



Institut rozvoje
sociálních služeb

Uživatelé sociálních služeb a nový systém jejich poskytování

*výzkum názorů a postojů
listopad 2007 – leden 2008*

**© Institut rozvoje sociálních služeb,
Olomouc, 2008**

Název studie:

Výzkum postojů uživatelů sociálních služeb k obsahovým, legislativně-ekonomickým a procesním změnám v oblasti sociálních služeb na území ČR po prvním lednu 2007.

The research concerning attitude of social services users towards legislative, economic and procedural changes in the field of social services in the Czech republic since 1st January 2007.

Zadavatel projektu:

Národní rada osob se zdravotním postižením ČR

Řešitelé projektu:

Doc.Mgr.PaedDr.Jan Michalík,Ph.D.

Doc.PaedDr.Milan Valenta,Ph.D.

Mgr.Iveta Grofková, Ph.D.

Mgr. Kateřina Jeřábková

Romana Dočekalová

Erik Kovářík

Institut rozvoje sociálních služeb

Tř. 17 listopadu 43

772 00 Olomouc

mail: office@irss.cz

tel.: 777809040

Konzultant metodologie šetření:

Prof.PhDr.Miroslav Chráska,CSc.

Pedagogická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci

Abstrakt:

Cílem studie bylo přinést původní informace o cílové skupině (uživatelích sociálních služeb) v oblasti jejich postojů ke změnám v systému sociálních služeb, které přinesl Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Strategie kvantitativně zaměřeného šetření byla založena na výběru vysoce reprezentativního vzorku respondentů, na vypracování nástroje sběru dat (víceúrovňový a mnohopoložkový dotazník) a statistickém zpracování dat s následnou interpretací výsledků.

Klíčová slova:

Uživatel sociálních služeb, zákon o sociálních službách, dotazník, kvantitativní výzkum.

Summary:

The goal of the study was to gain original information concerning attitude of the target group (users of social services) towards changes in a social services system, which were caused by introduction of Act No.108/2006 on Social Services. The quantitative research was based on selection of broadly representative sample of respondents, developing of data collection instrument (multilevel and multi-item questionnaire) and statistical processing of acquired data followed by interpretation of the outcomes.

Key words:

User of social services, Act No. 108/2006 on Social Services, questionnaire, quantitative research

Uvedení do problematiky, předmět a cíle šetření

Předmětem šetření zde publikovaného se staly postoje uživatelů sociálních služeb - tedy příjemců *příspěvku na péči* - po systemických změnách v oblasti podpory státu osobám potřebným se zdravotním postižením, které přinesl nový zákon o sociálních službách. Jedná se o občany s následujícím stupněm závislosti:

- stupeň I (lehká závislost) – příspěvek 3000/2000 Kč (do 18 let věku/nad 18 let věku)
- stupeň II (středně těžká závislost) – příspěvek 5000/4000 Kč
- stupeň III (těžká závislost) – příspěvek 9000/8000 Kč
- stupeň IV (úplná závislost) – příspěvek 11000/11000 Kč.

Šetření postojů respondentů se týkalo klíčových oblastí života uživatelů sociálních služeb, a to z ekonomického, procesního a evaluačního focusingu ve vztahovém rámci společensky významných změn nového zákona a jeho prováděcí vyhlášky (MPSV č.505/2006 Sb.).

Řešitelé si jako cíl projektu vytyčili přinést aktuální údaje, které poskytnou původní a rychlou reflexi nového zákona u cílového subjektu. Konkrétně je touto cílovou skupinou šetření základní soubor všech uživatelů sociálních služeb pobírajících příspěvek na péči dle výše deskribovaných stupňů. Uvedená problematika nebyla – vzhledem k relativně krátké době působnosti příslušného zákona – v rámci celé ČR ještě zkoumána.

Uvedené šetření si kladlo za cíl:

- a) vypracovat metodiku (metodologii) pro posuzování daného jevu;
- b) provést cílený výzkum – šetření na reprezentativním vzorku respondentů;
- c) vyhodnotit zjištěné údaje a vytěžit je s pomocí statisticko-analytických metod tak, aby byly schopny poskytnou validní náhled na statisticky významné fenomény předmětu šetření.

Metodologie šetření

Řešitelé zvolili kvantitativní metodologii šetření postavenou na výběru vysoce reprezentativního vzorku probandů, na dotazníkovém šetření a statistickém zpracování dat s tříděním prvního a druhého stupně a se stanovením statistické významnosti nasbíraných dat.

Výzkumný soubor byl vybrán ze základního souboru uživatelů sociálních služeb pobírajících příspěvek na péči v ČR formou kontrolovaného – proporcionálního a stratifikovaného výběru.

Dotazník byl distribuován na celém území České republiky následovně:

- prostřednictvím připravených tazatelů v 74 okresech České republiky při respektování poměrného zastoupení osob zařazených v jednotlivých stupních závislosti na péči. Takto byl získán rozhodující počet respondentů – 488.
- prostřednictvím organizací sdružujících uživatele sociálních služeb. Touto formou byly získány názory 122 respondentů.

- dotazník bylo možno vyplnit i elektronicky na stránkách www.poradnaprouzivatele.cz. Zde vyplnili dotazník 92 respondenti.
- Celkem byly získány údaje ze 702 dotazníků. Návratnost dotazníku byla ovlivněna následujícími faktory:
 - negativně značným rozsahem dotazníků (přes sedmdesát položek a aktivních řádků);
 - pozitivně cílenou prací se skupinou tazatelů a využitím motivace uživatelů sociálních služeb podílet se na monitoringu jejich současných podmínek.

Vlastní nástroj měření byl tvořen víceúrovňovým anonymním dotazníkem zahrnujícím jak vlastní obsahové položky, tak i položky kontaktní a funkcionálně psychologické zpracované většinou strukturovanou (uzavřenou) a částečně nestrukturovanou (otevřenou) formou.

Dotazník byl konstruován do několika úrovní:

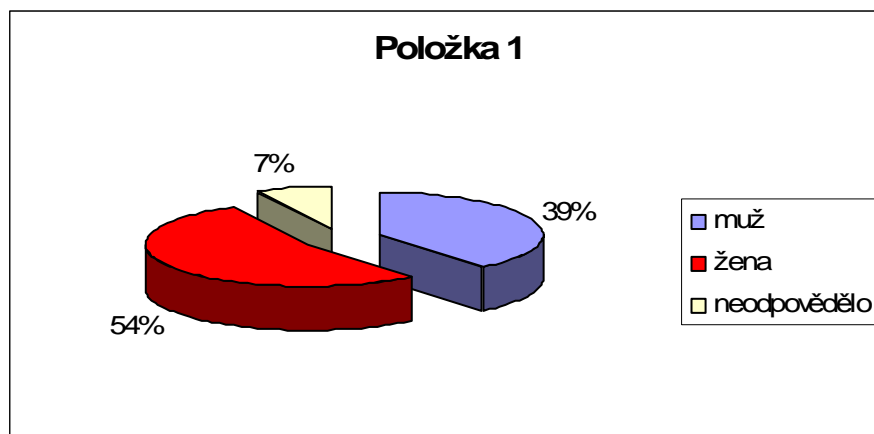
- část I. – informační a demografická data;
- část II. – vlastní vytěžovaná data předmětu šetření zacílená na fragmenty explorace (v dotazníku označené písmeny A-G, viz příloha výzkumné zprávy) ve vztahovém rámci postojů respondentů ke změnám ve financování sociálních služeb, v oblasti osobních zkušeností s novým systémem poskytování těchto služeb, osobních zkušeností s registrovanými poskytovateli sociálních služeb a s fyzickými osobami poskytujícími péči respondentům, k očekáváním a perspektivám v oblasti sociálních služeb v budoucnu, v evaluaci kladů a nedostatků nového systému služeb.

PŘÍLOHA : Dotazník

I. ČÁST – informační data

Položka 1: Pohlaví

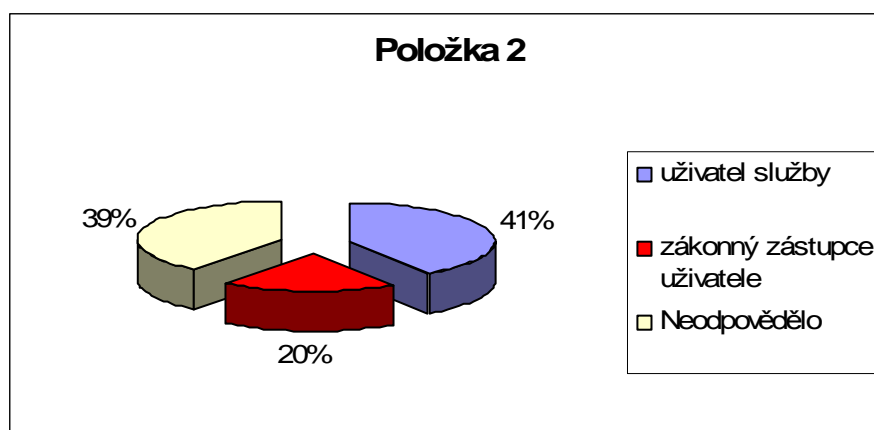
| Pohlaví | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| muž | 276 | 39,3 |
| žena | 375 | 53,3 |
| neodpovědělo | 51 | 7,4 |
| Celkem | 702 | 100 |



Z uvedených dat vyplývá, že šetření se účastnilo více žen než mužů. Potvrzena je tak obvyklá „hypotéza“, že k sociálním aspektům rodinného života se více vyjadřují ženy než muži. Na druhé straně, téměř 40% zastoupení mužů je v obdobných šetřeních velmi neobvyklé – vysoké. A umožňuje nám získané výsledky interpretovat jako platné pro obě pohlaví.

Položka 2: Uživatel služby

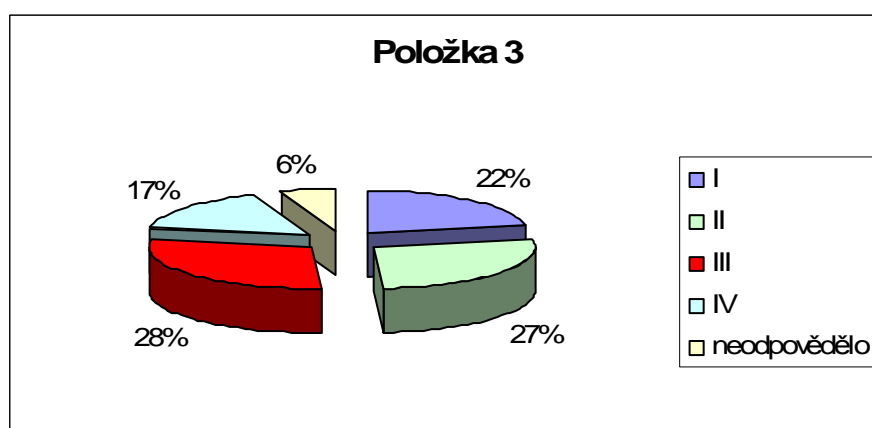
| | Četnost | % |
|----------------------------|---------|------|
| uživatel služby | 287 | 40,8 |
| zákonný zástupce uživatele | 139 | 19,8 |
| Neodpovědělo | 276 | 39,4 |
| Celkem | 702 | 100 |



Dotazníkového šetření se účastnilo více uživatelů služby (41%), než zákonných zástupců (20%). Poměrně vysoké procento respondentů (39%) však tuto položku nevyplnilo. Záměrně jsme další možnosti mimo kategorii „uživatel služby“ a „zákonný zástupce uživatele“ nezařadili, jelikož je žádoucí, aby položky v dotazníku vyplnil ten, kdo službu volí, hradí a hodnotí. Naše dvě základní kategorie nám poskytují podklady pro zaznamenání možných disproporcí mezi hodnocením nového systému sociálních služeb ze strany uživatelů služeb a jejich zákonných zástupců.

Položka 3: Pobírám příspěvek na péči ve stupni

| Stupeň | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| I | 154 | 21,9 |
| II | 189 | 26,9 |
| III | 201 | 28,6 |
| IV | 120 | 17,1 |
| neodpovědělo | 38 | 5,5 |
| Celkem | 702 | 100 |



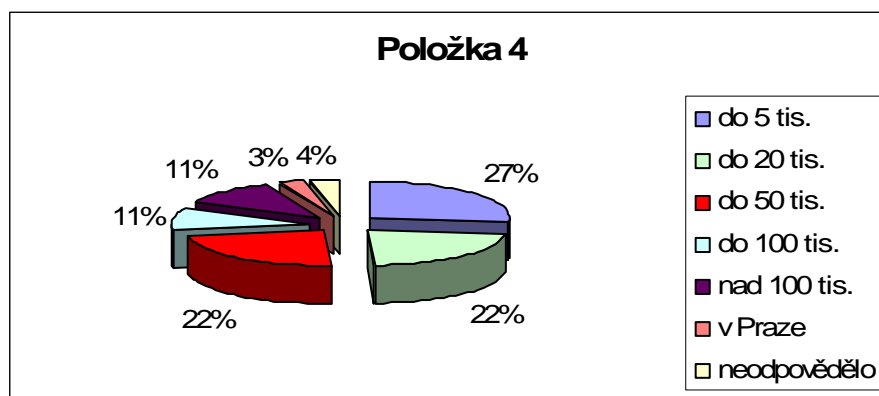
Jednalo se o jednu z klíčových specifikací respondentů. Kdy stupeň závislosti na péči se může ukázat výrazně modifikujícím činitelem celkového pohledu na jejich úroveň. V rámci výzkumu se podařilo zajistit dostatečné zastoupení v každé ze čtyř možných kategorií stupňů závislosti (I., II., III. a IV.). Konstatujeme, že naměřené výsledky

tohoto šetření poskytují adekvátní podklady pro porovnání rozdílů v hodnocení nového systému sociálních služeb ze strany uživatelů služeb dle stupně závislosti. Z uvedených dat dále vyplývá, že příspěvek ve stupni IV pobírá nejméně respondentů, a že příspěvek ve stupni II a III pobírá nadpoloviční část respondentů. Je třeba konstatovat, že v rámci základního souboru – všechny osoby pobírající příspěvek na péči je poměr poněkud odlišný. Celkový počet uznaných nároků na dávku se pohybuje mezi 240 až 250 tisíci osob měsíčně. Největší počet dávek podle rozvrstvení do stupňů vykazuje I. stupeň, tj. cca 103 000 dávek, což představuje 42 % z celkového počtu dávek. II. stupeň 81 500 (33 %), III. stupeň 39 000 (16 %), IV. stupeň 22 000 (9 %).

Proto konstatujeme, že v šetření je mírně zvýšeno zastoupení respondentů III. a IV. stupně oproti skutečnému stavu, naopak respondenti I. a II. stupně závislosti tvoří v šetření cca 50% respondentů, kdy ve skutečnosti se jedná o cca 73 %. Lze však na základě dosaženého složení souboru konstatovat, že míra reprezentativnosti (personální, teritoriální hledisko) umožňuje vyslovovat závěry platné pro jednotlivé skupiny respondentů. Podrobněji v této otázce ve výsledcích II. třídění.

Položka 4: Bydlím v obci s počtem obyvatel do

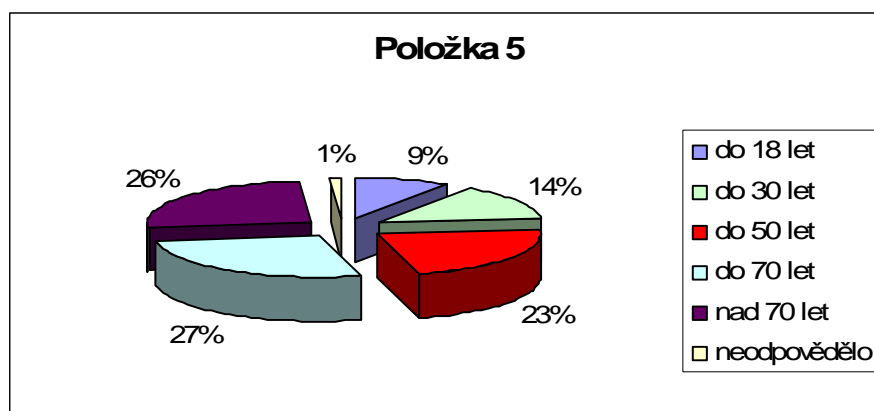
| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| 5 tis. | 192 | 27,3 |
| 20 tis. | 154 | 21,9 |
| 50 tis. | 158 | 22,4 |
| 100 tis. | 74 | 10,5 |
| nad 100 tis. | 80 | 11,4 |
| v Praze | 20 | 2,8 |
| neodpovědělo | 24 | 3,7 |
| Celkem | 702 | 100 |



Z uvedených dat vyplývá, že více než 70% respondentů bydlí v obci do 50 tisíc obyvatel. Celkové rozložení bydliště respondentů koresponduje s obvyklým rozložením sídel v ČR, s výjimkou Prahy, kde získaný počet respondentů je nižší než je jejich podíl v základním souboru.

Položka 5: Věk

| Věk | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| do 18 let | 66 | 9,4 |
| do 30 let | 98 | 13,9 |
| do 50 let | 159 | 22,6 |
| do 70 let | 191 | 27,2 |
| nad 70 let | 182 | 25,9 |
| neodpovědělo | 6 | 1,0 |
| Celkem | 702 | 100 |

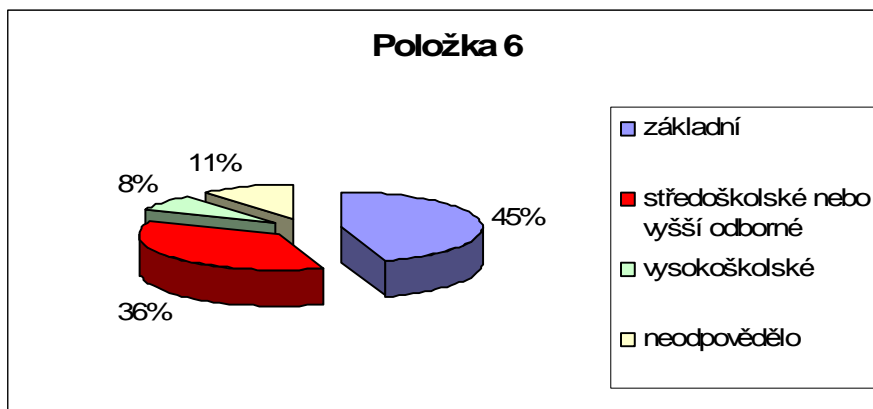


Z uvedených dat vyplývá, že méně než 1 čtvrtina respondentů (cca 23%) je ve věku do 30 let. Což odpovídá předpokladu, že sociálních služeb využívají převážně osoby starší. Věkové složení účastníků výzkumu – více než 50% nad 50 let věku potvrzují, že pojem „závislosti na péči“ je v určité míře provázejícím znakem seniorského věku. Dané údaje odpovídají i nejnovějším zjištěním Českého statistického úřadu.¹

Položka 6: Vzdělání

| Vzdělání | Četnost | % |
|----------------------------------|---------|------|
| základní | 317 | 45,1 |
| středoškolské nebo vyšší odborné | 253 | 36,0 |
| vysokoškolské | 57 | 8,1 |
| neodpovědělo | 75 | 10,8 |
| Celkem | 702 | 100 |

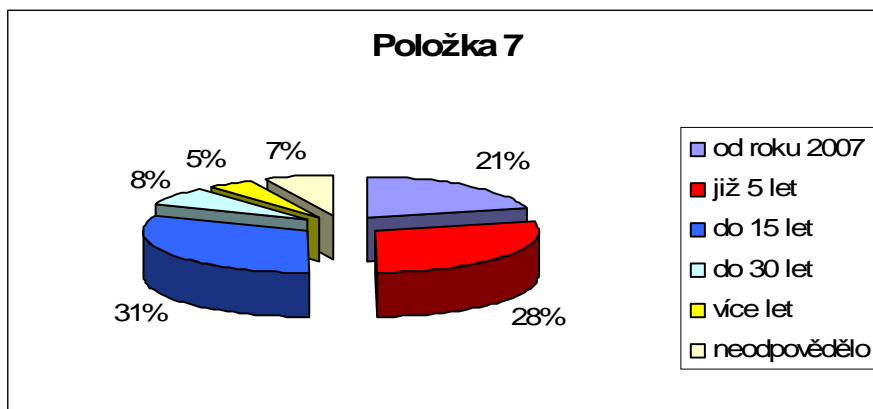
¹ Dostupné na: <http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/publ/3309-08-za_rok_2007>



Z uvedených hodnot v tabulce vyplývá, že zhruba polovina respondentů, kteří položku vyplnili, má vyšší vzdělání než základní. Pro účely výzkumu se jedná pouze o doplňující položku, i tak bylo dodrženo přibližných poměrových hodnot zastoupení jednotlivých skupin občanů dle vzdělání v populaci ČR (např. u VŠ vzdělání se obvykle uvádí 12 – 13% populace).

Položka 7: Sociální služby užívám

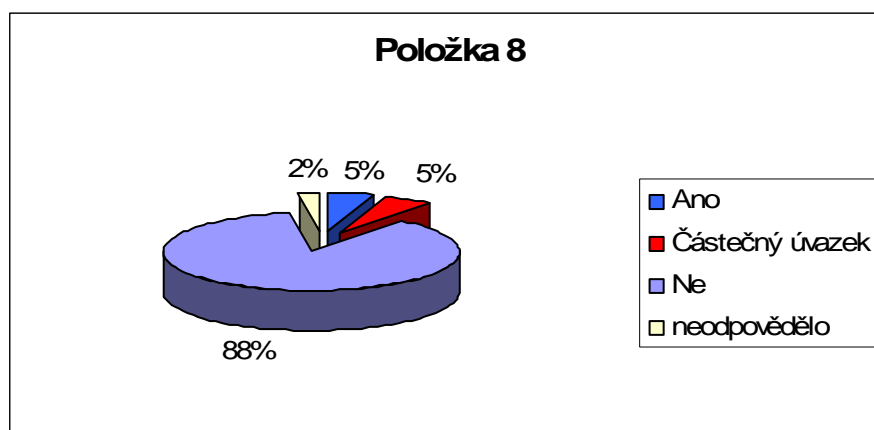
| Doba | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| od roku 2007 | 150 | 21,3 |
| již 5 let | 200 | 28,4 |
| do 15 let | 221 | 31,4 |
| do 30 let | 53 | 7,5 |
| více let | 34 | 4,8 |
| neodpovědělo | 44 | 6,6 |
| Celkem | 702 | 100 |



Poměrně zajímavým údajem je 21% respondentů, kteří užívají službu od roku 2007, což může být způsobeno zavedením státní sociální dávky - příspěvku na péči. Dále jsou rovnoměrně zastoupeny skupiny respondentů využívajících sociální služby již do pěti (28%), resp. patnácti let (31%). Ukazuje se, že portfolio respondentů disponuje dostatečnými zkušenostmi k projevení vlastních názorů a hodnotících soudů o systému služeb.

Položka 8: Uživatel je aktivně zaměstnán

| Aktivně zaměstnán | Četnost | % |
|-------------------|---------|------|
| ano | 36 | 5,1 |
| částečný úvazek | 38 | 5,4 |
| ne | 613 | 87,2 |
| neodpovědělo | 15 | 2,3 |
| Celkem | 702 | 100 |



Naměřené údaje ukazují velmi nízkou míru zaměstnanosti u této skupiny občanů - uživatelů sociálních služeb. Otázku zaměstnanosti bude vhodné konfrontovat s jednotlivými kategoriemi uživatelů služeb dle stupně závislosti v rámci II. stupně třídění. Přesto již uvedené zjištění, jakkoliv není překvapující, staví zásadní otázku možného zvýšení počtu osob – i s těžšími stupni závislosti na nějaké formě pracovního uplatnění. Ukazuje se, že institut, jenž se v oficiálním veřejném prostředí u nás poprvé objevil v souvislosti se Střednědobou koncepcí přístupu státu k občanům se zdravotním postižením (červen 2004) – tj. pojem *sociální dílna* by bylo žádoucí uvést v praktický život. Jedná se o několik stovek tisíců občanů, kteří by mohli, za velmi specifických a upravených podmínek realizovat svůj zbytkový pracovní potenciál – byť pravděpodobně mimo dosavadní modely podpory zaměstnanosti.

8a Zaměstnanost uživatelů sociálních služeb s různými stupni závislosti
(porovnání položek 3 a 8)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je statisticky nevýznamná.

Pozorované četnosti

| Stupeň závislosti na péči | uživatel zaměstnán | | | Σ |
|---------------------------|--------------------|-----------------|-----|-----|
| | ano | částečný úvazek | ne | |
| I | 10 | 13 | 129 | 152 |
| II | 10 | 12 | 160 | 182 |
| III | 8 | 6 | 185 | 199 |
| IV | 3 | 4 | 111 | 118 |
| Σ | 31 | 35 | 585 | 651 |

Očekávané četnosti

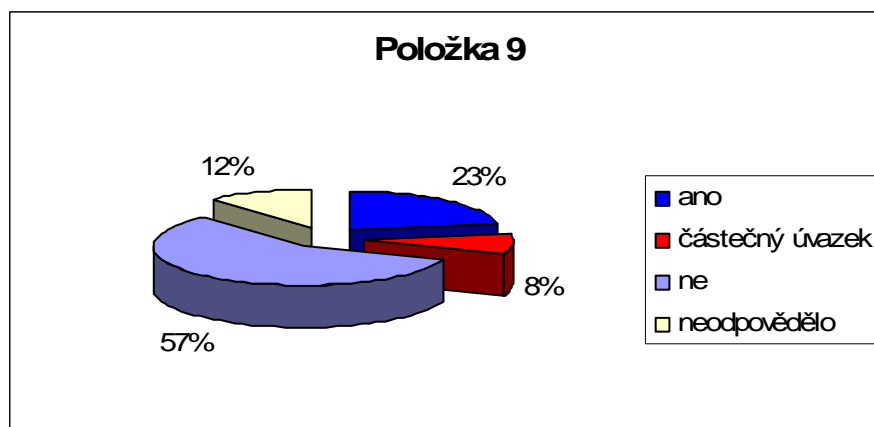
| Stupeň závislosti na péči | uživatel zaměstnán | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------|----------|----------|
| | ano | částečný úvazek | ne | Σ |
| I | 7,23810 | 8,17204 | 136,5899 | 152,0000 |
| II | 8,66667 | 9,78495 | 163,5484 | 182,0000 |
| III | 9,47619 | 10,69892 | 178,8249 | 199,0000 |
| IV | 5,61905 | 6,34409 | 106,0369 | 118,0000 |
| Σ | 31,00000 | 35,00000 | 585,0000 | 651,0000 |

chí-kvadrát: 9,93759, $f = 6$, signifikace = 0,127318 - statisticky nevýznamné

Pro autory výzkumu přineslo třídění druhého stupně velmi zajímavý výsledek, a to, že zaměstnanost uživatelů služeb není významně ovlivněna stupněm závislosti na péči. Z tohoto pohledu tedy již zřejmě na trhu práce a v souvisejících systémech podpory existují prostředky jak připravit podmínky pro zaměstnání lidí s nižšími i vyššími stupni závislosti na péči.

Položka 9: Pečující osoba je aktivně zaměstnána

| Aktivně zaměstnána | Četnost | % |
|--------------------|---------|------|
| ano | 159 | 22,6 |
| částečný úvazek | 58 | 8,3 |
| ne | 405 | 57,6 |
| neodpovědělo | 80 | 11,5 |
| Celkem | 702 | 100 |



Více než polovina respondentů uvádí, že pečující osoba není aktivně zaměstnána. Stejně jako u položky předchozí i zde bude v rámci následné interpretace výsledků zajímavé sledovat závislost pracovního uplatnění pečující osoby na stupni závislosti uživatele služby. Mimo to je zřejmé, že pečující osoby samy sebe nepovažují za „nepracující“ – a nebylo by to ani spravedlivé vzhledem k obrovské zátěži, kterou tato činnost přináší! Někteří respondenti na uvedenou položku reagovali s dotčením a (oprávněně) uváděli odpovědi: „ale já pracuji!“.

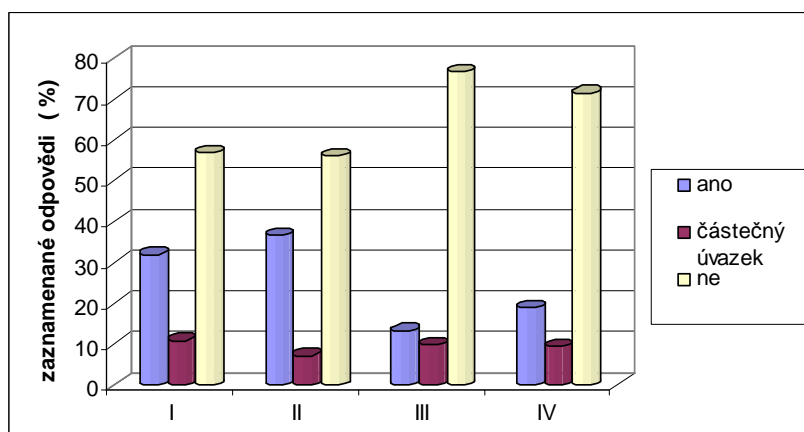
Nejen „mýlka“ autorů výzkumu, ale zejména skutkový stav v oblasti zajištění potřeb (sociální, mzdové, psychologické, zdravotní) pečujících osob by se měly stát důvodem pro provedení rozsáhlých šetření v oblasti podmínek života pečujících osob – s následnými úpravami stávajících modelů podpory. A zavedení zcela nových.

Až dosud se v České republice považovalo za normální, že pečující osoba (dříve pobírala příspěvek při péči o blízkou a jinou osobu) nyní „přešla“ do systému příspěvku na péči, tj. je oceňována přímo osobou, která příspěvek pobírá. Jakkoliv je tento krok hodnocen jako posun oproti dřívějšímu stavu – z pohledu osoby, která na péči závislá je a příspěvek pobírá – z pohledu pečující osoby se její postavení (zdůrazňujeme z dlouhodobého hlediska) značně „znehlednilo“. Její nároky ve všech výše uvedených oblastech – znovu je uvádíme – zdravotnické, mzdové, sociální, psychologické, důchodové a další, jsou dílem nedostatečné a dílem nesystémové či nejasné! K tomu částečně ve výsledcích II. třídění a částečně v dalších pracích autorů výzkumu.

9a Zaměstnanost osob pečujících o uživatele služeb s různými stupni závislosti

(porovnání položek 3 a 9)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Pozorované četnosti

| Stupeň závislosti na péči | Pečující osoba v době mimo péči zaměstnána | | | Σ |
|---------------------------|--|-----------------|-----|-----|
| | ano | částečný úvazek | ne | |
| I | 44 | 15 | 77 | 136 |
| II | 61 | 12 | 93 | 166 |
| III | 24 | 18 | 138 | 180 |
| IV | 22 | 11 | 83 | 116 |
| Σ | 151 | 56 | 391 | 598 |

Očekávané četnosti

| Stupeň závislosti na péči | Pečující osoba v době mimo péči zaměstnána | | | Σ |
|---------------------------|--|-----------------|----------|----------|
| | ano | částečný úvazek | ne | |
| I | 34,3411 | 12,73579 | 88,9231 | 136,0000 |
| II | 41,9164 | 15,54515 | 108,5385 | 166,0000 |
| III | 45,4515 | 16,85619 | 117,6923 | 180,0000 |
| IV | 29,2910 | 10,86288 | 75,8462 | 116,0000 |
| Σ | 151,0000 | 56,00000 | 391,0000 | 598,0000 |

chi-kvadrát: 32,6366, $f = 6$, **signifikace = 0,000012** – **statisticky významné**

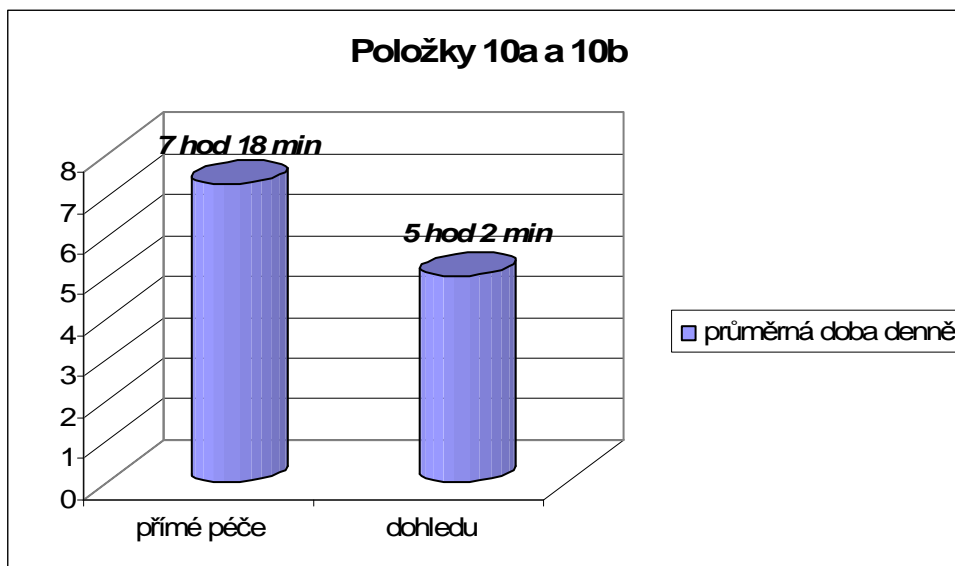
Komparací pozorovaných a očekávaných četností vycházejících z nasbíraných dat v příslušných řádcích lze dospět k následující interpretaci:

Nejčastěji jsou v době mimo péči zaměstnány osoby pečující o uživatele služeb v kategorii II. O něco méně často pak v kategorii I. Oproti tomu nejčastěji nemají zaměstnání pečující osoby o uživatele služeb v kategorii III. a IV. Tyto výsledky zcela jasně ukazují na rostoucí náročnost péče o uživatele služeb v závislosti na výše uvedených kategoriích. Důsledkem je vyšší nezaměstnanost pečujících osob o uživatele služeb v kategoriích III. a IV. Uvedená fakta **podporují myšlenku, aby pečující osoby byly plnohodnotně zaměstnány „péčí“ o uživatele služby**. Stejně tak vyvolávají řadu souvisejících otázek vážících se k:

- a) nároky těchto osob ze systému nemocenského zabezpečení
- b) nároky těchto osob ze všeobecného zdravotního pojištění
- c) vyhýbání se nárokům obdobným „dovolené“ v zaměstnaneckém poměru
- d) stále nedostatečné až mizivé ohodnocení dlouhodobé péče po přechodu do systému důchodového zabezpečení (výše důchodu pečujících osob)
- e) aspektům sociálně-psychologické podpory dlouhodobě pečujících osob
- f) souhrnným ukazatelům tvořícím tzv. kvalitu života těchto osob...

Položka 10a: Průměrná doba přímé péče denně: 7 hod 18 min

Položka 10b: Průměrná doba dohledu denně: 5 hod 2 min

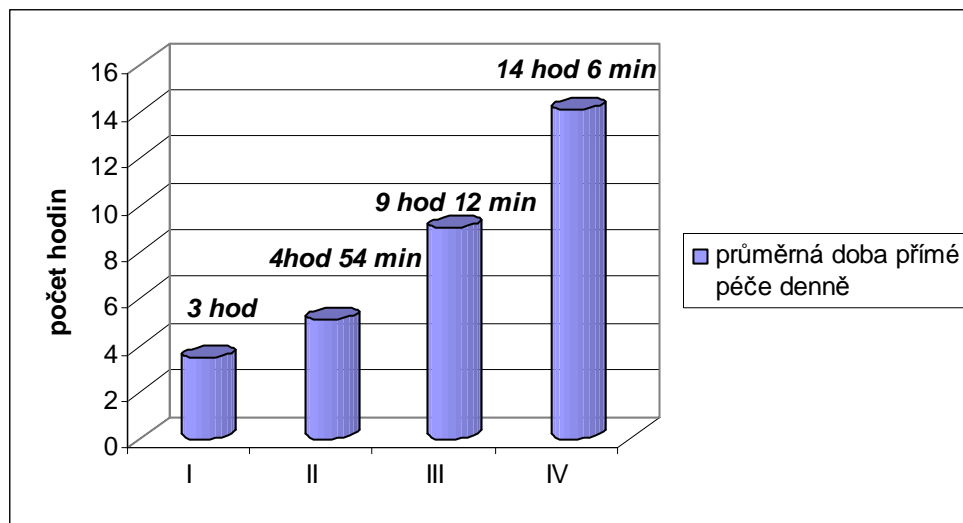


Průměrnou dobu přímé péče o uživatele služby jsme spočetli na 7 hod a 18 min, což je téměř rovno běžné pracovní době pracovníka v sociálních službách. K tomu připočteme 5 hod a 2 min potřebného dohledu a získáme dobu, po kterou je nutné věnovat se uživateli služby, tj. více než 12 hod denně (podotýkáme že péči a dohled potřebuje uživatel služby opravdu denně včetně víkendů, svátků, ...). Jedná se sice o průměrnou dobu, ale pokusme se nyní porovnat náročnost práce pracovníka v sociálních službách a pečující osoby – např. rodinného příslušníka: Má-li kalendářní rok přibližně 1. 900 pracovních hodin (odečteme-li placenou dovolenou),

pak vykonává-li službu (péči) pouze rodinný příslušník, vykonává ji za 1 kalendářní rok o 2. 480 hodin více než pracovník v sociálních službách (tj. více než 2x tolik). Tento prostý výpočet nám ukazuje na nezbytnou potřebu minimálně kombinace pomoci ve formě „více pečujících osob“ či „pečující osoba + registrovaná sociální služba“.

Takto posuzujeme průměrnou dobu přímé péče (a dohledu) o uživatele služby. V rámci další interpretace výsledků se dále podrobně zaměříme na potřebnou dobu přímé péče a dohledu ve vztahu ke stupni závislosti uživatele služby. Je nutno říct, že tento údaj nebyl dosud v ČR používán a nepochybně přinese zajímavé informace – mimo jiné ve vztahu ke „koupěschopnosti“ příspěvku v jednotlivých stupních závislosti a položí otázku, jak byly vůbec částky příspěvku na péči stanoveny!

10a a Průměrná doba přímé péče (denně) o osoby s různými stupni závislosti (porovnání položek 3 a 10a)



Jak jsme předpokládali, průměrná doba přímé péče roste společně se stupněm závislosti uživatele sociálních služeb. Tudíž průměrně nejméně vyžadují přímou péči uživatelé sociálních služeb v kategorii I. a II. nejvíce v kategorii IV.

Průměry ve skupinách (I, II, III, IV)

| Stupeň závislosti na péči | průměrná doba přímé péče | N | směrodatná odchylka |
|---------------------------|--------------------------|-----|---------------------|
| I | 3,47403 | 154 | 5,42952 |
| II | 5,07407 | 189 | 7,42873 |
| III | 9,01493 | 201 | 9,30348 |
| IV | 14,10833 | 120 | 10,16486 |
| Σ | 7,52861 | 664 | 9,00825 |

Analýza rozptylu - Duncanův test

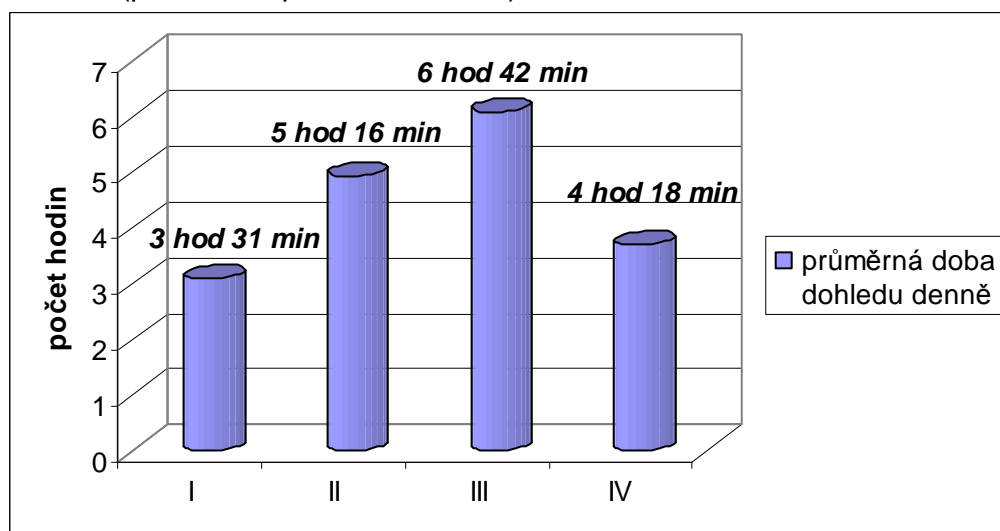
Čísla v tabulce uvádějí signifikance rozdílů mezi průměry přímé péče v jednotlivých skupinách. Statisticky významné rozdíly jsou označeny červeně.

| | I ($\bar{x} = 3,4740$) | II ($\bar{x} = 5,0741$) | III ($\bar{x} = 9,0149$) | IV ($\bar{x} = 14,108$) |
|-----|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| I | | 0,081894 | 0,000011 | 0,000003 |
| II | 0,081894 | | 0,000026 | 0,000011 |
| III | 0,000011 | 0,000026 | | 0,000009 |
| IV | 0,000003 | 0,000011 | 0,000009 | |

Z uvedených hodnot vyplývá, že mezi průměrnou dobou přímé péče jsou vesměs statisticky významné rozdíly. Významné rozdíly nejsou pouze mezi skupinami I a II.

10b a Průměrná doba dohledu (denně) nad osobami s různými stupni závislosti

(porovnání položek 3 a 10a)



Výsledky třídění druhého stupně ukázaly, že průměrná doba potřebného dohledu rovněž roste společně se stupněm závislosti uživatele sociálních služeb. U IV. stupně však potřeba dohledu klesá, což může vypovídat o tom, že uživatele sociálních služeb v kategorii IV. vyžadují ve větší míře přímou péči oproti dohledu. Zároveň je toto zjištění (viz ovšem i další údaje) dokladem serióznosti účastníků výzkumu s nímž přistupovali k vyplnění těchto položek!

Průměry ve skupinách (I, II, III, IV)

| Stupeň závislosti na péči | průměrná doba dohledu | N | směrodatná odchylka |
|---------------------------|-----------------------|-----|---------------------|
| I | 3,077922 | 154 | 5,759371 |
| II | 4,920635 | 189 | 7,483958 |
| III | 6,074627 | 201 | 8,276437 |
| IV | 3,691667 | 120 | 6,688502 |
| Σ | 4,620482 | 664 | 7,321569 |

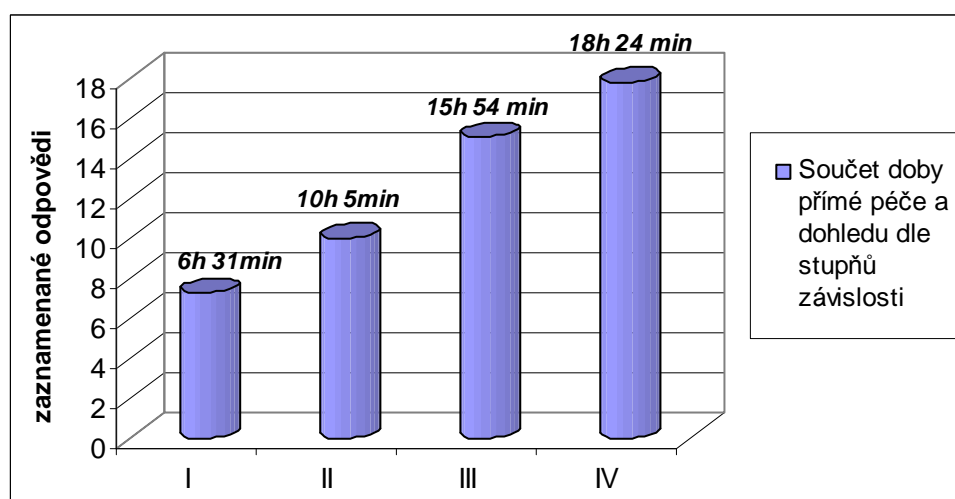
Analýza rozptylu - Duncanův test

Čísla v tabulce uvádějí signifikance rozdílů mezi průměry doby dohledu v jednotlivých skupinách. Statisticky významné rozdíly jsou označeny červeně.

| | I ($\bar{x} = 3,0779$) | II ($\bar{x} = 4,9206$) | III ($\bar{x} = 6,0746$) | IV ($\bar{x} = 3,6917$) |
|----------|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| I | | 0,030419 | 0,000427 | 0,449384 |
| II | 0,030419 | | 0,154940 | 0,129850 |
| III | 0,000427 | 0,154940 | | 0,004658 |
| IV | 0,449384 | 0,129850 | 0,004658 | |
| Σ | | | | |

Z uvedených hodnot vyplývá, že mezi průměrnou dobou dohledu ve skupinách jsou statisticky významné rozdíly mezi skupinami I a II, mezi skupinami I a III a mezi skupinami III a IV.

10a,b b Součet doby přímé péče a dohledu dle stupňů závislosti (shrnutí doby péče o závislé osoby)



Uvedené výsledky jsou prvním reálně naměřeným pokusem zjistit hodinovou dotaci – náročnost péče o občany s postižením v jednotlivých stupních závislosti na péči. Pokud provedeme přepočtení zjištěných údajů o časové náročnosti péče a poměříme koupěschopností výše příspěvku v daném stupni, zjistíme následující údaje:

Koupěschopnost příspěvku ve vztahu k době péče

| Stupeň závislosti | Doba péče za den | Doba péče za měsíc | Příspěvek | Odměna za hodinu * | Počet dní po něž lze službu koupit** |
|-------------------|------------------|--------------------|-----------|--------------------|--------------------------------------|
| I | 3 h | 90 hod | 2 000 | 22,20 | 8,3 |
| II | 4 h 54 min | 147 hod | 4 000 | 27,20 | 10,2 |
| III | 9 h 12 min | 276 hod | 8 000 | 28,90 | 10,9 |
| IV | 14 h 6 min | 423 hod | 11 000 | 25,90 | 9,7 |

Koupěschopnost příspěvku ve vztahu k době péče a dohledu

| Stupeň závislosti | Péče a dohled za den | Péče a dohled za měsíc | Příspěvek | Odměna za hodinu * | Počet dní po němž lze službu koupit** |
|-------------------|----------------------|------------------------|-----------|--------------------|---------------------------------------|
| I | 6 h 31 min | 195,5 hod | 2 000 | 10,23 | 3,8 |
| II | 10 h 10 min | 305 hod | 4 000 | 13,10 | 4,9 |
| III | 15 h 54 min | 477 hod | 8 000 | 16,70 | 6,3 |
| IV | 18 h 24 min | 552 hod | 11 000 | 19,90 | 7,4 |

*odměna za hodinu – jedná se o modelový výpočet ocenění práce pečující osoby o osobu závislou „v domácnosti“

** jedná se o počet dní v nichž lze z příspěvku službu koupit při průměrném počtu dní v měsíci 30 a hodinové ceně služby 80,- Kč. (pozn. hodinová sazba u většiny služeb od 1. ledna 2008 činí 100,- Kč)

Výsledky výzkumu přinesly poprvé v České republice pohled na náročnost péče o jednotlivé skupiny občanů – z hlediska stupně jejich závislosti na péči. Potvrdilo se očekávání o stoupající délce péče (a předpokládá se i stoupající náročnost – obtížnost) v závislosti na stupni postižení – závislosti na péči. Byť jde o pohled samotných respondentů, lze potvrdit, že naměřené výsledky odrážejí skutkový stav. Vysvětlit lze i pokles doby dohledu u skupiny závislých ve IV stupni oproti potřebné době dohledu u osob ve III. stupni. Osoby ve IV. stupni závislosti jsou prakticky imobilní, a proto je tato kategorie péče opravdu méně intenzivní, než u osob ve III. stupni závislosti (kde je zařazeno i větší množství občanů s mentálním postižením), kteří opravdu potřebují (relativně) více dohledu, který je prevencí před vznikem úrazů a obdobných poškození.

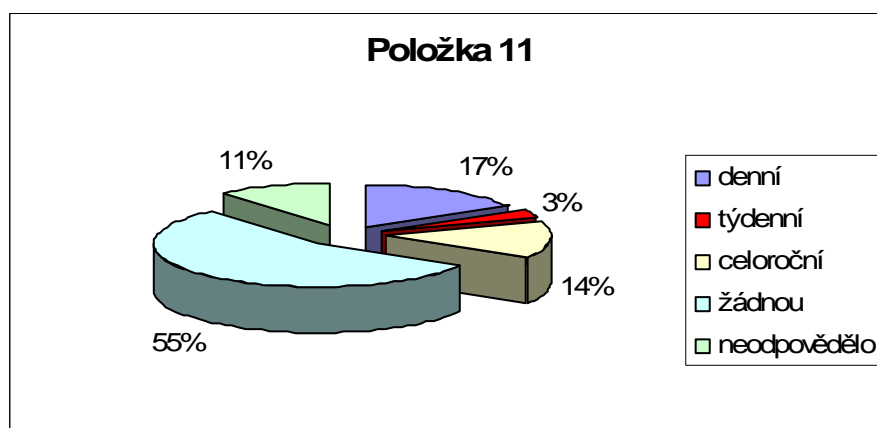
I při respektování možné statistické chyby se potvrdila minimálně dvě následující zjištění:

- hodinová odměna osoby pečující o osobu závislou na péči**
(předpokládáme, že celý příspěvek bude využit pouze na odměnu pečující osobě) činí dle stupně závislosti cca 10 – 19 korun za hodinu. A to v situaci, kdy tzv. minimální hodinová mzda v České republice činí 56 Kč.!
- počet dní, po němž by bylo možno z příspěvku na péči uhradit potřebnou službu jinou osobou než blízkou** (pracující za uvedených v průměru 15 Kč za hodinu), tj. při úhradě 80,- Kč za hodinu, činí přibližně 4 až 7 dní v měsíci! Jestliže uvažujeme o koupě služby u registrovaného poskytovatele (osobní asistence, denní stacionář) potom při platné ceně služby za hodinu – 100,- Kč se jedná pouze o 3 – 5,5 dne v měsíci.

Z uvedených zjištění vyplývá, že, byť příspěvek na péči nikdy nebyl zamýšlen jako dávka, která má zajistit skutečnou „koupěschopnost“ celé služby – v potřebném rozsahu, potom zjištěný počet dní, po němž dostačuje je velmi nízký. Stejně tak je nutno relativizovat některá nezodpovědná tvrzení o „zneužívání“ příspěvku na péči. Pomineme-li patologické situace, které se mohou potenciálně vyskytnout v kterékoliv rodině-situaci u nás je nemožné příspěvek na péči de facto zneužít– byl-li stupeň závislosti na péči posouzen odpovědně! Naměřené údaje o částkách, kterými může osoba příspěvek na péči pro zajištění péče o svou osobu disponovat tato tvrzení zřetelně vyvracejí!

Položka 11: Užívám sociální službu pobytovou

| Pobytová služba | Četnost | % |
|-----------------|---------|------|
| denní | 117 | 16,6 |
| týdenní | 20 | 2,8 |
| celoroční | 99 | 14,1 |
| žádnou | 389 | 55,3 |
| neodpovědělo | 77 | 11,2 |
| Celkem | 702 | 100 |

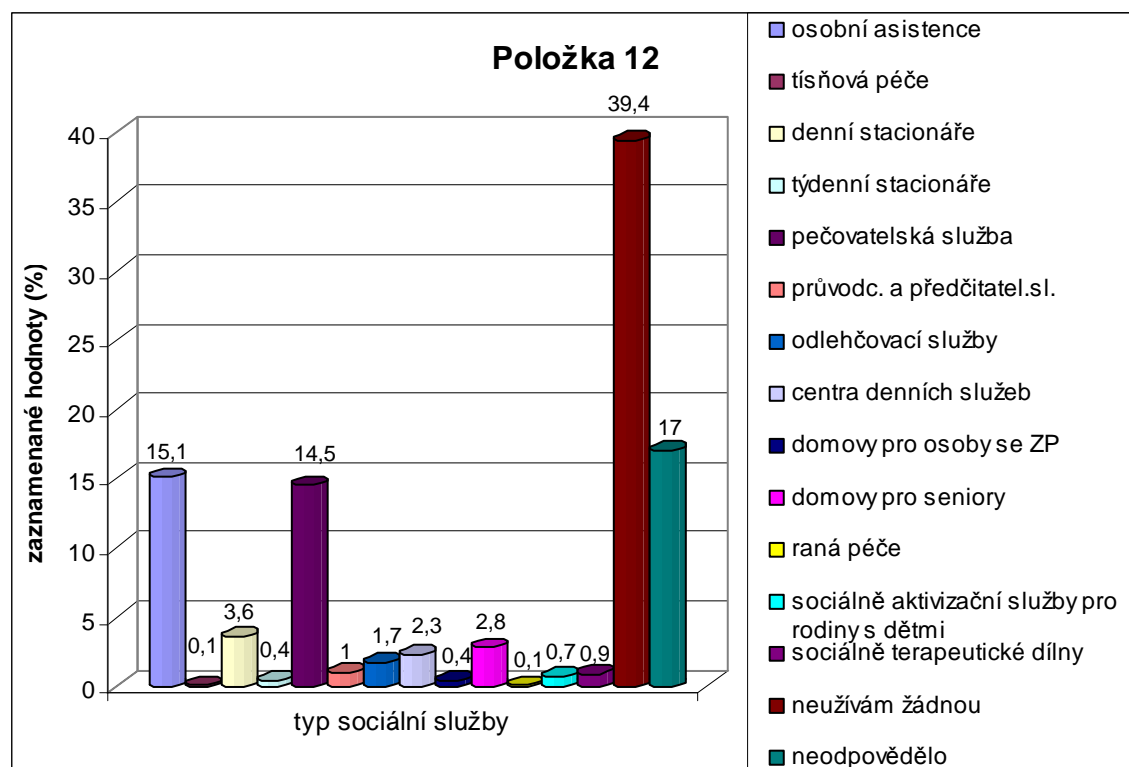


Z uvedených dat vyplývá, že více než polovina respondentů nevyužívá žádnou pobytovou službu. Celých 30% respondentů využívalo službu osobní asistence a pečovatelskou službu. I tento údaj odpovídá realitě, neboť z logiky věci většina uživatelů z oněch téměř tří stovek tisíc využívá služby terénní či ambulantní. Výzkum potvrdil i velké množství osob, které uvedly, že žádnou sociální službu (rozuměj registrovaného poskytovatele) nevyužívají – plných 277 respondentů, tedy necelých 40% z nich. V tomto smyslu je nepochybné, že příspěvek na péči, který tyto osoby pobírají se (slovy politiků) „do systému nevrací“ – zůstává k použití v domácí péči. Tento fakt sám o sobě nevyovídá o zneužívání příspěvku. Vyvolává spíše otázky po dostupnosti sociální služby v daném regionu (kolik osob by si sociální službu zvolilo – jestliže by v jejich okolí byla zřízena?) a zejména po kvalitě sociální služby – kolik osob je přesvědčeno, že za (v současnosti již 100,- Kč) za hodinu neobdrží službu v požadované kvalitě ?

