Projekt „Podpora udržitelnosti procesu plánování dostupnosti sociálních služeb na území ORP Rokycany“ je financován z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.

Analýza poskytovatelů sociálních služeb na Rokycansku

Zpracovatel: Centrum pro komunitní práci západní Čechy
Americká 29
301 38 Plzeň

Plzeň 2012

Obsah

1 Cíle analýzy ... 3
2 Sběr a zpracování dat ... 4
3 Přehled poskytovatelů sociálních služeb a organizací poskytujících související služby na Rokycansku ... 4
4 Zaměření poskytovatelů sociálních služeb dle cílových skupin uživatelů a dle typů poskytovaných služeb ... 6
4.1 Zaměření poskytovatelů sociálních služeb dle cílových skupin uživatelů ... 7
4.2 Zaměření poskytovatelů dle typů poskytovaných služeb ... 7
5 Přehled kapacity sociálních služeb ... 7
6 Přehled poskytovaných služeb v obcích na Rokycansku ... 7
7 Popis typů služeb podle cílových skupin ... 7
7.1 Senioři a osoby se zdravotním postižením ... 7
7.1.1 Pečovatelská služba ... 7
7.1.2 Domov pro osoby se zdravotním postižením ... 7
7.1.3 Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem ... 7
7.1.4 Osobní asistence a Odborné sociální poradenství poskytované osobám se zdravotním postižením ... 7
7.1.5 Sociálně terapeutické dílny a Denní stacionáře ... 7
7.2 Děti, mládež, rodiny s dětmi ... 7
7.2.1 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi ... 7
7.2.2 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež ... 7
7.2.3 Pedagogicko-psychologická poradna (organizace poskytující související služby) ... 7
7.3 Ostatní osoby ohrožené sociálním vyloučením ... 7
7.3.1 Terénní programy ... 7
7.3.2 Terapeutické komunity ... 7
7.4 Průřezové služby ... 7
7.4.1 Odborné sociální poradenství ... 7

Úvod k analýze poskytovatelů sociálních služeb na Rokycansku

Tento dokument byl zpracován pro účely zmapování aktuálního stavu v oblasti poskytování sociálních služeb v rámci 2. etapy projektu komunitního plánování sociálních služeb (dále jen KPSS) na území správního obvodu obce s rozšířenou působností Rokycany (dále jen SO ORP Rokycany). Projekt komunitního plánování sociálních služeb je realizován pro SO ORP Rokycany, který vznikl po reorganizaci státní správy v roce 2003,[1]a zaměřuje se na plánování rozvoje sociálních služeb pro místní občany. Zpracovatelem projektu je občanské sdružení Centrum pro komunitní práci západní Čechy (dále jen CpKp). V rámci 2. etapy projektu je zvláštní pozornost věnována kvalitativní analýze registrovaných poskytovatelů sociálních služeb.

Dokument je součástí souboru dalších analýz (socio-demografické analýzy, analýzy zdrojů systému sociálních služeb, analýzy potřeb uživatelů sociálních služeb), které dohromady tvoří celek a představují podstatnou oporu procesu KPSS. Analýza poskytovatelů sociálních služeb je podkladovým materiálem, který by měl poskytnout jednak přehled o jednotlivých posyktovatelích zkoumaného území a zároveň pomoci identifikovat základní problematická místa stávajícího systému sociálních služeb.

1 Cíle analýzy

Cílem analýzy je zmapovat registrované poskytovatele sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb. a organizace poskytující související služby a sestavit přehled, který bude obsahovat: (1) základní údaje o poskytovatelích (sídlo, kontaktní údaje, právní formu); (2) zaměření činnosti (typy poskytovaných služeb a jejich popis); (3) cílovou skupinu uživatelů služeb; (4) údaje o kapacitě a počtech uživatelů sociálních služeb; (5) identifikaci problematických oblastí při poskytování služeb; (6) nedostatky stávajícího systému sociálních služeb.

[1] V případě Rokycanska se území správního obvodu shoduje s územím okresu, což je však výjimečné. V rámci této studie bude použito označení Rokycansko jako správní obvod. V některých případech při uvádění statistických údajů může být použit i termín okres.

2 Sběr a zpracování dat

Sběr dat pro analýzu poskytovatelů služeb byl proveden prostřednictvím dotazníkového šetření a rozhovorů. Výchozí informace o poskytovatelích sociálních služeb byly získány z Registru poskytovatelů sociálních služeb a z odboru sociálního a zdravotního MěÚ Rokycany.

Dotazníky byly připraveny ve dvou variantách: (1) pro registrované poskytovatele sociálních služeb a (2) pro starosty obcí na území SO ORP Rokycany. Všechny dotazníky byly rozeslány v elektronické i tištěné podobě v průběhu července 2012. Dotazníky byly posílány spolu s průvodním dopisem, ve kterém byly informace o projektu. První část dotazníku obsahovala předvyplněné informace na základě údajů z Registru poskytovatelů sociálních služeb. Respondenti byli požádáni o kontrolu správnosti předvyplněných údajů a vyzváni k případné opravě. Z 15 distribuovaných dotazníků určených pro registrované poskytovatele bylo 6 vyplněno a zasláno zpět zpracovatelům. Z dotazníků zaslaných starostům všech 68 obcí na území SO ORP Rokycany se jich vrátilo ke zpracování pouze 27. Výstupem analýzy dotazníků jsou popisné statistky.

Rozhovory byly nestrukturované (s předem připravenými tematickými okruhy) a probíhaly od července do září. Celkem bylo realizováno 19 rozhovorů, z čehož 14 rozhovorů bylo provedeno s registrovanými poskytovateli, 1 rozhovor s neregistrovaným poskytovatelem a 4 rozhovory s pracovníky sociálních odborů a úřadu práce. Rozhovory byly se souhlasem informantů zaznamenávány audiotechnikou. Přepisy rozhovorů byly následně zpracovány metodou tematické analýzy. Části rozhovorů, které byly použity ve výstupech, byly předloženy k autorizaci.

3 Přehled poskytovatelů sociálních služeb a organizací poskytujících související služby na Rokycansku

V tabulce č. 1 jsou uvedení poskytovatelé sociálních služeb, kteří byli červenci 2012 **zapsáni v Registru poskytovatelů sociálních služeb** a kteří mají na území SO ORP sídlo, kancelář či pobočku. Celkem je na Rokycansku 15 registrovaných místních poskytovatelů. V přehledu je uveden spolu s názvem organizace výčet poskytovaných služeb a právní forma poskytovatele. Právní forma poskytovatelů je různorodá. Poskytovatelé jsou z řad obcí (4), sdružení (4), církevních organizací (3), příspěvkových organizací (3) a obecně prospěšných společností (1).

Tabulka č. 1: Seznam registrovaných poskytovatelů a jejich služeb s působností na území SO ORP Rokycany (2012)

Název organizace	Poskytované služby	Právní forma
Centrum pro zdravotně postižené Plzeňského kraje-pracoviště Rokycany	osobní asistence odborné sociální poradenství	Sdružení (svaz, spolek, klub)
Diakonie ČCE - středisko západní Čechy	terénní programy sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi nízkoprahová zařízení pro děti a mládež odborné sociální poradenství	Církevní organizace
Oblastní charita Rokycany	krizová pomoc osobní asistence domov pro seniory noclehárny denní stacionáře sociálně terapeutické dílny	Církevní organizace
Domov sociálních služeb Liblín	domov pro osoby se zdravotním postižením	Příspěvková organizace
Domov Zvíkovecká kytička	domov pro osoby se zdravotním postižením	Příspěvková organizace
Domov Harmonie, centrum sociálních služeb Mirošov	domov pro seniory domov se zvláštním režimem	Příspěvková organizace
Středisko křesťanské pomoci Plzeň	terapeutické komunity	Církevní organizace
Česká asociace pro psychické zdraví	terapeutické komunity	Sdružení (svaz, spolek, klub)
Město Radnice	pečovatelská služba	Obec (obecní úřad)
Obec Holoubkov	pečovatelská služba	Obec (obecní úřad)
Město Zbiroh	pečovatelská služba	Obec (obecní úřad)
Město Rokycany	pečovatelská služba	Obec (obecní úřad)
Ulice - Agentura sociální práce, o.s.	terénní programy	Sdružení (svaz, spolek, klub)
Člověk v tísni, o.p.s.	terénní programy	Obecně prospěšná společnost
Domus – Centrum pro rodinu	sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	Sdružení (svaz, spolek, klub)

Zdroj: Registr poskytovatelů sociálních služeb, dotazníky pro poskytovatele

Z organizací s **celokrajskou působností** nabízí své služby občanům Rokycanska např. Středisko pro ranou péči Plzeň, o.p.s. a Diakonie ČCE – Středisko v Praze 5 – Stodůlkách poskytujících službu rané péče. Z organizací sídlících mimo území Rokycanska mohou občané Rokycanska využívat např. služby Domova sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni, který provozuje Městská charita Plzeň, a další služby.

V tabulce č. 2 uvádíme seznam 14 zjištěných organizací, které **poskytují související služby** občanům na území SO ORP Rokycany.

Tabulka č. 2: Seznam organizací poskytujících související služby na území SO ORP Rokycany

Název organizace	Poskytované služby
Klub Korálky	poradenství
Onko klub Rokycany	poradenství
Svaz neslyšících a nedoslýchavých	poradenství
Svaz diabetiků ČR - územní organizace Rokycany	poradenství
Sjednocenná organizace nevidomých a slabozrakých ČR	poradenství
Svaz tělesně postižených ČR - Rokycany	poradenství
Rokycanská nemocnice, a.s.	sociální služby poskytované ve zdrav.zařízeních ústavní péče
Léčebna TRN Janov	sociální služby poskytované ve zdrav.zařízeních ústavní péče
Zbirožský kvítek	mateřské centrum
Mateřský klub při DDM Rokycany	mateřské centrum
Domácí péče Nikol	ošetřovatelská péče
Domácí zdravotnická péče	ošetřovatelská péče
Pedagogicko-psychologická poradna Plzeň-pracoviště Rokycany	pedagogicko-psychologické poradenství
Probační a mediační služba Rokycany	probační a mediační služba
AA - Pohoda Rokycany	poradenství a podpora
Poradna Artemis	ostatní poradenství

Zdroj: Katalog sociálních služeb Rokycanska

4 Zaměření poskytovatelů sociálních služeb dle cílových skupin uživatelů a dle typů poskytovaných služeb

Zaměření poskytovatelů sociálních služeb dle cílových skupin vychází z typologie Ministerstva práce a sociálních věcí ČR určené pro registraci sociálních služeb. V tabulce č. 3 prezentujeme přehled jednotlivých poskytovatelů podle typu a formy poskytované služby doplněné o specifikaci cílové skupiny a jejího věku.

