
- Restaurovat – ve smyslu jednoduché úpravy nábytku.
- Pracovat s různými nástroji a nářadím.
- Naučit se pomocným řemeslným a stavebním činnostem.
- Pracovat a být součástí procesu zakázek (viz. obrázek č.2).

Výtvarník:

- Pracovat a tvořit s papírem a textilem – smysl jejich využití.
- Tisknout linoryt.
- Vyrábět šperky.
- Pracovat s keramikou.
- Pracovat s ovčí vlnou – naučit se proces zpracování vlny.
- Pracovat s přírodními materiály.
- Naučit se výtvarným technikám – malba, kresba.

- Recyklovat různé materiály – jejich využití výtvarným způsobem, estetické základy.
- Vyrábět různé dekorace.

Program „Čtverka“

Jedná se individuální program, jehož základem je otázka „Co bych měl ještě znát, než začnu pracovat na trhu práce? Přístup je veden individuálně a zároveň kontinuálně s potřebami klienta.

- Naučit se hospodařit s penězi – znát položky na výplatnici, poznat všechny bankovky a znát jejich hodnotu.
- Orientovat se v čase, místě, ročním období.
- Pracovat s počítačem, tabletem, mobilním telefonem – umět pracovat v programech WORD, EXCEL.
- Nakupovat.
- Komunikovat s úřady – vyřizování osobních věcí.
- Znat své možnosti na trhu práce (Polák, 2019).

Ukázky vizualizace v STD v praxi viz. Obrázek č.1

Obrázek 1 Vizualizace při činnosti



Obrázek 2 Proces projektu "štokrle"



II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Empirická část bakalářské práce je vzhledem k výzkumnému problému zpracována kvalitativním výzkumem v designu případové studie. V následujících podkapitolách se budeme věnovat definováním výzkumných cílů, výzkumného problému a výzkumných otázek. Dále se budeme zabývat samotným pojetím výzkumu, výzkumnému souboru, etickými principy ve výzkumu, analýzou a zpracováním dat. Výzkum byl realizován v neziskové organizaci Sociálně terapeutické dílny Naděje ve Vsetíně. Jedná se tedy o případovou studii organizace.

4.1 Výzkumné cíle

Cílem výzkumu je zjistit, jakou mírou přispívá Sociálně terapeutická dílna Naděje Vsetín v procesu uplatnění lidí s mentálním postižením na trhu práce. Výzkum je zaměřen na oblast rozvoje klientů vzhledem k jejich možné uplatitelnosti na trhu práce. Cílem výzkumu je zjistit, co klientům v této oblasti napomáhá. Dále chceme zjistit, zda služba poskytuje klientům dostatečné podmínky pro jejich možné uplatnění. Chceme také odhalit, jaký přístup pracovníků klientům napomáhá v jejich možné zaměstnatelnosti. Cílem výzkumu je také zjistit, zda jsou klienti spokojeni s poskytovanou službou.

4.2 Výzkumný problém

Výzkumným problémem je oblast uplatnění osob s mentálním a kombinovaným postižením na trhu práce. Lidé s mentálním postižením často bývají podceňováni, až degradováni v rovině sociálního začleňování. Díky své vysoce intenzivní emociální složce se dostávají do situací, kdy jsou pokládáni za děti. Tito lidé však mají stejnou potřebu sociálního začlenění či pracovního uplatnění. Dospělí jedinci na život nahlíží stejně jako lidé bez postižení. Zažité zkušenosti jim dávají možnost prožívat a hodnotit své postavení ve společnosti (Slowík, 2007). Inkluze těchto osob není jen o jejich přítomnosti v majoritní společnosti a jejich vnímání společností. Zaměstnávání u osob s mentálním a kombinovaným postižením nepředstavuje jen vizi příjmů, ale také jejich percepce sebepojetí. Uplatněním na trhu práce se zvyšuje jejich sebevědomí a sebedůvěra. Rozvíjí se jejich sociální schopnosti i dovednosti. V tomto ohledu jsou lidé s mentálním postižením podpořeni sociální službou, přesněji sociálně terapeutickou dílnou. Dále jsou podpořeni službami jako je podporované zaměstnávání, tranzitními a tréninkovými programy, chráněnými pracovišti a chráněnými dílnami (Matoušek, Kodymová a Koláčková, 2010). Z kvalitativního

výzkumu diplomové práce pí. Andrey Kubové s názvem Nabídka pracovních pozic pro osoby s mentálním postižením a jejich uplatnění ve Zlínském kraji vyplývá, jak důležitá je interakce mezi osobou s postižením a pracovním prostředím. Dochází tak rozvoji nejen v sociální oblasti celkově, ale i k rozvoji komunikačních schopností. Velký význam má i finanční ohodnocení na trávení volného času. Klíčovými faktory při zaměstnávání těchto osob ze strany zaměstnavatele udává sociální citění a touhu pomoci, ale také i potřebu levné pracovní síly. I když zaměstnavatelé vnímají zřízení takové pracovního místa jako složité a náročné (Kubová, © 2014).

Výzkumné otázky

1. Jaká jsou specifika práce v přístupech ke klientům?
2. Jsou klienti dostatečně podpořeni při uplatnění na trhu práce?
3. Jakým způsobem služba napomáhá klientům při jejich možném uplatnění na trhu práce?
4. Jsou klienti spokojeni s poskytovanou službou?

4.3 Výzkumný soubor

Fáze výběru výzkumného souboru je u případové studie velmi důležitá. K této etapě přistupujeme jinak, pokud se výzkum týká psychologického či pedagogického průzkumu, nebo je studie zaměřena na organizaci. Dle zvoleného cíle výzkumu volíme pečlivě vybraný vzorek. Pokud se jedná o výše zmíněný psychologický výzkum, volíme soubor s extrémními fenomény. Je-li však výzkum konceptualizován na organizace, je reprezentativnějším vzorkem osoby s průměrnými jevy. (Švaříček a Šedřová a kol., 2007). V našem případě je studie zacílena na výzkum organizace, proto byl zvolen soubor „průměrných“ osob čili bez extrémních jevů.

Základní soubor

Do výzkumného souboru byly zařazena cílová skupina klientů Sociálně terapeutických dílen. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se jedná osoby se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z toho důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce (Česko, 2006).

Výběrový soubor

Výběrový soubor představují klienti Sociálně terapeutické dílny Naděje Vsetín.

Podle Vnitřního přepisu organizace jsou jimi osoby s kombinovaným a mentálním postižením. Uživatelé této služby by si měli být schopni odpovědět na otázku, proč do STD dochází. Měli by znát své potřeby a umět na ně reagovat. Klient by měl umět odpovědět svou reakcí na podnět pracovníka (Polák, 2019).

Způsob výběru

Způsob výběru souboru byl záměrný. V případové studii se výzkumník nespolehá na náhodný výběr. Objekt výzkumu musí mít vlastnosti, které chce badatel sledovat (Švaříček a Šedřová a kol., 2007). Výběrový soubor obsahuje 2 klienty této neziskové organizace, kteří prošli transformací této služby v roce 2016 z denního stacionáře na sociálně terapeutickou dílnu a jsou zároveň zaměstnání v obecně prospěšné společnosti Naděje otrokovická o.p.s.

4.4 Metody sběru dat

Ke každé výzkumné otázce jsme přistupovali individuálně. Použili jsme jak různé výzkumné metody, tak i mnohostrannost sběru dat. Tato triangulace má v případové studii nezastupitelné místo a je velmi důležitá (Švaříček a Šedřová a kol., 2007). Pro celistvost celého případu jsem vlastním pozorování a daty z osobních složek klientů vypracovala anamnézy klientů. Výzkumnou otázku č. 1 *Jaká jsou specifika práce v přístupech ke klientům?* jsme podepřeli daty z individuálního plánování a z intervencí, kde zdrojem informací byl systém eQuip a složky klientů. K výzkumné otázce č. 2 *Jsou klienti dostatečně podpořeni při uplatnění na trhu práce?* jsme použili údaje z metodik organizace, kde jsme získali informace o nabízených programech. Data o možnostech následného napojení na trh práce mně poskytla sociální pracovnice sociálně terapeutické dílny. Informace obsahovaly přehled již nebo budoucích spolupracujících firem, které poskytují prostor pro zaměstnávání osob s mentálním postižením. Data byla poskytnuta formou sepsaného seznamu. Metoda rozhovoru byla zvolena k výzkumné otázce č. 3 *Jakým způsobem služba pomáhá klientům při jejich možném uplatnění?* Z důvodů mentálního postižení u daných případů, jsme zvolili strukturovaný rozhovor. Byly vybrány následující otázky:

1) Jak trávíte svůj volný čas?

- myšleno v kontextu trávení volného času vzhledem k vlastním vydělaným financím

2) Můžete mi, prosím, říci, jak dlouho již pracujete a co tam děláte?

- 3) Co Vás vedlo k tomu, abyste začal pracovat?
- 4) Ovlivnila Vás v tomto rozhodnutí rodina?
- 5) Myslíte si, že Vás v tomto rozhodnutí podpořili pracovníci dílny?
- 6) Dokázal/a byste přesněji říci, v čem Vám dílna pomohla při tomto zaměstnávání?
- 7) Chtěl/a byste pracovat i někde jinde, než doposud pracujete?

Výzkumnou otázku č.4 *Jsou klienti spokojeni s poskytovanou službou?* jsem podpořila analýzou dat z evaluace spokojenosti služby z roku 2022.

4.5 Etické principy výzkumu

Etický přístup v kvalitativním výzkumu je na badatelově zvážení všech morálních aspektů studie. Tento krok je paralelou ke sběru dat. Výzkumník by měl všechny protagonisty, zejména výzkumný soubor, seznámit s přihlédnutím na jejich handicap, se všemi zamýšlenými procedurami výzkumu (Švaříček a Šed'ová a kol., 2007). Při tomto kroku jsem vycházela z Etické směrnice Ethical Guidelines for Educational Research. Tímto prohlašuji, že jsem byla seznámena s obsahem této směrnice dostupné z [\[https://study.sagepub.com/sites/default/files/bera_ethical_guidelines_2018_4th_ed.pdf\]](https://study.sagepub.com/sites/default/files/bera_ethical_guidelines_2018_4th_ed.pdf) a jednala jsem ve svém nejlepší vědomí a svědomí. Hlavními body této publikace je odpovědnost vůči účastníkům, zadavatelům, klientům a zúčastněným stranám. Dále pak odpovědnost vůči komunitě výzkumných pracovníků v oblasti vzdělávání, odpovědnost za zveřejňování a šíření výsledků a odpovědnost za blaho a rozvoj výzkumných pracovníků (British Educational Research Association [BERA] (2018). Vzor smlouvy o etických zásadách ve výzkumu – viz. Příloha č. 5.