A konečně otázka zásadní: Jestliže jsme u předchozí položky zjistili „koupěschopnost“ příspěvku u osob závislých na péči ve stupni I. a II. v řádu několika málo dní – není i toto důvod, proč se rozhodují tyto osoby využít péči jiné fyzické osoby? Jednoduše proto, že tato péče se zřejmě dá pořídit levněji, než za vyhláškou stanovených 100,- Kč péče od registrovaného poskytovatele.

Položka 12: Užívám sociální službu *ostatní*

| Název | Četnost | % |
|--|------------|------------|
| osobní asistence | 106 | 15,1 |
| tísňová péče | 1 | 0,1 |
| denní stacionáře | 25 | 3,6 |
| týdenní stacionáře | 3 | 0,4 |
| pečovatelská služba | 102 | 14,5 |
| průvodcovská a předčitatelská služba | 7 | 1 |
| odlehčovací služby | 12 | 1,7 |
| centra denních služeb | 16 | 2,3 |
| domovy pro osoby se ZP | 3 | 0,4 |
| domovy pro seniory | 20 | 2,8 |
| raná péče | 1 | 0,1 |
| sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi | 4 | 0,7 |
| sociálně terapeutické dílny | 6 | 0,9 |
| neužívám žádnou | 277 | 39,4 |
| neodpovědělo | 119 | 17 |
| Celkem | 702 | 100 |



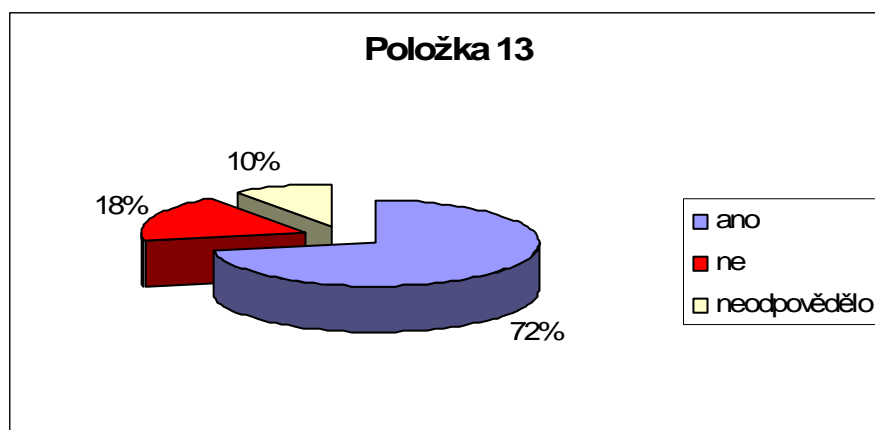
Z výše uvedeného grafu lze vyčíst, že nejvyšší procento respondentů žádnou sociální službu neužívá. Tento výsledek plně koresponduje s výsledky u položky 14, které nám říkají, že 33 % respondentů nemá podepsanou smlouvu o poskytování sociální služby a 14 % má smlouvu s pečující osobou. Potvrzujeme, že nejvíce respondentů užívá služby osobní asistence a pečovatelské služby. Dále mimo ty služby, které jsou uvedeny opravdu jen ojedinele, je o něco více využívána služba denní stacionář, domovy pro seniory a centra denních služeb. Uvedená procenta

využívaných terénních služeb výrazně převyšují užívané ambulantní služby. Respondenti tedy výrazně upřednostňují služby terénní.

Z pohledu naměřených dat ovšem nemůžeme dále uvádět, že by námi naměřené údaje byly signifikantní pro všechny zde uvedené druhy služeb. Naopak – náš výzkum přináší pohled na sociální služby jako celek.

Položka 13: Jsem v domácnosti

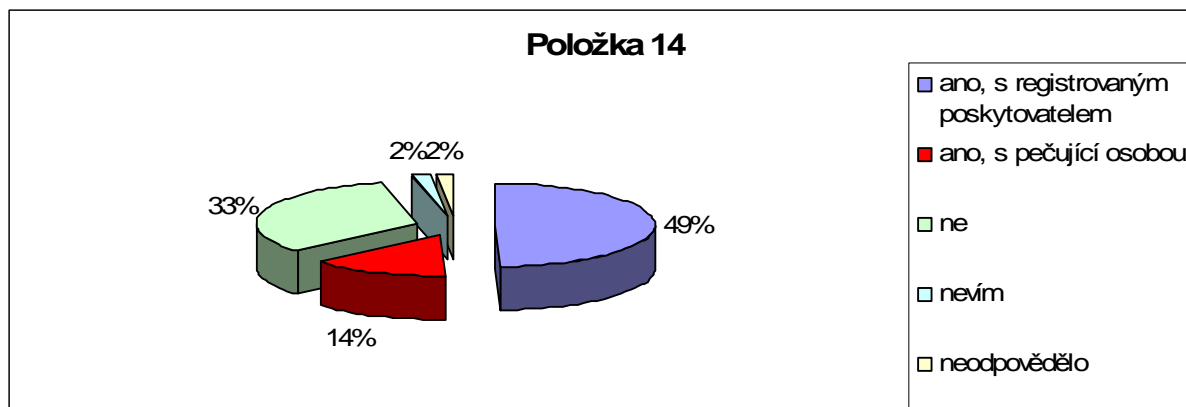
| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 506 | 72,0 |
| ne | 128 | 18,2 |
| neodpovědělo | 68 | 9,8 |
| Celkem | 702 | 100 |



Tato položka koresponduje s položkou číslo 11, tzn. více než 70% respondentů žije v domácím prostředí.

Položka 14: Mám podepsanu smlouvu o poskytování sociální služby

| | Četnost | % |
|-------------------------------------|---------|------|
| ano, s registrovaným poskytovatelem | 348 | 49,5 |
| ano, s pečující osobou | 96 | 13,7 |
| ne | 233 | 33,2 |
| nevím | 14 | 2,0 |
| neodpovědělo | 11 | 1,6 |
| Celkem | 702 | 100 |



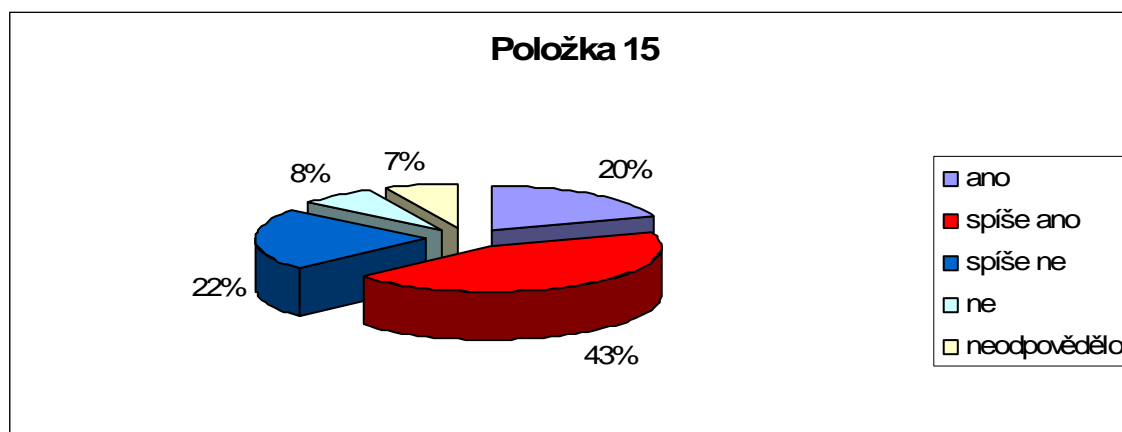
Jedna třetina respondentů smlouvu uzavřenu nemá. Je to pravděpodobně důsledek faktu, že péči poskytuje příbuzný nebo osoba blízká, což je v dané situaci obvyklé. Oproti tomu polovina respondentů má podepsanou smlouvu o poskytování sociální služby s registrovaným poskytovatelem. V této skupině respondentů se nepochybně vyskytuje řada uživatelů, kteří smlouvu nemají podepsanu „dosud“ – a po skončení přechodného období zákona, tj. od ledna 2010 budou smlouvu rovněž uzavírat. Problematice obsahu smluv a procedurálních otázek s tím spojených se věnuje další část našeho výzkumu.

II. ČÁST

A . Pro sociální služby na základě nového zákona podle mého názoru platí:

Položka 15: Celková úroveň sociálních služeb se zvýšila

| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 138 | 19,6 |
| spíše ano | 307 | 43,7 |
| spíše ne | 157 | 22,3 |
| ne | 53 | 7,5 |
| neodpovědělo | 47 | 6,9 |
| Celkem | 702 | 100 |



Co se týká kvality služeb, uvádí více než polovina respondentů (63 %), že kvalita služeb se díky zavedení nového zákona zvýšila. V rámci další interpretace výsledků bude vhodné se zaměřit na hodnocení kvality služeb respondenty, a to ve vztahu:

- 1) k tomu, kdo dotazník vyplňuje - uživatel služby nebo jeho zákonný zástupce;
- 2) ke stupni závislosti uživatele služby;
- 3) k době, po kterou službu užívají;

Je ovšem zajímavé, že v další části výzkumu, která se týká respondentů, kteří vstupují do interakce s příslušným poskytovatelem služby - tj. těch, kteří mají osobní zkušenost s konkrétní sociální službou – tak v těchto případech naopak drtivá většina těchto „znalých“ respondentů uvedla „kvalita mé sociální služby“ zůstala stejná! V tomto směru uvádíme zásadní poznámku k celému výzkumu – resp. odpovědím respondentů. Tito ve značné míře, až neobvyklé míře, projeví optimismus, a to i v otázkách v nichž panuje obecně přijímaný konsensus, že vyžadují řešení, jsou pro uživatele nevýhodné či dokonce „nebezpečné“. Týká se to ovšem odpovědí na otázky „obecné“ – jakmile se měli respondenti vyjadřovat ke konkrétním institutům sociální služby jimi využívané či potřebné – projevovali daleko kritičtější postoje.

Zásadním interpretačním vodítkem tohoto jevu je přesvědčení autorů výzkumu, že řada uživatelů nemá dostatek informací o procesech v sociálních službách probíhajících, i když subjektivně tento informační handicap necítí.

V následující části jsou uvedeny výsledky odpovědí jednotlivých skupin respondentů týkající se názorů na celkovou úroveň sociálních služeb – ve vztahu k jejich postupné proměně po účinnosti nového zákona č. 108/2006 Sb.

15a Zvýšení úrovně sociálních služeb z pohledu uživatele služby a zákonného zástupce uživatele (porovnání položek 2 a 15)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je statisticky nevýznamná.

Pozorované četnosti

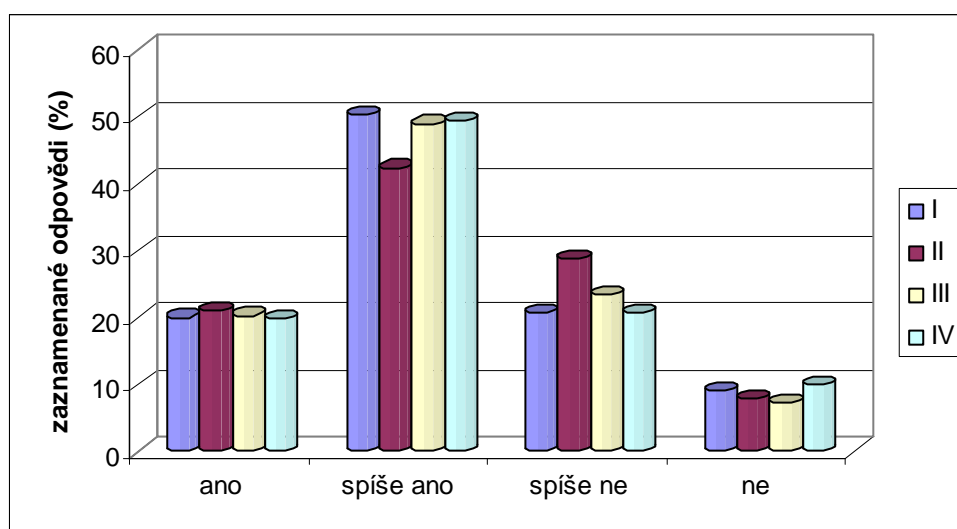
| Uživatel služby | celková úroveň sociálních služeb se zvýšila | | | | Σ |
|----------------------------|---|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| Uživatel služby | 62 | 126 | 59 | 21 | 268 |
| Zákonný zástupce uživatele | 22 | 64 | 37 | 10 | 133 |
| Σ | 84 | 190 | 96 | 31 | 401 |

Očekávané četnosti

| Uživatel služby | celková úroveň sociálních služeb se zvýšila | | | | Σ |
|----------------------------|---|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| Uživatel služby | 56,13965 | 126,9825 | 64,15960 | 20,71820 | 268,0000 |
| Zákonný zástupce uživatele | 27,86035 | 63,0175 | 31,84040 | 10,28180 | 133,0000 |
| Σ | 84,00000 | 190,0000 | 96,00000 | 31,00000 | 401,0000 |

chí-kvadrát: 3,12996, sv=3, signifikace = 0,372024 – statisticky nevýznamné

15b Zvýšení úrovně sociálních služeb z pohledu osob s různými stupni závislosti (porovnání položek 3 a 15)



Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je statisticky nevýznamná.

Pozorované četnosti

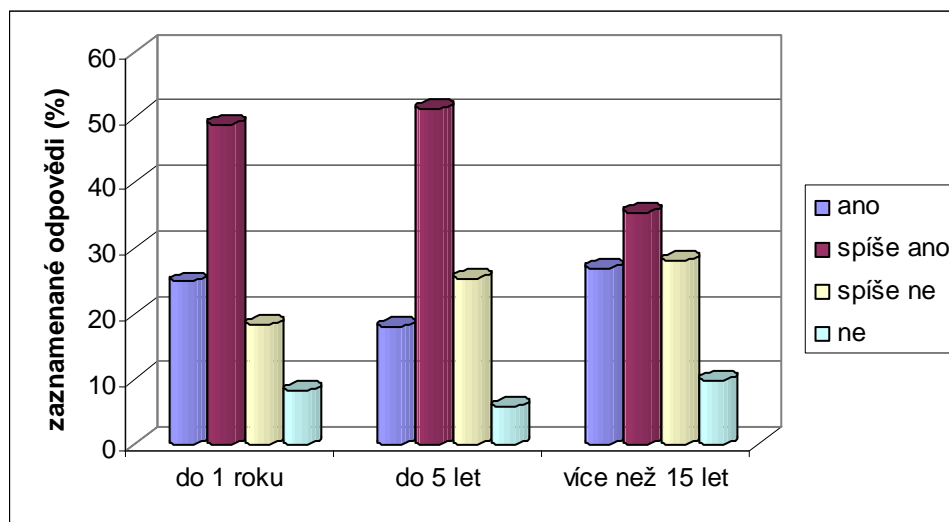
| Stupeň závislosti na péči | úroveň sociálních služeb se zvýšila | | | | Σ |
|---------------------------|-------------------------------------|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| I | 29 | 73 | 30 | 13 | 145 |
| II | 37 | 75 | 51 | 14 | 177 |
| III | 39 | 94 | 45 | 14 | 192 |
| IV | 22 | 55 | 23 | 11 | 111 |
| Σ | 127 | 297 | 149 | 52 | 625 |

Očekávané četnosti

| Stupeň závislosti na péči | úroveň sociálních služeb se zvýšila | | | | Σ |
|---------------------------|-------------------------------------|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| I | 29,4640 | 68,9040 | 34,5680 | 12,06400 | 145,0000 |
| II | 35,9664 | 84,1104 | 42,1968 | 14,72640 | 177,0000 |
| III | 39,0144 | 91,2384 | 45,7728 | 15,97440 | 192,0000 |
| IV | 22,5552 | 52,7472 | 26,4624 | 9,23520 | 111,0000 |
| Σ | 127,0000 | 297,0000 | 149,0000 | 52,00000 | 625,0000 |

chí-kvadrát: 5,05675, f v= 9, signifikace = 0,829329 statisticky nevýznamné

15c Zvýšení úrovně sociálních služeb v závislosti na době užívání služby (porovnání položek 7 a 15)



Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je statisticky nevýznamná.

Pozorované četnosti

| Doba užívání sociální služby | celková úroveň sociálních služeb se zvýšila | | | | |
|------------------------------|---|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | Σ |
| do 1 roku | 34 | 67 | 25 | 11 | 137 |
| do 5 let | 34 | 97 | 48 | 11 | 190 |
| více než 15 let | 22 | 29 | 23 | 8 | 82 |
| Σ | 90 | 193 | 96 | 30 | 409 |

Očekávané četnosti

| Doba využívání sociální služby | celková úroveň sociálních služeb se zvýšila | | | | |
|--------------------------------|---|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | Σ |
| do 1 roku | 30,14670 | 64,6479 | 32,15648 | 10,04890 | 137,0000 |
| do 5 let | 41,80929 | 89,6577 | 44,59658 | 13,93643 | 190,0000 |
| více než 15 let | 18,04401 | 38,6944 | 19,24694 | 6,01467 | 82,0000 |
| Σ | 90,00000 | 193,0000 | 96,00000 | 30,00000 | 409,0000 |

chí-kvadrát: 9,88244, sv=6, signifikance = 0,129703 - statisticky nevýznamné

15d Zvýšení úrovně sociálních služeb v závislosti na druhu využívané pobytové služby
(porovnání položek 11 a 15)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je statisticky nevýznamná.

Pozorované četnosti

| Pobytová služba | celková úroveň sociálních služeb se zvýšila | | | | |
|------------------------|---|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | Σ |
| denní | 15 | 16 | 37 | 39 | 107 |
| týdenní nebo celoroční | 20 | 21 | 33 | 38 | 112 |
| Σ | 35 | 37 | 70 | 77 | 219 |

Očekávaná četnost

| Pobytová služba | celková úroveň sociálních služeb se zvýšila | | | | |
|------------------------|---|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | Σ |
| denní | 17,10046 | 18,07763 | 34,20091 | 37,62100 | 107,0000 |
| týdenní nebo celoroční | 17,89954 | 18,92237 | 35,79909 | 39,37900 | 112,0000 |
| Σ | 35,00000 | 37,00000 | 70,00000 | 77,00000 | 219,0000 |

chí-kvadrát: 1,51816, sv=3, signifikance = 0,678087 – statisticky nevýznamné

15e Zvýšení úrovně sociálních služeb v závislosti na druhu využívané sociální služby

(porovnání položek 12 a 15)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je statisticky nevýznamná.

Pozorované četnosti

| Druh sociální služby | celková úroveň sociálních služeb se zvýšila | | | | |
|----------------------|---|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | Σ |
| osobní asistence | 28 | 45 | 26 | 5 | 104 |
| Pečovatelská služba | 26 | 40 | 19 | 8 | 93 |
| Žádná | 41 | 127 | 67 | 24 | 259 |
| Σ | 95 | 212 | 112 | 37 | 456 |

Očekávané četnosti

| Druh sociální služby | celková úroveň sociálních služeb se zvýšila | | | | |
|----------------------|---|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | Σ |
| osobní asistence | 21,66667 | 48,3509 | 25,5439 | 8,43860 | 104,0000 |
| pečovatelská služba | 19,37500 | 43,2368 | 22,8421 | 7,54605 | 93,0000 |
| Žádná | 53,95833 | 120,4123 | 63,6140 | 21,01535 | 259,0000 |
| Σ | 95,00000 | 212,0000 | 112,0000 | 37,00000 | 456,0000 |

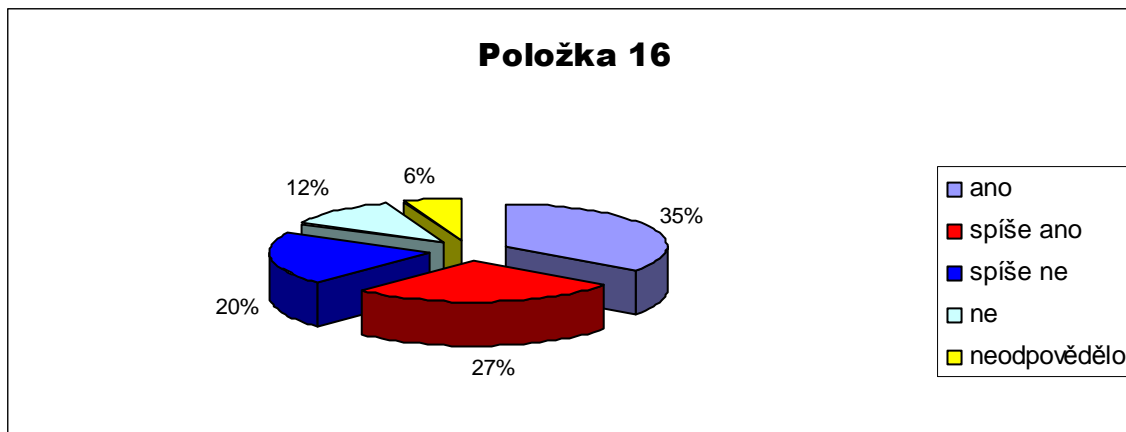
chí-kvadrát: 10,7506, sv=6, signifikance = 0,096411 - statisticky nevýznamné

V uvedeném směru neukázaly výsledky třídění druhého stupně žádné statisticky významné rozdíly, tzn., že hodnocení celkové úrovně sociálních služeb není ovlivněno:

- 1) tím, kdo dotazník vyplňuje (uživatel služby nebo jeho zákonný zástupce),
- 2) ani stupněm závislosti uživatele služby,
- 3) ani dobou, po kterou službu užívají,
- 4) ani typem užívané služby.

Položka 16: Suma peněz určená státem na sociální služby se zvýšila

| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 246 | 35,0 |
| spíše ano | 192 | 27,3 |
| spíše ne | 141 | 20,1 |
| ne | 83 | 11,8 |
| neodpovědělo | 40 | 5,8 |
| Celkem | 702 | 100 |



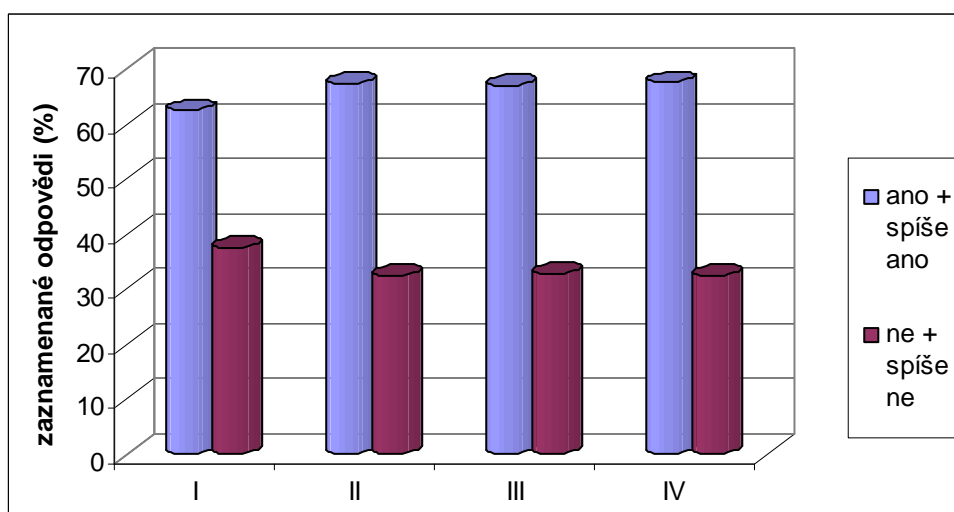
Téměř polovina respondentů (46 %) se domnívá, že celková suma peněz poskytnutá státem na sociální služby se zvýšila. Což koresponduje se skutkovým stavem. Výše prostředků na sociální služby se zvýšila – dokonce více než byly původně uvažované tři miliardy korun. Jen u příspěvku na péči je navýšení o více než šest miliard. Více v dalších částech výzkumu.

Míru „finančního optimismu“ – ovšem znovu zdůrazňujeme, že se jedná o odpovědi na „obecnou“ otázku – sledujeme i v pohledu názorů respondentů jednotlivých stupňů závislosti na péči – viz následující položka 16a. Ani toto měření však neprokázalo statisticky významné rozdíly. Můžeme jen konstatovat, že respondenti ve stupni závislosti I. se častěji než respondenti ve stupních závislosti II., III. a IV. domnívají, že celková suma peněz poskytnutá státem na sociální služby se nezvýšila.

16a Zvýšení sumy peněz na sociální služby z pohledu osob s různými stupni závislosti

(porovnání položek 3 a 16)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je statisticky nevýznamná.



Pozorované četnosti

| Stupeň závislosti na péči | suma peněz na sociální služby se zvýšila | | | | Σ |
|---------------------------|--|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| I | 48 | 44 | 38 | 17 | 147 |
| II | 67 | 54 | 32 | 26 | 179 |
| III | 84 | 45 | 38 | 25 | 192 |
| IV | 39 | 38 | 26 | 11 | 114 |
| Σ | 238 | 181 | 134 | 79 | 632 |

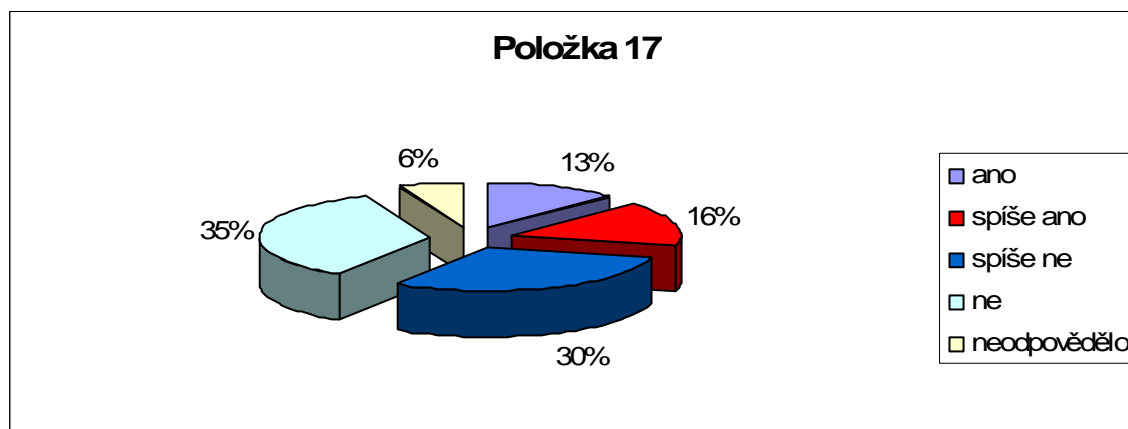
Očekávané četnosti

| Stupeň závislosti na péči | suma peněz na sociální služby se zvýšila | | | | Σ |
|---------------------------|--|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| I | 55,3576 | 42,0997 | 31,1677 | 18,37500 | 147,0000 |
| II | 67,4082 | 51,2642 | 37,9525 | 22,37500 | 179,0000 |
| III | 72,3038 | 54,9873 | 40,7089 | 24,00000 | 192,0000 |
| IV | 42,9304 | 32,6487 | 24,1709 | 14,25000 | 114,0000 |
| Σ | 238,0000 | 181,0000 | 134,0000 | 79,00000 | 632,0000 |

chí-kvadrát: 10,3782, $f = 9$, signifikace = 0,320760 - statisticky nevýznamné

Položka 17: Přejít na nový systém služeb mi přinesl problémy

| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 91 | 12,9 |
| spíše ano | 112 | 15,9 |
| spíše ne | 211 | 30,0 |
| ne | 246 | 35,0 |
| neodpovědělo | 42 | 6,2 |
| Celkem | 702 | 100 |

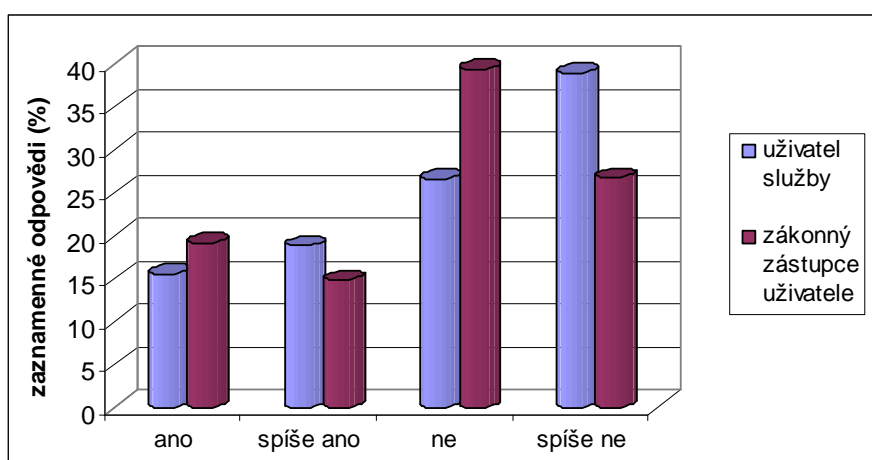


Nejméně respondentů si zvolilo odpověď ano (13 %). Hodnoty v tabulce tedy potvrzují výsledky v předchozích položkách o relativně vysoké míře optimismu

v hodnocení nového modelu služeb. Zde šlo o posouzení období „přechodu“ – tedy zejména vyřizování příspěvku na péči. O něm však více v dalších položkách. Jelikož změny plynoucí z nového zákona vnímají respondenti pozitivně, nepřinesl jim přechod na nový systém větší problémy (65 %). Je možné, že řada respondentů ani nepoznala (odmyslíme-li si příspěvek na péči), že se u nás má o nějaký nový systém sociálních služeb jednat... Je nepochybné, že např. poskytovatelů se přechod na nový model poskytování služeb dotknul výrazně více (viz nový systém dotací, standardy kvality...). Následuje členění dle jednotlivých skupin respondentů:

17a Problémy, které přinesl přechod na nový systém služeb z pohledu uživatele služby a zákonného zástupce uživatele (porovnání položek 2 a 17)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Pozorované četnosti

| Uživatel služby | přechod na nový systém služeb mi přinesl problémy | | | | Σ |
|----------------------------|---|-----------|----------|-----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| Uživatel služby | 42 | 51 | 72 | 105 | 270 |
| Zákonný zástupce uživatele | 26 | 20 | 53 | 36 | 135 |
| Σ | 68 | 71 | 125 | 141 | 405 |

Očekávané četnosti

| Uživatel služby | přechod na nový systém služeb mi přinesl problémy | | | | Σ |
|----------------------------|---|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| Uživatel služby | 45,33333 | 47,33333 | 83,3333 | 94,0000 | 270,0000 |
| Zákonný zástupce uživatele | 22,66667 | 23,66667 | 41,6667 | 47,0000 | 135,0000 |
| Σ | 68,00000 | 71,00000 | 125,0000 | 141,0000 | 405,0000 |

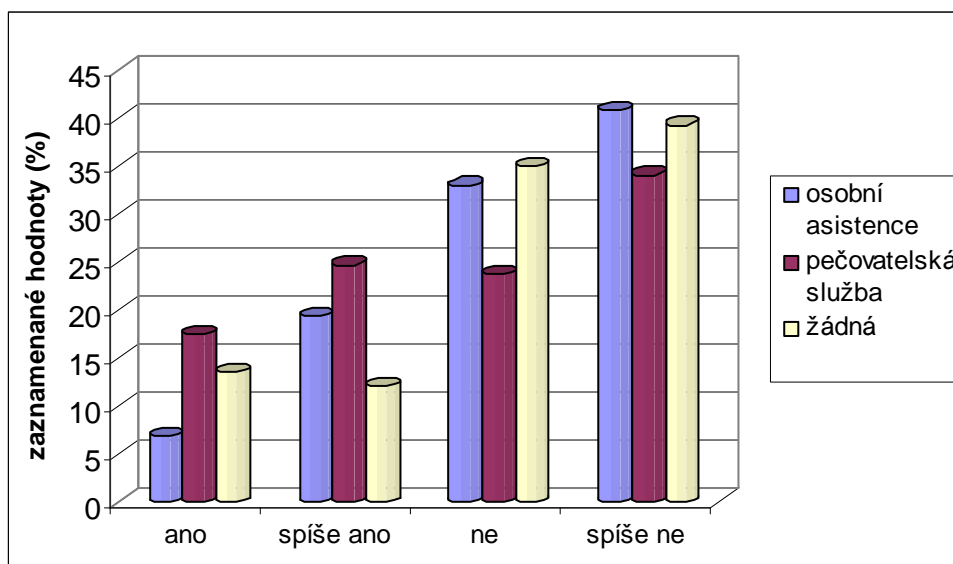
chí-kvadrát: 10,0731, sv=3, **signifikace = 0,017959 – statisticky významné**

Komparací pozorovaných a očekávaných četností vycházejících z nasbíraných dat v příslušných položkách lze dospět k následující interpretaci:

Přímí uživatelé služeb se častěji než jejich zákonní zástupci domnívají, že přechod na nový systém služeb jim přinesl problémy. Můžeme se domnívat, že tomu tak je proto, že přeci jen se jich všechny instituty systému dotýkají osobněji, než jejich zákonných zástupců.

17b Problémy, které přinesl přechod na nový systém služeb v závislosti na druhu využívané sociální služby
(porovnání položek 12 a 17)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Pozorované četnosti

| Druh sociální služby | přechod na nový systém služeb mi přinesl problémy | | | | |
|----------------------|---|-----------|----------|-----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | Σ |
| osobní asistence | 7 | 20 | 34 | 42 | 103 |
| pečovatelská služba | 17 | 24 | 23 | 33 | 97 |
| žádná | 35 | 31 | 90 | 101 | 257 |
| Σ | 59 | 75 | 147 | 176 | 457 |

Očekávané četnosti

| Druh sociální služby | přechod na nový systém služeb mi přinesl problémy | | | | |
|----------------------|---|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | Σ |
| osobní asistence | 13,29759 | 16,90372 | 33,1313 | 39,6674 | 103,0000 |
| pečovatelská služba | 12,52298 | 15,91904 | 31,2013 | 37,3567 | 97,0000 |
| žádná | 33,17943 | 42,17724 | 82,6674 | 98,9759 | 257,0000 |
| Σ | 59,00000 | 75,00000 | 147,0000 | 176,0000 | 457,0000 |

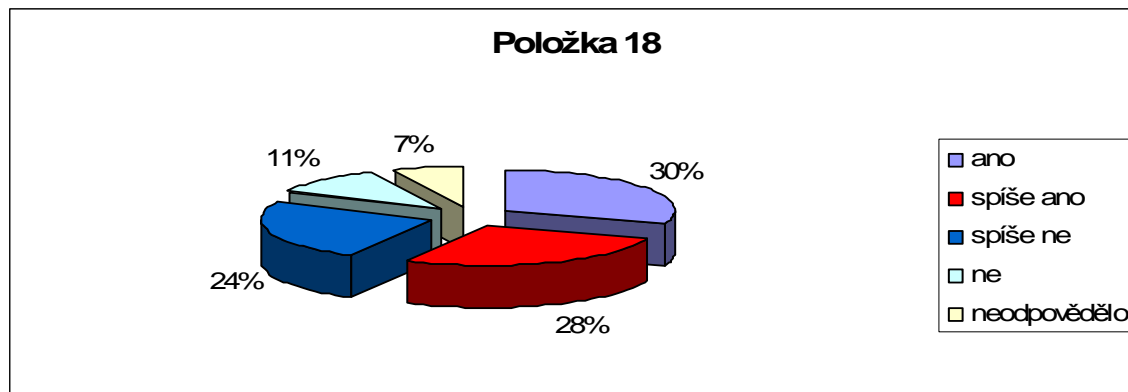
chí-kvadrát: 15,8298, sv=6, **signifikance = 0,014703 - statisticky významné**

Porovnání pozorovaných a očekávaných četností ukazuje, že **přechod na nový systém služeb působí problémy nejvíce uživatelům pečovatelské služby**, nejméně těm, kteří žádnou službu nevyužívají. Pouštět se do hodnocení tohoto jevu nelze na základě naměřených dat. Z praktické zkušenosti však dovozujeme, že respondenti mohli mít na mysli zvýšení cen, které u pečovatelské služby bylo vcelku

výrazné, stejně jako podepisování smluv a tím i (z jejich pohledu) značné „formalizování“ daného stavu. Dále se ukázal rozdíl mezi názory uživatelů pečovatelské služby a osobní asistence. Méně problémů přinesl přechod na nový systém služeb uživatelům služby osobní asistence. Může to být důsledek toho, že poskytovatelé osobní asistence byli a jsou nestátní organizace, zpravidla založené samotnými uživateli služeb, kteří si museli od počátku existence aktivně vybudovat fungující systém (připravenost k aktivitě, ke změně = „ chceme – můžeme“) oproti pečovatelské státní službě, která byla řízena „zvrchu“ danými zákony a vyhláškami („chtěli bychom – nemůžeme“).

Položka 18: Novému systému sociálních služeb rozumím

| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 213 | 30,3 |
| spíše ano | 194 | 27,6 |
| spíše ne | 171 | 24,3 |
| ne | 78 | 11,1 |
| neodpovědělo | 46 | 6,7 |
| Celkem | 702 | 100 |



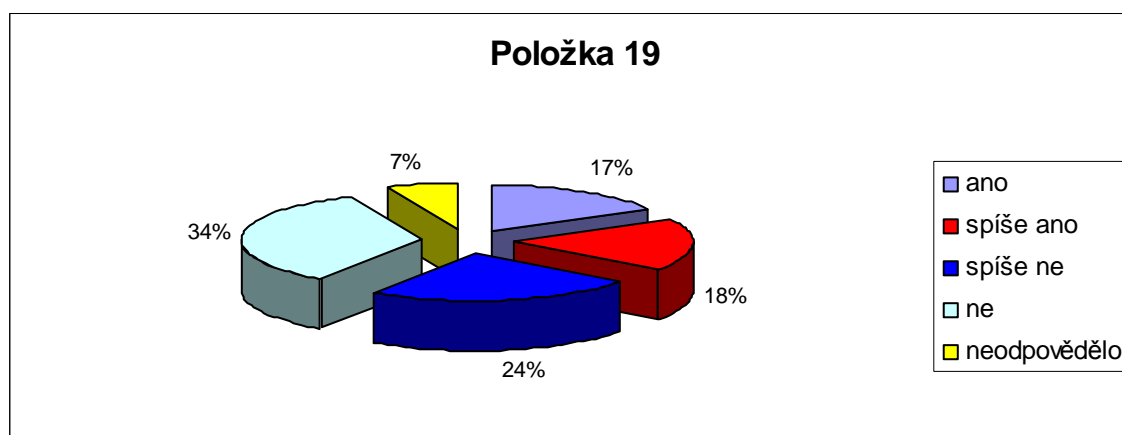
Autoři výzkumu výše uvedli názor, že dle jejich interpretace, značná část uživatelů služeb opravdu nerozumí jednotlivým aspektům nového modelu služeb (dotace, standardy, smlouvy, financování, zřizování...). Přesto je nutno vyhodnotit uvedenou položku tak, že nejvyšší procento respondentů (30 %) novému systému sociálních služeb – dle svého mínění - rozumí. Pozitivně, tj. ano a spíše ano - na tuto položku odpověděla více než polovina respondentů (58 %). Jen jedna desetina - 11 % respondentů uvádí, že novému systému sociálních služeb nerozumí.

Tyto výsledky mohou ukazovat jednak na:

- kvalitní práci všech zainteresovaných odborníků a spolupracujících organizací,
- skutečnost, že výzkumu se z určité části mohli účastnit motivovanější a věci „znalejší“ osoby,
- je však možné je interpretovat i ve shodě s poznámkou učiněnou u položky 15 – řada občanů u nás se domnívá, že informace má či jim rozumí – ovšem reálný a nezávislý rozbor dané situace svědčí o tom, že de facto nemají pravdu. K tomu podrobně např. v otázkách výzkumu týkajících se smluv o poskytování sociální služby.

Položka 19: Je správné, aby sociální služby mohli čerpat a využívat takto státní dotace poskytovatelům i lidé, kteří nejsou závislí na péči jiné osoby

| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 119 | 16,9 |
| spíše ano | 129 | 18,3 |
| spíše ne | 171 | 24,3 |
| ne | 239 | 34,0 |
| neodpovědělo | 44 | 6,5 |
| Celkem | 702 | 100 |



Tato otázka ve výzkumu má dalekosáhlý význam pro všechny, kdo v sociálních službách působí (zaměstnanci, uživatelé, poskytovatelé), ovšem **i pro celou společnost**. Je skutečností, že v rámci systému sociálních služeb je poskytována řada „činností“, která má charakter jakési „státní charity“ neboť jsou poskytovány lidem, kteří tuto službu nepotřebují vzhledem ke své sociální situaci a tím méně již vzhledem k nepříznivému zdravotnímu stavu či závislosti na péči jiné osoby. Které to jsou? Typicky se jedná o službu „**domov pro seniory**“ – dříve domov důchodců – kde některé prameny uvádějí **až 60% obyvatel, kteří nemají žádný ze stupňů příspěvku na péči**. Jistě nejde o to, uvažovat v dimenzích, zda tito lidé mají či nemají v domově pobývat. **Je však možné** – a vývoj ve finančním zajištění sociálních služeb to potvrzuje – **uvažovat v kategorii: Mají být tyto „služby“ vykazovány v systému sociálních služeb?** Neměl by být zaveden další dotační titul? Nedochozí tak ke zkreslování nákladů na poskytované služby?

V našem výzkumu se 35 % respondentů domnívá, že sociální služby mají být poskytovány i lidem, kteří nejsou závislí na péči jiné osoby. Více než polovina (58 %) však sdílí názor opačný. Jsme si vědomi toho, že uvedenému znění položky mohli respondenti porozumět různě.

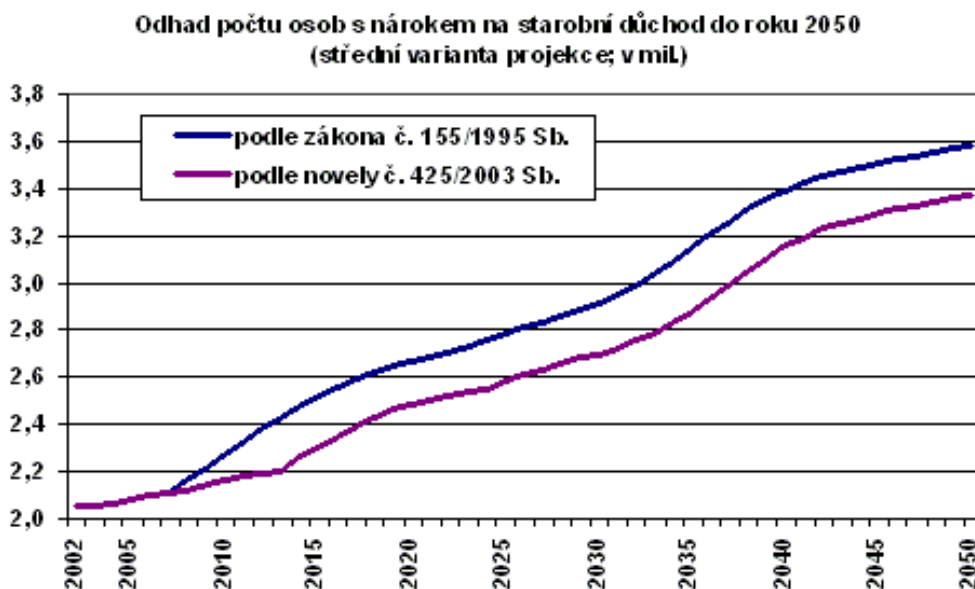
Autoři výzkumu doporučují seriózně se zabývat myšlenkou oddělení finančních toků směřujících

a) na skutečné sociální služby (určené osobám, které vzhledem k dopadům dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebují pomoc při zvládnání úkonů soběstačnosti a péče o vlastní osobu)

b) na realizaci cílů státní sociální politiky – zde např. reakce na historický vývoj vedoucí k umístování vysokého počtu seniorů do (dříve státních) domovů důchodců),

tak, aby nedocházelo ke zkreslování těchto dvou – obsahově i formálně odlišných druhů dotačních prostředků! Zásadní je tento požadavek vzhledem k očekávanému demografickému vývoji v příštích letech. Viz následující graf.

(cit. dle ČSÚ, dostupné na: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/odhad_poctu_osob_s_narokem_na_starobni_duchod_do_roku_2050).

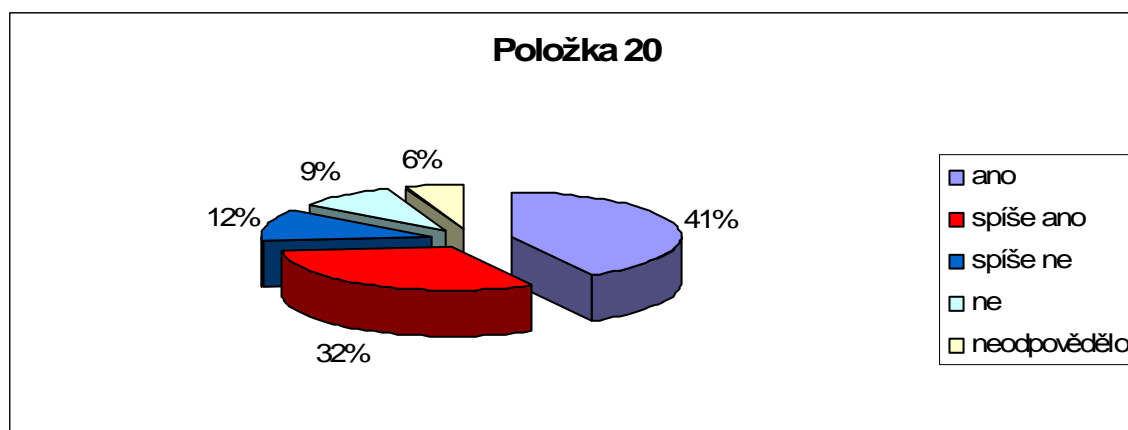


B Ve vztahu k příspěvku na péči a mé osobě se domnívám, že:

V druhé části dotazníku jako použitého výzkumného nástroje byly sledovány názory respondentů týkající se již jednoho ze zásadních institutů zákona – příspěvku na péči.

Položka 20: Z mého pohledu dobře nahradil dřívější dávky

| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 296 | 42,1 |
| spíše ano | 222 | 31,6 |
| spíše ne | 81 | 11,5 |
| ne | 65 | 9,2 |
| neodpovědělo | 38 | 5,6 |
| Celkem | 702 | 100 |



Více než 70 % respondentů je spokojeno s pojetím příspěvku na péči jako systémového prvku nového modelu služeb. Tato otázka však nezkoumala konkrétní finanční situaci respondentů - ne všechny skupiny občanů jsou na tom v současnosti celkově finančně lépe než v dřívějším systému. Výsledek byl nepochybně ovlivněn (ovšem v metodologicky je tento faktor v pořádku), vysokým počtem respondentů využívajících pečovatelskou službu, osobní asistenci, případně uživatelů v domácí péči. Tam skutečně činí příspěvek na péči (případně ještě částka invalidního důchodu u zletilých respondentů) zvýšení příspěvku oproti dřívějšímu stavu. Do 31.12. 2006 bylo možno získat zvýšení důchodu pro bezmocnost o částky cca 400, 800, resp. 1750,- Kč (částečná, převážná a úplná bezmocnost). Dávka pro pečující osoby činila cca 5 500,- Kč. Pokud je tedy respondentem osoba v invalidním důchodu využívající služby osobní asistence – pak již zařazení v I. stupni závislosti přineslo absolutní zvýšení prostředků – neřku-li ve stupni II. a vyšších.

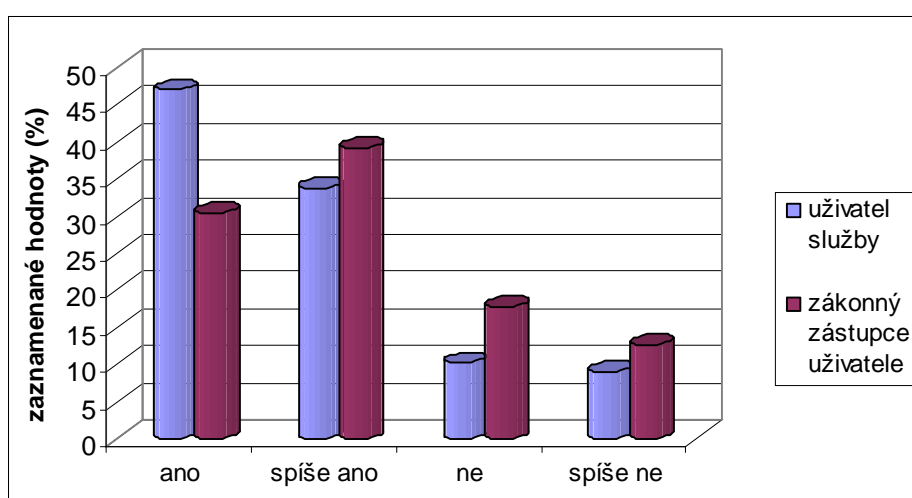
Pokud bychom sledovali tuto problematiku výlučně u uživatelů pobytových služeb (typicky denní stacionář), v těchto případech dochází k tomu, že tyto rodiny (uživatelé) získávali z dřívějšího systému více finančních prostředků než nyní. (typická měsíční platba za tzv. denní stacionář se v ČR pohybovala kolem 600,- Kč u dítěte a cca 2 400,- Kč u občana s invalidním důchodem). K tomu mohla pečující osoba pobírat zmíněných 5,5 tis. korun. U těchto osob (podepsaly-li smlouvu) stouply platby za tento druh služby násobně – v některých případech až k 10 tis. korun měsíčně....

K tomu však dále u interpretace dalších položek sledujících spokojenost či názory respondentů na absolutní výši příspěvku a názory na případnou potřebu či možnost zvýšit příspěvek v tom či onom stupni. V další části budeme sledovat spokojenost respondentů s náhradou dřívější dávky, a to ve vztahu:

- 1) k tomu, kdo dotazník vyplňuje - uživatel služby nebo jeho zákonný zástupce;
- 2) ke stupni závislosti uživatele služby;
- 3) k době, po kterou službu užívají.

20a Jak nahradil příspěvek na péči dřívější dávky z pohledu uživatele služby a zákonného zástupce uživatele (porovnání položek 2 a 20)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Pozorované četnosti

| Uživatel služby | příspěvek na péči dobře nahradil dřívější dávky | | | | Σ |
|----------------------------|---|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| Uživatel služby | 129 | 93 | 28 | 25 | 275 |
| Zákonný zástupce uživatele | 41 | 53 | 24 | 17 | 135 |
| Σ | 170 | 146 | 52 | 42 | 410 |

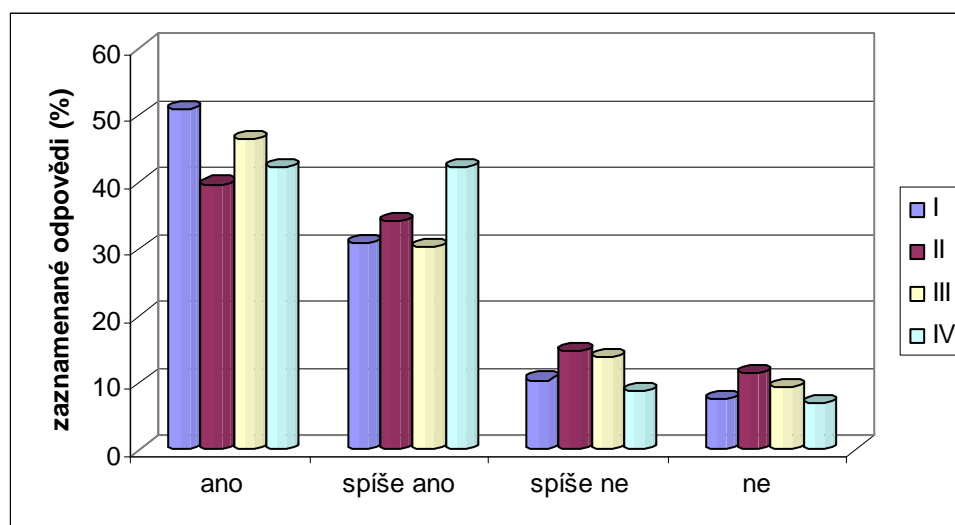
Očekávané četnosti

| Uživatel služby | příspěvek na péči dobře nahradil dřívější dávky | | | | Σ |
|----------------------------|---|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| Uživatel služby | 114,0244 | 97,9268 | 34,87805 | 28,17073 | 275,0000 |
| Zákonný zástupce uživatele | 55,9756 | 48,0732 | 17,12195 | 13,82927 | 135,0000 |
| Σ | 170,0000 | 146,0000 | 52,00000 | 42,00000 | 410,0000 |

chí-kvadrát: 11,9294, sv=3, **signifikace = 0,007631 – statisticky významné**

Porovnání pozorovaných a očekávaných četností nám ukázalo, že uživatelé služeb se častěji než jejich zákonní zástupci domnívají, že příspěvek na péči dobře nahradil dřívější dávky. **Vysvětlení je v obecné části komentáře této položky – pečující osoby byly dříve příjemci dávky – POB – nyní jsou příjemci až „sekundárními“ – dávka – příspěvek na péči je dle zákona (i fakticky) příjmem osoby s postižením (závislé na péči).**

20b Jak nahradil příspěvek na péči dřívější dávky z pohledu osob s různými stupni závislosti
(porovnání položek 3 a 20)



Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je statisticky nevýznamná. Přesto můžeme vysledovat jisté rozdíly v odpovědích respondentů v I. a II. skupině závislosti vers. odpovědi respondentů ve III. a IV. skupině závislosti. Součet odpovědí ano a spíše ano se však u většiny respondentů blížil 80% počtu.

