

**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)



# Výzkum mezi poskytovateli sociálních služeb v Olomouckém kraji

---

Realizace:

Sociotrendy

výzkumná agentura

## Obsah:

Výzkum mezi poskytovateli sociálních služeb v Olomouckém kraji - metodologie .....	2
1. Cílová skupina - děti, mládež a rodina .....	4
1.1. Charakteristika souboru .....	4
1.2. Rozsah působnosti služeb.....	7
1.3. Konkrétní zjištění .....	13
2. Cílová skupina - osoby se zdravotním postižením .....	26
2.1 Charakteristika souboru .....	26
2.2 Rozsah působnosti služeb .....	32
2.3 Konkrétní zjištění.....	43
3. Cílová skupina - osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách.....	73
3.1 Charakteristika souboru .....	73
3.2 Rozsah působnosti služeb .....	76
3.3 Konkrétní zjištění.....	81
4. Cílová skupina - imigranti .....	92
4.1 Charakteristika souboru .....	92
4.2 Rozsah působnosti služeb .....	92
4.3 Konkrétní zjištění.....	93
5. Cílová skupina - osoby v krizi.....	95
5.1 Charakteristika souboru .....	95
5.2 Rozsah působnosti služeb .....	95
5.3 Konkrétní zjištění.....	97
6. Cílová skupina - osoby ohrožené návykovým jednáním .....	102
6.1 Charakteristika souboru .....	102
6.2 Rozsah působnosti služeb .....	105
6.3 Konkrétní zjištění.....	110
7. Cílová skupina - osoby sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením .....	121
7.1 Charakteristika souboru .....	121
7.2 Rozsah působnosti služeb .....	125
7.3 Konkrétní zjištění.....	133
8. Cílová skupina - senioři.....	147
8.1 Charakteristika souboru .....	147
8.2 Rozsah působnosti služeb .....	151
8.3 Konkrétní zjištění.....	161

## Výzkum mezi poskytovateli 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). Dalším cílem bylo zjistit potřeby stávajících poskytovatelů sociálních služeb a následně realizovat komparaci zjištěných potřeb cílových skupin v systému sociálních služeb. Uvedená zjištění mají sloužit k podpoře zpracování konkrétních návrhů rozložení a skladby služeb dle územního členění obce s rozšířenou působností (ORP) tak, aby byla zajištěna v ideální podobě místní a typová dostupnost služeb na celém území Olomouckého kraje.

Pro účast ve výzkumu byli osloveni všichni poskytovatelé sociálních služeb v kraji dle Registru poskytovatelů sociálních služeb, tj. jednalo se o záměrný vyčerpávající výběr. Respondenty byli vedoucí pracovníci nebo zástupci poskytovatelů.

Poskytovatelé byli instruováni, aby vyplňovali dotazníky za každou službu samostatně pro získání konkrétních údajů za jednotlivé poskytované služby. Celkově bylo obdrženo 312 dotazníků. Výsledky jsou zpracovány podle cílových skupin, do kterých byly jednotlivé služby zařazeny dle dotazníku (výpovědi poskytovatele o primární cílové skupině pro danou službu) a dle paragrafů (zda je daná služba zařazena mezi služby pro danou cílovou skupinu). K některým službám byly přiřazeny dvě primární cílové skupiny (např. šlo o některé služby pro seniory a zdravotně postižené - nebylo v tomto případě možné vybrat pouze jednu primární cílovou skupinu), proto je celkový součet vyšší než 312, resp. nad 100%, viz tabulka 0.1.

V tabulce 0.2 jsou uvedeny počty služeb v jednotlivých ORP Olomouckého kraje. Největší podíl všech služeb (více než třetina, 35%) náleží osobám se zdravotním postižením, dále seniorům (necelá třetina, 31%) a osobám ohroženým sociálním vyloučením (13%). Nejméně služeb je pro osoby v krizi (1%) a imigranty (1%).

**Tabulka 0.1: Počty služeb v jednotlivých cílových skupinách, za které byl vyplněn dotazník (N=312)**

Počty služeb v jednotlivých cílových skupinách, za které byl vyplněn dotazník (N=312)	Počet	%
Děti, mládež a rodina	33	10,6
Osoby se zdravotním postižením	114	36,5
Osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách	17	5,4
Imigranti	2	0,6
Osoby v krizi	3	1
Osoby ohrožené návykovým jednáním	15	4,8
Osoby sociálně vyloučené resp. ohrožené sociálním vyloučením	43	13,8
Senioři	101	32,4
<b>Celkem</b>	<b>328</b>	<b>105,1</b>

**Tabulka 0.2: Počty a podíly služeb v jednotlivých cílových skupinách, za které byl vyplněn dotazník v ORP Olomouckého kraje** (prázdná pole tabulky - údaje nezjištěny)

Služby dle příslušnosti k ORP	Děti, mládež a rodina	Osoby se zdravotním postižením	Osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách	Imigranti	Osoby v krizi	Osoby ohrožené návykovým jednáním	Osoby sociálně vyloučené resp. ohrožené sociálním vyloučením	Senioři	<i>Celkem</i>	<i>Celkem %</i>
Olomouc	13	41	7	1	2	6	10	13	93	28
Litovel		2						2	4	1
Šternberk	2	4	1				2	5	14	4
Uničov		1				1	3	6	11	3
Přerov	5	17	4			2	4	13	45	14
Hranice	1	4					2	4	13	3
Lipník nad Bečvou								2		1
Prostějov	3	12	2	1		1	7	11	37	11
Konice		1						7	8	3
Šumperk	2	14	1		1	2	5	15	40	12
Zábřeh	3	4					3	8	18	6
Mohelnice	1	2						3	6	2
Jeseník	3	12	2			3	7	12	39	12
<b><i>Celkem</i></b>	<b>33</b>	<b>114</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>43</b>	<b>101</b>	<b>328</b>	
<b><i>Celkem %</i></b>	<b>10</b>	<b>35</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>31</b>		<b>100%</b>

## 1. Cílová skupina - děti, mládež a rodina

### 1.1 Charakteristika souboru

V rámci výzkumu byli osloveni všichni poskytovatelé registrovaných sociálních služeb na území Olomouckého kraje (dle registru poskytovatelů sociálních služeb).

Ze strany poskytovatelů sociálních služeb v rámci Olomouckého kraje bylo vyplněno 33 dotazníků za služby, u kterých jako primární cílová skupina byla poskytovateli označena cílová skupina - děti, mládež a rodina. Nejedná se tedy o úplný výčet (seznam) všech služeb tak, jak jsou služby uvedeny v registru poskytovatelů sociálních služeb pro Olomoucký kraj. Poskytovatelé poskytli informace do dotazníků díky jejich ochotě spolupracovat na tomto výzkumu.

V textu jsou uváděny v tabulkách jednak údaje odpovídající výčtovým odpovědím předem připravených znaků dotazníku, jednak údaje, kterými dotázaní výčtové odpovědi upřesňovali. Do této skupiny patří i respondenty uvedené chybějící „sociální služby“ (viz dále). Jedná se o výroky dotázaných bez jakýchkoliv dalších úprav. Výroky o chybějících službách nemusejí odpovídat sociálním službám vymezeným pro tuto cílovou skupinu. Výzkum odráží způsob vidění problematiky respondenty samotnými. Pokud dotázaní nerozlišují tyto sociální služby, odráží se to v jejich postojích prostřednictvím odpovědí.

V následující tabulce 1.1 jsou uvedeny sledované služby dle jejich umístění v rámci obcí s rozšířenou působností.

**Tabulka 1.1: Služby dle příslušnosti k ORP (N=33)**

Služby dle příslušnosti k ORP	Počet	%
Olomouc	13	39,4
Šternberk	2	6,1
Přerov	5	15,2
Hranice	1	3,0
Prostějov	3	9,1
Šumperk	2	6,1
Zábřeh	3	9,1
Mohelnice	1	3,0
Jeseník	3	9,1
Celkem	33	100,0

V další tabulce 1.2 jsou uvedeny sledované služby dle jejich právní formy.

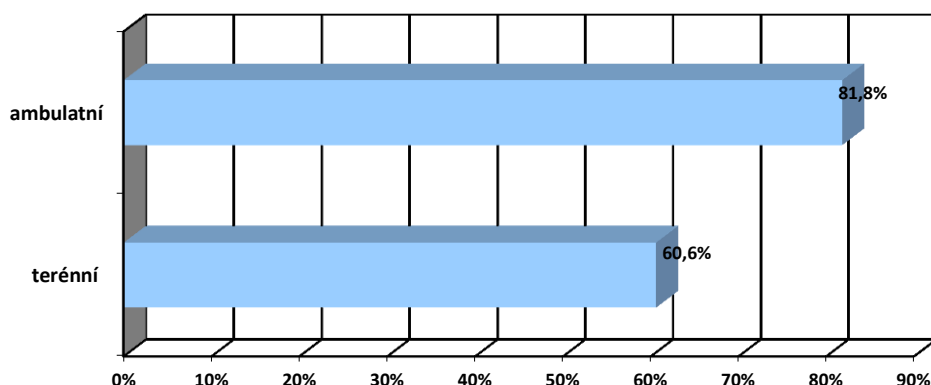
**Tabulka 1.2: Služby dle právní formy (N=33)**

Služby dle právní formy	Počet	%
občanské sdružení	22	66,7
obecně prospěšná společnost	2	6,1
církevní právnická osoba	4	12,1
příspěvková organizace kraje	5	15,2
Celkem	33	100,0

### **Forma a druh poskytované služby**

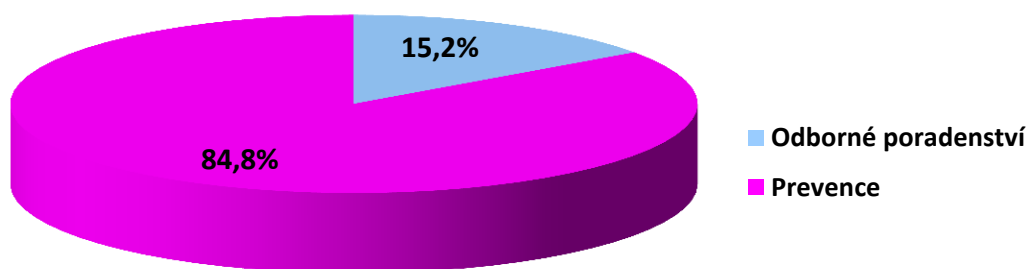
U sociálních služeb poskytovaných pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina se v převážné míře jedná o ambulantní a terénní služby a z pohledu druhu služeb především o služby prevence a sociálního poradenství viz graf 1.1 a graf 1.2.

**Graf 1.1: Forma poskytované služby (N=33)**



**Komentář ke grafu 1.1:** Ze 33 služeb, za které byl vyplněn dotazník, bylo 81,8% označeno jako ambulantní služby a 60,6% jako terénní služby.

**Graf 1.2: Druh poskytované služby (N=33)**

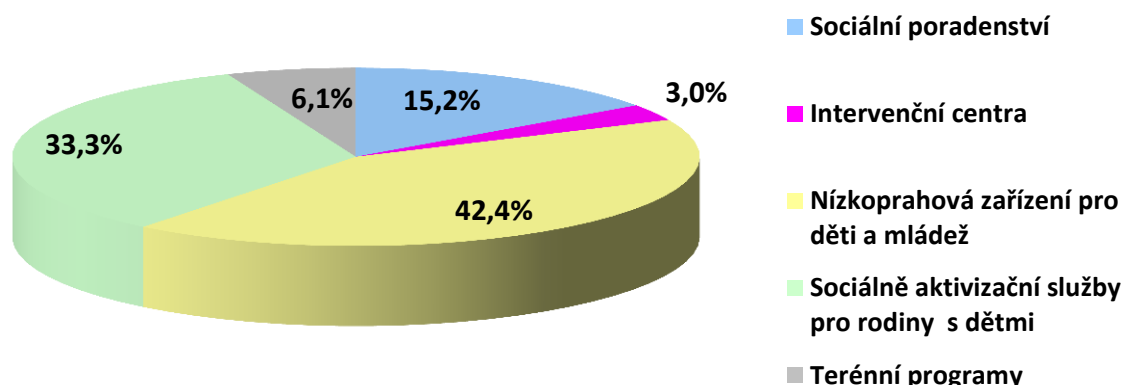


**Komentář ke grafu 1.2:** Ze 33 služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu děti, mládež a rodina 84,8% bylo zařazeno mezi služby prevence a 15,2% mezi služby odborného poradenství.

### Typy služeb dle zákona o sociálních službách

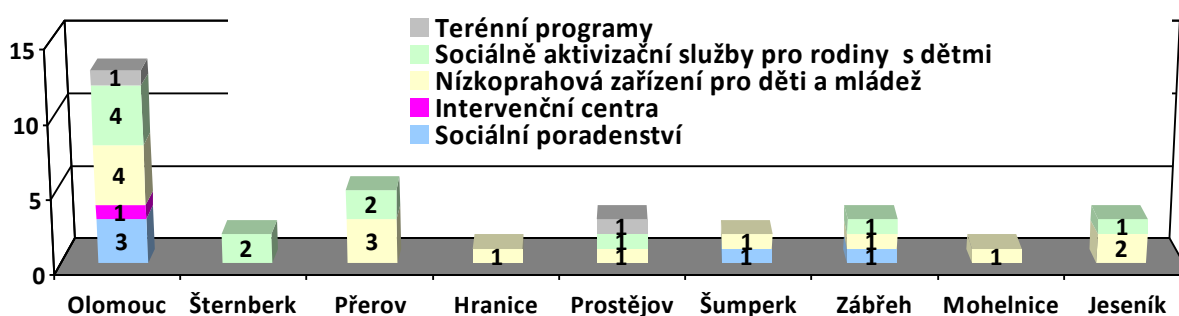
Mezi službami dle zákona o sociálních službách byla nejvíce zastoupena Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Největší a nejširší nabídku služeb primárně poskytovaných pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina jsme zaznamenali v rámci ORP Olomouc, viz graf 1.3 a graf 1.4.

**Graf 1.3: Poskytované služby dle zákona o sociálních službách (N=33)**



**Komentář ke grafu 1.3:** Ze služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu děti, mládež a rodina, více než dvě pětiny tvoří Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (42,2%), třetinu tvoří Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, 15,2% Sociální poradenství, 6,1% Terénní programy a 3% Intervenční centra.

**Graf 1.4: Poskytované služby dle zákona o sociálních službách podle ORP (N=33)**



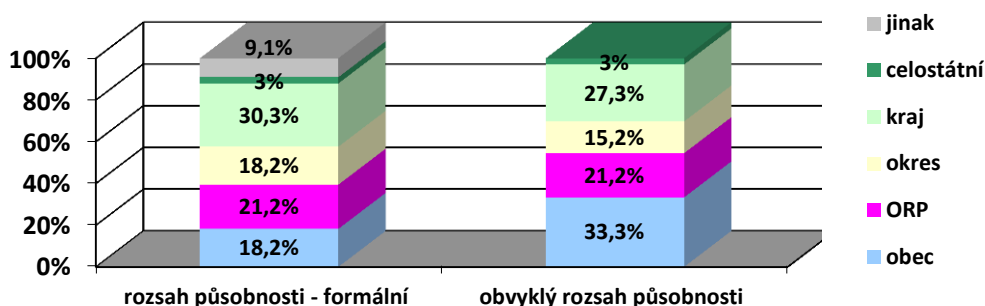
**Komentář ke grafu 1.4:** Nejvíce služeb primárně poskytovaných pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina, jsme zaznamenali v rámci ORP Olomouc, 13 služeb z 33, přičemž jsou tady zastoupeny všechny typy služeb pro danou cílovou skupinu. Služby poskytované primárně pro tuto cílovou skupinu jsme nezaznamenali v ORP Litovel, Uničov, Lipník nad Bečvou a Konice.



## 1.2 Rozsah působnosti služeb

18,2% služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu děti mládež rodina uvádí svou působnost pouze na úrovni obce, přičemž třetina služeb dále uvádí, že převážná většina jejich uživatelů je právě z území obce, kde je služba poskytována, viz graf 1.5.

**Graf 1.5: Působnost služeb - formální a obvyklá (území, z něhož je převážná část uživatelů) (N=33)**

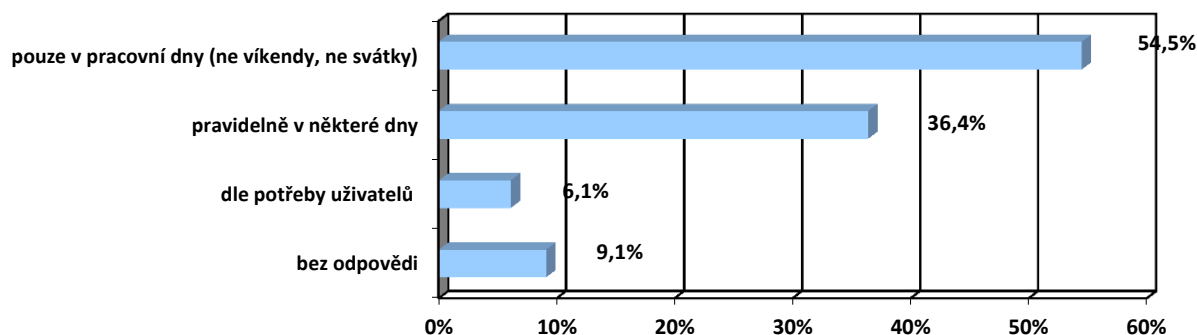


**Komentář ke grafu 1.5: Formální rozsah působnosti** - 18,2% služeb poskytuje služby pouze na úrovni obce, dále 21,2% na úrovni ORP, 18,2% na úrovni okresu, 30,3% na úrovni kraje, 3% celostátně a 9,1% jinak (město a okolní obce, nezáleží na místě bydliště, 3 konkrétní regiony).

**Obvyklá působnost** (z jakého území je převážná část uživatelů) - u 33,3% služeb jsou uživatelé převážně z území obce, kde je služba poskytována, u 21,2% služeb převážně z území ORP, u 15,2% služeb převážně z území okresu, u 27,3% služeb převážně z území kraje a 1 služba (3%) uvádí celostátní obvyklou působnost.

### Poskytování služeb

Služby poskytované primárně pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina jsou poskytovány ve více než polovině případů pouze v pracovní dny, ve více než třetině pravidelně v některé dny. Viz graf 1.6.

**Graf 1.6: Poskytování služeb**

**Komentář ke grafu 1.6:** 54,5% ze sledovaných služeb je poskytováno pouze v pracovní dny, 36,4% pravidelně v některé dny, 6,1% dle potřeby uživatelů. Součet odpovědí v grafu je vyšší než 100% vzhledem k tomu, že poskytovatelé uváděli více odpovědí.

**Další údaje o službách - počet pracovníků, typ klientů, vývoj počtu uživatelů, počet kontaktů**

V přímé péči je průměrně u sledovaných služeb 6,5 pracovníků, přepočteno na úvazky 5,1 pracovníků. Počet dalších pracovníků (technických, administrativních) je o něco méně - průměrně 4,3, přepočteno na úvazky 4,0 (viz tabulka 1.3).

**Tabulka 1.3: Počet pracovníků v organizaci**

Počet pracovníků	N (počet těch, kteří odpověděli)	Minimum	Maximum	Průměr
Počet pracovníků v přímé péči	32	1	36	6,5
Pracovníci v přímé péči - úvazky	32	0	34	5,1
Počet dalších pracovníků	23	1	13	4,3
Další pracovníci - úvazky	6	1	14	4,0

Za všechny služby bylo uvedeno, že poskytují služby bez ohledu na pohlaví, mužům i ženám (u dvou tento údaj nebyl uveden).

Od roku 2007 můžeme sledovat nárůst průměrného počtu uživatelů služeb ve sledované cílové skupině (i organizací poskytujících služby), viz tabulka 1.4. V roce 2009 byl průměrný počet uživatelů u jedné služby 352. Vyšší průměrné počty uživatelů v letech 2005 a 2006 souvisí s nižším počtem poskytovaných služeb.

**Tabulka 1.4: Vývoj průměrného počtu uživatelů**

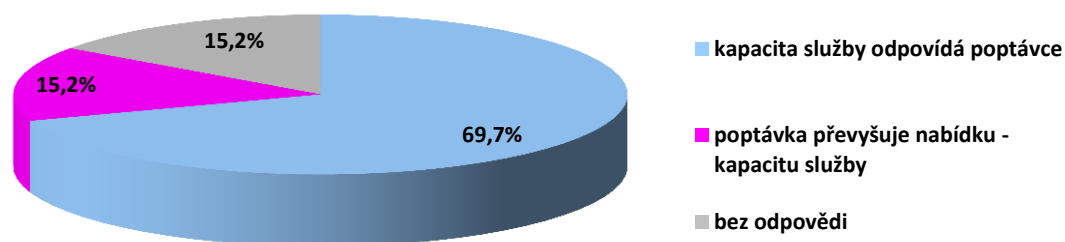
Roky	N (počet těch, kteří odpověděli)	Minimum	Maximum	Průměr
2005	12	22	2 500	434
2006	12	25	2 500	454
2007	21	3	2 500	282
2008	24	4	2 500	335
2009	28	16	3 507	352

Průměrný počet kontaktů poskytovaných službami za měsíc je dle výpovědí poskytovatelů na úrovni 185 (pouze aktivní klienti).

#### **Vytíženost - hodnocení kapacity služeb, čekací doba pro poskytnutí služby**

*Vytíženost služeb* byla operacionalizované prostřednictvím zjištění kapacity služby. Pokud kapacita odpovídá poptávce, je služba vytížená optimálním způsobem. Pokud kapacita služby převyšuje nabídku, je služba nevytížená. Pokud poptávka služby převyšuje nabídku, je služba potřebná a bylo by ji třeba navýšit.

U více než dvou třetin služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina kapacita služby odpovídá poptávce. Zároveň u více než tří pětin služeb může být služba poskytnuta okamžitě.

**Graf 1.7: Hodnocení kapacity služeb (N=33)**

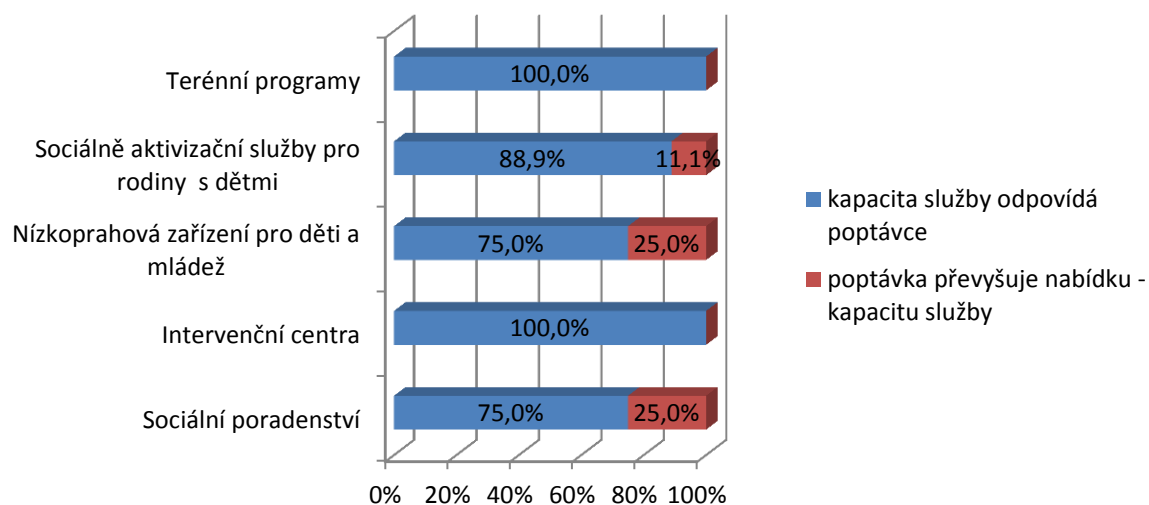
**Komentář ke grafu 1.7:** Kapacita služby odpovídá poptávce u 69,7% sledovaných služeb, naopak poptávka převyšuje nabídku u 15,2% služeb. V jednom případě, kdy bylo uvedeno, že poptávka převyšuje nabídku, byl počet neuspokojených zájemců upřesněn na 50.

Vytíženost služeb podle jednotlivých sociálních služeb je uvedena v tabulce 1.4.1 a grafu 1.7.1. Poptávka převyšuje nabídku u nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a u služby sociální poradenství, služby by bylo vhodné navýšit. Většinou však kapacita služby odpovídá poptávce, služby jsou vytížené optimálně.

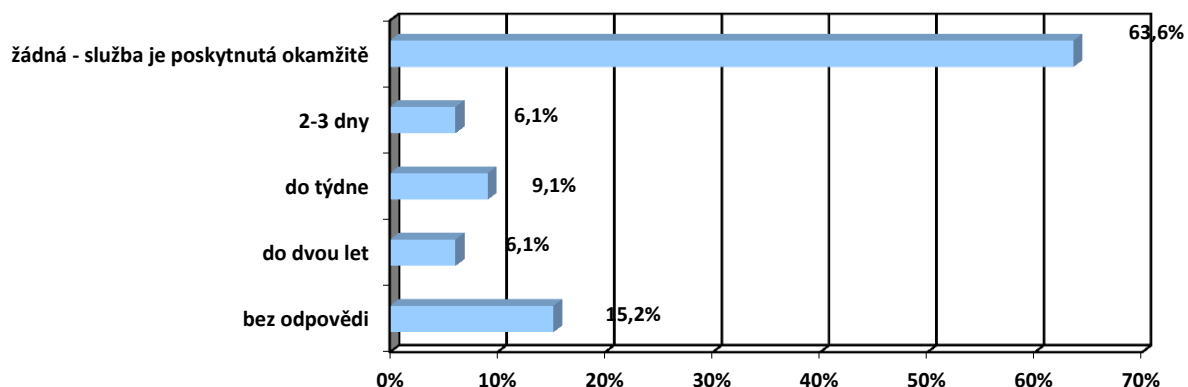
Tabulka 1.4.1 Vytíženost dle sociálních služeb

		hodnocení kapacity služby		Celkem
		kapacita služby odpovídá poptávce	poptávka převyšuje nabídku - kapacitu služby	
služby	Sociální poradenství	3	1	4
	Intervenční centra	1	0	1
	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	9	3	12
	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	8	1	9
	Terénní programy	2	0	2
Celkem		23	5	28

Graf 1.7.1: Vytíženost podle sociálních služeb (N=28)



**Komentář ke grafu 1.7.1 a tabulce 1.4.1:** Kapacita služby zcela odpovídá poptávce u terénních programů a intervenčních center (100% sledovaných služeb). Poptávka převyšuje nabídku ve čtvrtině zařízení (25%) - u Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a u služby Sociální poradenství.

**Graf 1.8: Čekací doba pro poskytnutí služby (N=33)**

**Komentář ke grafu 1.8:** Čekací doba není žádná v 63,6% sledovaných služeb, v 6,1% se jedná o rozmezí 2-3 dnů, v 9,1% je služba poskytnuta do týdne a ve dvou případech (6,1%) byla uvedena čekací doba do dvou let (v případě čekacích dob do dvou let bylo upřesněno, že „dětí mají časově omezen pobyt na centru, aby bylo možno uspokojit poptávku z jejich strany“ a ve druhém případě, že „je pevně stanovený rámec kroužků a táborů, při dodržení času uživatelem je mu služba poskytnuta okamžitě“).

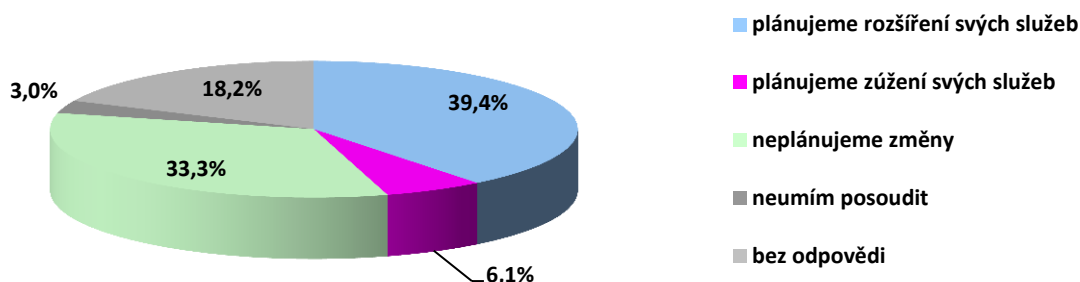
Obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby podle ORP je uvedena v tabulce 1.4.2.

**Tabulka 1.4.2: Čekací doba pro poskytnutí služby podle ORP**

		Obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby				Celkem
		žádná - služba je poskytnutá okamžitě	2-3 dny	do týdne	do dvou let	
Služby	Sociální poradenství	3	0	1	0	4
	Intervenční centra	0	1	0	0	1
	Nízkoprahová zařízení pro dětí a mládež	10	1	0	2	13
	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	6	0	2	0	8
	Terénní programy	2	0	0	0	2
Celkem		21	2	3	2	28

### Plánované změny

U téměř dvou pětín služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu děti, mládež a rodina bylo uvedeno, že v rámci jejich organizace je rozšiřování služeb plánováno. Zužování služeb bylo uvedeno v 6,1% případů a zachování současného stavu v třetině případů. Důvody pro rozšiřování, zužování a zachování služeb v současné podobě jsou uvedeny v tabulkách 1.5 až 1.7.

**Graf 1.9: Plánované změny (N=33)**

**Komentář ke grafu 1.9:** V 39,4% případů respondenti uvedli, že plánují rozšíření svých služeb, v 6,1% případů se vyjádřili, že plánují zúžení svých služeb a v 33,3% případů uvedli, že neplánují změny. 21,2% respondentů se k otázce neumělo vyjádřit, resp. nevyjádřilo.

**Tabulka 1.5: Důvody rozšiřování služeb**

Důvody rozšiřování služeb	Počet
Mediační centrum, rodinná mediace	2
Rozšíření kapacity obou zařízení	2
Rozšíření o další pracovníky	1
Plánujeme prázdninový provoz centra, ale dosud nevíme, zda to rozšíření, což bude znamenat nárůst pracovníků, pokryjeme financemi	1
Plánujeme rozšířit již poskytované ambulantní služby o terénní, logicky i prakticky se vzájemně doplňují	1
Poptávka uživatelů	1
Pracujeme na projektu sociálního dispečinku	1
Rozšíření o službu dětského psychologa	1
Terénní sociální pracovník	1
Zřízení detašovaných pracovišť, poskytování pobytové služby	1

**Tabulka 1.6: Důvody zúžení služeb**

Důvody zúžení služeb	Počet
Personální stav SSP není možno kvalitně rozvíjet, do budoucna by možná došlo k ukončení služby nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	1
Složitost systému ohledně čerpání finančních prostředků	1

**Tabulka 1.7: Důvody pro neplánování změn**

Důvody pro neplánování změn	Počet
Musí najít vlastní prostory	1
Nedostatek financí neumožňuje žádné rozšíření služby	1
Nejsou finance na rozšíření personálu	1
Přestěhovali jsme se do nových, lépe vyhovujících prostor	1
Bez odpovědi	7

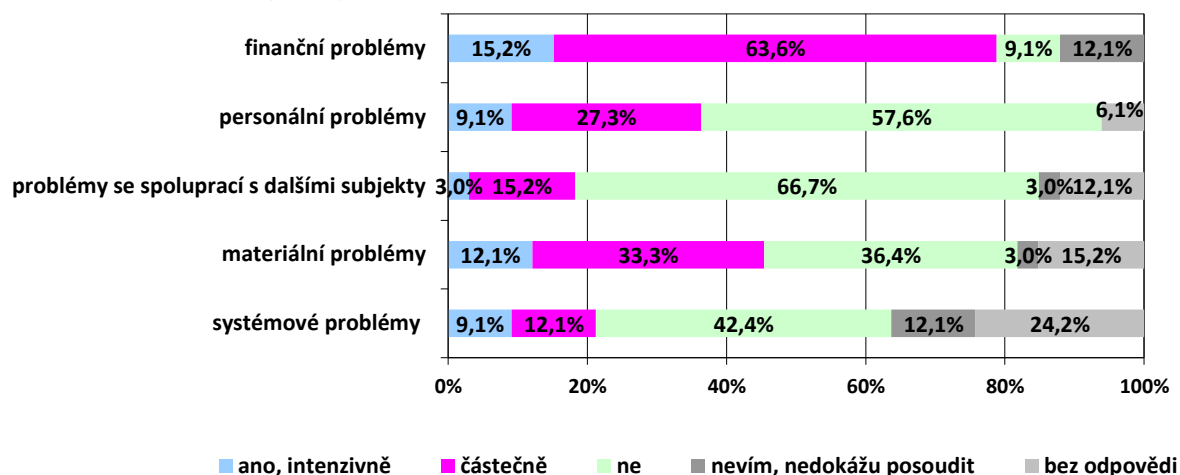
### 1.3 Konkrétní zjištění

#### Problémové oblasti

Nejproblémovější oblastí se u služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina jeví oblast finanční. Intenzivní nebo částečné problémy byly uváděny u více než tří čtvrtin služeb (78,8%). Nejčastěji byly upřesněné jako jednoleté financování a pozdní dotace. Dále, ale již s významně nižší frekvencí, následují problémy materiální (nejčastěji popisovány jako problémy s nedostatkem financí na údržbu a rekonstrukci) a personální (nejčastěji popisovány jako problémy při hledání a udržení vhodných kvalifikovaných a motivovaných pracovníků).

Konkrétní specifikace pro jednotlivé problémové oblasti jsou uvedeny v tabulkách 1.8 až 1.13.

**Graf 1.10: Problémové oblasti (N=33)**



**Komentář ke grafu 1.10:** Nejintenzivněji jsou u sledovaných služeb vnímány finanční problémy, jako intenzivní je vnímá 15,2% respondentů, částečně je vnímá 63,6% respondentů. Následují materiální problémy, které jsou intenzivně nebo částečně intenzivně pociťovány u 45,5% respondentů a personální problémy, které vnímá intenzivně nebo částečně intenzivně 36,4% respondentů. Nejméně jsou pociťovány problémy se spoluprací s dalšími subjekty a systémové problémy.

**Tabulka 1.8: Finanční problémy - upřesnění výroky poskytovatelů**

Finanční problémy - upřesnění	Počet
Finanční zajištění pouze na aktuální rok, systém dotací, jsou vždy na rok a pak se o ně musí požádat, jednoleté financování, administrativa začíná převažovat nad vlastní prací	3
Pozdní dotace, opožděná výplata dotací z IPOK	3
Vícezdrojové financování	2
Finance na provoz stačí, ne na rozvoj	1
Nedostatečné finanční prostředky z ministerstev MPSV a MZ	1
Nedostatek financí na provoz	1
Nedostatek peněz na mzdy	1

Nejistota	<b>1</b>
Snížené dotace	<b>1</b>
Stát poskytne 1/3 financí na realizaci služby, ostatní finance se velmi těžko shání	<b>1</b>

**Tabulka 1.8.1: Intenzita finančních problémů podle poskytovaných služeb - upřesnění**

		Pociťované finanční problémy			Celkem
		ano, intenzivně	částečně	ne	
Služby	Sociální poradenství	2	2	0	4
	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	1	10	2	13
	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	2	8	0	10
	Terénní programy	0	1	1	2
Celkem		5	21	3	29

**Tabulka 1.8.2: Vybrané sociální služby - upřesnění finančních problémů - výroky poskytovatelů**

Sociální poradenství	finance na provoz stačí, ne na rozvoj 1	nedostatečné finanční prostředky z ministerstev MPSV a MZ 1	nedostatek peněz na mzdy 1	více zdroje financování 1			
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	nedostatek financí na provoz 1	nejistota 1	pozdní dotace 1	snížené dotace 1	stát poskytne 1/3 financí na realizaci služby, ostatní finance se velmi těžko shání 1	systém dotací, jsou vždy na rok a pak se o ně musí požádat 1	více zdroje financování 1
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	fin. Zajištění pouze na aktuální rok	jednoleté financování, administrativní začíná převažovat nad vlastní prací	opožděná výplata dotací z IPOK				
Terénní programy	pozdní dotace						

**Tabulka 1.9: Personální problémy - upřesnění výroky poskytovatelů**

Personální problémy - upřesnění	Počet
Je obtížné najít a udržet si kvalifikované a motivované, sociálně oddané pracovníky	<b>3</b>
Na počet uživatelů chybí aspoň jeden pracovník v přímé péči	<b>1</b>
Plánujeme rozšíření odborného týmu o jednoho terénního sociálního pracovníka	<b>1</b>
Poptávka přesahuje personální možnosti	<b>1</b>
Donedávna málo úvazků, nyní nový tým	<b>1</b>



**Tabulka 1.10: Problémy se spoluprací s dalším subjekty - upřesnění výroky poskytovatelů**

Problémy se spoluprací s dalším subjekty - upřesnění	Počet
Zlepšení komunikace s OSPOD	2
Potřeba větší spolupráce se školami a s OSPOD, spolupráce s ostatními NNO je velmi dobrá	1

**Tabulka 1.11: Materiální problémy - upřesnění výroky poskytovatelů**

Materiální problémy - upřesnění	Počet
Chybí finance na potřebnou údržbu a rekonstrukce (modernizace) objektu, prostor	6
Nedostatek prostoru a nedostatek vybavení, nedostatečná kapacita	2
Potřebovali bychom automobil, bohužel není financovatelný	1
Velké náklady na nájem	1
1 samostatná konzultována	1

**Tabulka 1.12: Systémové problémy - upřesnění výroky poskytovatelů**

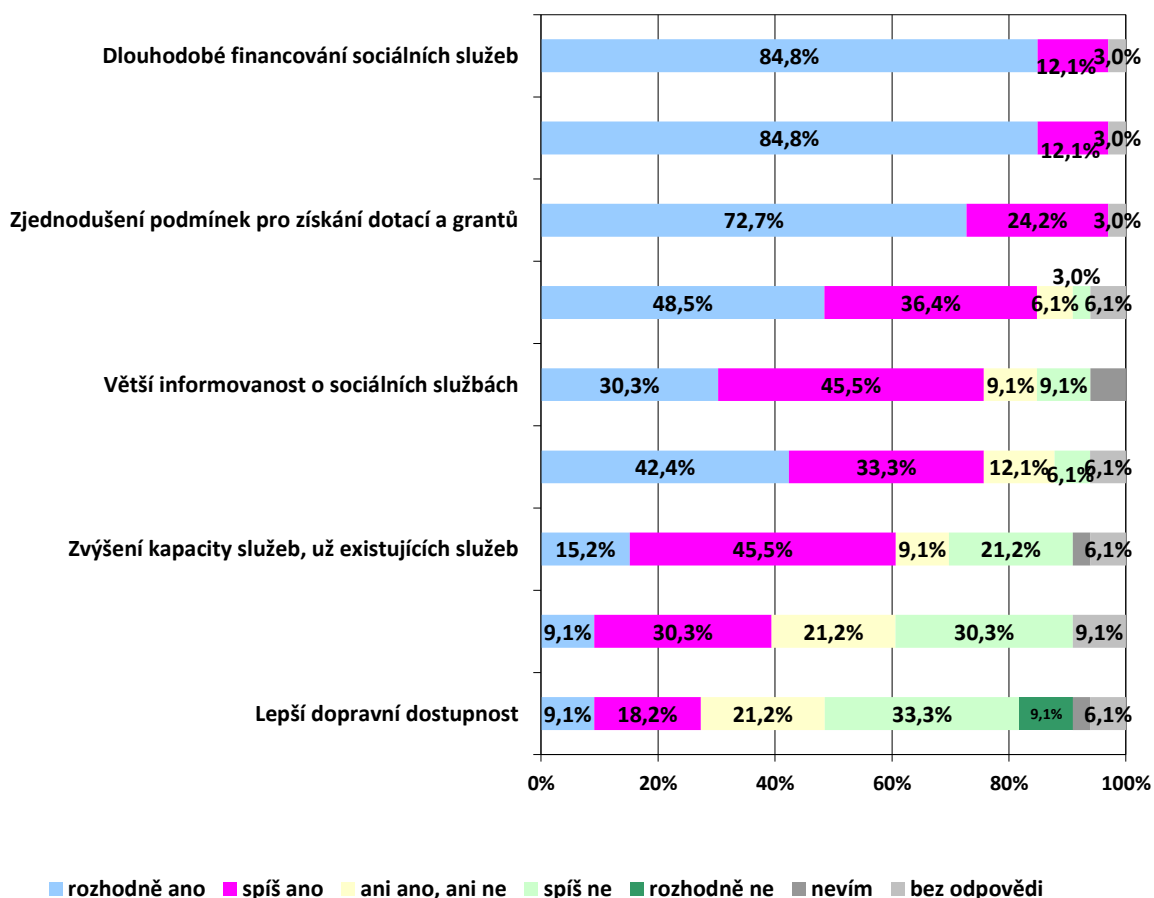
Systémové problémy - upřesnění	Počet
Problematické kofinancování ESF a MPSV	2
Komplikované a často protichůdné požadavky na reporting služeb ze strany MPSV, MPSV jako implementátor OPLZZ, kraj skrze IPOK, magistrát	1

**Tabulka 1.13: Systémové problémy - upřesnění**

Problémové oblasti dle služeb					
	Sociální poradenství	Intervenční centra	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	Terénní programy
<b>finanční problémy N=29</b>					
Ano, intenzivně	50,0%		7,7%	20,0%	
Částečně	50,0%		76,9%	80,0%	50,0%
Ne			15,4%		50,0%
<b>personální problémy N=31</b>					
Ano, intenzivně	25,0%		7,1%	10,0%	
Částečně			28,6%	40,0%	50,0%
Ne	75,0%	100,0%	64,3%	50,0%	50,0%
<b>problémy se spoluprací s dalšími subjekty N=28</b>					
Ano, intenzivně			7,7%		
Částečně	33,3%		15,4%	22,2%	
Ne	66,7%	100,0%	76,9%	77,8%	100,0%
<b>materiální problémy N=27</b>					
Ano, intenzivně	25,0%		16,7%	12,5%	
Částečně	25,0%	100,0%	41,7%	37,5%	50,0%
Ne	50,0%		41,7%	50,0%	50,0%
<b>systémové problémy N=21</b>					
Ano, intenzivně	50,0%		10,0%	14,3%	
Částečně			30,0%	14,3%	
Ne	50,0%	100,0%	60,0%	71,4%	100,0%

### **Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách**

Respondenti byli v rámci výzkumu dále dotázáni, zda by, dle jejich názoru, níže uvedené aspekty pomohly zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb. Nejčastěji se respondenti přikláněli k názoru, že situaci v oblasti sociálních služeb by pomohly zlepšit aspekty související s financováním - dlouhodobé financování sociálních služeb, větší ochota ke sponzorování sociálních služeb a zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů.

**Graf 1.11: Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách (N=33)**

**Komentář ke grafu 1.11:** Zlepšení v oblasti sociálních služeb dle poskytovatelů přinese především dlouhodobé financování sociálních služeb, větší ochota ke sponzorování sociálních služeb a zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů (souhlasí 96,9% respondentů). Následuje větší spolupráce obcí s poskytovateli (souhlasí 84,9% respondentů), větší informovanost o sociálních službách (souhlasí 75,8% respondentů), větší spolupráce mezi poskytovateli navzájem (souhlasí 75,7% respondentů), zvýšení kapacity existujících služeb (souhlasí 60,7% respondentů). Nejméně se respondenti přikláněli k názoru, že zlepšení v oblasti sociálních služeb dle poskytovatelů přinese rozšíření nabídky sociálních služeb (souhlasí 39,4% respondentů) a lepší dopravní dostupnost (souhlasí 27,3% respondentů).

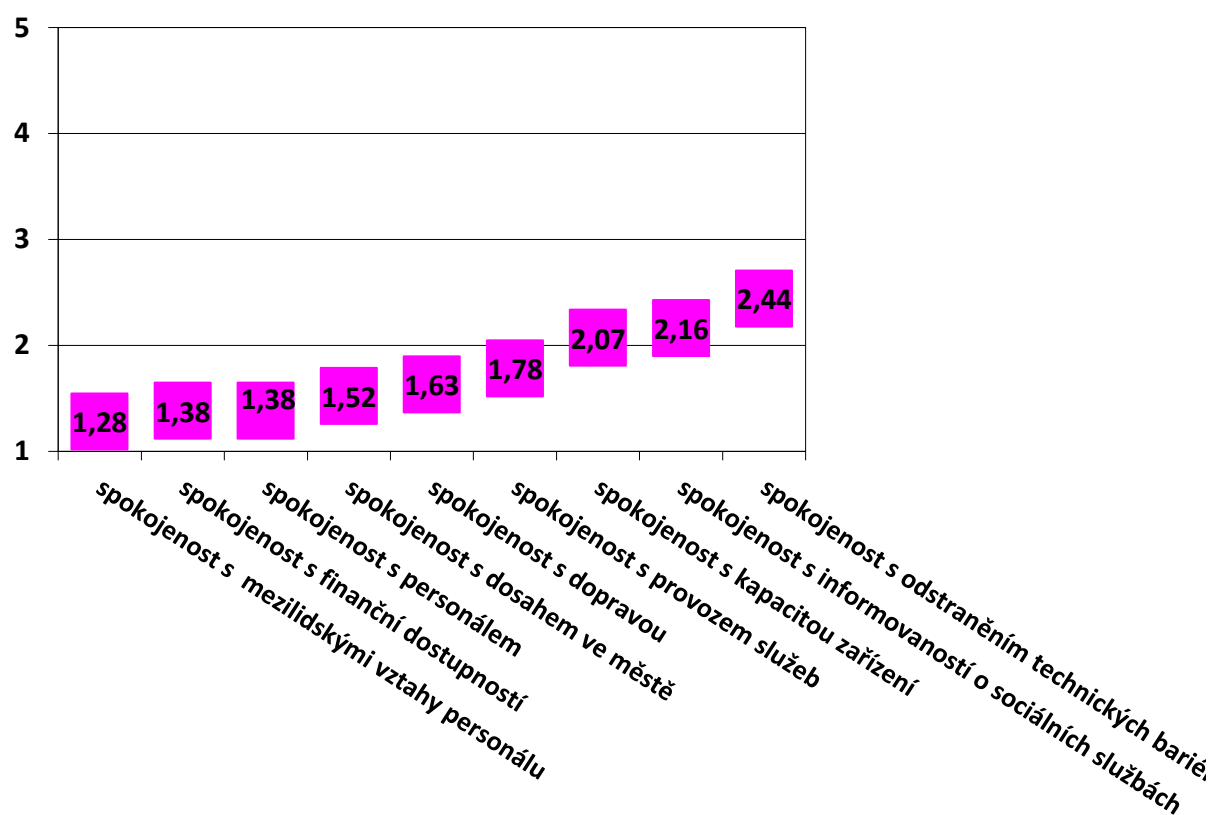
**Tabulka 1.14: Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách - průměrné výsledky za celý soubor a za jednotlivé typy služeb**

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = rozhodně ano (respondent rozhodně souhlasí, že daný aspekt pomůže zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb) a 5 = rozhodně ne (respondent rozhodně nesouhlasí, že daný aspekt pomůže zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb)

	Výsledky za celý soubor				Výsledky za jednotlivé typy služeb				
	N	Min	Max	Celkový průměr za celý soubor	Sociální poradenství	Intervenční centra	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	Terénní programy
Větší informovanost o sociálních službách	31	1	4	1,97	2,00	2,00	1,92	2,00	2,00
Lepší dopravní dostupnost	30	1	5	3,17	3,00	4,00	2,75	3,60	3,50
Zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů	32	1	2	1,25	1,40	1,00	1,14	1,40	1,00
Větší ochota ke sponzorování sociálních služeb	32	1	2	1,13	1,40	1,00	1,00	1,20	1,00
Rozšíření sortimentu nabídky sociálních služeb	30	1	4	2,80	3,00	4,00	2,62	2,89	2,50
Zvýšení kapacity již existujících služeb	30	1	4	2,40	2,60	2,00	2,14	2,75	2,50
Větší spolupráce navzájem mezi poskytovateli sociálních služeb	31	1	4	1,81	1,80	1,00	1,57	2,22	2,00
Větší spolupráce obcí s poskytovateli sociálních služeb	31	1	4	1,61	1,60	2,00	1,36	1,89	2,00
Dlouhodobé financování sociálních služeb	32	1	2	1,13	1,20	1,00	1,07	1,10	1,50

### **Hodnocení spokojenosti klientů**

Poskytovatelům byla dále položena otázka týkající se odhadu spokojenosti svých klientů s různými charakteristikami služeb. Klienti služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina jsou, dle odhadu poskytovatelů, v průměru nejvíce spokojeni s personálem - s jeho mezilidskými vztahy, odborností a kvalifikací a s finanční dostupností jejich služeb. Na druhé straně relativně nejnižší spokojenost se ukázala u charakteristik - odstranění technických bariér, informovanost o sociálních službách a kapacita zařízení.

**Graf 1.12: Hodnocení - odhad spokojenosti klientů s charakteristikami služeb**

**Komentář ke grafu 1.12:** Z průměrných hodnot vyplývá, že poskytovatelé odhadují největší spokojenost svých klientů s mezilidskými vztahy personálu (průměrná hodnota 1,28), finanční dostupností služby (1,38) a s personálem - jeho odborností a kvalitací (1,38). Následuje spokojenost s dosahem ve městě (1,52), spokojenost s dopravou (1,63), a s provozem služeb (1,78). Charakteristiky služeb s nižší odhadovanou spokojeností jsou kapacita zařízení (2,07), informovanost o sociálních službách (2,16) a odstranění technických bariér (2,44).