4.6 Způsob zpracování dat

Pro design případové studie nejsou doposud charakterizovány žádné specifické analytické procedury. Inspiraci pro zpracování dat můžeme hledat v etnografickém výzkumu či zakotvené teorii. Tímto se každá případová studie stává jedinečnou. Metodologové Miles a Huberman však prezentovali ucelenější koncept pro analýzu dat v tomto designu. Jedná se zde o systém kategorizace dat a jejich porovnávání (Švaříček a Šed'ová a kol., 2007). Tento způsob zpracování dat jsme si zvolili i pro naši případovou studii. Pro každou výzkumnou otázku byl vybrán jiný druh dat i jiný způsob sběru, které jsem již zmínila v podkapitole 4.4 Metody sběru dat. Následně jsme k analýze přistupovali interpretativními technikami

vyvinuté v rámci zakotvené teorie, kde jsme pomocí kódu naplnili kategorie, neboli témata vzhledem k výzkumným otázkám. Tyto témata jsme dále rozvedli v podkapitole 5.4. Shrnutí výsledků, kde jsme se v porovnání klienta A a klienta B vyjádřili vzhledem k výzkumnému cíli a výzkumnému problému.

5 ANALÝZA DAT

5.1 Analýza anamnéz případů

Pro lepší pochopení případu A a případu B jsme použili pro potřeby mé práce analýzu anamnéz obou klientů. Tyto data nám reflektují celistvost uživatelů vzhledem k dílčím výzkumným cílům.

PŘÍPAD A

Věk: 31 let

Svéprávnost: bez omezení

Nejvyšší dosažené vzdělání: Odborné učiliště

Zaměstnání: 1.11. 2017 – nyní - zaměstnán v o.p.s. (úklid panelových domů)

Typ handicapu : lehké mentální postižení

Stupeň závislosti: I. Stupeň (lehká závislost)

Jedná se o společenského mladého muže. Je přátelský a velmi dbá o svůj zevnějšek. Zodpovědně přistupuje k práci a je snaživý. Bydlí v rodinném domě s rodiči a svými dvěma sourozenci. Uživatel A je nejstarší ze sourozenců. Otec pracuje v nedaleké nemocnici na třísměnný provoz. Matka nepracuje a nyní pobírá invalidní důchod. Vztahové prostředí rodiny je narušené. Matka v důsledku svých zdravotních komplikací fyzicky napadá své děti a podává jim alkohol. Uživatel má svou rodinu velmi rád. Touží po svém vlastním bydlení, nikoliv však mimo domov.

PŘÍPAD B

Věk: 46 let

Svéprávnost: omezení svéprávnosti

Nejvyšší dosažené vzdělání : Základní speciální škola

Zaměstnání: od roku 2021 – nyní - zaměstnán v o.p.s. (úklid panelových domů)

Stupeň závislosti: II. Stupeň (středně těžká závislost)

Uživatel B je spíše introvertní muž. Komunikaci nevyhledává a odpovídá jednoslovně. Je velmi dobrosrdečný a hodný k ostatním lidem. Působí bojácným dojmem. Sám o sobě říká, že je hodný a přátelský. K práci přistupuje spíše bez zájmu. Dříve bydlel u matky v

nevyhovujících podmínkách, kde neměl zajištěnou dostatečnou stravu ani zázemí pro bydlení. Od března roku 2017 užívá službu chráněného bydlení. Nyní navštěvuje matku v jejím bydlišti. Má sestru, která se stala jeho opatrovníkem. O otci nikdy nemluvil.

5.2 Analýza dat z individuálního plánování a intervencí

Abychom zjistili převažující přístupy pracovníků STD ke klientům a jaká jsou jejich specifika práce byla vybrána následující analýza dat z individuálního plánování a intervencí případu A a případu B. Teze byly vybrány vzhledem k výzkumné otázce č. 1 *Jaká jsou specifika práce v přístupech ke klientům?* Každé tezi byly přiřazený kódy, které představují nejvíce používané metody a techniky pracovníků v přístupech ke klientům. Tyto kódy naplnily níže uvedené kategorie témat.

TÉMA - VIZUALIZACE / INSCENACE

Teze případu A: „Chtěl bych se naučit počítání a taky bych se chtěl zlepši v poznávání peněz“.

Do tohoto plánu byly přeneseny prvky předešlého. Přesněji osvojení si činnosti práce s platební kartou a internetovým bankovníctvím. Doprovázejícími činnostmi byly nácviky prostředí v obchodě. Prováděly se tak, že klient si vybral zboží z letáku, společně s pracovníkem spočítali jejich výslednou hodnotu, kterou měl klient, pomocí fiktivních peněz, dát pracovníkovi. Tato činnost však dělá klientovi obtíže. Peníze poznat umí, nedokáže si však spočítat, kolik mu má prodavač vrátit.

Teze případu A: „Chtěl bych si najít přítelkyni a bydlet s ní“.

Prvním individuálním plánem klienta bylo „Chtěl bych si najít přítelkyni a bydlet s ní“ Zde pracovníci svým přístupem osvěty v této problematice seznamování se, klientovi ukázali možnosti i rizika. Podpora probíhala formou dramatizace fiktivních setkání s ženou, ale také i ukázkou možnosti seznámení se v internetovém prostředí. Při hodnocení plánu, klient vlastním uvědoměním zjistil, že tento cíl je velmi náročný. Při hodnocení byl klient pracovníkem motivován k dalším cílům. Vysvětlil mu, že touha mít přítelkyni a bydlet s ní obnáší i další roviny. Že potřebuje finanční příjem pro financování vlastního bydlení, stravy, výletů apod.

Teze případu A: „Chtěl bych si založit účet v bance a mít platební kartu“.

V tomto plánu práce pracovníků směřovala na porozumění klienta pojmům týkající se platebního účtů, internetového bankovníctví a komunikace s úředníky. Klient byl nejdříve

poučen o výhodách a možnostech platební účtu, ale také o rizicích, které z toho plynou. Za pomoci klienta byly vytvořeny foto manuály pro jeho lepší orientaci v internetovém bankovníctví. Dále pak věnovali pozornost důslednému nácviku práce s fiktivním účtem. Pracovníci do situace intervenovali prostřednictvím podpory přirozených rolí v životě klienta, formou osobních návštěv do banky, v doprovodu pracovníka. Podpořili jej v osobním setkání s bankovním úředníkem a při založení účtu. Tyto situace si nejprve nacvičili v prostředí STD dramatizací. Z důvodů náročnosti byl tento plán přesunut a rozvinut do dalších období. Dalšími oblastmi byla práce s platební kartou a s tím spojený výběr z bankomatů. Postupy práce směřovaly k co největší míře samostatnosti a také k osvojení si bezpečnostních hesel. Zvoleným způsobem práce pracovníků byly pravidelné úkony v této činnosti.

Teze případu A: „Chtěl bych si najít placenou práci“.

Metoda práce pracovníků při naplnění tohoto plánu směřovala k prožití vlastní zkušenosti s placenou pracovní pozicí. Do situace bylo intervenováno prostřednictvím schůzek ve vzdělávacím a komunitním centru, kde byli klienti seznámeni s možností rekvalifikačních kurzů. Byla jim také nabídnuta možnost absolvování psychologických testů. Cíl byl podpořen také prohlídkou pracovní příležitosti v organizaci KROK. I když klienta zaujala práce v této společnosti, nejprve se zaměřil na dodělání rekvalifikace a poté se chtěl rozhodnout. Na tomto kurzu mu velice záleželo, což dokazuje intervence, kdy klient požádal pracovníka STD, zda by mu nepomohl s učením na závěrečný test. Další pracovní prožitou zkušeností byl úklid panelového domu. Nácvik probíhal za podpory pracovníka STD. V tomto pracovním vztahu by klient pracoval pod obecně prospěšnou společností Naděje, otrokovická o.p.s. Cílem klienta v tomto plánu bylo také založit si emailovou adresu a umět s ní pracovat. Pravidelným nácvikem internetového prostředí, se klient naučil disponovat s emailovou schránkou. Z důvodů obav při zapamatování přístupových hesel je pracovník napsal klientovi na papír a upozornil jej na rizika jejich ztráty. Klient dokončil rekvalifikační kurz v oblasti údržby zeleně a stal se zaměstnancem Naděje, otrokovická o.p.s.

Teze případu B: Zvyšování klientových kompetencí.

Na základě mapování bylo zjištěno, že klient se v rovině finanční gramotnosti orientuje pouze v rozpoznání bankovek a jejich sčítání. Nezná však hodnotu svého příspěvku na péči a nedokáže si spočítat hodnotu vrácených peněz v obchodě. Oblast orientace v čase mu nedělá obtíže. Zná den i datum, měsíce v roce, pozná hodiny. Na základě těchto informací pracovníci zvolil přístup simulace obchodního prostředí, kde klient trénuje vrácení peněz.

Při tvoření profilu osobnosti, bylo pracovníkem podpořeno vlastní uvědomění, co klient zvládá a na čem by mohl pracovat. Při činnostech v řemeslné dílně byl pracovníkem zvolen přístup limitované práce časem i prostorem. Tento přístup zvolen důvodů, že klient pracuje velmi pomalu, není to ovlivněné zdravotním stavem, ale jeho přístupem k činnosti. Takto koncipovaný přístup klienta motivuje natolik, že je schopen pracovat vytrvale a s nasazením. Za každou takto odvedenou práci je pochválen. Při práci s elektrickým nářadím klient nevyžaduje takovou míru podpory, jako při práci ručním nářadím. Práce je odvedena velmi precizně. Při práci ve výtvarné dílně pracovníci zvolili přístup zaměřený na jeho vlastní fantazii. Pracoval bez předlohy, což mu z počátku dělalo problémy. V tomto období klient začal pracovat v obecně prospěšné společnosti Naděje, otrokovická.

TÉMA - MOTIVACE/ PEDAGOGIZACE PROSTŘEDÍ

Teze případu A: Přejchod uživatele z denního stacionáře do služby sociálně terapeutické dílny.

Na základě analýzy dat individuálních plánu podpořených dat z intervencí bylo zjištěno, že v případě uživatele A nejprve pracovníci podpořili klienta v přechodu z denního stacionáře do sociálně terapeutické dílny. Při této tezi byla využita spolupráce služeb denního stacionáře, sociálně terapeutické dílny a sociální rehabilitace. Nejprve byl uživatel podpořen samotnými pracovníky z denního stacionáře při doprovodu klienta do STD a poté při doprovodech byla využita služba sociální rehabilitace. Pracovníci STD pracovali na seznámení klienta s prostředím a jeho celkovou adaptací na prostředí dílny. Tato pedagogizace prostředí probíhala z počátku pouze 2x týdně na 3 hodiny a dle individuálních potřeb klienta se zvyšovala.