Pozorované četnosti

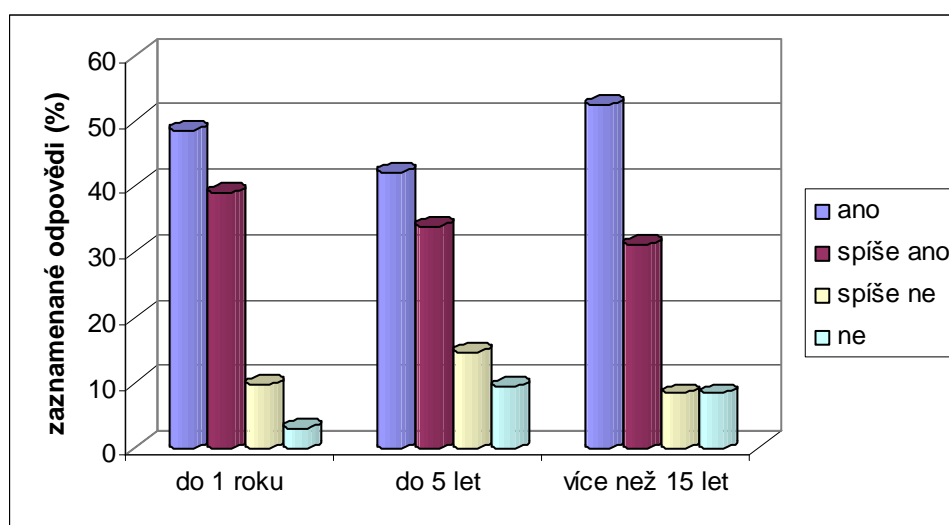
| Stupeň závislosti na péči | příspěvek na péči dobře nahradil dřívější dávky | | | | Σ |
|---------------------------|---|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| I | 74 | 45 | 15 | 11 | 145 |
| II | 73 | 63 | 27 | 21 | 184 |
| III | 90 | 59 | 27 | 18 | 194 |
| IV | 49 | 49 | 10 | 8 | 116 |
| Σ | 286 | 216 | 79 | 58 | 639 |

Očekávané četnosti

| Stupeň závislosti na péči | příspěvek na péči dobře nahradil dřívější dávky | | | | Σ |
|---------------------------|---|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| I | 64,8983 | 49,0141 | 17,92645 | 13,16119 | 145,0000 |
| II | 82,3537 | 62,1972 | 22,74804 | 16,70110 | 184,0000 |
| III | 86,8294 | 65,5775 | 23,98435 | 17,60876 | 194,0000 |
| IV | 51,9186 | 39,2113 | 14,34116 | 10,52895 | 116,0000 |
| Σ | 286,0000 | 216,0000 | 79,00000 | 58,00000 | 639,0000 |

chí-kvadrát: 11,1045, f = 9, signifikace = 0,268628 statisticky nevýznamné

20c Jak nahradil příspěvek na péči dřívější dávky v závislosti na době užívání sociální služby
(porovnání položek 7 a 20)



Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je statisticky nevýznamná.

Pozorované četnosti

| Doba užívání sociální služby | příspěvek na péči dobře nahradil dřívější dávky | | | | Σ |
|------------------------------|---|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| do 1 roku | 66 | 53 | 13 | 4 | 136 |
| do 5 let | 81 | 65 | 28 | 18 | 192 |
| více než 15 let | 44 | 26 | 7 | 7 | 84 |
| Σ | 191 | 144 | 48 | 29 | 412 |

Očekávané četnosti

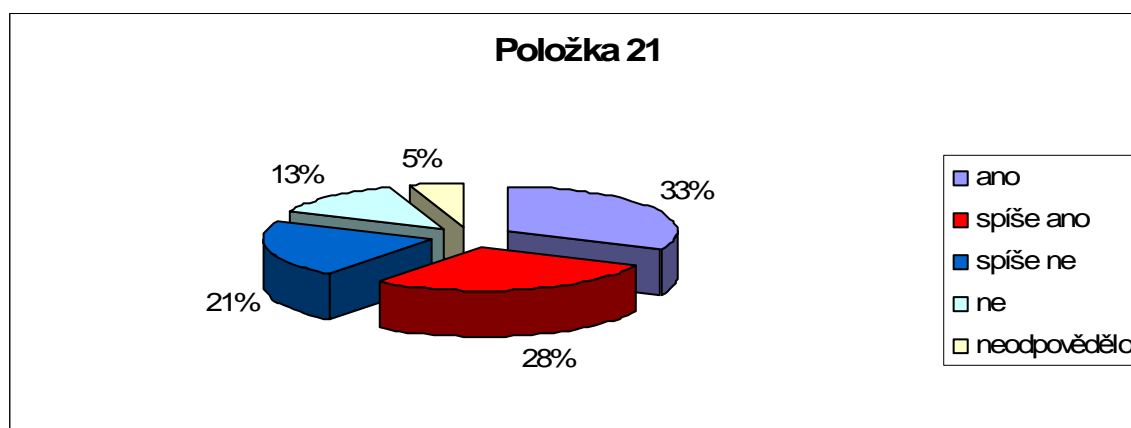
| Doba využívání sociální služby | příspěvek na péči dobře nahradil dřívější dávky | | | | Σ |
|--------------------------------|---|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| do 1 roku | 63,0485 | 47,5340 | 15,84466 | 9,57282 | 136,0000 |
| do 5 let | 89,0097 | 67,1068 | 22,36893 | 13,51456 | 192,0000 |
| více než 15 let | 38,9417 | 29,3592 | 9,78641 | 5,91262 | 84,0000 |
| Σ | 191,0000 | 144,0000 | 48,00000 | 29,00000 | 412,0000 |

chí-kvadrát: 10,2495, sv=6, signifikance = 0,114543 - statisticky nevýznamné

Zajímavým výsledkem třídění druhého stupně je zjištění, že **spokojenost s pojetím příspěvku na péči jako systémového prvku nového modelu služeb je ovlivněna pouze tím, kdo dotazník vyplňuje (uživatelé služeb jsou spokojenější než zákonní zástupci uživatelů služeb)**. Stupeň závislosti uživatele služby ani doba, po kterou službu užívají volbu respondentů výrazně neovlivnila. Celkově **shrnujeme, že institut příspěvku na péči je rok po jeho zavedení vnímán uživateli pozitivně**.

Položka 21: Posuzování míry závislosti na péči je kvalitní a odpovídá mým potřebám

| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 225 | 32,0 |
| spíše ano | 199 | 28,3 |
| spíše ne | 150 | 21,3 |
| ne | 92 | 13,1 |
| neodpovědělo | 36 | 5,3 |
| Celkem | 702 | 100 |



Tato otázka je z pohledu současnosti (a to nejen dle autorů výzkumu) meritorní! Vyřízení stovek tisíc žádostí o novou dávku během roku a několika měsíců signalizovalo možnost problémů. Ty v praxi nastaly a každý kdo pracuje v sociálních službách ví o případech dlouhodobých problémů (vyřízení v některých případech trvá i rok a více). Proto bylo nesmírně zajímavé zjistit, jaký je objektivní skutkový stav. Přičemž musíme zdůraznit, že se nejedná toliko o spokojenost „časovou“ nýbrž i skutkovou, tj. v otázce jsme zahrnuli několik okruhů - problémů:

- 1) jak jsou respondenti spokojeni s délkou řízení – položka 24.
- 2) jak jsou spokojeni s obsahem řízení a skutkovým posuzováním jejich potřeb
- 3) jak jsou spokojeni s procedurálním řízením a přístupem pracovníků – položka 23 – viz dále.

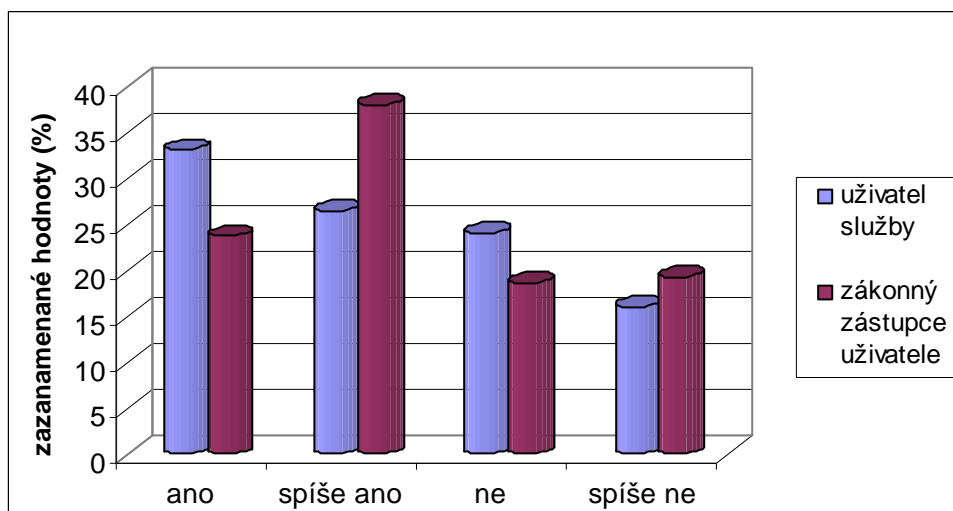
Výsledky jsou takové, že i přes šedesátiprocentní spokojenost respondentů, plná třetina z nich (34 %) signalizuje určité nedostatky v daném procesu.

V rámci II. třídění nasbíraných dat se zajímáme o závislost v rozdílech vnímání kvality posuzování na stupni závislosti uživatele služby.

21a Posuzování míry závislosti na péči z pohledu uživatele služby a zákonného zástupce uživatele

(porovnání položek 2 a 21)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Pozorované četnosti

| Uživatel služby | posuzování míry závislosti na péči je kvalitní | | | | Σ |
|----------------------------|--|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| Uživatel služby | 91 | 73 | 66 | 44 | 274 |
| Zákonný zástupce uživatele | 32 | 51 | 25 | 26 | 134 |
| Σ | 123 | 124 | 91 | 70 | 408 |

Očekávané četnosti

| Uživatel služby | posuzování míry závislosti na péči je kvalitní | | | | Σ |
|----------------------------|--|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| Uživatel služby | 82,6029 | 83,2745 | 61,11275 | 47,00980 | 274,0000 |
| Zákonný zástupce uživatele | 40,3971 | 40,7255 | 29,88725 | 22,99020 | 134,0000 |
| Σ | 123,0000 | 124,0000 | 91,00000 | 70,00000 | 408,0000 |

chí-kvadrát: 8,23561, sv=3, **signifikace = 0,041391 – statisticky významné**

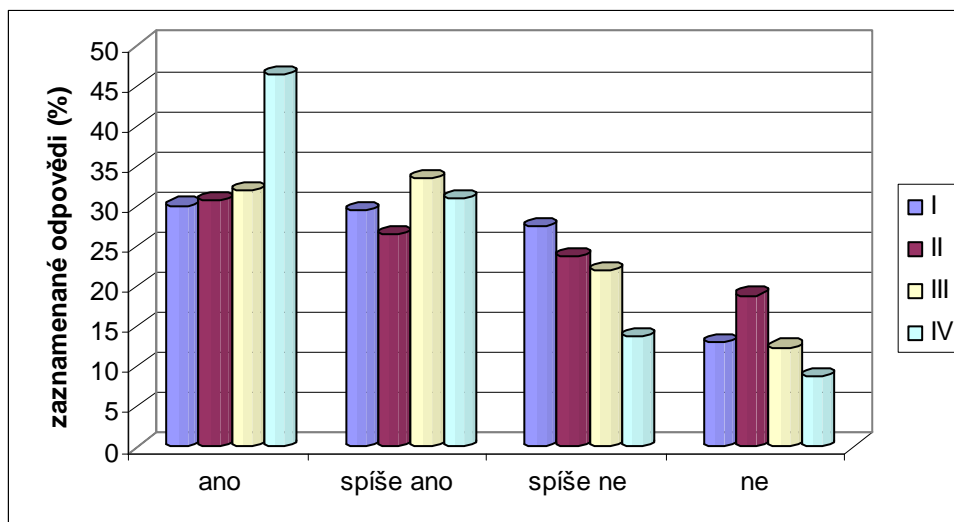
Komparací pozorovaných a očekávaných četností vycházejících z nasbíraných dat v příslušných řádcích lze dospět k následující interpretaci:

Kvalita posuzování je častěji pozitivně hodnocena, pokud dotazník vyplňoval zákonný zástupce uživatele služby. Opět tento výsledek potvrzuje již několikrát uvedené zjištění. Lze jej rovněž interpretovat známým úslovím „kdo nezažil, neuvěří...“

21b Posuzování míry závislosti na péči z pohledu osob s různými stupni závislosti

(porovnání položek 3 a 21)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Spokojenost respondentů s posuzováním míry závislosti na péči roste přímo úměrně s vyšší stupně závislosti. Nespokojeni jsou uživatelé sociálních služeb v kategorii I. a II. Nejvíce spokojeni jsou uživatelé sociálních služeb v kategorii IV. I toto zjištění má objektivní základ. Uživatelů ve stupni závislosti IV. je z celých téměř 350 tis. pobíratelů pouhých 20 tis. Vzhledem k tomu, že tyto osoby „nesmí“ zvládnout více než 30 úkonů péče soběstačnosti a o vlastní osobu je zřejmé – že se jedná o nejzávažnější zdravotní stavy a postižení. V těchto případech se dá říci, že podíl či prostor pro správné uvážení daného orgánu (pracovnice vykonávající šetření) je minimální či velmi malý. Naproti tomu posuzování schopnosti zvládat uvedené úkony péče o vlastní osobu a soběstačnosti u člověka v prvním či druhém stupni závislosti – tady již nepochybně prostor pro rozdílné posuzování a rozdílnou interpretaci pojmu „zvládnutý úkon) nastává a existuje! U uživatelů ve II. stupni závislosti na péči uvádí odpovědi ano a spíše ano cca 57% respondentů – ovšem u uživatelů (jedná se i o zákonné zástupce!) uvádí tuto spokojenost téměř 77% respondentů!

Pozorované četnosti

| Stupeň závislosti na péči | posuzování míry závislosti je kvalitní a odpovídá potřebám | | | | Σ |
|---------------------------|--|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| I | 44 | 43 | 40 | 19 | 146 |
| II | 57 | 49 | 44 | 35 | 185 |
| III | 62 | 65 | 43 | 24 | 194 |
| IV | 54 | 36 | 16 | 10 | 116 |
| Σ | 217 | 193 | 143 | 88 | 641 |

Očekávané četnosti

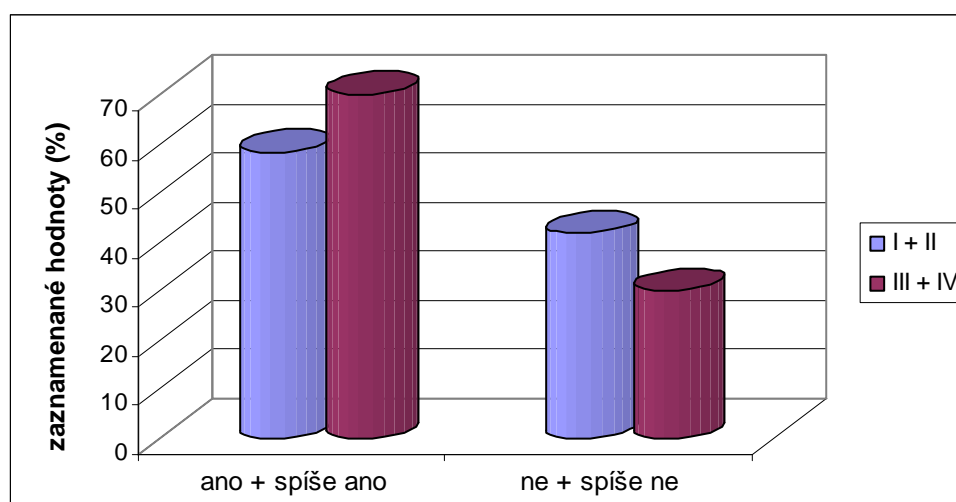
| Stupeň závislosti na péči | posuzování míry závislosti je kvalitní a odpovídá potřebám | | | | Σ |
|---------------------------|--|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| I | 49,4259 | 43,9594 | 32,5710 | 20,04368 | 146,0000 |
| II | 62,6287 | 55,7020 | 41,2715 | 25,39782 | 185,0000 |
| III | 65,6755 | 58,4119 | 43,2793 | 26,63339 | 194,0000 |
| IV | 39,2699 | 34,9267 | 25,8783 | 15,92512 | 116,0000 |
| Σ | 217,0000 | 193,0000 | 143,0000 | 88,00000 | 641,0000 |

chí-kvadrát: 20,2328, f = 9, **signifikance = 0,016536** - **statisticky významné**

21ba Posuzování míry závislosti na péči z pohledu osob se stupni závislosti I.+ II. versus III.+IV.

(porovnání položek 3 a 21)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Pozorované četnosti

| Kategorie respondentů | posuzování míry závislosti je kvalitní | | | | Σ |
|-----------------------|--|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| I. + II | 101 | 92 | 84 | 54 | 331 |
| III. + IV. | 116 | 101 | 59 | 34 | 310 |
| Σ | 217 | 193 | 143 | 88 | 641 |

Očekávané četnosti

| Kategorie respondentů | Posuzování míry závislosti je kvalitní | | | | Σ |
|-----------------------|--|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| I. + II | 112,0546 | 99,6615 | 73,8424 | 45,44150 | 331,0000 |
| III. + IV. | 104,9454 | 93,3385 | 69,1576 | 42,55850 | 310,0000 |
| Σ | 217,0000 | 193,0000 | 143,0000 | 88,00000 | 641,0000 |

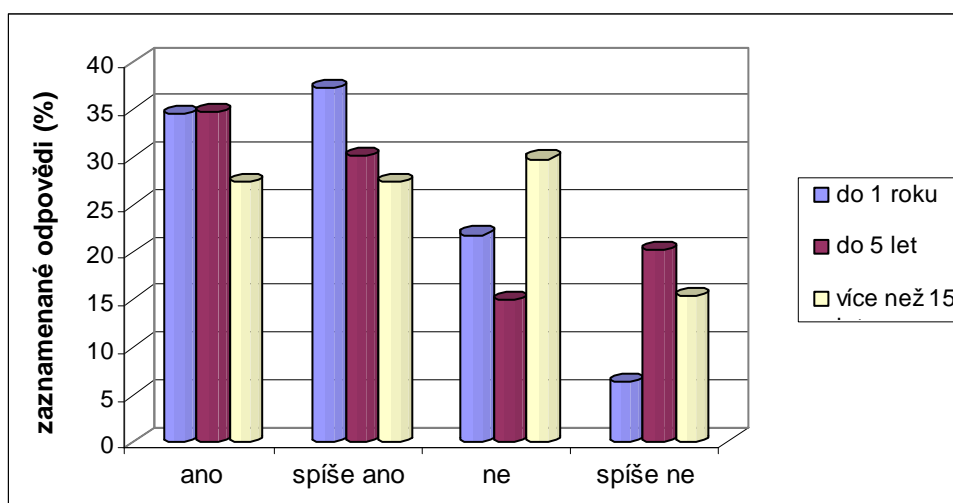
chí-kvadrát: 9,69506, sv=3, **signifikace = 0,021348** **statisticky významné**

Výše uvedené tvrzení o rozdílech v odpovědích skupiny I. a IV. stupně závislosti lze potvrdit i výsledkem tohoto příkladu: **Uživatelé sociálních služeb v kategoriích III. a IV. jsou spokojeni s kvalitou posuzování míry závislosti více než uživatelé v kategoriích I. a II.**

21c Posuzování míry závislosti na péči v závislosti na době užívání sociální služby

(porovnání položek 7 a 21)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Pozorované četnosti

| Doba užívání sociální služby | posuzování míry závislosti na péči je kvalitní | | | | Σ |
|------------------------------|--|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| do 1 roku | 49 | 53 | 31 | 9 | 142 |
| do 5 let | 67 | 58 | 29 | 39 | 193 |
| více než 15 let | 23 | 23 | 25 | 13 | 84 |
| Σ | 139 | 134 | 85 | 61 | 419 |

Očekávané četnosti

| Doba využívání sociální služby | posuzování míry závislosti na péči je kvalitní | | | | Σ |
|--------------------------------|--|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| do 1 roku | 47,1074 | 45,4129 | 28,80668 | 20,67303 | 142,0000 |
| do 5 let | 64,0263 | 61,7232 | 39,15274 | 28,09785 | 193,0000 |
| více než 15 let | 27,8663 | 26,8640 | 17,04057 | 12,22912 | 84,0000 |
| Σ | 139,0000 | 134,0000 | 85,00000 | 61,00000 | 419,0000 |

chí-kvadrát: 20,4992, sv=6, **signifikance = 0,002257 - statisticky významné**

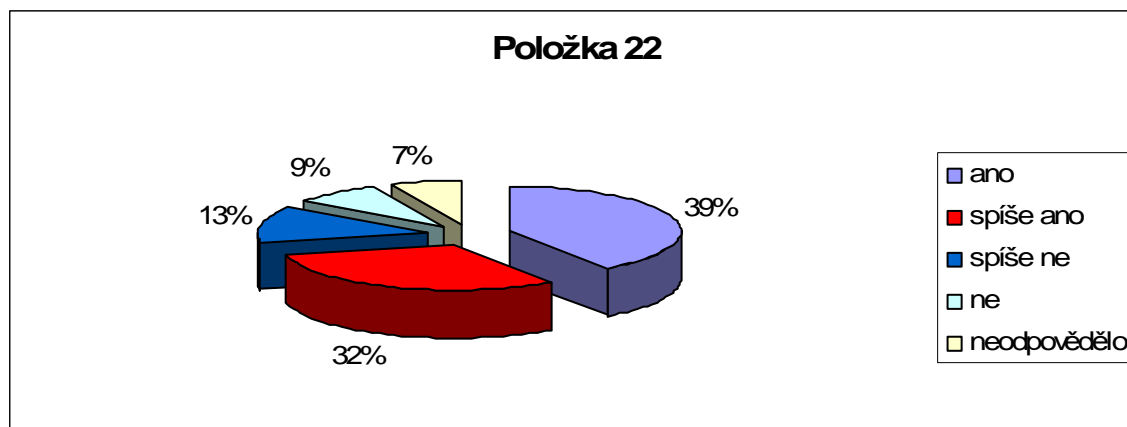
Z porovnání pozorovaných a očekávaných četností usuzujeme, že **nejlépe hodnotí kvalitu posuzování míry závislosti na péči ti uživatelé, kteří využívají službu nejvýše 1 rok**, tedy ti, kteří začali využívat službu až v době platnosti nového zákona o sociálních službách. S délkou využívání služby pak klesá spokojenost respondentů

s posuzováním. Nejde zde samozřejmě o délku využívání služby, ale o délku „existence“ daného zdravotního stavu – a z něj vyplývající již dřívější zkušenosti ze systémem posuzování zdravotního stavu pro účely různých dávek a příspěvků. Interpretovat lze naměřená data dvojím způsobem:

- a) **respondenti, kteří vstoupili do systému posuzování „poprvé“** nemají zkušenosti a proto jsou spokojeni s průběhem posudkového řízení tak jak probíhá. Nabízí se i výklad, podle něž, žádá-li někdo poprvé o benefit veřejné podpory (tj. dosud podporován nebyl) a je mu vyhověno, je pro něj nová situace „ziskem“, tj. přínosem, oproti dřívějšímu stavu.
- b) **respondenti, kteří již dříve posudková jednání absolvovali** mohou být ovlivněni jejich (obecně přijímaným) nedobrym průběhem a proto pod vlivem těchto zkušeností hodnotí i další ze série, pro ně de facto obtěžujících situací...

Položka 22: Příspěvek více než dřív umožní domácí péči před umístěním v zařízení

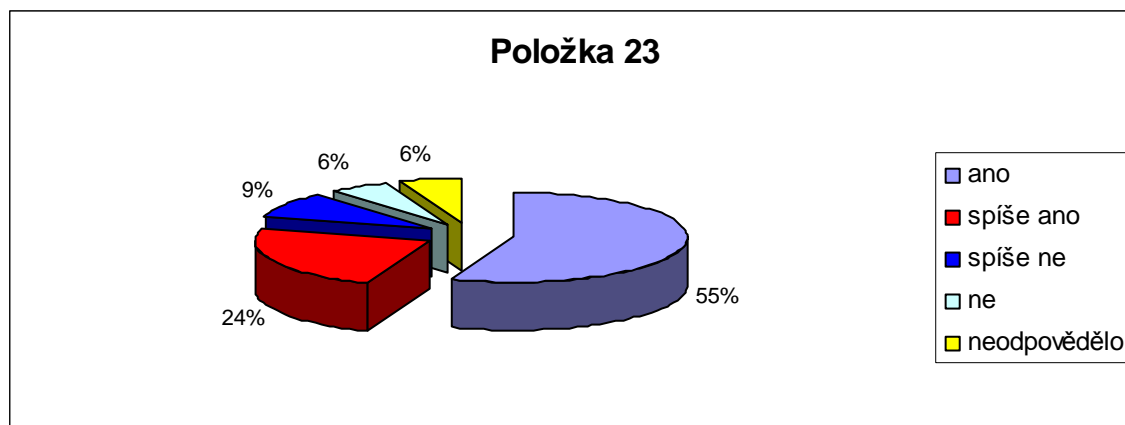
| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 284 | 40,4 |
| spíše ano | 222 | 31,6 |
| spíše ne | 89 | 12,7 |
| ne | 60 | 8,5 |
| neodpovědělo | 47 | 6,8 |
| Celkem | 702 | 100 |



Téměř tři čtvrtiny respondentů (72 %) se domnívají, že jim příspěvek na péči umožní pobývat v domácím prostředí, resp. že jim to umožní více než dřívější systém dávek. To jednak ukazuje na skutečnost, že respondenti nevnímají pobytovou formu péče za „normativně“ preferovanou. Podstatnou podmínkou existence domácí péče je však dostatečná nabídka a dostupnost souvisejících sociálních služeb (osobní asistence, pečovatelská služba, respitní péče apod.). Zásadním způsobem se však v této položce zrcadlí i přesvědčení respondentů o „příspěvku na péči“ jako dávce, která dobře nahradila dřívější příspěvek při péči o blízkou a jinou osobu, resp. hlavně i zvýšení důchodu pro bezmocnost.

Položka 23: Přístup pracovníc obecního úřadu při řízení o příspěvku byl dobrý

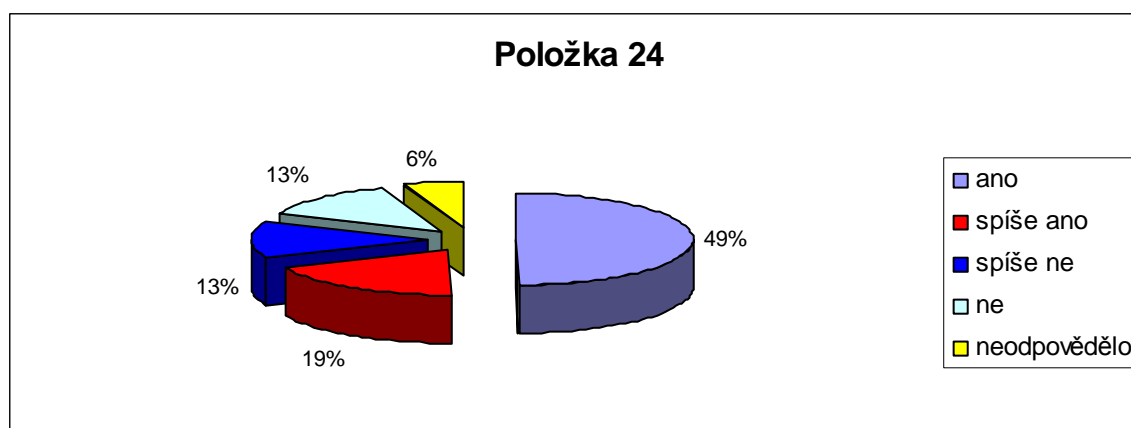
| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 392 | 55,8 |
| spíše ano | 166 | 23,7 |
| spíše ne | 63 | 9,0 |
| ne | 40 | 5,7 |
| neodpovědělo | 41 | 5,8 |
| Celkem | 702 | 100 |



Téměř 80 % respondentů uvedlo, že byli spokojeni či spíše spokojeni s přístupem pracovníc obecního úřadu při řízení o příspěvku. Jedná se o velmi vysoké procento! V jeho světle budeme muset relativizovat závěry učiněné z mnoha setkání s občany se zdravotním postižením, kteří často uváděli zkušenosti odlišné. Je vidět, že kvalita výkonu veřejné správy u nás se postupně zvyšuje. Přestože jsou nám známy obtíže, do nichž se dostaly samy úřadnice (metodika posuzování nedostatečná či v prvních měsících nedostupná), přesto si dokázaly u většiny „klientů“ získat pozitivní hodnocení. Samostatnou kapitolou však zůstává obsahová stránka posuzování – tzn. zda tyto pracovníce dokáží kvalitně a odpovídajícím způsobem hodnotit stupeň závislosti na péči. To v této položce zjišťováno nebylo.

Položka 24: Příspěvek byl vyřízen včas nebo v přiměřené době

| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 349 | 49,6 |
| spíše ano | 131 | 18,6 |
| spíše ne | 93 | 13,2 |
| ne | 92 | 13,1 |
| neodpovědělo | 37 | 5,5 |
| Celkem | 702 | 100 |

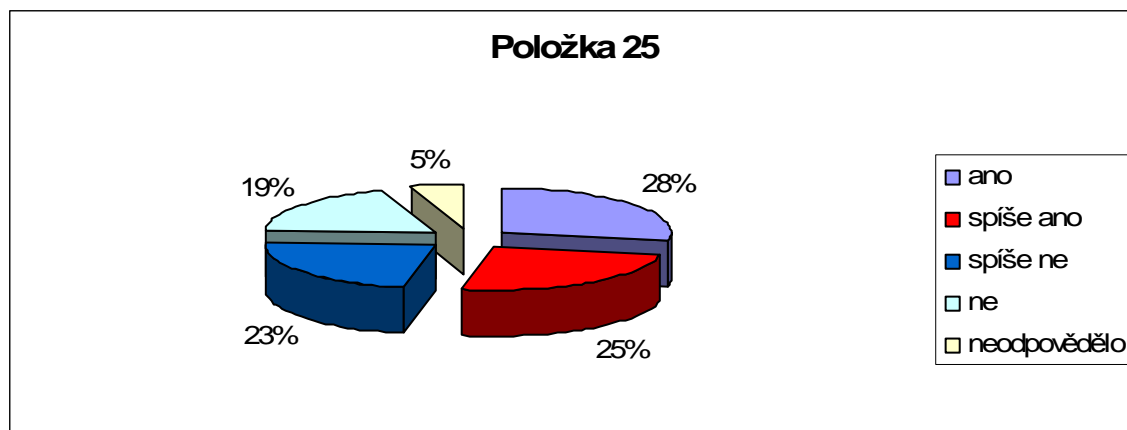


Odpovídá objektivním údajům, že 68 % respondentů se domnívá, že příspěvek byl vyřízen včas nebo v přiměřené době. Tento pohled může ukazovat na opravdu funkční mechanismus vyřizování. Jelikož jde o pohled subjektivní, je nutné si též připustit, že fakticky nejde o velmi rychlé řízení, avšak zkušenosti s vyřizováním obecných záležitostí mohly řadu respondentů naučit trpělivosti a my pak hodnotíme reálnou dobu podle „svých“ měřítek. Faktem však zůstává, že i v porovnání s těmito „našimi“ měřítky pak vnímáme vyřízení příspěvku za včasné. Pro zajímavost uvádíme informaci z materiálu zpracovaného MPSV v rámci diskuse nad novelou zákona o sociálních službách:

K 31. 12. 2007 bylo v celé LPS úřadů práce nevyřízeno cca 76 000 případů. V průběhu roku 2008 obdržela LPS úřadů práce dosud cca 106 000 nových žádostí o posouzení zdravotního stavu. Ukončeno posudkem je dosud cca 131 000 případů. Nevyřízených případů je v současné době cca 49 000. Z uvedeného vyplývá, že počet nevyřízených případů od začátku roku klesl o 27 000. Přitom celkový počet příspěvků na péči k danému datu byl cca 250 tis.

Položka 25: Výše příspěvku je dostatečná

| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 200 | 28,4 |
| spíše ano | 173 | 24,6 |
| spíše ne | 161 | 22,9 |
| ne | 135 | 19,2 |
| neodpovědělo | 33 | 4,9 |
| Celkem | 702 | 100 |



Výsledky z odpovědí respondentů u této položky ukázaly velkou míru „střízlivosti“ v posuzování problémů kolem příspěvku na péči! Pozitivně zodpovědělo otázku jen o 11 procentuálních bodů respondentů více než negativně. Žádná z odpovědí nemá výraznou převahu. Přesněji řečeno: cca 53% účastníků výzkumu se domnívá, že výše příspěvku je dostatečná, 43% se domnívá, že nikoliv. Znovu zopakujeme, pokud bychom kterékoliv skupině občanů v ČR položili otázku, zda je spokojena s výší svého příjmu, s množstvím finančních prostředků, jež má k dispozici, s velkou mírou pravděpodobností bychom zjistili, že obyvatelé mají obecně tendenci „stěžovat“ si na nedostatek finančních prostředků a volat po „vyšších mzdách, dávkách, podpoře“. Nakonec je takový závěr v souladu i s obecnými poznatky o chování obyvatelstva...

Jestliže za této situace uvede více než ½ respondentů – lidí ovlivněných sociální událostí závažného stupně, že jsou spokojeni s výší příspěvku – potom je to doklad

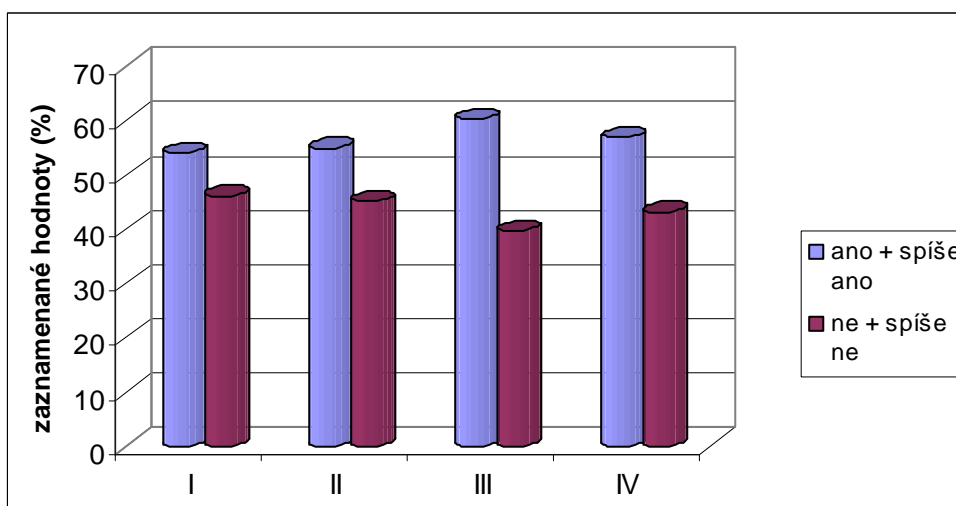
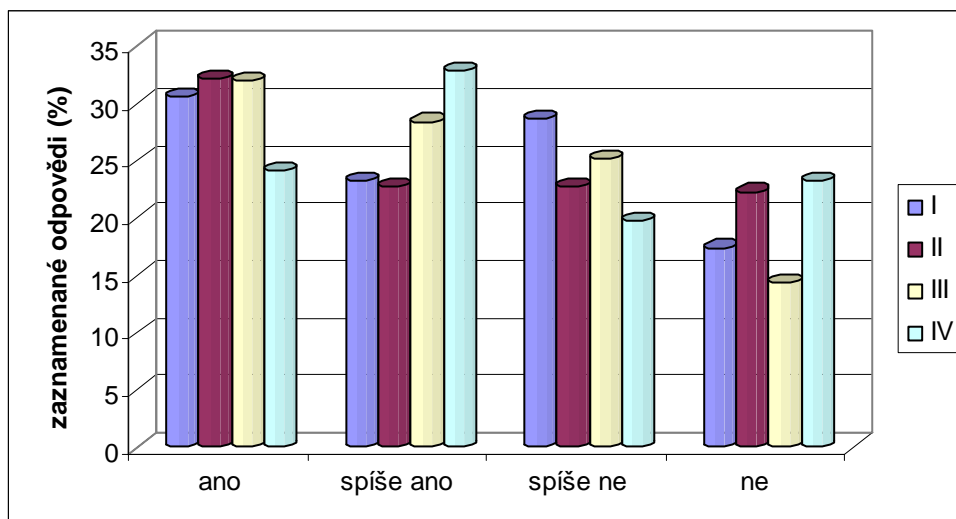
- uměřenosti pobíratelů příspěvku na péči u nás
- jistého stupně „naivity“ s nímž přistupují k chápání svého postavení ve společnosti.

Druhý názor se opírá (viz výše) o tzv. koupěschopnost příspěvku na péči nebo hodinovou odměnu pečujících osob... I v této položce dále pracujeme s výsledky třídění II. stupně – odpovědi respondentů dle stupně závislosti na péči – viz dále.

25a Spokojenost s výší příspěvku na péči z pohledu osob s různými stupni závislosti

(porovnání položek 3 a 25)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je statisticky nevýznamná.



Pozorované četnosti

| Stupeň závislosti na péči | výše příspěvku na péči je dostatečná | | | | Σ |
|---------------------------|--------------------------------------|-----------|----------|-----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| I | 46 | 35 | 43 | 26 | 150 |
| II | 59 | 42 | 42 | 41 | 184 |
| III | 62 | 55 | 49 | 28 | 194 |
| IV | 28 | 38 | 23 | 27 | 116 |
| Σ | 195 | 170 | 157 | 122 | 644 |

Očekávané četnosti

| Stupeň závislosti na péči | výše příspěvku na péči je dostatečná | | | | Σ |
|---------------------------|--------------------------------------|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| I | 45,4193 | 39,5963 | 36,5683 | 28,4161 | 150,0000 |
| II | 55,7143 | 48,5714 | 44,8571 | 34,8571 | 184,0000 |
| III | 58,7422 | 51,2112 | 47,2950 | 36,7516 | 194,0000 |
| IV | 35,1242 | 30,6211 | 28,2795 | 21,9752 | 116,0000 |
| Σ | 195,0000 | 170,0000 | 157,0000 | 122,0000 | 644,0000 |

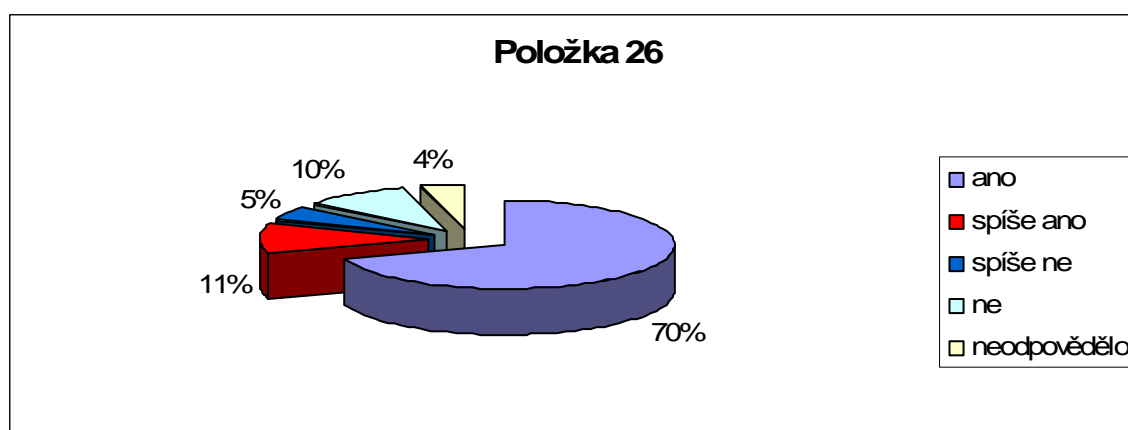
chí-kvadrát: 12,1892, f = 9, signifikace = 0,202872 statisticky nevýznamné

Komparací pozorovaných a očekávaných četností vycházejících z nasbíraných dat v příslušných řádcích lze dospět k následující interpretaci:

Nejvíce jsou spokojeni s výší příspěvku na péči uživatelé služeb v kategorii III. Oproti tomu nejméně jsou spokojeni uživatelé služeb v kategorii I.

Položka 26: Preferuji vyplácení příspěvků na péči v hotovosti

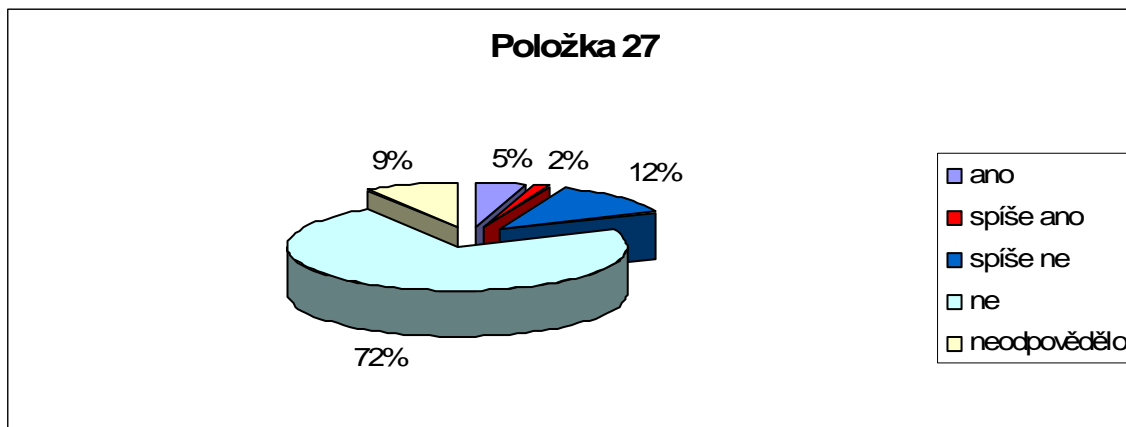
| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 491 | 69,8 |
| spíše ano | 75 | 10,7 |
| spíše ne | 36 | 5,1 |
| ne | 72 | 10,2 |
| neodpovědělo | 28 | 4,2 |
| Celkem | 702 | 100 |



V této položce dochází k „drtivé shodě“ všech respondentů, kdy 81 % z nich preferuje vyplácení příspěvku na péči v hotovosti, což jim umožní vybrat si službu, resp. kombinaci služeb, která jim nejlépe vyhovuje. Tato položka nepotřebuje dalšího komentáře.

Položka 27: Preferuji vyplácení příspěvku v poukázkách

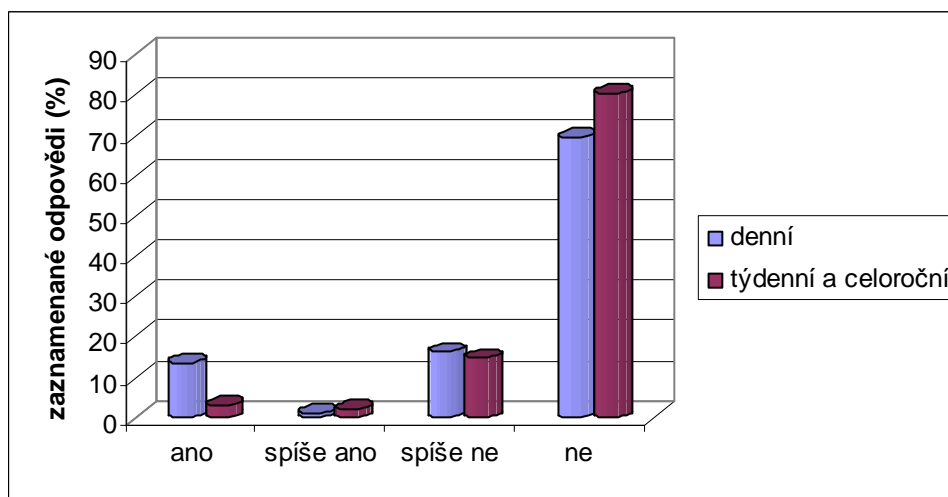
| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 34 | 4,8 |
| spíše ano | 11 | 1,6 |
| spíše ne | 86 | 12,2 |
| ne | 509 | 72,4 |
| neodpovědělo | 62 | 9,0 |
| Celkem | 702 | 100 |



Uvedená data jen potvrzují zrcadlově předchozí zjištění, celých 85 % respondentů, nechce vyplácení příspěvku v poukázkách. V tomto smyslu bude zajímavé sledovat osud diskusí (a de facto již návrhu) na přechod vyplácení určité části finančních prostředků v poukázkách (uvažuje se o stupni závislosti I. a II.)

27a Preference vyplácení příspěvku v poukázkách v závislosti na druhu využívané pobytové služby
(porovnání položek 11 a 27)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Pozorované četnosti

| Pobytová služba | preferuji vyplácení příspěvku v poukázkách | | | | Σ |
|------------------------|--|-----------|----------|-----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| Denní | 15 | 1 | 18 | 77 | 111 |
| týdenní nebo celoroční | 3 | 2 | 15 | 82 | 102 |
| Σ | 18 | 3 | 33 | 159 | 213 |

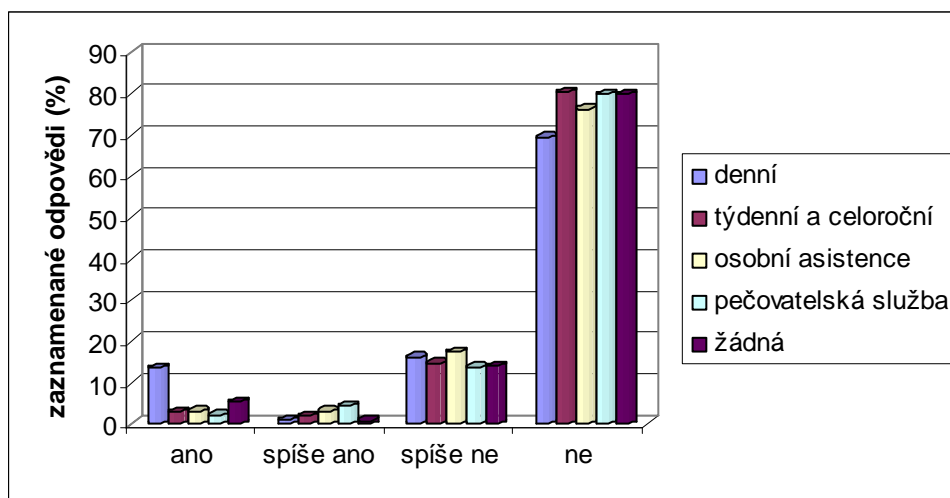
Očekávaná četnost

| Pobytová služba | preferuji vyplácení příspěvku v poukázkách | | | | Σ |
|------------------------|--|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| Denní | 9,38028 | 1,563380 | 17,19718 | 82,8592 | 111,0000 |
| týdenní nebo celoroční | 8,61972 | 1,436620 | 15,80282 | 76,1408 | 102,0000 |
| Σ | 18,00000 | 3,000000 | 33,00000 | 159,0000 | 213,0000 |

chí-kvadrát: 8,39801, sv=3, **signifikance = 0,038469 - statisticky významné**

Respondenti ve všech kategoriích uvedli nejčastěji (většinový názor vycházející z relativních četností), že nepreferují vyplácení příspěvku v poukázkách. Ovšem je zajímavé, že jistá statisticky významná odchylka byla prokázána u uživatelů denních pobytových služeb. Vzhledem k velikosti této části výzkumného souboru (daného vzorku) nepřijímáme zásadní komentáře. Věc však může souviset s velkým nárůstem cen za denní pobytové služby. Jestliže u celoročních služeb převádí uživatel celou výši příspěvku na péči a týdenních stacionářů 75% příspěvku na péči, potom u denních stacionářů bylo v původních verzích zákona o sociálních službách počítáno s 50% příspěvku na péči jako úhrada za pobyt... Toto ustanovení v zákoně není a platí uživatelé částky za hodinu péče – dle vyhlášky až 100,- Kč za hodinu. Je tedy možné, že tito respondenti se domnívají, že pokud by pobyt hradili v „poukázkách“, byla by služba pro ně dostupnější = levnější.

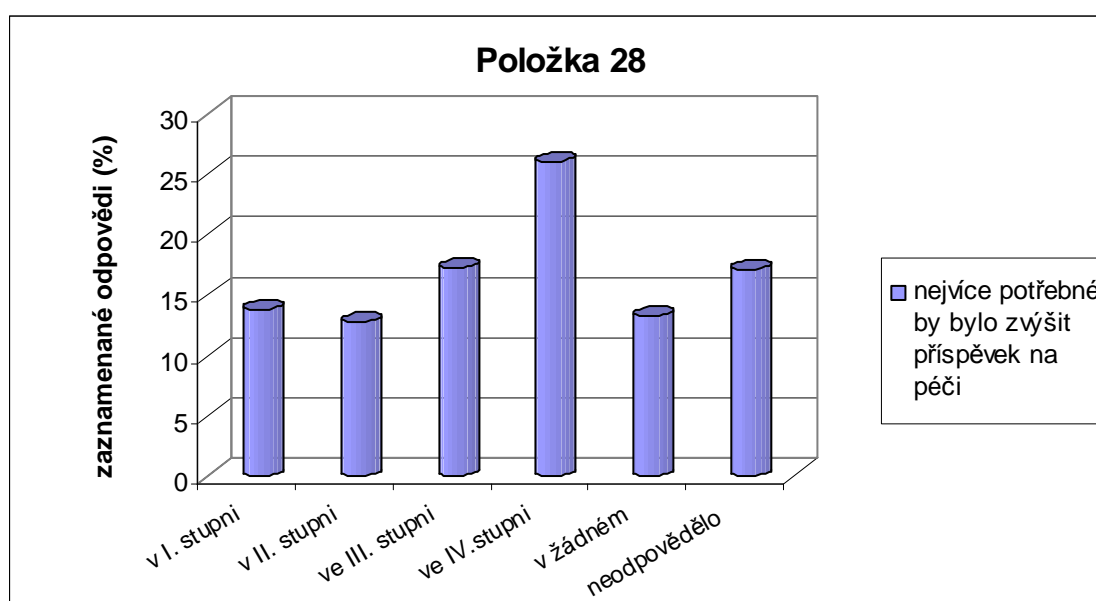
27b Preference vyplácení příspěvku v poukázkách v závislosti na druhu využívané sociální služby (porovnání položek 11, 12 a 27)



Graf nám ukazuje, že uživatelé všech typů sociálních služeb jsou významně proti vyplácení příspěvku v poukázkách.

Položka 28: Nejvíce potřebné by bylo zvýšit příspěvek na péči v následujícím stupni

| Stupeň | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| I. | 97 | 13,8 |
| II. | 89 | 12,7 |
| III. | 121 | 17,2 |
| IV. | 183 | 26,0 |
| žádný | 93 | 13,2 |
| neodpovědělo | 119 | 17,1 |
| Celkem | 702 | 100 |

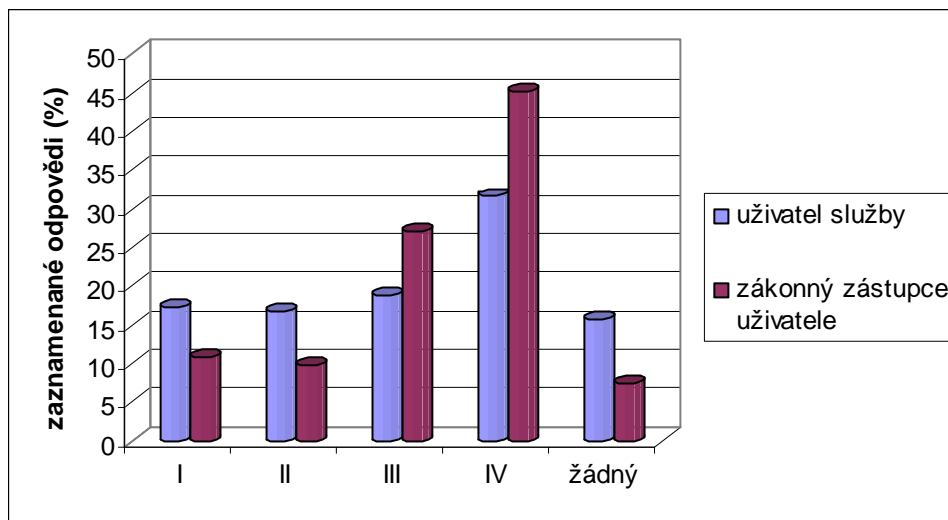


Nejvíce je mezi respondenty zastoupen názor, že by bylo žádoucí zvýšit příspěvek na péči ve stupni IV. Je třeba i upozornit na 30% respondentů, kteří buď neodpověděli, či nepovažují zvýšení příspěvku v žádném stupni za potřebné.

