

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, Z. Ú., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**SOCIÁLNÍ PRÁCE V OBCI S POVĚŘENÝM
OBECNÍM ÚŘADEM BŘEZNICE**

Autor práce: Sehnalová Andrea, DiS.

Studijní program: Veřejná správa

Forma studia: Kombinovaná

Vedoucí práce: Mgr. Lukáš Herich, DiS.

Katedra: Katedra managementu veřejné správy

2025

VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH STUDIÍ, z. ú.
Žižkova tř. 1632/5b, 370 01 České Budějovice

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Andrea Sehnalová, DiS.

Studijní program: Veřejná správa

Forma studia: Kombinovaná

Místo studia: Příbram

Název bakalářské práce: Sociální práce v obci s pověřeným obecním úřadem Březnice

Název bakalářské práce v anglickém jazyce: Social Work in the Municipality Having Municipal Authority with Delegated Powers

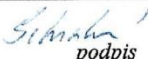
Katedra: Katedra managementu veřejné správy

Vedoucí bakalářské práce (jméno a příjmení, včetně titulů): Mgr. Lukáš Herich, DiS.

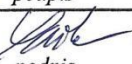
Datum zadání bakalářské práce (měsíc, rok): prosinec 2024

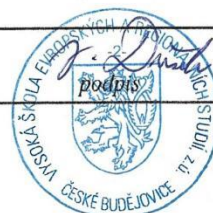
Cíl bakalářské práce:

Cílem bakalářské práce je zhodnotit systém sociální práce v obci s pověřeným obecním úřadem Březnice se zaměřením na poskytování služeb občanům, identifikaci jejich potřeb a vyhodnocení efektivity využívaných nástrojů a postupů.

Student: Andrea Sehnalová, DiS.	2.1.2025 datum	 podpis
Vedoucí práce: Mgr. Lukáš Herich, DiS.	2.1.2025 datum	 podpis

Schvaluji zadání bakalářské práce:

Vedoucí katedry: doc. Ing. Jiří Dušek, Ph.D.	10.1.2025 datum	 podpis
Prorektor pro studium a vnitřní záležitosti: doc. PhDr. Miroslav Sapík, Ph.D.	10.1.2025 datum	 podpis
Rektor: doc. Ing. Jiří Dušek, Ph.D.	10.1.2025 datum	 podpis



Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval(a) samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v seznamu použitých zdrojů.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce v elektronické podobě ve veřejně přístupné části infodisku VŠERS, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky vedoucí(ho) a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce systémem na odhalování plagiátů.

.....

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Mgr. Lukáš Herich, DiS. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

ABSTRAKT

SEHNALOVÁ, A. *Sociální práce v obci s pověřeným obecním úřadem Březnice*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2025. 80 s. Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Lukáš Herich, DiS.

Klíčová slova: obec s pověřeným úřadem, sociální práce, sociální služby

Práce zkoumá přínos sociální práce v obci Březnice s pověřeným obecním úřadem, se zaměřením na její efektivitu a dopad na kvalitu života obyvatel. Teoretická část vymezuje klíčové pojmy, legislativní rámec a význam sociální práce v místní správě. Praktická část analyzuje data získaná rozhovory s pracovníky obecního úřadu a sociálních zařízení i dotazníkovým šetřením mezi klienty. Cílem je identifikovat silné a slabé stránky systému, jeho dopad na životní situace klientů a navrhnout opatření pro zvýšení jeho efektivitu a dostupnosti.

ABSTRACT

SEHNALOVÁ, A. *Social Work in the Municipality Having Municipal Authority with Delegated Powers*. České Budějovice: The College of European and Regional Studies, 2025. 80 pgs. Supervisor: Mgr. Lukáš Herich, DiS.

Key words: municipality having municipal authority with delegated powers, social work, social services

The study examines the contribution of social work in the municipality of Březnice with a municipality having municipal authority with delegated powers, focusing on its efficiency and impact on the quality of life of residents. The theoretical part defines key concepts, the legislative framework, and the importance of social work in local administration. The practical part analyzes data obtained through interviews with municipal office employees and social facility staff, as well as surveys conducted among service clients. The aim is to identify the strengths and weaknesses of the system, its impact on clients' life situations, and propose measures to enhance its efficiency and accessibility.

Obsah

Úvod	8
1 Cíl a metodika bakalářské práce	10
2 Pojmy týkající se sociální práce	11
2.1 Definice Sociální práce	11
2.1.1 Sociální služby	12
2.2 Historie a vývoj sociální práce	13
2.2.1 Historie a vývoj sociální práce v ČR.....	14
2.3 Hlavní oblasti a nástroje sociální práce	16
2.3.1 Hlavní oblasti sociální práce	17
2.3.2 Nástroje sociální práce	18
2.4 Financování sociálních služeb	20
2.5 Komunitní plánování.....	21
2.5.1 Obsah komunitního plánu	22
2.5.2 Kdo tvoří komunitní plán	22
2.6 Druhy sociálních služeb poskytovaných v obci	23
3 Pojmy týkající se úřadu a legislativy	26
3.1 Obecní úřad a jeho role v systému sociální práce.....	26
3.1.1 Obec	26
3.1.2 Obecní úřad.....	27
3.1.3 Obec s pověřeným úřadem	28
3.1.4 Obecní úřad a sociální služby	29
3.2 Legislativa	30
4 Rozhovory s pracovníky obecního úřadu a sociálních služeb	32
4.1 Rozhovor	32
4.2 Otázky k rozhovorům.....	33
4.3 Rozhovory	35
4.3.1 Rozhovor se sociálními referenty městského úřadu Březnice:	35
4.3.2 Rozhovory s pracovníky pečovatelské služby:	41
4.3.3 Rozhovory s pracovníci domova pro seniory	47
5 Dotazníkové šetření	52
5.1 Dotazník	52
5.2 Analýza výsledků dotazníku.....	53
6 Výsledky	66
6.1 Vyhodnocení rozhovorů sociálních referentek	66
6.2 Porovnání rozhovorů pracovníků pečovatelské služby a domova pro seniory	68
6.3 Zhodnocení a doporučení výsledků dotazníků	69
Závěr	72
7 Seznam použitých zdrojů	74
Seznam příloh.....	77
Přílohy.....	78

Úvod

Sociální práce je jedním z klíčových pilířů veřejné správy, který se zaměřuje na podporu jednotlivců a komunit v situacích ohrožení nebo sociálního vyloučení. Tato multidisciplinární oblast propojuje teoretické poznatky s praktickými přístupy k řešení problémů, přičemž se neustále přizpůsobuje potřebám společnosti. V kontextu obcí s pověřenými obecními úřady, jako je město Březnice, získává sociální práce na významu zejména díky své schopnosti reagovat na specifické požadavky místních obyvatel a zajistit dostupnost kvalitních sociálních služeb.

Význam sociální práce v obcích s pověřenými obecními úřady spočívá zejména v její přímé vazbě na občany. Pracovníci obecních úřadů často představují první kontaktní bod pro osoby nacházející se v nepříznivé životní situaci. Jejich úkolem je nejen poskytovat okamžitou pomoc, ale také zajišťovat dlouhodobou podporu a přispívat k rozvoji komunitních plánů, které odrážejí aktuální potřeby obyvatelstva. Tato práce tak spojuje praktické aspekty sociální intervence s teoretickými základy sociální práce jako disciplíny.

Výběr tématu této bakalářské práce reaguje na aktuální společenské potřeby a rostoucí důraz na efektivitu poskytování veřejných služeb. Důležitost sociální práce na lokální úrovni zdůrazňuje rostoucí tlak na individuální přístup, efektivní využívání dostupných zdrojů a zvyšování kvality života občanů. Problematika sociální práce v obci Březnice, která disponuje pověřeným obecním úřadem, představuje ideální příklad pro zkoumání efektivity realizace legislativních opatření v praxi, přičemž práce klade důraz na analýzu aktuálního stavu a identifikaci případných nedostatků.

Cílem této bakalářské práce je zhodnotit systém sociální práce v obci Březnice, se zaměřením na poskytování služeb občanům, jejichž potřeby a očekávání se stávají výchozím bodem pro posuzování efektivity nástrojů a postupů uplatňovaných místní správou. Práce zahrnuje teoretickou část, která vymezuje základní pojmy a legislativní rámec, a praktickou část, jež se opírá o kombinaci kvalitativních a kvantitativních výzkumných metod. Pomocí rozhovorů s pracovníky obecního úřadu, zaměstnanců sociálních zařízení a dotazníkového šetření mezi klienty sociálních služeb budou získány údaje, jež umožní vyvodit závěry o účinnosti stávajícího systému a formulovat návrhy na jeho zlepšení.

Aktuálnost tématu vychází nejen z praktických potřeb obce, ale také z obecnějšího požadavku na zlepšení poskytování sociálních služeb v souladu s principy udržitelného rozvoje a zásadami rovného přístupu ke všem občanům. Práce zároveň odráží potřebu analyzovat a přizpůsobovat stávající systém měnícím se společenským a legislativním podmínkám.

1 Cíl a metodika bakalářské práce

V rámci první kapitoly jsou představeny cíle a zvolená metodika práce. Cílem této bakalářské práce je zhodnotit systém sociální práce v obci Březnice s pověřeným obecním úřadem. Práce se zaměřuje na analýzu poskytování sociálních služeb občanům, identifikaci jejich potřeb a hodnocení efektivity nástrojů a postupů využívaných při této činnosti

Teoreticko-metodická část práce vychází z analýzy odborné literatury a elektronických zdrojů. Získané informace jsou následně zpracovány do souvislého textu poskytujícího ucelený teoretický rámec zkoumané problematiky.

Praktická část práce bude zaměřena na empirický výzkum. Rozhovory budou nejprve provedeny se sociálními referenty pověřeného obecního úřadu Březnice a zaměstnanci vybraných sociálních zařízení v obci. Poté bude realizováno dotazníkové šetření mezi klienty sociálních služeb, zaměřené na hodnocení jejich spokojenosti a identifikaci případných nedostatků v poskytovaných službách. Získaná data budou analyzována a interpretována s cílem naplnit stanovené cíle práce.

2 Pojmy týkající se sociální práce

Sociální práce je obor zaměřený na pomoc jednotlivcům, rodinám a komunitám v obtížných životních situacích. Mezi základní pojmy patří sociální spravedlnost – princip usilující o rovné příležitosti a spravedlivé rozdělení zdrojů ve společnosti. Klient označuje osobu nebo skupinu využívající služby sociální práce. Intervence je proces, při němž sociální pracovník pomáhá klientovi dosáhnout změny v jeho životní situaci. Empatie znamená schopnost vcítit se do pocitů a potřeb klienta, což je klíčové pro poskytování efektivní pomoci. Sociální podpora zahrnuje různé formy pomoci, například poradenství, finanční podporu nebo zajištění přístupu k nezbytným službám.¹

2.1 Definice Sociální práce

Sociální práce je společenskovední disciplína a současně oblast praktické činnosti zaměřená na identifikaci, vysvětlení, zmírnění a řešení sociálních problémů, jako jsou diskriminace určitých skupin, nezaměstnanost, chudoba, delikvence mládeže nebo zanedbávání dětí. Sociální práce vychází z rámce sociální solidarity a ideálu uspokojování individuálních lidských potřeb. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám a komunitám získat či obnovit sociální kompetence a vytvářet příznivé podmínky pro jejich zaměstnávání. Sociální práce podporuje důstojný způsob života klientů, kteří již nemohou být plně společensky uplatnitelní.

Sociální práce je dnes rychle se rozvíjející obor a pomáhající profese. Strieženec (1998) při vymezování předmětu, obsahu, cílů, záměrů, úkolů, kategorií a metodologie sociální práce rozlišil šest klíčových perspektiv: sociální práce jako praktická činnost (historická perspektiva), vědní disciplína (teoretická perspektiva), samostatná profese (praktická perspektiva), vzdělávací

¹ HATÁR, Ctibor. Sociálna pedagogika, sociálna andragogika a sociálna práca: teoretické, profesijné a vzťahové reflexie. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Česká a slovenská andragogika. Praha: Česká andragogická společnost, 2009. ISBN 978-80-87306-01-7.

obor (vzdělávací perspektiva), předmět výzkumu (vývojová perspektiva) a obor se záměry a trendy (integrační perspektiva).²

2.1.1 Sociální služby

Sociální práce je často součástí poskytování sociálních služeb. Sociální služby jsou součástí širší kategorie veřejných služeb, které jsou poskytovány pro dobro veřejnosti. Na rozdíl od komerčních služeb jsou financovány z veřejných rozpočtů, přísněji definovány zákonem a více závislé na politických rozhodnutích státu, krajů a obcí. Sociální služby mohou být také poskytovány jako komerční služby na základě obchodních smluv mezi poskytovateli a uživateli.

V mezinárodní literatuře se také používá termín humanitní nebo humanitární služby. Jde o osoby, které poskytují služby lidem na profesionální nebo dobrovolné bázi. Pojem humanitních služeb je široký a zahrnuje nejen vzdělávání a zdravotnictví, ale i administrativní služby v širším smyslu. V české terminologii se pojem humanitární služba používá v užším smyslu – pro poskytování přímé materiální pomoci lidem v krajní nouzi.

Sociální služby směřují ke zlepšení kvality života sociálně znevýhodněných lidí, jejich co největšímu zapojení do společnosti a ochraně před riziky, kterým jsou vystaveni. Sociální služby tedy zohledňují zájmy uživatelů, jejich rodin, skupin, ke kterým patří, a širší zájmy společnosti.³

² MÁTEL, Andrej. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.

³ MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

2.2 Historie a vývoj sociální práce

V předcivilizačních společnostech byla péče o potřebné zajišťována především na úrovni rodiny či širšího kmene. Profesionální péče neexistovala a byla nahrazována službami šamanů, bylinkářek či porodních bab, kteří byli v daných komunitách velmi vážení. Prioritou bylo přežití celé skupiny, což často vedlo k upřednostnění zájmů komunity před potřebami jednotlivců. Staří nebo jinak znevýhodnění jedinci byli často ponecháni svému osudu, pokud jejich péče přesahovala možnosti skupiny.

Sociální podpora v antickém Řecku byla značně omezená. Chudí neměli nárok na dávky, výjimku tvořily vdovy po vojácích a jejich děti. Jedinci bez rodiny mohli žádat o důchod, avšak museli svou potřebu prokázat.

Římská vláda si udržovala přízeň lidu prostřednictvím veřejných hostin a her („chléb a hry“), při nichž se rozdávalo jídlo a víno. Tyto akce měly zajistit loajalitu obyvatelstva.

Ve středověku byla péče o potřebné zajišťována především církví, která zakládala špitály a poskytovala základní zdravotní péči. Špitály vznikaly zejména podél poutních tras a byly spravovány řeholními řády, jako byly boromejky či milosrdní bratři. Sociální vyloučení mělo pro jednotlivce fatální důsledky, přičemž duševně nemocní a mentálně hendikepovaní byli často izolováni na tzv. „lodích bláznů.“

V českých zemích se během husitských válek péče o chudé dočasně přerušila, ale postupně byla obnovena formou sbírek. Ve 13. a 14. století přebrala některá města iniciativu a začala zaměstnávat veřejné lékaře a almužníky.

V renesanci se péče o potřebné rozšířila o nové instituce, jako byly sirotčince či městské špitály, ale sociální podpora zůstávala omezená. Žebrání se stalo nejběžnějším způsobem přežití chudých. Během 16. století se prosadily první zákony o chudých, jako například zákon královny Alžběty I. v Anglii, který přenesl povinnost péče o chudé na místní úřady.

V 18. století vedly reformy Marie Terezie a Josefa II. k reorganizaci péče o chudé, zrušení nevyhovujících špitálů a zakládání nových zdravotně-sociálních institucí. Josef II. podporoval budování útulků pro chudé a zavedl systém farních chudinských ústavů.

19. století přineslo rozvoj měst a zhoršení sociálních podmínek pro chudé vrstvy obyvatelstva. V této době vznikly první komunitní projekty, jako například v Anglii Charity Organization Society, a začaly se formovat základy moderní sociální práce.

Sociální práce se jako samostatný obor začala vyvíjet na přelomu 19. a 20. století. Byly zakládány první specializované školy a univerzitní programy, zaměřené na práci s chudými, vězni, nemocnými a dalšími znevýhodněnými skupinami. Formulace lidských práv a práv dětí po druhé světové válce představovala zásadní impuls pro další rozvoj sociální práce.⁴

2.2.1 Historie a vývoj sociální práce v ČR

První zmínka o sociální práci v českém tisku pochází z roku 1914 a jejím autorem byla Alice Masaryková, která je považována za klíčovou osobnost formování sociální práce v českých zemích. V roce 1917 uspořádala Česká zemská komise pro péči o mládež první desetidenní kurz zaměřený na vzdělávání budoucích sociálních pracovníků. Tento kurz lze považovat za počátek systematického vzdělávání v sociální oblasti.

Rok 1918 přinesl zásadní krok ve vzdělávání sociálních pracovníků, kdy byla založena Ženská vyšší škola pro sociální péči. Tato instituce vznikla na návrh Alice Masarykové, přičemž jejím zřizovatelem byla Česká zemská komise. Původně bylo studium roční, ale později bylo prodlouženo na dvouleté. Škola byla následně přejmenována na Vyšší školu sociální péče (VŠSP).

V roce 1921 zahájily první absolventky této školy výkon sociální práce, avšak setkávaly se s odmítavým postojem veřejnosti. Jejich práce byla často zaměňována s profesí ošetřovatelek či pěstounek. Z tohoto důvodu formulovaly sociální pracovnice tři klíčové podmínky pro uznání svého oboru:

1. Profilování sociální práce jako samostatného oboru.
2. Vybudování systému samostatného sociálního školství, ideálně v rámci vysokých škol.

⁴MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.