**Tabulka 1.15: Hodnocení - odhad spokojenosti klientů s charakteristikami služeb (celkové výsledky i výsledky za jednotlivé typy služeb)**

Průměrné hodnoty na škále 1-5 (známkování, kde 1 = úplná spokojenost a 5 = úplná nespokojenost)

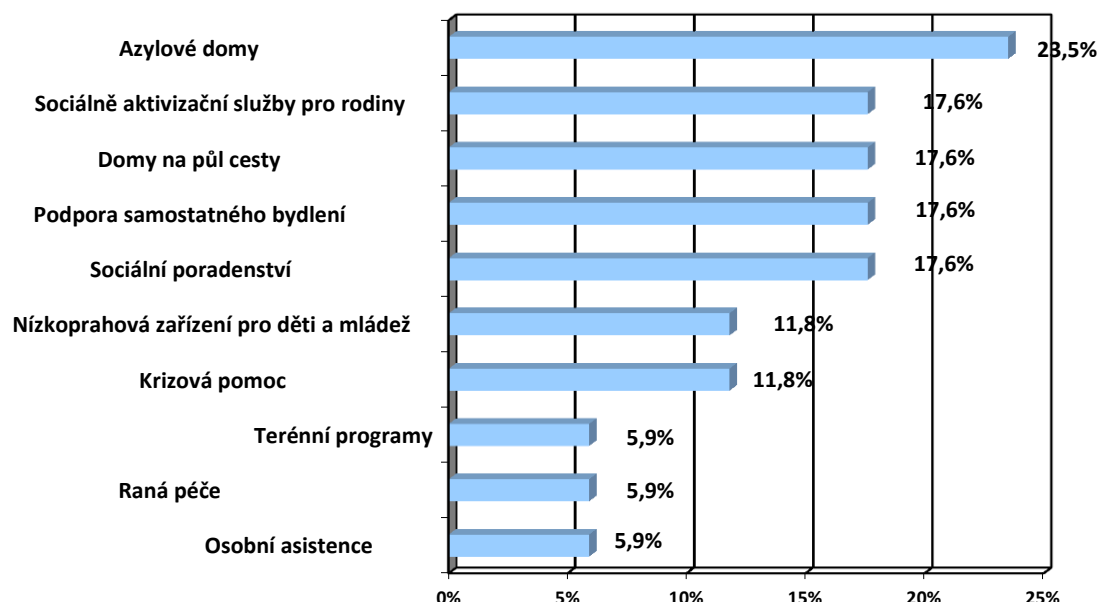
	Výsledky za celý soubor				Výsledky za jednotlivé typy služeb				
	N	Min	Max	Celkový průměr za celý soubor	Sociální poradenství	Intervenční centra	NZDM	SAS pro rodiny s dětmi	Terénní programy
spokojenost s finanční dostupností (např. služby nejsou drahé, případně se většinou neplatí)	32	1	5	1,38	1,20	1,00	1,50	1,40	1,00
spokojenost s dopravou (např. v dosahu MHD do 10 min chůze)	32	1	5	1,63	1,40	1,00	1,86	1,40	2,00
spokojenost s dosahem ve městě (např. do 30 min jízdy autobusem/	31	1	5	1,52	1,40	1,00	1,79	1,11	2,00

<i>dopravním prostředkem)</i>									
spokojenost s provozem služeb (např. s dostupností časovou, je vhodné rozmezí provozní doby)	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1,78</b>	2,20	2,00	1,79	1,50	2,00
spokojenost s kapacitou zařízení (je dostatek sociálních a odborných pracovníků, není nutno dlouho čekat, pod.)	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2,07</b>	2,20	2,00	2,08	2,22	1,00
spokojenost s odstraněním technických bariér (v zařízeních)	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2,44</b>	2,80	5,00	2,50	2,10	1,50
spokojenost s personálem (odborností a kvalifikací)	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1,38</b>	1,60	1,00	1,21	1,50	1,50
spokojenost s mezilidskými vztahy personálu (ochotou, komunikací apod.)	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1,28</b>	1,40	1,00	1,21	1,30	1,50
spokojenost s informovaností o sociálních službách	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2,16</b>	2,80	2,00	1,93	2,30	1,50

### **Chybějící služby pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina**

Nejčastěji uváděnou chybějící sociální službou pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina byly ze strany poskytovatelů poskytujících služby primárně pro tuto cílovou skupinu azylové domy. V četnosti následovaly sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, domy na půl cesty, podpora samostatného bydlení a sociální poradenství. Vzhledem k výsledkům za všechny poskytovatele, podobně nejčastěji byly uváděny azylové domy, sociální poradenství a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

**Graf 1.13: Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina z pohledu poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina N=17 (pouze ti, kteří odpověděli)**



**Komentář ke grafu 1.13:** Téměř čtvrtina z poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina (z těch, kteří odpověděli) uvedla, že pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina chybí služby azylových domů. Ve stejných podílech 17,6% byly dále zastoupeny odpovědi - sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, domy na půl cesty, podpora samostatného bydlení a sociální poradenství. S nižším podílem odpovědí byly zastoupeny služby - nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (11,8%), krizová pomoc (11,8%), terénní programy (5,9%), raná péče (5,9%) a osobní asistence (5,9%). Součet odpovědí v grafu je vyšší než 100% vzhledem k tomu, že poskytovatelé uváděli více odpovědí.

**Tabulka 1.16: Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina z pohledu všech oslovených poskytovatelů**

**N=65 (pouze ti, kteří odpověděli)**

Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina z pohledu všech oslovených poskytovatelů	Počet	%
Sociálně aktivizační služby pro rodiny	13	20,0%
Sociální poradenství	13	20,0%
Azylové domy	13	20,0%
Raná péče	11	16,9%
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	9	13,8%
Osobní asistence	6	9,2%
Domy na půl cesty	6	9,2%
Podpora samostatného bydlení	4	6,2%
Chráněné bydlení	4	6,2%
Odlehčovací služby	3	4,6%
Krizová pomoc	3	4,6%

Intervenční centra	2	3,1%
Sociálně terapeutické dílny	2	3,1%
Centra denních služeb	1	1,5%
Nízkoprahová denní centra	1	1,5%
Terénní programy	1	1,5%

### **Další chybějící služby**

Poskytovatelé uváděli a blíže specifikovali také další chybějící služby, jejichž vznik považují pro své klienty za velmi potřebný, viz tabulka 1.17.

**Tabulka 1.17: Chybějící služby**

Konkrétní chybějící služba	Místo vzniku služby	Možnosti řešení situace možný zřizovatel	Odhad počtu klientů, jimž může být služba nabídnuta
Sociální dispečink - centralizované zařízení poskytující komplexní služby základního poradenství a využití u různých sociálních skupin	Olomouc	Poradenské centrum sociálních služeb Olomouckého kraje	10.000
Krizové centrum se službou krizové služby	V Olomouci - krajské zařízení		
Rodinná mediace při problematických kontaktech druhého rodiče	Šumpersko	Možnost zajištění pracovníků FOD po absolvování výcviku	20
Poradna pro dlužníky ve stylu MABS <a href="http://www.mabs.ie">www.mabs.ie</a>	2-3 lokality v kraji - Olomouc, Šumperk, Jeseník	Službu dříve poskytovala Poradna pro dlužníky SPES, bohužel služba není ve stávající podobě funkční	stovky až tisíce ohrožených osob exekucí ročně
Azylový dům pro ženy, azylový dům pro matky s dětmi v tísní	Hranice	Město Hranice - opravuje dům ve Slavíči/ 6 km	cca 8 rodinám



**Chybějící typy informací**

V zájmu lepšího poskytování služeb by poskytovatelé uvítali např. informace týkající se rodinné anamnézy, nebo bližší informace z vyšších míst - okres, kraj, koordinátoři, agentura (viz tabulka 1.48).

**Tabulka 1.18: Chybějící typy informací**

Chybějící typy informací	Počet
Informace o situaci v rodinách dětí, rodinná anamnéza poskytnutá orgánem sociálně právní ochrany dětí	2
Informace z vyšších míst - okres, kraj, koordinátoři, agentura	2
Aktuální mapa služeb přístupná na internetových stránkách, která by byla průběžně aktualizována	1
Dlouhodobá koncepce rozvoje sociálních služeb	1
Informace o sociálních dávkách	1
Jasná kritéria pro naplnění SQSS při souběhu SAS a SPOD, dlouhodobá finanční jistota	1
Přehled jednoduchých právnických informací	1
Upozornění na změny v zákoně a v metodice	1
Vyhlašované dotační tituly od nadací (jsou pouze na internetu, musíme hledat)	1

**Faktory s pozitivním vlivem na poskytování služeb**

Dle vyjádření poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina faktory s pozitivním vlivem na poskytování jejich služeb jsou především aktivní účast ze strany uživatelů, dobrá spolupráce s ostatními poskytovateli a důležitými institucemi, dostatečné finanční, materiální a kvalitní personální zabezpečení a spokojenost klientů i zaměstnanců.

**Tabulka 1.19: Faktory s pozitivním vlivem na poskytování služeb**

Faktory s pozitivním vlivem na poskytování služeb	Počet
Aktivní účast ze strany uživatelů, týmová spolupráce	3
Dobrá spolupráce s dalšími poskytovateli sociálních služeb v regionu, s magistrátem, krajem	3
Dostatek financí, kvalifikovaní pracovníci	2
Důvěra uživatelů v kvalitu našich služeb, ochota orgánů státní správy ke spolupráci, komunikace s rodinou uživatele, vzdělávání, konference, stáže a jiné formy podpory pracovníků v přímé péči, supervize, odborná garance, včasný příchod dotací, jednotné formuláře	2
Spokojenost klientů i zaměstnanců	2
Zkušenosti, přístup, dobrá spolupráce s důležitými institucemi	2
Dobré materiální zajištění služby, podobné věkové složení skupiny	1
Dobré zázemí, školení, spolupráce s ostatními uživateli	1
Finanční zabezpečení poskytování služeb, dobrá spolupráce s ostatními organizacemi a institucemi	1
Otevřená komunikace se zřizovatelem	1
Podpora ze strany města	1
Poskytnutí dotací, vyhovující prostory, spokojenost uživatelů	1

Úspěšnost v projektech	1
Víceleté financování, prostory pro služby	1
Zkušenosti týmu, přítomnost odborníků	1
Zpětná vazba našich uživatelů včetně jejich zákonných zástupců, průvodníků škol, ohlas veřejnosti	1

### **Faktory s negativním vlivem na poskytování služeb**

Dle vyjádření poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu dětí, mládež a rodina faktory s negativním vlivem na poskytování jejich služeb jsou především faktory související s financováním sociálních služeb, které je krátkodobé a nejisté, poskytovatelé uvádějí v této souvislosti také problémy s nedostatkem pracovníků a velké časové a personální nároky na přípravu projektů. Dále jako negativní faktory pro poskytování služeb uvedli nadměrnou administrativní zátěž a občasný negativní přístup klientů.

**Tabulka 1.20: Faktory s negativním vlivem na poskytování služeb**

<b>Faktory s negativním vlivem na poskytování služeb</b>	<b>Počet</b>
Krátkodobé a nejisté financování sociálních služeb, málo finančních prostředků, nedostatek financí na mzdy, velké časové a personální nároky na získávání financí a psaní projektů	8
Krátkodobé nekonceptní změny a nárůst administrativy	2
Negativní přístup klienta	2
Převaha politického a manažerského vlivu nad odborným, nesystematická podpora, roční dotační cyklus, papírování, nejistá budoucnost, rozdílné postoje ke kvalitě poskytovaných služeb, standardizace podprůměru, rigidní úředníci, rozsáhlá administrativa	2
Velký vzdálenostní rozptyl lokalit, špatná dopravní dostupnost	2
Konflikty v komunitě	1
Legislativní náročnost na poskytování služby	1
Nedostatečná informovanost veřejnosti	1
Nedostatek proškolených pracovníků	1
Nejasná a neprůhledná politika v ČR	1
Neúspěšnost v projektech	1
Předsudky majority vůči romskému etniku	1
Rigidní vymezení cílových skupin zákonem č. 108/2006 sb. o sociálních službách	1
Roční doba - shodné u všech terénních služeb	1
Velké věkové rozdíly ve složení skupiny, neukázněnost uživatelů	1

### **Potřeby ve vztahu k poskytovaným službám**

Své potřeby ve vztahu k poskytovaným službám poskytovatelé poskytující služby primárně pro cílovou skupinu dětí, mládež a rodina nejčastěji popisovali jako potřebu finanční jistoty - víceletého financování, podpory i ze strany státního rozpočtu, dále uváděli potřebu vhodnějších prostor, informovanosti veřejnosti pro překonání nedůvěry k sociálním službám a také potřebu vzdělávání pracovníků i úředníků.

**Tabulka 1.21: Potřeby ve vztahu k poskytovaným službám**

Potřeby ve vztahu k poskytovaným službám	Počet
Potřeba podpory i ze strany státního rozpočtu, víceleté financování, potřeba vhodnějších prostor	3
1. Potřeba finanční jistoty, souvisí i s personálními otázkami. 2. Potřeba síťování, navazování kontaktů a propojování služeb 3. Potřeba prestiže, přetrvává nedůvěra lidí	2
1. Finanční zajištěnost do dalších let 2. Udržení odpovídajících prostor 3. Zajišťování kladného vztahu od představitelů města 4. Nekonfliktní prostředí (komunita)	1
1. Nezisková organizace jako zaměstnavatel je v pozici nespolehlivého partnera pro zaměstnance. 2. Mimoústavní léčba duševního onemocnění má velmi malou publicitu a ze strany zdravotnictví je viděna s nedůvěrou. 3. Obecně zkvalitnit spolupráci sociální a zdravotní	1
1. Samostatná konzultovna 2. Prostory pro umožnění poskytování pobytové formy sociální služby intervenčního centra 3. Detašovaná pracoviště v některých bývalých okresních městech	1
Širší nabídka vzdělání cílená směrem k jednotlivým službám, větší vzdělanost úředníků státní správy a samosprávy v oblasti sociálních služeb	1
Vzdělávání pracovníků v oblasti sociálních dávek a dluhové problematiky	1
Peníze na mzdy	1
Potřebné by bylo v rámci NZDM Metro poskytovat i terénní formu služby	1
Přibývá žen a dívek v obtížných situacích, které potřebují podporu, zvyšuje se počet zadlužených a rozvrácených rodin	1
Přijetí pracovníků, možnost financovat potravinovou a hmotnou pomoc	1

**Připomínky poskytovatelů**

Někteří poskytovatelé uvedli i různé Připomínky poskytovatelů, které se nejčastěji týkaly zatěžující administrativy, viz tabulka 1.22.

**Tabulka 1.22: Připomínky poskytovatelů**

Připomínky poskytovatelů	Počet
Příliš administrativy, tvorba mnoha monitorovacích zpráv odvádí pracovníky od jejich práce	4
Transformace sociálních služeb zejména ústavů sociální péče je nezbytná, ovšem nemůže k ní dojít, aniž by se vytvořil systém nových flexibilních a moderních sociálních agentur, které budou schopny pracovat s uživateli v terénu, případně v ambulantních programech a to po dobu nezbytně nutnou. Největší problém spatřujeme v neochotě zkostnatělých struktur hledat vhodná a odborná řešení nedirektivní formou, opakované vyplňování výkazů	2
Nedostatek sociálního bydlení	1
Zákon 1008 (06) a celá metodika na jedné straně nabízí široký prostor k realizaci sociálních služeb definovaného typu, ale nezohledňuje varianty, kdy v návaznosti na místní podmínky a možnosti klientů i organizace je nutno poskytnout sociální službu v kombinaci s jiným (nikoli sociálním) druhem pomoci. Striktní oddělování sociální služby a důsledným lpěním na zásadách a metodách sociální práce mnohdy stresujeme nejen klienty, ale i pracovníky v sociální oblasti	1

## 2. Cílová skupina - osoby se zdravotním postižením

### 2.1 Charakteristika souboru

V rámci výzkumu byli osloveni všichni poskytovatelé registrovaných sociálních služeb na území Olomouckého kraje (dle registru poskytovatelů sociálních služeb).

Ze strany poskytovatelů sociálních služeb v rámci Olomouckého kraje bylo vyplněno 114 dotazníků za služby, u kterých jako primární cílová skupina byla poskytovateli označena cílová skupina - osoby se zdravotním postižením. Nejedná se tedy o úplný výčet (seznam) všech služeb tak, jak jsou služby uvedeny v registru poskytovatelů sociálních služeb pro Olomoucký kraj. Poskytovatelé poskytli informace do dotazníků díky jejich ochotě spolupracovat na tomto výzkumu.

V textu jsou uváděny v tabulkách jednak údaje odpovídající výčtovým odpovědím předem připravených znaků dotazníku, jednak údaje, kterými dotázaní výčtové odpovědi upřesňovali. Do této skupiny patří i respondenty uvedené chybějící „sociální služby“ (viz dále). Jedná se o výroky dotázaných bez jakýchkoliv dalších úprav. Výroky o chybějících službách nemusejí odpovídat sociálním službám vymezeným pro tuto cílovou skupinu. Výzkum odráží způsob vidění problematiky respondenty samotnými. Pokud dotázaní nerozlišují tyto sociální služby, odráží se to v jejich postojích prostřednictvím odpovědí.

V následující tabulce 2.1 jsou uvedeny sledované služby dle jejich umístění v rámci obcí s rozšířenou působností.

**Tabulka 2.1: Služby dle příslušnosti k ORP (N=114)**

Služby dle příslušnosti k ORP	Počet	%
Olomouc	41	36,0
Litovel	2	1,8
Šternberk	4	3,5
Uničov	1	0,9
Přerov	17	14,9
Hranice	4	3,5
Prostějov	12	10,5
Konice	1	0,9
Šumperk	14	12,3
Zábřeh	4	3,5
Mohelnice	2	1,8
Jeseník	12	10,5
Celkem	114	100,0

V další tabulce 2.2 jsou uvedeny sledované služby dle jejich právní formy.

**Tabulka 2.2: Služby dle právní formy (N=114)**

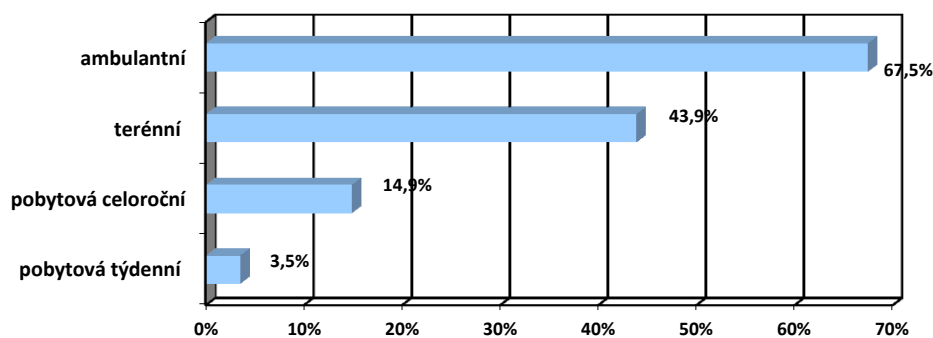
Služby dle právní formy	Počet	%
Občanské sdružení	62	54,4
Obecně prospěšná společnost	8	7,0

Církevní právnická osoba	17	14,9
Příspěvková organizace obce/města	4	3,5
Příspěvková organizace kraje	22	19,3
Společnost s ručením omezeným	1	0,9
Celkem	114	100,0

### **Forma a druh poskytované služby**

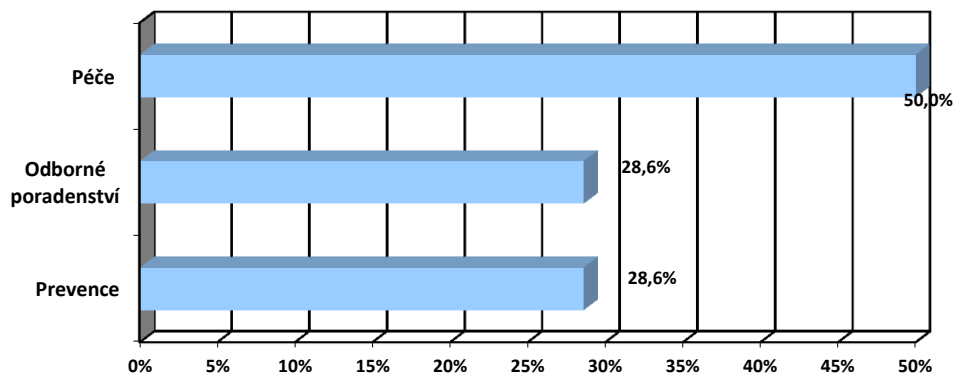
U sociálních služeb poskytovaných pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením se v převážné míře jedná o ambulantní a terénní služby a z pohledu druhu služeb především o služby péče viz graf 2.1 a graf 2.2.

**Graf 2.1: Forma poskytované služby (N=114)**



**Komentář ke grafu 2.1:** Ze 114 služeb, za které byl vyplněn dotazník, bylo 67,5% označeno jako ambulantní, 43,9 jako terénní služby, 14,9% jako služby pobytové celoroční a 3,5% jako služby pobytové týdenní.

**Graf 2.2: Druh poskytované služby (N=114)**

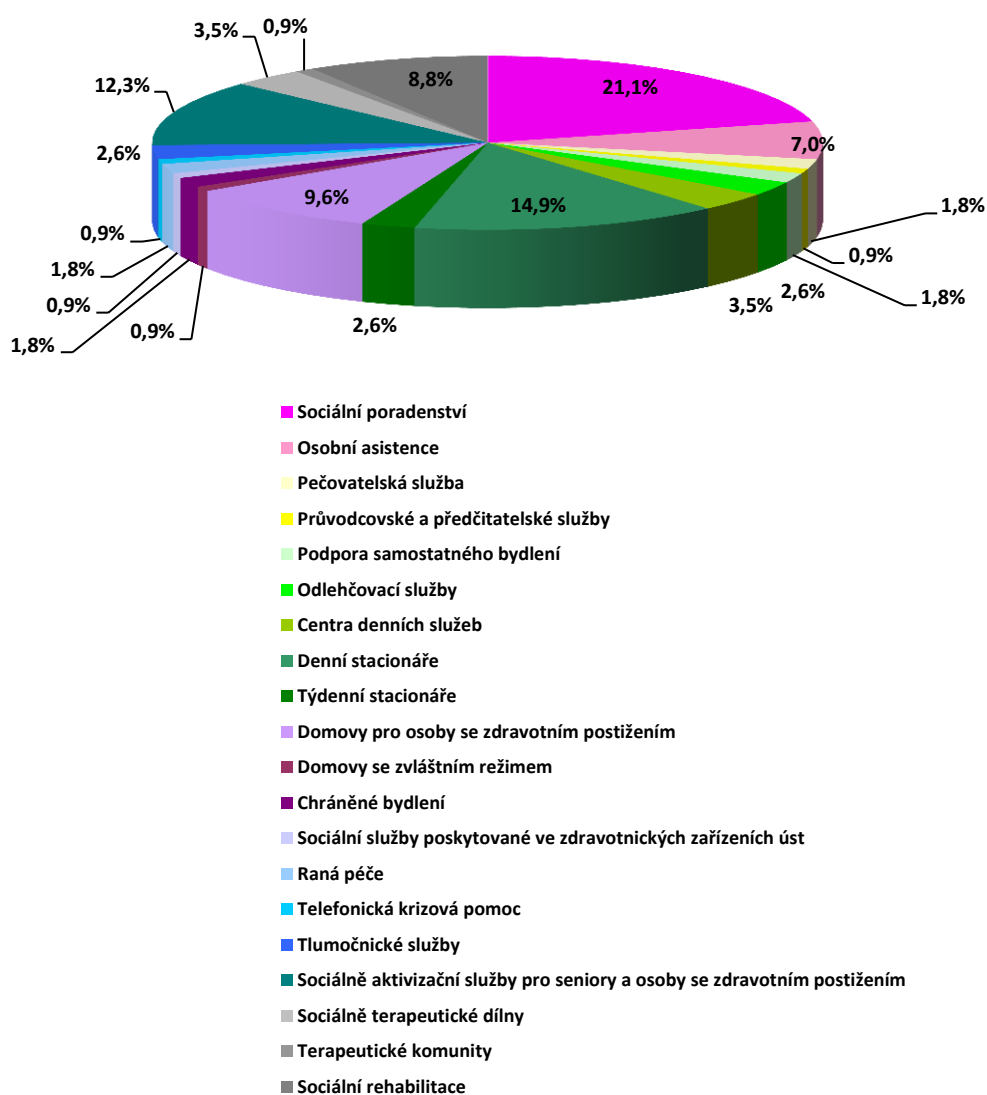


**Komentář ke grafu 2.2:** Ze 114 služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením polovina byla zařazena mezi služby péče, 28,6% mezi služby odborného poradenství a podobně 28,6% mezi služby prevence.

### Typy služeb dle zákona o sociálních službách

Mezi službami dle zákona o sociálních službách byly nejvíce zastoupeny Sociální poradenství, Denní stacionáře, Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se ZP, Domovy pro osoby se zdravotním postižením, Sociální rehabilitace a Osobní asistence. Zároveň největší a nejširší nabídku služeb primárně poskytovaných pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením, jsme zaznamenali v rámci ORP Olomouc, viz graf 2.3 a graf 2.4.

**Graf 2.3: Poskytované služby dle zákona o sociálních službách (N=114)**

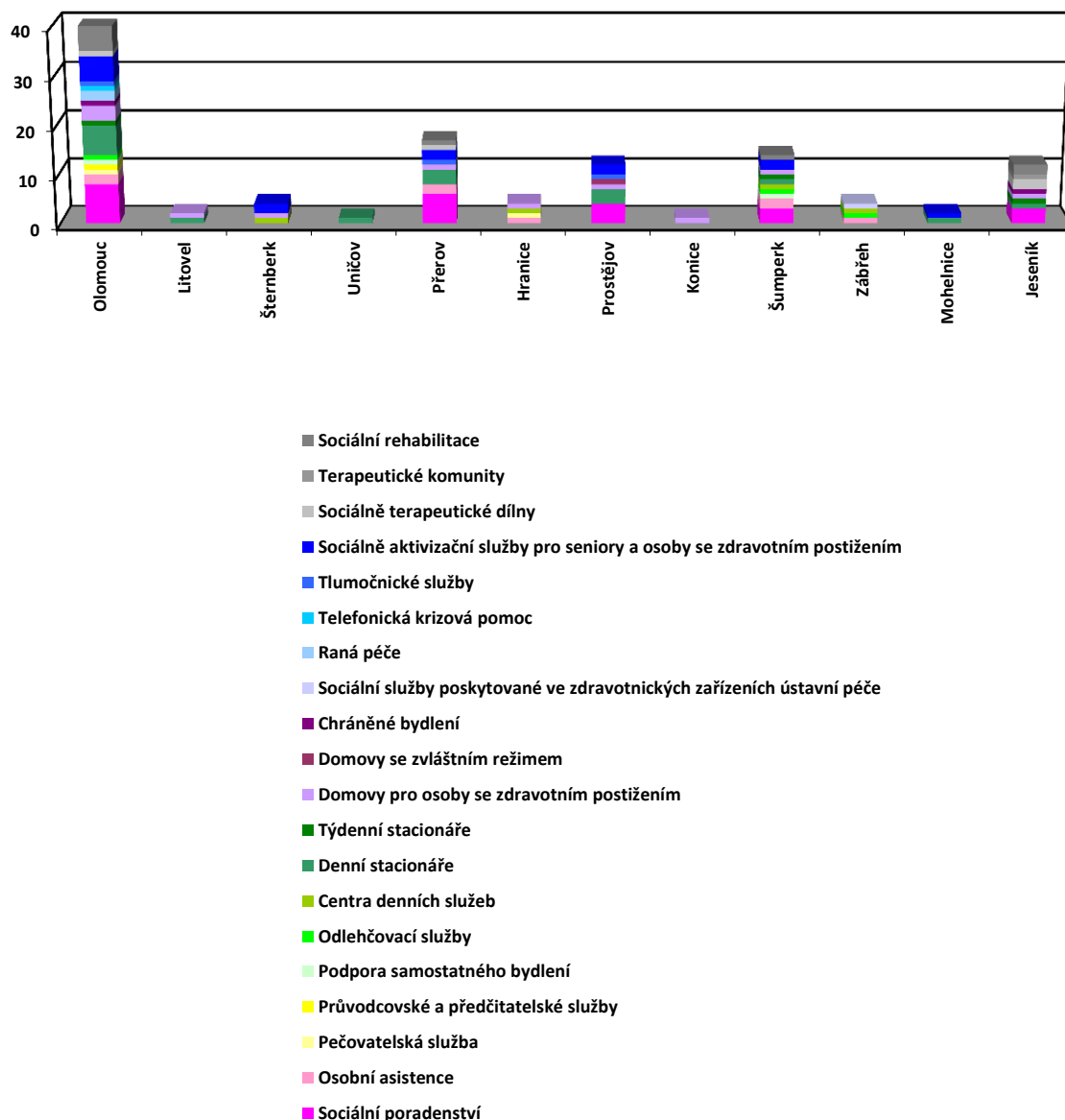


**Komentář ke grafu 2.3:** Ze služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením 21,1% tvoří Sociální poradenství, 14,9% Denní stacionáře, 12,3% Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se ZP, 9,6% Domovy pro osoby se zdravotním postižením, 8,8% Sociální rehabilitace, 7% Osobní asistence, 3,5% Centra denních služeb, 3,5% Sociálně terapeutické dílny. V podílu 2,6% jsou zastoupeny služby - Odlehčovací služby, Týdenní stacionáře a Tlumočnické služby. V podílu 1,8% jsou zastoupeny služby - Pečovatelská služba, Podpora samostatného bydlení, Chráněné bydlení a Raná péče. Po jedné (0,9%) jsou ve výzkumném souboru zastoupeny služby - Průvodcovské a předčitatelské služby, Domovy se zvláštním režimem, Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče, Telefonická krizová pomoc a Terapeutické komunity.

**Tabulka 2.3: Poskytované služby dle zákona o sociálních službách (N=114)**

Služby dle příslušnosti k ORP	Počet	%
Sociální poradenství	24	21,1%
Denní stacionáře	17	14,9%
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	14	12,3%
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	11	9,6%
Sociální rehabilitace	10	8,8%
Osobní asistence	8	7,0%
Centra denních služeb	4	3,5%
Sociálně terapeutické dílny	4	3,5%
Odhlehčovací služby	3	2,6%
Týdenní stacionáře	3	2,6%
Tlumočnické služby	3	2,6%
Pečovatelská služba	2	1,8%
Podpora samostatného bydlení	2	1,8%
Chráněné bydlení	2	1,8%
Raná péče	2	1,8%
Průvodcovské a předčitatelské služby	1	0,9%
Domovy se zvláštním režimem	1	0,9%
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče	1	0,9%
Telefonická krizová pomoc	1	0,9%
Terapeutické komunity	1	0,9%
<b>Celkem</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>

**Graf 2.4: Poskytované služby dle zákona o sociálních službách podle ORP (N=114)**



**Komentář ke grafu 2.4:** Nejširší nabídku a nejvíc služeb primárně poskytovaných pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením jsme zaznamenali v rámci ORP Olomouc (41 služeb ze 114), žádnou službu ve výzkumném souboru ORP Lipník nad Bečvou.



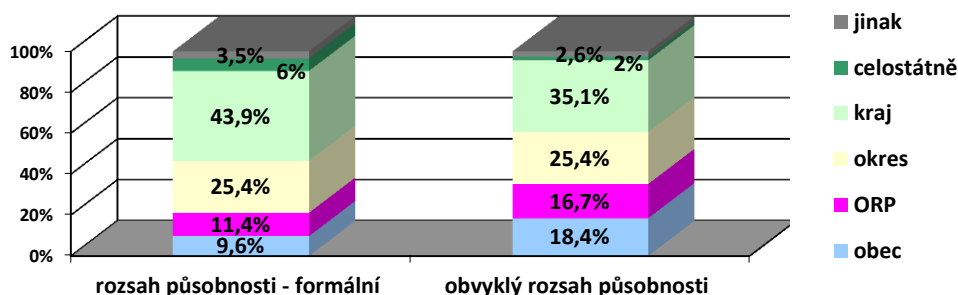
**Tabulka 2.4: Poskytované služby dle zákona o sociálních službách podle ORP**

Poskytované služby dle zákona o sociálních službách podle ORP	Olomouc	Litovel	Šternberk	Uničov	Přerov	Hranice	Prostějov	Konice	Šumperk	Zábřeh	Mohelnice	Jeseník
Sociální poradenství	8	-	-	-	6	-	4	-	3	-	-	3
Osobní asistence	2	-	-	-	2	1	-	-	2	1	-	-
Pečovatelská služba	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Průvodcovské a předčitatelské služby	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Podpora samostatného bydlení	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Odlehčovací služby	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-
Centra denních služeb	-	-	1	-	-	1	-	-	1	1	-	-
Denní stacionáře	6	1	-	1	3	-	3	-	1	-	1	1
Týdenní stacionáře	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	3	1	1	-	1	1	1	1	1	-	-	1
Domovy se zvláštním režimem	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Chráněné bydlení	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Raná péče	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Telefonická krizová pomoc	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tlumočnické služby	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
SAS pro seniory a osoby se ZP	5	-	2	-	2	-	2	-	2	-	1	-
Sociálně terapeutické dílny	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
Terapeutické komunity	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Sociální rehabilitace	6	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	2
<b>Celkem</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>12</b>

## 2.2 Rozsah působnosti služeb

43,9% služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením uvádí svou působnost na úrovni kraje, přičemž 35,1% služeb dále uvádí, že převážná většina jejich uživatelů je právě z území celého kraje, viz graf 2.5.

**Graf 2.5: Působnost služeb - formální a obvyklá (území, z něhož je převážná část uživatelů) (N=114)**

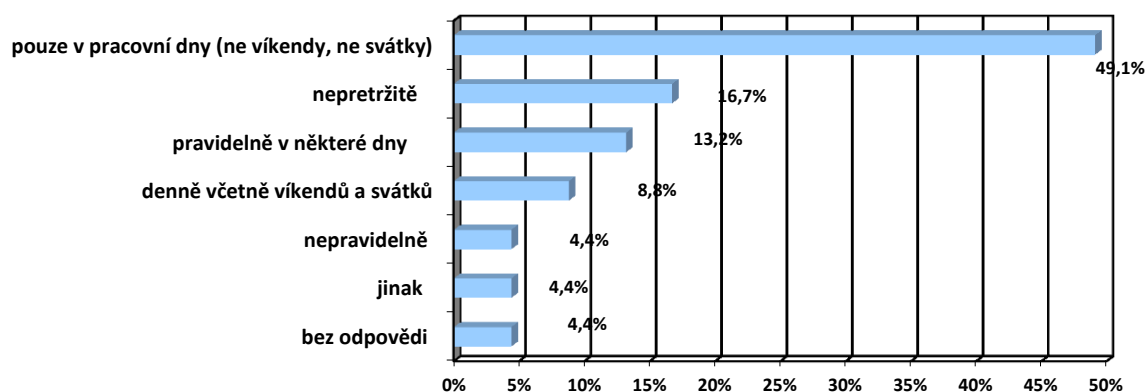


**Komentář ke grafu 2.5: Formální rozsah působnosti** - 9,6% služeb poskytuje služby pouze na úrovni obce, dále 11,4% na úrovni ORP, 25,4% na úrovni okresu, 43,9% na úrovni kraje, 6% celostátně, a 3,5% jinak (děkanát Zábřeh; i z jiných krajů - je to dáno bydlištěm pacientů PL Bílá Voda; Území děkanátu Šumperk; ve všech moravských krajích, část kraje Vysočina, Pardubického).

**Obvyklá působnost** (z jakého území je převážná část uživatelů) - u 18,4% služeb jsou uživatelé převážně z území obce, kde je služba poskytována, u 16,7% služeb převážně z území ORP, u 25,4% služeb převážně z území okresu, u 35,1% služeb převážně z území kraje, 1,8% služeb uvádí celostátní obvyklou působnost a 5,9% služeb uvádí jinou obvyklou působnost (informace o bydlišti shromažďujeme pouze u klientů vypůjčujících si kompenzační pomůcky; území děkanátu Šumperk; ve všech moravských krajích, část kraje Vysočina, Pardubického).

**Poskytování služeb**

Služby poskytované primárně pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením jsou poskytovány v přibližně polovině případů pouze v pracovní dny. Viz graf 2.6.

**Graf 2.6: Poskytování služeb (N=114)**

**Komentář ke grafu 2.6:** 49,1% ze sledovaných služeb je poskytováno pouze v pracovní dny, 16,7%, nepřetržitě, 13,2% pravidelně v některé dny, 8,8% denně včetně víkendů a svátků, 4,4% nepravidelně a 4,4% jinak (různá pracovní doba pro jednotlivé pracovní dny).

**Další údaje o službách - počet pracovníků, typ klientů, vývoj počtu uživatelů, počet kontaktů, vytíženost**

V přímé péči je průměrně u sledovaných služeb 15 pracovníků, přepočteno na úvazky 14 pracovníků. Počet dalších pracovníků (technických, administrativních) je o něco méně - průměrně 10, přepočteno na úvazky 11 (vyšší počet úvazků vzhledem k počtu pracovníků je daný i odlišným počtem těch, kteří na otázku odpověděli).

**Tabulka 2.5: Počet pracovníků v organizaci**

Počet pracovníků	N (počet těch, kteří odpověděli)	Minimum	Maximum	Průměr
počet pracovníků v přímé péči	105	1	133	15
pracovníci v přímé péči- úvazky	97	0	133	14
počet dalších pracovníků	90	0	66	10
další pracovníci - úvazky	28	0	41	11

Za 88,6% (101 služeb ze 114) služeb bylo uvedeno, že poskytují služby bez ohledu na pohlaví, mužům i ženám, tři poskytují služby pouze pro ženy, tři pouze pro muže. U sedmi služeb daný údaj nebyl uveden.

V porovnání s rokem 2008 jsme v roce 2009 zaznamenali mírné snížení průměrného počtu klientů na službu (do roku 2008 naopak zaznamenáváme nárůst). Toto je způsobeno nižším počtem služeb v roce 2008 než v následujícím roce. (V případě zvýšení počtu služeb a zachování průměrného počtu uživatelů za službu můžeme hovořit o nárůstu počtu uživatelů služeb ve sledované cílové skupině.) V roce 2009 byl průměrný počet uživatelů u jedné služby 213.

**Tabulka 2.6: Vývoj průměrného počtu uživatelů**

Roky	N (počet těch, kteří odpověděli)	Minimum	Maximum	Průměr
2005	86	0	1 954	205
2006	90	0	1 700	177
2007	100	0	1 800	199
2008	101	0	2 000	224
2009	105	0	2 100	213

Průměrný počet kontaktů poskytovaných službami za měsíc je dle výpovědí poskytovatelů na úrovni 89 - pouze aktivní klienti (N= 56, minimum=2, maximum=450).

Průměrný počet lůžek v rámci pobytových zařízení pro sledovanou cílovou skupinu je 77, přičemž jejich průměrná vytíženost je 92%, viz tabulka 2.7 níže. Průměrná vytíženost za rok v procentech podle sociálních služeb je uvedena v tabulce 2.7.1.

**Tabulka 2.7: Vytíženost**

Vytíženost	N (počet těch, kteří odpověděli)	Minimum	Maximum	Průměr
počet lůžek	20	3	217	77
průměrná vytíženost za rok v %	18	51	100	92
vytíženost během roku - lůžkodny	8	167	36 320	13 502

**Tabulka 2.7.1: Průměrná vytíženost za rok v % podle druhů sociálních služeb**

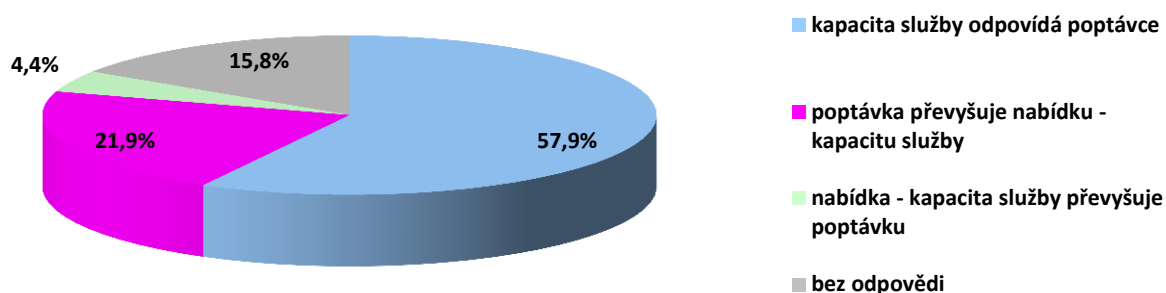
Vytíženost podle druhů sociálních služeb	N (počet těch, kteří odpověděli)	Průměr (%)
Odlehčovací služby	1	78
Denní stacionáře	1	85
Týdenní stacionáře	3	75
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	9	98
Domovy se zvláštním režimem	1	98
Chráněné bydlení	1	100
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních úst	1	97
Terapeutické komunity	1	90

**Vytíženost - hodnocení kapacity služeb, čekací doba pro poskytnutí služby**

Vytíženost služeb byla operacionalizované prostřednictvím zjištění kapacity služby. Pokud kapacita odpovídá poptávce, je služba vytížená optimálním způsobem. Pokud kapacita služby převyšuje nabídku, je služba nevytížená. Pokud poptávka služby převyšuje nabídku, je služba potřebná a bylo by ji třeba navýšit.

U více než pětiny služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením poptávka převyšuje nabídku - kapacitu služby. V průměru je 16 neuspokojených zájemců (maximálně bylo uvedeno 82 neuspokojených zájemců).

U více než poloviny služeb kapacita služby odpovídá poptávce, přičemž rovněž u více než poloviny služeb není čekací doba žádná, služba je poskytnutá okamžitě.

**Graf 2.7: Hodnocení kapacity služeb (N=114)**

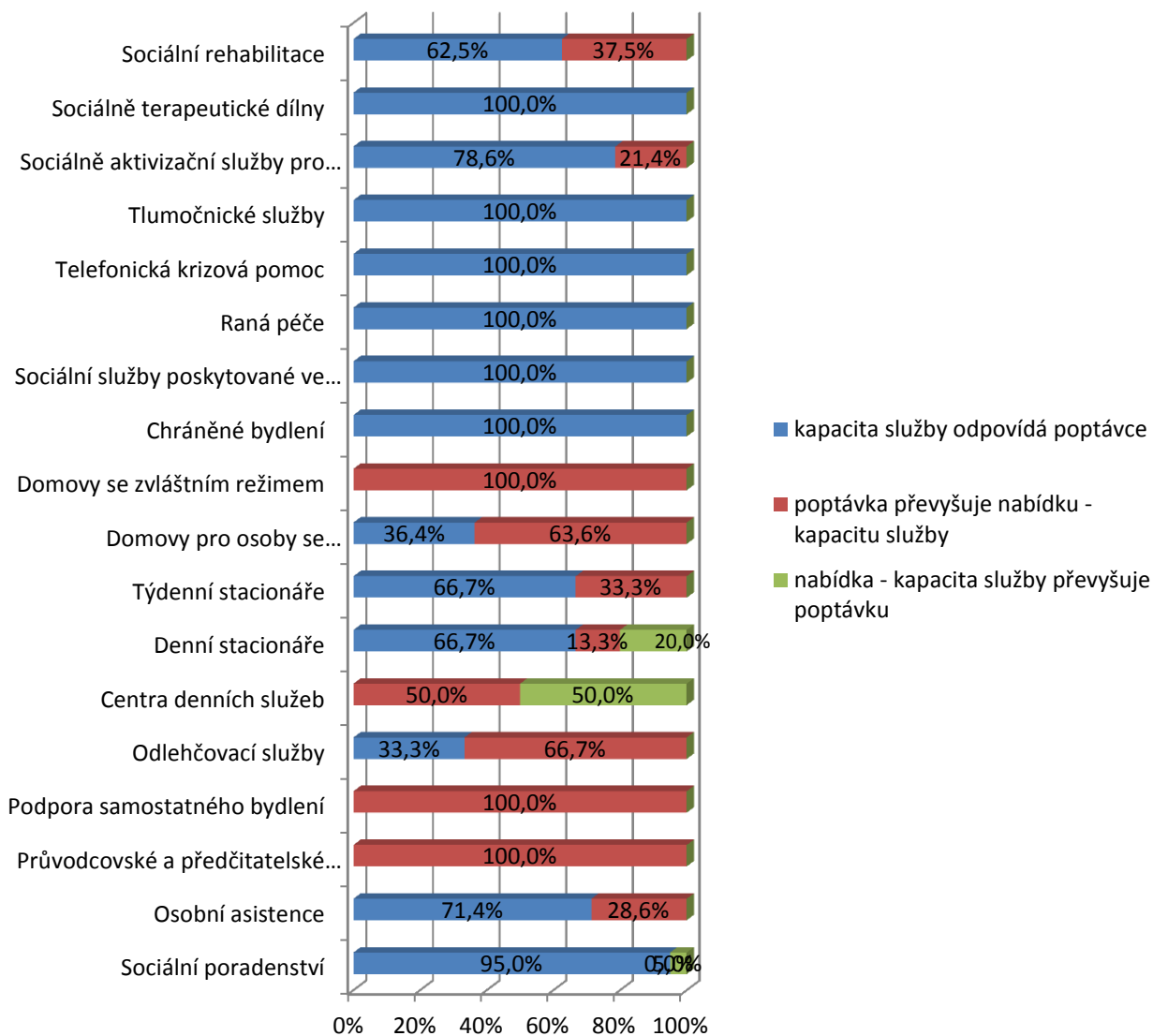
**Komentář ke grafu 2.7:** Kapacita služby odpovídá poptávce u 57,9% sledovaných služeb, naopak poptávka převyšuje nabídku u 21,9% služeb. Nabídka převyšuje poptávku u 4,4% služeb.

Vytíženost služeb podle jednotlivých sociálních služeb a podle ORP je uvedena v tabulkách 2.7.2 a 2.7.3, rovněž v grafech 2.7.1 a 2.7.2. Poptávka převyšuje nabídku u služeb Domovy se zvláštním režimem, Podpora samostatného bydlení a Průvodcovské a předčitatelské služby ve všech případech, dále ve více než polovině případů Odlehčovací služby a Domovy pro osoby se zdravotním postižením. Služby jsou tedy žádané a bylo by vhodné uvažovat o jejich rozšíření. Poptávka výrazně převyšuje nabídku v ORP Mohelnice, Litovel, Konice a Zábřeh.

**Tabulka 2.7.2: Vytíženost dle sociálních služeb**

		Hodnocení kapacity služby			Počet
Sociální služby		kapacita služby odpovídá poptávce	poptávka převyšuje nabídku - kapacitu služby	nabídka - kapacita služby převyšuje poptávku	
	Sociální poradenství	19	0	1	20
	Osobní asistence	5	2	0	7
	Průvodcovské a předčitatelské služby	0	1	0	1

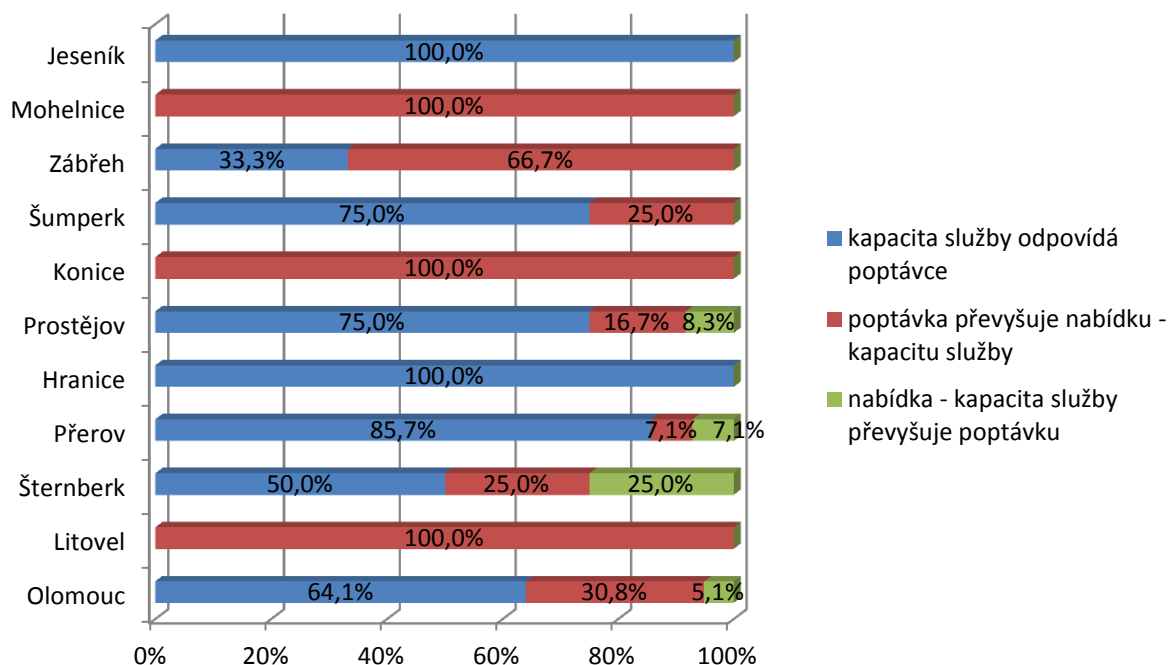
Podpora samostatného bydlení	0	2	0	2
Odlehčovací služby	1	2	0	3
Centra denních služeb	0	1	1	2
Denní stacionáře	10	2	3	15
Týdenní stacionáře	2	1	0	3
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	4	7	0	11
Domovy se zvláštním režimem	0	1	0	1
Chráněné bydlení	1	0	0	1
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních úst	1	0	0	1
Raná péče	1	0	0	1
Telefonická krizová pomoc	1	0	0	1
Tlumočnické služby	2	0	0	2
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	11	3	0	14
Sociálně terapeutické dílny	3	0	0	3
Sociální rehabilitace	5	3	0	8
Počet	66	25	5	96

**Graf 2.7.1: Vytíženost dle sociálních služeb (N=96)**

**Komentář ke grafu 2.7.1 a tabulce 2.7.2:** Poptávka převyšuje nabídku (ve 100% případů) u zařízení Domovy se zvláštním režimem (1 zařízení), Podpora samostatného bydlení (2 zařízení) a Průvodcovské a předčitatelské služby (1 zařízení). Ve více než polovině případů poptávka převyšuje nabídku u zařízení Odlehčovací služby (66,7%) a Domovy pro osoby se zdravotním postižením (63,6%). V ostatních zařízeních převažuje vyvážená situace, kdy kapacita zařízení odpovídá poptávce. U center denních služeb v jednom případě poptávka převyšuje nabídku a naopak, nabídka převyšuje poptávku.

