

Univerzita Karlova
Filozofická fakulta
Katedra sociální práce

Diplomová práce

Podpůrná síť vojenských veteránů (PSAVV)
Military Veterans Support Network (PSAVV)

Bc. Karolína Housová

Praha 2024

Vedoucí práce: PhDr. Petr Vojtíšek, Ph.D.

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny i literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 4. srpna 2024

.....

Podpis

Poděkování

Touto cestou chci poděkovat vedoucímu své práce PhDr. Petru Vojtíškovi, Ph.D., za vedení práce, trpělivost a jeho cenné rady.

Abstrakt

Tato diplomová práce se zaměřuje na návrh projektu, který je zaměřen především na cílovou skupinu válečných veteránů, ale i na skupiny s ní nějak propojené. Práce je rozdělena do dvou částí – konceptuální a projektové. Konceptuální část se zabývá představením hlavního problému, který se projekt snaží řešit, a analyzuje aktuální situaci cílových skupin v České republice z hlediska praxe, legislativy a dostupných dokumentů. Projektová část obsahuje samotný návrh projektu, včetně jeho cíle, možných finančních zdrojů, personálního obsazení, popisu cílových skupin i jeho možných rizik. Cílem projektu je vytvořit virtuální sociální službu, která poskytne pomoc a podporu vojákům Armády ČR, válečným veteránům a jejich rodinným příslušníkům. Tato služba má zabránit vzniku nepříznivých životních situací, nebo je alespoň zmírnit, předejít možnému sociálnímu vyloučení a zajistit bezpečný a anonymní přístup k pomoci. Projekt také bude poskytovat odborné informace o cílových skupinách a jejich problémech odborníkům i veřejnosti.

Klíčová slova

voják, válečný veterán, sociální služba, sociální práce, armáda, webové stránky, projekt, krizová linka, poradenství

Abstract

The thesis focuses on the design of the project, which is aimed primarily at the target group of war veterans, but also at groups connected to it. The work is divided into two parts - conceptual and project. The conceptual part deals with the presentation of the main problems that the project seeks to solve and analyzes the current situation of target groups in the Czech Republic in terms of practice, legislation and available documents. The project part contains the project proposal itself, including its objective, possible financial resources, staffing, a description of the target groups and its potential risks. The aim of the project is to create a virtual social service that will provide assistance and support to soldiers of the Army of the Czech Republic, war veterans and their family members. This service is intended to prevent or at least alleviate adverse life situations, prevent possible social exclusion and ensure safe and anonymous access to assistance. The project will also provide expert information on target groups and their problems to experts and the public.

Key words

soldier, war veteran, social service, social work, Army, website, project, crisis line, counseling

Obsah

Úvod	8
Konceptuální část.....	10
1. Představení problému, který řeší projekt.....	10
1.1. Problémy, které mohou u VV nastat	10
1.1.1. PTSD, MST a další duševní onemocnění.....	11
1.2. Důvody, proč je těžké tyto problémy řešit	14
1.3. Jak tyto problémy mohou ovlivnit jejich životy	14
2. Aktuální stav v legislativě, strategických a koncepčních dokumentech v ČR.....	16
2.1. Váleční veteráni	16
2.2. Vojáci z povolání	17
2.3. Rodinní příslušníci členů Armády ČR	18
3. Zhodnocení výsledků rešerše	19
4. Zhodnocení aktuálního stavu v ČR.....	21
Projektová část.....	22
5. Analýza potřebnosti	22
5.1. Výzkum zaměřený na sociální služby pro válečné veterány v ČR.....	22
5.1.1. Metoda sběru dat výzkumu	22
5.1.2. Vzorek výzkumu	23
5.1.3. Analýza výzkumu	23
5.2. Výzkum názorů na navrhovaný projekt.....	24
5.2.1. Metoda sběru dat výzkumu	24
5.2.2. Výzkumný vzorek	25
5.2.3. Analýza výzkumu	25
6. Cíl/e projektu.....	26
7. Výstupy projektu	27
7.1. Multidisciplinární síť odborníků a organizací.....	27
7.2. Virtuální sociální služba	27
7.3. Poradenská služba.....	28
7.3.1. Definice	28
7.3.2. Základní sociální poradenství.....	28
7.4. Krizová linka pomoci	29
7.5. Akutní linka.....	30
7.6. Propagační materiály a propagace služby	31
8. Cílové skupiny	33
8.1. Váleční veteráni	33
8.1.1. Druhováleční veteráni	33

8.1.2. Novodobí váleční veteráni	33
8.2. Voják z povolání	35
8.3. Rodinní příslušníci členů Armády ČR.....	37
8.4. Veřejnost	38
8.5. Odborníci z různých oborů	38
8.6. Agentura pro podporu válečných veteránů	39
9. Klíčové aktivity	40
9.1. Shromáždění potřebných informací a kontaktů	40
9.2. Založení a registrace služby	40
9.3. Výběr a zaškolení pracovníků služby.....	42
9.4. Vytvoření webových stránek	42
9.5. Vytvoření propagačních materiálů	43
9.6. Propagace služby a agendy.....	43
9.7. Předání informací a edukace	44
9.8. Vytvoření seznamu odborníků a organizací.....	44
9.9. Realizace služby a její evaluace	44
10. Indikátory splnění projektu	46
10.1. Kvantitativní indikátory	46
10.1.1. Počet kontaktů na krizové lince.....	46
10.1.2. Celkový počet uživatelů služby	46
10.1.3. Počet organizací či odborníků zapojených v multidisciplinární síti pomoci	47
10.2. Kvalitativní	47
10.2.1. Hodnocení spokojenosti klientů s poskytovanými službami	47
10.2.2. Zvýšení informovanosti o možnostech pomoci mezi vojáky	48
10.2.3. Pozitivní výsledky v práci s cílovými skupinami	49
11. Personální zabezpečení projektu	50
11.1. Manažer projektu	50
11.2. Sociální pracovníci/pracovnice.....	50
11.3. Peer pracovníci	50
11.4. Pracovníci krizové linky.....	51
11.5. IT-technik.....	51
11.6. Účetní.....	51
11.7. Supervizor/ka	51
11.8. Právník.....	52
12. Matice logického rámce projektu	53
13. Harmonogram projektu	57
14. Předpokládaná rizika a návrhy na jejich minimalizaci.....	59
14.1. Strach z využití služby.....	59

14.2. Nedostatečná informovanost o existenci služby	59
14.3. Nedostatečná informovanost o detailech služby	60
14.4. Nedostatečná prověrka pracovníka	60
14.5. Riziko související se získáním služeb a odborníků do multidisciplinární sítě	61
15. Finanční rozvaha v základních kategoriích.....	62
16. Potenciální finanční zdroje.....	65
16.1. Státní rozpočet.....	65
16.1.1. Ministerstvo práce a sociálních věcí	65
16.1.2. Ministerstvo obrany	65
16.2. Evropské strukturální fondy.....	65
16.3. Nadace a nadační fondy	66
16.4. Dárci a sponzoři	66
17. Udržitelnost výstupů projektu.....	67
17.1. Popis předpokládaných implikací.....	67
17.1.1. Implikace pro válečné veterány a vojáky z povolání	67
17.1.2. Implikace pro agenturu a ostatní odborníky	68
17.1.3. Implikace pro vzdělávání.....	68
17.1.4. Implikace pro českou společnost	68
Závěr	69
Použité zdroje.....	70

Úvod

Toto téma diplomové práce jsem se rozhodla vybrat a zpracovat, protože mě již dlouhou dobu zajímá sociální práce s válečnými veterány a vojáky, a to nejen v České republice, ale i v jiných zemích. Po zjištění současné situace v sociální práci s veterány v naší zemi jsem se rozhodla více se zaměřit na toto téma ve všech jeho aspektech.

Téma této práce má s oblastí sociální práce mnoho společného, a to nejenom proto, že se zaměřuje na cílové skupiny projektu jako na klienty sociální práce, ale také proto, že navrhuje sociální službu. Cílové skupiny projektu vyžadují konkrétnější sociální pomoc a podporu než běžní občané. V důsledku toho je v současné době obtížné nalézt sociální služby pro specifické potřeby těchto skupin, a pokud ano, mohou existovat mezery v jimi poskytované pomoci.

Při rozhodování o typu diplomové práce jsem zvažovala, který by mohl být v budoucnosti nejužitečnější nejen pro mě, ale i pro ostatní. Nakonec jsem se rozhodla pro projektovou diplomovou práci, protože jsem si během získávání informací a předchozího průzkumu tohoto tématu uvědomila, že v oblasti sociální práce s válečnými veterány je především potřeba místo, a to ať fyzické, či virtuální, kam by se veteráni mohli obrátit nejen ohledně získání informací, které potřebují, ale také kde by jim odborník mohl v bezpečném prostředí s porozuměním pomoci a poradit. Zároveň jsem si uvědomila, že je potřeba tuto službu rozšířit i na další cílové skupiny, které mají s touto problematikou něco společného.

Na posledním místě by měla tato diplomová práce a projekt, který je v ní popsán, částečně sloužit i jako osvěta. Je důležité, aby veřejnost byla informována o tom, že veteránem není pouze osoba, která se zbraní v ruce nasazuje svůj život v zahraničí, nebo senior, který bojoval za druhé světové války. Veteránem totiž může být také například jedinec v rozpětí různých let, armádní medik nebo IT-specialista. Z tohoto důvodu je potřeba vzdělávat lidi v tom, kdo je považován za veterána, ale také v tom, jak fungují instituce péče o veterány, nebo také v souvislosti s problémy, které mohou veteránům ztížit jejich integraci do společnosti.

Diplomová práce je strukturována do tří hlavních částí: úvodu, konceptuální části a samotného projektu. V konceptuální části je představen hlavní problém, který se projekt snaží řešit, a je zde rozebrána aktuální situace v České republice z hlediska praxe, legislativy a dostupných dokumentů.

V poslední části práce je přímo popsán návrh projektu. Samotný projekt bude směřován k vytvoření virtuální sociální služby. Tento návrh obsahuje jak definici cílových skupin projektu, tak například jeho aktivity a činnosti, harmonogram a financování.

Konceptuální část

1. Představení problému, který řeší projekt

Při zkoumání současného stavu týkajícího se sociální práce s válečnými veterány a jejich rodinami jsem narazila na dva hlavní problémy. Prvním je nedostatek sociálních služeb a poraden, které by se přímo zaměřovaly na tyto jednotlivce, například krizová linka.

Druhým problémem, který vidím, je nedostatečná dostupnost této pomoci a to z několika důvodů. Faktory, které ovlivňují přístupnost této pomoci, jsou například bezpečnost klienta, čas klienta, informovanost klienta a místní dostupnost klienta.

Dále se objevují problémy přímo při práci s veterány. Váleční veteráni a vojáci se mohou setkat s problémy, které jsou specifické právě pro ně. S ohledem na tyto specifické problémy se práce s nimi liší od práce s jinými jednotlivci, kteří jsou ve stejné či podobné situaci.

Navíc armádní kultura představuje další překážku, kde vzhledem ke kultuře a zvyklostem v armádě vojáci a veteráni mnohdy nevyhledají pomoc a podporu, kterou potřebují, což může nepříznivě působit na jejich ochotu ke spolupráci s námi.

Jeden z problémů může nastat, pokud jsou na zahraniční misi a něco se jim stane, nebo jejich rodině, potom nemají možnost, jak to hned řešit či jak pomoci své rodině.

Poslední problém, který zde zmíním, představuje nedostatečná informovanost o existujících sítích pomoci a podpůrných službách (např. komunitní centra, neziskové organizace, půjčovny zdravotnických pomůcek, rodinná centra atd.). Což může následně vést k sociálnímu vyloučení, zhoršení zdravotního nebo psychického stavu, rozpadu rodiny, ztrátě sociálních vazeb a dalším nepříznivým životním událostem. (Housová, 2022)

1.1. Problémy, které mohou u VV nastat

Když se hovoří o problémech spojených s válečnými veterány, nejednoho člověka jako první napadnou problémy spojené s duševním zdravím. Nicméně veteráni mohou čelit mnoha problémům, a to jak zdravotním, tak sociálním. Někteří vojáci se potýkají s vážnými zdravotními problémy, jako jsou různá poranění mozku, posttraumatická stresová porucha, úzkosti a deprese, sebevražedné myšlenky anebo závislost na alkoholu a jiných látkách. Velké množství veteránů trpí více než jedním z těchto problémů, někteří navíc zažili během své

služby v armádě i nějaký typ sexuálního traumatu, což může mít vážné následky na jejich psychické i fyzické zdraví.

Kromě zdravotních problémů se nejen někteří veteráni, ale i vojáci potýkají i s dalšími obtížemi, kterými mohou být problémy ekonomické nebo sociální, jako jsou například potíže s adaptací na civilní život nebo špatné vztahy s rodinnými příslušníky. Nedostatek dat a nedostatečný výzkum v oblasti hodnocení ekonomických, sociálních a zdravotních dopadů nasazení na vojenské příslušníky armády i jejich rodinné příslušníky však ztěžují přesné určení jejich potřeb. (Housová, 2022)

1.1.1. PTSD, MST a další duševní onemocnění

Jak již bylo výše zmíněno, u veteránů a vojáků se mohou mimo jiné projevat i duševní poruchy, například deprese a úzkost. Mohou také trpět vojenským sexuálním traumatem (MST) a posttraumatickou stresovou poruchou (PTSD), které jsou často nazývány „neviditelnými zraněními“. Nyní stručně definuji, které jsou specifické pro veterány – PTSD a MST.

MST

Ministerstvo pro záležitosti veteránů (VA) ve Spojených státech amerických definuje vojenské sexuální trauma, známé také jako MST, jako „*psychické trauma, které veterán považuje za následek fyzického sexuálního napadení, ublížení na zdraví se sexuální povahou nebo sexuálního obtěžování, které se uskutečnilo během jeho aktivní služby, včetně služby za účelem výcviku nebo výcviku v neaktivní službě*“. Tímto traumatem mohou být postiženi vojáci a veteráni bez ohledu na pohlaví (U.S. Department of Veterans Affairs, 2024).

PTSD

Posttraumatická stresová porucha (nebo zkráceně PTSD) je termín používaný k označení úzkostné poruchy, která se obvykle rozvíjí po obtížné a emocionálně stresující události, která u většiny lidí přesahuje běžnou lidskou zkušenost s vážnými a traumatickými následky (Höschl, Libiger a Švestka, 2004). Ale i zde jsou určité rozdíly, především v tom, jak vojáci a veteráni reagují na traumata a jak je prožívají, což ovlivňuje způsob, jakým jim lze pomoci.

Ztráta či poškození smyslů a další fyzické újmy

Existuje možnost, že vojáky během služby potká nějaká situace nebo nehoda, v jejímž důsledku může dojít k poškození jejich fyzického zdraví. Mezi tyto újmy patří například ztráta nebo poškození smyslů, jako jsou sluch a zrak, nebo traumatické poranění mozku.

Ztráta či poškození smyslů

Problémy se sluchem, jako jsou zvonění v uších a dočasná či úplná ztráta sluchu, bývají častými zdravotními problémy, se kterými se veteráni a vojáci potýkají. Podle studií je u veteránů o 30 % vyšší pravděpodobnost těžké ztráty sluchu než u ostatních osob.

Veteráni mohou mít také potíže se zrakem z důvodu služebních zranění. Poranění mozku způsobená výbuchy během zahraničních misí mohou u vojáků a veteránů způsobit například rozmazané vidění, přecitlivělost na světlo, problémy se čtením a dvojitě vidění (Lemke et al., 2016).

Poranění mozku

Traumatické poranění mozku, známé také jako TBI, může postihnout veterány, kteří během své služby utrpěli nárazy, údery nebo otřesy hlavy. Většina případů TBI v armádě nastává po explozích způsobených IED (Improvised Explosive Devices). Mnoho veteránů, kteří byli vystaveni IED ve válkách v Iráku a Afghánistánu, se s TBI potýká (Military Advantage, 2024).

Problémy ekonomické, vztahové a sociální

Problémy ekonomické, sociální a vztahové se mohou vyskytovat u veteránů a vojáků, stejně jako tomu bývá u běžných občanů. Na rozdíl od běžných občanů jsou však tyto problémy často souvisí s jejich službou v armádě, mohou se též objevit i u vojáků a veteránů specifické překážky při jejich řešení. Tyto problémy se mohou v kariéře vojáka objevovat zejména při jeho přechodu z vojenského pracovního poměru do civilního života. Mnozí lidé si neuvědomují, jaké jedinečné výzvy může návrat do civilního života přinést nejen pro veterána, ale i vojáka. Veteráni se mohou po návratu setkat s mnoha různými problémy, jako jsou různé zdravotní či finanční problémy, které mohou souviset s dalšími problémy nebo nepohodou v rodinných vztazích. Tato škála problémů může dále komplikovat zapojení veteránů do společnosti. (Housová, 2022)

Finanční problémy

Finanční potíže mohou u veteránů a vojáků nastat z mnoha důvodů, například kvůli závislosti na návykových látkách nebo hazardu, nebo kvůli obtížím s hledáním nového zaměstnání po jejich odchodu z armády. Bohužel tyto potíže mohou vzniknout i v souvislosti s odchodem do invalidního nebo starobního důchodu, kdy výše částky, kterou pobírají, nemusí být pro jedince dostatečná (Housová, 2022).