Tabulka č.3: Přehled analyzovaných poskytovatelů podle typu a formy služby, cílové skupiny a věku klientů

Organizace	Typ služby	Forma služby	Cílová skupina	Věk klientů
Diakonie ČCE - středisko západní Čechy	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	terénní, ambulantní	děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy; oběti domácího násilí; oběti trestné činnosti; osoby bez přístřeší; rodiny s dítětem/dětmi	děti kojeneckého věku (do 1 roku); děti předškolního věku (1-7 let); mladší děti (7-10 let); starší děti (11-15 let); dorost (16-18 let); mladí dospělí (19-26 let); dospělí (27-64 let)
	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	terénní, ambulantní	děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy; etnické menšiny; imigranti a azylanti; oběti domácího násilí; oběti obchodu s lidmi; oběti trestné činnosti; osoby komerčně zneužívané	starší děti (11-15 let); dorost (16-18 let); mladší dospělí (19-26 let)
	Terénní programy	terénní	oběti obchodu s lidmi; osoby komerčně zneužívané	mladí dospělí (19-26 let); dospělí (27-64 let); mladší senioři (65 - 80 let)
	Odborné sociální poradenství	ambulantní	všechny cílové skupiny	bez omezení věku
Domus – Centrum pro rodinu	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	terénní, ambulantní	děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy; rodiny s dítětem/dětmi	bez omezení věku
Oblastní charita Rokycany	Domov pro seniory	pobytová	osoby se zdravotním a kombinovaným postižením; senioři	dospělí (27 - 64 let); mladší senioři (65 - 80 let); starší senioři (nad 80 let)
	Krizová pomoc	pobytová	oběti trestné činnosti; osoby v krizi	děti kojeneckého věku (do 1 roku); děti předškolního věku (1-7 let); mladší děti (7-10 let); starší děti (11-15 let); dorost (16-18 let); mladší dospělí (19-26 let); dospělí (27-64 let)
	Osobní asistence	terénní	děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy; osoby s mentálním, tělesným, sluchovým, zdravotním, zrakovým, kombinovaným a jiným zdravotním postižením	děti kojeneckého věku (do 1 roku); děti předškolního věku (1-7 let); mladší děti (7-10 let); starší děti (11-15 let); dorost (16-18 let); mladší dospělí (19-26 let); dospělí (27-64 let); mladší senioři (65 - 80 let)
	Sociálně terapetické dílny	ambulantní	osoby s mentálním a kombinovaným postižením	dorost (16 - 18 let); mladí dospělí (19 - 26 let); dospělí (27 - 64 let)
	Denní stacionář	ambulantní	osoby s mentálním a kombinovaným postižením	dorost (16 - 18 let); mladí dospělí (19 - 26 let); dospělí (27 - 64 let)
	Noclehárny	ambulantní	osoby bez přístřeší; osoby v krizi; pachatelé trestné činnosti	mladí dospělí (19 – 26 let); dospělí (27 – 64

				let)
Centrum pro zdravotně postižené Plzeňského kraje - pracoviště Rokycany	Odborné sociální poradenství	ambulantní	osoby se zdravotním postižením; senioři	bez omezení věku
	Osobní asistence	terénní	osoby se zdravotním postižením	bez omezení věku
Člověk v tísni, o.p.s.	Terénní programy	terénní	děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy; etnické menšiny; imigranti a azylanti; oběti domácího násilí; oběti obchodu s lidmi; oběti trestné činnosti; osoby bez přístřeší; osoby do 26 let věku opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní péče; osoby komerčně zneužívané; osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách; osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy; pachatelé trestné činnosti	dorost (16 – 18 let); mladí dospělí (19 – 26 let); dospělí (27 – 64 let); mladší senioři (65 – 80 let); starší senioři (nad 80 let)
Obec Holoubkov	Pečovatelská služba	terénní	senioři, osoby se zdravotním postižením; rodiny s dětmi	dospělí (27 - 64 let);); mladší senioři (65 – 80 let); starší senioři (nad 80 let)
Město Zbiroh	Pečovatelská služba	terénní	rodiny s dítětem/dětmi; senioři	děti kojeneckého věku (do 1 roku); děti předškolního věku (1 – 7 let); mladší senioři (65 – 80 let); starší senioři (nad 80 let)
Středisko křesťanské pomoci Plzeň	Terapeutické komunity	pobytová	osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách; osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy	dorost (16 - 18 let); mladí dospělý (19 - 26 let); dospělí (27 - 64 let)
Domov Zvíkovecká kytička	Domov pro osoby se zdravotním postižením	pobytová	osoby s mentálním postižením	děti předškolního věku (3 - 6 let) mladší děti (7 - 10 let) starší děti (11 - 15 let) dorost (16 - 18 let) mladší dospělí (19 - 26 let) dospělí (27 - 65 let)
Město Radnice	Pečovatelská služba	terénní	senioři	dospělí (27 - 64 let);); mladší senioři (65 – 80 let); starší senioři (nad 80 let)
Domov Harmonie, centrum sociálních služeb Mirošov	Domov pro seniory	pobytová	senioři	mladší senioři (65 – 80 let); starší senioři (nad 80 let)
	Domov se zvláštním režimem	pobytová	osoby s chronickým duševním onemocněním; osoby s chronickým onemocněním	dospělí (27 - 64 let);); mladší senioři (65 – 80 let); starší senioři (nad 80 let)
Město Rokycany	Pečovatelská služba	terénní	osoby s chronickým onemocněním; osoby s kombinovaným, tělesným a jiným zdravotním postižením; rodiny s dětmi; senioři	děti kojeneckého věku (do 1 roku); děti předškolního věku (1-7 let); dospělí (27 - 64 let);); mladší senioři (65 – 80 let); starší senioři (nad 80 let)
Ulice - Agentura	Terénní programy	terénní	etnické menšiny, osoby komerčně využívané, osoby ohrožené	dorost (16 – 18 let); mladí dospělí (19 – 26

sociální práce, o.s.			závislostí, nebo závislé na návykových látkách	let); dospělí (27 – 64 let)
Česká asociace pro psychické zdraví	Terapeutické komunity	pobytová	osoby s chronickým duševním onemocněním; osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách	mladí dospělí (19 – 26 let); dospělí (27 – 64 let);
Domov sociálních služeb Liblín	Domovy pro osoby se zdrav. postižením	pobytová	osoby s mentálním postižením; osoby s tělesným postižením; osoby se zdravotním postižením; senioři	dospělí (27 – 64 let); mladší senioři (65 – 80 let); starší senioři (nad 80 let)

Zdroj: Registr poskytovatelů sociálních služeb, dotazníky od poskytovatelů

4.1 Zaměření poskytovatelů sociálních služeb dle cílových skupin uživatelů

Nejvíce místních registrovaných poskytovatelů sociálních služeb se na Rokycansku věnuje osobám s různým typem postižení (10) a seniorům (8). 5 poskytovatelů sociálních služeb poskytuje služby rodinám s dětmi a služby 2 poskytovatelů jsou určeny dětem a mládeži ve věku od 6 do 26 let ohrožených společensky nežádoucími jevy. Osobám, jejichž nepříznivá sociální situace není zapříčiněna vysokým věkem, zdravotním stavem či postižením, se na Rokycansku věnuje 6 poskytovatelů soicálních služeb.

Osobám s mentálním, tělesným a zdravotním postižením jsou určené pobytové služby domovů pro osoby se zdravotním **postižením** (Domov Zvíkovecká kytička a Domov sociálních služeb Liblín). Osoby se zdravotním a kombinovaným postižením mohou také využít služeb domova pro seniory provozovaného Oblastní charitou Rokycany. Další pobytová služby domov se zvláštním režimem (Domov Harmonie, centrum sociálních služeb Mirošov) nabízí služby osobám s chronickým duševním onemocněním. Pro tyto osoby je určena také terapeutická komunita pro lidi s duševním onemocněním v Mýtě. Oblastní charita Rokycany nabízí osobám s různým typem postižení službu osobní asistence a osobám s mentálním a kombinovaným postižením službu sociálně terapeutické dílny a denní stacionář. V neposlední řadě mohou osoby se zdravotním postižením využít služby osobní asistence a odborného sociálního poradenství Centra pro zdravotně postižené Plzeňského kraje – pracoviště Rokycany a pečovatelské služby 4 poskytovatelů.

Seniorům jsou určené pobytové služby 3 poskytovatelů (Oblastní charita Rokycany, Domov Harmonie, centrum sociálníchslužeb Mirošov a Domov sociálních služeb Liblín) a pečovatelská služba měst Rokycany, Zbiroh a Radnice a obce Holoubkov.

Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy na Rokycansku se mohou obrátit na služby Člověka v tísni, o.p.s. a Diakonie ČCE – střediska západní Čechy a Domusu – Centra pro rodinu. Sociálně aktivizační služba je potřebným **rodinám s dětmi** na Rokycansku poskytována 2 organizacemi. Rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, jsou určeny pečovatelské služby 3 poskytovatelů.

Osoby, jejichž nepříznivá sociální situace není zapříčiněna vysokým věkem, zdravotním stavem či postižením, mohou využít služeb krizové pomoci, noclehárny, terénních programů a terapeutických komunit, poskytovaných 6 místními poskytovateli.

Všem cílovým skupinám je určeno odborné sociální poradenství poskytované Diakonií ČCE – středisko západní Čechy v Občanské poradně Rokycany.

4.2 Zaměření poskytovatelů dle typů poskytovaných služeb

Celkem jsme zaznamenali 14 různých typů služeb (sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi; nízkoprahové zařízení pro děti a mládež; odborné sociální poradenství; sociálně terapeutické dílny; denní stacionář; noclehárny; osobní asistence; terénní programy; krizová pomoc; pečovatelská služba; terapeutické komunity; domov pro seniory; domov pro osoby se zdravotním postižením, domov se zvláštním režimem). 4 poskytovatelé nabízejí více typů služeb.

Základní sociální poradenství jsou ze zákona 108/2006 Sb. povinni poskytovat všichni poskytovatelé sociálních služeb. **Odborné sociální poradenství** je již poskytováno v poradnách se zaměřením na potřeby jednotlivých cílových skupin. Na Rokyansku jej zajišťují 2 poskytovatelé – Diakonie ČCE – středisko západní Čechy (Občanská poradna Rokycany) a Centrum pro zdravotně postižené Plzeňskéhho kraje – pracoviště Rokycany.

Na Rokycansku dále působí 2 **domovy pro seniory**, 2 d**omovy pro osoby se zdravotním postižením** a 1 **domov se zvláštním režimem**. Domovy jsou provozovány 4 poskytovateli (Oblastní charita Rokycany, Domov sociálních služeb Liblín, Domov Harmonie, centrum sociálních služeb Mirošov a Domov Zvíkovecká kytička). Oblastní charita Rokycany rovněž provozuje **denní stacionář a sociálně terapeutické dílny**, které jsou určené pro osoby s mentálním a kombinovaným postižením ve věku od 16 do 64 let.

Pečovatelskou službu zajišťuje občanům Rokycanska města Rokycany, Zbiroh a Radnice a obec Holoubkov, a to jak v domech s pečovatelskou službou, tak v terénu v místě bydliště uživatelů. Službu **osobní asistence** poskytuje Oblastní charita Rokycany dětem a mládeži ve věku od 6 do 26 let ohrožených společensky nežádoucími jevy a osobám s různým typem postižením a Centrum pro zdravotně postižené Plzeňského kraje – pracoviště Rokycany osobám se zdravotním postižením.

Pro děti a mládež od 6 do 26 let je na Rokycansku k dispozici jedno **nízkoprahové zařízení pro děti a mládež**, provozované Diakonií ČCE – střediskem západní Čechy, jež dětem a mládeži pomáhá lépe se orientovat v sociálním prostředí a řešit jejich nepříznivé situace. Organizace se také zabývá pomocí ohroženým dětem prostřednictvím práce s rodinou, stejně jako Domus – Centrum pro rodinu. Obě organizace poskytují **sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**.

Na Rokycansku jsou provozovány 2 **terapeutické komunity** – Terapeutická komunita Vršíček určená osobám ohroženým závislostí nebo závislým na návykových látkách a osobám vedoucím rizikový způsob života nebo ohroženým tímto způsobem života a terapeutická

komunita v Mýtě, jež poskytuje služby osobám s chronickým dušením onemocněním a osobám žijícím v sociálně vyloučených lokalitách.

Ze služeb sociální prevence je na Rokycansku provozována Oblastní charitou Rokycany **noclehárna** (Byt sv. Lukáše), určená mužům z řad osob bez přístřeší, osob v krizi a pachatelů trestné činnosti, a také **Krizové zařízení pro ženy** poskytující pobytové služby obětem trestné činnosti a osobám v krizi.

V neposlední řadě je osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, 3 organizacemi (Člověk v tísni, o.p.s., Ulice – Agentura sociální práce, o.s., Diakonie ČCE – středisko západní Čechy) poskytována služba **terénní program**.

5 Přehled kapacity sociálních služeb

Dalšími cennými údaji jsou informace o kapacitě služeb. Informace o kapacitě byly součástí dotazníku pro poskytovatele služeb. Níže uvedená tabulka č. 4 ukazuje kapacitu a její naplnění v roce 2010 a 2011, které poskytovatelé v rámci dané služby zaznamenali. Informace jsou uvedeny podle jednotlivých organizací a typu jejich služby. Důležité je především srovnání maximální kapacity služeb a jejich využívanosti. V případě některých typů služeb se stanovování maximální kapacity neprovádí, protože je obtížně či neidentifikovatelné. Za pozornost stojí informace o počtech neuspokojených zájemců, kterou však bohužel evidují pouze někteří poskytovatelé. Zaznamenávání těchto údajů by v budoucnu bylo užitečné, neboť vypovídají o převisu nabídky a poptávky.