**Tabulka 2.7.3: Vytíženost sociálních služeb dle ORP (N)**

příslušnost k ORP		hodnocení kapacity služby			Počet
		kapacita služby odpovídá poptávce	poptávka převyšuje nabídku - kapacitu služby	nabídka - kapacita služby převyšuje poptávku	kapacita služby odpovídá poptávce
	Olomouc	25	12	2	39
	Litovel	0	1	0	1
	Šternberk	2	1	1	4
	Přerov	12	1	1	14
	Hranice	1	0	0	1
	Prostějov	9	2	1	12
	Konice	0	1	0	1
	Šumperk	9	3	0	12
	Zábřeh	1	2	0	3
	Mohelnice	0	2	0	2
	Jeseník	7	0	0	7
Počet		66	25	5	96

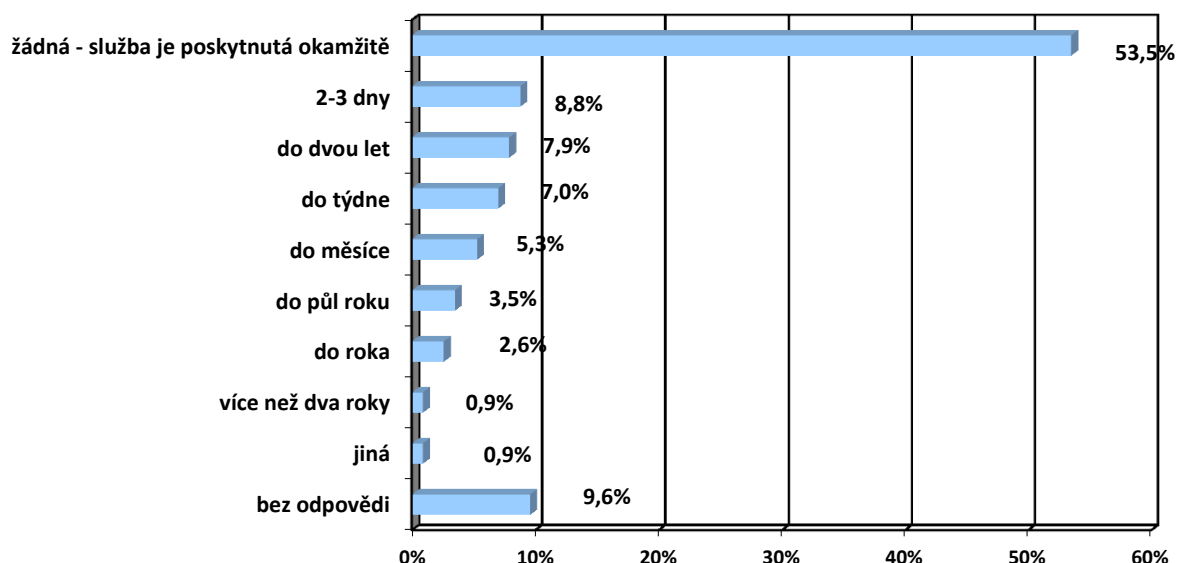
**Graf 2.7.2: Vytíženost dle sociálních služeb (N=96)**

**Komentář ke grafu 2.7.2 a tabulce 2.7.3:** Poptávka převyšuje nabídku v ORP Mohelnice (100%, 2 zařízení) a u ORP Litovel a Konice (100%, 1 zařízení), následuje Zábřeh (66,7%, 2 zařízení). Kapacita služby odpovídá plně poptávce v zařízeních ORP Jeseník (100%, 7 zařízení) a ORP Hranice (1 zařízení). V ostatních zařízeních ORP Olomouckého kraje kapacita odpovídá poptávce v polovině nebo více jak



polovině zařízení. V malých podílech nabídka převyšuje poptávku v ORP Olomouc (5,1%, 2 zařízení)), ORP Přerov (7,1%, 1 zařízení), ORP Prostějov (8,3%, 1 zařízení), a ORP Šternberk (25%, 1 zařízení) .

**Graf 2.8: Čekací doba pro poskytnutí služby (N=114)**



**Komentář ke grafu 2.8:** Čekací doba není žádná u 53,5% ze sledovaných služeb, u 8,8% je čekací doba 2-3 dny, u 7,9% do dvou let, u 7% služeb do týdne, u 5,8% do měsíce, u 3,5% do půl roku, u 2,6% do roka, u jedné služby více než dva roky (0,9%) a u další byla uvedena jiná čekací doba (podle volné kapacity, místo se uvolňuje po odchodu klienta je možný nástup z pořadníku).

Obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby podle sociálních služeb a podle ORP je uvedena v tabulkách 8.5.3 a 8.5.4.

**Tabulka 2.7.4: Obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby dle sociálních služeb (N)**

		Obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby									Počet
Poskytované služby		žádná - služba je poskytnutá okamžitě	2-3 dny	do týdne	do měsíce	do půl roku	do roka	do dvou let	více než dva roky	jiná	
	Sociální poradenství	19	0	2	0	0	0	0	0	0	21
	Osobní asistence	3	2	1	1	0	0	1	0	0	8
	Pečovatelská služba	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	Průvodcovské a předčitatelské služby	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

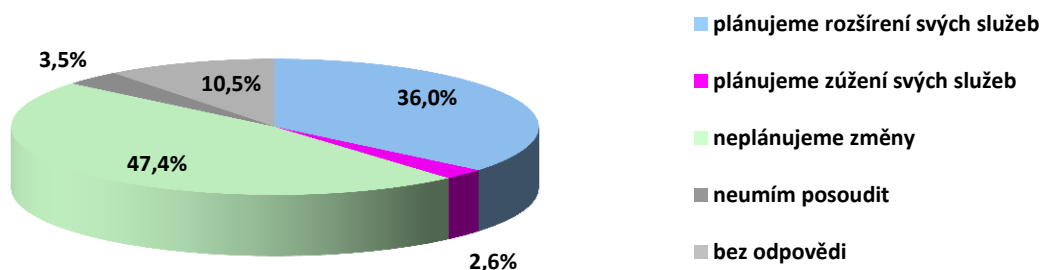
Podpora samostatného bydlení	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Odlehčovací služby	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3
Centra denních služeb	0	1	0	1	0	0	1	0	0	3
Denní stacionáře	12	1	0	1	0	0	0	0	0	14
Týdenní stacionáře	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	1	2	0	1	0	2	3	1	1	11
Domovy se zvláštním režimem	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Chráněné bydlení	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních úst	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Raná péče	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Telefonická krizová pomoc	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Tlumočnické služby	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	11	0	1	0	2	0	0	0	0	14
Sociálně terapeutické dílny	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3
Terapeutické komunity	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Sociální rehabilitace	4	0	2	0	2	1	0	0	0	9
Počet	61	10	8	6	4	3	9	1	1	103

Tabulka 2.7.5: Obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby dle ORP (N)

		obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby									Počet
příslušnost k ORP		žádná - služba je poskytnutá okamžitě	2-3 dny	do týdne	do měsíce	do půl roku	do roka	do dvou let	více než dva roky	jiná	
	Olomouc	22	4	4	0	3	3	3	0	0	39
	Litovel	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	Šternberk	2	0	0	0	0	0	2	0	0	4
	Uničov	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	Přerov	12	0	0	3	0	0	1	0	0	16
	Hranice	0	3	0	0	0	0	0	0	1	4
	Prostějov	9	1	0	0	0	0	1	0	0	11
	Konice	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	Šumperk	8	0	2	0	0	0	1	1	0	12
	Zábřeh	0	0	1	3	0	0	0	0	0	4
	Mohelnice	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
	Jeseník	7	0	1	0	0	0	0	0	0	8
Počet		61	10	8	6	4	3	9	1	1	103

**Plánované změny**

U více než třetiny služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením bylo uvedeno, že v rámci jejich organizace je plánováno rozšiřování služeb. Zužování služeb bylo uvedeno v 2,6% případů a zachování současného stavu u téměř poloviny případů. Důvody pro rozšiřování, zužování a zachování služeb v současné podobě jsou uvedeny v tabulkách 2.8 až 2.10 níže.

**Graf 2.9: Plánované změny (N=114)**

**Komentář ke grafu 2.9:** V 36% případů respondenti uvedli, že plánují rozšíření svých služeb, v 2,6% případů se vyjádřili, že plánují zúžení svých služeb a v 47,4% případů uvedli, že neplánují změny. 14% respondentů se k otázce neumělo vyjádřit, resp. nevyjádřilo.

**Tabulka 2.8: Důvody rozšiřování služeb**

Důvody rozšiřování služeb	Počet
Plánujeme rozšíření o odlehčovací službu	7
O chráněné bydlení	4
Rozšiřujeme službu sociální rehabilitace	3
Nedostatečná kapacita	2
Personální v případě navýšení počtu klientů	2
Podpora samostatného bydlení či tréninkové byty v rámci stávající služby	2
O dům s pečovatelskou službou	1
Nová cílová skupina	1
Plánujeme 6 míst chráněného bydlení	1
Plánujeme prázdninový provoz centra	1
O pobytovou službu	1
Projekt MPSV	1
Rozšíření služby o odborného poradce, rozšíření poskytování služeb o nácvik práce s počítači, internetem	1
Rozšíření služby o sociální firmu	1
Rozšíření úvazku poradce z 0,3 na 0,5 zajištění právníka na sociálně-právní poradenství	1
Transformace a deinstitucionalizace pobytových služeb	1
Týdenní stacionář	1
Zaměstnaní pro zrakově postižené	1

**Tabulka 2.9: Důvody zúžení služeb**

Důvody zúžení služeb	Počet
Nebudeme poskytovat služby dětem předškolního věku a do 16 let z důvodu převládající integrace do běžných škol a nevytíženosti této cílové skupiny - září	1
Snížení kapacity od 1.4. 2010 na 120 pobytových míst	1
Z důvodu nedostatku finančních prostředků a snížení počtu klientů	1

**Tabulka 2.10: Důvody pro neplánování změn**

Důvody pro neplánování změn	Počet
Dostačující, současný stav je vyhovující	8
Chybí finance	2
Snaha o stabilizaci fungující služby z hlediska kapacity prostoru, personálu, systému individuálního plánování	1
Služby jsou poskytované podle potřeb regionu, v současné době se situace stabilizovala	1

## 2.3 Konkrétní zjištění

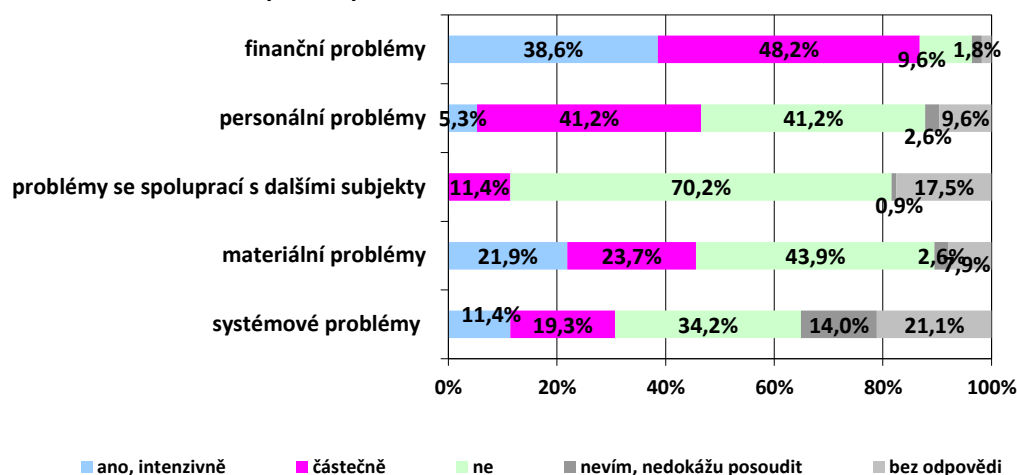
### Problémové oblasti

Nejproblémovější oblastí se u služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu osob se zdravotním postižením jeví oblast finanční. Intenzivní nebo částečné problémy v této oblasti byly uváděny u více než tří čtvrtin služeb (86,8%). Nejčastěji byly upřesněny jako nedostatečné, nejisté a snižující se financování.

Dále, ale již s významně nižší frekvencí, následují problémy materiální (nejčastěji popisovány jako potřeba rekonstrukce prostor, budovy a nedostatek financí v této souvislosti) a personální (nejčastěji popisovány jako nedostatek financí na mzdy, personální poddimenzovanost).

Konkrétní specifikace pro jednotlivé problémové oblasti jsou uvedeny v tabulkách 2.11 až 2.16 níže.

**Graf 2.10: Problémové oblasti (N=101)**



**Komentář ke grafu 2.10:** Nejintenzivněji jsou u sledovaných služeb vnímány finanční problémy, jako intenzivní je vnímá 38,6% respondentů, jako částečné je vnímá 48,2% respondentů. Následují materiální problémy, které jsou intenzivně nebo částečně intenzivně pocítovány u 45,6% respondentů a personální problémy, které jsou intenzivně nebo částečně intenzivně vnímány u 46,5% respondentů. Nejméně jsou pocítovány problémy se spoluprací s dalšími subjekty a systémové problémy.

**Tabulka 2.11: Finanční problémy - upřesnění**

Finanční problémy - upřesnění	Počet
Nedostatečné a nerovné financování z MPSV	11
Krátkodobé, nejisté financování, neumožňující rozvoj služeb	9
Závislost na dotacích	6
Snižující se dotace	4
Nedostatečné provozní dotace	3
Nedostatek financí na rekonstrukci, opravy budovy zařízení	3
Nenárokovost dotací	3

Chybí nám peníze na mzdy, abychom mohli zaměstnat více pracovníků v přímé službě	2
Nekonceptní financování sociálních služeb	2
Chybí finance na vybavení	2
Bez dotací MPSV se služba nedá provozovat	1
Cena služby, vykazování	1
Dotační řízení, příspěvky obcí	1
Nesystematičnost financování sociálních služeb	1
Platby od uživatelů nejsou dostatečné. Po navýšení cen a úhrad za služby omezili docházku	1
Nedostatek financí na automobil, kvalitní personální zajištění	1
Služba pro nízkopříjmové uchazeče je nedostupná. Častá přiznaná invalidita je bez finančního plnění. Státní dotace pokrývají nejnutnější výdaje služby, chybí možnost financovat službu z dotací pro uchazeče bez vlastního příjmu.	1
Vysoké nájemné	1

**Tabulka 2.12: Personální problémy - upřesnění**

Personální problémy - upřesnění	Počet
Poptávka převyšuje kapacitu, potřeba přijmout další pracovníky, ale nejsou na ně finanční prostředky, nedostatek přímoobslužného personálu	6
Kvůli nedostatku financí je služba omezena jen na 0,5 úvazek	6
Nedostatek kvalifikovaných a sociálně oddaných lidí	4
Náročný systém vzdělávání, nízké mzdy	3
Neustálá obměna zaměstnanců z důvodu financí	3
Požadovaná kvalifikace pracovníků v sociálních službách (150 hod VŠ studií v požadovaných oborech pro sociální pracovníky nemá stejnou zákonnou hodnotu jako 150 hod. akreditovaného kurzu pro pracovníky v sociálních službách)	3
Nekonceptní financování sociálních služeb	2
Odchody pracovníků na MD	2
Omezené mzdové prostředky	1
Problém s kvalifikací našich pracovníků - naše specifikum - poradenství poskytují lidé s vlastní zkušeností s duševním onemocněním	1

**Tabulka 2.13: Problémy se spoluprací s dalším subjekty - upřesnění**

Problémy se spoluprací s dalším subjekty - upřesnění	Počet
Problémy v komunikaci, konkurence	3
Malý zájem o našem zařízení mezi lékaři	1
Neochota předávání informace o naší službě	1
Těžko se shání vhodná a smysluplná práce pro osoby zdravotně postižené. V současné době většina firem nemá práci pro vlastní zaměstnance a nepotřebuje žádnou kooperaci.	1

**Tabulka 2.14: Materiální problémy - upřesnění**

Materiální problémy - upřesnění	Počet
Nutná rekonstrukce budovy, prostor	13
Chybí finance na potřebnou údržbu a rekonstrukce (modernizace) objektu, prostor	10
Nevyhovující prostory	5

Chybějící prostory	<b>4</b>
V případě rozšíření organizace je problém najít bezbariérové prostory, postupem času zaostávající technika - př. PC	<b>3</b>
Bariérovost objektu, chybí finance na rekonstrukci	<b>2</b>
Rozšíření sociálních zařízení, šatny	<b>2</b>
Chybějící auto pro terénní službu, neexistující možnost použít peníze z dotací	<b>1</b>
Nutná přístavba lůžkového pavilonu, nevyhovující ubytovací prostory	<b>1</b>
Počty lůžek	<b>1</b>
Prostory máme pronajaté, jedná se o starou budovu, která vyžaduje každoročně nějakou mimořádnou opravu (havárie vody), netěsní okna atp.	<b>1</b>
Potřeba vlastních prostor	<b>1</b>

**Tabulka 2.15: Systémové problémy - upřesnění**

<b>Systémové problémy - upřesnění</b>	<b>Počet</b>
Financování sociálních služeb, nejistota financování	<b>11</b>
Nedostatky v legislativě	<b>3</b>
Ztráta právní subjektivity	<b>3</b>
Školení osobních asistentů	<b>2</b>
Chybějící kontrola u poskytovaných příspěvků na péči	<b>1</b>
Malá prestiž NNO ve společnosti	<b>1</b>
Mimoústavní péče o lidi s duševním onemocněním není považována za plnohodnotnou.	<b>1</b>
Nejasné kompetence	<b>1</b>
Zákon o sociálních službách klade důraz na to, že si má uživatel sám vybrat pro sebe vhodné služby, ale již nepamatuje na uživatelské aktivity, kdy uživatel sám se může zapojit do poskytování sociálních služeb	<b>1</b>

**Tabulka 2.16: Problémové oblasti dle služeb** (do přehledu jsou zařazené pouze služby, u kterých počet ve výzkumném souboru je minimálně tři)

Problémové oblasti dle služeb											
	Sociální poradenství	Osobní asistence	Odlehčovací služby	Centra denních služeb	Denní stacionáře	Týdenní stacionáře	Domovy pro osoby se zdravotním postižením	Tlumočnické služby	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se ZP	Sociálně terapeutické dílny	Sociální rehabilitace
<b>finanční problémy N=97</b>											
Ano, intenzivně	47,8%	25,0%	-	25,0%	62,5%	66,7%	30,0%	-	35,7%	50,0%	50,0%
Částečně	30,4%	75,0%	100,0%	75,0%	37,5%	33,3%	70,0%	50,0%	42,9%	50,0%	40,0%
Ne	21,7%	-	-	-	-	-	-	50,0%	21,4%	-	10,0%
<b>personální problémy N=87</b>											
Ano, intenzivně	8,7%	12,5%	-	-	-	-	10,0%	-	-	-	25,0%
Částečně	47,8%	62,5%	66,7%	50,0%	28,6%	-	50,0%	50,0%	60,0%	100,0%	37,5%
Ne	43,5%	25,0%	33,3%	50,0%	71,4%	100,0%	40,0%	50,0%	40,0%	-	37,5%
<b>problémy se spoluprací s dalšími subjekty N=83</b>											
Ano, intenzivně	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Částečně	8,3%	16,7%	33,3%	-	21,4%	-	22,2%	-	18,2%	-	-
Ne	91,7%	83,3%	66,7%	100,0%	78,6%	100,0%	77,8%	100,0%	81,8%	100,0%	100,0%
<b>materiální problémy N=91</b>											
Ano, intenzivně	8,7%	37,5%	33,3%	100,0%	18,8%	-	40,0%	-	8,3%	-	50,0%
Částečně	13,0%	37,5%	-	-	25,0%	66,7%	50,0%	50,0%	41,7%	50,0%	25,0%
Ne	78,3%	25,0%	66,7%	-	56,3%	33,3%	10,0%	50,0%	50,0%	50,0%	25,0%
<b>systémové problémy N=64</b>											
Ano, intenzivně	10,5%	28,6%	-	-	23,1%	50,0%	16,7%	50,0%	-	-	33,3%
Částečně	26,3%	42,9%	100,0%	-	23,1%	-	50,0%	-	42,9%	-	-
Ne	63,2%	28,6%	-	100,0%	53,8%	50,0%	33,3%	50,0%	57,1%	100,0%	66,7%

**Tabulka 2.16.1: Intenzita finančních problémů dle poskytovaných služeb**

Poskytované služby		.finanční problémy			Počet
		ano, intenzivně	částečně	ne	
	Sociální poradenství	11	7	5	23
	Osobní asistence	2	6	0	8
	Pečovatelská služba	0	2	0	2
	Průvodcovské a předčitatelské služby	0	0	1	1
	Podpora samostatného bydlení	0	2	0	2
	Odlehčovací služby	0	3	0	3
	Centra denních služeb	1	3	0	4



Denní stacionáře	10	6	0	16
Týdenní stacionáře	2	1	0	3
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	3	7	0	10
Domovy se zvláštním režimem	1	0	0	1
Chráněné bydlení	1	1	0	2
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních úst	0	1	0	1
Raná péče	0	2	0	2
Telefonická krizová pomoc	0	1	0	1
Tlumočnické služby	0	1	1	2
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	5	6	3	14
Sociálně terapeutické dílny	2	2	0	4
Terapeutické komunity	1	0	0	1
Sociální rehabilitace	5	4	1	10
Počet	44	55	11	110

Tabulka 2.16.1.a: Výroky - upřesnění finančních problémů pro vybrané sociální služby

Osobní asistence	1 roční systém dotací neumožňující rozvoj služeb	Dotační řízení, příspěvky obcí	Chybí nám peníze na mzdy, abychom mohli zaměstnat více pracovníků v přímé službě	Nedostatečné krytí financí z MPSV, Olomouckého kraje	Nedostatek financí na rekonstrukci, opravy budovy zařízení	Nenárokovost dotací		
Denní stacionáře	Cena služby, vykazování	Finance od MPSV jen částečně, dotování od uživatele a sponzorů nejisté.	Nedostatečné a nerovné financování z MPSV	Nedostatečné provozní dotace	Nedostatek financí na rekonstrukci, opravy budovy zařízení	Nejistota dotačního řízení	Neustálé snižování provozních dotací, malá ochota sponzorování soc. služeb firemními dárci, problémy s výběrem vyšších částek za služby od klientů	Výše dotací z MPSV pokrývá zhruba 50% nákladů
Týdenní stacionáře	Výše dotací z MPSV pokrývá zhruba 50% nákladů							
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	Personální a materiální problémy	Závislost na dotacích	Závislost na přidělené dotaci	Závislost na přidělení dotací				

**Tabulka 2.16.2: Intenzita personálních problémů dle poskytovaných služeb**

Poskytované služby		personální problémy			Počet
		ano, intenzivně	částečně	ne	
	Sociální poradenství	2	11	10	23
	Osobní asistence	1	5	2	8
	Pečovatelská služba	0	1	1	2
	Průvodcovské a předčitatelské služby	0	0	1	1
	Podpora samostatného bydlení	0	0	2	2
	Odlehčovací služby	0	2	1	3
	Centra denních služeb	0	2	2	4
	Denní stacionáře	0	4	10	14
	Týdenní stacionáře	0	0	2	2
	Domovy pro osoby se zdravotním postižením	1	5	4	10
	Domovy se zvláštním režimem	0	1	0	1
	Chráněné bydlení	0	2	0	2
	Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních úst	0	0	1	1
	Raná péče	0	0	2	2
	Telefonická krizová pomoc	0	0	1	1
	Tlumočnické služby	0	1	1	2
	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	0	6	4	10
	Sociálně terapeutické dílny	0	3	0	3
	Terapeutické komunity	0	1	0	1
	Sociální rehabilitace	2	3	3	8
Počet		6	47	47	100

**Tabulka 2.16.2.a: Výroky - upřesnění personálních problémů pro vybrané sociální služby**

<b>Osobní asistence</b>	Kvůli nedostatku financí je služba omezena jen na 0,5 úvazek	Náročný systém vzdělávání , nízké mzdy	Nedostatkem peněz na mzdy máme nedostatek zaměstnanců	Obměna osobních asistentů	Požadovaná kvalifikace pracovníků v soc. službách (150 hod VŠ studií v požadovaných oborech pro sociální pracovníky nemá stejnou zákonnou hodnotu jako 150 hod akreditovaného kurzu pro pracovníky v soc. sl.)
<b>Domovy pro osoby se zdravotním postižením</b>	Je nutné zvýšit počet přímo obslužného personálu	Nedostatek přímo-obslužného personálu	Omezené mzdové prostředky	Pracovník v sociálních službách- přímá obslužná péče	

**Tabulka 2.16.3: Intenzita problémů se spoluprací s dalším subjekty dle poskytovaných služeb**

Poskytované služby		problémy se spoluprací s dalším subjekty		Počet
		částečně	ne	částečně
	Sociální poradenství	2	22	24
	Osobní asistence	1	5	6
	Pečovatelská služba	0	2	2
	Průvodcovské a předčitatelské služby	0	1	1
	Podpora samostatného bydlení	0	2	2
	Odlehčovací služby	1	2	3
	Centra denních služeb	0	4	4
	Denní stacionáře	3	11	14
	Týdenní stacionáře	0	2	2
	Domovy pro osoby se zdravotním postižením	2	7	9
	Domovy se zvláštním režimem	0	1	1
	Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních úst	1	0	1
	Raná péče	1	1	2
	Telefonická krizová pomoc	0	1	1
	Tlumočnické služby	0	2	2
	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	2	9	11
	Sociálně terapeutické dílny	0	2	2
	Sociální rehabilitace	0	6	6
Počet		13	80	93

**Tabulka 2.16.3.a: Výroky - upřesnění problémů se spoluprací s dalším subjekty pro vybrané sociální služby**

<b>Osobní asistence</b>	Problém není, jen jsou jedinými poskytovateli této služby v regionu	Problémy v komunikaci, konkurence
<b>Denní stacionáře</b>	Problémy v komunikaci, konkurence	

**Tabulka 2.16.4: Intenzita materiálních problémů dle poskytovaných služeb**

Poskytované služby		materiální problémy			Počet
		ano, intenzivně	částečně	ne	ano, intenzivně
	Sociální poradenství	2	3	18	23
	Osobní asistence	3	3	2	8
	Pečovatelská služba	1	0	1	2
	Průvodcovské a předčitatelské služby	0	0	1	1
	Podpora samostatného bydlení	0	0	2	2
	Odlehčovací služby	1	0	2	3
	Centra denních služeb	4	0	0	4
	Denní stacionáře	3	4	9	16
	Týdenní stacionáře	0	2	1	3
	Domovy pro osoby se zdravotním postižením	4	5	1	10
	Domovy se zvláštním režimem	1	0	0	1
	Chráněné bydlení	0	1	0	1
	Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních úst	0	0	1	1
	Raná péče	1	0	1	2
	Telefonická krizová pomoc	0	0	1	1
	Tlumočnické služby	0	1	1	2
	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	1	5	6	12
	Sociálně terapeutické dílny	0	1	1	2
	Sociální rehabilitace	4	2	2	8
Počet		25	27	50	102

**Tabulka 2.16.4.a: Výroky - upřesnění materiálních problémů pro vybrané sociální služby**

<b>Osobní asistence</b>	Máme nevyhovující prostory, protože nejsou finance na rekonstrukce a budova je v havarijním stavu	Nevyhovují cí prostory sídla organizace	Nutnost zateplení budovy rekonstrukce elektrických a vodovodních rozvodů, venkovní omítky					
<b>Denní stacionáře</b>	Bariérovost objektu, chybí finance na rekonstrukci	Nutná rekonstrukce a zateplení budov,	Nutná rekonstrukce budovy	Nutná rekonstrukce budovy - střecha, omítky,	Nutnost rekonstrukce topného systému pro naše zařízení	Nutnost zateplení budovy rekonstrukce	Rozšíření soc. zařízení, šatny	Špatný stav pronajaté budovy, bariérovost budovy

		výměna oken, elektroinstalace, odpady, nutnost snížit energet.náročnost.		elektřina, vnitřní vybavení		elektrických a vodovodních rozvodů, venkovní omítky		
<b>Týdenní stacionáře</b>	Rekonstrukce výtahu, odvlhčení zdiva, oprava teras, rekonstrukce koupelen	Rozšíření soc. Zařízení, šatny						
<b>Domovy pro osoby se zdravotním postižením</b>	Nedostatek šaten, skladovacích prostor, aktivizační dílny, rehabilitační místnost	Nutná přístavba lůžkového pavilonu, nevyhovující ubytovací prostory	Nutná rekonstrukce budovy- střecha, omítky, elektřina, vnitřní vybavení	Počty lůžek	Rekonstrukce výtahu, odvlhčení zdiva, oprava teras, rekonstrukce koupelen			

Tabulka 2.16.5: Intenzita systémových problémů dle poskytovaných služeb

Poskytované služby		systémové problémy			Počet
		ano, intenzivně	částečně	ne	ano, intenzivně
	Sociální poradenství	2	5	12	19
	Osobní asistence	2	3	2	7
	Pečovatelská služba	0	1	1	2
	Průvodcovské a předčitatelské služby	0	0	1	1
	Podpora samostatného bydlení	1	0	1	2
	Odlehčovací služby	0	2	0	2
	Centra denních služeb	0	0	2	2
	Denní stacionáře	3	3	7	13
	Týdenní stacionáře	1	0	1	2
	Domovy pro osoby se zdravotním postižením	1	3	2	6
	Domovy se zvláštním režimem	0	1	0	1
	Chráněné bydlení	1	0	0	1
	Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních úst	0	0	1	1
	Raná péče	0	1	0	1
	Telefonická krizová pomoc	0	0	1	1
	Tlumočnické služby	1	0	1	2

	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	0	3	4	7
	Sociálně terapeutické dílny	0	0	1	1
	Sociální rehabilitace	1	0	2	3
Počet		13	22	39	74

**Tabulka 2.16.5.a: Výroky - upřesnění systémových problémů pro vybrané sociální služby**

<b>Osobní asistence</b>	Chybějící kontrola u poskytovaných příspěvků na péči	Chybí jistota financování registrovaných služeb při splnění zákonných podmínek	Nepřesné formulace zákonů, obecně nevyhovující zákon	Školení osobních asistentů	Ztráta právní subjektivity
<b>Denní stacionáře</b>	Financování sociálních služeb	Malá prestiž NNO ve společnosti	Způsob úhrady služby, financování soc. služeb	Ztráta právní subjektivity	
<b>Týdenní stacionáře</b>	Financování sociálních služeb				
<b>Domovy pro osoby se zdravotním postižením</b>	Financování sociálních služeb	Způsob toku financí			

**Tabulka 2.16.6: Intenzita „jiných“ problémů dle poskytovaných služeb**

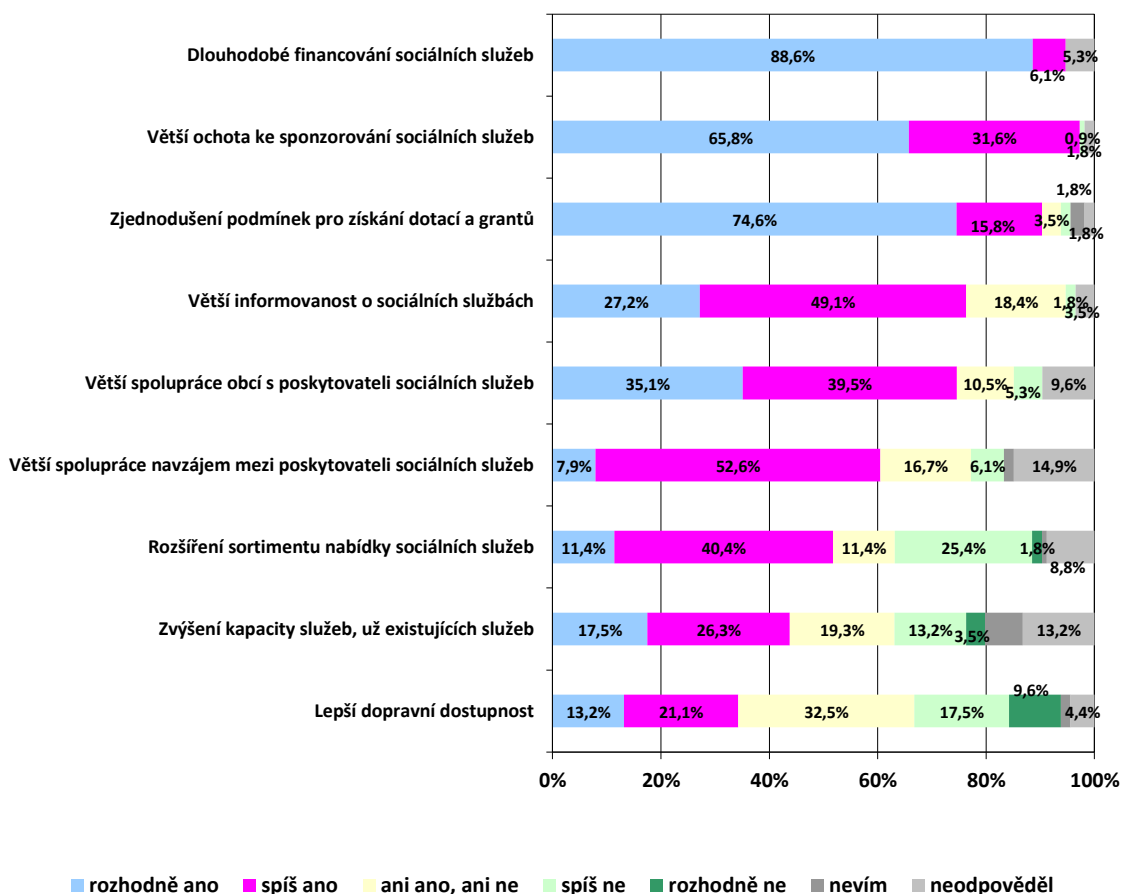
Poskytované služby		jiné problémy			Počet
		ano, intenzivně	částečně	ne	ano, intenzivně
	Sociální poradenství	0	3	6	9
	Osobní asistence	0	1	1	2
	Podpora samostatného bydlení	0	0	1	1
	Centra denních služeb	0	0	2	2
	Denní stacionáře	1	0	2	3
	Domovy pro osoby se zdravotním postižením	1	0	1	2
	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	0	0	3	3
	Sociální rehabilitace	0	1	0	1
Počet		2	5	16	23

**Tabulka 2.16.6.a: Výroky - upřesnění „jiných“ problémů pro vybrané sociální služby**

Vybrané sociální služby	Problémy
<b>Osobní asistence</b>	Chybějící kontrola u poskytovaných příspěvků na péči, administrativní náročnost (naplňování standardů, získávání grantů. Donátoři vyžadují výkaznictví a statistiky - každý v jiné formě
<b>Domovy pro osoby se zdravotním postižením</b>	Nevhodné umístění budovy

**Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách**

Respondenti byli v rámci výzkumu dále dotázáni, zda by, dle jejich názoru, níže uvedené aspekty pomohly zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb. Nejčastěji se respondenti přikláněli k názoru, že situaci v oblasti sociálních služeb by pomohly zlepšit aspekty související s financováním - dlouhodobé financování sociálních služeb, větší ochota ke sponzorování sociálních služeb a zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů. Dále se přikláněli i k výrokům, že situaci v oblasti sociálních služeb by pomohla zlepšit větší informovanost o sociálních službách a lepší spolupráce obcí s poskytovateli.

**Graf 2.11: Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách (N=114)**

**Komentář ke grafu 2.11:** Zlepšení v oblasti sociálních služeb dle poskytovatelů přinese především dlouhodobé financování sociálních služeb (souhlasí 94,7% respondentů), větší ochota ke sponzorování sociálních služeb (souhlasí 97,4% respondentů) a zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů (souhlasí 90,4% respondentů). Následuje větší informovanost o sociálních službách (souhlasí 76,3% respondentů), větší spolupráce obcí s poskytovateli (souhlasí 74,6% respondentů), větší spolupráce mezi poskytovateli navzájem (souhlasí 60,5% respondentů), rozšíření nabídky sociálních služeb (souhlasí 51,8% respondentů) a zvýšení kapacity existujících služeb (souhlasí 43,9% respondentů). Nejméně se respondenti přikláněli k názoru, že zlepšení v oblasti sociálních služeb přinese lepší dopravní dostupnost (souhlasí 34,2% respondentů).

**Tabulka 2.17: Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách - průměrné výsledky za celý soubor a za jednotlivé typy služeb (do přehledu jsou zařazené pouze služby, u kterých počet ve výzkumném souboru je minimálně tři)**

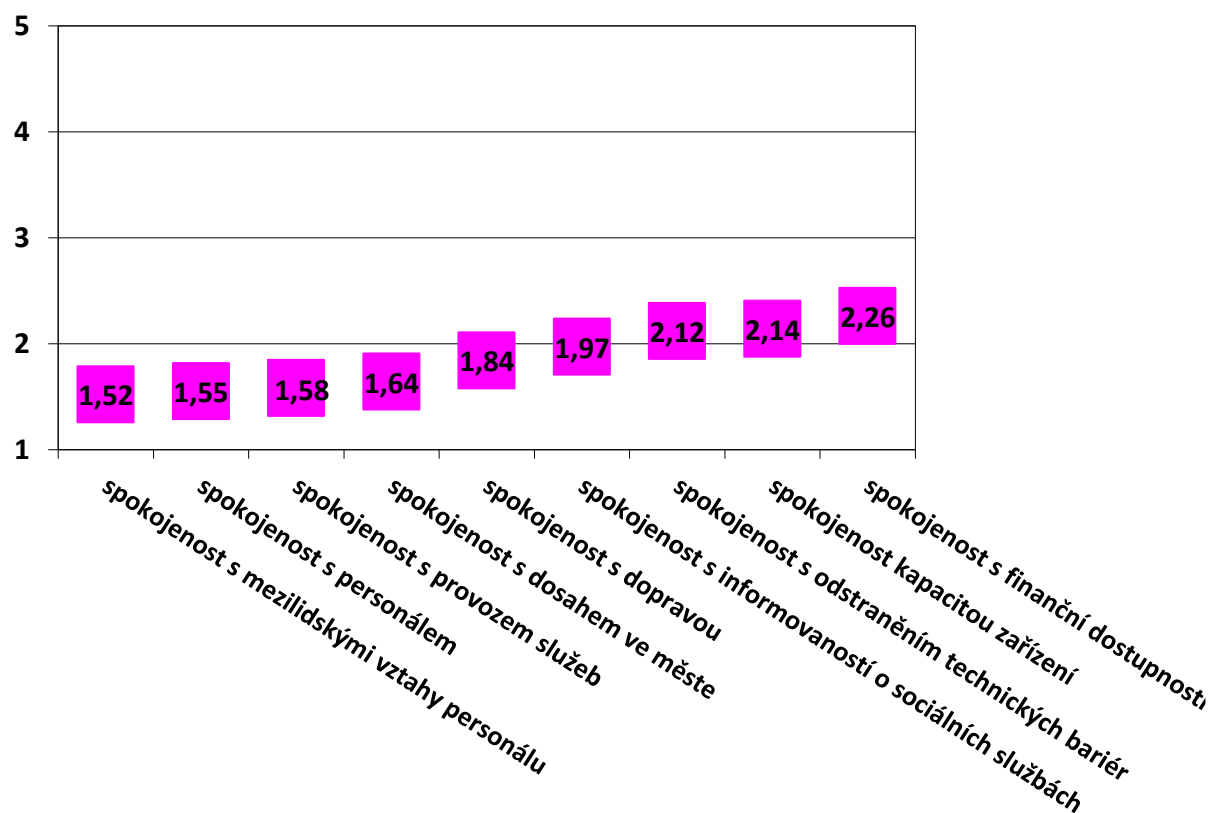
Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = rozhodně ano (respondent rozhodně souhlasí, že daný aspekt pomůže zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb) a 5 = rozhodně ne (respondent rozhodně nesouhlasí, že daný aspekt pomůže zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb) do přehledu jsou zařazené pouze služby, u kterých počet ve výzkumném souboru je minimálně tři.

	Výsledky za celý soubor				Výsledky za jednotlivé typy služeb										
	N	Min	Max	Celkový průměr za celý soubor	Sociální poradenství	Osobní asistence	Odlehčovací služby	Centra denních služeb	Denní stacionáře	Týdenní stacionáře	Domovy pro osoby se ZP	Tlumočnické služby	SAS	Sociálně terap. dílny	Sociální rehabilitace
Větší informovanost o sociálních službách	110	1	4	1,95	2,08	1,75	1,33	1,25	2,00	2,33	1,64	2,50	1,92	2,00	2,22
Lepší dopravní dostupnost	107	1	5	2,89	2,83	2,63	2,67	2,50	2,94	3,33	2,90	2,50	2,67	3,67	2,89
Zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů	109	1	4	1,29	1,14	1,00	1,00	1,00	1,53	1,67	1,45	1,00	1,17	1,50	1,30
Větší ochota ke sponzorování sociálních služeb	112	1	4	1,35	1,38	1,25	1,33	1,00	1,35	1,33	1,27	2,00	1,54	1,25	1,50
Rozšíření sortimentu nabídky sociálních služeb	103	1	5	2,62	2,83	2,63	3,50	2,75	2,65	1,67	2,18	3,00	2,33	2,50	2,63
Zvýšení kapacity u již existujících služeb	91	1	5	2,48	2,68	2,00	2,33	1,50	2,50	1,50	2,91	2,00	2,67	3,00	2,57
Větší spolupráce navzájem mezi poskytovateli sociálních služeb	95	1	4	2,25	2,50	2,00	2,67	1,50	2,25	2,00	2,36	2,00	2,20	2,00	2,00
Větší spolupráce obcí s poskytovateli sociálních služeb	103	1	4	1,84	1,95	1,63	1,67	1,25	1,69	2,67	1,82	2,00	1,58	1,33	2,11
Dlouhodobé financování sociálních služeb	108	1	2	1,06	1,05	1,14	1,00	1,00	1,06	1,33	1,00	1,00	1,00	1,00	1,10



**Hodnocení spokojenosti klientů**

Poskytovatelům byla dále položena otázka týkající se odhadu spokojenosti svých klientů s různými charakteristikami služeb. Klienti služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením jsou, dle odhadu poskytovatelů, v průměru nejvíce spokojeni s personálem (s jeho mezilidskými vztahy - ochotou a komunikací a s jeho odborností a kvalifikací) s provozem služeb a dosahem ve městě. Na druhé straně, relativně nejnižší spokojenost se ukázala u charakteristik - odstranění technických bariér, kapacita zařízení a finanční dostupnost.

**Graf 2.12: Hodnocení - odhad spokojenosti klientů s charakteristikami služeb**

**Komentář ke grafu 2.12:** Z průměrných hodnot vyplývá, že poskytovatelé odhadují největší spokojenost svých klientů s personálem - mezilidskými vztahy personálu - ochotou, komunikací (průměrná hodnota 1,52), s jeho odborností a kvalifikací (průměrná hodnota 1,55), s provozem služeb (1,58) a s dosahem ve městě (1,64). Následuje spokojenost s dopravou (1,84) a s informovaností o sociálních službách (1,97). Charakteristiky služeb s nižší odhadovanou spokojeností jsou odstranění technických bariér (2,12), kapacita zařízení (2,14) a finanční dostupnost (2,26).

**Tabulka 2.18: Hodnocení - odhad spokojenosti klientů s charakteristikami služeb (celkové výsledky i výsledky za jednotlivé typy služeb)***Průměrné hodnoty na škále 1-5 (známkování, kde 1 = úplná spokojenost a 5 = úplná nespokojenost)*

	Výsledky za celý soubor				Výsledky za jednotlivé typy služeb										
	N	Min	Max	Celkový průměr za celý soubor	Sociální poradenství	Osobní asistence	Odlehčovací služby	Centra denních služeb	Denní stacionáře	Týdenní stacionáře	Domovy pro osoby se ZP	Tlumočnické služby	SAS	Sociálně terap. dílny	Sociální rehabilitace
Spokojenost s finanční dostupností (např. Služby nejsou drahé, případně se většinou neplatí)	109	1	5	2,26	1,65	2,75	2,33	2,75	3,06	3,00	2,60	1,00	1,57	1,75	2,10
Spokojenost s dopravou (např. V dosahu MHD do 10 min chůze)	109	1	5	1,84	1,90	1,63	1,00	2,25	1,88	1,67	1,80	2,67	2,14	1,50	1,90
Spokojenost s dosahem ve městě (např. Do 30 min jízdy autobusem/ dopravním prostředkem)	108	1	4	1,64	1,60	1,63	1,33	1,75	1,59	1,33	1,50	2,00	1,69	1,75	1,90
Spokojenost s provozem služeb (např. S dostupností časovou, je vhodné rozmezí provozní doby)	109	1	3	1,58	1,80	1,75	1,00	1,75	1,41	1,00	1,20	1,67	1,57	1,50	1,80
Spokojenost s kapacitou zařízení (je dostatek sociálních a odborných pracovníků, není nutno dlouho čekat, pod.)	100	1	5	2,14	1,89	2,88	2,67	2,25	1,76	1,67	2,60	3,00	2,00	1,33	2,56
Spokojenost s odstraněním technických bariér (v zařízeních)	102	1	4	2,12	1,84	2,38	1,33	2,50	2,00	1,33	2,00	2,00	2,27	2,25	2,50
Spokojenost s personálem (odborností a kvalifikací)	107	1	3	1,55	1,60	1,88	1,33	2,00	1,56	1,33	1,40	1,00	1,29	1,75	1,60
Spokojenost s mezilidskými vztahy personálu (ochotou, komunikací apod.)	108	1	3	1,52	1,30	2,00	1,33	1,50	1,53	1,33	1,40	1,00	1,43	1,75	1,70
Spokojenost s informovaností o	106	1	4	1,97	2,16	2,75	2,67	2,00	1,81	1,00	1,20	1,50	1,71	2,00	2,50

### **Chybějící služby pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením**

**Tabulka 2.19: Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením z pohledu poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením**

<b>Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením z pohledu poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
Chráněné bydlení	44	59,5%
Odlehčovací služby	27	36,5%
Podpora samostatného bydlení	17	23,0%
Domovy pro osoby se ZP	16	21,6%
Týdenní stacionáře	13	17,6%
Domovy se zvláštním režimem	13	17,6%
Osobní asistence	12	16,2%
Denní stacionáře	11	14,9%
SAS pro seniory a osoby se ZP	10	13,5%
Sociálně terapeutické dílny	7	9,5%
Sociální rehabilitace	5	6,8%
Terénní programy	4	5,4%
Pečovatelská služba	3	4,1%
Centra denních služeb	3	4,1%
Krizová pomoc	3	4,1%
Sociální poradenství	2	2,7%
Raná péče	2	2,7%
Domy na půl cesty	2	2,7%
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních	1	1,4%
Tlumočnické služby	1	1,4%
Kontaktní centra	1	1,4%

**Tabulka 2.19.1: Chybějící služby pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením podle poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením a podle ORP (74 poskytovatelů)**

Chybějící služby		příslušnost k ORP												Počet
		Olomouc	Litovel	Šternberk	Uničov	Přerov	Hranice	Prostějov	Konice	Šumperk	Zábřeh	Mohelnice	Jeseník	
Sociální poradenství		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Osobní asistence		2	2	1	0	1	0	0	0	5	0	0	1	12
Pečovatelská služba		0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3
Podpora samostatného bydlení		6	2	1	0	0	1	0	1	0	0	1	5	17
Odlehčovací služby		15	0	1	0	2	0	0	0	6	0	0	3	27
Centra denních služeb		3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Denní stacionáře		1	0	0	0	3	0	1	0	4	0	1	1	11
Týdenní stacionáře		7	0	0	1	1	0	1	0	2	0	0	1	13
Domovy pro osoby se zdravotním postižením		10	0	0	0	3	0	1	0	1	0	0	1	16
Domovy se zvláštním režimem		8	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	2	13
Chráněné bydlení		10	2	0	0	6	4	4	1	7	3	1	6	44
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních úst		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Raná péče		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Tlumočnické služby		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Domy na půl cesty		1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Kontaktní centra		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Krizová pomoc		3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Sociálně aktivizační		1	0	0	0	2	2	1	0	1	2	0	1	10

služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením													
Sociálně terapeutické dílny	0	0	1	0	0	0	2	0	1	1	1	1	7
Terénní programy	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	4
Sociální rehabilitace	3	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5
Počet	30	2	1	1	9	4	6	1	10	3	1	6	74

**Tabulka 2.20: Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením z pohledu všech oslovených poskytovatelů N=138 (pouze ti, kteří odpověděli)**

*Součet je vyšší než 100%, respondenti měli možnost uvést více odpovědí - služeb.*

<b>Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením z pohledu všech oslovených poskytovatelů</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
Chráněné bydlení	57	41,3%
Podpora samostatného bydlení	35	25,4%
Osobní asistence	34	24,6%
Odlehčovací služby	33	23,9%
Denní stacionáře	26	18,8%
Domovy pro osoby se ZP	26	18,8%
Týdenní stacionáře	24	17,4%
SAS pro seniory a osoby se ZP	21	15,2%
Sociálně terapeutické dílny	20	14,5%
Domovy se zvláštním režimem	19	13,8%
Sociální rehabilitace	17	12,3%
Raná péče	11	8,0%
Sociální poradenství	9	6,5%
Tísňová péče	9	6,5%
Centra denních služeb	7	5,1%
Pečovatelská služba	5	3,6%
Domy na půl cesty	5	3,6%
Terénní programy	4	2,9%
Krizová pomoc	3	2,2%
Tlumočnické služby	2	2,2%
Průvodcovské a předčitatelské služby	1	1,4%
Domovy pro seniory	1	0,7%
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních	1	0,7%
Azylové domy	1	0,7%
Kontaktní centra	1	0,7%
jiná služba	3	0,7%

**Tabulka 2.20.1: Chybějící služby pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením podle všech poskytovatelů poskytujících sociální služby a podle ORP**

Chybějící sociální služby	Příslušnost k ORP												Celkem
	Olomouc	Litovel	Šternberk	Uničov	Přerov	Hranice	Prostějov	Konice	Šumperk	Zábřeh	Mohelnice	Jeseník	
Sociální poradenství	2	0	0	0	0	1	0	0	4	1	0	1	9
Osobní asistence	2	3	4	2	2	1	0	2	14	2	0	2	34
Pečovatelská služba	0	0	0	0	1	0	1	0	2	1	0	0	5
Tísňová péče	0	0	0	0	1	0	0	0	8	0	0	0	9
Průvodcovské a předčitatelské služby	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Podpora samostatného bydlení	11	2	2	0	0	1	0	1	8	2	1	7	35
Odlehčovací služby	16	1	1	0	3	0	1	0	6	0	0	5	33
Centra denních služeb	4	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	7
Denní stacionáře	2	1	0	0	4	0	3	2	12	0	1	1	26
Týdenní stacionáře	7	0	0	1	1	0	1	2	10	1	0	1	24
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	12	0	1	0	3	0	1	0	1	2	0	6	26
Domovy pro seniory	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Domovy se zvláštním režimem	8	0	2	0	1	0	0	1	0	0	0	7	19
Chráněné bydlení	12	2	1	0	8	6	5	1	10	3	1	8	57
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních úst	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Raná péče	2	0	0	0	0	0	0	0	8	1	0	0	11
Tlumočnické služby	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Azylové domy	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Domy na půl cesty	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5
Kontaktní centra	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Krizová pomoc	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Sociálně	3	0	2	0	2	3	1	0	5	3	0	2	21

aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením													
Sociálně terapeutické dílny	2	0	2	0	0	1	2	0	9	1	1	2	20
Terénní programy	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	4
Sociální rehabilitace	5	0	2	0	0	0	0	0	8	1	0	1	17
jiná služba	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Počet	39	3	5	3	13	7	10	3	26	9	2	18	138

**Další chybějící služby**

Poskytovatelé uváděli a blíže specifikovali také další chybějící služby, jejichž vznik považují pro své klienty za velmi potřebný, viz tabulka 2.21 níže.