3. Hodnocení sociální práce jako odborného výkonu vyžadujícího specifickou způsobilost.

Absolventky školy se sdružily do profesního spolku nazvaného Organizace absolventek VŠSP. Studium na této škole bylo rozděleno na teoretické předměty (např. právo, somatologie, psychologie a sociologie), průběžnou praxi a exkurze do sociálních a zdravotnických zařízení. Absolutorium zahrnovalo ústní zkoušku, písemnou práci a její obhajobu.

V roce 1935 byla na podnět lékařů založena Masarykova státní škola zdravotní a sociální péče v Praze, která hrála významnou roli ve vzdělávání sociálních pracovníků. Výuka byla rozdělena do tří částí: teoretické přednášky, nemocniční praxe a praxe v sociálních a zdravotních institucích. Tato škola zanikla v 50. letech v důsledku převládajícího názoru, že sociální problémy budou eliminovány, a tedy sociální pracovníci nebudou potřeba.

Střední školy pro vzdělávání sociálních pracovníků se začaly formovat již od roku 1926. Mezi významné instituce patřila Dvouletá sociální škola ve Vesně v Brně (založena 1927), která se stala vzorem díky vysoké úrovni výuky. Tato škola se výrazně angažovala i během okupace, kdy otevírala kurzy pro studentky, kterým hrozilo totální nasazení. V roce 1946 zde byla zavedena první forma vysokoškolského studia.

Po únorovém převratu v roce 1948 byly činnosti profesních spolků a škol silně omezeny. Profesní spolky byly násilně rozpuštěny a jejich majetek přešel pod kontrolu Revolučního odborového hnutí (ROH). V 50. letech vznikaly tzv. vyšší školy sociálně-zdravotní, jejichž počet byl postupně redukován. Sociální pracovníci byli zaměstnáváni na národních výborech a často označováni za „prodlouženou ruku státní moci“.

V 60. letech docházelo k postupné obnově vzdělávání v oblasti sociální práce. V roce 1965 byly na univerzitách obnoveny katedry sociologie a v roce 1983 byl vznesen požadavek na zřízení vysokoškolského oboru sociální práce. Tento požadavek se podařilo prosadit až v roce 1988, čímž se otevřela cesta k formálnímu vzdělávání sociálních pracovníků na univerzitní úrovni.

Po roce 1989 došlo k výrazné reformě vzdělávání sociálních pracovníků. Prioritou byla obnova vysokoškolského vzdělávání v sociální oblasti a reforma středního školství. Byly založeny

Vyšší odborné školy, které nabízely tříleté studium. Rovněž vznikla Asociace vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP) v Brně, která si kladla za cíl zajištění kvalitní výuky.

Na počátku 90. let byly také vytvořeny vzdělávací standardy, které stanovily požadavky na cílové kompetence absolventů. Tyto standardy se staly základem pro další vývoj vzdělávání v oblasti sociální práce.

Dnes je sociální školství v České republice hodnoceno pozitivně. Systém vzdělávání klade důraz na propojení teorie a praxe a připravuje absolventy na výzvy moderní sociální práce. Vzdělávací instituce nabízejí pestrou škálu programů zaměřených na potřeby současné společnosti.

Před vznikem samostatné České republiky byly sociální služby poskytovány na základě právních předpisů přijatých v období Československa. Klíčovým předpisem byl zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, který upravoval systém sociální péče jako státem řízený model. Tento zákon poskytoval právní základ pro zajištění pomoci sociálně slabým, zdravotně postiženým a starším osobám, přičemž hlavní roli v poskytování sociálních služeb sehrával stát.

Významnou změnou ve vývoji právní úpravy byl přijetí zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který vstoupil v platnost 1. ledna 2007. Tento zákon výrazně modernizoval a sjednotil právní úpravu v oblasti sociálních služeb. Dále v textu je zákon lépe popsán spolu s dalšími zákony vztahujícími se k sociálním službám.⁵

2.3 Hlavní oblasti a nástroje sociální práce

Hlavní oblasti a nástroje sociální práce se zaměřují na komplexní podporu jednotlivců, skupin a komunit v různých životních situacích. Sociální pracovníci využívají širokou škálu nástrojů, které jim umožňují efektivně řešit problémy a poskytovat klientům potřebnou podporu.

⁵ KODYMOVÁ, Pavla. Historie české sociální práce v letech 1918-1948. V Praze: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2256-9.

V následujících částech se podrobněji zaměřím na jednotlivé oblasti a nástroje, které tvoří základ profesionální praxe v oblasti sociální práce.

2.3.1 Hlavní oblasti sociální práce

Sociální práce se soustředí na řešení různých problémů jednotlivců, rodin, skupin a komunit, přičemž využívá široké spektrum metod a nástrojů.

Sociální práce s jednotlivcem se zaměřuje na poskytování pomoci klientům, kteří čelí osobním obtížím. Sociální pracovník v této oblasti nejčastěji řeší problémy týkající se vztahů v rodině, zdravotního stavu a zapojení do společnosti. Cílem je nabídnout klientovi oporu a zlepšit kvalitu jeho života prostřednictvím kvalifikovaných rad a specifických zásahů zaměřených na dané problémy.

Sociální práce se skupinou se zaměřuje na práci s menšími skupinami lidí, kteří mají společný problém nebo cíl. Tato forma zahrnuje například terapii a podporu pro osoby se závislostí nebo skupinová setkání zaměřená na sdílení zkušeností a vzájemnou podporu. Cílem je vytvořit podpůrné prostředí, které pomáhá účastníkům posílit sociální vazby a zlepšit jejich situaci prostřednictvím vzájemné pomoci.

Sociální práce s komunitou se soustředí na podporu a rozvoj celých komunit, zejména těch, které čelí sociálním a ekonomickým problémům. Sociální pracovníci se zaměřují na sociální inkluzi znevýhodněných skupin, rozvoj komunitních projektů a posilování občanské angažovanosti. Cílem je mobilizovat komunitu k aktivnímu řešení problémů a zlepšení kvality života v dané lokalitě.

Sociální práce v institucionálním kontextu zahrnuje práci v různých institucích, jako jsou nemocnice, školy, věznice nebo úřady práce. Sociální pracovníci v této oblasti poskytují sociální poradenství, krizovou intervenci a zajišťují přístup ke službám, které mohou klientům pomoci v obtížných životních situacích.

Sociální práce v krizových situacích se zaměřuje na reakci na naléhavé situace, jako jsou přírodní katastrofy, války, násilí nebo pandemie. Tato oblast zahrnuje krizovou intervenci, podporu obětí a rekonstrukci komunit po krizových událostech. Cílem je poskytovat okamžitou pomoc a stabilizaci situace, čímž se umožní klientům nebo komunitám opětovně se zapojit do běžného života.⁶

2.3.2 Nástroje sociální práce

Sociální pracovníci využívají různé nástroje a metody, které jim pomáhají efektivně vykonávat svou činnost. Mezi hlavní nástroje patří:

Komunikace, která je klíčovým nástrojem v práci sociálních pracovníků. Tato zahrnuje aktivní naslouchání, empatické porozumění a schopnost vysvětlovat a motivovat klienty k pozitivním změnám, ať už při práci s jednotlivci, skupinami nebo komunitami.

Poradenství a vedení rozhovorů poskytuje odbornou pomoc klientům při řešení jejich problémů. To zahrnuje krizové poradenství pro klienty v těžkých životních situacích, plánování a stanovení cílů pro zlepšení jejich životních podmínek.

Diagnostika a hodnocení zahrnují analýzu potřeb a situace klienta s cílem vytvořit plán pomoci. Metody jako sociální šetření pomáhají odhalit příčiny problémů a vyhodnotit rizika a potřeby klienta, což usnadňuje vytváření účinného plánu intervence.

Plánování a realizace intervencí se zaměřuje na tvorbu plánu pro zlepšení situace klienta. To zahrnuje stanovení konkrétních cílů a strategií a spolupráci s klientem a dalšími institucemi, aby byla zajištěna efektivní podpora.

⁶ MATOUŠEK, Oldřich. Strategie a postupy v sociální práci. Praha: Portál, 2022. ISBN 978-80-262-1952-1.

Krizová intervence je kladně hodnocena v naléhavých situacích, kde je nezbytné poskytnout okamžitou pomoc. Zaměřuje se na stabilizaci situace, návrat klienta do běžného života a zajištění jeho dlouhodobé stability.

Mediace a vyjednávání slouží k řešení konfliktů mezi stranami, jako jsou rodinné spory, pracovní konflikty nebo spory mezi komunitami. Cílem je dosáhnout dohod, které budou výhodné pro všechny zúčastněné strany.

Vzdělávání a osvěta se zaměřuje na poskytování informací a zvyšování povědomí o různých problémech. Může jít například o prevenci závislostí, informování klientů o jejich právech a možnostech pomoci.

Administrativní a právní nástroje zahrnují vyřizování žádostí, vedení dokumentace a poskytování informací o právech a nárocích klienta. Znalost legislativy a sociálních politik je nezbytná pro efektivní výkon práce sociálního pracovníka.

Spolupráce s institucemi zahrnuje úzkou spolupráci s různými institucemi, jako jsou úřady, neziskové organizace, školy, zdravotnická zařízení a další aktéři. Cílem je zajistit komplexní podporu pro klienta a nabídnout mu širokou škálu dostupných služeb.

Práce s komunitními zdroji spočívá v identifikaci a využívání dostupných zdrojů v komunitě, jako jsou dobrovolníci, neziskové organizace nebo komunitní centra. Tento přístup pomáhá sociálním pracovníkům poskytovat efektivní a udržitelné služby klientům a komunitám.⁷

⁷ HRICOVÁ, Alena; URBAN, David a ONDRÁŠEK, Stanislav (ed.). Sociální práce: současné trendy. Praha: Grada, 2024. ISBN 978-80-271-5131-8.

2.4 Financování sociálních služeb

Financování sociálních služeb v České republice zahrnuje kombinaci veřejných a soukromých zdrojů. Důležitou roli hraje Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV), které prostřednictvím státního rozpočtu poskytuje dotace na provoz i rozvoj sociálních služeb. Systém je dále doplňován financováním z krajských a obecních rozpočtů, zdravotního pojištění a také z různých soukromých zdrojů, jako jsou nadace, fondy nebo dary. Zdroje financování sociálních služeb lze rozdělit na veřejné a soukromé.

Hlavním zdrojem veřejného financování je státní rozpočet, přičemž ministerstvo poskytuje účelové dotace krajům, obcím i registrovaným poskytovatelům sociálních služeb. Kraje dostávají dotace na provoz základních sociálních služeb, jako jsou domovy pro seniory nebo služby pro zdravotně postižené. Tyto prostředky následně přerozdělují poskytovatelům. Obce dostávají dotace na zajištění sociální práce a specifických služeb pro své obyvatele.

Dalším zdrojem veřejného financování je zdravotní pojištění, kdy zdravotní pojišťovny hradí sociální služby, které zahrnují zdravotní péči. Příkladem je domácí péče, kdy zdravotní sestry navštěvují klienty, hospicová péče nebo rehabilitace poskytovaná v zařízeních sociálních služeb.⁸

Posledním zdrojem jsou kraje a obce, které mohou ze svých rozpočtů poskytovat dotace na konkrétní sociální služby, jako jsou azylové domy nebo pečovatelská služba.

Mezi soukromé zdroje patří nadace a fondy, které poskytují finanční podporu na specifické projekty nebo rozvojové činnosti. Dále to jsou dary a vlastní zdroje, kdy poskytovatelé sociálních služeb často využívají finanční a věcné dary od jednotlivců nebo firem. Některé organizace také získávají prostředky z vlastních aktivit, například prodejem služeb nebo výrobků.⁹

⁸ Sociální zabezpečení: zásadní změny zákona o sociálních službách od 1.7.2024, státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum, náhradní výživné, Ukrajina: redakční uzávěrka 5.8.2024. ÚZ: úplné znění; Ostrava: Sagit, [2024]. ISBN 978-80-7488-645-4.

⁹ VOJTÍŠEK, Petr. Princip solidarity ve financování služeb sociální péče. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2018. ISBN 978-80-246-3709-9.

2.5 Komunitní plánování

Komunitní plánování je přístup, který umožňuje vypracovávat rozvojové plány pro různé oblasti veřejného života na úrovni obcí a krajů, přičemž podporuje principy zastupitelské demokracie. Tento přístup se zaměřuje na aktivní zapojení všech, kterých se daná oblast týká, a klade důraz na otevřený dialog a vyjednávání, které vedou k dosažení výsledků, jež jsou podporovány většinou zúčastněných.

Komunitní plánování sociálních služeb je metoda, která umožňuje na úrovni obcí a krajů plánovat sociální služby odpovídající specifickým potřebám občanů. Tento proces je otevřený, zaměřuje se na identifikaci potřeb a dostupných zdrojů a hledá nejlepší možná řešení pro danou oblast. V České republice se již uplatňují zkušenosti s komunitním plánováním v různých oblastech, jako je ochrana životního prostředí, tvorba rozvojových plánů obcí, prevence kriminality a preventivní zdravotní programy. Zkušenosti s touto metodou jsou rovněž rozšířeny v zahraničí.

Výsledkem komunitního plánování je vytvoření systému sociálních služeb na místní úrovni, který odpovídá skutečným potřebám komunity, respektuje místní specifika a zajišťuje efektivní využívání finančních prostředků vynakládaných na tyto služby.

Při tvorbě komunitního plánu je nutné dodržet několik zásad. Potřeby a priority rozvoje sociálních služeb by měly být stanoveny obyvateli obce. Všechny aktivity na místní úrovni, ať už v přípravě, nebo při realizaci plánu, musí být vzájemně propojené. Zlepšování kvality sociálních služeb musí být považováno za klíčový a žádoucí cíl místní politiky. Priority a směry rozvoje musí vycházet z přesvědčení o jedinečnosti a důstojnosti každého uživatele sociálních služeb a jeho právu na sebeurčení.¹⁰

¹⁰ PILÁT, Miroslav. Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi. Praha: Portál, 2015. ISBN 9788026209324.

2.5.1 Obsah komunitního plánu

Komunitní plán zahrnuje podrobný popis a analýzu dostupných zdrojů, včetně státních, obecních a nestátních poskytovatelů sociálních a souvisejících služeb, jako jsou zdravotní péče, školství, pracovní příležitosti, volný čas, možnosti dobrovolnické práce a sousedské pomoci.

Součástí plánu je také statistická, sociologická a demografická analýza, která zahrnuje údaje jako věkové složení obyvatelstva, porodnost, úmrtnost a prognózy demografického vývoje. Plán rovněž obsahuje analýzu potřeb obyvatel v oblasti sociálních služeb, stanovení priorit a cílů pro budoucnost těchto služeb, časový plán realizace a zásady pro zpracování a implementaci plánu.

Kromě toho stanovuje, jakým způsobem budou jednotliví účastníci zapojeni do tvorby a realizace plánu, včetně rozdělení odpovědnosti a závazků. Důležitou součástí je také vymezení způsobu monitorování, hodnocení a případných úprav plánu.¹¹

2.5.2 Kdo tvoří komunitní plán

Proces zpracování komunitního plánu koordinuje zpracovatel, který je zodpovědný za průběžnou tvorbu písemných výstupů, včetně konečné verze plánu. Zpracovatelem může být obec nebo kraj, kde odborník na komunitní plánování pracuje přímo v jejich službách, nebo může být tento proces svěřen externímu subjektu, například neziskové organizaci. V takovém případě musí být předem jasně definováno, jakým způsobem se obec nebo kraj podílí na tvorbě plánu a jak akceptují jeho závěry.

Pokud jde o vztah mezi komunitními plány obcí a krajů, ideálně by měl komunitní plán kraje vycházet z plánů obcí a zaměřovat se na služby, které doplňují a rozšiřují služby poskytované obcemi. Služby krajů mají širší regionální dosah. Pokud jsou plány obcí a krajů zpracovávány současně, je nutné zajistit pravidelnou výměnu informací mezi oběma úrovněmi.¹²

¹¹ ŠTASTNÁ, Jaroslava. Když se řekne komunitní práce. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3356-5.

¹² Ministerstvo práce a sociálních věcí. Komunitní plánování: věc veřejná – průvodce. Online. [cit. 2025-03-16]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/komunitni-planovani-vec-verejna-pruvodce>

2.6 Druhy sociálních služeb poskytovaných v obci

Poskytování sociálních služeb v obci představuje komplexní systém, který se skládá z mnoha různých druhů služeb. Tyto služby jsou navrženy tak, aby pokryly širokou škálu potřeb obyvatel, kteří se ocitli v obtížné životní situaci. Od podpory seniorů a osob se zdravotním postižením přes pomoc rodinám s dětmi až po služby pro osoby bez domova – sociální služby hrají klíčovou roli v zajištění sociální soudržnosti a kvality života v obci.

Komplexní přehled možných sociálních služeb a jejich legislativní rámec lze nalézt v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zde jsou uvedeny některé sociální služby, které mohou být v obci poskytovány:

Sociální poradenství poskytuje lidem v nepříznivé sociální situaci potřebné informace, které jim pomáhají při řešení jejich problémů. Základní sociální poradenství je součástí všech typů sociálních služeb. Odborné sociální poradenství zahrnuje například občanské poradny, poradny pro manželské a rodinné záležitosti, práci s osobami se společenskými obtížemi, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, stejně jako sociálně-právní poradenství zaměřené na osoby se zdravotním postižením a seniory. Tato služba zahrnuje nejen poradenství, ale také podporu při začleňování do společnosti, terapeutickou pomoc a asistenci při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Poskytuje se zdarma.

Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba určená pro osoby, které mají omezenou soběstačnost v důsledku věku, chronického onemocnění, zdravotního postižení nebo pro rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc od jiné osoby. Tato služba se poskytuje v určitém čase buď v domácnosti klienta, nebo v sociálních zařízeních. Zahrnuje pomoc při vykonávání běžných činností péče o vlastní osobu, asistenci při osobní hygieně nebo zajištění podmínek pro hygienu, poskytování stravy nebo pomoc při jejím zajištění, a podporu při údržbě domácnosti. Služba je poskytována za poplatek, avšak bez poplatku ji mohou čerpat rodiny, které mají současně tři a více dětí, účastníci odboje a pozůstalí manželé (manželky) po účastnících odboje, kteří jsou starší 70 let.

Osobní asistence je poskytována osobám se zdravotním postižením a seniorům v jejich běžném sociálním prostředí, pokud jejich situace vyžaduje podporu druhé osoby. Služba je realizována v předem stanoveném rozsahu a čase. Zahrnuje pomoc s běžnými činnostmi péče o sebe, asistenci při osobní hygieně, podporu při zajišťování chodu domácnosti, pomoc při navazování kontaktů se společenským okolím a podporu při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Tato služba je poskytována za poplatek.

Odlehčovací služby jsou poskytovány jako terénní, ambulantní nebo pobytová forma podpory pro osoby se sníženou soběstačností způsobenou věkem, chronickým onemocněním či zdravotním postižením, o které se jinak starají blízcí v domácím prostředí. Jejich hlavním cílem je zajistit pečující osobě nezbytný čas na odpočinek. Služba zahrnuje pomoc s běžnými úkony péče o sebe, podporu při osobní hygieně nebo vytvoření podmínek pro její zajištění, poskytnutí nebo pomoc se zajištěním stravy, možnost ubytování, podporu při navazování kontaktů se společenským okolím, terapeutické aktivity a asistenci při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Tato služba je zpoplatněna.

Centra denních služeb nabízejí ambulantní podporu osobám, které mají sníženou soběstačnost kvůli věku, chronickým onemocněním nebo zdravotnímu postižení a potřebují pomoc jiné osoby. Jejich hlavním cílem je podpořit samostatnost a soběstačnost klientů, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci ohrožující jejich začlenění do společnosti. Služba zahrnuje asistenci při osobní hygieně nebo zajištění podmínek pro její provedení, zajištění stravy nebo pomoc s její přípravou, vzdělávací, výchovné a aktivizační aktivity, podporu při kontaktu se společenským okolím, terapeutickou podporu a pomoc při uplatňování práv a zájmů. Tato služba je zpoplatněna.

Denní a týdenní stacionáře nabízejí služby osobám se sníženou soběstačností způsobenou věkem, chronickým onemocněním nebo zdravotním postižením, které potřebují pravidelnou pomoc druhé osoby. Denní stacionáře poskytují ambulantní služby zaměřené na pomoc při běžné péči o vlastní osobu, osobní hygieně, zajištění stravy a na výchovné, vzdělávací a aktivizační aktivity. Součástí je také podpora kontaktů se společenským okolím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc s uplatňováním práv a zájmů. Služba je dostupná za úhradu. Týdenní stacionáře nabízejí pobytové služby, které kromě výše uvedené podpory zahrnují také zajištění ubytování nebo pomoc

při hledání bydlení. Zaměřují se na komplexní péči a podporu během pracovního týdne, přičemž cílem je ulehčit rodinným pečovatelům. Tato služba je rovněž poskytována za poplatek.

Domovy pro seniory nabízejí dlouhodobé pobytové služby osobám se sníženou soběstačností, především v důsledku vyššího věku, které potřebují pravidelnou podporu jiné osoby. Součástí služby je zajištění ubytování a stravy, pomoc s každodenní péčí o sebe, asistence při osobní hygieně nebo vytvoření podmínek pro její zajištění, podpora společenských kontaktů, sociálně terapeutické a aktivizační činnosti a pomoc při uplatňování práv a zájmů. Tyto služby jsou poskytovány za poplatek.

Azylové domy nabízejí dočasné ubytování lidem, kteří se ocitli v těžké životní situaci a přišli o střechu nad hlavou. V rámci pobytu je zajištěna strava nebo pomoc s jejím zajištěním, ubytování a podpora při řešení právních záležitostí. Za tyto služby se platí.

Intervenční centra poskytují podporu lidem, kteří se stali obětí domácího násilí. Ze zákona jsou povinny kontaktovat ohroženou osobu do 48 hodin od obdržení policejní zprávy o vykázání násilníka z domácnosti. Nabízejí psychologickou pomoc, podporu při řešení právních záležitostí a v případě potřeby i ubytování a stravu. Spolupracují s dalšími organizacemi, jako jsou sociální služby, orgány sociálně-právní ochrany dětí, obce, policie a další státní instituce. Tato pomoc je poskytována zdarma.

Noclehárny nabízejí lidem bez domova možnost strávit noc v teple a suchu a využít základní hygienické zázemí. Konkrétně se jedná o pomoc s osobní hygienou, jako je využití sprchy či toalety, a možnost přenocování. Za tuto službu se platí částka, kterou si stanoví provozovatel noclehárny.¹³

¹³ Ministerstvo práce a sociálních věcí. Sociální služby. Online. [cit. 2025-03-29]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1>

3 Pojmy týkající se úřadu a legislativy

Úřady a legislativa jsou klíčovými prvky veřejné správy, které ovlivňují fungování státního aparátu a každodenní život občanů. Mezi základní pojmy spojené s úřady patří veřejná správa, což je soubor činností, kterými státní instituce a orgány spravují veřejné záležitosti. Úřad je instituce, která vykonává správní činnosti, poskytuje služby občanům a zabezpečuje plnění zákonů. Legislativa označuje souhrn právních předpisů, které upravují chování jednotlivců i institucí. Zákon je právní normativní akt, který vymezuje povinnosti a práva občanů, a vyhláška je podzákonný předpis, jenž konkretizuje provádění zákonů. Důležitým pojmem je také právní řád, což je souhrn všech právních předpisů platných v určitém státě. Úřady musí při své činnosti dbát na právní stát, což znamená, že všechny jejich kroky musí být v souladu se zákony a zajišťovat ochranu práv občanů.¹⁴

3.1 Obecní úřad a jeho role v systému sociální práce

Obecní úřad je jedním z klíčových orgánů veřejné správy, který se podílí na poskytování sociálních služeb a zajišťování sociálního zabezpečení pro občany na místní úrovni. Obec se řídí zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích.

3.1.1 Obec

Obec je základní samosprávný a územní celek České republiky, který vykonává veřejnou moc v souladu se zákony. Jako právnická osoba má obec schopnost nabývat práva a povinnosti, uzavírat smlouvy, vlastnit majetek a vystupovat v právních záležitostech. Je odpovědná za správu svého území a poskytování veřejných služeb, například v oblastech školství, sociální péče, kultury nebo životního prostředí. Občané obce mají právo podílet se na její správě prostřednictvím voleb, ve kterých volí zástupce, kteří rozhodují o klíčových záležitostech, včetně rozpočtu a rozvoje.

¹⁴ SKOVAJSA, Marek. Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-681-0.

Obec může také přijímat vyhlášky, které platí pouze na jejím území, pokud nejsou v rozporu s národními zákony. Obce mohou být různých velikostí, od malých vesnic po velká města, přičemž každá obec má specifické pravomoci přizpůsobené svým potřebám a velikosti.¹⁵

3.1.2 Obecní úřad

Obecní úřad je jedním ze základních správních orgánů obce, jehož právní rámec je definován zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích. Obecní úřad zajišťuje výkon samostatné působnosti obce a v přenesené působnosti také výkon státní správy. Hlavním cílem obecního úřadu je efektivně zabezpečit potřeby obyvatel obce a správu jejího majetku, přičemž musí jednat v souladu se zákony a respektovat demokratické principy.

Obecní úřad tvoří starosta, místostarosta (nebo místostarostové) a zaměstnanci obce zařazení do obecního úřadu. Ve statutárních městech a větších obcích může být organizační struktura rozšířena o odbory a oddělení, které se zaměřují na specifické oblasti, například finance, správu majetku, školství či stavební řízení.

Obecní úřad je přímo podřízen zastupitelstvu obce, kterému se zodpovídá za svou činnost. Vedoucím obecního úřadu je starosta, který je volen zastupitelstvem obce z řad jeho členů. Starosta zastupuje obec navenek a nese odpovědnost za celkový chod úřadu.

Úřady lze rozdělit na tři stupně. Úřady I. stupně představují základní obecní úřady, které zajišťují běžné administrativní a správní činnosti pro svou obec. Jedná se například o vedení evidence obyvatel, správu obecního majetku nebo zajištění základních veřejných služeb. Tyto úřady fungují ve všech obcích, bez ohledu na jejich velikost.

Úřady II. stupně jsou úřady obcí s pověřeným obecním úřadem. Kromě základních funkcí obecních úřadů vykonávají i specializovanější agendy přenesené působnosti, jako jsou sociální

¹⁵ LOCHMANNOVÁ, Alena. Veřejná správa: základy veřejné správy. Vydání druhé. Prostějov: Computer Media, 2020. ISBN 978-80-7402-417-7.

služby, živnostenské úřady nebo stavební řízení. Slouží nejen vlastní obci, ale také okolním menším obcím v rámci správního obvodu.

Úřady III. stupně zahrnují obce s rozšířenou působností, které představují nejvyšší stupeň místní správy. Mají rozsáhlé kompetence v oblasti státní správy, jako je vydávání občanských průkazů, řešení dopravních přestupků nebo ochrana přírody. Tyto úřady zajišťují služby pro širší region a koordinují správu většího území.¹⁶

3.1.3 Obec s pověřeným úřadem

Obec s pověřeným úřadem je specifickým typem obce, která vykonává přenesenou působnost na základě rozhodnutí krajského úřadu nebo Ministerstva vnitra. Tento úřad vykonává správní činnosti, které mu byly svěřeny zákonem nebo jinými právními předpisy. V praxi to znamená, že vedle vlastní působnosti vykonává další správní úkony ve správním obvodu, který je určen prováděcími právními předpisy.

Pověřený obecní úřad se zaměřuje především na výkon přenesené působnosti, která je určena pro specifické agendy, jež nepatří přímo do kompetence základních obcí. Tento systém zajišťuje efektivnější správu a umožňuje centralizaci určitého typu administrativních činností, které by pro menší obce mohly být obtížné vykonávat samostatně.

Pokud pověřený obecní úřad není schopen vykonávat přenesenou působnost v plném rozsahu, rozhodne Ministerstvo vnitra o převodu této působnosti na obecní úřad s rozšířenou působností. Tento proces zajišťuje, že i v případech, kdy konkrétní úřad neplní své povinnosti v rámci přenesené působnosti, je zajištěna kontinuita a efektivní plnění veřejné správy na úrovni obcí.¹⁷

¹⁶ KOUDELKA, Zdeněk. Zákon o obcích (obecní zřízení): komentář. 2. aktualizované vydání. Komentátor. Praha: Leges, 2025. ISBN 978-80-7502-739-9.

¹⁷ KOUDELKA, Zdeněk. Obce a kraje podle reformy veřejné správy v roce 2001: (včetně textu zákona o obcích, zákona o krajích a zákona o okresních úřadech). 2. aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Linde, 2001. ISBN 80-7201-272-X.

3.1.4 Obecní úřad a sociální služby

Obecní úřad je odpovědný za realizaci a koordinaci místních sociálních služeb, které zahrnují širokou škálu aktivit, od poskytování sociálního poradenství, přes pomoc seniorům a osobám se zdravotním postižením, až po podporu rodin v nouzi. V této oblasti je nezbytné, aby úřad fungoval jako most mezi státem, jeho zákony a konkrétními potřebami občanů. Jeho úkolem je nejen poskytovat pomoc jednotlivcům a rodinám, ale také aktivně vyhledávat problémy v komunitě a hledat způsoby, jak je efektivně řešit.

Role obecního úřadu v sociální práci spočívá zejména v jeho schopnosti aplikovat a vykonávat platnou legislativu týkající se sociální ochrany, jako jsou zákony o sociálních službách, o pomoci v hmotné nouzi, o péči o osoby se zdravotním postižením nebo o podpoře rodin s dětmi. Úřad se podílí na vytváření a implementaci opatření, která mají za cíl zlepšit kvalitu života obyvatel obce a zmírnit sociální nerovnosti.

Jednou z hlavních funkcí obecního úřadu je poskytování poradenství a informací o dostupných sociálních službách. Sociální pracovníci zaměstnaní na obecních úřadech mají odborné znalosti, které jim umožňují poskytovat konkrétní rady a řešení pro osoby v krizových životních situacích. Mezi klíčové oblasti, ve kterých obecní úřad a jeho sociální pracovníci zasahují, patří podpora rodin v obtížných životních obdobích, pomoc při integraci osob s postižením, poradenství pro seniory a zajištění péče o ohrožené děti.

Obecní úřad je rovněž zodpovědný za koordinaci spolupráce s dalšími institucemi a organizacemi, které se podílejí na sociální práci. To zahrnuje jak nevládní organizace, tak krajské a státní instituce, a to v zájmu efektivního poskytování pomoci. Je nutné, aby obecní úřad spolupracoval se zdravotnickými zařízeními, školami, neziskovými organizacemi a dalšími aktéry, aby zajistil komplexní podporu a pomoc pro občany.¹⁸

¹⁸ KOČÍ, Roman. Obecní samospráva v České republice: praktická příručka s judikaturou. Praktik. Praha: Leges, 2012. ISBN 978-80-87576-28-1.

3.2 Legislativa

Legislativa spojená se sociální prací v České republice je rozsáhlá a zahrnuje několik zákonů a předpisů, které se týkají oblasti sociální pomoci, sociálního zabezpečení, práv klientů a také regulace profesí v sociálních službách.

Sociální práce a činnost obcí a jejich úřadů jsou v České republice upraveny různými právními předpisy, které se zaměřují na organizaci, financování, poskytování sociálních služeb a pravomoci obcí a pověřených úřadů. Následuje výběr několika nejdůležitějších:

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je základním právním předpisem v oblasti sociálních služeb. Definuje podmínky pro poskytování sociálních služeb, vymezuje jejich typy a kvalitu, stanovuje pravidla pro financování a určuje povinnosti a odpovědnosti poskytovatelů služeb. Obce hrají v tomto zákoně klíčovou roli při zajišťování dostupnosti a organizace služeb pro občany.

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích reguluje právní postavení obcí v České republice, jejich pravomoci a povinnosti. Tento zákon specifikuje i roli obcí při organizaci a financování sociálních služeb, ale také stanoví povinnosti týkající se správy obce, rozhodování o místních záležitostech a zajišťování některých sociálních služeb, jako je pomoc v hmotné nouzi nebo podpora pro osoby se zdravotním postižením.

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád upravuje postupy a pravidla v oblasti správního řízení, včetně rozhodování obcí a jejich orgánů v oblasti sociálních služeb. Stanovuje procesy pro vydávání rozhodnutí, odvolání a stížnosti. Tento zákon je důležitý při správních řízeních týkajících se poskytování dávek, zajišťování sociální pomoci nebo vyřizování žádostí o sociální služby.

Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi stanovuje pravidla pro poskytování pomoci v hmotné nouzi, která se týká obcí a jejich úřadů. Úřady obcí a pověřené úřady mají odpovědnost za posuzování žádostí o dávky, které mohou pomoci jednotlivcům a rodinám v těžkých finančních situacích.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí se zaměřuje na ochranu práv dětí, zejména těch, které se nacházejí v ohrožení nebo v nepříznivé situaci. Orgány sociálně-právní

ochrany dětí mají za úkol monitorovat podmínky, ve kterých děti žijí, a v případě potřeby zasahovat. Pracovníci obecního úřadu spolupracují s orgány sociálně-právní ochrany dětí.

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi pomáhá lidem, kteří se ocitli v těžké životní situaci a nemají dostatek finančních prostředků na zajištění základních potřeb. Poskytování dávek, jako je příspěvek na živobytí nebo doplatek na bydlení, je spravováno úřady práce a pověřenými obecními úřady. Úřady mají také povinnost prověřovat situaci žadatelů, aby zajistily, že dávky budou poskytovány pouze těm, kdo na ně mají skutečně nárok.

Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením upravuje pomoc osobám se zdravotním postižením, například formou příspěvku na mobilitu nebo příspěvku na pořízení zvláštních pomůcek. Úřady práce a pověřené obecní úřady zajišťují administraci těchto dávek a posuzují, zda žadatelé splňují zákonné podmínky pro jejich přiznání.

Různé vyhlášky a metodiky k zákonům – k jednotlivým zákonům existují prováděcí vyhlášky a metodiky, které upřesňují konkrétní postupy. Například vyhlášky k zákonu o sociálních službách stanovují standardy kvality poskytovaných služeb a požadavky na kvalifikaci pracovníků.¹⁹

¹⁹ Zakonyprolidi.cz. Sociální politika a zabezpečení. Online. [cit. 2025-03-29]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/obor/socialni-politika-a-zabezpeceni>

4 Rozhovory s pracovníky obecního úřadu a sociálních služeb

4.1 Rozhovor

Rozhovor patří mezi nejnáročnější a zároveň nejdůležitější techniky využívané k získání informací o vnitřním světě jedince. Díky rozhovoru lze získat názory, postoje, naděje či obavy, tedy informace, které samotné pozorování není schopno poskytnout. Aby rozhovor splnil svůj účel, vyžaduje nejen pečlivou přípravu, ale i značné odborné znalosti a zkušenosti na straně výzkumníka.

Podle účelu lze rozhovory rozdělit do několika kategorií. Diagnostické rozhovory mají za cíl získat informace o aktuálním stavu jedince a jeho situaci. Terapeutické rozhovory se zaměřují na podporu jedince a řešení jeho problémů, zatímco analytické rozhovory slouží k hlubšímu zkoumání vnitřního světa jedince. Výzkumné rozhovory se využívají při sběru dat v rámci akademických či praktických studií, poradenské rozhovory pomáhají jedinci při rozhodování nebo hledání řešení problému, a výběrové rozhovory slouží především k hodnocení vhodnosti uchazeče na určitou pozici či roli.