Tabulka č. 5: Kapacita poskytovaných služeb za rok 2010 a 2011

Organizace	Typ služby	Forma služby	2010		2011	
			Kapacita služby	Počet	Kapacita služby	Počet

			počet lůžek	počet klientů	neuspok. zájemců	počet lůžek	počet klientů	neuspok. zájemců
Centrum pro zdravotně postižené Plzeňského kraje - pracoviště Rokycany	Odborné sociální poradenství	ambulantní	x	x	x	x	x	x
	Osobní asistence	terénní	x	17	0	x	18	2
Domus – Centrum pro rodinu	Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi	terénní, ambulantní	0	x	0	x	35	0
Ulice – Agentura sociální práce	Terénní programy	terénní	x	49	0	x	39	0
Člověk v tísni, o.p.s.	Terénní programy	terénní	x	14	0	x	62	0
Česká asociace pro psychické zdraví	Terapeutické komunity	pobytová	12	12	30	12	12	32
Domov sociálních služeb Liblín	Domovy pro osoby se zdravotním postižením	pobytová	174	147	66	147	147	48

Zdroj: Dotazníky pro poskytovatele

6 Přehled poskytovaných služeb v obcích na Rokycansku

V tabulce č. 5 uvádíme přehled služeb poskytovaných občanům na území 27 analyzovaných obcí. V 9 obcích je poskytován rozvoz obědů. Dále se v dotaznících od starostů obcí objevila asistenční služba, dvakrát pečovatelská služba a dvakrát péče o seniory. V 1 obci je zajišťována doprava postižených. V ostatních 17 analyzovaných obcích nejsou poskytovány žádné sociální služby.

Tabulka č. 5 : Sociální služby poskytované občanům analyzovaných obcí

Obec	Název poskytovatele	Typ služby
Příkosice	město Mirošov	rozvoz obědů
Kařez	Oblastní charita Rokycany	zajištění dopravy postižených
Holoubkov	obec Holoubkov	pečovatelská služba
	Agentura Domácí péče s.r.o.	péče o seniory
Ostrovec - Lhotka	obecní úřad - Lesanka	rozvoz obědů
Strašice	x	rozvoz obědů
Přívetice	Osek - p. Novák	rozvoz obědů
	Oblastní charita Rokycany	péče o seniory
Podmokly	Hostinec u Císaře v Podmoklech	rozvoz obědů

Břasy	x	pečovatelská služba
Klabava	Oblastní charita Rokycany	rozvoz obědů
	Oblastní charita Rokycany	asistenční služby
Drahoňův Újezd	restaurace	rozvoz obědů
Zdroj: Dotazníky pro starosty obcí		

7 Popis typů služeb podle cílových skupin

Následující kapitola uvádí popis sociálních a souvisejících služeb poskytovaných občanům na Rokycansku tak, jak jej uvedli jednotliví poskytovatelé při rozhovorech realizovaných v rámci mapování stávající sociální situace na Rokycansku. Celkem bylo provedeno 14 rozhovorů se zástupci a pracovníky 12 poskytovatelů sociálních služeb a 1 organizace poskytující související služby.

Kapitola je členěna na jednotlivé cílové skupiny uživatelů služeb a obsahuje jednak **popis služeb** a **vymezení cílových skupin** pro vytvoření konkrétnější představy o poskytování daných služeb na Rokycansku. A zejména jsou její součástí **nedostatky stávajícího systému sociální péče** a **chybějící služby** z pohledu poskytovatelů a **náměty v oblasti informování klientů, propagace služeb a spolupráce poskytovatelů**. Tyto získané podněty pro zlepšení stávajícího systému sociálních služeb spolu si informacemi o nejčastějších problémech uživatelů služeb jsou významným podkladem pro jednání pracovních skupin o prioritách v rozvoji sociálních služeb na Rokycansku v rámci 2. etapy komunitního plánování sociálních služeb. Nejdůležitější zjištění o nedostatcích a možnostech zlepšení stávajícího systému sociálních služeb jsme proto shrnuli do dokumentu **Shrnutí podnětů z Analýzy poskytovatelů sociálních služeb a z Analýzy potřeb uživatelů sociálních služeb**.

7.1 Senioři a osoby se zdravotním postižením

7.1.1 Pečovatelská služba

Pečovatelská služba se poskytuje osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, a to v domácnostech osob i ve zařízeních sociálních služeb. Služba obsahuje pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se

společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje za úplatu. Bezúplatně se poskytuje rodinám, ve kterých se narodily současně tři nebo více dětí, účastníkům odboje1) a pozůstalým manželům (manželkám) po účastnících odboje starším 70 let.[2]

Popis poskytované služby

Organizace 1 zajišťuje pečovatelskou službu ve městě Zbiroh a v okolních obcích, které k němu přináleží. Obcím, které přestaly přispívat na dovoz, již organizace nerozváží obědy. Zmíněné obce si většinou rozvoz obědů zajišťují samy. Pokud by některá obec měla zájem o služby organizace, musela by začít přispívat. Organizace nejčastěji zajišťuje rozvoz obědů. Kapacita služby je naplněná. Denně se rozváží 50 až 60 obědů. Co se týká rozvozu obědů, tak se většinou jedná o klienty z terénu, než z domu s pečovatelskou službou. Organizace rovněž zajišťuje i krátkodobý dovoz obědů (například jednou za 14 dní). Někteří klienti využívají i služby praní prádla, ale to je spíše ojedinělé. O úklidovou službu rovněž není příliš zájem. Organizace nabízí veškeré služby, které má zaregistrované (dovoz, nebo donáška oběda, běžný nákup, pochůzka, velký nákup, denní, týdenní, měsíční, úklid). Organizace uvádí, že ve městě je dům s pečovatelskou službou, který disponuje 25 byty. Ze žadatelů mají přednost občané města a až potom občané z regionu.

Organizace 2 poskytuje služby v okolních obcích města Rokycany a Hrádek a v obcích Kamenný újezd a Svojkovice. V současné době se jedná o maximální dojezdovou vzdálenost, kterou je organizace schopná se dvěma auty obsáhnout. Co se týká způsobu práce s klienty, organizace 2 většinou nejprve informuje uživatele o tom, jaké má možnosti a zároveň zjišťuje jeho situaci. V případě, že je situaci již vhodné řešit konzultací s pobytovým zařízením, odkazuje organizace 2 většinou na Domov Harmonie, centrum sociálních služeb Mirošov. V případě, že organizace není schopná zajistit služby, buď odkáže na jiného poskytovatele, nebo se pokusí společně s klientem najít alternativní řešení (například výpomoc sousedů, rodiny).

Organizace 3 zajišťuje pečovatelskou službu pouze v Radnici a poskytuje zaregistrované služby jako nákupy, úklidy, pomoc s oblékáním, léky, zprostředkování kontaktu s lékařem. V praxi jde ale často o dohodu o tom, co klient potřebuje. Není výjimkou, že si chce pouze jenom popovídat. Ze služeb je největší zájem o nákupy, a to především v zimě. V létě je naopak nákupů méně, protože za klienty jezdí rodina, která jim vše obstará. Dále je zájem o úklidy během Velikonoc a Vánoc. Poměrně často je také využívané praní.

[2] http://www.mpsv.cz/cs/9

Vymezení cílové skupiny

Cílová skupina odpovídá tomu, co má organizace 1 zaregistrováno. Většinou jsou to senioři, nebo invalidní důchodci. Organizace má i několik mladších invalidních důchodců (přibližně kolem 50). Těm, kteří jsou sami, organizace poskytuje také služby. Podle organizace lze poskytovat služby všem seniorům, kteří mají příjem a mohou si dovolit platit obědy, nákup léků, dovoz k lékaři atd.

Organizace 2 má zaregistrovanou jako cílovou skupinu seniory, zdravotně postižené a rodiny s dětmi. Převážnou většinu uživatelů tvoří v současné době senioři. Menší počet představují uživatelé, kteří jsou zdravotně postižení, ale ještě nejsou ve věku seniorů (55 let). Rodinu s dětmi momentálně organizace 2 nemá žádnou. Na organizaci 2 se nejčastěji obrací rodinní příslušníci klienta. V řadě případů je organizace oslovena tak, že někdo z rodiny si v obci všimne pečovatelky, a přímo ji osloví s žádostí o služby pro svého rodiče. Nejčastěji se jedná o dovoz obědů. Někteří klienti si při osobním setkání domluví i další služby organizace.

Organizace 3 má v praxi většinou klienty důchodového věku od 80 let i výše. V registraci má organizace 3 uvedeno věkové rozmezí 27 až 64 let. Mladší klienty, například rodiny s dětmi, v současné době organizace nemá. Důvodem pravděpodobně je, že většina rodin má jedno nebo dvě děti a zvládá tak péči sama. Organizaci 3 častěji oslovují klienti prostřednictvím obce. Není ale také výjimkou přímé oslovení, což se většinou stává, pokud se zaměstnancem klient zná osobně. Klient musí ale nakonec vždy kontaktovat obec, aby sepsali smlouvu. Provozní doba služby je od pondělí do pátku od 7:00 do 15:30. O víkendech jsou klienti odkázáni na své rodiny. V organizaci zajišťují pečovatelskou služby dvě zaměstnankyně, které se v případě potřeby zastupují.

Stávající systém sociálních služeb

Podle organizace 1 nefunguje ve stávajícím systému zavádění plošných inovací (připravované karty). Problémem je, že se především tyto změny připravují pro města, kde je jednodušší přístupnost. Pro občany, kteří žijí v menších obcích, jsou tyto změny pouze komplikací, protože se většinou potýkají s horším spojením do měst.

Organizace 2 poukazuje na stávající systém dotací a pokrytí služeb. Konkrétně na Rokycansku je zřizovatelem pečovatelské služby město, které představuje hlavní zdroj financí. Na službu v menší míře přispívá kraj. Další rozšíření služeb představuje pro město zvýšení nákladů, pro které nemusí být prostor v rozpočtu. Pokud by se měl do některé obce dovážet pouze jeden oběd, je to z finančního hlediska problém. Stávající nastavení systému, kdy není kontrolována kvalita poskytované stravy, vede k tomu, že poskytovatel, který nabídne nižší cenu, má větší šanci uzavřít smlouvu s obcí, protože lze zajistit takový počet

klientů, pro který se již vyplatí obědy dovážet. Například severní Rokycansko je specifické v tom, že zde zajišťuje dovoz obědů zemědělské družstvo, které je levnější, než organizace 2. Klienti tak nemají možnost volby, ale dostává se k nim pouze ta levnější služba. Dalším příkladem je situace, kdy město Mirošov si zajišťuje rozvoz obědů samo (nejedná se o pečovatelskou službu). V případě, že by takto postupovaly všechny obce, mohlo by to být likvidační pro poskytovatele s pečovatelskou službou. Na druhou stranu je to logický krok, protože například obce z okolí Mirošova žádají organizaci 2 o dovoz obědů, ale ta není schopná je z hlediska dojezdu zajistit. Zde je patrné, že existuje systémová mezera, kterou by bylo potřeba řešit. Podle organizace 2 by měla být obci zákonem uložená povinnost zajistit kvalitní služby a možnost volby pro své občany. Co se týká domu s pečovatelskou službou a naplňování jeho kapacity, jedná se o dům s regulovaným nájemným, kde je přibližně 88 míst. Dům patří městu Rokycany a je spravován bytovým fondem. V praxi to funguje tak, že správce domu nasmlouvá byty a organizace 2 nasmlouvá služby. Podle slov organizace 2 tato spolupráce jako celek funguje dobře. Pořadník čekatelů na byt v domě s pečovatelskou službou vede odbor rozvoje města. Odbor svolává bytovou komisi, která předkládá návrh přidělení bytů radě města. Organizace 2 má doporučující funkci, kdy odboru poskytuje informace o tom, v jaké míře žadatelé o byt využívají pečovatelské služby. Jedním z kritérií přidělení bytu je to, že žadatel bude s největší pravděpodobností využívat pečovatelské služby, protože je v době podání žádosti již potřebuje. Existuje určitá snaha, aby ve smlouvě s žadatelem o byt byla již zanesena podmínka o užívání pečovatelské služby, což podle organizace 2 není úplně vhodné. Smlouva o nájmu a smlouva o službách by se neměly navzájem podmiňovat. Další problém rovněž představuje neprovázanost pečovatelské a odlehčovací služby. V momentě, kdy se prováděli změny v systému, nebyla dostatečně promyšlena návaznost služeb, což se ukazuje právě u pečovatelské a odlehčovací služby. Organizace může poskytovat pouze to, co má zaregistrováno, což je v pořádku, ale pokud nemá organizace klienta na koho odkázat, tak je to známkou nefunkčnosti stávajícího systému.