**Tabulka 2.21: Další chybějící služby**

Konkrétní chybějící služba	Místo vzniku služby	Možnosti řešení situace možný zřizovatel	Odhad počtu klientů, jimž může být služba nabídnuta
Sociálně terapeutické dílny	Zábřeh		15
Možnost pracovního uplatnění duševně nemocných - Chráněné dílny	Olomouc		15
Chybí zařízení pro osoby se zdravotním postižením - agresivní, schizofrenní a s poruchami chování	V regionu Olomoucko	Dlouhodobý a finančně náročný proces	Dle možností zařízení
Domovy pro osoby se zdravotním postižením - osoby s agresivitou, Domovy pro seniory - s agresivitou a alkoholiky		Olomoucký kraj	Desítky
Podpora samostatného bydlení	2010	Připravujeme registraci této služby, zpracovali jsme ji do KPSS na Jesenicku	15
Chráněné bydlení s autismem			
Chráněné bydlení pro osoby se středně těžkou a těžkou mentální retardací	Region Přerov	Statutární město Přerov	10
Chráněné bydlení	Chráněné bydlení v běžné zástavbě obce		20-30
Dopravní služby pro osoby na vozíku	Ve všech okresech Olomouckého kraje	Dopravci v regionu dostanou příspěvek na pořízení a provoz specializované taxi služby včetně velkokapacitní (zájezdové dopravy)	Několik set v rámci Olomouckého kraje, při započítání seniorů i několik tisíc
Autodoprava osob se zdravotním postižením	Jeseník, Šumperk	Charita Šumperk, Pontis Šumperk	20



**Půjčované kompenzační pomůcky**

Kompenzační pomůcky půjčuje téměř třetina služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením.

**Graf 2.13: Půjčování kompenzačních pomůcek N=114**

**Komentář ke grafu 2.13:** 31,6% služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu osoby se ZP v rámci svých aktivit půjčuje i kompenzační pomůcky, zbývajících 68,4% kompenzační pomůcky nepůjčuje.

**Tabulka 2.22: Půjčované typy kompenzačních pomůcek**

Půjčované typy kompenzačních pomůcek
chodítka pevná, pojízdná
vozíky, ortopedické vozíky
berle, francouzské hole
schodolezy
ortézy
klozetová křesla
polohovací lůžka mechanická, elektrická
matrace, magnetická poduška, antidekubitní matrace, antidekubitní sedačky
servírovací stolky, jídelní stůl
toaletní pomůcky: WC křesla pevná, pojízdná, nástavce na WC, láhev na moč, podložní mísa, sedačka do vany, stoličky do sprchy, toaletní křeslo, sedačka přes vanu, perličková masáž, vozík do sprchy
zvedáky, závěs na zvedák, hydraulický zvedák, zvedák do vany - hydrolift,
lyžiny
katapult
hrazda
žebřík na přitahování
lavice
kompenzační pomůcky pro zrakově postižené: indikátor hladiny, mluvicí hodiny, ozvučený tonometr, pásno, glukometr, rozlišovač barev - colortest, dálkový ovladač hlasových majáčků
zdravotní kočár

rehabilitační šlapadlo
sluchadla
odborná literatura

**Tabulka 2.22.1: Půjčované kompenzační pomůcky - příslušnost dle ORP**

		Půjčované kompenzační pomůcky		Počet
		ano	ne	ano
Příslušnost k ORP	Olomouc	8	33	41
	Litovel	0	2	2
	Šternberk	0	4	4
	Uničov	1	0	1
	Přerov	8	9	17
	Hranice	3	1	4
	Prostějov	8	4	12
	Konice	0	1	1
	Šumperk	4	10	14
	Zábřeh	1	3	4
	Mohelnice	0	2	2
	Jeseník	3	9	12
	Počet	36	78	114

**Tabulka 2.22.2: Půjčování kompenzačních pomůcek podle ORP**

Olomouc
Kompenzační pomůcky týkající se zrakového postižení (1)
Mechanické vozíky, hydraulický zvedák, zvedák do vany - hydrolift, schodolez, lyžiny, chodítko, antidekubitní sedačky, stolička do sprchy, nástavec na WC, toaletní křeslo (3)
Mechanický invalidní vozík, lyžiny (1)
Polohovací postel, toaletní židle, chodítko (1)
Sluchadla, odborná literatura, speciální pomůcky a hračky (1)
Stimulace zraku a na podporu psychomotorického vývoje (1)
Uničov
Vozíky, ortézy, lavice (1)
Přerov
Chodítka, vozíky, berle, hydrolift, zvedáky (1)
mechanické invalidní vozíky, chodítka, schodolezy, sedačky do vany, klozetová křesla, nástavce na WC, perličková masáž, magnetická poduška, antidekubitní matraci, závěs na zvedák, berle (2)
mechanický vozík, zdravotní kočár, chodítka, berle, toaletní židle, nástavec na WC, sedačka přes vanu, antidekubitní matrace (3)
optické pomůcky, lékařské, do kuchyně a pro zábavu (1)

sluchadla, kompenzační pomůcky pro sluchově postižené osoby (1)
Hranice
polohovací postele, invalidní křesla, sedátka do vany, WC křesla, katapult, matrace, hrazda, jídelní stůlek, vozík do sprchy, chodítka, podložní mísa, nástavec na WC, rehabilitační šlapadlo, francouzské hole, žebřík na přitahování, láhev na moč (2)
polohovací postele, mechanické vozíky, elektrické vozíky, sedátka do vany, WC křesla, matrace, hrazda, vozík do sprchy, chodítka, podložní mísa, nástavec na WC, francouzské hole (1)
Prostějov
chodítka pevná, pojízdná, ortopedické vozíky, polohovací lůžka mechanická, elektrická, servírovací stolky, WC křesla, pevná, pojízdná (1)
invalidní vozík, lyžiny (1)
kompenzující zrakové postižení - indikátor hladiny, rozlišovač barev - colortest, dálkový ovladač hlasových majáček a další ( 2)
rehabilitační pomůcky a následné zajištění jejich předpisu odborným lékařem (1)
sluchadla, kompenzační pomůcky pro sluchově postižené osoby (3)
Šumperk
kompenzační pomůcky pro zrakově postižené: indikátor hladiny, mluvicí hodiny, ozvučený tonometr, pásmo, glukometr, nabídka se neustále rozšiřuje (2)
Polohovací lůžka, stolky, inv. vozíky,WC židle, antidekubitní podložky, sedačky do vany, chodítka, berle, hole, podložní mísy, schodolez, (1)
sluchadla, kompenzační pomůcky pro sluchově postižené osoby (1)
Zábřeh
polohovací postele ( 1)
Jeseník
mechanický invalidní vozík, schodolez, sedačka do vany chodítka, klozetové křeslo (1)
odborná literatura (2)

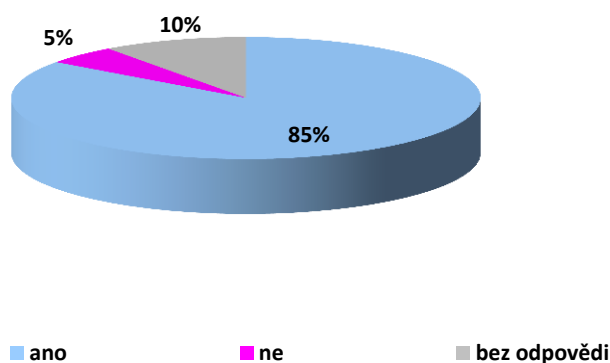
### **Transformace pobytových zařízení**

Víc než čtyři pětiny respondentů odpovídající za pobytové služby pro osoby se zdravotním postižením se vyjádřily, že se zajímají o informace týkající se možnosti transformace pobytových služeb. Rovněž více než čtyři pětiny zároveň disponují úplnými nebo částečnými informacemi o uvedené možnosti. Zájem o zapojení do procesu transformace vyjádřila polovina oslovených, na druhé straně nezájem jasně deklarovala desetina dotázaných.

Jako důvody zájmu o zapojení do procesu transformace respondenti uváděli - již jsou zapojeni do tohoto procesu; rozšíření služeb - přijetí klientů transformovaných zařízení; umístění zařízení a nevhodnost budovy; větší možnost integrace osob se zdravotním postižením; zařízení je vhodné pro transformaci; zkvalitnění služeb; zkvalitnění života uživatelů.

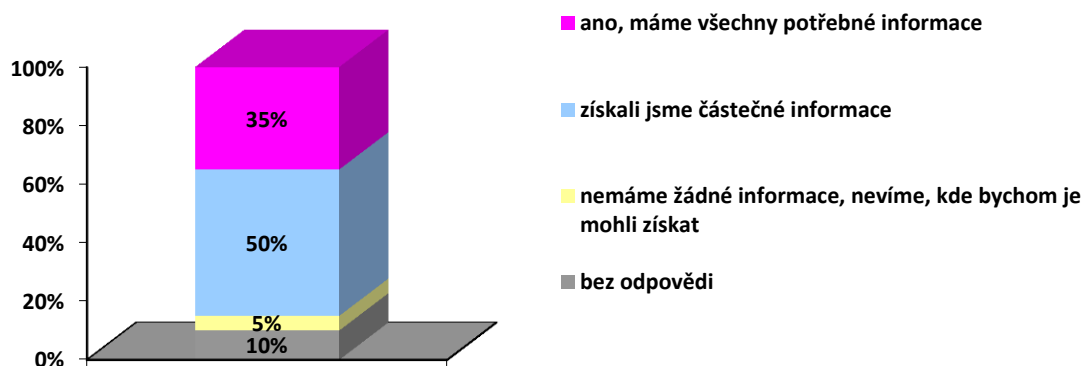
Na druhé straně, jako důvod nezájmu o zapojení do procesu transformace, byly uvedeny nevýhodné dotační tituly. V případě, že respondent uvedl odpověď nevím, zdůvodnil to tím, že by se tento proces dotýkal zlomku uživatelů.

**Graf 2.14: Zájem o informace ohledem možnosti transformace pobytových služeb N=20**  
(pouze pobytová zařízení)



**Komentář ke grafu 2.14:** 85% respondentů odpovídajících za pobytové služby pro osoby se zdravotním postižením se vyjádřilo, že se zajímají o informace týkající se možnosti transformace pobytových služeb, 5% se vyjádřilo, že se o takové informace nezajímá.

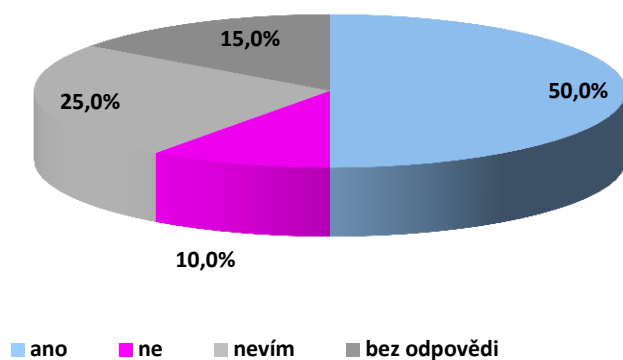
**Graf 2.15: Informovanost o možnostech transformace N=20** (pouze pobytová zařízení)



**Komentář ke grafu 2.15:** Co se týče informovanosti o možnostech transformace, 35% respondentů odpovídajících za pobytové služby pro osoby se zdravotním postižením se vyjádřilo, že má všechny

potřebné informace, 50% že získalo částečné informace, 5% že nemá žádné informace a 10% respondentů na otázku neodpovědělo.

**Graf 2.16: Zájem o zapojení do procesu transformace N=20 (pouze pobytové zařízení)**



**Komentář ke grafu 2.16:** Co se týče zájmu o zapojení do procesu transformace, 50% respondentů odpovídající za pobytové služby pro osoby se zdravotním postižením projevilo zájem, 10% naopak odmítlo zapojení a 40% respondentů na otázku neodpovědělo.

**Chybějící typy informací**

V zájmu lepšího poskytování služeb by poskytovatelé uvítali např. informace o změnách v legislativě a o možnosti čerpání dotací, financování, viz tabulka 2.23.

**Tabulka 2.23: Chybějící typy informací**

Chybějící typy informací	Počet
Informovanost v oblasti legislativy, změn legislativy - přehlednost	5
Možnost čerpat dotace, možnosti financování	3
Informace o činnosti Speciálně pedagogického centra v Olomouci	2
Odborné informace týkající se práce s klienty se specifickými problémy	2
Včasné poskytnutí informace, zda nám bude poskytnuta finanční dotace na provoz v následujícím roce	2
Dlouhodobá koncepce rozvoje sociálních služeb z pohledu státu, krajů	1
Informovanost lékařů o možnostech zařízení	1
Nejsme zařazeni do oficiálního celostátního ani krajského registru poskytovatelů - chybí potom informovanost občanů o této službě v jednotlivých regionech	1
Vyšší průhlednost hodnocených projektů, dlouhodobé plánování sociálních služeb, sofistikovanější vzdělávací kurzy	1

**Faktory s pozitivním vlivem na poskytování služeb**

Dle vyjádření poskytovatelů, kteří poskytují služby primárně pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením, faktory s pozitivním vlivem na poskytování jejich služeb jsou především finanční jistota, dlouhodobé financování služeb, dostatečné finanční zajištění služby, motivovaní zaměstnanci a spolupráce s dalšími organizacemi.

**Tabulka 2.24: Faktory s pozitivním vlivem na poskytování služeb**

Faktory s pozitivním vlivem na poskytování služeb	Počet
Dlouhodobé financování služeb, finanční jistota	7
Motivovaní sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, jejich přístup, zájem uživatelů o nabízené služby	7
Spolupráce s dalšími organizacemi	7
Finanční zajištění služby, dotace v plné výši	5
Spokojenost klientů	5
Pracovní podmínky, dobrá spolupráce s institucemi	4
Pracovní, personální zajištění, dobrá informovanost	4
Zpětná vazba uživatelů včetně jejich opatrovníků, ohlas veřejnosti	4
Finanční ohodnocení zaměstnanců, spokojenost uživatelů a jejich rodinných příslušníků, podpora zřizovatele a ředitelství, kvalitní pracovní tým, pozitivní atmosféra na pracovišti, možnosti dalšího vzdělávání, získávání zkušeností atd.	3
Kvalita poskytovaných služeb	3
Udržení kvality služeb a spokojenost uživatelů se službami, dobré jméno organizace, šíře nabídky služeb, individuální přístup k potřebám uživatelů, podpora z úrovně obce	3

Dostatek financí, spokojení klienti, spokojení zaměstnanci, dostatek informací	2
Kvalitní terapeutický tým, bohatost nabídky aktivit, vstřícný klient	2
Průběžné financování, možnost plánování oprav a stabilní a kvalifikovaný personál	2
Spolupráce se ZTP a pomoc při jejich integraci do společnosti	2
Včasné odborné informace o změnách sociálních zákonů a vyhlášek	2
Dostupnost a specializace na problematiku zrakového postižení, zajištění dobrovolníků jako průvodců pro uživatele	2
Zájem klientů o poskytovanou službu a zpětná vazba na kvalitu poskytované služby; aktivní účast v komunitním plánování; zajištěné financování; vzdělávání pracovníků	2
Bezplatnost	1
Dobré a objektivní ohodnocení práce	1
Dobrý kolektiv, pocit spoluzodpovědnosti klientů na dění v zařízení	1
Kvalitní a odpovídající zázemí, dostatečné technické vybavení, finanční zajištění provozu, interpersonální komunikace, zpětná vazba od uživatelů	1
Kvalitní personál, finanční stabilita, správné plánování služeb, sledování kvality služeb, dobré jméno organizace, spolupráce s dalšími poskytovateli, zástupci měst, dostatek informací	1
Kvalitní semináře za přijatelnou cenu	1
Kvalitní spolupráce s externími odborníky (např. supervizorem), školami, veřejností, příznivá tvůrčí atmosféra pracovníků zařízení, humanizace vnitřního a vnějšího prostředí zařízení, široká škála volnočasových aktivit pro uživatele, možnosti a prostor pro odborný růst pracovníků	1
Lepší prostory	1
Služba potřebným, dlouholetá tradice, vědomí užitečnosti	1
Spokojenost uživatelů služby, kvalitní vzdělávací kurzy pro pracovníky, samotní pracovníci, spolupráce s jinými subjekty - finanční pomoc, spolupráce s odborníky v dané oblasti problematiky, se studenty na praxi	1
Stabilní a vyrovnaný rozpočet služby	1
Vstřícnost ze strany státní správy	1

### **Faktory s negativním vlivem na poskytování služeb**

Dle vyjádření poskytovatelů, kteří poskytují služby primárně pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením, faktory s negativním vlivem na poskytování jejich služeb jsou především faktory související s financováním sociálních služeb - finanční nejistota, nedostatek financí a přílišná administrativa, nemožnost dlouhodobého plánování, málo motivovaní zaměstnanci.

**Tabulka 2.25: Faktory s negativním vlivem na poskytování služeb**

<b>Faktory s negativním vlivem na poskytování služeb</b>	<b>Počet</b>
Finanční nejistota a přílišná administrativa, nemožnost dlouhodobého plánování	28
Nedostatek financí	7
Nedostatek financí, nedostatek pracovníků, málo motivovaní zaměstnanci, administrativa v případě žádostí o dotace	7
Nedostatek prostor, nevyhovující prostory	6
Mnoho administrativy	5

Ztráta právní subjektivity- sloučení zařízení s ostatními sociálními službami Přerova a s tím spojená nepružnost, nepřehlednost, zdoluhavost organizačních záležitostí.	3
Nekoncepční financování služeb v ČR	2
Opožděné zasílání financí v případě přiznání dotace	2
Byrokratické bariéry, občasný nedostatek financí, nekoncepční kroky vlády, nestabilní ekonomika	1
Časté změny v legislativě	1
Finanční závislost, znevažování práce ve službách, nevhodná medializace a propagace	1
Letáčky a informace v nevhodném provedení	1
Neochota rodičů, opatrovníků v dostatečné míře používat příspěvek na služby na nákup našich služeb	1
Nepravidelné a nerovné financování	1
Nízká kvalita bydlení pro klienty	1
Podmínky pro zařazení zájemce do cílové skupiny, nastavení ukazatelů služby	1
Pozdní dostupnost informací	1
Pro zrakově postižené příliš mnoho formulářů k vyplnění při podávání žádosti	1
Současná ekonomická krize a nedostatek vhodné a smysluplné práce pro zdravotně postižené klienty	1
Stále se snižující podpora ze státního i nestátního rozpočtu, nedostatek finančních prostředků na mzdy	1
Špatná dostupnost - dopravní obslužnost v regionu a nedostatek průvodců pro uživatele	1
Špatné chování klienta	1

### **Potřeby ve vztahu k poskytovaným službám**

Poskytovatelé (poskytující služby primárně pro cílovou skupinu sociálně osoby se zdravotním postižením) své potřeby ve vztahu k poskytovaným službám popisovali různě, nejčastěji však jejich vyjádření souvisela s potřebou stability a dostatečnosti financování i z důvodu dostatečného finančního ohodnocení pracovníků a potřebou vzniku a rozšíření konkrétních služeb, viz tabulka 2.26 níže.

**Tabulka 2.26: Potřeby ve vztahu k poskytovaným službám**

Potřeby ve vztahu k poskytovaným službám	Počet
1. Rozšíření kapacity domovů se zvláštním režimem 2. Zřízení odlehčovací služby 3. Rozšíření kapacity TS a DZP	7
Ujasnění koncepce v sociálních službách, víceleté financování	5
Dlouhodobé financování, zajištění odborného vzdělání pro pracovníky, informovanost veřejnosti	5
1. Nezisková organizace jako zaměstnavatel je v pozici nespolehlivého partnera pro zaměstnance. 2. Mimoústavní léčba duševního onemocnění má velmi malou publicitu a ze strany zdravotnictví je viděna s nedůvěrou. 3. Obecně zkvalitnit spolupráci sociální a zdravotní sféry	4
Nízké finanční ohodnocení pracovníků v sociálních službách a nízký sociální status, pracovníci v sociálních službách nejsou zohledněni vzhledem k jejich vzdělání - dle katalogu prací mají max. 7. platovou třídu, což vede k feminizaci profese, potřeba navýšení počtu pracovníků s	3



cílem zabezpečení individuální podpory uživatelů a s tím související nárůst mzdových prostředků	
1. Vzdělávání pracovníků 2. Zlepšení podmínek - vybavení	2
Finance	2
Nutnost změny financování sociálních služeb poskytovaných nestátními organizacemi - především za zhodnocení jejich práce, kterou vykonávají pro zdravotně postižené občany a včasné poskytnutí dotace	2
Úpravy stávajících prostor, možnost využití cvičných bytů a chráněného bydlení	2
1) S postupným ukončováním školní docházky žáků ZŠ a MŠ Masarykova 4 se snižuje jejich šance na přechod do zařízení následné péče. Rýsuje se potřeba vzniku dalšího zařízení sociálních služeb, které bude v Mohelnici, příp. v blízkém okolí zajišťovat následnou péči právě pro osoby, jejichž zdravotní stav jim nedovolí aktivní zapojení do pracovního procesu ani následné vzdělávání. 2) absence pobytového zařízení pro osoby zdravotně postižené (chráněné bydlení, podporované bydlení) v Mohelnici a okolí.	1
1) zjištění dostatku vhodné a smysluplné práce pro naše klienty 2) jistota a plynulost práce - dlouhodobá spolupráce s firmami v místě působnosti našich dílen 3) oprava a rekonstrukce zařízení	1
1. Bariéra v dostupnosti k informacím 2. Možnost zajištění doprovodu pro klienty 3. Nedostatek financí pro zajištění lektorů - nutnost spoluúčasti klientů	1
1. Doplnění rehabilitačního pracoviště denního stacionáře, zvýšení personálního zajištění služby, rozšíření o službu chráněného bydlení, rozšíření o sociálně terapeutickou službu	1
1. Dostatečné finanční krytí 2. Podpora a vzájemná spolupráce s místním zastupitelstvem, obcemi	1
1. Jistota dlouhodobějšího financování 2. Nutnost oprav - budovy v majetku státu, ve stádiu převodu na město a do vlastnictví Jitra o.s., v současné době neexistuje možnost získat finance.	1
1. Bariéra v dostupnosti k informacím 2. Možnost zajištění doprovodu pro klienty 3. Nedostatek financí pro zajištění místností pro poradnu v místě bydliště - rozšíření služeb do obcí v regionu	1
Auto, marketing	1
Automobil, vlastní prostory, administrativní pracovník	1
Finance a vzdělávání v oblasti transformací	1
Finance na provoz a školení	1
Finanční jistota, vyhovující prostory, kvalitní pracovníci	1
Koncepční řešení problematiky transformace pobytových služeb v rámci MPSV ČR v souladu s Olomouckým krajem, 2. Vytvoření odborných a kvalitních služeb pro osoby s mentálním postižením s poruchami chování, 3. Vytvoření možností pracovního uplatnění pro osoby s mentálním postižením v regionu	1
Nekontrolovanost využívání příspěvků na péči u klientů, kteří zůstávají doma v péči rodiny	1
Pro zkvalitnění služby navýšit počet pracovníků v přímé obslužné péči	1
Prostory, kvalitní pracovníci, vyšší příspěvek od města a obcí	1
Půjčovna rehabilitačních pomůcek - nedostatek elektrických polohovacích lůžek	1
Rekonstrukce koupelny a její financování, financování zařízení zázemí pro výtvarné a vzdělávací aktivity, neustálá osvěta rodičů a opatrovníků o sociálním systému ČR, Využívání příspěvků na péči	1
Transparentní systém přidělování dotací a grantů	1
Větší informovanost o službě - možnost bezplatné inzerce	1

Výstavba lůžkového pavilonu	1
Vyšší podpora i ze státního rozpočtu	1

### **Připomínky poskytovatelů**

Někteří poskytovatelé uvedli i různé Připomínky poskytovatelů (jejich další potřeby a očekávání), přičemž nejčastěji se týkal výhrad k administrativě a financování.

**Tabulka 2.27: Připomínky poskytovatelů**

<b>Připomínky poskytovatelů</b>	<b>Počet</b>
Zjednodušení administrativy, průhlednější posuzování žádostí o dotace	4
Absence metodické podpory poskytovatelů sociálních služeb v souvislosti se Standardy, odstranění nedostatků v zákoně 108/2006 - nemožnost úhrady dluhu za sociální služby z příspěvku na péči, uzákonění povinnosti části příspěvku na péči vyčerpat na sociální služby - dochází ke zneužívání příspěvku a nečerpání sociálních služeb, nedostatečná kontrola využívání příspěvků na péči. Integrace osob se ZTP je omezená - problémy, inspekce poskytování sociálních služeb je nejednotná	3
Finanční podpora je nízká, pomohlo by stanovení finančních limitů na jednotlivé úkony a jejich proplácení systémem podobným jako ve zdravotnictví	3
Dlouhodobé finanční zajištění - znalost finančního zabezpečení na delší období než 1 rok, možnost najít pro naše uživatele vhodné zaměstnání	2
Pomohlo by nám víceleté financování jak od státu, tak od města	2
Naše ZZ poskytuje kromě sociálních lůžek rovněž ošetrovatelskou péči, hrazenou ze zdravotního pojištění, nedostatek: nejasná hranice definice zdravotní služby, hrazené ze zdravotního pojištění a sociální služby, hrazené vícezdrojově, příjmy (důchody) občanů už nejsou na takové výši, aby se mohli na zvýšených nákladech podílet	1
Od města očekávám lepší spolupráci na rekonstrukci budovy, v níž se zařízení nachází (budova je v pronájmu od města), rychlejší informace o výsledcích přidělených dotací ve dvou splátkách - například první splátka ihned v lednu a druhá v červnu	1
Pečovatelská služba je poskytována v bezbariérových bytech, které provozovatel pronajímá několika občanům v pěším dosahu v obci. Máme seznam asi 30 žadatelů o bydlení v bezbariérovém bytě s dostupnou pečovatelskou službou, navíc s nabídkou, že o obyvatele bude postaráno, nebude se muset v případě nemohoucnosti stěhovat. Proto si myslím, že by takový způsob sociálních služeb mnoha seniorům vyhovoval: tedy kombinovaný dům, kde by časem podle potřeb a úbytku sil bylo možné zároveň provozovat jakýsi „domov důchodců“ v nenásilném přechodu s navyšováním personálu podle potřeb obyvatel. Nebo něco na způsob vesniček SOS - ne pro děti, ale pro seniory, kde by schopný (mladší) manželský pár (třeba i s odrostlými dětmi) pečoval v jednom domě o 4-6 seniorů na doživotí. Vesnička o 5 - 8 domech. Personál by se mohl vzájemně zastoupit, ale vytvořit si i tým spolupracovníků-dobrovolníků s podporou obce, zdravotního střediska atd.	1
Povinnost obcí podílet se na financování služeb, rovnoprávnost příspěvkových a neziskových organizací při přidělování dotací	1
Vytvoření dlouhodobého plánu rozvoje sociálních služeb Olomouckého kraje, z jehož koncepce by vycházely plány střednědobé, jejichž udržitelnost by byla podpořena napříč politickým spektrem	1

### 3. Cílová skupina - sociálně vyloučené lokality

#### 3.1 Charakteristika souboru

V rámci výzkumu byli osloveni všichni poskytovatelé registrovaných sociálních služeb na území Olomouckého kraje (dle registru poskytovatelů sociálních služeb).

Ze strany poskytovatelů sociálních služeb v rámci Olomouckého kraje bylo vyplněno 17 dotazníků za služby, u kterých jako primární cílová skupina byla poskytovateli označena cílová skupina - sociálně vyloučené lokality. Nejedná se tedy o úplný výčet (seznam) všech služeb tak, jak jsou služby uvedeny v registru poskytovatelů sociálních služeb pro Olomoucký kraj. Poskytovatelé poskytli informace do dotazníků díky jejich ochotě spolupracovat na tomto výzkumu.

V textu jsou uváděny v tabulkách jednak údaje odpovídající výčtovým odpovědím předem připravených znaků dotazníku, jednak údaje, kterými dotázaní výčtové odpovědi upřesňovali. Do této skupiny patří i respondenty uvedené chybějící „sociální služby“ (viz dále). Jedná se o výroky dotázaných bez jakýchkoliv dalších úprav. Výroky o chybějících službách nemusejí odpovídat sociálním službám vymezeným pro tuto cílovou skupinu. Výzkum odráží způsob vidění problematiky respondenty samotnými. Pokud dotázaní nerozlišují tyto sociální služby, odráží se to v jejich postojích prostřednictvím odpovědí.

V následující tabulce 3.1 jsou uvedeny sledované služby dle jejich umístění v rámci obcí s rozšířenou působností.

**Tabulka 3.1: Služby dle příslušnosti k ORP (N=17)**

Služby dle příslušnosti k ORP	Počet	%
Olomouc	7	41,2
Šternberk	1	5,9
Přerov	4	23,5
Prostějov	2	11,8
Šumperk	1	5,9
Jeseník	2	11,8
Celkem	17	100,0

V další tabulce 3.2 jsou uvedeny sledované služby dle jejich právní formy.

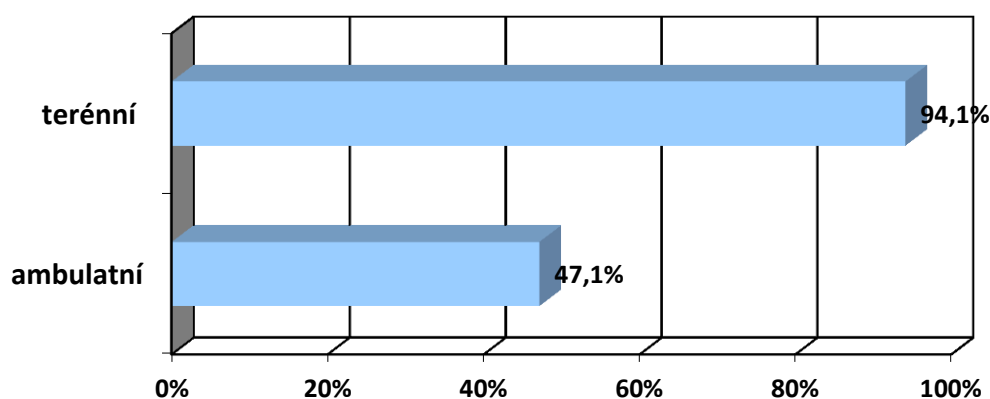
**Tabulka 3.2: Služby dle právní formy (N=17)**

Služby dle právní formy	Počet	%
občanské sdružení	5	29,4
obecně prospěšná společnost	1	5,9
církevní právnická osoba	7	41,2
organizační složka města	4	23,5
Celkem	17	100,0

### **Forma a druh poskytované služby**

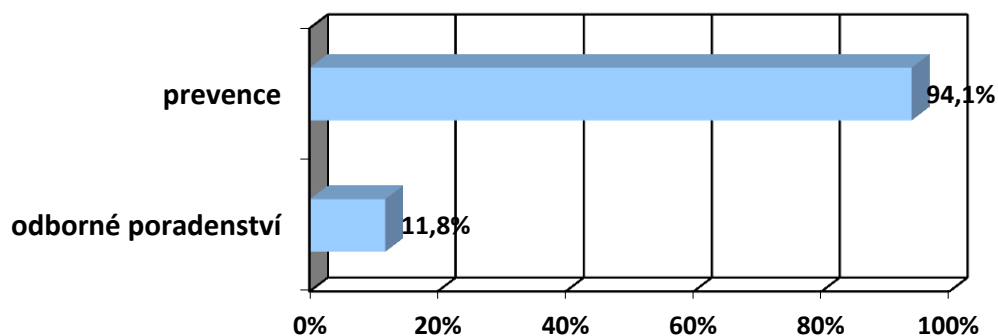
U sociálních služeb poskytovaných pro cílovou skupinu sociálně vyloučené lokality se v převážné míře jedná o terénní služby v kombinaci s ambulantními a z pohledu druhu služeb především o služby prevence a sociální poradenství viz graf 3.1 a graf 3.1.

**Graf 3.1: Forma poskytované služby (N=17)**



**Komentář ke grafu 3.1:** Ze 17 služeb, za které byl vyplněn dotazník, bylo 94,1% označeno jako terénní služby a 47,1% jako ambulantní služby.

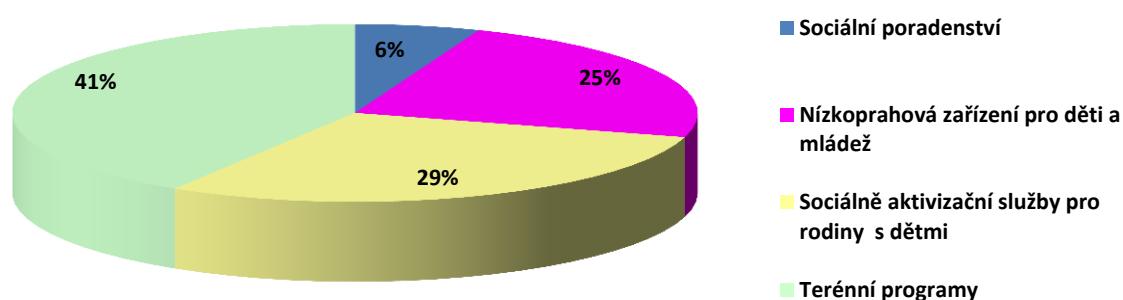
**Graf 3.2: Druh poskytované služby (N=17)**



**Komentář ke grafu 3.2:** Ze 17 služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu sociálně vyloučené lokality 94,1% bylo zařazeno mezi služby prevence a 11,8% mezi služby odborného poradenství.

**Typy služeb dle zákona o sociálních službách**

Mezi službami dle zákona o sociálních službách byly nejvíce zastoupeny Terénní programy (více než dvě pětiny), dále následovaly Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (téměř třetina), Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (čtvrtina) a Sociální poradenství (méně než desetina). Zároveň největší a nejširší nabídku služeb primárně poskytovaných pro cílovou skupinu sociálně vyloučené lokality jsme zaznamenali v rámci ORP Olomouc, viz graf 3.3 a graf 3.4.

**Graf 3.3 Poskytované služby dle zákona o sociálních službách (N=17)**

**Komentář ke grafu 3.3:** Ze služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu sociálně vyloučené lokality 41% tvoří Terénní programy, 29,4% Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, 23,4% Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a 5,9% Sociální poradenství.

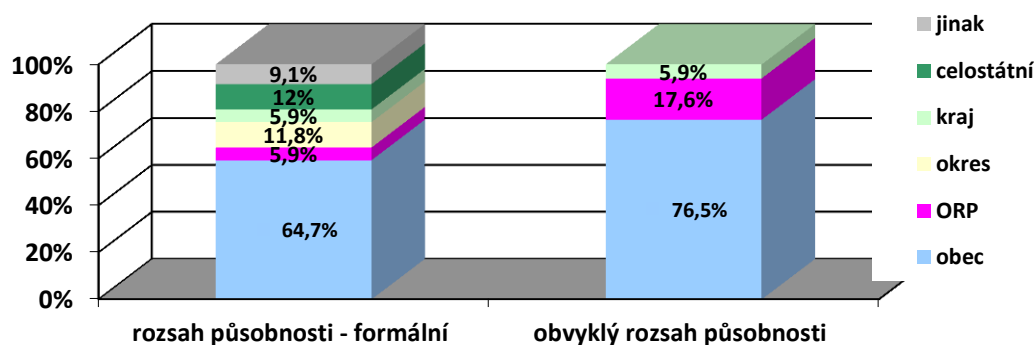
**Graf 3.4: Poskytované služby dle zákona o sociálních službách podle ORP (N=17)**

**Komentář ke grafu 3.4:** Nejvíc služeb primárně poskytovaných pro cílovou skupinu sociálně vyloučené lokality, jsme zaznamenali v rámci ORP Olomouc, 7 služeb ze 17, přičemž jsou tady zastoupeny všechny typy služeb pro danou cílovou skupinu. Spočtem a nabídkou dále následuje Přerov. Služby poskytované primárně pro tuto cílovou skupinu jsme nezaznamenali v ORP Litovel, Uničov, Hranice, Lipník nad Bečvou, Konice, Zábřeh, Mohelnice.

### 3.2 Rozsah působnosti služeb

64,7% služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu sociálně vyloučené lokality uvádí svou působnost jen na úrovni obce, přičemž víc než tři čtvrtiny služeb dále uvádějí, že převážná většina jejich uživatelů je právě z území obce, kde je služba poskytována, viz graf.

**Graf 3.5: Působnost služeb - formální a obvyklá (území, z něhož je převážná část uživatelů) (N=17)**



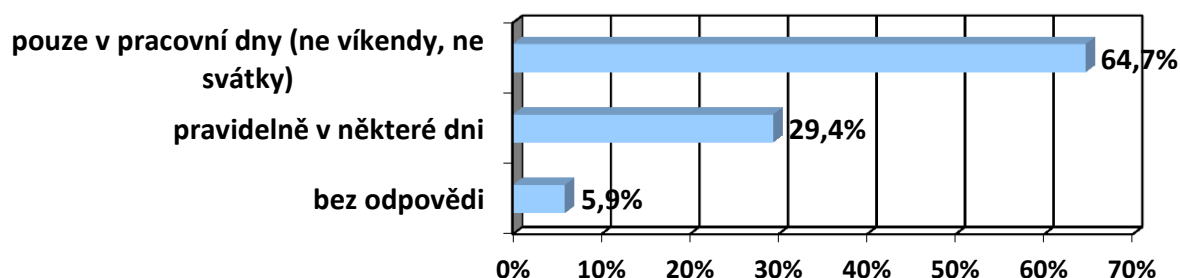
**Komentář ke grafu 3.5: Formální rozsah působnosti** - 64,7% služeb poskytuje služby jen na úrovni obce, dále 5,9% na úrovni ORP, 11,8% na úrovni okresu, 5,9% na úrovni kraje, 12% celostátně a 9,1% jinak (město a okolní obce, více krajů).

**Obvyklá působnost** (z jakého území je převážná část uživatelů) - u více než tří čtvrtin služeb (76,5%) jsou uživatelé převážně z území obce, kde je služba poskytována, u 17,6% služeb převážně z území ORP a 1 služba (17,6%) uvádí celokrajskou obvyklou působnost.

#### Poskytování služeb

Služby poskytované primárně pro cílovou skupinu sociálně vyloučené lokality jsou poskytovány v téměř dvou třetinách případů pouze v pracovní dny, v téměř třetině pravidelně v některé dny. Viz graf 3.6.

**Graf 3.6: Poskytování služeb**



**Komentář ke grafu 3.6:** 64,7% ze sledovaných služeb je poskytováno pouze v pracovní dny, 29,4% pravidelně v některé dny.

**Další údaje o službách - počet pracovníků, typ klientů, vývoj počtu uživatelů, počet kontaktů**

Počet pracovníků v přímé péči je průměrně u sledovaných služeb 6,7; přepočteno na úvazky 5,3. Počet dalších pracovníků (technických, administrativních) je o něco málo méně - průměrně 5,4; přepočteno na úvazky 4,7 (viz tabulka 3.3).

**Tabulka 3.3: Počet pracovníků v organizaci**

Počet pracovníků	N (počet těch, kteří odpověděli)	Minimum	Maximum	Průměr
Počet pracovníků v přímé péči	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>6,7</b>
Pracovníci v přímé péči - úvazky	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>5,3</b>
Počet dalších pracovníků	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>5,4</b>
Další pracovníci - úvazky	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>14,0</b>	<b>4,7</b>

Za všechny služby bylo uvedeno, že poskytují služby bez ohledu na pohlaví, mužům i ženám (u jedné služby tento údaj nebyl uveden).

Od roku 2007 můžeme sledovat mírný nárůst průměrného počtu uživatelů služeb ve sledované cílové skupině (i organizací poskytujících služby), viz tabulka 3.4. V roce 2009 byl průměrný počet uživatelů u jedné služby 179. Vyšší průměrné počty uživatelů v letech 2005 a 2006 souvisí s nižším počtem služeb.

**Tabulka 3.4: Vývoj průměrného počtu uživatelů**

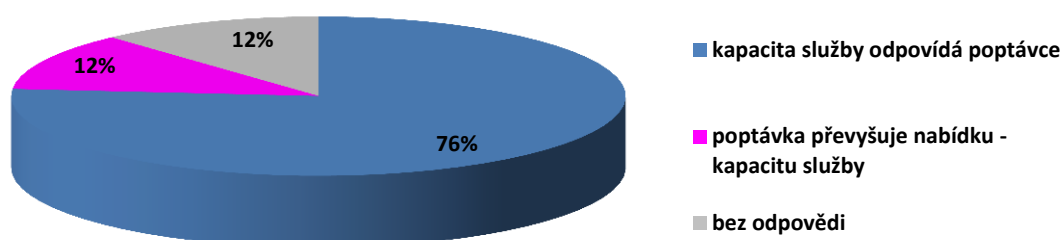
Roky	N (počet těch, kteří odpověděli)	Minimum	Maximum	Průměr
2005	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>650</b>	<b>149</b>
2006	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>650</b>	<b>144</b>
2007	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>658</b>	<b>131</b>
2008	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>625</b>	<b>133</b>
2009	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>618</b>	<b>174</b>

Průměrný počet kontaktů poskytovaných službami za měsíc je dle výpovědí poskytovatelů na úrovni 211 (pouze aktivní klienti, minimální počet uvedených kontaktů byl 13, maximální 800).

**Vytíženost - hodnocení kapacity služeb, čekací doba pro poskytnutí služby**

Vytíženost služeb byla operacionalizovaná prostřednictvím zjištění kapacity služby. Pokud kapacita odpovídá poptávce, je služba vytížená optimálním způsobem. Pokud kapacita služby převyšuje nabídku, je služba nevytížená. Pokud poptávka služby převyšuje nabídku, je služba potřebná a bylo by ji třeba navýšit.

U více než tří čtvrtin služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu sociálně vyloučené lokality, kapacita služby odpovídá poptávce a zároveň může být poskytnuta okamžitě.

**Graf 3.7: Hodnocení kapacity služeb (N=17)**

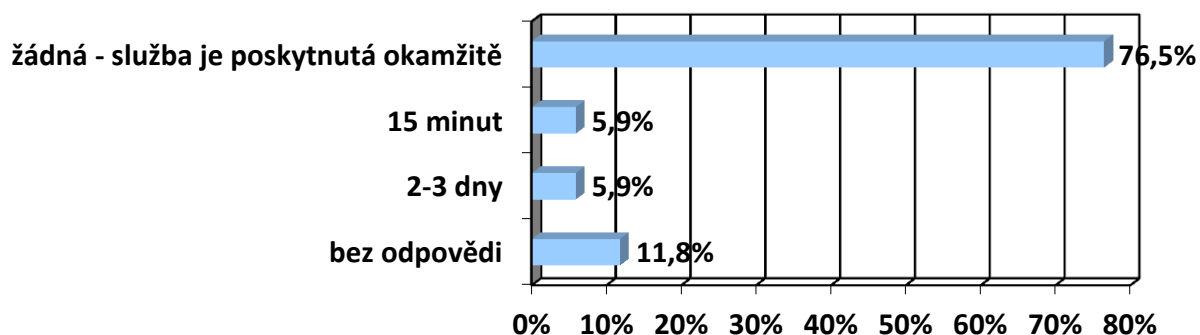
**Komentář ke grafu 3.7:** Kapacita služby odpovídá poptávce u 76,5% sledovaných služeb, naopak poptávka převyšuje nabídku u 11,8% služeb. V jednom případě, kdy bylo uvedeno, že poptávka převyšuje nabídku, byl počet neuspokojených zájemců upřesněn na 10.

Vytíženost služeb podle jednotlivých sociálních služeb je upřesněna v tabulce 3.4.1. Převážně u všech služeb kapacita služby odpovídá poptávce, služby jsou vytížené optimálním způsobem. Poptávka převyšuje nabídku u sociální služby Terénní programy a bylo by třeba ji navýšit.

**Tabulka 3.4.1: Vytíženost dle sociálních služeb**

Nevýznamné rozdíly		Hodnocení kapacity služby		Celkem
		Kapacita služby odpovídá poptávce	Poptávka převyšuje nabídku - kapacitu služby	
Služby	Sociální poradenství	1	0	1
	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	3	0	3
	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	4	0	4
	Terénní programy	5	2	7
	Celkem	13	2	15



**Graf 3.8: Čekací doba pro poskytnutí služby (N=17)**

**Komentář ke grafu 3.8:** Čekací doba není žádná u 76,5% ze sledovaných služeb, u jedné služby je 15 minut (5,9%), u další 2-3 dny (5,9%). Za dvě služby nebyla uvedena žádná odpověď.

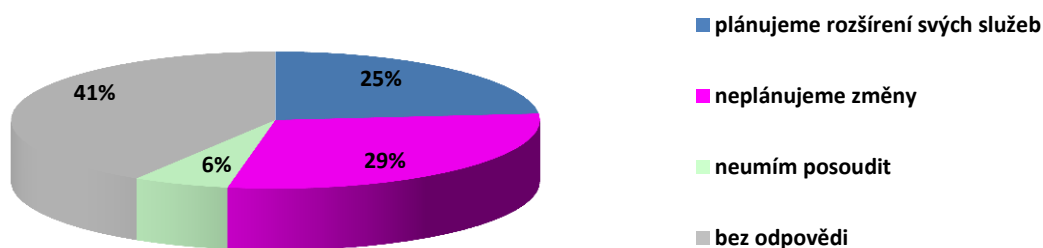
Čekací doba pro poskytnutí služeb zpravidla není žádná, upřesnění je uvedeno v tabulce 3.4.2.