Z pohledu zaměření je možné rozhovory rozlišit na přímé a nepřímé. Přímé rozhovory se orientují na obsah komunikace a informace, které jedinec přímo sděluje. Nepřímé rozhovory naopak zkoumají jiné aspekty než samotný obsah řečeného, například způsob vyjadřování, intonaci, emoční zabarvení či neverbální projevy.²⁰

Pro účely této bakalářské práce byly využity přímé, výzkumné, polostrukturované rozhovory, které umožňují získat detailní vhled do organizace práce, spolupráce s institucemi, potřeb obyvatel a překážek v poskytování sociálních služeb.

²⁰ SVOBODA, Mojmír; HUMPOLÍČEK, Pavel a ŠNOREK, Václav. Psychodiagnostika dospělých. Vydání druhé, opravené. Praha: Portál, 2022. ISBN 978-80-262-1919-4.

4.2 Otázky k rozhovorům

Otázky k rozhovoru pro pracovníky úřadu:

Dobrý den, děkuji, že jste souhlasil/a s rozhovorem.

1. Jaké máte vzdělání pro výkon tohoto povolání?
2. Jak dlouho pracujete v oboru?
3. Máte nějaké předchozí zkušenosti se sociální prací?
4. Jak je na vašem úřadu organizována sociální práce?
5. Jaké hlavní úkoly vykonáváte v rámci své role?
6. Jak spolupracujete s dalšími sociálními institucemi nebo poskytovateli sociálních služeb v obci?
7. Spolupracujete s krajem, neziskovými organizacemi či jinými obcemi při řešení sociálních problémů?
8. Jakým způsobem je v obci vytvářen a aktualizován komunitní plán?
9. Jak hodnotíte současnou nabídku sociálních služeb v obci?
10. S jakými nejčastějšími problémy občanů se setkáváte?
11. Vnímáte nějaké mezery v současném systému sociální práce v obci?
12. Jak se mění struktura potřeb obyvatel v průběhu času?
13. Jaké hlavní překážky nebo problémy vnímáte při výkonu své práce?
14. Jaké změny nebo zlepšení by podle vás mohly zvýšit kvalitu sociálních služeb v obci?

Děkuji za rozhovor.

Otázky k rozhovoru pro pracovníky sociálních služeb:

Dobrý den, děkuji, že jste souhlasil/a s rozhovorem.

1. Jaké máte vzdělání pro výkon tohoto povolání?
2. Jak dlouho pracujete v oboru?
3. Máte nějaké předchozí zkušenosti se sociální prací?

4. Jaké typy sociálních služeb vaše zařízení poskytuje?
5. Jaké služby jsou u vás nejvíce poptávány?
6. Jaký je průměrný počet klientů, kterým poskytujete služby?
7. Jaké skupiny obyvatel jsou vašimi nejčastějšími klienty?
8. Jak hodnotíte spolupráci s pověřeným obecním úřadem Březnice?
9. Máte dostatečnou podporu ze strany obecního úřadu?
10. S jakými překážkami se při poskytování služeb setkáváte?
11. Jaké zdroje nebo změny by vám usnadnily práci?
12. Jaké jsou vaše návrhy na zlepšení sociálních služeb v obci?
13. Vidíte nějaké nevyužité příležitosti pro rozšíření nebo zlepšení služeb?
14. Jak vidíte budoucnost poskytování sociálních služeb v obci?

Děkuji za rozhovor.

4.3 Rozhovory

4.3.1 Rozhovor se sociálními referenty městského úřadu Březnice:

Rozhovor č. 1

1) Jaké máte vzdělání pro výkon tohoto povolání?

Nemám vysokoškolský titul, ale mám střední vzdělání s maturitou a také jsem absolvovala různé kurzy a školení zaměřené na sociální práci a problematiku, kterou řešíme na našem úřadu. I přesto je nezbytné se i nadále vzdělávat a držet krok s novými postupy a legislativními změnami.

2) Jak dlouho pracujete v oboru?

Pracuji v sociální oblasti více než 25 let, přičemž většinu této doby jsem strávila na obecním úřadu v Březnici. Během této doby jsem získala rozsáhlé zkušenosti, které mi pomohly lépe porozumět problémům, s nimiž se naši obyvatelé setkávají.

3) Máte nějaké předchozí zkušenosti se sociální prací?

Než jsem začala pracovat na úřadě, působila jsem v různých rolích, které mě připravily na tuto práci. Jednou z nich byla pozice administrativního pracovníka v neziskové organizaci, která se zaměřovala na podporu lidí v sociální tísní. Tato zkušenost mi poskytla cenný pohled na fungování organizací, které se věnují pomoci lidem v těžkých životních situacích.

4) Jak je na vašem úřadu organizována sociální práce?

Na našem úřadu máme dvě referentky, které se vzájemně podporují a spolupracují, přičemž každá z nich má své vlastní oblasti zodpovědnosti. I když máme oddělené oblasti, spolupracujeme mezi sebou, abychom zajistily, že všem občanům bude poskytnuta komplexní pomoc.

5) Jaké hlavní úkoly vykonáváte v rámci své role?

Mým hlavním úkolem je poskytování sociálního poradenství a zajištění pomoci osobám, které se ocitly v sociálně nepříznivé situaci. To zahrnuje například asistenci při žádostech o dávky,

organizování péče o seniory či pomoc rodinám s dětmi. Dále pravidelně navštěvují klienty při šetřeních v jejich domovech, školách a jiných zařízeních, kde provádíme potřebná šetření.

6) Jak spolupracujete s dalšími sociálními institucemi nebo poskytovateli sociálních služeb v obci?

Na úřadu máme dobré vztahy s různými poskytovateli služeb, jako jsou neziskové organizace, pečovatelské služby, domovy pro seniory, OSPOD a další. Spolupracujeme také s psychology, pedagogy a pracovníky krajského úřadu. V případě potřeby si vzájemně předáváme informace, abychom zajistili co nejlepší pomoc občanům.

7) Spolupracujete s krajem, neziskovými organizacemi či jinými obcemi při řešení sociálních problémů?

Ano, s krajskými úřady a jinými obcemi spolupracujeme pravidelně. Například v oblasti domovů pro seniory nebo krizové pomoci máme etablované kontakty s krajskými institucemi. V některých případech se také obracíme na neziskové organizace, které mohou nabídnout další formy podpory, zejména pro občany v krizových situacích. Tato spolupráce je pro nás velmi důležitá, protože nám pomáhá pokrýt širší spektrum potřeb.

8) Jakým způsobem je v obci vytvářen a aktualizován komunitní plán?

V současnosti v obci komunitní plán ještě není vytvořen. Je to oblast, na které bychom určitě měli v budoucnu zapracovat. Plánujeme se tímto směrem vydat a připravit podklady pro jeho vytvoření, abychom lépe reagovali na měnící se potřeby našich obyvatel a zajistili efektivní rozvoj sociálních služeb v obci.

9) Jak hodnotíte současnou nabídku sociálních služeb v obci?

Myslím si, že nabídka je v současnosti dostatečná, ale samozřejmě se vždy najdou oblasti, kde bychom se mohli zlepšit. Snažíme se reagovat na potřeby obyvatel a přizpůsobovat nabídku tak, aby co nejlépe odpovídala aktuálním problémům.

10) S jakými nejčastějšími problémy občanů se setkáváte?

Nejčastěji řešíme problémy související s finančními potížemi, zajištěním péče pro seniory a osoby se zdravotním postižením, ale také s problémovými rodinami, které potřebují podporu v krizových obdobích.

11) Vnímáte nějaké mezery v současném systému sociální práce v obci?

Myslím, že by bylo dobré zlepšit koordinaci mezi různými službami, aby lidé nemuseli obíhat mezi úřady a institucemi. Některé procesy mohou být pro občany složité, a proto bychom mohli hledat způsoby, jak je zjednodušit a zpřehlednit.

12) Jak se mění struktura potřeb obyvatel v průběhu času?

Potřeby obyvatel se v průběhu času mění. V posledních letech vzrostl počet žádostí od seniorů, kteří potřebují pomoc, například ve formě pečovatelské služby nebo podpory při každodenních činnostech. Současně vnímáme rostoucí potřebu pomoci rodinám, které čelí finančním potížím nebo ztrátě bydlení. Dalším trendem je zvýšený zájem o psychologickou a krizovou pomoc pro osoby procházející životními krizemi.

13) Jaké hlavní překážky nebo problémy vnímáte při výkonu své práce?

I když jsme s kolegyní silný tým, určitý tlak na pracovníky je vysoký, protože počet lidí, kteří potřebují pomoc, stále roste. Také by bylo užitečné, kdyby se administrativa zjednodušila, protože v současnosti zabírá hodně času.

14) Jaké změny nebo zlepšení by podle vás mohly zvýšit kvalitu sociálních služeb v obci?

Určitě by pomohlo zlepšení dostupnosti informací pro občany, zjednodušení administrativních procesů a lepší propojení různých služeb, aby občané nemuseli přecházet mezi různými úřady a institucemi. Bylo by také skvělé mít více personálu na zajištění individuálního poradenství.

Rozhovor č. 2

1) Jaké máte vzdělání pro výkon tohoto povolání?

Ano, mám vysokoškolský titul v oboru sociální práce. Samozřejmě jsem absolvovala i několik odborných školení a kurzů, které mi pomáhají udržovat aktuální přehled o novinkách v oblasti sociálních služeb.

2) Jak dlouho pracujete v oboru?

Na úřadě pracuji už šestým rokem. Na tuto pozici jsem nastoupila po dokončení studia.

3) Máte nějaké předchozí zkušenosti se sociální prací?

Mám zkušenosti z praxe, které jsem musela podstoupit během studia. Tyto zkušenosti byly velmi cenné a pomohly mi přenést teoretické znalosti do praxe.

4) Jak je na vašem úřadu organizována sociální práce?

Na našem úřadě máme dvě referentky, přičemž každá z nás má své vlastní oblasti odpovědnosti. I když každá z nás pracuje samostatně, pravidelně spolupracujeme, vyměňujeme si informace a podporujeme se v řešení složitějších případů.

5) Jaké hlavní úkoly vykonáváte v rámci své role?

Mým hlavním úkolem je poskytování poradenství občanům v sociálně náročných situacích. To zahrnuje pomoc při žádostech o dávky, organizování podpory pro seniory a rodiny s dětmi a také pomoc při řešení krizových situací, například při ztrátě bydlení nebo v těžkých životních obdobích.

6) Jak spolupracujete s dalšími sociálními institucemi nebo poskytovateli sociálních služeb v obci?

Jak již zmínila kolegyně, spolupracujeme s různými poskytovateli sociálních služeb v obci, jako jsou neziskové organizace, pečovatelské služby a domovy pro seniory. Máme také dobré vztahy s dalšími profesními skupinami, jako jsou psychologové, lékaři, pedagogové a pracovníci

OSPOD. Tato spolupráce je klíčová pro zajištění komplexní podpory pro občany, kteří se nacházejí v obtížných situacích.

7) Spolupracujete s krajem, neziskovými organizacemi či jinými obcemi při řešení sociálních problémů?

Ano, pravidelně spolupracujeme s krajem a jinými obcemi, zejména při koordinaci péče o seniory, krizové pomoci a zajištění různých sociálních služeb. Obracíme se také na neziskové organizace, které mohou poskytnout další formy podpory.

8) Jakým způsobem je v obci vytvářen a aktualizován komunitní plán?

V naší obci komunitní plán teprve vzniká. Tvorba komunitního plánu je teprve na začátku, ale věřím, že přinese pozitivní změny alepší koordinaci služeb v obci.

9) Jak hodnotíte současnou nabídku sociálních služeb v obci?

S přibývajícímipožadavky občanů se ukazuje, že některé oblasti by potřebovaly větší podporu. Například rozšíření pečovatelských služeb nebo lepší dostupnost služeb pro rodiny v těžkých životních situacích.

10) S jakými nejčastějšími problémy občanů se setkáváte?

Nejčastěji se setkáváme s problémy týkajícími se finanční tísně, zajištění péče o seniory nebo osoby s různými zdravotními problémy. Také řešíme rodiny v krizi, například v důsledku rozvodů, ztráty zaměstnání nebo problémy s bydlením.

11) Vnímáte nějaké mezery v současném systému sociální práce v obci?

Jednou z hlavních výzev, na kterou narážíme, je potřeba zlepšit koordinaci mezi různými službami a institucemi, aby občané nemuseli přecházet mezi různými úřady. Některé administrativní postupy jsou složité a zabírají zbytečně moc času. Myslím, že by pomohlo zjednodušení některých procesů a lepší propojení služeb.

12) Jak se mění struktura potřeb obyvatel v průběhu času?

V posledních letech vidíme rostoucí potřebu podpory pro seniory a osoby se zdravotními problémy, což je důsledek stárnutí populace. Současně se objevují nové potřeby v souvislosti s rostoucími finančními problémy.

13) Jaké hlavní překážky nebo problémy vnímáte při výkonu své práce?

Mezi hlavní překážky patří nedostatek personálních kapacit a vysoká administrativní zátěž. S tím souvisejí i časová omezení, protože se často setkáváme s větším počtem případů, než kolik bychom mohli zvládnout v ideálním případě.

14) Jaké změny nebo zlepšení by podle vás mohly zvýšit kvalitu sociálních služeb v obci?

Určitě by pomohlo zlepšení dostupnosti informací pro občany, aby věděli, jaké služby mohou využít. Zjednodušení administrativy by nám ušetřilo čas a umožnilo se více soustředit na přímou pomoc občanům. Dále by bylo skvělé mít více personálu, který by mohl zajistit intenzivnější poradenství a podporu pro jednotlivé klienty.

4.3.2 Rozhovory s pracovníky pečovatelské služby:

Rozhovor č. 1

1) Jaké máte vzdělání pro výkon tohoto povolání?

Mám střední odborné vzdělání zaměřené na sociální služby a péči o seniory. Po škole jsem si doplnila kvalifikaci rekvalifikačním kurzem pro pracovníky sociálních služeb, který mě připravil na praktické situace při práci s klienty. Průběžně se také účastním školení zaměřených na manipulaci s klienty, první pomoc a komunikaci s lidmi se speciálními potřebami.

2) Jak dlouho pracujete v oboru?

V sociálních službách pracuji již 12 let. Během této doby jsem prošla různými pozicemi, pracovala jsem jak v charitě, tak v domově pro seniory. Každá zkušenost mě obohatila a pomohla mi lépe porozumět potřebám klientů.

3) Máte nějaké předchozí zkušenosti se sociální prací?

Ano, před nástupem do pečovatelské služby města Březnice jsem pracovala v charitě a v domově pro seniory, kde jsem pomáhala klientům nejen s každodenní péčí, ale také s organizováním volnočasových aktivit. Později jsem pracovala jako osobní asistentka pro lidi se zdravotním postižením. Díky těmto zkušenostem jsem se setkala s různými typy potřeb a naučila se přizpůsobit péči každému klientovi individuálně.

4) Jaké typy sociálních služeb vaše zařízení poskytuje?

Naše zařízení poskytuje terénní pečovatelskou službu, což znamená, že docházíme za klienty přímo do jejich domovů. Pomáháme s úklidem domácnosti, nákupy, vyzvedáváním léků a doprovázíme je k lékaři nebo na úřady.

5) Jaké služby jsou u vás nejvíce poptávány?

Největší zájem je o donášku obědů a úklid domácnosti. Mnoho klientů nemá sílu nebo schopnosti se o sebe plně postarat, a proto jim asistujeme s každodenními činnostmi.

6) Jaký je průměrný počet klientů, kterým poskytujete služby?

Průměrně se denně staráme o 50 až 70 klientů. Některým pomáháme pravidelně několikrát týdně, jiným jen občas, podle jejich potřeb.

7) Jaké skupiny obyvatel jsou vašimi nejčastějšími klienty?

Prevážnou část našich klientů tvoří senioři nad 75 let, kteří už nejsou soběstační a potřebují pomoc s běžnými denními úkony. Dále se staráme o osoby se zdravotním postižením nebo chronickými nemocemi, například o lidi s cukrovkou nebo po mrtvici. Máme také několik klientů, kteří se zotavují po úrazech nebo operacích.

8) Jak hodnotíte spolupráci s pověřeným obecním úřadem Březnice?

Spolupráce je na dobré úrovni, úřad se snaží vycházet vstříc našim potřebám, ale někdy je obtížné řešit některé věci rychle. Například při žádostech o financování nebo rozšíření kapacity služeb je proces často zdoluhavý.

9) Máte dostatečnou podporu ze strany obecního úřadu?

Podpora existuje, ale někdy by mohla být větší, zejména co se týče financování. Pečovatelská služba je náročná práce, která si žádá dostatek zaměstnanců a kvalitní materiální zázemí.

10) S jakými překážkami se při poskytování služeb setkáváte?

Hlavním problémem je nedostatek personálu. Mnoho lidí tuto práci nevydrží dlouhodobě, protože je fyzicky i psychicky náročná. Také se setkáváme s nepochopením ze strany rodinných příslušníků, kteří očekávají, že uděláme všechno za ně, místo aby se sami zapojili do péče o své blízké.

11) Jaké zdroje nebo změny by vám usnadnily práci?

Jak jsem již zmínila, potřebovali bychom více zaměstnanců, lepší pracovní podmínky a vyšší finanční ohodnocení.

12) Jaké jsou vaše návrhy na zlepšení sociálních služeb v obci?

Určitě bych doporučila rozšířit kapacitu pečovatelské služby a zavést odlehčovací služby pro rodiny, které se starají o své blízké doma.

13) Vidíte nějaké nevyužité příležitosti pro rozšíření nebo zlepšení služeb?