V rámci II. třídění nasbíraných dat přineseme podstatné informace o pohledech „příslušníků“ jednotlivých skupin závislosti na tuto problematiku, kdy očekáváme podstatné rozdíly. Již nyní však můžeme říci, že celkový pohled uživatelů sociálních služeb koresponduje s obecným přesvědčením – nejvíce by bylo potřeba zvýši příspěvek ve IV. stupni závislosti, kde nejméně koresponduje s potřebami uživatele. Nepochybně zajímavá budou zjištění II. třídění, která zaznamenají rozdíly (očekávané) v názorech respondentů z jednotlivých stupňů závislosti, a dalších kritérií, na potřebu zvýšení výše příspěvku v tom či onom stupni.

28a Potřebnost zvýšení jednotlivých příspěvků na péči z pohledu uživatele služby a zákonného zástupce uživatele (porovnání položek 2 a 28)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Pozorované četnosti

| Uživatel služby | nejvíce potřebné by bylo zvýšit příspěvek ve stupni | | | | | |
|----------------------------|---|----|-----|-----|-------|-----|
| | I | II | III | IV | žádný | Σ |
| Uživatel služby | 43 | 42 | 47 | 79 | 39 | 250 |
| Zákonný zástupce uživatele | 13 | 12 | 33 | 55 | 9 | 122 |
| Σ | 56 | 54 | 80 | 134 | 48 | 372 |

Očekávané četnosti

| Uživatel služby | nejvíce potřebné by bylo zvýšit příspěvek ve stupni | | | | | |
|----------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| | I | II | III | IV | žádný | Σ |
| Uživatel služby | 37,63441 | 36,29032 | 53,76344 | 90,0538 | 32,25806 | 250,0000 |
| Zákonný zástupce uživatele | 18,36559 | 17,70968 | 26,23656 | 43,9462 | 15,74194 | 122,0000 |
| Σ | 56,00000 | 54,00000 | 80,00000 | 134,0000 | 48,00000 | 372,0000 |

chí-kvadrát: 16,0997, sv=4, **signifikace = 0,002890 – statisticky významné**

Uživatelé služeb i zákonní zástupci uživatelů uvedli nejčastěji (většinový názor vycházející z relativních četností), že by bylo třeba zvýšit příspěvek ve stupni IV. a dále III.

Komparací pozorovaných a očekávaných četností vycházejících z nasbíraných dat v příslušných řádcích lze dospět k následující interpretaci:

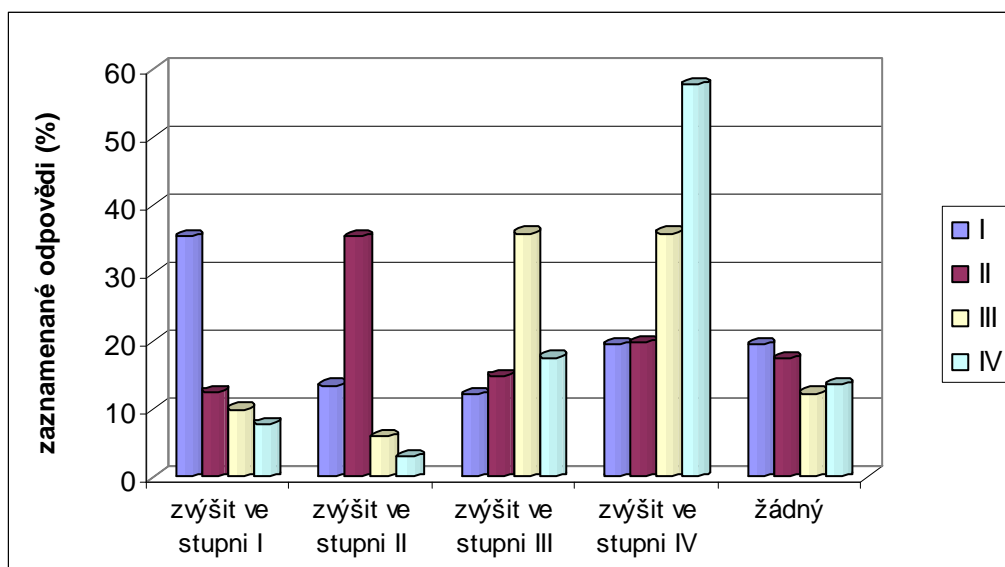
Zákonní zástupci uživatelů služeb se nejčastěji domnívají, že by bylo třeba zvýšit příspěvek ve stupni IV. a dále III. Oproti tomu přímí uživatelé služeb se nejčastěji domnívají, že by se neměl zvýšit žádný příspěvek, následně pak žádají o něco méně častěji zvýšení příspěvku ve stupni II. a I. Toto zjištění odpovídá očekávané „motivaci“ těchto skupin respondentů. Právě ve skupinách závislosti III. a IV. odpovídali častěji zákonní zástupci uživatele (očekáváme častě zbavení způsobilosti k právním úkonům či omezení vyplývající ze zdravotního stavu, které osobě nedovolilo samostatně vyplnit dotazník). Tito tedy považovali za potřebné – se

znalostí skutečné doby a náročnosti péče – požadovat zvýšení příspěvku u „svých“ stupňů závislosti. Naproti tomu respondenti se stupněm závislosti I. a II. vyplňovali dotazník samostatně – a projevíli názor, který bude i dále potvrzen: primárně viděli své potřeby – a proto požadují zvýšit příspěvek ve „svých“ kategoriích...

28b Potřebnost zvýšení jednotlivých příspěvků na péči z pohledu osob s různými stupni závislosti

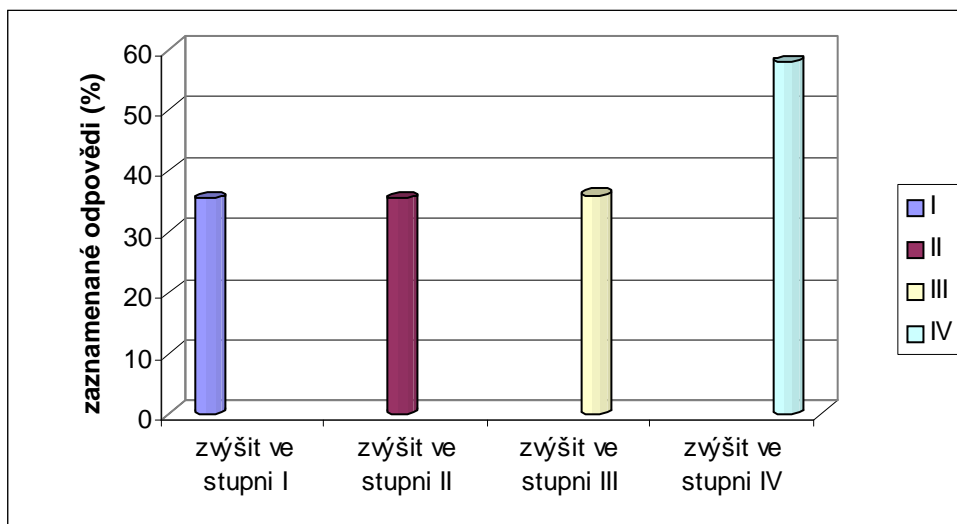
(porovnání položek 3 a 28)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.

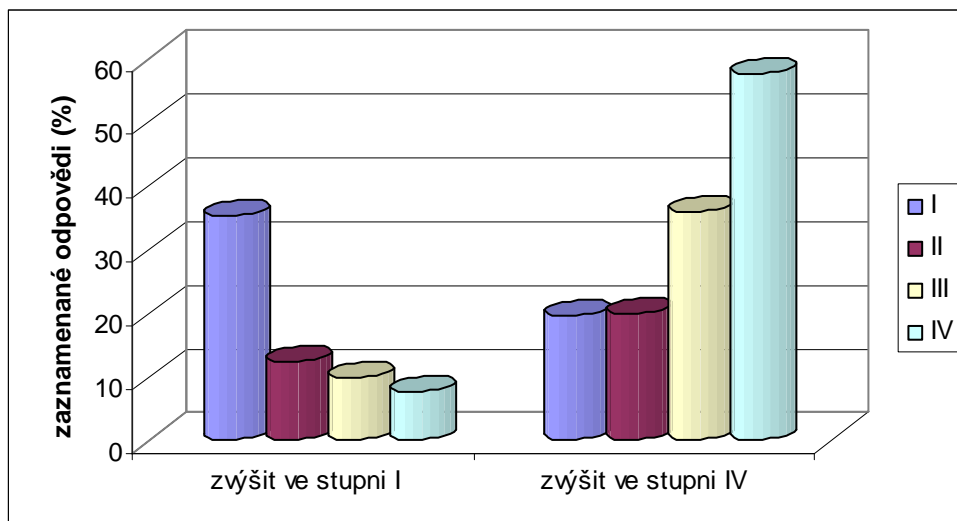


Výsledky třídění druhého stupně ukazují, že všechny podskupiny respondentů, tedy uživatelé služeb se stupni závislosti na péči I., II., III. a IV. požadují nejčastěji zvýšení příspěvku právě v tom „svém“ stupni závislosti – viz výše uvedený graf. Procento odpovědí respondentů příslušných skupin na potřebu zvýšení „jejich příspěvku na péči“ ukazuje následující graf. I ten však potvrzuje statisticky významně odlišný (zvýšený) názor respondentů skupiny IV. – vnímají své postavení (potřebu zvýšit příspěvek) opravdu naléhavě...

Graf: Procento respondentů daného stupně závislosti s názorem požadujícím zvýšit „jejich“ příspěvek na péči:



Graf: Odpovědi všech skupin respondentů s názory na potřebu zvýšit příspěvek na péči v I. a IV. stupni:



Pozorované četnosti

| Stupeň závislosti na péči | nejvíce potřebné by bylo zvýšit příspěvek ve stupni | | | | | Σ |
|---------------------------|---|----|-----|-----|-------|-----|
| | I | II | III | IV | žádný | |
| I | 47 | 18 | 16 | 26 | 26 | 133 |
| II | 20 | 57 | 24 | 32 | 28 | 161 |
| III | 17 | 10 | 61 | 61 | 21 | 170 |
| IV | 8 | 3 | 18 | 59 | 14 | 102 |
| Σ | 92 | 88 | 119 | 178 | 89 | 566 |

Očekávané četnosti

| Stupeň závislosti na péči | nejvíce potřebné by bylo zvýšit příspěvek ve stupni | | | | | Σ |
|---------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| | I | II | III | IV | V | |
| I | 21,61837 | 20,67845 | 27,9629 | 41,8269 | 20,91343 | 133,0000 |
| II | 26,16961 | 25,03180 | 33,8498 | 50,6325 | 25,31625 | 161,0000 |
| III | 27,63251 | 26,43110 | 35,7420 | 53,4629 | 26,73145 | 170,0000 |
| IV | 16,57951 | 15,85866 | 21,4452 | 32,0777 | 16,03887 | 102,0000 |
| Σ | 92,00000 | 88,00000 | 119,0000 | 178,0000 | 89,00000 | 566,0000 |

chí-kvadrát: 167,499, $f = 12$, **signifikace = 0,000001 - statisticky významné**

Znovu konstatujeme, že v absolutním počtu všech respondentů požadují uživatelé sociálních služeb nejvíce zvýšení příspěvku na péči ve stupni VI.

Porovnání tabulek s pozorovanými a očekávanými četnostmi nám však přináší výsledky zohledňující počet respondentů s jednotlivými stupni závislosti ve výzkumném souboru a z tohoto pohledu konstatujeme, že nejvíce požadují zvýšení příspěvku na péči uživatelé sociálních služeb v kategorii II, o něco méně pak v kategorii IV. Že není třeba zvýšit příspěvek v žádném stupni se nejčastěji domnívají uživatelé sociálních služeb v kategorii I.

28ba Potřebnost zvýšení jednotlivých příspěvků na péči z pohledu osob se stupni závislosti I.+ II. versus III.+IV.

(porovnání položek 3 a 28)

Pozorované četnosti

| Kategorie respondentů | příspěvek na péči by bylo třeba zvýšit ve stupni | | | |
|-----------------------|--|-----------|--------|-----|
| | I.a II. | III.a IV. | žádném | Σ |
| I. + II | 142 | 98 | 54 | 294 |
| III. + IV. | 38 | 199 | 35 | 272 |
| Σ | 180 | 297 | 89 | 566 |

Očekávané četnosti

| Kategorie respondentů | příspěvek na péči by bylo třeba zvýšit ve stupni | | | |
|-----------------------|--|-----------|----------|----------|
| | I.a II. | III.a IV. | žádném | Σ |
| I. + II | 93,4982 | 154,2721 | 46,22968 | 294,0000 |
| III. + IV. | 86,5018 | 142,7279 | 42,77032 | 272,0000 |
| Σ | 180,0000 | 297,0000 | 89,00000 | 566,0000 |

chí-kvadrát: 97,7845, $sv=2$, **signifikance < 0,00001** **statisticky významné**

K těmto údajům je možno pro grafické znázornění použít první graf u této položky 28b. Ukazuje přehledně, že v názorech na potřebu zvýšení příspěvků na péči v jednotlivých stupních závislosti se respondenti „rozdělili“ do dvou vzájemně se respektujících a „kompatibilních“ skupin.

Uživatelé sociálních služeb v kategoriích I. a II. požadují zvýšení příspěvku na péči ve „svých kategoriích“ (tj. kategoriích I. a II) častěji než v kategoriích III. a IV. Uživatelé sociálních služeb v kategoriích III. a IV. zase požadují zvýšení příspěvku na péči častěji v kategoriích III. a IV. než zvýšení příspěvku v kategoriích I. a II. A ještě pregnantněji řečeno platí, následující pravidlo. Respondent každé ze skupin

požaduje na prvním místě zvýšení „svého“ příspěvku na péči a dále platí pravidlo vyjádřené v tabulce: Respondenti se pohledu této otázky rozdělili na skupiny I. a II., které „si rozumí“ a skupiny III. a IV. Jedná se o významný výsledek, který podporuje názor o de facto až diametrálně rozdílných potřebách péče, kterou tyto skupiny zdravotně postižených mají!

| Respondenti dle stupně závislosti | Na první místě požadují zvýšit příspěvek ve stupni | Na druhém místě požadují zvýšit příspěvek ve stupni |
|-----------------------------------|--|---|
| I. | I. | II. |
| II. | II. | I. |
| III. | III. | IV. |
| IV. | IV. | III. |

28c Potřebnost zvýšení příspěvku na péči v jednotlivých stupních dle druhu využívané pobytové služby (porovnání položek 11 a 28)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.

Pozorované četnosti

| Pobytová služba | nejvíce potřebné by bylo zvýšit příspěvek na péči ve stupni | | | | | |
|------------------------|---|----|-----|----|-------|-----|
| | I | II | III | IV | žádný | Σ |
| denní | 9 | 14 | 26 | 34 | 16 | 99 |
| týdenní nebo celoroční | 25 | 17 | 15 | 27 | 17 | 101 |
| Σ | 34 | 31 | 41 | 61 | 33 | 200 |

I tomto případě respondenti v obou kategoriích požadují nejčastěji (většinový názor vycházející z relativních četností) zvýšení příspěvku ve IV. stupni závislosti.

Očekávané četnosti

| Pobytová služba | nejvíce potřebné by bylo zvýšit příspěvek na péči ve stupni | | | | | |
|------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| | I | II | III | IV | žádný | Σ |
| denní | 16,83000 | 15,34500 | 20,29500 | 30,19500 | 16,33500 | 99,0000 |
| týdenní nebo celoroční | 17,17000 | 15,65500 | 20,70500 | 30,80500 | 16,66500 | 101,0000 |
| Σ | 34,00000 | 31,00000 | 41,00000 | 61,00000 | 33,00000 | 200,0000 |

chí-kvadrát: 11,5857, sv=4, **signifikance = 0,020718 - statisticky významné**

Porovnání pozorovaných a očekávaných četností ukazuje, že:

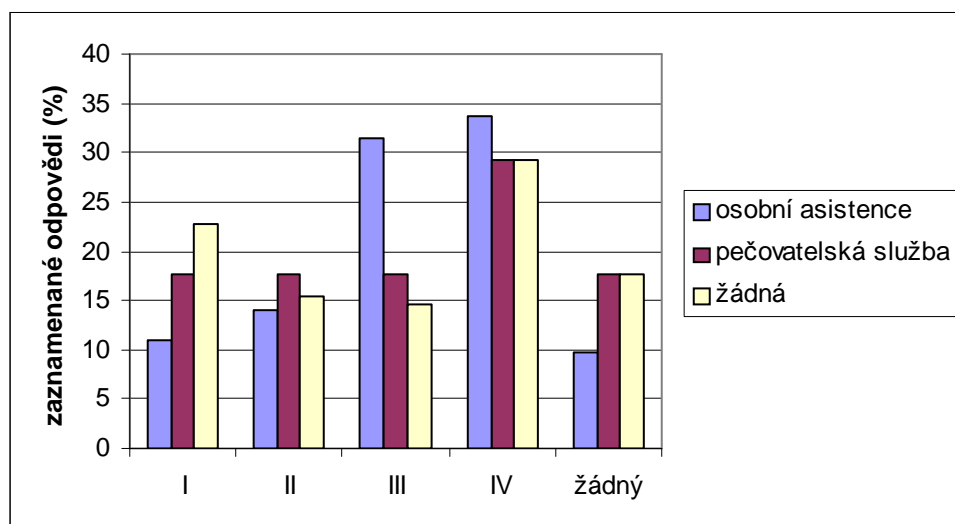
1) uživatelé denní pobytové služby požadují nejčastěji zvýšení příspěvku ve III. a ve IV. stupni závislosti;

K tomu viz komentář výše: tito respondenti jsou pravděpodobně nejvíce zasaženi zvýšenou cenou za služby denních stacionářů!

2) uživatelé týdenní a celoroční pobytové služby požadují nejčastěji zvýšení příspěvku v I. a ve II. stupni závislosti. Jedná se o zajímavé zjištění, které je obtížně blíže interpretovat. Jen uvádíme, že tito respondenti odvádějí 100% resp. 75% příspěvku na péči svému poskytovateli...

28d Potřebnost zvýšení jednotlivých příspěvků na péči v závislosti na druhu využívané sociální služby (porovnání položek 12 a 28)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Výsledky třídění druhého stupně i v tomto případě ukázaly, že všechny podskupiny, tedy i ti, kteří žádnou službu nevyužívají, požadují nejčastěji zvýšení příspěvku ve IV. stupni závislosti.

Pozorované četnosti

| Druh sociální služby | nejvíce potřebné by bylo zvýšit příspěvek na péči ve stupni | | | | | Σ |
|----------------------|---|----|-----|-----|-------|-----|
| | I | II | III | IV | žádný | |
| osobní asistence | 10 | 13 | 29 | 31 | 9 | 92 |
| pečovatelská služba | 14 | 14 | 14 | 23 | 14 | 79 |
| žádná | 53 | 36 | 34 | 68 | 41 | 232 |
| Σ | 77 | 63 | 77 | 122 | 64 | 403 |

Očekávané četnosti

| Druh sociální služby | nejvíce potřebné by bylo zvýšit příspěvek na péči ve stupni | | | | | Σ |
|----------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| | I | II | III | IV | žádný | |
| osobní asistence | 17,57816 | 14,38213 | 17,57816 | 27,8511 | 14,61042 | 92,0000 |
| pečovatelská služba | 15,09429 | 12,34988 | 15,09429 | 23,9156 | 12,54591 | 79,0000 |
| žádná | 44,32754 | 36,26799 | 44,32754 | 70,2333 | 36,84367 | 232,0000 |
| Σ | 77,00000 | 63,00000 | 77,00000 | 122,0000 | 64,00000 | 403,0000 |

chí-kvadrát: 18,5594, sv=8, **signifikance = 0,017410 - statisticky významné**

Porovnání pozorovaných a očekávaných četností ukazuje, že:

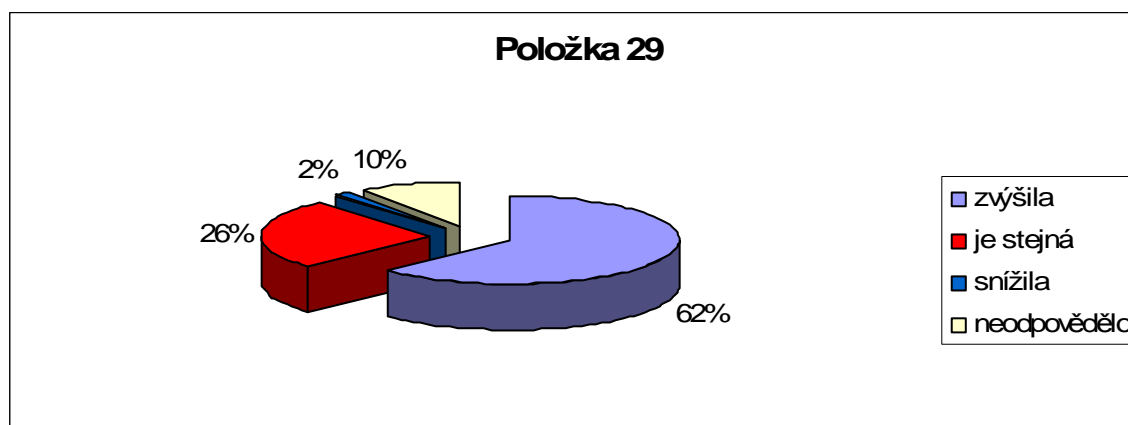
- 1) ti, kteří žádnou službu nevyužívají, požadují nejčastěji zvýšení příspěvku v I. stupni závislosti nebo nežádají zvýšit příspěvek žádný;
- 2) uživatelé služby osobní asistence požadují nejčastěji zvýšení příspěvku ve III. a IV. stupni závislosti;
- 3) uživatelé pečovatelské služby požadují nejčastěji zvýšení příspěvku v II. stupni závislosti.

C Osobní zkušenosti v novém systému sociálních služeb po 1. lednu 2007

V této části dotazníku byly zařazeny položky sledující názory a zkušenosti respondentů s novým systémem služeb. Připomínáme, že se jednalo o závěr prvního roku jeho fungování.

Položka 29c: Moje platba za sociální službu se oproti dřívějšímu

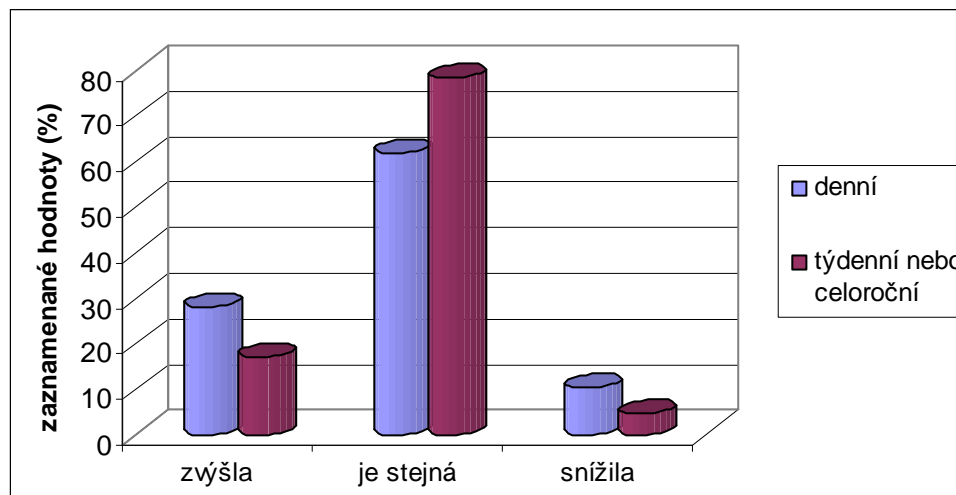
| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| zvýšila | 442 | 62,9 |
| je stejná | 180 | 25,6 |
| snížila | 12 | 1,7 |
| neodpovědělo | 68 | 9,8 |
| Celkem | 702 | 100 |



Téměř 63 % respondentů uvádí, že platba za jimi užívanou sociální službu se zvýšila. Tento údaj musíme dát do souvislosti s několika dalšími. Zejména – jestliže se uvádí obecné zvýšení dotací (na příspěvek, na službu) z veřejných zdrojů, potom je pravdou, že toto zvýšení je provázáno zvýšením nákladů na službu od uživatelů – plně dvě třetiny platí nyní více, jen 2% uživatelů méně než dříve! Již výše jsme uváděli argumenty o „koupěschopnosti“ příspěvku na péči. Nyní můžeme uvést, že i toto „zdražení“ služeb, byť je ve většině případů kompenzováno nárůstem příjmu, může být důvodem, proč někteří respondenti nevolí služby registrovaného poskytovatele a slovy „politiků“ se tak prostředky do „systému“ nevrací.

29a Změna platby za sociální službu dle druhu využívané pobytové služby (porovnání položek 11 a 29)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Pozorované četnosti

| Pobytová služba | moje platba za sociální službu se | | | |
|------------------------|-----------------------------------|-----------|---------|-----|
| | Zvýšila | je stejná | snížila | Σ |
| denní | 93 | 16 | 5 | 114 |
| týdenní nebo celoroční | 87 | 27 | 1 | 115 |
| Σ | 180 | 43 | 6 | 229 |

Očekávané četnosti

| Pobytová služba | moje platba za sociální službu se | | | |
|------------------------|-----------------------------------|-----------|----------|----------|
| | zvýšila | je stejná | snížila | Σ |
| denní | 89,6070 | 21,40611 | 2,986900 | 114,0000 |
| týdenní nebo celoroční | 90,3930 | 21,59389 | 3,013100 | 115,0000 |
| Σ | 180,0000 | 43,00000 | 6,000000 | 229,0000 |

chí-kvadrát: 5,67636, sv=2, **signifikance = 0,050202 - statisticky významné**

Obě podskupiny respondentů nejčastěji uvádí (většinový názor vycházející z relativních četností), že jejich platba za sociální službu se oproti dřívějšímu zvýšila. Porovnání tabulek s pozorovanými a očekávanými četnostmi nám však přináší výsledky zohledňující počet respondentů v jednotlivých podskupinách a z tohoto pohledu konstatujeme, že **nejvíce uvádí zvýšení platby za službu uživatelé denní pobytové služby**. Tento názor jsme ostatně vyslovili již dříve při hodnocení výsledků a odpovědí u předchozích položek.

Uživatelé týdenní nebo celoroční pobytové služby se nejčastěji domnívají, že platba za službu je stejná.

29b Změna platby za sociální službu dle druhu využívané sociální služby (porovnání položek 12 a 29)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.

Pozorované četnosti

| Druh sociální služby | moje platba za sociální službu se oproti dřívějšímu | | | |
|----------------------|---|-----------|---------|-----|
| | zvýšila | je stejná | snížila | Σ |
| osobní asistence | 82 | 20 | 2 | 104 |
| pečovatelská služba | 69 | 24 | 0 | 93 |
| žádná | 140 | 87 | 6 | 233 |
| Σ | 291 | 131 | 8 | 430 |

Očekávané četnosti

| Druh sociální služby | moje platba za sociální službu se oproti dřívějšímu | | | |
|----------------------|---|-----------|----------|----------|
| | zvýšila | je stejná | snížila | Σ |
| osobní asistence | 70,3814 | 31,6837 | 1,934884 | 104,0000 |
| pečovatelská služba | 62,9372 | 28,3326 | 1,730233 | 93,0000 |
| žádná | 157,6814 | 70,9837 | 4,334884 | 233,0000 |
| Σ | 291,0000 | 131,0000 | 8,000000 | 430,0000 |

chí-kvadrát: 15,4416, sv=4, **signifikance = 0,003870 - statisticky významné**

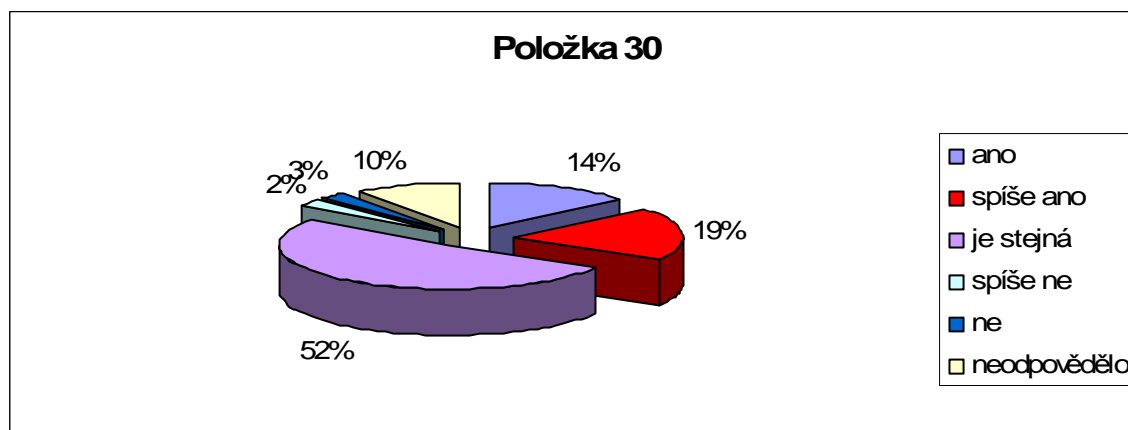
Všechny tři podskupiny respondentů nejčastěji uvádí (většinový názor vycházející z relativních četností), že jejich platba za sociální službu se oproti dřívějšímu zvýšila. Porovnání tabulek s pozorovanými a očekávanými četnostmi nám však přináší i výsledky již zohledňující počet respondentů v jednotlivých podskupinách a z tohoto pohledu konstatujeme, že nejvíce uvádí zvýšení platby za službu uživatelé služby osobní asistence a pak pečovatelské služby. Ti, kteří žádnou službu nevyužívají, se nejčastěji domnívají, že platba za službu je stejná. Toto zjištění odpovídá realitě. Byť neexistují oficiální „ceníky“ služeb osobní asistence do konce roku 2006 je skutečností, že tuto provozovaly zejména nestátní neziskové organizace (občanská sdružení), která obvykle požadovala od uživatelů služby symbolickou spoluúčasť na jednu hodinu asistence v rozmezí nejčastěji 5 – 15,- Kč. Zbylá část bývala pokryta dotacemi tomuto sdružení a dalšími příspěvky (orgány obce apod.). Jestliže asistent pobíral (řádově) částku 50,- Kč na hodinu, potom uživatel služby se na jeho odměně podílel cca 10 – 20%. Dnes je situace taková, že nejčastěji (v době konání výzkumu) byla hodinová odměna asistenta cca 70 – 80,- Kč – a prakticky tutéž částku hradil uživatel!

Je zřejmé, že pro některé skupiny uživatelů (bydlí ve městech, mají možnost získat známé, studenty pod.) je výhodnější a možná i snazší přímo „zaměstnávat“ svého asistenta za částky stejné či mnohdy i nižší, než by platili registrovanému poskytovateli! Připomínáme, že od 1.1. 2008 je odměna za jednu hodinu osobní asistence již 100,- Kč. Analogicky lze totéž uvést u pečovatelské služby.

Autoři výzkumu kladou otázku, zda zde není další z důvodů, proč uživatelé volí umístování příspěvku na péči do svého okolí a nikoliv registrovaným poskytovatelům služeb!

Položka 30: Kvalita sociální služby se zvýšila

| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 98 | 13,9 |
| spíše ano | 136 | 19,3 |
| je stejná | 364 | 51,8 |
| spíše ne | 15 | 2,1 |
| ne | 21 | 3,0 |
| neodpovědělo | 68 | 9,9 |
| Celkem | 702 | 100 |



Z pohledu všech účastníků systému, z pohledu jeho organizátorů, státní správy, tvůrců nového zákona, ale i vzdělavatelů v sociální práci a dalších subjektů se jedná o položku, která by neměla zůstat bez pozornosti. Jedním z klíčových argumentů pro nový systém služeb totiž byl požadavek zajištění jejich vyšší kvality. Poskytovatelé byli dokonce vedeni do nového modelu standardů kvality, který se stává alfou i omegou všech laických i mediálních výstupů jež situaci v sociálních službách hodnotí. Zaklínadlo může znít: „standardy kvality v sociálních službách přispějí – či dokonce zajistí – tuto kvalitu“.

Jak na danou oblast nazírají jediní oprávnění hodnotitelé kvality – uživatelé těchto služeb?

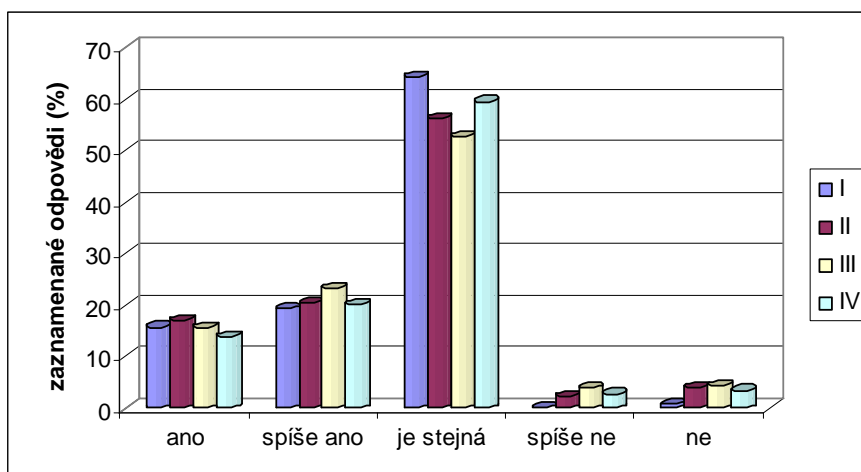
Více než polovina respondentů (51,3%) se domnívá, že po zavedení nového zákona zůstala kvalita sociální služby stejná! Jen jedna třetina - 33 % respondentů se domnívá, že se kvalita dokonce zlepšila. Jen pět procent respondentů se domnívá, že se jejich služba zhoršila.

Vedle významu pro hodnocení systému sociálních služeb mají tyto odpovědi i výpovědní hodnotu k celému výzkumu. Již u položky č. 15 – připomínáme- hodnotila zkušenosti respondentů s „celkovou úrovní sociálních služeb po zavedení zákona o sociálních službách. Tam celých 63% respondentů uvedlo, že celková úroveň sociálních služeb se zavedením nového zákona zvýšila. Pokud se týká jejich vlastní služby – zvýšení kvality shledala jen polovina – zmíněných 33% respondentů. Je třeba znovu uvést: řada uživatelů opravdu nedisponuje takovými znalostmi a informacemi, které by jim umožnily celý systém validně hodnotit. Nepochybně však – a znovu to uvádíme – disponují takovými osobními zkušenostmi, které jim umožní zhodnotit sociální službu jim poskytovanou!

Za pozitivní považujeme, že jen 5 % respondentů se domnívá, že došlo ke snížení kvality sociálních služeb.

Velmi důležité je srovnání dvou předchozích položek: jestliže 63% respondentů platí nyní za sociální službu více, potom téměř stejných 57% za své peníze dostává stejnou (nebo v pěti procentech i horší) kvalitu služby!

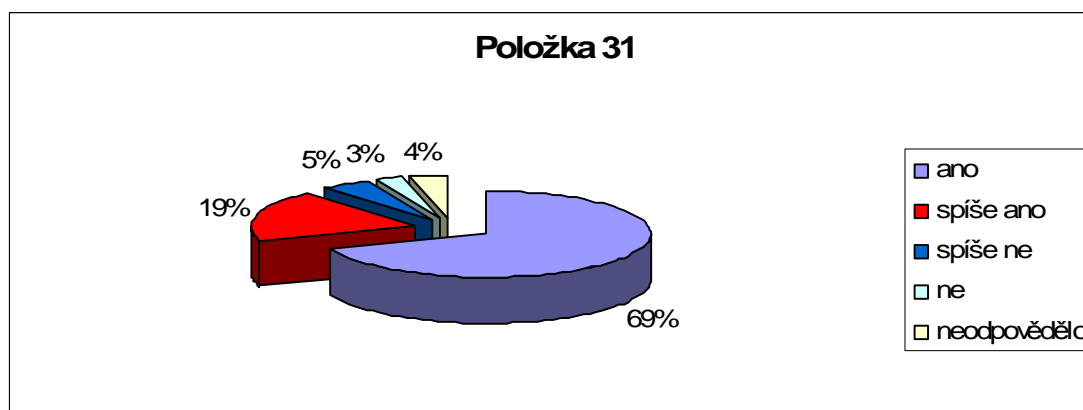
30a Odpovědi respondentů na otázku po zvýšení kvality jimi využívaných služeb – dle stupňů závislosti
(porovnání položek 3 a 30)



Zjištění v rámci II. třídění – zohledňující odpovědi respondentů dle jednotlivých stupňů závislosti na péči jen potvrdilo obecné výsledky. Kvality služby zůstala ponejvíce stejná!

Položka 31: Vím, na koho se mohu obrátit se žádostí o poradenství

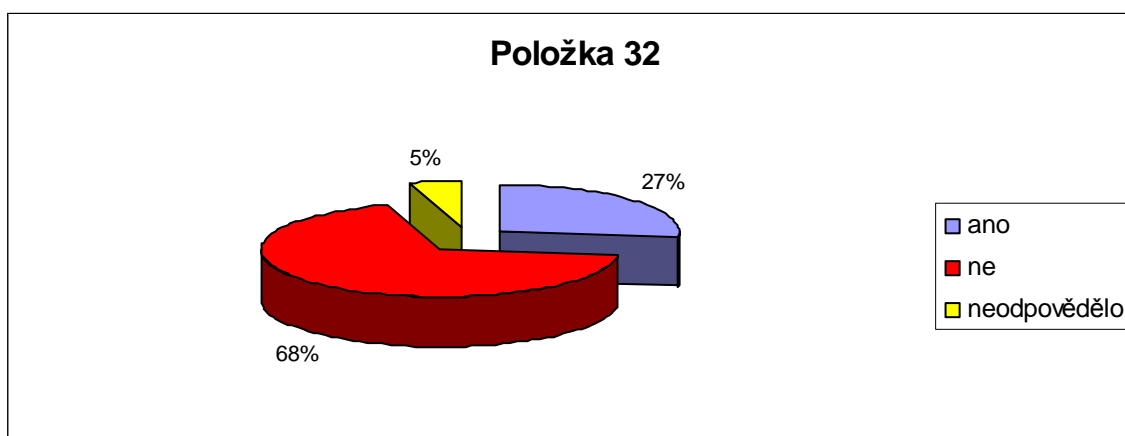
| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 491 | 69,8 |
| spíše ano | 133 | 18,9 |
| spíše ne | 34 | 4,8 |
| ne | 18 | 2,6 |
| neodpovědělo | 26 | 3,9 |
| Celkem | 702 | 100 |



Autoři výzkumu připravili, v souvislosti s náběhem nového systému sociálních služeb i nový model odborného sociálního poradenství: „Poradenství uživatelům sociálních služeb“ a to s celostátní působností. Lze proto s uspokojením přijmout informaci, že jen necelých 8 % respondentů neví, na koho se mohou obrátit se žádostí o poradenství. Poradenství je ze zákona poskytováno bezplatně. Tento fakt sám o sobě by však postrádal smysl, kdyby uživatelé nevěděli, kam se mohou se svými problémy obrátit. Vysokou informovanost pak přičítáme jednak kvalitní osvětové činnosti (ministerstvo, obce, poskytovatelé služeb), jednak rozvoji informačních technologií (internet) a přístupu k nim. Korektní je rovněž zmínit, že výsledky mohou být v tomto případě ovlivněny i tím, že tazatelé cca 70 % respondentů byli poradenští pracovníci. Nejde o domněnku, že by tito ovlivňovali respondenty, ale již sám fakt, že ke kontaktu uživatele – zde respondenta a poradenského pracovníka dochází, svědčí pro tezi „vím, kam se mohu obrátit“.

Položka 32: Proběhla u mne kontrola využití příspěvku

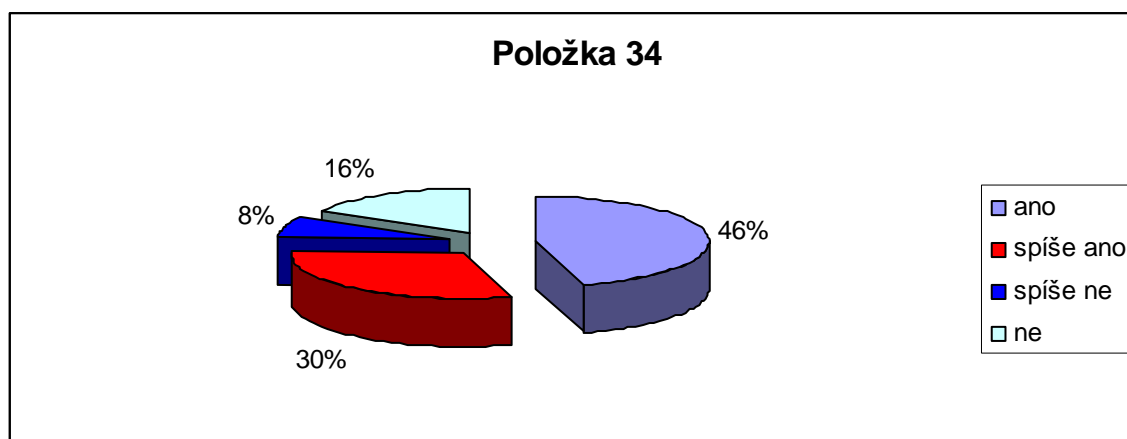
| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 187 | 26,6 |
| ne | 483 | 68,7 |
| neodpovědělo | 32 | 4,7 |
| Celkem | 702 | 100 |



Více než jedna čtvrtina dotázaných uvedla, že u nich již byla provedena kontrola využití příspěvku. I když to není vysoké číslo – přesto je vyšší, než autoři výzkumu očekávali. Státní správa je stále zahlcena žádostmi, a tudíž je překvapivé, že již po necelých 12 měsících fungování nového systému došlo u tolika pobíratelů ke kontrole jeho čerpání. Přesto – ani tento počet „zkontrolovaných“ pobíratelů příspěvku nepochybně neumožňuje nikomu, aby na tomto základě mohl přinést validní informace o „zneužívání“ příspěvku!

Položka 33: Pokud kontrola proběhla, hodnotím ji jako správnou a korektní

| | Četnost | % |
|-----------|---------|------|
| ano | 92 | 45,5 |
| spíše ano | 61 | 30,2 |
| spíše ne | 16 | 8 |
| ne | 33 | 16,3 |
| Celkem | 202 | 100 |



Jen jedna čtvrtina respondentů, kteří tuto položku vyplnili, hodnotí kontrolu negativně. Zbývající tři čtvrtiny ji vnímaly jako správnou a korektní. Na základě porovnání údajů v této a předchozí položce se domníváme, že došlo k mírnému zkreslení. V položce 32 uvedlo 187 respondentů, že u nich byla provedena kontrola využití příspěvku. V položce 33 hodnotí realizaci kontroly 202 respondentů, tedy o 15 respondentů více.

33a Hodnocení kontroly z pohledu osob s různými stupni závislosti na péči
(porovnání položek 3 a 33)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.

Pozorované četnosti

| Stupeň závislosti na péči | kontrolu hodnotím jako správnou a korektní | | | | Σ |
|---------------------------|--|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| I | 25 | 14 | 7 | 13 | 59 |
| II | 24 | 23 | 7 | 21 | 75 |
| III | 39 | 23 | 3 | 6 | 71 |
| IV | 26 | 13 | 3 | 1 | 43 |
| Σ | 114 | 73 | 20 | 41 | 248 |

Očekávané četnosti

| Stupeň závislosti na péči | kontrolu hodnotím jako správnou a korektní | | | | Σ |
|---------------------------|--|-----------|----------|---------|---------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| I | 27,1210 | 17,36694 | 4,75806 | 9,75403 | 59,0000 |

| | | | | | |
|-----|----------|----------|----------|----------|----------|
| II | 34,4758 | 22,07661 | 6,04839 | 12,39919 | 75,0000 |
| III | 32,6371 | 20,89919 | 5,72581 | 11,73790 | 71,0000 |
| IV | 19,7661 | 12,65726 | 3,46774 | 7,10887 | 43,0000 |
| Σ | 114,0000 | 73,00000 | 20,00000 | 41,00000 | 248,0000 |

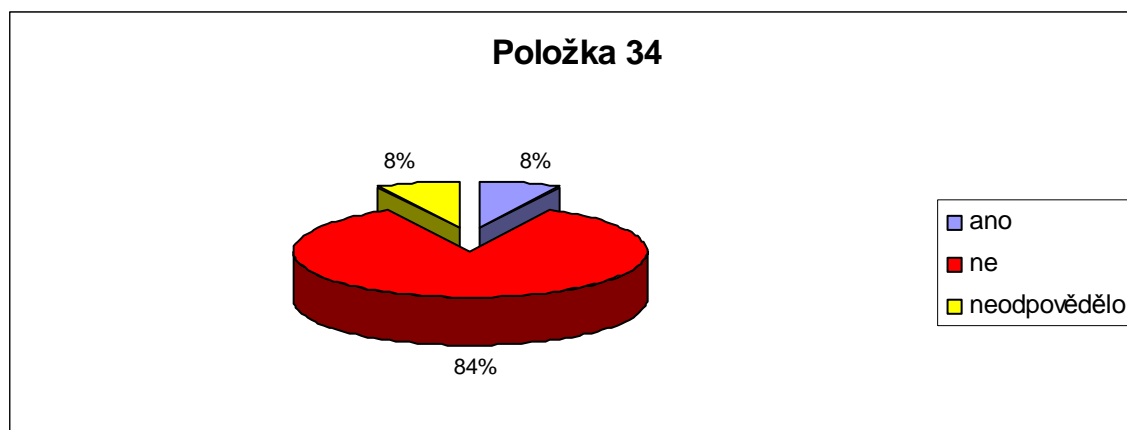
chí-kvadrát: 25,1349, f=9, **signifikace = 0,002828 - statisticky významné**

Nejlepší hodnocení kontroly uvedli respondenti v kategorii III. Následují kategorie: IV., I. a II. Menší spokojenost opět uvádí uživatelé služeb s nižším stupněm závislosti na péči. Tato skutečnost může ukazovat na neschopnost akceptovat a respektovat specifika u uživatelů sociálních služeb v kategoriích I. a II. ze strany kontrolorů. Je ovšem skutečností objektivní, že u těchto stupňů závislosti vystupují jejich „nedostatky a omezení“ méně zřetelně, než u stupně IV. nebo III. **Domníváme se, že na tuto skutečnost by bylo užitečné se v budoucnu zaměřit – mimo jiné organizací systémového vzdělávání pracovníků obecních úřadů**, které:

- provádějí místní šetření pro přiznání příspěvku na péči a hodnotí stupeň zvládnutí jednotlivých úkonů soběstačnosti a péče o vlastní osobu
- provádějí kontrolu využívání příspěvku na péči.

Položka 34: Po 1. lednu 2007 jsem změnil poskytovatele sociální služby

| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 53 | 7,5 |
| ne | 596 | 84,8 |
| neodpovědělo | 53 | 7,7 |
| Celkem | 702 | 100 |

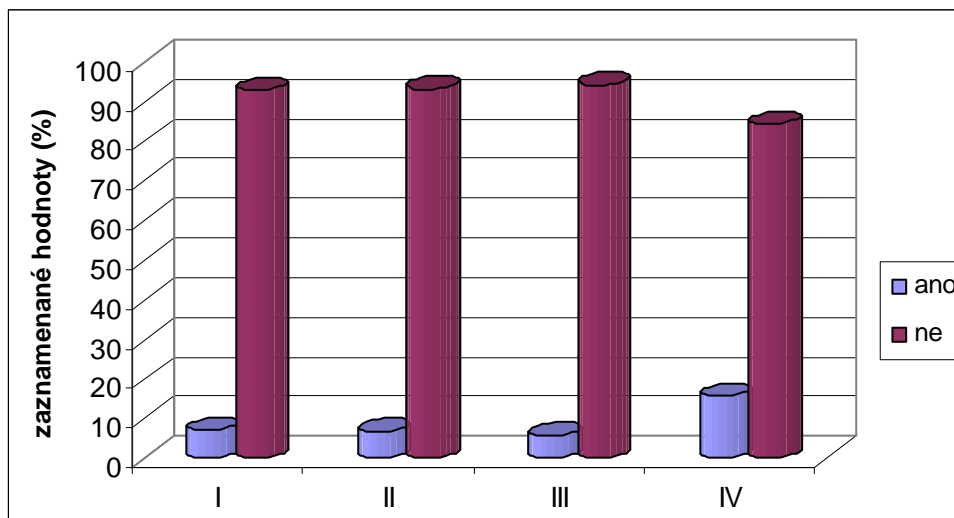


V době po 1. lednu 2007 změnilo poskytovatele sociální služby jen necelých 8 % respondentů. Poměrně důležitý údaj ve smyslu panujících poměrů na „trhu“ služeb, kdy je obecným jevem, že nabídka služeb stále ještě ve většině segmentů nedostačuje poptávce, natož abychom mohli hovořit o jisté „konkurenci“ ve službách, která by však obecně byla žádoucí – jen ona by totiž mohla trvale a „udržitelně“ zajistit problém kvality v sociálních službách.

34a Uživatelé služeb, kteří po 1. lednu 2007 změnili poskytovatele služby dle stupně závislosti

(porovnání položek 3 a 34)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Pozorované četnosti

| Stupeň závislosti na péči | po 1. lednu 2007 jsem změnil poskytovatele služby | | Σ |
|---------------------------|---|-----|-----|
| | ano | ne | |
| I | 10 | 131 | 141 |
| II | 12 | 164 | 176 |
| III | 11 | 180 | 191 |
| IV | 18 | 96 | 114 |
| Σ | 51 | 571 | 622 |

Očekávané četnosti

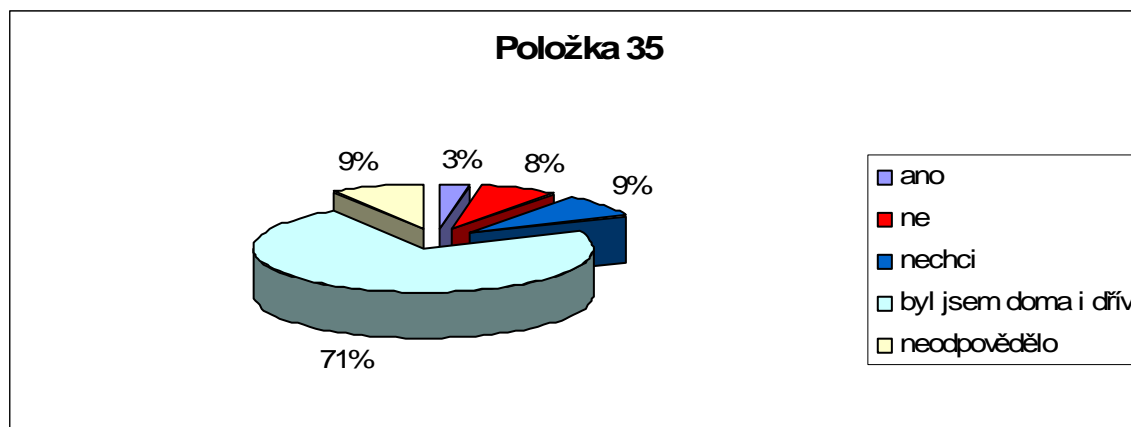
| Stupeň závislosti na péči | po 1. lednu 2007 jsem změnil poskytovatele služby | | Σ |
|---------------------------|---|----------|----------|
| | ano | ne | |
| I | 11,56109 | 129,4389 | 141,0000 |
| II | 14,43087 | 161,5691 | 176,0000 |
| III | 15,66077 | 175,3392 | 191,0000 |
| IV | 9,34727 | 104,6527 | 114,0000 |
| Σ | 51,00000 | 571,0000 | 622,0000 |

chí-kvadrát: 10,9119, $f = 3$, **signifikace = 0,012215** - statisticky významné

Vidíme, že nejvíce uživatelů změnilo poskytovatele služby po 1. lednu 2007 v kategorii IV. stupně závislosti na péč. Další pořadí: I., II. a III. stupeň závislosti na péči.

Položka 35: Nový systém mi umožnil opustit ústavní zařízení a jít domů

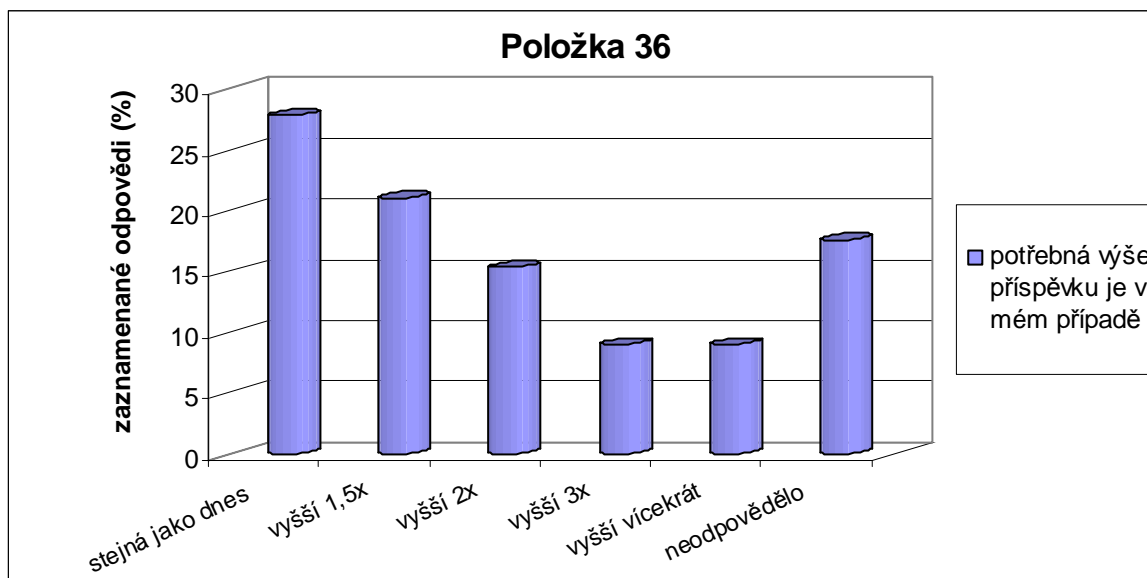
| | Četnost | % |
|----------------------|---------|------|
| ano | 19 | 2,7 |
| ne | 53 | 7,5 |
| nechci | 60 | 8,5 |
| byl jsem doma i dřív | 508 | 72,3 |
| neodpovědělo | 62 | 9,0 |
| Celkem | 702 | 100 |



Uvedená otázka byla do výzkumu zařazena pod vlivem důvodové zprávy k zákonu, která pozitivně očekávala „opouštění ústavních zařízení“ a naproti tomu některých (až dramaticky) vyslovovaných obav některých představitelů poskytovatelů z téhož... Výzkum v tomto směru nepřinesl údaje, které by mohly být použity pro dokumentaci tohoto jevu: totiž odpovědi na otázku, kolik osob v ČR po zavedení příspěvku na péči opustilo pobytová zařízení a zůstalo v domácnosti. Z našeho vzorku totiž velmi vysoké procento respondentů (72 %) využívalo domácí péče i v předchozím období. Pravděpodobně jedinou odpověď na tuto otázku budou moci dát resortní statistiky „obsazenosti“ lůžek v tzv. ústavních zařízeních ČR.