**Tabulka 3.4.2: 2 Obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby dle sociálních služeb (N)**

Nevýznamné rozdíly		Obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby			Celkem
		Žádná - služba je poskytnutá okamžitě	2-3 dny	Jiná	
Služby	Sociální poradenství	1	0	0	1
	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	3	0	1	4
	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	3	0	0	3
	Terénní programy	6	1	0	7
Celkem		13	1	1	15

**Plánované změny**

U téměř čtvrtiny služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu sociálně vyloučené lokality bylo uvedeno, že v rámci jejich organizace je plánováno rozšiřování služeb. Zachování současného stavu bylo uvedeno ve více než čtvrtině případů. U žádné organizace poskytující služby primárně pro sledovanou cílovou skupinu nebylo uvedeno případné zužování služeb. Důvody pro rozšiřování služeb jsou uvedeny v tabulce 3.5 níže.

**Graf 3.9: Plánované změny (N=17)**

**Komentář ke grafu 3.9:** Ve 23,5% případů respondenti uvedli, že plánují rozšíření svých služeb, v 29,4% případů uvedli, že neplánují změny. 47,1% respondentů se k otázce neumělo vyjádřit, resp. nevyjádřilo.

**Tabulka 3.5: Důvody rozšiřování služeb**

Důvody rozšiřování služeb	Počet
Dle případné poptávky působení i v jiných obcích a návaznosti na jiné služby sdružení	1
Návaznost na ambulantní službu - po nástupu dětí do ZŠ doučování v rodině 1. - 3. třída	1
Razantní rozšíření služeb a zavedení nových fakultativních služeb proběhlo na Prostějovsku, plánujeme na Přerovsku v souvislosti s realizací projektů OPLZZ 3.2.	1
Usilujeme o rozšíření provozní doby - reagujeme na potřeby cílové skupiny	1

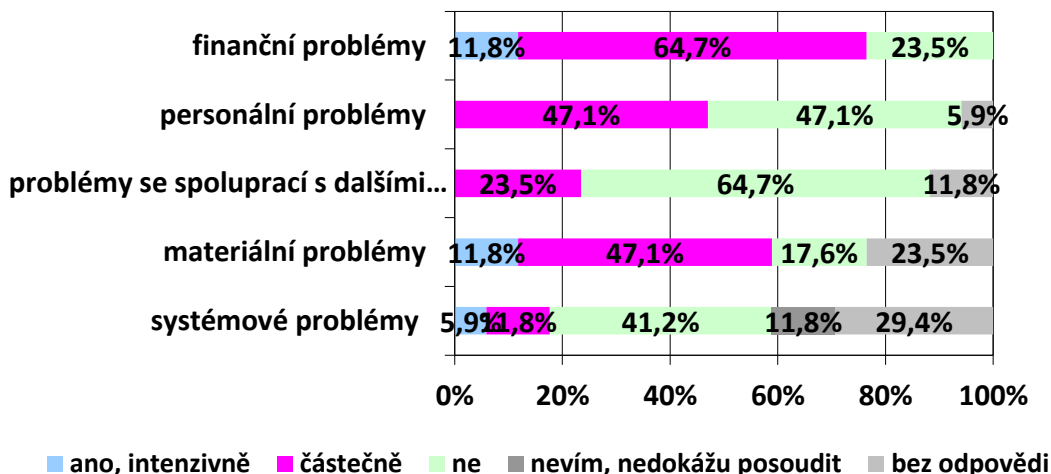
### 3.3 Konkrétní zjištění

#### Problémové oblasti

Nejproblémovější oblastí se u služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu sociálně vyloučené lokality jeví oblast finanční. Intenzivní nebo částečné problémy byly uváděny u více než tři čtvrtin služeb (76,5%). Nejčastěji byly upřesněny jako problémy s opožděností a snižováním dotací a jednoletým financováním.

Dále, ale s již o něco nižší frekvencí, následují problémy materiální (nejčastěji popisovány jako problémy s nedostatkem financí na rekonstrukci) a personální (nejčastěji popisovány jako problémy při hledání a udržení vhodných kvalifikovaných a motivovaných pracovníků, fluktuace). Konkrétní specifikace pro jednotlivé problémové oblasti jsou uvedeny v tabulkách 3.6 až 3.11 níže.

Graf 3.10: Problémové oblasti (N=33)



**Komentář ke grafu 3.10:** Nejvíce jsou u sledovaných služeb vnímány finanční problémy, jako intenzivní je vnímá 11,8% respondentů, částečné je vnímá 64,7% respondentů. Následují materiální problémy, které jsou intenzivně nebo částečně intenzivně pocítovány u 58,8% respondentů a personální problémy, které částečně vnímá 47,1% respondentů. Nejméně jsou pocítovány problémy se spoluprací s dalšími subjekty a systémové problémy.

Tabulka 3.6: Finanční problémy - upřesnění

Finanční problémy - upřesnění	Počet
Dotace přicházejí opožděně, služba je dotacemi pokryta částečně	3
Snižování dotací	2
Jednoleté financování, administrativa začíná převažovat nad vlastní prací	1

Tabulka 3.6.1: Finanční problémy dle služeb

		Služby poskytované pro osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách				Celkem
		Sociální poradenství	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	Terénní programy	
Finanční problémy	ano,					
	intenzivně	0	0	2	0	2
	částečně	0	3	2	6	11
	ne	1	1	1	1	4
Celkem		1	4	5	7	17

Tabulka 3.6.2: Finanční problémy dle služeb

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	Pozdní dotace		
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	Snižující se státní dotace		
Terénní programy	Dotace přicházejí opožděně, služba je dotacemi pokryta částečně	Jednoleté financování, administrativa začíná převažovat nad vlastní prací	Snižování dotací na službu

Tabulka 3.7: Personální problémy - upřesnění

Personální problémy - upřesnění	Počet
Je obtížné najít kvalifikované a motivované pracovníky	2
Služba je vykonávána pouze jedním pracovníkem	1
Velká fluktuace pracovníků, nedostatek odborníků v regionu	1
Donedávna málo úvazků, nyní nový tým	1

Tabulka 3.8: Problémy se spoluprací s dalším subjekty - upřesnění

Problémy se spoluprací s dalším subjekty - upřesnění	Počet
2 subjekty v jedné vyloučené lokalitě	1

Tabulka 3.9: Materiální problémy - upřesnění

Materiální problémy - upřesnění	Počet
Chybějí finance na potřebnou údržbu a rekonstrukce (modernizace) objektu, prostor	5
Potřebovali bychom automobil, bohužel není financovatelný	1
Jen částečná vybavenost (volnočasové aktivity)	1

Tabulka 3.10: Systémové problémy - upřesnění

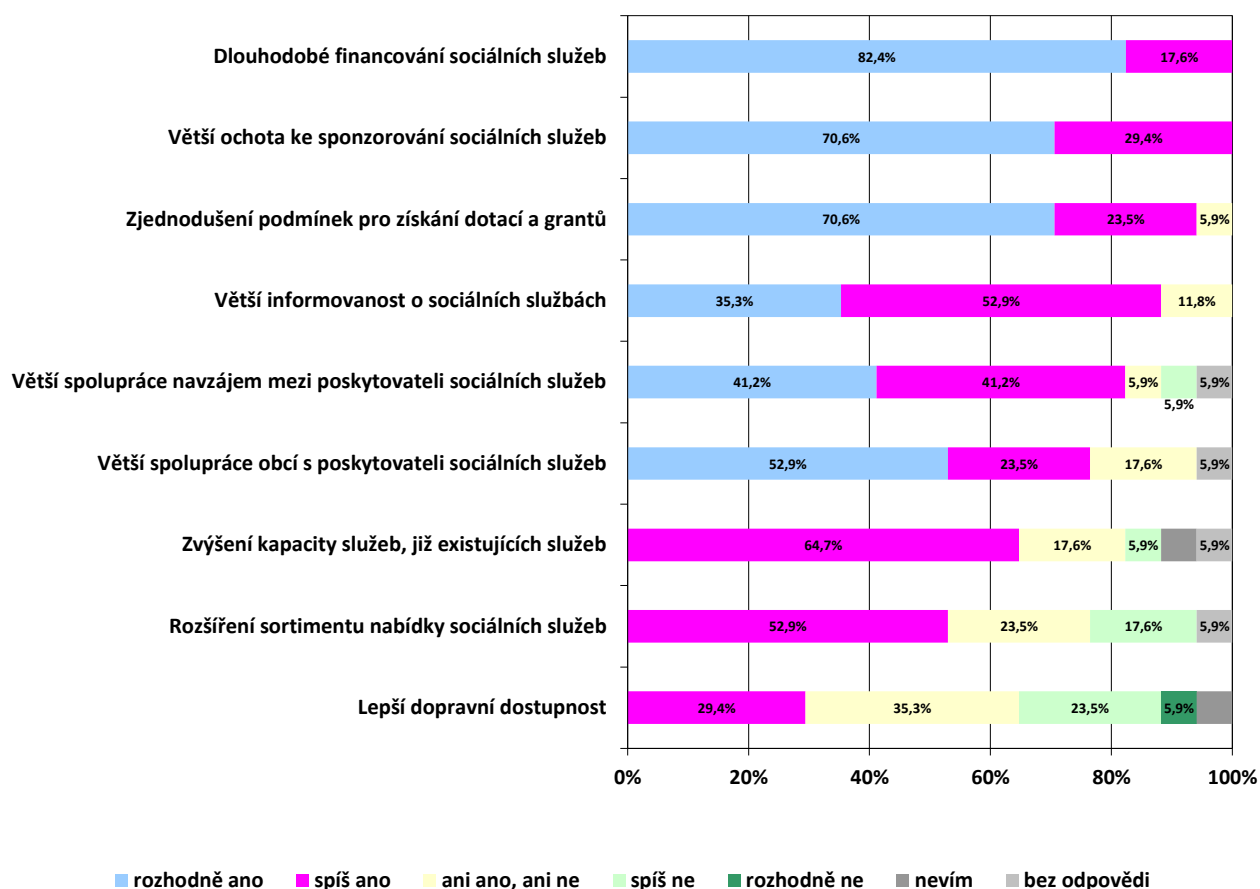
Systémové problémy - upřesnění	Počet
Komplikované a často protichůdné požadavky na reporting služeb ze strany MPSV	1
Přemýšlí se o přeregistrování služby	1
Přemýšlíme o sloučení služby s jinou službou	1

Tabulka 3.11: Problémové oblasti dle typů služeb

Problémové oblasti dle služeb				
	Sociální poradenství	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	Terénní programy
<b>finanční problémy N=17</b>				
Ano, intenzivně			40,0%	
Částečně		75,0%	40,0%	85,7%
Ne	100,0%	25,0%	20,0%	14,3%
<b>personální problémy N=16</b>				
Ano, intenzivně				
Částečně		50,0%	50,0%	57,1%
Ne	100,0%	50,0%	50,0%	42,9%
<b>problémy se spoluprací s dalšími subjekty N=15</b>				
Ano, intenzivně				
Částečně		75,0%	33,3%	
Ne	100,0%	25,0%	66,7%	100,0%
<b>materiální problémy N=13</b>				
Ano, intenzivně		33,3%	33,3%	
Částečně	100,0%	66,7%	66,7%	50,0%
Ne				50,0%
<b>systémové problémy N=10</b>				
Ano, intenzivně				16,7%
Částečně	100,0%	100,0%		
Ne			100,0%	83,3%

**Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách**

Respondenti byli v rámci výzkumu dále dotázáni, zda by, dle jejich názoru, níže uvedené aspekty pomohly zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb. Nejčastěji se respondenti přikláněli k názoru, že situaci v oblasti sociálních služeb by pomohly zlepšit aspekty související s financováním - dlouhodobé financování sociálních služeb, větší ochota ke sponzorování sociálních služeb a zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů.

**Graf 3.11: Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách (N=17)**

**Komentář ke grafu 3.11:** Zlepšení v oblasti sociálních služeb dle poskytovatelů přinese především dlouhodobé financování sociálních služeb (souhlasí 100% respondentů), větší ochota ke sponzorování sociálních služeb (souhlasí 100% respondentů) a zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů (souhlasí 94,1% respondentů). Následuje větší informovanost o sociálních službách (souhlasí 88,2% respondentů), větší spolupráce mezi poskytovateli navzájem (souhlasí 82,4% respondentů), větší spolupráce obcí s poskytovateli (souhlasí 76,5% respondentů). Nejméně se respondenti přikláněli k názoru, že zlepšení v oblasti sociálních služeb přinese zvýšení kapacity existujících služeb (spíš souhlasí 64,7% respondentů) rozšíření nabídky sociálních služeb (spíš souhlasí 52,9% respondentů) a lepší dopravní dostupnost (spíš souhlasí 29,4% respondentů).

**Tabulka 3.12: Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách - průměrné výsledky za celý soubor a za jednotlivé typy služeb**

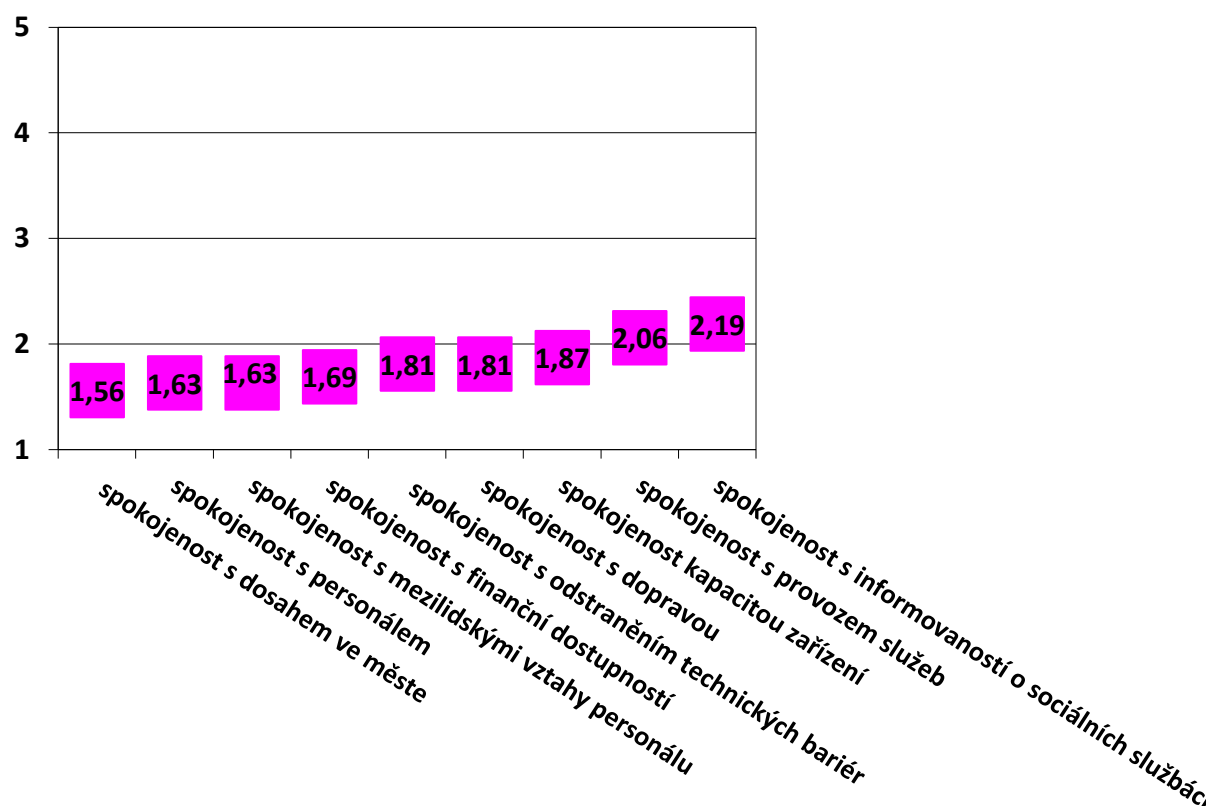
Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = rozhodně ano (respondent rozhodně souhlasí, že daný aspekt pomůže zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb) a 5 = rozhodně ne (respondent rozhodně nesouhlasí, že daný aspekt pomůže zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb)

	Výsledky za celý soubor				Výsledky za jednotlivé typy služeb			
	N	Min	Max	Celkový průměr za celý soubor	Sociální poradenství	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	Terénní programy
Větší informovanost o sociálních službách	17	1	3	1,76	1,00	1,50	1,80	2,00
Lepší dopravní dostupnost	16	2	5	3,06	3,00	2,75	3,00	3,29
Zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů	17	1	3	1,35	1,00	1,00	1,20	1,71
Větší ochota ke sponzorování sociálních služeb	17	1	2	1,29	2,00	1,25	1,20	1,29
Rozšíření sortimentu nabídky sociálních služeb	16	2	4	2,63	2,00	2,25	3,00	2,71
Zvýšení kapacity již existujících služeb	15	2	4	2,33	2,00	2,00	2,67	2,43
Větší spolupráce navzájem mezi poskytovateli sociálních služeb	16	1	4	1,75	1,00	1,25	1,75	2,14
Větší spolupráce obcí s poskytovateli sociálních služeb	16	1	3	1,63	1,00	1,25	1,50	2,00
Dlouhodobé financování sociálních služeb	17	1	2	1,18	1,00	1,50	1,00	1,14

### **Hodnocení spokojenosti klientů**

Poskytovatelům byla dále položena otázka týkající se odhadu spokojenosti jejich klientů s různými charakteristikami služeb. Dle jejich odhadu jsou klienti služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu sociálně vyloučené lokality v průměru nejvíce spokojeni s dosahem služby ve městě a s personálem - s jeho mezilidskými vztahy a odborností, kvalifikací a s finanční dostupností jejich služeb. Na druhé straně, relativně nejnížší spokojenost se ukázala u charakteristik - informovanost o sociálních službách a provoz služeb.

**Graf 3.12: Hodnocení - odhad spokojenosti klientů s charakteristikami služeb**



**Komentář ke grafu 3.12:** Z průměrných hodnot vyplývá, že poskytovatelé odhadují největší spokojenost svých klientů s dosahem služby ve městě (průměrná hodnota 1,56), s personálem - jeho odborností a kvalifikací (1,63), mezilidskými vztahy personálu (1,63) a finanční dostupností služby (1,69). Následuje spokojenost s odstraněním technických bariér (1,81), s dopravou (1,81) a s kapacitou zařízení (1,87). Charakteristiky služeb s nižší odhadovanou spokojeností jsou provoz služeb (2,06), a informovanost o sociálních službách (2,19).



**Tabulka 3.13: Hodnocení - odhad spokojenosti klientů s charakteristikami služeb (celkové výsledky i výsledky za jednotlivé typy služeb)***Průměrné hodnoty na škále 1-5 (známkování, kde 1 = úplná spokojenost a 5 = úplná nespokojenost)*

	výsledky za celý soubor				výsledky za jednotlivé typy služeb			
	N	Min	Max	Celkový průměr za celý soubor	Sociální poradenství	NZDM	SAS pro rodiny s dětmi	Terénní programy
Spokojenost s finanční dostupností (např. služby nejsou drahé, případně se většinou neplatí)	16	1	4	1,69	1,00	1,50	3,25	1,00
Spokojenost s dopravou (např. v dosahu MHD do 10 min chůze)	16	1	4	1,81	2,00	2,00	1,75	1,71
Spokojenost s dosahem ve městě (např. do 30 min jízdy autobusem/ dopravním prostředkem)	16	1	3	1,56	1,00	1,75	2,00	1,29
Spokojenost s provozem služeb (např. s dostupností časovou, je vhodné rozmezí provozní doby)	16	1	3	2,06	2,00	2,25	2,00	2,00
Spokojenost s kapacitou zařízení (je dostatek sociálních a odborných pracovníků, není nutno dlouho čekat, pod.)	15	1	3	1,87	2,00	1,67	2,50	1,57
Spokojenost s odstraněním technických bariér (v zařízeních)	16	1	4	1,81	2,00	1,25	2,50	1,71
Spokojenost s personálem (odborností a kvalifikací)	16	1	2	1,63	2,00	1,50	1,75	1,57
Spokojenost s mezilidskými vztahy personálu (ochotou, komunikací apod.)	16	1	3	1,63	2,00	1,50	2,00	1,43
Spokojenost s informovaností o sociálních službách	16	1	4	2,19	1,00	1,75	3,25	2,00

Spokojenost s finanční dostupností služeb byla významně hůř odhadována u poskytovatelů odpovídajících za službu sociálně aktivizační služby pro rodiny. U ostatních charakteristik nebyly, i vzhledem k nízkému vzorku jednotlivých typů služeb, zjištěny statisticky významné rozdíly mezi odhady v hodnocení jednotlivých typů služeb.

#### **Chybějící služby pro cílovou skupinu sociálně vyloučené lokality**

Ze strany poskytovatelů poskytujících služby primárně pro tuto cílovou skupinu bylo uvedeno, že pro danou skupinu chybí služby Sociální poradenství, Podpora samostatného bydlení, Raná péče, Azylové domy a Sociálně terapeutické dílny.

Téměř čtvrtina ze všech poskytovatelů z těch, kteří odpověděli, uvedla, že pro cílovou skupinu sociálně vyloučené lokality chybí služby sociálního poradenství. V podílech menších než pětina (ale vyšších než pět procent) byly jako chybějící služby uvedeny osobní asistence, domy na půl cesty, podpora samostatného bydlení, sociální rehabilitace, domovy se zvláštním režimem, raná péče a azylové domy. Ostatní možnosti jsou uvedeny v tabulce 3.14.

**Tabulka 3.14: Chybějící sociální služby<sup>1</sup> pro cílovou skupinu sociálně vyloučené lokality z pohledu všech oslovených poskytovatelů (N=26, pouze ti, kteří odpověděli)**

Chybějící sociální služby pro cílovou sociálně vyloučené lokality z pohledu všech oslovených poskytovatelů	Počet	%
Sociální poradenství	6	23,1
Osobní asistence	4	15,4
Domy na půl cesty	3	11,5
Podpora samostatného bydlení	2	7,7
Sociální rehabilitace	2	7,7
Domovy se zvláštním režimem	2	7,7
Raná péče	2	7,7
Azylové domy	2	7,7
Centra denních služeb	1	3,8
Krizová pomoc	1	3,8
Sociálně terapeutické dílny	1	3,8

Poskytovatelé uváděli a blíže specifikovali chybějící službu, jejichž vznik považují pro své klienty za velmi potřebný. Jedná se o službu pro dlužníky. Upřesnění je uvedeno v tabulce 3.15.

**Tabulka 3.15 Chybějící služba**

Konkrétní chybějící služba	Místo vzniku služby	Možnosti řešení situace možný zřizovatel	Odhad počtu klientů, jimž může být služba nabídnuta
Poradna pro dlužníky	2-3 lokality v kraji - Olomouc, Šumperk, Jeseník	Službu poskytovala Poradna pro dlužníky SPES, bohužel služba není ve stávající podobě funkční	stovky až tisíce osob ohrožených exekucí ročně

<sup>1</sup> Jedná se o výroky dotázaných bez jakýchkoliv dalších úprav a bližšího upřesnění, viz úvod kapitoly.

<sup>2</sup> Uvedené výroky jsou přepisem z dotazníků tak, jak byly respondenty uvedeny. Další upřesnění uvedeno

**Chybějící typy informací**

V zájmu lepšího poskytování služeb by poskytovatelé uvítali informace z „vyšších“ míst (okres, kraj, koordinátoři, agentura), také odborné školení pro poskytování služby a rovněž informace o sociálních dávkách.

**Tabulka 3.16: Chybějící typy informací**

Chybějící typy informací	Počet
Informace z vyšších míst - okres, kraj, koordinátoři, agentura	2
Informace o sociálních dávkách	1
Informace o uživatelích služby spolupůsobící organizace - nevíme, kdo s kým spolupracuje (klienti zneužívají)	1
Odborné školení pro poskytování služby	1

**Faktory s pozitivním vlivem na poskytování služeb**

Dle vyjádření poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu sociálně vyloučené lokality faktory s pozitivním vlivem na poskytování svých služeb jsou především dobrá spolupráce s ostatními poskytovateli a důležitými institucemi, dostatečné finanční zabezpečení, kvalitní personál a průběžné vzdělávání pracovníků.

**Tabulka 3.17: Faktory s pozitivním vlivem na poskytování služeb**

Faktory s pozitivním vlivem na poskytování služeb- výroky dotázaných	Počet
Zkušenosti, přístup, dobrá spolupráce s důležitými institucemi	2
Dostatek finančních prostředků na vzdělávání zaměstnanců, metodická podpora	1
Finanční zabezpečení poskytování služeb, dobrá spolupráce s ostatními organizacemi a institucemi	1
Informační servis z krajského úřadu, setkávání s kolegy z jiných lokalit	1
Nadšení a profesionalita personálu	1
Podpora vedení charity, kvalifikovaný tým	1
Průběžné vzdělávání pracovníků	1
Vzájemná kooperace a návaznost s dalšími službami	1

**Faktory s negativním vlivem na poskytování služeb**

Dle vyjádření poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu sociálně vyloučené lokality faktory s negativním vlivem na poskytování svých služeb jsou především faktory související s financováním sociálních služeb, které je krátkodobé a nejisté. Dále jako negativní faktory pro poskytování služeb uvedli předsudky majority vůči romskému etniku, nadměrnou administrativní zátěž, velké věkové rozdíly ve složení cílové skupiny a neukázněnost uživatelů (podrobně v tabulce 3.18).

**Tabulka 3.18: Faktory s negativním vlivem na poskytování služeb**

Faktory s negativním vlivem na poskytování služeb - výroky dotázaných	Počet
Nejisté financování, souběh služeb s jiným objektem	2
Velký vzdálenostní rozptyl lokalit, špatná dopravní dostupnost	2
Administrativní zátěž	1
Materiální nevybavenost volnočasové aktivity KLUBÍK realizovaná v rámci TP § 69	1
Nepravidelné využívání ambulantní služby, malá spolupráce rodičů	1
Otázka financování poskytování služby	1
Pracovníci jsou zaměstnání na DPČ, práce na normální pracovní úvazek by pro ně byla výhodnější a byla by větší motivací, vše souvisí s finančními problémy.	1
Prostory, kapacita zařízení	1
Předsudky majority vůči romskému etniku, nedostatek financí	1
Případná izolace je demotivující, nepravidelné financování - přechod roku	1
Roční doba - shodné u všech terénních služeb	1
Vysoká zadluženost klientů, střídavá ochota ke spolupráci	1
Rigidní vymezení cílových skupin zákonem č. 108/2006 sb. o sociálních službách; neustálé vyplňování dotazníků a zpětná vazba	1
Roční doba - shodné u všech terénních služeb	1
Velké věkové rozdíly ve složení skupiny, neukázněnost uživatelů	1

**Potřeby ve vztahu k poskytovaným službám**

Své potřeby ve vztahu k poskytovaným službám poskytovatelé (poskytující služby primárně pro cílovou skupinu sociálně vyloučené lokality) nejčastěji popisovali jako potřebu finanční jistoty - víceletého financování, dále problémy typu dluhové problematiky, velkého množství automatů ve městě, z čehož vyplývá podpora gamblerství, nedostatek peněz, nežádoucí chování, dluhy, exekuce rozpad rodiny. Další možnosti jsou uvedeny v tabulce 3.19.

**Tabulka 3.19: Potřeby ve vztahu k poskytovaným službám**

Potřeby ve vztahu k poskytovaným službám - výroky dotázaných <sup>2</sup>	Počet
1. Nezisková organizace jako zaměstnavatel je v pozici nespolehlivého partnera pro zaměstnance. 2. Mimoústavní léčba duševního onemocnění má velmi malou publicitu a ze strany zdravotnictví je viděna s nedůvěrou. 3. Obecně zkvalitnit spolupráci sociálních a zdravotnických služeb	1
1. Stabilita financování, 2. Spolupráce mezi jednotlivými poskytovateli sociálních služeb 3. Spolupráce MPSV s poskytovateli sociálních služeb 4. Kvalitní komunitní plánování sociálních služeb na městské i krajské úrovni	1
1. Stálější financování a k tomu se váže mnohé ostatní - pohyb osob poskytující službu (častá změna), nejistota vyvolává napětí mezi kolegy, nedůvěra klientů v návaznost služby	1
1. Stabilita financování, 2. Spolupráce mezi jednotlivými poskytovateli sociálních služeb 3. Spolupráce MPSV s poskytovateli sociálních služeb 4. Kvalitní komunitní plánování sociálních	1

<sup>2</sup> Uvedené výroky jsou přepisem z dotazníků tak, jak byly respondenty uvedeny. Další upřesnění uvedeno nebylo.

služeb na městské i krajské úrovni	
Dlouhodobost financování služeb, dostupné a kvalitní vzdělávání	1
Finance; rozšíření služby	1
Jistota finančního zajištění do budoucna, vzdělávání pracovníků v oblasti sociálních dávek a dluhové problematiky, velké množství automatů ve městě - podpora gamblerství; nedostatek peněz - nežádoucí chování; dluhy - exekuce; rozpad rodiny	1
Otázka financování poskytování služby	1
Vhodnější prostory na poradenství	1
Základní problémy romských rodin: bydlení, dluhy na nájmu, nezaměstnanost, konflikty mezi sousedy, problematické chování, záškoláctví a domácí příprava dětí do školy, nedostatek aktivit ve volném čase. Ve výše uvedených situacích se pohybuje terénní pracovník	1
Nápomoc při: jednání ve věcech bydlení, řešení problémů - vyjednávání splátkových kalendářů za dluhy, řešení záškoláctví a problémů s tím spojených, snaha zajištění pravidelné školní docházky, poradenství ohledně hospodaření domácností, organizování volného času	1

### **Připomínky poskytovatelů**

Někteří poskytovatelé uvedli připomínky na závěr. Jednalo se o opakované zdůraznění nedostatku sociálního bydlení. Dále bylo uvedeno, že by bylo přínosné setkávání kolegů poskytující službu v rámci většího celku než organizace samé, předávání aktuálních kazuistických případů a mít tak celkový obraz problematiky v kraji.

## 4. Cílová skupina - imigranti

### 4.1 Charakteristika souboru

V rámci výzkumu byli osloveni všichni poskytovatelé registrovaných sociálních služeb na území Olomouckého kraje (dle registru poskytovatelů sociálních služeb).

Ze strany poskytovatelů sociálních služeb v rámci Olomouckého kraje byly vyplněny 2 dotazníky za služby, u kterých jako primární cílová skupina byla poskytovateli označena cílová skupina - imigranti.

#### **Sídlo, právní forma, druh služeb**

Sídlo jedné služby poskytující služby primárně cílové skupině imigranti je v rámci ORP Olomouc, sídlo druhé služby je v rámci ORP Prostějov. Obě služby jsou z pohledu právní formy občanská sdružení.

V obou případech se jedná o odborné poradenství - dle zákona o sociálních službách jde v obou případech o Sociální poradenství. Obě služby jsou poskytovány ambulantní formou, služba se sídlem v ORP Prostějov zároveň i terénní formou.

### 4.2 Rozsah působnosti služeb

#### **Doba poskytování služeb**

Poskytovatel služby primárně pro cílovou skupinu imigranti sídlící v ORP Prostějov uvádí svou působnost jen v rámci obce, zároveň uvádí, že většina jejich uživatelů je převážně z ORP Prostějov. Uvedená služba je poskytována pravidelně v některé dny (konkrétně pondělí a středa 8:30-17:30).

Poskytovatel služby se sídlem v Olomouci uvádí působnost na území celého kraje, zároveň uvádí, že většina jejich uživatelů je převážně z okresu Olomouc. Uvedená služba je poskytována v pracovní dny (konkrétně pondělí a čtvrtek 9:00-16:00, pátek 9:00 - 12:00).

#### **Další údaje o službách - počet pracovníků, typ klientů, počet uživatelů, počet kontaktů, hodnocení kapacity, plánované změny**

Počet pracovníků byl specifikován jen u služby se sídlem služby v ORP Prostějov - počet pracovníků v přímé péči je 2, stejný je i počet dalších pracovníků (technických, administrativních). Obě služby jsou poskytovány bez ohledu na pohlaví, mužům i ženám. Počet uživatelů byl uveden jen za rok 2009 a jen za službu se sídlem služby v ORP Prostějov - 47 uživatelů. Zároveň byl u této služby upřesněn průměrný počet klientů za měsíc - 14. U uvedené služby byla zhodnocena i kapacita - služba odpovídá poptávce, čekací doba tu není žádná, služba je poskytnutá okamžitě. Poskytovatel služby se sídlem služby v ORP Prostějov také uvedl, že v rámci jejich organizace je plánované rozšíření služeb o terénní práci.

## 4.3 Konkrétní zjištění

### **Problémové oblasti**

Oba poskytovatelé s primární cílovou skupinou imigranti se částečně potýkají s finančními problémy, poskytovatel se sídlem služby v ORP Olomouc se navíc částečně potýká, dle jeho výpovědí, s problémy se spoluprací s dalšími subjekty a systémovými problémy. Tyto problémy nebyly ze strany poskytovatelů detailněji specifikovány.

### **Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách**

Respondenti byli v rámci výzkumu dále dotázáni, zda by, dle jejich názoru, některé aspekty pomohly zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb. K otázce se vyjádřil poskytovatel se sídlem služby v ORP Prostějov, přičemž uvedl, že rozhodně souhlasí, že situaci v oblasti sociálních služeb by pomohly zlepšit aspekty související s financováním sociálních služeb a se spoluprací jednotlivých zainteresovaných subjektů - zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů, větší ochota ke sponzorování sociálních služeb, dlouhodobé financování sociálních služeb, větší spolupráce mezi poskytovateli sociálních služeb a větší spolupráce obcí s poskytovateli sociálních služeb. Uvedený poskytovatel spíše souhlasí, že situaci v oblasti sociálních služeb by pomohla zlepšit větší informovanost o sociálních službách, zvýšení kapacity již existujících služeb a rozšíření sortimentu nabídky sociálních služeb.

### **Hodnocení spokojenosti klientů**

Poskytovatelům byla dále položena otázka týkající se odhadu spokojenosti svých klientů s různými charakteristikami služeb. Dle odhadu jsou klienti jejich služby zcela spokojeni s téměř všemi sledovanými charakteristikami - spokojenost s finanční dostupností, s dopravou, s provozem služeb, s kapacitou zařízení, s odstraněním technických bariér (v zařízeních), s personálem (odborností a kvalifikací), s mezilidskými vztahy personálu (ochotou, komunikací apod.), spokojenost s informovaností o sociálních službách.

O něco méně jsou spokojeni (hodnocení „na dvojku“) s dosahem služby ve městě (např. do 30 min jízdy autobusem/ dopravním prostředkem).

### **Chybějící služby pro cílovou skupinu imigranti**

Ze strany poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu imigranti, nebyla uvedena žádná služba, která by pro danou skupinu chyběla. Co se týče výsledků za všechny poskytovatele, zaznamenali jsme pro cílovou skupinu imigranti následující chybějící služby - Sociální poradenství, Osobní asistence, Tlumočnické služby a Azylové domy.

**Další témata - chybějící typy informací, faktory s pozitivním, resp. negativním vlivem na poskytování služeb, potřeby ve vztahu k poskytovaným službám**

Za chybějící informace byly ze strany poskytovatele v ORP Prostějov označeny „odborné informace týkající se cílové skupiny“. Jako faktory s pozitivním vlivem na poskytování služby vnímá dostatek finančních prostředků, naopak nedostatek finančních prostředků vnímá jako faktor s negativním vlivem na poskytování služby.



## 5. Cílová skupina - osoby v krizi

### 5.1 Charakteristika souboru

V rámci výzkumu byli osloveni všichni poskytovatelé registrovaných sociálních služeb na území Olomouckého kraje (dle registru poskytovatelů sociálních služeb).

Ze strany poskytovatelů sociálních služeb v rámci Olomouckého kraje byly vyplněny 3 dotazníky za služby, u kterých jako primární cílová skupina byla poskytovateli označena cílová skupina - osoby v krizi.

#### **Sídlo, právní forma, druh služeb**

Sídlo dvou služeb poskytujících služby primárně cílové skupině osoby v krizi je v rámci ORP Olomouc (konkrétně město Olomouc), sídlo třetí služby je v rámci ORP Šumperk (konkrétně město Šumperk). Služby z ORP Olomouc jsou z pohledu právní formy příspěvkové organizace kraje, služba z ORP Šumperk je obecně prospěšná společnost.

Ve všech případech se jedná o služby prevence, přičemž jedna služba uvádí také odborné poradenství. Dle zákona o sociálních službách jde ve dvou případech o Krizovou pomoc, u třetí služby (z ORP Olomouc) o Telefonickou krizovou pomoc. Telefonická krizová pomoc (Olomouc) uvádí, že je poskytována terénní formou, Krizová pomoc se sídlem v Olomouci je poskytována ambulantní formou a Krizová pomoc se sídlem v Šumperku je celoroční pobytovou službou.

### 5.2 Rozsah působnosti služeb

#### **Doba poskytování**

Služby Krizové pomoci jsou poskytovány nepřetržitě, Telefonická krizová pomoc uvádí dobu poskytování od pondělí do pátku 16:00-6:00 a víkendy a svátky nepřetržitě.

Poskytovatel služby Krizová pomoc sídlící v Olomouci uvádí svou působnost v rámci kraje odkud je i většina uživatelů této služby. Poskytovatel služby Telefonická krizová pomoc uvádí, že působí celostátně, přičemž většina jejich uživatelů je z území kraje. Poskytovatel služby Krizová pomoc se sídlem v Šumperku uvádí, že působí celostátně, přičemž většina jejich uživatelů je z území okresu Šumperk.

**Další údaje o službách - počet pracovníků, typ klientů, počet uživatelů, počet kontaktů, hodnocení kapacity, plánované změny**

Počet pracovníků a typ klientů byl u jednotlivých služeb specifikován následovně, viz tabulka 5.1.

**Tabulka 5.1: Počet pracovníků v organizaci, typ klientů**

	Počet pracovníků v přímé péči	Počet pracovníků v přímé péči - přepočteno na úvazky	Ostatní pracovníci (např. administrativní, vedoucí, techničtí)	Typ klientů
Krizová pomoc Olomouc	7	4	4	služba poskytována pro muže i ženy
Telefonická krizová pomoc	15	3	5	služba poskytována pro muže i ženy
Krizová pomoc Šumperk	28	25	9	služba poskytována pouze pro ženy

Počet klientů u služby Krizová pomoc meziročně klesá, na druhé straně u služby Telefonická krizová pomoc se v porovnání s rokem 2008 zvýšil, viz tabulka 5.2.

**Tabulka 5.2: Vývoj počtu uživatelů**

	2005	2006	2007	2008	2009
Krizová pomoc Olomouc	.	.	42	40	26
Telefonická krizová pomoc	1685	1840	1407	1130	1989
Krizová pomoc Šumperk	22	19	19	20	8

Průměrný počet klientů za měsíc byl uveden u služby Telefonická krizová pomoc - 130.

*Vytíženost služeb* byla operacionalizovaná prostřednictvím zjištění kapacity služby. Pokud kapacita odpovídá poptávce, je služba vytížená optimálním způsobem. Pokud kapacita služby převyšuje nabídku, je služba nevytížená. Pokud poptávka služby převyšuje nabídku, je služba potřebná a bylo by ji třeba navýšit.

U všech služeb bylo uvedeno, že kapacita služby odpovídá poptávce, čekací doba tu není žádná, služba je poskytnutá okamžitě, služby jsou vytížené optimálním způsobem. Rozšíření služeb se plánuje u služby Krizová pomoc se sídlem v Olomouci a jedná se konkrétně o rozšíření týmů o dětského psychologa. Ostatní služby změny neplánují, za službu telefonická krizová pomoc byl uveden důvod nedostatku finančních prostředků na nepřetržité poskytování služby.

## 5.3 Konkrétní zjištění

### **Problémové oblasti**

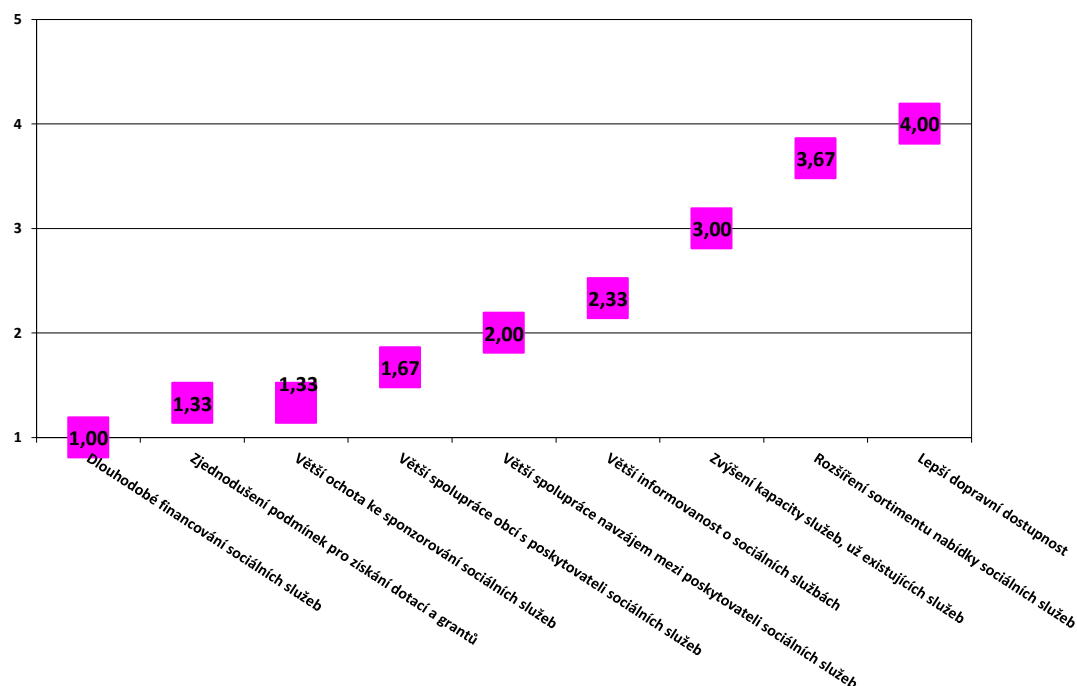
Služba Krizová pomoc se sídlem v Olomouci se částečně potýká s problémy se spoluprací s dalšími subjekty. Služba Telefonická krizová pomoc se částečně potýká s finančními problémy: částečná úhrada nákladů z dotace MPSV, nejisté financování služeb zřizovatelem a služba Krizová pomoc se sídlem v Šumperku se částečně potýká s problémy s finančními i personálními. Uvedené problémy nebyly ze strany poskytovatelů detailněji specifikovány.

### ***Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách***

Respondenti byli v rámci výzkumu dále dotázáni, zda by, dle jejich názoru, níže uvedené aspekty pomohly zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb. Nejčastěji se respondenti přikláněli k názoru, že situaci v oblasti sociálních služeb by pomohly zlepšit aspekty související s financováním - dlouhodobé financování sociálních služeb, větší ochota ke sponzorování sociálních služeb a zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů.

#### **Graf 5.1: Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách (N=3)**

*Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = rozhodně ano (respondent rozhodně souhlasí, že daný aspekt pomůže zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb) a 5 = rozhodně ne (respondent rozhodně nesouhlasí, že daný aspekt pomůže zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb)*

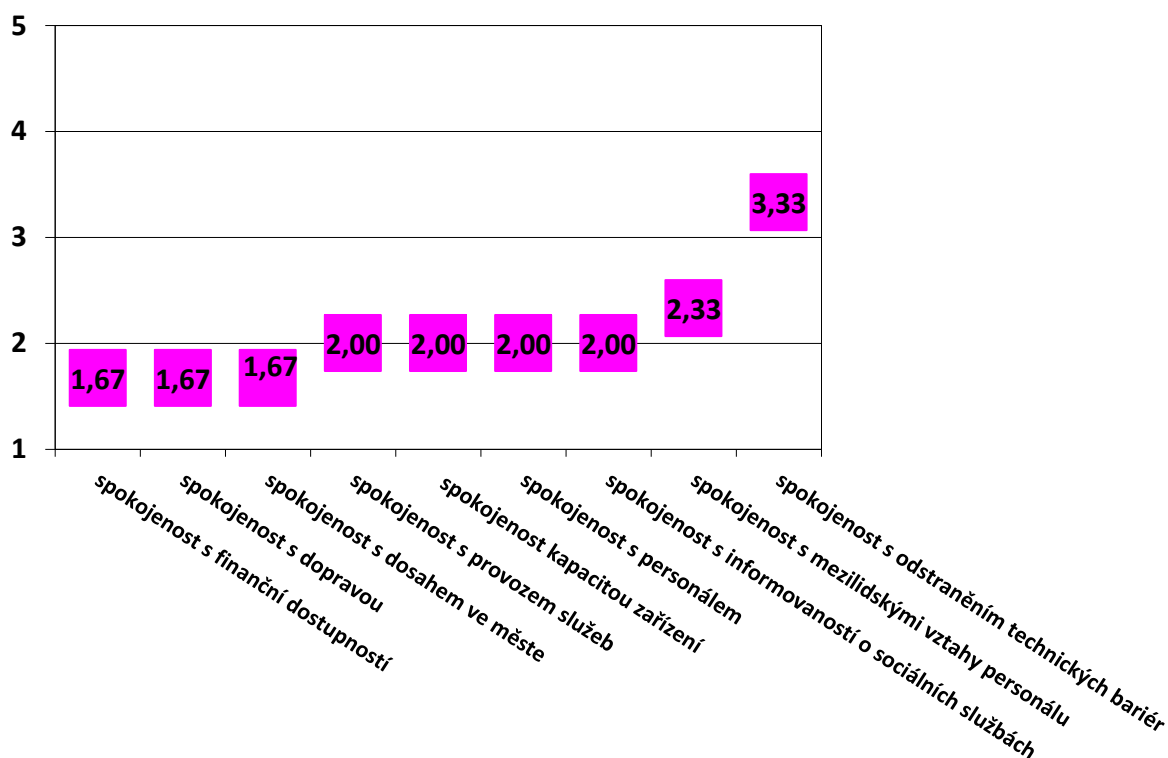


**Komentář ke grafu 5.1:** Zlepšení v oblasti sociálních služeb dle poskytovatelů přinese především dlouhodobé financování sociálních služeb, větší ochota ke sponzorování sociálních služeb a zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů. Následuje větší spolupráce obcí s poskytovateli, větší spolupráce mezi poskytovateli navzájem, větší informovanost o sociálních službách, zvýšení kapacity existujících služeb. Nejméně se respondenti přikláněli k názoru, že zlepšení v oblasti sociálních služeb dle poskytovatelů přinese rozšíření nabídky sociálních služeb a lepší dopravní dostupnost.

### Hodnocení spokojenosti klientů

Poskytovatelům byla dále položena otázka týkající se odhadu spokojenosti svých klientů s různými charakteristikami služeb. Klienti služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu osoby v krizi jsou, dle odhadu poskytovatelů, v průměru nejvíce spokojeni s finanční dostupností jejich služeb, s dopravou a dosahem ve městě. Na druhé straně, relativně nejnížší spokojenost se ukázala u charakteristik - odstranění technických bariér v zařízení a mezilidské vztahy personálu (ochota, komunikace).