Chybějící služby

Organizace 2 považuje za hlavní problém pokrýt poptávku po pečovatelské službě, a to nejen na Rokycansku. Dále na Rokycansku postrádá aktivizační služby pro seniory a odlehčovací službu. Především odlehčovací služba velmi chybí, přestože existuje poptávka rodin, které pečují o seniora a potřebovaly by na chvíli odlehčení. V případě, že by tato služba fungovala, rodina by měla například možnost odjet na dovolenou nebo vyřešit nějaký problém. Ideální by například bylo, kdyby odlehčovací či pečovatelská služba měla

k dispozici byt, kam by se senior v době nepřítomnosti rodiny převezla a zajistila mu 24 hodinovou péči. Jedná se především o ty případy, kdy má senior například Alzheimerovu chorobu a celodenní péče je nutná. Takto to například řeší v domovech pro seniory, kde část kapacity vyčlení na odlehčovací službu. Podle slov organizace 2 je o tento způsob zajištění péče zájem.

Vývoj poskytované služby

Podle organizace 2 je problémem vývoj ceny jídla, kdy je pro poskytovatele čím dál složitější udržet ceny obědů na zákonem stanovené hranici. Organizace 2 odebírá obědy ze školní jídelny, což je podle jejích slov garancí kvality stravy, ale zároveň je to poměrně nákladné. Organizace 2 zatím volí kvalitu, pokud by se ale cena za jídlo zvýšila, organizace by musela hledat levnějšího dodavatele. Organizace 2 by si ráda udržela stávající stav. Nově organizace zavedla možnost volby ze dvou jídel. Klienti si vybírají dopředu z jídelního lístku a podle slov organizace 2 jsou spokojení s tímto způsobem provozování služby. Co se týká budoucího vývoje služeb, navrhuje organizace 2 zohlednit stárnutí populace a s ohledem na to rozšířit pokrytí celého okresu (například sloučit obce, zvýšit dotace obcím na služby, rozvíjet terénní služby). Jedním z řešení by mohlo být, aby obec dostávala od státu příspěvek na seniora, který užívá pečovatelskou službu. Další možnost je, aby alespoň obědy byly poskytovány státem zdarma. Organizace 2 v současné době koupila nový informační software a v plánu má pořídit čtečku, která by usnadnila evidenci poskytnutých služeb a kontrolu pečovatelek. Cílem je celkově snížit administrativní činnost. Zároveň organizace 2 rozpracovala standardy, protože ty stávající jsou nedostatečné. Rovněž by bylo potřeba rozdělit pracovní úkony mezi více lidí. Především by bylo efektivní, aby vznikla speciální pracovní pozice pouze pro koordinaci pečovatelek.

Vývoj potřeb uživatelů služeb

Organizace 3 uvádí, že zájem o poskytované služby je cyklický, proto nelze jednoznačně říci, jakým směrem se zájem o služby bude dále vyvíjet. Je období, kdy je menší zájem o služby, které potom vystřídá období, kdy kapacita nestačí. Pokud je počet klientů kolem 8 denně, organizace je schopná zajistit i určitý nadstandard (například zajistit jídelní lístek z restaurace). Co se týká potencionálního rozšíření poskytování služeb i do dalších obcí, musel by podle organizace 3 rozhodnout Městský Úřad.

Spolupráce s dalšími organizacemi

Organizace 1 uvádí, že kontakty disponuje a předává je dál. Podle slov organizace 1 spolupráce zatím není potřeba. Organizace 2 uvádí, že s některými poskytovateli je velmi dobrá spolupráce. Například se organizace potkávají na různých školeních. Někdy se

organizace navzájem kontaktují s dotazy. Organizace 2 poskytuje informace o službách dalších poskytovatelů. Případné dotazy jsou směřovány na asistentky například ze Žďáru. Organizace 2 se také potkává s asistentkami z domácí péče z Holoubkova, s kterými se střídá u uživatelů. Organizace 2 dále uvádí, že dobrá spolupráce funguje s Charitou Rokycany. Naopak organizace není v kontaktu s pečovatelskou službou z obcí Zbiroh a Radnice, přestože snaha o komunikaci proběhla několikrát (přeposílání pozvánek na semináře, školení, telefonický kontakt). Co se týká spolupráce s obcemi (zejména v otázce dovozu obědů), některé se samy ozývají s žádostí o služby. Pravidelný kontakt organizace 2 udržuje s hrádeckým městským úřadem, kde se již většinou jedná o zajištění komplexnějších služeb z důvodu větší počtu seniorů se sníženou soběstačností. Na dobré úrovni je také spolupráce s okolními obcemi, které se obrací s individuálními žádostmi pro konkrétního klienta. Organizace 2 ale v řadě případů nemůže vyhovět žádosti, a to z důvodu omezené kapacity pokrytí. Pokud se jedná o dovoz více obědů do jedné obce, organizace 2 je otevřená jednání.

Organizace 3 úzce spolupracuje se zdravotními službami. Například je dohodnutá spolupráce s obvodní lékařkou, která v případě potřeby předepíše léky. To ale platí pouze v případě, že klient nemá závažnější zdravotní problémy. U některých klientů je potřeby hlídat zásobu léků či kontrolovat, zda je berou správně. Velmi dobrá spolupráce může také fungovat mezi rodinou a pečovatelkou, což není často zmiňováno. Organizace 3 uvádí jako příklad situaci, kdy se pečovatelka dohodla se synem klienta na střídavé péči.

Propagace poskytovaných služeb a šíření informací mezi uživatele

Podle organizace 1 probíhá předávání informací vždy přes někoho, nikoliv přímo. Organizace uvádí, že o informace by mohl mít zájem klub důchodců, který existuje ve městě a schází se každé úterý od 14:00 do 15:30 na městském úřadě v zasedací místnosti. Klub je dotován z rozpočtu města. Organizace 2 používá katalog poskytovatelů k informování klientů. Informace podává ústní formou.

7.1.2 Domov pro osoby se zdravotním postižením

Domovy pro osoby se zdravotním postižením poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Služba obsahuje pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy, poskytnutí ubytování, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,

zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti, pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje za úplatu.[3]

Popis poskytované služby

Organizace má 3 oddělení (A, B a B1). V oddělení A jsou většinou muži s různým zdravotním postižením (upoutaní na lůžko, mentálně, tělesně postižení) a senioři. K tomuto oddělení patří 2 chaty, kde je umístěno 25 klientů – muži a mentálně postižené ženy. Na oddělení B jsou umístěny ženy upoutané na lůžko. Na oddělení B1 jsou dohromady senioři a zdravotně postižení. Podle slov organizace nejsou vůbec žádné problémy s tím, že jsou na odděleních dohromady muži, ženy, klienti s různým typem zdravotního postižení a senioři. V současné době má organizace 3 volná místa pro ženy. V letních měsících je velký problém naplnit kapacitu, přestože má organizace v pořadníku 42 čekatelů. Ti ale nechtějí nastoupit a domov odkládají na zimní měsíce. Jako důvod nejčastěji uvádí, že nyní ještě nemusí topit. Na podzim je však již kapacita domova naplněna. Organizace na tento problém reaguje tak, že čekatele vyzve k nástupu, a pokud odmítne, je zařazen na konec pořadníku. To potom znamená, že si čekatel musí vyřídit novou žádost a zajistit aktuální lékařská vyšetření. Podle názoru organizace je tento postup mnohem spravedlivější, než kdyby čekatele, kteří odmítnou nastoupit, nechávali na stejném místě v pořadníku. Organizace se rovněž setkává s tím, že si zájemce o službu podá žádost například 2 až 3 roky dopředu, kdy odhaduje, že již bude potřebovat 24 hodinovou péči.

Vymezení cílové skupiny

Organizace má zaregistrované 4 cílové skupiny: tělesně, zdravotně, mentálně postižené a seniory. Podle slov organizace se mentálně postižení klienti přesouvají do skupiny seniorů. Obecně se jedná o klienty, kteří vyžadují 24 hodinovou péči. V domově jsou momentálně většinou zdravotně postižení (například po mrtvici) a senioři. Organizace za poslední 3 roky přijala pouze 1 nebo 2 mentálně postižené.

Stávající systém sociálních služeb

Podle slov organizace nastane velký problém se zavedením tzv. sociálních karet. Na posledním školení bylo organizaci řečeno, že rozhodovací právo bude mít opatrovník. Zároveň bude zákonem stanoveno, že příspěvek na péči dostane zařízení, které poskytuje službu. Ta se ale k penězům nedostane vzhledem k tomu, že rozhodovací právo bude příslušet opatrovníkovi. Organizace uvádí, že naštěstí je ve většině případů opatrovníkem obecní úřad, ale jsou klienti, u kterých si opatrovnictví ponechali rodinní příslušníci. Podle názoru

[3] http://www.mpsv.cz/cs/9

organizace je tato část nedořešená a mohla by v budoucnu způsobit řadu problémů poskytovatelům. Už jen proto, že příspěvky na péči z větší části živí poskytovatele služeb. A to i přesto, že v současné době ze 140 nedosáhne finančně 101 klientů na pokrytí nákladů za pobyt. Na druhou stranu organizace uvádí, že je správné, že jsou poskytovatelé povinni nechat klientům 15% z důchodu, i když nedosáhnou na pobyt. Ačkoliv se nejedná o vysokou částku, zajistí alespoň klientovi pocit určité samostatnosti. V souvislosti s tím organizace uvádí, že může požádat rodinu o doplacení rozdílu. Například pokud má klient důchod 6000,-Kč, ale jeho pobyt stojí 8 500,- Kč a poskytovatel mu nechá 15%, doplácí rozdíl stát. Organizace požádá rodinu o doplacení, ale zároveň uvede, že to není povinné, protože rozdíl doplácí stát. Většina rodin rozdíl není ochotná zaplatit, protože jí to není zákonem uloženo.

Chybějící služby

Podle organizace nechybí služby, ale největší problém je s ubytováním a celkově s vybavením v domově (vícelůžkové pokoje bez sociálního zařízení), protože klienti v současné době bydlí na pokojích i po 7, což je z hlediska soukromí klientů nepřijatelné. Jako další problém vidí organizace málo míst v domovech se zvláštním režimem.

Plány poskytovatele

Organizace připravuje výstavbu nové budovy a revitalizaci parku. Momentálně se organizace potýká s komplikacemi s povolením stavby (proti výstavbě vystoupil občan sousedící s domovem) a čeká na vyjádření Krajského úřadu.

Spolupráce s dalšími organizacemi

Organizace uvádí, že spolupracuje s institucemi, které posílají poskytovateli dvakrát do roka praktikanty. Dále funguje spolupráce s OSPODem, méně potom s úřadem práce.

7.1.3 Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem

Domovy pro seniory poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Služba obsahuje pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy, poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, aktivizační činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje za úplatu.[4]

Domov se zvláštním režimem je zařízení poskytující pobytové služby lidem, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy

[4] http://www.mpsv.cz/cs/9

demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.[5]

Popis poskytované služby a cíle činnosti

Organizace provozuje pobytové zařízení s celoročním provozem, které je největší v Plzeňském kraji. Kapacita je 367 lůžek. Organizace má zaregistrované dvě služby – Domov pro seniory (207 lůžek) a Domov se zvláštním režimem (160 lůžek).

Obsazenost je většinou 99 %. Organizace má pro zařazení klientů zřízen pořadník, pravidla pro pořadník jsou zveřejněna na webových stránkách organizace. Do obou domovů jsou většinou přijímání klienti z Plzeňského kraje. Pokud je volná kapacita, tak organizace přijímá i klienty mimo Plzeňský kraj (viz pravidla pro pořadník). Organizace poskytuje služby, které má zaregistrované: pobytové služby – ubytování, stravování, úklid, praní, žehlení prádla, aktivizační činnosti apod. (dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění). K tomu organizace nabízí fakultativní služby (tzn. nadstandard - například masáže, kadeřnické a holičské služby).

Čekací doba na přijetí do domova závisí na pořadníku a na kterém oddělení (domově) se uvolnilo místo, každé oddělení (domov) má své specifika pro daný okruh zájemců. Pavilony jsou přizpůsobené klientele (např. hledisko mobility klientů).

Vymezení cílové skupiny

Domov pro seniory přijímá osoby, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jsou příjemcem starobního důchodu.

Domov se zvláštním režimem přijímá klienty s demencí (stařeckou, ischemicko vaskulární, atroficko-degenerativní /zejména Alzheimerova typu).

Organizace má jak klienty chodící, tak částečně nebo úplně ležící. Do zařízení jsou přijímáni pouze klienti, kteří mají sníženou soběstačnost a naše služby potřebují. Organizaci většinou kontaktují klienti sami, jejich rodiny, nebo různé organizace (nemocnice, léčebny).

Stávající systém sociálních služeb

Organizace uvádí, že v současné době je především žádána kvalita poskytovaných služeb. Často se řeší i otázka financí.