Mohli bychom nabídnout více aktivit pro seniory, například různé vzdělávací nebo společenské programy, které by jim pomohly se necítit osaměle.

14) Jak vidíte budoucnost poskytování sociálních služeb v obci?

Vidím velký nárůst poptávky po našich službách. Stárnoucí populace bude potřebovat více péče a obávám se, že pokud se nezvýší počet pečovatelů a finanční podpora, nebudeme schopni pokrýt všechny potřeby klientů.

Rozhovor č. 2

1) Jaké máte vzdělání pro výkon tohoto povolání?

Vystudovala jsem sociální práci na vysoké škole a absolvovala jsem specializační kurzy zaměřené na organizaci sociálních služeb, gerontologii, krizovou intervenci a práci s lidmi se specifickými potřebami. V průběhu své praxe jsem se neustále vzdělávala, protože práce v sociálních službách se vyvíjí. Je nutné sledovat změny v legislativě, nové metody péče a také se učit, jak efektivně řídit tým pracovníků v přímé péči.

2) Jak dlouho pracujete v oboru?

V oblasti sociálních služeb působím více než 20 let. Začínala jsem jako sociální pracovníce v domově s pečovatelskou službou. Postupně jsem se přesunula do jeho vedení, kde se nyní starám

nejen o organizaci samotné péče, ale i o administrativní záležitosti, financování a komunikaci s obecním úřadem.

3) Máte nějaké předchozí zkušenosti se sociální prací?

Jak jsem zmínila, celý svůj profesní život jsem pracovala v pečovatelské službě. Tato zkušenost mi ukázala, jak důležité je poskytovat kvalitní terénní služby, které umožní lidem co nejdéle setrvat ve svém přirozeném prostředí.

4) Jaké typy sociálních služeb vaše zařízení poskytuje?

Pečovatelská služba města Březnice poskytuje terénní sociální služby, což znamená, že naši pracovníci docházejí přímo do domácností klientů. Mezi naše hlavní činnosti patří donáška obědů a nákupů, úklid domácnosti, praní a žehlení, doprovod k lékaři, na úřady nebo na volnočasové aktivity, zajištění sociálního kontaktu, který je pro seniory velmi důležitý.

5) Jaké služby jsou u vás nejvíce poptávány?

Největší zájem je o donášku obědů. Pro mnoho našich klientů je zajištění pravidelného stravování zásadní, protože už nejsou schopni si sami uvařit. Velký zájem je také o doprovody k lékaři, protože mnoho seniorů nemá nikoho, kdo by jim s touto záležitostí pomohl.

6) Jaký je průměrný počet klientů, kterým poskytujete služby?

V současné době naši pracovníci navštíví přibližně 50 až 70 klientů.

7) Jaké skupiny obyvatel jsou vašimi nejčastějšími klienty?

Nejčastěji se staráme o seniory nad 75 let, kteří již nejsou plně soběstační a potřebují pomoc při běžných denních činnostech. Máme však i klienty s různými zdravotními omezeními, například s diabetem nebo po mozkové příhodě. Čas od času se staráme také o mladší osoby, které mají nějaký handicap a potřebují naši pomoc.

8) Jak hodnotíte spolupráci s pověřeným obecním úřadem Březnice?

Spolupráce s obecním úřadem je na velmi dobré úrovni. Úřad se snaží reagovat na naše požadavky a podporuje nás, zejména pokud jde o financování základních potřeb našich služeb. Nicméně některé procesy jsou administrativně náročné a někdy bychom potřebovali rychlejší reakce na aktuální situace.

9) Máte dostatečnou podporu ze strany obecního úřadu?

Podpora zde určitě je, ale samozřejmě by mohla být větší, především pokud jde o finanční stránku. Sociální služby jsou dlouhodobě podfinancované, což nám ztěžuje rozšíření kapacity nebo zlepšení pracovních podmínek pro naše zaměstnance. Přesto oceňuji snahu úřadu hledat způsoby, jak naši službu podpořit.

10) S jakými překážkami se při poskytování služeb setkáváte?

Největším problémem je jednoznačně nedostatek kvalifikovaných pracovníků. Práce pečovatelek je velmi náročná, jak fyzicky, tak psychicky, a bohužel není dostatečně finančně ohodnocena. Také vidíme nárůst klientů, kteří by potřebovali naši pomoc, ale kapacitně je již obtížné pokrýt všechny potřeby.

11) Jaké zdroje nebo změny by vám usnadnily práci?

Nejvíce bychom potřebovali více finančních prostředků na navýšení počtu pracovníků a lepší vybavení. Pomohla by také větší informovanost veřejnosti o možnostech sociálních služeb, protože často narážíme na to, že lidé o našich službách vůbec nevědí.

12) Jaké jsou vaše návrhy na zlepšení sociálních služeb v obci?

Určitě bych doporučila rozšíření kapacity pečovatelské služby, například přijetím dalších pracovníků, nebo zavedením nové služby, jako jsou odlehčovací pobyty pro seniory. Dále bych podpořila vytvoření centra denních služeb, kde by senioři mohli trávit den, a jejich rodiny by tak měly prostor pro odpočinek.

13) Vidíte nějaké nevyužité příležitosti pro rozšíření nebo zlepšení služeb?

Ano, myslím si, že by bylo možné rozšířit nabídku o psychologickou podporu pro klienty i jejich rodiny. Také bych ráda viděla větší propojení mezi zdravotní a sociální péčí, aby byla pomoc seniorům komplexnější.

14) Jak vidíte budoucnost poskytování sociálních služeb v obci?

Populace stárne a počet lidí, kteří budou potřebovat péči, se bude neustále zvyšovat. Pokud se nezlepší financování a nepřilákáme více pracovníků do oboru, budeme mít velký problém zvládnout poptávku. Na druhou stranu, pokud se podaří služby rozšířit a modernizovat, můžeme nabídnout seniorům a dalším potřebným klientům lepší kvalitu života a pomoci jim co nejdéle zůstat ve svém domácím prostředí. To by měl být náš hlavní cíl.

4.3.3 Rozhovory s pracovníci domova pro seniory

Rozhovor č. 1

1) Jaké máte vzdělání pro výkon tohoto povolání?

Mám vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce, které mi poskytlo pevný základ v teorii i praxi sociální pomoci. Kromě toho jsem absolvovala několik specializovaných kurzů a odborných školení zaměřených na práci s různými cílovými skupinami, krizovou intervenci a rozvoj komunikačních dovedností, což mi umožňuje efektivně reagovat na individuální potřeby klientů a poskytovat jim kvalitní podporu.

2) Jak dlouho pracujete v oboru?

Pracuji v tomto zařízení více než 25 let. Zažila jsem spoustu změn, ale práce mě pořád naplňuje.

3) Máte nějaké předchozí zkušenosti se sociální prací?

V podstatě celý můj profesní život se točí kolem sociální práce. Před nástupem do vedení jsem pracovala jako terénní sociální pracovníce.

4) Jaké typy sociálních služeb vaše zařízení poskytuje?

Samozřejmě poskytujeme pobytové služby, stravování, praní prádla a úklid pokojů. Nabízíme také kulturní a společenské vyžití – pravidelně organizujeme besedy a další volnočasové aktivity. Zajišťujeme zdravotní péči, sociální péči a fakultativní služby, jako je návštěva kadeřníka, možnost dopravy na požádání a další.

5) Jaké služby jsou u vás nejvíce poptávány?

Zájem o pobytovou službu samozřejmě narůstá, což je v současné době běžné. Pokud však pominu tuto základní potřebu, klienti se nejvíce zajímají o různé kulturní akce a besedy, které jim zpříjemňují každodenní život. Dále mají zájem o fakultativní služby, které jsem zmínila v předchozí otázce. Klienti také pravidelně využívají ergoterapii, muzikoterapii, fyzioterapii a trénink paměti.

6) Jaký je průměrný počet klientů, kterým poskytujete služby?

Celková kapacita je 35 klientů, a většinou jsme plně obsazeni. O naše služby je velký zájem, a proto vedeme i čekací listinu, kam lidé zapisují své blízké s několikaměsíčním předstihem.

7) Jaké skupiny obyvatel jsou vašimi nejčastějšími klienty?

Domov pro seniory je služba poskytovaná osobám starším 65 let, ale mezi naše nejčtenější klienty patří senioři nad 75 let s omezenou soběstačností a zdravotními problémy, často trpící demencí nebo jinými chronickými onemocněními.

8) Jak hodnotíte spolupráci s pověřeným obecním úřadem Březnice?

Spolupráce je na solidní úrovni. Úřad je otevřený komunikaci, konzultujeme s nimi důležité změny a snaží se nás podporovat, když je to v jejich silách. Oceňujeme i to, že rozumí specifikům naší práce.

9) Máte dostatečnou podporu ze strany obecního úřadu?

Podpora tu je, ale možnosti obce jsou omezené. Chybí nám větší finanční rezervy, které by nám umožnily plánovat větší projekty nebo rychleji reagovat na potřeby klientů. Například investice do rekonstrukce nebo inovací bývají náročné a dlouhodobé.

10) S jakými překážkami se při poskytování služeb setkáváte?

Jedním z největších problémů je nedostatek kvalifikovaného personálu. Zájem o tuto profesi není takový, jaký by byl potřeba. Také nás zatěžuje rozsáhlá administrativa, která zaměstnancům ubírá čas na přímou práci s klienty.

11) Jaké zdroje nebo změny by vám usnadnily práci?

Lepší financování, možnost modernizace prostor a technického vybavení, a více kvalifikovaného personálu.

12) Jaké jsou vaše návrhy na zlepšení sociálních služeb v obci?

Navrhuji zřídit více podpůrných programů pro pečující osoby, například formou poradenství nebo odlehčovacích služeb, které by jim pomohly lépe zvládat náročnou péči. Dále by bylo dobré vytvořit centrum pro komunitní podporu, které by propojit seniory s místními obyvateli a pomohlo by zmírnit jejich izolaci.

13) Vidíte nějaké nevyužité příležitosti pro rozšíření nebo zlepšení služeb?

Ano – například zapojení technologií, jako jsou senzory pro monitorování zdraví nebo chytré pomůcky pro pohyb a komunikaci.

14) Jak vidíte budoucnost poskytování sociálních služeb v obci?

Budoucnost vidím pozitivně, ale bude to vyžadovat investice – nejen finanční, ale také lidské. Klíčovým faktorem pro úspěch bude zaměření na vzdělávání a školení nových pracovníků, aby byli připraveni čelit stále rostoucím nárokům a potřebám klientů. Důležité bude také pokračovat v modernizaci systémů, jak technologických, tak organizačních, což nám umožní efektivněji poskytovat kvalitní péči.

Rozhovor č. 2

1) Jaké máte vzdělání pro výkon tohoto povolání?

Vystudovala jsem vysokou školu zaměřenou na sociální práci. Během studia jsem absolvovala několik odborných praxí v zařízeních pro seniory.

2) Jak dlouho pracujete v oboru?

V oboru sociálních služeb pracuji patnáct let. Z toho posledních deset let působím přímo v tomto domově pro seniory. Předtím jsem získávala zkušenosti i v jiných zařízeních a organizacích, což mi dalo širší pohled na potřeby klientů a chod jednotlivých služeb.

3) Máte nějaké předchozí zkušenosti se sociální prací?

Ano, krátce jsem působila v organizaci poskytující služby pro osoby s mentálním postižením. Tato zkušenost mi hodně dala, ale práce se seniory mi přirostla k srdci.

4) Jaké typy sociálních služeb vaše zařízení poskytuje?

Klientům poskytujeme pomoc při běžných denních činnostech, zdravotní a ošetrovatelskou péči, aktivizační programy a samozřejmě i duchovní podporu, pokud o ni mají zájem.

5) Jaké služby jsou u vás nejvíce poptávány?

Největší zájem máme o kulturní akce, jako jsou divadelní představení, besedy se slavnými osobnostmi a podobně. Také o různé terapie, jako je muzikoterapie, která je velmi populární, nebo fyzioterapie.

6) Jaký je průměrný počet klientů, kterým poskytujete služby?

Naše zařízení má celkovou kapacitu 35 klientů, přičemž většinu času býváme plně obsazeni.

7) Jaké skupiny obyvatel jsou vašimi nejčastějšími klienty?

Především senioři nad 75 let, často s omezenou soběstačností nebo různými formami demence.

8) Jak hodnotíte spolupráci s pověřeným obecním úřadem Březnice?

Řekla bych, že spolupráce je na dobré úrovni. Obecní úřad reaguje na naše podněty a ve většině případů se snaží najít řešení, když něco potřebujeme.

9) Máte dostatečnou podporu ze strany obecního úřadu?

Podpora je tu, ale vždy by mohla být větší. Například bychom uvítali více prostředků na školení zaměstnanců a na rozšíření aktivizačních činností.

10) S jakými překážkami se při poskytování služeb setkáváte?

Největší výzvou je nedostatek personálu a zvyšující se náročnost péče o klienty, zejména s demencí.

11) Jaké zdroje nebo změny by vám usnadnily práci?

Pomohla by nám větší digitalizace dokumentace, více školení a vzdělávacích akcí pro pracovníky, ale i lepší technické vybavení – například modernější pomůcky pro manipulaci s klienty nebo přístupnější prostory pro osoby s omezenou pohyblivostí.

12) Jaké jsou vaše návrhy na zlepšení sociálních služeb v obci?

Navrhuji zřízení podpory pro pečující osoby, například formou kurzů, poradenství nebo psychologické pomoci.

13) Vidíte nějaké nevyužité příležitosti pro rozšíření nebo zlepšení služeb?

Ano, vidím příležitosti v širším propojení s komunitou. Školy, spolky nebo dobrovolníci by mohli být více zapojeni do aktivit s našimi klienty, což by podpořilo mezigenerační vztahy a zmírnilo izolaci, která seniory často provází.

14) Jak vidíte budoucnost poskytování sociálních služeb v obci?

Věřím, že se služby budou postupně přizpůsobovat novým potřebám společnosti. Stárnutí populace je realitou a bude potřeba investovat nejen do zařízení, ale i do lidí, kteří v nich pracují. Kvalitní péče se bez kvalitního personálu zkrátka nedá zajistit.

5 Dotazníkové šetření

5.1 Dotazník

Dotazníkové šetření je metodou sběru dat, která využívá strukturované nebo polostrukturované otázky k získání informací od respondentů. Používá se zejména ve výzkumu, průzkumech veřejného mínění, marketingu, evaluacích či analýzách spokojenosti. Otázky mohou být uzavřené, s předdefinovanými možnostmi odpovědí, otevřené, umožňující volné vyjádření, nebo polouzavřené, kombinující obě formy.

Dotazníky mohou být distribuovány různými způsoby, například ve fyzické podobě, online, telefonicky nebo prostřednictvím osobních rozhovorů. Cílem dotazníkového šetření je získat informace o názorech, preferencích, zkušenostech či postojích respondentů, případně zhodnotit efektivitu služeb, projektů nebo produktů.

Výhodou dotazníkového šetření je široký dosah, standardizace otázek pro všechny respondenty a možnost efektivního zpracování dat, zejména v online prostředí. Také umožňuje snadnou kvantifikaci odpovědí pro statistickou analýzu. Mezi nevýhody patří nízká návratnost dotazníků, povrchnost získaných dat nebo riziko nesprávné interpretace otázek. Výsledky mohou být ovlivněny tím, kdo se rozhodne dotazník vyplnit, což může způsobit zkreslení. Přesto jde o užitečný nástroj pro získávání dat, který vyžaduje pečlivou přípravu a správné vyhodnocení.²¹

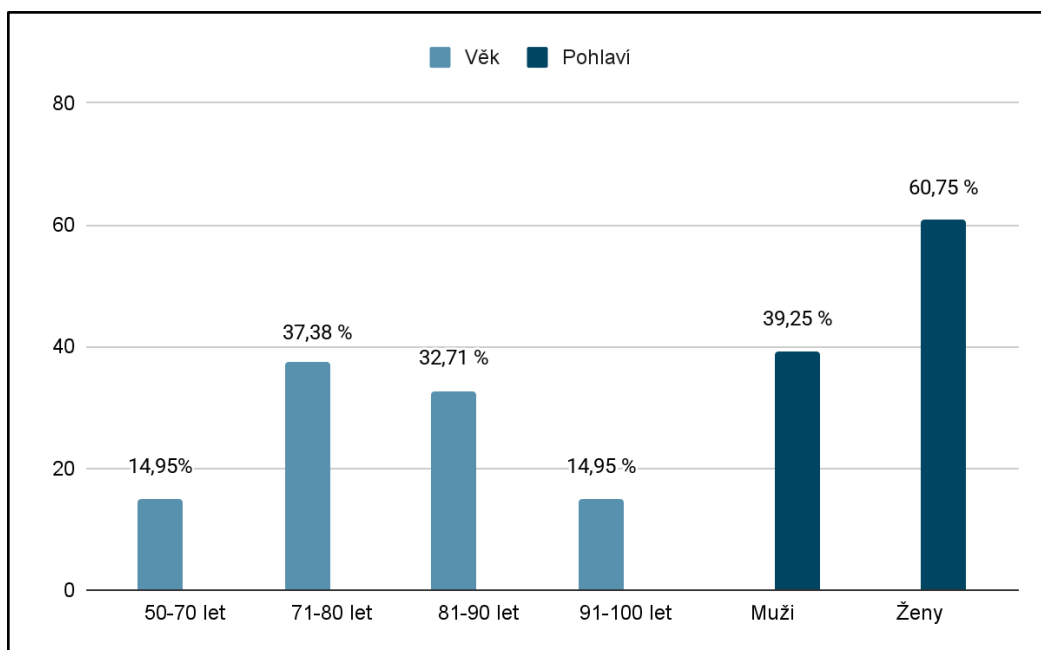
Pro účely této bakalářské práce bude realizováno dotazníkové šetření s polootevřenými otázkami, zaměřené na kvantitativní sběr dat, které mají identifikovat názory, preference a zkušenosti klientů pečovatelské služby ve městě Březnice. Dotazníky budou distribuovány osobně, přičemž autorka bude jednotlivě oslovovat klienty pečovatelské služby.