**Graf 5.2: Hodnocení - odhad spokojenosti klientů s charakteristikami služeb (N=3)**



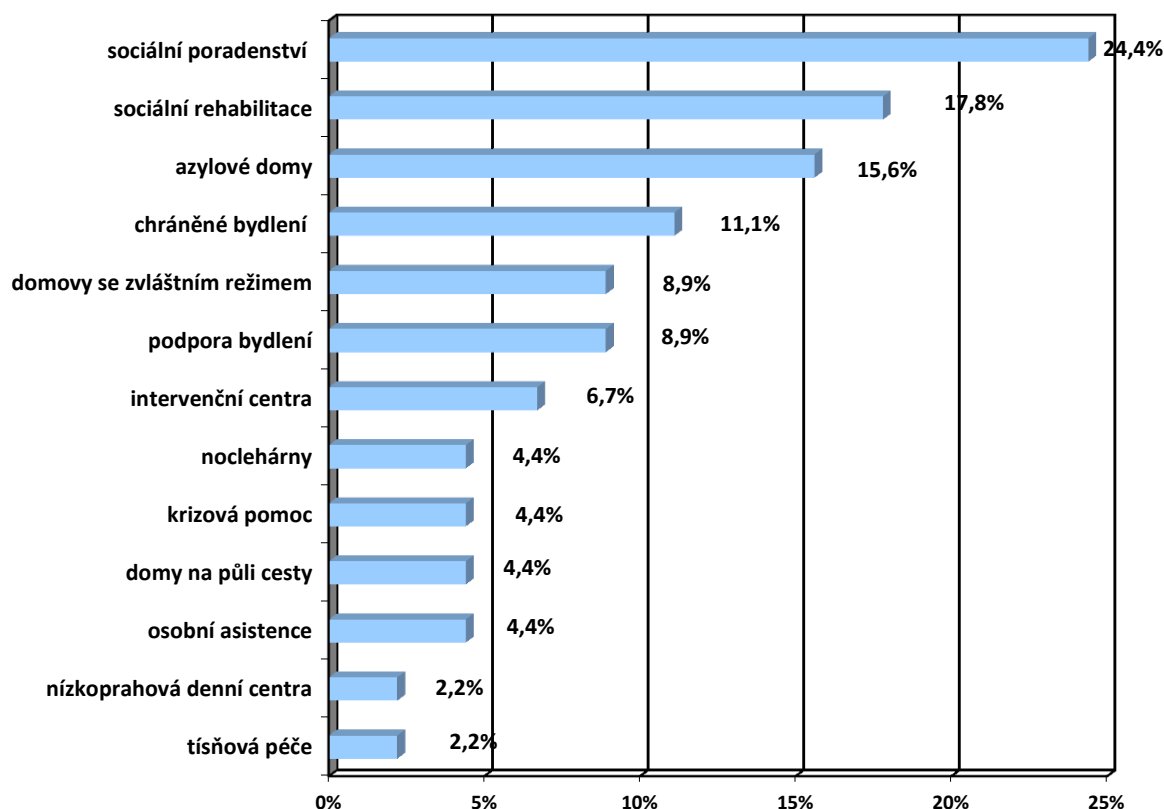
**Komentář ke grafu 5.2:** Z průměrných hodnot vyplývá, že poskytovatelé odhadují největší spokojenost svých klientů s finanční dostupností služby (1,67), s dopravou (1,67) a s dosahem ve městě (1,67). Následuje spokojenost s provozem služeb (2,00), s kapacitou zařízení (2,00), s personálem (2,00) a s informovaností o sociálních službách (2,00). Charakteristiky služeb s nižší odhadovanou spokojeností jsou odstranění technických bariér (2,33) a mezilidské vztahy personálu (3,33).

#### **Chybějící služby pro cílovou skupinu osoby v krizi**

Ze strany poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu osoby v krizi bylo uvedeno, že pro danou skupinu chybí služby Krizové pomoci a sociální rehabilitace.

Co se týče výsledků za všechny poskytovatele, tito nejčastěji uváděli, že pro cílovou skupinu osoby v krizi chybí služby Sociálního poradenství, Azylových domů a Chráněného bydlení, viz graf.

**Graf 5.3: Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu osoby v krizi z pohledu všech oslovených poskytovatelů (N=45; pouze ti, kteří odpověděli)**



**Komentář ke grafu 5.3:** Téměř čtvrtina z poskytovatelů (z těch, kteří odpověděli) uvedla, že pro cílovou skupinu osoby v krizi chybí služby sociálního poradenství. Dále následovaly odpovědi - sociální rehabilitace (17,8%) a azylové domy (15,6%). S nižšími podíly následovaly chráněné bydlení (11,1%), domovy se zvláštním režimem (8,3%), podpora samostatného bydlení (8,3%), intervenční centra (6,7%), noclehárny (4,1%), krizová pomoc (4,1%), domy na půli cesty (4,1%), osobní asistence (4,1%), nízkoprahová denní centra (2,2%) a tísňová péče (2,2%).

**Další témata - chybějící typy informací, faktory s pozitivním, resp. negativním vlivem na poskytování služeb, potřeby ve vztahu k poskytovaným službám**

Jako chybějící informace byly ze strany jednoho poskytovatele (služba Krizová pomoc) uvedeny „informace o rodinném zázemí uživatelů a o dosavadní spolupráci s odbornými institucemi a pracovníky“.

Jako faktory s pozitivním vlivem na poskytování služby poskytovatelé služeb primárně pro cílovou skupinu osoby v krizi vnímají - kooperace s OSPOD, aktivní přístup uživatele a jeho rodiny k řešení

tíživé situace, dále zájem uživatelů o službu, finanční zabezpečení poskytování služby, supervize pracovníků přímo poskytující službu, dobré technické vybavení.

Naopak jako faktory s negativním vlivem na poskytování služby jsou vnímané - poskytování nedostatečných informací a neochota aktivně přistupovat k řešení tíživé situace ze strany OSPOD, také velký objem administrativy související s poskytováním sociálních služeb.

Jako potřeby ve vztahu k poskytovaným službám byly definovány - jednotná administrativa související s poskytováním sociálních služeb, finanční zabezpečení poskytování sociálních služeb (víceleté financování), stabilní pracovní tým a jasnější vymezení sociálních služeb.

## 6. Cílová skupina - osoby ohrožené návykovým jednáním - soubor poskytovatelé

### 6.1 Charakteristika souboru

V rámci výzkumu byli osloveni všichni poskytovatelé registrovaných sociálních služeb na území Olomouckého kraje (dle registru poskytovatelů sociálních služeb).

Ze strany poskytovatelů sociálních služeb v rámci Olomouckého kraje bylo vyplněno 15 dotazníků za služby, u kterých jako primární cílová skupina byla poskytovateli označena cílová skupina - osoby ohrožené návykovým jednáním. Nejedná se tedy o úplný výčet (seznam) všech služeb tak, jak jsou služby uvedeny v registru poskytovatelů sociálních služeb pro Olomoucký kraj. Poskytovatelé poskytli informace do dotazníků díky jejich ochotě spolupracovat na tomto výzkumu.

V textu jsou uváděny v tabulkách jednak údaje odpovídající výčtovým odpovědím předem připravených znaků dotazníku, jednak údaje, kterými dotázaní výčtové odpovědi upřesňovali. Do této skupiny patří i respondenty uvedené chybějící „sociální služby“ (viz dále). Jedná se o výroky dotázaných bez jakýchkoliv dalších úprav. Výroky o chybějících službách nemusejí odpovídat sociálním službám vymezeným pro tuto cílovou skupinu. Výzkum odráží způsob vidění problematiky respondenty samotnými. Pokud dotázaní nerozlišují tyto sociální služby, odráží se to v jejich postojích prostřednictvím odpovědí.

V následující tabulce 6.1 jsou uvedeny sledované služby dle jejich umístění v rámci obcí s rozšířenou působností.

**Tabulka 6.1: Služby dle příslušnosti k ORP (N=15)**

Služby dle příslušnosti k ORP	Počet	%
Olomouc	6	40,0
Uničov	1	6,7
Přerov	2	13,3
Prostějov	1	6,7
Šumperk	2	13,3
Jeseník	3	20,0
Celkem	15	100,0

V další tabulce 6.2 jsou uvedeny sledované služby dle jejich právní formy.

**Tabulka 6.2: Služby dle právní formy (N=15)**

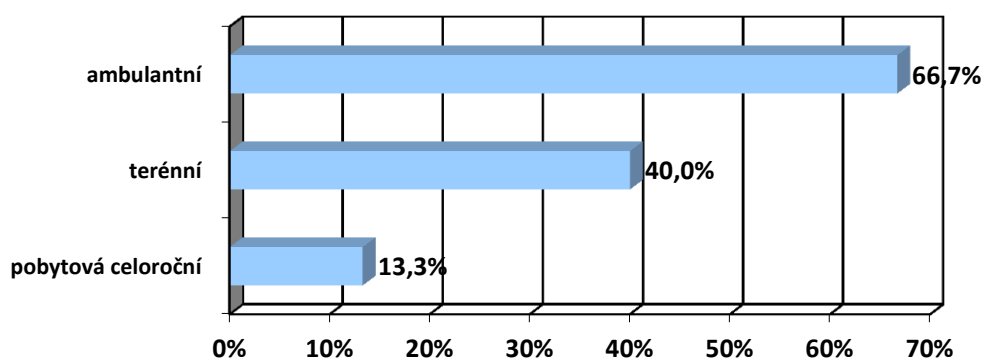
Služby dle právní formy	Počet	%
občanské sdružení	13	86,7
obecně prospěšná společnost	1	6,7
církevní právnická osoba	1	6,7
Celkem	15	100,0



### **Forma a druh poskytované služby**

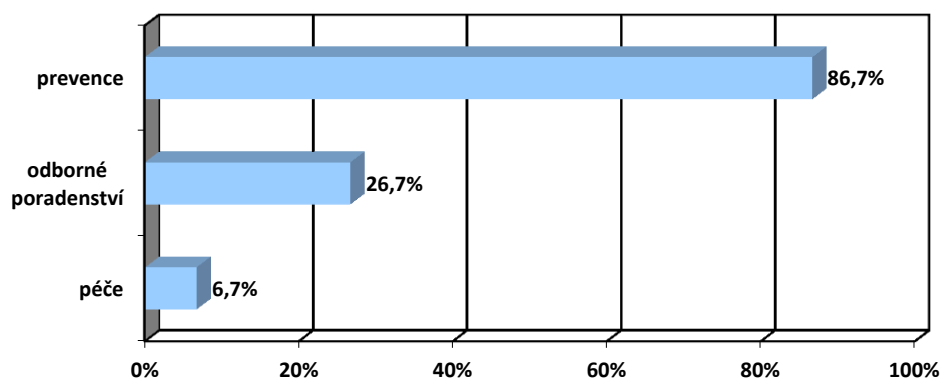
U sociálních služeb poskytovaných pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním se v převážné míře jedná o ambulantní a terénní služby a z pohledu druhu služeb především o služby prevence viz graf 6.1 a graf 6.2.

**Graf 6.1: Forma poskytované služby (N=15)**



**Komentář ke grafu 6.1:** Z 15 služeb, za které byl vyplněn dotazník, bylo 66,7% označeno jako ambulantní služby, 40% jako terénní služby a 13,3% jako služby pobytové-celoroční.

**Graf 6.2: Druh poskytované služby (N=15)**

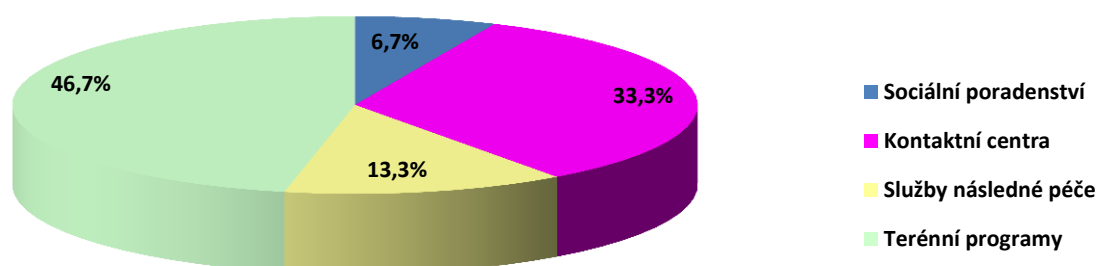


**Komentář ke grafu 6.2:** Z 15 služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním 86,7% bylo zařazeno mezi služby prevence, 26,7% mezi služby odborného poradenství a 6,7% mezi služby péče.

### Typy služeb dle zákona o sociálních službách

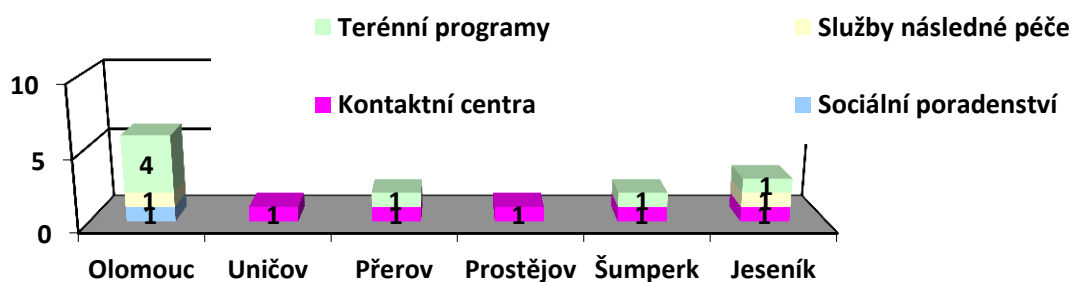
Mezi službami dle zákona o sociálních službách byly nejvíce zastoupeny Terénní programy, dále následovala Kontaktní centra, Služby následné péče a Sociální poradenství. Zároveň největší nabídku služeb primárně poskytovaných pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním jsme zaznamenali v rámci ORP Olomouc, viz graf 6.3 a graf 6.4.

**Graf 6.3: Poskytované služby dle zákona o sociálních službách (N=15)**



**Komentář ke grafu 6.3:** Ze služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním, víc než dvě pětiny tvoří Terénní programy, třetinu Kontaktní centra, 13,3% Služby následné péče a 6,7% Sociální poradenství.

**Graf 6.4: Poskytované služby dle zákona o sociálních službách podle ORP (N=15)**



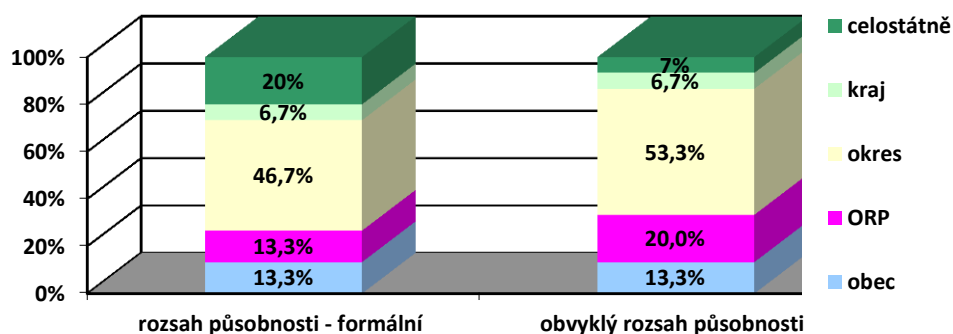
**Komentář ke grafu 6.4:** Nejvíce služeb primárně poskytovaných pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním jsme zaznamenali v rámci ORP Olomouc, 6 služeb z 15. S počtem služeb dále následuje Jeseník.

Služby poskytované primárně pro tuto cílovou skupinu jsme nezaznamenali v ORP Litovel, Šternberk, Hranice, Lipník nad Bečvou, Konice, Zábřeh, Mohelnice.

## 6.2 Rozsah působnosti služeb

46,7% služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním uvádí svou působnost na úrovni okresu, přičemž 53,3% dále uvádí, že převážná většina jejich uživatelů je právě z území okresu, kde je služba poskytována, viz graf 6.5.

**Graf 6.5: Působnost služeb - formální a obvyklá (území, ze kterého je převážná část uživatelů) (N=15)**

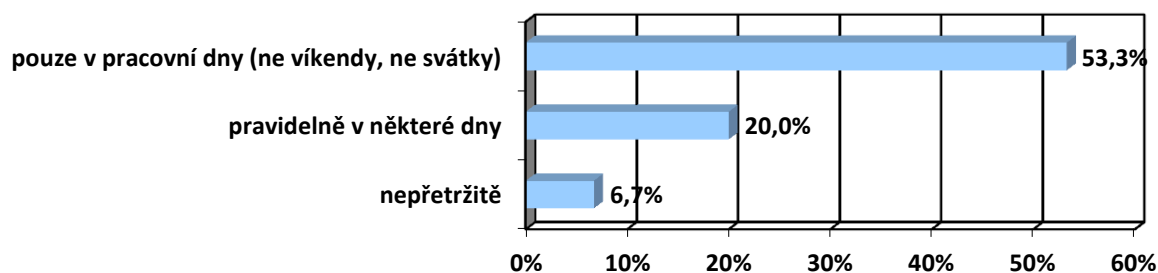


**Komentář ke grafu 6.5: Formální rozsah působnosti** - 13,3% služeb poskytuje služby jen na úrovni obce, dále 13,3% na úrovni ORP, 46,7% na úrovni okresu, 6,7% na úrovni kraje a 20% celostátně. **Obvyklá působnost** (z jakého území je převážná část uživatelů) - u 13,3% služeb jsou uživatelé převážně z území obce, kde je služba poskytována, u 20% služeb převážně z území ORP, u 53,3% z území okresu, u 1 služby (6,7%) z území kraje a 1 služby (6,7%) uvádí celostátní obvyklou působnost.

### Poskytování služeb

Služby poskytované primárně pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním jsou poskytovány ve více než polovině případů pouze v pracovní dny, v pětině pravidelně v některé dny a u 6,7% služeb nepřetržitě. Viz graf 6.6.

**Graf 6.6: Poskytování služeb (N=15)**



**Komentář ke grafu 6.6:** 53,3% ze sledovaných služeb je poskytováno pouze v pracovní dny, 20% pravidelně v některé dny a jedna služba (6,7%) nepřetržitě.

**Další údaje o službách - počet pracovníků, typ klientů, vývoj počtu uživatelů, počet kontaktů**

Počet pracovníků v přímé péči je průměrně u sledovaných služeb 29,9, počet dalších pracovníků (technických, administrativních) průměrně 8,5. (viz tabulka 6.3).

**Tabulka 6.3: Počet pracovníků v organizaci**

Počet pracovníků	N (počet těch, kteří odpověděli)	Minimum	Maximum	Průměr
Počet pracovníků v přímé péči	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>80</b>	<b>29,9</b>
Pracovníci v přímé péči- úvazky	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>7,4</b>
Počet dalších pracovníků	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>8,5</b>
Další pracovníci - úvazky	<b>2</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>	<b>0,8</b>

Za všechny služby bylo uvedeno, že poskytují služby bez ohledu na pohlaví, mužům i ženám (u třech služeb tento údaj nebyl uveden).

V porovnání s rokem 2008 můžeme sledovat mírný nárůst průměrného počtu uživatelů služeb v sledované cílové skupině, viz tabulka 6.4. V roce 2009 byl průměrný počet uživatelů u jedné služby 215. Vyšší průměrné počty uživatelů v letech 2006 a 2007 souvisí s nižším počtem služeb.

**Tabulka 6.4: Vývoj průměrného počtu uživatelů**

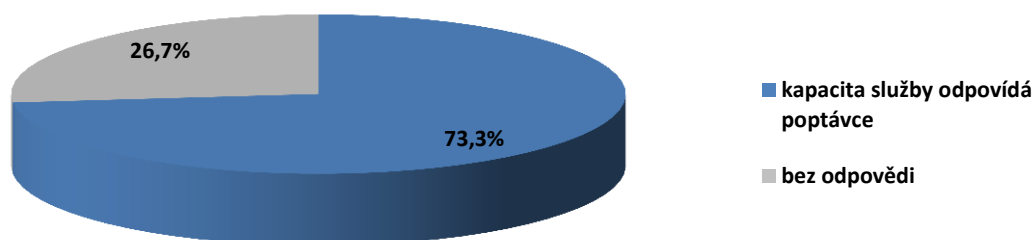
Roky	N (počet těch, kteří odpověděli)	Minimum	Maximum	Průměr
2005	<b>7</b>	<b>35</b>	<b>380</b>	<b>191</b>
2006	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>406</b>	<b>246</b>
2007	<b>8</b>	<b>32</b>	<b>397</b>	<b>221</b>
2008	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>367</b>	<b>191</b>
2009	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>364</b>	<b>215</b>

Průměrný počet kontaktů poskytovaných službami za měsíc je dle výpovědí poskytovatelů na úrovni 181 (pouze aktivní klienti, minimální počet uvedených kontaktů byl 49, maximální 372).

**Vytíženost - hodnocení kapacity služeb, čekací doba pro poskytnutí služby**

*Vytíženost služeb* byla operacionalizované prostřednictvím zjištění kapacity služby. Pokud kapacita odpovídá poptávce, je služba vytížená optimálním způsobem. Pokud kapacita služby převyšuje nabídku, je služba nevytížená. Pokud poptávka služby převyšuje nabídku, je služba potřebná a bylo by ji třeba navýšit.

U většiny služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním, kapacita služby odpovídá poptávce a zároveň může být poskytnuta okamžitě. V jednom případě (pobytová služba, služba následné péče) byla uvedena tři dlouhodobě volná místa.

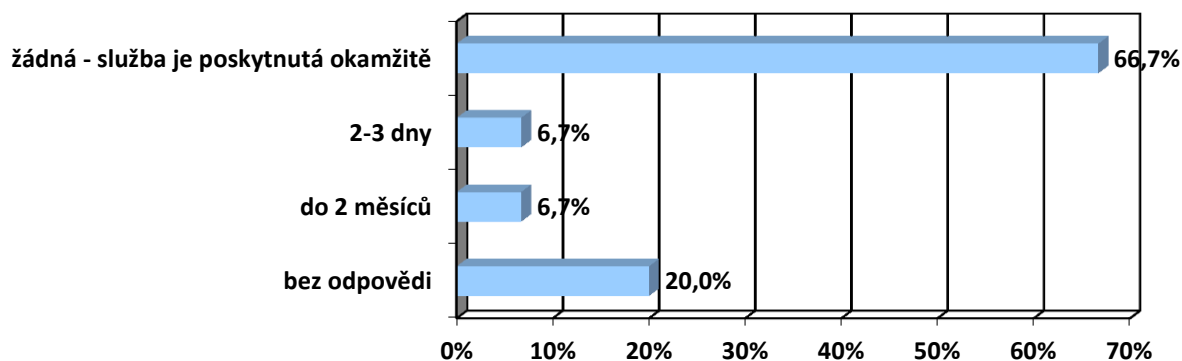
**Graf 6.7: Hodnocení kapacity služeb (N=15)**

**Komentář ke grafu 6.7:** Kapacita služby odpovídá poptávce u 73,3% sledovaných služeb, u ostatních služeb odpověď nebyla uvedena.

Upřesnění vytíženosti služeb podle jednotlivých sociálních služeb je uvedeno v tabulce 6.4.1. Ve všech uvedených případech jsou služby vytížené optimálním způsobem.

**Tabulka 6.4.1: Vytíženost dle sociálních služeb**

Hodnocení kapacity služby		Kapacita služby odpovídá poptávce	Celkem
Služby	Sociální poradenství	1	1
	Kontaktní centra	5	5
	Služby následné péče	2	2
	Terénní programy	3	3
Celkem		11	11

**Graf 6.8: Čekací doba pro poskytnutí služby (N=15)**

**Komentář ke grafu 6.8:** čekací doba není žádná u 66,7% ze sledovaných služeb, u jedné služby je 2-3 dny (6,7%), u další do dvou měsíců (6,7%). Za tři služby nebyla uvedena žádná odpověď.

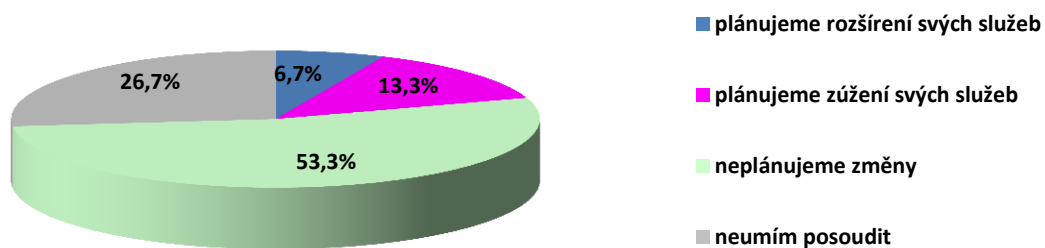
**Tabulka 6.4.2: Obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby dle sociálních služeb (N)**

		Obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby			Celkem
		Žádná - služba je poskytnutá okamžitě	2-3 dny	Jiná	
Služby	Sociální poradenství	0	1	0	1
	Kontaktní centra	5	0	0	5
	Služby následné péče	1	0	1	2
	Terénní programy	4	0	0	4
Celkem		10	1	1	12

### **Plánované změny**

Pouze u jedné ze služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním bylo uvedeno, že v rámci jejich organizace je plánováno rozšiřování služeb a to pro probační program pro uživatele drog. Zachování současného stavu bylo uvedeno ve více než v polovině případů. Plánované zužování služeb bylo uvedeno u dvou služeb, přičemž jako důvod byl uveden nedostatek financí (nedostatečné dotace).

**Graf 6.9: Plánované změny (N=15)**



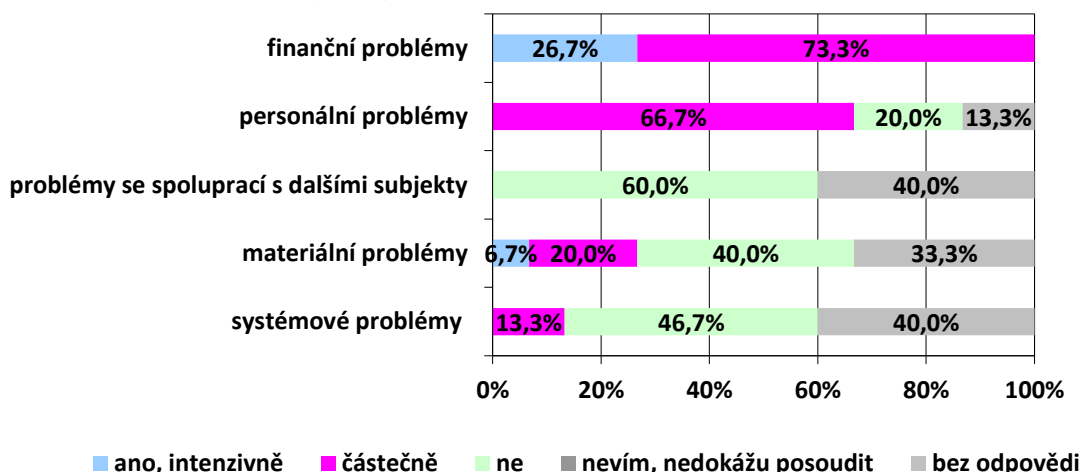
**Komentář ke grafu 6.9:** V jednom případě bylo uvedeno, že organizace plánuje rozšíření svých služeb (6,7%), ve dvou případech bylo uvedeno, že organizace plánuje zúžení svých služeb a ve více než polovině případů bylo uvedeno, že neplánují změny. 26,7% respondentů se k otázce neumělo vyjádřit, resp. nevyjádřilo.

### 6.3 Konkrétní zjištění

#### Problémové oblasti

Nejproblémovější oblastí se u služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním jevící oblast finanční. Intenzivní nebo částečné problémy byly uváděny u všech služeb. Nejčastěji byly upřesněny jako problémy s nízkými dotacemi a finanční nejistotou. Dále, ale s již o něco nižší frekvencí, následují problémy personální (nejčastěji popisovány jako problémy s fluktuací, nedostatečným personálním obsazením a s hledáním vhodných pracovníků vzhledem k finančnímu ohodnocení). Konkrétní specifikace pro jednotlivé problémové oblasti jsou uvedeny v tabulkách 6.5 až 6.9 níže.

Graf 6.10: Problémové oblasti (N=15)



**Komentář ke grafu 6.10:** Nejintenzivněji jsou u sledovaných služeb vnímány finanční problémy, jako intenzivní je vnímá 26,7% respondentů, částečně je vnímá 73,3% respondentů. Následují personální problémy, které jsou částečně pocítovány u 66,7% respondentů. S nižší intenzitou jsou pocítovány materiální a systémové problémy. Žádný respondent nepocítuje problémy se spoluprací s dalšími subjekty.

Tabulka 6.5: Finanční problémy - upřesnění

Finanční problémy - upřesnění	Počet
Minimální dotace, nízké dotování programů	2
Finanční nejistota	1
Chybí finance na zajištění chodu služby, vybavení služby, volnočasové aktivity, školení, kurzy	1
Malé personální obsazení s následkem snížení provozu a poskytování služby	1



**Tabulka 6.5.1: Intenzita finančních problémů dle poskytovaných služeb**

		Finanční problémy		Celkem
		Ano, intenzivně	Částečně	
Služby poskytované pro "osoby ohrožené návykovým jednáním"	Sociální poradenství	0	1	1
	Kontaktní centra	2	3	5
	Služby následné péče	0	2	2
	Terénní programy	2	5	7
Celkem		4	11	15

**Tabulka 6.5.2: Výroky - upřesnění finančních problémů dle poskytovaných služeb**

Kontaktní centra	Finanční nejistota	Malé personální obsazení s následkem snížení provozu a poskytování služby	Nízké dotování programů
Služby následné péče	Chybí finance na zajištění chodu služby, vybavení služby, volnočasové aktivity, školení, kurzy		
Terénní programy	Minimální dotace		

**Tabulka 6.6: Personální problémy - upřesnění**

Personální problémy - upřesnění	Počet
Fluktuace	1
Malé personální obsazení	1
Nejsou finance na dalšího terénního pracovníka, abychom mohli chodit ve dvou, jak vyžadují standardy	1
Obtíže najít schopné uchazeče o pracovní pozici vzhledem k finančnímu ohodnocení	1

**Tabulka 6.7: Materiální problémy - upřesnění**

Materiální problémy - upřesnění	Počet
Materiální zajištění pro rekonstrukci městského bytu, který využívají klienti naší služby po dobu ambulantní péče, popř. finanční prostředky na koupi vlastního bytu sloužícího k těmto účelům	1
Nutná mírná úprava prostor. Kancelář je dle komise RVKKP nevyhovující z hlediska pracovních podmínek. Vytvoření vhodného pracovního prostředí pro administraci	1
Odklad oprav z finančních důvodů	1
Soukromé prostory - vysoký nájem	1

**Tabulka 6.8: Systémové problémy - upřesnění**

Systémové problémy - upřesnění	Počet
Dotace na daný rok jsou vypisovány až v daném roce a peníze přicházejí až v průběhu daného	1

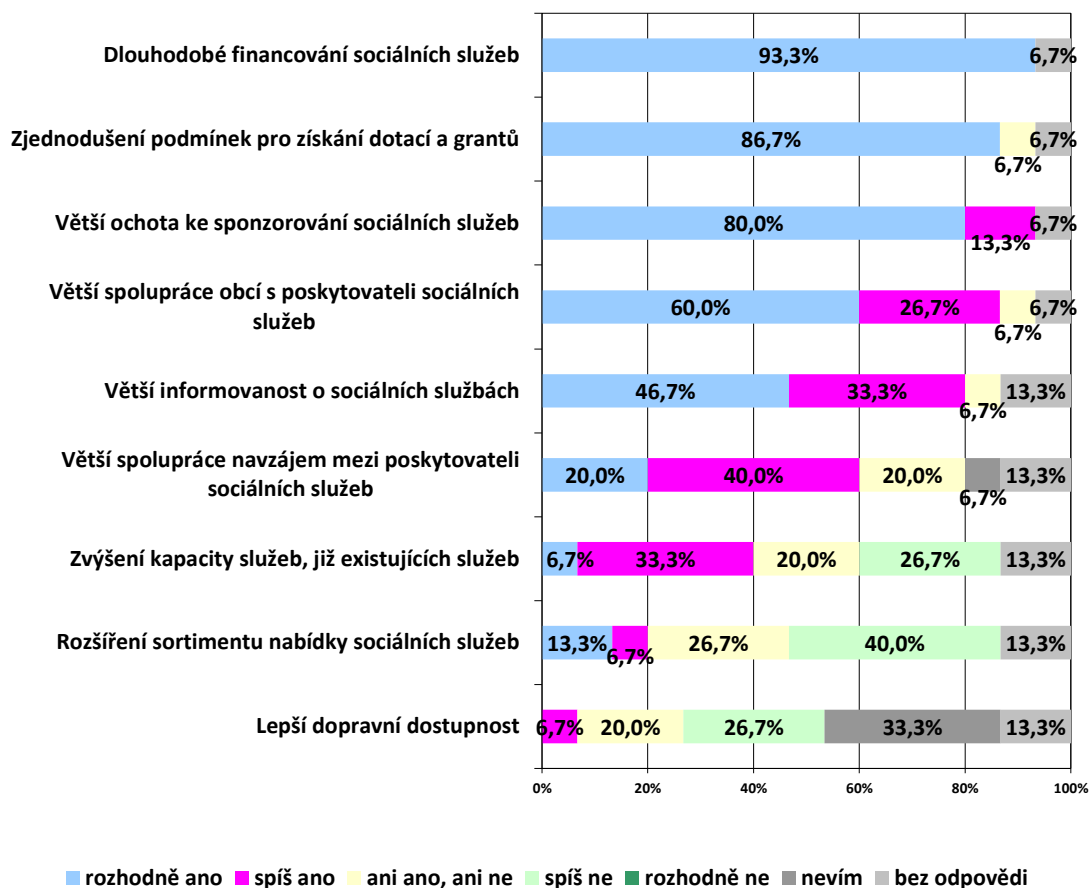
roku	
Protichůdnost některých požadavků jednotlivých spolupracujících organizací, obcí, donorů	<b>1</b>

Tabulka 6.9: Problémové oblasti dle služeb

Problémové oblasti dle služeb				
	Sociální poradenství	Kontaktní centra	Služby následné péče	Terénní programy
<b>finanční problémy N=15</b>				
Ano, intenzivně		40%		29%
Částečně	100%	60%	100%	71%
<b>personální problémy N=13</b>				
Částečně		80%		100%
Ne	100%	20%	100%	
<b>problémy se spoluprací s dalšími subjekty N=9</b>				
Ne	100%	100%	100%	100%
<b>materiální problémy N=10</b>				
Ano, intenzivně		20%		
Částečně		40%	50%	
Ne	100%	40%	50%	100%
<b>systémové problémy N=9</b>				
Částečně		40%		
Ne	100%	60%	100%	100%

**Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách**

Respondenti byli v rámci výzkumu dále dotázáni, zda by, dle jejich názoru, níže uvedené aspekty pomohly zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb. Nejčastěji se respondenti přikláněli k názoru, že situaci v oblasti sociálních služeb by pomohly zlepšit aspekty související s financováním - dlouhodobé financování sociálních služeb, zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů, větší ochota ke sponzorování sociálních služeb, ale také větší spolupráce obcí s poskytovateli sociálních služeb a větší informovanost o sociálních službách.

**Graf 6.11: Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách (N=15)**

**Komentář ke grafu 6.11:** Zlepšení v oblasti sociálních služeb dle poskytovatelů přinese především dlouhodobé financování sociálních služeb (rozhodně souhlasí 93,3% respondentů), zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů (rozhodně souhlasí 86,7% respondentů) a větší ochota ke sponzorování sociálních služeb (souhlasí 93,3% respondentů). Následuje větší spolupráce obcí s poskytovateli (souhlasí 86,7% respondentů), větší informovanost o sociálních službách (souhlasí 80% respondentů) a větší spolupráce mezi poskytovateli navzájem (souhlasí 60% respondentů). Nejméně se respondenti přiklání k názoru, že zlepšení v oblasti sociálních služeb přinese, zvýšení kapacity existujících služeb (souhlasí 40% respondentů), rozšíření nabídky sociálních služeb (souhlasí 20% respondentů) a lepší dopravní dostupnost (spíš souhlasí 6,7% respondentů).

**Tabulka 6.10: Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách - průměrné výsledky za celý soubor a za jednotlivé typy služeb**

*Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = rozhodně ano (respondent rozhodně souhlasí, že daný aspekt pomůže zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb) a 5 = rozhodně ne (respondent rozhodně nesouhlasí, že daný aspekt pomůže zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb)*

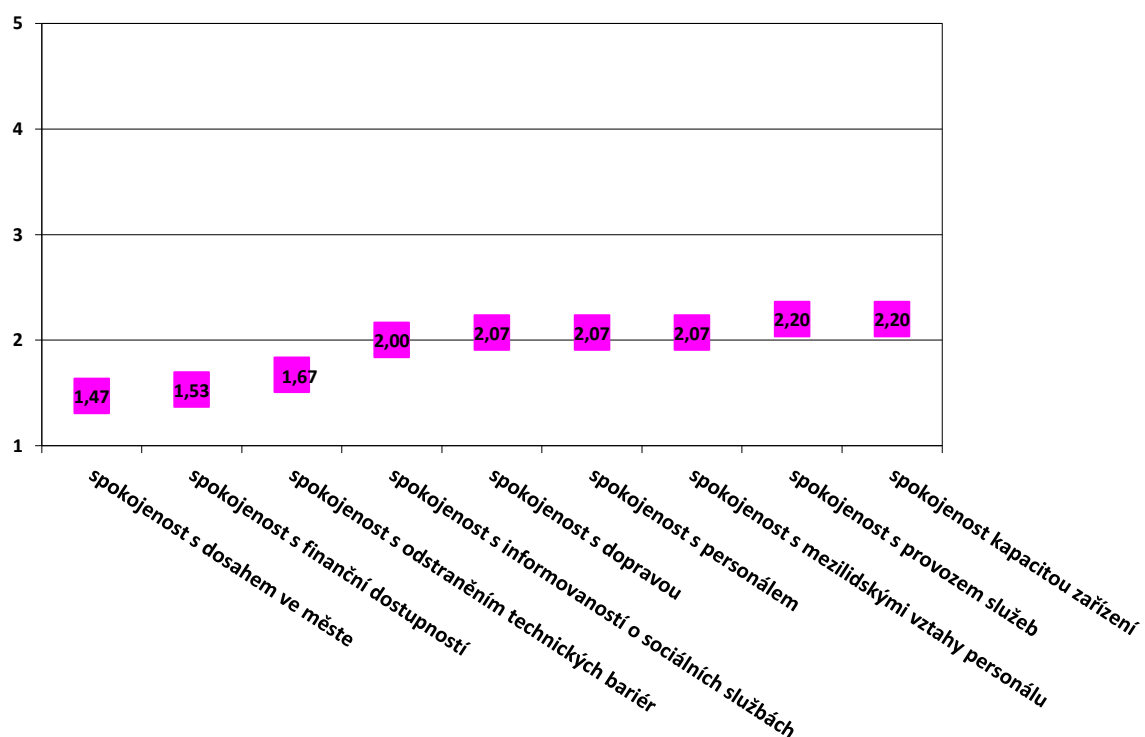
	Výsledky za celý soubor				Výsledky za jednotlivé typy služeb			
	N	Min	Max	Celkový průměr za celý soubor	Sociální poradenství	Kontaktní centra	Služby následné péče	Terénní programy
Větší informovanost o sociálních službách	13	1	4	1,62	2,00	2,00	2,00	1,29
Lepší dopravní dostupnost	8	2	4	3,38	4,00	3,33	4,00	3,00
Zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů	14	1	3	1,14	1,00	1,00	1,00	1,29
Větší ochota ke sponzorování sociálních služeb	14	1	2	1,14	1,00	1,25	1,00	1,14
Rozšíření sortimentu nabídky sociálních služeb	13	1	4	3,08	4,00	2,25	4,00	3,29
Zvýšení kapacity již existujících služeb	13	1	4	2,77	4,00	3,25	4,00	2,14
Větší spolupráce navzájem mezi poskytovateli sociálních služeb	12	1	3	2,00	3,00	1,75	3,00	1,83
Větší spolupráce obcí s poskytovateli sociálních služeb	14	1	3	1,43	2,00	1,50	1,50	1,29
Dlouhodobé financování sociálních služeb	14	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00

**Hodnocení spokojenosti klientů**

Poskytovatelům byla dále položena otázka týkající se odhadu spokojenosti svých klientů s různými charakteristikami služeb. Dle jejich odhadu jsou klienti služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním v průměru nejvíce spokojeni s dosahem služby ve městě a s finanční dostupností služeb. Na druhé straně relativně nejnižší spokojenost se ukázala u charakteristik - provoz služeb a kapacita zařízení.

**Graf 6.12: Hodnocení - odhad spokojenosti klientů s charakteristikami služeb (N=15)**

Průměrné hodnoty na škále 1-5 (známkování, kde 1 = úplná spokojenost a 5 = úplná nespokojenost)



**Komentář ke grafu 6.12:** Z průměrných hodnot vyplývá, že poskytovatelé odhadují největší spokojenost svých klientů s dosahem služby ve městě (průměrná hodnota 1,47), s finanční dostupností služby (1,53) a také s odstraněním technických bariér (1,67). Následuje spokojenost s informovaností o sociálních službách (2,00), s dopravou (2,07), s personálem - odborností a kvalifikací (2,07) a s mezilidskými vztahy personálu - ochota, komunikace (2,07). Charakteristiky služeb s nižší odhadovanou spokojeností jsou provoz služeb (2,20), a kapacita zařízení (2,20).

**Tabulka 6.11: Hodnocení - odhad spokojenosti klientů s charakteristikami služeb (celkové výsledky i výsledky za jednotlivé typy služeb)***Průměrné hodnoty na škále 1-5 (známkování, kde 1 = úplná spokojenost a 5 = úplná nespokojenost)*

	Výsledky za celý soubor				Výsledky za jednotlivé typy služeb			
	N	Min	Max	Celkový průměr za celý soubor	Sociální poradenství	Kontaktní centra	Služby následné péče	Terénní programy
Spokojenost s finanční dostupností (např. služby nejsou drahé, případně se většinou neplatí)	15	1	3	1,53	1,00	1,40	2,00	1,57
Spokojenost s dopravou (např. v dosahu MHD do 10 min chůze)	14	1	4	2,07	1,00	1,25	1,00	3,00
Spokojenost s dosahem ve městě (např. do 30 min jízdy autobusem/ dopravním prostředkem)	15	1	3	1,47	1,00	1,20	1,00	1,86
Spokojenost s provozem služeb (např. s dostupností časovou, je vhodné rozmezí provozní doby)	15	1	4	2,20	1,00	2,00	1,50	2,71
Spokojenost s kapacitou zařízení (je dostatek sociálních a odborných pracovníků, není nutno dlouho čekat, pod.)	15	1	3	2,20	2,00	2,00	1,50	2,57
Spokojenost s odstraněním technických bariér (v zařízeních)	15	1	3	1,67	1,00	1,80	1,00	1,86
Spokojenost s personálem (odborností a kvalifikací)	14	1	3	2,07	1,00	1,75	1,50	2,57
Spokojenost s mezilidskými vztahy personálu (ochotou, komunikací apod.)	14	1	4	2,07	1,00	1,50	1,00	2,86
Spokojenost s informovaností o sociálních službách	14	1	3	2,00	1,00	2,00	1,00	2,43

Spokojenost s personálem - jeho odborností a kvalifikací a spokojenost s dopravou byla významně hůř odhadována u poskytovatelů odpovídajících za službu terénní programy. U ostatních charakteristik nebyly, i vzhledem k nízkému rozsahu souboru, pro jednotlivé typy služeb zjištěny statisticky významné rozdíly mezi hodnocením u jednotlivých typů služeb.

### **Chybějící služby pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním**

Jako chybějící sociální služby pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním byly ze strany poskytovatelů poskytujících služby primárně pro tuto cílovou skupinu uvedeny služby: Podpora samostatného bydlení, Chráněné bydlení, Terapeutické komunity, Sociální poradenství, Nízkoprahová denní centra a Sociální rehabilitace. Jako další chybějící služby bylo uvedeno Krizové centrum, dále pro region Jeseník startovací byty pro absolventy z ambulantní péče, kteří se nechtějí vracet do svého původního prostředí (pro cca 4 klienty ročně).

Co se týče výsledků za všechny poskytovatele, nejčastěji byly uváděny služby: Sociální poradenství, Sociální rehabilitace, Chráněné bydlení a Domovy se zvláštním režimem.

**Tabulka 6.12: Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním z pohledu poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním**

**N=6** (Pouze ti, kteří odpověděli)

<b>Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním z pohledu všech oslovených poskytovatelů</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
Podpora samostatného bydlení	2	40%
Chráněné bydlení	2	40%
Terapeutické komunity	2	40%
Sociální poradenství	1	20%
Nízkoprahová denní centra	1	20%
Sociální rehabilitace	1	20%

**Tabulka 6.13: Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním z pohledu všech oslovených poskytovatelů**

**N=45** (Pouze ti, kteří odpověděli)

<b>Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním z pohledu všech oslovených poskytovatelů</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
Sociální poradenství	13	30,20%
Sociální rehabilitace	10	23,30%
Chráněné bydlení	9	21%
Domovy se zvláštním režimem	7	16,30%
Terapeutické komunity	5	11,60%
Podpora samostatného bydlení	3	7,00%
Kontaktní centra	3	7,00%
Noclehárny	3	7,00%
Osobní asistence	2	4,70%
Služby následné péče	2	4,70%
Sociálně terapeutické dílny	2	4,70%
Azylové domy	1	2,30%
Domy na půli cesty	1	2,30%
Krizová pomoc	1	2,30%
Intervenční centra	1	2,30%
Nízkoprahová denní centra	1	2,30%
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	1	2,30%

**Chybějící typy informací**

V zájmu lepšího poskytování služeb by poskytovatelé uvítali informace uvedené v tabulce 6.14, jde např. o dlouhodobý finanční rozvrh, přehlednější informace o výzvách a informace o problémech jednotlivých regionů, ze škol, z obecních úřadů.

**Tabulka 6.14: Chybějící typy informací**

Chybějící typy informací	Počet
Dlouhodobý finanční rozvrh	1
Nedostatečné informace o problémech ze základních a středních škol v okrese a z některých obecních úřadů, neprovázanost služeb a obecních úřadů	1
Přehlednější informace o výzvách	1

**Faktory s pozitivním vlivem na poskytování služeb**

Dle vyjádření poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním faktory s pozitivním vlivem na poskytování jejich služeb jsou především dostatečné finanční a kvalitní personální zabezpečení, spokojenost a rozvoj uživatelů (jejich zdárné začleňování do společnosti) a pracovníků.

**Tabulka 6.15: Faktory s pozitivním vlivem na poskytování služeb**

Faktory s pozitivním vlivem na poskytování služeb	Počet
Dostatek finančních prostředků	3
Dobrá zpětná vazba, dobrá spolupráce s navázanými službami, kurátoři městských úřadů	1
Dobrý pracovní tým	1
Dostatek financí a vzdělávání personálu	1
Odbornost, důvěra klientů, tradice, vzdělávání personálů	1
Spokojenost a rozvoj uživatelů a pracovníků	1
Zdárné začleňování klientů do společnosti při získávání vhodného zaměstnání, finanční nezávislost klientů, s tím spojená možnost vyhledání vlastního bydlení, psychická stabilita - navázání zdravých rodinných vztahů	1



**Faktory s negativním vlivem na poskytování služeb**

Dle vyjádření poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním faktory s negativním vlivem na poskytování jejich služeb jsou především faktory související s financováním sociálních služeb, které je nejisté, nedostatečné a neprůhledné, spojené se složitou administrativou.

**Tabulka 6.16: Faktory s negativním vlivem na poskytování služeb**

<b>Faktory s negativním vlivem na poskytování služeb</b>	<b>Počet</b>
Nejistota ve financování, velké časové a personální nároky na získávání financí a psaní projektů	2
Finanční nejistota - nedostatečné financování a častá fluktuace zaměstnanců	1
Nedostatečná nabídka pracovních míst, chybí startovací byty	1
Nedostatečné financování projektů	1
Nedostatečné financování, složitá administrativa, přílišná byrokracie	1
Nejasná, neprůhledná finanční politika v ČR, velká administrativní zatíženost pracovníků. Malá připravenost pracovníků na administrativu	1
Neprůhlednost při získávání dotací	1

**Potřeby ve vztahu k poskytovaným službám**

Své potřeby ve vztahu k poskytovaným službám poskytovatelé (poskytující služby primárně pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním) nejčastěji popisovali jako potřebu finančního zabezpečení - nejistota a nestálost financování vyvolává problémy v personální oblasti, dále se objevila potřeba spolupráce s obecními úřady a podobnými službami a potřeba vzdělávání sociálních pracovníků i úředníků v oblasti sociálních služeb.

**Tabulka 6.17: Potřeby ve vztahu k poskytovaným službám**

<b>Potřeby ve vztahu k poskytovaným službám</b>	<b>Počet</b>
1. Dostatečné financování ze strany KÚ, MPSV, RVKPP 2. Mobilní kancelář kvůli dostatečnému reagování na potřeby uživatelů služeb v podobě dodávky, která by byla upravena jako kontaktní místnost 3. Propojení se všemi OÚ a se službami s podobným zaměřením	1
1. Finance 2. Širší nabídka vzdělávání cílená směrem k jednotlivým službám 3. Větší vzdělanost úředníků státní správy a samosprávy v oblasti sociálních služeb	1
Finance, prostory	1
Nedostatek financí a s tím spojený úbytek kvalitních a zkušených pracovníků	1

**Připomínky poskytovatelů**

Ze strany jednoho poskytovatele byla uvedena i připomínka na závěr, týkala se potřeby větší informovanosti o sociálních službách poskytovaných pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním v zájmu překonání předsudků ve veřejnosti vzhledem k těmto službám.

**Tabulka 6.18: Připomínky poskytovatelů**

Připomínka na závěr	Počet
„Pracujeme s cílovou skupinou, která je přehlížena a vnímána optikou předsudků. Což je možná i důvod nízkých dotací i nepochopení ze strany veřejnosti. Část veřejnosti nás vnímá tak, že podporujeme lidi v užívání drog a ne tak, že chráníme veřejné zdraví, zlepšit tuto situaci může jen informovanost z naší strany a ze státu.“	1

## 7. Cílová skupina - osoby sociálně vyloučené, ohrožené sociálním vyloučením

### 7.1 Charakteristika souboru

V rámci výzkumu byli osloveni všichni poskytovatelé registrovaných sociálních služeb na území Olomouckého kraje (dle registru poskytovatelů sociálních služeb).

Ze strany poskytovatelů sociálních služeb v rámci Olomouckého kraje bylo vyplněno 43 dotazníků za služby, u kterých jako primární cílová skupina byla poskytovateli označena cílová skupina - osoby sociálně vyloučené, ohrožené sociálním vyloučením. Nejedná se tedy o úplný výčet (seznam) všech služeb tak, jak jsou služby uvedeny v registru poskytovatelů sociálních služeb pro Olomoucký kraj. Poskytovatelé poskytli informace do dotazníků díky jejich ochotě spolupracovat na tomto výzkumu.