Položka 36: Potřebná výše příspěvku je v mém případě

| | Četnost | % |
|------------------|---------|------|
| stejná jako dnes | 196 | 27,9 |
| vyšší 1,5x | 148 | 21,1 |
| vyšší 2x | 108 | 15,4 |
| vyšší 3x | 63 | 9,0 |
| vyšší vícekrát | 63 | 9,0 |
| neodpovědělo | 124 | 17,6 |
| Celkem | 702 | 100 |



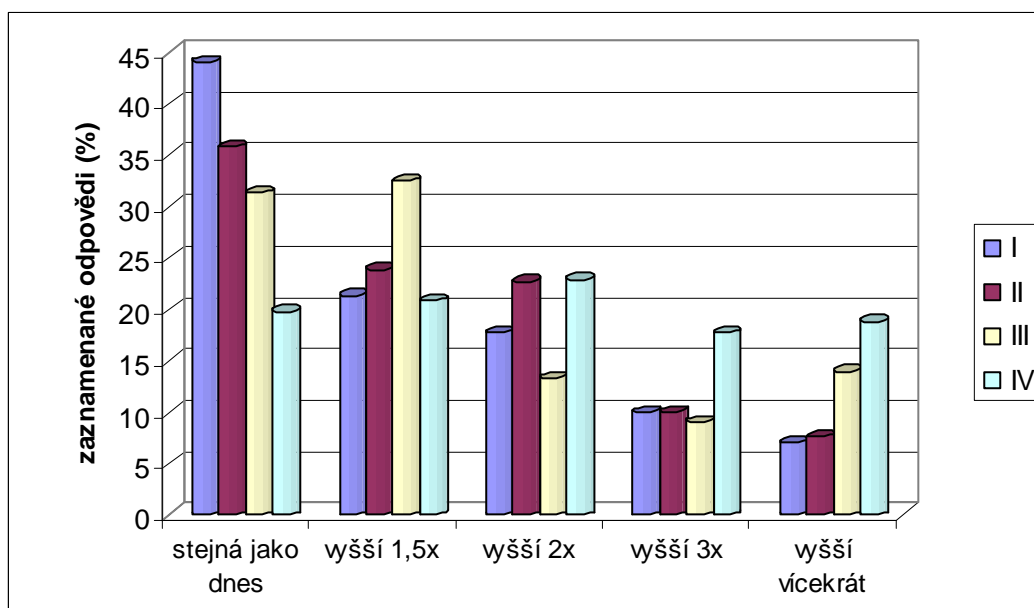
Uvedenou položkou jsme se opět vrátili k příspěvku na péči. Znovu potvrdily odpovědi respondentů, jak je přinesla položka 25 zaměřená na spokojenost s výší příspěvku. Zde jde již o schopnost respondentů vnímat nuance sociální politiky a sociálních služeb. Nejčastější odpověď byla, že výše příspěvku odpovídá potřebám respondenta (28 %). Čím vyšší násobek příspěvku je požadován, tím nižší je četnost odpovědí.

V rámci II. třídění nasbíraných dat nás bude zajímat závislost potřebné výše příspěvku, resp. jeho zvýšení na stupni závislosti uživatele služby či na typu využívané služby.

36a Potřebnost zvýšení příspěvku z pohledu osob s různými stupni závislosti na péči

(porovnání položek 3 a 36)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Respondenti se domnívají (uvádíme většinový názor v jednotlivých kategoriích vycházející z relativních četností), že výše příspěvku by u I. a II. stupně závislosti na péči měla zůstat stejná, u III. stupně by se měla zvýšit jedenapůlkrát a u IV. stupně dvakrát. Jedná se opět o statisticky průkazné potvrzení zjištění výzkumu v jeho obecných částech: odpovídá objektivní realitě, hovoříme-li o nižší „koupěschopnosti“ příspěvku na péči ve III. a IV. stupni závislosti – resp. u těchto stupňů závislosti nepochybně vystupuje do popředí náročnost takové péče – ve smyslu – je rozdíl v náročnosti „hodiny péče nebo dohledu“ o člověka se stupněm závislosti II. a stupněm závislosti IV.

Pozorované četnosti

| Stupeň závislosti na péči | potřebná výše příspěvku na péči je | | | | | Σ |
|---------------------------|------------------------------------|------------|----------|----------|----------------|-----|
| | stejná | vyšší 1,5x | vyšší 2x | vyšší 3x | vyšší vícekrát | |
| I | 62 | 30 | 25 | 14 | 10 | 141 |
| II | 57 | 38 | 36 | 16 | 12 | 159 |
| III | 52 | 54 | 22 | 15 | 23 | 166 |
| IV | 19 | 20 | 22 | 17 | 18 | 96 |
| Σ | 190 | 142 | 105 | 62 | 63 | 562 |

Očekávané četnosti

| Stupeň závislosti na péči | potřebná výše příspěvku na péči je | | | | | Σ |
|---------------------------|------------------------------------|------------|----------|----------|----------------|----------|
| | stejná | vyšší 1,5x | vyšší 2x | vyšší 3x | vyšší vícekrát | |
| I | 47,6690 | 35,6263 | 26,3434 | 15,55516 | 15,80605 | 141,0000 |
| II | 53,7544 | 40,1744 | 29,7064 | 17,54093 | 17,82384 | 159,0000 |
| III | 56,1210 | 41,9431 | 31,0142 | 18,31317 | 18,60854 | 166,0000 |
| IV | 32,4555 | 24,2562 | 17,9359 | 10,59075 | 10,76157 | 96,0000 |
| Σ | 190,0000 | 142,0000 | 105,0000 | 62,00000 | 63,00000 | 562,0000 |

chí-kvadrát: 35,2567, $f = 12$, **signifikace = 0,000427 - statisticky významné**

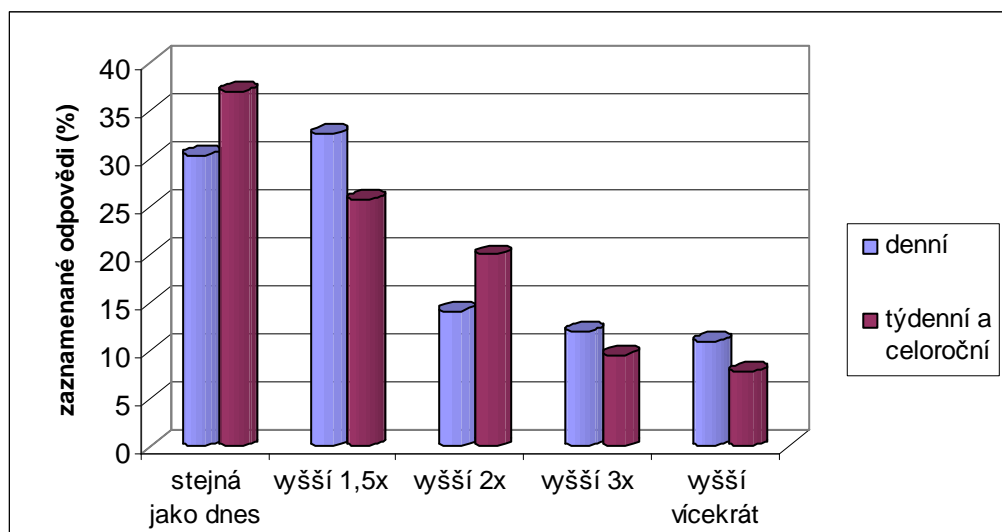
Z rozdílů pozorovaných a očekávaných četností vidíme a usuzujeme, že:

- Stejnou výši příspěvku na péči požadují nejčastěji uživatelé sociálních služeb s 1. stupněm závislosti – 44% z nich.
- Příspěvek na péči jedenapůlkrát vyšší požadují nejčastěji uživatelé sociálních služeb s 3. stupněm závislosti – 33% z nich.
- Příspěvek na péči dvakrát vyšší požadují nejčastěji uživatelé sociálních služeb s 2. stupněm závislosti a 4. stupněm závislosti – 23% z nich.
- Příspěvek na péči více než třikrát a vícekrát vyšší požadují nejčastěji uživatelé sociálních služeb se 4. stupněm závislosti – 17% z nich.

36b Potřebnost zvýšení příspěvku v závislosti na druhu využívané pobytové služby

(porovnání položek 11 a 36)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je statisticky nevýznamná.



Pozorované četnosti

| Pobytová služba | potřebná výše příspěvku na péči je | | | | | Σ |
|------------------------|------------------------------------|------------|----------|----------|----------------|-----|
| | stejná jako dnes | vyšší 1,5x | vyšší 2x | vyšší 3x | vyšší vícekrát | |
| Denní | 28 | 30 | 13 | 11 | 10 | 92 |
| týdenní nebo celoroční | 39 | 27 | 21 | 10 | 8 | 105 |
| Σ | 67 | 57 | 34 | 21 | 18 | 197 |

Očekávané četnosti

| Pobytová služba | potřebná výše příspěvku na péči je | | | | | Σ |
|------------------------|------------------------------------|------------|----------|----------|----------------|----------|
| | stejná jako dnes | vyšší 1,5x | vyšší 2x | vyšší 3x | vyšší vícekrát | |
| Denní | 31,28934 | 26,61929 | 15,87817 | 9,80711 | 8,40609 | 92,0000 |
| týdenní nebo celoroční | 35,71066 | 30,38071 | 18,12183 | 11,19289 | 9,59391 | 105,0000 |
| Σ | 67,00000 | 57,00000 | 34,00000 | 21,00000 | 18,00000 | 197,0000 |

chi-kvadrát: 3,27244, sv=4, signifikance = 0,513314 - statisticky nevýznamné

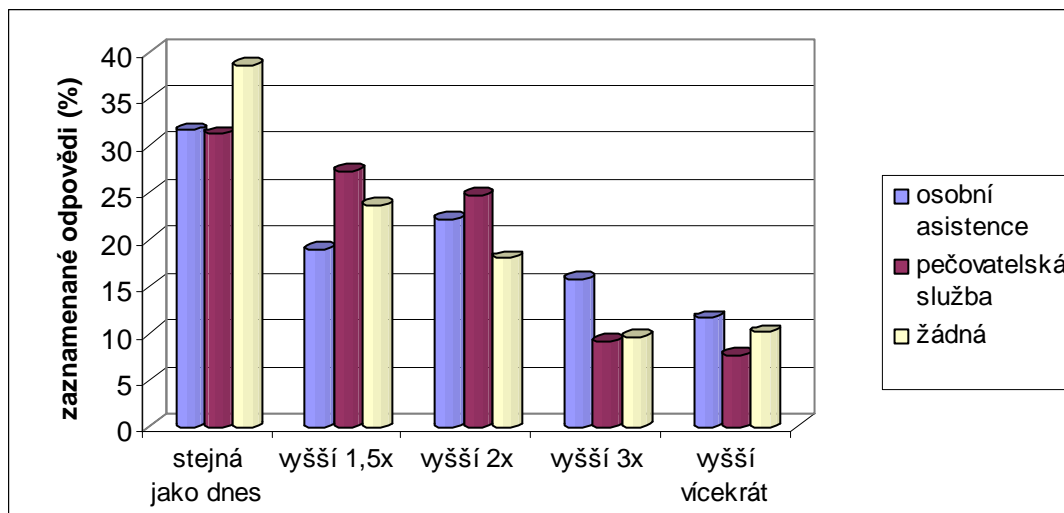
Uživatelé týdenní a celoroční pobytové služby požadují nejčastěji stejnou výši příspěvku na péči.

Uživatelé denní pobytové služby požadují nejčastěji příspěvek na péči jedenapůlkrát vyšší.

36c Potřebnost zvýšení příspěvku v závislosti na druhu využívané sociální služby

(porovnání položek 12 a 36)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je statisticky nevýznamná.



Pozorované četnosti

| Druh sociální služby | potřebná výše příspěvku na péči je | | | | | Σ |
|----------------------|------------------------------------|------------|----------|----------|----------------|----------|
| | stejná jako dnes | vyšší 1,5x | vyšší 2x | vyšší 3x | vyšší vícekrát | |
| osobní asistence | 30 | 18 | 21 | 15 | 11 | 95 |
| pečovatelská služba | 24 | 21 | 19 | 7 | 6 | 77 |
| žádná | 88 | 54 | 41 | 22 | 23 | 228 |
| Σ | 142 | 93 | 81 | 44 | 40 | 400 |

Očekávané četnosti

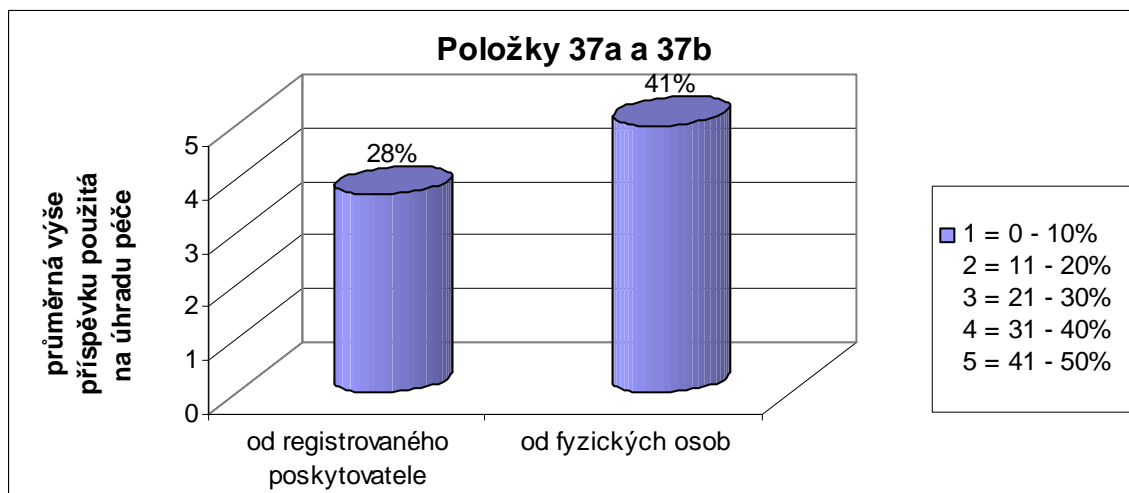
| Druh sociální služby | potřebná výše příspěvku na péči je | | | | | Σ |
|----------------------|------------------------------------|------------|----------|----------|----------------|----------|
| | stejná jako dnes | vyšší 1,5x | vyšší 2x | vyšší 3x | vyšší vícekrát | |
| osobní asistence | 33,7250 | 22,08750 | 19,23750 | 10,45000 | 9,50000 | 95,0000 |
| pečovatelská služba | 27,3350 | 17,90250 | 15,59250 | 8,47000 | 7,70000 | 77,0000 |
| žádná | 80,9400 | 53,01000 | 46,17000 | 25,08000 | 22,80000 | 228,0000 |
| Σ | 142,0000 | 93,00000 | 81,00000 | 44,00000 | 40,00000 | 400,0000 |

chí-kvadrát: 7,45843, sv=8, signifikance = 0,488078 - statisticky nevýznamné

V rámci třídění druhého stupně nasbíraných dat jsme zjistili, že potřebnost zvýšení příspěvku je ovlivněna pouze stupněm závislosti uživatele na péči. Typ užívané služby volby respondentů významně neovlivnil.

Položka 37a: Příspěvek na péči používají respondenti (průměrně) z 28 % na úhradu péče od registrovaného poskytovatele.

Položka 37b: Příspěvek na péči používají respondenti (průměrně) z 41 % na úhradu péče od fyzických osob.



Zde je nutno uvést, že se jedná o „průměrnou“ odpověď zahrnující všechny respondenty. Uvážíme-li, že velká většina z nich pobývá v domácím prostředí, je převaha užití příspěvku na péči pro pečující fyzické osoby zřejmá. Právě zde leží jeden z důvodů hlasů volajících pro „navrácení“ příspěvku na péči registrovaným poskytovatelům.

37a a Průměrná část příspěvku (v %), kterou respondenti užívají na úhradu péče od registrovaného poskytovatele z pohledu uživatele služby a zákonného zástupce uživatele
(porovnání položek 2 a 37a)

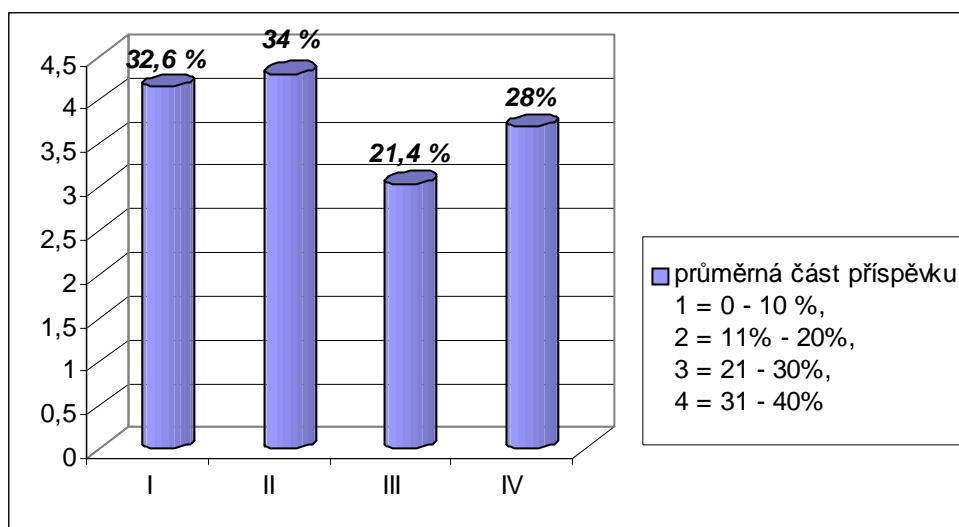
Průměrná část příspěvku (v %) používaná na úhradu péče od registrovaného poskytovatele služeb

| Uživatel služby | průměrná část příspěvku (v %) | N | směrodatná odchylka |
|----------------------------|-------------------------------|-----|---------------------|
| Uživatel služby | 4,017422 | 287 | 3,786668 |
| Zákonný zástupce uživatele | 2,985612 | 139 | 3,305651 |
| Σ | 3,680751 | 426 | 3,664964 |

Pomocí analýzy rozptylu a provedeného Duncanova testu bylo prokázáno, že mezi oběma průměry jsou **statisticky významné rozdíly (signifikace 0,006061)**.

Zákonní zástupci uživatelů služeb uvedli nižší průměrnou část příspěvku (v %) používanou na úhradu péče od registrovaného poskytovatele služeb než přímí uživatelé služeb. Opět se jedná o logický výsledek – vzhledem k tomu, že se jedná o pečující osoby – tedy ty, kteří pečují sami a v domácnosti o osobu závislou na péči.

37a b Průměrná část příspěvku (v %), kterou respondenti užívají na úhradu péče od registrovaného poskytovatele dle stupně závislosti (porovnání položek 3 a 37a)



Vyšší (průměrnou) část příspěvku používají na úhradu péče od registrovaného poskytovatele sociálních služeb uživatelé v kategoriích I. a II.

Průměrná část příspěvku (v %) ve skupinách (I, II, III, IV)

| Stupeň závislosti na péči | průměrná část příspěvku (v %) | N | směrodatná odchylka |
|---------------------------|-------------------------------|-----|---------------------|
| I | 4,155844 | 154 | 3,972339 |
| II | 4,396825 | 189 | 3,893009 |
| III | 3,039801 | 201 | 3,404175 |
| IV | 3,700000 | 120 | 3,622061 |
| Σ | 3,804217 | 664 | 3,754645 |

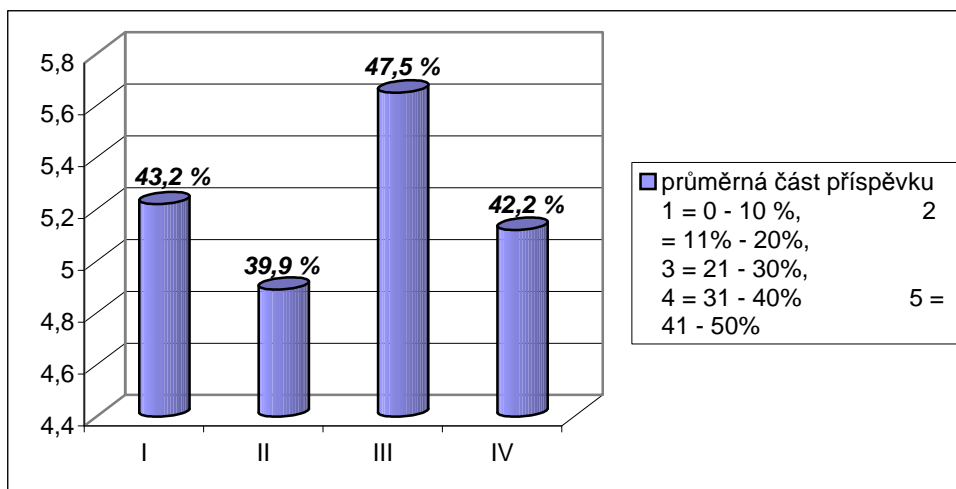
Analýza rozptylu - Duncanův test

Čísla v tabulce uvádějí signifikance rozdílů mezi průměrnými částmi příspěvku používanými na úhradu péče od registrovaného poskytovatele v jednotlivých skupinách respondentů. Statisticky významné rozdíly jsou označeny červeně.

| | I ($\bar{x} = 4,1558$) | II ($\bar{x} = 4,3968$) | III ($\bar{x} = 3,0398$) | IV ($\bar{x} = 3,7000$) |
|-----|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| I | | 0,563235 | 0,010211 | 0,274201 |
| II | 0,563235 | | 0,002084 | 0,114674 |
| III | 0,010211 | 0,002084 | | 0,113287 |
| IV | 0,274201 | 0,114674 | 0,113287 | |

Z uvedené tabulky vyplývá, že existují statisticky významné rozdíly mezi částmi příspěvku, které jsou jednotlivými skupinami respondentů používány na úhradu péče od registrovaného poskytovatele. Tyto významné rozdíly jsou mezi skupinami I a III a mezi skupinami II a III.

37b b Průměrná část příspěvku (v %), kterou respondenti užívají na úhradu péče od fyzických osob dle stupně závislosti (porovnání položek 3 a 37b)



Rozdíly mezi průměrnými částmi příspěvků, které používají uživatelé služeb s různými stupni závislosti na úhradu péče od fyzických osob, nejsou statisticky významné.

Průměrná část příspěvku (v %) ve skupinách (I, II, III, IV)

| Stupeň závislosti na péči | průměrná část příspěvku (v %) | N | směrodatná odchylka |
|---------------------------|-------------------------------|-----|---------------------|
| I | 5,116883 | 154 | 4,196089 |
| II | 4,883598 | 189 | 4,098157 |
| III | 5,651741 | 201 | 4,070394 |
| IV | 5,116667 | 120 | 3,917604 |
| Σ | 5,212349 | 664 | 4,083048 |

Analýza rozptylu - Duncanův test

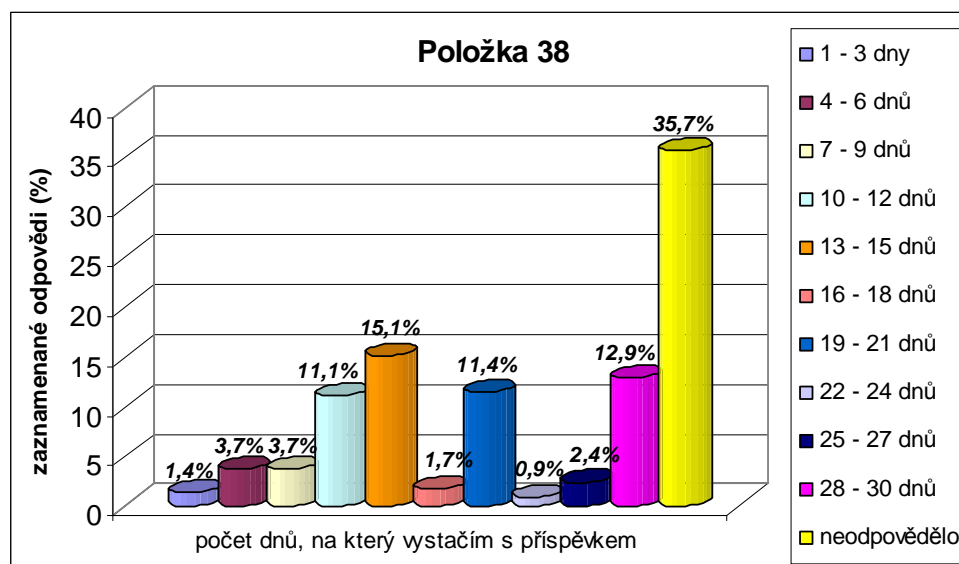
Čísla v tabulce uvádějí signifikance rozdílů mezi průměrnými částmi příspěvku používanými na úhradu péče od fyzických osob v jednotlivých skupinách respondentů.

| | I ($\bar{x} = 5,1169$) | II ($\bar{x} = 4,8836$) | III ($\bar{x} = 5,6517$) | IV ($\bar{x} = 5,1167$) |
|-----|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| I | | 0,634355 | 0,241963 | 0,999622 |
| II | 0,634355 | | 0,126716 | 0,610137 |
| III | 0,241963 | 0,126716 | | 0,272546 |
| IV | 0,999622 | 0,610137 | 0,272546 | |

Z uvedené tabulky vyplývá, že mezi částmi příspěvku, které jednotlivé skupiny respondentů používají na úhradu péče od fyzických osob nejsou žádné statisticky významné rozdíly (všechny hodnoty signifikace jsou větší než 0, 05).

Položka 38: Pokud bych si pořídil službu, kterou opravdu potřebuji, stačil by mi příspěvek na péči na tento počet dnů v měsíci:

| Počet dnů v měsíci | Četnost | % |
|--------------------|---------|------|
| 1 - 3 dny | 10 | 1,4 |
| 4 - 6 dnů | 26 | 3,7 |
| 7 - 9 dnů | 26 | 3,7 |
| 10 - 12 dnů | 78 | 11,1 |
| 13 - 15 dnů | 106 | 15,1 |
| 16 - 18 dnů | 12 | 1,7 |
| 19 - 21 dnů | 80 | 11,4 |
| 22 - 24 dnů | 6 | 0,9 |
| 25 - 27 dnů | 17 | 2,4 |
| 28 - 30 dnů | 91 | 12,9 |
| neodpovědělo | 250 | 35,7 |
| Celkem | 702 | 100 |



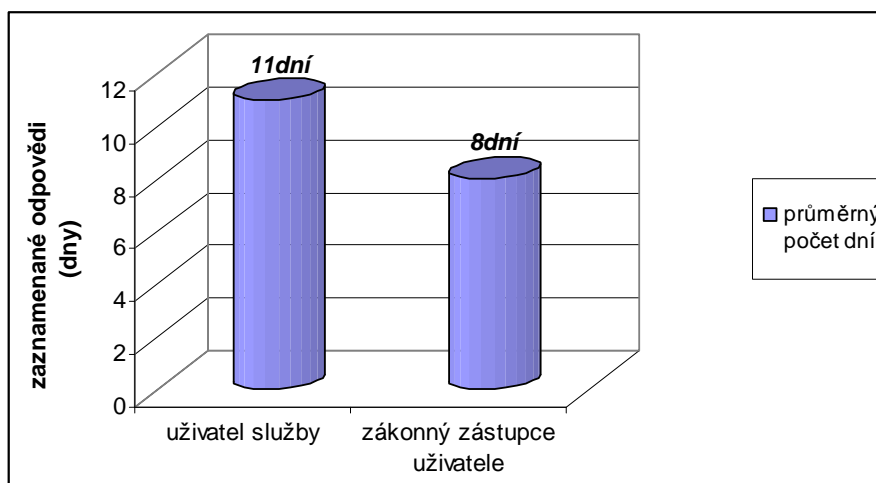
Nejčastěji uvedli respondenti počet dnů v měsíci, na který by jim stačil příspěvek na péči, v intervalu 13 – 15 dnů (tj. přibližně polovina kalendářního měsíce). Na celý měsíc by – dle jejich názoru - vystačil příspěvek 13 % respondentů! 36 % respondentů položku nevyplnilo. Je možné, že neznali cenu požadované služby nebo spíše nepochopili obsah otázky. Spíše však tento výsledek potvrzuje jistou „naivitu“ respondentů a jejich neznalost zásadních parametrů systému služeb. Je také možné, že řada uživatelů služeb a osob o ně pečujících si ani neuvědomuje náročnost a „nákladovost“ jimi odváděné a využívané péče! (Viz. výsledky u položek 10a, 10b sledujících hodinovou náročnost péče o osoby v jednotlivých stupních závislosti a propočty dní, po něž lze tuto péči skutečně hradit z reálně poskytovaného příspěvku na péči.)

V rámci další interpretace výsledků bude zajímavé sledovat počty dní v měsíci s poskytnutou službou (na které by stačil příspěvek na péči), a to ve vztahu:

- 1) ke stupni závislosti uživatele služby;
- 2) k typu užívané služby.

38a Průměrný počet dní v měsíci, na které je možno z příspěvku „zakoupit“ potřebnou péči z pohledu uživatele služby a zákonného zástupce uživatele

(porovnání položek 2 a 38)



Průměrný počet dní, který uvádějí uživatelé služby a zákonní zástupci uživatelů

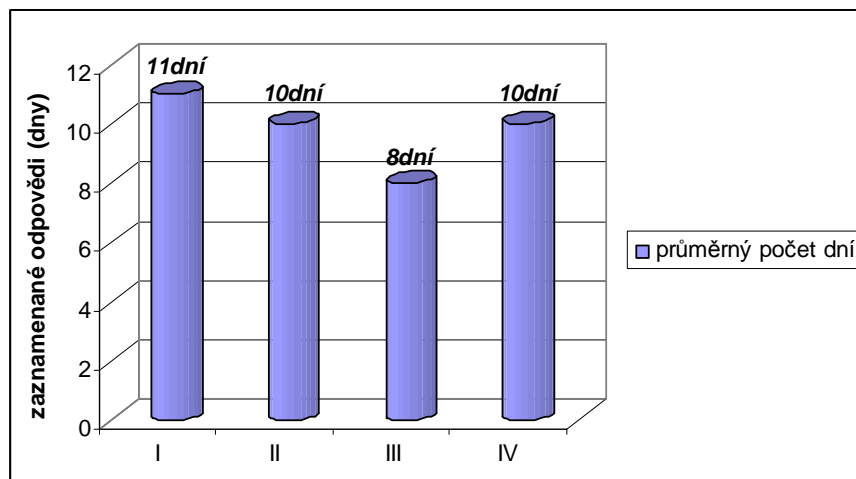
| Uživatel služby | průměrný počet dní | N | směrodatná odchylka |
|----------------------------|--------------------|-----|---------------------|
| Uživatel služby | 4,484321 | 287 | 3,519019 |
| Zákonný zástupce uživatele | 3,359712 | 139 | 3,314455 |
| Σ | 4,117371 | 426 | 3,489861 |

Pomocí analýzy rozptylu a provedeného Duncanova testu bylo prokázáno, že mezi oběma průměry jsou **statisticky významné rozdíly (signifikace 0,001631)**.

Dle uvedených hodnot uvádí zákonní zástupci uživatelů nižší průměrný počet dní v měsíci, na které je možno z příspěvku „zakoupit“ potřebnou péči, než přímí uživatelé služeb. Zřejmě tato skupina respondentů (a je to logické) dokáže reálněji zhodnotit pojmy, s nimiž se v této položce pracuje!

38b Průměrný počet dní v měsíci, na které je možno z příspěvku „zakoupit“ potřebnou péči dle jednotlivých stupňů závislosti uživatelů služeb

(porovnání položek 3 a 38)



Průměrný počet dní v jednotlivých skupinách (I, II, III, IV)

| Stupeň závislosti na péči | průměrný počet dní | N | směrodatná odchylka |
|---------------------------|--------------------|-----|---------------------|
| I | 4,454545 | 154 | 3,588454 |
| II | 4,174603 | 189 | 3,549976 |
| III | 3,507463 | 201 | 3,542766 |
| IV | 4,008403 | 119 | 3,388655 |
| Σ | 4,007541 | 663 | 3,538942 |

Analýza rozptylu - Duncanův test

Čísla v tabulce uvádějí signifikance rozdílů mezi průměrnými počty dnů, které uvádějí jednotlivé skupiny respondentů.

| | I ($\bar{x} = 4,4545$) | II ($\bar{x} = 4,1746$) | III ($\bar{x} = 3,5075$) | IV ($\bar{x} = 4,0084$) |
|-----|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| I | | 0,479375 | 0,026848 | 0,290935 |
| II | 0,479375 | | 0,111561 | 0,674539 |
| III | 0,026848 | 0,111561 | | 0,205623 |
| IV | 0,290935 | 0,674539 | 0,205623 | |

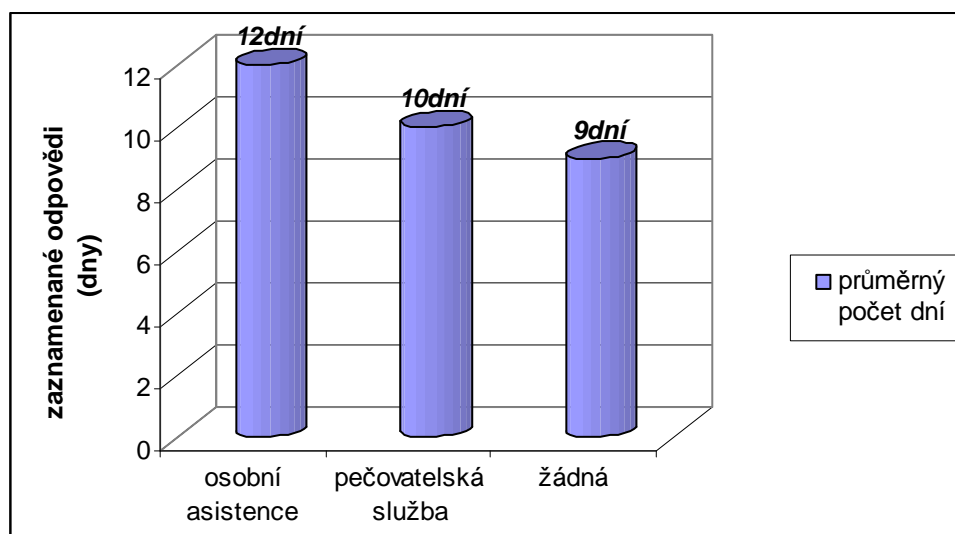
Z tabulky vyplývá, že jediný statisticky významný rozdíl je mezi průměrným počtem dnů, který uvádějí skupiny I a III.

Výsledky třídění druhého stupně ukazují, že uživatelé sociálních služeb v jednotlivých kategoriích si mohou z příspěvku „zakoupit“ potřebnou péči na přibližně stejný počet dní v měsíci. Druhý údaj, který toto zjištění potvrdil, jsme publikovali u položek 10a, 10b, kde jsme provedli přepočtení výsledků ukazujících hodinovou dotaci přímé péče a tzv. dohledu o respondenty v jednotlivých skupinách. Ukazuje se tak, že zvolená metodika výzkumu byla odpovídající a výsledky ukazující tzv. koupěschopnost příspěvku na péči jsou pro Českou republiku validní.

Z pohledu statistické významnosti uvnitř celého souboru - existuje rozdíl u uživatelů služeb se III. stupněm závislosti. Ti si mohou z příspěvku „zakoupit“ potřebnou péči na výrazně nižší počet dní v měsíci než uživatelé služeb s I. stupněm závislosti.

Jeden z klíčových závěrů výzkumu potvrzuje hypotézu, že uživatelé ve III. a IV. stupni závislosti jsou v rámci nového systému stále dotováni menšími částkami – vzhledem ke skutečné potřebě péče o tyto osoby – než uživatelé v I. a II. stupni závislosti. Přesněji: rozdíly ve výši příspěvku na péči jsou příliš malé – ve srovnání s rozdíly v náročnosti péče o osoby v té které skupině závislosti. K tomu více v dalších částech zprávy.

38c Průměrný počet dní v měsíci, na které je možno z příspěvku „zakoupit“ potřebnou péči v závislosti na druhu využívané sociální služby (porovnání položek 12 a 38)



Průměrný počet dní v jednotlivých skupinách (I, II, III, IV)

| Druh sociální služby | průměrný počet dní | N | směrodatná odchylka |
|----------------------|--------------------|-----|---------------------|
| osobní asistence | 4,962264 | 106 | 3,061044 |
| pečovatelská služba | 4,068627 | 102 | 3,504622 |
| žádná | 3,859206 | 277 | 3,756882 |
| Σ | 4,144330 | 485 | 3,583103 |

Výsledky třídění druhého stupně ukazují, že uživatelé služby osobní asistence si mohou z příspěvku „zakoupit“ potřebnou péči na výrazně vyšší počet dní v měsíci než uživatelé pečovatelské služby a než ti, kteří žádnou sociální službu nevyužívají.

Rozdíly mezi průměry byly posuzovány pomocí *analýzy rozptylu a Duncanova testu*. Čísla v tabulce uvádějí signifikace rozdílů mezi průměrnými počty dnů, které uvádějí jednotlivé skupiny respondentů.

Duncanův test

| | osobní asistence ($\bar{x} = 4,9623$) | pečovatelská služba ($\bar{x} = 4,0686$) | žádná ($\bar{x} = 3,8592$) |
|---------------------|--|---|---------------------------------|
| osobní asistence | | 0,042153* | 0,016393* |
| pečovatelská služba | 0,042153* | | 0,633930 |
| žádná | 0,016393* | 0,633930 | |

Z tabulky vyplývá, že statisticky významné rozdíly se projevují mezi průměrným počtem dnů, který uvádějí respondenti využívající pečovatelskou službu a osobní asistenci a mezi průměrným počtem dnů, který uvádějí respondenti využívající osobní asistenci a respondenti nevyužívající žádnou z uvedených služeb.

D Využíváte-li služeb registrovaného poskytovatele, potom platí, že

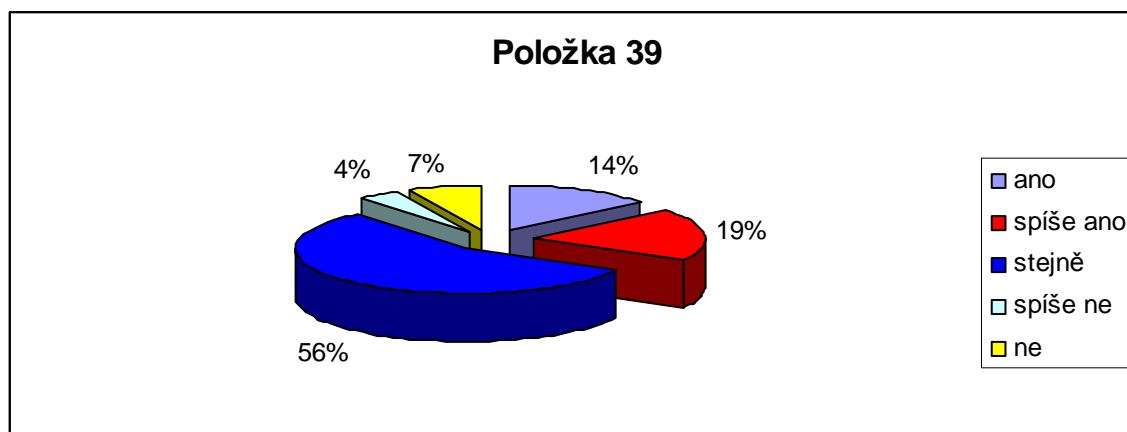
V dalších částech dotazníku – D, E a F už byly sledovány jednotlivé dílčí aspekty systému sociálních služeb. V části D vztahy uživatelů s registrovanými poskytovateli, v části E odpovídali ti, kteří měli uzavřenu smlouvu o poskytování sociální služby a v části F ti respondenti, kterým péči poskytovala fyzická osoba- tedy neregistrovaný poskytovatel služby.

Tím je rovněž způsobeno, že v uvedených oddílech, počínaje touto položkou výrazně narůstá procento v kategorii „neodpovědělo“. Celkový počet respondentů u každé položky tudíž nebude již 703 jako v předchozích částech, ale vzorek tvoří pouze respondenti, kteří danou položku vyplnili.

Tato skutečnost koresponduje s tím, že u položky č. 14 uvádí 33 % respondentů, že nemá podepsanu smlouvu o poskytování služby a 14 % má smlouvu s pečující osobou. Předpokládáme, že tato skupina (tj. 47 % respondentů) pravděpodobně využívá péče např. rodinného příslušníka, který není registrovaným poskytovatelem sociální služby a že tato skupina v oddílech D a E zpravidla neodpovídala. Naopak v oddíle F odpovídali pouze ti respondenti, kterým péči poskytuje i fyzická osoba. Na základě výše uvedeného budeme porovnávat výsledky v těchto oddílech přednostně dle zodpovězených kategorií.

Položka 39: Mám dnes více práv, než jsem měl dříve

| | Četnost | % |
|-----------|---------|------|
| ano | 59 | 14 |
| spíše ano | 83 | 19,5 |
| stejně | 240 | 56,5 |
| spíše ne | 14 | 4 |
| ne | 29 | 7 |
| Celkem | 425 | 100 |

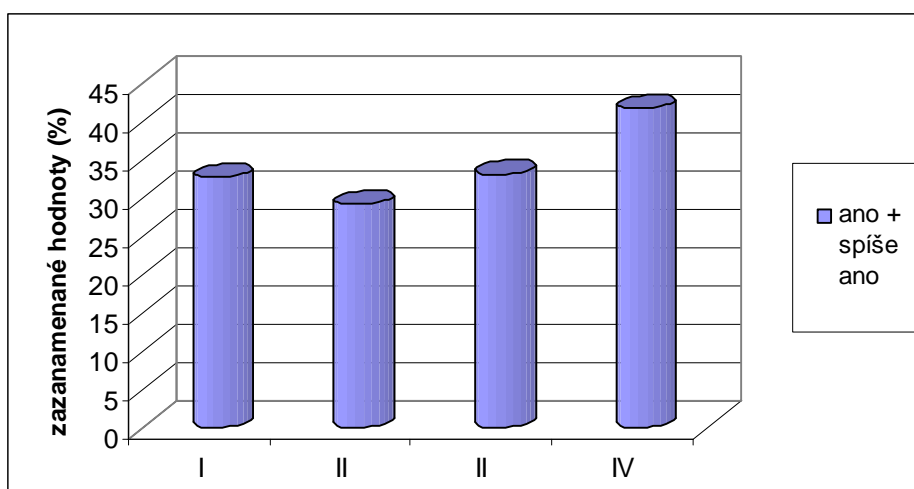


Větší možnost volby, posílení práv uživatelů – takový byl jeden z hlavních cílů při koncepci nového zákona. A výsledek? Jen třetina respondentů se domnívá, že má více práv než v minulosti. Již výše jsme u hodnocení sociální služby uvedli skeptický postoj respondentů ke zvýšení jejich kvality. Explicitnější vyjádření – mám více práv než jsem měl dříve zastává pouze 33% respondentů této skupiny. Přitom – formálně a dle zákona – má 100% respondentů více práv než dříve! Ovšem, v rozporu s jejich

přesvědčením, že novému zákonu rozumí, si tuto skutečnost neuvědomují. Pokud bychom přijali druhou interpretaci – svá práva si uvědomují – ale ve vztahu k registrovanému poskytovateli jich opravdu více než dříve nemají, přijali bychom jako platný výsledek, který nesevřčí o kvalitní práci registrovaných poskytovatelů sociálních služeb.

39a Názory uživatelů služeb s různými stupni závislosti na to, zda mají dnes více práv, než měli dříve (porovnání položek 3 a 39)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Pozorované četnosti

| Stupeň závislosti na péči | mám dnes více práv, než jsem měl dříve | | | | | Σ |
|---------------------------|--|-----------|--------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | stejně | spíše ne | ne | |
| I | 16 | 14 | 53 | 6 | 3 | 92 |
| II | 17 | 17 | 65 | 5 | 13 | 117 |
| III | 16 | 22 | 69 | 1 | 7 | 115 |
| IV | 8 | 24 | 41 | 2 | 2 | 77 |
| Σ | 57 | 77 | 228 | 14 | 25 | 401 |

Očekávané četnosti

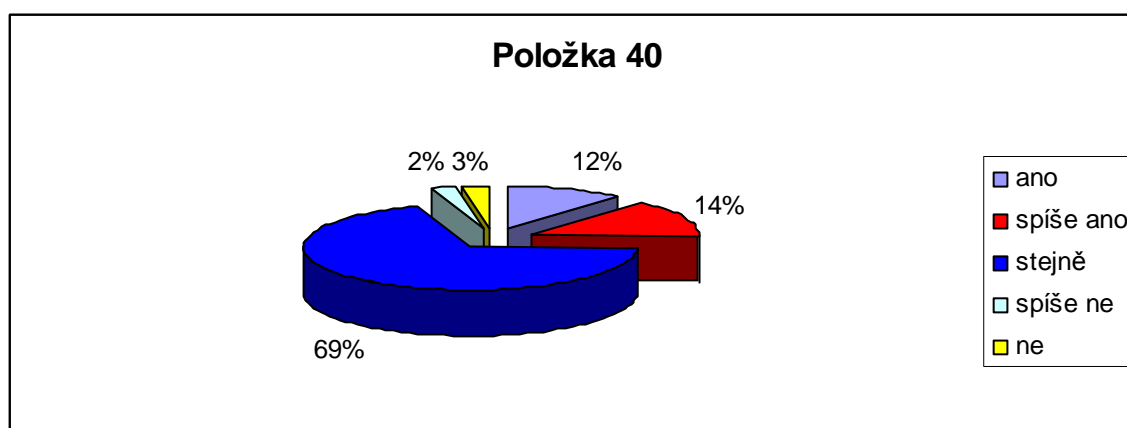
| Stupeň závislosti na péči | mám dnes více práv, než jsem měl dříve | | | | | Σ |
|---------------------------|--|-----------|----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | stejně | spíše ne | ne | |
| I | 13,07731 | 17,66584 | 52,3092 | 3,21197 | 5,73566 | 92,0000 |
| II | 16,63092 | 22,46633 | 66,5237 | 4,08479 | 7,29426 | 117,0000 |
| III | 16,34663 | 22,08229 | 65,3865 | 4,01496 | 7,16958 | 115,0000 |
| IV | 10,94514 | 14,78554 | 43,7805 | 2,68828 | 4,80050 | 77,0000 |
| Σ | 57,00000 | 77,00000 | 228,0000 | 14,00000 | 25,00000 | 401,0000 |

chi-kvadrát: 22,1861, $f = 12$, **signifikace = 0,035500 - statisticky významné**

Největší rozdíl v názoru na to, zda má dnes uživatel sociálních služeb více práv než dříve, se objevil mezi respondenty v kategoriích IV.a II. Respondenti v kategorii II. hodnotí nový systém sociálních služeb v této položce spíše negativně.

Položka 40: Poskytovatel se ke mně chová lépe než dříve

| | Četnost | % |
|-----------|---------|------|
| ano | 49 | 11,5 |
| spíše ano | 59 | 13,9 |
| stejně | 297 | 69,7 |
| spíše ne | 9 | 2,1 |
| ne | 12 | 2,8 |
| Celkem | 426 | 100 |

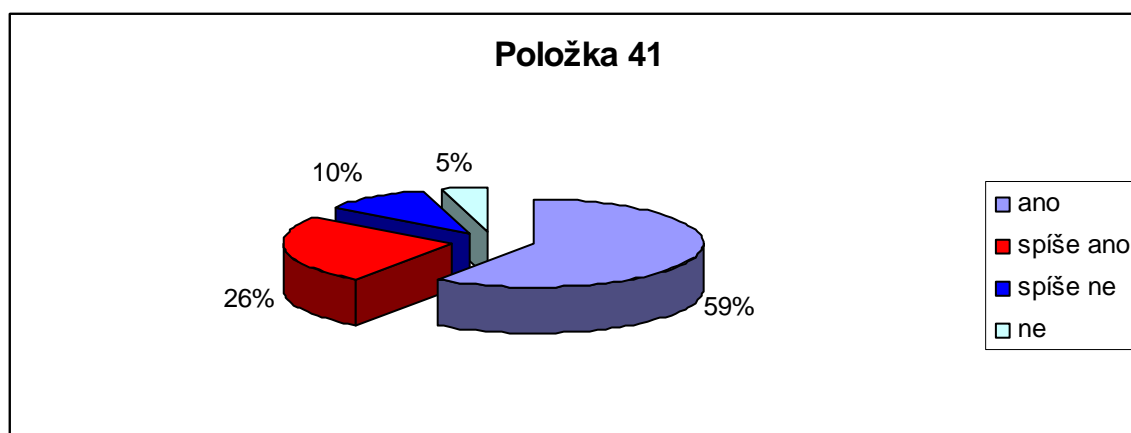


Dle odpovědí v této položce můžeme soudit, že nový zákon do praxe nezavedl výraznou změnu v chování poskytovatele. Jedná se o překvapivé zjištění, ovšem jen v obecném kontextu očekávání „nového“ v sociálních službách... **V kontextu výsledků našeho výzkumu je potvrzeno skeptické stanovisko k ukazatelům, které v souhrnu tvoří „kvalitu v sociálních službách“.** Daná zjištění by skutečně měla „otevřít oči“ všem „rádoby odborníkům“, kteří tvrdí, že problém kvality v sociálních službách vyřeší (či někteří z nich již používají vid dokonavý) standardy kvality!

Opak je pravdou a tomuto tématu – kvalitě v sociálních službách – ovšem z pohledu jediného a rozhodujícího činitele, který ji může posoudit, tj. uživatele služby – se budeme dále věnovat v dalších šetřeních.

Položka 41: Poskytovatel mě podrobně seznámil s mými právy

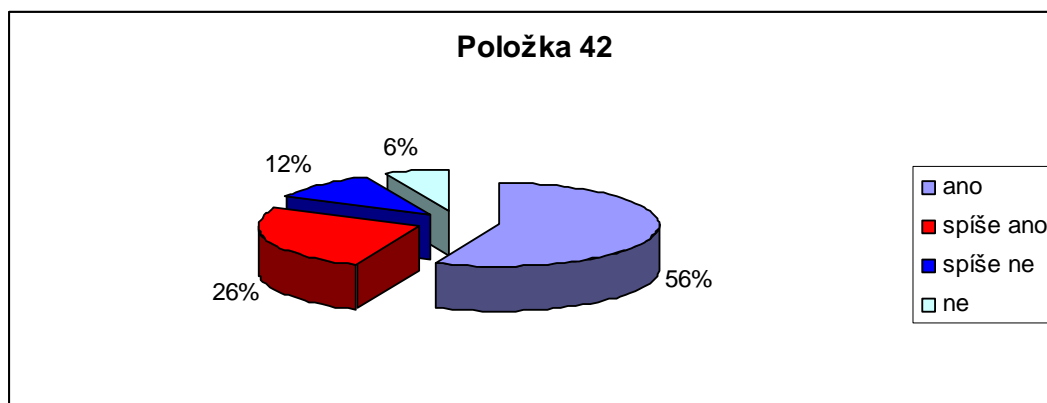
| | Četnost | % |
|-----------|---------|------|
| ano | 249 | 59,6 |
| spíše ano | 107 | 25,6 |
| spíše ne | 43 | 10,3 |
| ne | 19 | 4,5 |
| Celkem | 418 | 100 |



Spokojenost s informacemi ohledně poučení o vlastních právech vyjádřilo 59 % respondentů. Nespokojenost jen 5 %. Výsledky u této položky (oproti předchozí) poukazují na vysokou účinnost nového zákona v této oblasti (informovanost uživatelů služeb o právech a postavení).