Vztahy s rodinou a blízkými

Nasazení dítěte či sourozence ve vojenské službě může ovlivnit jak jeho rodiče, tak sourozence, avšak informace o tom, jak jsou tyto rodinní příslušníci ovlivněni, jsou omezené. Oblast vlivu vojenské služby na rodiče a jejich vztahy s jejich dětmi a partnery je více prozkoumána, což nám poskytuje lepší náhled a pochopení možných dopadů této situace.

Nasazení může být pro rodiny a partnery vojáků v mnoha ohledech obtížné. Tyto problémy mohou zahrnovat finanční potíže spojené se snížením nebo ztrátou příjmu vojáka, ztíženou péčí o děti a změny v rodinných rolích během jeho nasazení. V době nepřítomnosti vojáka si rodina mohla zavést nový režim denního života a jak rodina, tak voják se budou muset po jeho návratu domů změnám přizpůsobit. Partneři vojáků často pocítují osamělost, úzkost, strach a deprese spojené s nasazením svého partnera, u dětí se mohou v tomto období ve zvýšené míře objevovat problémy s chováním.

Většina vojenských rodin se však po nasazení úspěšně adaptuje a děti neponesou žádné dlouhodobé následky. Rodinné problémy však bývají hlášeny během hodnocení zdravotního stavu a chování nedávno navrátilých se veteránů. U veteránů trpících posttraumatickou stresovou poruchou nebo depresí existuje ještě větší pravděpodobnost, že budou mít problémy s přizpůsobením se dennímu rodinnému životu (Cozza a Lerner, 2013).

Kombinace problémů

Kombinace problémů může být velmi komplikovaná. Samozřejmě je možné, že se problémy objeví současně, případně vznikají jeden po druhém. Například když se spojí psychické problémy se závislostí, mohou se objevit další problémy, jako jsou finanční potíže, rozpad rodiny nebo ztráta zaměstnání či domova. Tím pádem hrozí, že daný člověk bude zcela vyloučen ze společnosti.

1.2. Důvody, proč je těžké tyto problémy řešit

Všechny tyto problémy, ať už se jedná o zdravotní, ekonomické nebo sociální, je s veterány obtížné řešit z několika důvodů. Jak již bylo výše zmíněno, armádní kultura je jedním z nich.

V armádě do značné míry doposud přetrvává očekávání, že příslušníci armády budou silní ve všech směrech. Tudíž když se u nich vyskytnou nějaké problémy, potom si je buď nepřiznají, nebo je neřeší, aby nepůsobili jako slabí jedinci. Většina příslušníků armády má větší hrdost než obyčejný občan, a tudíž si úplně nechtějí nechat pomoci.

Další překážkou při práci s těmito jedinci je, že i když se potýkají se stejnou situací jako obyčejný občan, musí se s nimi pracovat jinak a jejich problémy, třebaže na první pohled vypadají stejně jako ty, s nimiž se potýkají běžní občané – civilisté, mají určitá specifika, která ovlivňují možnosti řešení dané situace. Dalším problémem může být kombinace těchto problémů, tudíž může vzniknout problém s tím, pod jakou službu má veterán spadat.

Kdyby se rozhodl řešit svou situaci v sociální službě, mohl by čelit dalším dvěma možným překážkám.

Jedním z důležitých důvodů, proč nechodí do klasických sociálních služeb, je prověrka. Naši vojáci jsou vysíláni na zahraniční mise, během nichž mohou vznikat různé problémy. Při poskytování pomoci veteránům může být nutné vědět o jeho zkušenostech anebo o tom, jak určitý problém vznikl. Ovšem existují informace, které nám veterán bez dostatečné prověrky sdělit nesmí. Tudíž ten, kdo s ním pracuje, nemusí mít k dispozici dostatek informací k tomu, aby mohl veteránovi poskytnout adekvátní pomoc.

Druhým důvodem je, že existuje velká pravděpodobnost, že voják nebo veterán nebude chtít sdílet svou situaci s někým, kdo nemá podobné zkušenosti, například s válkou nebo bojem. Pokud by to veteránovi nedělalo problém, existuje možnost, že by samotný pracovník nemusel pochopit, čím si prošel, anebo by nemusel vědět, jak se k němu chovat nebo jak mu pomoci s danou situací.

1.3. Jak tyto problémy mohou ovlivnit jejich životy

Nebudou-li problémy cílových skupin projektu řešeny adekvátně, hrozí, že se situace těchto skupin bude nadále zhoršovat a rozšiřovat do dalších oblastí jejich životů. Existuje velká pravděpodobnost, že pokud tito jedinci nebudou mít možnost najít bezpečné místo, kde by

získali potřebné informace, rady nebo pomoc, bude přibývat stále více členů těchto skupin v ČR, kteří budou propadat závislostem, čelit nezaměstnanosti, ztrátě domova, sociálnímu vyloučení, a může dojít i k újmě na zdraví, ať už u nich samotných, nebo u jejich rodinných příslušníků, v nejhorším případě může jít i o život.

2. Aktuální stav v legislativě, strategických a koncepčních dokumentech v ČR

V současné době v České republice platí několik zákonů, které se zaměřují na cílové skupiny projektů. Na některé skupiny se vztahuje více zákonů než na jiné, například vojáci z povolání podléhají více zákonům než váleční veteráni. Tyto legislativy pokrývají mnoho různých aspektů souvisejících s těmito skupinami, od vymezení toho, kdo může být legálně členem této skupiny, až po jejich práva a povinnosti v různých oblastech jejich každodenního života. Naopak existuje minimum koncepcí, které se těmito skupinami zabývají. V následující části textu se podrobněji zaměřím na zákony a koncepce týkající se každé cílové skupiny.

2.1. Váleční veteráni

V České republice v současnosti existuje pouze jedna koncepce týkající se válečných veteránů, a to „Koncepce péče o válečné veterány v letech 2017–2021“. V této koncepci jsou obsaženy definice válečného veterána, stav válečných veteránů v České republice a popis péče poskytované válečným veteránům v danou dobu. Dále jsou zde uvedeny představy a plány týkající se budoucího vývoje v oblasti péče o válečné veterány. Také víme, že byla vytvořena nová koncepce péče o válečné veterány pro období let 2024–202X, která však dosud nebyla zveřejněna.

Existuje jen málo zákonů, které se týkají válečných veteránů. Nejdůležitějším zákonem pro válečné veterány je zákon 170/2002 Sb., o válečných veteránech, který „upravuje podmínky pro vydání osvědčení válečného veterána a úkoly Ministerstva obrany v oblasti péče o válečné veterány; upravuje rovněž zabezpečení oslav Dne válečných veteránů, jiných slavnostních a pietních akcí za účasti válečných veteránů a jmenování válečných veteránů do vyšších vojenských hodností“ (Zákon č. 170/2002 Sb.).

Dalším zákonem, který definuje, kdo může být považován za válečného veterána, je zákon 262/2011 Sb., o účastnících odboje a odporu proti komunismu, protože podle zákona 170/2002 Sb. jsou účastníci odboje a odporu proti komunismu také považováni za válečné veterány. Tudíž zákon 262/2011 Sb., o účastnících odboje a odporu proti komunismu, který vymezuje „odboj a odpor proti komunismu, stanoví podmínky pro vydání osvědčení účastníka odboje a odporu proti komunismu, upravuje rehabilitace a dále stanoví některé úkoly Ministerstva obrany“ (Zákon č. 262/2011 Sb.). Tento zákon tedy také obsahuje definici válečného veterána.

Pro tento projekt jsou rovněž důležité legislativy přímo související s péčí o válečné veterány v různých oblastech. Mezi ně patří například vyhláška č. 156/2015 Sb., o podmínkách poskytování zdravotních služeb vojenskými poskytovateli, nebo zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. Důležitá je také vyhláška č. 191/2005 Sb., o zdravotním postižení vylučujícím přijetí do domova péče o válečné veterány, úhradě nákladů za pobyt v domově péče o válečné veterány a případech, kdy se úhrada nákladů za pobyt v domově péče o válečné veterány nepožaduje, a vyhláška č. 70/2008 Sb., která upravuje předchozí vyhlášku.

V legislativě týkající se sociální oblasti je patrný nedostatek, a to zejména v oblasti poskytování sociálních služeb pro válečné veterány. V současné době je jedinou zmíněnou sociální službou pro válečné veterány v zákoně Domov péče o válečné veterány. (Zákony pro lidi, 2024)

2.2. Vojáci z povolání

Pokud jde o dokumenty týkající se vojáků z povolání, všechny, ke kterým bylo možné získat přístup, se zaměřovaly především na rozvoj Armády České republiky, plány na její budoucí rozšíření, vývoj počtu vojáků v průběhu let a na její rozpočet.

Existuje mnoho zákonů, které se vztahují na vojáky z povolání. Tyto zákony sahají od občanských zákoníků přes trestní zákony až po zákony zaměřené přímo na armádu a vojáky z povolání. Nejdůležitějším zákonem pro vojáky je zákon č. 221/1999 Sb., o vojácích z povolání, který „upravuje vznik, změnu, zánik a obsah služebních poměrů vojáků z povolání“ (Zákon č. 221/1999 Sb.). Mezi další důležité zákony patří zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, zákon č. 15/1993 Sb., o Armádě České republiky, zákon č. 45/2016 Sb., o službě vojáků v záloze a zákon č. 585/2004 Sb., branný zákon. Pokud jde o ostatní zákony, většina z nich se zabývá zdravotní oblastí, pojištěním nebo finančními dávkami a příspěvky.

Pro tento projekt jsou jednoznačně nejdůležitější zákony týkající se sociální oblasti, zdravotnictví, pojištění a dávek, které mohou vojáci využívat. Mezi zákony, které spadají do oblasti zdravotnictví, patří například novější zákon č. 375/2022 Sb., zákon o zdravotnických prostředcích a diagnostických zdravotnických prostředcích in vitro. V sociální oblasti se jedná především o právní předpisy týkající se sociální politiky, jako jsou například zákon

č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, nebo zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění.

Pokud jde o sociální služby pro vojáky z povolání, nebyla v zákonech nalezena žádná ustanovení. Nicméně vojáci z povolání mají v zákonech silnější pozici než váleční veteráni, což je logické, protože aby se někdo stal válečným veteránem, musí nejprve být vojákem. Zároveň někteří váleční veteráni jsou stále v aktivní službě, a proto se na ně stále vztahuje stejná legislativa jako na ostatní vojáky. (Zákony pro lidi, 2024)

2.3. Rodinní příslušníci členů Armády ČR

O rodinných příslušnících členů Armády ČR neexistují žádné oficiální dokumenty. Z právního hlediska jsou zmíněni pouze v zákoně č. 221/1999 Sb., o vojácích z povolání, kde jsou označeni jako pozůstalí v případě úmrtí vojáka z povolání. Tento zákon specifikuje, jaká práva mají jeho rodinní příslušníci v případě úmrtí vojáka. Například při úmrtí vojáka z povolání náleží pozůstalým:

- „náhrada účelně vynaložených nákladů spojených s léčením a pohřbem,
- náhrada nákladů na výživu pozůstalých,
- jednorázové odškodnění pozůstalých,
- *jednorázové mimořádné odškodnění pozůstalých*“ (Zákon č. 221/1999 Sb.).

3. Zhodnocení výsledků rešerše

Pro tento projekt byla provedena rešerše z odborných textů, studií, článků, dokumentů a legislativy. Při zpracovávání rešerše byly použity zdroje převážně z České republiky, avšak zahraniční zdroje byly využity k doplnění informací, které nebyly dostatečně pokryty českými zdroji. Většina zahraničních zdrojů pocházela z USA, kde je toto téma intenzivně zkoumáno a široce rozvinuto, na rozdíl od České republiky.

Rešerše byla provedena opakovaně, poprvé v roce 2022 a poté dvakrát mezi lety 2023 a 2024, což napomohlo k lepšímu sledování jejího vývoje. První rešerše byla zaměřena na válečné veterány, jejich možné obtíže a způsoby, jak tyto obtíže řešit. Bohužel zde byly potíže s nalezením dostatečného množství českých zdrojů, a tak byly především použity zdroje zahraniční. Přibližně po roce byly provedeny další dvě rešerše, které se zaměřily na zbývající cílové skupiny projektu a aktuální stav situace v České republice. Při provádění pozdějších rešerší bylo jednodušší nalézt české zdroje, jelikož se týkaly české legislativy a dokumentů. Avšak hledání těchto zdrojů bylo stále náročnější než u jiných témat.

Z celkového nedostatku českých zdrojů bylo zřejmé, že téma sociální práce s válečnými veterány a vojáky z povolání není v současnosti dostatečně probíráno a zkoumáno. Vzhledem k tomu, že v českých zdrojích bylo mnoho mezer v informacích, bylo nezbytné vyhledat zahraniční zdroje s podrobnějšími informacemi, aby bylo možné tyto mezery doplnit. Nejvíce informací o tomto tématu bylo možné nalézt v oblasti psychologie, následovaly zdravotnictví a politika. Z novějších českých zdrojů vyplývá, že zájem o toto téma se zvyšuje ve všech oblastech, kde se začíná intenzivněji diskutovat, rozvíjet a zkoumat, a to nejen mezi odborníky.

Podíváme-li se na zdroje, které byly použity k rešerši projektu, a rozdělíme je podle cílové skupiny, které se týkaly, je poznat zřejmý rozdíl v jejich množství i obsahu.

U cílové skupiny válečných veteránů se zdroje zaměřovaly především na jejich počty a změny v těchto počtech. Dokumenty v oblasti sociální práce se převážně zaměřovaly na druhoválečné veterány nebo veterány v seniorském věku, na jejich dávky i příspěvky a na péči o ně.

Novodobí váleční veteráni se ve zdrojích, které byly použity pro tuto práci, především objevovali v souvislosti s jejich možným zraněním nebo úmrtím. Pokud jde o dokumenty

týkající se péče o ně, zaměřovaly se především na jejich duševní zdraví a dopad mise na stav veteránů i jejich rodin.

Informace o cílové skupině vojáků z povolání byly především dostupné v různých legislativních dokumentech, které se však věnovaly různým oblastem. Pro projekt byly však nejvýznamnější ty ze sociální oblasti a s ní související. Bohužel vojáci zde byli především zmiňováni hlavně v souvislosti s invalidním či starobním důchodem a nemocenským pojištěním. Pokud jde o ostatní dokumenty, ty se zaměřovaly především na počet členů armády a plánované zvýšení tohoto počtu v budoucnosti.

Nakonec, pokud jde o cílovou skupinu rodinných příslušníků, ti jsou v dokumentech a zákonech zmíněni pouze okrajově. Obvykle bývají zmiňováni v souvislosti s úmrtím vojáka jako pozůstalí nebo jako pečovatelé o veterány nebo vojáky.

4. Zhodnocení aktuálního stavu v ČR

Podle Ministerstva obrany bylo k 1. lednu 2024 v České republice aktuálně 27 826 vojáků z povolání v aktivní službě a 4 266 vojáků v aktivní záloze (MO ČR, 2024b). Tyto počty se však nadále zvyšují a očekává se, že do konce roku 2024 dosáhne počet vojáků v aktivní službě 29 234 a počet vojáků v aktivní záloze 4 760. Pokud jde o válečné veterány, Česká republika má 83 druhoválečných veteránů a 16 366 novodobých veteránů. Očekává se však, že stejně jako počet vojáků, i počet novodobých válečných veteránů se bude nadále zvyšovat, zatímco počet druhoválečných veteránů se bude postupně snižovat (MO ČR, 2023b).

Válečných veteránů začne přibývat z několika důvodů. Za prvé v posledních letech se zvyšuje počet lidí, kteří se přihlašují do armády, z důvodu stability tohoto zaměstnání. Kromě toho se během pandemie covidu-19 a po jejím skončení do armády přihlásilo ještě větší množství lidí. Lze předpokládat, že to bylo způsobeno uzavřením mnoha firem a masovým propouštěním zaměstnanců po celé České republice. Jelikož počet vojáků a veteránů na sebe navazuje, dá se tedy očekávat, že nárůstem počtu vojáků se potenciálně zvýší i počet veteránů. Za druhé se očekává, že vojáci, kteří bojovali například v Afghánistánu nebo Iráku, začnou vzhledem ke svému věku postupně přecházet buď na jiné pozice v armádě, anebo úplně odcházet do civilního zaměstnání, případně do důchodu (MO ČR, 2024b).

Péče o válečné veterány v České republice se v současné době zaměřuje především na druhoválečné veterány a novodobé veterány seniorského věku, kteří pro svůj věk potřebují častější a rozsáhlejší péči. Nicméně v poslední době dochází k určitým změnám. Vzniklo několik komunitních center pro válečné veterány, rozvinula se více pomoc ve vojenských nemocnicích a byla vypracována nová koncepce péče. Také se o nich začíná více mluvit v médiích. Jednou z nejdůležitějších změn je zřízení Agentury pro podporu válečných veteránů Ministerstvem obrany (MO ČR, 2024a).

Projektová část

5. Analýza potřebnosti

Analýza potřebnosti pro tento projekt vychází ze dvou předchozích výzkumů. První výzkum se uskutečnil v roce 2022 a druhý výzkum, který částečně navazoval na ten předchozí, probíhal mezi lety 2023 a 2024. Z výsledků těchto dvou výzkumů vyplývají klíčové poznatky, které dále ovlivnily návrh tohoto projektu. Podrobnější informace o těchto výzkumech a jejich analýzy jsou uvedeny níže.

Z analýzy výsledků obou těchto výzkumů vyplývá, že v České republice je v současné době potřeba nejen poskytovat sociální služby pro vojáky a veterány, ale také zvýšit jejich informovanost a pozitivně propagovat nejen na tyto skupiny, ale i celou problematiku spojenou s tímto tématem. Z výzkumů vyplývá, že jedinci, kteří patří do těchto skupin, sami vnímají tuto potřebu. Zejména ji vnímají v tom směru, že nevědí, kam by se měli obrátit s určitými problémy, a často ani nevědí, kde by mohli tyto informace získat. Tudíž zde vznikla potřeba centrálního místa, kde tyto skupiny najdou nejen všechny potřebné informace, ale i kontakty na osoby, které by jim mohly poskytnout pomoc. Zároveň je zde potřeba zajistit, aby tyto služby byly dostupné v různých ohledech, jako jsou čas a místo, a aby byla zachována možnost úplné anonymity. Proto je navrhovaný projekt zaměřen na poskytování sociálních služeb prostřednictvím online platformy.

5.1. Výzkum zaměřený na sociální služby pro válečné veterány v ČR

Tento výzkum byl proveden v roce 2022 jako součást bakalářské práce. Hlavním cílem výzkumu bylo podrobně zmapovat aktuální stav sociálních služeb poskytovaných válečným veteránům v České republice v daném roce. Zároveň se pokoušel zjistit, zda mají veteráni nějaké zkušenosti s těmito službami, v případě kladné odpovědi i to, jaké jsou tyto zkušenosti. Výzkum se zaměřil na cílovou skupinu novodobých válečných veteránů a na jejich osobní zkušenosti s využíváním sociálních služeb i jejich obecný názor na stav těchto služeb pro válečné veterány v České republice. (Housová, 2022)

5.1.1. Metoda sběru dat výzkumu

Jako způsob sběru požadovaných dat byla zvolena technika přímého dotazování respondentů prostřednictvím dotazníku. V rámci tohoto výzkumu byla k získání požadovaných informací

zvolena metoda sběru dat pomocí přímého dotazování respondentů prostřednictvím dotazníku. Účelem dotazníku bylo získat názory, postoje a zkušenosti jednotlivých respondentů, kteří jej vyplnili.

Pro účely výzkumu byl vytvořen online dotazník, na který respondenti reagovali prostřednictvím online formuláře. Tato metoda byla zvolena zejména s ohledem na zachování úplné anonymity respondentů, což je pro tuto cílovou skupinu klíčové, a také s ohledem na jeho lepší časovou dostupnost. Po domluvě s organizacemi byl dotazník distribuován online formou do několika neziskových organizací, spolků a komunitních center poskytujících podporu válečným veteránům, a to jak novodobým, tak druhoválečným. Tyto organizace následně buď zaslaly dotazník svým klientům, nebo ho zveřejnily na svých veřejných webových stránkách. (Housová, 2022)

5.1.2. Vzorek výzkumu

Výzkumný vzorek tvořilo celkem 35 respondentů. Všichni byli novodobí váleční veteráni v různých věkových skupinách. Všichni účastníci byli muži, kteří pracovali v AČR po dobu osmi měsíců až 40 let. Respondenti pocházeli z různých krajů České republiky, přičemž každý kraj byl vždy zastoupen alespoň jedním respondentem. Mezi dotazovanými byli zastoupeni jak veteráni, kteří stále aktivně slouží v armádě, tak i ti, kteří z různých důvodů již nejsou členy Armády ČR. (Housová, 2022)

5.1.3. Analýza výzkumu

Po analýze výsledků výzkumu bylo zřejmé, že je nezbytné rozšířit sociální práci s novodobými válečnými veterány v České republice. Výzkum potvrdil hypotézu, že sociální práce s novodobými válečnými veterány se dosud zaměřovala především na poskytování finančních příspěvků a dávek, což je podporováno i dříve shromážděnými informacemi. V souladu s tím se tedy váleční veteráni se sociální prací nejčastěji setkávají až v seniorském věku, případně při nějakých větších zdravotních problémech.

Na základě výsledků tohoto výzkumu lze však také formulovat dva rozdílné názory na danou problematiku. První názor tvrdí, že výsledky tohoto výzkumu naznačují, že váleční veteráni téměř nepotřebují žádnou sociální pomoc a podporu. Z toho dále vyplývá, že investice do budování nebo zlepšování sociálních služeb speciálně pro ně jsou zbytečné. Naopak druhý názor tvrdí, že váleční veteráni by využívali sociální pomoc více, pokud by byli lépe

informování o tom, co sociální služby přesně zahrnují a jakou pomoc jim mohou poskytnout. (Housová, 2022)

5.2. Výzkum názorů na navrhovaný projekt

Tento výzkum byl proveden za účelem jeho použití při návrhu tohoto projektu, a to s ohledem na několik faktorů, včetně výsledků předchozího výzkumu, rešerše a počáteční fáze vývoje projektu. Výzkum probíhal přibližně od poloviny prosince 2023 do konce května 2024. Jeho hlavním záměrem bylo zjistit názory na projekt od různých cílových skupin, které by mohly využívat služby projektu jako klienti.

5.2.1. Metoda sběru dat výzkumu

Ke sběru dat byly použity metoda rozhovoru a technika polostrukturovaného rozhovoru. Tyto polostrukturované rozhovory byly provedeny s několika jednotlivci z cílových skupin projektu. Rozhovory probíhaly jak v rámci osobních setkání, tak prostřednictvím aplikace Zoom. Všechny rozhovory trvaly přibližně 45 až 60 minut. Byly zaznamenány pomocí zvukového záznamu na mobilním telefonu nebo počítači a také prostřednictvím písemných poznámek. Zvukové nahrávky byly poté přepsány do textové podoby a na základě přání respondentů byly poté odstraněny.

Před začátkem rozhovorů byli účastníci informováni o účelu rozhovoru a byli ujištěni, že jejich úplná anonymita bude zachována. Všichni respondenti také souhlasili se psaním poznámek během rozhovoru a s jeho nahráváním, ale za podmínky, že po přepsání rozhovorů budou záznamy smazány. Během rozhovoru byly respondentům položeny různé otázky týkající se například jejich znalostí o možnostech, kde získat pomoc v různých nepříznivých situacích, na jejich názorů na současnou situaci sociálních služeb pro určené cílové skupiny v České republice a na to, co si myslí, že by se mělo zlepšit. Následně byly respondentům stručně představeny navrhovaný projekt i jeho možné služby. Poté byli dotazováni například na jejich názory ohledně využití těchto služeb, zda by je využili oni sami nebo někdo v jejich okolí, jak hodnotí formu služby. Na závěr jim byla položena otázka, zda mají nějaké připomínky k projektu. Samozřejmě otázky byly částečně upravovány v závislosti na tom, s kým rozhovor probíhal.

5.2.2. Výzkumný vzorek

Při výběru respondentů byla brána v úvahu jejich různorodost a zároveň to, aby splňovali požadavky cílových skupin projektu. Celkem deset respondentů bylo zahrnuto do konečného výzkumného vzorku. Tento vzorek zahrnoval čtyři válečné veterány, tři aktivní vojáky z povolání, jednoho armádního kaplana a dva rodinné příslušníky. Mezi těmito respondenty byly tři ženy a sedm mužů, přičemž tři respondentky patřily do skupin rodinných příslušníků válečných veteránů a vojáků z povolání. Respondenti pocházeli z různých oblastí České republiky.

5.2.3. Analýza výzkumu

Z analýzy rozhovorů vyplynulo několik důležitých informací pro revizi a rozšíření návrhu projektu. První zjištění z výsledků ukázala, že někteří respondenti měli povědomí o možnostech pomoci nebo o organizacích, které by jim mohly poskytnout pomoc a podporu v případě nepříznivé sociální situace. Nicméně nebyli si zcela jisti, zda by tyto organizace byly schopny úplně jim pomoci s jejich konkrétními problémy. Naopak zbývající respondenti neměli žádné povědomí o těchto možnostech a někteří z nich uvedli, že by se v takovém případě obrátili na internet.

Druhým klíčovým poznatkem bylo, že většina respondentů se domnívá, že je nutné posílit podporu nejen sociálních služeb, ale obecně podporu, péči a propagaci záležitostí vojáků a veteránů v České republice.

Dalším zjištěním bylo, že respondenti vidí pozitivní potenciál projektu, zejména pokud jde o služby krizové a akutní linky. Pokud jde o formu projektu, respondenti ocenili online formu, a to zejména pro její dostupnost a anonymitu. Nicméně někteří by uvítali i možnost fyzického místa, kde by mohli osobně hovořit s pracovníky.

6. Cíl/e projektu

Cílem je předejít sociálnímu vyloučení a nepříznivým životním událostem u veteránů a vojáků, informovat cílové skupiny o možnostech pomoci a podpory. Zajistit možnosti bezpečného a popřípadě anonymního získání pomoci a podpory pro současné i bývalé příslušníky Armády ČR, případně i pro jejich nejbližší členy rodiny. Tím zároveň buď zcela zamezit vzniku nepříznivé sociální situace, nebo ji alespoň zmírnit či pomoci jednotlivci s jejím řešením. Ze stejného důvodu zajistit možnost akutní pomoci veteránům, vojákům i jejich rodinám v případě, že se jeden z nich ocitne v krizové situaci v období, kdy je voják na zahraniční misi.

7. Výstupy projektu

Výstupy projektu zahrnují všechny výsledky aktivit projektu. K nim patří nejen hmotné výstupy, jako jsou letáky a brožury, ale také nehmotné, mimo jiné kontaktní sítě nebo virtuální sociální služby. V rámci tohoto projektu budou dosaženy výsledky obou těchto typů.

7.1. Multidisciplinární síť odborníků a organizací

Cílem je centralizovat informace a kontakty na jednom přehledném a dostupném místě. Tyto informace by zahrnovaly nejen popis situací, ve kterých se mohou veteráni a vojáci nacházet, ale také informace o tom, jak a kde tyto situace mohou řešit. Kromě toho by zde byly uvedeny kontaktní údaje odborníků a organizací z celé České republiky, kteří jsou schopni a ochotni pracovat s těmito cílovými skupinami. Zároveň se tak vytvoří multidisciplinární síť odborníků a organizací z různých oborů, kteří mohou nejen pomoci cílovým skupinám, které čelí nejrůznějším problémům (např. právní poradenství, psychosociální podpora atd.). Tato síť může být také využita jako podpora pro další odborníky, kteří by mohli přicházet do kontaktu s těmito skupinami nebo s nimi pracovat. Graficky by byla síť rozdělena do několika kategorií a podkategorií. Kategorie by byly rozděleny podle jednotlivých krajů České republiky a podkategorie by byly rozděleny buď podle oblastí s problémy, jako jsou sociální, zdravotní nebo právní, anebo přímo podle konkrétních problémů (závislost, PTSD atd.).

7.2. Virtuální sociální služba

Hlavním výstupem projektu by bylo vytvoření virtuální sociální služby, která by fungovala prostřednictvím webových stránek. Tyto webové stránky budou navrženy tak, aby byly přístupné jak osobám různých věkových kategorií, tak i těm s různými tělesnými postiženími. Tato sociální služba bude terénní službou a její součástí bude základní i odborné poradenství, které je možné poskytovat telefonicky, zoomem nebo po domluvě osobně. Další její součástí bude krizová linka telefonická a chatová, rovněž zde bude vyhledatelná multidisciplinární síť zprostředkovaných kontaktů, které budou přehledně zpracovány a přístupné všem. Nyní krátce představím všechny činnosti, které budou součástí této služby.

7.3. Poradenská služba

Hlavním zaměřením virtuální sociální služby, kterou tento projekt navrhuje, bude poradenství. Tato služba by zahrnovala jak základní, tak odborné poradenství. Poradenství v této službě by probíhalo především na dálku prostřednictvím telefonu, chatu, e-mailu a zoomu. Nicméně v případě dohody by bylo možné se setkat i osobně. V následujícím textu bude dále definováno, co poradenství obecně znamená a jak se liší základní a odborné poradenství.

7.3.1. Definice

V současnosti je poradenství součástí všech pomáhající profesí a je považováno za mnohostrannou činnost, do které se zapojuje mnoho jednotlivců i organizací. Poradci jsou běžně přítomni v různých zařízeních, jako jsou školské instituce, ve všech státních i nestátních sociálních organizacích, ale také třeba ve zdravotnických zařízeních, jako jsou například psychiatrická zařízení a kliniky (Matoušek, 2013).

Podle Koláčkové a Kodymové (2010) jsou služby sociálního poradenství zaměřeny na osoby, které nedokážou samostatně řešit konkrétní situace, které nastaly v jejich životech, a k jejich zvládnutí potřebují vnější podporu.

Podle těchto autorek je podpora poskytována prostřednictvím rad, předávání informací o právech, povinnostech a oprávněných zájmech, pomocí odkazování nebo při aktivní pomoci během vyjednávání, zastupování nebo doprovázení. Cílem poradce je klientovi navrhnout možnosti, jak jeho danou situaci řešit, a pomoc při jejich realizaci s cílem umožnit osobě, aby dokázala svou životní situaci řešit vlastním úsilím (Koláčková a Kodymová, 2010).

Sociální poradenství zahrnuje základní a odborné poradenství. Obě formy poradenství jsou pro tuto práci důležité.

7.3.2. Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství poskytuje lidem informace, které pomáhají řešit nepříznivé sociální situace, se kterými se setkávají (Svobodová, 2019).

Arnoldová (Arnoldová, 2016b) zdůrazňuje, že sociální poradenství je klíčovou činností při poskytování sociálních služeb a poskytovatelé mají povinnost tuto službu vykonávat. Každý jedinec má právo na bezplatné základní sociální poradenství o možnostech řešení jeho nepříznivých sociálních situací, včetně toho, jak jim předcházet (Arnoldová, 2016a).

7.3.3. Odborné poradenství

Odborné sociální poradenství se specializuje na potřeby různých sociálních skupin, a to například v rámci manželských a rodinných poraden, občanských poraden, v poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí, poradnách pro seniory a poradnách pro osoby se zdravotním postižením (Arnoldová, 2016b). Odborné sociální poradenství zahrnuje práci s lidmi, kteří mají specifické potřeby (Svobodová, 2019). Toto poradenství také zahrnuje práci s lidmi, jejichž životní styl může vést ke konfliktu se společností (Arnoldová, 2016b). Mezi tyto klienty patří lidé závislí na návykových látkách, propuštění z výkonu trestu nebo lidé bez přístřeší (Svobodová, 2019).

7.4. Krizová linka pomoci

Součástí této virtuální sociální služby by byla i krizová linka určená přímo válečným veteránům. Tato linka by byla dostupná jak prostřednictvím telefonu, tak i pomocí chatu. Podle platného zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je krizová telefonická linka definována takto:

„(1) Služba telefonické krizové pomoci je terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti: telefonickou krizovou pomoc, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“ (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Dále se v souladu s vyhláškou 505 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, při poskytování telefonické krizové pomoci provádějí následující základní činnosti, které jsou v rozsahu těchto úkonů:

„a) telefonická krizová pomoc: krizová práce s osobou spočívající v jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu osoby s pracovištěm telefonické krizové intervence,

b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,

2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí“ (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Provozní doba linky by se rozdělovala podle její formy, telefonická by byla při nejlepším nonstop, zatímco ta prostřednictvím chatu by měla dané časové rozmezí. Na této lince budou pracovat lidé, kteří nejenže mají pro tuto práci příslušnou kvalifikaci, ale také chápou, čemu může veterán čelit nejen z hlediska svých emocí a zkušeností, ale i vojenské kultury. V tomto případě se kvalifikací rozumí, že úspěšně absolvují akreditovaný kurz telefonické krizové intervence v rozsahu 150 hodin, který je schválen Ministerstvem práce a sociálních věcí. Zaměstnanci by navíc museli absolvovat výcvik v internetové nebo chatové intervenci pro práci na chatové krizové lince.

7.5. Akutní linka

Akutní linka bude přímo určena vojenskému personálu na zahraničních misích a jejich rodinným příslušníkům v případě krizových situací. V krizových situacích bude fungovat jako jakýsi most mezi těmito cílovými skupinami. Hlavním způsobem, jak bude dostupná akutní linka, bude prostřednictvím chatu na webové stránce služby, ale bude také možné ji využít telefonicky. Samozřejmě i zde bude klient mít možnost linku využít anonymně, což však u této služby může vytvářet překážky, nebo dokonce zcela znemožnit její plnohodnotné využití. Tuto službu bude moci voják či jeho rodina využít v různých situacích. K dosažení optimálního řešení specifických situací těchto vojáků bývá často nezbytné znát identitu dotyčné osoby, se kterou pracujeme, například pro účely kontaktování jeho příbuzných nebo realizace administrativních úkonů v zastoupení za vojáka anebo jeho rodinu. Existují tři základní situace, kdy budou cílové skupiny mít možnost využít službu.

V prvním případě se voják nebo jeho rodina mohou ocitnout v nepříznivé sociální nebo krizové situaci a budou potřebovat kontaktovat toho druhého, aby mu sdělili informace o tom, co se děje. V takovém případě by mohli využít akutní linku jako prostředníka. Pracovníkovi na lince by sdělili situaci, ve které se nacházejí, a on by pak informace předal druhé straně v co nejklidnější a nejsrozumitelnější formě, aby došlo k co nejlepšímu pochopení.

Druhá situace, kdy by mohli klienti využít akutní linku, je taková, kdy voják, který je v té době na zahraniční misi, zjistí, že jeho rodina čelí nepříznivé životní situaci, nebo dokonce krizové situaci, se kterou si sama neví rady. Voják své rodině nemůže v této situaci poskytnout dostatečnou pomoc, především z důvodu velké vzdálenosti od ní. Omezené možnosti kontaktu s jeho rodinou mohou být také překážkou. Rovněž se může stát, že rodina nemá

nikoho, na koho by se mohla obrátit, nebo neví, kam by měla jít pro pomoc v dané situaci. Stejně tak voják sám nemusí mít v České republice nikoho, kdo by pomohl jeho rodině, dokud se sám nevrátí domů a nepomůže jí osobně. V takovém případě by se mohl voják obrátit na tuto linku, kde ho pracovník vyslechne a poskytne mu radu ohledně toho, co by měla jeho rodina dělat. Pracovník mu také může nabídnout, aby se jeho rodina obrátila sama přímo na něho, anebo že může jeho rodinu kontaktovat sám a nabídnout jí potřebnou pomoc. Daná pomoc by mohla spočívat v tom, že by pracovník rodinným příslušníkům asistoval při kontaktování nebo přesměrování na další služby, které by jim mohly nadále pomoci. Další možností je, že by jim poskytl poradenství ve věci, jak řešit jejich situaci, anebo by jim poskytl podporu a asistenci až do návratu vojáka domů.

Poslední je situace, kdyby se voják, který se v danou chvíli nachází na zahraniční misi, dostal do nepříznivé životní nebo krizové situace. V takovém případě by mohl kontaktovat linku sám voják, jeho rodina nebo někdo z armády, kdo je seznámen s vojákovou situací a má od něj povolení předat pracovníkovi akutní linky potřebné informace nebo, popřípadě za něj i v tu chvíli jednat. Tím by mohl být například armádní medik, nebo dokonce i armádní kaplan. Podobně jako v první situaci by pracovník v této situaci mohl poskytnout potřebné informace rodině vojáka a připravit ji na možné následky dané situace. Zároveň by je mohl seznámit s možnostmi, jak nejenom situaci, ale i její následky zmírnit nebo řešit. Také je možné, že by mohl začít pracovat nejen na potřebné administrativě, ale i na plánu pomoci pro vojáka, který by se uskutečnil, nebo bude potřebný po jeho návratu. Pokud by například voják utrpěl nějakou fyzickou újmu, mohl by s povolením vojáka a jeho rodiny začít shromažďovat potřebné informace a připravovat nutnou administrativu a pro ni důležité podklady. Dále by mohl vytvořit plán péče o vojáka, připravit jeho rodinu i domácnost na návrat vojáka, případně v jeho zastoupení kontaktovat potřebné služby a zařízení.

7.6. Propagační materiály a propagace služby

Součástí aktivit projektu je také vytvoření potřebných propagačních materiálů, které lze také považovat za určitý výstup projektu. Propagační materiály budou vytvářeny v nejrůznějších formách, ať už elektronických, nebo tištěných. Elektronické materiály by mohly zahrnovat PDF-letáky a brožury, internetové články, reklamy na sociálních sítích nebo krátká informační videa na sociálních sítích či v médiích. Tištěné materiály by zahrnovaly letáky, brožury a informační plakáty, stejně jako články v novinách nebo časopisech, například v časopise

Vojenské rozhledy. Tyto materiály budou rozmístěny v místech, kde k nim budou mít snadný přístup nejen možní budoucí klienti, ale budou zároveň i dostupné běžné veřejnosti. Tato místa mohou zahrnovat budovy Ministerstva obrany, kasárny, komunitní centra pro VV, nebo dokonce vojenskou nemocnici.

Výstup projektu zahrnuje také přípravy a realizace propagace i její výsledky, například by se mohlo jednat o osvětlení pravdivých faktů a zvýšení povědomí veřejnosti o daném tématu.

8. Cílové skupiny

V rámci tohoto projektu jsou klíčovými cílovými skupinami váleční veteráni, vojáci z povolání a rodinní příslušníci členů Armády ČR. Dále jsou zde tři sekundární cílové skupiny, které zahrnují odborníky z různých oblastí, Agenturu pro podporu válečných veteránů a veřejnost.

8.1. Váleční veteráni

Primární cílovou skupinou tohoto projektu jsou váleční veteráni. Cílová skupina válečných veteránů se dále dělí na dvě další skupiny a čtyři podskupiny. Tento projekt je zaměřen na obě tyto skupiny a všechny jejich podskupiny.

8.1.1. Druhováleční veteráni

O druhoválečných veteránech se na veřejnosti i v médiích v naší zemi mluví nejvíce. Jak jejich název napovídá, za druhoválečné veterány jsou označováni muži a ženy, kteří se zúčastnili bojů druhé světové války. V České republice je aktuálně 83 druhoválečných veteránů. Aby však byl člověk uznán za druhoválečného veterána, musí splnit určité podmínky. Tyto podmínky lze najít v zákoně o válečných veteránech (Koncepce péče). Podle tohoto zákona je druhoválečným veteránem:

„občan ČR, který byl účastníkem boje za osvobození v letech 1939–1945 a je nositelem osvědčení podle § 1 odst. písm. a) až f) zák. č. 255/1946 a splňuje podmínky pro vydání osvědčení podle zákona č. 170/2002 Sb. (v textu ‚druhoválečný‘ veterán)“ (Zákon č. 170/2002 Sb).

8.1.2. Novodobí váleční veteráni

O novodobých válečných veteránech se příliš často na veřejnosti ani v médiích nemluví. Ve skutečnosti jich v České republice žije dostatečné množství, ale veřejnost o tom nemá povědomí. V současné době je v ČR přibližně 16 000 novodobých válečných veteránů – a stále jich přibývá. Bohužel existují i situace, že o nich veřejnost sice ví, avšak nemá o nich dobré povědomí, a to především kvůli jejich zobrazení v našich médiích. V České republice definuje novodobé válečné veterány zákon č. 170/2002 Sb., o válečných veteránech (Koncepce péče). Podle tohoto zákona je od 1. 6. 2014 válečným veteránem osoba, kterou je:

„státní občan České republiky, který po 8. květnu 1945 jako voják v činné službě, příslušník armády, která v rozhodné době byla považována za armádu spojeneckou, nebo příslušník armády státu, jehož je Česká republika právním nástupcem, (dále jen ‚voják‘) anebo jako příslušník bezpečnostního sboru konal službu:

1. nepřetržitě alespoň po dobu 90 kalendářních dnů v zahraniční misi v místě ozbrojeného konfliktu nebo v místě s výrazně zhoršenou bezpečnostní situací,
2. v souhrnu nejméně po dobu 360 kalendářních dnů v jiných zahraničních misích, než je uvedeno pod písmenem a), které se uskutečnily na základě rozhodnutí mezinárodní organizace, jíž je Česká republika členem; nejkratší započitatelná doba podle tohoto ustanovení však činí nejméně 90 dnů nepřetržitého výkonu služby, nebo
3. jednotlivě v zahraničních misích po dobu kratší než dobu podle písmene a) nebo b), kdy však celková doba služby po vzájemném sečtení činí alespoň 360 kalendářních dnů; doba výkonu služby v místě ozbrojeného konfliktu nebo v místě s výrazně zhoršenou bezpečnostní situací kratší než doba uvedená pod písmenem a) se v tomto případě do celkové doby služby započítává čtyřnásobně, pokud po tomto přepočtu dosáhne nejméně 90 dnů,
4. státní občan České republiky, který jako zaměstnanec ústředního orgánu státní správy, bezpečnostního sboru nebo ozbrojených sil (dále jen ‚zaměstnanec‘) plnil úkoly v místě ozbrojeného konfliktu anebo v místě s výrazně zhoršenou bezpečnostní situací nebo v jiné zahraniční misi, a to po dobu stanovenou v odstavci 1 písm. a), b) nebo c)“ (Zákon č. 170/2002 Sb.).

U novodobých válečných veteránů se nadále rozlišují čtyři kategorie:

1. NVV v činné službě

Novodobý válečný veterán – voják v činné službě

Jedná se o příslušníky ozbrojených sil a dalších armádních složek, kteří jsou již nějakou dobu ve služebním poměru vojáka z povolání. Ve srovnání s vojáky v činné službě, kteří se zatím neúčastnili zahraničních misí, nejsou žádným způsobem zvýhodněni. Jejich nároky a podpora ze strany státu jsou stanoveny v zákoně č. 221/1999 Sb. Již splňují podle zákona podmínky pro to, aby se stali válečnými veterány, ale nadále jsou členy Armády ČR jakožto vojáci z povolání.

2. NVV v činné službě před ukončením činné služby

Novodobý válečný veterán – voják v činné službě před ukončením činné služby

Jedná se o příslušníky ozbrojených sil a dalších složek, kteří nadále podléhají zákonu č. 221/1999 Sb., a připravují se na odchod ze služebního poměru vojáka z povolání a na přechod do civilního života po určité době strávené v tomto služebním poměru.

3. NVV mimo činnou službu v produktivním věku

Jde o bývalé příslušníky ozbrojených sil a dalších armádních sektorů, kteří po určité době opustili služební poměr vojáka z povolání, mimo resort obrany.

4. NVV mimo činnou službu v důchodovém věku

Novodobý válečný veterán – voják mimo činnou službu v důchodovém věku.

Bývalí příslušníci ozbrojených sil a dalších armádních složek, kteří dosáhli důchodového věku a jsou poživateli dávek důchodového pojištění (MO ČR, 2024a).

8.2. Voják z povolání

Následující cílovou skupinu tvoří vojáci z povolání. Tuto skupinu jsem do projektu zařadila z několika důvodů. Některé z těchto důvodů zde krátce zmíním. Jedním z nich je, že válečný veterán může být stále vojákem z povolání v aktivní službě. Dalším důvodem je potřeba řešit věci jako rekvalifikace před jeho opuštěním armády. Posledním důvodem je, že se voják anebo jeho rodina mohou dostat do nepříznivé sociální situace v období, kdy je voják na zahraniční misi. Dále zde krátce vysvětlím, kdo je to v České republice voják z povolání.

Česká veřejnost má tendence si vojáka z povolání představovat jako osobu, která se zbraní v ruce nasazuje svůj život v zahraničí. Nicméně vojákem z povolání v ČR může být i například osoba na pozicích, jako jsou řidič armádních vozidel, armádní medik, hasič či kaplan a dalších.

Vojákem z povolání je osoba, která má služební poměr k České republice. V současnosti, když je u nás zrušena povinná vojenská služba, se může vojákem z povolání stát občan z jeho vlastní iniciativy. Ovšem vstup do armády není zase tak jednoduchý, občan musí splnit přijímací a výběrová řízení, jež mohou mít odlišnou obtížnost podle toho, do jakého útvaru se daný uchazeč hlásí.

Armáda je selektivní organizací, která na své potenciální budoucí kolegy klade fyzické i psychické nároky. Dále od nich požaduje takové kvality, jako jsou odolnost, odvaha, vytrvalost, otevřenost vůči novým zkušenostem, a také hlavně dobrý zdravotní stav.

Profesionální voják je povolání velmi odlišné od ostatních profesí. Jedním z největších rozdílů, které mohou tuto profesi odlišovat od ostatních, je to, že voják se připravuje na den, který možná nikdy nenastane, a myslí si, že dělá dobrý skutek. Touha cítit se ve svém životě užitečně je člověku přirozená. Podle této logiky je voják spíše nucen přijmout paradoxní stav myslí a touhu po míru. Snad neexistuje žádná jiná profese v naší společnosti, která by od svých zaměstnanců vyžadovala různorodé a náročné úkoly, které mohou mít jako své součásti neustálou fyzickou zátěž, psychické strádání, riskování života a prokazování odvahy (Robillard, 2017).

Podle zákona 221/1999 Sb., zákona o vojácích z povolání, jsou podmínky pro povolání do služebního poměru následující:

1. *„Do služebního poměru může být povolán občan České republiky starší 18 let, který*
 - a. *složil vojenskou přísahu,*
 - b. *není členem politické strany, politického hnutí, odborové organizace, nepodporuje, nepropaguje nebo nesympatizuje s hnutím, které prokazatelně směřuje k potlačování práv a svobod člověka nebo hlásá národnostní, náboženskou anebo rasovou zášť nebo zášť vůči jiné skupině osob,*
 - c. *je trestně bezúhonný,*
 - d. *je zdravotně způsobilý k výkonu služby,*
 - e. *splňuje kvalifikační předpoklady stanovené pro služební zařazení.*
2. *Vyžaduje-li to důležitý zájem služby, může být občan ve výjimečných případech povolán do služebního poměru, i když nesplňuje kvalifikační předpoklady nebo podmínky zdravotní způsobilosti stanovené pro služební místo ve Vojenském zpravodajství, na které má být služebně zařazen.*
3. *Ministerstvo obrany (dále jen „ministerstvo“) stanoví vyhláškou*
 - a. *po dohodě s Ministerstvem zdravotnictví způsob posuzování zdravotní způsobilosti občanů pro povolávání do služebního poměru,*
- b. *kvalifikační předpoklady pro služební zařazení“ (Zákon č. 221/1999 Sb.).*

K 1. 1. 2024 bylo v České republice z hlediska počtu 27 826 stálých vojáků z povolání a 4 266 vojáků v aktivní záloze. V roce 2024 by chtěla armáda počet vojáků z povolání zvýšit na 29 234 a počet vojáků v aktivní záloze na 4 760 (MO ČR, 2024b).

8.3. Rodinní příslušníci členů Armády ČR

Terciární cílovou skupinou jsou nejbližší příbuzní, a to nejen válečných veteránů, ale i vojáků z povolání. Nejbližšími příbuznými máme na mysli především jejich rodiče, děti, sourozence a partnery. Tato skupina se může stát klienty služby několika způsoby.

Pokud by v zastoupení za veterána či vojáka řešili jejich nepříznivou sociální situaci, nebo pro ně zajišťovali nějakou sociální službu, například zajištění domova pro seniory nebo rehabilitačního centra. Stejně jako u běžných občanů, když jejich blízká osoba není schopna z různých důvodů, například věku, fyzických nebo mentálních schopností, si sama obstarat službu, kterou potřebuje, často jednájí za ni, nebo jim s tím pomáhají její rodinní příslušníci. Samozřejmě tento princip funguje i u veteránů a vojáků, tudíž v tomto případě jsou jejich rodinní příslušníci též klienty.

Dále by se mohli stát klienty i tehdy, pokud by se sociální situace, kterou armádní příslušník řeší, týkala i klientů, například příslušnickových rodinných problémů nebo jeho zdravotního stavu. V tomto případě vidím možnost, že rodiny příslušníků by se mohly stát našimi klienty v následujících situacích: pokud se voják nebo veterán rozvádí s partnerem/partnerkou a mají společné dítě, nebo pokud by se o jeho rodinu zajímal orgán sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“), mohli bychom být prostředníkem mezi vojákem a OSPOD. Další možností je, že pokud by rodina měla finanční potíže z důvodu veteránova stavu, mohla by se stát naším klientem, i když by to bylo jen dočasně, než bychom je předali jiné službě.

V nejhorším případě by se mohli stát klienty po úmrtí vojáka během jeho služby. V tomto případě bychom navázali na podporu zajištěnou Armádou ČR a podle přání rodiny bychom jí pomáhali jednou ze dvou možností: buď bychom jí pomohli najít sociální službu, která by jí nadále poskytovala podporu a pomoc, nebo bychom ji doprovázeli během truchlení a pomohli jí vyřešit sociální záležitosti, například žádost o vdovský důchod nebo jiné dávky, pokud by to bylo potřeba.

Nakonec bychom rodinným příslušníkům mohli pomoci v situaci, kdy se vyskytne krizová situace u nich nebo u vojáka během jeho služby v zahraničí. Pokud by tato situace nastala na

straně vojáka, mohli bychom jim poskytnout pomoc prostřednictvím dálkové komunikace. Buď bychom mohli spolupracovat pouze s vojákem, nebo bychom mohli zapojit armádního medika či kaplana, abychom ho alespoň vyvedli z dané krize. Jestliže by to bylo potřeba, společně s vojákem bychom vypracovali plán, jak mu v daný čas částečně pomoci nebo jak tuto situaci řešit po jeho návratu domů.

Kdyby šlo o krizovou situaci ze strany rodiny vojáka, naše hlavní role by spočívala v její podpoře až do doby, než by si našla vhodnou službu, která by jí v dané situaci pomohla. Pokud by rodinní příslušníci nebyli schopni najít tuto službu sami, pomohli bychom jim s tím. Kdyby to bylo nutné, podporovali bychom je, dokud by se voják nevrátil domů a nebyl schopen pomoci své rodině sám. Zároveň bychom mohli sloužit jako prostředník pro sdělení této situace přímo vojákovi v zahraničí.

8.4. Veřejnost

Veřejností se v této situaci rozumí všichni občané České republiky. Tato cílová skupina bude na posledním místě zájmu tohoto projektu. Jednalo by se především o představení a vysvětlení agendy válečných veteránů a vojáků, jejich možných problémů a péče o ně. Zároveň půjde o získání veřejné podpory pro tuto agendu a prosazení zákona na pomoc veteránům a vojákům. To by probíhalo prostřednictvím médií a na akcích souvisejících s armádou. Existuje také možnost poskytování osvěty a přednášek na tato témata ve vzdělávacích institucích.

8.5. Odborníci z různých oborů

Za odborníky v této situaci považují profesionály ve svých oborech, kteří by mohli přijít do kontaktu s válečnými veterány, vojáky nebo jejich rodinami během své praxe. Zejména by se jednalo o odborníky v oblasti pomáhajících profesí, u nichž existuje vyšší pravděpodobnost setkání s těmito skupinami lidí. Konkrétní profese, které mě napadají, jsou například sociální pracovník, psycholog, lékař, ale také například právník nebo učitel.

V případě, že bude mít odborník v rámci své práce za klienta někoho z cílových skupin projektu a bude potřebovat najít jinou službu, organizaci nebo odborníka, může sám využít tuto službu jako multidisciplinární síť kontaktů. Zároveň by zde mohl nalézt odborné informace o situaci svého klienta, aby s ním mohl lépe spolupracovat.

Také by zde mohlo probíhat školení a seznámení ostatních odborníků s problematikou práce s veterány a vojáky. Naším záměrem by bylo poskytnout alespoň základní informace o dané problematice, např. jak by mohla ovlivnit jejich práci s těmito klienty v porovnání s jinými, a také informovat o případných překážkách, které by se mohly při práci s nimi objevit. Je důležité vysvětlit, kde všude se mohou setkat s veterány jako s klienty. Dále se budeme soustředit na problémy, se kterými se mohou cílové skupiny potýkat, a jak je možné je řešit.

8.6. Agentura pro podporu válečných veteránů

V srpnu 2023 byla založena Agentura pro válečné veterány Ministerstvem obrany prostřednictvím Odboru pro válečné veterány a válečné hroby. Jejím hlavním cílem je poskytovat podporu a pomoc válečným veteránům. Spíše než jako klienta si představuji, že tato služba by mohla být aktivní součástí Agentury. Pracovníci agentury by mohli využívat tuto službu k jednoduššímu, dostupnějšímu a bezpečnějšímu spojení a práci s klienty.

V případě, že to není možné, existuje možnost, že se Agentura může stát součástí multidisciplinární sítě organizací vytvořené v rámci tohoto projektu, případně ji mohou využívat stejně jako ostatní odborníci. (OVVH, 2023)

9. Klíčové aktivity

9.1. Shromáždění potřebných informací a kontaktů

První aktivitou projektu by bylo shromažďování informací týkajících se problémů a situací, ve kterých by se mohly ocitnout zájmové cílové skupiny projektu, a také o způsobech, jak tyto problémy řešit a kdo by mohl případně pomoci. Tyto informace budou získány z různých zdrojů, včetně odborných textů, studií, výzkumů, zkušeností odborníků z praxe i přímé zpětné vazby od cílových skupin. Mezi tyto informace by patřily i kontakty na organizace, služby a odborníky, kteří by mohli poskytnout pomoc, poradenství nebo přímo pracovat s danými cílovými skupinami. Všechny získané informace by byly následně prověřeny z hlediska přesnosti a následovně by byly formulovány tak, aby byly přehledné a snadno srozumitelné.

Tyto informace pak budou přístupné nejen veteránům, příslušníkům armády, jejich rodinám a odborníkům na danou problematiku, ale i široké veřejnosti. Budou zpřístupněny veřejnosti prostřednictvím webových stránek, které jsou konečným výsledkem tohoto projektu.

Nesmíme však zapomínat, že naše společnost se neustále vyvíjí a mění. Tudíž se mohou vyvíjet či vzniknout i u cílových skupin nové problémy a situace. Naopak se může změnit nebo objevit mnoho nových metod práce s nimi a nových zákonů, které do této problematiky nějak zasahují, a to jak pozitivně, tak negativně. Bude tedy potřeba postupem času poskytnuté informace obnovovat a znovu je zkontrolovat či doplnit.

9.2. Založení a registrace služby

Po získání a ověření potřebných informací a podkladů je dalším důležitým krokem zajištění právně oprávněného vzniku služby. Sociální služby mohou být zřízeny pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, které je stanoveno zákonem č. 108/2006 Sb. Oprávnění k poskytování sociálních služeb vzniká rozhodnutím o registraci, které je zákonem upraveno ve dvou bodech:

„(1) Sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, není-li v § 83 a 84 stanoveno jinak; toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci“

a

„(2) O registraci rozhoduje krajský úřad příslušný podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby, popřípadě podle umístění organizační

složky zahraniční právnické osoby na území České republiky; v případě, že zřizovatelem poskytovatele sociálních služeb je ministerstvo, rozhoduje o registraci toto ministerstvo (dále jen ,registrující orgán‘)“ (zákon č. 108/2006 Sb.).

K získání této registrace však musí být splněny určité podmínky předepsané zákonem, například:

„(1) Podmínkou registrace je

a) podání písemné žádosti o registraci, která obsahuje náležitosti uvedené v odstavci 5,

b) odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby,

c) bezúhonnost

1. všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby,

2. právnické osoby, která bude poskytovat sociální služby,

d) zajištění hygienických podmínek, jsou-li sociální služby poskytovány v zařízení sociálních služeb,

e) vlastnické nebo jiné právo k objektu nebo prostorám, v nichž budou poskytovány sociální služby,

f) zajištění personálních, materiálních a technických podmínek odpovídajících druhu poskytovaných sociálních služeb,

g) skutečnost, že na majetek fyzické nebo právnické osoby, která je žadatelem o registraci, nebyl prohlášen konkurs nebo proti ní nebylo zahájeno insolvenční řízení anebo nebyl insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku dlužníka“ (zákon č. 108/2006 Sb.). Anebo

také „(5) Žádost o registraci obsahuje tyto údaje a připojené doklady:

a) je-li žadatelem právnická osoba, obchodní firmu nebo název, sídlo nebo umístění její organizační složky, identifikační číslo osoby (dále jen ,identifikační číslo‘) a statutární orgán,

b) je-li žadatelem fyzická osoba, jméno, popřípadě jména, příjmení, místo trvalého nebo hlášeného pobytu a datum a místo narození,

c) je-li žadatelem organizační složka státu nebo územní samosprávný celek, jehož jménem bude poskytovat sociální služby organizační složka územního samosprávného celku, její název, sídlo, identifikační číslo jejího zřizovatele, jméno, popřípadě jména, a příjmení vedoucího organizační složky,

d) údaje o poskytovaných sociálních službách, kterými jsou

- 1. název a místo zařízení anebo místo nebo místa poskytování sociálních služeb, popřípadě požadavek na nezveřejňování místa zařízení, jde-li o sociální služby poskytované v azylovém domě anebo pobytové sociální služby poskytované v intervenčním centru nebo v zařízení pro krizovou pomoc,*
- 2. druhy poskytovaných sociálních služeb,*
- 3. okruh osob, pro které je sociální služba určena, popřípadě jejich věková hranice nebo druh zdravotního postižení,*
- 4. popis realizace poskytování sociálních služeb,*
- 5. popis personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb,*
- 6. časový rozsah poskytování sociálních služeb,*
- 7. kapacita poskytovaných sociálních služeb,*
- 8. plán finančního zajištění sociálních služeb,*
- 9. způsob zajištění zdravotní péče, jde-li o poskytování sociálních služeb podle § 34 odst. 1 písm. c) až f),*
- 10. den započetí poskytování sociálních služeb“ (Zákon č. 108/2006 Sb.).*

9.3. Výběr a zaškolení pracovníků služby

Je nezbytné najít a zaměstnat dostatečně kvalifikované zaměstnance a případně jim zajistit další odbornou kvalifikaci, například absolvováním kurzu pro práci na krizové lince. Dalším krokem bude seznámit zaměstnance se službou, popsat jejich pracovní náplň a stanovit cíle i poslání služby. Dále jim budou vysvětleny cílové skupiny klientů, jak funguje multidisciplinární síť, jak správně pracovat s webovými stránkami, krizovými a akutními linkami a chaty. To samozřejmě zahrnuje také řešení s nimi věcí týkajících se například BOZP, GDPR, mlčenlivosti a anonymity klientů.

9.4. Vytvoření webových stránek

Další aktivitou projektu je vytvoření samotných webových stránek, na kterých bude virtuální sociální služba fungovat. Webové stránky budou navrženy tak, aby byly nejen srozumitelné, ale i přehledné pro klienty všech věkových kategorií, ale i pro osoby s různými zdravotními postiženími. Zároveň musí být dostatečně zabezpečeny, aby bylo zajištěno kompletní bezpečí informací klientů.

9.5. Vytvoření propagačních materiálů

Tvorba propagačních materiálů je nezbytnou součástí projektu. Měly by zahrnovat nejen samotnou službu, ale také problematiku cílových skupin, kterou se projekt zabývá, a způsoby jejího řešení. Materiály budou vytvořeny s ohledem na to, aby byly přehledné a obsahovaly dostatek informací pro člověka, aniž by byly údaji příliš přeplněné, a zároveň takové, aby nepostrádaly zajímavost. Budou zpracovány v několika různých formátech, jako elektronické a tištěné, aby k nim měl přístup co největší počet lidí. Elektronické materiály mohou být například ve formátu PDF nebo v podobě e-mailových zpráv, zatímco tištěné materiály budou nejlepší ve formě letáků a brožur. Nicméně je možné je také publikovat jako články v novinách nebo časopisech. Dále budou především rozmístěny na místech, kde se s nimi potenciální budoucí klienti pravděpodobně setkají, ale také tam, kde se k nim může snadno dostat i běžná veřejnost.

9.6. Propagace služby a agendy

Propagace virtuální sociální služby by především probíhala napříč celou řadou služeb zaměřených na válečné veterány a jejich rodiny, taktéž ale v rámci armádně zaměřených spolků, jakož i přímo s vojáky a dalšími armádními organizacemi.

Také by bylo vhodné propagovat službu i v sociálních službách, mezi odborníky i dalšími organizacemi poskytujícími různé druhy pomoci. Tím by se zajistilo, že pokud by se u nich objevil klient, který by mohl využít této služby a potřeboval by ji, byli by si toho vědomi, a mohli tak klienta na ni upozornit. Díky této propagaci by se mohla i otevřít možnost spolupráce s danou organizací nebo odborníkem, nebo alespoň jejich začlenění do multidisciplinární sítě kontaktů.

Propagace pro potenciální klienty by se uskutečňovala nejen přímo ústním sdělením, ale také například prostřednictvím e-mailu, sociálních sítí, papírových letáků nebo článků v armádních novinách.

Propagace zaměřená na organizace a odborníky by primárně probíhala pomocí e-mailu nebo rozesláním letáku. Sekundárně by se mohla provádět ústní propagace například v rámci veletrhu sociálních a návazných služeb i dalších podobných akcí.

9.7. Předání informací a edukace

Toto by mohlo být provedeno až v pozdější fázi projektu, a to zejména v organizacích, které již mají veterány nebo vojáky jako klienty, nebo by je mohly mít jako klienty v budoucnu. Cílem této edukace by bylo představit agendu a poskytnout alespoň základní informace například o chování cílových skupin s různými problémy v různých situacích specifických pro danou organizaci a o tom, jak jim přímo oni v dané chvíli mohou nejlépe pomoci.

Zároveň existuje také možnost, že by se tato edukace v budoucnu rozšířila i na střední a vysoké školy ve formě seminářů, které by se mohly zaměřovat jak na danou službu, tak i přímo na cílové skupiny.

9.8. Vytvoření seznamu odborníků a organizací

Tento seznam bude vytvořen a zpřístupněn veřejnosti na webových stránkách, které budou výsledkem tohoto projektu. Organizace, služby a odborníci budou do tohoto seznamu přidáni s jejich souhlasem. Všichni, kdo budou zařazeni v tomto seznamu, budou ochotni a schopni pomoci cílovým skupinám řešit jejich problémy, popřípadě jestli tam mohou jen tak zajít, či si musí dohodnout setkání.

Do seznamu budou zahrnuti odborníci z celé České republiky. Seznam bude rozdělen přímo podle krajů, dále podle problému nebo situace, jež mohou pomoci cílovým skupinám vyřešit. V ideálním případě by měl být v každém kraji alespoň jeden nebo dva odborníci na každý problém.

9.9. Realizace služby a její evaluace

Poslední aktivitou je funkční poskytování virtuální sociální služby. Hlavní náplň této aktivity budou tvořit aktivní práce s klienty a plnění dalších úkolů v rámci tohoto projektu.

Tyto aktivní práce budou zahrnovat jak nepřímou, tak i přímou práci s klienty. Předpokládá se, že tyto práce s klienti budou převážně probíhat nepřímo, pomocí počítače, e-mailu, chatu nebo telefonu. Pouze minimum této práce bude probíhat přímo. Pokud jde o zakázky od klientů, očekávám, že budou převážně poradenského, asistenčního nebo vzdělávacího charakteru.

Asistenčním charakterem zakázek se rozumí například pomoc klientovi při navázání kontaktu s dalšími spolupracujícími organizacemi, jako jsou například Komunitní centra pro VV, Agentura pro podporu válečných veteránů, dluhová či Adiktologická poradna, domov pro seniory nebo zdravotní zařízení.

Pro tuto práci budou využívány všechny čtyři základní metody sociální práce podle Matouška (Matoušek, 2013): případová práce, práce se skupinou, práce s dětmi a rodinou a komunitní práce. Samozřejmě každá metoda bude používána v různém rozsahu, například případová práce bude nejčastěji využívána, zatímco práce s dětmi a rodinou bude používána méně často.

Součástími náplně této aktivity budou také identifikace a zaznamenání nejen negativních aspektů služby, jako jsou možné chyby či nedostatky v její funkčnosti, ale také pozitivní aspekty, například počet klientů, kterým jsme pomohli nebo poradili, počet návštěvníků webových stránek nebo počet spolupracujících organizací a odborníků. Pokud by byly identifikovány ve službě nějaké nedostatky nebo chyby, součástí této aktivity bude spočívat ve snaze najít jejich řešení.

10. Indikátory splnění projektu

Ukazatele, známé také jako indikátory, slouží ke sledování průběhu a dosažení výsledků projektů, oblastí podpory a programů v souladu se stanovenými cíli. V rámci tohoto projektu jsou indikátory rozděleny do dvou kategorií: kvantitativní a kvalitativní. Pro každou kategorii jsou níže uvedeny tři konkrétní indikátory.

10.1. Kvantitativní indikátory

10.1.1. Počet kontaktů na krizové lince

Prvním indikátorem úspěchu projektu bude celkový počet kontaktů na krizové lince, ať už prostřednictvím telefonu, nebo chatu. Tento kontakt bude zahrnovat nejen telefonický hovor na příslušnou krizovou linku, ale také komunikaci prostřednictvím chatové zprávy v chatu vyhrazeném pro tento účel. Důležité informace pro toto ověření budou především k dispozici prostřednictvím záznamů, které pracovníci povedou o těchto kontaktech.

Díky těmto záznamům bude možné získat potřebné počty klientů a vytvořit statistiky pro toto ověření, tyto údaje bude zároveň možné ověřit nebo podpořit prostřednictvím historie o hovorech ze speciálního telefonu určeného pouze pro tuto linku nebo z historie webové stránky, kde je dostupný daný chat. Prostřednictvím těchto záznamů bude možné získat skutečné počty klientů, které poté budeme moci využít k vytvoření statistik nezbytných pro toto ověření.

10.1.2. Celkový počet uživatelů služby

Hlavním kvantitativním indikátorem bude celkový počet klientů virtuální sociální služby. To bude zahrnovat klienty, kteří využili nebo využívají poradenskou část služby, dále krizové a akutní linky, a stejně tak i návštěvníky webových stránek. Samozřejmě, že každá část bude muset být spočítána různými způsoby, což znamená, že jejich výsledky budou muset mít různou váhu.

Klienti využívající poradenské služby budou mít největší vliv na dosažené výsledky, jelikož tato služba je klíčovou součástí celého projektu. Počet těchto klientů bude získán ze záznamu o klientech, který má každý klient pouze jeden, i když tuto službu využil opakovaně. Klienti, kteří se rozhodnou využívat službu anonymně, budou též mít tento záznam, pouze nebude použito jejich pravé jméno. Namísto toho budou buď identifikováni přezdívkou, kterou si

sami zvolí, nebo jim přidělí unikátní číslo pracovník. Samozřejmě zde bude potřeba zahrnout i počet kontaktů s každým klientem.

Krizová linka bude vypočítána výše uvedeným způsobem na základě počtu všech kontaktů s klienty. Akutní linka bude vyhodnocována stejným způsobem jako poradenská část.

Návštěvy webových stránek budou mít nejnižší váhu, protože není možné ověřit, zda návštěvníci skutečně využili službu, případně zda spadají pod jednu z cílových skupin projektu, pouze zjistíme, že stránku navštívili. Tyto informace budou získávány z dat přímo z webové stránky.

10.1.3. Počet organizací či odborníků zapojených v multidisciplinární síti pomoci

Posledním kvantitativním indikátorem bude počet organizací a odborníků z různých oborů, kteří se zapojí do multidisciplinární sítě pomoci. Každá organizace bude muset plně souhlasit se svým zapojením do této sítě. Počet účastníků multidisciplinární sítě se bude počítat tak, že každý odborník či organizace budou započítáni pouze jednou, i když budou mít v síti například větší počet služeb nebo více poboček. Zároveň je jedním z cílů projektu mít na každý problém alespoň jednu organizaci nebo odborníka v každém kraji, takže indikátorem bude i to, zda tohoto cíle bude dosaženo, či nikoli.

10.2. Kvalitativní

10.2.1. Hodnocení spokojenosti klientů s poskytovanými službami

Prvním kvalitativním indikátorem naplnění cíle projektu je spokojenost aktuálních i bývalých klientů s pomocí a podporou, která jim byla ve službě poskytnuta. Tento indikátor budeme sledovat prostřednictvím pravidelného krátkého dotazníku, který bude distribuován všem klientům, kteří mají ve službě registrovaný nějaký dostupný způsob kontaktu. Kontakt samozřejmě nemusí být dostupný u všech klientů, zejména protože součástí služby je i krizová linka, kde je obtížné získat jejich kontakty a navázat s nimi další komunikaci. Zároveň se mohou objevit překážky, i když klient využívá službu anonymně a pracovník nemá žádný způsob, jak ho dále kontaktovat. Tudíž při vyhodnocování výsledků dotazníku je důležité vzít v úvahu, že ho nevyplnili všichni klienti služby.

Dotazník bude distribuován zhruba jednou ročně buď v tištěné, elektronické nebo ústní formě během konzultace s klientem či telefonicky.

Dotazník bude vytvořen tak, aby byl přehledný, snadno dostupný, přizpůsobený pro všechny klienty bez ohledu na jejich věk nebo zdravotní stav. V dotazníku se mohou například objevit otázky týkající se toho, jak klient vnímá účinnost poskytované služby, jak hodnotí přístup pracovníků k němu, a rovněž zda má nějakou další zpětnou vazbu k poskytovaným službám.

Klienti samozřejmě nebudou k ničemu nuceni, pouze budou požádáni o jeho případné vyplnění. Před vyplněním dotazníku budou klienti informováni o jeho účelu, možnosti jeho vyplnění anonymně, zároveň budou ujištěni o zachování jejich bezpečnosti. Především o tom, že vyplnění dotazníku pro ně nebude mít žádné negativní následky.

Na základě informací získaných z těchto dotazníků bude poté provedena analýza spokojenosti klientů s poskytovanými službami.

10.2.2. Zvýšení informovanosti o možnostech pomoci mezi vojáky

Druhým kvalitativním indikátorem naplnění cíle projektu je zvýšení informovanosti vojáků z povolání o možnostech pomoci a podpory v případě, že se ocitnou v nepříznivých životních situacích. Vojáci z povolání jsou jednou z hlavních cílových skupin projektu. Důležité je zjistit, zda se u této cílové skupiny zvýší povědomí o možnostech, kde mohou najít potřebnou pomoc a podporu, nebo zda mají informace o tom, jak mohou řešit své nepříznivé životní situace. Hlavním důvodem ověření tohoto indikátoru bude skutečnost, že navrhovaný projekt zahrnuje aktivní osvětu cílové skupiny k těmto informacím.

Tento indikátor bude ověřen v průběhu dvou fází. První fáze by se uskutečnila před spuštěním samotného projektu prostřednictvím krátkého průzkumu mezi vojáky z povolání v různých sborech armády, aby se zjistilo jejich aktuální povědomí o daných tématech. Na základě tohoto průzkumu se především dozvíme, jaký je stav aktuální situace před zahájením projektu, a zároveň jej můžeme využít k identifikaci potřebných informací, které je potřeba předat cílové skupině v rámci osvěty během projektu.

Druhá fáze by následovala po ukončení projektu. V této fázi opět položíme týmž vojákům stejné otázky jako v první fázi, a jestliže by to nebylo možné, pak alespoň vojákům ze stejných armádních sborů. Následně by se porovnaly výsledky obou průzkumů a na základě toho bychom zjistili, zda u této cílové skupiny došlo k rozšíření znalostí, které jsme se jí snažili předat.

10.2.3. Pozitivní výsledky v práci s cílovými skupinami

Posledním kvalitativním indikátorem naplnění cíle projektu jsou pozitivní výsledky při práci s klienty služby. Pozitivními výsledky se nemyslí pouze úplné vyřešení situace klienta, ale i nalezení možnosti, jak lze danou situaci řešit. Ovšem pozitivním výsledkem mohou být i situace, kdy pracovník není schopen přímo pomoci klientovi s jeho situací, ale místo toho mu doporučí jiné služby, organizace nebo odborníky, kteří by mu mohli poskytnout potřebnou podporu, nebo ho na ně přímo napojí. Také by se za kladný výsledek mohlo považovat i uvědomění klienta, že není sám ve své situaci, nebo že konečně po delší době obdrží potřebnou pomoc. Z hlediska krizové linky může být pozitivním výsledkem například situace, kdy pracovník dokáže pomoci klientovi dostat se z jeho akutní krize.

Tento indikátor by byl ověřován především prostřednictvím záznamů o klientovi a záznamů konzultací i hovorů na linkách. V těchto záznamech pracovníci budou zaznamenávat, co s klientem při konzultaci probírali, včetně toho, zda byl vypracován plán řešení nebo zda bylo dosaženo úplného vyřešení situace klienta, či nikoli. Na základě všech zaznamenaných informací pak bude možné posoudit, zda došlo u daného klienta k pozitivnímu výsledku. Vyhodnocení těchto výsledků bude muset být provedeno individuálně pro každého klienta, protože osobnost každého člověka je jedinečná, stejně tak i motivace a specifické problémy, se kterými do služby přichází. Samozřejmě budou tyto výsledky částečně ovlivněny i názorem pracovníka služby, který s daným klientem spolupracoval. Důvodem je skutečnost, že tento pracovník je klientovi nejbližší a má o něm nejvíce informací, což mu umožňuje nejlépe posoudit, zda má jeho práce s klientem pozitivní výsledky.

Po ukončení projektu zhodnotíme, jakých pozitivních výsledků jsme u klientů dosáhli ve srovnání s těmi, které byly nedostatečné nebo negativní. Při konečném hodnocení budeme zohledňovat původ konkrétních výsledků práce s klienty, zejména to, z jaké služby projektu pocházejí. Budeme to brát v úvahu, protože každá služba projektu má různé možnosti, jak pracovat s klientem a jak řešit jeho situaci.

11. Personální zabezpečení projektu

V této kapitole se zaměřím na pracovní pozice, které budou součástí projektu, včetně jejich případné pracovní náplně a úkolů, které budou plnit. Pozice jsou zde uvedeny jednotlivě, tím ale není vyloučeno, že jeden člověk nemůže vykonávat více pozic zároveň anebo že se jejich pracovní náplň nebude prolínat. Jako příklad může sloužit situace, kdy jedinec pracující jako sociální pracovník zároveň působí na krizové lince. Také je možné, že práce peer pracovníka a sociálního pracovníka se navzájem prolínají a doplňují.

11.1. Manažer projektu

Manažer projektu by se postaral o bezproblémové řízení a provoz služby. Zároveň bude mít – tedy alespoň zpočátku – na starosti hledání a navazování prvního kontaktu s poskytovateli služeb s cílem navázat spolupráci a začlenit je do multidisciplinární sítě. Součástí jeho práce by také bylo i zajištění potřebných finančních zdrojů a kontrola nebo zajištění odpovídající kvalifikace zaměstnanců, a aby byly dodržovány standardy služby. Mezi povinnosti manažera budou patřit i obsazování požadovaných pozic, přijímání zaměstnanců a vše, co s tím souvisí.

11.2. Sociální pracovníci/pracovnice

Primárním úkolem jedinců na pozici sociálních pracovníků v této službě bude přímo pracovat s klienty služby, zejména v oblasti poradenství. Dále by se zabývali propagací služby i agendy pro cílové skupiny a osvětou v této oblasti. Kromě toho bude jejich úkolem starat se o administrativu související s prací s klienty. Nakonec bude součástí jejich práce i kooperace s dalšími poskytovateli služeb.

11.3. Peer pracovníci

Pro lepší interakci s klienty a hlubší porozumění jejich problémům by ve službě byli přítomni i peer pracovníci/pracovnice. Jako peer pracovníci by působili bývalí příslušníci Armády ČR, ať už by sami byli válečnými veterány, nebo ne. Jejich úkol by spočíval především v přímé práci a komunikaci s klientem. V některých situacích by bylo jejich úkolem vyslechnout klienta ohledně jeho situace, popřípadě přeformulovat a předat získané informace sociálnímu pracovníkovi, tak aby ten mohl s klientem dále pracovat. Taková situace by mohla nastat, kdyby se problém týkal utajených informací, na které sociální pracovník nemusí mít

dostatečnou prověrku, aby je znal. Naopak peer pracovník by mohl tuto prověrku mít, tudíž by mohl klienta v klidu vyslechnout a následně předat potřebné informace sociálnímu pracovníkovi.

11.4. Pracovníci krizové linky

Vzhledem k potřebě dalšího vzdělání a dalších podmínek pro práci na krizové lince jsou tyto pracovníky od ostatních oddělení. Jejich hlavním úkolem bude mluvit nebo chatovat s klienty na krizové lince a popřípadě poskytovat potřebnou konzultaci a pomoc klientům, kteří se nacházejí v krizové situaci. V případě potřeby budou mít za úkol pokusit se vyvést klienta z jeho akutní krizové situace, případně ji alespoň zmírnit a nasměrovat ho k místu, kde získá další potřebnou pomoc.

11.5. IT-technik

IT-technik by nebyl zaměstnán jako plnohodnotný člen týmu, ale jako externista. Na začátku by měl IT-technik za úkol vytvořit webové stránky této služby a spustit je. Poté by se staral o jejich případné aktualizace a kontroloval by, zda správně fungují. Pokud by se vyskytl nějaký problém s webovou stránkou, staral by se o nápravu.

11.6. Účetní

Pracovní povinnosti účetního ve službě budou zahrnovat správné vystavování faktur, zakládání pokladních a bankovních dokladů, správu a evidenci mzdových listů, péči o systém odměn zaměstnanců a evidenci dovolených, mateřských nebo nemocenských dávek. Dále se stará o všechny aspekty účetnictví, které se týkají oblasti daní.

11.7. Supervizor/ka

Supervizor/ka bude ve službě zajišťovat supervizi pro její pracovníky, a to nejlépe jednou za dva až tři měsíce. Samozřejmě bude také možné, aby si zaměstnanec dohodl i individuální supervizi. Supervizor/ka by měl/a být externím pracovníkem, který bude s pracovníky pracovat pouze v rámci jejich supervize. Hlavním důvodem toho je především to, aby měl co nejobektivnější pohled na pracovníky, klienty, situace i problémy, které by se mohly vyskytnout.

11.8. Právník

Právník by v této službě zastával několik rolí, které by se týkaly jak samotné organizace, tak i klientů.

Jedna z jeho rolí by zahrnovala práci související s provozem organizace a jejími právními potřebami. Tato část práce právníka by mohla zahrnovat vytváření smluv, jako jsou pracovní smlouvy zaměstnanců nebo smlouvy o dárcovství. Dále by se mohl také věnovat sledování a kontrole zákonů týkajících se poskytovaných služeb a potenciálních klientů apod.

Na druhé straně může jeho práce zahrnovat i přímou práci s klienty, a to především poskytování právního poradenství v souladu s jeho schopnostmi. Mohl by jim rovněž poskytovat asistenci při vyplňování konkrétních právních dokumentů anebo jejich následném podání. Půjde především o dokumenty, které ze zákona mohou vyplnit a podat pouze řádně akreditované osoby. Právník bude samozřejmě moci klientovi pomoci i s dalšími právními dokumenty.

12. Matice logického rámce projektu

Při stanovení cílů projektu a podpoře k jejich dosažení se využívá logický rámec. Tento rámec je součástí metodiky a přístupu Logical Framework Approach (LFA), který systematicky připravuje, navrhuje, realizuje a vyhodnocuje projekty (Skalický, Jermář a Svoboda, 2010). V následující tabulce je zobrazen logický rámec tohoto konkrétního projektu.

	Sloupec – Intervenční:	Sloupec – Objektivně měřené ukazatele:	Sloupec – Zdroje a prostředky k ověření:	Sloupec – Vnější předpoklady / rizika:
Účel projektu:	Účelem projektu je poskytnout potřebnou pomoc a podporu vojákům Armády ČR, válečným veteránům a jejich rodinným příslušníkům. Tímto u nich zabránit vzniku nepříznivých životních událostí, nebo je alespoň zmírnit, předejít možnému sociálnímu vyloučení a zajistit jim bezpečnou a případně anonymní možnost získání pomoci. Předat odborníkům i veřejnosti pravdivé informace o cílových skupinách projektu a jejich případných problémech.	Zvýšení informovanosti o možnostech pomoci mezi vojáky, pozitivní výsledky v práci s cílovými skupinami. Počet kontaktů na krizové lince. Celkový počet uživatelů služby.	Ze záznamu dat webových stránek. Ze statistik organizací a ministerstva. Pomocí statistik používání webových stránek. Zvýšení využití pomoci odborníků a organizací. Zpětná vazba od veteránů, podle počtu klientů poradenské služby, podle počtu využívání krizové a akutní linky, z průzkumu.	

<p>Hlavní cíle projektu:</p>	<p>Vytvořit virtuální sociální službu, která bude poskytovat několik služeb pro cílové skupiny projektu, tak aby jim pomohla získat dostupnou podporu a pomoc s jejich různými problémy v různých oblastech.</p>	<p>Počet kontaktů na krizové lince. Celkový počet uživatelů služby. Počet organizací či odborníků zapojených v multidisciplinární síti pomoci. Hodnocení spokojenosti klientů s poskytovanými službami. Zvýšení informovanosti o možnostech pomoci mezi vojáky, pozitivní výsledky v práci s cílovými skupinami.</p>	<p>Statistika využívání webu. Záznam o práci s klienty, statistiky změny ve využívání organizací a pomoci odborníků, zpětná vazba od klientů, záznamy o hovorech na krizové a akutní lince, z průzkumů.</p>	<p>Rizika: nedostatek spolupracujících organizací a odborníků, neodhodlanost službu využít z důvodu strachu ze strany klientů, nedostatek informovanosti u cílových skupin, nedostačující zájem o účast v projektu nejen klientů, ale i odborníků,</p>
------------------------------	--	--	---	--

<p>Výstupy projektu:</p>	<p>2) Virtuální sociální služba. Krizová linka. Akutní linka. Poradenská služba, 6) webové stránky služby, 7) propagační materiály, 1, 4) multidisciplinární síť kontaktů.</p>	<p>Počet kontaktů na krizové lince. Celkový počet uživatelů služby. Počet organizací či odborníků zapojených v multidisciplinární síti pomoci. Hodnocení spokojenosti klientů s poskytovanými službami. Zvýšení informovanosti o možnostech pomoci mezi vojáky, pozitivní výsledky v práci s cílovými skupinami.</p>	<p>Statistika využívání webu, Záznam o práci s klienty, statistiky změny ve využívání organizací a pomoci odborníků, zpětná vazba od klientů, záznamy o hovorech na krizové a akutní lince, z průzkumů</p>	<p>Úspěšné sehnání členů projektového týmu. Sehnání dostatečných finančních zdrojů. Projektový tým, včetně odborníků, pracuje efektivně (nehrozí fluktuace členů týmu), tým plní harmonogram a má výsledky ve spolupracujících organizacích. Projektový tým pracuje kvalitně i v oblasti administrace projektu, a nehrozí tak nedostatek finančních prostředků na realizaci aktivit. Zájem klientů o službu.</p>
--------------------------	--	--	--	--

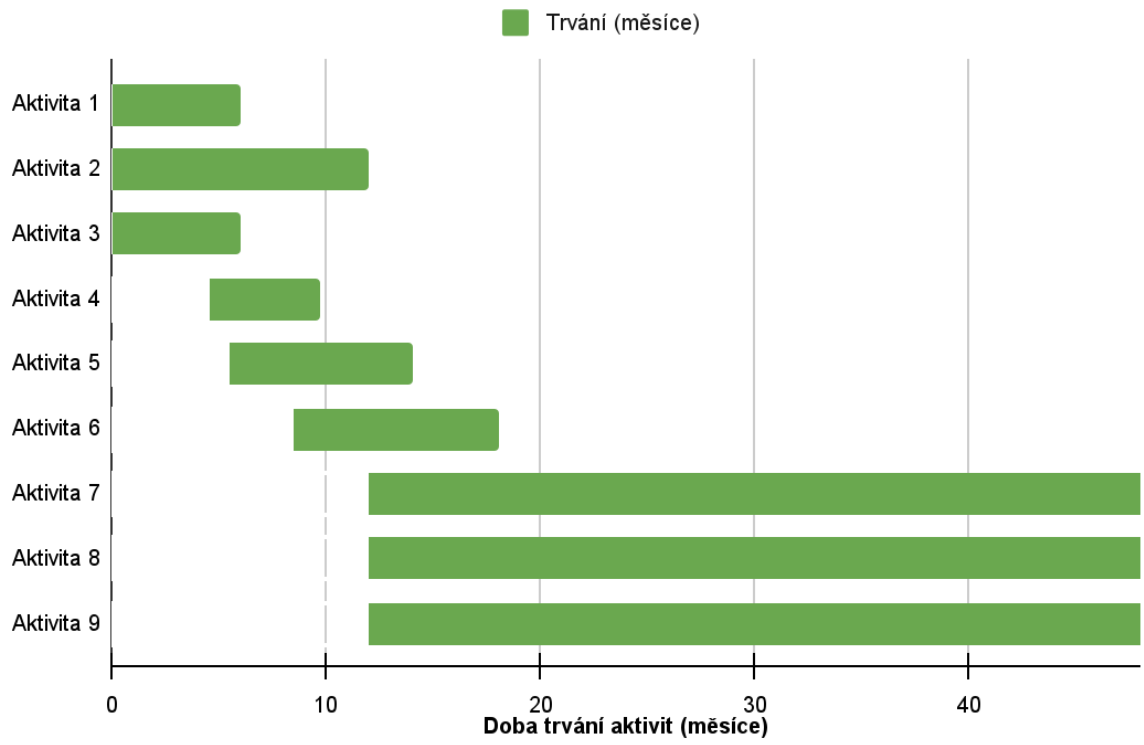
Aktivity projektu:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Shromáždění potřebných informací a kontaktů. 2. Založení a registrace sociální služby. 3. Vytvoření seznamu odborníků a organizací. 4. Sehnání a zaučení pracovníků služby. 5. Vytvoření webových stránek služby. 6. Vytvoření propagačních materiálů. 7. Propagace služby. 8. Předání informací a edukace, 9. Fungování a evaluace služby. 	Finanční zdroje: programy a dotace, Ministerstvo obrany a Ministerstvo práce a sociálních věcí, dotace z Evropské unie, Nadační fond REGI Base I.	Projekt má celkový rozpočet ve výši 5 476 380 Kč.	Zajištění finančních zdrojů a udržení cash flow. Zajištění personálního obsazení týmu a odbornosti projektového týmu. Zajištění spolupráce s organizacemi a odborníky zabývajícími se cílovými skupinami. Zajištění spolupráce s příslušnými ministerstvy a Armádou ČR. Získání registrace sociální služby. Úspěšně vytvoření webových stránek.
--------------------	--	---	---	---

Tabulka 1 Logický rámec

13. Harmonogram projektu

Plánovaný projekt by měl trvat celkem čtyři roky. Pro účely této diplomové práce předpokládáme, že projekt bude zahájen 1. ledna 2025 a ukončen 1. ledna 2030. Existuje možnost prodloužení projektu na delší dobu v případě jeho úspěšného průběhu. Harmonogram projektu začne aktivitou shromáždění informací a kontaktů, trvajících přibližně šest měsíců. V průběhu dalších fází projektu bude možné kdykoliv aktualizovat a doplňovat tyto informace. Vytváření webových stránek nezbytných pro provoz služeb navrhovaného projektu může trvat v rozmezí od půl roku do jednoho roku. Proto je klíčové začít pracovat na jejich tvorbě již v této fázi harmonogramu. Většina informací a kontaktů získaných v rámci předchozí aktivity bude později zveřejněna na této stránce. Zároveň v průběhu shromažďování potřebných dat bude zahájen proces založení a registrace služby, který může trvat přibližně jeden měsíc, ovšem kvůli úředním formalitám se může prodloužit o dalších 75 dní. Po shromáždění potřebných kontaktů je potřeba sestavit přehledný seznam odborníků a organizací zapojených do multidisciplinární sítě pomoci, což by mělo trvat zhruba 14 dní. Následně budeme hledat potřebné pracovníky pro službu a zajistíme jejich následné školení, což by dohromady mohlo trvat přibližně dva až tři měsíce. Dále budou vytvořeny různé propagační materiály, což by mělo trvat nejvýše jeden měsíc. Hlavním cílem celého projektu je provozování virtuální sociální služby, která by měla být v této fázi plně funkční. Proto je v tomto období harmonogramu čas na oficiální spuštění této služby, která bude aktivní přibližně po dobu tří let. Během provozu služby budou zároveň probíhat i aktivity propagace, předávání informací a edukace, které budou pokračovat až do ukončení projektu spolu se samotnou službou. Nakonec se uskuteční celkové vyhodnocení projektu, služby a jejich fungování, které by mělo trvat zhruba jeden měsíc. Níže uvedený graf znázorňuje harmonogram pomocí Ganttova diagramu. Tento typ diagramu je běžně využíván v projektovém managementu a patří mezi nejoblíbenější i nejužitečnější způsoby zobrazování aktivit, úkolů nebo událostí v časové závislosti.

Harmonogram projektu



Graf 1 Ganttův diagram

14. Předpokládaná rizika a návrhy na jejich minimalizaci

Jako každý projekt, i tento má svá specifická rizika, která mohou nastat. V následující kapitole stručně popíše tato rizika i možnosti, jak jim předcházet.

14.1. Strach z využití služby

Prvním rizikem je, že vojáci a veteráni mohou nad využitím navržené služby váhat z mnoha důvodů, především však s ohledem na tzv. armádní kulturu anebo jejich hodnost. Mohou si například myslet, že všechny problémy dokážou vyřešit sami, a tudíž nepotřebují cizí pomoc. Nebo se mohou bát, že je ostatní vojáci budou považovat za slabé, mohou totiž věřit, že hledání pomoci je projevem slabosti a že ve vojenském prostředí není pro slabé jedince místo. Může je také trápit strach, že se informace o jejich problémech dostanou k jejich nadřízeným a budou z toho mít potíže. Existuje i možnost, že se někteří veteráni či vojáci obávají, že se jejich kolegové dozvědí o jejich problémech a začnou šířit pomluvy, které budou navždy spojeny s jejich jménem. Stejně tak mají strach, že je někdo uvidí, vyhledají-li pomoc nebo sociální služby.

Tato sociální služba je přímo navržena tak, aby se předešlo velké části těchto obav. Toho je dosaženo především tím, že jde o službu online, a tudíž nikdo nemůže vidět, kdo tuto službu vyhledává. Služba se také bude snažit minimalizovat tyto obavy, například prostřednictvím maximálního zabezpečení předávaných informací klientů, zachováním diskrétnosti zaměstnanců a možností plně anonymního využívání služby.

14.2. Nedostatečná informovanost o existenci služby

Dalším rizikem je, že jednotlivci, kteří by mohli službu využít, se nedozvědí o její existenci. A i když budou vědět, že existuje, může se stát, že nemusí mít informace o tom, kde přesně ji najít nebo jak se k ní dostat.

Aby se toto riziko zmírnilo, je důležité informovat nejen veterány, ale i ostatní příslušníky Armády ČR o existenci této služby a o tom, kde ji mohou najít. Informace by měly být šířeny prostřednictvím e-mailů, webových stránek armády, komunitních center pro válečné veterány a na stránkách Agentury pro podporu válečných veteránů, stejně jako prostřednictvím sociálních sítí, například ve facebookové skupině pro veterány. Důležité je také šíření informací ústně, pomocí letáků a brožur. Zejména by tyto informace měli znát ti, kteří mohou

případně vojáky a veterány odkázat na tuto službu, jako jsou například armádní kaplani, lékaři a psychologové.

14.3. Nedostatečná informovanost o detailech služby

Následující riziko se podobá předchozímu, avšak liší se v tom, že i když cílové skupiny budou mít povědomí o existenci služby a o tom, kde ji najdou, mohou stále mít nesprávné nebo žádné informace o tom, zda ji mohou přímo oni využít – a za jakých podmínek.

Toto riziko lze řešit tím, že cílové skupiny a lidé, kteří jim mohou pomáhat, mají volný přístup ke všem informacím, které jsou nezbytné k tomu, aby o službě věděli jakožto možní klienti. Bylo by to zajištěno tím, že na místech, kde se cílové služby pohybují, by byly k dispozici základní informace, které by klient o ní potřeboval vědět, aby se rozhodl, zda službu využije, jako například přímo na úvodní stránce webu sociální služby. Také by mohly být dostupné na webových stránkách spojených s armádou a agenturou, na sociálních sítích i přímo v soukromých skupinách zaměřených na příslušníky armády. Dále by mohly být zahrnuty v brožurách a letácích, které by byly neustále k dispozici na několika místech, a některé základní informace by mohly být rovněž zasílány e-mailem.

14.4. Nedostatečná prověrka pracovníka

Dalším rizikem, které se může objevit, je, že s námi příslušník armády nebude moci hovořit o svém problému ať už částečně anebo úplně, protože se může týkat některých jeho povinností či misí, které mohou být klasifikovány jako celkově utajené, nebo jejich části. Proto informace o těchto záležitostech mohou vědět pouze lidé s určitými pověřeními, jež pracovníci nemusí mít.

Získání potřebné prověrky není tak jednoduché. Tudíž je možné, že sociální pracovník ve službě ji mít nebude. Řešením, jak toto riziko minimalizovat, je mít v pracovní době vždy alespoň jednoho zaměstnance s dostatečnou prověrkou, například bývalého člena armády, který by mohl zastávat roli peer mentora. Tímto způsobem by klient mohl spolupracovat s tímto zaměstnancem bez obav a ten by mu mohl pomoci s řešením jeho problémů. Pokud by zaměstnanec sám nedokázal daný problém vyřešit a potřeboval by pomoc jiného kolegy, mohl by mu předat potřebné informace tak, aby získal vše potřebné ohledně daného problému, aniž by sdělil informace, které by neměl.

14.5. Riziko související se získáním služeb a odborníků do multidisciplinární sítě

Riziko může vzniknout také při hledání organizací a odborníků, kteří by se zapojili do multidisciplinární sítě pomoci. Jedním z cílů projektu je zajistit, aby v této síti byl v každém kraji k dispozici alespoň jeden odborník pro každý možný problém, který může u cílových skupin nastat. Může tedy hrozit riziko, že v celé ČR nebudou k dispozici odborníci na danou problematiku, nebo že nejsou dostupní ve všech krajích, případně nemají dostatečnou kapacitu pro nové klienty. Další možností je, že někteří odborníci nemusí mít zájem být uvedeni v této síti, ale se službou budou rádi spolupracovat, anebo se do sítě vůbec nechtějí zapojit a ani si nepřejí se službou spolupracovat.

V případě, že v celé ČR není k dispozici žádný odborník na určitý problém, který se může u cílových skupin služby vyskytnout, lze toto riziko řešit vyhledáním odborníka, který se zabývá podobným problémem, a zprostředkovat spolupráci s ním. V případě potíží s nalezením odborníka ve všech krajích ČR lze tuto situaci řešit hledáním a zajištěním odborníka pro klienty v okolních krajích. Při hledání tohoto odborníka je důležité zkontrolovat, zda by byl pro klienty snadno dostupný a zda by byl ochoten spolupracovat i s klienty z jiných krajů.

Pokud by byl problémem nedostatek kapacity, bylo by možné postupovat stejně jako v případě, kdy odborník v daném kraji není k dispozici. Navíc lze tyto odborníky požádat, zda by mohli informovat pracovníky služby v případě uvolnění kapacity.

Jestliže odborníci nechtějí být přímo uvedeni v této síti, ale jsou ochotni pracovat s klienty služby, pak nebudou přímo zveřejněni v multidisciplinární síti. Ovšem pracovníci služby budou klienty nadále odkazovat na tyto odborníky a poskytovat jim potřebné kontakty a informace. To bude klientům předáváno tak, že v místě, kde bude tato síť veřejně dostupná, bude uvedeno, že klienti se mohou obrátit na pracovníky virtuální sociální služby ohledně dalších možných služeb a potřebných informací o nich. Pokud odborníci nechtějí být součástí této spolupráce, není možné je k ničemu nutit. Je právem každé služby rozhodnout se, zda si přeje s někým spolupracovat. Můžeme jí pouze nabídnout možnost kontaktovat nás v případě, že by si to chtěli rozmyslet v budoucnu. Nadále je nutné buď hledat jiné odborníky, nebo postupovat stejným způsobem jako v předchozích případech.

15. Finanční rozvaha v základních kategoriích

V této části bude uveden návrh finančního rozpočtu projektu, který je znázorněn v tabulce níže. Všechny částky jsou pouze orientační. Náklady spojené se zahájením provozu jsou jednorázové, zatímco ostatní náklady jsou rozpočítány na jeden rok provozu. Projekt má trvat čtyři roky, takže je možné, že některé částky budou navýšeny. Částka platu pro příslušnou pozici je vždy počítána na jednu osobu. Platy v tabulce jsou počítány v hrubé mzdě, z kterých jsou odečítány odvody 4,5 % na zdravotní pojištění a 6,5 % na sociální pojištění a jsou daně. Zaměstnavatel navíc platí pojistné ve výši 24,8 % hrubé mzdy zaměstnance na sociální pojištění a 9 % na zdravotní pojištění, což je zahrnuto v položce „Pojistné zaměstnavatele“ pro všechny zaměstnance na rok. Částky pro výpočet platů zaměstnanců byly získány z portálu Jooble (Jooble, 2024) a z Platové tabulky (Woff, 2022).

Zahájení služby	Částka
Prostory služby	Částka na rok
Pronájem prostor na rok	673 620 Kč
Servisní poplatky u pronájmu/Jednorázová platba	11 336 Kč
Vybavení kanceláře	Částka jednorázová
Služební telefon / Krizová linka	1 707 Kč
Služební telefon / Akutní linka	1 707 Kč
PC a příslušenství	82 371 Kč
Microsoft 365 Business Premium	6 240 Kč
Kancelářský nábytek	27 982 Kč
Kancelářské potřeby	10 831 Kč
Propagační materiály	Částka jednorázová
Letáky a brožury / 200 ks	4 058 Kč
Provoz služby	Částka
Personální výdaje	Částka pro jednu osobu na rok
Manažer projektu (koordinátor projektu)	444 132 Kč
Sociální pracovník	382 560 Kč
Pracovník na krizové lince	382 560 Kč
Účetní projektu	490 236 Kč

Peer pracovník	175 188 Kč
Právník	669 864Kč
Supervizor	16 218 Kč
Pojistné zaměstnavatele	902 952 Kč
Vzdělávání pracovníků	Částka za osobu/jednorázová
Kurz práce s klientem v akutní krizi	2 930 Kč
Základní kurz krizové intervence	15 830 Kč
Výcvik v telefonické krizové intervenci	22 430 Kč
Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách	9 980 Kč
Služby	Částka celkem za rok
Elektřina	60 000 Kč
Voda	72 000 Kč
Plyn	84 000 Kč
Telefonní tarif a internet	15 648 Kč
Webové stránky	Částka celkem za rok
Vytvoření webu a jeho údržba	880 000 Kč
Jiné výdaje	Částka celkem
Nouzový fond	30 000 Kč
Celkem	5 476 380 Kč

Tabulka 2 Rozpočet

Zaměstnanci projektu na pozicích manažer/ka projektu, sociální pracovník/pracovnice, pracovník/pracovnice na krizové lince, účetní projektu a právník budou pracovat na plný úvazek, což představuje cca 37,5 hodin týdně.

Peer pracovník/pracovnice bude zaměstnán na částečný pracovní úvazek., zatímco supervizor/ka bude zaměstnán/a dohodou o provedení práce na dané termíny pro skupinovou nebo týmovou supervizi. Samozřejmě bude možné najmout supervizora/supervizorku i pro větší počet skupinových sezení a také bude k dispozici pro individuální setkání na žádost zaměstnance v případě potřeby. Pokud jde o plat IT-technika, jeho plat je již zahrnut v nákladech na vytvoření a údržbu webových stránek.

Na začátku projektu se plánuje, že na pozicích sociálního pracovníka / sociální pracovnice, pracovníka/pracovnice na krizové lince a peer pracovníka/pracovnice bude vždy jeden pracovník, a to s možností najmout na tyto pozice další pracovníky podle potřeby.

16. Potenciální finanční zdroje

Finance potřebné pro spuštění a provoz tohoto projektu by mohly být získány z různých zdrojů. Mezi možné zdroje financování mohou například spadat dotace ze státního rozpočtu a z fondů Evropské unie, nadace a nadační fondy, ale také to mohou být dary právnických i fyzických osob. V následující kapitole uvedu konkrétní zdroje financování a stručně vysvětlím důvody, proč jsem si je konkrétně zvolila.

16.1. Státní rozpočet

Žádost o dotaci ze státního rozpočtu se podává na příslušných ministerstvech v závislosti na účelu, na který je dotace žádána. Tudiž pro tento projekt bychom mohli žádat o dotace na dvou ministerstvech, konkrétně na Ministerstvu obrany a Ministerstvu práce a sociálních věcí.

16.1.1. Ministerstvo práce a sociálních věcí

Tento projekt spadá pod Ministerstvo práce a sociálních věcí, protože jedním z jeho cílů je vytvoření a poskytování sociálních služeb. Tudiž pokud projekt získá oprávnění k poskytování sociálních služeb, bude moci požádat o dotaci ze státního rozpočtu prostřednictvím Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Tato dotace je určena registrovaným poskytovatelům sociálních služeb a je poskytována v souladu se zákonem 18/2006, o sociálních službách. Konkrétně by se mohlo jednat například o dotace na poskytování sociálních služeb nebo o dotace z komunitárních programů (MPSV ČR, 2023).

16.1.2. Ministerstvo obrany

Tento projekt spadá pod Ministerstvo obrany, protože se zabývá cílovými skupinami spojenými s Armádou ČR, ke kterým se řadí například váleční veteráni. Proto bychom mohli žádat o finanční prostředky i ze strany tohoto ministerstva, konkrétně by mohly pocházet z dotace pro nestátní neziskové organizace. Zároveň je do projektu částečně zahrnuta i péče o válečné veterány, což je jeden z podprogramů této dotace (MO ČR, 2024c).

16.2. Evropské strukturální fondy

Evropské strukturální fondy mohou být dalším potenciálním zdrojem finanční podpory pro projekt. Tyto fondy pravidelně vyhláší dotační programy na období sedmi let. V současné

době jsou to programy na období 2021–2027 s názvem OP Zaměstnanost plus, které se zaměřují na oblasti zaměstnanosti a sociálního začleňování (MMR ČR, 2024).

Tyto programy se zaměřují na budoucnost práce, sociální začleňování, sociální inovace a poskytování materiální pomoci nejchudším jedincům. Jedním z cílů projektu je také zlepšit začlenění cílových skupin do společnosti. Součástí projektu budou také peer mentoři, již sami patří do těchto cílových skupin, kteří budou dále vzděláváni nebo rekvatifikováni, aby mohli pracovat ve službách projektu. Díky tomu může tento projekt splňovat požadavky pro získání těchto dotací (MPSV, 2024).

16.3. Nadace a nadační fondy

Další možností, jak by se daly získat finanční zdroje, je požádat o finanční podporu nadace a nadační fondy, které se specializují na stejné cílové skupiny jako projekt. Jako příklad může sloužit možné využití Nadačního fondu REGI Base I, který byl založen Hynkem Čechem v roce 2011 s cílem poskytovat pomoc novodobým válečným veteránům. V současnosti se fond rozšířil i o podporu vojáků, policistů, hasičů, záchranářů i jejich rodinných příslušníků (REGI Base, 2021). Rovněž může být využit i Vojenský fond solidarity, který vznikl 9. března 2015 jako společný projekt Ministerstva obrany České republiky a Charity Česká republika. Tento fond poskytuje okamžitou pomoc vojákům a jejich blízkým, kteří se ocitli v těžké životní situaci bez vlastního zavinění. Finanční podporu mohou využívat vojáci sloužící v různých vojenských složkách, jako jsou Armáda České republiky, Vojenská policie, Vojenské zpravodajství, Hradní stráž a Vojenská kancelář prezidenta republiky. Od roku 2023 mohou fond využívat také vojáci z povolání do pěti let od ukončení činné služby, váleční veteráni mimo činnou službu a osoby jim blízké či jejich pozůstalí (MO ČR, 2023a).

16.4. Dárci a sponzoři

Poslední možností, jak získat finanční prostředky, jsou dary či sponzorství od právnických a fyzických osob. Tito sponzoři by mohli poskytnout finanční nebo materiální podporu buď na konkrétní projektovou akci, konkrétní část projektu, obecně na provoz služeb, nebo na celkovou realizaci projektu. Výměnou za podporu může projekt sponzorům nabídnout jejich propagaci prostřednictvím svých propagačních materiálů, jako jsou různé tiskoviny, webové stránky služby, sociální sítě atd.

17. Udržitelnost výstupů projektu

Předpokládám, že tento projekt by v současné podobě mohl být udržován dlouhodobě. Jediné, co je potřeba neustále udržovat, je aktualizace webových stránek a případně rozšířit personální obsazení i možné vzdělávání tohoto personálu. Samotná aktualizace i ověřování informací a kontaktů tvoří již klíčovou součást projektu. Službu poskytovanou tímto projektem lze následně rozšířit o další činnosti, například doprovázení, mediaci nebo osvětu ve školách. V projektu je již částečně zahrnuta osvěta, avšak zatím je zaměřena především na odborníky z různých oborů, ale částečně i na širokou veřejnost, kde je propojena s propagací nejen služby, ale i celé agendy.

17.1. Popis předpokládaných implikací

Implikace neboli důsledky mohou být buď pozitivní, nebo negativní. Většina důsledků po vzniku tohoto projektu je však převážně pozitivních a budou podrobněji rozebrány v závislosti na tom, jaký jedinec nebo skupina jsou jimi nejvíce ovlivněni.

17.1.1. Implikace pro válečné veterány a vojáky z povolání

Věřím, že tento projekt má potenciál výrazně ovlivnit praxi v oblasti sociální práce, zejména pak v sociální práci s cílovými skupinami veteránů a vojáků z povolání. Prvním benefitem je možnost poskytnout válečným veteránům službu, kde by mohli získat potřebnou pomoc či podporu prostřednictvím jednoduchého, dostupného a bezpečného způsobu. Tím by mohlo dojít ke snížení míry sociálního vyloučení, rozvodovosti, zhoršení zdravotního stavu a úmrtí nejen u válečných veteránů, ale i u vojáků z povolání. Dále by projekt umožnil příslušníkům armády alespoň částečně či úplně řešit problémy vznikající během zahraniční mise, a to jak u nich samotných, tak v jejich rodinách. V současné době mají pouze možnost spoléhat se na své kolegy, ostatní členy rodiny nebo přátele, kteří však nemusí vždy být schopni pomoci. Díky této části projektu by však věděli, že pokud by vznikla nějaká takováto krize, nebudou sami a že existuje někdo, kdo jim může pomoci, ať už se jedná o ně samotné, nebo o jejich rodiny.

17.1.2. Implikace pro agenturu a ostatní odborníky

Pokud by se projekt začlenil do Agentury pro podporu válečných veteránů, mohl by jejím pracovníkům efektivněji pomáhat při práci s klienty díky rozšíření sítě odborníků, na které by mohli klienty odkázat. Díky větší dostupnosti služby by také mohli pomoci více lidem.

Pro odborníky v jiných organizacích by to mohlo znamenat, že by měli příležitost naučit se nebo alespoň najít způsob, jak lépe pracovat a spolupracovat s těmito klienty. Kdyby nemohli s těmito klienty pracovat osobně, měli by je mít kam dále odkázat.

17.1.3. Implikace pro vzdělávání

Agenda válečných veteránů by mohla být známější nejen v sociální práci v České republice, ale i v jiných oborech, což by mohlo vést ke vzniku nových metod a zlepšení pomoci poskytované těmto veteránům. Tím by se rovněž zvýšilo povědomí o těchto cílových skupinách a odborníci v příslušných oborech nejen v sociální práci by mohli být vzděláváni tak, aby nejen byli informováni o této problematice, ale také věděli, jak s ní pracovat v případě, že by se v budoucnu v rámci své praxe setkali s válečnými veterány.

17.1.4. Implikace pro českou společnost

Jestliže bude navrhovaná služba fungovat v souladu s předpoklady, pak může dojít ke zlepšení sociální situace nejen cílových skupin, ale může přispět i k celkovému zlepšení v České republice. Tato změna by mohla umožnit veteránům, kteří kvůli svým různým problémům nebyli schopni částečně či plně aktivně participovat v běžné společnosti, aby se do ní vrátili. Vytvořením speciální služby zaměřené přímo na dané cílové skupiny by se také mohla alespoň částečně uvolnit kapacita v ostatních službách, které doposud využívali.

Další implikací, která by mohla nějakým způsobem více ovlivnit Českou republiku, je zvýšení pozitivního povědomí české veřejnosti o těchto cílových skupinách a jejich problémech. To by pravděpodobně mohlo následně ovlivňovat práci a metody i v jiných oblastech.

Závěr

Již několik let se zajímám o sociální práci s válečnými veterány a obecně o sociální práci v armádě. To mě ovlivnilo i v oblasti mého studia sociální práce. Už během svého studia jsem začala pozorovat nedostatky v poskytování sociální péče válečným veteránům a začala jsem se více zajímat o toto téma. Nakonec jsem se rozhodla zaměřit se na válečné veterány jako na svou hlavní cílovou skupinu. Vzhledem k uvedeným okolnostem jsem se rozhodla zaměřit svou ročníkovou práci na toto téma. V roce 2022 jsem tak vypracovala bakalářskou práci s názvem „Sociální služby pro válečné veterány v České republice“, která si kladla za cíl zmapovat současnou situaci v oblasti poskytování sociálních služeb pro válečné veterány v naší zemi. Při psaní této práce jsem si navíc uvědomila, jak jsme ve srovnání s jinými zeměmi pozadu v poskytování sociální péče této cílové skupině.

Při výběru typu své závěrečné práce jsem se soustředila na to, jaký praktický přínos bude mít napsaná práce a jak bude možné ji uplatnit v praxi. Proto jsem se rozhodla zvolit právě projektovou diplomovou práci jako svou závěrečnou práci.

Hlavním záměrem této práce bylo navrhnout projekt, který by mohl pomoci nejen válečným veteránům, ale i vojákům a jejich rodinám v případě, že se ocitnou v nepříznivých životních situacích.

Diplomová práce byla rozdělena do dvou částí: konceptuální a projektové. V konceptuální části byly nejprve popsány hlavní problém, který se projekt snaží vyřešit, a zdůvodnění, proč je důležité tento problém řešit. Taktéž zde byla popsána současná situace týkající se cílových skupin z hlediska praxe, legislativy i dostupných dokumentů v České republice.

V projektové části diplomové práce byl představen návrh projektu, jehož hlavním výstupem bylo vytvoření virtuální sociální služby. Tato služba by měla mimo jiné zahrnovat poradenskou službu, krizovou a akutní linku. V návrhu byly zahrnuty definice cílových skupin projektu, aktivity, činnosti, výstupy, harmonogram, financování i jeho možná rizika.

Použité zdroje

AION CS, S.R.O. Zákony pro lidi. Online. © 2010–2024. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz>. [cit. 2024-07-29].

ARNOLDOVÁ, A., 2016a. *Sociální péče 1. díl: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5147-4.

ARNOLDOVÁ, A., 2016b. *Sociální péče 2. díl: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5148-1.

COZZA, C. S. J. a R. M. LERNER, 2013. Military Children and Families: Introducing the Issue. *The Future of Children* [online]. 23(2), 3–11 [cit. 2024-06-24]. ISSN 1550-1558. Dostupné z: [doi:10.1353/foc.2013.0016](https://doi.org/10.1353/foc.2013.0016)

HÖSCHL, C., J. LIBIGER a J. ŠVESTKA, 2004. *Psychiatrie*. 2., dopl. a opr. vyd. Praha: Tigis. ISBN 80-900130-7-4

HOUSOVÁ, K., 2022. *Sociální služby pro válečné veterány v České republice*. Praha. Bakalářská práce. Univerzita Karlova.

JOOBLE. Jooble. Online. © 2007-2024. Dostupné z: <https://cz.jooble.org>. [cit. 2024-07-30].

KOLÁČKOVÁ, J. a P. KODYMOVÁ, 2010. Sociální práce s osamocenými rodiči. In: MATOUŠEK, O., P. KODYMOVÁ a J. KOLÁČKOVÁ (eds.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.

LEMKE, S. et al., 2016. Automated Perimetry and Visual Dysfunction in Blast-Related Traumatic Brain Injury. *Ophthalmology* [online]. 123(2), 415–424 [cit. 2024-06-25]. ISSN 0161-6420. Dostupné z: [doi:10.1016/j.ophtha.2015.10.003](https://doi.org/10.1016/j.ophtha.2015.10.003)

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MILITARY ADVANTAGE, 2024. Traumatic Brain Injury. *Military.com* [online]. © 2024 [cit. 2024-06-24]. Dostupné z: <https://www.military.com/benefits/veterans-health-care/traumatic-brain-injury>

MINISTERSTVO OBRANY ČR [MO ČR], 2023a. O nás. *Fondsolidarity.army.cz* [online]. © 2023 [cit. 2024-07-25]. Dostupné z: <https://fondsolidarity.army.cz/o-nas>

MINISTERSTVO OBRANY ČR [MO ČR], 2023b. *Obrana České republiky v číslech* [online]. Praha: Ministerstvo obrany ČR - VHÚ Praha [cit. 2024-06-27]. Dostupné z: https://www.army.cz/images/Ilustracni/1_ROZPOCET_NA_ROK_2024.pdf

MINISTERSTVO OBRANY ČR [MO ČR], 2024a. *Koncepce péče o válečné veterány v letech 2017-2021* [online]. Praha: Ministerstvo obrany České republiky, 2024 [cit. 2024-06-24]. Dostupné z: https://veterani.army.cz/sites/veterani/files/dokumenty/zakladni-stranka/koncepce_pece_o_valecne_veterany_v letech_2017_-_2021.pdf

MINISTERSTVO OBRANY ČR [MO ČR], 2024b. *Kvantitativní genderová analýza k 1. lednu 2024* [online]. Praha: Ministerstvo obrany České republiky, 2024 [cit. 2024-06-27]. Dostupné z: https://mocr.army.cz/assets/informacni-servis/povinne-informace/1-rovne-prilezitosti/kvantitativni-genderova-analyza-k-1--1--2024-_1_.pdf

MINISTERSTVO OBRANY ČR [MO ČR], 2024c. Dotace pro nestátní neziskové organizace. In: *Mocr.army.cz* [online]. 12. 4. 2024 [cit. 2024-07-25]. Dostupné z: <https://mocr.army.cz/scripts/detail.php?id=51011>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR [MPSV ČR], 2023. Informace o dotacích, grantech, projektech EU a účelové podpoře. In: *Mpsv.cz* [online]. 18. 10. 2023

[cit. 2024-07-25]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/informace-o-dotacich-grantech-projektech-eu-a-ucelove-podpore>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR [MPSV ČR], 2024. OP Zaměstnanost plus 2021-2027. *Esfcr.cz* [online]. © 2024 [cit. 2024-07-25]. Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/opz-plus>

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR [MMR ČR], 2024. Evropské fondy v ČR. *Dotaceeu.cz* [online]. © 2024 [cit. 2024-07-25]. Dostupné z: <https://www.dotaceeu.cz/cs/evropske-fondy-v-cr>.

ODBOR PRO VÁLEČNÉ VETERÁNY A VÁLEČNÉ HROBY [OVVH]. Rok 2023: Komplexní podpora válečných veteránů a systematická péče o válečné hroby. Online. MINISTERSTVO OBRANY ČESKÉ REPUBLIKY. Ministerstvo Obrany České republiky. 2023. Dostupné z: [https://mocr.army.cz/informacni-servis/zpravodajstvi/_rok-2023:-komplexni-podpora-valecnych-veteranu-a-systematicka-pece-o-valecne-hroby-246805/#:~:text=novodobé%20válečné%20veterány,-,V%20rámci%20odboru%20pro%20válečné%20veterány%20a%20válečné%20hroby%20\(OVVVH,Agentura%20pro%20podporu%20válečných%20veteránů..](https://mocr.army.cz/informacni-servis/zpravodajstvi/_rok-2023:-komplexni-podpora-valecnych-veteranu-a-systematicka-pece-o-valecne-hroby-246805/#:~:text=novodobé%20válečné%20veterány,-,V%20rámci%20odboru%20pro%20válečné%20veterány%20a%20válečné%20hroby%20(OVVVH,Agentura%20pro%20podporu%20válečných%20veteránů..) [cit. 2024-08-01].

REGI BASE, 2021. Nadační fond REGI Base I. *Regibase.cz* [online]. © 2021 [cit. 2024-07-25]. Dostupné z: <https://www.regibase.cz>

ROBILLARD, M., 2017. Risk, War, and the Dangers of Soldier Identity. *Journal of Military Ethics*. 16(3–4), 205–219. ISSN 1502-7589.

SKALICKÝ, J., M. JERMÁŘ a J. SVOBODA, 2010. *Projektový management a potřebné kompetence*. Plzeň: Západočeská univerzita. ISBN 978-80-7043-975-3.

SVOBODOVÁ, D., 2019. *Poradenství v sociálních službách: distanční studijní text*. Karviná: Slezská univerzita, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné. ISBN 978-80-7510-364-2.

U.S. DEPARTMENT OF VETERANS AFFAIRS, 2024. Effects of Military Sexual Trauma. In: *Mentalhealth.va.gov* [online]. 13. 2. 2024 [cit. 2024-06-24]. Dostupné z: <https://www.mentalhealth.va.gov/msthome/index.asp>

WOFF, Petr. Úkoly a plat sociální pracovnice či pracovníka. Online. GTO SOLUTIONS, S.R.O. KupníSíla.cz. [2014], 5. 1. 2022. Dostupné z: <https://www.kupnisila.cz/socialni-pracovnice-pracovnik/#tabulka>. [cit. 2024-07-30].

Zákon č. 221/1999 Sb. Zákon o vojácích z povolání. Zákony pro lidi – Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 2024-07-30]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-221>

Zákon č. 170/2002 Sb. Zákon o válečných veteránech. Zákony pro lidi – Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 2024-07-30]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-170>

Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách. Zákony pro lidi – Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 2024-07-30]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108/>

Zákon č. 262/2011 Sb. Zákon o účastnících odboje a odporu proti komunismu. Zákony pro lidi – Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 2024-07-30]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-262/>