²¹ CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. 2., aktualizované vydání. Pedagogika. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-247-5326-3.

5.2 Analýza výsledků dotazníku

Výzkumného dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 115 respondentů, z nichž 107 dotazník dokončilo. Úvodní otázka se týkala věku a pohlaví respondentů, což umožnilo zjistit poměr jednotlivých skupin mezi dotazovanými.

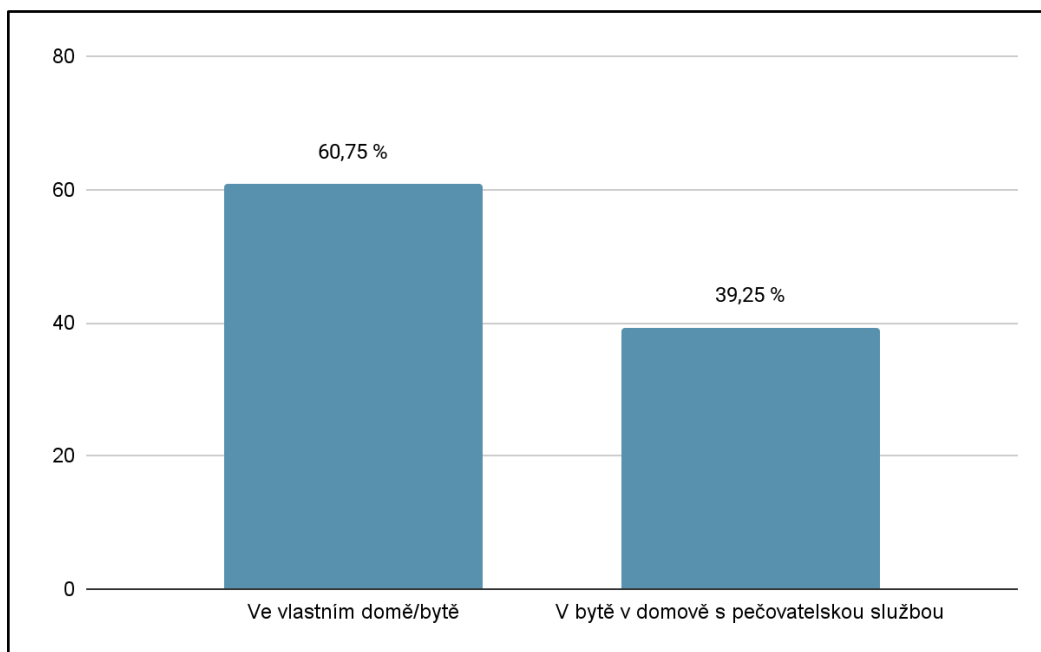
Graf 1 - Základní informace – Váš věk a pohlaví?²²



Respondenti byli rozděleni do čtyř věkových kategorií. Největší skupinu tvořili lidé ve věku 71–80 let, kteří tvořili 37,38 % respondentů. Následující skupinou byli lidé ve věku 81–90 let, kterých bylo 32,71 % respondentů. Poté se o poslední úroveň dělily věkové skupiny 50–70 let a 91–100 let, které obě tvořily 14,95 % respondentů. Z dotazovaných bylo nejvíce žen, kterých bylo 60,75 %, a zbylých 39,25 % byli muži.

²² Vlastní zdroj

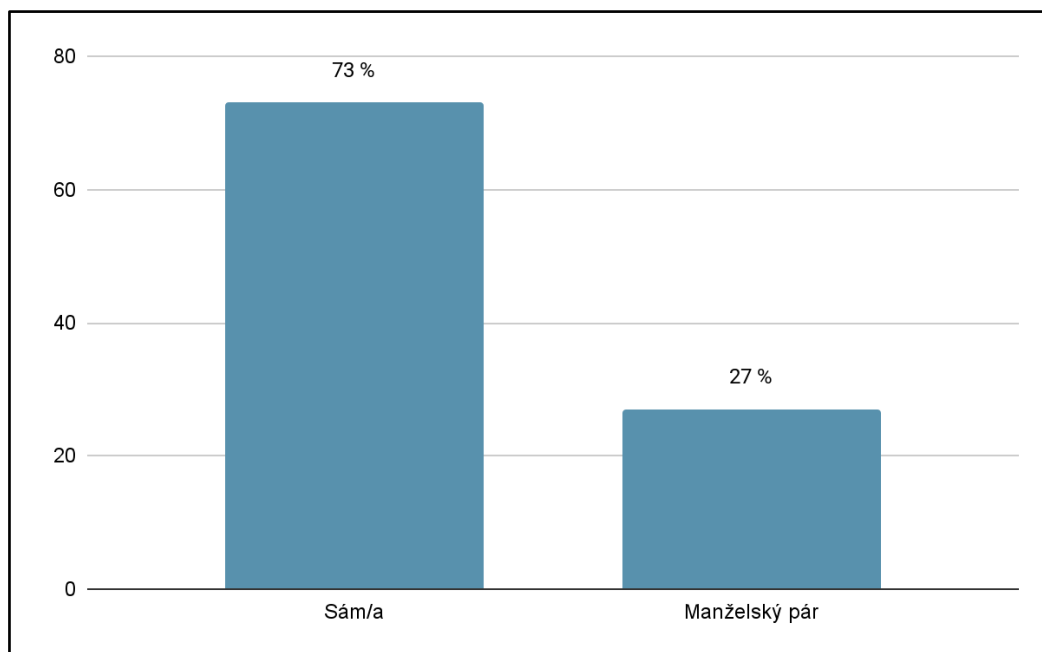
Graf 2 - Bydlíte?²³



Graf č. 2 znázorňuje, že více než polovina dotazovaných (60,75 %) využívajících sociální služby bydlí ve vlastním domě nebo bytě, zatímco zbývajících 39,25 % žije v bytě v domově s pečovatelskou službou.

²³ Vlastní zdroj

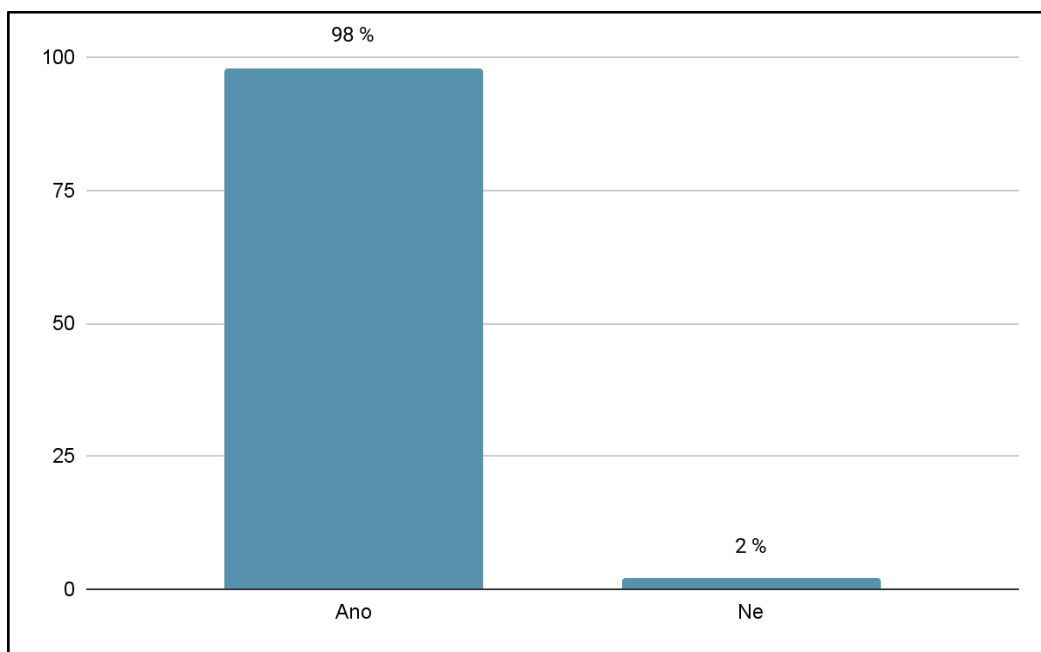
Graf 3 - Pokud bydlíte v domě s pečovatelskou službou, bydlíte zde sám/a nebo jako manželský pár?²⁴



Na základě odpovědí z předchozí otázky je patrné, že z téměř 40 % obyvatel domova s pečovatelskou službou žije 73 % respondentů samo, zatímco zbývajících 27 % žije v manželském svazku.

²⁴ Vlastní zdroj

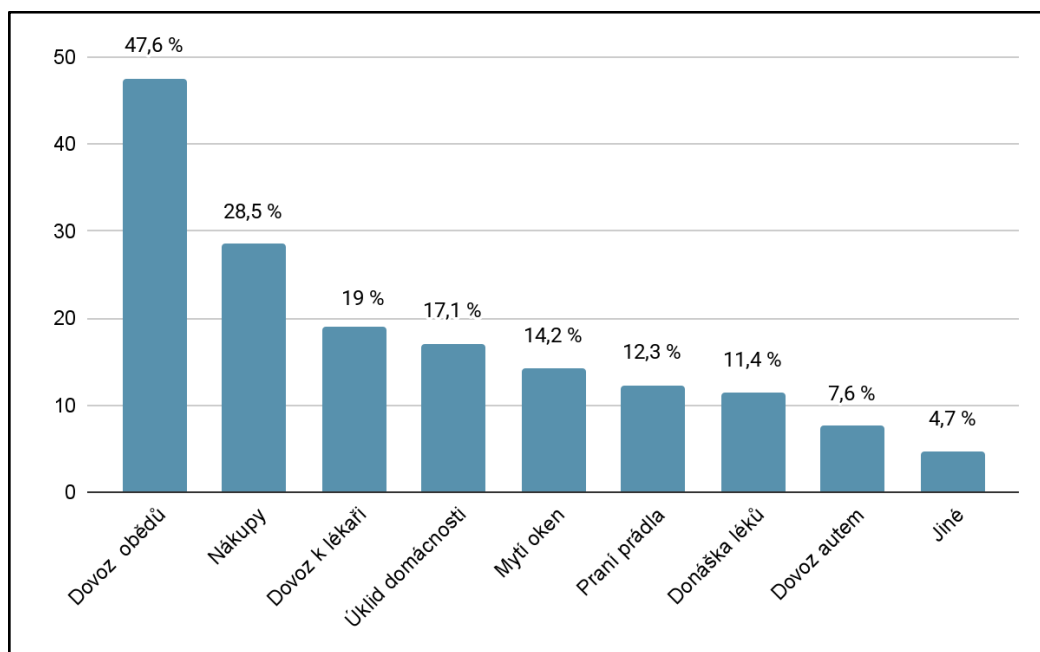
Graf 4 - Využíváte pomoci pečovatelské služby?²⁵



Na tomto grafu je jednoznačně vidět, že téměř všichni respondenti využívají pečovatelské služby, zatímco pouhá 2 % dotazovaných je nevyužívají. To potvrzuje důležitost této služby pro klienty.

²⁵ Vlastní zdroj

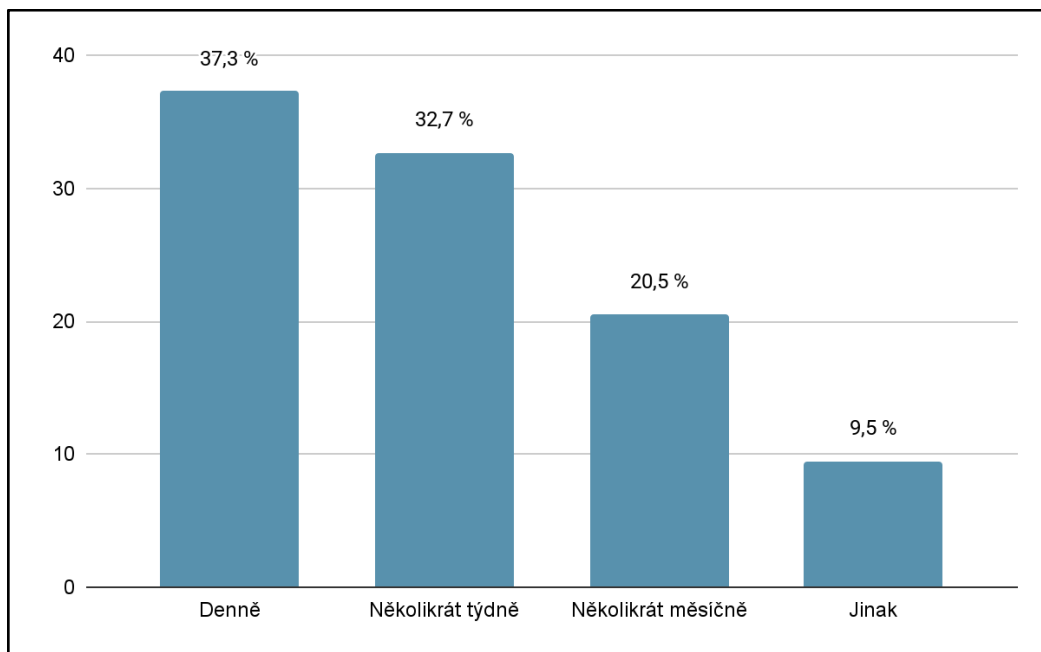
Graf 5 - Pokud ano, jaké služby využíváte? (možnost více odpovědí)²⁶



V tomto grafu téměř polovina respondentů (47,6 %) uvedla, že využívají důvoz obědů. Následující nejvyužívanější službou jsou nákupy (28,5 %), poté důvoz k lékaři (19 %). Další služby zahrnují úklid domácnosti (17,1 %), mytí oken (14,2 %), praní prádla (12,3 %), objednání a donáška léků (11,4 %), důvoz autem na domluvená místa (7,6 %) a jiné služby (4,7 %), mezi které respondenti zařadili pomoc při přípravě jídla, údržbu domácích spotřebičů, donášku vody a další. Sice se může zdát, že se jedná o běžné úkoly, ale právě pomoc s nimi klientům výrazně ulehčuje život, například když již tyto činnosti nemohou vykonávat sami.

²⁶ Vlastní zdroj

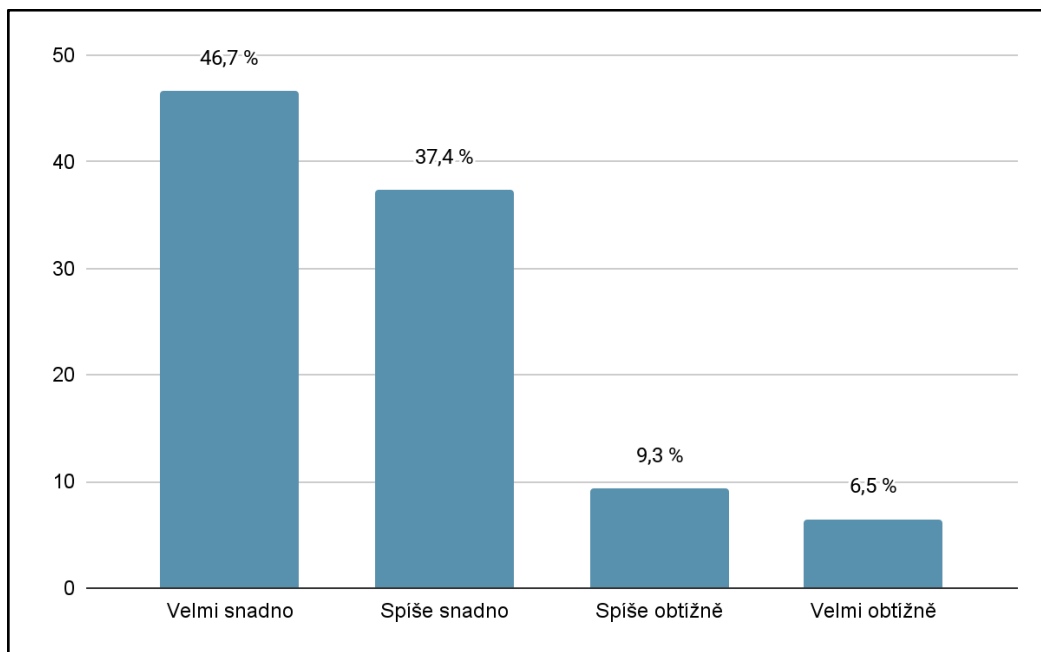
Graf 6 - Jak často využíváte pečovatelskou službu?²⁷



U této otázky bylo zjišťováno, jak často klienti využívají pečovatelské služby, protože je nemusí využívat každý den. I tak tuto službu denně využívá 37,3 % dotazovaných, 32,7 % respondentů ji využívá několikrát týdně. 20,5 % využívá službu několikrát do měsíce a pouze 9,5 % uvedlo, že ji využívá občas, podle potřeby.

