

|  |  |
| --- | --- |
| Název projektu | Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě |
| Registrační číslo projektu | CZ.02.2.69/0.0./0.0/16\_015/0002400 |

Komunitní plánování sociálních služeb jako
makrometoda sociální práce –

7. část: Potřeby uživatelů sociálních služeb. Zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb

Průvodní list studijního materiálu

Miroslav Pilát

**Opava 2021**



Obsah

[1 potřeby uživatelů sociálních služeb. zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb 3](#_Toc64450691)

[1.1 Potřeby uživatelů sociálních služeb 4](#_Toc64450692)

[1.1.1 Vymezení potřeb, potřeby uživatelů a dostupnost sociálních služeb 4](#_Toc64450693)

[1.1.2 Zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb 6](#_Toc64450694)

[2 Pedagogicko didaktické poznámky 8](#_Toc64450695)

[Použitá Literatura 9](#_Toc64450696)

[Přehled dostupných ikon 10](#_Toc64450697)

# potřeby uživatelů sociálních služeb. zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb

Průvodce studiem – studijní předpoklady



Materiál je určen posluchačům oboru Veřejná správa a sociální politika kombinované formy studia Slezské univerzity v Opavě v prostředí IS SU.

Základní předpoklady: základní znalost problematiky poskytování sociálních služeb
v ČR, přístup do IS SU, základní orientace v IS SU výhodou, základní počítačová
gramotnost zejména v oblasti používání internetu.

Rychlý náhled studijního materiálu



Video – 7. část se zabývá stručným náhledem do problematiky potřeb uživatelů sociálních služeb z pohledu sociologie a kulturní antropologie.

Cíle STUDIJNÍHO MATERIÁLU



* Orientovat se v potřebách uživatelů a potencionálních uživatelů sociálních služeb v kontextu jejich naplňování.
* Seznámit studenty s možnostmi zjišťování potřeb v oblasti komunitního plánování sociálních služeb z pohledu sociologie a kulturní antropologie.

Klíčová STUDIJNÍHO MATERIÁLU



Potřeba, zjišťování potřeb.antropologie.

Čas potřebný ke studiu



Stopáž studijního materiálu: 0:17:31 [h:mm: ss]

Doporučený čas ke studiu včetně odhadu nácviku v IS SU: cca. 75 min.

Další zdroje – doporučená literatura



PILÁT, Miroslav. *Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0932-4.

PILÁT, Miroslav. Metoda komunitního plánování jako nástroj k zajištění dostupnosti sociálních služeb prostřednictvím komunitní sociální práce*. Speciální pedagogika.* 2014, ročník 24, č. 2, s. 104-124, ISSN 121-2720.

Další zdroje – rozšiřující literatura



ÚLEHLA, Ivan. Zajištění dostupnosti plánování sociálních služeb na principech komunitního plánování. In: *Manuál zadavatele sociálních služeb*. Praha: Instand, 2008.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

## Potřeby uživatelů sociálních služeb

### Vymezení potřeb, potřeby uživatelů a dostupnost sociálních služeb

Potřeby uživatelů sociálních služeb a jejich zjišťování jsou bezesporu ústředními pojmy
a nástroji jak v oblasti plánování sociálních služeb, tak jejich poskytování, a proto se touto problematikou budeme zabývat již v této kapitole. Jedním z největších, ale bohužel také nejčastějších omylů v oblasti plánování sociálních služeb je skutečnost, že tomuto
fenoménu je věnována pozornost pouze v analytické fázi procesu komunitního plánování, bez uvědomění si skutečnosti, že potřeby uživatelů se nejen dynamicky vyvíjejí, ale někdy dokonce radikálně mění.