Položka 42: Poskytovatel se zajímá o moje názory na obsah služby

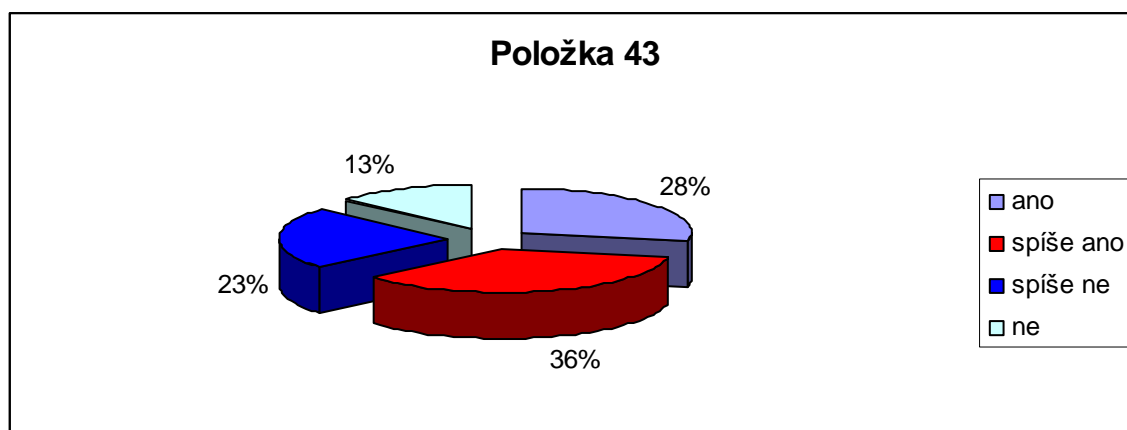
| | Četnost | % |
|-----------|---------|------|
| ano | 235 | 56,5 |
| spíše ano | 107 | 25,7 |
| spíše ne | 48 | 11,5 |
| ne | 26 | 6,3 |
| Celkem | 416 | 100 |



Více než polovina respondentů se domnívá, že registrovaný poskytovatel služby se zajímá o jejich názory na obsah služby. Jen 6 % respondentů má opačný názor. Může se jednat o dopad definovaných standardů kvality sociálních služeb. Přesto existuje jistý nepoměr v odpovědích na tyto položky. Na jedné straně uvádějí uživatelé: poskytovatelé se zajímají o naše názory – a na straně druhé říkají: kvalita služby zůstala stejná a nemám dnes více práv než jsem měl dříve... S největší pravděpodobností bude „chyba“ na obou stranách daného vztahu. Uživatelé pravděpodobně neumí (nebo nemají prostor) své připomínky formulovat pregnantně – a zejména se skutečným dopadem na realizovanou praxi. Popsaný stav vypadá spíše jako „mluvíme do toho – ale nic se s tím neděje“..

Položka 43: Díky příspěvku na péči si více než dřív připadám jako zákazník

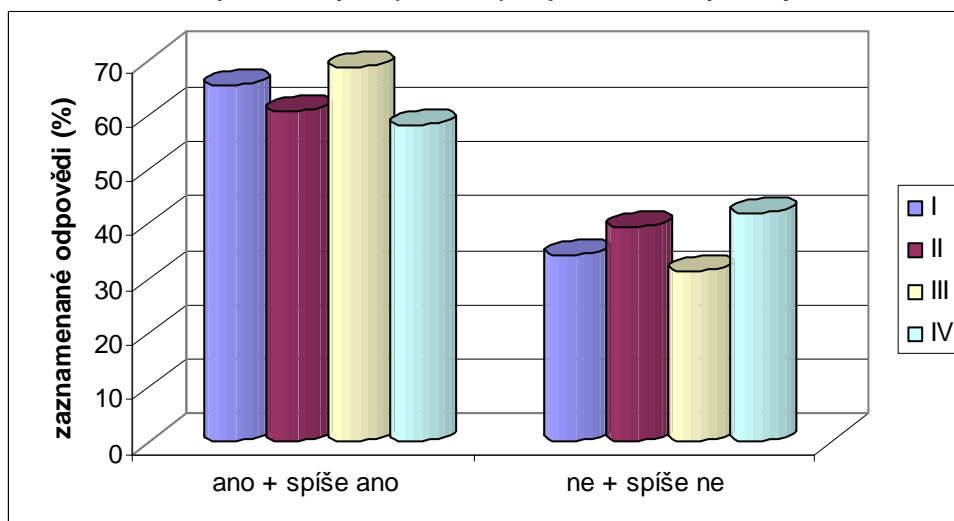
| | Četnost | % |
|-----------|---------|------|
| ano | 113 | 27,9 |
| spíše ano | 144 | 35,6 |
| spíše ne | 94 | 23,2 |
| ne | 54 | 13,3 |
| Celkem | 405 | 100 |



Také výsledky u této položky poukazují (nikoli však výrazně) spíše na pozitivní účinnost nového zákona v předpokládaném směru. Kladně se k dané položce vyjádřilo 28 % respondentů a i s volbou spíše ano se jedná o 64% uživatelů, kteří projeví zvýšené vědomí „zákazníka“ k poskytovateli. Znovu tedy vyvstává otázka – jak to, že z tohoto pocitu nedokázali vyzískat (proměnit jej) ve skutečně lepší služby. Je na vině neschopnost poskytovatelů? Nedokonalé podmínky pro jejich práci? Nereálná očekávání uživatelů?

43a Díky příspěvku na péči si připadám více jako zákazník – ano či ne dle stupňů závislosti respondentů
(porovnání položek 3 a 43)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je statisticky nevýznamná.



Pozorované četnosti

| Stupeň závislosti na péči | díky příspěvku na péči si více připadám jako zákazník | | | | Σ |
|---------------------------|---|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| I | 24 | 35 | 22 | 9 | 90 |
| II | 31 | 38 | 29 | 16 | 114 |
| III | 33 | 41 | 16 | 18 | 108 |
| IV | 17 | 26 | 22 | 9 | 74 |
| Σ | 105 | 140 | 89 | 52 | 386 |

Očekávané četnosti

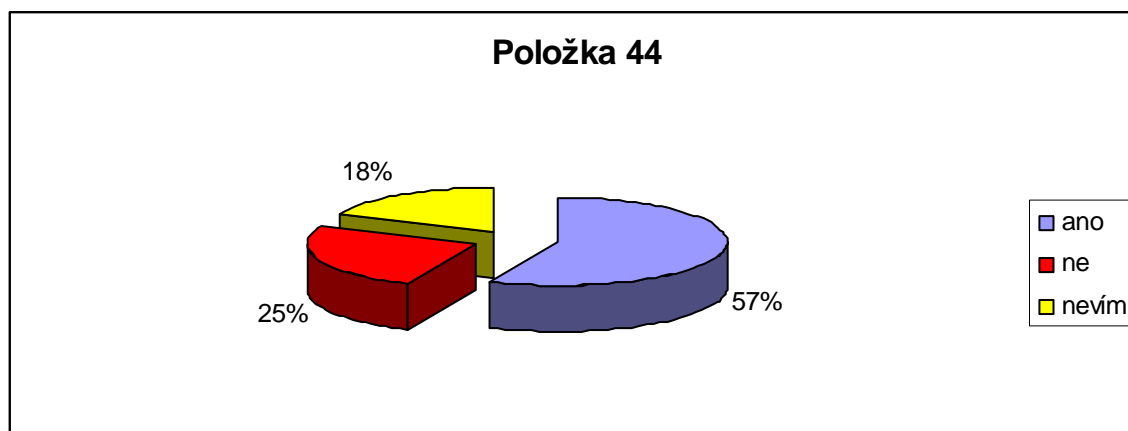
| Stupeň závislosti na péči | díky příspěvku na péči si více připadám jako zákazník | | | | Σ |
|---------------------------|---|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| I | 24,4819 | 32,6425 | 20,75130 | 12,12435 | 90,0000 |
| II | 31,0104 | 41,3472 | 26,28497 | 15,35751 | 114,0000 |
| III | 29,3782 | 39,1710 | 24,90155 | 14,54922 | 108,0000 |
| IV | 20,1295 | 26,8394 | 17,06218 | 9,96891 | 74,0000 |
| Σ | 105,0000 | 140,0000 | 89,00000 | 52,00000 | 386,0000 |

chí-kvadrát: 8,20666, $f = 9$, $p = 0,513466$ statisticky nevýznamné

Výsledky třídění 2. stupně nám v této sledované položce ukázaly, že nejčastěji si jako zákazník díky příspěvku na péči připadají uživatelé služby v kategorii III. Nejméně často pak uživatelé služby v kategorii IV.

Položka 44: Mám vypracován individuální plán průběhu služby

| | Četnost | % |
|--------|---------|------|
| Ano | 239 | 56,6 |
| ne | 106 | 25,1 |
| nevím | 77 | 18,3 |
| Celkem | 422 | 100 |



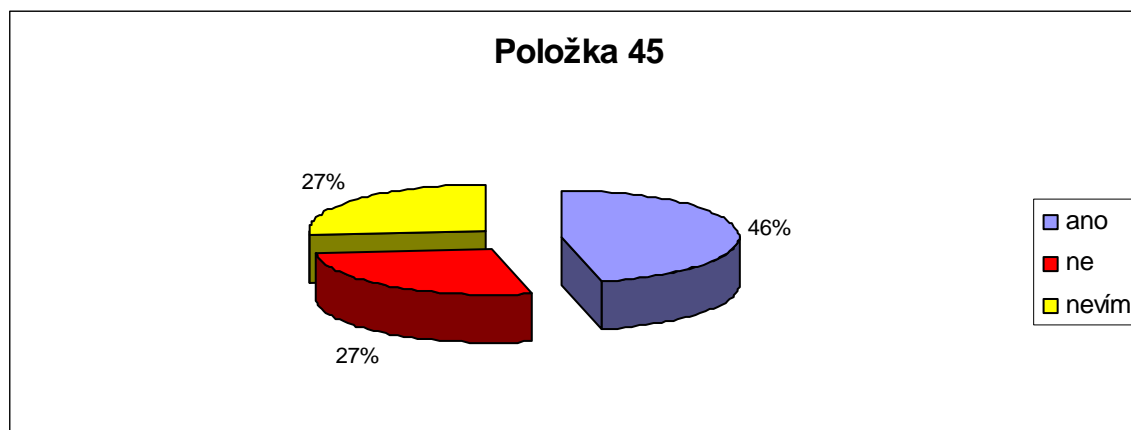
Jen 57 % respondentů uvádí, že má vypracován individuální plán průběhu služby, což je velmi překvapující. Platné standardy kvality v sociálních službách vyžadují,

aby poskytovatel službu individuálně plánoval. Nemůžeme hovořit o splnění standardu, pokud žádný takový plán vypracován není. Existují dokonce i názory, podle nichž tento plán má být přijímán současně s uzavřením smlouvy, tedy jako výsledek jednání se zájemcem o službu...

Předpokládáme, tento dokument může mít ve skutečnosti i jiné názvy – a někteří uživatelé tudíž uvedli, že tento plán nemají – nebo uvedli - skupina 18 % respondentů jako odpověď neví.

Položka 45: Mám-li individuální plán průběhu služby, pravidelně jej vyhodnocujeme

| | Četnost | % |
|--------|---------|------|
| ano | 174 | 46,3 |
| ne | 102 | 27,2 |
| nevím | 100 | 26,5 |
| Celkem | 376 | 100 |



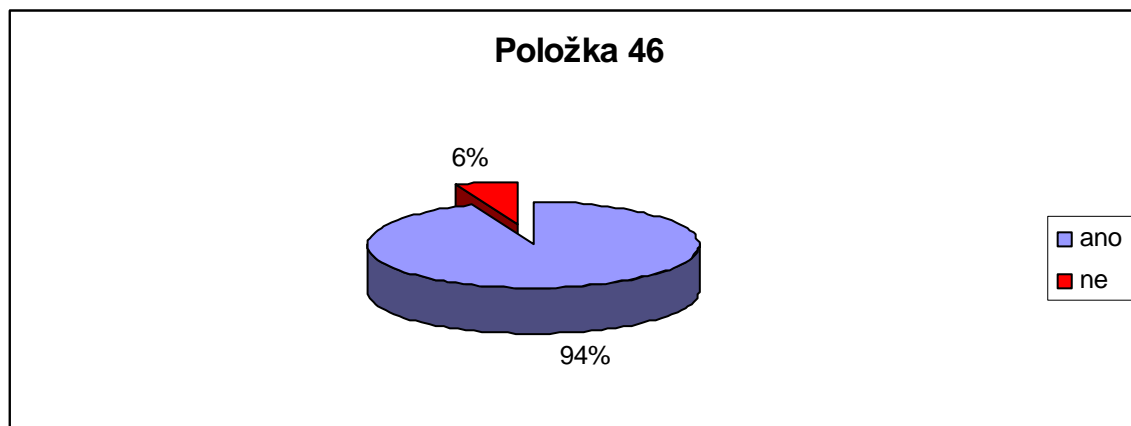
Na tuto otázku měli odpovídat pouze respondenti, kteří mají vypracovaný individuální plán průběhu služby, nicméně z udaných četností je zřejmé, že odpověděli i respondenti, kteří plán vypracovaný nemají.

Pokud chceme získat podíl respondentů, kteří pravidelně plán vyhodnocují, musíme dát do souvislosti položky 44 a 45. Po té nám vychází, že z 239 respondentů, kteří mají vypracovaný individuální plán průběhu služby, jej 174 respondentů společně s poskytovatelem pravidelně vyhodnocuje, což je 72%.

Je ovšem otázkou validita této informace – vzhledem k časovému úseku v němž byla data sbírána... (podzim 2007). Ukazuje se, že takto rozsáhle koncipovaný výzkum není schopen odpovědět na zde uváděné „subtilní“ položky – a pro jejich sledování bude v budoucnu vhodnější volit samostatné nástroje.

Položka 46: Víím na koho se mohu obrátit se stížností na průběh a obsah služby

| | Četnost | % |
|--------|---------|-----|
| ano | 401 | 94 |
| ne | 26 | 6 |
| Celkem | 427 | 100 |



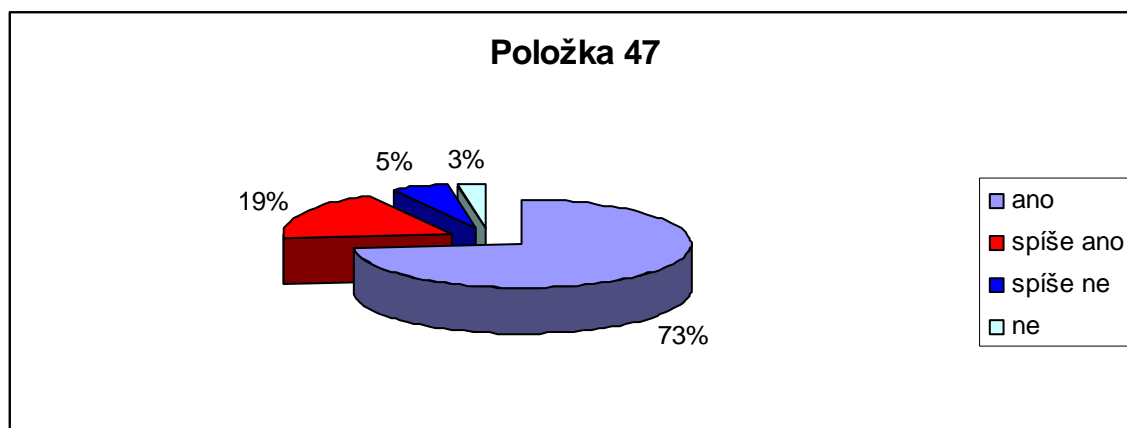
Drtivá většina 94% respondentů ví, na koho se mohou obrátit se stížností na průběh a obsah služby. Jen 6 % respondentů to vůbec neví. I zde se může jednat o dopad definovaných standardů kvality sociálních služeb.

E Jestliže máte uzavřenu smlouvu s registrovaným poskytovatelem, potom platí, že

Následuje oddíl zaměřený specificky na situaci s projednáváním a uzavíráním a obsahem smlouvy o poskytování sociální služby. Autorský tým (jeho část) v rámci působení v projektu Poradenství uživatelům sociálních služeb získal několik stovek uzavřených smluv o poskytování sociální služby a konstatoval, že přijímané smlouvy jsou z valné části výhodné pro jejich tvůrce – a těmi jsou v praxi poskytovatelé služeb, a už méně jsou zohledněny potřeby a zájmy uživatelů. V tomto směru jsou následující odpovědi uživatelů zajímavé...

Položka 47: Na prostudování smlouvy jsem měl/a dostatek času

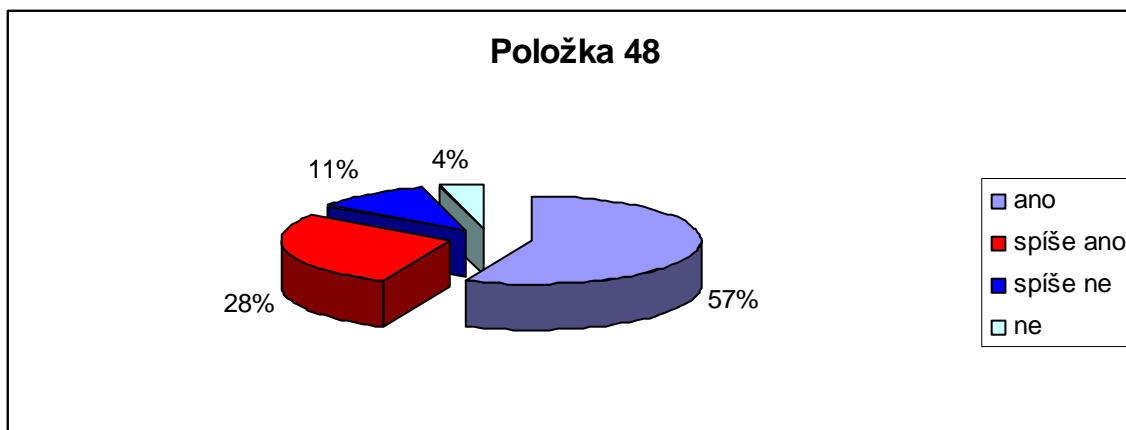
| | Četnost | % |
|-----------|---------|-----|
| ano | 282 | 73 |
| spíše ano | 73 | 19 |
| spíše ne | 20 | 5,2 |
| ne | 11 | 2,8 |
| Celkem | 386 | 100 |



Na tento dotaz odpovídali pouze respondenti, kteří již mají smlouvu o poskytování sociální služby s registrovaným poskytovatelem uzavřenu – tedy 386 respondentů. Celých 73 % z nich uvádí, že měli na prostudování smlouvy dostatek času. Nespokojenost uvedlo jen 8 % respondentů. Z tohoto pohledu nelze vyslovit než spokojenost s naměřeným stavem.

Položka 48: Smlouvě a jejímu obsahu plně rozumím

| | Četnost | % |
|-----------|---------|------|
| ano | 221 | 56,5 |
| spíše ano | 110 | 28,1 |
| spíše ne | 44 | 11,3 |
| ne | 16 | 4,1 |
| Celkem | 391 | 100 |

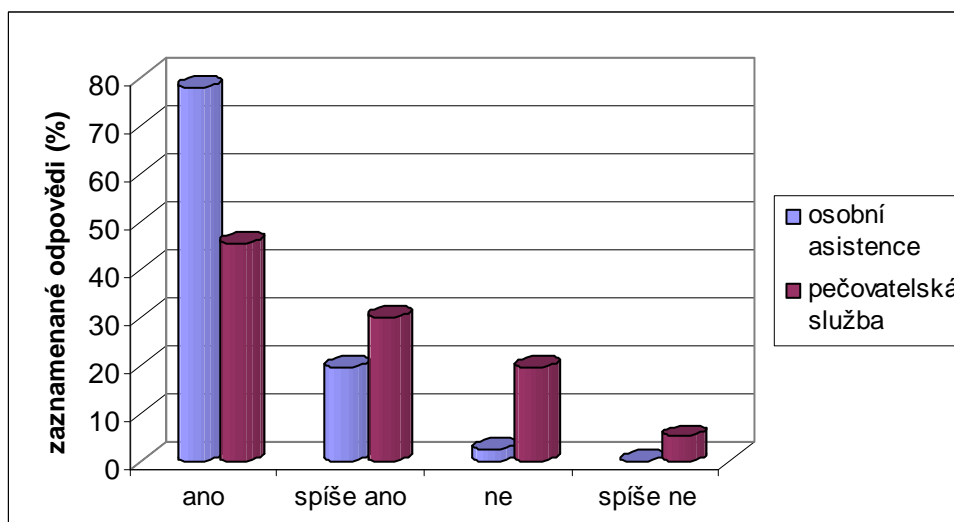


Kladně odpovídá na otázku 85 % respondentů, záporně jen 15 %. Jedná se o drtivé vyjádření přesvědčení, pledujícího pro dobrou známku z pomyslného předmětu „právní vědomí a právní výchova“. Mohli bychom považovat naměřené údaje za výsledek, který potvrzuje buď jednu nebo druhou následující skutečnost:

- 1) dodržení standardu č. 3 o jednání se zájemcem o službu ze strany poskytovatelů,
- 2) může se ovšem jednat i o nepřiměřený optimismus uživatelů, kteří, bez právního vzdělání, se domnívají, že smlouvě rozumí – ovšem v případě objevení se problémů v budoucnu se může ukázat, že výklad pojmu „rozumět“ může mít řadu i diametrálně odlišných významů....

48a Porozumění smlouvě v závislosti na druhu využívané sociální služby
(porovnání položek 12 a 48)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Pozorované četnosti

| Druh sociální služby | smlouvě a jejímu obsahu plně rozumím | | | | Σ |
|----------------------|--------------------------------------|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| osobní asistence | 64 | 16 | 2 | 0 | 82 |
| pečovatelská služba | 35 | 23 | 15 | 4 | 77 |
| žádná | 38 | 29 | 8 | 2 | 77 |
| Σ | 137 | 68 | 25 | 6 | 236 |

Očekávané četnosti

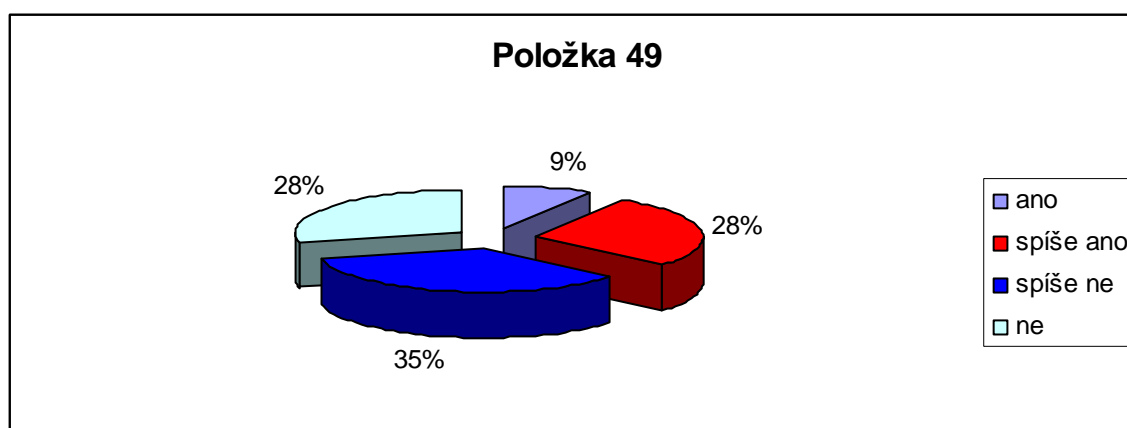
| Druh sociální služby | smlouvě a jejímu obsahu plně rozumím | | | | Σ |
|----------------------|--------------------------------------|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| osobní asistence | 47,6017 | 23,62712 | 8,68644 | 2,084746 | 82,0000 |
| pečovatelská služba | 44,6992 | 22,18644 | 8,15678 | 1,957627 | 77,0000 |
| žádná | 44,6992 | 22,18644 | 8,15678 | 1,957627 | 77,0000 |
| Σ | 137,0000 | 68,00000 | 25,00000 | 6,000000 | 236,0000 |

chí-kvadrát: 28,4497, sv=6, **signifikance = 0,000077 - statisticky významné**

Porovnání tabulek s pozorovanými a očekávanými četnostmi nám ukazuje, že uživatelé služby osobní asistence rozumí smlouvě a jejímu obsahu daleko častěji než uživatelé pečovatelské služby.

Položka 49: Smlouva je sepsána tak, že je výhodnější pro poskytovatele

| | Četnost | % |
|-----------|---------|------|
| ano | 31 | 8,7 |
| spíše ano | 98 | 27,6 |
| spíše ne | 126 | 35,5 |
| ne | 100 | 28,2 |
| Celkem | 355 | 100 |



Více než polovina respondentů (63 %) se nedomnívá, že smlouva, kterou mají sepsánu, je výhodnější pro poskytovatele. Jedná se o velmi optimistický závěr uživatelů! Znovu musíme uvést, že se nejedná o právní rozbor smluv respondenty

uzavřených – který jediný může prokázat, jakým stylem a formou je smlouva napsána – a zda skutečně vyváženě posuzuje práva a povinnosti obou stran – ale jen a „pouze“ o mínění respondentů. Tuto skutečnost – opakujeme – nebývalý optimismus pak můžeme interpretovat následovně:

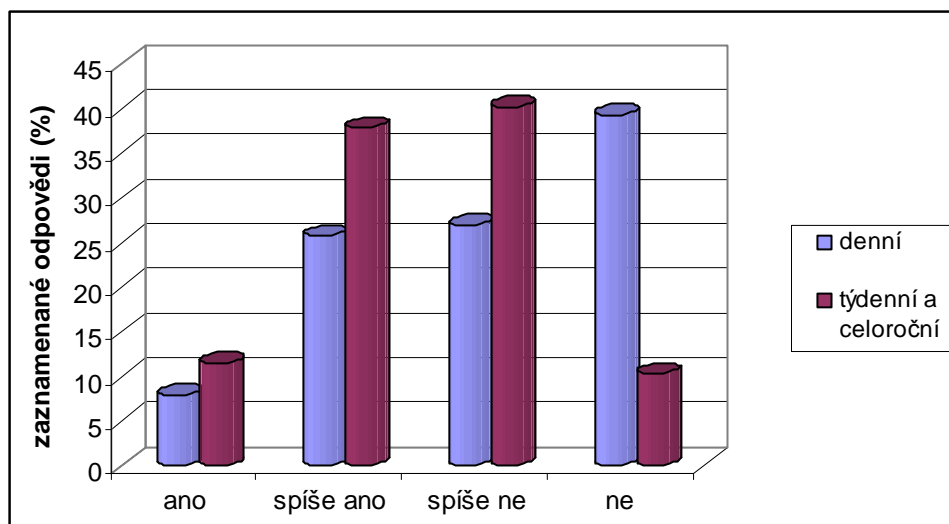
- a) uvedení zákona do praxe postavilo poskytovatele a uživatele minimálně na stejnou úroveň (jedná se o partnerský vztah);
- b) uživatelé nemají dostatek zkušeností, vědomostí, aby dokázali zhodnotit obsah práv a povinností ze smlouvy vyplývajících (jde zde o „právní cizelaci“ ustanovení).

Autoři výzkumu se přiklání k interpretaci uvedené pod písm. b).

49a Názory uživatelů služeb na to, zda je smlouva sepsána tak, že je výhodnější pro poskytovatele v závislosti na druhu využívané pobytové služby

(porovnání položek 11 a 49)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Porovnání tabulek s pozorovanými a očekávanými četnostmi nám ukazuje, že uživatelé týdenní nebo celoroční pobytové služby se častěji než uživatelé denní pobytové služby domnívají, že je smlouva sepsána tak, že je výhodnější pro poskytovatele. Toto zjištění bude odpovídající praxi – uživatel denní služby je na poskytovateli daleko méně „závislý“ než uživatel celoroční služby pobytového typu. Množství otázek ve smlouvě upravených bude také u týdenních a celoročních pobytů nepoměrně rozsáhlejší než u pobytů denních.

Pozorované četnosti

| Pobytová služba | smlouva je sepsána tak, že je výhodnější pro poskytovatele | | | | Σ |
|------------------------|--|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| denní | 7 | 23 | 24 | 35 | 89 |
| týdenní nebo celoroční | 10 | 33 | 35 | 9 | 87 |
| Σ | 17 | 56 | 59 | 44 | 176 |

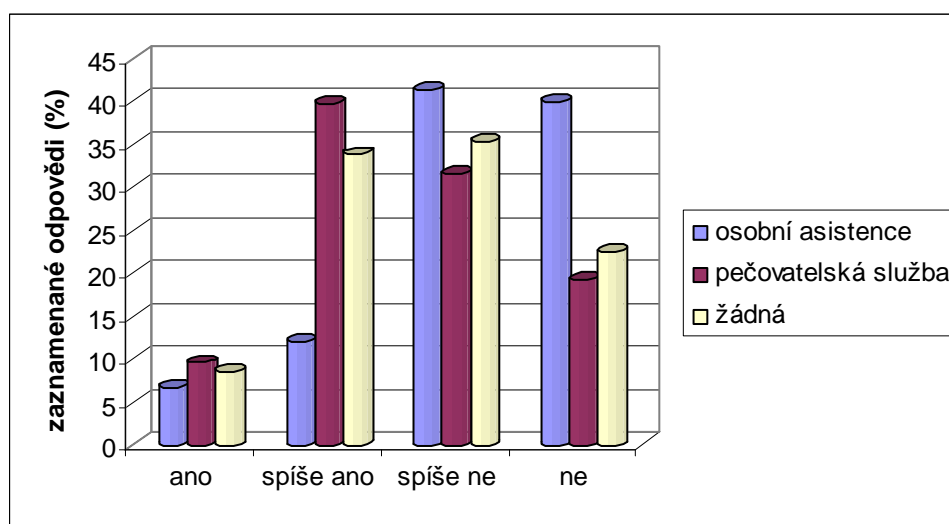
Očekávaná četnost

| Pobytová služba | smlouva je sepsána tak, že je výhodnější pro poskytovatele | | | | |
|------------------------|--|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | Σ |
| denní | 8,59659 | 28,31818 | 29,83523 | 22,25000 | 89,0000 |
| týdenní nebo celoroční | 8,40341 | 27,68182 | 29,16477 | 21,75000 | 87,0000 |
| Σ | 17,00000 | 56,00000 | 59,00000 | 44,00000 | 176,0000 |

chí-kvadrát: 19,7094, sv=3, **signifikance = 0,000195 - statisticky významné**

49b Názory uživatelů služeb na to, zda je smlouva sepsána tak, že je výhodnější pro poskytovatele v závislosti na druhu využívané služby (porovnání položek 12 a 49)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Porovnání tabulek s pozorovanými a očekávanými četnostmi nám ukazuje, že uživatelé pečovatelské služby se mnohem častěji než uživatelé služby osobní asistence domnívají, že je smlouva sepsána tak, že je výhodnější pro poskytovatele. Jedná se o zajímavé zjištění. Jeho interpretace z naměřených dat je složitější. Můžeme uvést např. názor, že službu osobní asistence poskytují více dřívější „občanská sdružení“, tedy instituce, kterou uživatelé (rekrutují se velmi často z členů tohoto sdružení) vnímají z povahy věcí příznivěji než „obecní či státní“ – jak bývá vnímána – pečovatelskou službu. Jedná se ovšem pouze o jeden z možných výkladů.

Pozorované četnosti

| Druh sociální služby | smlouva je sepsána tak, že je výhodnější pro poskytovatele | | | | |
|----------------------|--|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | Σ |
| osobní asistence | 5 | 9 | 31 | 30 | 75 |
| pečovatelská služba | 7 | 29 | 23 | 14 | 73 |
| žádná | 6 | 24 | 25 | 16 | 71 |
| Σ | 18 | 62 | 79 | 60 | 219 |

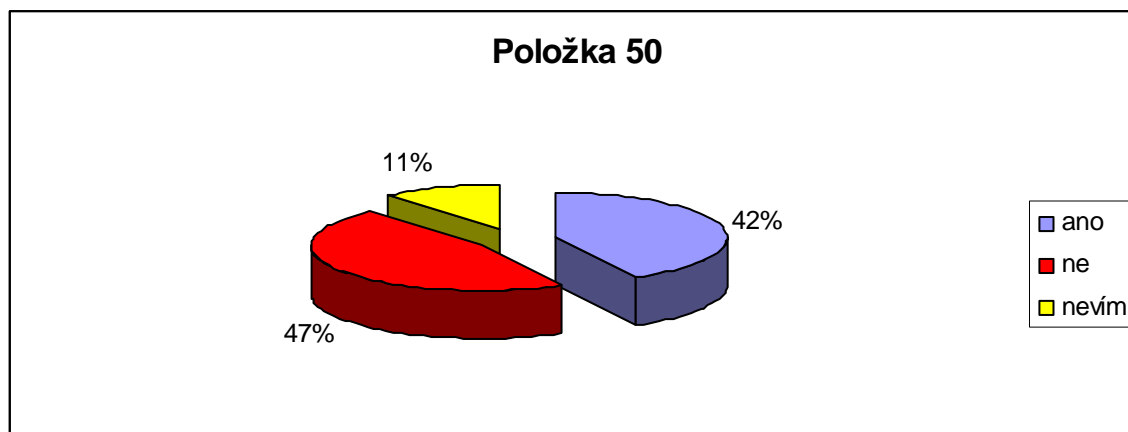
Očekávané četnosti

| Druh sociální služby | smlouva je sepsána tak, že je výhodnější pro poskytovatele | | | | |
|----------------------|--|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | Σ |
| osobní asistence | 6,16438 | 21,23288 | 27,05479 | 20,54795 | 75,0000 |
| pečovatelská služba | 6,00000 | 20,66667 | 26,33333 | 20,00000 | 73,0000 |
| žádná | 5,83562 | 20,10046 | 25,61187 | 19,45205 | 71,0000 |
| Σ | 18,00000 | 62,00000 | 79,00000 | 60,00000 | 219,0000 |

chí-kvadrát: 19,3281, sv=6, **signifikance = 0,003646 - statisticky významné**

Položka 50: Zavázal/a jsem se sdělit poskytovateli výši svých příjmů

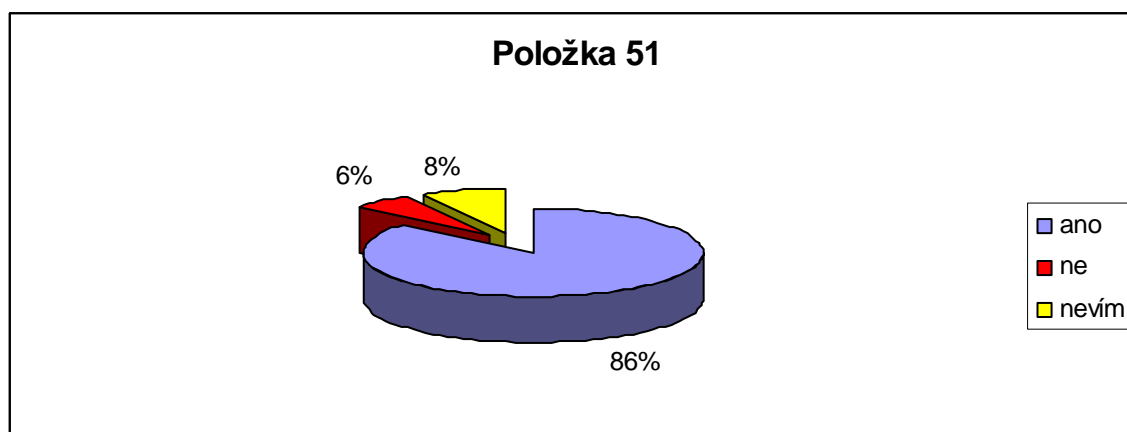
| | Četnost | % |
|--------|---------|------|
| ano | 159 | 42,2 |
| ne | 175 | 46,4 |
| nevím | 43 | 11,4 |
| Celkem | 377 | 100 |



O pět procentuálních bodů více respondentů odpovědělo, že se nezavázalo sdělit poskytovateli výši svých příjmů. Zajímavým údajem však je, že 42 % respondentů se k tomuto sdělení zavázalo. Tato skutečnost (oproti předcházející položce) poukazuje na porušení partnerského vztahu, a staví do poněkud odlišného světla optimistické přesvědčení uživatelů o „vzájemné rovnoprávnosti a výhodnosti v rámci daného smluvního vztahu“. Poskytovatelé totiž obecně nemají právo znát výši příjmů svých uživatelů – výjimkou jsou pobytové služby v některém z režimů – kdy uživatel nemá prostředky na plnou úhradu nákladů stravy a ubytování.

Položka 51: Zavázal/a jsem se dodržovat všechna vnitřní pravidla poskytovatele

| | Četnost | % |
|--------|---------|------|
| ano | 325 | 86,2 |
| ne | 22 | 5,8 |
| nevím | 30 | 8 |
| Celkem | 377 | 100 |

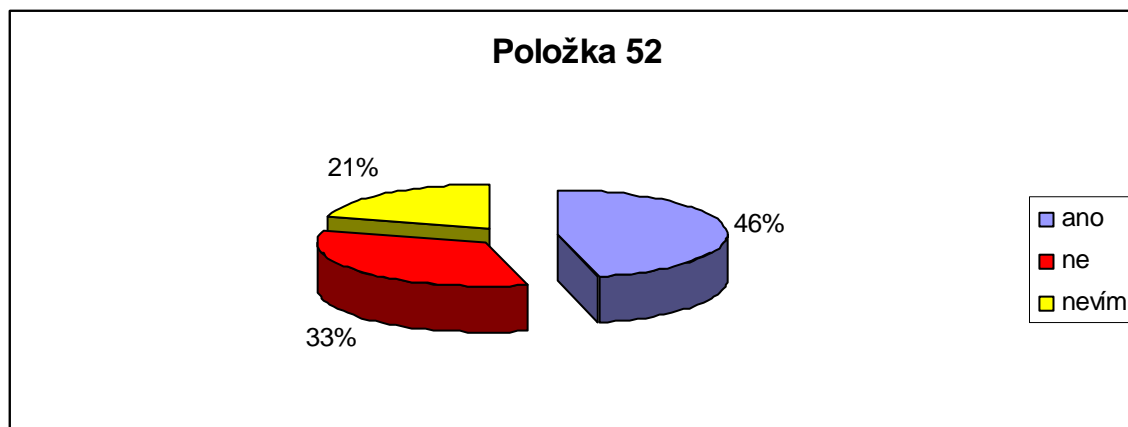


Opět můžeme konstatovat to, co u předchozí položky. I zde se vyvrací nepřiměřený optimismus uživatelů o „rovnoprávnosti“ vztahů. Jestliže se **plných 86 % respondentů zavázalo dodržovat všechna vnitřní pravidla poskytovatele**, potom si pravděpodobně vůbec neuvědomují jak dosah tohoto kroku, tak právní úpravu daného jevu. Zákon o sociálních službách uvádí, že smlouva o poskytování služby musí obsahovat „ujednání o dodržování vnitřních norem“ – tj. něco poněkud odlišného než bezpodmínečný a obecný souhlas s jejich dodržováním. Jen 6 % respondentů zvolilo zápornou odpověď. Rozumíme tomu tak, že 6 % respondentů si dokázalo v rámci smluvního vztahu vyjednat určitou úpravu těchto pravidel. Je však možno, že respondenti složitý problém – a jeho nuance – prostě nejsou schopni vnímat.

U této položky vyslovujeme poprvé tezi, která je jedním z nezpochybnitelných výsledků výzkumu: uživatelé, byť se často domnívají opak, nejsou dostatečně připraveni na novou roli, kterou jim zákon svými nástroji v systému služeb přichystal. Je zapotřebí dále rozvíjet jak poradenskou, tak pravděpodobně i výchovně vzdělávací činnost směrem k uživatelům služeb.

Položka 52: Poskytovatel mi vrací část příspěvku na péči při nevyužití služby

| | Četnost | % |
|--------|---------|------|
| ano | 149 | 46 |
| ne | 108 | 33,3 |
| nevím | 67 | 20,6 |
| Celkem | 324 | 100 |



Téměř polovina (46 %) respondentů uvedlo, že jim poskytovatel vrací část příspěvku na péči při nevyužití služby. Zajímavým výsledkem je, že 21 % respondentů ani neví, zda dostanou vrácenu část příspěvku. Přičemž „vratka“ příspěvku na péči je obecnou povinností poskytovatele. A zejména – tzv. vratky vůbec zákon výslovně neřeší a odkazuje na smlouvu, kde mají obě strany pravidla sjednat. Bohužel – další důkaz nepřipravenosti části uživatelů na nové „poměry“.

Položka 53: Poskytovatel mi vrací část úhrady za ubytování a stravu při nepřítomnosti

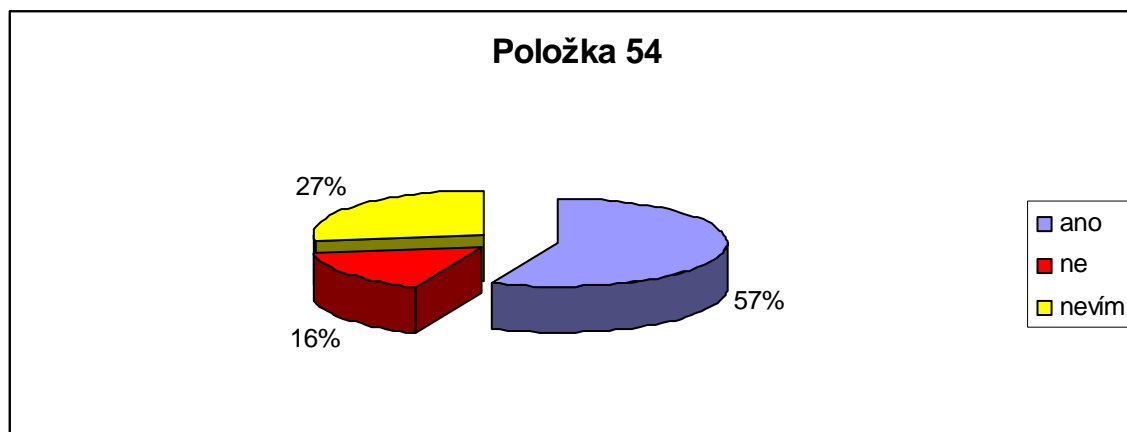
| | Četnost | % |
|--------|---------|------|
| ano | 147 | 50,8 |
| ne | 75 | 25,9 |
| nevím | 50 | 17,3 |
| Celkem | 290 | 100 |



Odpovědi u položky 53 jsou velmi podobné těm u položky předchozí.. Přibližně polovina respondentů zvolila kladnou odpověď a 18 % respondentů neví, zda dostane vráceno část úhrady. Tento údaj poukazuje na potřebu stanovení jasných pravidel pro úhradu služby a jejich srozumitelnost. To se týká zejména tzv. vratek, které zákon neupravuje a odkazuje v plném rozsahu na smluvní ujednání!

Položka 54: Ve smlouvě máme sjednán způsob jejího vyhodnocování a úprav

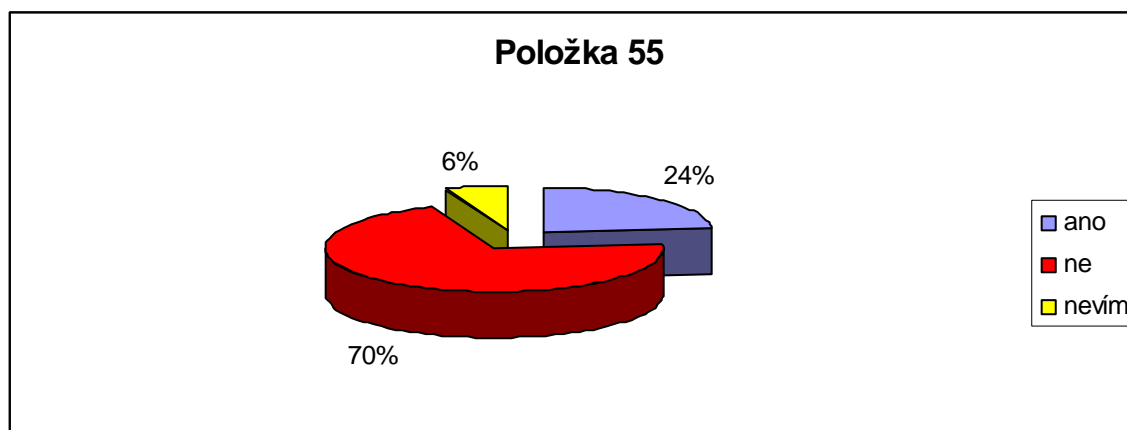
| | Četnost | % |
|--------|---------|------|
| ano | 195 | 56,5 |
| ne | 56 | 16,2 |
| nevím | 94 | 27,3 |
| Celkem | 345 | 100 |



Více než 57 % respondentů uvedlo, že způsob vyhodnocování ve smlouvě uveden mají. Tento údaj lze hodnotit pozitivně, jako naplňující standardy kvality sociálních služeb. Je však v rozporu s obvyklými zkušenostmi ze systému poradenství. Více než 80% excerpaných smluv toto ustanovení neobsahovalo!

Položka 55: Do textu smlouvy jsem doplnil svoje návrhy a připomínky

| | Četnost | % |
|--------|---------|------|
| ano | 82 | 23,6 |
| ne | 244 | 70,3 |
| nevím | 21 | 6,1 |
| Celkem | 347 | 100 |



Této možnosti využilo jen necelých 24 % respondentů. Otázkou zůstává, zda o této možnosti byli informováni, či zda jim smlouva plně vyhovovala. Přitom u předchozích položek uvedli:

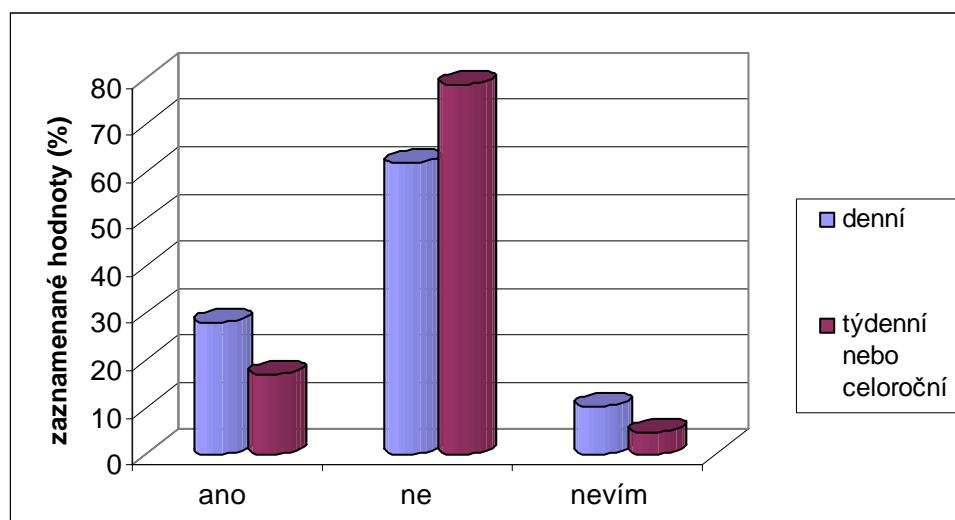
- a) měl jsem na smlouvu dostatek času;
- b) smlouva není výhodnější pro poskytovatele;
- c) smlouvě dostatečně rozumím;
- d) nevrací mí peníze;
- e) zavázal jsem se sdělit, jaké jsou mé příjmy;
- f) zavázal jsem se dodržovat vnitřní pravidla.

A plných 244 respondentů k tomu uvádí „nedoplňl jsem svoje připomínky a návrhy“. Není více zřetelnějších důkazů o situaci a roli v níž se řada (většina?) uživatelů ocitla...

55a Jak doplnili text smlouvy uživatelé služeb v závislosti na druhu využívané pobytové služby

(porovnání položek 11 a 55)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Pozorované četnosti

| Pobytová služba | do textu smlouvy jsem doplnil svoje návrhy | | | Σ |
|------------------------|--|-----|-------|-----|
| | ano | ne | nevím | |
| denní | 25 | 55 | 9 | 89 |
| týdenní nebo celoroční | 15 | 69 | 4 | 88 |
| Σ | 40 | 124 | 13 | 177 |

Očekávané četnosti

| Pobytová služba | do textu smlouvy jsem doplnil svoje návrhy | | | Σ |
|------------------------|--|----------|----------|----------|
| | ano | ne | nevím | |
| denní | 20,11299 | 62,3503 | 6,53672 | 89,0000 |
| týdenní nebo celoroční | 19,88701 | 61,6497 | 6,46328 | 88,0000 |
| Σ | 40,00000 | 124,0000 | 13,00000 | 177,0000 |

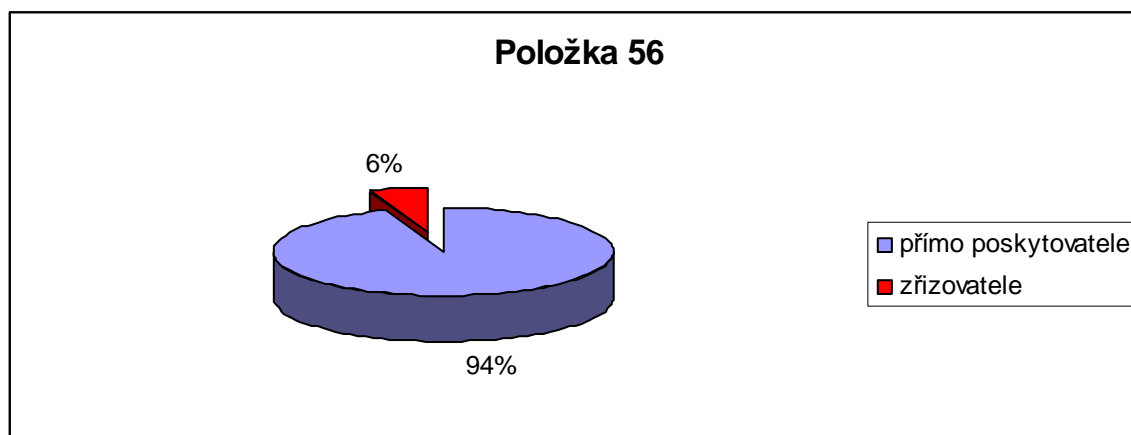
chí-kvadrát: 5,99826, sv=2, **signifikance = 0,049835 - statisticky významné**

Obě podskupiny respondentů nejčastěji uvádí (většinový názor vycházející z relativních četností), že do textu smlouvy nedoplňují svoje návrhy.

Porovnání tabulek s pozorovanými a očekávanými četnostmi nám však přináší výsledky zohledňující počet respondentů v jednotlivých podskupinách a z tohoto pohledu konstatujeme, že statisticky významně častěji doplnili do textu smlouvy svoje návrhy uživatelé denní pobytové služby než uživatelé týdenní nebo celoroční pobytové služby.

Položka 56: Při přípravě smlouvy se mnou jednal zástupce

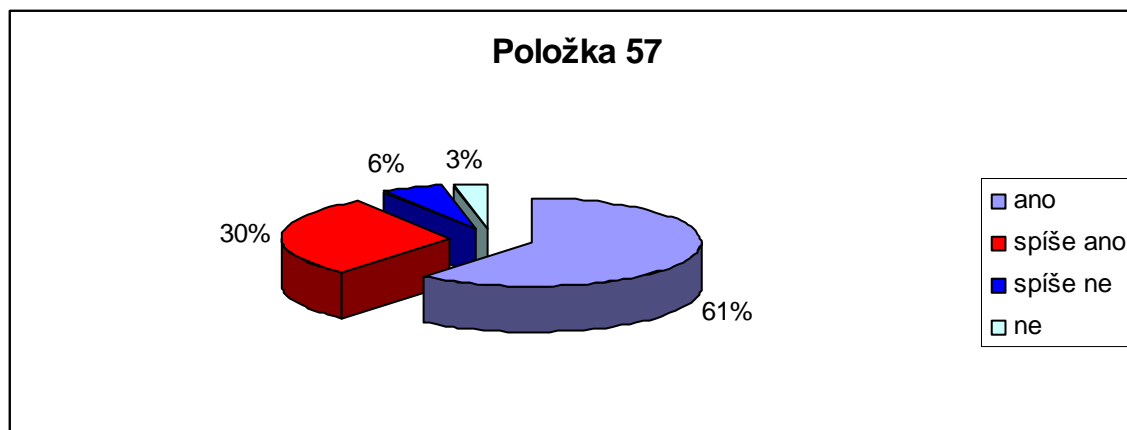
| | Četnost | % |
|---------------------|---------|------|
| přímo poskytovatele | 337 | 94,4 |
| zřizovatele | 20 | 5,6 |
| Celkem | 357 | 100 |



Téměř všichni - 94 % respondentů uvádí, že při přípravě smlouvy jednali přímo se zástupcem poskytovatele. Tato položka byla do výzkumu zařazena i na přání některých poskytovatelů, kteří uváděli ingerenci zřizovatelů i do této oblasti. Jejich „obava“ se nepotvrdila.

Položka 57: V procesu jednání se zajímali o moje potřeby

| | Četnost | % |
|-----------|---------|------|
| ano | 224 | 61,2 |
| spíše ano | 108 | 29,5 |
| spíše ne | 22 | 6 |
| ne | 12 | 3,3 |
| Celkem | 366 | 100 |

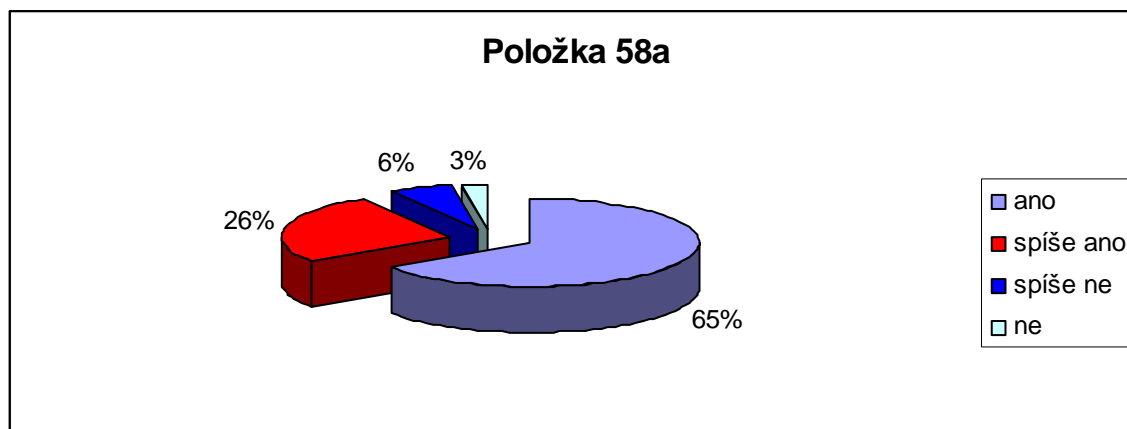


Je potěšující, že jen 9 % respondentů se domnívá, že se v procesu jednání poskytovatel nezajímá o jeho potřeby. V tomto směru je tedy možno připustit, že standard č. 3 – jednání se zájemcem o službu – se daří do jisté míry naplňovat. Zbývá však otázník, co je předmětem těchto jednání – ve smyslu výše uvedených předchozích položek...