V následující tabulce 7.1 jsou uvedeny sledované služby dle jejich umístění v rámci obcí s rozšířenou působností.

**Tabulka 7.1: Služby dle příslušnosti k ORP (N=43)**

Služby dle příslušnosti k ORP	Počet	%
Olomouc	10	23,3
Šternberk	2	4,7
Uničov	3	7,0
Přerov	4	9,3
Hranice	2	4,7
Prostějov	7	16,3
Šumperk	5	11,6
Zábřeh	3	7,0
Jeseník	7	16,3
Celkem	43	100,0

V další tabulce 7.2 jsou uvedeny sledované služby dle jejich právní formy.

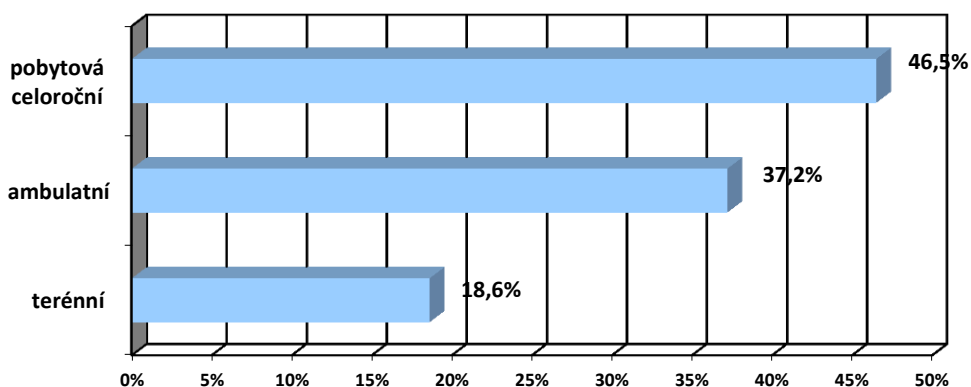
**Tabulka 7.2: Služby dle právní formy (N=43)**

Služby dle právní formy	Počet	%
občanské sdružení	22	51,2
obecně prospěšná společnost	2	4,7
církevní právnická osoba	11	25,6
příspěvková organizace obce/města	3	7,0
organizační složka města	5	11,6
Celkem	33	100,0

### **Forma a druh poskytované služby**

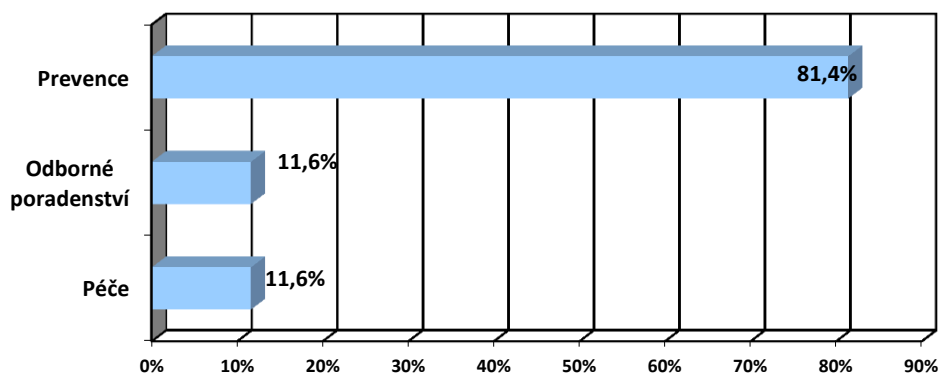
U sociálních služeb poskytovaných pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením se v převážné míře jedná o pobytové celoroční a ambulantní služby a z pohledu druhu služeb především o služby prevence viz graf 7.1 a graf 7.2.

**Graf 7.1: Forma poskytované služby (N=43)**



**Komentář ke grafu 7.1:** Ze 43 služeb, za které byl vyplněn dotazník, bylo 46,5% označeno jako pobytové celoroční, 37,2% jako ambulantní služby a 18,6% jako terénní služby.

**Graf 7.2: Druh poskytované služby (N=43)**



**Komentář ke grafu 7.2:** Ze 43 služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením, 81,8% bylo zařazeno mezi služby prevence, 11,6% mezi služby odborného poradenství a 11,6% mezi služby péče.

**Upřesnění cílové skupiny**

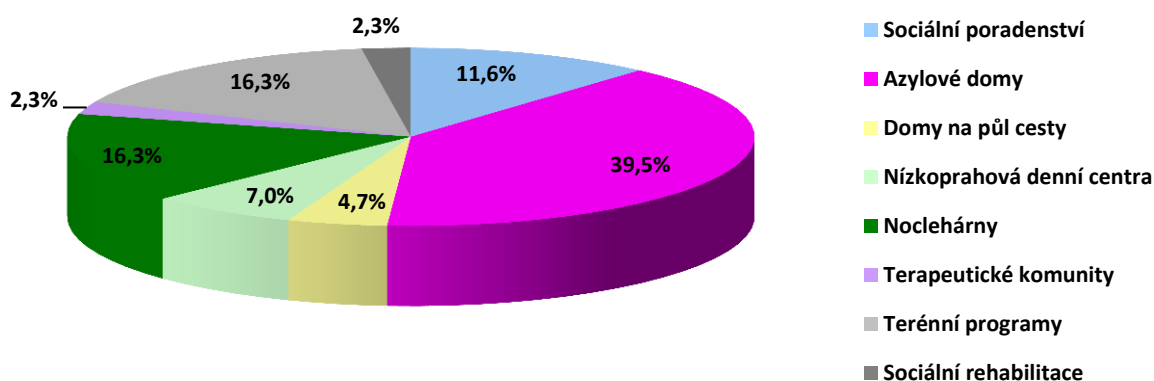
Služby v rámci Olomouckého kraje poskytované primárně pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením se zaměřují především na osoby bez přístřeší a osoby v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, viz tabulka 7.3 níže.

**Tabulka 7.3: Upřesnění cílové skupiny (N=43)**

Upřesnění cílové skupiny	Počet	%
Osoby bez přístřeší	27	62,8%
Osoby v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení	25	58,1%
Osoby dlouhodobě nezaměstnané	14	32,6%
Osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy	9	20,9%
Osoby opouštějící výkon trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby	8	18,6%
Zletilé osoby opouštějící zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, případně mladí dospělí odcházející od pěstounů nebo z rodiny	5	11,6%
Osoby vracející se z ústavní léčby	4	9,3%
Osamělí rodiče s dětmi v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení	1	2,4%
Osoby závislé na sociálních dávkách, ohrožené ztrátou bydlení, mnohočetné rodiny žijící v nevyhovujících bytových podmínkách	1	2,4%

**Typy služeb dle zákona o sociálních službách**

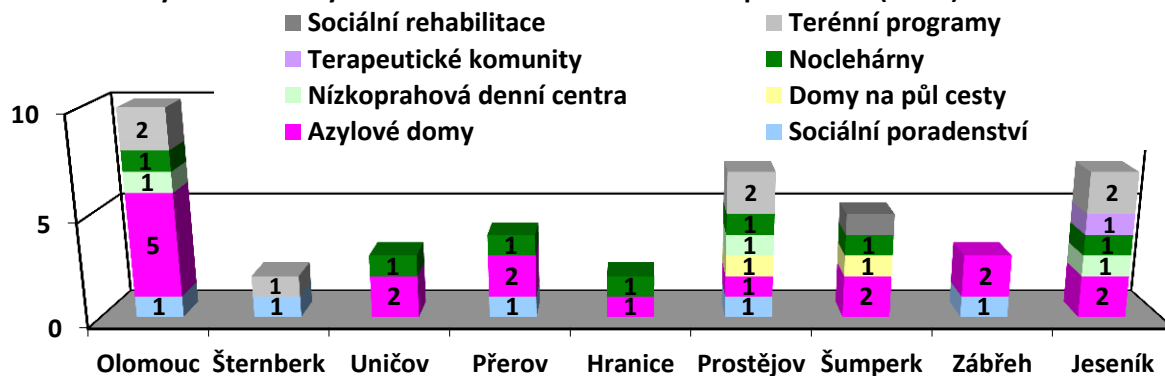
Mezi službami dle zákona o sociálních službách byly nejvíce zastoupeny Azylové domy, Noclehárny a Terénní programy. Zároveň největší a nejširší nabídku služeb primárně poskytovaných pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením jsme zaznamenali v rámci ORP Olomouc, Prostějov a Jeseník viz graf 7.3 a graf 7.4.

**Graf 7.3: Poskytované služby dle zákona o sociálních službách (N=43)**

**Komentář ke grafu 7.3:** Ze služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením přibližně dvě pětiny tvoří Azylové domy (39,5%), 16,3% Terénní

programy, 16,3% Noclehárny, 11,6% Sociální poradenství, 7% Nízkoprahová denní centra, 4,7% Domy na půl cesty, 2,3% Terapeutické komunity a 2,3% Sociální rehabilitace.

**Graf 7.4: Poskytované služby dle zákona o sociálních službách podle ORP (N=43)**

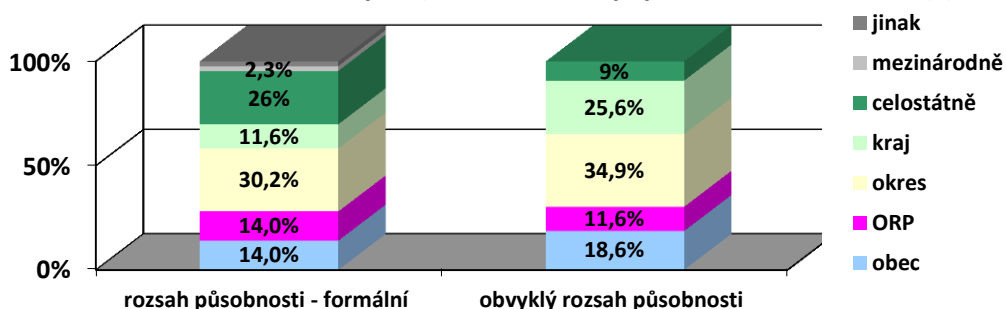


**Komentář ke grafu 7.4:** Nejvíce služeb primárně poskytovaných pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením jsme zaznamenali v rámci ORP Olomouc (10 služeb ze 43), dále v ORP Prostějov (7 služeb ze 43) a v ORP Jeseník (7 služeb ze 43). Služby poskytované primárně pro tuto cílovou skupinu jsme nezaznamenali v ORP Litovel, Lipník nad Bečvou, Mohelnice a Konice.

## 7.2 Rozsah působnosti služeb

30,2% služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením uvádí svou působnost na úrovni okresu, 26% uvádí celostátní působnost. 34,9% služeb dále uvádí, že převážná většina jejich uživatelů je právě z území okresu, kde je služba poskytována a dalších 25,6% uvádí, že převážná většina jejich uživatelů je z území celého kraje, viz graf.

**Graf 7.5: Působnost služeb - formální a obvyklá (území, z něhož je převážná část uživatelů) (N=43)**

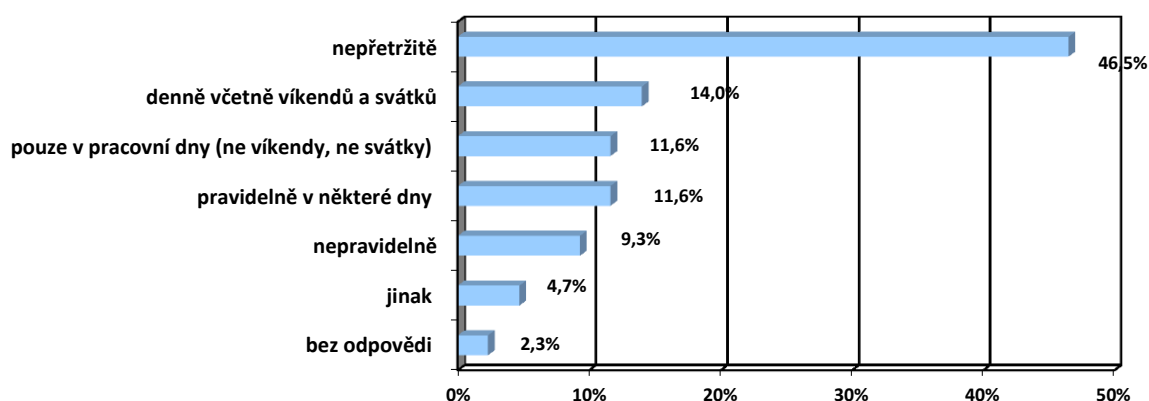


**Komentář ke grafu 7.5: Formální rozsah působnosti** - 14% služeb poskytuje služby pouze na úrovni obce, dále 14% na úrovni ORP, 30,2% na úrovni okresu, 11,6% na úrovni kraje, 26% celostátně, 2,3% mezinárodně a 2,3% jinak (více krajů).

**Obvyklá působnost** (z jakého území je převážná část uživatelů) - u 18,6% služeb jsou uživatelé převážně z území obce, kde je služba poskytována, u 11,6% služeb převážně z území ORP, u 34,9% služeb převážně z území okresu, u 25,6% služeb převážně z území kraje a 9% služeb uvádí celostátní obvyklou působnost.

**Poskytování služeb**

Služby poskytované primárně pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením jsou poskytovány v téměř polovině případů nepřetržitě. Viz graf 7.6.

**Graf 7.6: Poskytování služeb (N=43)**

**Komentář ke grafu 7.6:** 46,5% ze sledovaných služeb je poskytováno nepřetržitě, 14% denně včetně víkendů a svátků, 11,6% pouze v pracovní dny, 11,6% pravidelně v některé dny, 9,3% nepravidelně (dle potřeby uživatelů) a 4,7% jinak (jinak v letním, jinak v zimním období; v pracovní dny flexibilně dle potřeby).

**Další údaje o službách - počet pracovníků, typ klientů, vývoj počtu uživatelů, počet kontaktů, vytíženost**

V přímé péči je průměrně u sledovaných služeb 6,4 pracovníků, přepočteno na úvazky 5,0 pracovníků. Počet dalších pracovníků (technických, administrativních) je o něco málo méně - průměrně 4,5, přepočteno na úvazky 3,6 pracovníků (viz tabulka 7.4).

**Tabulka 7.4: Počet pracovníků v organizaci**

Počet pracovníků	N (počet těch, kteří odpověděli)	Minimum	Maximum	Průměr
Počet pracovníků v přímé péči	42	1	37	6,4
Pracovníci v přímé péči- úvazky	40	0	34	5,0
Počet dalších pracovníků	39	0	13	4,5
Další pracovníci - úvazky	14	0	14	3,6



Za 72,1% (31 služeb ze 43) služeb bylo uvedeno, že poskytují služby bez ohledu na pohlaví, mužům i ženám, čtyři poskytují služby pouze pro ženy a pět pouze pro muže. U tří služeb daný údaj nebyl uveden.

Meziročně můžeme sledovat nárůst průměrného počtu uživatelů služeb v sledované cílové skupině (i organizací poskytujících služby), viz tabulka 7.5. V roce 2009 byl průměrný počet uživatelů u jedné služby 98.

**Tabulka 7.5: Vývoj průměrného počtu uživatelů**

Roky	N (počet těch, kteří odpověděli)	Minimum	Maximum	Průměr
2005	25	3	441	72
2006	28	1	461	86
2007	32	5	480	79
2008	35	1	450	83
2009	40	2	500	98

Průměrný počet kontaktů poskytovaných službami za měsíc je dle výpovědí poskytovatelů na úrovni 233 - pouze aktivní klienti (N= 34, minimum=2, maximum=1600).

Průměrný počet lůžek v rámci pobytových zařízení pro sledovanou cílovou skupinu je 23, přičemž jejich průměrná vytíženost je 83%, viz tabulka 7.6 níže.

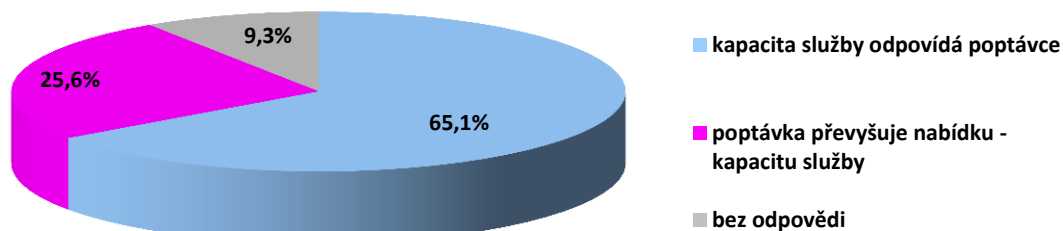
**Tabulka 7.6: Vytíženost**

Vytíženost	N (počet těch, kteří odpověděli)	Minimum	Maximum	Průměr
Počet lůžek	24	2	55	23
Průměrná vytíženost za rok v %	24	45	100	83
Vytíženost během roku - lůžkodny	20	54	16 200	5 505

**Vytíženost - hodnocení kapacity služeb, čekací doba pro poskytnutí služby**

Vytíženost služeb byla operacionalizované prostřednictvím zjištění kapacity služby. Pokud kapacita odpovídá poptávce, je služba vytížená optimálním způsobem. Pokud kapacita služby převyšuje nabídku, je služba nevytížená. Pokud poptávka služby převyšuje nabídku, je služba potřebná a bylo by ji třeba navýšit.

U téměř dvou třetin služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením kapacita služby odpovídá poptávce a zároveň u více než poloviny služeb může být poskytnuta okamžitě. Poptávka převyšuje nabídku u čtvrtiny služeb, v průměru je pět neuspokojených zájemců (maximálně bylo uvedeno 31 neuspokojených zájemců).

**Graf 7.7: Hodnocení kapacity služeb (N=43)**

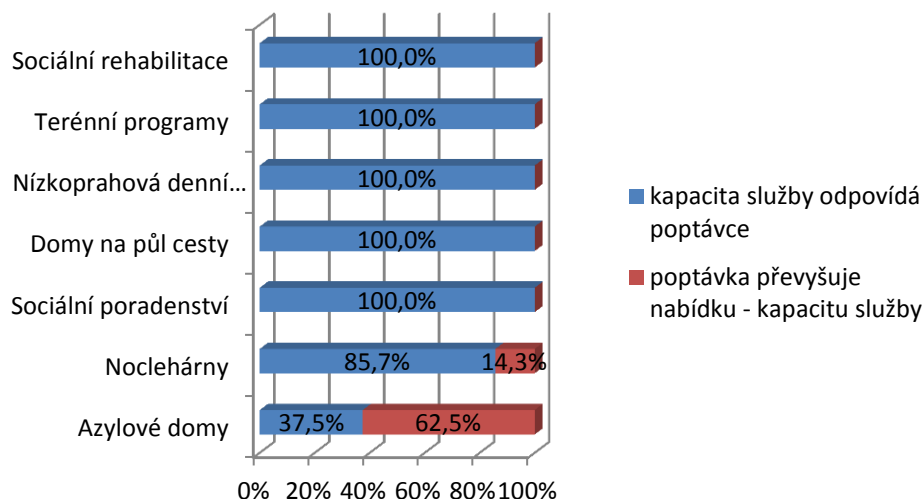
**Komentář ke grafu 7.7:** Kapacita služby odpovídá poptávce u 65,1% sledovaných služeb, naopak poptávka převyšuje nabídku u 25,6% služeb.

Vytíženost služeb podle jednotlivých sociálních služeb je uvedena v tabulce 7.6.1 a grafu 7.7.1. a většinou jsou z pohledu poskytovatelů vytíženy optimálním způsobem, kromě potřeby azylových domů a nocleháren, kde je třeba jejich navýšení.

**Tabulka 7.6.1: Vytíženost dle sociálních služeb (N)**

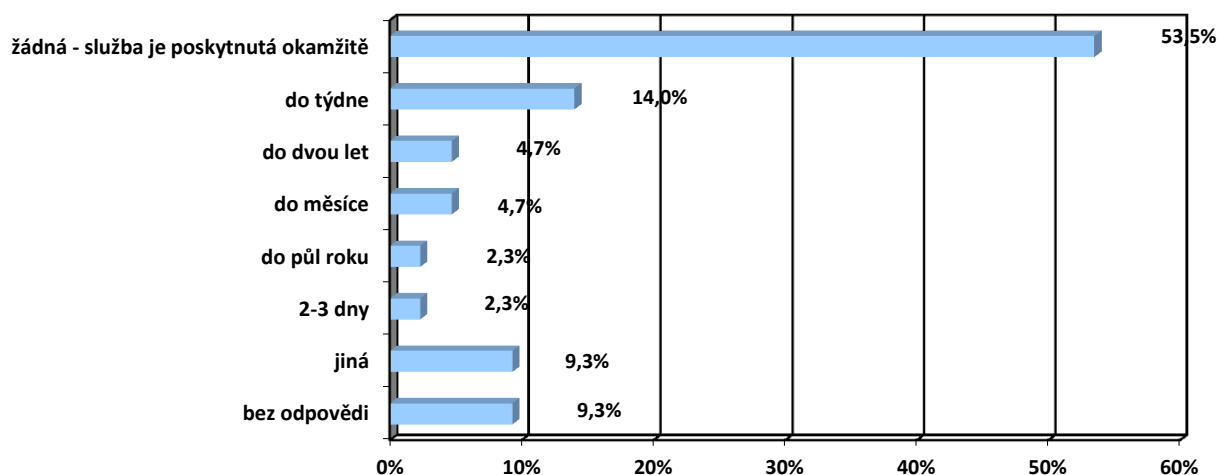
		Hodnocení kapacity služby		Celkem
		kapacita služby odpovídá poptávce	poptávka převyšuje nabídku - kapacitu služby	
Služby	Sociální poradenství	5	0	5
	Azylové domy	6	10	16
	Domy na půl cesty	2	0	2
	Nízkoprahová denní centra	2	0	2
	Noclehárny	6	1	7
	Terénní programy	6	0	6
	Sociální rehabilitace	1	0	1
Celkem		28	11	39

**Graf 7.7.1: Vytíženost dle sociálních služeb (N=39)**



**Komentář ke grafu 7.7.1 a tabulce 7.6.1:** Kapacita služby odpovídá poptávce u většiny sledovaných služeb, naopak poptávka převyšuje nabídku u služby Azylové domy (62,5%) a menším podílem u služby Noclehárny (14,3%).

**Graf 7.8: Čekací doba pro poskytnutí služby (N=43)**



**Komentář ke grafu 7.8:** Čekací doba není žádná u 53,5% ze sledovaných služeb, u 14% je čekací doba do týdne, u 4,7% do dvou let (u jedné služby bylo upřesněno, že program otevírají 4x ročně, u druhé, že služba je poskytnuta podle momentální situace), u 4,7% do měsíce, u jedné služby (2,8%) do půl roku a u další 2-3 dny. Jiná čekací doba byla uvedena u 9,8% služeb (v jednom případě - 15 minut; v dalších třech případech - pokud je volná kapacita, je poskytnuta služba okamžitě).

Obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby u sledovaných sociálních služeb je uvedena v tabulce 7.6.2. Sociální služby jsou (kromě služeb Azylové domy, Noclehárny a Terapeutické komunity) poskytnuty okamžitě.

**Tabulka 7.6.2: Obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby dle sociálních služeb (N)**

		Obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby						Celkem
Služby		Žádná - služba je poskytnutá okamžitě	2-3 dny	Do týdne	Do měsíce	Do půl roku	Do dvou let	
	Sociální poradenství	5	0	0	0	0	0	5
	Azylové domy	4	0	5	2	1	1	13
	Domy na půl cesty	2	0	0	0	0	0	2
	Nízkoprahová denní centra	2	0	0	0	0	0	2
	Noclehárny	5	1	0	0	0	0	6
	Terapeutické komunity	0	0	1	0	0	0	1
	Terénní programy	5	0	0	0	0	0	5
	Sociální rehabilitace	0	0	0	0	0	1	1
Celkem		23	1	6	2	1	2	35

### Plánované změny

U více než čtvrtiny služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením, bylo uvedeno, že v rámci jejich organizace je plánované rozšiřování služeb. Zužování služeb bylo uvedeno v 7% případů a zachování současného stavu v téměř polovině případů. Důvody pro rozšiřování, zužování a zachování služeb v současné podobě jsou uvedeny v tabulkách níže.

**Komentář ke grafu 7.9:** V 27,9% případů respondenti uvedli, že plánují rozšíření svých služeb, v 7% případů se vyjádřili, že plánují zúžení svých služeb a v 48,8% případů uvedli, že neplánují změny. 16,3% respondentů se k otázce neumělo vyjádřit, resp. nevyjádřilo.

**Tabulka 7.7: Důvody rozšiřování služeb**

Důvody rozšiřování služeb	Počet
Plán rozšíření kapacity v rámci komunitního plánování sociálních služeb na území města Olomouce	2
AD pro osamělé rodiče s dětmi v okrese Prostějov zatím chybí	1
Dle případné poptávky působení i v jiných obcích a návaznosti na jiné služby sdružení	1

Chybí noclehárna pro ženy	<b>1</b>
Kapacita služby je nedostatečná a vyžaduje posílení, případně zřízení dalšího zázemí v jiné lokalitě	<b>1</b>
Malá kapacita azylového domu	<b>1</b>
Plánujeme rozšíření na Zábřežsko, Mohelnicko a Hanušovicko	<b>1</b>
Po rekonstrukci dojde k navýšení kapacity	<b>1</b>
Rozšíření kapacit	<b>1</b>
Sociální rehabilitace, sociální byty	<b>1</b>

**Tabulka 7.8: Důvody zúžení služeb**

<b>Důvody zúžení služeb</b>	<b>Počet</b>
Plánujeme odkoupit budovu, snížit kapacitu a zkvalitnit a rozšířit služby	<b>2</b>
Z důvodů nutnosti stěhovat se do nových prostor	<b>1</b>

**Tabulka 7.9: Důvody pro neplánování změn**

<b>Důvody pro neplánování změn</b>	<b>Počet</b>
Po období dalších 2 let nelze rozšířit stávající kapacitu z důvodu stavebních dispozic	<b>2</b>
Služba je dostačující na požadované úrovni	<b>2</b>
V současné době služba funguje dobře, nutné opravy byly provedeny	<b>2</b>
Není zájem o služby DPC	<b>1</b>

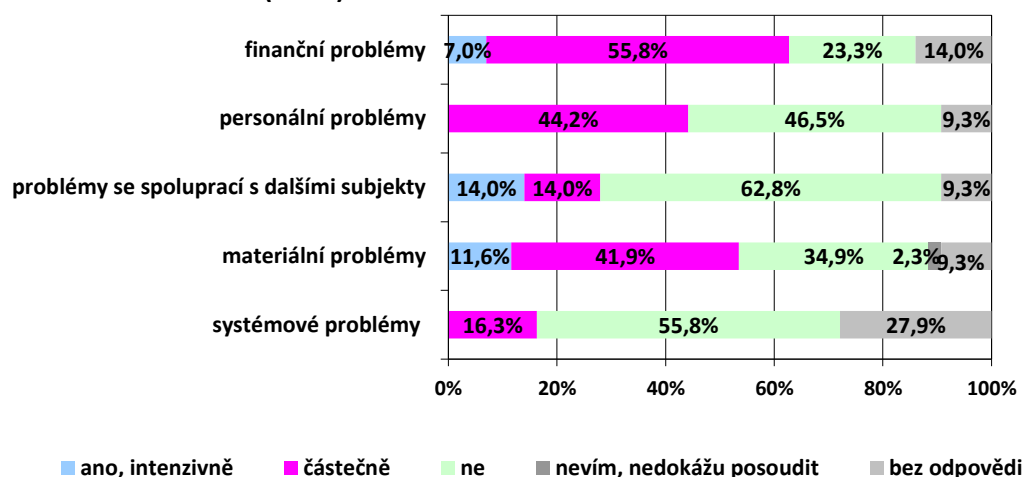
## 7.3 Konkrétní zjištění

### Problémové oblasti

Nejproblémovější oblastí se u služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením jev oblast finanční. Intenzivní nebo částečné problémy byly uváděny u více než tří pětin služeb (62,8%). Nejčastěji byly upřesněny jako snížené a pozdní dotace.

Dále, ale již s výrazně nižší frekvencí, následují problémy materiální (nejčastěji popisovány jako potřeba rekonstrukce prostor, budovy) a personální (nejčastěji popisovány jako problémy při hledání a udržení vhodných kvalifikovaných a motivovaných pracovníků, vysoká fluktuace). Konkrétní specifikace pro jednotlivé problémové oblasti jsou uvedeny v tabulkách 7.10 až 7.15 níže.

**Graf 7.10: Problémové oblasti (N=33)**



**Komentář ke grafu 7.10:** Nejintenzivněji jsou u sledovaných služeb vnímány finanční problémy, jako intenzivní je vnímá 7% respondentů, částečné je vnímá 55,8% respondentů. Následují materiální problémy, které jsou intenzivně nebo částečně pociťovány u 53,5% respondentů a personální problémy, které částečně vnímá 44,2% respondentů. Nejméně jsou pociťovány problémy se spoluprací s dalšími subjekty a systémové problémy.

**Tabulka 7.10: Finanční problémy - upřesnění**

Finanční problémy - upřesnění	Počet
Krácení dotace, přidělení nižší dotace, než byla požadována	2
Pozdní dotace	2
Bez dotace	1
Krácení dotace MPSV na provoz, pozdní připisování finančních prostředků na účet	1
Nejsou peníze na rozvoj	1
Služba je pro nízkopříjmové uchazeče nedostupná, státní dotace pokrývají nejnutnější výdaje služby, chybí možnost financovat službu z dotací pro uchazeče bez vlastního příjmu	1

**Tabulka 7.10.1: Intenzita finančních problémů dle poskytovaných služeb**

		Finanční problémy			Celkem
		ano, intenzivně	částečně	ne	
služby poskytované pro "osoby sociálně vyloučené, ohrožené SV"	Sociální poradenství	2	1	1	4
	Azylové domy	0	10	5	15
	Domy na půl cesty	0	1	0	1
	Nízkoprahová denní centra	0	1	1	2
	Noclehárny	0	4	2	6
	Terapeutické komunity	1	0	0	1
	Terénní programy	0	6	1	7
	Sociální rehabilitace	0	1	0	1
Celkem		3	24	10	37

**Tabulka 7.10.2: Výroky - upřesnění finančních problémů dle poskytovaných služeb**

Sociální poradenství	Na službu nám byla krácena státní dotace z 340 000 na 150 000	Přidělení nižší dotace, než byla požadována
Azylové domy	Krácení dotace MPSV na provoz, pozdní připsování finančních prostředků na účet, na 7 klientů máme dotaci z MPSV, 27 klientů je pokryto z MPSV	Nejsou peníze na rozvoj
Domy na půl cesty	Bez dotace	
Terapeutické komunity	Služba pro nízkopříjmové uchazeče nedostupná. Častá přiznaná invalid. Bez finančního plnění. Stát dotace pokrývají nejnutnější výdaje služby, chybí možnost financovat službu z dotací pro uchazeče bez vlastního příjmu.	
Terénní programy	Pozdní dotace	

**Tabulka 7.11: Personální problémy - upřesnění**

Personální problémy - upřesnění	Počet
Malý počet vyškolených pracovníků na trhu práce	4
Fluktuace zaměstnanců	2
Chybí jeden zaměstnanec	2
Nedostatek kvalifikovaných a sociálně oddaných lidí	1
Velká fluktuace pracovníků, nedostatek odborníků v regionu	1

**Tabulka 7.12: Problémy se spoluprací s dalším subjekty - upřesnění**

Problémy se spoluprací s dalším subjekty - upřesnění	Počet
Špatná komunikace s úřadem práce, neochota k jednání	4
Chybí zde návaznost služeb	2
Především se zástupci MěÚ Šumperk	1
Z nemocnic posílají klienty, kteří nejsou zdravotně způsobilí, k pobytu v poskytované službě	1



Tabulka 7.13: Materiální problémy - upřesnění

Materiální problémy - upřesnění	Počet
Potřeba rekonstrukce budovy, prostor	11
Jsme v nájmu - tato situace se teď řeší	3
Rozšíření kapacity	2
Dovybavenost služby - lůžkoviny, spotřebiče	1
Chybí druhá poradenská místnost	1

Tabulka 7.14: Systémové problémy - upřesnění

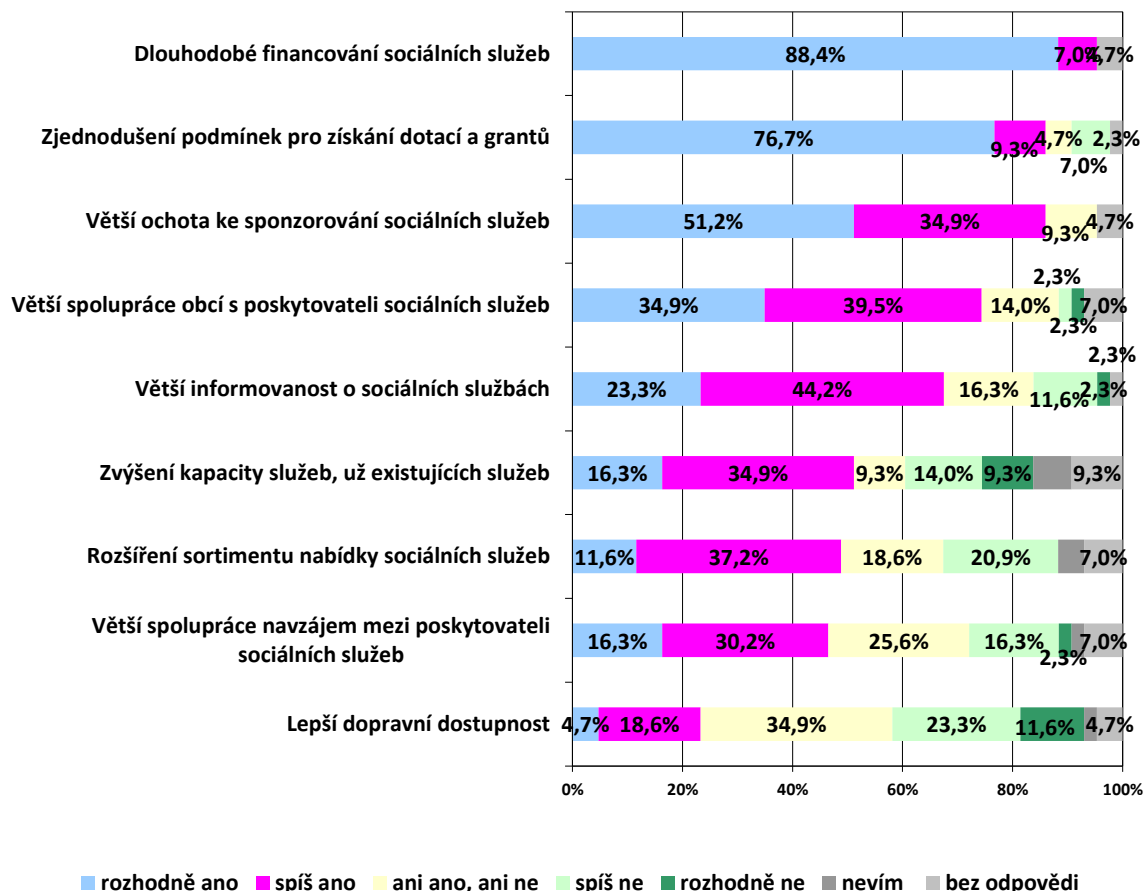
Systémové problémy - upřesnění	Počet
Dotační politika	2
Institut podporovaného zaměstnání není legislativně zakotven	1
Mimoústavní péče o lidi s duševním onemocněním není považována za plnohodnotnou	1
Přemýšlíme o sloučení služby s jinou službou	1

Tabulka 7.15: Problémové oblasti dle služeb

Problémové oblasti dle služeb								
	Sociální poradenství	Azylové domy	Domy na půl cesty	Nízkoprahová denní centra	Noclehárny	Terapeutické komunity	Terénní programy	Sociální rehabilitace
<b>finanční problémy N=37</b>								
Ano, intenzivně	50,0%					100,0%		
Částečně	25,0%	66,7%	100,0%	50,0%	66,7%		85,7%	100,0%
Ne	25,0%	33,3%		50,0%	33,3%		14,3%	
<b>personální problémy N=39</b>								
Ano, intenzivně								
Částečně	25,0%	52,9%		66,7%	50,0%	100,0%	42,9%	25,0%
Ne	75,0%	47,1%	100,0%	33,3%	50,0%		57,1%	75,0%
<b>problémy se spoluprací s dalšími subjekty N=39</b>								
Ano, intenzivně		17,6%		33,3%	33,3%			
Částečně		11,8%		33,3%	16,7%	14,3%	100,0%	
Ne	100,0%	70,6%	100,0%	33,3%	50,0%	85,7%		100,0%
<b>materiální problémy N=38</b>								
Ano, intenzivně		25,0%			14,3%			25,0%
Částečně	60,0%	50,0%	100,0%	66,7%	57,1%		60,0%	50,0%
Ne	40,0%	25,0%		33,3%	28,6%	100,0%	40,0%	25,0%
<b>systémové problémy N=31</b>								
Ano, intenzivně								
Částečně	25,0%	21,4%		25,0%	16,7%	100,0%	25,0%	21,4%
Ne	75,0%	78,6%	100,0%	75,0%	83,3%		75,0%	78,6%

### **Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách**

Respondenti byli v rámci výzkumu dále dotázáni, zda by, dle jejich názoru, níže uvedené aspekty pomohly zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb. Nejčastěji se respondenti přikláněli k názoru, že situaci v oblasti sociálních služeb by pomohly zlepšit aspekty související s financováním - dlouhodobé financování sociálních služeb, větší ochota ke sponzorování sociálních služeb a zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů. Dále se přikládali i k výrokům, že situaci v oblasti sociálních služeb by pomohla zlepšit lepší spolupráce obcí s poskytovateli a větší informovanost o sociálních službách.

**Graf 7.11: Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách (N=43)**

**Komentář ke grafu 7.11:** Zlepšení v oblasti sociálních služeb dle poskytovatelů přinese především dlouhodobé financování sociálních služeb (souhlasí 95,3% respondentů), větší ochota ke sponzorování sociálních služeb (souhlasí 86% respondentů) a zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů (souhlasí 86% respondentů). Následuje větší spolupráce obcí s poskytovateli (souhlasí 74,4% respondentů), větší informovanost o sociálních službách (souhlasí 67,4% respondentů), zvýšení kapacity existujících služeb (souhlasí 51,2% respondentů), rozšíření nabídky sociálních služeb (souhlasí 48,8% respondentů) a větší spolupráce mezi poskytovateli navzájem (souhlasí 46,5% respondentů). Nejméně se respondenti přikláněli k názoru, že zlepšení v oblasti sociálních služeb přinese lepší dopravní dostupnost (souhlasí 23,3% respondentů).

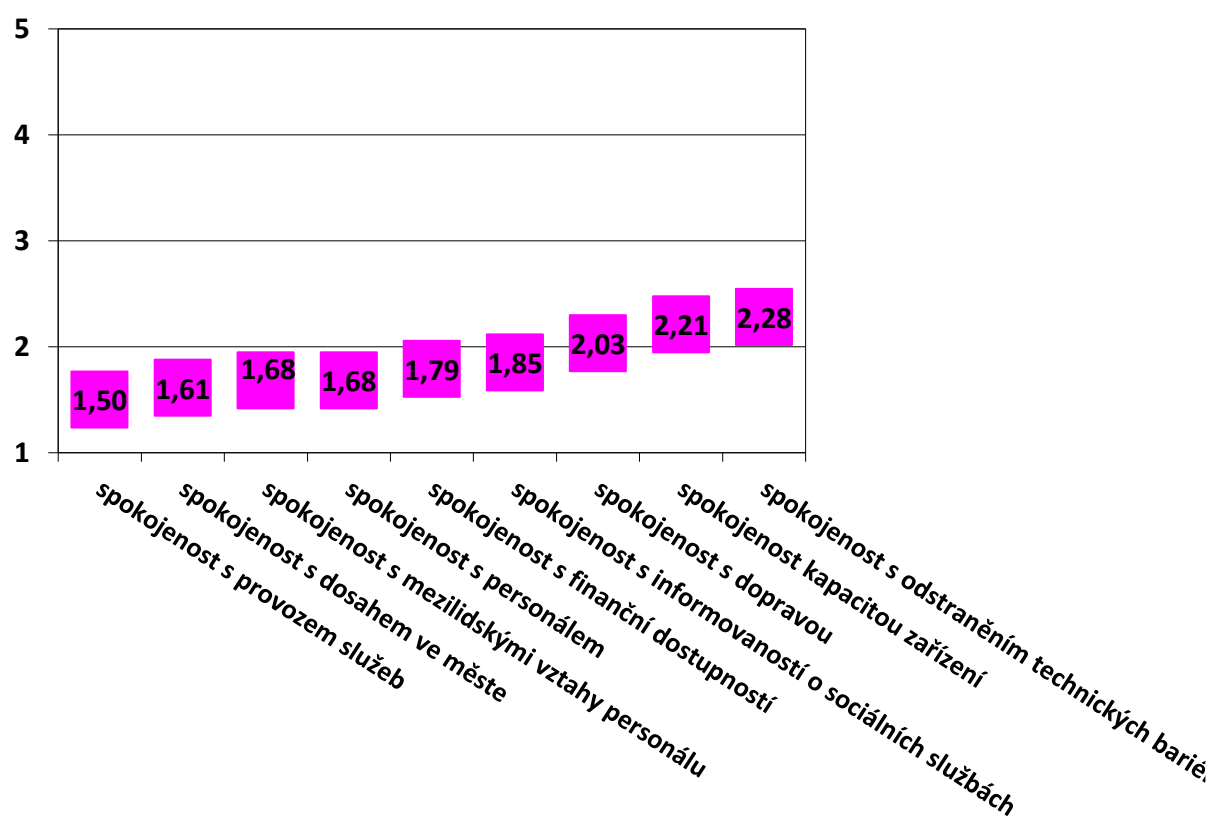
**Tabulka 7.16: Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách - průměrné výsledky za celý soubor a za jednotlivé typy služeb**

*Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = rozhodně ano (respondent rozhodně souhlasí, že daný aspekt pomůže zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb) a 5 = rozhodně ne (respondent rozhodně nesouhlasí, že daný aspekt pomůže zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb)*

	Výsledky za celý soubor				Výsledky za jednotlivé typy služeb							
	N	Min	Max	Celkový průměr za celý soubor	Sociální poradenství	Azylové domy	Domy na půl cesty	Nízkoprahová denní centra	Noclehárny	Terapeutické komunity	Terénní programy	Sociální rehabilitace
Větší informovanost o sociálních službách	42	1	5	2,24	2,20	2,13	1,50	2,67	2,86	3,00	2,00	1,00
Lepší dopravní dostupnost	40	1	5	3,20	2,80	3,47	4,00	3,33	3,43	3,00	2,57	3,00
Zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů	42	1	4	1,40	1,00	1,31	1,00	1,00	1,71	2,00	1,86	1,00
Větší ochota ke sponzorování sociálních služeb	41	1	3	1,56	1,40	1,69	1,00	1,67	1,57	1,00	1,57	1,00
Rozšíření sortimentu nabídky sociálních služeb	38	1	4	2,55	1,50	2,73	2,00	3,33	2,57	-	2,57	2,00
Zvýšení kapacity již existujících služeb	36	1	5	2,58	2,67	2,47	-	3,67	2,57	-	2,43	2,00
Větší spolupráce navzájem mezi poskytovateli sociálních služeb	39	1	5	2,54	2,60	2,56	3,00	3,00	3,00	-	1,83	1,00
Větší spolupráce obcí s poskytovateli sociálních služeb	40	1	5	1,90	1,80	1,94	2,00	1,67	2,43	-	1,57	1,00
Dlouhodobé financování sociálních služeb	41	1	2	1,07	1,00	1,07	1,00	1,00	1,00	1,00	1,29	1,00

**Hodnocení spokojenosti klientů**

Poskytovatelům byla dále položena otázka týkající se odhadu spokojenosti svých klientů s různými charakteristikami služeb. Klienti služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu osoby ohrožené sociálním vyloučením, resp. osoby sociálně vyloučené jsou, dle odhadu poskytovatelů, v průměru nejvíce spokojeni s provozem služeb, dosahem ve městě a personálem - s jeho mezilidskými vztahy a odborností, kvalifikací. Na druhé straně, relativně nejnížší spokojenost se ukázala u charakteristik - odstranění technických bariér a kapacita zařízení.

**Graf 7.12: Hodnocení - odhad spokojenosti klientů s charakteristikami služeb**

**Komentář ke grafu 7.12:** Z průměrných hodnot vyplývá, že poskytovatelé odhadují největší spokojenost svých klientů s provozem služeb (průměrná hodnota 1,50), s dosahem ve městě (1,61), s mezilidskými vztahy personálu (průměrná hodnota 1,68), s personálem - jeho odborností a kvalifikací (1,68). Následuje spokojenost s finanční dostupností služby (1,79), spokojenost s informovaností o sociálních službách (1,85), a s dopravou (2,03). Charakteristiky služeb s nižší odhadovanou spokojeností jsou kapacita zařízení (2,21) a odstranění technických bariér (2,28).

**Tabulka 7.17: Hodnocení - odhad spokojenosti klientů s charakteristikami služeb (celkové výsledky i výsledky za jednotlivé typy služeb)***Průměrné hodnoty na škále 1-5 (známkování, kde 1 = úplná spokojenost a 5 = úplná nespokojenost)*

	Výsledky za celý soubor				Výsledky za jednotlivé typy služeb							
	N	Min	Max	Celkový průměr za celý soubor	Sociální poradenství	Azylové domy	Domy na půl cesty	Nízkoprahová denní centra	Noclehárny	Terapeutické komunity	Terénní programy	Sociální rehabilitace
Spokojenost s finanční dostupností (např. služby nejsou drahé, případně se většinou neplatí)	39	1	5	1,79	1,00	1,82	3,00	2,67	1,71	4,00	1,17	2,00
Spokojenost s dopravou (např. v dosahu MHD do 10 min chůze)	40	1	5	2,03	2,50	1,94	2,00	1,67	2,43	1,00	1,71	3,00
Spokojenost s dosahem ve městě (např. do 30 min jízdy autobusem/ dopravním prostředkem)	41	1	4	1,61	1,25	1,59	2,00	1,33	1,71	2,00	1,57	3,00
Spokojenost s provozem služeb (např. s dostupností časovou, je vhodné rozmezí provozní doby)	40	1	3	1,50	1,25	1,38	2,00	1,33	1,43	2,00	1,86	2,00
Spokojenost s kapacitou zařízení (je dostatek sociálních a odborných pracovníků, není nutno dlouho čekat, pod.)	39	1	5	2,21	1,75	2,69	1,00	2,00	2,14	2,00	1,33	4,00
Spokojenost s odstraněním technických bariér (v zařízeních)	39	1	5	2,28	1,75	2,44	4,00	2,67	2,29	4,00	1,33	3,00
Spokojenost s personálem (odborností a kvalifikací)	40	1	3	1,68	1,50	1,75	2,00	1,33	1,86	2,00	1,43	2,00
Spokojenost s	40	1	3	1,68	1,50	1,81	1,00	1,33	1,86	2,00	1,43	2,00

mezilidskými vztahy personálu (ochotou, komunikací apod.)												
Spokojenost s informovaností o sociálních službách	41	1	5	1,85	1,75	1,94	2,00	2,00	1,86	3,00	1,29	3,00

Spokojenost s finanční dostupností služby byla hodnocena významně hůř u služby Terapeutické komunity.

### **Chybějící služby pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením**

Nejčastěji uváděnou chybějící sociální službou pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením byly ze strany poskytovatelů poskytujících služby primárně pro tuto cílovou skupinu azylové domy. V četnosti následovaly domy na půl cesty, denní stacionáře a noclehárny. (Viz tabulka 7.18.1.) Co se týče výsledků za všechny poskytovatele, nejčastěji byly uváděny azylové domy, domy na půl cesty, sociální poradenství, podpora samostatného bydlení, noclehárny a domovy se zvláštním režimem. (Viz tabulka 7.18.2.)

**Tabulka 7.18.1: Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením z pohledu poskytovatelů poskytujících služby primárně pro tuto cílovou skupinu**

<b>Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením z pohledu poskytovatelů poskytujících služby primárně pro tuto cílovou skupinu</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
Azylové domy	6	37,5%
Domy na půl cesty	3	18,8%
Denní stacionáře	2	12,5%
Noclehárny	2	12,5%
Podpora samostatného bydlení	1	6,3%
Nízkoprahová denní centra	1	6,3%
Sociální rehabilitace	1	6,3%
<b>Celkem</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>

**Tabulka 7.18.2: Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením z pohledu všech oslovených poskytovatelů  
N=71 (pouze ti, kteří odpověděli)**

<b>Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením z pohledu všech oslovených poskytovatelů</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
Azylové domy	19	14,7%
Domy na půl cesty	15	11,6%
Sociální poradenství	13	10,1%
Podpora samostatného bydlení	13	10,1%
Noclehárny	12	9,3%
Domovy se zvláštním režimem	11	8,5%

Sociální rehabilitace	9	7,0%
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	8	6,2%
Chráněné bydlení	4	3,1%
Nízkoprahová denní centra	4	3,1%
Osobní asistence	3	2,3%
Denní stacionáře	3	2,3%
Krizová pomoc	2	1,6%
Kontaktní centra	1	0,8%
Sociálně terapeutické dílny	1	0,8%
Terénní programy	1	0,8%
<b>Celkem</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Sociální služby vyžadované všemi poskytovateli sociálních služeb podle ORP jsou uvedeny v tabulce 7.18.3. Poznamenáváme, že k této cílové skupině se vyjádřila necelá čtvrtina všech poskytovatelů.