Pojem potřeba je velmi široký, zákonem u nás nedefinovaný a bývá velmi často různě
interpretován. Zákon o sociálních službách v ustanoveních § 94 a § 95 poněkud nešťastně obsahuje formulaci, kterou ukládá za povinnost obcím a krajům **zjišťovat potřeby
poskytování sociálních služeb** osobám nebo skupinám osob na svém území.[[1]](#footnote-1) Tato dle našeho názoru poněkud zavádějící dikce zákona může vést a často v praxi vede k tomu, že při zjišťování potřeb uživatelů se v dotaznících zjišťují chybějící služby dle typologie
služeb zákona o sociálních službách, a nikoliv potřeby podpory či pomoci uživatelům
sociálních služeb nebo zájemcům o ně. Jsme přesvědčeni, a současná praxe to i potvrzuje, že lidé jsou schopni velmi dobře specifikovat a popsat svoje potřeby, ale že řadu z nich nelze řešit sociální službou, jelikož sociální služby pochopitelně nemohou řešit celé
spektrum lidských potřeb.

Dostupnost sociálních služeb a potřeby osob na daném území jsou jednoznačně ve
vzájemném vztahu, dostupnost by měla odpovídat na potřeby. Téma zjišťování potřeb
a řešení dostupnosti jsou integrální součástí metody komunitního plánování sociálních
 služeb. Plán rozvoje sociálních služeb obě témata zachycuje v konkrétní představě postupu směřujícího k jejich naplnění v případě potřeb, resp. zlepšení v případě jejich dostupnosti (Úlehla, 2008).

V tomto kontextu považujeme za podstatné upozornit, že zjišťování potřeb není totožné se zjišťováním míry spokojenosti s poskytovanými službami u uživatelů sociálních služeb. Informace týkající se spokojenosti uživatelů se službou mohou být užitečným informačním zdrojem při zavádění standardů kvality sociálních služeb, avšak nemohou být jediným
a dostatečným zdrojem informací o potřebách při plánování sociálních služeb.

**Zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb je páteřní osou procesu komunitního
plánování** sociálních služeb a zjištěné potřeby by měly být nosným pilířem každého
komunitního plánu. V této souvislosti se někdy dokonce hovoří o pozitivní diskriminaci uživatelů, protože hlavním cílem komunitního plánování by měl být spokojený uživatel sociálních služeb, jehož potřebám má jít komunitní plán vstříc.

Znalost potřeb uživatelů sociálních služeb se tedy stává základním informačním zdrojem při vytváření komunitního plánu sociálních služeb, a to zejména z toho důvodu, že
komunitní plán má vycházet vstříc potřebám uživatelů služeb s ohledem na místní možnosti a podmínky. Ve své podstatě se jedná o zcela zásadně nový přístup, který je de facto tím, co dělá plánování sociálních služeb komunitním.

### Zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb

Problematikou zjišťování potřeb z pohledu sociokulturní antropologie se ve své práci
zabývá Kavalír (2006). Kavalír poukazuje na tu skutečnost, že paradoxně proces zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb, který by v žádném případě neměl sloužit jako náhrada přímé participace uživatelů na procesu komunitního plánování, bývá obvykle nejslabším článkem analytické části komunitního plánování sociálních služeb. Důvod lze spatřit v tom, že techniky zjišťování potřeb uživatelů si vyžadují dostatečný a erudovaný znalostní základ z oblasti sociologie a kulturní antropologie.

*„Bradshaw (in Ervin, 2000) rozlišuje čtyři druhy potřeb: normativní, pociťované,
vyjadřované a srovnávací“* (Kavalír, 2006, s. 32).

Kavalír (2006) je ve svojí práci popisuje následujícím způsobem, který nám může lépe pochopit komplexnější hodnocení potřeb.