Pocity z jednání s poskytovatelem

Položka 58a: Důstojné, měli jsme čas, věnovali se mi

| | Četnost | % |
|-----------|---------|------|
| ano | 237 | 65,3 |
| spíše ano | 95 | 26,2 |
| spíše ne | 22 | 6 |
| ne | 9 | 2,5 |
| Celkem | 363 | 100 |



Jen necelých 9 % respondentů, kteří otázku zodpověděli, nemělo dobrý pocit z jednání s poskytovatelem. Opět můžeme konstatovat – samostatně interpretovaná tato položka svědčí o naplňování definovaných standardů kvality sociálních služeb v praxi.

58a a Zachování důstojnosti při jednání o službě v závislosti na druhu využívané služby

(porovnání položek 12 a 58a)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.

Pozorované četnosti

| Druh sociální služby | jednání o službě s poskytovatelem bylo důstojné | | | | |
|----------------------|---|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | Σ |
| osobní asistence | 63 | 15 | 1 | 1 | 80 |
| pečovatelská služba | 36 | 22 | 8 | 4 | 70 |
| žádná | 44 | 22 | 4 | 3 | 73 |
| Σ | 143 | 59 | 13 | 8 | 223 |

Očekávané četnosti

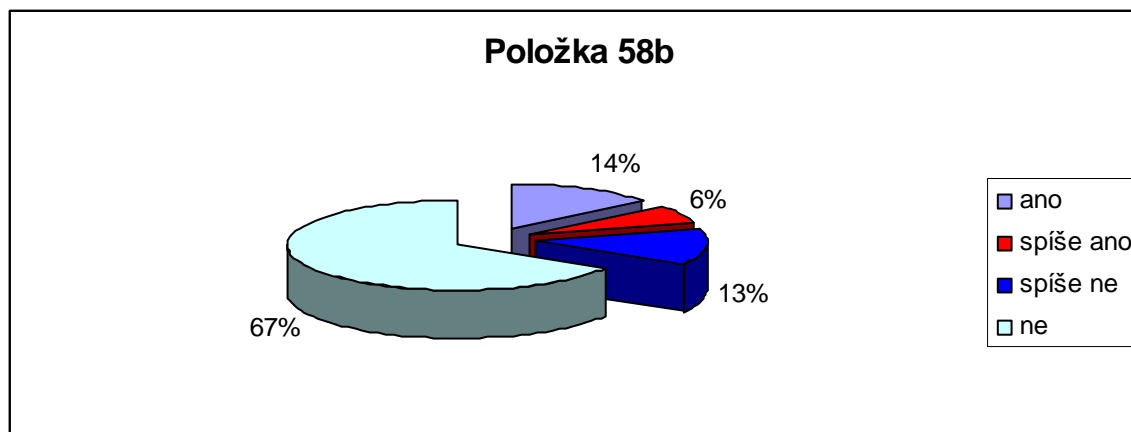
| Druh sociální služby | jednání o službě s poskytovatelem bylo důstojné | | | | |
|----------------------|---|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | Σ |
| osobní asistence | 51,3004 | 21,16592 | 4,66368 | 2,869955 | 80,0000 |
| pečovatelská služba | 44,8879 | 18,52018 | 4,08072 | 2,511211 | 70,0000 |
| žádná | 46,8117 | 19,31390 | 4,25561 | 2,618834 | 73,0000 |
| Σ | 143,0000 | 59,00000 | 13,00000 | 8,000000 | 223,0000 |

chí-kvadrát: 16,2347, sv=6, **signifikance = 0,012553 - statisticky významné**

Porovnání tabulek s pozorovanými a očekávanými četnostmi nám opět ukazuje, že uživatelé služby osobní asistence se častěji než ti, kteří žádnou službu nevyužívají a daleko častěji než uživatelé pečovatelské služby domnívají, že jednání o službě s poskytovatelem bylo důstojné. Již výše jsme vyslovili závěr o této skupině uživatelů – často pocházejí z „domácího“ prostředí poskytovatele – jsou členy občanského sdružení, které službu poskytuje..

Položka 58b: Předložili mi papír a řekli at' podepíšu

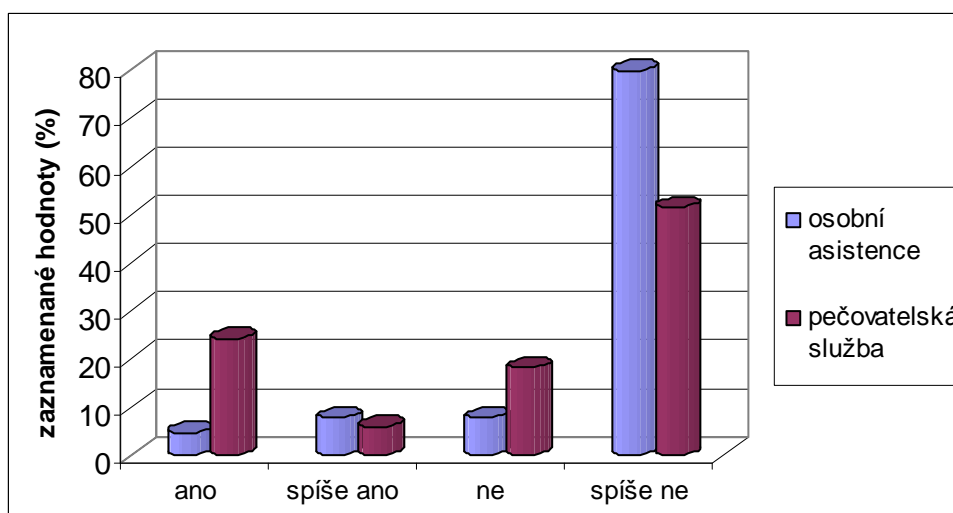
| | Četnost | % |
|-----------|---------|------|
| ano | 45 | 14 |
| spíše ano | 20 | 6,2 |
| spíše ne | 42 | 13 |
| ne | 215 | 66,8 |
| Celkem | 322 | 100 |



Kontradiktorní položka ve vztahu k předchozí. Jen se 14 % respondentů bylo jednáno výše uvedeným, naprosto neprofesionálním způsobem.

58b a Způsob jednání s respondentem při uzavírání smlouvy v závislosti na druhu využívané služby (porovnání položek 12 a 58b)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Pozorované četnosti

| Druh sociální služby | při jednání o smlouvě mi předložili papír a řekli ať podepíšu | | | | Σ |
|----------------------|---|-----------|----------|-----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| osobní asistence | 3 | 5 | 5 | 51 | 64 |
| pečovatelská služba | 16 | 4 | 12 | 34 | 66 |
| žádná | 9 | 3 | 5 | 50 | 67 |
| Σ | 28 | 12 | 22 | 135 | 197 |

Očekávané četnosti

| Druh sociální služby | při jednání o smlouvě mi předložili papír a řekli ať podepíšu | | | | |
|----------------------|---|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | Σ |
| osobní asistence | 9,09645 | 3,89848 | 7,14721 | 43,8579 | 64,0000 |
| pečovatelská služba | 9,38071 | 4,02030 | 7,37056 | 45,2284 | 66,0000 |
| žádná | 9,52284 | 4,08122 | 7,48223 | 45,9137 | 67,0000 |
| Σ | 28,00000 | 12,00000 | 22,00000 | 135,0000 | 197,0000 |

chí-kvadrát: 18,0737, sv=6, **signifikance = 0,006054 - statisticky významné**

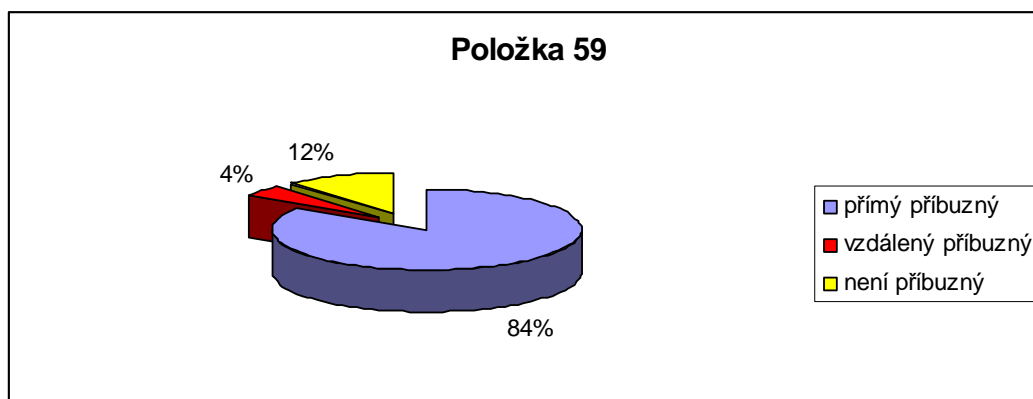
Tak jak bylo možné předpokládat dle voleb respondentů v předcházející položce 58a, porovnání tabulek s pozorovanými a očekávanými četnostmi nám nyní ukazuje, že uživatelé pečovatelské služby se častěji než ti, kteří žádnou službu nevyužívají a daleko častěji než uživatelé služby osobní asistence domnívají, že jim při jednání o službě předložili papír a řekli ať podepíší.

F Jestliže Vám péči poskytuje i fyzická osoba, potom platí, že

V dané části dotazníku jsme poskytli prostor pobíratelů příspěvku na péči, kterým poskytuje pomoc fyzická osoba. Jedná se o dosti rozsáhlý a obvyklý způsob řešení nepříznivé situace. Jak potvrzují následující údaje.

Položka 59: Pečující osoba je

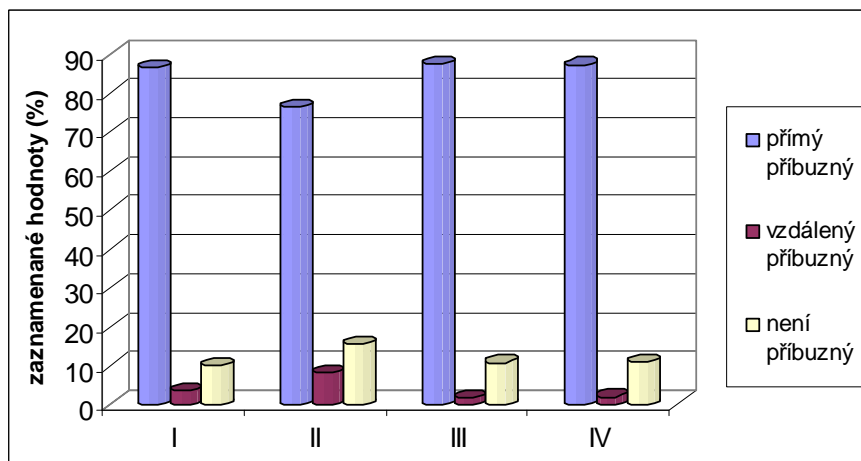
| | Četnost | % |
|-------------------|---------|------|
| přímý příbuzný | 443 | 84,2 |
| vzdálený příbuzný | 21 | 4 |
| není příbuzný | 62 | 11,8 |
| Celkem | 526 | 100 |



Více než 80 % respondentů využívá péči rodinného příslušníka, což umožňuje respondentovi pobyt v domácím prostředí – či je důsledkem tohoto kroku. Jedná se o statistické potvrzení skutečnosti, která bývá vnímána jako obecné pravidlo.

59a Kdo pečuje o osoby s různými stupni závislosti (porovnání položek 3 a 59)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Pozorované četnosti

| Stupeň závislosti na péči | pečující osoba je | | | Σ |
|---------------------------|-------------------|-------------------|---------------|-----|
| | přímý příbuzný | vzdálený příbuzný | není příbuzný | |
| I | 95 | 4 | 11 | 110 |
| II | 103 | 11 | 21 | 135 |
| III | 145 | 3 | 18 | 166 |
| IV | 87 | 2 | 11 | 100 |
| Σ | 430 | 20 | 61 | 511 |

Očekávané četnosti

| Stupeň závislosti na péči | pečující osoba je | | | Σ |
|---------------------------|-------------------|-------------------|---------------|----------|
| | přímý příbuzný | vzdálený příbuzný | není příbuzný | |
| I | 92,5636 | 4,30528 | 13,13112 | 110,0000 |
| II | 113,6008 | 5,28376 | 16,11546 | 135,0000 |
| III | 139,6869 | 6,49706 | 19,81605 | 166,0000 |
| IV | 84,1487 | 3,91389 | 11,93738 | 100,0000 |
| Σ | 430,0000 | 20,00000 | 61,00000 | 511,0000 |

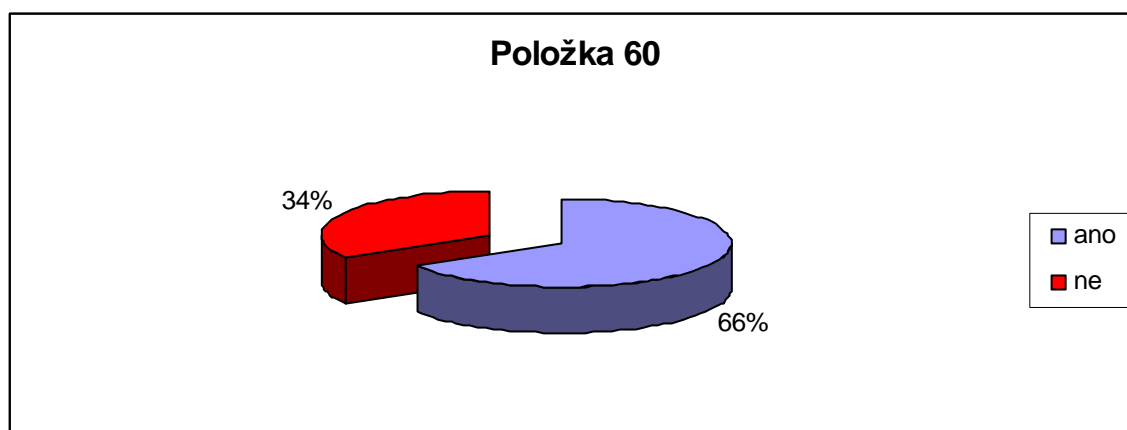
chí-kvadrát: 12,4424, $f = 6$, **signifikace = 0,05** - statisticky významné

Uživatelé sociálních služeb s I., III. a IV. stupněm závislosti využívají nejčastěji péči přímého příbuzného.

Oproti tomu uživatelé sociálních služeb s II. stupněm závislosti využívají více péče vzdáleného příbuzného či jiné osoby.

Položka 60: Využívám péči více než jedné osoby

| | Četnost | % |
|--------|---------|------|
| ano | 333 | 66,5 |
| ne | 168 | 33,5 |
| Celkem | 501 | 100 |



Dvě třetiny respondentů využívají péči více než jedné osoby. Zajímavé by bylo porovnání odpovědí v položkách 10 a 60. Položka 10 zjišťuje u respondentů potřebnou průměrnou dobu přímé péče a dohledu, která vychází na cca 12 hodin denně. Jelikož jedna třetina respondentů využívá péči 1 osoby, zajímalo by nás, jaká

je potřebná doba přímé péče a dohledu u této skupiny. Pokud by nebyla výrazně nižší než ta průměrná, tj. 12 hodin, lze pochybovat o udržitelnosti takové situace. Je ovšem pravdou, že v souboru respondentů byli výrazně zastoupeni uživatelé pečovatelské služby a osobní asistence – v těchto případech je větší osob poskytujících služby péče obvyklý.

60a Počet osob, jejichž péči využívám v závislosti na druhu využívané služby (porovnání položek 12 a 60)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.

Pozorované četnosti

| Druh sociální služby | využívám péči více než jedné osoby | | Σ |
|----------------------|------------------------------------|-----|-----|
| | ano | ne | |
| osobní asistence | 67 | 21 | 88 |
| pečovatelská služba | 57 | 25 | 82 |
| žádná | 117 | 84 | 201 |
| Σ | 241 | 130 | 371 |

Očekávané četnosti

| Druh sociální služby | využívám péči více než jedné osoby | | Σ |
|----------------------|------------------------------------|----------|----------|
| | ano | ne | |
| osobní asistence | 57,1644 | 30,8356 | 88,0000 |
| pečovatelská služba | 53,2668 | 28,7332 | 82,0000 |
| žádná | 130,5687 | 70,4313 | 201,0000 |
| Σ | 241,0000 | 130,0000 | 371,0000 |

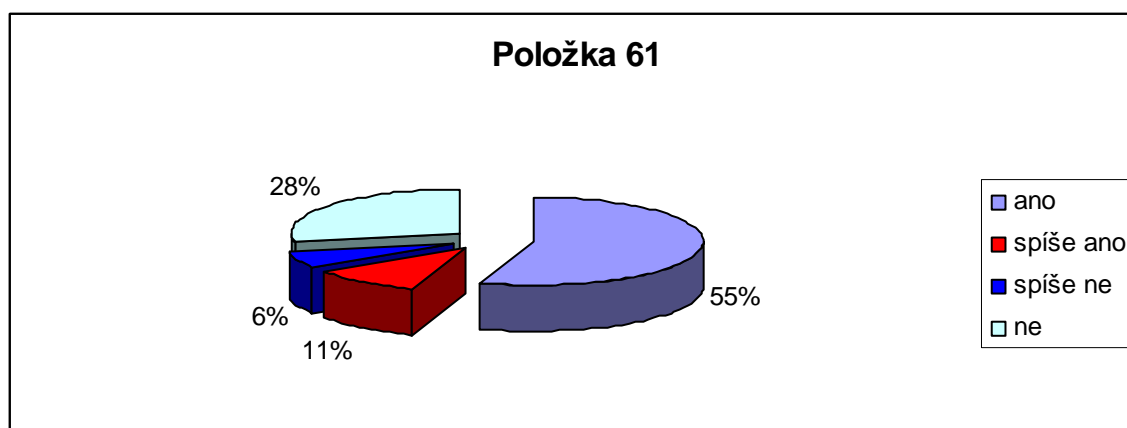
chí-kvadrát: 9,60030, sv=2, **signifikance = 0,008230 - statisticky významné**

Všechny tři podskupiny respondentů nejčastěji uvádí (většinový názor vycházející z relativních četností), že využívají péče více než jedné osoby.

Porovnání tabulek s pozorovanými a očekávanými četnostmi nám ukazuje, že uživatelé služby osobní asistence využívají častěji než uživatelé pečovatelské služby a daleko častěji než ti, kteří žádnou službu nevyužívají, péči více než jedné osoby.

Položka 61: Osoby si vyhledávám sám/a

| | Četnost | % |
|-----------|---------|------|
| ano | 281 | 55,2 |
| spíše ano | 54 | 10,6 |
| spíše ne | 30 | 5,9 |
| ne | 144 | 28,3 |
| Celkem | 509 | 100 |



Jak jsme předpokládali, nejčastější odpovědí byla volba ano, osoby si vyhledávám sám/a. Ale zhruba čtvrtina respondentů si nezajišťuje sama pečující osobu.

61a Kdo vyhledává pečující osoby dle druhu využívané služby (porovnání položek 12 a 61)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.

Pozorované četnosti

| Druh sociální služby | osoby si vyhledávám sám/a | | | | Σ |
|----------------------|---------------------------|-----------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| osobní asistence | 46 | 11 | 11 | 16 | 84 |
| pečovatelská služba | 47 | 15 | 5 | 16 | 83 |
| žádná | 124 | 14 | 6 | 58 | 202 |
| Σ | 217 | 40 | 22 | 90 | 369 |

Očekávané četnosti

| Druh sociální služby | osoby si vyhledávám sám/a | | | | Σ |
|----------------------|---------------------------|-----------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | spíše ne | Ne | |
| osobní asistence | 49,3984 | 9,10569 | 5,00813 | 20,48780 | 84,0000 |
| pečovatelská služba | 48,8103 | 8,99729 | 4,94851 | 20,24390 | 83,0000 |
| žádná | 118,7913 | 21,89702 | 12,04336 | 49,26829 | 202,0000 |
| Σ | 217,0000 | 40,00000 | 22,00000 | 90,00000 | 369,0000 |

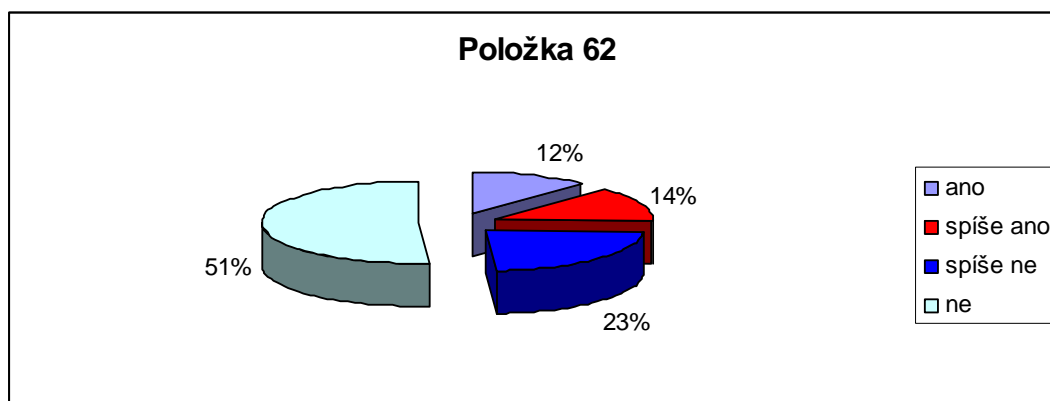
chí-kvadrát: 21,3984, sv=6, **signifikance = 0,001557 - statisticky významné**

Všechny tři podskupiny respondentů nejčastěji uvádí (většinový názor vycházející z relativních četností), že si pečující osobu respondenti vyhledávají sami.

Porovnání tabulek s pozorovanými a očekávanými četnostmi nám však přináší výsledky zohledňující počet respondentů v jednotlivých podskupinách a z tohoto pohledu konstatujeme, že nejčastěji si pečující osobu vyhledávají sami uživatelé pečovatelské služby.

Položka 62: Uvítal/a bych zprostředkování nebo pomoc při hledání těchto osob

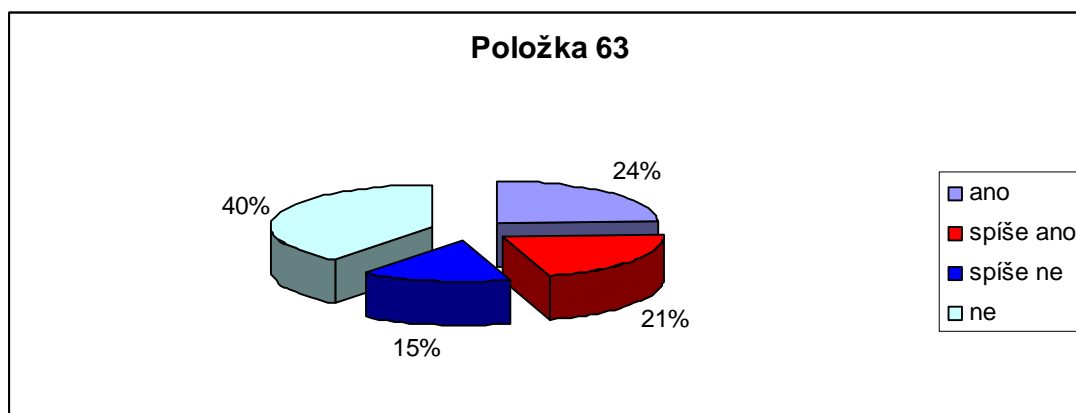
| | Četnost | % |
|-----------|---------|------|
| ano | 61 | 12,1 |
| spíše ano | 70 | 13,9 |
| spíše ne | 115 | 22,9 |
| ne | 257 | 51,1 |
| Celkem | 503 | 100 |



Více než polovina respondentů nežádá zprostředkování ani pomoc při hledání těchto osob kategoricky a další čtvrtina volí položku „spíše ne“.

Položka 63: Preferuji, aby tyto osoby byly vyškoleny ve speciálním kurzu

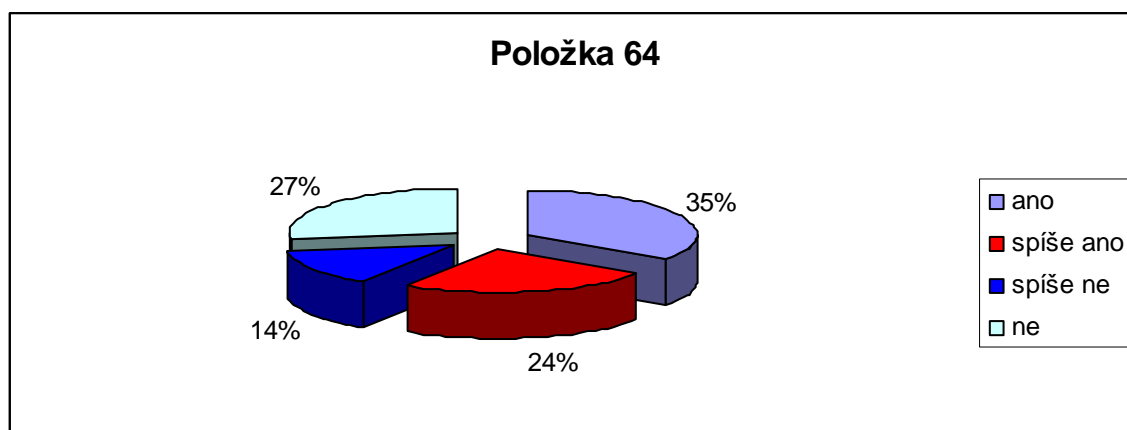
| | Četnost | % |
|-----------|---------|------|
| ano | 120 | 24,1 |
| spíše ano | 106 | 21,3 |
| spíše ne | 74 | 14,9 |
| ne | 198 | 39,7 |
| Celkem | 498 | 100 |



V současné době není nutné, aby pečující osoby byly vyškoleny ve speciálním kurzu. Přesto by téměř polovina (45 %) respondentů takové školení pro pečující osobu uvítala.

Položka 64: Tyto osoby si chci pro své potřeby zaučit sám/a

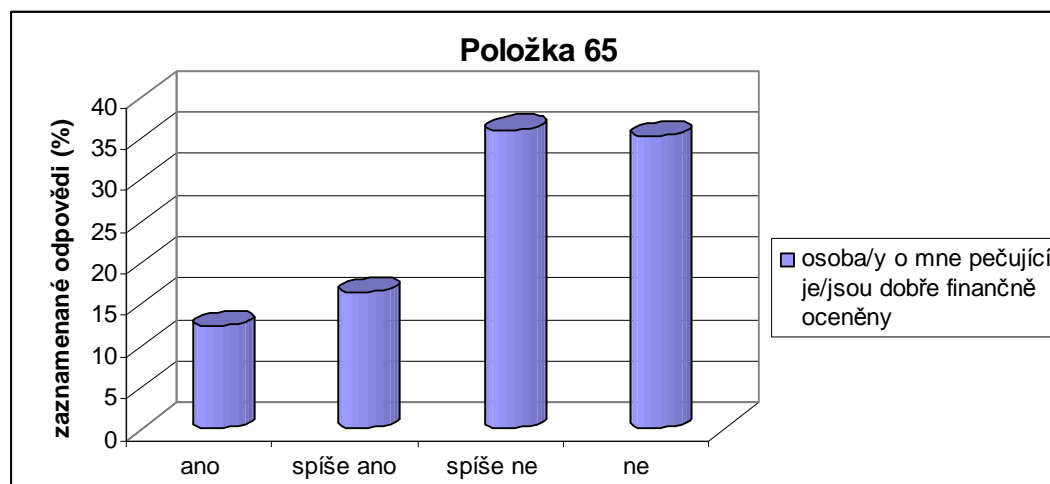
| | Četnost | % |
|-----------|---------|------|
| ano | 171 | 34,8 |
| spíše ano | 118 | 24 |
| spíše ne | 69 | 14 |
| ne | 134 | 27,2 |
| Celkem | 492 | 100 |



Téměř 35 % respondentů by si rádo samostatně zaučilo osobu, která by o ni pečovala. Je to pochopitelné, protože tak mohou rychleji nastartovat službu, která odpovídá jejich individuálním potřebám. 27 % však o tuto možnost zájem nemá.

Položka 65: Osoba/y o mne pečující je/Jsou dobře finančně oceněna/y

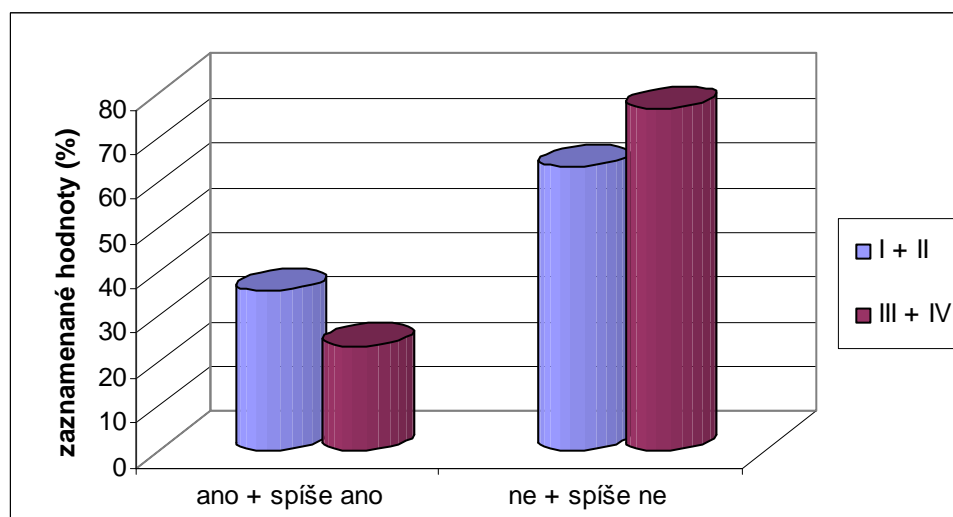
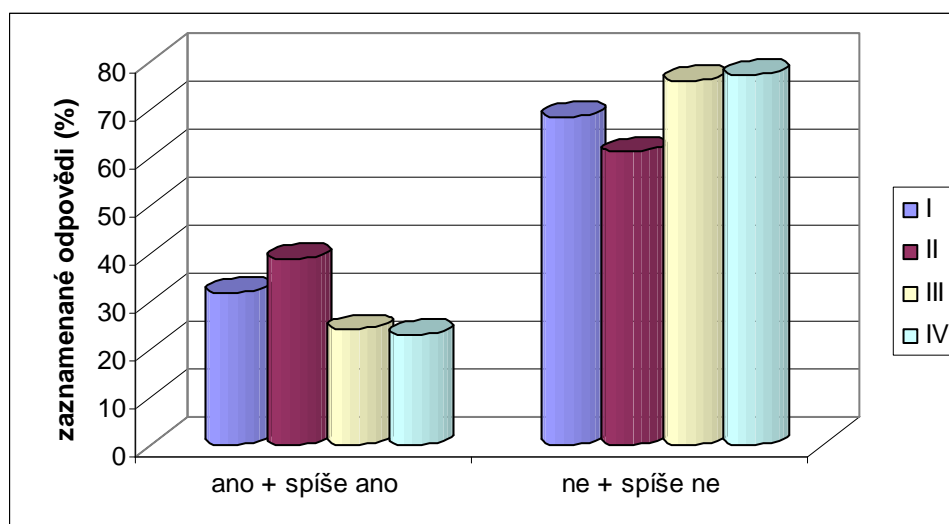
| | Četnost | % |
|-----------|---------|------|
| ano | 61 | 12,3 |
| spíše ano | 81 | 16,4 |
| spíše ne | 178 | 36 |
| ne | 174 | 35,3 |
| Celkem | 494 | 100 |



71 % respondentů sdílí názor, že osoba/y, která/é o něj pečuje/í, není/nejsou dobře finančně oceněna/y. V rámci další interpretace výsledků bude zajímavé sledovat pozitivní hodnocení finančního ocenění pečující osoby, a to ve vztahu ke stupni závislosti uživatele služby.

65a Názory uživatelů sociálních služeb s různým stupněm závislosti na úroveň finančního ocenění pečujících osob (porovnání položek 3 a 65)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Uživatelé sociálních služeb v kategoriích I. a II. jsou s finančním oceněním pečujících osob spokojeni častěji než uživatelé v kategoriích III. a IV. toto zjištění je logické a potvrzuje rozdíly jak v náročnosti, tak odpovídajícím finančním ohodnocení v rámci uživatelů dle jednotlivých stupňů závislosti.

Pozorovaná četnost

| Kategorie respondentů | osoby o mne pečující jsou dobře finančně oceněny | | |
|-----------------------|---|---------------------|----------|
| | ano nebo spíše ano | ne nebo spíše ne | Σ |
| I. + II | 82 | 148 | 230 |
| III. + IV. | 58 | 189 | 247 |
| Σ | 140 | 337 | 477 |

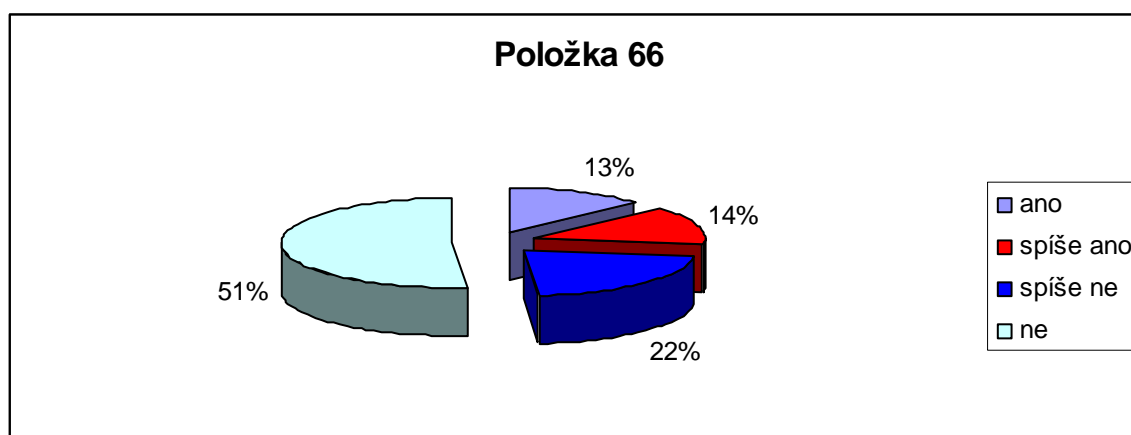
Očekávaná četnost

| Kategorie respondentů | osoby o mne pečující jsou dobře finančně oceněny | | |
|-----------------------|---|---------------------|----------|
| | ano nebo spíše ano | ne nebo spíše ne | Σ |
| I. + II | 67,5052 | 162,4948 | 230,0000 |
| III. + IV. | 72,4948 | 174,5052 | 247,0000 |
| Σ | 140,0000 | 337,0000 | 477,0000 |

chí-kvadrát: 8,50735, sv=1, **signifikace 0=,003538** **statisticky významné**

Položka 66: Do budoucna uvažuji o pobytové službě registrovaného poskytovatele

| | Četnost | % |
|-----------|---------|------|
| ano | 64 | 13 |
| spíše ano | 70 | 14,2 |
| spíše ne | 106 | 21,5 |
| ne | 254 | 51,3 |
| Celkem | 494 | 100 |

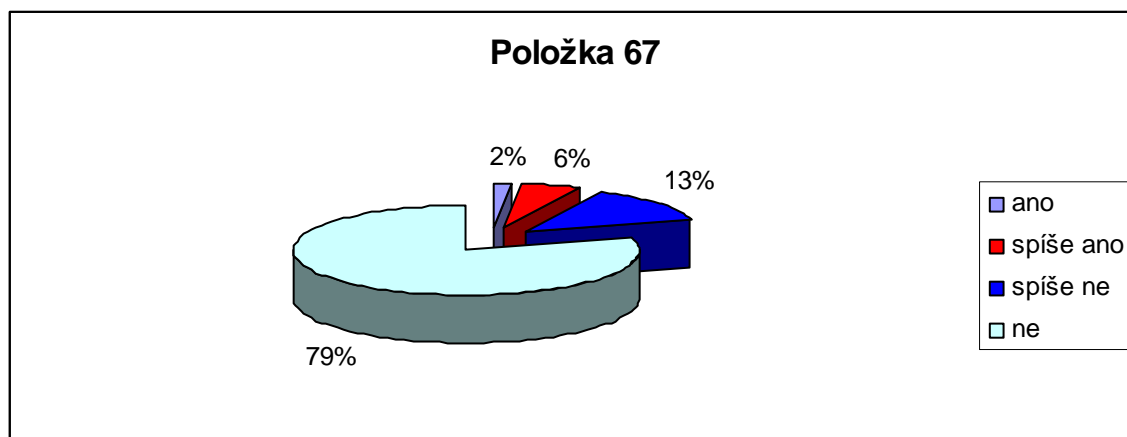


Připomínáme, že zde odpovídali respondenti, o něž pečuje fyzická osoba – čili pobývá v domácím prostředí. Více než polovina respondentů neuvažuje o tom, že v budoucnu využije pobytové služby registrovaného poskytovatele. Je zřejmé, že očekávají větší podporu domácí péče a služeb, které ji doplňují. Ovšem 27% uživatelů – nezanedbatelné množství – do budoucna o pobytové službě

registrovaného poskytovatele uvažuje. Ukazuje se, že domácí péče, přes všechny proklamace a podporu je stále velmi náročná. **Pokud bychom dané procento vztáhli k celkovému množství uživatelů služeb – pobíratelů příspěvku na péči – potom se jedná – potenciálně – o několik tisíc až desítek tisíc nových uchazečů o pobytové služby...**

Položka 67: Jsem soběstačný/á a péči jiné osoby vlastně ani nevyužívám

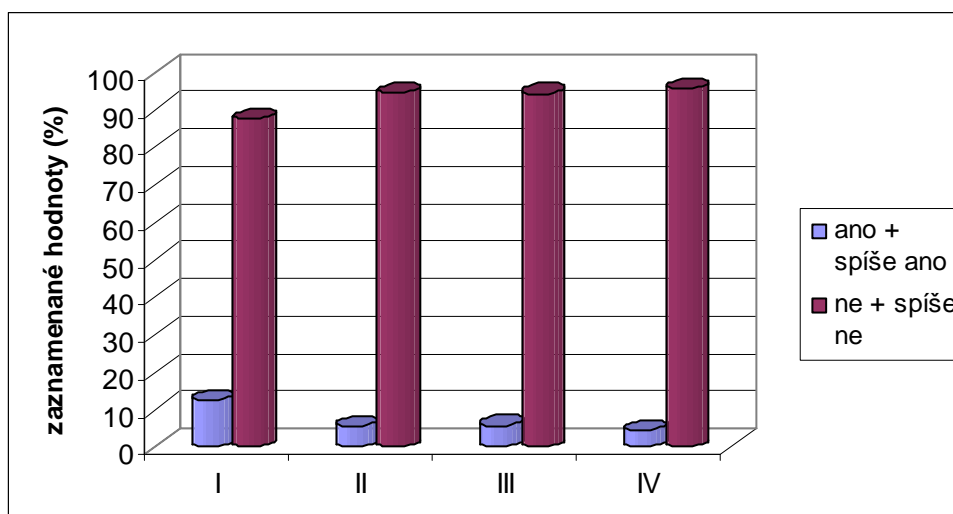
| | Četnost | % |
|-----------|---------|------|
| ano | 8 | 1,6 |
| spíše ano | 28 | 5,6 |
| spíše ne | 65 | 13,1 |
| ne | 395 | 79,7 |
| Celkem | 496 | 100 |



Zajímavý údaj, který poněkud modifikuje přesvědčení o „zneužívání“ příspěvku na péči. Jen téměř 2 % respondentů uvedla, že péči jiné osoby nevyužívá. I když připouštíme, že k takovému závěru se ne každý případný „hříšník“ přizná, přeci jen nelze přijmout tezi, že „příspěvek na péči“ je ve „značné“ míře vnímán oprávněnými osobami jako kompenzační dávka jejich zdravotního stavu. Opakujeme: pro takové tvrzení neexistují v současné době v České republice validní informace. Náš výzkum přinesl spíše potvrzení toho, že lidé pobírající příspěvek na péči a služby užívající péči jiné osoby potřebují.

67a Posouzení soběstačnosti z pohledu osob s různými stupni závislosti (porovnání položek 3 a 67)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



Pozorované četnosti

| Stupeň závislosti na péči | jsem soběstačný a péči jiné osoby nevyužívám | | | | Σ |
|---------------------------|--|-----------|----------|-----|-----|
| | ano | spíše ano | spíše ne | ne | |
| I | 2 | 11 | 20 | 72 | 105 |
| II | 0 | 7 | 25 | 96 | 128 |
| III | 3 | 6 | 15 | 132 | 156 |
| IV | 2 | 2 | 1 | 85 | 90 |
| Σ | 7 | 26 | 61 | 385 | 479 |

Očekávané četnosti

| Stupeň závislosti na péči | jsem soběstačný a péči jiné osoby nevyužívám | | | | Σ |
|---------------------------|--|-----------|----------|----------|----------|
| | Ano | spíše ano | spíše ne | Ne | |
| I | 1,534447 | 5,69937 | 13,37161 | 84,3946 | 105,0000 |
| II | 1,870564 | 6,94781 | 16,30063 | 102,8810 | 128,0000 |
| III | 2,279749 | 8,46764 | 19,86639 | 125,3862 | 156,0000 |
| IV | 1,315240 | 4,88518 | 11,46138 | 72,3382 | 90,0000 |
| Σ | 7,000000 | 26,00000 | 61,00000 | 385,0000 | 479,0000 |

chí-kvadrát: 33,4639, $f = 9$, **signifikace = 0,000111** - **statisticky významné**

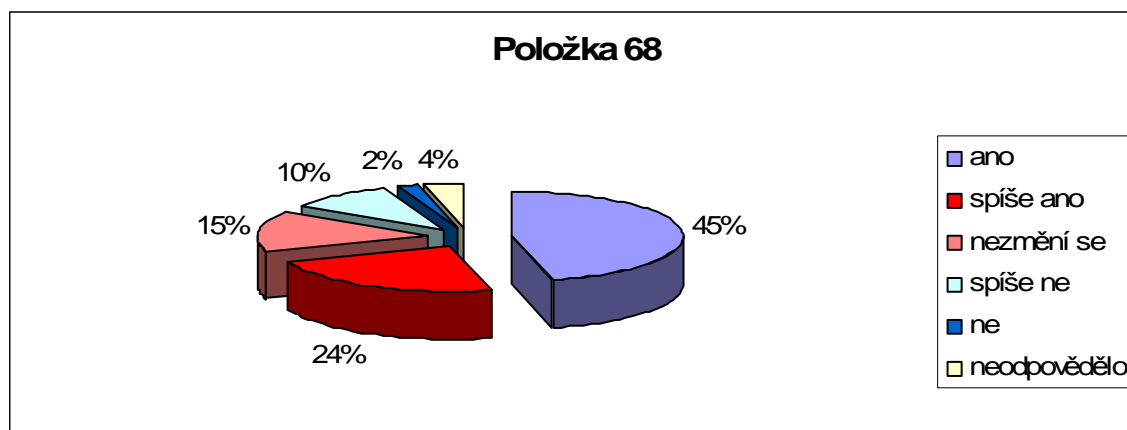
Toto porovnání pozorovaných a očekávaných četností ukázalo, tak jak bylo možné předpokládat, že pokud se respondent považuje za soběstačného, jedná se převážně o uživatele sociálních služeb s 1. stupněm závislosti na péči. Ovšem objevili se i dva resp. tři respondenti ve III. a IV. stupni závislosti, kteří údajně pomoc jiné osoby nevyužívají... Což je jistě kuriozní, svědčí to však o tom, že v tak rozsáhlém výzkumném vzorku - více než 700 osob - je vždy nutno počítat i s dílčími extrémy či krajnostmi...

G Ve vztahu k sociálním službám do budoucna očekávám:

Poslední část dotazníku se zaměřila na zkoumání názorů respondentů k systému služeb a jejich očekávání do budoucna, jakož i závěrečné, celkové shrnutí jejich postojů. Zde byl dán prostor i pro volná vyjádření.

Položka 68: Podmínky uživatelů sociálních služeb se budou zlepšovat

| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 324 | 46,1 |
| spíše ano | 166 | 23,6 |
| nezmění se | 103 | 14,7 |
| spíše ne | 68 | 9,7 |
| ne | 15 | 2,1 |
| neodpovědělo | 26 | 3,8 |
| Celkem | 702 | 100 |



Jak vidno, respondenti jsou v otázce budoucnosti optimističtí, jen necelých 12% z nich neočekává zlepšení podmínek v oblasti sociálních služeb. Autoři výzkumu připojují dovětek v němž se k mírnému optimismu rovněž přiklání – nepovažují však „lepší příští“ za skutečnost, která nastane jednoznačně a „zaručeně“....

V rámci další interpretace výsledků bude zajímavé sledovat, jak se liší odpovědi respondentů dle délky doby užívání služby, zda se liší očekávání uživatelů služeb a jejich zákonných zástupců a nakolik odlišné jsou odpovědi respondentů s různým stupněm závislosti.

68a Změna podmínek uživatelů sociálních služeb (v budoucnu) z pohledu uživatele služby a zákonného zástupce uživatele
(porovnání položek 2 a 68)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je statisticky nevýznamná.

Pozorované četnosti

| Uživatel služby | podmínky uživatelů sociálních služeb se budou zlepšovat | | | | | Σ |
|----------------------------|---|-----------|------------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | nezmění se | spíše ne | ne | |
| Uživatel služby | 127 | 65 | 52 | 30 | 4 | 278 |
| Zákonný zástupce uživatele | 71 | 34 | 12 | 16 | 3 | 136 |
| Σ | 198 | 99 | 64 | 46 | 7 | 414 |

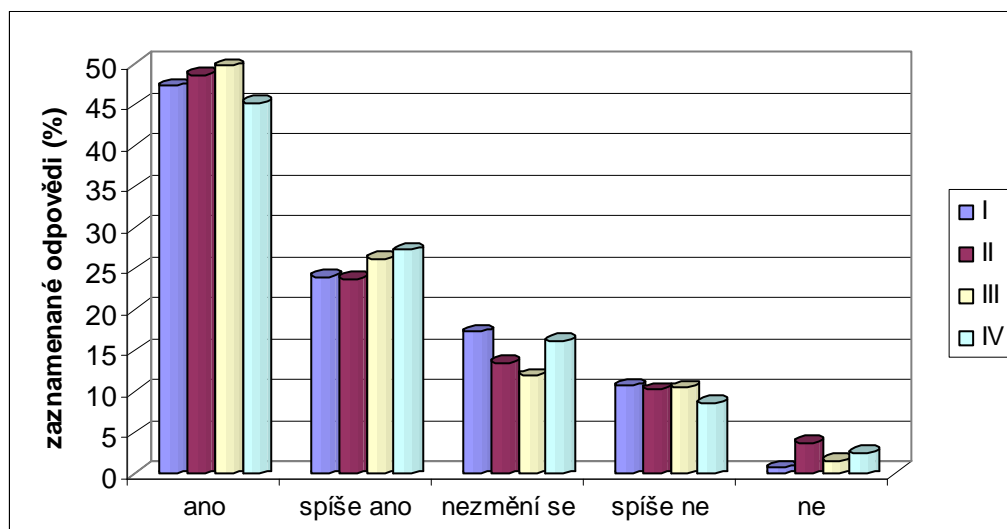
Očekávané četnosti

| Uživatel služby | podmínky uživatelů sociálních služeb se budou zlepšovat | | | | | Σ |
|----------------------------|---|-----------|------------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | nezmění se | spíše ne | ne | |
| Uživatel služby | 132,9565 | 66,47826 | 42,97585 | 30,88889 | 4,700483 | 278,0000 |
| Zákonný zástupce uživatele | 65,0435 | 32,52174 | 21,02415 | 15,11111 | 2,299517 | 136,0000 |
| Σ | 198,0000 | 99,00000 | 64,00000 | 46,00000 | 7,000000 | 414,0000 |

chí-kvadrát: 7,07637, sv=4, signifikace = 0,131916 – statisticky nevýznamné

68b Změna podmínek uživatelů sociálních služeb (v budoucnu) z pohledu osob s různými stupni závislosti
(porovnání položek 3 a 68)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je statisticky nevýznamná.



Pozorované četnosti

| Stupeň závislosti na péči | podmínky uživatelů sociálních služeb se budou zlepšovat | | | | | Σ |
|---------------------------|---|-----------|------------|----------|----|-----|
| | Ano | spíše ano | nezmění se | spíše ne | ne | |
| I | 71 | 36 | 26 | 16 | 1 | 150 |
| II | 90 | 44 | 25 | 19 | 7 | 185 |
| III | 95 | 50 | 23 | 20 | 3 | 191 |
| IV | 53 | 32 | 19 | 10 | 3 | 117 |
| Σ | 309 | 162 | 93 | 65 | 14 | 643 |

Očekávané četnosti

| Stupeň závislosti na péči | podmínky uživatelů sociálních služeb se budou zlepšovat | | | | | Σ |
|---------------------------|---|-----------|------------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | nezmění se | spíše ne | ne | |
| I | 72,0840 | 37,7916 | 21,69518 | 15,16330 | 3,26594 | 150,0000 |
| II | 88,9036 | 46,6096 | 26,75739 | 18,70140 | 4,02799 | 185,0000 |
| III | 91,7869 | 48,1213 | 27,62519 | 19,30793 | 4,15863 | 191,0000 |
| IV | 56,2255 | 29,4774 | 16,92224 | 11,82737 | 2,54743 | 117,0000 |
| Σ | 309,0000 | 162,0000 | 93,00000 | 65,00000 | 14,00000 | 643,0000 |

chí-kvadrát: 7,37296, $f = 12$, signifikace = 0,832008 - statisticky nevýznamné

Výsledky třídění 2. stupně nám v této sledované položce ukázaly, že ve změnu k lepšímu věří nejvíce uživatelé služeb v kategorii III, nejméně v kategorii II. Uživatelé služeb v kategoriích I. a IV. se domnívají, že podmínky uživatelů sociálních služeb zůstanou v budoucnu stejné.

68c Změna podmínek uživatelů sociálních služeb (v budoucnu) v závislosti na době užívání služby

(porovnání položek 7 a 68)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je statisticky nevýznamná.

Pozorované četnosti

| Doba využívání sociální služby | podmínky uživatelů sociálních služeb se budou zlepšovat | | | | | Σ |
|--------------------------------|---|-----------|------------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | nezmění se | spíše ne | ne | |
| do 1 roku | 78 | 34 | 19 | 14 | 0 | 145 |
| do 5 let | 76 | 56 | 32 | 18 | 6 | 188 |
| více než 15 let | 37 | 17 | 19 | 10 | 3 | 86 |
| Σ | 191 | 107 | 70 | 42 | 9 | 419 |

Očekávané četnosti

| Doba využívání sociální služby | podmínky uživatelů sociálních služeb se budou zlepšovat | | | | | Σ |
|--------------------------------|---|-----------|------------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | nezmění se | spíše ne | ne | |
| do 1 roku | 66,0979 | 37,0286 | 24,22434 | 14,53461 | 3,114558 | 145,0000 |
| do 5 let | 85,6993 | 48,0095 | 31,40811 | 18,84487 | 4,038186 | 188,0000 |
| více než 15 let | 39,2029 | 21,9618 | 14,36754 | 8,62053 | 1,847255 | 86,0000 |
| Σ | 191,0000 | 107,0000 | 70,00000 | 42,00000 | 9,000000 | 419,0000 |

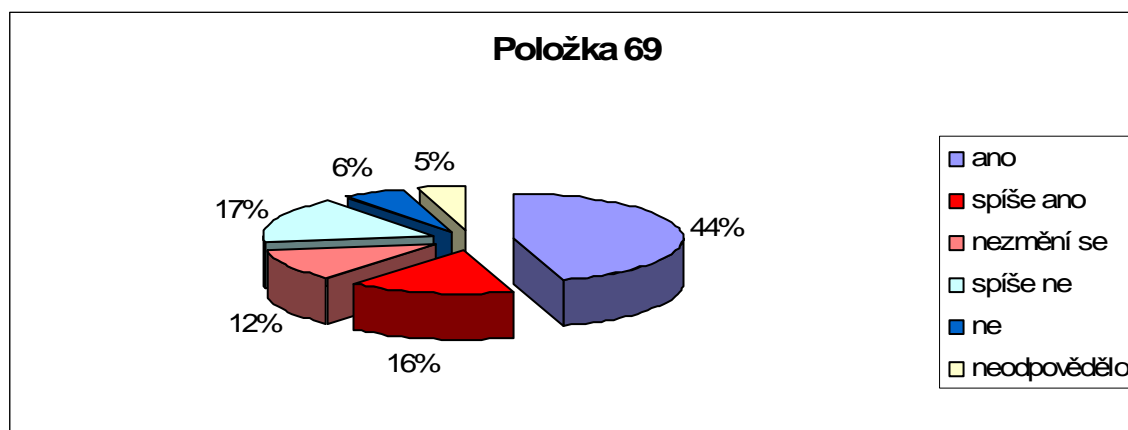
chí-kvadrát: 13,7601, $sv=8$, signifikance = 0,088251 - statisticky nevýznamné

Zajímavým výsledkem třídění druhého stupně nasbíraných dat je zjištění, že domněnka uživatelů služeb o zlepšení podmínek v oblasti sociálních služeb není ovlivněna:

- 1) tím, kdo dotazník vyplňuje (uživatel služby nebo jeho zákonný zástupce),
- 2) ani stupněm závislosti uživatele služby,
- 3) ani dobou, po kterou službu užívají.