Velice důležitá je také spolupráce s obcemi a městy. Rovněž je nedostatek terénních pracovníků, jejichž práce je velmi důležitá i pro domov. Jejich nedostatek vede k tomu, že rodiny si musí vše řešit samy. Terénní pracovnice mohla už v prvopočátku poradit a informovat o nabídce pečovatelských služeb a rodina nemusela klienta hned umisťovat do

[5] http://www.mpsv.cz/cs/13370#d3

zařízení. Naopak když tento pracovník viděl, že péče v zařízení je potřeba, tak klientovi doporučil obrátit se domov.

Vývoj poskytované služby

Zařízení funguje již několik let a prošlo vývojem od klasického Domova důchodců, přes Ústav sociální péče až po rozdělení na dvě pobytové služby podle Zákona o sociálních službách. Kapacita domova byla vždy naplněna. Podle slov organizace se ale změnila skupina osob, které do domova přicházejí. Nyní jsou to především klienty, kteří pomoc skutečně potřebují, a rodina to již nezvládá. Dříve byla situace taková, že do domova přicházeli lidé v lepším zdravotním stavu a chtěli mít kvalitní stáří.

O zařazení zájemce o sociální služby do pořadníku jednotlivého domova rozhoduje gerontologický tým, který posuzuje zájemce na základě jeho podané žádosti o umístění a vyjádření lékaře (viz zákon o sociálních službách). O výsledku je zájemce vždy vyrozuměn.

Zaměstnanci tvoří s klientem plán podpory a péče, kde je určena míra podpory ze strany domova.

Možnosti zlepšení

Podle organizace je stále zlepšovat podmínky ubytování na jednotlivých pavilonech. Díky nárůstu počtu klientů se zdravotními problémy je potřeba více kompenzačních pomůcek. Klienti s Alzheimerovou chorobou a demencí potřebují intenzivní odbornou péči, která v domově je zajištěna, ale přesto je nutně posilovat a dbát na odbornost a kvalitu personálu. Dále je nutné určité přerozdělení personálu tak, aby na oddělení byla celá škála – od pečovatelských, přes aktivizační, až po sociální pracovníky. S tím souvisí navýšení počtu personálu a postupná systematizace práce. Mimo to je nutné stále více podporovat individuální potřeby klientů, ale i zintenzivnit spolupráci s rodinami.

Chybějící služby

Co se týká chybějících služeb na Rokycansku, organizace se domnívá, že by byla uvítána odlehčovací služba. Například když rodina jede na dovolenou, bylo by dobré mít v domově několik lůžek k dispozici. Kapacita a možná i prostory by pro to byly k dispozici. Nešlo by o celé oddělení, ale například o jeden a až dva pokoje. Podle názoru organizace by o takovou službu byl zájem, protože již nyní se rodiny na takovou péči dotazují. Dále by bylo uvítáno rehabilitační zařízení s intenzivní péčí, po kterém je také poptávka, a to především od klientů po úrazech.

Spolupráce s dalšími organizacemi

Organizace zabezpečuje zdravotně-lékařskou péči prostřednictvím lékařů, kteří do zařízení dojíždějí. Konkrétně se jedná o lékaře (praktického, očního, kožního lékaře a

psychiatra). Pokud se jedná o vyšetření, které nelze v ordinaci domova, pak lékař klienta zasílá do nemocnice v Rokycanech či v Plzni. V domově je zdravotně-pečovatelská péče poskytována registrovanými všeobecnými sestrami.

Organizace, v případě, že se jedná o osoby, které ještě nepotřebují služby domova, doporučuje pečovatelské nebo jiné služby. Např. zájemcům se zdravotním postižením organizace doporučuje zařízení v Liblíně, které má registraci pro klienty se zdravotním postižením. Podle slov organizace se každý poskytovatel snaží zachovat si cílovou skupinu, pro kterou je určen.

V otázce dobrovolníků domov navázal spolupráci s plzeňskou organizací Dora. Co se týká dobrovolnictví i praxe, tak organizace již třetím rokem spolupracuje se Střední odbornou školou církevní Spálené Poříčí. Praktikanti i dobrovolníci většinou vypomáhají při různých akcích (například Den otevřených dveří), aktivizaci, doprovodech, zájezdech.

Propagace poskytovaných služeb a šíření informací mezi uživatele

Podle slov organizace se situace hodně změnila a informovanost je nyní lepší, a to také díky tomu, že byl domov v předchozích letech zapojen v komunitním plánování. Například se začaly vydávat katalogy. Na organizaci se obracejí lidé, kteří chtějí poradit a ani nepotřebují umístit v zařízení. Zřejmě se jedná o problém s distribucí ke klientům, protože takové informace včetně kontaktu může uživatel v katalogu najít. Podle názoru organizace má informace ten, kdo pracuje v oboru. Informovanost klientů je horší. Přestože je možné najít relativně dost informací na internetu, mělo by se zohlednit to, že řada seniorů nepoužívá internet. Potom jsou odkázáni na informovanost své rodiny, která ovšem také nemusí být dostatečná.

7.1.4 Osobní asistence a Odborné sociální poradenství poskytované osobám se zdravotním postižením

Osobní asistence je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje. Služba obsahuje pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů.Služba se poskytuje za úplatu.[6]

[6] http://www.mpsv.cz/cs/9

Sociální poradenství poskytuje osobám v nepříznivé sociální situaci potřebné informace přispívající k řešení jejich situace. Základní sociální poradenství je součástí všech druhů sociálních služeb. Odborné sociální poradenství je poskytováno v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí. Zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek Služba obsahuje poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje bezúplatně.[7]

Popis poskytované služby

Organizace má centrální sídlo v Plzni. V každém bývalém okresním městě je poskytováno odborné sociální poradenství, přičemž v některých městech je k dispozici zároveň i osobní asistence. Jedno z těchto center sídlí rovněž v Rokycanech, kam dojíždí klienti z celého Rokycanska. Organizace pravidelně pořádá sportovní akce jako jarní a podzimní desetiboj, kuželkářský a bowlingový turnaj. V současné době organizace představuje výstavu fotografií, jejíž tradici zahájil duševně postižený umělec, který zde před lety vystavoval a bohužel zemřel. Na jeho počest organizace uspořádala foto soutěž a výstavu. Otevírací doba podle slov organizace není ideální. Od pondělí do středy je otevřeno od 8 do 16 hodin. Čtvrtek a pátek chodí zaměstnanci za klienty.

Vymezení cílové skupiny

Organizace poskytuje poradenství především pro osoby se zdravotním postižením a pro seniory. Osobní asistence je zacílena na osoby se zdravotním postižením bez rozdílu věku (děti, dospělé i seniory). V oblasti poradenství jsou to především klienti, kteří přijdou sami od sebe, menší část tvoří osoby, které osloví sama organizace. V případě osobní asistence jsou to naopak převážně osoby oslovené organizací na ulici či prostřednictvím kontaktů se stávajícími klienty.

Stávající systém sociálních služeb

Podle slov organizace se reforma sociálních služeb příliš nepovedla, a to zejména v otázce provázanosti jednotlivých služeb. Organizace uvádí, že v případě, že u osoby lékaři v nemocnici zjistí, že se její stav bude už jen zhoršovat, mělo by být zajištěno dostatečné informování a pomoc při vyhledání odpovídající služby. V současné době je systém nastaven tak, že pokud osoba nemá rodinu, která by vše zajistila, tak je v podstatě bez pomoci.

[7] http://www.mpsv.cz/cs/9

Například není klient ani dostatečně informován o tom, jaké pomůcky by si měl pořídit. Zdravotně postižení jsou nyní zbytečně zatěžováni vyhledáváním služeb i informací. Další nedostatek je v tom, že klientům ani rodinným příslušníkům není již v nemocnicích poskytnuta péče psychologa.

Další problém vidí organizace v oddělování zdravotní a sociální sféry, které se ukazuje jako kontraproduktivní a vede k tomu, že nefunguje návaznost. Například pokud lékař u velmi malého dítěte diagnostikuje začínající retardaci, mohlo by s ním v rámci odpovídající služby být pracováno již od začátku, což nyní ne vždy funguje.

Chybějící služby

Velkým problémem je podle organizace kapacita pobytových zařízení pro zdravotně postižené, kdy neexistuje ucelený seznam těchto zařízení, který by zjednodušil a urychlil umístění klienta.

V letošním roce organizace uspořádá tří denní rekondiční pobyt speciálně pro pečující osoby. Při přípravě této akce se ukázalo, že pečující osoby mají problém zajistit adekvátní odlehčovací službu, která by se postarala o jejich dítě či rodiče a umožnila jim tak si na chvíli odpočinout. Pokud se pečujícím osobám podaří najít nějaké zařízení, které by na krátkou dobu zajistilo péči, většinou zmiňují, že nemají důvěrou k danému zařízení/službě. To je podle slov organizace zásadní nedostatek stávajícího systému sociálních služeb.

Spolupráce s dalšími organizacemi

Podle slov organizace, pokud se poskytovatelé rozhodnou kontaktovat a navázat na své služby, spolupráce většinou funguje. Organizace se domnívá, že v sociální sféře zatím konkurenční vztahy nejsou patrné.

Propagace poskytovaných služeb a šíření informací mezi uživatelů

Organizace vydává přibližně deset let zpravodaj o poskytovaných službách, který pravidelně posílá všem obcím na Rokycansku. Každému starostovi organizace pošle obálku se 3 až 10 výtisky (podle počtu obyvatel obce/města), a to bez ohledu na to, jestli obec organizaci finančně podporuje.

Organizace se také (v menší míře) propaguje prostřednictvím článků do novin. Organizace dále distribuuje do lékáren, ordinací lékařů a dalších zdravotnických zařízení letáčky jak na osobní asistenci, tak i na poradenství. Podle organizace lze říci, že 50% klientů osobní asistence přijde na doporučení lékaře. Druhá polovina klientů se o službách organizace dozvěděla od svého okolí. Podle názoru organizace by se také nemělo podceňovat

vyhledávání osob, které by péči potřebovali, a to zejména u těch osob, které nemají možnost dostat se standardním způsobem k informacím.

7.1.5 Sociálně terapeutické dílny a Denní stacionáře

Stacionáře denní poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby. Služba obsahuje pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování nebo pomoc při zajištění bydlení a výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti, pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje za úplatu.[8]

Sociálně terapeutické dílny jsou ambulantní služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Jejich účelem je dlouhodobá a pravidelná pdopra zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie. Služba obsahuje pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění, podporu vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností. Služba se poskytuje bez úhrady, vyjma poskytnutí stravy nebo pomoci při zajištění stravy.

Popis poskytované služby

Organizace poskytuje sociálně-terapeutické dílny a denní stacionář. Jedná se jediné zařízení pro osoby s mentálním postižením v okrese Rokycany. Organizace poskytuje služby v ambulantní formě. Organizace nabízí klientům stravu, počítačovou učebnu, výlety, plavání, cvičení, angličtina. V terapeutických dílnách se klienti učí pracovat. Pokud jsou šikovní, tak se organizace snaží pro klienta získat společensky účelné pracovní místo. V terapeutických dílnách se organizace snaží klienty naučit pracovat, docházet do práce, vyrábět a směřovat k životnímu posunu. V rámci denního stacionáře jde spíše o to vyplnit smysluplně čas klientů. Co se týká kapacity služeb, podle slov organizace je dostačující. V současné době má organizace 10 míst v terapeutických dílnách a 10 míst v denním stacionáři.

Vymezení cílové skupiny

[8] http://www.mpsv.cz/cs/9

Sociálně-terapeutické dílny a denní stacionář slouží pro klienty s mentálním a kombinovaným postižením starší 15 let. Věková hranice je nastavena až do předdůchodového věku. Organizace rovněž pomáhá rodinným příslušníkům klienta.

Chybějící služby

Podle organizace na Rokycansku chybí firma, která by vytvářela pracovní místa pro osoby s mentálním a kombinovaným postižením. Dále zde podle organizace chybí denní stacionář pro seniory, které by rovněž poskytoval respitní péči, a chráněné bydlení.

Spolupráce s dalšími organizacemi

Podle slov organizace je stávající spolupráce s institucemi (například sociálním odborem) dobrá, a to především v předávání informací. Organizace v současné době spolupracuje s domovem pro seniory a domovem se zvláštním režimem, sociálně-terapeutickými, stacionářem, se školou a se zvláštní školou. Co se týká spolupráce s dalšími poskytovateli, tak ta není vždy jednoduchá. Organizace se domnívá, že je to především způsobeno tím, že si každý poskytovatel má jiné představy o fungování sociálních služeb a jejich návaznosti.