**Normativní potřeby** (normative needs) jsou na základě studií a dlouhodobé zkušenosti s uživateli sociálních služeb určovány poskytovateli služeb anebo experty. Někdy mohou mít podobu měřitelných čísel, v sociální oblasti se například jedná o stanovení hranice
chudoby, která je vyjádřena určitým procentem z příjmu. Potřebu tak zakládá odchylka od normativu. V oblasti komunitního plánování sociálních služeb se můžeme setkat
s normativy stanovenými Průšou (1997), které stanovují počet míst u vybraných typů rezidenčních služeb připadajících na 1000 nebo 10 000 obyvatel a jejichž přepočtem je možné získat údaje odpovídající řešenému území. Tyto údaje je však nutno brát pouze orientačně, jelikož nerespektují specifické situace u obyvatel jednotlivých obcí a regionů. Na druhé straně jsou často jediným referenčním rámcem umožňujícím srovnání.

**Pociťované potřeby** (felt needs) bývají zjišťovány tak, že lidé jsou přímo dotazováni, co aktuálně chtějí. Vzhledem ke skutečnosti, že je velmi pravděpodobné, že dotazované osoby budou své potřeby rozšiřovat o svá ideální přání, je často obtížné je stanovit. Na druhé straně se setkáváme se skutečností, že někteří lidé se ostýchají si vědomě připustit,
že nějakou pomoc skutečně potřebují. Navíc není reálné očekávat, že lidé budou schopni definovat své potřeby tak, aby byly kompatibilní s konkrétní sociální službou.

**Vyjadřované potřeby** (expressed needs) jsou chápány jako pociťované potřeby, které směřují k poptávce po nějakém zásahu nebo řešení. V oblasti poskytování sociálních služeb se zpravidla jedná o vyhledání příslušné sociální služby a o oslovení poskytovatele jako zájemce o službu, popřípadě zápis do pořadníku čekatelů na službu. V rámci komunitního plánování sociálních služeb nacházíme prostor pro vyjadřované potřeby právě v pracovních skupinách, ve kterých by měli být podle hlavních zásad komunitního plánování zapojeni rovněž uživatelé sociálních služeb. Je zřejmé, že motivací pro zapojení se do pracovních slupin ze strany uživatelů sociálních služeb je právě motivováno úsilím o prosazení řešení konkrétních potřeb postavených na reálném základě než formulování vizí řešících
hypotetické situace.

**Koncept komparativních potřeb** (comparative needs) vychází z předpokladu, že lidé
spadající do určité kategorie mívají většinou stejné nebo alespoň podobné potřeby.
Můžeme tedy vycházet z předpokladu, že i když sociálních služeb využívají pouze zástupci určité kategorie, budou mít i ostatní stejné nebo podobné potřeby. V oblasti plánování
sociálních služeb lze definovaného souboru komparativních potřeb pro určité cílové skupiny uživatelů sociálních služeb využít jako jednoho z podkladů v regionech, kde se nepodaří kontaktovat a popřípadě zapojit uživatele řešené cílové skupiny (např. u lidí
ohrožených drogovou závislostí, kdy poskytovatelé sociálních služeb s regionální
působností nezjišťují bydliště uživatelů, a proto se nemohou vyjádřit k počtu uživatelů v dané oblasti a ani s nimi zprostředkovat kontakt).

*„Pro účely zjišťování potřeb uživatelů při komunitním plánování sociálních služeb postačí zredukování 4 Bradshawových typů potřeb na 2 kategorie:*

1. ***potřeby deklarované uživateli služeb*** *(pociťované a vyjadřované),*
2. ***potřeby uživatelů stanovené poskytovateli a dalšími odborníky v dané oblasti*** *(normativní/komparativní).“* (Kavalír, 2006, s. 37)

Je přínosné mít z teorie potřeb na zřeteli, že běžně dochází k odlišnostem mezi tím, jak různí lidé dokáží artikulovat své potřeby, při čemž někteří mohou mísit své „skutečné“ potřeby s ideálními přáními řešícími jejich hypotetické situace. Proto konečným arbitrem znění a definice potřeb uživatelů je vždy někdo jiný, někdo, kdo má možnost nadhledu, srovnání a analýzy a syntézy (Skřičková et al., 2007).

# Pedagogicko didaktické poznámky

Průvodce studiem



Obory 092 Sociální péče, péče o příznivé životní podmínky; 0922 Péče o děti a mládež;

0923 Sociální práce a poradenství; 0988 Interdisciplinární programy a kvalifikace zahrnující zdravotní a sociální péči, péči o příznivé životní podmínky.

Po prostudování kapitoly a shlédnutí videa ke kapitole budou studenti seznámeni
s problematikou potřeb uživatelů a potencionálních uživatelů sociálních služeb v kontextu jejich naplňování a s možnostmi zjišťování potřeb v oblasti komunitního plánování sociálních služeb z pohledu sociologie a kulturní antropologie.

Průvodní listy jsou logicky řazeny pro dobrý přehled jednotlivých kapitol pro studenty
a odpovídají tématům v prezentaci a ve videích

Úkol k zamyšlení



Zamyslete se nad tím, které potřeby uživatelů či potencionálních uživatelů sociálních služeb je možno naplňoval jiným způsobem než poskytováním sociálních služeb.

Kontrolní otázkY



Jaké druhy potřeb uživatelů sociálních služeb znáte?

Jaké kategorie potřeb podle Bradshawovy typologie znáte?

V zákoně o sociálních službách je zakotvena možnost poskytovat péči osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby prostřednictvím jednoho instrumentu. Jak se nazývá?

Korespondenční úkol



Popište dva zredukované základní druhy potřeb podle Bradschawa.

Použitá Literatura

KAVALÍR, Aleš. *Komunitní plánování sociálních služeb* – *příklad uplatnění antropologie v praxi.* Plzeň, 2006, 90 s. Diplomová práce. Filozofická fakulta Západočeské univerzity v Plzni, Katedra antropologie. Vedoucí diplomové práce Mgr. Tomáš Hirt.

PILÁT, Miroslav. *Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0932-4.

PRŮŠA, Ladislav, ed. *Obce, města, regiony a sociální služby.* 1. vydání. Praha:
Sociopress, 1997. ISBN 80-902260-1-9.

ÚLEHLA, Ivan. Zajištění dostupnosti plánování sociálních služeb na principech komunitního plánování. In *Manuál zadavatele sociálních služeb*. Praha: Instand, 2008.

SKŘIČKOVÁ, Zuzana, ed. *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. 1. vydání. Praha: Centrum pro komunitní práci, 2007. ISBN 978-80-86902-44-9.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Přehled dostupných ikon

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Čas potřebný ke studiu |  | Cíle kapitoly |
|  | Klíčová slova |  | Nezapomeňte na odpočinek |
|  | Průvodce studiem |  | Průvodce textem |
|  | Rychlý náhled |  | Shrnutí |
|  | Tutoriály |  | Definice |
|  | K zapamatování |  | Případová studie |
|  | Řešená úloha |  | Věta |
|  | Kontrolní otázka |  | Korespondenční úkol |
|  | Odpovědi |  | Otázky |
|  | Samostatný úkol |  | Další zdroje |
|  | Pro zájemce |  | Úkol k zamyšlení |

Název: Komunitní plánování sociálních služeb jako makrometoda
sociální práce – 7. část: **Potřeby uživatelů sociálních služeb. Zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb**

Autor: **PaedDr. Miroslav Pilát, Ph.D.**

Vydavatel: Slezská univerzita v Opavě

Fakulta veřejných politik v Opavě

Určeno: pedagogickým zaměstnancům SU

Počet stran: 11

Tato publikace neprošla jazykovou úpravou.

1. Na straně druhé nově v § 3 písm. h) poslední novely zákona o sociálních službách se za střednědobý plán rozvoje sociálních služeb považuje strategický dokument obce nebo kraje schválený na dobu 3 let, který je **výsledkem aktivního zjišťování potřeb osob** na území obce nebo kraje a hledání způsobů jejich
uspokojování s využitím dostupných zdrojů. [↑](#footnote-ref-1)