Teze případu B: Přejchod uživatele z denního stacionáře do sociálně terapeutické dílny.

Hlavním cílem této teze, bylo vytvořit klientovi vhodné prostředí pro jeho možný rozvoj. Klientovi byla nabídnuta možnost přestoupit z denního stacionáře do sociálně terapeutické dílny. Jeho dluh z plateb v denním stacionáři byl převeden do splátkového kalendáře. Klientovi byl nejprve vysvětlen charakter služby sociálně terapeutické dílny a poskytnut „náhledový“ den, aby se mohl rozhodnout. Pracovníci STD při sociálním šetření zjistili, že matka klienta netuší o nedocházení klienta do tehdejšího denního stacionáře, nevěděla ani jak klient tráví dny, matka také sdělila, že si myslela, že klient dluh vůči Naději platí. Na výzvy pracovníků o komunikaci nereagovala. Na základě společné schůzky s matkou klienta, klientem, sociálním pracovníkem STD a vedoucím pobočky Naděje byla

konstatována snadná ovlivnitelnost klienta matkou. Na základě těchto informací vedoucí pobočky sdělila matce, že podala návrh k soudu na ustanovení opatrovníka. Matce i uživateli bylo vysvětleno, co všechno tento návrh obnáší. Uživateli byla nabídnuta i podpora formou samostatného bydlení, kterou však odmítl.

Teze případu B: Podpora klienta v jeho domácím prostředí.

Na základě rozhovoru s klientovým známým, byly zjištěny závažné věci ohledně jeho bydlení v rodinném domě, kde bydlí s matkou. Dotyčný sdělil pracovníkům, že klienta navštívil a zjistil, že má naprosto nevhodné prostředí pro bydlení. Sdělil, že v těchto dnech, kdy teplota venku přesahuje -15 °C nemá klient dřevo na topení. Po zjištění této skutečnosti, se domluvila schůzka s klientem, ze které vyplynulo, že klient vnímá tuto situaci jako standartní. I přesto pracovníci požádali klienta, zda by se mohli k němu stavít na čaj. Klient s nadšením nabídku přijal. Pracovníci si při návštěvě ověřili zjištěné informace a nabídli klientovi pomoc v podobě poskytnutí dřeva, jeho zpracování i jeho dovoz. Společně pak tuto pomoc realizovali. Klientovi opět nabídli možnost samostatného bydlení, kterou opět odmítl.

Teze případu B: „ Chtěl bych se naučit ruličky a sázení rostlin“.

Tento plán pracovníci podpořili nejen nácvikem činností, ale také rozvojem komunikační schopností a rozvojem pracovních kompetencí. Klient byl podporován především prostřednictvím skupinové činnosti, kde jej pracovníci motivovali ke komunikaci s ostatními klienty. Důsledně byl také podporován při dodržování pravidel dílny, týkající se psaní docházky a řádného omlouvání se. Klient během plnění toho plánu několikrát porušoval pravidla dílny. Nedochozením do STD bez předchozí omluvy, přinesením alkoholických nápojů do dílny, nerespektováním pracovníků STD. Také se stávalo, že i přes vyjádřený nesouhlas svých kolegů je doprovázel až k jejich domovům. Hlavní metodou, kterou pracovníci zvolili v přístupu k těmto situacím, byl vždy rozhovor s klientem na tyto témata a důsledné vysvětlení všech rizik vzniklých situací. Plán klient vyhodnotil jako zdařilý v činnostech, které se naučil. Je si však vědom své nedochvilnosti a nedodržováním pravidel dílny. Klient v tomto období začal využívat službu chráněného bydlení.

TÉMA - SKUPINOVÁ PRÁCE

Teze případu B: Podpora klienta v nově vzniklém adaptačním období.

Klient ze zdravotních důvodů nedocházel do dílny 10 měsíců. Na základě schůzky s klientem, jeho opatrovníkem a pracovníky STD byla podepsaná nová smlouva. Při tomto adaptačním procesu mu byla nastavena docházka s ohledem na jeho zdravotní stav. V

průběhu adaptačního období klientovi vyhovovala spíše práce v sedě a v kolektivu. Postupně se začal orientovat na základě vlastních dotazů směrem k pracovníkům. Byla mu také poskytnuta možnost toto období strávit ve výtvarné dílně na základě jeho žádosti.

Teze případu B: „ Naučím se zapisovat docházku sám, budu chodit do dílny podle smlouvy, budu se snažit pracovat tři pracovní bloky“

Cílem plánu bylo podpořit klienta v nácviku zapisování docházky a tím zvýšit jeho kompetence k možnosti potencionálního zaměstnání. Cílem bylo podpořit klienta natolik, aby se necítil nepřetěžovaný při činnostech. Takto byla pracovníky podpořena klientova motivace k práci a pravidelnému docházení do dílny. Svým přístupem pracovníci nastavili jeho režim tak, že 2 pracovní bloky pracoval v sedě a třetí pracovní blok zkoušel pracovat fyzicky v pohybu. Pracovníci pracovali i na jeho znovu obnovení komunikačních schopností prostřednictvím skupinových činností. Při dosažení cíle týkajícího se nácviku pravidelného zapisování docházky, pracovníci klienta slovně podporovali. Buď přímo slovní navedení či otázkami, zdali má zapsanou docházku. Klient i přes odpověď, že má docházku zapsanou, po kontrole pracovníkem zjistil, že nemá. V průběhu tohoto období klient pravidelně trénoval činnosti v kuchyni. Zejména umývání a utírání nádobí. Touto činností byla podpořena orientace v kuchyni, kterou se klient brzy naučil. Při umývání nádobí pracovníci zvolili přístup názorných ukázek, fyzické dopomoci a důsledného nácviku. V programech „řemeslník“ a „výtvarník“ přistupoval k úkonům laxně. I přes motivační prvky s navedením na klientovu oblíbenou činnost klient o tyto činnosti nejevil zájem a práci odvedl vždy jen z poloviny.

TÉMA - DŮSLEDNOST/ PRAVIDELNOST

Teze případu A: „Chci umět pracovat“.

Takto motivovaný klient se v dalším individuálním plánu věnoval vlastnímu rozvoji pracovních dovedností. V tomto případě se přístup zaměřil na dílčí cíle. V programu „výtvarník“ byl klient podporován v oblasti rozvoje jemné motoriky. V programu „hospodář“ nacvičoval základních činností v domácnosti, jako je umývání nádobí, zametání, vytírání apod. Tyto nácviky byly naplňovány pravidelnými úkony daných činností a také doplněny vizualizací činností pomocí foto manuálů, na jejichž realizaci se klient sám podílel. V programu „řemeslník“ byl klient veden dle jeho zadání na činnosti týkající se drobných oprav. Kde se klient realizoval v mužské rovině.

Teze případu A: „Chci uklízet panelové domy“.

I když byl klient zaučen v úklidu panelových domů, kde docházel 1x týdně, chtěl tento pracovní úvazek navýšit. Vyslovil ale také obavu z nadměrného pracovního zatížení a nepochopení dokumentům, které se týkaly pracovního navýšení úvazku. Organizace poskytující toto pracovní uplatnění nebyla však schopná klientovi úvazek navýšit. Proto pracovníci STD pro udržení motivačního nasazení klienta zvolili přístup se zaměřením na rozvoj manuálních dovedností v propojení na jeho zaměstnání. Dílčí cíle v podobě vytírání podlahy, umývání umyvadel a zrcadel, které již zvládal, byly podpořeny slovní motivační podporou. V této tezi se jednalo především o důsledné splnění zadané činnosti s vysvětlováním možných dopadů ze strany zaměstnavatele za špatně provedenou práci. Pozornost klienta byla vedena na nácvik nových činností. Klientova pozornost vedla také k novým činnostem, jejichž podnětem bylo domácí prostředí. Protože chtěl doma pomáhat matce s prádlem, prováděl v STD nácvik praní a žehlení. Tyto činnosti byly pracovníky podpořeny nejprve ukázkou, slovní dopomocí a pro větší samostatnost v činnosti použita metoda vizualizace pomocí foto manuálů.

Teze případu B: Zaučení v zaměstnání.

Intervence pracovníků směřovala nejprve do schůzek na toto téma. Navštívili s klientem přednášku na úřadu práce a poté proběhl samotný nácvik v pracovním prostředí panelového domu, kde měl klient uklízet. Vše mu bylo nejprve vysvětleno a poté si vše sám mohl vyzkoušet za asistence pracovníka STD. Pracovní postup byl podpořen vizualizací ve foto manuálu. Po této zkušenosti byl osloven pracovníkem, zdali uvažuje o takovém zaměstnání. Načež pracovníci odvětil, že zatím neví a že má peněz dost. V dodržování pravidel dílny a s tím spojené řádné omlouvání a zapisování docházky se klientovi dařilo lépe. Zde pracovníci využili klientův mobilní telefon, s jeho svolením a nastavili upomínku na dobu jeho odchodu z STD.

5.3 Analýza dat spolupráce s trhem práce

Pro tuto oblast výzkumu bylo stěžejní zjistit, v jakém rozsahu STD spolupracuje s relevantními firmami či službami pro zaměstnávání svých klientů. Zde byla zvolena kategorie témat vzhledem k výzkumné otázce č. 2 *Jsou klienti dostatečně podpořeni při uplatnění na trhu práce?* Tabulka č. 1 Analýza pracovního trhu ukazuje porovnání dat z let 2020 až 2022. Tyto data vypovídají o provázanosti STD a uplatitelnosti klientů STD na trhu

práce. Znázorňují také zaměstnavatele pro osoby s mentálním nebo kombinovaným postiženým a jejich spoluprací s STD Naděje Vsetín.

Služba sociálně terapeutické dílny úzce spolupracuje s pracovní rehabilitací ÚP Vsetín.

Nyní službu navštěvuje 24 uživatelů, z toho 9 je zaměstnáno ve níže uvedených firmách, 1 uživatel pracuje brigádně u OSVČ, 3 klienti po nácviu v Naděje, otrokovická o.p.s. pracovně právní vztah odmítli.