Propagace poskytovaných služeb a šíření informací mezi uživatele

Klienti se většinou o organizaci dozvídají od stávajících klientů. Organizace se další klienty snaží vyhledávat vlastními silami. Kromě toho organizace informovala o svých službách prostřednictvím letáků všechny starosty a obvodní lékaře na Rokycansku.

7.2 Děti, mládež, rodiny s dětmi

7.2.1 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou ambulantní či terénní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého existují rizika ohrožení jeho vývoje, nebo je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě obtížné sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat. Služba obsahuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů.[9]

Popis poskytované služby

Služby jsou poskytovány krátkodobě či dlouhodobě, v prostorách organizace nebo v přirozeném prostředí rodiny. V případě, že v rodině existuje nějaký problém (například hrozí odebrání dítěte), provádí se tzv. sanace rodiny, jejímž cílem je zlepšení situace dítěte v rodině. V takové rodině probíhá vyšetření situace, sledování denního režimu, přípravy do školy,

[9] http://www.mpsv.cz/cs/9

zajištění základních životních potřeb (strava, hygiena). Poté probíhá konzultace s rodinou, jejímž cílem je popsat problém a najít cestu ke konsensu mezi rodiči a dítětem. Jedná se o systematickou práci, kdy je snahou organizace spolupracovat s klientem tak, aby bylo dosaženo efektivní spolupráce v rámci rodiny.

Cílem služby je stabilizace rodiny a rozvoj dítěte. Základním principem organizace je pomoc rodičům proto, aby oni pomohli dítěti. Cílem je poskytnout rodinám s dětmi v obtížné situaci takovou podporu, aby vlastními silami dokázaly vytvářet vhodné prostředí pro rozvoj dítěte a vedly nezávislý život v rámci společnosti. Záměrem pomoci je stabilizovat obtížnou situaci v rodině, podpořit rodinu při hledání vhodného způsobu vzájemného soužití, motivovat ji k rozvoji potřebných podmínek a k omezení nežádoucích vlivů na dítě i další členy rodiny. Primární jsou zájmy dítěte. Rodiče jsou vedeni ke změnám, aby se situace dítěte zlepšila.

V rámci sociálně aktivizační služby organizace poskytují ambulantní a terénní služby. Na území ORP Rokycany ambulantní služby využívá v porovnání s terénními službami méně klientů. Sociální pracovníci se snaží kombinovat tyto dvě formy služeb, a to podle potřeb uživatelů. Klíčovým kritériem pro volbu jedné z forem služby je konkrétní situace rodiny. Terénní program je využívanější formou především proto, že pomoc rodině probíhá v jejím přirozeném prostředí a je rovněž přijatelnější formou pro rodiny, jak z hlediska dostupnosti, tak v případě potřeby pomoci s více problémy najednou. Ambulantní služby využívají většinou rodiny, které samy vyhledají pomoc, či rodiny pro které je tato služba z hlediska vzdálenosti od místa bydliště dostupná.

Vymezení cílové skupiny

Nejčastějším uživatelem služeb jsou rodiny, které identifikovaly, že mají problém, a chtějí pomoci s jeho řešením. Dále se jedná o rodiny vedené pod orgánem sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) v Rokycanech. Jedná se o ty rodiny, kde již existuje nějaký problém (například hrozí odebrání dítěte), a cílem je zlepšit celkovou situaci v této rodině.

Základním rozlišujícím prvkem v rámci cílové skupiny je to, jaký je motiv rodiny, která se stává uživatelem služby, to se stává zároveň určujícím kritériem pro volbu formy služby (terénní, ambulantní). Dalším (neméně významným) kritériem je dostupnost služby. Obecně tak lze cílovou skupinu rozdělit z hlediska motivace rodiny a dostupnosti služby. V případě motivace můžeme cílovou skupinu rozlišit : (1) na rodiny motivované ke změně, které samy vyhledají pomoc a častěji využívají ambulantní formy, (2) na rodiny bez motivace, které mají většinou více problémů, a terénní forma služby je v těchto případech efektivnější vzhledem k možnosti zachytit všechny problémy najednou a (3) na rodiny, které volí formu

služby podle toho, která je pro ně osobně příjemnější. V otázce dostupnosti se lze setkat s rodinami, které jsou motivované ke změně, ale z důvodu ztížené dostupnosti (např. vzdálenost od místa bydliště, větší počet dětí) je pro ně přijatelnější terénní forma.

Stávající systém sociálních služeb

Systém sociálních služeb v ČR nemá v současné době pravidla. Je potřeba se více zaměřit na individuální potřeby uživatelů a zohlednit specifika jednotlivých cílových skupin. Klíčovým tématem je potom specifikum města a menších obcí, které v současné době nejsou zohledněna. Dalším nedostatkem stávajícího systému je podcenění preventivních programů, což je patrné zejména v oblasti zadlužování rodin.

Dále by bylo potřeba ještě více propracovat komunikaci, výměnu informací a zohlednění připomínek z terénu. Obecně je problém s pokrytím klientů. Je méně zaměstnanců než rodin, které by potřebovaly pomoci. Zlepšit by se měla také je spolupráce s policií a soudy. V současné době se například pořádají dny otevřených dveří, jejichž cílem je informovat soudy o činnosti organizace a získat kontakty.

Chybějící služby

Klientům chybí bezplatná psychologická či terapeutická pomoc. Zejména se jedná o lokality mimo Plzeň a Rokycany. Dále zde chybí větší nabídka volnočasových aktivit, zejména v menších obcích. Řešením by mohlo být zřídit centra pro volnočasové aktivity při školách, což by nemuselo být tak finančně náročné.

Vývoj potřeb uživatelů služeb

Počet rodin se nenavyšuje a do jisté míry je závislý na spolupráci s OSPODem. Pokud má organizace navázanou dobrou spolupráci s tímto orgánem (propagace, iniciace setkání), počet klientů je vždy vyšší.

Kapacita poskytovaných služeb pokrývá současnou poptávku na Rokycansku. Pokud se zvýší nezaměstnanost, mohl by nastat problém s pokrytím. Zvýšil by se počet potřebných rodin a organizace by již neměla kapacity.

Co se týká vývoje v otázce problematických témat, tak vzrůstá počet klientů, kteří jsou zadluženi. Jedná se obecně o vývoj za poslední dva až tři roky. S tím souvisí nedostatečná informovanost klientů o problematice zadluženosti, která se ukazuje jako jeden z primárních problémů. V tomto směru se očekává zvýšení spolupráce s externími právníky a občanskou poradnou. Zatím však není neplánováno rozšiřování služeb. Pozornost je soustředěna spíše na individuální projekty.

Spolupráce s dalšími organizacemi

V otázce napojení na návazné organizace existují určité rezervy a to zejména v otázce dluhové problematiky. Je co zlepšovat, to ale neznamená, že by spolupráce vůbec nefungovala. Pokud například organizace neposkytuje odborné poradenství, ale pouze základní poradenství, je schopna klientovi dát pouze informační materiály. Specializované poradenství jsou však schopné poskytnout jiné organizace. V současné době funguje spolupráce například s občanskou poradnou, s úřadem práce, s Člověkem v tísni. Jedná se většinou o spolupráci na základě kontaktu v terénu.

V některých případech je organizace prostředníkem mezi dalšími spolupracujícími institucemi a rodinou. Příkladem takové spolupráce jsou projekty s OSPODem. Role organizace v otázce spolupráce je v tomto případě koordinačního, kontrolního a doporučujícího charakteru. Konají se tzv. případové konference iniciované OSPODem, kde je přítomen kurátor pro mládež, škola a rodina. Cílem případové konference je ukázat rodině, že všechny zúčastněné strany jsou seznámeny se situací rodiny a připravené pojmenovat problém a hledat jeho řešení. Záměrem je navrhnout konkrétní plán řešení situace. V případě více problémových rodin se stanovuje několik základních cílů, jejichž plnění kontroluje organizace. Důležitým prvkem ve spolupráci mezi všemi stranami je navázání důvěry, která je nezbytným předpokladem pro úspěšné řešení problému. Spolupráce s OSPODem probíhá ve formě hodnotících zpráv a doporučení. V případě, že jsou do případu klienta zapojeny i další orgány (například soud, policie), podává organizace zprávy i těmto institucím. V některých případech je využita psychologická diagnostika, která je poskytována v Plzni.

Další příkladem spolupráce je napojení na Středisko výchovné péče v Plzni, kam jsou doporučovány rodiny se závažnějšími výchovnými problémy. Středisko poskytuje dvou měsíční pobytovou péči, která je dobrovolného charakteru. V průběhu pobytu organizace spolupracuje jak se střediskem, tak s rodinou, kde se snaží nastavit režim dítěte a způsob výchovy. To, co se ve středisku dítě naučí, se následně snaží organizace pomáhat udržet v rodině.

Propagace poskytovaných služeb a šíření informací mezi uživatele

Propagaci je chápána ve smyslu zvýšení informovanosti klientů. Cílem by obecně mělo být zvýšit celkovou informovanost klientů o nabídce služeb, což by mohlo být efektivní z hlediska prevence. Dále by bylo potřeba zpřehlednit informace a zajistit jejich dostupnost i v menších obcích. Zpřehlednění systému informování o sociálních službách by mělo provést Ministerstvo práce a sociálních věcí. Organizace by se neměly pouze spoléhat na propagaci řízenou státem, ale měly by se více zaměřit na svou vlastní sebeprezentaci a chovat se více komerčně. Co se týká způsobu informování, bylo by potřeba paralelně zajistit několik forem

informování: letáky, články, informování prostřednictvím zaměstnanců institucí. Především se jedná o propagaci, která by nebyla unifikovaná, ale byla připravená podle potřeb klientů a zároveň by byla prezentována zajímavým způsobem, který upoutá pozornost. Je potřeba navrhnout konkrétní způsob šíření informací, který by obsahoval inovační prvky.

7.2.2 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní služby dětem a mládeži ohroženým sociálním vyloučením. Služba je určena rizikovým, neorganizovaným dětem a mládeži, kteří jsou ohroženi sociálně - patologickými jevy nebo mají vyhraněný životní styl neakceptovaný většinovou společností. Základním prostředkem pro navázání kontaktu s cílovou skupinou je nabídka volnočasových aktivit. Cílem je zlepšit kvalitu života cílové skupiny předcházením, snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících s jejich způsobem života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohli řešit svoji nepříznivou sociální situaci. Služba obsahuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů.[10]

Popis poskytované služby a cíle činnosti

Organizace provozuje 10 let klub pro děti a mládež. Otevírací doba klubu je 4 x týdně od 16:30 do 18:00. Každý čtvrtek je určen starším klientům od 15 do 20 let a je otevřeno od 16:30 do 19:00.

Klienti chodí do klubu dobrovolně, což jeden z hlavních principů organizace. Klub nabízí klientům různé aktivity, které buď využijí, nebo nikoliv. Důležitým článkem je vytvoření vztahu mezi pracovníky a klienty. Spolupráce funguje tak, že klient přichází buď s určitým problémem, který se společně se sociálním pracovníkem snaží vyřešit, nebo se problematické téma otevírá až ve spolupráci s klubem. Druhý případ, kdy se v klubu společně s klientem postupně propracovává k problému, je mnohem častější, než první případ. Tento způsob pomoci je založen na vytvoření vztahu mezi pracovníkem a klientem a jejich vzájemné důvěře.

Organizace poskytuje přibližně soubor 10 služeb - od kontaktní práce (průběžný prostředek k vytvoření vztahu mezi pracovníkem a klientem), informační servis, poradenství, doprovázení, zprostředkování dalších služeb až po situační intervence. Nejčastěji je poskytovaná kontaktní práce, situační intervence a informační servis.

Vymezení cílové skupiny

[10] http://www.mpsv.cz/cs/9

Cílovou skupinou jsou děti a mládež ve věku 11-20 let. Práce je zaměřená na klienty, kteří se nachází v nepříznivé životní situaci, nebo jim hrozí, že taková situace nastane. V současné době má organizace v evidenci kolem 65-70% uživatelů. Co se týká četnosti návštěv klientů, tak někteří chodí každý den, jiní přijdou jednou za 14 dní. Organizace uvádí, že je to specifické - případ od případu.

Podle slov organizace je komplikovaná nálepka „romský klub“, která vede k nezáměrné selekci výsledné cílové skupiny uživatelů. Podle organizace by bylo potřeba zmapovat situaci a zvážit založení dalšího klubu pro jinou cílovou skupinu.