²⁷ Vlastní zdroj

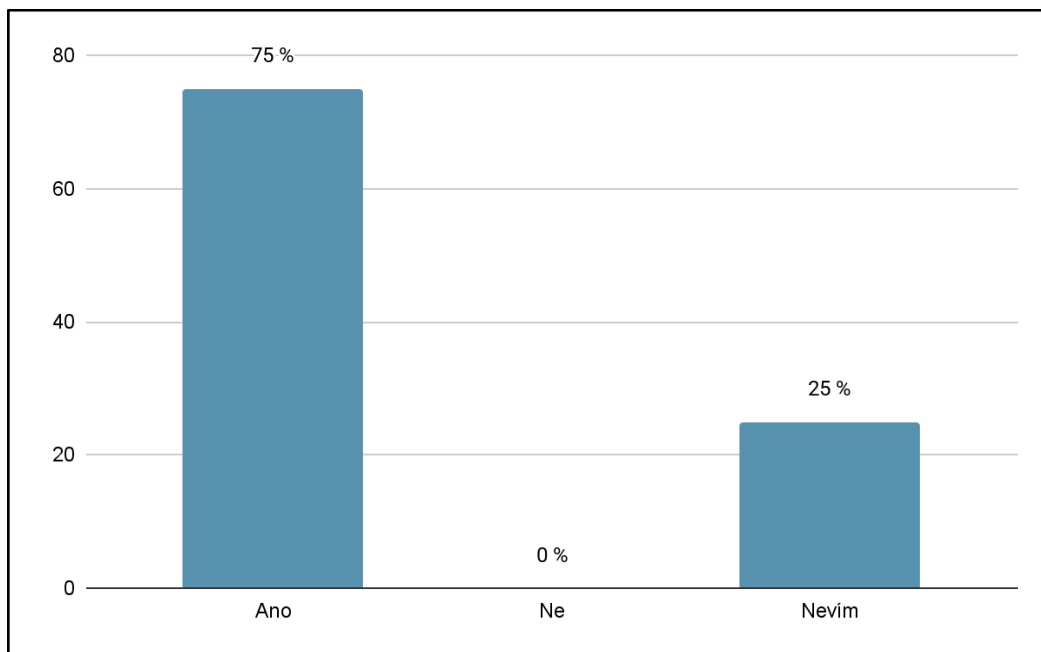
Graf 7 - Jak snadno můžete kontaktovat pečovatelskou službu?²⁸



Z grafu č. 7 je jasně vidět, že většina dotazovaných může snadno komunikovat s pracovníky pečovatelské služby, zatímco 15,8 % dotazovaných uvedlo, že mohou kontaktovat pracovníce s obtížemi.

²⁸ Vlastní zdroj

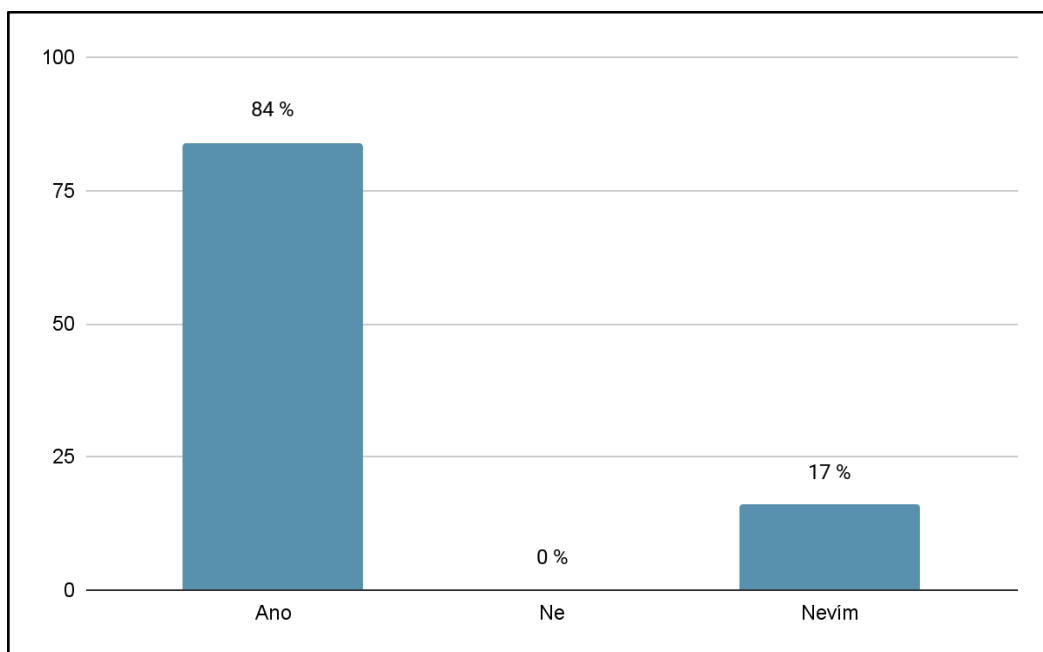
Graf 8 - Vyhovuje Vám poloha zařízení?²⁹



Na tomto grafu je vidět, že 75 % respondentů je spokojeno s polohou zařízení, která se nachází v blízkosti důležitých míst ve městě Březnice, jako jsou pošta, Městský úřad, potraviny, drogerie, kostel, hřbitov a podobně.

²⁹ Vlastní zdroj

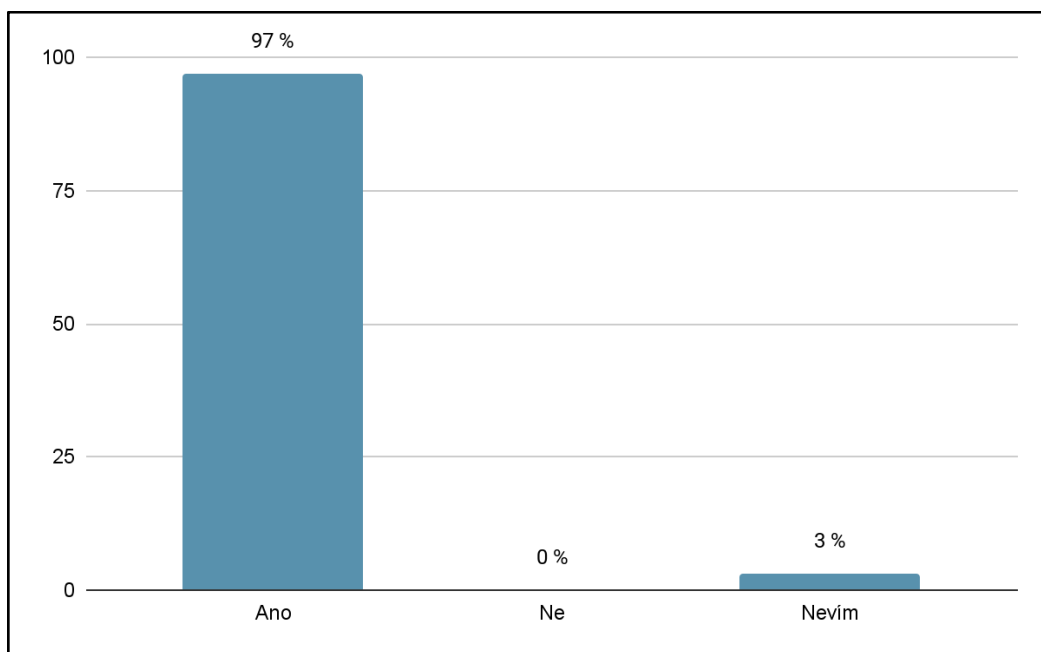
Graf 9 - Vyhovuje Vám cena služeb?³⁰



Podobně jako v předchozí otázce, i zde většině respondentů vyhovují ceny služeb poskytovaných v pečovatelské službě. Nikdo z respondentů neodpověděl negativně a pouze 17 % uvedlo, že neví.

³⁰ Vlastní zdroj

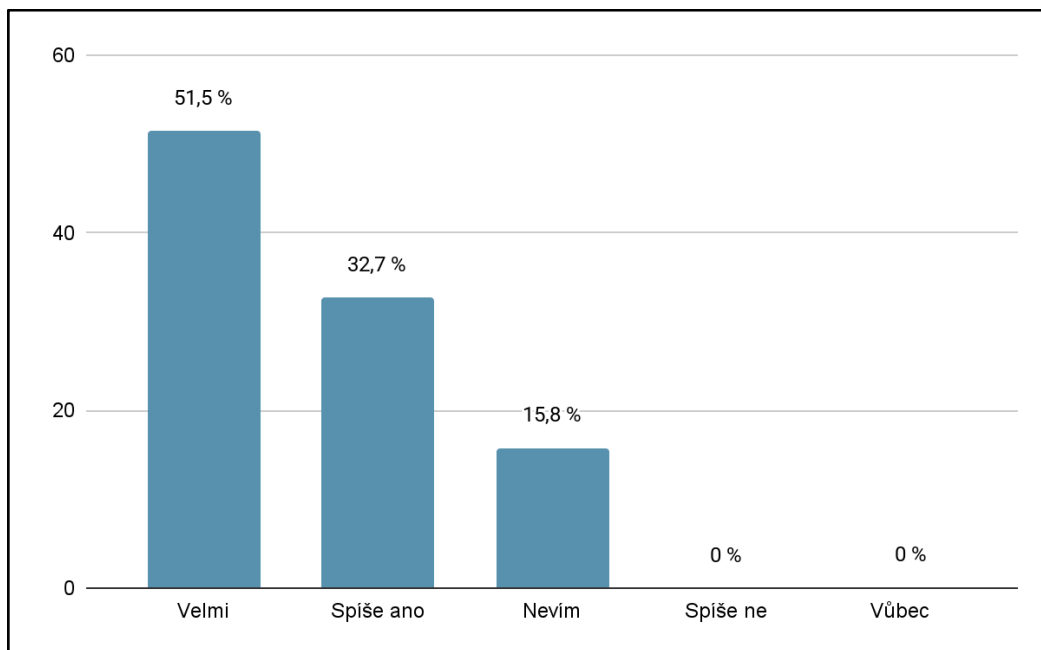
Graf 10 - Vyhovuje Vám přístup sociálních pracovníků?³¹



V otázce č. 10 se téměř všichni respondenti shodli na tom, že jim přístup sociálních pracovníků vyhovoval, a pouze 3 % uvedla, že neví. Nikdo nevyjádřil problém s jejich přístupem, což je velké plus, protože častým problémem bývá negativní přístup sociálních pracovníků k jejich klientům.

³¹ Vlastní zdroj

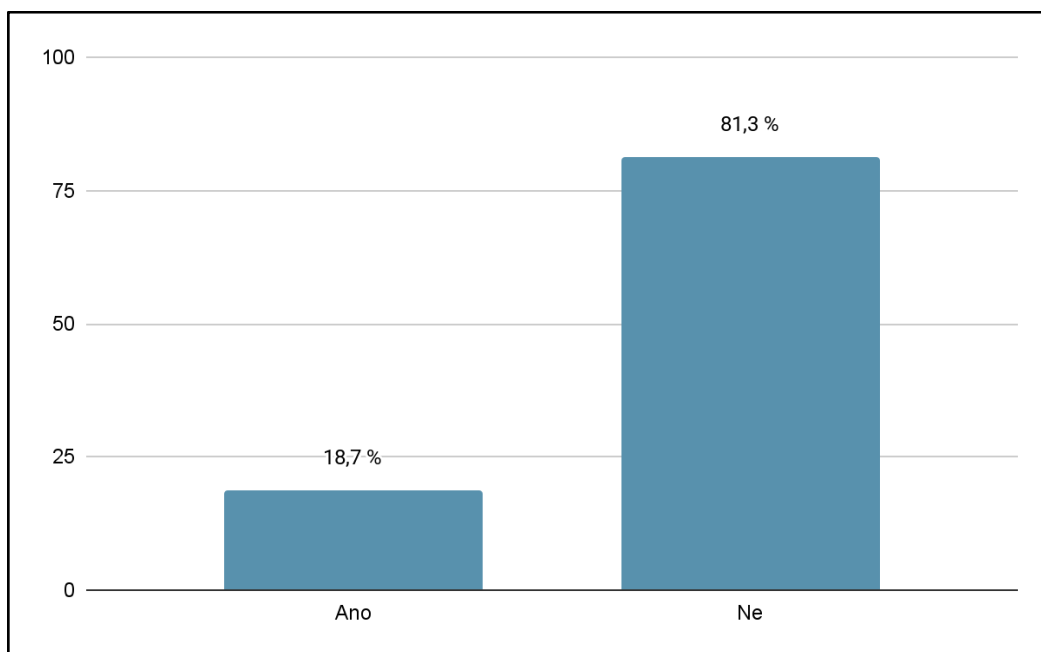
Graf 11 - Jak jste spokojeni s dováženým jídlem?³²



Jelikož dovoz obědů a jejich servírování je pro sociální pracovníky pečovatelské služby každodenním úkolem, je dobrou zprávou, že nikdo z dotazovaných respondentů nemá problém s dováženými obědy. Většina dotazovaných se vyjádřila, že jsou s obědy velmi spokojeni (51,5 %), nebo spíše spokojeni (32,7 %).

³² Vlastní zdroj

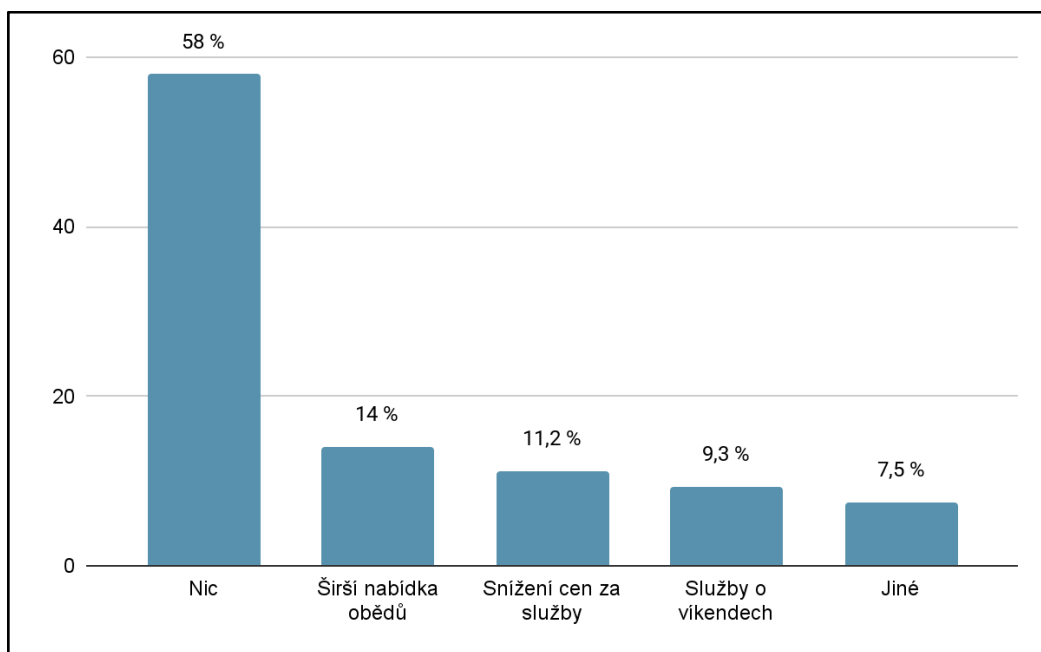
Graf 12 - Chybí vám nějaká služba, kterou byste uvítali?³³



U této otázky 81,3 % respondentů odpovědělo, že jim nic ze služeb nechybí. 18,7 % respondentů, kteří uvedli, že jim něco chybí, zmínili například pomoc s péčí o domácí mazlíčky či dostupnost služby o víkendech (v sobotu a neděli).

³³ Vlastní zdroj

Graf 13 - Co byste změnili nebo zlepšili na současném systému pečovatelské služby?³⁴



Otázka k tomuto grafu byla otevřená, přesto více než polovina odpovědí (58 %) uvádí, že klienti by na službě nic neměnili. Mnozí klienti se shodli na podobných návrzích, jako je širší nabídka dovážených obědů (14 %). Mezi další návrhy patří snížení cen za poskytované služby (11,2 %), poskytování služeb i o víkendech (v sobotu a neděli) (9,3 %) a další.

³⁴ Vlastní zdroj

6 Výsledky

6.1 Vyhodnocení rozhovorů sociálních referentek

Na základě rozhovorů s dvěma sociálními pracovníci, které působí na úřadu v Březnici, lze vyvodit několik závěrů a doporučení pro zlepšení sociálních služeb v obci.

Obě sociální pracovníce mají odpovídající vzdělání a zkušenosti pro výkon své role. Zatímco jedna z nich absolvovala vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce, druhá má střední vzdělání s maturitou a prošla řadou kurzů a školení. Obě kolegyně se shodují na tom, že je potřeba neustále se vzdělávat a sledovat změny v legislativě a metodice práce, což je klíčové pro efektivní výkon povolání. Výhodné by bylo pokračovat v podpoře celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků a zajištění pravidelných školení, která odpovídají aktuálním trendům a legislativním změnám v oblasti sociálních služeb.

Na úřadě jsou dvě referentky, které se vzájemně podporují, přičemž každá se zaměřuje na specifické oblasti, ale spolupracují na složitějších případech. Tento model umožňuje efektivní fungování, ale přesto je třeba věnovat pozornost koordinaci a distribuci zátěže mezi pracovníky. Vzhledem k rostoucím nárokům na sociální pracovníky by bylo vhodné zvážit navýšení počtu pracovníků nebo vytvoření flexibilnějšího modelu spolupráce mezi úřady a dalšími poskytovateli služeb.

Obě pracovníce zmiňují kvalitní spolupráci s krajem, neziskovými organizacemi a dalšími institucemi, jako jsou domovy pro seniory nebo odborníci v oblasti zdravotní péče. Tato spolupráce je důležitá pro poskytování komplexní podpory občanům v těžkých životních situacích. Doporučením by bylo upevnit a dále rozšiřovat spolupráci s neziskovými organizacemi a krajem, zejména v oblastech krizové pomoci, péče o seniory a osoby se zdravotními problémy.

Obě pracovníce se shodují na tom, že koordinace mezi různými službami je jedním z hlavních problémů. Administrativní procesy jsou často složité a časově náročné, což ztěžuje efektivní pomoc klientům. Pro tento případ by se doporučilo zjednodušit administrativní postupy, vytvořit jednotný systém, který umožní efektivní sdílení informací mezi institucemi, a tím zkrátit

dobu potřebnou k vyřízení žádostí. Také by bylo vhodné provést revizi a optimalizaci pracovních postupů, aby se pracovníci mohli více soustředit na přímou pomoc klientům.