Položka 69: Stát a společnost budou služby finančně více podporovat

| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 319 | 45,4 |
| spíše ano | 110 | 15,6 |
| nezmění se | 84 | 11,9 |
| spíše ne | 116 | 16,5 |
| ne | 43 | 6,1 |
| neodpovědělo | 30 | 4,5 |
| Celkem | 702 | 100 |

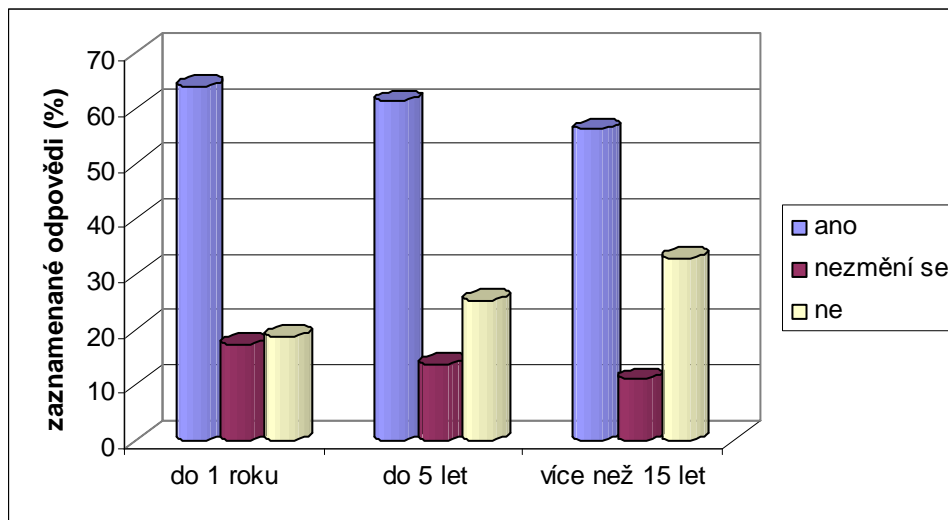


Další z položek, na něž respondenti odpověděli s nebývale vysokou mírou optimismu. Dle zjištění MPSV ČR se v posledních měsících roku 2007 stabilizoval měsíční výdaj příspěvku na péči v částce mezi 1,3 až 1,4 miliardami korun měsíčně, což je přibližně dvojnásobek odhadované sumy. Stejně tak se (ovšem poměrně méně) zvýšilo množství prostředků na sociální služby jako celek (dotace státní, municipalitních rozpočtů, další zdroje).

Domníváme se proto, na rozdíl od 60 % respondentů, že markantní nárůst finančních toků do systému očekávat nemůžeme a že stát se bude spíše ubírat cestou větší efektivity využívání prostředků. **V tomto smyslu shledáváme optimistická očekávání většiny respondentů za nedůvodná** a svědčící pro jednu ze základních tezí – výsledků našeho výzkumu: uživatelé obecně nedisponují takovými vědomostmi a znalostmi, aby byli schopni vnímat nejen nuance, ale dokonce i zásadní směry vývoje, jimž se situace v sociálních službách ubírá...

69a Názor uživatelů služeb na to, zda bude stát služby finančně více podporovat v závislosti na době užívání sociální služby
(porovnání položek 7 a 69)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.



U této položky vidí nejpozitivněji situaci uživatelé, kteří využívají službu nejvýše 1 rok. S délkou využívání služby optimismus respondentů klesá.

Pozorované četnosti

| Doba využívání sociální služby | stát bude služby finančně více podporovat | | | | | Σ |
|--------------------------------|---|-----------|------------|----------|----|-----|
| | ano | spíše ano | nezmění se | spíše ne | ne | |
| do 1 roku | 76 | 16 | 25 | 23 | 4 | 144 |
| do 5 let | 73 | 44 | 26 | 30 | 18 | 191 |
| více než 15 let | 34 | 12 | 9 | 19 | 8 | 82 |
| Σ | 183 | 72 | 60 | 72 | 30 | 417 |

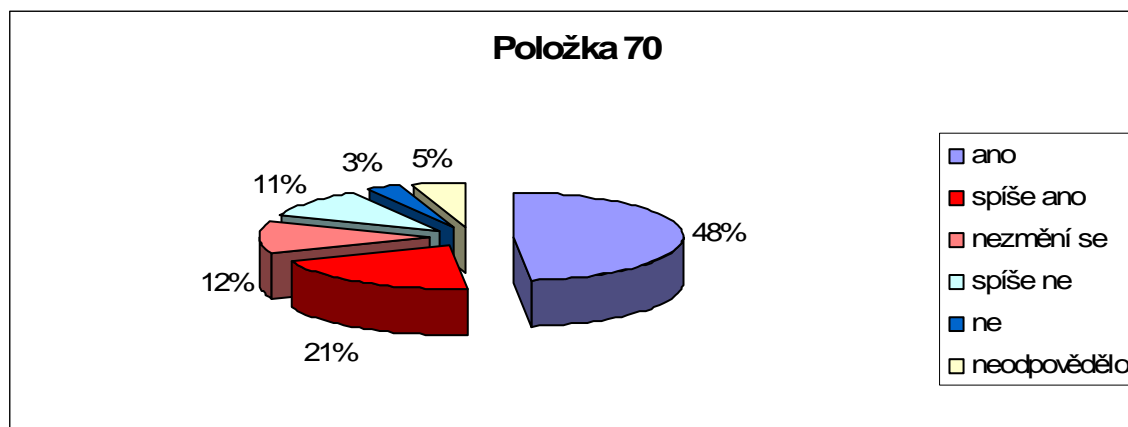
Očekávané četnosti

| Doba využívání sociální služby | stát bude služby finančně více podporovat | | | | | Σ |
|--------------------------------|---|-----------|------------|----------|----------|----------|
| | ano | spíše ano | nezmění se | spíše ne | ne | |
| do 1 roku | 63,1942 | 24,86331 | 20,71942 | 24,86331 | 10,35971 | 144,0000 |
| do 5 let | 83,8201 | 32,97842 | 27,48201 | 32,97842 | 13,74101 | 191,0000 |
| více než 15 let | 35,9856 | 14,15827 | 11,79856 | 14,15827 | 5,89928 | 82,0000 |
| Σ | 183,0000 | 72,00000 | 60,00000 | 72,00000 | 30,00000 | 417,0000 |

chí-kvadrát: 20,9381, sv=8, **signifikance = 0,007318 - statisticky významné**

Položka 70: Bude více podporována domácí péče a služby ji doplňující

| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 339 | 48,2 |
| spíše ano | 145 | 20,6 |
| nezmění se | 84 | 11,9 |
| spíše ne | 77 | 10,9 |
| ne | 23 | 3,3 |
| neodpovědělo | 34 | 5,1 |
| Celkem | 702 | 100 |

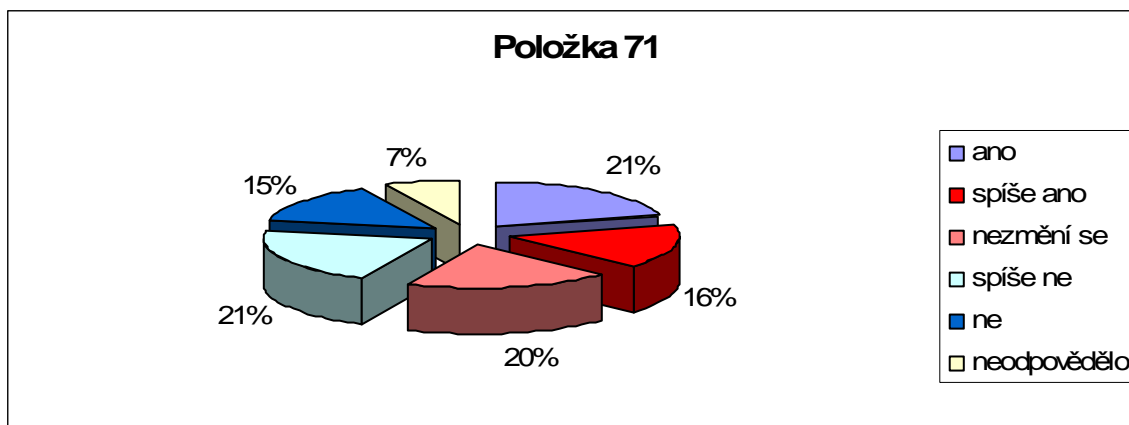


Ve větší podporu domácí péče a služeb, které ji doplňují, doufá téměř 70 % respondentů. Toto vysoké číslo potvrzuje skutečnost, že většina osob využívajících sociální služby preferuje pobyt doma, domácí péči.

Průzkum, který realizoval Sociologický ústav akademie věd ČR pod názvem „Problematika péče o seniory“ v březnu 2006, ukázal, že domácí péči pro seniory preferují dvě třetiny obyvatelstva. Pečovatelská služba ale není ve více než 62 % obcí zavedena. Nejčastěji uváděnou příčinou je rezervovaný postoj obcí k této problematice, každý druhý zastupitel obce stále prosazuje ústavní péči.

Položka 71: Stát bude více podporovat pobytové služby

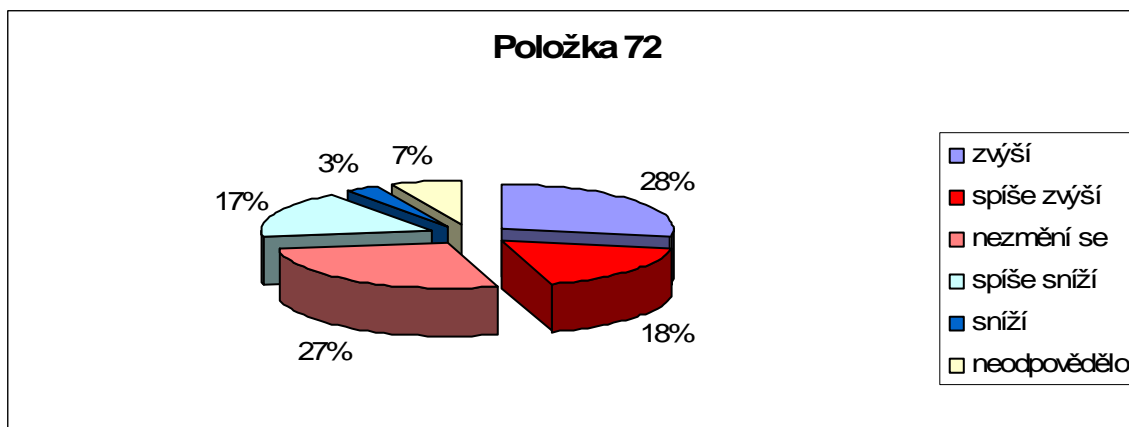
| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| ano | 146 | 20,8 |
| spíše ano | 114 | 16,2 |
| nezmění se | 140 | 19,9 |
| spíše ne | 149 | 21,2 |
| ne | 103 | 14,7 |
| neodpovědělo | 50 | 7,2 |
| Celkem | 702 | 100 |



Zrcadlová otázka k předchozí. Ve větší podporu pobytových služeb věří zhruba jedna třetina respondentů.

Položka 72: Stát částky příspěvků na péči

| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| zvýší | 193 | 27,5 |
| spíše zvýší | 126 | 17,9 |
| nezmění se | 193 | 27,4 |
| spíše sníží | 121 | 17,2 |
| sníží | 24 | 3,4 |
| neodpovědělo | 45 | 6,6 |
| Celkem | 702 | 100 |

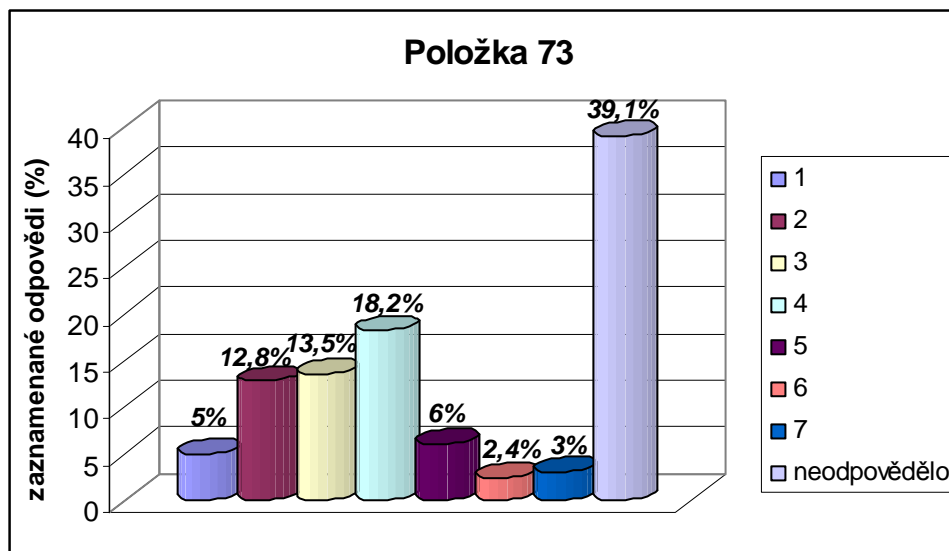


Malé procento respondentů předpokládá, že dojde ke snížení částky příspěvku na péči, k čemuž asi opravdu nedojde. Vzhledem k dostupným informacím, se ovšem nedá ani očekávat výrazný nárůst. MPSV ČR předpokládá, že postupem času dojde ke stanovení jistého „stropu“ prostředků proudících do systému sociálních služeb. Z toho vyplývá, že pokud by k nárůstu částek příspěvku na péči došlo, došlo by zároveň ke snížení dotací v ekvivalentní výši. Ještě pravděpodobnější model, k němuž se nyní vede diskuse, je model, který by v I. stupni závislosti na péči a pravděpodobně v jisté podobě i ve II. stupni závislosti na péči „rozdělil“ výplatu příspěvku na část v hotovosti – a na část „v poukázkách“, které by byly uplatnitelné

jen při odběru registrované sociální služby! K tomu je nutno uvést očekávání respondentů o zlepšování podmínek, jakož i jejich kategorický nesouhlas s poukázkami nahrazujícími přímé platby příspěvku.

Položka 73: Největší nedostatek nového systému sociálních služeb

| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| 1 | 35 | 5,0 |
| 2 | 90 | 12,8 |
| 3 | 95 | 13,5 |
| 4 | 128 | 18,2 |
| 5 | 42 | 6,0 |
| 6 | 17 | 2,4 |
| 7 | 21 | 3,0 |
| neodpovědělo | 274 | 39,1 |
| Celkem | 702 | 100 |



Legenda k položce 73

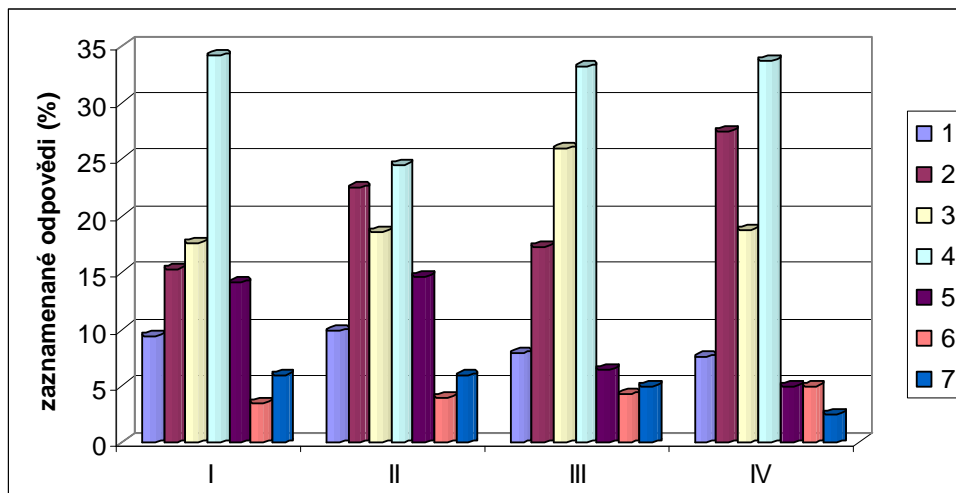
| | | |
|---|---|---|
| 1 | NEROZUMÍM OBEČNĚ | špatná srozumitelnost vyhlášek a zákonů; nejasnosti ve výkladu; v otřesné byrokracii; je to složité; nerozumím tomu |
| 2 | ŠPATNÉ PODMÍNKY ve vztahu ke službám | podmínky se u nás zhoršily; malá dostupnost služeb v jednotlivých místech; nemám u koho na vesnici služby objednat; podpora pobytových – málo terénních služeb; špatný přístup personálu; malá kontrola; malá konkurence poskytovatelů; málo pobytových zařízení; nevhodné chování personálu až arogantní; služby se zdražily; vzhledem k mému zdravotnímu stavu musím stále dokazovat, že jsem nemocná, což považuji za ponižující |
| 3 | ŠPATNÉ POSOUZENÍ POTŘEB | lékaři nespravedlivě hodnoceno; formální přístup posuzování stupně závislosti; nízká kvalita i kvantita „posudkářů“; špatná diagnostika; systém špatně zhodnotil péči o mentálně postižené; posuzování míry potřebnosti je hodně postaveno na fyzických předpokladech, málo bere v úvahu mentální a psychickou stránku; vyřizování žádosti je dlouhé; nedostávám žádný příspěvek; někteří ze systému vypadli; nevyhovuje to mé skupině; systém rozlišuje jednotlivé stupně příliš paušálně, chybí specifické posouzení komplikovanějších postižení |
| 4 | FINANCE | nedostatečná výše příspěvku na péči; je-li osoba plně odkázána na pomoci druhého, tak příspěvek je zcela nedostačující; za pobyt v denním stacionáři dám téměř celý příspěvek na péči, na osobu blízkou nezbude prakticky nic, musí pracovat na plný úvazek; nedostatečné ocenění pečujících osob; příbuzný, který o mne pečuje, musí být zaměstnán, protože by v případě mé delší hospitalizace v nemocnici zůstal bez finančních prostředků; ceny služeb od 1. 1. 2008 vzrostly, ale příspěvek zůstává stejný; neexistence valorizace; zrušili další dávky; někomu se snížily peníze proti dřívějšímu; je to drahé; služby zdražily; dávky nejsou vypláceny včas, ale často s velkým zpožděním, pak si nemohu služby zaplatit |
| 5 | INFORMOVANOST | zmatky, nedostatek informací; lidi tomu nerozumí; špatná informovanost úředníků a jejich špatné neprofesionální jednání a otázky, zvláště vůči seniorské skupině a uživatelům "neprůbojným" a neinformovaným o svých zákonných právech |
| 6 | OSTATNÍ | vysoké požadavky na vzdělání na zaměstnance v sociálních službách; ti, kdo o tom rozhodují, jsou daleko od skutečných problémů; samota |
| 7 | ZNEUŽITÍ DÁVEK | stále pobírají příspěvek na péči osoby, kterým nenáleží; mohou být zneužity ze strany rodinných příslušníků, pokud je člověk doma; větší kontrolu nad tím, za co se příspěvek na péči utrací; příspěvek je snadno zneužitelný; stará-li se o nemocného důchodce někdo, o příspěvku si rozhoduje nemocný a ne vždy dostane příspěvek osoba o něj pečující |

Dle respondentů za největší nedostatek současného systému sociálních služeb je nutno považovat finance – resp. jejich nedostatek...

73a Nedostatky nového systému sociálních služeb dle stupně závislosti na péči

(porovnání položek 3 a 73)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je statisticky nevýznamná.



Pozorované četnosti

| Stupeň závislosti na péči | největší nedostatek nového systému | | | | | | | Σ |
|---------------------------|------------------------------------|----|----|-----|----|----|----|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| I | 8 | 13 | 15 | 29 | 12 | 3 | 5 | 85 |
| II | 10 | 23 | 19 | 25 | 15 | 4 | 6 | 102 |
| III | 11 | 24 | 36 | 46 | 9 | 6 | 7 | 139 |
| IV | 6 | 22 | 15 | 27 | 4 | 4 | 2 | 80 |
| Σ | 35 | 82 | 85 | 127 | 40 | 17 | 20 | 406 |

Očekávané četnosti

| Stupeň závislosti na péči | největší nedostatek nového systému sociálních služeb | | | | | | | Σ |
|---------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| I | 7,32759 | 17,16749 | 17,79557 | 26,5887 | 8,37438 | 3,55911 | 4,18719 | 85,0000 |
| II | 8,79310 | 20,60099 | 21,35468 | 31,9064 | 10,04926 | 4,27094 | 5,02463 | 102,0000 |
| III | 11,98276 | 28,07389 | 29,10099 | 43,4803 | 13,69458 | 5,82020 | 6,84729 | 139,0000 |
| IV | 6,89655 | 16,15764 | 16,74877 | 25,0246 | 7,88177 | 3,34975 | 3,94089 | 80,0000 |
| Σ | 35,00000 | 82,00000 | 85,00000 | 127,0000 | 40,00000 | 17,00000 | 20,00000 | 406,0000 |

chí-kvadrát: 18,0247, sv=18, signifikace = 0,454036 – statisticky nevýznamné

Uživatelé služeb ve všech kategoriích uvedli nejčastěji (většinový názor vycházející z relativních četností), že největším nedostatkem nového systému sociálních služeb je nedostatek financí.

Komparací pozorovaných a očekávaných četností vycházejících z nasbíraných dat v příslušných řádcích lze dospět k následující interpretaci:

- 1) Uživatelé služeb v kategorii I. a II. považují za největší nedostatek nového systému sociálních služeb „INFORMOVANOST“
- 3) Uživatelé služeb v kategorii III. považují za největší nedostatek nového systému sociálních služeb „ŠPATNÉ POSOUZENÍ POTŘEB“.
- 4) Uživatelé služeb v kategorii IV. považují za největší nedostatek nového systému sociálních služeb „ŠPATNÉ PODMÍNKY“.

73b Nedostatky nového systému sociálních služeb dle druhu využívané služby

(porovnání položek 12 a 73)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.

Pozorované četnosti

| Druh sociální služby | největší nedostatek nového systému sociálních služeb | | | | | | | |
|----------------------|--|----|----|----|----|----|----|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Σ |
| osobní asistence | 6 | 10 | 20 | 18 | 7 | 5 | 5 | 71 |
| pečovatelská služba | 13 | 13 | 11 | 12 | 5 | 4 | 4 | 62 |
| žádná | 7 | 24 | 27 | 63 | 18 | 4 | 8 | 151 |
| Σ | 26 | 47 | 58 | 93 | 30 | 13 | 17 | 284 |

Očekávané četnosti

| Druh sociální služby | Očekávané četnosti | | | | | | | |
|----------------------|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Σ |
| osobní asistence | 6,50 | 11,75 | 14,50 | 23,25 | 7,50 | 3,25 | 4,25 | 71,00 |
| pečovatelská služba | 5,67 | 10,26 | 12,66 | 20,30 | 6,54 | 2,83 | 3,71 | 62,00 |
| žádná | 13,82 | 24,98 | 30,83 | 49,44 | 15,95 | 6,91 | 9,03 | 151,00 |
| Σ | 26,00 | 47,00 | 58,00 | 93,00 | 30,00 | 13,00 | 17,00 | 284,00 |

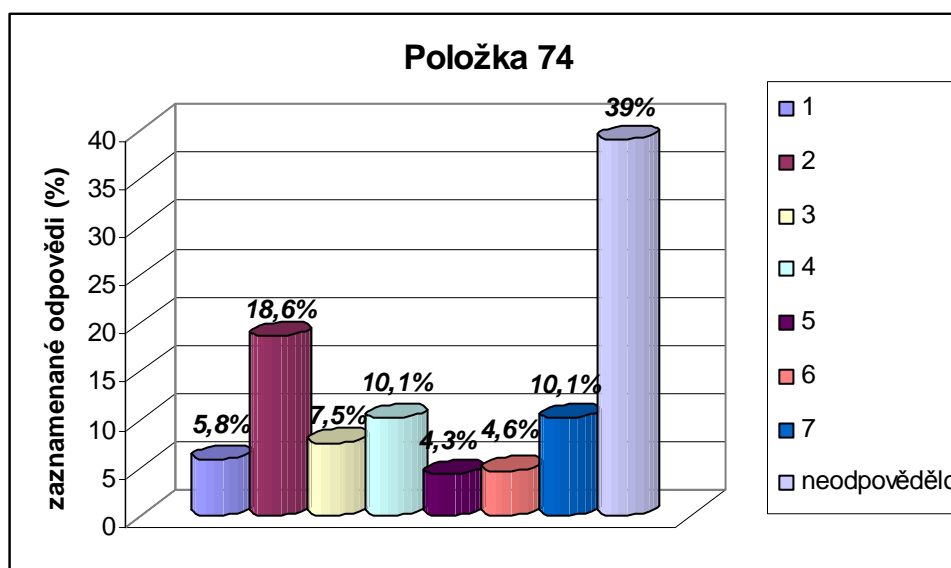
chí-kvadrát: 28,5482, sv=12, **signifikance = 0,004600 - statisticky významné**

Výsledky třídění 2. stupně nám ukázaly, že:

- 1) Uživatelé služby osobní asistence považují za největší nedostatek nového systému sociálních služeb „ŠPATNÉ POSOUZENÍ POTŘEB“.
- 2) Uživatelé pečovatelské služby považují za největší nedostatek nového systému sociálních služeb „OBECNĚ NESROZUMITELNOST“ (to koresponduje např. s výsledkem porovnání položek 12 a 48).
- 3) Respondenti, kteří žádnou službu nevyužívají považují za největší nedostatek nového systému sociálních služeb „FINANCE“.

Položka 74: Největší klad nového systému sociálních služeb

| | Četnost | % |
|--------------|---------|------|
| 1 | 41 | 5,8 |
| 2 | 131 | 18,6 |
| 3 | 53 | 7,5 |
| 4 | 71 | 10,1 |
| 5 | 30 | 4,3 |
| 6 | 32 | 4,6 |
| 7 | 71 | 10,1 |
| neodpovědělo | 273 | 39,0 |
| Celkem | 702 | 100 |



Legenda k položce 74

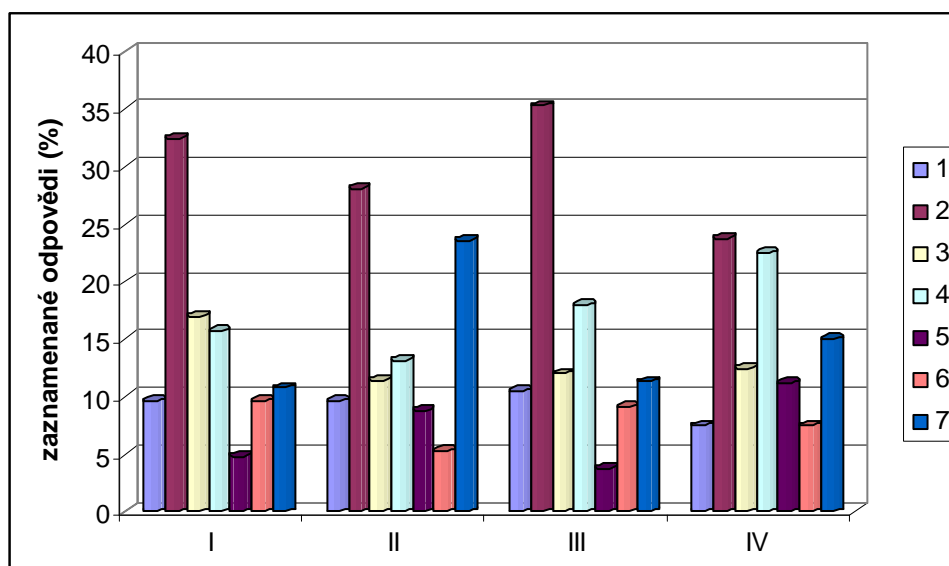
| | | |
|---|---|--|
| 1 | OBEČNĚ LEPŠÍ | existence služeb, systému; systém je spravedlivější; aspoň se něco děje; otevření debaty o sociální problematice |
| 2 | VĚTŠÍ SAMOSTATNOST | můžu si vybrat službu podle svých potřeb; možnost volby poskytovatele; větší podpora při osamostatnění se v životě; individuální rozhodování; více práv; větší svoboda výběru |
| 3 | MOŽNOST ZŮSTAT V DOMÁCÍM PROSTŘEDÍ | služby, které potřebuji, mi můžou být poskytnuty doma; přednost rodinné péči před ústavní; zlepšení podmínek pro péči fyzických osob - matka(pečující) může pracovat (0,5 úvazek v době mé školy); možnost pobývat doma v rodině |
| 4 | ZVÝŠENÍ PŘÍJMU | přidání finančních prostředků pro lidi, kteří je potřebují; více peněz; zlepšení finanční situace |
| 5 | ZLEPŠENÍ VZTAHU S POSKYTOVATELEM | kladný vztah zaměstnanců sociálních služeb ke klientům; lepší jednání s postiženými; vztah poskytovatel- zákazník; lidský přístup |
| 6 | ZPŘESNĚNÍ POTŘEB, ADRESNOST | vícestupňový systém; příspěvek je určen osobám ne institucím; příspěvek jde přímo k uživateli - peníze dostanu já- uživatel a mohu si koupit služby, co potřebuji (dřív POB) |
| 7 | ŽÁDNÝ Klad NEVIDÍM | žádný, jsem na tom hůře než dřív; už nevidím žádný; je to horší; nezajímají se o nás; nevím; je to jenom dražší |

Svoboda rozhodování o své osobě, možnost volby, zda zůstat doma, či zda využít jiné formy sociální služby. Tohoto faktu si cení největší procento respondentů. Ovšem celá desetina respondentů žádný klad nevidí...

74a Klady nového systému sociálních služeb dle stupně závislosti respondenta

(porovnání položek 3 a 74)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je statisticky nevýznamná.



Pozorované četnosti

| Stupeň závislosti na péči | největší klad nového systému | | | | | | | Σ |
|---------------------------|------------------------------|-----|----|----|----|----|----|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| I | 8 | 27 | 14 | 13 | 4 | 8 | 9 | 83 |
| II | 11 | 32 | 13 | 15 | 10 | 6 | 27 | 114 |
| III | 14 | 47 | 16 | 24 | 5 | 12 | 15 | 133 |
| IV | 6 | 19 | 10 | 18 | 9 | 6 | 12 | 80 |
| Σ | 39 | 125 | 53 | 70 | 28 | 32 | 63 | 410 |

Očekávané četnosti

| Stupeň závislosti na péči | největší klad nového systému sociálních služeb | | | | | | | Σ |
|---------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| I | 7,89512 | 25,3049 | 10,72927 | 14,17073 | 5,66829 | 6,47805 | 12,75366 | 83,0000 |
| II | 10,84390 | 34,7561 | 14,73659 | 19,46341 | 7,78537 | 8,89756 | 17,51707 | 114,0000 |
| III | 12,65122 | 40,5488 | 17,19268 | 22,70732 | 9,08293 | 10,38049 | 20,43659 | 133,0000 |
| IV | 7,60976 | 24,3902 | 10,34146 | 13,65854 | 5,46341 | 6,24390 | 12,29268 | 80,0000 |
| Σ | 39,00000 | 125,0000 | 53,00000 | 70,00000 | 28,00000 | 32,00000 | 63,00000 | 410,0000 |

chí-kvadrát: 21,4079, sv=18, signifikace = 0,259365 – statisticky nevýznamné

Uživatelé služeb ve všech kategoriích uvedli nejčastěji (většinový názor vycházející z relativních četností), že největším kladem nového systému sociálních služeb je vyšší samostatnost.

Komparací pozorovaných a očekávaných četností vycházejících z nasbíraných dat v příslušných řádcích lze dospět k následující interpretaci:

- 1) Uživatelé služeb v kategorii I. považují za největší klad nového systému sociálních služeb „MOŽNOST ZŮSTAT V DOMÁCÍM PROSTŘEDÍ“.
- 2) Uživatelé služeb v kategorii II. považují za největší klad nového systému

sociálních služeb „ŽÁDNÝ KLAD NEVIDÍM“.

3) Uživatelé služeb v kategorii III. považují za největší klad nového systému sociálních služeb „VYŠŠÍ SAMOSTATNOST“.

4) Uživatelé služeb v kategorii IV. považují za největší klad nového systému sociálních služeb „ZVÝŠENÍ PŘÍJMU“.

74b Klady nového systému sociálních služeb dle druhu využívané pobytové služby

(porovnání položek 11 a 74)

Rozdílnost voleb jednotlivých podskupin je **statisticky významná**.

Pozorované četnosti

| Pobytová služba | největší klad nového systému sociálních služeb | | | | | | | Σ |
|------------------------|--|----|----|----|----|---|----|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| denní | 5 | 32 | 4 | 11 | 6 | 4 | 11 | 73 |
| týdenní nebo celoroční | 12 | 8 | 6 | 7 | 11 | 5 | 21 | 70 |
| Σ | 17 | 40 | 10 | 18 | 17 | 9 | 32 | 143 |

Očekávané četnosti

| Pobytová služba | největší klad nového systému sociálních služeb | | | | | | | Σ |
|------------------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| denní | 8,67 | 20,41 | 5,10 | 9,18 | 8,67 | 4,59 | 16,33 | 73,00 |
| týdenní nebo celoroční | 8,32 | 19,58 | 4,89 | 8,81 | 8,32 | 4,405 | 15,66 | 70,00 |
| Σ | 17,00 | 40,00 | 10,00 | 18,00 | 17,00 | 9,00 | 32,00 | 143,00 |

chí-kvadrát: 23,2252, sv=6, **signifikance = 0,000725 - statisticky významné**

Výsledky třídění 2. stupně nám v této sledované položce ukázaly, že:

1) Uživatelé denní pobytové služby považují za největší klad nového systému sociálních služeb „VYŠŠÍ SAMOSTATNOST“.

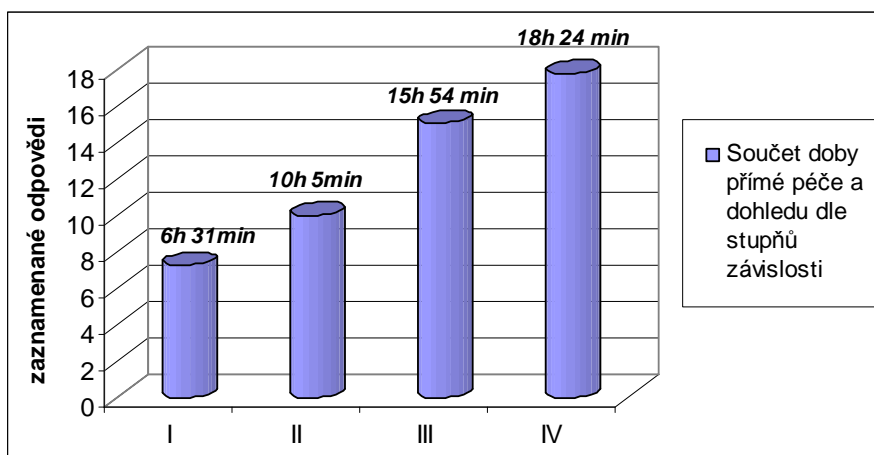
2) Uživatelé týdenní nebo celoroční pobytové služby uvedli nejčastěji, že „ŽÁDNÝ KLAD NEVIDÍ“, dále pak, že je nový systém „OBECNĚ LEPŠÍ“ a „ZLEPŠENÍ VZTAHU S POSKYTOVATELEM“.

Závěr

Výsledky třídění I. a II. stupně – obecný pohled a vyhodnocení odpovědí na jednotlivé položky, včetně uvedení dalšího rozlišení dle jednotlivých skupin respondentů představují ucelený pohled na výsledky naměřených dat.

1) Zjištěné údaje umožňují přijmout následující obecné závěry:

- **Nový systém** sociálních služeb je hodnocen jako **pozitivní krok** v jejich postupné transformaci.
- **Veřejné správě se podařilo** (a to i s přihlédnutím ke všem nedostatkům) **zvládnout přechod na nové prvky systému.**
- **Příspěvek na péči**, jako jeden z rozhodujících institutů nového modelu služeb a pojetí závislosti, je uživateli hodnocen jako **krok správným směrem.**
- Přes mediálně velkou kritiku posuzování potřeb – závislosti – se jedná o menšinu uživatelů, kteří mohou podat kritická svědectví. I menšina však může v absolutních četnostech základního souboru nabýt velikosti několika desítek tisíc uživatelů!
- Poprvé u nás přinesl výzkum **validní údaje o potřebné době péče** – náročnosti péče o osoby v jednotlivých stupních závislosti na péči:



- Aplikací uvedených časových údajů k výši příspěvku na péči v jednotlivých stupních závislosti **zjistíme následující „koupěschopnost“ příspěvku na péči:**

| Stupeň závislosti | Péče a dohled za den | Péče a dohled za měsíc | Příspěvek | Odměna za hodinu * | Počet dní po něž lze službu koupit** |
|-------------------|----------------------|------------------------|-----------|--------------------|--------------------------------------|
| I | 6 h 31 min | 195,5 hod | 2 000 | 10,23 | 3,8 |
| II | 10 h 10 min | 305 hod | 4 000 | 13,10 | 4,9 |
| III | 15 h 54 min | 477 hod | 8 000 | 16,70 | 6,3 |
| IV | 18 h 24 min | 552 hod | 11 000 | 19,90 | 7,4 |

*odměna za hodinu – jedná se o modelový výpočet ocenění práce pečující osoby o osobu závislou „v domácnosti“

** jedná se o počet dní v nichž lze z příspěvku službu koupit při průměrném počtu dní v měsíci 30 a hodinové ceně služby 80,- Kč. (pozn. hodinová sazba u většiny služeb od 1. ledna 2008 činí 100,- Kč)

- Uživatelé sociálních služeb **v drtivé většině odmítají zavedení poukázkového systému** poskytování příspěvku na péči.
- Uživatelé sociálních služeb **ve velké míře využívají a i do budoucna hodlají využívat péči v domácím prostředí**. Tomu odpovídá i alokace jejich finančních příspěvků do odměn fyzických osob – ve větší míře než registrovaných poskytovatelů.
- **Uživatelé projevili velkou míru střízlivosti při hodnocení výše příspěvku na péči**. Až na výjimky nepožadují jeho „nadměrné“ či nereálné navýšení.
- Přesto uživatelé sociálních služeb v převážné většině uvádějí, že **odměna fyzických osob (de facto realizovaná z příspěvku) o ně pečujících, je naprosto nedostatečná**.
- Zvláště vystupuje předchozí zjištění do popředí při hodnocení **doby péče, kterou uživatelé sociálních služeb – pobíratelů příspěvku na péči potřebují**. Jedná se o 195,5 hodiny u osob závislých na pomoci v I. stupni. U druhého stupně jde již o 305 hodin, u třetího o 477 hodin a u čtvrtého stupně závislosti jde o potřebu péče a dohledu dokonce po 552 hodin měsíčně!
- Uživatelé sociálních služeb **sami sebe hodnotí jako znalé a orientované v novém prostředí**, přičemž odpovědi na jednotlivé položky tento jejich postoj výrazně nepotvrzují.
- Výzkum potvrdil, že zejména **ve složitějších odborných otázkách** (smlouva, úhrada za služby, jednání o uzavření smlouvy apod.) **představují uživatelé zranitelnou skupinu** a jsou nejen z povahy věci, ale i na základě naměřených dat ve zřejmé nevýhodě oproti poskytovatelům.
- **Většina uživatelů sociálních služeb hradí nyní vyšší částky za služby**, než tomu bylo do konce roku 2006, jen výrazná menšina však za toto plnění obdrží službu ve vyšší kvalitě.
- Velmi **malá část uživatelů sociálních služeb je** v současné době v nějaké formě **zaměstnaneckého poměru**.
- Předchozí **zjištění se týká i osob o ně pečujících**, přičemž zůstává nevyjasněn status „pečující osoby“ v řadě konotací (psychologická, zdravotní, sociální, personální, příjmová, důchodová ad.)
- Uživatelé sociálních služeb jsou ve své většině optimističtí při hodnocení dalšího vývoje služeb a očekávají větší a vyšší podporu státu v této oblasti.

Celkově můžeme říci, že čeští uživatelé sociálních služeb představují poměrně „skromnou“ skupinu, která nemá přehnané nebo nereálné požadavky a nároky na systém služeb.

Zde uvedené závěry představují ucelený pohled na celkové výsledky šetření. V následující části představujeme „modelového“ respondenta výzkumu – uživatele sociálních služeb, jehož charakteristika využívá mediánových (tzn. nejčastějších) hodnot.

2) Modelový uživatel sociálních služeb v ČR

Na základě šetření (převažující relativní četnosti u jednotlivých sledovaných znaků) lze stanovit parametry modelového uživatele sociálních služeb v ČR.

U následujících a selektivních ukazatelů je třeba si uvědomit, že se vztahují na výzkumný – výběrový (nikoliv základní) soubor, jehož reprezentativnost je dána četností a především způsobem výběru. Zvláště ve statisticko-demografické části jde o – způsobem výběru – značně závislé údaje:

- **V oblasti demografických ukazatelů** se jedná o ženu – přímého uživatele služby bydlící v malé obci, středního a staršího věku se základním či středoškolským vzděláním, užívající službu v rozmezí do 15 let, která není aktivně zaměstnána, neužívá rezidenční službu, je v domácnosti a má podepsanou smlouvu o poskytování sociálních služeb.
- **V oblasti vlastních obsahových ukazatelů** se jedná o osobu, která se domnívá, že se úroveň sociálních služeb u nás spíše zvýšila a stejně tak i suma peněz na sociální služby. Tato osoba se nedomnívá, že by jí přechod na nový systém přinesl problémy, novému systému rozumí a domnívá se, že dobře nahradil dřívější dávky. Modelová osoba se domnívá, že posuzování míry závislosti je kvalitní a odpovídá jejím potřebám a že více umožní domácí péči před umístěním v zařízení. Přístup úředníků obecního úřadu při řízení o příspěvek považuje za dobrý a vyřízený včas. Tato osoba považuje výši příspěvku za dostatečnou a preferuje její vyplácení v hotovosti, přičemž považuje za potřebné zvýšit příspěvek především u IV.stupně závislosti. Její platba za sociální službu se oproti dřívějšímu zvýšila, zatímco kvalita služby zůstala stejná. Modelová osoba ví, na koho se obrátit s žádostí o poradenství a po 1.lednu 2007 nezměnila poskytovatele sociálních služeb.

Využívá-li modelová osoba **služeb registrovaného poskytovatele**, pak se domnívá, že:

- má ve vztahu k poskytovateli stejně práva jako dříve;
- poskytovatel k ní nezměnil své chování, seznámil ji s jejími právy a zajímá se o její názory na obsah služeb.

Modelová osoba se díky příspěvku na péči více než dřív připadá jako zákazník, má vypracovaný individuální plán průběhu služby, který je pravidelně vyhodnocován, ví, na koho se obrátit v případě stížnosti na službu.

Má-li modelová osoba **uzavřenou smlouvu s registrovaným poskytovatelem**, pak:

- obsahu smlouvy plně rozumí;
- zavázala se sdělit poskytovateli výši svých příjmů;
- poskytovatel jí vrací část příspěvku při nevyužití služby;
- do textu smlouvy nedoplnila svoje návrhy a připomínky;
- poskytovatel se však zajímal o její potřeby a z jednání s ním má dobrý pocit.

V případě, že této osobě **poskytuje služby fyzická osoba**, pak se jedná o přímého příbuzného, kterého si chce sama zaučit a který není dobře finančně oceněn. Do budoucna modelová osoba neuvažuje o rezidenční službě registrovaného poskytovatele.

Při **výhledech do budoucna** modelová osoba výrazně očekává zlepšení sociálních služeb s tím, že společnost bude tyto služby více finančně podporovat a že více bude podporována domácí péče.

Za **největší klad nového systému sociálních služeb** považuje modelová osoba vyšší míru svobody a samostatnosti, která je, dle jejího názoru, do značné míry zapříčiněna existencí příspěvku na péči.

Největším nedostatkem nového systému je dle této osoby nedostatek financí, zrušení dalších dávek, malé finanční ohodnocení pečujících osob, které jsou tak nuceny pracovat ještě jinde, zdražení služeb.

Příloha: Dotazník**I.ČÁST - informační data** (dotazník je anonymní!)

| | | | | | | |
|---|--------------|-------------------------------|---|------------------------|----------------------------|---------------------|
| ▪ jsem | MUŽ | ŽENA | UŽIVATEL SLUŽBY | | ZÁKONNÝ ZÁSTUPCE UŽIVATELE | |
| ▪ pobírám příspěvek na péči ve stupni | I. | II. | III. | | IV. | |
| ▪ bydlím v obci s počtem obyvatel do | 5 tis. | 20 tis. | 50 tis. | 100 tis. | nad 100 tis ob. | v Praze |
| ▪ věk | do 18 LET | do 30 LET | do 50 LET | do 70 LET | nad 70 LET | |
| ▪ mám vzdělání | ZÁKLADNÍ | STŘEDOŠKOLSKÉ a VYŠŠÍ ODBORNÉ | | | VYSOKOŠKOLSKÉ | |
| ▪ sociální služby užívám | od roku 2007 | již: do 5 LET | do 15 LET | do 30 LET | VÍCE LET | |
| ▪ uživatel je aktivně zaměstnán | | | ANO | ČÁSTEČNÝ ÚVAZEK | NE | |
| ▪ pečující osoba je mimo dobu péče aktivně zaměstnána | | | ANO | ČÁSTEČNÝ ÚVAZEK | NE | |
| ▪ vzhledem k mému stavu potřebuji péči jiné osoby v tomto rozsahu | | | | hodin přímé péče denně | | hodin dohledu denně |
| ▪ užívám sociální službu <u>pobytovou</u> | DENNÍ | | TÝDENNÍ | CELOROČNÍ | ŽÁDNOU | |
| ▪ užívám sociální službu <u>ostatní</u> – název: | _____ | | | | | ŽÁDNOU |
| ▪ jsem v domácnosti (včetně návštěvy školy, zaměstnání apod.) | | | | ANO | NE | |
| ▪ mám podepsanu smlouvu o poskytování sociální služby | ANO s | | a) registrovaným poskytovatelem b) pečující osobou | NE | NEVÍM | |

II.ČÁST

Zakroužkujte prosím výrok, se kterým souhlasíte

A. Pro sociální služby na základě nového zákona podle mého názoru platí :

| | | | | |
|---|-----|-----------|----------|----|
| a. celková úroveň sociálních služeb se zvýšila | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| b. suma peněz určená státem na sociální služby se zvýšila | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| c. přechod na nový systém služeb mi přinesl problémy | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| d. novému systému sociálních služeb rozumím | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| e. je správné, aby sociální služby mohli čerpat a využívat takto státní dotace poskytovatelům i lidé, kteří nejsou závislí na péči jiné osoby | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |

B Ve vztahu k příspěvku na péči a mé osobě se domnívám, že :

- | | | | | |
|---|-----|-----------|----------|-----------|
| a. z mého pohledu dobře nahradil dřívější dávky (POB, bezmocnost) | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| b. posuzování míry závislosti na péči je kvalitní a odpovídá mým potřebám | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| c. tento více než dřív umožní domácí péči před umístěním v zařízení | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| d. přístup pracovníků obecního úřadu při řízení o příspěvku byl dobrý/v pořádku | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| e. příspěvek byl vyřízen včas nebo v přiměřené době | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| f. výše příspěvku na péči je dostatečná | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| g. preferuji vyplácení příspěvku na péči v hotovosti | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| h. preferuji vyplácení příspěvku v poukázkách (určených na nákup služeb) | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| j. nejvíce potřebné by bylo zvýšit příspěvek na péči v následujícím stupni | I. | II. | III. | IV. žádný |

C Osobní zkušenosti v novém systému sociálních služeb po prvním lednu 2007:

- | | | | | | |
|--|------------------|------------|-----------|----------------------|-----------------|
| a. moje platba za sociální službu, kterou využívám se oproti dřívějšímu | ZVÝŠILA | JE STEJNÁ | SNÍŽILA | | |
| b. kvalita sociální služby, kterou využívám se zvýšila | ANO | spíše ANO | JE STEJNÁ | spíše NE | NE |
| c. vím, na koho se mohu obrátit se žádostí o poradenství v soc. službách | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE | |
| d. proběhla u mne kontrola využití příspěvku pracovníky obecního úřadu | ANO | | NE | | |
| e. pokud kontrola proběhla, hodnotím ji jako správnou a korektní | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE | |
| f. po 1. lednu 2007 jsem změnil poskytovatele sociální služby | ANO | | NE | | |
| g. nový systém mi umožnil opustit ústavní zařízení a jít domů | ANO | NE | NECHCI | BYL JSEM DOMA I DŘÍV | |
| h. potřebná výše příspěvku na péči je v mém případě: | stejná jako dnes | vyšší 1,5x | vyšší 2x | vyšší 3x | vyšší více krát |
| i. příspěvek na péči používám z % na úhradu péče od registrovaného poskytovatele služeb (právnická osoba) a asi % používám na úhradu péče od fyzických osob (příbuzných apod.) | | | | | |
| j. pokud bych si pořídil službu, kterou opravdu potřebuji, a v rozsahu, který potřebuji, stačil by mi příspěvek na péči na „koupi“ této služby zhruba na tento počet dní v měsíci : | | | | | |

D Využíváte-li služeb registrovaného poskytovatele, potom platí, že:**NEVYUŽÍVÁM**

- | | | | | | |
|---|-----|-----------|--------|----------|-------|
| a. mám dnes více práv, než jsem měl dříve | ANO | spíše ANO | STEJNÉ | spíše NE | NE |
| b. poskytovatel se ke mně chová lépe než dříve | ANO | spíše ANO | STEJNÉ | spíše NE | NE |
| c. poskytovatel mě podrobně seznámil s mými právy | ANO | spíše ANO | | spíše NE | NE |
| d. zajímá se o moje názory na obsah služby | ANO | spíše ANO | | spíše NE | NE |
| e. díky příspěvku na péči si více než dřív připadám jako zákazník | ANO | spíše ANO | | spíše NE | NE |
| f. mám vypracován individuální plán průběhu služby | ANO | | NE | | NEVÍM |

| | | | |
|--|-----|----|-------|
| g. mám-li individuální plán průběhu služby, pravidelně jej vyhodnocujeme | ANO | NE | NEVÍM |
| h. vím na koho se mohu obrátit se stížností na průběh a obsah služby | ANO | | NE |

E Jestliže máte uzavřenu smlouvu s registrovaným poskytovatelem, potom platí, že: **NEMÁM UZAVŘENU**

| | | | | |
|--|-----|------------------------|-----------------------------------|----|
| a. na prostudování smlouvy jsem měl/a dostatek času | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| b. smlouvě a jejímu obsahu plně rozumím | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| c. smlouva je sepsána tak, že je výhodnější pro poskytovatele | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| d. zavázal/a jsem se sdělit poskytovateli výši svých příjmů | ANO | NE | NEVÍM | |
| e. zavázal/a jsem se dodržovat všechna vnitřní pravidla poskytovatele | ANO | NE | NEVÍM | |
| f. poskytovatel mi vrací část příspěvku na péči při nevyužití služby | ANO | NE | NEVÍM | |
| g. poskytovatel mi vrací část úhrady za ubytování a stravu při nepřítomn. | ANO | NE | NEVÍM | |
| h. ve smlouvě máme sjednán způsob jejího vyhodnocování a úprav | ANO | NE | NEVÍM | |
| i. do textu smlouvy jsem doplnil svoje návrhy a připomínky | ANO | NE | NEVÍM | |
| j. při přípravě smlouvy se mnou jednal zástupce | | A. přímo poskytovatele | B. zřizovatele (obec,kraj, apod.) | |
| k. v procesu jednání se zajímali o moje potřeby | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| l. shrnu-li své pocity z jednání s poskytovatelem o službě přikláním k následující možnosti: | | | | |
| ▪ důstojné, měli jsme čas, věnovali se mi | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| ▪ předložili mi papír a řekli ať podepíšu | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |

F Jestliže Vám péči poskytuje i fyzická osoba potom platí, že:

NE POSKYTUJE

| | | | | |
|---|----------------|-------------------|---------------|----|
| a. pečující osoba je | přímý příbuzný | vzdálený příbuzný | není příbuzný | |
| b. využívám péči více než jedné osoby | | ANO | NE | |
| c. osoby si vyhledávám / zajišťuji sám/a | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| d. uvítal/a bych pomoc nebo zprostředkování při hledání těchto osob | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| e. preferuji, aby tyto osoby byly vyškoleny ve speciálním kurzu | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| f. tyto osoby si chci pro své potřeby zaučít sám/a | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| g. osoba/y o mne pečující je/Jsou dobře finančně oceněna/y | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| h. do budoucna uvažuji o pobytové službě registrovaného poskytovatele | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |
| i. jsem soběstačný/á a péči jiné osoby vlastně ani nevyužívám | ANO | spíše ANO | spíše NE | NE |

G Ve vztahu k sociálním službám do budoucna očekávám:

| | | | | | |
|---|-------|-------------|------------|-------------|-------|
| a. podmínky uživatelů sociálních služeb se budou zlepšovat | ANO | spíše ANO | NEZMĚNÍ SE | spíše NE | NE |
| b. stát a společnost budou služby finančně více podporovat | ANO | spíše ANO | NEZMĚNÍ SE | spíše NE | NE |
| c. bude více podporována domácí péče a služby ji doplňující | ANO | spíše ANO | NEZMĚNÍ SE | spíše NE | NE |
| d. stát bude více podporovat pobytové (ústavní) služby | ANO | spíše ANO | NEZMĚNÍ SE | spíše NE | NE |
| e. stát částky příspěvku na péči | ZVÝŠÍ | SPÍŠE ZVÝŠÍ | NEZMĚNÍ SE | SPÍŠE SNIŽÍ | SNIŽÍ |

1) Napište jaký vidíte největší NEDOSTATEK nového systému sociálních služeb:

.....

2) Napište jaký vidíte největší KLAD nového systému sociálních služeb :

.....

Poznámky: