

**závěrečná zpráva**

# **Analýza sociálních služeb na území Olomouckého kraje v návaznosti na potřeby uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb**

08/2010



evropský  
sociální  
fond v ČR




EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)



# Analýza sociálních služeb Olomouckého kraje - komparace a shrnutí

---

Realizace:

Sociotrendy

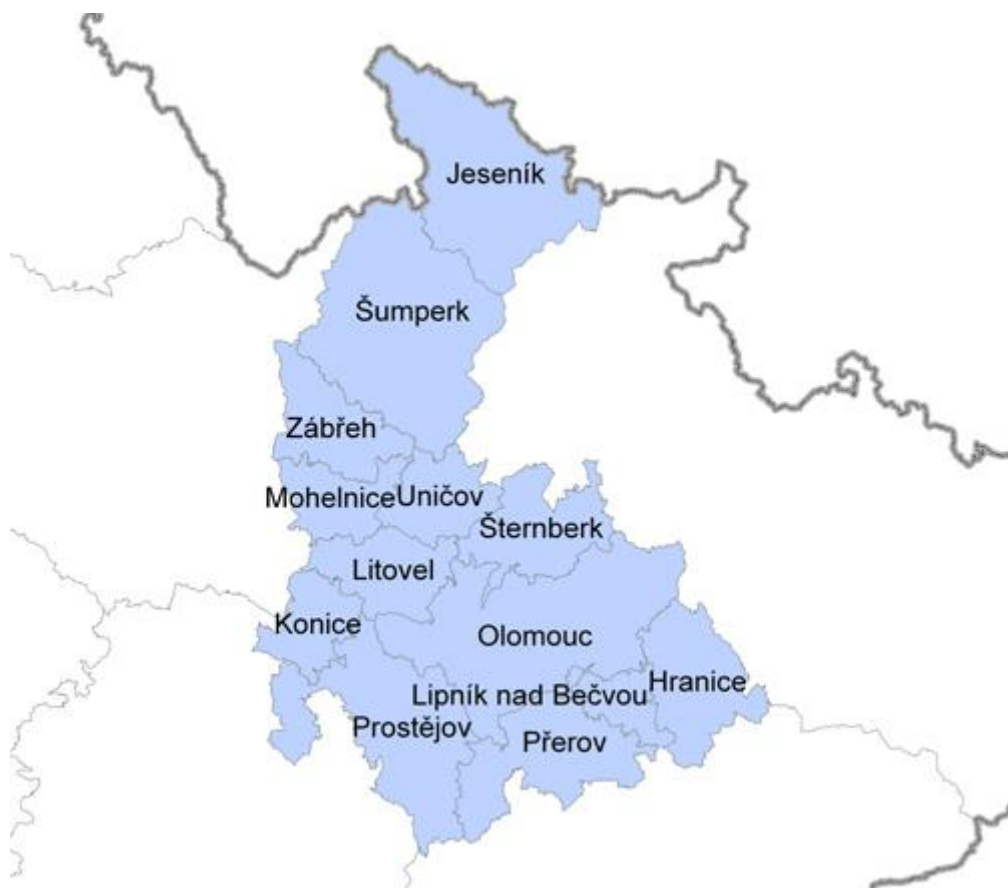
výzkumná agentura

**Obsah:**

Úvod .....	4
1. Komparace potřeb cílové skupiny děti, mládež a rodina - uživatelů služeb, potřeb zadavatelů a poskytovatelů registrovaných sociálních služeb .....	8
1.1. Chybějící služby z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb .....	11
1.2. Kvalita poskytovaných služeb z pohledu uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb .....	14
1.3. Doporučení v rámci řešení situace .....	15
2. Komparace potřeb cílové skupiny osoby se zdravotním postižením - uživatelů služeb, potřeb zadavatelů a poskytovatelů registrovaných sociálních služeb .....	16
2.1 Chybějící služby z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb .....	20
2.2 Kvalita poskytovaných služeb z pohledu uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb .....	24
2.3 Doporučení v rámci řešení situace .....	25
3. Komparace potřeb cílové skupiny osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách, potřeb zadavatelů a poskytovatelů registrovaných sociálních služeb .....	26
3.1 Chybějící služby z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb .....	29
3.2 Doporučení v rámci řešení situace .....	32
4. Komparace potřeb cílové skupiny imigranti - uživatelů služeb, potřeb zadavatelů a poskytovatelů registrovaných sociálních služeb .....	33
4.1 Chybějící služby z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb .....	35
4.2 Doporučení v rámci řešení situace .....	36
5. Komparace potřeb cílové skupiny osoby v krizi - uživatelů služeb, potřeb zadavatelů a poskytovatelů registrovaných sociálních služeb .....	37
5.1 Chybějící služby z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb .....	40
5.2 Kvalita poskytovaných služeb z pohledu uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb .....	42
5.3 Doporučení v rámci řešení situace .....	43
6. Komparace potřeb cílové skupiny osoby ohrožené návykovým jednáním - uživatelů služeb, potřeb zadavatelů a poskytovatelů registrovaných sociálních služeb .....	44
6.1 Chybějící služby z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb .....	47
6.2 Kvalita poskytovaných služeb z pohledu uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb .....	49
6.3 Doporučení v rámci řešení situace .....	50
7. Komparace potřeb cílové skupiny osoby sociálně vyloučené - uživatelů služeb, potřeb zadavatelů a poskytovatelů registrovaných sociálních služeb .....	51
7.1 Chybějící služby z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb .....	54
7.2 Kvalita poskytovaných služeb z pohledu uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb .....	56
7.3 Potřebnost specializovaného zařízení pro osoby ohrožené sociálním vyloučením .....	57
7.4 Doporučení v rámci řešení situace .....	57
8. Komparace potřeb cílové skupiny senioři - uživatelů služeb, potřeb zadavatelů a poskytovatelů registrovaných sociálních služeb .....	58
8.1 Chybějící služby z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb .....	62
8.2 Kvalita poskytovaných služeb z pohledu uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb .....	65
8.3 Doporučení v rámci řešení situace .....	66

9. Souhrnná zjištění v rámci cílových skupin, doporučení.....	67
9.1 Souhrnná zjištění v rámci cílových skupin .....	67
9.2 Souhrnná zjištění v rámci obcí.....	68
9.3 Doporučení řešení situace v Olomouckém kraji.....	72
10. Souhrnná zjištění poskytovatelů sociálních služeb v rámci všech cílových skupin .....	74
11. Souhrnná zjištění uživatelů sociálních služeb v rámci všech cílových skupin.....	79

## Analýza sociálních služeb Olomouckého kraje - komparace a shrnutí



## Úvod

Vzhledem k realizaci individuálního projektu „Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb“, registrační číslo projektu: CZ.1.04/3.1.00/05.00037, financovaného z Evropského sociálního fondu (ESF) a státního rozpočtu ČR prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost (OP LZZ) bylo uskutečněno dílo *Analýza poskytovaných sociálních služeb na území Olomouckého kraje v návaznosti na potřeby poskytovatelů, uživatelů a zadavatelů sociálních služeb* jako soubor výzkumných zpráv, analytických výstupů a činností realizovaných v průběhu celého výzkumného projektu.

V rámci výzkumů byly zpracovány analýzy místní a typové dostupnosti sociálních služeb pro uživatele sociálních služeb cílových skupin:

1. Děti, mládež a rodina
2. Osoby se zdravotním postižením
3. Etnické menšiny
4. Imigranti
5. Osoby v krizi
6. Osoby ohrožené návykovým jednáním
7. Osoby sociálně vyloučené
8. Senioři

**Dokument níže porovnává, analyzuje a shrnuje výsledky tří výzkumů - závěrečných zpráv:**

- „Výzkum mezi poskytovateli sociálních služeb v Olomouckém kraji“
- „Výzkum mezi zadavateli sociálních služeb v Olomouckém kraji“
- „Výzkum mezi uživateli sociálních služeb v Olomouckém kraji“

### **Metodologie**

**Výzkum mezi poskytovateli** sociálních služeb v Olomouckém kraji byl realizován v průběhu dubna až května 2010. Z pohledu typu výzkumu šlo o kvantitativní výzkum formou dotazníkového šetření. Cílem šetření bylo zpracovat místní a časovou působnost registrovaných sociálních služeb dle územního členění obcí s rozšířenou působností (ORP) a dle jednotlivých druhů sociálních služeb (dle paragrafů zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Pro účast ve výzkumu byli osloveni všichni poskytovatelé sociálních služeb v kraji dle dodaného Registru poskytovatelů sociálních služeb Olomouckého kraje, tj. jednalo se o záměrný vyčerpávající výběr. Respondenty byli vedoucí pracovníci nebo zástupci poskytovatelů.<sup>1</sup>

**Výzkum mezi zadavateli** sociálních služeb v Olomouckém kraji byl realizován v období dubna až května 2010. Výzkum probíhal kvantitativní formou dotazníkového šetření. Cílem bylo zjistit potřebnost sítě sociálních služeb z pohledu zadavatelů sociálních služeb a realizovat komparaci zjištěných potřeb cílových skupin v systému sociálních služeb.

---

<sup>1</sup> Datová struktura obsahovala 312 záznamů a 196 znaků, celkem 61 152 číselných údajů. Z těchto dat byly odvozeny sekundární kvantitativní údaje, které byly podkladem pro další analytické činnosti. Obsahovému zpracování byly podrobeny i informace verbálního charakteru.

Pro účast ve výzkumu byly osloveny všechny obce druhého a třetího typu v rámci Olomouckého kraje. Osloveny byly pro doplnění i všechny obce prvního typu. Jednalo se o záměrný, vyčerpávající výběr. Respondenty byli především vedoucí pracovníci odborů sociálních věcí nebo pověřeni zástupci, u obcí prvního typu starostové obcí, resp. pověřeni zástupci obcí.<sup>2</sup>

**Výzkum mezi uživateli** sociálních služeb v Olomouckém kraji byl realizován v průběhu měsíců květen až červenec 2010. Ve výzkumu byly použity výzkumné strategie kvantitativní prostřednictvím dotazníkového šetření, kvalitativní prostřednictvím etnografického pozorování, nestrukturovaných rozhovorů, hloubkových rozhovorů a focus groups včetně expertních interview, rovněž integrovaná výzkumná strategie, která umožnila zachytit zjišťované údaje v kontextu výzkumných situací. Cílem výzkumu bylo zjistit potřeby uživatelů sociálních služeb, zda jsou nabízené služby skutečně využívány k účelu, k jakému byly určeny, identifikovat spokojenost uživatelů, výhrady k poskytovaným sociálním službám a návrhy na doplnění sítě sociálních služeb.

Pro účast ve výzkumu byli osloveni (s výjimkou cílové skupiny imigranti a výzkumu v sociálně vyloučených lokalitách) uživatelé sociálních služeb v kraji dle cílových skupin na základě kvótního výběru dle ORP, kde jsou služby pro konkrétní cílovou skupinu poskytovány. Bylo realizováno i další reprezentativní dotazníkové šetření v rámci Olomouckého kraje zaměřené na zjištění postoje veřejnosti k poskytované sociální službě „telefonická krizová pomoc“ - zda je tato služba využívána, zda splňuje požadavky a očekávání veřejnosti, zda je vyhledávaná osobami se sídlem na území kraje, či mimo něj. Výzkum v sociálně vyloučených lokalitách byl doplněn o kvantitativní výzkumnou strategii formou dotazníkového šetření zaměřeného na popis struktury obyvatel v těchto lokalitách, zjištění potřeb uživatelů a potenciálních uživatelů sociálních služeb ve vyloučených lokalitách, včetně vyhledání strategie obyvatel sociálně vyloučených lokalit v oblasti bydlení. Pro účast v tomto výzkumu byli osloveni obyvatelé sociálně vyloučených lokalit rovněž prostřednictvím kvótního výběru dle území, kde se uvedené lokality nacházejí.

Jednotlivé výzkumy byly realizovány jako řízené rozhovory prostřednictvím vyškolených tazatelů výzkumné agentury (dotazníkové šetření), na základě spolupráce s pracovníky poskytovatelů sociálních služeb a s kompetentními sociálními pracovníky obcí. Výsledná zjištění jsou reprezentativní jak pro cílové skupiny uživatelů sociálních služeb, tak pro veřejnost ve vymezení uvedeném výše. V rámci každé cílové skupiny byly realizovány moderované skupinové diskuse (počet účastníků pro jednu diskusní skupinu se pohyboval od 3 – 10 osob v závislosti na typu služby) a individuální hloubkové rozhovory. Pro získání komplexní představy o situaci a potřebách uživatelů v rámci jednotlivých cílových skupin byly realizovány rozhovory s poskytovateli sociálních služeb – sociálními pracovníky, resp. jinými zaměstnanci. Další rozhovory probíhaly s pracovníky různých institucí (úřadů, nemocnic, policie, apod.), také v rodinách, rovněž s jednotlivými občany.<sup>3</sup>

**Předmět zkoumání** byl určen zadavatelem. Po obsahové stránce bylo zjišťováno zejména:

- celková spokojenost uživatelů se sociálními službami, která byla operacionalizovaná prostřednictvím zjišťování informovanosti o sociálních službách, spokojenosti s nabídkou sociálních služeb, a typy využívaných sociálních služeb;

<sup>2</sup> Datová struktura obsahovala 20 záznamů a 128 znaků, 2560 číselných údajů, rovněž 78 záznamů, a 122 znaků, celkem 9516, číselných údajů, celkem tedy 12 076 číselných údajů. Z těchto dat byly odvozeny sekundární kvantitativní údaje, které byly podkladem pro další analytické činnosti. Obsahovému zpracování byly podrobeny i informace verbálního charakteru.

<sup>3</sup> Datová struktura obsahovala 1309 záznamů a 92 znaků, celkem 120 428 číselných údajů. Z těchto dat byly odvozeny sekundární kvantitativní údaje, které byly podkladem pro další analytické činnosti. Obsahovému zpracování byly podrobeny i informace verbálního charakteru.

- výhrady k poskytovaným sociálním službám, které byly zjišťovány dotazem na spokojenost s charakteristikami služeb včetně možnosti upřesnění a na vývoj - zlepšení či zhoršení celkové situace v poskytování služeb v případě, že služby byly používány již delší dobu;
- návrhy na doplnění sítě sociálních služeb, které byly zjišťovány dotazem na služby, které uživatelům chybějí.

Všechny body byly jednotlivými výzkumnými zprávami naplněny.

Pro analytickou práci byly použity multidimenzionální metody a techniky analýzy dat. Byla realizována třídění dat vyšších stupňů, vypočítávány průměrné koeficienty, používány statistické testy, komparační úkoly byly řešeny prostřednictvím analýzy rozptylu a uváděná zjištění mají charakter statisticky významných zjištění. Samostatně byly řešeny úlohy prognostického charakteru (analýza časových řad), jejich výstupy jsou součástí zprávy. Kvalitativní zjištění byla strukturována (kódováním a další analytickou činností) a významově doplňují získaná zjištění.

### **Způsob komparace**

Aby bylo možno nějakým způsobem nabídnout manažerům podklad pro rozhodnutí na základě komparace (porovnání) výsledků všech výzkumných souborů, které jsou teoreticky neporovnatelné (jiné výzkumné jednotky, jiný obsahový druh zjištění), byly vytvořeny přehledy, které mají formu tabulek. Tyto přehledy (tabulky) shrnují získané údaje do struktury umožňující vyslovit závěry. Tyto přehledy nebyly vytvořeny pouze analytickou činností na základě statistických údajů (ze třídění výzkumných souborů zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb), ale obsahovou činností (porovnáváním různých typů výpovědí).<sup>4</sup>

### **Celkové shrnutí**

- Spokojenost uživatelů sociálních služeb se službami, které jsou jim nabízené i poskytované včetně jejich šíře, je celkově velmi dobrá. Kvalita poskytovaných sociálních služeb se pohybuje převážně v rozmezí velmi kvalitních sociálních služeb ve všech ORP Olomouckého kraje. Avšak kvalita některých poskytovaných sociálních služeb se pohybuje v rozmezí služeb „pouze“ kvalitních, dokonce sociální služby poskytované v některých zdravotnických zařízeních ústavní péče byly vnímány jako nekvalitní. V těchto případech zpravidla dochází k posunu vnímání kvality služby v tom smyslu, že je pro uživatele důležitější projevení zájmu o jeho osobu než služba samotná.
- Uživatelé poskytovatelé i zadavatelé cílových skupin mají jak specifické požadavky (kontaktní centra), tak i požadavky společné s ostatními cílovými skupinami (azylové domy, sociální bydlení, transportní služby, informační centrum).

---

<sup>4</sup> Může se stát, že profesionálové pohybující se v této oblasti (např. manažeři cílových skupin) se mohou setkat s požadavky, jejichž naplnění, dle jejich názoru, dávno existuje. Ale požadavek (i jediný výskyt) poskytuje informaci, že někdo o této situaci neví. Výzkumný tým tyto nerelevantní požadavky neodstraňuje, záleží však na profesionálech, jak se k těmto redundancím postaví. Proto údaje jak četnostního charakteru získané z dotazníkových šetření, tak údaje z výpovědí jedinců, tedy kvalitativní, mající charakter výskytu (identifikace potřeby). I porovnání nesourodých údajů lze strukturovat a kvantifikovat. Slovní porovnávání je nepřehledné a stěží umožní nestranné rozhodování o přijetí či nepřijetí konkrétních opatření. Proto tyto tabulky mají orientační charakter. Jinými slovy potřeby všech zúčastněných, kteří se vyjadřovali k sociálním službám poskytovaným pro konkrétní cílovou skupinu, jsou uvedeny souhrnnými strukturami, které mají formu tabulek, označené jako „Chybějící služby“.



- Uživatelé sociálních služeb celkově výhrady k službám jim poskytovaným nemají. Pokud ano, nejedná se převážně o službu jako takovou, ale o systémové okolnosti, jako např. nemožnost umístit konkrétní občany do stávajících zařízení (seniory, osoby užívající návykové látky, osoby bez domova, osoby dlouhodobě duševně nemocné) či dlouhodobost vyřizování pobytu u imigrantů (což ale není sociální službou).
- Výhrady objevující se na individuálních úrovních je možno zobecnit jako „nepropojování informací z různých zařízení“ na straně jedné, a „neschopnosti klienta formulovat jak dotaz, tak i požadavek“ na straně druhé (jednoduše to neumí). Nepočítatelně zmiňovaná informovanost o sociálních službách zejména uvnitř struktur sociálních služeb je celkově výborná, ale v kontaktu s veřejností a s jinými institucemi se toto mění (v závislosti na typu zařízení a na jednotlivých komunikačních partnerech - úřednících, lékařích, uživatelích sociálních služeb).
- Návrhy na doplnění konkrétních sociálních služeb včetně lokalit, kde byly vyžadovány, jsou uvedeny na odpovídajících místech studie, a to v tabulkách odpovídající výčtovým odpovědím předem připravených znaků dotazníku. Zejména v údajích, kterými dotázaní výčtové odpovědi upřesňovali. Do této skupiny patří i návrhy respondentů uvedené jako chybějící „sociální služby“, které však mnohdy se sociálními službami nemají nic společného. Tyto výroky jsou neupravované a odrážejí způsob chápání sociálních služeb jako takových populací uživatelů sociálních služeb. Formulace výpovědí charakterizuje bohatost i těch nejdrobnějších přání jedinců. Je zřejmé, že tyto odpovědi mohou být s ohledem na plánování sociálních služeb opomenuty. Nicméně mohou být chápány jako podnět pro poskytování různých druhů poradenství, a to od poradenství, jak zajistit vhodné bydlení, až po poradenství, kde zajistit opravu pomůcek apod.
- Uživatelé sociálních služeb používají často modelová jednání, která (ačkoliv každá cílová skupina je specifická a každý uživatel má svůj osobní příběh) je možno za dodržení metodologických podmínek zobecnit.

## 1. Komparace potřeb cílové skupiny děti, mládež a rodina - uživatelů služeb, potřeb zadavatelů a poskytovatelů registrovaných sociálních služeb

Cílová skupina „dětí, mládež a rodina“ byla vymezena<sup>5</sup> jako:

*„Rodina, jejímiž členy jsou děti, mládež, mladí dospělí ve věkové kategorii do 26 let, ale i rodiče vyžadující zvláštní pozornost zejména z důvodu nepříznivých sociálních a výchovných podmínek, ve kterých žijí nebo mají výchovné či jiné problémy. V těchto rodinách není zdravotně handicapovaný člen.“*

*Pro tuto cílovou skupinu je typická absence funkčního rodinného systému, který děti v době dospívání opouštějí a hledají společenství svých vrstevníků. Cílová skupina nachází uspokojení svých psychických a společenských potřeb ve společenství obdobně zanedbávaných dětí, mládeže, mladých dospělých, ale i rodičů, kteří jsou ohroženi sociálně patologickými jevy, případně mají vyhraněný životní styl neakceptovaný většinovou společností.“*

Služby, které se bezprostředně vztahují k cílové skupině a které byly předmětem analýzy jsou služby definované zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

- § 62 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež;
- § 65 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi;
- § 69 Terénní programy;
- § 37 odst. 3 Odborné sociální poradenství.

Tyto služby byly analyzovány v rámci všech realizovaných výzkumů výzkumných souborů „poskytovatelé“, „zadavatelé“ i „uživatelé“ sociálních služeb. Respondenti všech výzkumných souborů však jako chybějící služby pro konkrétní cílovou skupinu uváděli i další sociální či příbuzné služby, které nejsou službami vymezenými pro tuto cílovou skupinu. Uvádíme proto všechny neredukované údaje tak, jak byly zjištěny.

Výsledná zjištění odpovídají celkovému pojetí sociálních služeb jako takových, které jsou vnímány komplexně jak odborníky (poskytovateli a zadavateli sociálních služeb), tak i uživateli služeb. Systém sociálních služeb a potřebnost služeb není možno vtěsnat do služeb vymezených vně života lidí, kteří služby používají, případně je zřizují či poskytují.

Přehled potřebnosti sítě sociálních služeb vyžadovaných poskytovateli sociálních služeb v rámci ORP Olomouckého kraje je uveden v tabulce 1.1 a grafu 1.1.

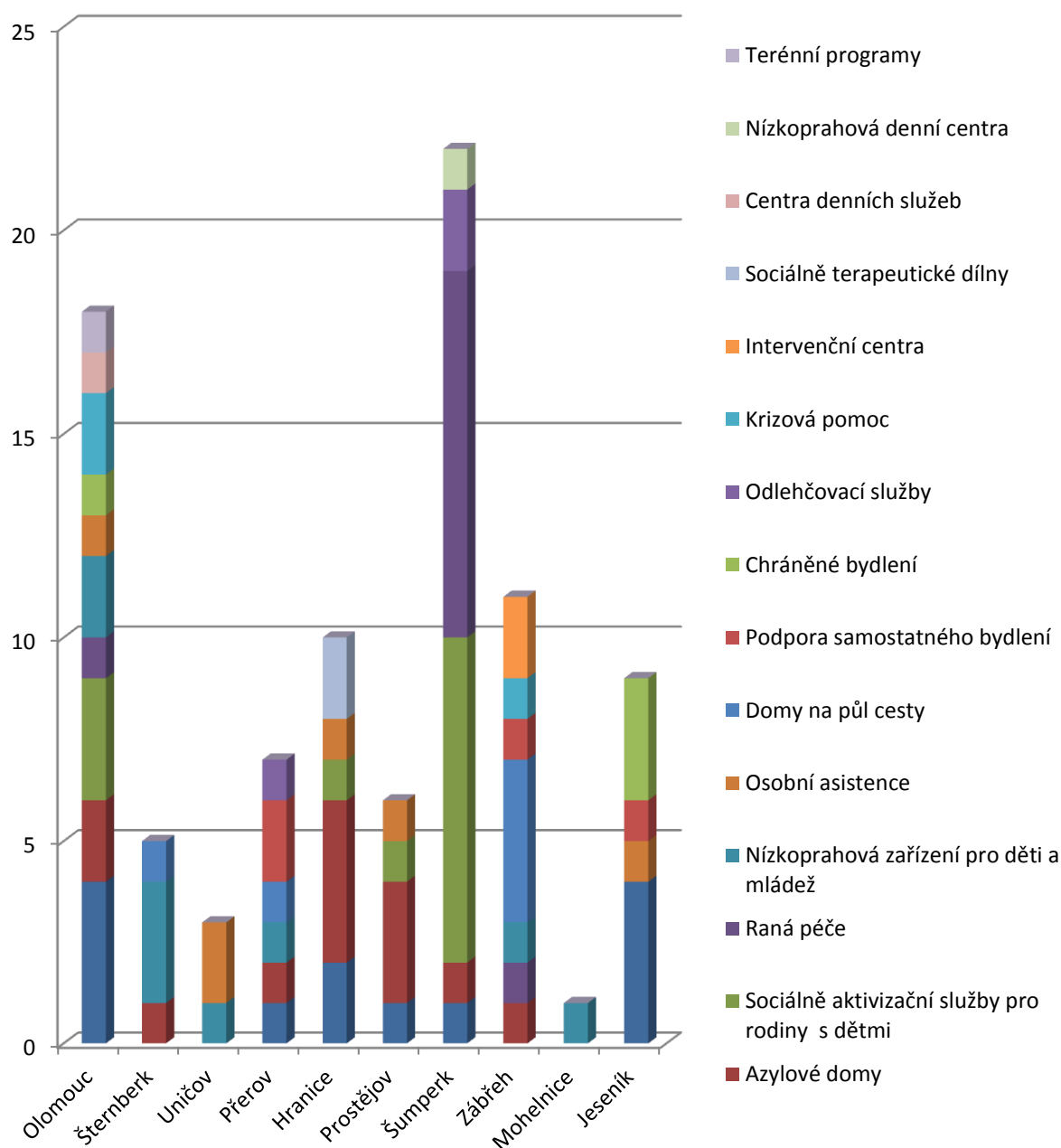
---

<sup>5</sup> Vymezení dle zadávací dokumentace.

**Tabulka 1.1 Sociální služby vyžadované poskytovateli sociálních služeb podle ORP Olomouckého kraje pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina (Odpovídalo celkem 65 poskytovatelů)**

	Olomouc	Šternberk	Uničov	Přerov	Hranice	Prostějov	Šumperk	Zábřeh	Mohelnice	Jeseník	Celkem služeb
Sociální poradenství	4	0	0	1	2	1	1	0	0	4	<b>13</b>
Azylové domy	2	1	0	1	4	3	1	1	0	0	<b>13</b>
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	3	0	0	0	1	1	8	0	0	0	<b>13</b>
Raná péče	1	0	0	0	0	0	9	1	0	0	<b>11</b>
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	2	3	1	1	0	0	0	1	1	0	<b>9</b>
Osobní asistence	1	0	2	0	1	1	0	0	0	1	<b>6</b>
Domy na půl cesty	0	1	0	1	0	0	0	4	0	0	<b>6</b>
Podpora samostatného bydlení	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	<b>4</b>
Chráněné bydlení	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	<b>4</b>
Odlehčovací služby	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	<b>3</b>
Krizová pomoc	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	<b>3</b>
Intervenční centra	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	<b>2</b>
Sociálně terapeutické dílny	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	<b>2</b>
Centra denních služeb	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
Nízkoprahová denní centra	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
Terénní programy	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>Celkem odpovídalo poskytovatelů (není součet služeb)</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>65</b>

**Graf 1.1 Sociální služby vyžadované poskytovateli sociálních služeb podle ORP Olomouckého kraje pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina**



**Komentář k tabulce 1.1 a grafu 1.1:** Počty jednotlivých služeb v ORP Olomouckého kraje jsou zřejmé z polí tabulky. Graf dává souhrnný pohled na výskyt požadovaných služeb v jednotlivých ORP Olomouckého kraje.

**1.1 Chybějící služby z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb**

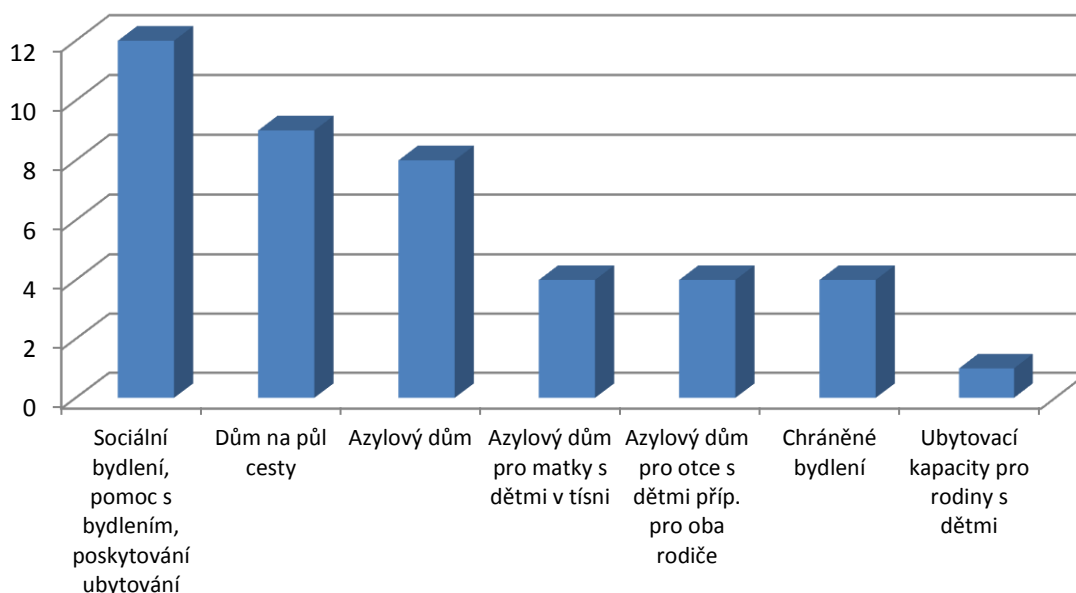
Návrhy na doplnění sítě sociálních služeb vyplývají z údajů, které jsou uvedeny v tabulkách 1.2.1, 1.2.2 a grafech 1.2 a 1.3. V tabulkách jsou shrnuty všechny kvantitativní i kvalitativní údaje týkající se potřeby doplnění sítě sociálních služeb konkrétními službami.<sup>6</sup> S ohledem na velkou rozmanitost jednotlivých typů bydlení byly chybějící služby rozděleny na dvě části, část 1.2.1 „chybějící služby bydlení“ a část 1.2.2 „další chybějící služby“. V grafu 1.3 jsou údaje shrnuty.

**Tabulka 1.2.1: Chybějící služby bydlení pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina vyžadované uživateli sociálních služeb, zadavateli a poskytovateli** (Počet je třeba chápat ve významu výskytu u všech tří výzkumných souborů a má orientační charakter)

<b>Typy bydlení pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina</b>	<b>Ve které lokalitě - ORP</b>	<b>Počet</b>
Sociální bydlení, pomoc s bydlením, poskytování ubytování	Mohelnice, Zábřeh, Šumperk, Šternberk, Přerov, Prostějov, Olomouc, Hranice, Kojetín, Javorník, Konice	12
Dům na půl cesty	Olomouc, Hranice, Litovel, Zábřeh, Šternberk, Přerov	9
Azylový dům	Olomouc, Prostějov, Hranice, Zábřeh, Šumperk, Šternberk, Přerov, Lipník nad Bečvou	8
Azylový dům pro matky s dětmi v tísní	Konice, Mohelnice, Hranice, Konice	4
Azylový dům pro otce s dětmi příp. pro oba rodiče	Olomouc, Prostějov,	4
Chráněné bydlení	Olomouc, Jeseník	4
Ubytovací kapacity pro rodiny s dětmi	Kojetín	1
<i>Celkem odpovědí</i>		<i>42</i>

<sup>6</sup> Kvalitativní údaje týkající se potřeby sociálních služeb uživatelů cílové skupiny, byly (pokud se výpovědi opakovaly) četnostně shrnuty. K těmto potřebám byly přiřazeny odpovědi poskytovatelů i zadavatelů sociálních služeb.

**Graf 1.2 Chybějící služby bydlení pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb**



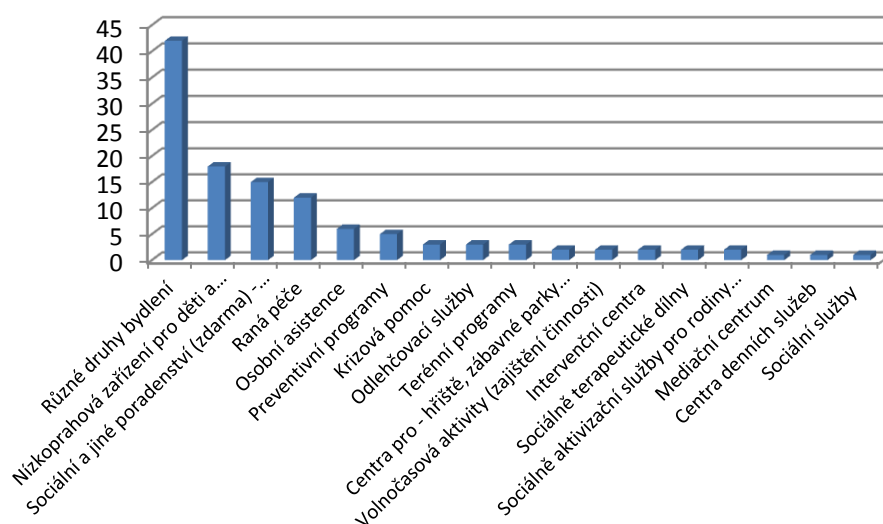
**Komentář k tabulce 1.2.1 a grafu 1.2:** Nejvíce požadavků bylo orientováno do oblasti sociálního bydlení. Následovaly „domy půl cesty“ a „azylové domy“. Ostatní možnosti jsou zřejmé z tabulky a grafu.

**Tabulka 1.2.2: Další chybějící služby pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb:** (Počet je třeba chápat ve významu výskytu u všech tří výzkumných souborů a má orientační charakter)

Další chybějící služby pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina	Ve které lokalitě - ORP respondenti službu uvedli	Počet výroků, záznamů
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	Mohelnice, Zábřeh, Šumperk, Hranice, Uničov, Šternberk, Olomouc, Prostějov	18
Sociální a jiné poradenství (zdarma) - právník, dluhové apod.	Jeseník, Přerov, Olomouc, Hranice, Prostějov, Šumperk	15
Raná péče	Šumperk, Zábřeh, Olomouc	12
Osobní asistence	Jeseník, Uničov, Prostějov, Hranice, Olomouc	6
Preventivní programy	Hranice, Přerov, Litovel, Šumperk, Stará Červená Voda	5
Krizová pomoc	Olomouc, Zábřeh	3
Odlehčovací služby	Šumperk, Přerov	3
Terénní programy	Olomouc, Hranice	3
Centra pro - hřiště, zábavné parky (místa pro volnočasové aktivity)	Olomouc, Přerov	2
Volnočasová aktivity (zajištění činnosti)	Hanušovice, Bernartice	2

Intervenční centra	Zábřeh	2
Sociálně terapeutické dílny	Hranice	2
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	Olomouc, Prostějov	2
Mediační centrum	Šumperk	1
Centra denních služeb	Olomouc	1
Sociální služby	Lipník nad Bečvou	1

**Graf 1.3: Všechny chybějící služby pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb**



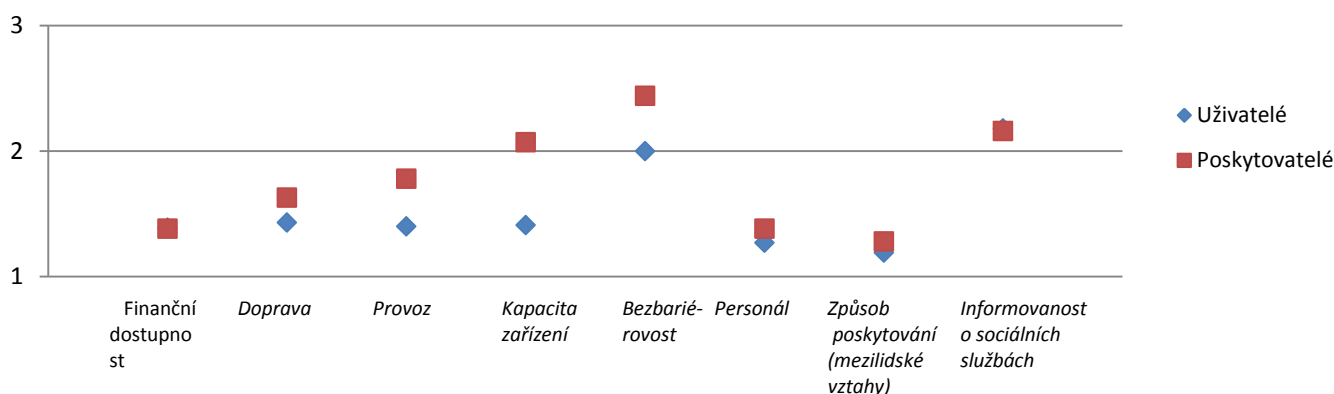
**Komentář k tabulce 1.2.2 a ke grafu 1.3:** Nejvíce požadavků bylo orientováno do oblasti různých typů bydlení. Následovaly stejné podíly služeb nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a poradenství. Ostatní možnosti jsou zřejmé z grafu a tabulky.

## 1.2 Kvalita poskytovaných služeb z pohledu uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb

Kvalita sociálních služeb<sup>7</sup> byla zjišťována u uživatelů služeb prostřednictvím dotazu na jejich spokojenost s různými charakteristikami sociálních služeb. Poskytovatelům byl položen stejný dotaz, ale zaměřený na odhad spokojenosti uživatelů sociálních služeb s různými charakteristikami služeb. Porovnání výsledných zjištění je uvedeno v grafu 1.4.

Výše uvedeným porovnáním bylo zjištěno, že *kvalita poskytovaných sociálních služeb je celkově vnímaná jako vysoká, jedná se o pásmo velmi kvalitních služeb u všech zkoumaných charakteristik.*<sup>8</sup>

**Graf 1.4: Hodnocení charakteristik sociálních služeb jejich uživateli a u poskytovatelů odhad spokojenosti uživatelů sociálních služeb**



Škála 1-5, kde 1= nejlepší hodnocení, 5= nejhorší hodnocení

**Komentář ke grafu 1.4:** Porovnáním jednotlivých čtverečků a kosočtverců zakreslených v grafu je zřejmé, že uživatelé sociálních služeb jsou spokojenější se službami, než předpokládají poskytovatelé služeb. Pouze hodnocení charakteristik „finanční dostupnost služeb“ a „informovanost o sociálních službách“ je u obou souborů zcela shodné. V ostatních charakteristikách poskytovatelé předpokládají, že uživatelé mají skeptičtější pohled na kvalitu služeb. Největší rozdíl lze zaznamenat v hodnocení kapacity zařízení sociálních služeb. Pro tuto položku poskytovatelé odhadují, že sociální služby budou požadovány v širším rozsahu (je jich třeba více). Celkově hodnocení sociálních služeb se pohybuje v pásmu velmi kvalitních služeb.

<sup>7</sup> Poznamenáváme, že kvalita sociálních služeb z pohledu jejich uživatelů byla hodnocena rovněž prostřednictvím spokojenosti s konkrétními využívanými sociálními službami, viz zdrojové výzkumné zprávy, tato okolnost však není se souborem poskytovatelů komparovatelná.

<sup>8</sup> Operacionalizace kvality služeb je uvedena ve zdrojových zprávách.



### **1.3 Doporučení v rámci řešení situace**

- Řešit problematiku sociálního bydlení v obcích. Sociální bydlení řešit s ohledem na potřebu konkrétního jedince v ORP Mohelnice, Zábřeh, Šumperk, Přerov, Prostějov, Olomouc
- Rozšířit síť služby nízkoprahové zařízení pro děti a mládež v obcích, jak je uvedeno v tabulce.
- Doplnit síť sociálních služeb o zřízení neziskové organizace, která by zajišťovala sociální služby v ORP Lipník nad Bečvou pro všechny cílové skupiny
- Zajistit poradenské služby, zejména právní v ORP Přerov
- V okresních městech rozšířit služby poradenství o dluhové poradenství
- Zajistit fungování stávající sítě sociálních služeb a rozšíření o typy, které jsou uvedeny v tabulkách
- Zajistit podporu svépomocných skupin (typu MC, RC a dalších) i mimo rámec sociálních služeb

## 2. Komparace potřeb cílové skupiny osoby se zdravotním postižením - uživatelů služeb, potřeb zadavatelů a poskytovatelů registrovaných sociálních služeb

Cílová skupina „osoby se zdravotním postižením“ byla vymezena<sup>9</sup> jako

*„Osoby mající dlouhodobé fyzické, duševní, mentální nebo smyslové postižení, které v interakci s různými překážkami může bránit jejich plnému a účinnému zapojení do společnosti na rovnoprávném základě s ostatními. Za osoby se zdravotním postižením jsou považovány zejména osoby s postižením tělesným, mentálním, duševním, zrakovým, sluchovým, řečovým, civilizačními nemocemi, kombinovaným.“*

Služby, které se bezprostředně vztahují k cílové skupině a které byly předmětem analýzy jsou služby definované zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

- § 37 odst. 3 Odborné sociální poradenství,
- § 39 Osobní asistence,
- § 40 Pečovatelská služba,
- § 41 Tísňová péče,
- § 42 Průvodcovské a předčitatelské služby,
- § 43 Podpora samostatného bydlení,
- § 44 Odlehčovací služby.
- § 45 Centra denních služeb,
- § 46 Denní stacionáře,
- § 47 Týdenní stacionáře,
- § 48 Domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- § 50 Domovy se zvláštním režimem,
- § 51 Chráněné bydlení,
- § 52 Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče,
- § 54 Raná péče,
- § 55 Telefonická krizová pomoc,
- § 56 Tlumočnické služby,
- § 57 Azylové domy,
- § 58 Domy na půl cesty,
- § 59 Kontaktní centra,
- § 60 Krizová pomoc,
- § 60a Intervenční centra,
- § 63 Noclehárny,
- § 64 Služby následné péče,
- § 66 Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením,
- § 67 Sociálně terapeutické dílny,
- § 70 Sociální rehabilitace.

Tyto služby byly analyzovány v rámci všech realizovaných výzkumů výzkumných souborů „poskytovatelé“, „zadavatelé“ i „uživatelé“ sociálních služeb. Respondenti všech výzkumných souborů však jako chybějící služby pro konkrétní cílovou skupinu uváděli i další sociální či příbuzné

---

<sup>9</sup> Vymezení dle zadávací dokumentace.

služby, které nejsou službami vymezenými pro tuto cílovou skupinu. Uvádíme proto všechny neredukované údaje tak, jak byly zjištěny.

Výsledná zjištění odpovídají celkovému pojetí sociálních služeb jako takových, které jsou vnímány komplexně jak odborníky (poskytovateli a zadavateli sociálních služeb), tak i uživateli služeb. Systém sociálních služeb a potřebnost služeb není možno vtěsnat do služeb vymezených vně života lidí, kteří služby používají, případně je zřizují či poskytují.

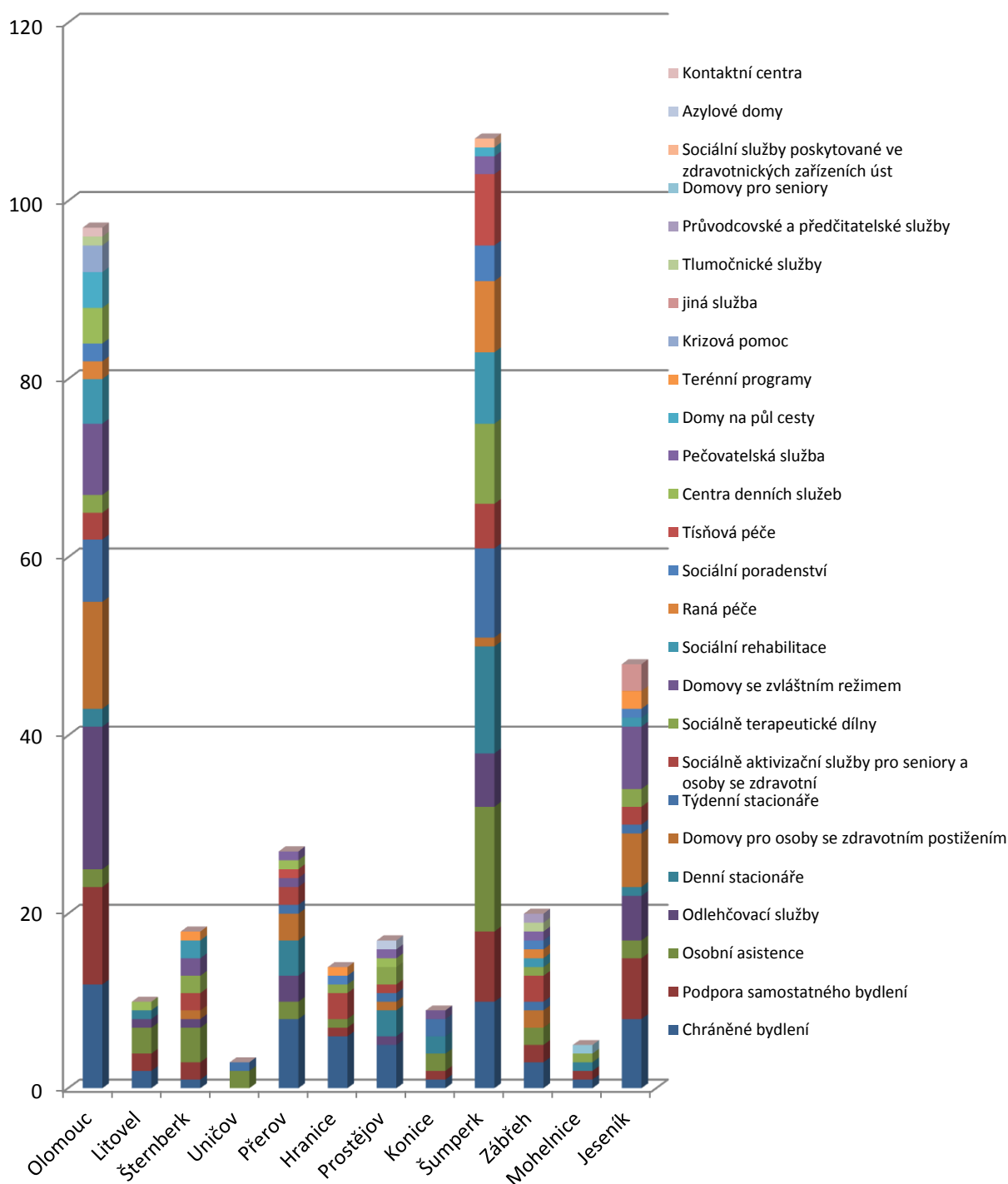
Přehled potřebnosti sítě sociálních služeb vyžadovaných poskytovateli sociálních služeb v rámci ORP Olomouckého kraje je uveden v tabulce 2.1 a grafu 2.1.

**Tabulka 2.1 Sociální služby vyžadované poskytovateli sociálních služeb podle ORP Olomouckého kraje pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením (Odpovídalo celkem 138 poskytovatelů)**

	Olomouc	Litovel	Šternberk	Uničov	Přerov	Hranice	Prostějov	Konice	Šumperk	Zábřeh	Mohelnice	Jeseník	Celkem služeb
Chráněné bydlení	12	2	1	0	8	6	5	1	10	3	1	8	57
Podpora samostatného bydlení	11	2	2	0	0	1	0	1	8	2	1	7	35
Osobní asistence	2	3	4	2	2	1	0	2	14	2	0	2	34
Odlehčovací služby	16	1	1	0	3	0	1	0	6	0	0	5	33
Denní stacionáře	2	1	0	0	4	0	3	2	12	0	1	1	26
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	12	0	1	0	3	0	1	0	1	2	0	6	26
Týdenní stacionáře	7	0	0	1	1	0	1	2	10	1	0	1	24
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	3	0	2	0	2	3	1	0	5	3	0	2	21
Sociálně terapeutické dílny	2	0	2	0	0	1	2	0	9	1	1	2	20
Domovy se zvláštním režimem	8	0	2	0	1	0	0	1	0	0	0	7	19
Sociální rehabilitace	5	0	2	0	0	0	0	0	8	1	0	1	17
Raná péče	2	0	0	0	0	0	0	0	8	1	0	0	11
Sociální poradenství	2	0	0	0	0	1	0	0	4	1	0	1	9
Tísňová péče	0	0	0	0	1	0	0	0	8	0	0	0	9
Centra denních služeb	4	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	7
Pečovatelská služba	0	0	0	0	1	0	1	0	2	1	0	0	5

Domy na půl cesty	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5
Terénní programy	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	4
Krizová pomoc	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
jiná služba	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Tlumočnické služby	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Průvodcovské a předčitatelské služby	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Domovy pro seniory	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Azylové domy	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Kontaktní centra	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Celkem odpovídalo poskytovatelů (není součet služeb)</b>	<b>39</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>138</b>

**Graf 2.1 Sociální služby vyžadované poskytovateli sociálních služeb podle ORP Olomouckého kraje pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením**



**Komentář k tabulce 2.1 a grafu 2.1:** Počty jednotlivých služeb v ORP Olomouckého kraje jsou zřejmé z polí tabulky. Graf dává souhrnný pohled na výskyt požadovaných služeb v ORP Olomouckého kraje.

## 2.1 Chybějící služby z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb

Návrhy na doplnění sítě sociálních služeb vyplývají z údajů, které jsou uvedeny v tabulce 2.2 .1 a grafu 2.2. V tabulce jsou shrnuty všechny kvantitativní i kvalitativní údaje týkající se potřeby doplnění sítě sociálních služeb konkrétními službami.<sup>10</sup>

Tabulka 2.2.2 obsahuje další služby, jejichž výskyt je nižší než pět výroků (záznamů). Obě prezentované tabulky uvádějí všechny zásadní výroky, které byly u tří výzkumných souborů zjištěny.<sup>11</sup>

**Tabulka 2.2.1: Chybějící služby pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením vyžadované uživateli sociálních služeb, zadavateli a poskytovateli** (Počet je třeba chápat ve významu výskytu u všech tří výzkumných souborů a má orientační charakter)

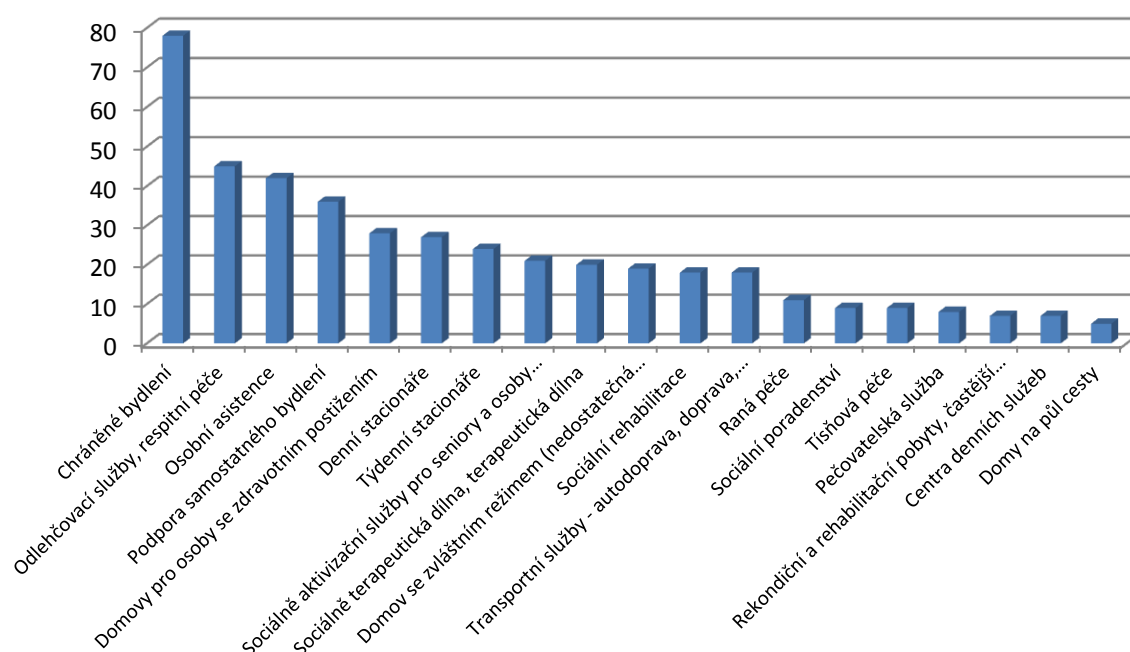
Chybějící služby pro osoby se zdravotním postižením	Ve které lokalitě - ORP respondenti službu uvedli	Typ postižení (pokud bylo uvedeno)	Počet výroků, záznamů
Chráněné bydlení	Přerov, Olomouc, Lipník, Mohelnice, Zábřeh, Hranice, Prostějov, Šumperk, Litovel	pohybové, mentální, kombinované, vnitřní	78
Odlehčovací služby, respitní péče	Olomouc, Litovel, Šternberk, Přerov, Prostějov, Šumperk, Jeseník, Hranice, Mohelnice	kombinované, vnitřní, mentální	45
Osobní asistence	Olomouc, Jeseník, Přerov, Zábřeh, Konice, Šumperk, Litovel, Hranice, Šternberk, Uničov	pohybové, kombinované, sluchově, mentální	42
Podpora samostatného bydlení	Olomouc, Litovel, Šumperk, Šternberk, Hranice, Mohelnice, Zábřeh, Konice, Jeseník	pohybové, mentální, kombinované, vnitřní	36
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	Olomouc, Jeseník, Prostějov, Přerov, Konice; Lipník nad Bečvou; Šumperk, Šternberk, Zábřeh,		28
Denní stacionáře	Olomouc, Přerov, Mohelnice, Litovel, Prostějov, Šumperk,		27

<sup>10</sup> Kvalitativní údaje týkající se potřeby sociálních služeb uživatelů cílové skupiny, byly (pokud se výpovědi opakovaly) četnostně shrnuty. K těmto potřebám byly přiřazeny odpovědi poskytovatelů i zadavatelů sociálních služeb.

<sup>11</sup> Opětovně poznamenáváme, že se nemusí jednat (a mnohdy nejedná) o sociální služby vymezené dle paragrafů odpovídající sociálním službám této cílové skupiny.

	Jeseník, Konice		
Týdenní stacionáře	Olomouc, Uničov, Přerov, Prostějov, Šumperk, Zábřeh, Jeseník		24
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	Olomouc, Šternberk, Přerov, Hranice, Prostějov, Šumperk, Zábřeh, Jeseník		21
Sociálně terapeutická dílna, terapeutická dílna	Olomouc, Šternberk, Hranice, Prostějov, Šumperk, Zábřeh, Mohelnice, Jeseník		20
Domov se zvláštním režimem (nedostatečná kapacita)	Olomouc, Šternberk, Šumperk, Přerov, Konice, Jeseník		19
Sociální rehabilitace	Olomouc, Šternberk, Šumperk, Zábřeh, Jeseník		18
Transportní služby - autodoprava, doprava, doprava vozíčkářů, přeprava, dopravní obslužnost	Konice, Šumperk, Olomouc, Prostějov, Přerov, Jeseník, Litovel	kombinované, mentální, duševní, pohybové	18
Raná péče	Olomouc, Šumperk, Zábřeh,		11
Sociální poradenství	Olomouc, Hranice, Šumperk, Zábřeh, Jeseník		9
Tísňová péče	Přerov, Šumperk		9
Pečovatelská služba	Přerov, Prostějov, Konice, Šumperk, Zábřeh, Hlubočky, Skrbeň, Drahany		8
Rekondiční a rehabilitační pobyty, častější rehabilitace	Přerov, Šternberk, Jeseník	vnitřní, mentální, pohybové, kombinované	7
Centra denních služeb	Olomouc, Litovel, Přerov, Prostějov		7
Domy na půl cesty	Olomouc, Šumperk		5

**Graf 2.2 Chybějící služby pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb**



**Komentář k tabulce 2.2 a grafu 2.2:** Nejvíce požadavků bylo orientováno do oblasti chráněného bydlení, odlehčovacích služeb a osobní asistence. Následovaly služby podpory samostatného bydlení a domovů pro osoby se zdravotním postižením. Ostatní možnosti jsou zřejmé z grafu a tabulky.

**Tabulka 2.2.2: Další chybějící služby pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením vyžadované uživateli sociálních služeb, zadavateli a poskytovateli** (Počet je třeba chápat ve významu výskytu u všech tří výzkumných souborů a má orientační charakter)

Chybějící služby pro osoby se zdravotním postižením	Ve které lokalitě - ORP respondenti službu uvedli	Typ postižení (pokud bylo uvedeno)	Počet
Terénní programy	Šternberk, Hranice, Jeseník		4
Bariéry (bezbariérové přístupy architektonické, rovněž v bytech)	Němčice nad Hanou, Prostějov, Moravský Beroun, Němčice nad Hanou, Přerov		4
Chybí oprava sluchadel a pomůcek, lepší dostupnost oprav kompenzačních pomůcek	Přerov	pohybové, sluchové	4
Psychiatrická diagnóza - sociální služby - denní centrum pro osoby s Alzheimerovou nemocí a různými typy demence, pobytové zařízení pro psychotiky	Prostějov, Šternberk Hranice		3



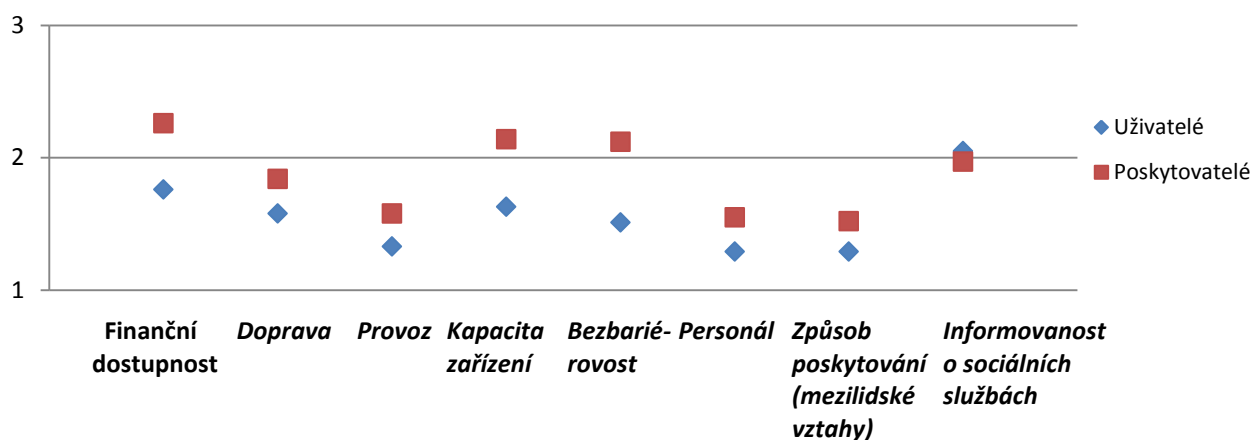
Podporované bydlení	Olomouc, Přerov	mentální	3
Krizová pomoc	Olomouc		3
Jiná služba (kombinace služeb, neupřesněno)	Jeseník		3
Podporované zaměstnání	Přerov Mohelnice	kombinované vnitřní	2
Tlumočnické služby	Olomouc, Zábřeh		2
Průvodcovské a předčitatelské služby	Zábřeh		1
Domovy pro seniory	Mohelnice		1
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních	Šumperk		1
Azylové domy	Prostějov		1
Kontaktní centra	Olomouc		1
Lepší dostupnost tlumočnicka ZJ	Přerov, Zábřeh	sluchově	1
Domov pro neslyšící	Prostějov	sluchově	1
Rekondiční pobyty, následná péče	Přerov	kombinované	1
Lepší provázanost a koordinace mezi službami	Olomouc	pohybové	1
Telefonní krizová linka s terénním pracovníkem	Olomouc	pohybové	1
Domov pro seniory, jejich kapacita je omezená	Olomouc	mentální	1
Program pro dospělé klienty, podpora pečujících osob	Olomouc	mentální	1
Pravidelná beseda se sociálním pracovníkem- novinky	Přerov	kombinované	1
Přítomnost tlumočnicka v zařízení pro seniory	Přerov	kombinované	1
Potřeba sluchových informací (psané informace všude, kde se pohybují)	Hranice	zrakově	1
Domovy pro seniory	Mohelnice		1
Terénní služby	Litovel		1

## 2.2 Kvalita poskytovaných služeb z pohledu uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb

Kvalita sociálních služeb<sup>12</sup> byla zjišťována u uživatelů služeb prostřednictvím dotazu na jejich spokojenost s různými charakteristikami sociálních služeb. Poskytovatelům byl položen stejný dotaz, ale zaměřený na odhad spokojenosti uživatelů sociálních služeb s různými charakteristikami služeb. Porovnání výsledných zjištění je uvedeno v grafu 2.3.

Výše uvedeným porovnáním bylo zjištěno, že *kvalita poskytovaných sociálních služeb je celkově vysoká<sup>13</sup>, jedná se o pásmo velmi kvalitních služeb u všech zkoumaných charakteristik.*

**Graf 2.3** Hodnocení charakteristik sociálních služeb jejich uživateli a u poskytovatelů odhad spokojenosti uživatelů sociálních služeb



Škála 1-5, kde 1= nejlepší hodnocení, 5= nejhorší hodnocení

**Komentář ke grafu 2.3:** Porovnáním jednotlivých čtverečků a kosočtverců zakreslených v grafu je zřejmé, že uživatelé sociálních služeb jsou spokojenější se službami, než předpokládají poskytovatelé služeb. Poskytovatelé předpokládají, že uživatelé mají skeptičtější pohled na kvalitu služeb. Jedinou změnou je položka informovanost o sociálních službách. Ačkoliv je informovanost celkově chápána jako kvalitní, přece jen v této položce jsou klienti spokojeni méně. Doporučujeme proto způsob informovanosti změnit. Další zajímavostí je, že největší rozdíl lze zaznamenat v hodnocení bezbariérovosti a kapacity zařízení sociálních služeb. Pro obě položky poskytovatelé odhadují, že sociální služby budou u hodnocení kapacity služeb požadovány v širším rozsahu (je jich třeba více) a bezbariérovost bude mít nepříznivé hodnocení. Celkově hodnocení sociálních služeb se pohybuje v pásmu velmi kvalitních služeb.

<sup>12</sup> Poznamenáváme, že kvalita sociálních služeb z pohledu jejich uživatelů byla hodnocena rovněž prostřednictvím spokojenosti s konkrétními využívanými sociálními službami, viz zdrojové výzkumné zprávy, tato okolnost však není se souborem poskytovatelů komparovatelná.

<sup>13</sup> Operacionalizace kvality služeb je uvedena ve zdrojových zprávách.

### **2.3 Doporučení v rámci řešení situace**

- Řešit problematiku chráněného bydlení pro osoby s postižením pohybovým, mentálním, a kombinovaným. V rámci problematiky bydlení doporučit obcím, aby řešily „Sociální bydlení“ s ohledem na potřeby konkrétních jedinců v ORP Přerov, Olomouc, Lipník, Mohelnice, Zábřeh.<sup>14</sup>
- Doporučit poskytovatelům, aby v rámci fakultativních druhů činností se pokusili rozšířit rekondiční a rehabilitační pobyty pro osoby s postižením pohybovým, mentálním, vnitřním a kombinovaným v ORP Přerov, Šternberk a Jeseník<sup>15</sup>, uživatelé požadovali tyto služby
- Vyřešit služby transportu potřebných osob (s tím, že doporučujeme možnost tuto aktivitu koordinovat s cílovou skupinou senioři<sup>16</sup> - všechna ORP
- Rozšířit síť služeb osobní asistence (společně s cílovou skupinou senioři) pro osoby s postižením pohybovým, mentálním, sluchovým a kombinovaným. Pokud se jedná o kombinované postižení, jedná se specificky o oblasti Jesenicka, (Javornicka) a Šumperska.
- Rozšířit odlehčovací služby ve všech ORP
- Zajistit rozšíření informovanosti pacientů ze strany lékařů (lékaři mají být první při podávání informací)
- Změnit způsob informovanosti o sociálních službách
- Zajistit rozšíření komplexní informovanosti o nárocích občanů ze strany úředníků (občané často neumějí své požadavky formulovat)
- Rozšířit místa v domovech pro občany se zdravotním postižením v seniorském věku
- Rozšířit služby o depistáž (vyhledávání potřebných v terénu)
- Zajistit podporu zadavatelům i poskytovatelům pro vybudování chráněných dílen (prostřednictvím alternativních služeb, např. sociální rehabilitace) s možností přivýdělku<sup>17</sup>
- Umožnit rozšíření služby chráněné bydlení pro partnery, jak bylo uvedeno v interview - osobních a skupinových rozhovorů. Jednalo se o osoby z denního stacionáře Jasněnka, cílová skupina - osoby s mentálním postižením (8 účastníků).
- Zajistit fungování stávající sítě sociálních služeb a specifických služeb charakteristických pro jednotlivé druhy postižení) - doplňovat na úřadech informační tabule zvukovými smyčkami (pro nevidomé) případně doplňovat informace o Braillovo písmo
- Umožnit (rozšířit) dostupnost sociálních služeb pro občany v ORP Mohelnice, Lipník nad Bečvou, Zábřeh a obcích Moravský Beroun, Javorník, Zlaté Hory

<sup>14</sup> Nejedná se o sociální službu, toto řeší obce.

<sup>15</sup> Není sociální služba, pouze, kteří někteří poskytovatelé služeb mohou zajistit.

<sup>16</sup> Ačkoliv se jedná o jinou cílovou skupinu, doporučujeme spolupráci.

<sup>17</sup> Opět není v režimu zákona o sociálních službách.

### 3. Komparace potřeb cílové skupiny osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách, potřeb zadavatelů a poskytovatelů registrovaných sociálních služeb

Cílová skupina „sociálně vyloučené lokality“<sup>18</sup> byla vymezena<sup>19</sup>:

*„Sociálním vyloučením (exkluzí) rozumíme proces, kdy jsou jednotlivci či celé skupiny vytěsňovány na okraj společnosti a je jim omezován nebo zamezen přístup ke zdrojům, které jsou dostupné ostatním členům společnosti. Mezi tyto zdroje řadíme především zaměstnání, bydlení, sociální ochranu, zdravotní péči a vzdělání.*

*Respondenty budou obyvatelé vyloučených lokalit, rozdělení podle věkových skupin a pohlaví.“*

Služby, které se bezprostředně vztahují k cílové skupině a které byly předmětem analýzy jsou služby definované zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

- § 37 odst. 3 Odborné sociální poradenství;
- § 62 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež;
- § 65 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi;
- § 69 Terénní programy.

Tyto služby byly analyzovány v rámci všech realizovaných výzkumů výzkumných souborů „poskytovatelé“, „zadavatelé“ i „uživatelé“ sociálních služeb. Respondenti všech výzkumných souborů však jako chybějící služby pro konkrétní cílovou skupinu uváděli i další sociální či příbuzné služby, které nejsou službami vymezenými pro tuto cílovou skupinu. Uvádíme proto všechny neredukované údaje tak, jak byly zjištěny.

Výsledná zjištění odpovídají celkovému pojetí sociálních služeb jako takových, které jsou vnímány komplexně jak odborníky (poskytovateli a zadavateli sociálních služeb), tak i uživateli služeb. Systém sociálních služeb a potřebnost služeb není možno vtěsnat do služeb vymezených vně života lidí, kteří služby používají, případně je zřizují či poskytují.

Přehled potřebnosti sítě sociálních služeb vyžadovaných poskytovateli sociálních služeb v rámci ORP Olomouckého kraje je uveden v tabulce 3.1 a grafu 3.1. K výčtu sociálních služeb uvedených poskytovateli uvádíme, že kromě služby sociálního poradenství (přesněji odborného) žádné jiné

<sup>18</sup> Pro vymezení pojmu „sociálně vyloučená lokalita“ můžeme použít různé možnosti vymezení např. dle Gabala 2006, vymezení dle zadávací dokumentace apod. a tato vymezení jsou natolik obecná, že jsou dobře akceptovatelná. Avšak upozorňujeme na potřebu použití definice i podle teoretického vymezení (definování) tzv. sociálního faktu. Tímto se definice nemění, ale upřesňuje, v jakém kontextu bude použita. Sociální fakt můžeme vymezit z pohledu realismu nebo relativismu, proto je dvojí vymezení zcela legitimní. Ve vymezení „realismu“ se jedná především o vymezení faktografické, které je definicí připsanou. V našem případě by se jednalo např. o počet konkrétních jedinců žijících v dané lokalitě, která ale nemusí být z pohledu občanů zde žijících vyloučenou. Ve vymezení relativismu se jedná o sociální dohodu, především podle toho, jak je sociální fakt chápán konkrétní sociální skupinou, které se tento fakt dotýká. V našem případě by se jednalo o to, „co se říká v dané lokalitě“, šlo by o vymezení podle místních zvyklostí, nikoliv podle připsaného statusu, tedy „z venku“ mimo lokalitu či obec samotnou.

V našem výzkumu jsme se dohodli na použití definice relativismu, tedy byla použita definice vyloučení podle místních zvyklostí.

<sup>19</sup> Vymezení dle zadávací dokumentace.

služby nespádají do výčtu, který odpovídá definičnímu vymezení služeb poskytovaných primárně této cílové skupině.<sup>20</sup>

**Tabulka 3.1 Sociální služby vyžadované poskytovateli sociálních služeb podle ORP Olomouckého kraje pro cílovou skupinu osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách<sup>21</sup> (Odpovídalo celkem 26 poskytovatelů)**

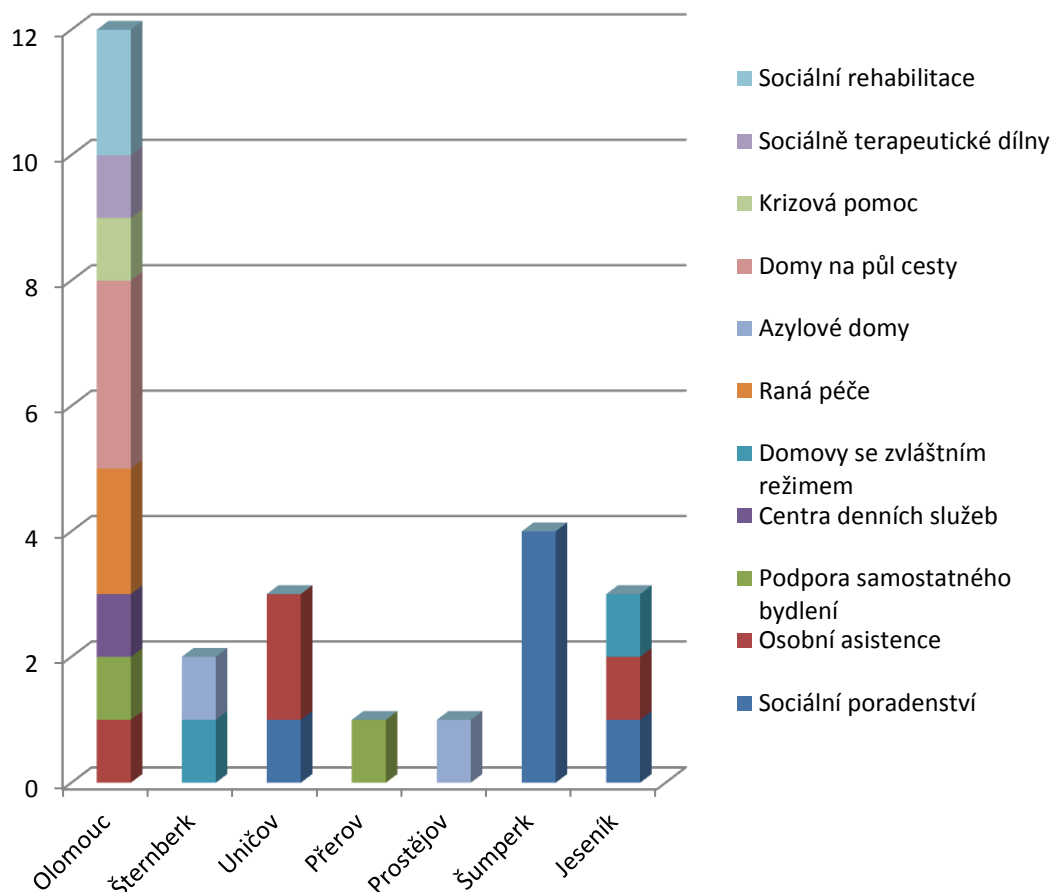
<b>Sociální služby<sup>22</sup></b>	<b>Olomouc</b>	<b>Šternberk</b>	<b>Uničov</b>	<b>Přerov</b>	<b>Prostějov</b>	<b>Šumperk</b>	<b>Jeseník</b>	<b>Celkem</b>
Sociální poradenství	0	0	1	0	0	4	1	<b>6</b>
Osobní asistence	1	0	2	0	0	0	1	<b>4</b>
Domy na půl cesty	3	0	0	0	0	0	0	<b>3</b>
Podpora samostatného bydlení	1	0	0	1	0	0	0	<b>2</b>
Domovy se zvláštním režimem	0	1	0	0	0	0	1	<b>2</b>
Raná péče (viz poznámka 14)	2	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>
Azylové domy	0	1	0	0	1	0	0	<b>2</b>
Sociální rehabilitace	2	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>
Centra denních služeb	1	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
Krizová pomoc	1	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
Sociálně terapeutické dílny	1	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>Celkem</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>26</b>

<sup>20</sup> Viz rovněž úvod textu, část „způsob komparace“.

<sup>21</sup> Poznamenáváme, že ačkoliv jsou k dispozici údaje od poskytovatelů sociálních služeb odhadující potenciální spokojenost uživatelů služeb s různými charakteristikami služeb, není možno realizovat porovnání těchto zjištění s uživateli služeb, neboť na tuto okolnost uživatelé tohoto výzkumného souboru dotazování nebyli.

<sup>22</sup> Vymezení obsahu služeb je standardní ve smyslu obvyklého chápání samotnými poskytovateli služeb. Zvláštností je, že se ve výčtu objevila i služba „raná péče“. Pokud jde o tuto službu, do roku 2009 byly do této služby zahrnuty i služby pro sociokulturně znevýhodněné děti. Může se jednat o záměnu s včasnou péčí o děti ze sociokulturně znevýhodňujícího prostředí, která se váže na předškolní věk, je však v gesci MŠMT.

**Graf 3.1 Chybějící služby pro cílovou skupinu osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb**



**Komentář k tabulce 3.1 a grafu 3.1:** Počty jednotlivých služeb v ORP Olomouckého kraje jsou zřejmé z polí tabulky. Graf dává souhrnný pohled na výskyt požadovaných služeb uvnitř ORP Olomouckého kraje.

### **3.1 Chybějící služby z pohledu osob žijících v sociálně vyloučených lokalitách, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb**

Návrhy na doplnění sítě sociálních služeb vyplývají z údajů, které jsou uvedeny v tabulce 3.2 a grafu 3.2. V tabulce jsou shrnuty všechny kvantitativní i kvalitativní údaje týkající se potřeby doplnění sítě sociálních služeb konkrétními službami.<sup>23</sup>

Tabulka 3.2 a graf 3.2 výrazně reflektuje vnímání potřeb této cílové skupiny z pohledu tří výzkumných souborů (bez ohledu na pojetí definiční).

**Tabulka 3.2: Chybějící sociální služby pro osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách, vyžadované osobami žijícími v těchto lokalitách, zadavateli a poskytovateli sociálních služeb** (Počet je třeba chápat ve významu výskytu u všech tří výzkumných souborů a má orientační charakter)

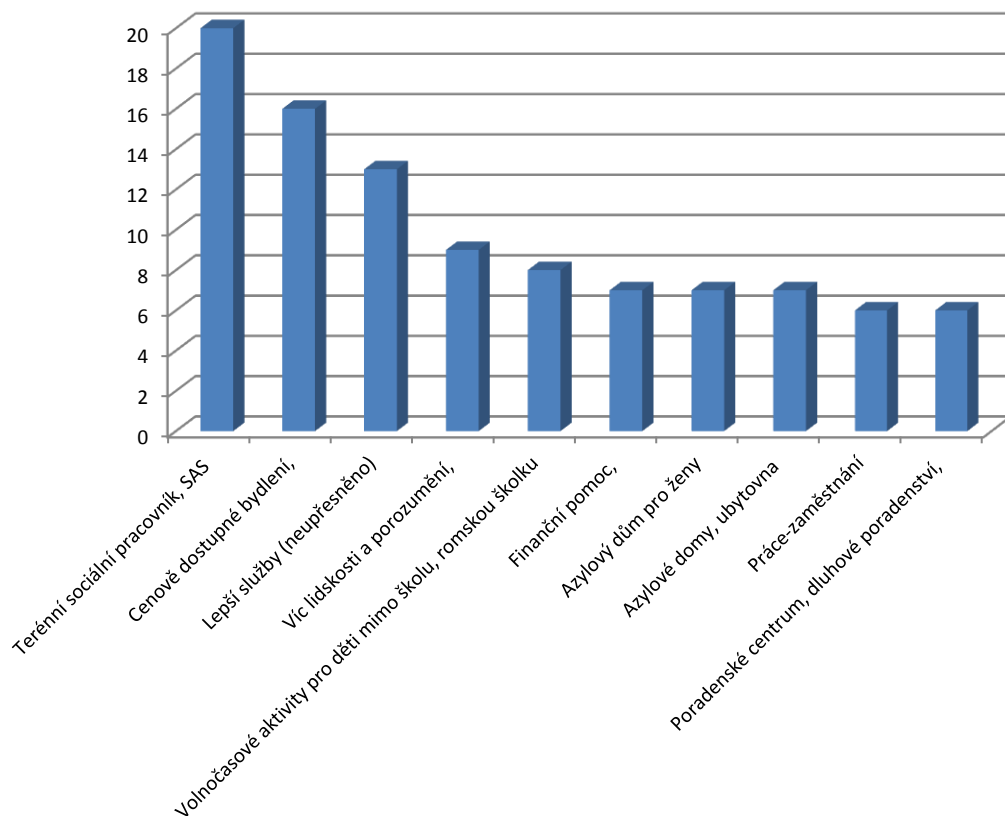
<b>Chybějící služby pro osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách</b>	<b>Ve které lokalitě - ORP respondenti službu uvedli</b>	<b>Počet výroků, záznamů</b>
Romská poradkyně, romský sociální pracovník, terénní sociální pracovník (také „osobní asistence“ - ve smyslu doprovázení - terénní pracovník) - <i>sociálně aktivizační služby</i>	Uničov, Šternberk, Hanušovice Olomouc, Jeseník	20
Bydlení, dostupnost sociálního bydlení, cenově dostupné bydlení, lepší byty, zlepšit bydlení, podpora samostatného bydlení, domy na půl cesty	Všechny lokality, specificky Olomouc, Litovel, Přerov	16
Dostupnost služeb, lepší služby (neupřesněno, orientováno spíše na celkové zlepšení situace, např. přítomnost terénního pracovníka)	Hanušovice, Lipník nad Bečvou	13
Víc lidskosti a porozumění, víc zájmu a spolupráce, lepší jednání s Romy, vstřícnost k žadatelům o dávky, lepší péče o občany, aby se město lépe staralo o občany v nouzi	Prostějov, Uničov	9
Hřiště pro děti v místě bydliště, řešení volnočasových aktivit pro děti mimo školu, romskou školku	Uničov, Prostějov	8
Finanční pomoc, vyšší dávky, lepší podmínky pro sociálně slabé, hrazení nájmů	Moravský Beroun, Uničov, Olomouc	7
Azylový dům pro ženy-matky s dětmi, noclehárna	Konice, Uničov, Hranice	7
Azylové domy, ubytovna levnější	Olomouc, Šternberk, Prostějov, Konice, Lipník	7
Práce-zaměstnání	Uničov, Moravský Beroun, Olomouc	6
Chybí organizace, která by se zajímala o romskou problematiku,	Uničov, Jeseník,	6

<sup>23</sup> Kvalitativní údaje týkající se potřeby sociálních služeb cílové skupiny, byly (pokud se výpovědi opakovaly) četnostně shrnuty. K těmto potřebám byly přiřazeny odpovědi poskytovatelů i zadavatelů sociálních služeb.

kancelář, kde by nám poradili, poradenské centrum, dluhové poradenství, psycholog	Kojetín	
Domovy se zvláštním režimem	Šternberk, Jeseník	2
Raná péče (viz poznámka 14)	Olomouc	2
Sociální rehabilitace	Olomouc	1
Centra denních služeb	Olomouc	1
Krizová pomoc	Olomouc	1
Sociálně terapeutické dílny	Olomouc	1
Nějaké akce pro Romy	Moravský Beroun	1
Nestarat se o naše soukromí, ale spíše o společné prostory bydlení	Hranice	1
Pohotovost (uvedeno ve smyslu zdravotnického zařízení, nerozlišení služeb)	Hanušovice	1
Rychlejší postup - pomoc, aby žádosti na úřadech byly vyřizovány rychle	Olomouc	1



**Graf 3.2 Chybějící služby pro cílovou skupinu osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách z pohledu cílové skupiny, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb<sup>24</sup>**



**Komentář k tabulce 3.2 a grafu 3.2:** Nejvíce požadavků bylo nasměřováno do potřeby romských terénních sociálních pracovníků, cenově dostupného (sociálního) bydlení, dostupnosti služeb (neupřesněno) a většího porozumění o romskou problematiku ze strany úředníků obcí. Významným problémem je bydlení. Sociální bydlení není dosud vtěleno do zákona, jde o problém hojně medializovaný, kdy řada uživatelů, ale i poskytovatelů tento pojem používá. Aktuálně se jedná zejména o obecní byty s regulovaným nájemným. Ostatní možnosti jsou zřejmé z grafu a tabulky.

<sup>24</sup> V grafu jsou uvedeny chybějící služby z tabulky 8.2 ve výskytu čtenějším než 6 záznamů.

### **3.2 Doporučení v rámci řešení situace**

- Rozšířit stávající sociální služby především o romské pracovníky (romskou poradkyni, sociálního pracovníka, terénního pracovníka, zejména v Hanušovicích)
- Řešit problematiku „sociálního bydlení“<sup>25</sup> v uvedených obcích, sociální bydlení řešit s ohledem na potřeby konkrétní rodiny
- Podpořit vybudování romské školky v Uničově jako možnou součást multifunkčního zařízení pro volný čas dětí (např. školka, NZDM), případně tuto potřebu řešit sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi<sup>26</sup> nebo terénními programy
- Podpořit spolupráci terénních služeb s pracovníky na obecních úřadech s cílem zvýšit jejich zájem o Romy (zvýšit porozumění a vstřícnost úředníků - pořádáním besed, přednášek, zveřejňováním příkladů dobré praxe)
- Rozšířit možnosti volnočasových aktivit pro děti mimo školu, možnost zpřístupnit školní hřiště v rámci lokalit - za podpory terénních programů a využití sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dozor na hřišti apod.)
- Zajistit poradenské služby (právní, dluhové apod.)
- Zajistit fungování stávající sítě sociálních služeb a rozšíření o typy, které jsou uvedeny
- Bytovou politiku měst orientovat na pořizování/nákup jednotlivých sociálních bytů v běžné zástavbě měst (např. jeden byt v panelovém domě pro jednu rodinu ze sociálně vyloučené lokality)

---

<sup>25</sup> Uživatelé, ale i poskytovatelé tento pojem často používají, aniž není blíže upřesňován. Jedná se především o vhodné typy bydlení pro sociálně slabé občany, bydlení s regulovaným nájemným.

<sup>26</sup> Zajímavou okolností je zjištění, že ve výzkumu nebyly dotázanými občany této cílové skupiny uváděny sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, ačkoliv jsou používány. Tyto služby jsou zřejmě spojovány s terénními programy. Problémem (nejen této) cílové skupiny může být skutečnost, že neumí jasně formulovat své požadavky, případně potřeby v oblasti sociálních služeb. Tato interpretace má oporu i ve skutečnosti, že jsou do této oblasti vřazovány i dávky.

#### 4. Komparace potřeb cílové skupiny imigranti - uživatelů služeb, potřeb zadavatelů a poskytovatelů registrovaných sociálních služeb

Cílová skupina „imigranti“ byla vymezena<sup>27</sup>:

*„Osoby s jiným než českým státním občanstvím. Jedná se o (a) občany EU a jejich rodinné příslušníky, (b) občany tzv. třetích zemí. Specifickou skupinu cizinců představují osoby, které požádaly Českou republiku o mezinárodní ochranu, resp. osoby, kterým byla tato mezinárodní ochrana přiznána. V porovnání s ostatními regiony České republiky patří Olomouckému kraji spodní příčky co do počtu cizinců žijících na jeho území. Bydlící cizinci mají relativně nízký podíl na obyvatelstvu kraje ve srovnání s kraji ostatními.“*

Služby, které se bezprostředně vztahují k cílové skupině a které byly předmětem analýzy jsou služby definované zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

- § 37 odborné poradenství.

Tyto služby byly analyzovány v rámci všech realizovaných výzkumů výzkumných souborů „poskytovatelé“, „zadavatelé“ i „uživatelé“ sociálních služeb. Respondenti všech výzkumných souborů však jako chybějící služby pro konkrétní cílovou skupinu uváděli i další sociální či příbuzné služby, které nejsou službami vymezenými pro tuto cílovou skupinu. Uvádíme proto všechny neredukované údaje tak, jak byly zjištěny.

Výsledná zjištění odpovídají celkovému pojetí sociálních služeb jako takových, které jsou vnímány komplexně jak odborníky (poskytovateli a zadavateli sociálních služeb), tak i uživateli služeb. Systém sociálních služeb a potřebnost služeb není možno vtěsnat do služeb vymezených vně života lidí, kteří služby používají, případně je zřizují či poskytují.

Přehled potřebnosti sítě sociálních služeb vyžadovaných poskytovateli sociálních služeb v rámci ORP Olomouckého kraje je uveden v tabulce 4.1 a grafu 4.1.

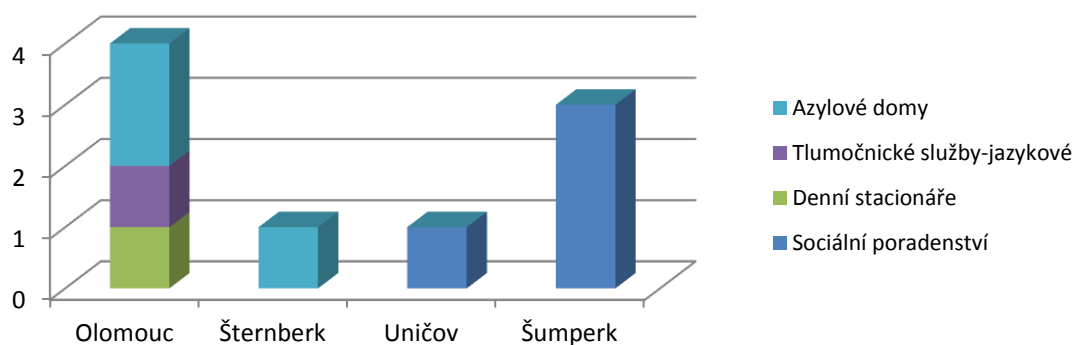
**Tabulka 4.1: Sociální služby vyžadované poskytovateli sociálních služeb podle ORP Olomouckého kraje pro cílovou skupinu imigranti<sup>28</sup> (Odpovídalo celkem 9 poskytovatelů)**

	Olomouc	Šternberk	Uničov	Šumperk	Celkem
Sociální poradenství	0	0	1	3	<b>4</b>
Denní stacionáře	1	0	0	0	<b>1</b>
Tlumočnické služby-jazykové	1	0	0	0	<b>1</b>
Azylové domy	2	1	0	0	<b>3</b>
<b>Celkem</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

<sup>27</sup> Vymezení dle zadávací dokumentace.

<sup>28</sup> Uvádíme, že ve zdrojových údajích jsme zaznamenali i požadavek služby „osobní asistence“ (ORP Uničov). S ohledem na požadavek redukce služeb, které se jeví být zaměřeny zcela mimo oblast služeb pro danou cílovou skupinu, jsme „osobní asistenci“ vyjmuli.

**Graf 4.1: Sociální služby vyžadované poskytovateli sociálních služeb podle ORP Olomouckého kraje pro cílovou skupinu imigranti**



**Komentář k tabulce 4.1 a grafu 4.1:** Počty jednotlivých služeb v ORP Olomouckého kraje jsou zřejmé z polí tabulky. Graf dává souhrnný pohled na výskyt požadovaných služeb uvnitř ORP Olomouckého kraje.

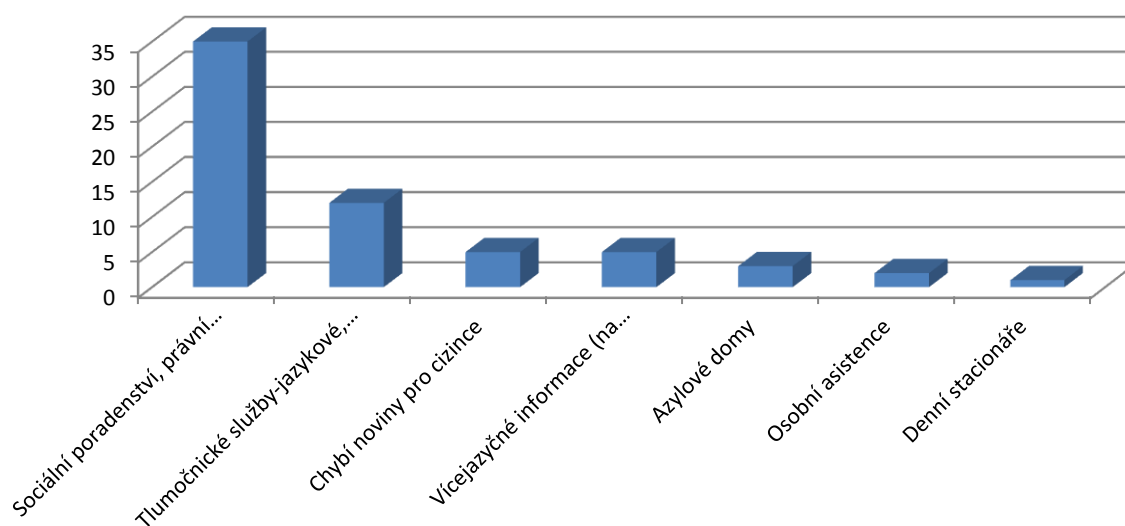
#### 4.1 Chybějící služby z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb

Návrhy na doplnění sítě sociálních služeb vyplývají z údajů, které jsou uvedeny v tabulce 4.2 a grafu 4.2. V tabulce jsou shrnuty všechny kvantitativní i kvalitativní údaje týkající se potřeby doplnění sítě sociálních služeb konkrétními službami.<sup>29</sup>

**Tabulka 4.2: Chybějící služby pro cílovou skupinu imigranti vyžadované uživateli sociálních služeb, zadavateli a poskytovateli** (Počet je třeba chápat ve významu výskytu u všech tří výzkumných souborů a má orientační charakter)

Chybějící služby pro cílovou skupinu imigranti	Ve které lokalitě - ORP respondenti službu uvedli	Počet výroků, záznamů
Sociální poradenství, právní poradenství, specifické poradenství (např. o důchodovém pojištění imigrantů apod.)	Prostějov, Olomouc, Jeseník, Šumperk	35
Tlumočnické služby - jazykové, doprovod na úřad s tlumočnickem	Prostějov, Olomouc, Jeseník, Šumperk	12
Chybí noviny pro cizince	Olomouc, Šumperk, Uničov	5
Vícejazyčné informace (na úřadech apod.)	Olomouc, Hranice, Přerov	5
Azylové domy	Olomouc, Šternberk	3
Osobní asistence	Uničov	2
Denní stacionáře	Olomouc	1

**Graf 4.2: Chybějící služby pro cílovou skupinu imigranti z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb**



<sup>29</sup> Kvalitativní údaje týkající se potřeby sociálních služeb uživatelů cílové skupiny, byly (pokud se výpovědi opakovaly) četnostně shrnuty. K těmto potřebám byly přiřazeny odpovědi poskytovatelů i zadavatelů sociálních služeb.

**Komentář k tabulce 4.2 a grafu 4.2:** *Nejaktuálnější potřeba směřuje do oblasti sociální ho, právního a specifického poradenství, služeb tlumočení a doprovodu na úřady. Ostatní možnosti jsou zřejmé z grafu a tabulky.*

#### **4.2 Doporučení v rámci řešení situace**<sup>30</sup>

- Změnit způsob informovanosti o sociálních službách pro cílovou skupinu imigranti
- Rozšířit možnosti jazykových kurzů pro imigranty, přesněji zlepšit informovanost o těchto kurzech, neboť dle expertů zabývajících se touto problematikou je kurzů dostatek (viz výše)
- Stávající sociální služby rozšířit o *specializované pracovní poradenství pro imigranty i pro běžnou populaci* nacházející se v situaci vyžadující sociální pomoc, případně zlepšit informovanost, neboť dle expertů zabývajících se touto problematikou je poradenství dostatek (viz výše)
- Stávající sociální služby (pokud již tak není) rozšířit o možnost jejich využívání i imigranty, pokud to neodporuje zákonu
- Vytvořit podmínky pro změnu vztahu veřejnosti k imigrantům (besedy, přednášky, společné další aktivity - výlety apod.)

---

<sup>30</sup> S ohledem na skutečnost, že veškeré potřeby a požadavky imigrantů jsou, dle expertních vyjádření (Centrum pro podporu integrace cizinců, které však není registrovanou sociální službou, proto není dle zadání výzkumu do těchto zjištění zařazeno), naplněny s ohledem na realizovaná interview, která prokázala, že imigranti o těchto aktivitách nevědí, byla formulována uvedená doporučení.

## 5. Komparace potřeb cílové skupiny osoby v krizi - uživatelů služeb, potřeb zadavatelů a poskytovatelů registrovaných sociálních služeb

Cílová skupina „osoby v krizi“<sup>31</sup> byla vymezena<sup>32</sup>:

*„Osoby občané a jejich blízcí bez rozdílu věku, pohlaví, zdravotního stavu, národnosti, rasy a náboženského vyznání v nepředvídatelných obtížných situacích individuálního či hromadného charakteru. Jedná se o osoby ohrožené na zdraví a životě, kteří nejsou schopni svou aktuální situaci řešit vlastními silami a vyrovnávacími strategiemi v přijatelném čase a rozsahu. Důsledek střetu s překážkou vyvolává u těchto osob stav nerovnováhy“*

Služby, které se bezprostředně vztahují k cílové skupině a které byly předmětem analýzy jsou služby definované zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

- § 55 Telefonická krizová pomoc;
- § 60 Krizová pomoc.

Tyto služby byly analyzovány v rámci všech realizovaných výzkumů výzkumných souborů „poskytovatelé“, „zadavatelé“ i „uživatelé“ sociálních služeb. Respondenti všech výzkumných souborů však jako chybějící služby pro konkrétní cílovou skupinu uváděli i další sociální či příbuzné služby, které nejsou službami vymezenými pro tuto cílovou skupinu. Uvádíme proto všechny neredukované údaje tak, jak byly zjištěny.

Výsledná zjištění odpovídají celkovému pojetí sociálních služeb jako takových, které jsou vnímány komplexně jak odborníky (poskytovateli a zadavateli sociálních služeb), tak i uživateli služeb. Systém sociálních služeb a potřebnost služeb není možno vtěsnat do služeb vymezených vně života lidí, kteří služby používají, případně je zřizují či poskytují.

Přehled potřebnosti sítě sociálních služeb tak, jak to vyžadovali poskytovatelé sociálních služeb v rámci ORP Olomouckého kraje s ohledem na jejich pojetí cílové skupiny, je uveden v tabulce 5.1 a grafu 5.1.

---

<sup>31</sup> Definice, které upřesňuje cílovou populaci, která byla objektem zkoumání, byla na základě vyjednávání na pracovních setkáních řídicí skupiny manažerů zadavatelem, jako:

*Charakteristikou pomoci pro osoby v krizi je, že pomoc je zaměřena na krátkodobé a časově ohraničené, náhlé a neočekávané události.*

Celou řadu stávajících sociálních služeb, které se samy vymezují jako služby pro pomoc občanům v krizi, nebylo možno do této cílové skupiny zařadit, neboť nespádají do výše uvedeného vymezení krizové pomoci. Z tohoto důvodu bylo nutno upravit koncepci zkoumání, která bralo v úvahu vymezení uvedené v registru poskytovatelů.

Ve výzkumných závěrech však uvádíme výpovědi tak, jak byly v této cílové skupině sděleny. Je tedy zřejmé, že proces změny dosavadního způsobu pojmání krize na akceptaci vymezení krize jako krátkodobé a náhlé nečekané události v životě jedince, která je pro něho složitě řešitelná, bude dlouhodobý a je nutno s tímto počítat. (Může se jednat o živelné pohromy, náhlá ztráty, náhlé zdravotní situace, potřeba jedince alespoň krátkodobě „vypadnout“ z životního stereotypu apod.)

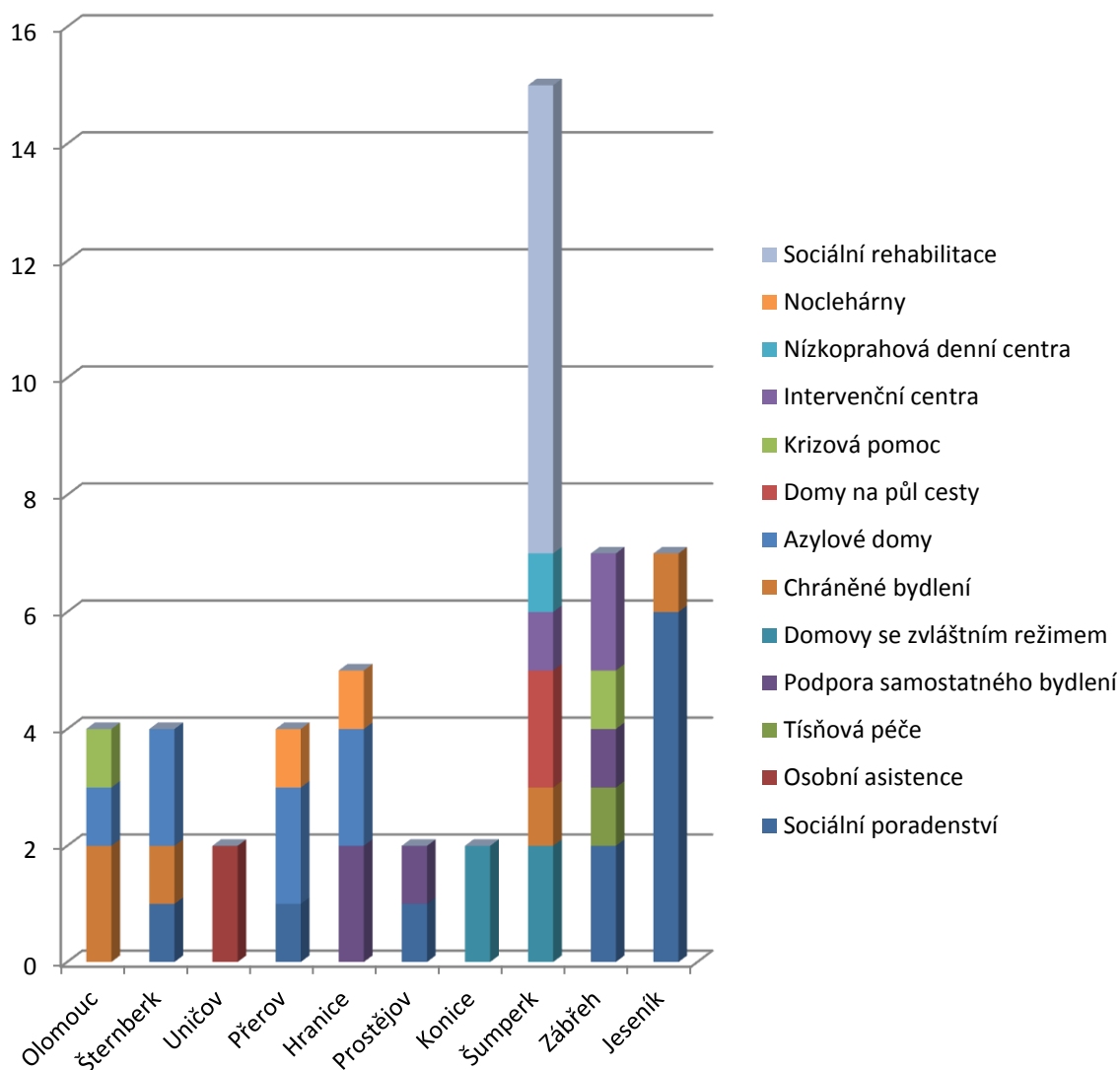
<sup>32</sup> Vymezení dle zadávací dokumentace.

**Tabulka 5.1: Sociální služby vyžadované poskytovateli sociálních služeb podle ORP Olomouckého kraje pro cílovou skupinu osoby v krizi (Odpovídalo celkem 45 poskytovatelů)**

	Olomouc	Šternberk	Uničov	Přerov	Hranice	Prostějov	Konice	Šumperk	Zábřeh	Jeseník	Celkem
Sociální poradenství	0	1	0	1	0	1	0	0	2	6	<b>11</b>
Sociální rehabilitace	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	<b>8</b>
Azylové domy	1	2	0	2	2	0	0	0	0	0	<b>7</b>
Chráněné bydlení	2	1	0	0	0	0	0	1	0	1	<b>5</b>
Podpora samostatného bydlení	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	<b>4</b>
Domovy se zvláštním režimem	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	<b>4</b>
Intervenční centra	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	<b>3</b>
Osobní asistence	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>
Noclehárny	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	<b>2</b>
Krizová pomoc	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	<b>2</b>
Domy na půl cesty	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	<b>2</b>
Tísňová péče	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	<b>1</b>
Nízkoprahová denní centra	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	<b>1</b>
<b>Celkem</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>45</b>



**Graf 5.1: Sociální služby vyžadované poskytovateli sociálních služeb podle ORP Olomouckého kraje pro cílovou skupinu osoby v krizi**



**Komentář k tabulce 5.1 a grafu 5.1:** Počty jednotlivých služeb v ORP Olomouckého kraje jsou zřejmé z polí tabulky. Graf dává souhrnný pohled na výskyt požadovaných služeb uvnitř ORP Olomouckého kraje.

### 5.1 Chybějící služby z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb

Návrhy na doplnění sítě sociálních služeb vyplývají z údajů, které jsou uvedeny v tabulce 5.2 a grafu 5.2. V tabulce jsou shrnuty všechny kvantitativní i kvalitativní údaje týkající se potřeby doplnění sítě sociálních služeb konkrétními službami.<sup>33</sup>

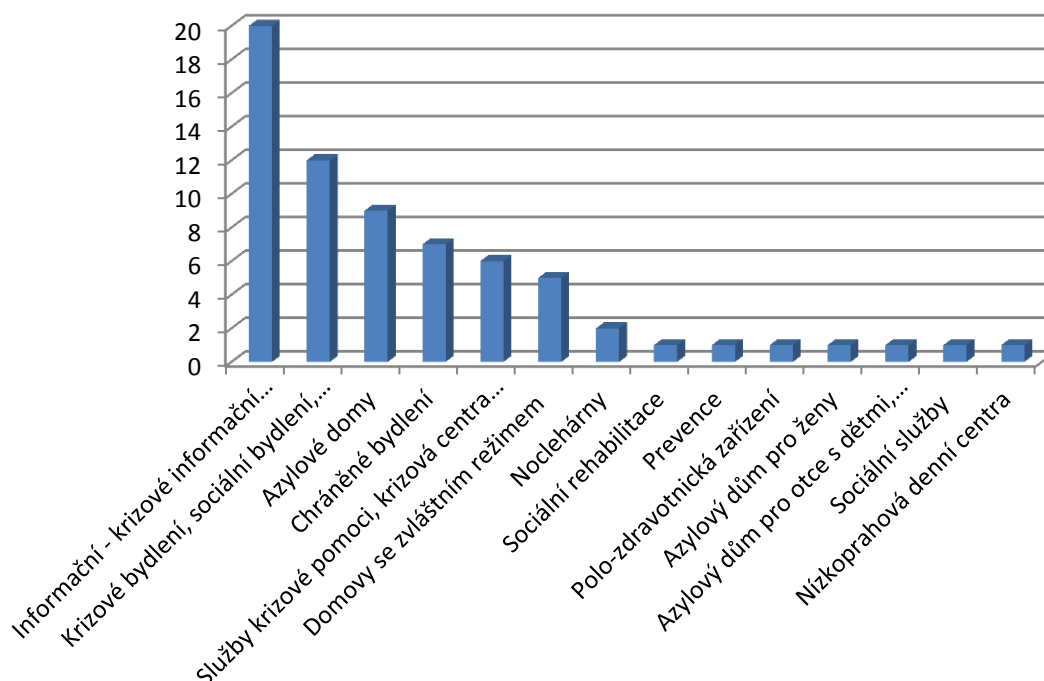
**Tabulka 5.2: Chybějící služby pro cílovou skupinu osoby v krizi vyžadované uživateli sociálních služeb, zadavateli a poskytovateli (Počet je třeba chápat ve významu výskytu u všech tří výzkumných souborů a má orientační charakter):**

Chybějící služby	Ve které lokalitě - ORP respondenti službu uvedli	Počet výroků, záznamů
Informační - krizové informační centrum: více informací, dostat informace ve smyslu <i>poradenství</i> : právní, dluhové, po-rozvodové, o možnostech bydlení, po exekuci, tematické poradenství (jaké má uživatel možnosti)	Olomouc, Šumperk, Šternberk, Přerov, Prostějov, Zábřeh, Litovel, Kojetín, Jeseník, Konice, Rozstání	20
Krizové bydlení, sociální bydlení, bydlení po nařízení ústavní výchovy, podpora samostatného bydlení, domy na půl cesty	Šumperk, Prostějov, Zlaté Hory, Šternberk, Hranice, Zábřeh, Plumlov	12
Azylové domy	Olomouc, Šumperk, Šternberk, Šternberk, Přerov, Hranice	9
Chráněné bydlení	Olomouc, Šumperk, Šternberk, Jeseník	7
Služby krizové pomoci, <i>krizová centra</i> pro pomoc při řešení obtížných životních situací), <i>tísňová péče</i>	Olomouc, Plumlov, Šumperk, Zábřeh	6
Domovy se zvláštním režimem	Mohelnice, Konice, Šumperk	5
Noclehárny	Přerov, Hranice	2
Sociální rehabilitace	Šumperk	1
Prevence	Prostějov	1
Polo-zdravotnická zařízení	Olomouc	1
Azylový dům pro ženy	Hranice	1
Azylový dům pro otce s dětmi, případně oba rodiče	Olomouc	1
Sociální služby	Lipník nad Bečvou	1
Nízkoprahová denní centra	Šumperk	1

Z výše uvedené tabulky je zřejmé pojetí cílové skupiny „Osoby v krizi“ poskytovatelů sociálních služeb, které neodpovídá pojetí, které bylo upřesněno pro tuto cílovou skupinu (viz komentář výše). Jsme si vědomi toho, že doporučení, která níže uvádíme, budou problematická zejména s ohledem na pojetí řídicí skupiny manažerů a budou předmětem dalších jednání.

<sup>33</sup> Kvalitativní údaje týkající se potřeby sociálních služeb uživatelů cílové skupiny, byly (pokud se výpovědi opakovaly) četnostně shrnuty. K těmto potřebám byly přiřazeny odpovědi poskytovatelů i zadavatelů sociálních služeb.

**Graf 5.2: Chybějící služby pro cílovou skupinu osoby v krizi z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb**



**Komentář k tabulce 5.2 a grafu 5.2:** Nejaktuálnější potřeba směřuje do oblasti vytvoření informačního krizového centra, bydlení (zejména krizového) a služby krizové pomoci. Ostatní možnosti jsou zřejmé z grafu a tabulky.

### **Telefonická krizová pomoc**

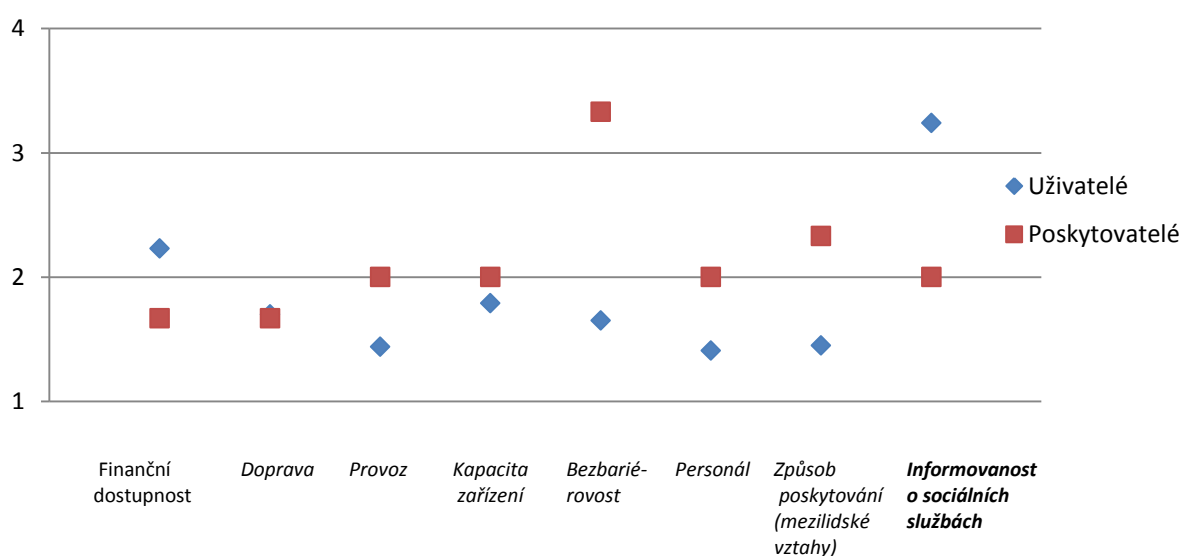
- Služba telefonická krizová pomoc je využívána malým podílem (necelou desetinou) veřejnosti
- Je veřejností využívána v rámci celého kraje
- Úprava poskytované služby telefonická krizová pomoc není veřejností vyžadována
- Službu telefonická krizová pomoc využívají uživatelé sociálních služeb z cílových skupin děti, mládež a rodina a občané v krizi
- Uživatelé sociálních služeb z cílové skupiny děti, mládež a rodina hodnotili službu telefonická krizová pomoc známkou průměrnou (3, se jedná však o pásmo kvalitních služeb) a cílová skupina osoby v krizi výbornou známkou (1,4, pásmo velmi kvalitních služeb).

## 5.2 Kvalita poskytovaných služeb z pohledu uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb

Kvalita sociálních služeb<sup>34</sup> byla zjišťována u uživatelů služeb prostřednictvím dotazu na jejich spokojenost s různými charakteristikami sociálních služeb. Poskytovatelům byl položen stejný dotaz, ale zaměřený na odhad spokojenosti uživatelů sociálních služeb s různými charakteristikami služeb. Porovnání výsledných zjištění je uvedeno v grafu 5.3.

Výše uvedeným porovnáním bylo zjištěno, že *kvalita poskytovaných sociálních služeb je celkově vysoká<sup>35</sup>, převážně se jedná o pásmo velmi kvalitních služeb u zkoumaných charakteristik.*

**Graf 5.3** Hodnocení charakteristik sociálních služeb jejich uživateli a u poskytovatelů odhad spokojenosti uživatelů sociálních služeb



Škála 1-5, kde 1= nejlepší hodnocení, 5= nejhorší hodnocení

**Komentář ke grafu 5.3:** Porovnáním jednotlivých čtverečků a kosočtverců zakreslených v grafu je zřejmé, že uživatelé sociálních služeb jsou spokojenější se službami, než předpokládají poskytovatelé služeb. Pouze hodnocení charakteristiky „doprava“, přesněji spokojenost s dopravou do zařízení sociálních služeb, je u obou souborů zcela shodné. V ostatních charakteristikách poskytovatelé předpokládají, že uživatelé mají skeptičtější pohled na kvalitu služeb. Zajímavostí je, že největší rozdíl lze zaznamenat v hodnocení bezbariérovosti zařízení sociálních služeb. Pro tuto položku poskytovatelé odhadují, že bude mít nepříznivé hodnocení. Další zajímavostí je, že největší rozdíl v hodnocení charakteristik služeb je v položce „informovanost o sociálních službách“, kdy jsou uživatelé spokojeni nejméně. Doporučujeme proto způsob informovanosti změnit. Mnohdy se u uživatelů služeb spíše jedná o potřebu osobního kontaktu s poskytovatelem. Celkově hodnocení sociálních služeb se převážně pohybuje v pásmu velmi kvalitních služeb. Pouze položku bezbariérovost hodnotí poskytovatelé v pásmu „pouze“ kvalitních služeb a obdobně položku informovanost uživatelé hodnotí „pouze“ v pásmu služeb kvalitních.

<sup>34</sup> Poznáváme, že kvalita sociálních služeb z pohledu jejich uživatelů byla hodnocena rovněž prostřednictvím spokojenosti s konkrétními využívanými sociálními službami, viz zdrojové výzkumné zprávy, tato okolnost však není se souborem poskytovatelů komparovatelná.

<sup>35</sup> Operacionalizace kvality služeb je uvedena ve zdrojových zprávách.

### **5.3 Doporučení v rámci řešení situace**

- Rozšířit kapacity současných služeb (krizové bydlení a poradenství), zvýšit počet pracovníků
- Podpořit rozšíření služeb krizové pomoci, minimálně v okresních městech ORP
- Rozšířit stávající poradenství o problematiku poradenství dluhového, právního, bytového, tematické poradenství
- Rozšířit stávající krizové služby o rozšíření alespoň dvou místností pro krátkodobé (týdenní) pobyty dospělých jedinců v akutní krizi (jak bylo vymezeno - náhlost, krátkodobost pomoci) v Olomouci jako krajském městě, které by neslo pracovní název Krizové centrum. Monitorovat využití těchto místností a teprve pak rozhodnout o vybudování krizového centra. Pokud by místnosti byly nevyužity, použít je jako alternativní prostory (konzultační místnosti, prostory pro setkávání svépomocných skupin apod.)
- Ve shodě s požadavky občanů zvýšit informovanost, dostatečnou propagaci a celkové zviditelnění služby telefonická krizová pomoc zveřejňováním případů dobré praxe
- Zajistit resp. změnit způsob informovanosti o sociálních službách pro osoby v krizi s cílem tuto službu celkově zviditelnit

## 6. Komparace potřeb cílové skupiny osoby ohrožené návykovým jednáním - uživatelů služeb, potřeb zadavatelů a poskytovatelů registrovaných sociálních služeb

Cílová skupina osoby ohrožené návykovým jednáním byla vymezena<sup>36</sup>:

*„Uživatelé nelegálních drog (experimentátoři, příležitostní uživatelé, pravidelní uživatelé, problémoví uživatelé a drogově závislí) a dále osoby závislé na alkoholu a patologičtí hráči a také jejich rodiny. Služby pro uživatele nelegálních drog tvoří největší část poskytovaných služeb v oblasti závislostí.“*

Služby, které se bezprostředně vztahují k cílové skupině a které byly předmětem analýzy jsou služby definované zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

- § 37 odst. 3 Odborné sociální poradenství;
- § 55 Telefonická krizová pomoc;
- § 57 Azylové domy;
- § 59 Kontaktní centra;
- § 60 Krizová pomoc;
- § 64 Služby následné péče;
- § 68 Terapeutické komunity;
- § 69 Terénní programy.

Tyto služby byly analyzovány v rámci všech realizovaných výzkumů výzkumných souborů „poskytovatelé“, „zadavatelé“ i „uživatelé“ sociálních služeb. Respondenti všech výzkumných souborů však jako chybějící služby pro konkrétní cílovou skupinu uváděli i další sociální či příbuzné služby, které nejsou službami vymezenými pro tuto cílovou skupinu. Uvádíme proto všechny neredukované údaje tak, jak byly zjištěny.

Výsledná zjištění odpovídají celkovému pojetí sociálních služeb jako takových, které jsou vnímány komplexně jak odborníky (poskytovateli a zadavateli sociálních služeb), tak i uživateli služeb. Systém sociálních služeb a potřebnost služeb není možno vtěsnat do služeb vymezených vně života lidí, kteří služby používají, případně je zřizují či poskytují.

Přehled potřebnosti sítě sociálních služeb vyžadovaných poskytovateli sociálních služeb v rámci ORP Olomouckého kraje je uveden v tabulce 6.1 a grafu 6.1.

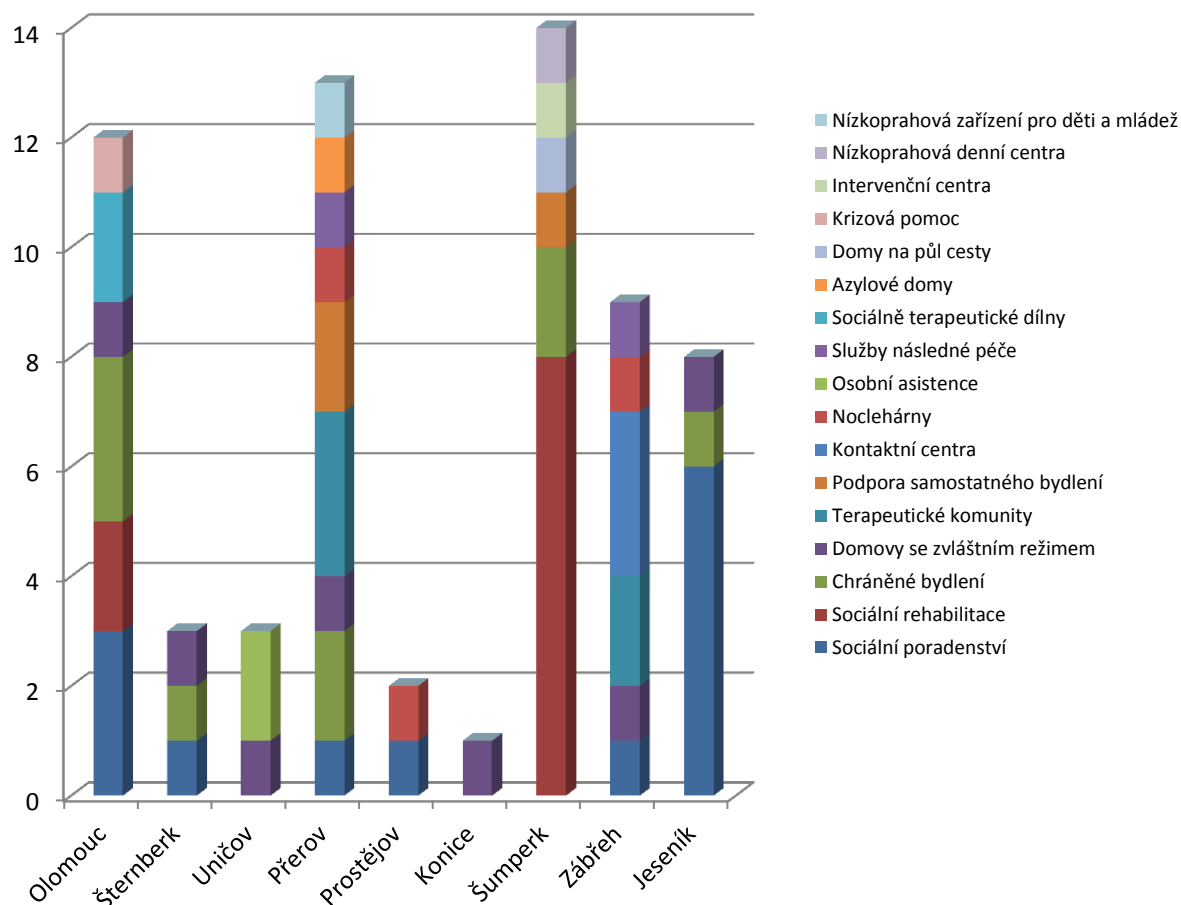
---

<sup>36</sup> Vymezení dle zadávací dokumentace.

**Tabulka 6.1: Sociální služby vyžadované poskytovateli sociálních služeb podle ORP Olomouckého kraje pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním. (Celkem odpovídalo 43 poskytovatelů)**

	Olomouc	Šternberk	Uničov	Přerov	Prostějov	Konice	Šumperk	Zábřeh	Jeseník	Celkem služeb
Sociální poradenství	3	1	0	1	1	0	0	1	6	13
Sociální rehabilitace	2	0	0	0	0	0	8	0	0	10
Chráněné bydlení	3	1	0	2	0	0	2	0	1	9
Domovy se zvláštním režimem	1	1	1	1	0	1	0	1	1	7
Terapeutické komunity	0	0	0	3	0	0	0	2	0	5
Podpora samostatného bydlení	0	0	0	2	0	0	1	0	0	3
Kontaktní centra	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Noclehárny	0	0	0	1	1	0	0	1	0	3
Osobní asistence	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Služby následné péče	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
Sociálně terapeutické dílny	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Azylové domy	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Domy na půl cesty	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Krizová pomoc	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Intervenční centra	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Nízkoprahová denní centra	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
<b>Celkem odpovídalo poskytovatelů (není součet služeb)</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>43</b>

**Graf 6.1: Sociální služby vyžadované poskytovateli sociálních služeb podle ORP Olomouckého kraje pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním**



**Komentář k tabulce 6.1 a grafu 6.1:** Počty jednotlivých služeb v ORP Olomouckého kraje jsou zřejmé z polí tabulky. Graf dává souhrnný pohled na výskyt požadovaných služeb uvnitř ORP Olomouckého kraje.



**6.1 Chybějící služby z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb**

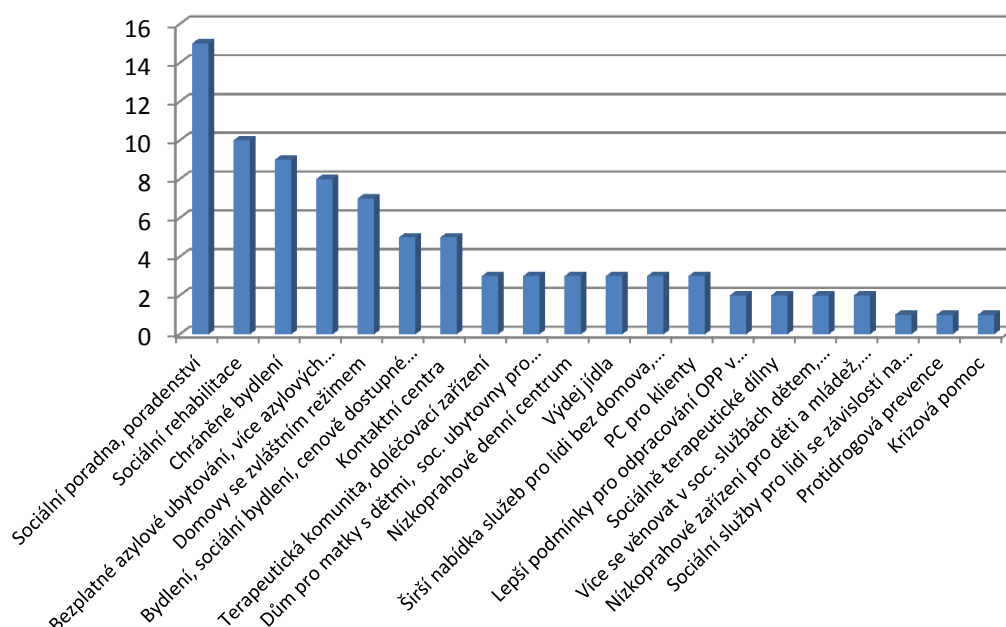
Návrhy na doplnění sítě sociálních služeb vyplývají z údajů, které jsou uvedeny v tabulce 6.2 a grafu 6.2. V tabulce jsou shrnuty všechny kvantitativní i kvalitativní údaje týkající se potřeby doplnění sítě sociálních služeb konkrétními službami.<sup>37</sup>

**Tabulka 6.2: Chybějící služby pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním vyžadované uživateli sociálních služeb, zadavateli a poskytovateli** (Počet je třeba chápat ve významu výskytu u všech tří výzkumných souborů a má orientační charakter)

Chybějící služby pro osoby ohrožené návykovým jednáním	V které lokalitě - ORP respondenti službu uvedli	Počet výroků, záznamů
Sociální poradna, poradenství	Uničov, Olomouc, Šternberk, Přerov, Prostějov, Zábřeh, Jeseník, Lipník	15
Sociální rehabilitace	Olomouc, Šumperk	10
Chráněné bydlení	Olomouc, Šumperk, Šternberk, Uničov, Přerov, Konice, Zábřeh	9
Bezplatné azylové ubytování, více azylových domovů	Uničov, Přerov, Olomouc, Prostějov, Hranice (pro ženy)	8
Domovy se zvláštním režimem	Olomouc, Uničov, Přerov, Konice, Zábřeh	7
Bydlení, sociální bydlení, cenově dostupné bydlení, samostatné bydlení	Jeseník, Prostějov, Olomouc, Přerov, Šumperk	5
Kontaktní centra	Olomouc, Přerov, Zábřeh	5
Terapeutická komunita, doléčovací zařízení	Prostějov, Přerov	3
Dům pro matky s dětmi, soc. ubytovny pro matky s dětmi, více služeb pro matky s dětmi	Prostějov, Přerov	3
Nízkoprahové denní centrum	Uničov, Přerov	3
Výdej jídla	Přerov, Olomouc, Uničov	3
Širší nabídka služeb pro lidi bez domova, poskytnutí nějakého oblečení, služba „šatník“	Přerov	3
PC pro klienty	Přerov	3
Lepší podmínky pro odpracování OPP v Přerově a možnosti PMS (mediace)-lepší	Přerov, Šumperk	2
Sociálně terapeutické dílny	Olomouc	2
Více se věnovat v soc. službách dětem, mládeži, zařízení pro volný čas atd.	Přerov, Šumperk	2
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, nízkoprahová denní centra	Uničov, Šumperk	2
Sociální služby pro lidi se závislostí na alkoholu, PL	Prostějov	1
Protidrogová prevence	Stará Červená Voda	1
Krizová pomoc	Olomouc	1

<sup>37</sup> Kvalitativní údaje týkající se potřeby sociálních služeb uživatelů cílové skupiny, byly (pokud se výpovědi opakovaly) četnostně shrnuty. K těmto potřebám byly přiřazeny odpovědi poskytovatelů i zadavatelů sociálních služeb.

**Graf 6.2: Chybějící služby pro cílovou osoby ohrožené návykovým jednáním z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb**



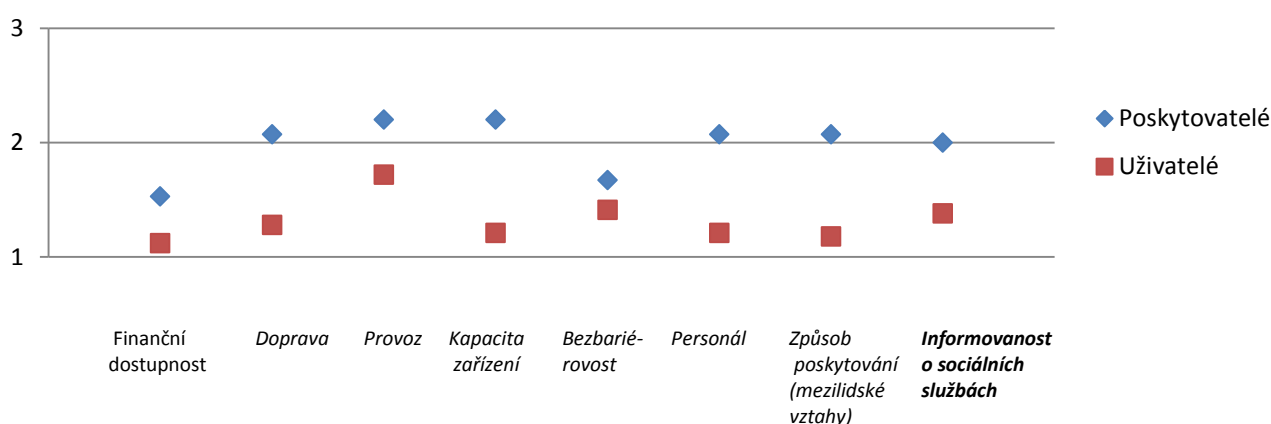
**Komentář k tabulce 6.2 a grafu 6.2:** Nejaktuálnější potřeba směřuje do oblasti poradenství, sociálních poraden. Následuje potřeba sociální rehabilitace, chráněného bydlení, bydlení azylového typu (z pohledu uživatelů nejlépe bezplatného) a potřeba domovů se zvláštním režimem. Ostatní možnosti jsou zřejmé z tabulky a grafu.

## 6.2 Kvalita poskytovaných služeb z pohledu uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb

Kvalita sociálních služeb<sup>38</sup> byla zjišťována u uživatelů služeb prostřednictvím dotazu na jejich spokojenost s různými charakteristikami sociálních služeb. Poskytovatelům byl položen stejný dotaz, ale zaměřený na odhad spokojenosti uživatelů sociálních služeb s různými charakteristikami služeb. Porovnání výsledných zjištění je uvedeno v grafu 1.4.

Výše uvedeným porovnáním bylo zjištěno, že *kvalita poskytovaných sociálních služeb je celkově vysoká<sup>39</sup>, jedná se o pásmo velmi kvalitních služeb u všech zkoumaných charakteristik*

**Graf 6.3: Hodnocení charakteristik sociálních služeb jejich uživateli a u poskytovatelů odhad spokojenosti uživatelů sociálních služeb**



Škála 1-5, kde 1= nejlepší hodnocení, 5= nejhorší hodnocení

**Komentář ke grafu 6.3:** Porovnáním jednotlivých čtverečků a kosočtverců zakreslených v grafu je zřejmé, že uživatelé sociálních služeb jsou spokojenější se službami, než předpokládají poskytovatelé služeb ve všech zkoumaných charakteristikách. Celkově hodnocení sociálních služeb se pohybuje v pásmu velmi kvalitních služeb.

<sup>38</sup> Poznamenáváme, že kvalita sociálních služeb z pohledu jejich uživatelů byla hodnocena rovněž prostřednictvím spokojenosti s konkrétními využívanými sociálními službami, viz zdrojové výzkumné zprávy, tato okolnost však není se souborem poskytovatelů komparovatelná.

<sup>39</sup> Operacionalizace kvality služeb je uvedena ve zdrojových zprávách.

### **6.3 Doporučení v rámci řešení situace**

Potřeby všech zúčastněných, kteří se vyjadřovali k sociálním službám poskytovaným pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním, jsou uvedeny v tabulce 6.2 (viz úvod textu) a slouží k tomu, aby bylo možno rozhodnout, co podpořit, neboť je to žádané, případně se jedná o důležitost (byť v jediném výskytu). V této části uvádíme tematická shrnutí, která mají charakter doporučení ze strany zpracovatele projektu.

#### **BYDLENÍ A DOMOVY:**

- Řešit možnosti *bezplatného azylového ubytování a potřebnost azylových domovů* v ORP Uničov, Přerov, Olomouc, Prostějov a Hranice (pro ženy)
- Řešit situaci „*sociálního bydlení*“ v ORP Jeseník, Prostějov, Olomouc, Přerov, Šumperk
- *Chráněné bydlení* v ORP Olomouc, Šumperk, Šternberk, Uničov, Přerov, Konice, Zábřeh
- *Domovy se zvláštním režimem* v ORP Olomouc, Uničov, Přerov, Konice, Zábřeh

#### **SLUŽBY ODBORNÉ:**

- Rozšířit služby *nízkoprahové denní centrum* v ORP Uničov a Přerov
- Rozšířit *kapacitu stávajících kontaktních center* (provozní dobu), případně rozšířit *počet* kontaktní center (orientace na Olomouc, Přerov, Zábřeh)
- Vybudovat/rozšířit *doléčovací* zařízení sociální služby pro lidi se závislostí na alkoholu (varianty terapeutická komunita se zaměřením na Prostějov, Přerov, domov se zvláštním režimem - viz shora domovy)
- Rozšířit služby krizové pomoci
- Rozšířit služby protidrogové prevence ve Staré Červené Vodě

#### **VOLNOČASOVÉ:**

- Zajistit služby pro *matky s dětmi*, případně *zlepšit informovanost veřejnosti o již poskytovaných službách* především v ORP Přerov
- Rozšířit služby zaměřené na využití *volného času dětí a mládeže*

#### **INFORMOVANOST A PORADENSTVÍ:**

- Rozšířit *služby poradenství*
- *Propojovat informovanost napříč různými institucemi* (zdravotnické, sociální, školské, rodiny apod.)
- Otevřít *dluhové a právní poradny* minimálně v okresních městech OK
- Zajistit otevření *poraden pro gamblery* v okresních městech OK (mimo lokality, kde poradny jsou, Olomouc)

#### **SPECIFICKÉ POŽADAVKY UŽIVATELŮ SLUŽEB**

- Výdej *jídla*
- Lepší podmínky pro *odpracování OPP* v Přerově, lepší možnosti PMS (mediace)
- Možnost *přístupu k počítači* pro uživatele (klienty) služeb u stávajících poskytovatelů služeb

## **7. Komparace potřeb cílové skupiny osoby sociálně vyloučené resp. ohrožené sociálním vyloučením - uživatelů služeb, potřeb zadavatelů a poskytovatelů registrovaných sociálních služeb**

Cílová skupina „osoby sociálně vyloučené“ byla vymezena<sup>40</sup>:

*„Skupina zahrnuje děti, mládež, jednotlivce i rodiče bez věkového omezení. Jedná se zejména o osoby, které nejsou schopny bez pomoci a podpory řešit svoji nepříznivou sociální situaci, nedokážou si mnohdy zajistit ani základní životní potřeby, nedokážou se trvale začlenit do společnosti, nedokážou hájit svoje práva a zájmy při obstarávání osobních záležitostí, bez pomoci nejsou schopny uplatnit se na trhu práce a jejich způsob života vede velmi často ke konfliktu se společností.“*

Služby, které se bezprostředně vztahují k cílové skupině a které jsou předmětem analýzy a definované zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

- § 50 domovy se zvláštním režimem;
- § 57 azylové domy;
- § 58 domy na půli cesty;
- § 61 nízkoprahová denní centra pro osoby bez přístřeší (terénní služby);
- § 63 noclehárny.
- 

Tyto služby byly analyzovány v rámci všech realizovaných výzkumů výzkumných souborů „poskytovatelé“, „zadavatelé“ i „uživatelé“ sociálních služeb. Respondenti všech výzkumných souborů však jako chybějící služby pro konkrétní cílovou skupinu uváděli i další sociální či příbuzné služby, které nejsou službami vymezenými pro tuto cílovou skupinu. Uvádíme proto všechny neredukované údaje tak, jak byly zjištěny.

Výsledná zjištění odpovídají celkovému pojetí sociálních služeb jako takových, které jsou vnímány komplexně jak odborníky (poskytovateli a zadavateli sociálních služeb), tak i uživateli služeb. Systém sociálních služeb a potřebnost služeb není možno vtěsnat do služeb vymezených vně života lidí, kteří služby používají, případně je zřizují či poskytují.

Přehled potřebnosti sítě sociálních služeb vyžadovaných poskytovateli sociálních služeb v rámci ORP Olomouckého kraje je uveden v tabulce 7.1 a grafu 7.1.

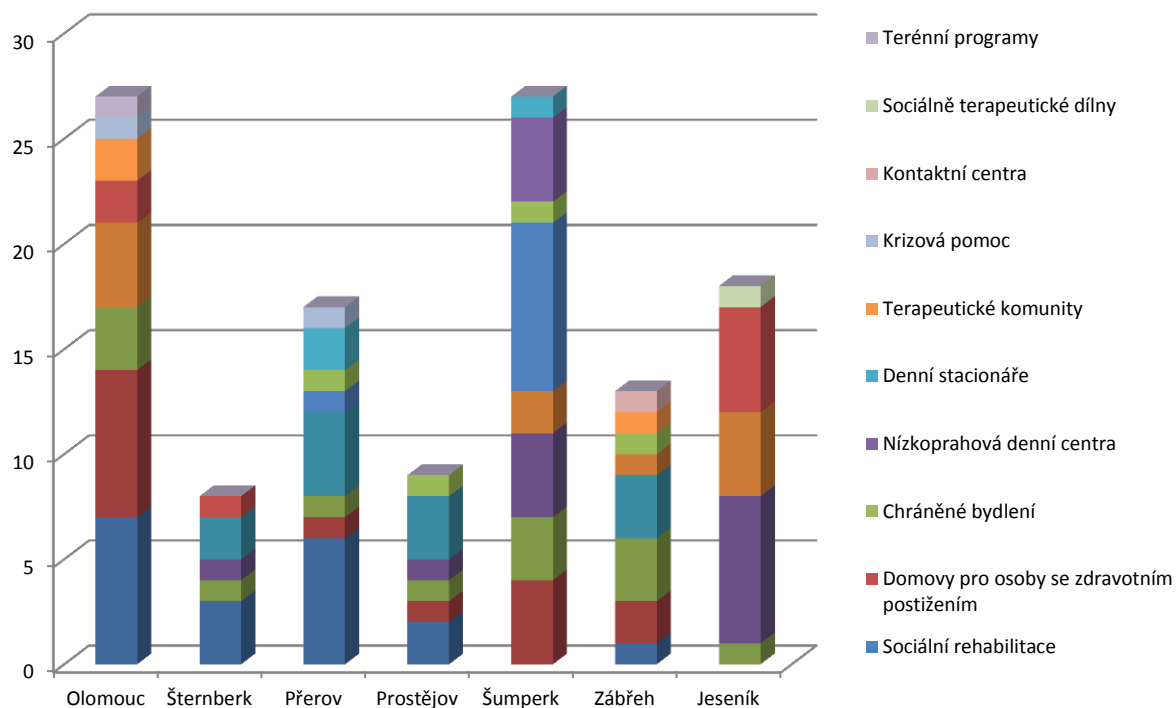
---

<sup>40</sup> Vymezení dle zadávací dokumentace.

**Tabulka 7.1: Sociální služby vyžadované poskytovateli sociálních služeb podle ORP Olomouckého kraje pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené resp. ohrožené sociálním vyloučením (Odpovídalo celkem 72 poskytovatelů)**

	Olomouc	Šternberk	Přerov	Prostějov	Šumperk	Zábřeh	Jeseník	Celkem služeb
Azylové domy	7	3	6	2	0	1	0	19
<b>Domy na půl cesty</b>	7	0	1	1	4	2	0	15
Podpora samostatného bydlení	3	1	1	1	3	3	1	13
Sociální poradenství	0	1	0	1	4	0	7	13
Noclehárny	0	2	4	3	0	3	0	12
Domovy se zvláštním režimem	4	0	0	0	2	1	4	11
Sociální rehabilitace	0	0	1	0	8	0	0	9
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	2	1	0	0	0	0	5	8
Chráněné bydlení	0	0	1	1	1	1	0	4
Nízkoprahová denní centra	0	0	0	0	4	0	0	4
Denní stacionáře	0	0	2	0	1	0	0	3
Terapeutické komunity	2	0	0	0	0	1	0	3
Krizová pomoc	1	0	1	0	0	0	0	2
Kontaktní centra	0	0	0	0	0	1	0	1
Sociálně terapeutické dílny	0	0	0	0	0	0	1	1
Terénní programy	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>Celkem odpovídalo poskytovatelů (není součet služeb)</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>71</b>

**Graf 7.1: Sociální služby vyžadované poskytovateli sociálních služeb podle ORP Olomouckého kraje pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené resp. ohrožené sociálním vyloučením**



**Komentář k tabulce 7.1 a grafu 7.1:** Počty jednotlivých služeb v ORP Olomouckého kraje jsou zřejmé z polí tabulky. Graf dává souhrnný pohled na výskyt požadovaných služeb uvnitř ORP Olomouckého kraje.

**7.1 Chybějící služby z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb**

Návrhy na doplnění sítě sociálních služeb vyplývají z údajů, které jsou uvedeny v tabulce 7.2 a grafu 7.2. V tabulce jsou shrnuty všechny kvantitativní i kvalitativní údaje týkající se potřeby doplnění sítě sociálních služeb konkrétními službami.<sup>41</sup>

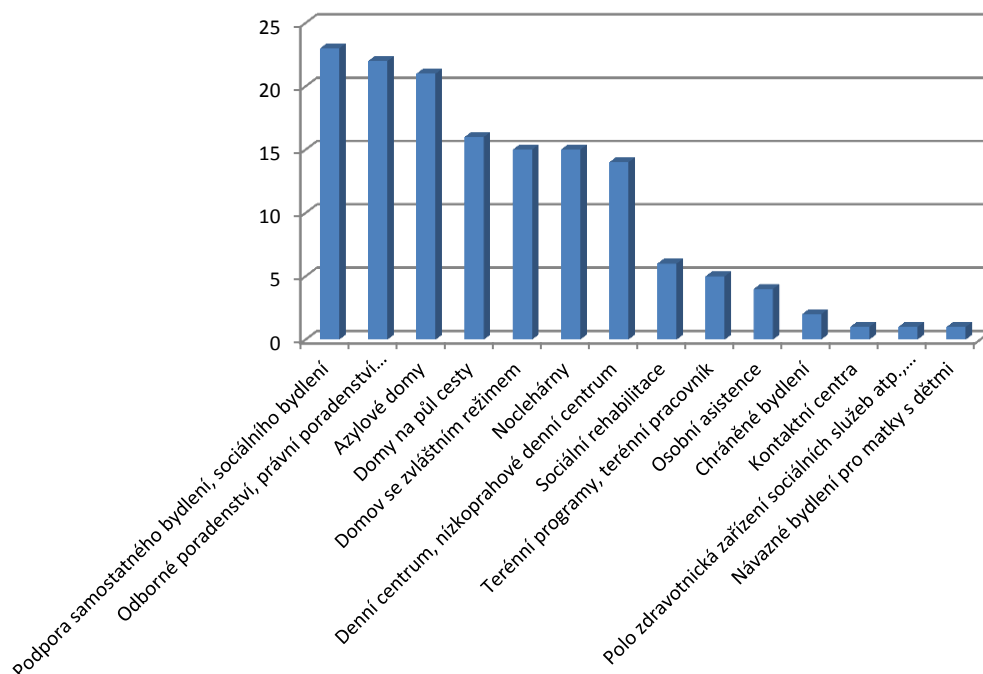
**Tabulka 7.2: Chybějící služby pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené resp. ohrožené sociálním vyloučením vyžadované uživateli sociálních služeb, zadavateli a poskytovateli** (Počet je třeba chápat ve významu výskytu u všech tří výzkumných souborů a má orientační charakter)

<b>Chybějící služby pro osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením</b>	<b>Ve které lokalitě - ORP respondenti službu uvedli</b>	<b>Počet výroků, záznamů</b>
Podpora samostatného bydlení, sociálního bydlení	Olomouc, Hranice, Přerov, Šumperk, Zábřeh, Litovel	23
Odborné poradenství, právní poradenství (pomoc), sociální poradenství, psycholog	Olomouc, Uničov, Šternberk, Prostějov, Jeseník, Přerov, Šumperk, Litovel, Lipník nad Bečvou, Kojetín	22
Azylové domy	Olomouc, Šternberk, Prostějov, Přerov, Zábřeh, Konice, Mohelnice, Lipník nad Bečvou	21
Domy na půl cesty	Olomouc, Šumperk, Zábřeh, Litovel	16
Domov se zvláštním režimem	Olomouc, Hranice, Prostějov, Šumperk, Zábřeh	15
Noclehárny	Šternberk, Prostějov, Zábřeh, Přerov, Lipník nad Bečvou, Hranice	15
Denní centrum, nízkoprahové denní centrum	Přerov, Šumperk, Olomouc, Hranice, Prostějov	14
Sociální rehabilitace	Šumperk	6
Terénní programy, terénní pracovník	Olomouc, Šternberk, Hanušovice	5
Osobní asistence	Olomouc, Uničov	4
Chráněné bydlení	Přerov, Prostějov	2
Kontaktní centra	Zábřeh	1
Polo zdravotnická zařízení sociálních služeb atp., rozšíření služeb typu azylových domů	Olomouc	1
Návazné bydlení pro matky s dětmi opouštějící azylový dům	Přerov	1

<sup>41</sup> Kvalitativní údaje týkající se potřeby sociálních služeb uživatelů cílové skupiny, byly (pokud se výpovědi opakovaly) četnostně shrnuty. K těmto potřebám byly přiřazeny odpovědi poskytovatelů i zadavatelů sociálních služeb.



**Graf 7.2: Chybějící služby pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené resp. ohrožené sociálním vyloučením z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb**



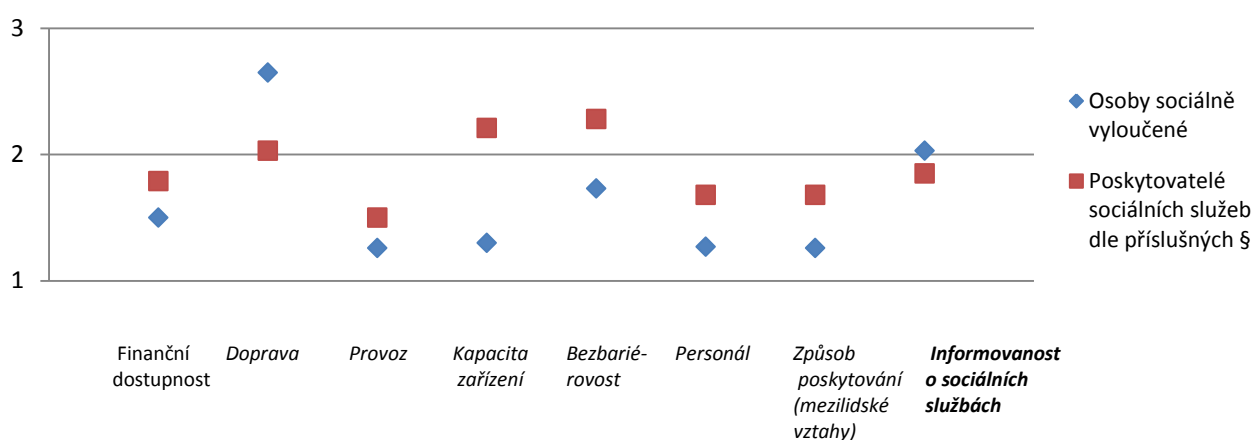
**Komentář k tabulce 7.2 a grafu 7.2:** Nejaktuálnější potřeba směřuje do podpory samostatného (a sociálního) bydlení, odborného poradenství včetně právního, potřeby azylových domů, domů na půl cesty, domovů se zvláštním režimem, nocleháren, dále denních a nízkoprahových denních center. Další možnosti jsou zřejmé z tabulky a grafu.

## 7.2 Kvalita poskytovaných služeb z pohledu uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb

Kvalita sociálních služeb<sup>42</sup> byla zjišťována u uživatelů služeb prostřednictvím dotazu na jejich spokojenost s různými charakteristikami sociálních služeb. Poskytovatelům byl položen stejný dotaz, ale zaměřený na odhad spokojenosti uživatelů sociálních služeb s různými charakteristikami služeb. Porovnání výsledných zjištění je uvedeno v grafu 1.4.

Výše uvedeným porovnáním bylo zjištěno, že *kvalita poskytovaných sociálních služeb je celkově vysoká*<sup>43</sup>, převážně se jedná o pásmo velmi kvalitních služeb u zkoumaných charakteristik.

**Graf 7.3: Hodnocení charakteristik sociálních služeb jejich uživateli a u poskytovatelů odhad spokojenosti uživatelů sociálních služeb**



Škála 1-5, kde 1= nejlepší hodnocení, 5= nejhorší hodnocení

**Komentář ke grafu 7.3:** Porovnáním jednotlivých čtverečků a kosočtverců zakreslených v grafu je zřejmé, že uživatelé sociálních služeb jsou spokojenější se službami, než předpokládají poskytovatelé služeb. Pouze u charakteristik „doprava“, přesněji spokojenost s dopravou do zařízení sociálních služeb a „informovanost o sociálních službách“ je situace opačná v tom smyslu, že uživatelé sociálních služeb jsou s uvedenými charakteristikami méně spokojeni než předpokládali poskytovatelé sociálních služeb. Doporučujeme proto způsob informovanosti změnit. Zajímavostí je, že největší rozdíl lze zaznamenat v hodnocení kapacity zařízení sociálních služeb v tom smyslu, že poskytovatelé odhadují, že sociální služby budou požadovány v širším rozsahu (je jich třeba více). Celkově hodnocení sociálních služeb se převážně pohybuje v pásmu velmi kvalitních služeb, pouze spokojenost s dopravou do zařízení sociálních služeb je u uživatelů služeb „pouze“ v pásmu služeb kvalitních.

<sup>42</sup> Poznamenáváme, že kvalita sociálních služeb z pohledu jejich uživatelů byla hodnocena rovněž prostřednictvím spokojenosti s konkrétními využívanými sociálními službami, viz zdrojové výzkumné zprávy, tato okolnost však není se souborem poskytovatelů komparovatelná.

<sup>43</sup> Operacionalizace kvality služeb je uvedena ve zdrojových zprávách.

### **7.3 Potřeba specializovaného zařízení pro osoby ohrožené sociálním vyloučením**

Potřeba specializovaného zařízení pro osoby ohrožené sociálním vyloučením byla zjišťována průzkumem, jehož cílem bylo zjistit odhady počtu osob, které by toto specializované zařízení mohly užívat.<sup>44</sup> V Olomouckém kraji by v současnosti potřebovalo specifickou pomoc přibližně 400 jedinců, kteří mají problém s možností umístění ve stávajících zařízeních sociálních služeb, neboť tato zařízení vyžadují dodržování režimu a tito jedinci ho nejsou schopni dodržovat. Pro tyto osoby by bylo potřebné zajistit odpovídající zařízení, které by poskytovalo specifické služby na rozhraní služeb sociálních a případně zdravotních (psychické problémy, závislosti na návykových látkách apod.).

### **7.4 Doporučení v rámci řešení situace**

- Podporovat alternativní druhy bydlení<sup>45</sup>, jako je samostatné bydlení pro mladé s podporou sociálního pracovníka především v ORP Olomouc, Hranice a dalších ORP dle aktuální situace
- Řešit problematiku rozšíření azylových domů v lokalitách, kde je to potřebné<sup>46</sup>
- Zajistit podmínky a následné vybudování bydlení komunitního typu pro osoby ohrožené sociálním vyloučením
- Řešit možnosti pro otevření azylových domů (rozšířit možnosti stávajících azylových domů dle aktuální situace) pro osamělé rodiče s dětmi
- Řešit možnosti otevření specializovaných zařízení pro psychotiky, alkoholiky a osoby se závislostí (viz argumentace dodatečného šetření)
- Řešit otevření specializovaných služeb pro osoby sociálně vyloučené, které potřebují péči zajišťující základní a zdravotní potřeby z důvodu důstojného dožití
- Zajistit návaznost služeb pro osoby sociálně vyloučené především na psychiatrická zařízení
- Zajistit služby pro osoby sociálně vyloučené se zdravotním postižením
- Zajistit prostor pro umístění akutních lůžek pro případ, že osoba sociálně vyloučená onemocní
- Rozšířit služby poradenství o různé druhy poradenství (např. právní, psychologické)<sup>47</sup>
- Změnit způsob informovanost o sociálních službách
- Rozšířit služby denních center a terénní služby, u současných služeb navýšit kapacitu v ORP Olomouc, Přerov, Šumperk, Hranice a Prostějov

<sup>44</sup> Dotazování bylo provedeno jednak u sociálních kurátorů v ORP Olomouckého kraje, neboť tito přicházejí do styku s osobami ohroženými sociálním vyloučením, jednak u zástupců domovů pro seniory v lokalitách Olomouckého kraje. Zjišťoval se pouze subjektivní odhad počtu žadatelů, které bylo možno zařadit mezi osoby ohrožené sociálním vyloučením a kteří by rádi byli přijati např. do domova pro seniory, ale z důvodů problémů, které souvisely s osobností dotyčného, to zařízení neumožňuje, např. neschopností dodržovat určitý řád zařízení (alkoholový problém žadatele apod.).

<sup>45</sup> V závěrech z průzkumů je opakovaně požadováno bydlení druhu „domu na půl cesty“. Doporučujeme však tuto situaci řešit jiným druhem bydlení. Dům na půl cesty je zpravidla žádán, protože se aktuálně nenabízí jiná varianta, která by měla zakotvení v zákonu o sociálních službách (č.108/2006,Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů). Varianta, která je hojně medializovaná, a to „sociální bydlení“, se v průzkumu rovněž vyskytuje, avšak ve výše citovaném zákoně tuto oporu nemá. Zpravidla je tímto myšleno bydlení s regulovaným nájmem. Alternativní typy bydlení chápeme v těch variantách, které dosud oporu v zákoně nemají.

<sup>46</sup> Požadavky uvedeny v lokalitách Přerov, Olomouc, Šternberk, Prostějov, Zábřeh, Konice, Mohelnice, Lipník nad Bečvou)

<sup>47</sup> Ačkoliv poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni poradenství zajistit, poradenství je uživateli uváděno.

- Restrukturalizovat stávající služby s ohledem na různorodost současných uživatelů služeb

## **8. Komparace potřeb cílové skupiny senioři - uživatelů služeb, potřeb zadavatelů a poskytovatelů registrovaných sociálních služeb**

Cílová skupina „senioři“ byla vymezena<sup>48</sup>:

*„Skupin osoby, které dosáhly důchodového věku a zpravidla jim vzniká nárok na přiznání starobního důchodu, a zároveň mají z důvodu svého zdravotního stavu nebo vyššího věku, případně působením obou faktorů současně, sníženou soběstačnost v úkonech péče o vlastní osobu, úkonech o domácnost nebo úkonech, kterými mohou ostatní lidé bez ztráty soběstačnosti uplatňovat své zájmy.“*

Služby, které se bezprostředně vztahují k cílové skupině a které byly předmětem analýzy jsou služby definované zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

- § 37 odst. 3 Odborné sociální poradenství;
- § 39 Osobní asistence;
- § 40 Pečovatelská služba;
- § 44 Odlehčovací služby;
- § 45 Centra denních služeb;
- § 49 Domovy pro seniory;
- § 50 Domovy se zvláštním režimem;
- § 52 Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče;
- § 66 Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením.

Tyto služby byly analyzovány v rámci všech realizovaných výzkumů výzkumných souborů „poskytovatelé“, „zadavatelé“ i „uživatelé“ sociálních služeb. Respondenti všech výzkumných souborů však jako chybějící služby pro konkrétní cílovou skupinu uváděli i další sociální či příbuzné služby, které nejsou službami vymezenými pro tuto cílovou skupinu. Uvádíme proto všechny neredukované údaje tak, jak byly zjištěny.

Výsledná zjištění odpovídají celkovému pojetí sociálních služeb jako takových, které jsou vnímány komplexně jak odborníky (poskytovateli a zadavateli sociálních služeb), tak i uživateli služeb. Systém sociálních služeb a potřebnost služeb není možno vtěsnat do služeb vymezených vně života lidí, kteří služby používají, případně je zřizují či poskytují.

Přehled potřebnosti sítě sociálních služeb vyžadovaných poskytovateli sociálních služeb v rámci ORP Olomouckého kraje je uveden v tabulce 8.1 a grafu 8.1.

---

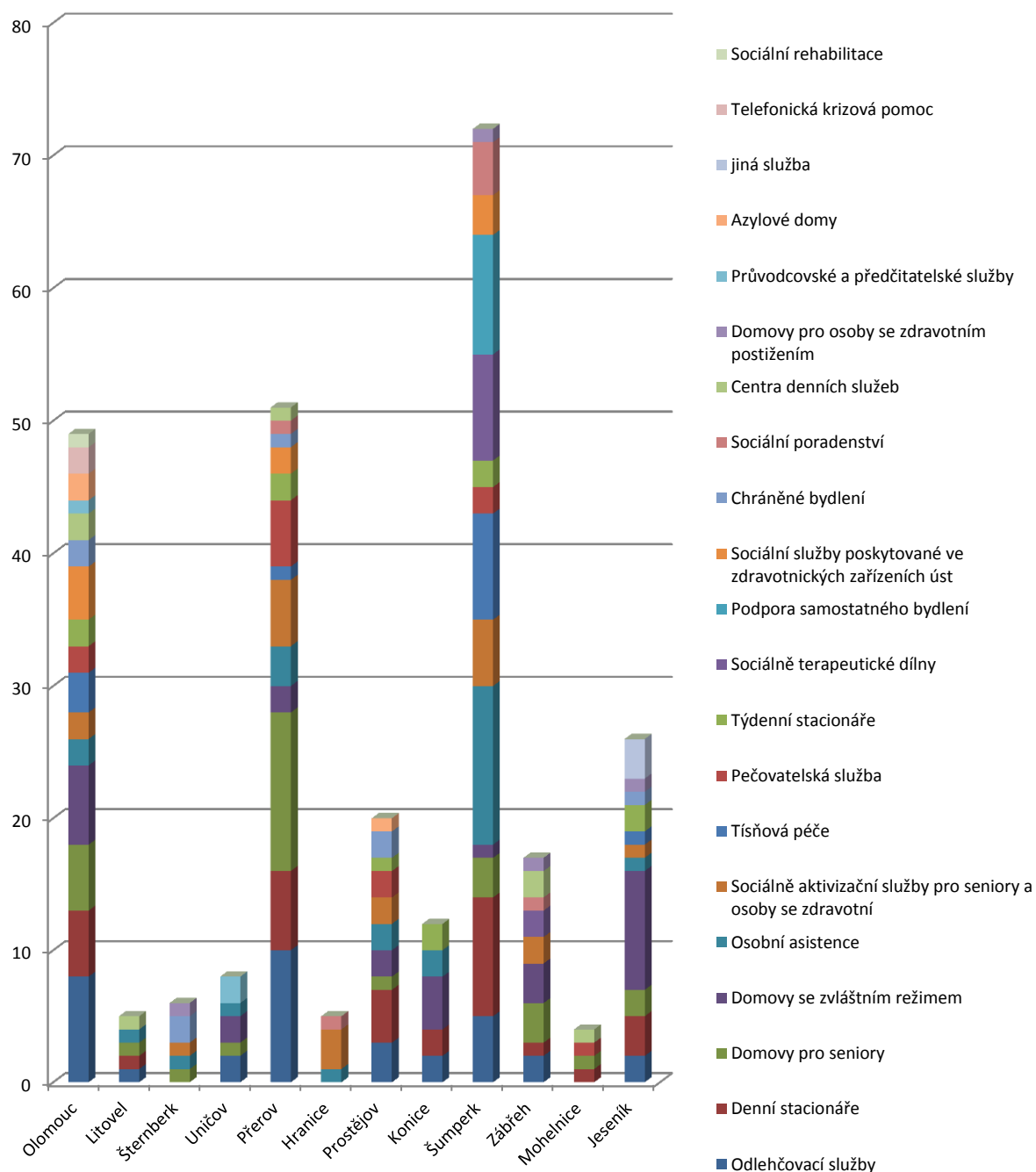
<sup>48</sup> Vymezení dle zadávací dokumentace.

**Tabulka 8.1: Sociální služby vyžadované poskytovateli sociálních služeb podle ORP Olomouckého kraje pro cílovou skupinu senioři (Odpovídalo celkem 110 poskytovatelů)**

	Olomouc	Litovel	Šternberk	Uničov	Přerov	Hranice	Prostějov	Konice	Šumperk	Zábřeh	Mohelnice	Jeseník	Celkem služeb
Odlehčovací služby	8	1	0	2	10	0	3	2	5	2	0	2	<b>35</b>
Denní stacionáře	5	1	0	0	6	0	4	2	9	1	1	3	<b>32</b>
Domovy pro seniory	5	1	1	1	12	0	1	0	3	3	1	2	<b>30</b>
Domovy se zvláštním režimem	6	0	0	2	2	0	2	4	1	3	0	9	<b>29</b>
Osobní asistence	2	1	1	1	3	1	2	2	12	0	0	1	<b>26</b>
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotní	2	0	1	0	5	3	2	0	5	2	0	1	<b>21</b>
Tísňová péče	3	0	0	0	1	0	0	0	8	0	0	1	<b>13</b>
Pečovatelská služba	2	0	0	0	5	0	2	0	2	0	1	0	<b>12</b>
Týdenní stacionáře	2	0	0	0	2	0	1	2	2	0	0	2	<b>11</b>
Sociálně terapeutické dílny	0	0	0	0	0	0	0	0	8	2	0	0	<b>10</b>
Podpora samostatného bydlení	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	<b>9</b>
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních úst	4	0	0	0	2	0	0	0	3	0	0	0	<b>9</b>
Chráněné bydlení	2	0	2	0	1	0	2	0	0	0	0	1	<b>8</b>
Sociální poradenství	0	0	0	0	1	1	0	0	4	1	0	0	<b>7</b>
Centra denních služeb	2	1	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	<b>7</b>
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	<b>4</b>
Průvodcovské a předčitatelské služby	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>3</b>
Azylové domy	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	<b>3</b>
jiná služba	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	<b>3</b>

Telefonická krizová pomoc	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Sociální rehabilitace	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Celkem odpovídalo poskytovatelů (není součet služeb)</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>110</b>

**Graf 8.1: Sociální služby vyžadované poskytovateli sociálních služeb podle ORP Olomouckého kraje pro cílovou skupinu senioři**



**Komentář k tabulce 8.1 a grafu 8.1:** Počty jednotlivých služeb v ORP Olomouckého kraje jsou zřejmé z polí tabulky. Graf dává souhrnný pohled na výskyt požadovaných služeb uvnitř ORP Olomouckého kraje.

**8.1 Chybějící služby z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb**

Návrhy na doplnění sítě sociálních služeb vyplývají z údajů, které jsou uvedeny v tabulce 8.2 a grafu 8.2. V tabulce jsou shrnuty všechny kvantitativní i kvalitativní údaje týkající se potřeby doplnění sítě sociálních služeb konkrétními službami.<sup>49</sup>

**Tabulka 8.2: Chybějící služby pro cílovou skupinu senioři vyžadované uživateli sociálních služeb, zadavateli a poskytovateli** (Počet je třeba chápat ve významu výskytu u všech tří výzkumných souborů a má orientační charakter)

Olomouc, Litovel, Šternberk, Uničov, Přerov, Hranice, Prostějov, Konice, Šumperk, Zábřeh, Mohelnice, Jeseník

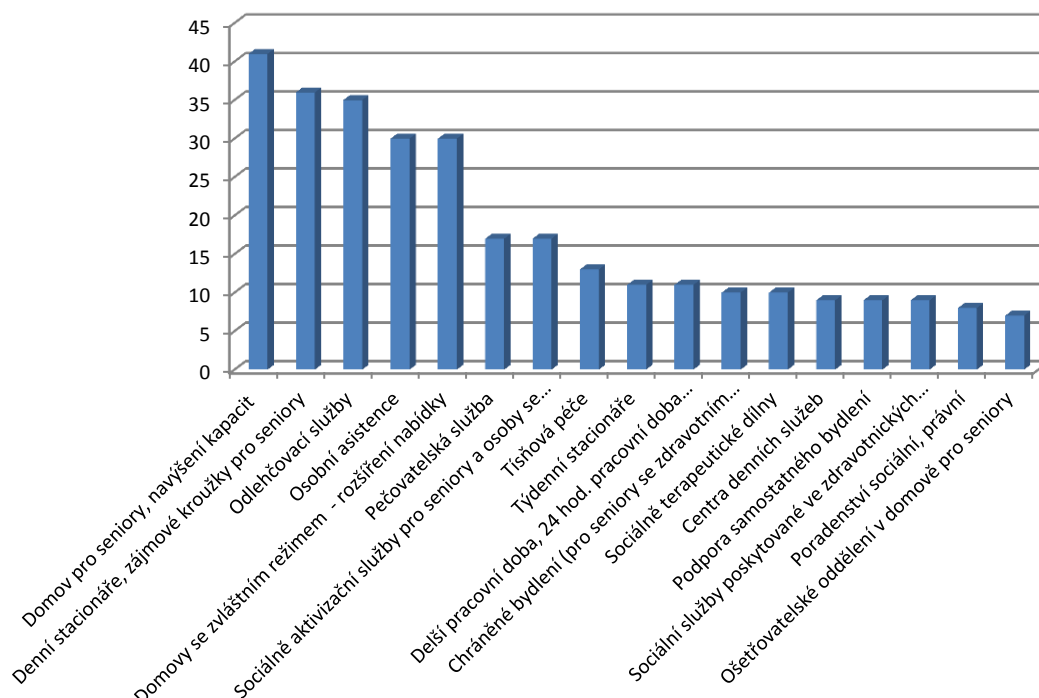
Chybějící služby pro seniory	V které lokalitě - ORP respondenti službu uvedli	Počet výroků, záznamů
Domov pro seniory, navýšení kapacit	Olomouc, Litovel, Šternberk, Uničov, Přerov, Prostějov, Konice, Šumperk, Zábřeh, Mohelnice, Jeseník, Suchdol, Drahaný, Horní Moštěnice, Rozstání, Litovel, Červenka	41
Denní stacionáře, zájmové kroužky pro seniory	Olomouc, Litovel, Přerov, Hranice, Prostějov, Konice, Šumperk, Zábřeh, Mohelnice, Jeseník, Hlinsko	36
Odlehčovací služby	Olomouc, Litovel, Uničov, Přerov, Hranice, Prostějov, Konice, Šumperk, Zábřeh, Jeseník	35
Osobní asistence	Olomouc, Litovel, Šternberk, Uničov, Přerov, Hranice, Prostějov, Konice, Šumperk, Zábřeh, Jeseník	30
Domovy se zvláštním režimem - rozšíření nabídky (s Alzheimerovou nemocí a jinými typy demencí, osoby pozívající návykové látky apod.)	Olomouc, Uničov, Přerov, Prostějov, Konice, Šumperk, Zábřeh, Jeseník, Červenka	30
Pečovatelská služba	Olomouc, Přerov, Prostějov, Šumperk, Mohelnice, Uničov, Rapotín, Žarotín, Střeň, Skrbeň, Rozstání	17
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	Olomouc, Litovel, Šternberk, Přerov, Hranice, Prostějov, Šumperk, Zábřeh, Jeseník	17
Tísňová péče	Olomouc, Přerov, Šumperk, Jeseník	13
Týdenní stacionáře	Olomouc, Přerov, Prostějov, Konice, Šumperk, Jeseník	11
Delší pracovní doba, 24 hod. pracovní doba pečovatelů	Prostějov, Lipník, Přerov	11
Chráněné bydlení (pro seniory se zdravotním	Olomouc, Šternberk, Přerov, Prostějov,	10

<sup>49</sup> Kvalitativní údaje týkající se potřeby sociálních služeb uživatelů cílové skupiny, byly (pokud se výpovědi opakovaly) četnostně shrnuty. K těmto potřebám byly přiřazeny odpovědi poskytovatelů i zadavatelů sociálních služeb.



postižením)	Jeseník	
Sociálně terapeutické dílny	Šumperk, Zábřeh	10
Centra denních služeb	Olomouc, Litovel, Přerov, Zábřeh, Mohelnice	9
Podpora samostatného bydlení	Šumperk	9
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče	Olomouc, Uničov, Šumperk	9
Poradenství sociální, právní	Olomouc, Hranice, Šumperk, Zábřeh	8
Ošetrovatelské oddělení v domově pro seniory	Olomouc	7
Výpomoc v domácnosti (Koupel, úklid, nákup), donáška stravy	Šumperk, Uničov, Přerov, Luběnice, Buk	5
Více míst v DPS se zdravotní službou	Plumlov, Drahany, Mladeč, Horka nad Moravou, Horní Moštěnice	5
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	Šternberk, Šumperk, Zábřeh, Jeseník	4
Průvodcovské a předčitatelské služby	Olomouc, Šternberk	3
Azylové domy	Olomouc, Přerov	3
jiná služba	Jeseník	3
Bezbariérové bydlení	Šumperk, Zábřeh	2
Azylové domy	Olomouc	2
Transportní služba (doprava těžce zdravotně postižených osob v osobních vozidlech dle okamžitých potřeb uživatelů)	Prostějov, Litovel	2
Více volnočasových aktivit	Přerov	2
Telefonická krizová pomoc	Olomouc	2
Sociální rehabilitace	Olomouc	1
Domácí ošetrovatelská péče ,záchranný systém	Jeseník	1
Domácí rehabilitace	Prostějov	1
Služba doprovázení (na úřad)	Olomouc	1
Potřeboval bych možnost pracovat i s tělesným postižením	Přerov	1
Služby masérky v DPS	Přerov	1
Průvodcovské a předčitatelské služby	Uničov	1
Hospic	Hlinsko	1

**Graf 8.2: Chybějící služby pro cílovou skupinu senioři z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb<sup>50</sup>**



**Komentář k tabulce 8.2 a grafu 8.2:** Nejaktuálnější potřeba směřuje do podpory domovů pro seniory s nutností navýšovat kapacity stávajících zařízení, denních stacionářů, potřeby, odlehčovacích služeb osobní asistence a domovů se zvláštním režimem. Další možnosti jsou zřejmé z tabulky a grafu.

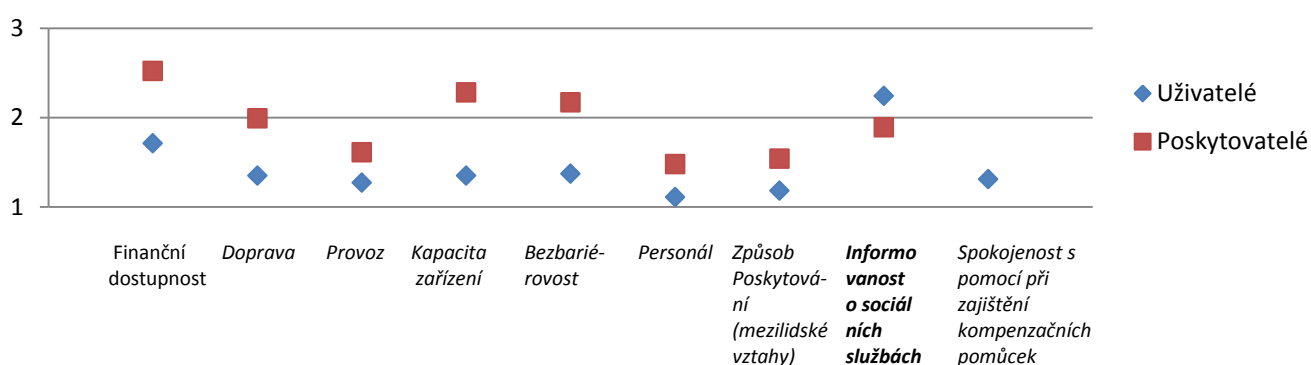
<sup>50</sup> V grafu jsou uvedeny chybějící služby z tabulky 8.2 ve výskytu čtenějším než 7 záznamů.

## 8.2 Kvalita poskytovaných služeb z pohledu uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb

Kvalita sociálních služeb<sup>51</sup> byla zjišťována u uživatelů služeb prostřednictvím dotazu na jejich spokojenost s různými charakteristikami sociálních služeb. Poskytovatelům byl položen stejný dotaz, ale zaměřený na odhad spokojenosti uživatelů sociálních služeb s různými charakteristikami služeb. Porovnání výsledných zjištění je uvedeno v grafu 8.3.

Výše uvedeným porovnáním bylo zjištěno, že *kvalita poskytovaných sociálních služeb je celkově vysoká<sup>52</sup>, jedná se o pásmo velmi kvalitních služeb u všech zkoumaných charakteristik*

**Graf 8.3: Hodnocení charakteristik sociálních služeb jejich uživateli a u poskytovatelů odhad spokojenosti uživatelů sociálních služeb**



Škála 1-5, kde 1= nejlepší hodnocení, 5= nejhorší hodnocení

**Komentář ke grafu 8.3:** Porovnáním jednotlivých čtverečků a kosočtverců zakreslených v grafu je zřejmé, že uživatelé sociálních služeb jsou spokojenější se službami, než předpokládají poskytovatelé služeb. Pouze u charakteristiky „informovanost o sociálních službách“ je situace opačná v tom smyslu, že uživatelé sociálních služeb jsou s uvedenými charakteristikami méně spokojeni než předpokládali poskytovatelé sociálních služeb. Doporučujeme proto způsob informovanosti změnit. Zajímavostí je, že největší rozdíl lze zaznamenat v hodnocení kapacity zařízení sociálních služeb v tom smyslu, že poskytovatelé odhadují, že sociální služby budou požadovány v širším rozsahu (je jich třeba více). Celkově hodnocení sociálních služeb se pohybuje v pásmu velmi kvalitních služeb.

<sup>51</sup> Poznáváme, že kvalita sociálních služeb z pohledu jejich uživatelů byla hodnocena rovněž prostřednictvím spokojenosti s konkrétními využívanými sociálními službami, viz zdrojové výzkumné zprávy, tato okolnost však není se souborem poskytovatelů komparovatelná.

<sup>52</sup> Operacionalizace kvality služeb je uvedena ve zdrojových zprávách.

### **8.3 Doporučení v rámci řešení situace**

- Zajistit fungování stávající sítě sociálních služeb a rozšíření o typy, které jsou uvedeny v tabulkách
- Změnit způsob informovanosti o sociálních službách
- Zajistit rozšíření služby osobní asistence zejména v ORP Šumperk, Prostějov a Olomouc
- Vybudovat/rozšířit domovy pro seniory, navýšení kapacit a rozšíření nabídky služeb pro specifické typy klientů (např. rozšíření nabídky pro klienty s Alzheimerovou nemocí a jinými typy demencí) zejména v ORP Přerov, Prostějov, Lipník, Mohelnice a Uničov
- Rozšířit denní stacionáře, zájmové kroužky pro seniory v ORP Hranice a Přerov
- Zajistit zlepšení a rozšíření odlehčovací služby ve všech ORP Olomouckého kraje
- Zajistit vytvoření domovů se zvláštním režimem zejména v ORP Olomouc
- Zajistit delší pracovní dobu pečovatelské služby především v ORP Prostějov, Mohelnice, Uničov, Lipník a Přerov
- Rozšířit služby poradenství (sociální, právní) ve všech ORP (i přes to, že poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit)
- Řešit možnosti pro zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb poskytovaných ve zdravotnických zařízeních ústavní péče
- Vytvořit/doplnit sociální služby o výpomoc v domácnosti (koupel, úklid, nákup, donáška stravy) zejména v ORP Šumperk a Uničov
- Zajistit transportní služby ve všech ORP
- Zajistit domovy pro osoby ve věku 65 let a více se zdravotním postižením v Olomouci na pomezí zdravotních a sociálních služeb, alespoň jedno zařízení pobytového charakteru pro dlouhodobě nemocné. Město nemá (ani v ORP Olomouc) možnost umístit dlouhodobě nemocné seniory v místě, kde celý život žili. Zařízení v Moravském Berouně a v Pasece, kam jsou transportováni, jsou daleko od rodin, není možnost denního kontaktu s rodinou, lidé tam rychle umírají. Hospic na Sv. Kopečku je pro mnohé finančně náročný, Domov seniorů ve Chválkovicích nestačí.
- Rozšířit sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením zejména v ORP Hranice a Přerov
- Zajistit služby pro alkoholické, nepřízpůsobivé a schizofrenní seniory, zejména pobytové (alespoň jednu v kraji)

## 9. Souhrnná zjištění v rámci všech cílových skupin, doporučení

Z analýzy vyplynula některá shodná zjištění pro všechny cílové skupiny.

### 9.1 Souhrnná zjištění v rámci uživatelů sociálních služeb (cílových skupin)

- Sociální služby slouží jednotlivým uživatelům cílových skupin v podílech z populace Olomouckého kraje, jak je uvedeno v tabulce 9.1. Ačkoliv odhady procentuálních údajů mají orientační charakter, mohou být podkladem pro rozhodování v urgentních situacích a volbu priorit.

**Tabulka 9.1: Podíl uživatelů sociálních služeb z populace OK<sup>53</sup> v %.**

Cílová skupina	Odhad minimálního podílu uživatelů sociálních služeb z populace OK v %	Odhad podílu uživatelů sociálních služeb z populace ve věku 20-60 let v %
Děti, mládež a rodina	1,5	2,2; <i>pokud jde o rodiny s dětmi, jedná se o 10%</i>
		<b>Podíl z populace ve věku 15-64 let</b>
Osoby se zdravotním postižením	3,5	4,9
Osoby žijící v sociálně vyloučených romských lokalitách	0,4	0,6
Imigranti	0,01	0,5 (z populace imigrantů OK)
Osoby v krizi	0,3	0,5
Osoby ohrožené návykovým jednáním	0,3	0,5
Osoby sociálně vyloučené resp. ohrožené sociálním vyloučením	0,6	0,9
		<b>Podíl z populace ve věku 60+</b>
Senioři	2.1	9,5

- Jako důležitá se ukázala potřeba informačního centra pro řešení případů s přesahem cílových skupin i případně mimo hranice sociálních služeb.
- Důležité je zlepšit komunikaci úřadů s uživateli a zlepšit komunikaci ze strany lékařů a uživatelů sociálních služeb konkrétně v oblasti informovanosti o nabídce sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních.
- Další oblastí, která je společná všem cílovým skupinám, je problematika bydlení. Často se objevuje požadavek bydlení „domu na půl cesty“ pro mladé jedince pocházející ze sociálně znevýhodněného prostředí. Doporučujeme však tuto situaci řešit jiným druhem bydlení. Dům na půl cesty je zpravidla žádán, protože se aktuálně nenabízí jiná varianta, která by měla zakotvení v zákonu o sociálních službách (č.108/2006,Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů). Problematika bydlení se však dotýká všech věkových skupin. Varianta, která se

<sup>53</sup> Zdrojové údaje, z nichž byla tabulka vypočítaná, byla získána od stávajících registrovaných sociálních služeb - poskytovatelů sociálních služeb. Nezahrnuje počty těch osob, kterým jsou poskytovány sociální služby neregistrovanými poskytovateli sociálních služeb.

v průzkumu rovněž vyskytuje, a to „sociální bydlení“, ve výše citovaném zákoně tuto oporu nemá. Zpravidla je tímto myšleno bydlení s regulovaným nájmem.

- Oblasti, které navazují na sociální služby a jsou důležité pro začleňování osob ohrožených sociálním vyloučením, je problematika podpory zaměstnanosti (jako důležitá součást řešení problémů s bydlením) a problematika dalšího vzdělávání dětí ze sociálně znevýhodněných prostředí, ačkoliv ani tyto oblasti nespádají do oblasti, které řeší sociální služby. Nicméně ve výzkumu se tato problematika objevila (kromě cílové skupiny seniorů) u všech cílových skupin.
- Obdobná situace se promítá do přání seniorů a občanů se zdravotním postižením, kterým by život velmi usnadnila síť transportních služeb, ačkoliv tyto služby zákonem (č.108/2006,Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů) nejsou zahrnuty mezi sociální služby.
- Ukázala se důležitost nejen propojování informovanosti napříč různými institucemi (zdravotnickými, sociálními, policejními, školskými apod.), ale i otevřenosti manažerů a pracovníků působících v jednotlivých cílových skupinách směrem k požadavkům ostatních cílových skupin s cílem nalezení shody pro řešení obdobných témat.
- Všechny cílové skupiny by uvítaly rozšíření sociálního, právního a dluhového poradenství, ačkoliv sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb a poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.
- Pro specifické cílové skupiny (např. duševně nemocné, občany ohrožené sociálním vyloučením a současně nemocné) je důležité rozšířit domovy se zvláštním režimem.
- Respondenty všech cílových skupin byla zmiňována potřeba rozšíření či budování domova zejména pro dlouhodobě nemocné (či umírající) občany (seniory) přímo ve městě v Olomouci.

## **9.2 Souhrnná zjištění v rámci zadavatelů sociálních služeb (obcí)**

Souhrnné údaje, které sociální služby v dané obci či ve spádovém území obce občané postrádají, upřesnění, kterých skupin obyvatel se chybějící služba týká a zjištění, zda existuje v oblasti subjekt schopný poskytovat chybějící sociální službu, jsou obsaženy v tabulkách 9.2 a 9.3.

**Tabulka 9.2 Chybějící sociální služby - obce II. a III. typu**

Obec	Chybějící služba	Cílové skupiny <sup>54</sup>	Subjekt schopný poskytovat chybějící službu
Hanušovice	Terénní pracovník	3,7	
	Volnočasové aktivity	1	
Hlubočky	Neuvedeno		
Hranice	Azylový dům pro ženy	5,6	Elim
	Noclehárna pro ženy	5,6,7	Elim
	Dům na půl cesty	1	

54

1. děti, mládež a rodina (v problémech)
2. osoby se zdravotním postižením
3. sociálně vyloučené lokality
4. imigranti
5. osoby v krizi
6. osoby ohrožené návykovým jednáním
7. osoby sociálně vyloučené a ohrožené sociálním vyloučením
8. senioři

	Chráněné bydlení	2	
<b>Javorník</b>	Poskytování ubytování, prevence kriminality, zdravotně - sociální pomoc	1	
<b>Jeseník</b>	Domov se zvláštním režimem	8, ( také s Alzheimerovou chorobou a jinými typy demencí )	Domov pro seniory Javorník, p.o., Domov důchodců Kobylá, p.o.
	Podpora samostatného bydlení, podporované bydlení	2	Zahrada 2000, o.s. pro chronicky duševně nemocné. Nevíme, kde pro mentálně, tělesně a kombinovaně postižené
	Dluhové poradenství - odborné sociální poradenství	1,3,5	
<b>Kojetín</b>	Psycholog	1,3,7	
	Volnočasové aktivity pro rodiče a děti	1	Městský dům dětí a mládeže
	Ubytovací kapacity pro rodiny s dětmi	1	
<b>Konice</b>	Azylové bydlení	1,3,7	
	Nízkoprahové zařízení pro děti	1	
	Denní stacionář pro ZTP	2	
<b>Lipník nad Bečvou</b>	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, azylový dům, občanské poradny	1	
	Azylový dům, noclehárny, poradny Azylový dům, noclehárny, poradny	3,6,7	
	Osobní asistence, domovy pro seniory, sociálně aktivizační služby pro seniory a ZTP	2,8	Sociální služby Lipník nad Bečvou
<b>Litovel</b>	Transportní služba	2,8	Nové Zámky, poskytovatel sociálních služeb
	Denní stacionář	2,8	Charita Šternberk, pobočka Litovel
	Dům na půl cesty	1,7	
	Sociální bydlení	3,5,7	
<b>Mohelnice</b>	Azylový dům	7	
	Domov pro matky s dětmi	1	
	Domov pro seniory	8	Domov pro seniory a pečovatelská služba
<b>Moravský Beroun</b>	Volnočasové aktivity	1	
<b>Němčice nad Hanou</b>	Neuvedeno		
<b>Olomouc</b>	Domovy se zvláštním režimem	2,6,8	Kraj
	Odlehčovací služby	1,8	Kraj, obec, NNO, církevní organizace
	Chráněné bydlení	1,2,8	Kraj, NNO, církevní organizace
	Podpora samostatného	2	Kraj, NNO, církevní organizace

	bydlení		
	Azylový dům pro otce s dětmi příp. pro oba rodiče	1,5	Kraj, obec, NNO, církevní organizace
Prostějov	AD pro osamělé rodiče s dětmi	1	Azyl. Centrum PV
	Prevence zacílená na zvyšování sociální a finanční gramotnosti	5	Člověk v tísni
	NZDM	1	Podané ruce
Přerov	Středisko sociální prevence		
	Odlehčovací služby a tísňová péče		
Šternberk	Terénní pracovník	1,3,7	Město Šternberk
	Pobytové zařízení pro psychotiky	2,7	
Šumperk	Mediační centrum	1	Poradna pro rodinu Olomouckého kraje
	Středisko výchovné prevence	1	
	Azylový dům	1	Pontis o.p.s.
	Dům na půl cesty	7	Pontis o.p.s.
	Denní centrum pro osoby bez přístřeší	7	Armáda spásy
Uničov	Neuvezeno		
Zábřeh	Dům na půl cesty	1	
	Chráněné bydlení osob se ZTP	8	
	Domov důchodců	8	

Tabulka 9.3 Chybějící sociální služby - obce 1. typu

Obec	Chybějící služba	Cílové skupiny <sup>55</sup>	Subjekt schopný poskytovat chybějící službu, výrok dotázaného
Drahany	Dům pro seniory s pečovatelskou a zdravotní službou	8	
Mladeč	Dům s pečovatelskou službou	8	Obec
Luběnice	Předškolní zařízení	1	Rodinné centrum
	Klub seniorů	8	
Niva (Prostějov)		8	
Rapotín	Pečovatelská služba	8	
Lutín		3	

55

1. děti, mládež a rodina (v problémech)
2. osoby se zdravotním postižením
3. sociálně vyloučené lokality
4. imigranti
5. osoby v krizi
6. osoby ohrožené návykovým jednáním
7. osoby sociálně vyloučené a ohrožené sociálním vyloučením
8. senioři



Mírov		8	
Žarotín	Pečovatelská služba	8	
Stará Červená Voda	Protidrogová prevence	1, 6	
	Zaměstnání	3,5,7	
Horka nad Moravou	Rehabilitace	2	
	Terénní pracovníci	7	
	Dům s pečovatelskou službou	8	
Střeň	Pečovatelská služba	8	
Skrbeň	Pečovatelská služba	8	
	Bydlení	7	
	Pečovatelská služba DD	8	
Rozstání	Pečovatelské služby	8	
	Poradenské služby	5	
Suchdol	Dostatek místa v domovech pro seniory	8	Charita - pokud bude mít dostatek financí na další místa
Horní Moštěnice	Pečovatelský dům - dům seniorů	8	
Hlinsko	Hospic	8	
	Denní stacionář pro seniory	8	
Čechy pod Kosířem		3, 8	Romský problém je podle mých zkušeností na menších obcích dlouhodobě neřešitelný. Chybí kapacity v domovech důchodců a také jsou tyto služby pro mnoho lidí, kteří nemají příznání bezmocnosti, finančně nedostupné
Bílsko	Domov důchodců	8	
Kolšov	Malometrážní byty	2, 8	
Jestřebí		7	
Bernartice	Vyplnění volného času, vzdělávání	1	Zájmové činnosti, spolková činnost, Charita
	Dostupnost lékařské péče	2	Charita, LS
	Prevence, vyplnění volného času, zaměstnanost	6	Charit, DROPIN
Sobotín		2, 8	ČCE Diakonie, středisko Sobotín, Petrov nad Desnou

### **9.3 Doporučení řešení situace v Olomouckém kraji**

Shrnutí problematiky sociálních služeb bylo formulované v úvodu této komparační analýzy. Doporučení v rámci řešení situace pro jednotlivé cílové skupiny jsou uváděna v závěru jednotlivých kapitol. Níže shrnujeme doporučení řešení situace dle tematických oblastí.

#### **BYDLENÍ A DOMOVY**

- Řešit možnosti bezplatného azylového ubytování, potřebnost azylových domovů, bydlení „komunitního typu“ apod.
- Řešit problematiku tzv. „sociálního bydlení“
- Rozšířit sociální službu „chráněné bydlení“
- Vybudovat/rozšířit „domovy se zvláštním režimem“
- Vybudovat/rozšířit „domovy pro seniory“

#### **SLUŽBY UPŘESŇOVANÉ V JEDNOTLIVÝCH CÍLOVÝCH SKUPINÁCH**

- Rozšířit služby nízkoprahových denních center (i pro děti a mládež), denních stacionářů, terénních služeb, osobní asistence, odlehčovací služby, rané péče
- Rozšířit kapacity stávajících služeb (např. u kontaktních center provozní dobu, kapacitu pobytových zařízení pro konkrétní cílové skupiny)
- Vybudovat/rozšířit doléčovací zařízení sociální služby pro lidi se závislostí na alkoholu (viz shora - domovy)
- Rozšířit sociálně aktivizační služby (děti, mládež a rodina, sociálně vyloučené lokality, senioři, osoby se zdravotním postižením)
- Rozšířit služby krizové pomoci, protidrogové prevence apod. (podle výskytu v jednotlivých cílových skupinách a jednotlivých lokalitách)

#### **CENTRA, INFORMOVANOST A PORADENSTVÍ:**

- Řešit možnosti vytvoření informačního centra
- Řešit možnosti vytvoření krizového centra
- Řešit možnosti vytvoření mediačního centra
- Podporovat změnu ve způsobu informování o sociálních službách (osoby v krizi, osoby ohrožené sociálním vyloučením, senioři)
- Rozšířit služby poradenství o specializované, např. dluhové a právní
- Otevřít poraden pro gamblery (mimo lokality, kde poradny již jsou)

#### **TRANSPORTNÍ SLUŽBY**

- Řešit možnosti vytvoření sítě transportních služeb (pro seniory, občany se zdravotním postižením a dalších potřebných)

### VOLNOČASOVÉ AKTIVITY

- Zajistit rozšíření služeb pro matky s dětmi, případně zlepšení způsobu informování veřejnosti o již poskytovaných službách
- Zajistit rozšíření služeb zaměřených na využití volného času (dětí a mládeže, osob se zdravotním postižením, seniorů apod.)

### SPECIFICKÉ POŽADAVKY UŽIVATELŮ SLUŽEB

- Umožnit vytvoření vhodných podmínek pro odpracování obecně prospěšných prací, případně pro nabídku různých pracovní příležitostí
- Umožnit přístup k počítači pro uživatele (klienty) služeb u stávajících poskytovatelů služeb

### DALŠÍ DOPORUČENÍ

- Podporovat především služby bazálního charakteru (poskytnutí podmínek pro soběstačnost občana) a odlišit je od služeb kulturní nadstavby (např. vyplnění volného času)
- Vytvářet podmínky pro svépomocnou činnost - vzájemná výpomoc (rodin, jedinců)
- Zlepšit komunikaci vzájemně i napříč s úřady (zadavateli) a poskytovateli sociálních služeb
- Zlepšit spolupráci s lékaři - zlepšit informovanost o nabídce sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních
- Nabízí se velký prostor pro práci dobrovolníků (toto je však negativně spojeno s legislativou)
- Zajistit uživateli sociálních služeb volnost v rozhodování - umožnit volnější přechody mezi službami (např. jestliže pečující rodina odjede mimo bydliště, přechází služba na respitní péči, která by mohla docházet do domova nesoběstačné osoby)
- Zajistit ochranu nesoběstačné osoby dohledem i v domácnostech (v zařízeních sociálních služeb je kontrola zajištěna, v rodinách může docházet např. ke zneužití příspěvků na péči)
- Podporovat řešení okolností týkajících se standardů sociálních služeb a zákona o sociálních službách, které nestačí na vytvoření nové služby
- Doplnit síť sociálních služeb o zřízení neziskové organizace, která by zajišťovala sociální služby v ORP Lipník nad Bečvou pro všechny cílové skupiny
- Doplnit/vybudovat síť sociálních služeb v dalších lokalitách, kde absentují (Mohelnice, Zábřeh na Moravě, Uničov) v závislosti na požadavcích lokalit

## 10. Souhrnná zjištění poskytovatelů sociálních služeb v rámci všech cílových skupin

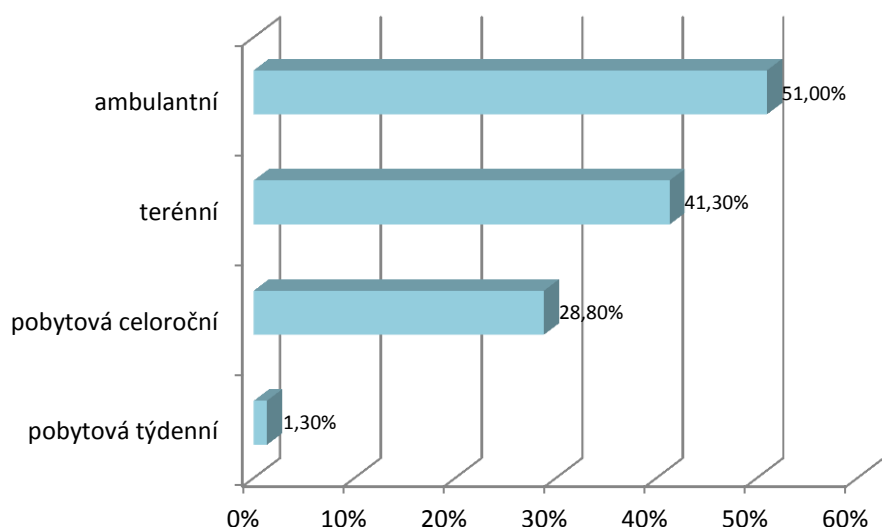
### Forma a druh poskytované služby

U sociálních služeb poskytovaných pro všechny cílové skupiny rodina se v převážné míře jedná o ambulantní a terénní služby a z pohledu druhu služeb především o služby prevence a sociálního odborného poradenství viz tabulka 10.1 a graf 10.1 a tabulka 10.2 a graf 10.2.

**Tabulka 10.1: Formy poskytovaných služeb**

Druhy poskytovaných služeb		Abs	%	Procenta případů
	terénní	129	33,8%	41,3%
	ambulantní	159	41,6%	51,0%
	pobytová týdenní	4	1,0%	1,3%
	pobytová celoroční	90	23,6%	28,8%
Celkem		382	100,0%	122,4%

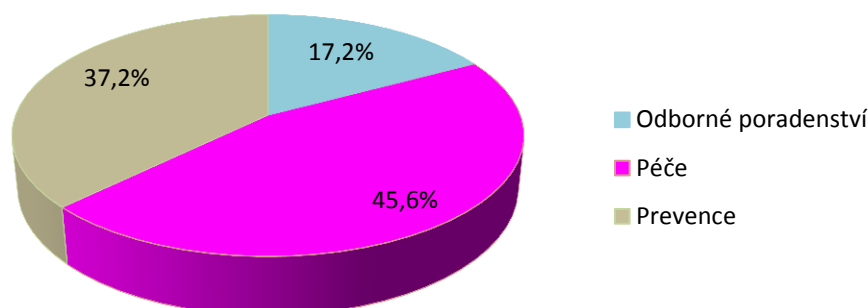
**Graf 10.1: Forma poskytované služby (N=382)**



**Komentář k tabulce 10.1 a grafu 10.1:** Ze všech služeb, za které byl vyplněn dotazník, bylo 51,0% označeno jako ambulantní služby, 41,3% jako terénní služby, 28,8% jako pobytové celoroční služby a 1,3% jako pobytové týdenní služby. Součet procent případů je větší než 100% vzhledem k tomu, že dotázaní uváděli více možností.

**Tabulka 10.2: Druhy poskytovaných služeb**

Druhy poskytovaných služeb		Abs	%	Procenta případů
	Odborné poradenství	57	17,2%	18,4%
	Péče	151	45,6%	48,9%
	Prevence	123	37,2%	39,8%
Celkem		331	100,0	107,1%

**Graf 10.2: Druh poskytované služby (N=382)**

**Komentář k tabulce 10.2 a grafu 10.2:** Ze všech 382 služeb, pro něž byly získány zdrojové údaje prostřednictvím dotazníku, 45,6% bylo zařazeno mezi služby péče, 37,2% mezi služby prevence a 17,2% mezi služby odborného poradenství. Součet procent případů je větší než 100% vzhledem k tomu, že dotázaní uváděli více možností.

#### Typy služeb dle zákona o sociálních službách

Mezi službami dle zákona o sociálních službách byly nejvíce zastoupeny Sociální poradenství odborné, Pečovatelská služba, Domovy pro seniory, Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se ZP, Terénní programy, Denní stacionáře, Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a Azylové domy (v podílech vyšších než s 5% zastoupením, viz tabulka 10.3 a graf 10.3).<sup>56</sup>

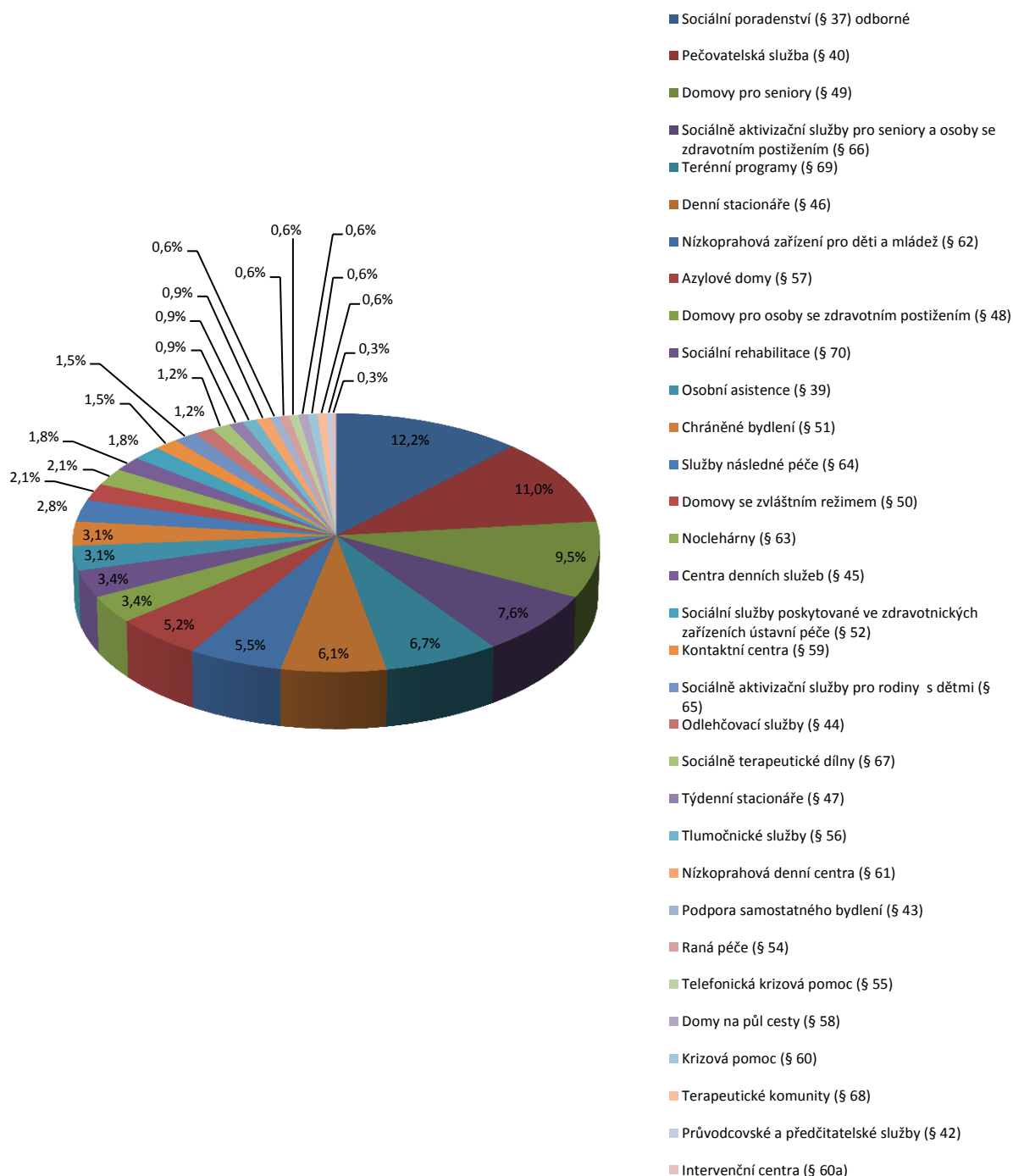
**Tabulka 10.3: Poskytované služby dle zákona o sociálních službách**

Služby dle zákona o sociálních službách	Počet	%
Sociální poradenství (§ 37) odborné	40	12,2
Pečovatelská služba (§ 40)	36	11,0
Domovy pro seniory (§ 49)	31	9,5
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením (§ 66)	25	7,6
Terénní programy (§ 69)	22	6,7
Denní stacionáře (§ 46)	20	6,1
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (§ 62)	18	5,5
Azylové domy (§ 57)	17	5,2
Domovy pro osoby se zdravotním postižením (§ 48)	11	3,4
Sociální rehabilitace (§ 70)	11	3,4
Osobní asistence (§ 39)	10	3,1
Chráněné bydlení (§ 51)	10	3,1
Služby následné péče (§ 64)	9	2,8
Domovy se zvláštním režimem (§ 50)	7	2,1
Noclehárny (§ 63)	7	2,1
Centra denních služeb (§ 45)	6	1,8

<sup>56</sup> Jsou uvedeny služby, pro něž byl získán odpovídající zdrojové údaje prostřednictvím dotazníky.

Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče (§ 52)	6	1,8
Kontaktní centra (§ 59)	5	1,5
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (§ 65)	5	1,5
Odlehčovací služby (§ 44)	4	1,2
Sociálně terapeutické dílny (§ 67)	4	1,2
Týdenní stacionáře (§ 47)	3	0,9
Tlumočnické služby (§ 56)	3	0,9
Nízkoprahová denní centra (§ 61)	3	0,9
Podpora samostatného bydlení (§ 43)	2	0,6
Raná péče (§ 54)	2	0,6
Telefonická krizová pomoc (§ 55)	2	0,6
Domy na půl cesty (§ 58)	2	0,6
Krizová pomoc (§ 60)	2	0,6
Terapeutické komunity (§ 68)	2	0,6
Průvodcovské a předčitatelské služby (§ 42)	1	0,3
Intervenční centra (§ 60a)	1	0,3
<b>Celkem</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Graf 10.3: Poskytované služby dle zákona o sociálních službách (N=327)**



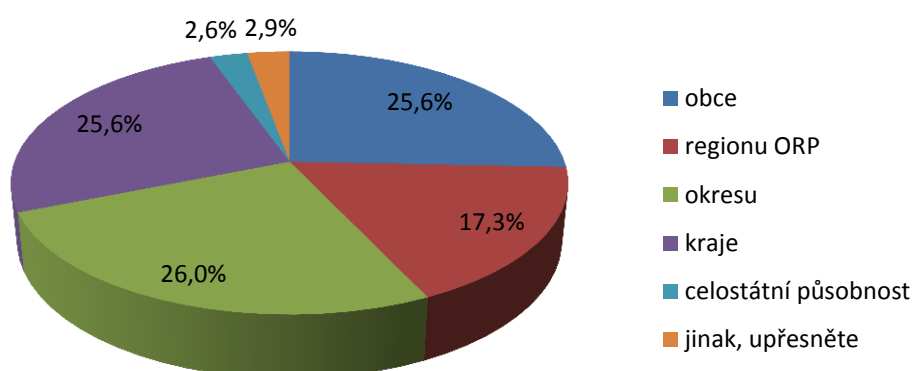
**Komentář k tabulce 10.3 a grafu 10.3:** Ze služeb zaměřených na všechny cílové skupiny 12,2% tvoří Sociální poradenství odborné, 11% Pečovatelská služba, 9,5% Domovy pro seniory, 7,6% Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se ZP, 6,7% Terénní programy, 6,1% Denní stacionáře, 5,5% Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a 5,5% Azylové domy. Ostatní sociální služby jsou zřejmé z grafu a jsou zastoupeny podíly nižšími než 5%.

**Rozsah působnosti služeb**

Obvyklá působnost sociálních služeb, tj. území, z něhož je převážná část jejich uživatelů, kde je služba poskytována, je přibližně rovnoměrná. Více než čtvrtina (26%) služeb zaměřených na všechny cílové skupiny uvádí svou obvyklou působnost na úrovni okresu, přičemž po dalších přibližně čtvrtinách (25,6%), se jedná o území obce i kraje.

**Tabulka 10.4: Rozsah působnosti (obvyklý)**

Obvyklý rozsah působnosti služby		Abs	%
	obce	80	25,6
	regionu ORP	54	17,3
	okresu	81	26,0
	kraje	80	25,6
	celostátní působnost	8	2,6
	jinak, upřesněte	9	2,9
Celkem		312	100,0

**Graf 10.4: Působnost služeb obvyklá (území, z něhož je převážná část uživatelů) (N=312)**

**Komentář k tabulce 10.4 a grafu 10.4:** Obvyklá působnost sociálních služeb (z jakého území je převážná část uživatelů) je zastoupena u 25,6% služeb jsou uživatelé převážně z území obce, kde je služba poskytována, u 17,3% služeb převážně z území ORP, u 26% služeb převážně z území okresu, u 25,6% služeb převážně z území kraje a 8 služeb (2,6%) uvádí celostátní obvyklou působnost. Jinou působnost uvádí 2,9% služeb.



## 11. Souhrnná zjištění uživatelů sociálních služeb v rámci všech cílových skupin

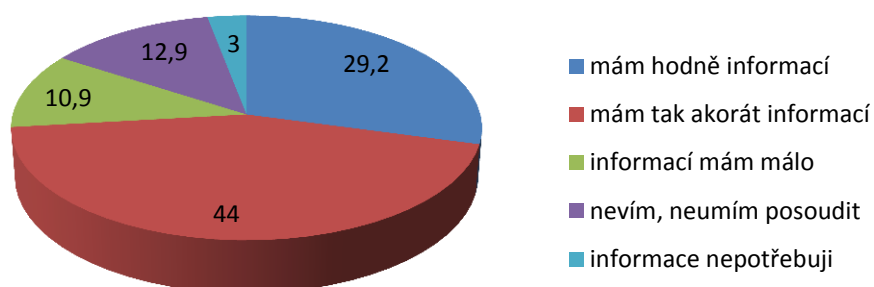
### Informovanost o sociálních službách

Respondenti byli dotázáni, jak vnímají svoji informovanost o sociálních službách. Přibližně polovina (44%) respondentů se vyjádřila, že má hodně nebo tak akorát informací. Přibližně desetina oslovených deklarovala, že informací o sociálních službách má málo. Ostatní možnosti jsou zřejmé z tabulky 11.1 a grafu 11.1.

**Tabulka 11.1: Informovanost o sociálních službách**

Informovanost o sociálních službách		Abs	%	Validní %	Kumulativní %
	mám hodně informací	374	29,1	29,2	29,2
	mám tak akorát informací	564	43,9	44,0	73,2
	informací mám málo	140	10,9	10,9	84,1
	nevím, neumím posoudit	166	12,9	12,9	97,0
	informace nepotřebuji	38	3,0	3,0	100,0
	Celkem	1282	99,7	100,0	
Vynechané údaje		4	,3		
Celkem		1286	100,0		

**Graf 11.1: Informovanost o sociálních službách (N=1282)**



**Komentář k tabulce 11.1 a grafu 11.1:** Více než čtvrtina (29,2%) oslovených se vyjádřila, že o sociálních službách má hodně informací, 44% deklarovalo, že má tak akorát informací. Na druhé straně desetina (10,9%) oslovených zhodnotila, že informací o sociálních službách má málo. Informace o sociálních službách nepotřebuje 3% oslovených. K dotazu se neumělo vyjádřit, resp. nevyjádřilo 12,9% respondentů.

**Tabulka 11.2: Průměrná informovanost podle ORP**

Zdravotní postižení	Průměr	Kvalita informací	N
Olomouc	1,78	Středně kvalitní	392
Litovel	2,14	Středně kvalitní	7
Šternberk	2,20	Středně kvalitní	30
Uničov	1,75	Středně kvalitní	44
Přerov	1,72	Středně kvalitní	174
Hranice	2,00	Středně kvalitní	42
Lipník	1,91	Středně kvalitní	11
Prostějov	1,81	Středně kvalitní	150
Konice	1,75	Středně kvalitní	12
Šumperk	1,77	Středně kvalitní	123
Zábřeh	1,51	Velmi kvalitní	37
Mohelnice	1,83	Středně kvalitní	12
Jeseník	1,75	Středně kvalitní	57
<b>Celkem</b>	<b>1,79</b>	<b>Středně kvalitní</b>	<b>1091</b>

**Komentář k tabulce 11.2:** Interpretace průměrných hodnot je taková, že pokud se číslo pohybuje v rozmezí údajů 1 až 1,6 (včetně), jedná se o dostupnost velmi kvalitních informací o sociálních službách a informovanost chápeme jako velmi kvalitní.

Pokud se číslo pohybuje v rozmezí 1,7 až 2,3, jedná se o střední dostupnost informací o sociálních službách a lze informovanost chápat jako středně kvalitní a je na zvážení, zda by nebylo třeba informovanost upravit ve prospěch toho, co bylo požadováno.

Jestliže se číslo (průměrné hodnocení) pohybuje v rozmezí hodnocení 2,4 až 3 (a největší možné je číslo 3), potom je potřeba informovanost upravit, neboť uživatelé by ji vnímali jako nekvalitní.

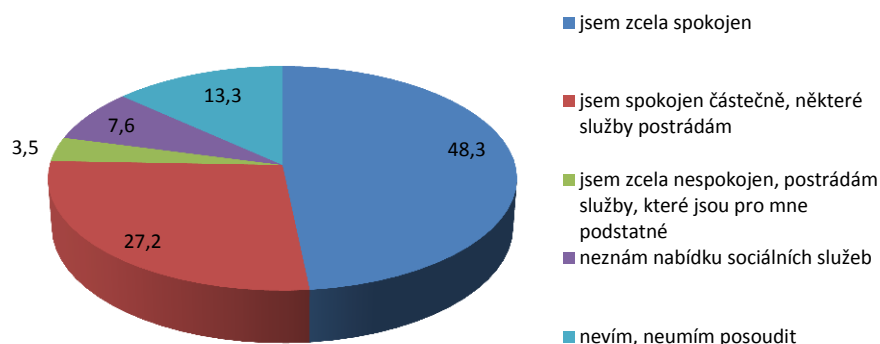
**Informovanost o všech sociálních službách ORP Olomouckého kraje se pohybuje v pásmu střední kvality.**

#### **Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu**

S šířkou nabídky sociálních služeb je zcela spokojen téměř polovina oslovených. Ostatní možnosti jsou uvedeny v tabulce 11.3 a grafu 11.2.

**Tabulka 11.3: Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu**

	spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu	Abs	%	Validní %	Kumulativní %
	jsem zcela spokojen	619	48,1	48,3	48,3
	jsem spokojen částečně, některé služby postrádám	349	27,1	27,2	75,5
	jsem zcela nespokojen, postrádám služby, které jsou pro mne podstatné	45	3,5	3,5	79,0
	neznám nabídku sociálních služeb	98	7,6	7,6	86,7
	nevím, neumím posoudit	171	13,3	13,3	100,0
	<b>Celkem</b>	<b>1282</b>	<b>99,7</b>	<b>100,0</b>	
Vynechané údaje		4	,3		
<b>Celkem</b>		<b>1286</b>	<b>100,0</b>		

**Graf 11.2: Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu**

**Komentář k tabulce 11.3 a grafu 11.2:** 48,3% uživatelů je zcela spokojených s šířkou nabídky sociálních služeb v jejich regionu. Částečnou spokojenost vyjádřilo 27,2% uživatelů, úplnou nespokojenost 3,5% uživatelů. 7,6% oslovených deklarovalo, že nezná nabídku sociálních služeb a 13,3% se k otázce vyjádřit neumělo.

### Spokojenost s využívanými službami v regionu

**Tabulka 11.4: Spokojenost s využívanými službami podle pořadí**

Spokojenost s využívanými službami	N (počet těch, kteří odpověděli, kteří službu využili)	Minimum	Maximum	Průměr	Celková kvalita služeb
spokojenost s chráněným bydlením § 51	35	1	2	1,11	Velmi kvalitní
spokojenost s intervenčními centry § 60a	13	1	2	1,23	Velmi kvalitní
spokojenost s centrem denních služeb § 45	61	1	3	1,26	Velmi kvalitní
spokojenost s pečovatelskou službou § 40	257	1	4	1,29	Velmi kvalitní
spokojenost s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež § 62	146	1	5	1,34	Velmi kvalitní
spokojenost se sociálním poradenstvím § 37	681	1	5	1,36	Velmi kvalitní
spokojenost s průvodcovskou a předčitatelskou službou § 42	25	1	4	1,36	Velmi kvalitní
spokojenost s osobní asistencí § 39	114	1	4	1,37	Velmi kvalitní
spokojenost s tísňovou péčí § 41	51	1	4	1,37	Velmi kvalitní
spokojenost s ranou péčí § 54	8	1	2	1,38	Velmi kvalitní
spokojenost se sociálně aktivizačními službami pro seniory a osoby se ZP § 66	119	1	3	1,39	Velmi kvalitní
spokojenost s denním stacionářem § 46	55	1	3	1,4	Velmi kvalitní
spokojenost s azylovými domy § 57	264	1	4	1,4	Velmi kvalitní
spokojenost se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi § 65	92	1	3	1,41	Velmi kvalitní

spokojenost s terapeutickými komunitami § 68	12	1	2	1,42	Velmi kvalitní
spokojenost s terénními programy § 69	253	1	3	1,42	Velmi kvalitní
spokojenost se sociální rehabilitací § 70	35	1	3	1,46	Velmi kvalitní
spokojenost s domovy se zvláštním režimem § 50	25	1	4	1,48	Velmi kvalitní
spokojenost s kontaktními centry § 59	221	1	5	1,49	Velmi kvalitní
spokojenost s domovy pro seniory § 49	38	1	3	1,5	Velmi kvalitní
spokojenost s krizovou pomocí § 60	147	1	3	1,5	Velmi kvalitní
spokojenost se sociálně terapeutickými dílnami § 67	4	1	2	1,5	Velmi kvalitní
spokojenost s noclehárnami § 63	118	1	5	1,52	Velmi kvalitní
spokojenost s nízkoprahovými denními centry § 61	55	1	5	1,53	Velmi kvalitní
spokojenost s tlumočnickými službami § 56	16	1	3	1,56	Velmi kvalitní
spokojenost s telefonickou krizovou pomocí § 55	88	1	5	1,68	Velmi kvalitní
spokojenost s domovy pro osoby se zdravotním postižením § 48	13	1	3	1,77	Velmi kvalitní
spokojenost se službou následné péče § 64	7	1	3	1,86	Velmi kvalitní
spokojenost s podporou samostatného bydlení § 43	24	1	4	2,04	Velmi kvalitní
spokojenost se sociálními službami poskytovanými ve zdravotnických zařízeních ústavní péče § 52	34	1	5	2,09	Velmi kvalitní
spokojenost s týdenním stacionářem § 47	9	1	4	2,22	Velmi kvalitní
spokojenost s odlehčovací službou § 44	7	1	4	2,57	Středně kvalitní
spokojenost s domy na půl cesty § 58	5	1	5	3,6	Nekvalitní

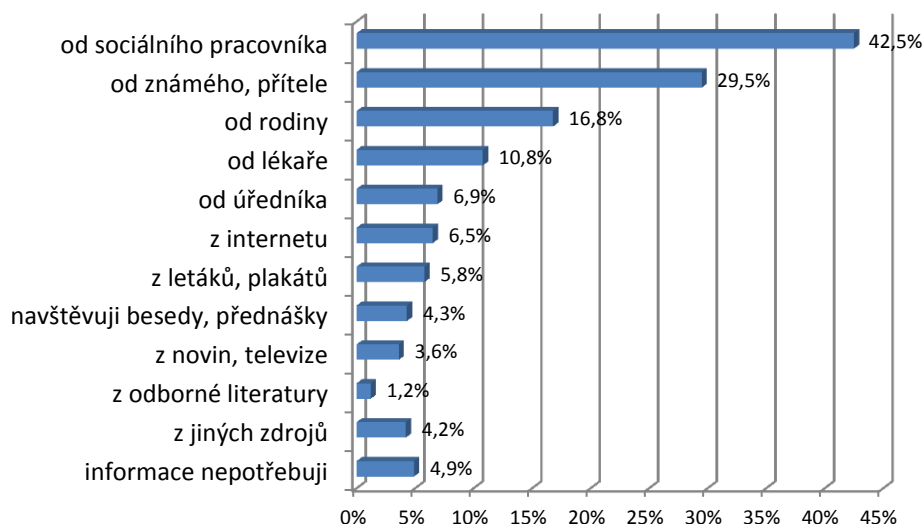
**Komentář k tabulce 11.4:** Interpretace průměrných hodnot je taková, že pokud se číslo pohybuje v rozmezí údajů 1 až 2,5 (včetně), jedná se o velkou spokojenost uživatelů služeb a poskytované služby lze chápat ve zkoumané charakteristice nebo charakteristikách (např. u konkrétní služby, u konkrétních druhů postižení, v konkrétním ORP) jako velmi kvalitní.

Pokud se číslo pohybuje v rozmezí 2,6 až 3,5, chápeme služby jako středně kvalitní a je na zvážení, zda by nebylo třeba specifikaci služby upravit ve prospěch toho, co bylo požadováno.

Jestliže se číslo (průměrné hodnocení) pohybuje v rozmezí hodnocení 3,6 a výše (max. je číslo 5), potom službu je potřeba upravit, neboť uživatelé by ji vnímali jako nekvalitní.

### **Zdroje informací o sociálních službách**

Informace o sociálních službách, které respondenti využívají nebo již využili, získali především od sociálních pracovníků, známých, přátel, případně od rodiny. Další možnosti jsou zřejmé z tabulky 11.5 a grafu 11.3.

**Graf 11.3: Zdroje informací o sociálních službách**

**Komentář k tabulce 11.5 a grafu 11.3:** 42,5% uživatelů se o sociálních službách, které využívají nebo využívali, dozvěděli od sociálního pracovníka, 29,5% od známého, přítele, 16,8% od rodiny, 10,8% od lékaře, 6,9% od úředníka, 6,5% z internetu, 5,8% z plakátů, letáků, 1,6%, 4,3% z besed, přednášek, 3,6% z novin, televize, 0,5% a 1,2% z odborné literatury. Jiné informační zdroje uvedlo 4,2% respondentů a informace nepotřebuje 4,9% dotázaných. Součet odpovědí je vyšší než 100% vzhledem k tomu, že respondenti mohli uvést více možností odpovědí.

**Tabulka 11.5: Způsob získávání informací o sociálních službách**

Způsob získávání informací o sociálních službách		Odpovědi		Podíly z případů
		N	%	N
	Od sociálního pracovníka	538	31,0%	42,5%
	Od lékaře	137	7,9%	10,8%
	Od rodiny	213	12,3%	16,8%
	Od známého, přítele	374	21,6%	29,5%
	Od úředníka	87	5,0%	6,9%
	Z internetu	82	4,7%	6,5%
	Z hromadných sdělovacích prostředků (z novin, televize apod.)	46	2,7%	3,6%
	Z odborné literatury	15	,9%	1,2%
	Návštěva besed, přednášek	54	3,1%	4,3%
	Z letáků, plakátů	74	4,3%	5,8%
	Informace nepotřebuji	62	3,6%	4,9%
	Z jiných zdrojů	53	3,1%	4,2%
Celkem		1735	100,0%	136,9%

**Nejčastěji využívané sociální služby**

Sociální služby, které byly respondenty hodnoceny, jsou uspořádány podle četnosti jejich využití a jsou uvedeny v tabulce 11.6. Jako nejčastěji využívané jsme zaznamenali služby: Sociální poradenství (§ 37) odborné, Azylové domy (§ 57), Pečovatelská služba (§ 40), Terénní programy (§ 69), Kontaktní centra (§ 59), Krizová pomoc (§ 60) a Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (§ 62) v podílech vyšších než 10%. Ostatní pořadí je uvedeno v tabulce 11.6.

**Tabulka 11.6: Nejčastěji využívané sociální služby**

Služby dle zákona o sociálních službách	Počet	%
Sociální poradenství (§ 37) odborné	681	52,0%
Azylové domy (§ 57)	264	20,2%
Pečovatelská služba (§ 40)	257	19,6%
Terénní programy (§ 69)	253	19,3%
Kontaktní centra (§ 59)	221	16,9%
Krizová pomoc (§ 60)	147	11,2%
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (§ 62)	146	11,2%
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením (§ 66)	119	9,1%
Noclehárny (§ 63)	118	9,0%
Osobní asistence (§ 39)	114	8,7%
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (§ 65)	92	7,0%
Telefonická krizová pomoc (§ 55)	88	6,7%
Centra denních služeb (§ 45)	61	4,7%
Denní stacionáře (§ 46)	55	4,2%
Nízkoprahová denní centra (§ 61)	55	4,2%
Tísňová péče (§ 41)	51	3,9%
Domovy pro seniory (§ 49)	38	2,9%
Chráněné bydlení (§ 51)	35	2,7%
Sociální rehabilitace (§ 70)	35	2,7%
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče (§ 52)	34	2,6%
Průvodcovské a předčitatelské služby (§ 42)	25	1,9%
Domovy se zvláštním režimem (§ 50)	25	1,9%
Podpora samostatného bydlení (§ 43)	24	1,8%
Tlumočnické služby (§ 56)	16	1,2%
Domovy pro osoby se zdravotním postižením (§ 48)	13	1,0%
Intervenční centra (§ 60a)	13	1,0%
Terapeutické komunity (§ 68)	12	0,9%
Týdenní stacionáře (§ 47)	9	0,7%
Raná péče (§ 54)	8	0,6%
Odlehčovací služby (§ 44)	7	0,5%
Služby následné péče (§ 64)	7	0,5%
Domy na půl cesty (§ 58)	5	0,4%
Sociálně terapeutické dílny (§ 67)	4	0,3%