TÉMA – NADĚJE

Tabulka 1 Analýza pracovního trhu (vlastní zpracování)

Firmy/Služby/Organizace	Pracovní náplň	Počet klientů zaměstnaných/využívajících službu	
		Rok 2020	Rok 2021/22
Spolek Almara	Projekt „štokrle“	0	2
Naděje, otrokovická o.p.s.	Úklid panelových domů	5	5
Active colour s.r.o.	Práškové lakování/Úklidové práce	0	1
KROK CZ, v.o.s.	Třídění, manipulace se zbožím, jednoduchá údržba zařízení, doplňování	0	0
Letokruhy, o.p.s.	Praní, žehlení	0	0
Irisa, výrobní družstvo	Zpracovatel papíru	0	0
Hajdík a.s.	Úklidové práce	0	0
SPIAGGIA SAN.VITO s.r.o.	Montážní práce	0	1
Osoby OSVČ	Různé práce	0	1
Sociální rehabilitace	-	3	6

5.4 Analýza dat z rozhovorů

Cílem analýzy dat z rozhovorů bylo zjistit, jak vnímají uživatelé služby pomoc ze strany pracovníků při jejich možném uplatnění na trhu práce. Zajímalo nás, jakým způsobem tuto

podporu pracovníci realizují. Následující kategorie témat jsou zvoleny vzhledem k výzkumné otázce č. 3 „*Jakým způsobem služba pomáhá klientům při jejich možném uplatnění?*“

TÉMA – VYTVOŘENÍ ZÁZEMÍ

Respondent A se vyjádřil směrem k sociálně terapeutické dílně jako k podpoře, jejíž prostřednictvím pocítuje hrdost vůči vlastní osobě, spokojenost jak v profesním životě, tak i v soukromém. Na otázky směřované do oblasti volného času odpověděl: „Sekám dřevo, chodím nakupovat, mamce pomáhám doma, chodím na pivo.“ Podle čehož usuzuji, že respondent má rozdělený volný čas od toho pracovního. Prostřednictvím podpory pracovníků ve vztahu k jeho finančnímu zázemí se vyslovil, že sám by to nedokázal. Řekl: „Ne, Lucka mně s tím pomáhala. Já bych to neuměl. Aj v plánu sem to mněl. Na účet chodím se Simčů“ (pozn. Simona je nynější sociální pracovnice). Na téma financování vlastních potřeb a volného času odpověděl : „Mám svoje“, „Chodím na úklidy a peníze mně chodí na účet“. Na základě výše uvedených odpovědí si myslím, že pracovníci sociálně terapeutické dílny se snaží klientům vytvořit zázemí nejen v dílně, ale jejich snahou je také to, aby si klienti zázemí dokázali vytvořit i mimo ni a to v rovině pracovního uplatnění. Další rovinou snažení pracovníků vytvořit zázemí pro klienty je i oblast bydlení. To dokazuje případ B, kdy na otázky jak a s kým tráví volný čas odpověděl: „Mám rád procházky, nakupování s kamarádama“. „Jo z vedlejška“. „Do cukrárny“. „Do města“. Kamarádi z „vedlejška“ jsou zde označeni známí ze služby chráněného bydlení, kde uživatel bydlí. Toto zázemí mu dopomohli vytvořit právě pracovníci dílny za spolupráce s chráněným bydlením.

TÉMA - PODPORA

Při rozhovoru bylo zjištěno, že se respondent A velmi dobře orientuje v oblasti svého vykonávání práce a to v obsahové formě, zde uvedl : „Zametám, leštím dveře, umývám dveře, okna umývám a výtah umývám a od vrchu dolů, zametám schody a po Vánocích budu mít další barák na úklid“, „Pět baraků mám“, „Čtyři dny v týdnu chodím do práce a v pátek tady do dílny“, „V sedm jedu na úklid a v jedenáct jedu dom“. Jen si přesně nepamatoval, od kdy je zaměstnán. Respondent A se vyjádřil k motivaci najít si práci, od pracovníků z dílny. Řekl, že on sám si chtěl najít přítelkyni, ale pracovníci mu vysvětlili, že nejprve by si měl najít práci a poté přítelkyni „Aby sem sa o sebe postaral a našel si žensků, chtěl bych si založit rodinu“. Pomoc také vnímal při realizaci první vlastní zkušenosti s prací. Otázky směřované do oblasti prvních kontaktů s prací odpověděl následovně: „Od Lucky a potom přišla Jana“, „Lucka se mňů chodila na nácviky“, „Zaučoval sem sa uklúzat', zametat

a schody vytírat“. Předpokládám tedy, že respondent vnímá podporu pracovníků od prvních úvah o zaměstnávání, kde motivačně byl využit prvek potřeby partnerky a osamostatnění se, přes realizaci samotné zkušenosti s prací a její možný potencionální rozvoj. U respondenta B byly odpovědi na tato témata zdrženlivější. Podporu v tomto ohledu pociťuje spíše od služby sociální rehabilitace, kam pravidelně dochází. Odpovědi na otázky směřované do oblasti odkud plynula jeho motivace najít si práci odpověděl: „V elimu mi sehnali práci“. „V Elimu se mě ptali, jestli chci pracovat, tak jsem řekl že jo“. Význam podpory vnímám ve spolupráci STD se sociální rehabilitací viz. Graf č.3 Časová osa s milníky klienta B. Respondent B se však vyslovil, že v tomto rozhodnutí jej podpořili pracovníci i když byly jeho odpovědi s vždy s otazníkem. „Pracovníci?“, „Já nevím“. Když jsem mu oznámila, že rozhovor zůstane jen mezi námi, odpověděl na otázku, zda si myslí, že jej podpořili pouze pracovníci ze služby sociální rehabilitace : „Jo“. Zde jsem mu poděkovala za upřímnost a že si jeho odpovědi velice vážím. Pokud šlo o činnosti, které se v STD naučil, které mu pomáhají při jeho uplatnění řekl: „Asi to vytírání“. Podle čehož usuzuji, že podpora pracovníků směřuje do nácviu činností, které klientům pomáhají v zaměstnání.

TÉMA – SEBEREALIZACE

U obou respondentů se objevila odpověď, že jim momentální stav svého profesního naplnění vyhovuje. Odpověď respondenta A na otázku, zda by chtěl pracovat někde jinde byla: „Jo, ale někdy“ , „Chodím na úklidy.“ Zde bylo cítit lehký zájem o možné uplatnění i v jiném odvětví. Respondent B je nyní velmi spokojen se svou pracovní situací „Mně to teď tak stačí.“

TÉMA – VZNIKLÁ NOVÁ POTŘEBA

V této kategorii bylo zjištěno, že respondent A ,byť pociťuje jistotu, že má stálou práci, ale že jej také láká zkusit i něco jiného. Na základě jeho odpovědi na otázku, zda by si mohl vybrat jakoukoliv práci odpověděl: „V tom Activ Coloru je to těžké, že?“ Jeho strach z neznámého prostředí byl evidentní a jeho potřeba realizovat se spíše v mužské práci také. Z jeho odpovědi zaznělo, že kdyby jej někdo doprovázel při nácviu v nové firmě, tak by chtěl zkusit i toto nové pracovní místo. Respondent B potřebu naplnění se v jiné pracovní pozici takto nevnímá. Řekl, že by nechtěl pracovat někde jinde a že vlastně ani neví proč. Tuto kategorii tak naplnila možná potřeba obou klientů, zkusit něco nového.

5.5 Analýza dat z evaluace spokojenosti služby

Abychom zjistili, zda jsou uživatelé spokojeni s poskytovanou službou, zvolili jsme pro tento výzkum data z evaluace spokojenosti se službou. Dotazník obsahoval 12 strukturovaných polytomických položek v kombinaci výběrových s výčtovými. Dotazníkové šetření bylo realizováno v lednu letošního roku, přičemž odpovědělo 23 klientů z 24. Kategorie témat byla zvolena vzhledem k výzkumné otázce č. 4 *Jsou klienti STD spokojeni s poskytovanou službou?*

TÉMA – SPOKOJENOST

Z položky č. 1 Jak jsou klienti spokojeni se svou docházkou bylo zjištěno, že 16 respondentů je se stávající docházkou spokojeno. Celkem 5 respondentů se zmínilo, že by chtěli chodit „častěji“ a u 2. se objevila volba, že by chtěli docházet do STD „méně častěji“.

Na položku č. 2 : Věnují Vám pracovníci dostatek času? odpovědělo 18 respondentů, že pracovníci se jim věnují, „tak jak oni sami potřebují“, 4 respondenti zvolili volbu, že by chtěli, aby se jim pracovníci věnovali více“ a 1 respondent označil volbu, že je to „jak kdy“.

Dalším tématem č.3 bylo: Jak se pracovníci chovají ke klientům. Zde byla ve výčtu voleb vybrána 23krát volba „přátelsky“, 18krát volba „jsou vždy ochotni mi pomoci“, 14krát volba „s respektem“ a že se chovají trpělivě. Následovaly volby zvolené 13krát, že mají k pracovníkům důvěru a 1krát byla zvoleno: „nerozumím, co po mně chtějí“ a „nemají na mě čas“.

Položka č. 4: Do STD chodím: Označili všichni respondenti, že chodí do STD rádi. Drouhou možností bylo „nerad“, kterou nikdo nezvolil.

Na položku č. 5: Činnosti v STD jsou pro mě: zvolili z daného výčtu voleb nejčastěji „zábavné“ a to celkem 18krát, 16krát byla zaznamenána volba „pořád děláme něco nového“ , 15krát byla označeno „lehké“, 14krát „poučné“ . Dále 5 respondentů označilo činnosti jako „těžké“ a 4 respondenti jako „pořád stejné“. Jen jednou se objevila volba, kde činnosti v dílně byly označeny jako „nudné“. Jako „zbytečné“ nikdo činnosti v dílně nevnímá.

Z položky č.6: Který program mi vyhovuje nejvíce vyplynulo, že nejvíce vyhovujícím programem je „vytvárník“, který dostal 8 voleb. Dalším programem v pořadí je hospodář a program „čtverka“, kteří odbrželi každý po 5 volbách. Nejméně vyhovujícím programem je „řemeslník“, který dostal 3 volby. Avšak 11 respondentů zvolilo možnost „Mám rád všechny programy stejně“.

Další 7. oblastí spokojenosti byla zařazena i spokojenost se stravováním. Přičemž z respondentů, kteří si obědy objednávají, zvolilo volbu „spokojen“ celkem 15 respondentů a volbu, že mu „někdy chutnají a někdy ne“ zvolili 4 respondenti.

Na položku č.8, zdali jsou klienti spokojeni s materiálním vybavením dílny odpovídali převážně v kladných volbách. 21 respondentů odpovědělo, že ano, že mají vše, co potřebují a jen 2 odpověděli, že neví.

Položka č. 9: Pokud se mi něco nelíbí, tak : 13 respondentů odpovědělo, „že to sdělí pracovníkovi“. Celkem 5 klientů by si to nechali pro sebe a nic by neudělali, dále 3 klienti by to řekli doma a 1 respondent odpověděl, že by nědělal a nic a 1 že by tuto skutečnost oznámil prostřednictvím schránky stížností.

Výčtová položka č. 10: Co se v STD naučili zaznamenala 11 voleb pro „broušení a práci se dřevem“, 5 voleb pro „práci v kuchyni a vaření“, 4 volby pro „úklidové práce“, „keramiku“ a výrobu z ovčího rouna, 2 volby pro výrobu z korálků a kreslení a 1 volbu pro práce na zahradě, práce s počítačem a práce s financemi.

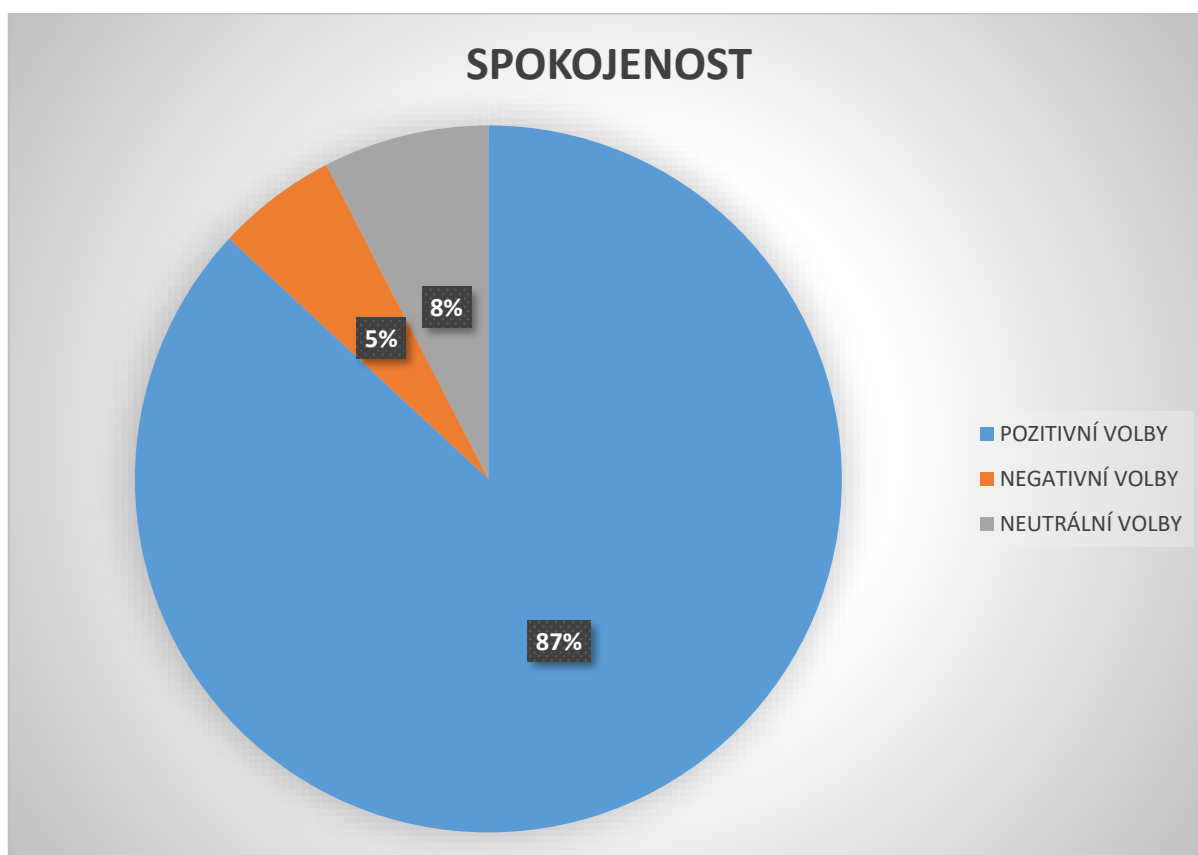
Položka č. 11: Co se mi v STD nelíbí, co mi vadí, kde bylo evidováno nejvíce voleb a to 10, že klientům nic tady nevadí. 5 voleb obdržela položka „někteří klienti“ , 2 volby pak když jsou klienti nuceni do práce a hluk a křik. 1 respondent zvolil, že se občas cítí sám a 1 odpověděl, že mu vadí obědy.

Poslední položkou č. 12 bylo: Co mám v STD rád ? Zde bylo nejčastěji zvoleno „kolektiv a kamarádi“ celkem 10krát, 6krát byla evidována možnost „pracovní činnosti“ 5krát respondenti zaštkli volbu „všechno (pracovníci, kamarádi, činnosti)“ a 1krát obdržely volbu „obědy“, „vaření“, „zábava“ a „výtvarné činnosti“.

Z analýzy dat dotazníkového šetření jsme následně vybrali položky týkající se evidentní kladné, záporné či neutrální volby. Jedná se o položky č. 1, 2, 3, 4, 7 a 8. Položky č. 5, 6, 9, 10, 11 a 12 nemají pro naši výzkumnou otázku požadovanou vypovídající hodnotu. Jedná o výčtové položky, jejichž volby se týkají subjektivních odpovědí.

V grafu 1 Spokojenost klientů s poskytovanou službou můžeme vidět procentuální vyjádření pozitivních, negativních a neutrálních voleb v dotazníku.

Graf 1 Spokojenost klientů s poskytovanou službou



6 INTERPRETACE DAT

V předchozí kapitole jsme se věnovali analýze dat. Při této analýze bylo cílem data převést do systému kódů a témat. V následující podkapitole jsou shrnuty tyto témata a jejich následné vztahovému rozebrání vzhledem k výzkumným otázkám a výzkumnému cíli.

6.1 Interpretace dat

V níže uvedené tabulce č.2 Přehled témat vzhledem k výzkumným otázkám jsou shrnuta témata vzhledem k výzkumným otázkám.

Tabulka 2 Přehled témat vzhledem k výzkumným otázkám

Výzkumné otázky	Témata
Jaká jsou specifika práce v přístupech ke klientům?	Vizualizace/Incenace Důslednost/Pravidelnost Motivace/Pedagogizace prostředí Skupinová práce
Jsou klienti dostatečně podpořeni při uplatnění na trhu práce?	Naděje
Jakým způsobem služba napomáhá klientům při jejich možném uplatnění na trhu práce?	Vytvoření zázemí Podpora Seberealizace Vzniklá nová potřeba
Jsou klienti spokojeni s poskytovanou službou?	Spokojenost

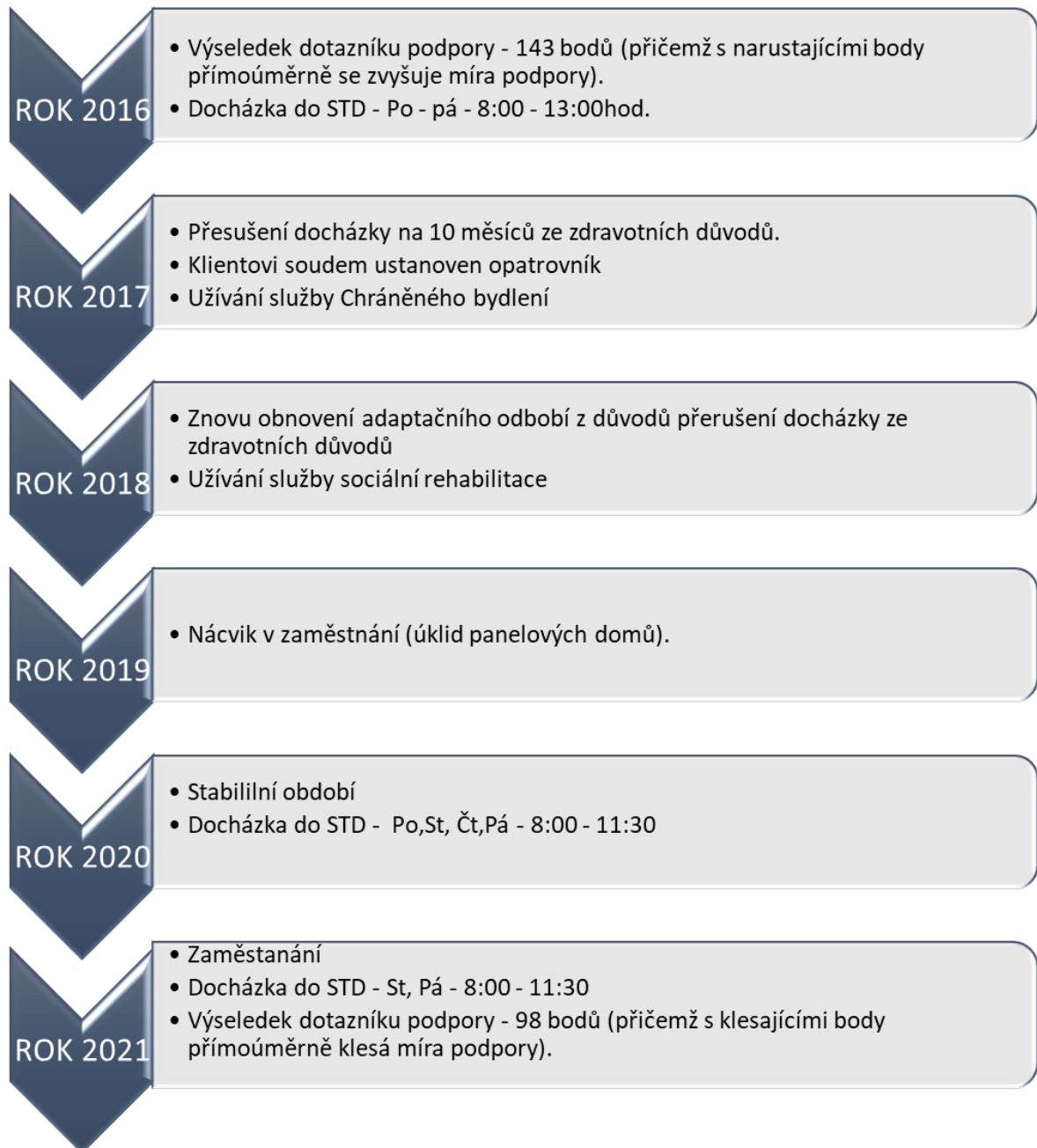
Pro komplexnost celého případu A Graf č.2 Časová osa s milníky klienta A, který reflektuje rozvoj klienta ve vzhahu k STD. Tento graf je znázorněn v časových intervalech. V našem případě se jedná o rozmezí v letech 2016, kdy byla služba založena až do roku 2021.

Graf 2 Časová osa s milníky klienta A



Pro komplexnost celého případu B uvádím Graf č. 3 Časová osa s milníky klienta B, který reflektuje rozvoj klientů ve vztahu k STD. Tento graf je znázorněn v časových intervalech. V našem případě se jedná o rozmezí v letech 2016, kdy byla služba založena až do roku 2021.

Graf 2 Časová osa s milníky klienta B



6.2 Shrnutí výsledků

Na základě analýzy dat můžeme na výzkumnou otázku, *Jaká jsou specifika práce v přístupech ke klientům* odpovědět, že převládajícím prvkem je především motivace klientů. Ať už se jedná o motivaci klienta k činnosti nebo k co nejvyšší možné míře soběstačnosti. Klientovi B byla pracovníky nabízena pomoc nejen v osobní rovině týkající se jeho zázemí, ale také několikrát mu byla nabízena služba chráněného bydlení, kterou zprvu odmítal. Je zřejmé, že pracovníkům není lhostejné klientovo přirozené prostředí. Taktéž se stalo i u klienta A, kdy pracovníci namotivovali klienta k výdělečné činnosti, skrze jeho přání najít si přítelkyni a zajistit si vlastní bydlení. Takto realizovaná motivace vede nejen k vyšší míře soběstačnosti u klientů, ale také k jejich vyššímu sebehodnocení. Dalším specifikem práce je vizualizace. Tuto techniku pracovníci využívají především při činnostech. Využívaná je jak v dílně samotné při postupech činností, což je opět mířeno k větší samostatnosti klienta, tak i jako podporující prvek při počátku v zaměstnání, kde klienti najdou podporu ve foto manuálech. Pracovníci kladou důraz na vlastní prožitek klienta s novou zkušeností. Dokazují to především nácviky v zaměstnání, kde je pracovníci dílny zprvu doprovází. Zprostředkovaný vlastní prožitek pracovníci klientům realizují i prostřednictvím inscenovaných fiktivních situací, kde si klienti trénují, v našem případě, nákup či setkání s potencionální přítelkyní. Takto vedený nácvik vede klienta k větší míře jistoty při setkání se skutečnou situací. Využívaná je i skupinová práce, kde hlavním cílem je podpora klientů v rámci rozvoje sociálních dovedností. Byla především využita u klienta B při znovuoobnovení adaptačního období. Pracovníci skupinovou práci využívají také jako motivační prvek pro rozvoj komunikačních schopností u klientů. Mezi specifické přístupy v STD patří také důslednost a pravidelnost. Pracovníci tímto přístupem podporují uživatele v udržení již nabytých schopností a dovedností. Pravidelností v nácviku nových činností upevňují v klientech tuto novou zkušenost a tím podporují osvojení si pracovních dovedností.

Dalším cílem bylo zjistit *zda jsou klienti dostatečně podpořeni při uplatnění na trhu práce?* Tématem u této otázky byla Naděje. Zejména proto, že při porovnání posledních let bylo zjištěno, že do pracovního procesu se zapojilo dalších 5 klientů. Dalším podnětem pro toto téma byl Spolek Almara. Tento spolek je vytvořen z bývalých pracovníků Sociálně terapeutické dílny, jejichž náplní je projekt „štokrle“, který se zpočátku tvořil v dílně, kde klienti získávali schopnosti a kompetence k výkonu této práce. Poté byla vytvořena nová pracovní místa pro klienty dílny a tak i jejich navázání na trh práce. Nyní jsou zde zaměstnání

2 klienti dílny. Na tomto případu můžeme vidět, že přemýšlení pracovníků dílny, jak propojit klienty s trhem práce a tím zvýšit jejich možnosti začlenění, je velmi dobře nastaveno.

V této případové studii jsme zjišťovali, *jakým způsobem služba napomáhá klientům při jejich možném uplatnění na trhu práce*. Na základě rozhovorů bylo zjištěno, že způsob napomáhání je ve vnímání klientů individuální. V případě uživatele A je evidentní, že podporu v zaměstnávání pocítuje od pracovníků z dílny. Nejen při naučení potřebných činností, ale také při jejich realizaci. U uživatele B tomu ovšem tak nebylo. Klient nejen že způsob podpory takto nevnímá, ale je i zřetelné, že pocítuje nejistotu a nedůvěru směrem k pracovníkům dílny. I když klientovy pocity z dílny jsou spíše o nejistotě, je patrné, že spolupráce služeb chráněného bydlení, sociální rehabilitace a sociálně terapeutické dílny byla velmi dobře nastavená pro další podmínky rozvoje klienta. Pracovníci v tomto ohledu pracují i na ukotvení v životě klienta mimo dílnu. Jejich pevné zázemí v rovině samostatného bydlení nebo profesního uplatnění chápou jako možnost pro rozvoj klienta v jeho samostatnosti a tím i zvýšení jeho sebevědomí, čili seberealizací. Mohli bychom tedy shrnout, že způsoby, kterými služba napomáhá v při možném uplatnění klientů na trhu práce jsou nejen pravidelné nácviky činností a jejich realizace v terénu, ale také způsob podpory prostřednictvím spolupráce mezi službami a individuálním přístupem vzhledem k potřebám klientů.

Zdali jsou klienti spokojeni s poskytovanou službou bylo našim dalším cílem. Na základě vyhodnocení dotazníkové šetření evaluace služby bylo zjištěno, že klienti do prostředí STD dochází rádi a jejich aktuální docházka jim vyhovuje. Chování pracovníků směrem ke klientům bylo označeno za přátelské, respektující a ochotné. Uživatelé neupřednostňují žádný program více či méně. Činnosti jim připadají stále nové, zábavné a lehké. Klienti jsou spokojeni i po materiální stránce, s vybavením dílny a když jsem jim něco nelíbí, většina se obrátí na pracovníka. Z dotazníku také vyplynulo, že většině nic v dílně nevadí a do dílny dochází především kvůli kamarádům.

Sociálně terapeutická dílna Naděje Vsetín a všichni její pracovníci se snaží svým přístupem vést všechny klienty bez rozdílu tak, jako by jejich potenciál umožňoval jejich zaměstnávání na trhu práce. Tímto vedením klientů dosahují zvyšování jejich sebevědomí a naplnění potřeby uplatitelnosti a socializace. Spolupráci mezi službami STD, chráněným bydlením, sociální rehabilitací a relevantními zaměstnavateli vytváří pro osoby s mentálním a kombinovaným postižením systém, ve kterém se mohou realizovat a socializovat. A to po stránce pracovní anebo v oblastech vlastního rozvoje a osamostatnění se. Tak mohou

dokázat majoritní společnosti, že jejich přítomnost v našich životech je nejen nepostradatelnou složkou většinové společnosti, ale i přínosem.

6.3 Doporučení pro praxi

Z výsledků naší případové studie a mé 2,5 leté praxe ze Sociálně terapeutické dílny bych doporučila podporu směřovat více do oblasti spolupráce s relevantními firmami pro cílovou skupinu této organizace. Nastavení kooperace mezi firmami a službou by otevřelo možnost realizace nácviku přímo v pracovním prostředí za podpory pracovníku dílny. Zaměřila bych se spíše na oslovení firem nabízející více „mužsky“ orientovanou práci. Nejen z rozhovorů jsem nabyla dojmu, že právě muži se mohou cítit být dehonestováni úklidovými pracemi. Tato podpora skrze pestrou nabídku pracovních míst by mohla oslovit i větší spektrum klientů a podpořit tak i jejich míru sebehodnocení. Vnímání sebe sama bezpochyby ovlivňuje přirozené prostředí klienta. Zde se často v praxi setkáváme s neporozuměním rodičů klientů směrem k jejich možnému zaměstnávání. Rodiče se domnívají, že zaměstnáním osob jim svěřených, pozbydou dávky, na které mají nárok. Dle mého názoru toto nepochopení plyne z nedostatečné informovanosti v rámci podpory při pracovním uplatnění osob s mentálním či kombinovaným postižením. Zde bych podporu směřovala do roviny osvěty prostřednictvím besed na tato témata. Realizovaných buď samotným sociálním pracovníkem, kde už je vztah s pečujícím navázán, nebo zprostředkováním schůzek s kompetentní osobou z úřadu práce. Důležitým prvkem těchto setkávání by bylo jak získání informací a odbourání obav ze strany pečujících, tak i předávání si zkušeností mezi pečujícími osobami. Poznat přirozené prostředí klienta, znamená poznat klienta samotného.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se zabývala perspektivou sociálních služeb s akcentem na Sociálně terapeutickou dílnu Naděje Vsetín. Cílem bylo zjistit, jakou mírou tato organizace podporuje své klienty v jejich možném uplatnění na chráněném či otevřeném trhu práce.

V teoretické části jsme se nejdříve zabývali obecnou charakteristikou sociálních služeb. Uvedli jsme jejich základní klasifikaci, funkce, cíle, nahlédli jsme i do cizích zemí a jejich fungování systému sociální politiky. Přiblížili jsme si také klasifikaci sociálních služeb, kde jsem se mohli zjistit jejich počet ve Zlínském kraji. Ve druhé kapitole teoretické části, jsme se zaměřili na perspektivy sociálních služeb z různých pohledů. Z historického hlediska jsme si ukázali jejich perspektivu od roku 1989 až do příchodu nové legislativy v roce 2006. Současný pohled nám rozvinul druhou podkapitolu, kde jsme si představili současnou velkou změnu v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tato myšlenka je vedena i do poslední části, kde jsme si představili dokument Strategie sociálního začleňování v ČR od roku 2021 do roku 2030. V poslední kapitole teoretické části jsme si představili organizaci Sociálně terapeutickou dílnu Naděje Vsetín. Dozvěděli jsme se o její cílové skupině, zásadách, poslání a jejímu systému fungování.

V praktické části jsme se zabývali výzkumem v designu případové studie organizace a jejím vztahem k naplnění procesu možného uplatnění uživatelů na chráněném nebo otevřeném trhu práce. Stanovili jsme si výzkumné cíle, problém a výzkumný soubor, kterým se stala cílová skupina této služby. Výzkumné otázky byly zvoleny vzhledem k výzkumnému cíli, jejichž prostřednictvím jsme se snažili zjistit jaká jsou specifika v přístupech pracovníků směrem ke klientům, zdali jsou klienti dostatečně podpořeni v zaměstnávání, jakým způsobem organizace napomáhá při tomto možném uplatnění a zda jsou uživatelé spokojeni s poskytovanou službou. Zvolené výzkumné otázky byly podpořeny různými daty, přesněji to byla data z anamnéz uživatelů pro získání komplexního pohledu na případy, dlouhodobého plánování a intervencí, rozhovorů, dat spolupráce organizace s firmami a data z dotazníkového šetření evaluace spokojenosti se službou. K analýze dat jsme přistupovali systémem kódování k nalezení společných témat, které jsme si následně v kapitole Shrnutí dat vysvětlili vztahově vzhledem k výzkumným otázkám a výzkumnému cíli.

Zjistili jsme, že organizace Sociálně terapeutická dílna Naděje Vsetín svým komplexním přístupem ke klientům, kde na klienta nahlíží jako na celek a jejich snaha podpořit klienta v rozvoji i mimo dílnu je důležitým prvkem k zapojením klienta na trh práce. Organizace

vytváří pro své klienty zázemí pro socializaci v systému spolupráce dostupných a vhodných služeb. Jejich zapojení na trhu práce podporují i svými přístupy vedené směrem k činnostem k získání pracovních dovedností. Zjistili jsme také, že muži, kteří již pracují v úklidových pracích, by ocenili možnost seberealizace v jiném pracovním odvětví.

V poslední části této kapitoly jsme se věnovali doporučením pro praxi, které jsem získala na základě našeho výzkumu, ale také i během 2,5 leté praxe v této organizaci.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BAKOŠOVÁ, Zlatica, 2013. *Terminologický výkladový slovník zo sociálnej pedagogiky*. Trnava: Univerzita sv. Cyrila a Metoda. ISBN 978-80-8105-514-0.
- [2] GLUMBÍKOVÁ, Kateřina, 2020. *Reflexivita v sociální práci s rodinami*. Grada. ISBN 978-80-271-1381-1.
- [3] GOLDMANN A KOL., Radoslav, 2006. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. 3. přepracované a doplněné vydání. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 80-244-1454-6.
- [4] HABURAJOVÁ ILAVSKÁ, Lenka, 2010. *Konceptualizácia v oblasti sociálnych služieb: Úvodné štúdie a komparatívna analýza v oblasti sociálnych služieb*. Praha. ISBN 987-80-86798-09-7.
- [5] HOLMEROVÁ, Iva a Jitka SUCHÁ, 2019. *Praktický rádce pro život seniora: Trénink paměti, cvičení, aktivity, prevence nemocí*. Brno: CPress. ISBN 978-80-264-2709-4.
- [6] JURÍČKOVÁ, Lubica, Kateřina IVANOVÁ a Jaroslav FILKA, 2013. *Opatrovnictví osob s duševní poruchou*. Praha: Grada Publishings. ISBN 978-80-247-4786-6.
- [7] KALINA, Kamil, 2008. *Terapeutická komunita: Obecný model a jeho aplikace v léčbě závislostí*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2449-2.
- [8] KALINA, Kamil a kol., 2008. *Základy klinické adiktologie*. Praha: Grada Publishings. ISBN 978-80-247-1411-0.
- [9] KALINA, Kamil a kol., 2015. *Klinická adiktologie*. Praha: Grada Publishings. ISBN 978-80-247-4331-8.
- [10] KROUTILOVÁ NOVÁKOVÁ, Radana, 2012. *Sociální služby v kontextu sociální reformy*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati. ISBN 978-80-7454-243-5.
- [11] MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ, 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2138-5.
- [12] MALÍK HOLASOVÁ, Věra, 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada Publishings. ISBN 978-80-247-4315-8.

- [13] MARKOVÁ, Daniela a Magdaléna CHVÍLOVÁ WEBROVÁ A KOL., 2020. Předčasně narozené dítě: Následní péče-kdy začíná a kdy končí? Praha: Grada Publishings. ISBN 978-80-271-1745-1.
- [14] MATOUŠEK, Oldřich a kol, 2013. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
- [15] MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, 2010. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2.vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.
- [16] MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2007. Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.
- [17] MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-0.
- [18] PÖRTER, Marlis, 2009. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a klienty vyžadující trvalou péči*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-582-0.
- [19] SLOWÍK, Josef, 2007. Speciální pedagogika. Praha: Grada Publishings. ISBN 978-80-247-1733-3.
- [20] SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ, 2008. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI. ISBN 978-80-7357-316-4.
- [21] ŠPATENKOVÁ A KOL., Naděžda, 2011. *Krizová intervence pro praxi: 2., aktualizované a doplněné vydání*. Praha: Grada Publishings. ISBN 978-80-247-2624-3.
- [22] ŠVAŘÍČEK, Roman, Klára ŠEĐOVÁ a kol., 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [23] TOMEŠ A KOL., Igor, 2009. Sociální správa: Úvod do teorie a praxe. 2 rozš. a přeprac. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-483-0.
- [24] TOMEŠ, Igor, 2010. *Úvod do teorie metodologie a sociální politiky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-7367-680-3.
- [25] VÁGNEROVÁ, Marie, Jakub MAREK a Ladislav CSÉMY, 2018. *Bezdomovectví ve středním věku: Příčiny, souvislosti, perspektivy*. Univerzita Karlova: Karolinum. ISBN 978-80-246-4054-9.

Interní zdroje:

- [26] POLÁK, Pavel, 2019. Vnitřní předpis č.329: Metodika Sociálně terapeutické dílny. Vsetín.

Internetové zdroje:

- [27] ETHICAL GUIDELINES FOR EDUCATIONAL RESEARCH [online], 2018. Fourth edition. London: British Educational Research Association [cit. 2022-01-25]. Dostupné z: https://study.sagepub.com/sites/default/files/bera_ethical_guidelines_2018_4th_ed.pdf
- [28] JOHNOVÁ, Milena a Kristýna ČERMÁKOVÁ, ©2002. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele [online]. Praha: MPSV [cit. 2021-10-9]. ISBN 80-86552-45-4. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz>
- [29] KUBOVÁ, Andrea, 2014. *Nabídka pracovních pozic pro osoby s mentálním postižením a jejich uplatnění ve Zlínském kraji* [online]. Olomouc [cit. 2022-01-25]. Dostupné z: https://theses.cz/id/fj7jd9/Diplomov_prce.pdf. Diplomová práce. UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI, PEDAGOGICKÁ FAKULTA. Vedoucí práce Olga Krejčířová.
- [30] Nadějná dílna: Tiskové zprávy, ©2016. *Vsetín* [online]. Vsetín: MU Vsetín [cit. 2021-10-25]. Dostupné z: <https://www.mestovsetin.cz/nadejna-dilna-umozni-klientum-zapojeni-do-bezneho-zivota/d-522553>
- [31] Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, © 2021. *Agentura pro sociální začleňování* [online]. Praha: Next Vision [cit. 2021-10-19]. Dostupné z: <https://www.socialni-zaclenovani.cz/oblasti-podpory/socialni-sluzby/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez/>
- [32] PASTUCHOVÁ, Jana, © 1995-2021. Návrh zákona včetně důvodové zprávy: Návrh zákona ze dne 2021, kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Poslanecká sněmovna parlamentu České republiky: Parlamentní knihovna [online]. Praha: Parlament České republiky [cit. 2022-03-01]. Dostupné z: [file:///C:/Users/HP/Downloads/t114400%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/t114400%20(2).pdf)
- [33] Registr poskytovatelů sociálních služeb, © 2006-2021. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. OKsystem [cit. 2021-10-21]. Dostupné z:

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1634829017693_3

- [34] Strategie sociálního začleňování 2021-2030, © 2020. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: © Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2021-10-25]. Dostupné z: www.mpsv.cz/web/cz/strategie-socialniho-zaclenovani-2021-2030
- [35] Úřad práce: Nový rok přinese změny v oblasti příspěvku na péči, 2022. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: © Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2022-03-01]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/-/novy-rok-prinese-zmeny-v-oblasti-prispevku-na-peci>

Legislativní dokumenty:

- [36] ČESKO, 2006. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. In: Úplné znění zákona. Ostrava: Sagit, částka 37, číslo 1425.
- [37] ČESKO, 2022. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách: znění od 1. 2. 2022. In: Sbírka zákonů. Praha: © AION CS 2010-2022, ročník 2006, částka 37, číslo 108. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108/zneni-20220201>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
ZSS	Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
STD	Sociálně terapeutická dílna
ČR	Česká republika

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Vizualizace při činnosti	34
Obrázek 2 Proces projektu "štokrle"	35

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Analýza pracovního trhu (vlastní zpracování).....	49
Tabulka 2 Přehled témat vzhledem k výzkumným otázkám	55

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Spokojenost klientů s poskytovanou službou.....	54
Graf 2 Časová osa s milníky klienta A	56
Graf 3 Časová osa s milníky klienta B	57

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Ukázka individuálního plánu

Příloha č 2: Foto manuál

Příloha č 3: Vzor smlouvy o etických zásadách výzkumu

Příloha č. 4: Souhlas s poskytnutím informací a provedením výzkumného šetření

PŘÍLOHA Č 1: UKÁZKA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU

MŮJ PLÁN

7. 12. 2020



Jožka by se chtěl hlavně učit počítání a poznávání peněz. Hodně ho to baví a sám se v tom chce zlepšovat. Společně jsme tedy dojednali tyto cíle spolupráce:

Cíl: Rozvoj orientace v internetovém bankovníctví- „přihlášení k účtu“

- pravidelně po důchodu se přihlašovat do internetového bankovníctví a zapisovat si zůstatek na účtu
- společně vytvořit manuál pro orientaci v bankovníctví, co znamenají jednotlivé řádky, co jsou příchozí a odchozí platby,..
- pravidelně procvičovat práci s manuálem, aby se Jožka zvládl přihlásit a zorientovat sám

Cíl: rozvoj finanční gramotnosti- „počítání peněz“

- pravidelné procvičování rozkladu bankovek a mincí
- pravidelné procvičování napočítání určité sumy
- výroba pomůcky na rozklad bankovek a mincí
- výroba pomůcky, kolik stojí základní potraviny, aby měl Jožka představu

Cíl: naučit se poznávat hodiny

- procvičování poznávání celých hodin na papírových ručičkových hodinách

Co budu dělat já

- budu se snažit
- budu trpělivý
- budu pravidelně procvičovat
- budu pracovat s pomůckou na přihlašování se k účtu

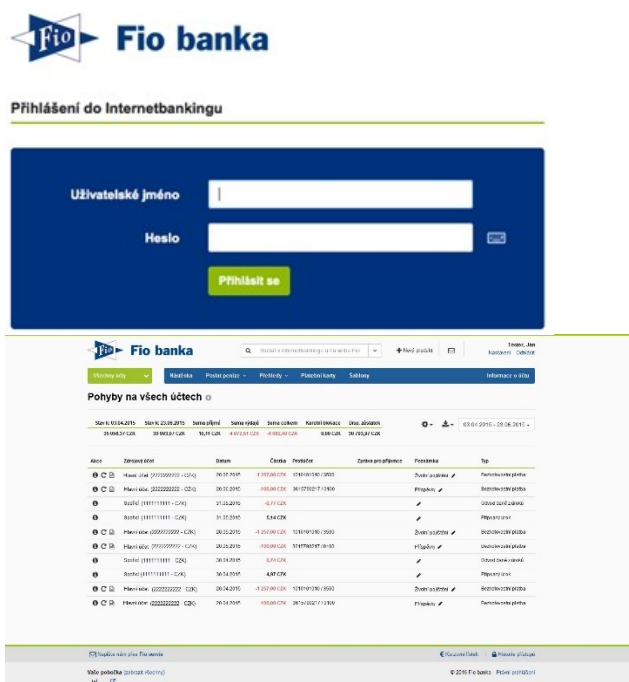
S čím mi pomůže pracovník

- bude se mnou pravidelně trénovat
- vyrobí mi pomůcku na přihlašování k účtu a na počítání peněz
- bude mi zadávat úkoly, na kterých si budu procvičovat peníze
- bude mi vysvětlovat poznávání hodin

Plán vyhodnotíme za 6 měsíců- červen 2021

7. 12. 2020

Cíl: Rozvoj orientace v internetovém bankovníctví



The image shows the Fio banka internet banking interface. At the top, there is the Fio banka logo and the text "Přihlášení do Internetbankingu". Below this is a login form with fields for "Uživatelské jméno" (username) and "Heslo" (password), and a "Přihlásit se" (login) button. Below the login form is a navigation menu with options like "Moje účty", "Kontakta", "Podat požad.", "Přehled", "Platěbní karty", "Smlouvy", and "Informace o účtu". The main content area is titled "Pohyby na všech účtech" and displays a table of transactions. The table has columns for "Meno", "Základní údaje", "Datum", "Číslo", "Převod", "Zůstatek po operaci", "Příčina", and "Typ". The table contains several rows of transaction data, including dates, amounts, and descriptions.