Chybějící služby

Podle organizace chybí samostatný klub pro mladší klienty. Organizace dříve provozovala dva kluby. Z finančních důvodů ale musela jeden zavřít. Nyní je problém, pokud o pomoc žádá klient mladší 11 let, kterému nemohou poskytnout služby, protože cílová skupina je nastavená od 11 let.

Konkrétně v Rokycanech je podle organizace stále nedostatek preventivní činnost na školách. Přestože se organizace snaží tento chybějící článek pokrýt, nemá na to dostatečné kapacity a bylo by potřeba, aby se těmto aktivitám věnovalo více poskytovatelů. V současné době to v praxi vypadá tak, že na školách se snaží tento nedostatek pokrýt výchovní poradci.

Co se týká pokrytí služeb v otázce drogové problematiky na Rokycansku, organizace se domnívá, že v tomto směru vše velmi dobře pokrývá organizace Ulice, a jiný poskytovatel by se zde neuplatnil.

Celkově podle organizace na Rokycansku výrazně žádná služba nechybí. Především je potřeba zapracovat na lepším propojení jednotlivých služeb mezi poskytovateli.

Vývoj potřeb uživatelů služeb a plány poskytovatele

Organizace plánuje určité změny, a to především s ohledem na větší počet stávajících klientů, kteří ukončí povinnou školní docházku a pravděpodobně skončí na úřadu práce. V tomto směru organizace plánuje více spolupráce s úřadem práce. Jedním z návrhů řešení této situace je vytvořit job-club. Pokud se objeví projektová výzva, organizace se pokusí tento návrh propracovat a zrealizovat.

Organizace má dále v plánu udržet službu, na kterou má do roku 2013 od Plzeňského kraje dotaci. To znamená získat sponzora či grant na další období, aby mohla služba fungovat dále. Další plánovanou aktivitou je rozvoj preventivních programů. Organizace již realizovala ve spolupráci s organizací SOS Archs Plzeň preventivní aktivitu na základní škole v Rokycanech. V jednání je vytvoření preventivního programu pro Rokycany ve spolupráci OSPODem.

Spolupráce s dalšími organizacemi

Organizace má v úmyslu udržet spolupráci s městem (nejen ve smyslu financování) a navázat spolupráci s úřadem práce. Dále chce organizace udržet spolupráci na preventivních programech, a to s organizací SOS Archa Plzeň. Spolupráce probíhá také s Ulicí, která pořádá preventivní besedy v klubu organizace. V souvislosti s prevencí by organizace ráda navázala spolupráci s OSPODem. Jako velmi dobrou hodnotí organizace spolupráci s Člověkem v tísni, který pokrývá služby, které neposkytuje organizace a které na Rokycansku chyběly. Intenzivní spolupráce však byla zatím navázána pouze jednou či dvakrát. Dále se organizace pokouší spojit s pedagogickou - psychologickou poradnou, se kterou zatím nebyla navázána spolupráce. Organizace zvažuje i možnost navázání spolupráce s mediační a probační službou. V tomto případě se organizace nachází ve fázi „víme o sobě“. Mimo to je organizace členem České asociace streetwork, jejímž cílem je zkvalitňování služeb.

Co se týká spolupráce organizace se školními institucemi, tak v minulých letech byl realizován projekt Multikultura, kdy byli žáci ze škol zváni na přednášky do klubu. V roce 2011 proběhla na středních školách akce, kdy byly rozdávány letáčky na téma přenosné chorob.

V otázce spolupráce by se podle organizace mělo především zapracovat na lepším zasíťování služeb a dále více podporovat komunikaci a kooperaci mezi poskytovateli. Organizace například navrhuje pravidelné schůzky dvakrát do roka, kdy by se poskytovatelé (zabývající se podobnými/souvisejícími tématy) sešli a prodiskutovali problematická místa a potřeby uživatelů.

Propagace poskytovaných služeb a šíření informací mezi uživatele

Organizace uvádí, že otázka propagace a šíření informací mezi uživatele je problémem již několik let. O existenci klubu ví pořád stejný okruh uživatelů, ačkoliv se organizace snaží o propagaci (například prostřednictvím služeb pro veřejnost a media), neustále se potýká s nedostatečnou informovaností občanů. Podle slov organizace se jedná o všeobecný problém nedostatečného šíření informací mezi občany o možných sociálních službách.

Potencionálních zdrojů, jak to dostat informace k občanům, je více. Například lze informovat prostřednictvím společenských akcí (oslavy města). Podle organizace je problémem propagace skrze média, protože mnoho lidí tisk. Důležité je vymyslet nové cesty, jak informace k občanům dostat.

7.2.3 Pedagogicko-psychologická poradna (organizace poskytující související služby)

Popis poskytované služby a cíle činnosti

Organizace má menší pracoviště. Vzhledem k velikosti Rokycanska je způsob práce rodinného charakteru. To má své výhody. Například je možné poznat školy a jednotlivé klienty více do hloubky. Potom se stává, že klienti pracovníky oslovují i mimo poradnu.

Co se týká samotného popisu činnosti, organizace dopoledne věnuje čas diagnostice, kterou zajišťují 2 psychologové a 2 speciální pedagogové (kapacita je momentálně limitní). Organizace má povinnost do 3 měsíců poskytnou tzv. prvotní péči, což ukládá vyhláška. Dále poradna často řeší žádosti o tzv. kontrolu specifických poruch učení a prodloužení integrace, což znamená provedení revize diagnostiky. Krizová intervence je poskytována okamžitě bez odkladu, a to jak dětem, tak rodičům i školám. Jedná se o službu, která je především poskytována klientům v krizových situacích (například úmrtí v rodině, rozchod s partnerem, maturita).

Vymezení cílové skupiny

Cílová skupina organizace je vymezena od 3 do 18 let. Podle organizace by služby měly být ideálně zacíleny na klienty od 3 do 26 let (do doby, kdy klient studuje). Klienti, kteří studují vysokou školu, přecházejí automaticky pod psychology přímo na vysoké škole. Pokud se jedná o dlouhodobě vedeného klienta, je možné pokračovat ve spolupráci i poté, co začne studovat vysokou školu. V případě, že přijde nový klient a je ve věku studenta vysoké školy, organizace jej neodmítá.

Pro individuální práci s klientem musí být organizace oslovena zákonným zástupcem klienta či zletilým klientem. Škola oslovuje organizaci v případech kdy žádá o preventivní, krizovou intervenci či intervenční program, který poradna nabízí, nebo o vzdělávání pedagogů, metodickou podporu, vyšetřování šikany, kázeňské problémy, žádost o účast na výchovné komisi atd. U intervenčních programů je nutný opět písemný souhlas zákonného zástupce či zletilého klienta.

Stávající systém sociálních služeb

V případě, že se jedná o intervenční programy nebo o vyšetřování šikany, vždy musí mít škola souhlas zákonného zástupce dětí. Podle slov organizace je tento systémový postup kontraproduktivní, a to zejména v případě vyšetřování šikany, protože v okamžiku, kdy rodič agresora má podepsat souhlas, pravděpodobně jej nepodepíše.

Podle slov organizace je rovněž problém financování preventivních programů, asistentů pedagoga, školních speciálních pedagogů a psychologů na školách.

Chybějící služby

Podle organizace chybí dostatečné zajištění terapeutické péče, speciálně post-péče, péče pro rodinu, manželská poradna, psycholog pro dospělé, což by měla být do budoucna priorita Rokycanska v sociálních službách. Kromě toho podle organizace by se obecně mělo zaměřit na dlouhodobou a kontinuální péči, protože většina služeb, které jsou nyní uživatelům nabízeny, je spíše nárazového charakteru. To souvisí s tím, že není propracována funkční návaznost služeb. *V současné době je organizace schopna poskytovat alespoň krizovou intervenci. Jsou* vyškoleni 2 pracovníci a školy mají informace o této nové službě. Zatím ale krizová intervence není příliš využívaná. Důvodem je pravděpodobně to, že se jedná o nově poskytovanou službu, se kterou se školy teprve seznamují.

Vývoj potřeb uživatelů služeb

Velké téma představuje to, jak děti tráví volný čas. Podle organizace děti čím dál více času tráví na sociálních sítích, což vede k eliminaci běžné formy komunikace. Především otevřenost, která je charakteristická pro sociální sítě, se přenáší do komunikace a přestávají platit hranice a normy. Děti nejsou často schopně rozlišit, co je realita. Například že agrese, kterou vidí v televizi či na internetu, není normální způsob komunikace s okolím. Organizace se to snaží řešit tím, že informuje rodiče, dělá semináře pro učitele atd. Pro organizaci je v oblasti prevence téma vztahů a komunikace momentálně prioritou a chtěla by v tomto směru dále rozvíjet své služby.

Dalším tématem jsou práva učitelů, dětí a rodičů. Podle organizace si řada učitelů myslí, že nemají žádnou právní ochranu. Ta existuje, ale velmi záleží na tom, zda se škola zastane učitele a jestli je ochotna jít i do případného právního sporu. Podle názoru organizace by každá vzdělávací instituce měla mít kvalitního právníka, což je zásadní záležitost, která chybí i samotným poskytovatelům. Organizace uvádí, že často konzultuje právní záležitosti s krajem právě proto, že nemá finance na vlastního právníka. Řešením by mohl být tým právníků, který by poskytoval konzultace jak školám, tak poskytovatelům, kteří se školami spolupracují.

Organizace rovněž uvádí, že pro rozvoj dalších služeb (například rodinná terapie, dětský psycholog, doučování) je potřeba zajistit další prostory, což je problém. Na druhou stranu organizace podotýká, že pro stávající služby má dostatečné a vyhovují prostory. S tím také souvisí personální zajištění služeb, kdy v případě, že je převaha intervencí, organizace se nemůže věnovat například prevenci. Řešením by podle slov organizace mohl být další zaměstnanec, který by měl na starosti pouze tuto oblast. V případě specifických poruch, učení, problematiky chování by organizace využila další 4 pracovníky.

Spolupráce s dalšími organizacemi

Podle organizace funguje velmi dobrá spolupráce. Poskytovatelé o sobě vzájemně vědí, využívají navzájem své aktivity a informují se o tom, co poskytují. Spolupráce by se ale dala vylepšit v oblasti prevence.

Organizace spolupracuje se soudy a OSPODem, a to především v případě potřeby diagnostiky dítěte. Velmi dobrou spolupráci se organizaci podařilo navázat se Střediskem výchovné péče, která funguje na principu vzájemného předávání klientů dle jeho specifik.

Mimo to poradna dlouhodobě spolupracuje s organizacemi Animánie a Centrem Johan, které jsou ochotné navštívit místa i mimo Plzeň.

Co se týká tělesně a mentálně postižených klientů (například mentální retardace, autismus, různá tělesná postižení), organizace spolupracuje se specializovanými centry, kam směřujeme rodiče dětí. Každý handicap má své speciální centrum. Poradna si tyto klienty nenechává především proto, že organizace nemůže zajistit diagnostiku a péči v takovém rozsahu jako ve zmíněných centrech. Přesto někteří klienti projevují zájem zůstat v poradně. Důvodem je spokojenost s péčí nebo dostupnost poradny. V těchto případech se organizace snaží postupovat v zájmu klienta (co je pro něj nejlepší).

Jako problematickou označuje organizace spolupráci při předávání informací mezi pedagogy i školou a organizací. Jako příklad organizace uvádí projekt mapování rizikového chování na školách, kdy se poradně vrátila polovina dotazníků nevyplněných. Výsledky mapování měly být podkladem pro vytvoření odpovídajícího systému financování jednotlivých forem rizikového chování. Podle slov organizace neposkytnutím informací škodí školy především samy sobě. Nelze však jednoznačně říci, že by se jednalo o systémovou chybu, protože existují školy, kde provázanost s poskytovateli služeb funguje. Systémovou chybu organizace spatřuje v kumulaci práce výchovné poradkyně a činnosti školního metodika prevence, což je kontraproduktivní, a může to být dokonce demotivující.

Co se týká spolupráce na konkrétních projektech, tak organizace pracovala s městskou policií, OSPODem a učiteli v rámci vzdělávání na téma extremismus. Dříve organizace spolupracovala s Diakonií v rámci nízkoprahového klubu. Jednalo se spíše o krátkodobé aktivity.

Organizaci se dále jako velmi funkční jevila spolupráce v rámci mediační a probační služby, kterou hodnotí jako efektivní formu mimosoudního vyrovnání, kdy je klientovi jako povinnost uložena účast na takové skupině. Tato forma spolupráce není v současnosti využívána.