Komunitní plán v obci teprve vzniká, přičemž obě pracovnice uznávají důležitost jeho vytvoření pro lepší koordinaci a rozvoj sociálních služeb. Pro zlepšení sociální práce v městě by bylo lepší co nejdříve zahájit tvorbu komunitního plánu, který by reflektoval aktuální potřeby obyvatel a pomohl by efektivněji rozdělit dostupné zdroje a služby.

Mezi hlavní problémy, které sociální pracovnice řeší, patří finanční problémy, potřeba péče o seniory a osoby se zdravotními problémy, a podpora rodin v krizových situacích. Obě pracovnice se domnívají, že rostoucí potřeba pomoci těmto skupinám bude v budoucnosti ještě více akcentována. Bylo by vhodné zaměřit se na zajištění větší podpory pro seniory, osoby se zdravotními problémy a rodiny v krizi, včetně rozšíření pečovatelských služeb a zavedení programů pro zajištění dostupného bydlení pro rodiny v těžkých životních situacích.

Hlavními problémy, které sociální pracovnice zmiňují, jsou nedostatek personálních kapacit a vysoká administrativní zátěž. Často se setkávají s více případy, než kolik jsou schopny efektivně řešit v požadovaném čase. Doporučením by bylo zajistit zvýšení personálních kapacit, a to jak na úřadu, tak v jiných institucích zajišťujících sociální služby. Tím by se mohlo zlepšit pokrytí rostoucího počtu klientů a zefektivnit práci na jednotlivých případech.

6.2 Porovnání rozhovorů pracovníků pečovatelské služby a domova pro seniory

Na základě rozhovorů s pracovníky sociálních služeb, které působí v domově s pečovatelskou službou a v domově pro seniory v Březnici, lze vyvodit několik závěrů a doporučení pro zlepšení sociálních služeb v obci.

Všichni respondenti v rozhovorech mají dostatečné vzdělání a neustále se vzdělávají v různých oblastech sociálních služeb. Zaměstnanci se pravidelně účastní školení, což je kladně hodnoceno, avšak výzvou je dostatek času a prostředků na systematické vzdělávání. Pro efektivní poskytování kvalitní péče je zapotřebí nejen teoretických znalostí, ale i praktických dovedností.

Obě instituce zaznamenávají rostoucí poptávku po službách, zejména od seniorů nad 75 let. Nejvíce poptávané jsou donášky obědů, pomoc s domácností, a doprovody k lékařům. Služby jako kulturní aktivity, muzikoterapie, a fyzioterapie jsou rovněž oblíbené, zejména ve specializovaných zařízeních pro seniory.

Mezi problémy a výzvy z rozhovoru vyplývá nedostatek kvalifikovaného personálu, který je nejčastější překážkou ve všech zařízeních. Vysoká fyzická a psychická náročnost profesí ve spojení s nízkým finančním ohodnocením vede k nespokojenosti pracovníků. Dalšími problémy jsou administrativní zátěž a omezené finanční prostředky, což ztěžuje zajištění dostatečného personálu a kvalitního materiálního zázemí.

Spolupráce s obecním úřadem je hodnocena jako pozitivní, ale respondenty uvádějí, že by mohla být rychlejší, zejména pokud jde o administrativní procesy a získávání financí. Především je potřeba větší podpora pro rozšíření kapacity služeb, zajištění financování.

K možnostem ke zlepšení by mohlo patřit navýšení personálu a zlepšení pracovních podmínek, které by usnadnily poskytování kvalitní péče. Dalším možností by byla větší informovanost veřejnosti o dostupných sociálních službách a jejich možnostech by také pomohla zefektivnit poskytování služeb a zmírnit zátěž pracovníků. Využití technologií, jako jsou senzory pro monitorování zdraví, moderní pomůcky a podobně, by pomohlo zvýšit efektivitu péče a

usnadnilo práci pracovníkům. Komunitní propojení díky zapojení dobrovolníků a místních organizací do aktivit pro seniory by mohlo snížit jejich izolaci a podporovat mezigenerační vztahy.

Pracovnice očekávají nárůst poptávky po sociálních službách s ohledem na stárnutí populace. Vzhledem k této skutečnosti je potřeba již nyní investovat nejen do infrastruktury a personálu, ale i do modernizace systémů a školení pracovníků. Zajištění dostatečného počtu kvalifikovaných pracovníků bude klíčové pro pokrytí rostoucích potřeb klientů.

Doporučeními ke zlepšení by bylo zvýšení finanční podpory pro rozšíření kapacity a zlepšení pracovních podmínek ve všech zařízeních. Vytvoření nabídky odlehčovacích služeb pro pečující rodiny, což by mohlo pomoci zmírnit jejich stres a zároveň zvýšit dostupnost kvalitní péče.

Zvýšení motivace pro pracovníky (např. zlepšení platového ohodnocení, poskytování školení) a snížení administrativní zátěže. Využití moderních technologií pro zefektivnění péče, zajištění lepší komunikace mezi pracovníky a klienty a sledování zdraví klientů.

Větší propojení sociální a zdravotní péče, aby se zajistil komplexní přístup k potřebám seniorů a osob se zdravotním postižením. Zlepšení informovanosti veřejnosti o dostupných sociálních službách a možnostech pro seniory a jejich rodiny.

6.3 Zhodnocení a doporučení výsledků dotazníků

Na základě výsledků dotazníkového šetření lze vyvodit několik závěrů týkajících se současného stavu pečovatelské služby a jejích poskytovaných služeb, stejně jako identifikovat oblasti, které by mohly být zlepšeny pro zvýšení spokojenosti klientů.

Výsledky ukazují, že největší podíl respondentů tvoří osoby ve věku 71–80 let, přičemž ženy dominují nad muži. Tento demografický profil potvrzuje, že pečovatelské služby se zaměřují především na seniory, kteří jsou ohroženi sociální izolací a potřebují podporu v každodenním životě.

Většina klientů (60,75 %) bydlí ve vlastních domech či bytech, což naznačuje, že pečovatelské služby jsou poskytovány převážně ambulantně. Zbylých 39,25 % klientů žije v domovech s pečovatelskou službou, přičemž většina z nich (73 %) žije sama. Tato skutečnost zdůrazňuje důležitost podpory pro jednotlivce, kteří žijí osamoceně a mohou mít omezenou možnost vykonávat každodenní úkoly.

Téměř všichni respondenti využívají pečovatelskou službu, což potvrzuje její nezbytnost pro jejich každodenní život. Mezi nejčastěji využívané služby patří dovoz obědů, nákupy a doprava k lékaři. Tyto služby se ukázaly jako klíčové pro zajištění pohodlí klientů, kteří by jinak měli problémy vykonávat tyto činnosti samostatně.

Nejvíce klientů (37,3 %) využívá pečovatelskou službu denně, přičemž 33,7 % ji využívá několikrát týdně. To ukazuje na pravidelnou potřebu těchto služeb. Jen menší část (9,5 %) ji využívá pouze občasně, což naznačuje, že některé služby jsou pro klienty kritické a nepostradatelné.

Většina respondentů je spokojena s polohou zařízení, cenou služeb i přístupem sociálních pracovníků. Vysoká spokojenost s dováženými obědy ukazuje na dobrou kvalitu těchto služeb. Navíc většina klientů ocenila přístup sociálních pracovníků, což potvrzuje pozitivní zkušenosti s profesionálním a přátelským chováním personálu.

Přestože většina respondentů nepostrádá žádné další služby, někteří zmiňují potřebu péče o domácí mazlíčky nebo širší dostupnost služeb o víkendech. Další návrhy zahrnují širší nabídku jídel a snížení cen za služby.

Na základě zjištěných výsledků lze formulovat několik doporučení pro zlepšení kvality poskytovaných služeb a zvýšení spokojenosti klientů.

Mezi jedním z doporučení by bylo zvážit přidání nových služeb, jako je péče o domácí mazlíčky, která by mohla být pro některé klienty velmi důležitá. Také by bylo vhodné zavést dostupnost služeb i o víkendech, což by zlepšilo flexibilitu a přístupnost pečovatelské služby.

I když většina klientů uvádí, že mohou snadno kontaktovat pečovatelskou službu, je stále určitá část klientů, která se setkává s obtížemi při komunikaci. Doporučuje se zavést efektivnější komunikační kanály, například mobilní aplikaci, kterou by klienti mohli využívat k snadnějšímu kontaktování personálu.

Zohlednění návrhu na širší nabídku jídel by mohlo přispět ke zvýšení spokojenosti klientů. Zvláštní pozornost by měla být věnována preferencím klientů a dietním požadavkům, což by zvýšilo atraktivitu služby.

Přestože většina respondentů je spokojena s cenou služeb, je důležité zvážit přehodnocení cenové politiky. Zvláště pro klienty s nižšími příjmy by mohly být zavedeny slevy, které by usnadnily přístup k těmto službám.

Pro klienty žijící osamoceně by mohly být organizovány pravidelné společenské aktivity, které by snížily jejich sociální izolaci a podpořily aktivní zapojení do komunity. Tento typ aktivity by mohl mít pozitivní vliv na celkovou pohodu klientů a jejich kvalitu života.

Tato doporučení by mohla vést k lepší kvalitě života klientů, efektivnějšímu poskytování služeb a zajištění větší spokojenosti a komfortu pro uživatele pečovatelské služby, nicméně by se museli brát ohledy na finance pečovatelské služby a na možnosti personálu.

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo zhodnotit úroveň a efektivitu sociální práce ve městě Březnice, které je pověřeno výkonem státní správy v oblasti sociálních služeb.

V teoretické části byly představeny základní pojmy související se sociální prací, včetně její definice, historie, hlavních oblastí a nástrojů. Pozornost byla věnována také systému financování sociálních služeb, komunitnímu plánování a legislativnímu rámci, v němž se sociální práce na úrovni obcí realizuje. Popsána byla rovněž struktura obecního úřadu a jeho role v oblasti poskytování sociálních služeb.

Výzkumná část práce byla zaměřena na analýzu fungování pečovatelské služby a domova pro seniory, a to jak z pohledu uživatelů, tak i samotných pracovníků v sociálních službách.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že většinu klientely tvoří senioři ve věku nad 70 let, přičemž většina z nich bydlí ve vlastních domácnostech a využívá terénní pečovatelské služby. Mezi nejčastěji využívané úkony patří dovoz obědů, nákupy, doprovod k lékaři a úklid domácnosti. Ukázalo se, že pečovatelské služby jsou pro své klienty nejen dostupné, ale především klíčové pro udržení kvality jejich života. Klienti vyjadřovali vysokou spokojenost jak s rozsahem služeb, tak i s přístupem pracovníků. Pouze malá část respondentů uvedla, že jim nějaká služba chybí – nejčastěji šlo o víkendový provoz nebo specifickou pomoc v domácnosti.

Rozhovory se sociálními referentkami a pracovníky v terénních i pobytových službách odhalily praktické fungování sociální práce v terénu, její přínosy i limity. Pracovníci se shodují, že péče o klienty je stále náročnější, zejména kvůli stárnutí populace, nedostatku personálu a vysoké administrativní zátěži. Přesto je ze strany města patrná snaha o zajištění kvalitních služeb, což pracovníci vnímají pozitivně. Klíčovým bodem do budoucna je rozvoj komunitního plánování, efektivnější propojení zdravotní a sociální péče a rozšíření kapacit služeb.

Z výzkumu jednoznačně vyplývá, že sociální práce ve městě Březnice má své pevné místo a poskytuje důležitou oporu především starší populaci. Díky vstřícnému přístupu pracovníků, dostupnosti služeb a relativní spokojenosti klientů lze konstatovat, že úroveň poskytovaných sociálních služeb odpovídá potřebám cílové skupiny. Nicméně je nezbytné reagovat na aktuální

výzvy v oblasti personálního zajištění, financování a modernizace infrastruktury, aby bylo možné sociální práci dále rozvíjet a přizpůsobovat ji měnícím se podmínkám. Celkově sociální práce ve městě Březnice plní svou roli, ale pro zachování a další zlepšení její kvality bude nutné zajistit dlouhodobou strategii, která bude reflektovat jak potřeby klientů, tak možnosti a podmínky samotných pracovníků.

7 Seznam použitých zdrojů

Literární zdroje

GULOVÁ, Lenka. Sociální práce: pro pedagogické obory. Pedagogika. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.

HATÁR, Ctibor. Sociálna pedagogika, sociálna andragogika a sociálna práca: teoretické, profesijné a vzťahové reflexie. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Česká a slovenská andragogika. Praha: Česká andragogická společnost, 2009. ISBN 978-80-87306-01-7.

HRICOVÁ, Alena; URBAN, David a ONDRÁŠEK, Stanislav (ed.). Sociální práce: současné trendy. Praha: Grada, 2024. ISBN 978-80-271-5131-8.

CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. 2., aktualizované vydání. Pedagogika. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-247-5326-3.

KOČÍ, Roman. Obecní samospráva v České republice: praktická příručka s judikaturou. Praktik. Praha: Leges, 2012. ISBN 978-80-87576-28-1.

KODYMOVÁ, Pavla. Historie české sociální práce v letech 1918-1948. V Praze: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2256-9.

KOUDELKA, Zdeněk. Obce a kraje podle reformy veřejné správy v roce 2001: (včetně textu zákona o obcích, zákona o krajích a zákona o okresních úřadech). 2. aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Linde, 2001. ISBN 80-7201-272-X.

KOUDELKA, Zdeněk. Zákon o obcích (obecní zřízení): komentář. 2. aktualizované vydání. Komentátor. Praha: Leges, 2025. ISBN 978-80-7502-739-9.

LOCHMANNOVÁ, Alena. Veřejná správa: základy veřejné správy. Vydání druhé. Prostějov: Computer Media, 2020. ISBN 978-80-7402-417-7.

MÁTEL, Andrej. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.

MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, Oldřich. Strategie a postupy v sociální práci. Praha: Portál, 2022. ISBN 978-80-262-1952-1.

MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.

PILÁT, Miroslav. Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi. Praha: Portál, 2015. ISBN 9788026209324.

SKOVAJSA, Marek. Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-681-0.

Sociální zabezpečení: zásadní změny zákona o sociálních službách od 1.7.2024, státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum, náhradní výživné, Ukrajina: redakční uzávěrka 5.8.2024. ÚZ: úplné znění;. Ostrava: Sagit, [2024]. ISBN 978-80-7488-645-4.

SVOBODA, Mojmír; HUMPOLÍČEK, Pavel a ŠNOREK, Václav. Psychodiagnostika dospělých. Vydání druhé, opravené. Praha: Portál, 2022. ISBN 978-80-262-1919-4.

ŠŤASTNÁ, Jaroslava. Když se řekne komunitní práce. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3356-5.

VOJTÍŠEK, Petr. Princip solidarity ve financování služeb sociální péče. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2018. ISBN 978-80-246-3709-9.

Internetové zdroje

Ministerstvo práce a sociálních věcí. Komunitní plánování: věc veřejná - průvodce. Online. [cit. 2025-03-16]. Dostupné z:
<https://www.mpsv.cz/komunitni-planovani-vec-verejna-pruvodce>

Ministerstvo práce a sociálních věcí. Sociální služby. Online. [cit. 2025-03-29]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1>

Zakonyprolidi.cz. Sociální politika a zabezpečení. Online. [cit. 2025-03-29]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/obor/socialni-politika-a-zabezpeceni>

Seznam příloh

Příloha 1 - Dotazník	73
----------------------------	----

Přílohy

Příloha 1 - Dotazník

Vážení respondenti,

jsem studentkou třetího ročníku bakalářského studijního programu Veřejná správa. Tento dotazník je anonymní a slouží ke sběru dat pro zpracování mé bakalářské práce na téma „Sociální práce v obci s pověřeným obecním úřadem Březnice“.

Vaše odpovědi jsou velmi důležité pro zhodnocení poskytovaných sociálních služeb a identifikaci jejich případného zlepšení. Dotazník je zcela anonymní a Vaše odpovědi budou použity výhradně pro účely této práce.

Předem Vám děkuji za Váš čas a ochotu.

1. Základní informace

- Váš věk: ____

- Pohlaví:

A. Muž

B. Žena

2. Bydlíte:

A. ve vlastním domě/bytě

B. V bytě v domově s pečovatelskou službou

3. Pokud bydlíte v domě s pečovatelskou službou, bydlíte zde:

- A. sám/a
- B. manželský pár

4. Využíváte pomoci pečovatelské služby:

- A. ano
- B. ne

5. Pokud ano, jaké služby využíváte? (možnost více odpovědí):

- A. dovoz nebo donáška obědů
- B. dovoz k lékaři
- C. dovoz autem
- D. Objednání a donáška léků
- E. Nákupy
- F. Úklid domácnosti
- G. Mytí oken
- H. Praní prádla
- I. jiné (uved'te): ____

6. Jak často využíváte pečovatelskou službu?

- A. Denně
- B. Několikrát týdně
- C. Několikrát měsíčně
- D. Jinak (uved'te): ____

7. Jak snadno můžete kontaktovat pečovatelskou službu?

- A. Velmi snadno
- B. Spíše snadno
- C. Spíše obtížně
- D. Velmi obtížně

8. Vyhovuje Vám poloha zařízení?

- A. ano
- B. ne
- C. nevím

9. Vyhovuje Vám cena služeb?

- A. ano
- B. ne
- C. nevím

10. Vyhovuje Vám přístup sociálních pracovníků?

- A. ano
- B. ne
- C. nevím

11. Jak jste spokojeni s dováženým jídlem?

- A. velmi
- B. spíše ano
- C. spíše ne
- D. vůbec
- E. nevím

12. Chybí vám nějaká služba, kterou byste uvítali?

- A. Ano (uved'te jaká): ____
- B. Ne

13. Co byste změnili nebo zlepšili na současném systému pečovatelské služby?

(Volná odpověď): ____