Cíl: rozvoj finanční gramotnosti- „počítání peněz“



Cíl: naučit se poznávat hodiny



PŘÍLOHA Č 2: FOTO MANUÁL

MANUÁL PRO VYBÍRÁNÍ OBĚDŮ POMOCÍ FOTEK

1.ZE SKŘÍNĚ VYTÁHNU KRABIČKY S FOTKAMI OBĚDŮ



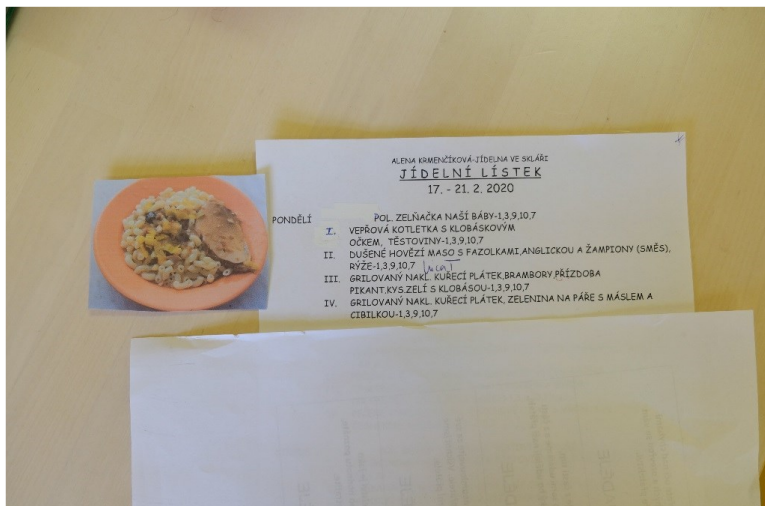
2.NACHYSTÁM KRABIČKY S FOTKAMI NA STŮL

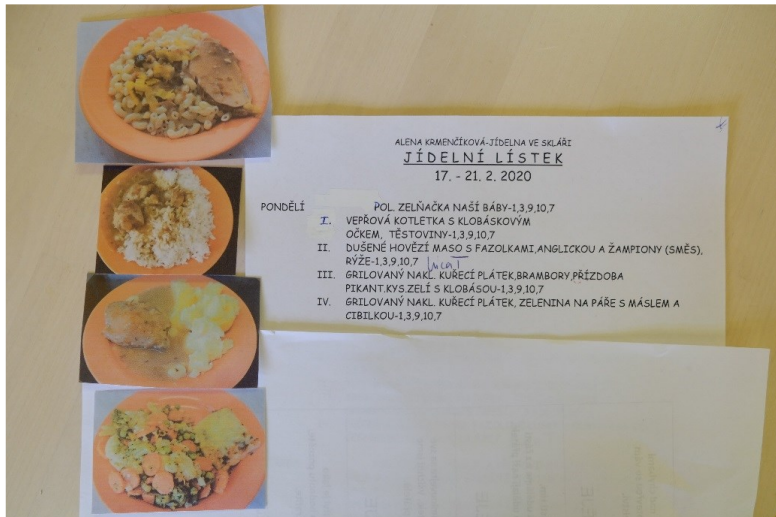
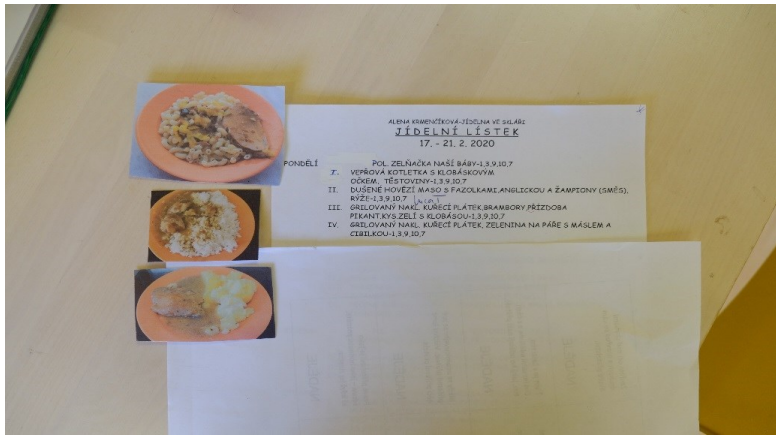
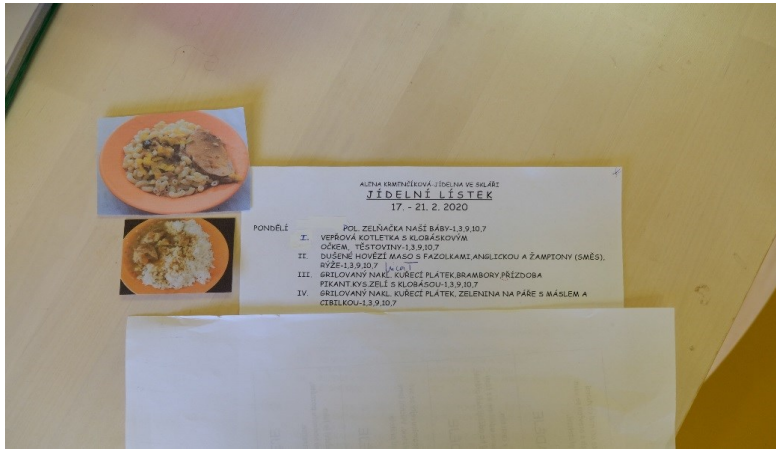


3. DOJDU SI ZA TOMÁŠEM PRO JÍDELNÍČEK



4. PŘEČTU SI VŽDY JEDNO JÍDLO A NACHYSTÁM FOTKU

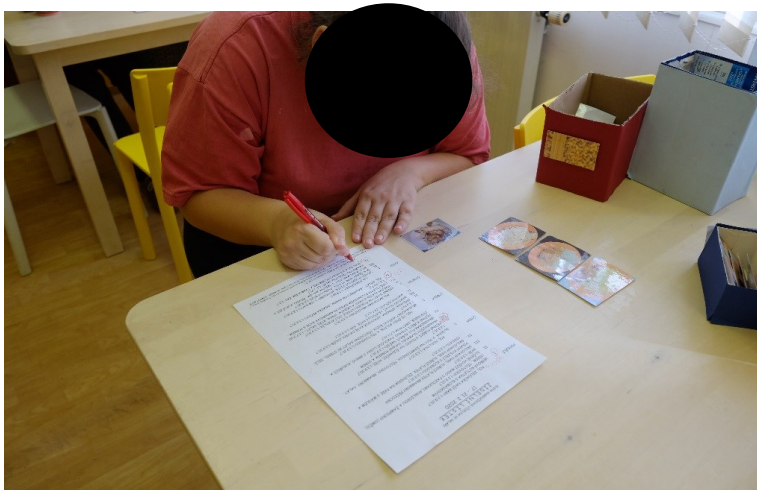




4. VYBERU SI JÍDLO



5. ZAPIŠU DO JÍDELNÍČKU



**TAKTO UDĚLÁM CELÝ TÝDEN A
NAKONEC JÍDELNÍČEK ODEVZDÁM
PRACOVNÍKOVI V PROGRAMU**

PŘÍLOHA Č. 3: VZOR SMLOUVY O ETICKÝCH ZÁSADÁCH VÝZKUMU

Vzor smlouvy o etických zásadách výzkumu

1. Název projektu.....
2. Jméno a adresa řešitele/ů.....
3. Celkový počet účastníků potřebných pro výzkum.....
4. Věkové rozpětí....., třída.....
5. Úkol/y, které mají účastníci plnit
6. Časová náročnost
7. Rizika účastníků (pokud existují)
8. Přínosy pro účastníky
9. Požadovaná změna denního rozvrhu (pokud je to relevantní)
10. Druhy požadovaných osobních údajů

PROHLÁŠENÍ

Souhlasím s účastí na této výzkumné práci. Víím, jaký typ práce budu vykonávat. Jsem srozuměn/a s tím, že mé osobní údaje mohou být zahrnuty do výzkumu, ale nebudu osobně identifikovatelný. Dávám svůj souhlas

Evě Lukášové / pro potřeby Bakalářská práce, „Perspektivy sociálních služeb s akcentem na Sociálně terapeutickou dílnu Naděje“ Vsetín.

bez jakéhokoli násilí. Mám právo od projektů v kterékoli fázi odstoupit bez jakéhokoli vynučení. Mám právo

odstoupit od projektů v jakékoli fázi po informování výzkumníka. Víím, že budu informován/a o změnách, ke kterým dojde v průběhu projektu.

Podpis účastníka/opatrovníka

Podpis účastníka

Adresa účastníka s telefonním číslem

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.889.7927&rep=rep1&type=pdf>

Souhlas s poskytnutím informací a provedením výzkumného šetření

Komu:

Evě Lukášové

Účel: Bakalářská práce

Název: Perspektivy sociálních služeb s akcentem na Sociálně terapeutickou dílnu „Naděje“
Vsetín

Vedoucí bakalářské práce: doc. PhDr. Lenka Haburajová Ilavská, PhD.

Souhlas poskytuje:

Název organizace: Sociálně terapeutická dílna NADĚJE

Sídlo organizace: Pobočka Vsetín, Rokytnice 327, 755 01 Vsetín

Odpovědná osoba pro souhlas: Simona Halmazňová – sociální pracovníce

Poskytnuté informace: Vnitřní metodiky, složky klientů, rozhovory s klienty, spolupráce s trhem práce, evaluace spokojenosti se službou, informace ze systému eQuip tykající se intervencí klientů.

- Prohlašuji, že s daty bude nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Všechna data o klientem budou anonymizována.

Datum:.....

30.5.2022

**NADĚJE**
POBOČKA VSETÍN
ROKYTNICE 327
755 01 VSETÍN
IČ: 00570931 / DIČ: CZ00570931

Podpis