Propagace poskytovaných služeb a šíření informací mezi uživatele

Podle slov organizace se situace rozhodně lepší v tom, že informovanost škol je lepší. Vzdělávací instituce dostávají řadu instrukcí, avíz, chodí na vzdělávání, mají představu o tom, co mají a nemají dělat. Na druhou stranu stále trvá určitá nedůvěra ze strany škol k novým nabídkám služeb. Pokud by se poskytovatelé vzájemně propagovali a doporučovali, mohla by se v tomto směru situace zlepšit, protože by tím byla zároveň zajištěna kontrola kvality služeb.

Co se týká informovanosti klientů, tak zejména v případě poruch učení jsou rodiče velmi dobře informováni, a to především díky výrazné medializaci tohoto tématu v posledních letech. Podle organizace je to ukázka toho, že existují úspěšné a efektivní případy propagace sociálních služeb. Na druhou stranu velká pozornost jednomu tématu, může způsobit to, že jiné (neméně důležité) problémy budou přehlíženy. Například se jedná o problémy s chováním.

Celkově k otázce propagace a šíření informací organizace navrhuje zřídit měsíčník, který by obsahoval přehled sociálních služeb a informoval o novinkách, jak v systému, tak o přednáškách, seminářích atd. Zároveň by mohl obsahovat rady uživatelům sociálních služeb. Organizace se pokusila v tomto směru navázat spolupráci s Rokycanským deníkem, která však prozatím nebyla úspěšná.

7.3 Ostatní osoby ohrožené sociálním vyloučením

7.3.1 Terénní programy

Terénní programy jsou služby poskytované osobám, které vedou nebo jsou ohroženy rizikovým způsobem života. Služba je určena pro problémové skupiny dětí a mládeže, uživatele drog, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba obsahuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje bezúplatně.[11]

Vymezení cílové skupiny

Podle organizace nelze jednoznačně vymezit cílovou skupinu, protože se jedná o různorodou skupinu osob s odlišnými problémy. V poslední době se na organizaci začíná obracet více seniorů, než tomu bylo v minulých letech.

Stávající systém sociálních služeb

Podle organizace je problémem to, že se řada osob ze střední třídy dostala do existencionálních problémů, což zasahuje do všech stránek života (rozpad rodin, vztahů) a

[11] http://www.mpsv.cz/cs/9

způsobuje destabilizaci celého společenského systému. Příkladem jsou klienti ze střední třídy, kteří přestože mají poměrně vysoké příjmy, jejich zadlužení je tak vysoké, že se dostávají pod hranici životního minima, a stávají se tak novou společenskou třídou. S tím souvisí paradox, kdy tito klienti nespadají do sociálního systému kvůli vysokým příjmům, přestože jejich výsledný příjem je pod hranicí životního minima. Stávající systém není schopen na tento problém adekvátně reagovat.

Dalším problémem je nedostatek míst k bydlení, které vede ke korupčnímu chování. Podle názoru organizace bytovou problematiku nevyřeší sociální ubytovna, ale komplexní a dlouhodobé řešení.

Vývoj poskytované služby

Organizace v současné době nejvíce řeší dluhové problémy a exekuce klientů, přičemž nejvíce ohroženou skupinou je střední třída, což by mohl být do budoucna velký problém. V rámci této skupiny navíc narůstá počet mladých osob (18 až 25 let), které jsou již nyní výrazně zadlužené. Proto se organizace pokusila rozšířit své služby o finanční poradenství, což je zatím neregistrovaná služba. Sociální problémy již většinou řeší samospráva.

Spolupráce s dalšími organizacemi

Co se týká kontaktu se starosty obcí na Rokycansku, spolupráce nikdy neproběhla. Organizace na kontakt prostřednictvím starostů nespoléhá. Klienti mimo Rokycany se většinou ozývají díky pracovnicím UP nebo skrze informace od jiných klientů, např. na pracovišti. Organizace nemáme příliš pozitivní zkušenost se spoluprací s vedením měst, protože klienty nedoporučují (až na výjimky), přesto, že v řadě měst proběhlo osobní seznámení se službou, kterou organizace poskytuje. Organizace se setkala po oslovení vedení měst s bagatelizací problémů.

Propagace poskytovaných služeb a šíření informací mezi uživatele

Podle slov organizace v současné době funguje několik zdrojů informování, přičemž nejčastější kontakt probíhá prostřednictvím stávajících klientů. Organizace má vytipované lokality v Rokycanech, kde by se mohli vyskytovat potencionální klienti, kteří by využili jejich služeb. To do jisté míry souvisí s místem, kde sídlí organizace.

7.3.2 Terapeutické komunity

Terapeutické komunity poskytují pobytové služby na přechodnou dobu pro osoby závislé na návykových látkách nebo osoby s chronickou psychickou poruchou, které mají zájem o začlenění do běžného života. Služba obsahuje tyto činnosti: poskytnutí stravy,

poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje za úplatu.[12]

Popis poskytované služby

Organizace 1 poskytuje pobyt v terapeutické komunitě, který má klientům pomoci obnovit sociální dovednosti, které vinou nemoci ztratili, a připravit je k pozvolnému začlenění se do tzv. normální společnosti. Během ročního pobytu má klient zajištěnu i psychiatrickou péči. Důraz je kladen na pracovní a sociální terapii. Organizace 1 zajišťuje společný prostor až 12 mužům a ženám, kteří se dlouhodobě potýkají s duševním onemocněním. Ti spolu s pětičlenným týmem rehabilitačních pracovníků tvoří komunitu - společenství, které umožňuje učit se samostatnosti**,** komunikaci **a** pracovním návykům v chráněném prostředí.

Organizace 2 poskytuje terapeutickou komunitu, jejímž zřizovatelem je církevní organizace. Jedná se o dlouhodobý pobyt (1 rok) osob, které se chtějí drogové závislosti zbavit. Poskytovaná služba je rozdělena do 4 fází. První fáze je úvodní, rozhodovací, adaptační a trvá zhruba 3 měsíce. Klient nastoupí a po 14 dnech se rozhoduje, jestli mu program vyhovuje. Klient se musí sám rozhodnout, jestli chce přijmout všechny podmínky a omezení, které jsou součástí programu. Pokud se klient rozhodne, že ano, tak zažádá o vstup do komunity. V této fázi se klient sžívá s programem, dostává již určité úkoly v rámci péče o dům, pomoci v kuchyni atd. Poté začínají být na klienta kladeny vyšší nároky. S každou další fází přibývají povinnosti a různé zodpovědnosti. Během prvních 2 fází má klient velká omezení, aby se izoloval co nejvíce od vnějšího světa. Klient nemá vycházky, ani možnost telefonického kontaktu. Výjimkou jsou rodinní příslušníci, kteří mohou klienta navštívit pouze v předem vymezeném čase. Třetí fáze je zaměřená na zodpovědnost, která trvá půl roku. Klient začíná přebírat zodpovědnost za chod celého domu, může už chodit na vycházky a může si sám zvolit, s kým bude v kontaktu. Čtvrtá fáze je tzv. odpoutávací, kdy se klient již tolik neúčastní skupinového programu. Může si najít brigádu mimo objekt a začíná si hledat práci. Klient si zároveň musí zajistit doléčení, a to z toho důvodu, že přechod z chráněného prostředí do běžného života je hodně náročná etapa.

Vymezení cílové skupiny

Organizace 1 poskytuje služby mladým osobám s duševní nemocí (zejména schizofrenií). Organizace 2 pracuje s drogově závislými od 18 let do 45 let. Ve výjimečných případech přijímá i starší klienty. V současné době má organizace 2 většinou muže ve věku od 20 do 30 let.

[12] http://www.mpsv.cz/cs/9

Stávající systém sociálních služeb

Podle organizace 2 nefungují dostatečně programy prevence, které jsou koncipovány krátkodobě či jako jednorázová aktivita. Organizace 2 uvádí, že je potřeba navrhnout komplexnější program prevence.

Chybějící služby

Podle organizace 1 by bylo potřeba rozšířit službu o možnost ubytovat klienty, kteří již prošli terapií, blízko terapeutické komunity a pomoci jim tak při samotném procesu integrace do „normálního života“. Podle organizace 2 by měla být lépe propracovaná prevence, která by měla sahat mnohem dále, než je tomu dosud. Preventivní programy by se měly především zaměřit na rodiny. Podle organizace 2 chybí například terapeutická práce s rodinou.

Spolupráce s dalšími organizacemi

Organizace 1 by měla zájem o spolupráci s dalšími organizacemi. V současné době nefunguje setkávání s dalšími poskytovateli, v čemž by organizace 1 uvítala zlepšení. Organizace 2 se více orientuje na Plzeň, protože pobočka v Rokycanech funguje krátce a v Plzni má již kontakty na poskytovatele a instituce, se kterými je potřeba spolupracovat. Organizace 2 na Rokycansku spolupracuje s občanskou poradnou, kam posílá v případě potřeby své klienty. Jedná se především o problematiku týkající se zadlužení. Organizace 2 hodnotí spolupráci s dalšími poskytovateli jako inspirující a uvítala by rozšíření spolupráce s dalšími organizacemi.

Propagace poskytovaných služeb a šíření informací mezi uživatele

Organizace 1 získává klienty přes psychiatrické léčebny.

7.4 Průřezové služby

7.4.1 Odborné sociální poradenství

Odborné sociální poradenství poskytuje osobám v nepříznivé sociální situaci potřebné informace přispívající k řešení jejich situace. Základní sociální poradenství je součástí všech druhů sociálních služeb. Odborné sociální poradenství zahrnuje občanské poradny, manželské a rodinné poradny, sociální práci s osobami společensky nepřizpůsobenými, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, sociálně právní poradenství pro osoby se zdravotním postižením a seniory. Služba obsahuje poradenství, zprostředkování kontaktu se

společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje bezúplatně.[13]

Popis poskytované služby

Organizace poskytuje informace, rady, aktivní pomoc a asistenci. V současné době přijímá organizace především objednané klienty. Pokud je více času, jsou přijímání i neobjednaní klienti.

Vymezení cílové skupiny

Cílovou skupinou jsou obecně všichni lidé z okresu Rokycan, ale mohou být i odjinud, protože organizace poskytuje služby i telefonicky či e-mailem. Průměrný věk klientů je od 40 do 45 let. Častěji se na poradnu obrací ženy.

Stávající systém sociálních služeb

Jako velmi problematické hodnotí organizace zavedení sociálních karet. Například zdravotně postižení budou mít pravděpodobně problém, protože není vyřešena bezbariérovost. Rovněž senioři budou mít zkomplikovanou situaci, protože někteří budou muset řešit například zplnomocnění atd. Terénní pracovníci, kteří by v tomto směru měli fungovat, nepokryjí všechny klienty, kteří budou potřebovat s novým systémem pomoci. Jedná se především o izolované a imobilní osoby, které budou potřebovat pomoci a v současné době se ani nedostanou k informacím.

Chybějící služby

Podle slov organizace by se na Rokycansku měla navýšit kapacit nocleháren nebo zřídit další takové zařízení. Dále organizace navrhuje rozšířit poradenské služby i do menších a vzdálenějších lokalit. Mimo to by rovněž bylo žádoucí vytváření nových pracovních míst.

Vývoj potřeb uživatelů služeb

Obecně vzrostl počet klientů, kteří řeší finanční problémy. Jedná se především o dotazy na oddlužení, exekuce, insolvenční návrhy. Co se týká otevírací doby, organizace plánuje vyhradit jeden celý pracovní den pro neobjednané klienty.

Spolupráce s dalšími organizacemi

[13] http://www.mpsv.cz/cs/9

Spolupráce funguje především v rámci vlastní organizace mezi jednotlivými službami. Dále organizace spolupracuje s azylovými domy a noclehárnami. S poskytovateli, kteří nabízí podobné služby, organizace nespolupracuje.

Propagace poskytovaných služeb a šíření informací mezi uživatele

Obecně organizace hodnotí informovanost klientů jako nedostačující. Co se týká propagace služeb, organizace plánuje větší informační kampaň v souvislosti s tím, že bude rozšiřovat otevírací dobu. Pořád o nás lidé nevědí. I když tady fungujeme dlouho. Organizace se snaží informovat prostřednictvím letáků, které distribuují přímo mezi lidi. Co se týká obecně informovanosti, organizace uvádí, že je otázkou, zda má smysl informovat osoby, které momentálně nabízené služby nepotřebují. Podle názoru organizace se například články v tisku míjí s účinkem. Určitě by ale podle slov organizace měl existovat přehledný katalog služeb s kontakty.