**Tabulka 7.18.3. Sociální služby vyžadované všemi poskytovateli sociálních služeb podle ORP**

	Olomouc	Šternberk	Přerov	Prostějov	Šumperk	Zábřeh	Jeseník	Celkem vyžadovaných služeb
Azylové domy	7	3	6	2	0	1	0	19
Domy na půl cesty	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>



**Další chybějící služby**

Poskytovatelé uváděli a blíže specifikovali také další chybějící služby, jejichž vznik považují pro své klienty za velmi potřebný, viz tabulka 7.19 níže.

**Tabulka 7.19: Další chybějící služby**

Konkrétní chybějící služba	Místo vzniku služby	Možnosti řešení situace možný zřizovatel	Odhad počtu klientů, jimž může být služba nabídnuta
Terénní program zaměřený na rodiny ohrožené zadlužeností a ztrátou bydlení	Olomoucký kraj		
Sociální byty	Šumperk		
Sociální bydlení - malometrážní byty jako podpora pro osoby v krizi	Hranice	Problém je nemovitost	cca 100 osob
Návazné bydlení pro matky s dětmi opouštějící azylový dům	Přerov	Možnost přednostního udělení bytu města našim klientům	5 za rok

**Chybějící typy informací**

V zájmu lepšího poskytování služeb by poskytovatelé uvítali informace uvedené v tabulce 7.20, jde např. o informace o uživatelích (zda využívají některé jiné sociální služby), informace a školení ohledně změn v legislativě a poskytování dávek.

**Tabulka 7.20: Chybějící typy informací**

Chybějící typy informací	Počet
Informace o uživatelích služby, spolupůsobící organizace - nevíme, kdo s kým spolupracuje (klienti to zneužívají)	1
Informace z vyšších míst - okres, kraj, koordinátoři, agentura	1
Novinky v legislativě	1
Pravidelné písemné informace o aktuálních opatřeních MMOL v oblasti poskytování dávek PHN uživatelům v evidenci sociálního odboru MMOL a upozornění na připravované změny	1
Pravidelné školení v oblasti novelizací zákonů v oblasti sociální, exekuční, důchodové	1

**Faktory s pozitivním vlivem na poskytování služeb**

Dle vyjádření poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením faktory s pozitivním vlivem na poskytování jejich služeb jsou především dostatečné finanční zajištění, kvalitní personální zajištění a dobrá spolupráce a komunikace s klienty, úřady i ostatními spolupracujícími organizacemi.

**Tabulka 7.21: Faktory s pozitivním vlivem na poskytování služeb**

<b>Faktory s pozitivním vlivem na poskytování služeb</b>	<b>Počet</b>
Finanční zajištění, odborné vzdělání personálu	<b>5</b>
Dostupnost, kvalitní pracovníci, dobrá spolupráce s dalšími subjekty, generální oprava budovy, ve které se zařízení nachází	<b>4</b>
Dostatek finančních prostředků	<b>3</b>
Kvalitní tým, bohatost nabídky aktivit, vstřícný klient	<b>2</b>
Odborné vzdělávání pracovníků v sociálních službách	<b>2</b>
Začlenění klientů zpět do společnosti	<b>2</b>
Financování, spolupráce s jinými organizacemi	<b>1</b>
Informační servis z krajského úřadu, setkávání s kolegy z jiných lokalit	<b>1</b>
Kladný přístup personálu k cílové skupině, vzdělávání pracovníků.	<b>1</b>
Moderní odpovídající prostory, vedení pracovníků, vypracované směrnice, pokyny, řády, standardy kvality	<b>1</b>
Podporování samostatnosti a odpovědnosti klientů za vzniklé vlastní problémy. Poskytování pomoci v krizových a náročných životních situacích	<b>1</b>
Pravidelná a komplexní informovanost ze strany, úřadů, spolupracujících organizací, generální oprava budovy, ve které se zařízení nachází, spokojenost uživatelů a zaměstnanců	<b>1</b>
Přístup vedení AC, přístup pracovníků k plnění úkolů a ke klientům. Pomoc města Prostějova a to jak finanční, tak i poskytnutí prostor pro výkon služby a také podpora pro naše projekty. Pro činnost AC máme zpracovány směrnice, řády, standardy kvality podle kterých pracujeme a jsou přínosem ve všech sférách působnosti.	<b>1</b>
Spokojení klienti	<b>1</b>
Spolupráce s městem Přerov	<b>1</b>
Spolupráce s ÚP Šumperk a ostatními agenturami podporovaného zaměstnávání, samotní uživatelé našich služeb	<b>1</b>
Zájem o službu ze strany klientů	<b>1</b>
Zkušenosti, přístup, dobrá spolupráce s důležitými institucemi	<b>1</b>
Znalost pracovníků, lokality a klientů	<b>1</b>
Zpětná vazba od klientů	<b>1</b>

**Faktory s negativním vlivem na poskytování služeb**

Dle vyjádření poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením faktory s negativním vlivem na poskytování jejich služeb jsou především faktory související s financováním sociálních služeb, které je nedostatečné, snižující se a nejisté. Dále jako negativní faktory pro poskytování služeb uváděli narůstající administrativní zátěž a alkoholismus klientů.

**Tabulka 7.22: Faktory s negativním vlivem na poskytování služeb**

<b>Faktory s negativním vlivem na poskytování služeb</b>	<b>Počet</b>
Nedostatek finančních prostředků, snižující se dotace	<b>5</b>
Administrativa, nárůst byrokracie, administrativy, nespolupráce klientů	<b>4</b>
Alkoholismus klientů	<b>3</b>
Nedostatek financí, pozdní informovanost o přidělení dotací, nesystémové kroky řídicích úřadů, dotazníky	<b>3</b>
Málo volných prostor	<b>2</b>
Nedostatek pracovních míst, absence sociálního bydlení	<b>2</b>
Málo finančních prostředků na rozvoj	<b>1</b>
Nedostatek financí, kvalitního personálu a nedostatek klientů	<b>1</b>
Nedostatek finančních prostředků, pozdní informovanost o přidělení dotací, dotazníky	<b>1</b>
Poskytování neúplných informací ze strany úřadů, pozdní zasílání dotací, dotazníky	<b>1</b>
Případná izolace je demotivující, nepravidelné financování - přechod roku	<b>1</b>
Snížení státní dotace na službu, která je dle respondentova názoru velmi potřebná a vyhledávaná	<b>1</b>
Velký vzdálenostní rozptyl lokalit, špatná dopravní dostupnost	<b>1</b>

**Potřeby ve vztahu k poskytovaným službám**

Své potřeby ve vztahu k poskytovaným službám poskytovatelé (poskytující služby primárně pro cílovou skupinu sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením) nejčastěji popisovali jako potřebu dlouhodobého, včasného a dostatečného zajištění finančních prostředků a též jako potřebu vzdělávání pracovníků.

**Tabulka 7.23: Potřeby ve vztahu k poskytovaným službám**

<b>Potřeby ve vztahu k poskytovaným službám</b>	<b>Počet</b>
Dlouhodobé finanční zajištění	<b>4</b>
Včasné zajištění financí, odborný růst pracovníků	<b>4</b>
Dostatečné finanční zajištění	<b>3</b>
1. Dlouhodobé financování 2. Rozšíření kapacity 3. Vybudování AD i pro ženy a manželské páry 4. Vybudování systému sociálního bydlení	<b>2</b>
1. Finanční zajištění pro rok 2010 pro službu sociální rehabilitace s důrazem na udržitelnost v dalších letech 2. Profesionální rozvoj a další vzdělávání našich zaměstnanců - což je opět úzce spojené s finanční náročností jednotlivých vzdělávacích seminářů a kurzů. 3. Potřeba síťování a propojování poskytovatelů sociálních služeb	<b>1</b>
1. Nezisková organizace jako zaměstnavatel je v pozici nespolehlivého partnera pro zaměstnance. 2. Mimoústavní léčba duševního onemocnění má velmi malou publicitu a ze	<b>1</b>

strany zdravotnictví je viděna s nedůvěrou. 3. Obecně zkvalitnit spolupráci sociální a zdravotní sféry	
1. Stálejší financování a k tomu se váže mnohé ostatní - pohyb osob poskytující službu (častá změna), nejistota vyvolává napětí mezi kolegy, nedůvěra klientů v návaznost služby	<b>1</b>
Finance; další vzdělávání pracovníků v přímé péči v oboru	<b>1</b>
Potřeba zařízení pro seniorky bez přístřeší eventuálně i se závislostmi	<b>1</b>
Rekonstrukce	<b>1</b>
Sociální jistoty na financování stávající sociální služby, průběžné dovybavování bytů pro uživatele	<b>1</b>
Vhodnější prostory na poradenství	<b>1</b>

### **Připomínky poskytovatelů**

Někteří poskytovatelé uvedli i různé připomínky, které se týkaly např. financování, které je z pohledu poskytovatelů krátkodobé a opožděné, také zmínili potřebu vzájemné komunikace kolegů poskytujících služby v rámci většího celku než organizace samé, možnost předávání aktuálních kazuistických případů.

**Tabulka 7.24: Připomínky poskytovatelů**

<b>Připomínky poskytovatelů</b>	<b>Počet</b>
Bylo by přínosné setkávání kolegů poskytující službu v rámci většího celku než organizace samé, předávání aktuálních kazuistických případů, celkový obraz problematiky v kraji	<b>1</b>
Pomohlo by nám obdržení financí - dotací na začátku roku	<b>1</b>
Pro výkon služby by nám pomohlo navýšení finančních prostředků ze státní dotace	<b>1</b>
Od státu bychom očekávali zajištění dlouhodobého financování sociálních služeb a první splátky hned začátkem roku tak, abychom mohli bez finančních problémů zajišťovat službu	<b>1</b>
Zklamání z přístupu Agentury pro začleňování sociálně znevýhodněných - chybí nám jakákoliv pomoc, špatná informovanost o nabídce pomoci	<b>1</b>

## 8. Cílová skupina - senioři - soubor poskytovatelé

### 8.1 Charakteristika souboru

V rámci výzkumu byli osloveni všichni poskytovatelé registrovaných sociálních služeb na území Olomouckého kraje (dle registru poskytovatelů sociálních služeb).

Ze strany poskytovatelů sociálních služeb v rámci Olomouckého kraje bylo vyplněno 101 dotazníků za služby, u kterých jako primární cílová skupina byla poskytovateli označena cílová skupina - senioři. Nejedná se tedy o úplný výčet (seznam) všech služeb tak, jak jsou služby uvedeny v registru poskytovatelů sociálních služeb pro Olomoucký kraj. Poskytovatelé poskytli informace do dotazníků díky jejich ochotě spolupracovat na tomto výzkumu.

V textu jsou uváděny v tabulkách jednak údaje odpovídající výčtovým odpovědím předem připravených znaků dotazníku, jednak údaje, kterými dotázaní výčtové odpovědi upřesňovali. Do této skupiny patří i respondenty uvedené chybějící „sociální služby“ (viz dále). Jedná se o výroky dotázaných bez jakýchkoliv dalších úprav. Výroky o chybějících službách nemusejí odpovídat sociálním službám vymezeným pro tuto cílovou skupinu. Výzkum odráží způsob vidění problematiky respondenty samotnými. Pokud dotázaní nerozlišují tyto sociální služby, odráží se to v jejich postojích prostřednictvím odpovědí.

V následující tabulce 8.1 jsou uvedeny sledované služby dle jejich umístění v rámci obcí s rozšířenou působností.

**Tabulka 8.1: Služby dle příslušnosti k ORP (N=101)**

Služby dle příslušnosti k ORP	Počet	%
Olomouc	13	12,9
Litovel	2	2,0
Šternberk	5	5,0
Uničov	6	5,9
Přerov	13	12,9
Hranice	4	4,0
Lipník	2	2,0
Prostějov	11	10,9
Konice	7	6,9
Šumperk	15	14,9
Zábřeh	8	7,9
Mohelnice	3	3,0
Jeseník	12	11,9
Celkem	101	100,0

V další tabulce 8.2 jsou uvedeny sledované služby dle jejich právní formy.

**Tabulka 8.2: Služby dle právní formy (N=101)**

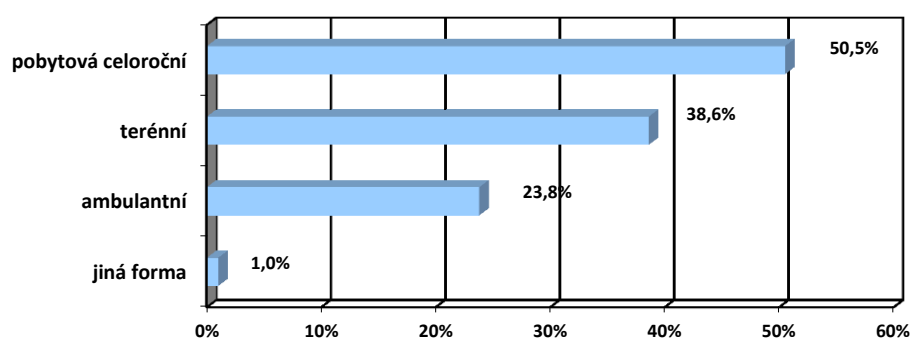
Služby dle právní formy	Počet	%
občanské sdružení	9	8,9

obecně prospěšná společnost	5	5,0
církevní právnická osoba	25	24,8
příspěvková organizace obce/města	20	19,8
organizační složka města	7	6,9
příspěvková organizace kraje	30	29,7
příspěvková organizace Ministerstva obrany	1	1,0
společnost s ručením omezeným	4	4,0
Celkem	101	100,0

### **Forma a druh poskytované služby**

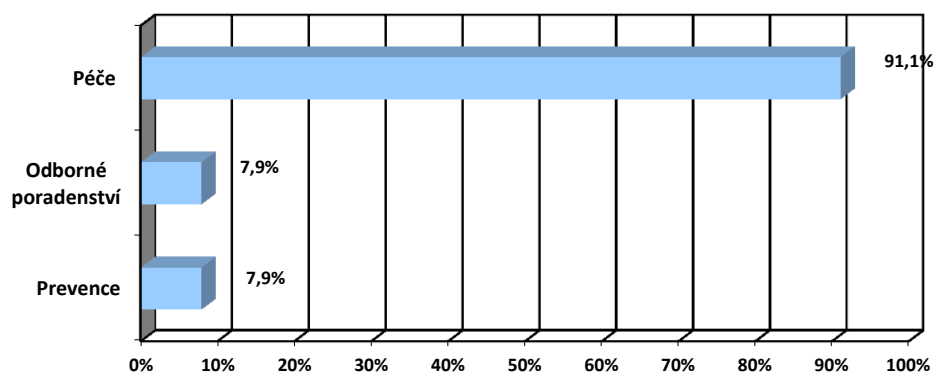
U sociálních služeb poskytovaných pro cílovou skupinu senioři se v převážné míře jedná o pobytové celoroční a terénní služby a z pohledu druhu služeb především o služby péče viz graf 8.1 a graf 8.2.

**Graf 8.1: Forma poskytované služby (N=101)**



**Komentář ke grafu 8.1:** Ze 101 služeb, za které byl vyplněn dotazník, bylo 50,5% označeno jako pobytové celoroční, 38,6% jako terénní služby a 23,8% jako ambulantní služby. Jedna služba (1%) byla označena jako pobytová v délce do 3 měsíců.

**Graf 8.2: Druh poskytované služby (N=101)**

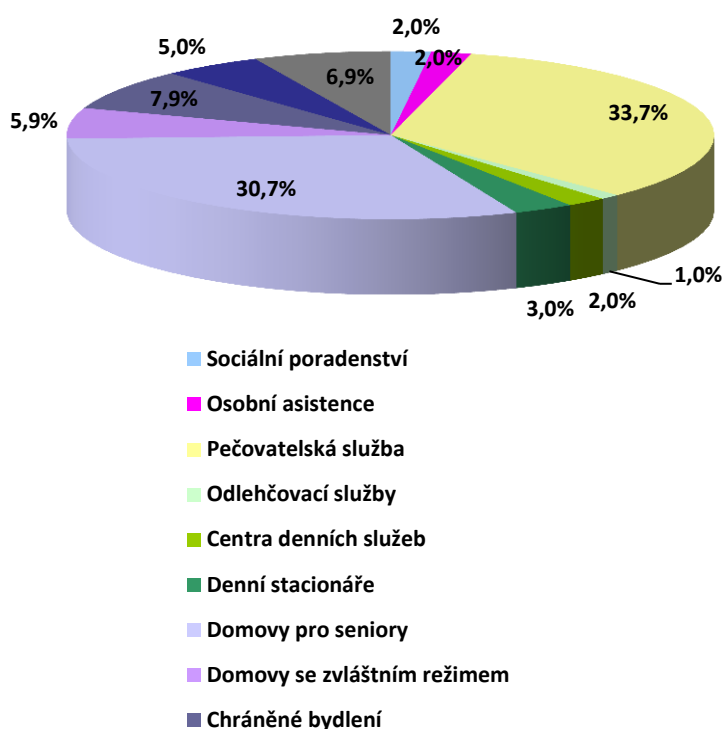


**Komentář ke grafu 8.2:** Ze 101 služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu senioři 91,1% bylo zařazeno mezi služby péče, 7,9% mezi služby odborného poradenství a 7,9% mezi služby prevence.

### Typy služeb dle zákona o sociálních službách

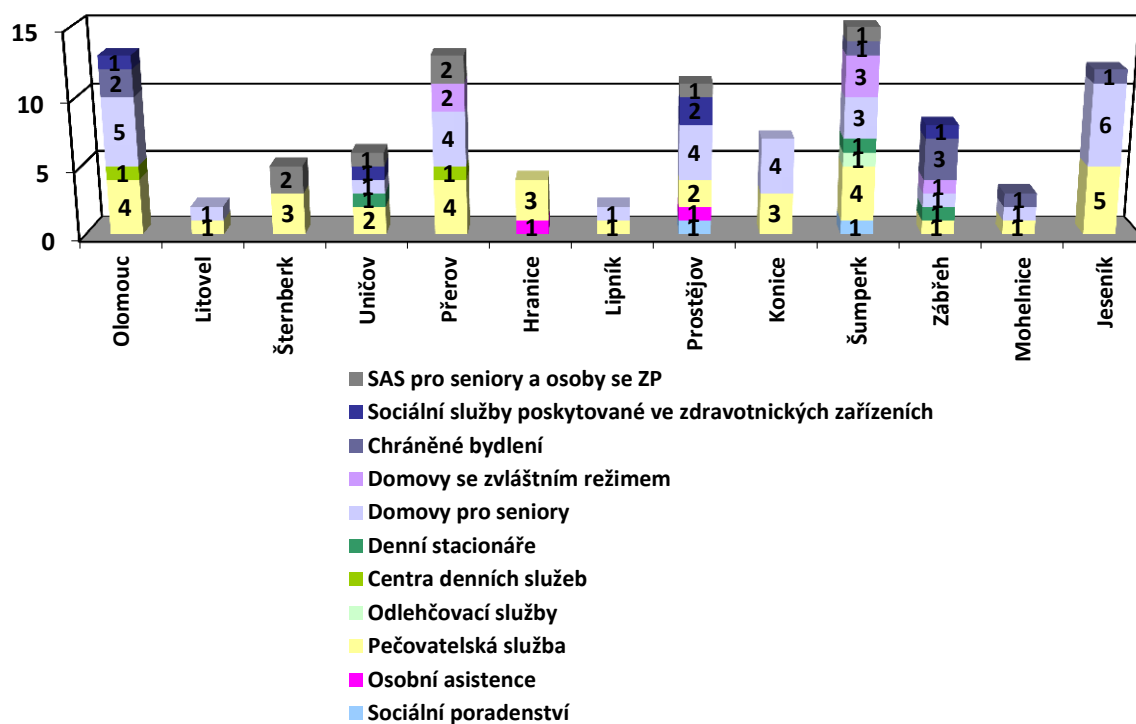
Mezi službami dle zákona o sociálních službách byly nejvíce zastoupeny Pečovatelská služba a Domovy pro seniory. Nejširší nabídku služeb primárně poskytovaných pro cílovou skupinu seniorů jsme zaznamenali v rámci ORP Šumperk viz graf 8.3 a graf 8.4.

**Graf 8.3: Poskytované služby dle zákona o sociálních službách (N=101)**



**Komentář ke grafu 8.3:** Ze služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu seniorů, přibližně třetinu tvoří Pečovatelská služba (33,7%), 30,7% Domovy pro seniory, 7,9% Chráněné bydlení, 6,9% Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, 5,9% Domovy se zvláštním režimem, 5% Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních, 3% Denní stacionáře, 2% Centra denních služeb, 2% Sociální poradenství, 2% Osobní asistence a 1% (jedna služba) Odlehčovací služby.

**Graf 8.4: Poskytované služby dle zákona o sociálních službách podle ORP (N=101)**



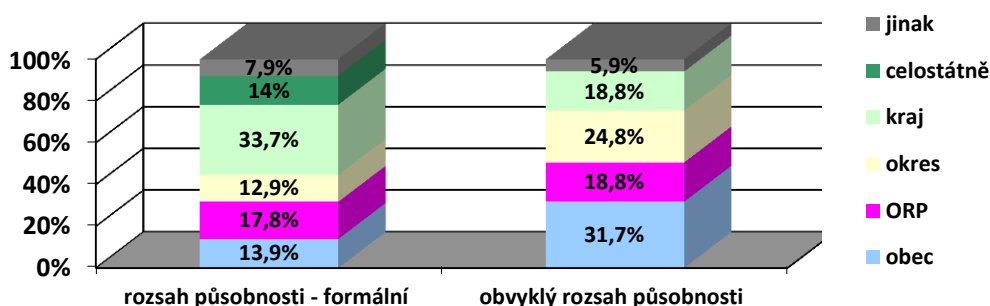
**Komentář ke grafu 8.4:** Nejvíce služeb primárně poskytovaných pro cílovou skupinu senioři jsme zaznamenali v rámci ORP Šumperk (15 služeb ze 101), dále v ORP Přerov a Olomouc (13 služeb ze 101) v ORP Jeseník (12 služeb ze 101) a v ORP Prostějov (11 služeb ze 101).



## 8.2 Rozsah působnosti služeb

33,7% služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu senioři uvádí svou působnost na úrovni kraje, přičemž 31,7% služeb dále uvádí, že převážná většina jejich uživatelů je právě z území obce, kde je služba poskytována, viz graf 8.5.

**Graf 8.5: Působnost služeb - formální a obvyklá (území, z něhož je převážná část uživatelů) (N=101)**

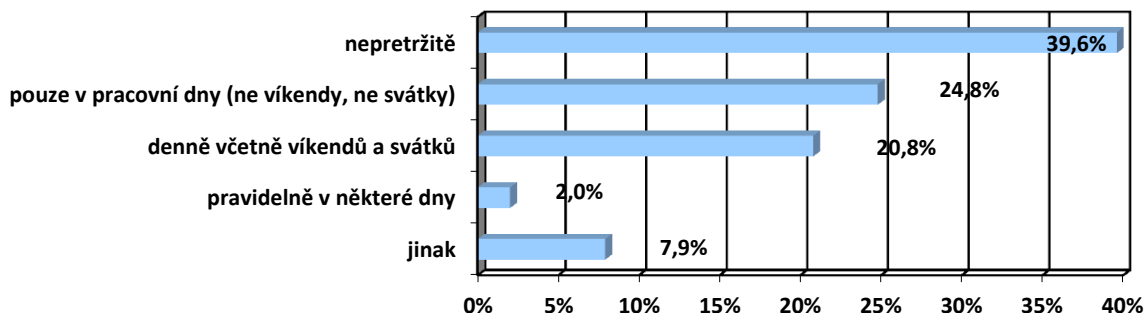


**Komentář ke grafu 8.5: Formální rozsah působnosti** - 13,9% služeb poskytuje služby pouze na úrovni obce, dále 17,8% na úrovni ORP, 12,9% na úrovni okresu, 33,7% na úrovni kraje, 14% celostátně, a 7,9% jinak (děkanát Olomouc plus cca 45 obcí v jeho okolí; Moravskoslezský a Olomoucký kraj; nezáleží na místě bydliště; region Kojetín, Němčice n/H, Kroměříž; děkanát Šumperk; děkanát Zábřeh; v rámci obce a vedlejší obce; v rámci teritoria Charity Zábřeh).

**Obvyklá působnost** (z jakého území je převážná část uživatelů) - u 31,7% služeb jsou uživatelé převážně z území obce, kde je služba poskytována, u 18,8% služeb převážně z území ORP, u 24,8% služeb převážně z území okresu, u 18,8% služeb převážně z území kraje a 5,9% služeb uvádí jinou obvyklou působnost (děkanát Olomouc plus cca 45 obcí v jeho okolí; děkanát Zábřeh; Jihomoravský, Olomoucký a Pardubický kraj; děkanát Šumperk; v rámci teritoria Charity Zábřeh).

**Poskytování služeb**

Služby poskytované primárně pro cílovou skupinu senioři jsou poskytovány v přibližně dvou pětinách případů nepřetržitě. Viz graf 8.6.

**Graf 8.6: Poskytování služeb (N=101)**

**Komentář ke grafu 8.6:** 39,6% ze sledovaných služeb je poskytováno nepřetržitě, 24,8% pouze v pracovní dny, 20,8% denně včetně víkendů a svátků, 2% pravidelně v některé dny a 7,9% jinak (různá pracovní doba pro jednotlivé pracovní dny; pracovní dny: 9:00-21:00, některé aktivity probíhají o víkendu (např. bály, plesy, výlety); pracovní dny 7:00-15,30 u klientů vyžadujících životně důležitých úkonů, jsou fakultativně poskytovány služby o víkendu a ve svátky; pracovní dny 7:00-15:30, víkendy a svátky na základě individuální domluvy; pondělí-pátek 6:00-19:00, sobota, neděle, svátky 7,30-19:00; pobytová služba nepřetržitě, ostatní činnosti pouze pracovní dny 7-15,30; denně včetně víkendů a svátků, obvykle 6.30-20.00h, dle potřeb uživatelů i nad rámec této doby).

**Další údaje o službách - počet pracovníků, typ klientů, vývoj počtu uživatelů, počet kontaktů, vytíženost**

V přímé péči je průměrně u sledovaných služeb 21 pracovníků, přepočteno na úvazky 20 pracovníků. Počet dalších pracovníků (technických, administrativních) je o něco méně - průměrně 12, přepočteno na úvazky 8 (viz tabulka 8.3).

**Tabulka 8.3: Počet pracovníků v organizaci**

Počet pracovníků	N (počet těch, kteří odpověděli)	Minimum	Maximum	Průměr
Počet pracovníků v přímé péči	96	1	82	21
Pracovníci v přímé péči - úvazky	89	0	82	20
Počet dalších pracovníků	89	0	52	12
Další pracovníci - úvazky	35	0	35	8

Za 93,1% (94 služeb ze 101) služeb bylo uvedeno, že poskytují služby bez ohledu na pohlaví, mužům i ženám, dvě poskytují služby pouze pro ženy. U pěti služeb daný údaj nebyl uveden.

Meziročně jsme nezaznamenali významné změny v průměrném počtu uživatelů služeb, dle výsledku se však počet služeb zvýšil (v případě zvýšení počtu služeb a zachování průměrného počtu uživatelů za službu, můžeme hovořit o významném nárůstu počtu uživatelů služeb v sledované cílové skupině), viz tabulka 8.4. V roce 2009 byl průměrný počet uživatelů u jedné služby 142.

**Tabulka 8.4: Vývoj průměrného počtu uživatelů**

Vývoj počtu uživatelů	N (počet těch, kteří odpověděli)	Minimum	Maximum	Průměr
2005	76	0	1 507	148
2006	78	0	1 535	160
2007	85	0	1 389	147
2008	91	0	1 174	139
2009	94	0	1 247	142

Průměrný počet kontaktů poskytovaných službami za měsíc je dle výpovědí poskytovatelů je na úrovni 679 - pouze aktivní klienti (N= 36, minimum=5, maximum=6300).

Průměrný počet lůžek v rámci pobytových zařízení pro sledovanou cílovou skupinu je 61, přičemž jejich průměrná vytíženost je 93%, viz tabulka 8.5 níže.

**Tabulka 8.5: Vytíženost**

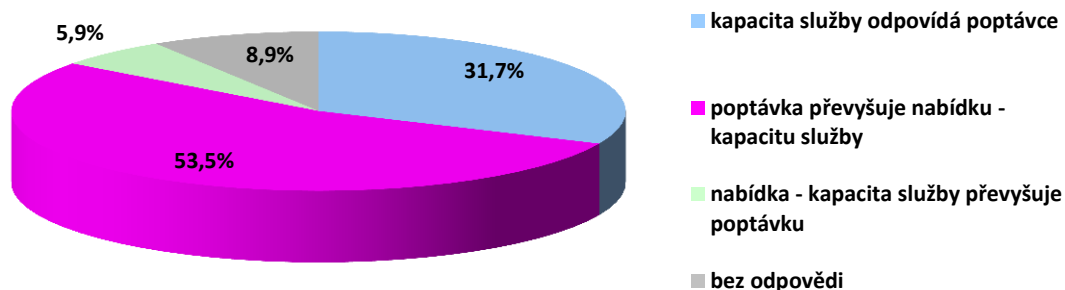
Vytíženost	N (počet těch, kteří odpověděli)	Minimum	Maximum	Průměr
Počet lůžek	50	6	250	61
Průměrná vytíženost za rok v %	47	23	106	93
Vytíženost během roku - lůžkodny	26	24	63 313	12 138

### **Vytíženost - hodnocení kapacity služeb, čekací doba pro poskytnutí služby**

*Vytíženost služeb* byla operacionalizované prostřednictvím zjištění kapacity služby. Pokud kapacita odpovídá poptávce, je služba vytížena optimálním způsobem. Pokud kapacita služby převyšuje nabídku, je služba nevytížená. Pokud poptávka služby převyšuje nabídku, je služba potřebná a bylo by ji třeba navýšit.

U více než poloviny služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu senioři poptávka převyšuje nabídku - kapacitu služby. U téměř třetiny služby kapacita služby odpovídá poptávce, přičemž u stejného podílu služeb není čekací doba žádná, služba je poskytnutá okamžitě. Na druhé straně u odpovědí ohledně čekací doby následovaly odpovědi - čekací doba do roka (11,9%), do půl roku (10,9%) a do dvou let (8,9%).

V průměru je pět neuspokojených zájemců (maximálně bylo uvedeno 31 neuspokojených zájemců).

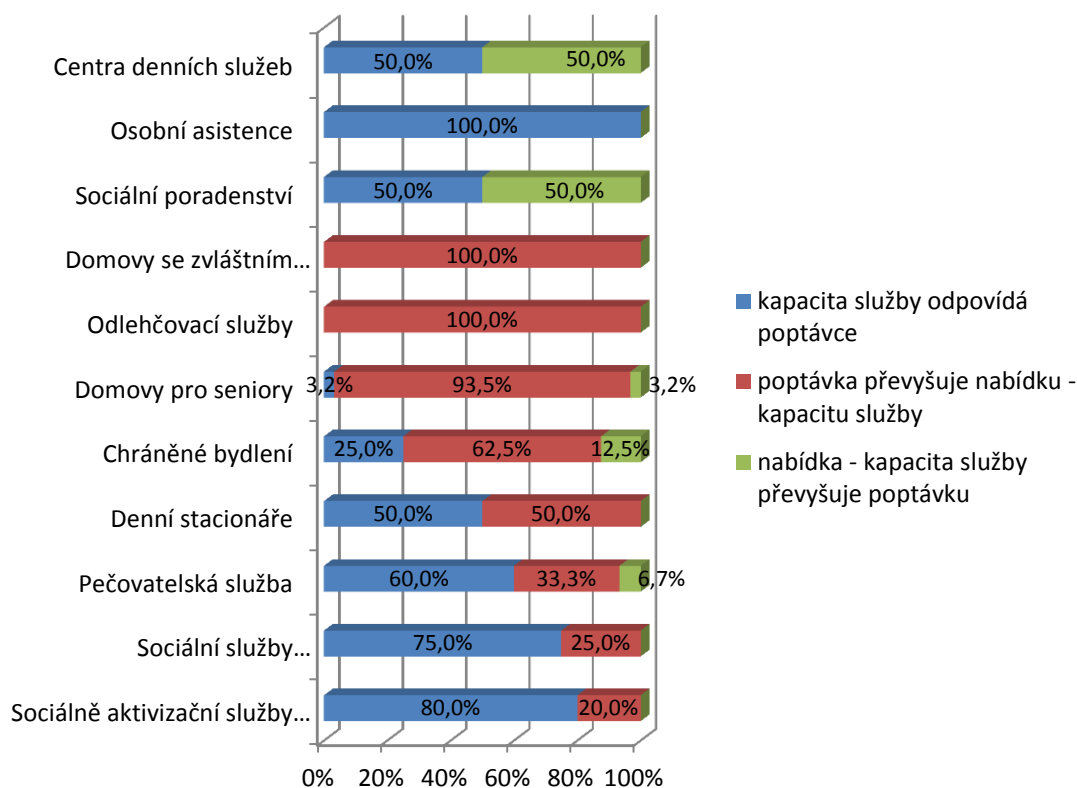
**Graf 8.7: Hodnocení kapacity služeb (N=101)**

**Komentář ke grafu 8.7:** Kapacita služby odpovídá poptávce u 31,7% sledovaných služeb, naopak poptávka převyšuje nabídku u 53,5% služeb. Nabídka převyšuje poptávku u 5,9% služeb.

Vytíženost služeb podle jednotlivých sociálních služeb a podle ORP je uvedena v tabulkách 8.5.1 a 8.5.2, rovněž v grafech 8.7.1 a 8.7.2. *Poptávka převyšuje nabídku nejvíce pro Domovy se zvláštním režimem a Domovy pro seniory. Co se týče ORP, jedná se zejména o ORP Mohelnice a Jeseník, dále Přerov, Olomouc, Konice a Zábřeh.*

**Tabulka 8.5.1 Vytíženost dle sociálních služeb**

		Hodnocení kapacity služby			Celkem
		kapacita služby odpovídá poptávce	poptávka převyšuje nabídku - kapacitu služby	nabídka - kapacita služby převyšuje poptávku	
Služby poskytované pro "senioři"	Sociální poradenství	1	0	1	2
	Osobní asistence	1	0	0	1
	Pečovatelská služba	18	10	2	30
	Odlehčovací služby	0	1	0	1
	Centra denních služeb	1	0	1	2
	Denní stacionáře	1	1	0	2
	Domovy pro seniory	1	29	1	31
	Domovy se zvláštním režimem	0	6	0	6
	Chráněné bydlení	2	5	1	8
	Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních úst	3	1	0	4
	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotní	4	1	0	5
Celkem		32	54	6	92

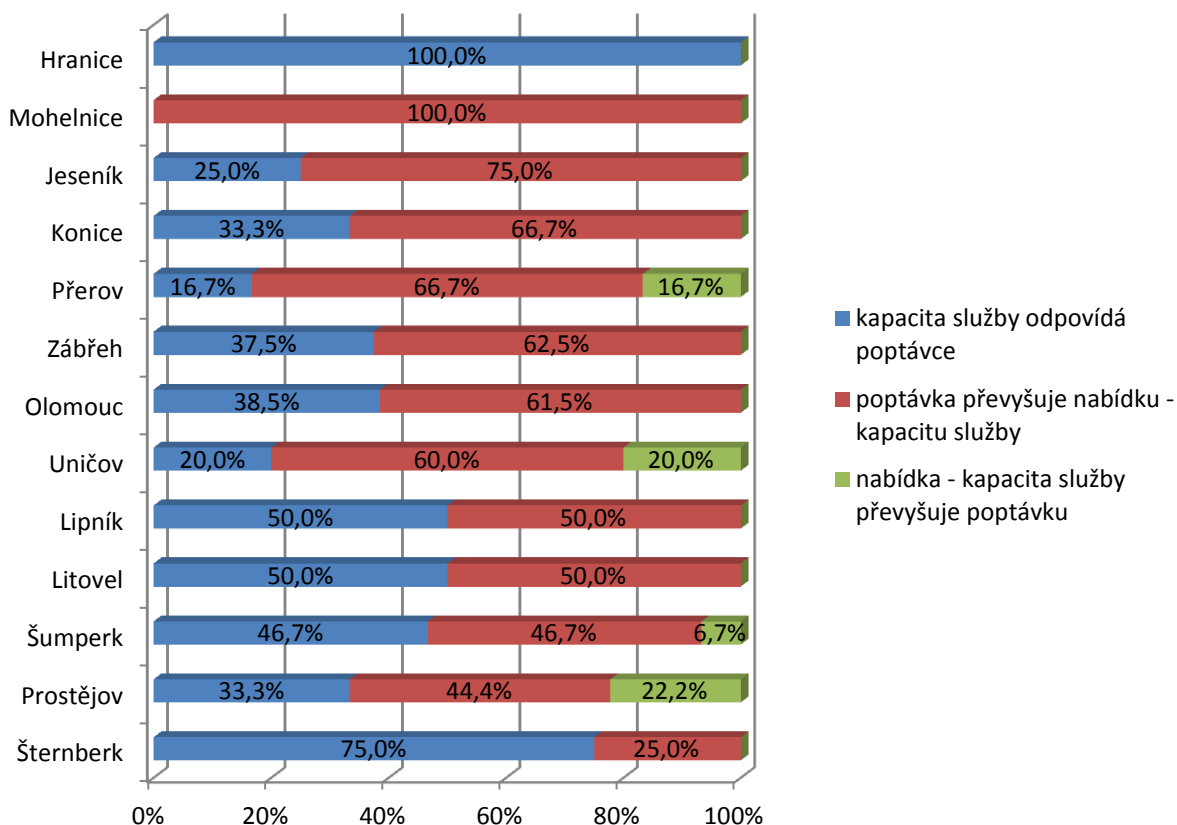
**Graf 8.7.1: Vytíženost dle sociálních služeb (N=92)**

**Komentář ke grafu 8.7.1 a tabulce 8.5.2:** Poptávka převyšuje nabídku nejvíce pro Domovy se zvláštním režimem (100%, 6 zařízení), Odlehčovací služby (1 zařízení), Domovy pro seniory (93,5%, 29 zařízení) a Chráněné bydlení (62,5%, 5 zařízení). Na druhé straně nabídka převyšuje poptávku u služby Sociální poradenství a Centrum denních služeb vždy v jednom případě.

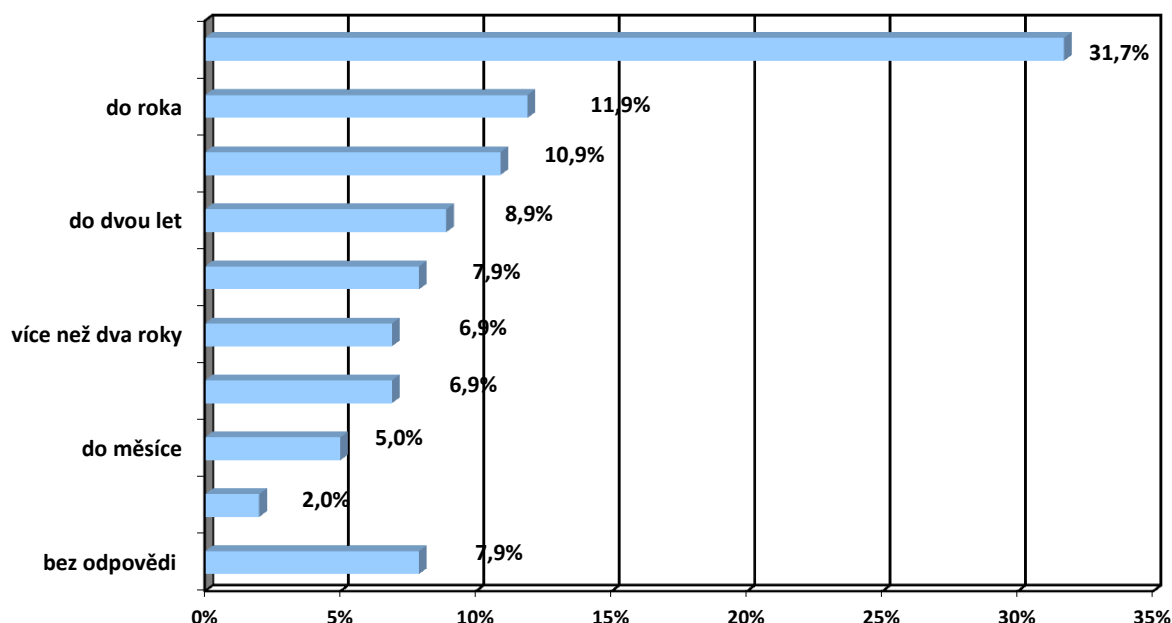
**Tabulka 8.5.2 Vytíženost sociálních služeb dle ORP (N)**

		Hodnocení kapacity služby			Celkem
		kapacita služby odpovídá poptávce	poptávka převyšuje nabídku - kapacitu služby	nabídka - kapacita služby převyšuje poptávku	
Příslušnost k ORP	Olomouc	5	8	0	13
	Litovel	1	1	0	2
	Šternberk	3	1	0	4
	Uničov	1	3	1	5
	Přerov	2	8	2	12
	Hranice	1	0	0	1
	Lipník	1	1	0	2
	Prostějov	3	4	2	9
	Konice	2	4	0	6
	Šumperk	7	7	1	15

	Zábřeh	3	5	0	8
	Mohelnice	0	3	0	3
	Jeseník	3	9	0	12
Celkem		32	54	6	92

**Graf 8.7.1: Vytíženost dle ORP (N=92)**

**Komentář ke grafu 8.7.1 a tabulce 8.5.2:** Poptávka převyšuje nabídku v ORP Mohelnice u všech zařízení (100%), u více než poloviny zařízení v ORP Jeseník (75%), Konice (66,7%), Přerov (66,7%), Zábřeh (62,5%), Olomouc (61,5%), Uničov (60%). V ORP Uničov v jednom zařízení a ORP Přerov ve dvou zařízeních nabídka převyšuje poptávku.

**Graf 8.8: Čekací doba pro poskytnutí služby (N=101)**

**Komentář ke grafu 8.8:** Čekací doba není žádná u 31,7% ze sledovaných služeb, u 11,9% je čekací doba do roka, u 10,9% do půl roka, u 8,9% služeb do dvou let, u 7,9% 2-3 dny, u 6,9% víc než dva roky, u 6,9% do týdne, u 5% do měsíce a u dvou služeb (2%) byla uvedena jiná čekací doba (0-1 den; nedá se upřesnit, až někdo zemře, nebo z důvodu zhoršení stavu je přemístěn do jiného zařízení).

Obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby podle sociálních služeb a podle ORP je uvedena v tabulkách 8.5.3 a 8.5.4.

**Tabulka 8.5.2 Obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby dle sociálních služeb (N)**

		obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby									Celkem
		žádná - služba je poskytnutá okamžitě	2-3 dny	do týdne	do měsíce	do půl roka	do roka	do dvou let	více než dva roky	jiná	
služby poskytované pro "senioři"	Sociální poradenství	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	Osobní asistence	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	Pečovatelská služba	19	7	4	0	0	0	1	0	1	32
	Odlehčovací služby	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	Centra denních služeb	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	Denní stacionáře	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	Domovy pro seniory	0	0	0	4	10	7	4	3	0	28

Domovy se zvláštním režimem	0	0	0	1	1	1	0	3	0	6
Chráněné bydlení	0	0	0	0	0	4	2	1	1	8
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních úst	1	0	2	0	0	0	1	0	0	4
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotní	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
<b>Celkem</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>93</b>

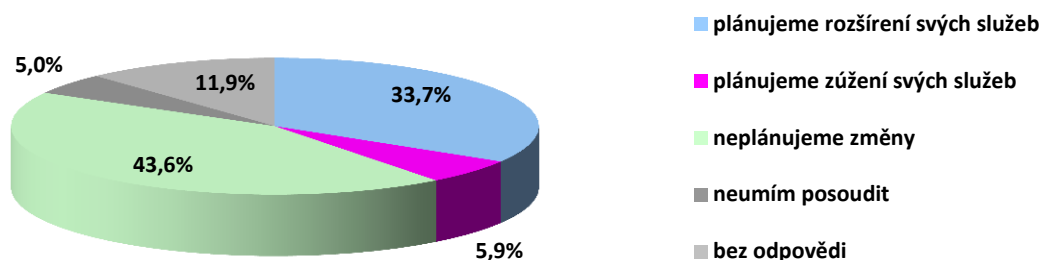
**Tabulka 8.5.4 Obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby dle ORP (N)**

		Obvyklá čekací doba pro poskytnutí služby									Celkem
		žádná - služba je poskytnutá okamžitě	2-3 dny	do týdne	do měsíce	do půl roku	do roka	do dvou let	více než dva roky	jiná	
příslušnost k ORP	Olomouc	3	0	3	0	4	1	0	1	0	12
	Litovel	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
	Šternberk	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4
	Uničov	2	1	0	0	1	0	1	0	0	5
	Přerov	6	1	0	1	2	1	0	2	0	13
	Hranice	1	3	0	0	0	0	0	0	0	4
	Lipník	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
	Prostějov	6	0	0	0	2	0	1	0	0	9
	Konice	0	0	1	1	0	1	1	1	1	6
	Šumperk	5	0	1	2	1	2	1	2	0	14
	Zábřeh	1	0	2	0	0	2	1	1	1	8
	Mohelnice	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
	Jeseník	4	1	0	1	1	3	1	0	0	11
<b>Celkem</b>		<b>32</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>93</b>

**Plánované změny**

U třetiny služeb primárně zaměřených na cílovou skupinu senioři bylo uvedeno, že v rámci jejich organizace je plánované rozšiřování služeb. Zužování služeb bylo uvedeno v 5,9% případů a zachování současného stavu ve více než dvou pětinach případů. Důvody pro rozšiřování, zužování a zachování služeb v současné podobě jsou uvedeny v tabulkách níže.



**Graf 8.9: Plánované změny (N=101)**

**Komentář ke grafu 8.9:** V 33,7% případů respondenti uvedli, že plánují rozšíření svých služeb, v 5,9% případů se vyjádřili, že plánují zúžení svých služeb a v 43,6% případů uvedli, že neplánují změny. 16,9% respondentů se k otázce neumělo vyjádřit, resp. nevyjádřilo.

**Tabulka 8.6: Důvody rozšiřování služeb**

Důvody rozšiřování služeb	Počet
Chybějící, nedostatečná kapacita	4
O dům s pečovatelskou službou	3
Osobní asistence	2
Plánujeme prostřednictvím propagace oslovit větší počet zájemců o využití služby z okruhu cílové skupiny	2
Intervence do okolních obcí, není zabezpečená péče	1
Otevření pavilonu pro partnerské páry	1
Nárůst žadatelů	1
Navýšení počtu lůžek na pečovatelském oddělení	1
Plánujeme prázdninový provoz centra, ale dosud nevíme, zda to rozšíření, což bude znamenat nárůst pracovníků, pokryjeme financemi	1
Pobytová služba pro ZP na vozíku	1
Především humanizace bydlení, zrušení třílůžkových a nevyhovujících dvoulůžkových pokojů	1
Přijetí fyzioterapeuta a ergoterapeuta v jedné osobě	1
Služby pro aktivní seniory, pomoc seniorům na vesnicích	1
Sociálně aktivizační služby pro seniory a ZP	1
Terénní služby	1
Tyto služby u nás v mikroregionu chybí	1
V případě rekonstrukce kláštera by došlo k rozšíření	1
Vybudování uzavřeného oddělení	1
Vzhledem ke struktuře obyvatel se domníváme, že bude nutné služby rozšířit	1
Zájem o další služby	1
Zvyšování počtu seniorů v populaci	1

**Tabulka 8.7: Důvody zúžení služeb**

Důvody zúžení služeb	Počet
Musíme zvětšit ošetřovatelské odd. na úkor seniorů	2
Nedostatek finančních prostředků	1

V rozsahu 50%, tj. o 100 klientů - menší zájem o službu a obrovský zájem o službu domov pro seniory	<b>1</b>
Vzhledem k prostorám, které máme k dispozici, plánujeme snížení kapacity na pouhých 10 klientů za den	<b>1</b>
Z důvodu nedostatku finančních prostředků a snížení počtu klientů	<b>1</b>

**Tabulka 8.8: Důvody pro neplánování změn**

<b>Důvody pro neplánování změn</b>	<b>Počet</b>
Dostačující kapacita poskytované služby	<b>3</b>
Budeme podřizovat případnému nárůstu zájmu o poskytovanou službu	<b>1</b>
Do budoucna plánujeme rozšíření, ale chybí finance a pracovníci, bližší spolupráce s městem Tovačov	<b>1</b>
Nedostatečné prostory	<b>1</b>
Neplánujeme zásadní změny, spíše zkvalitnění služby	<b>1</b>
Pokud se nebude v tomto směru novelizovat zákon	<b>1</b>
Z kapacitních důvodů	<b>1</b>

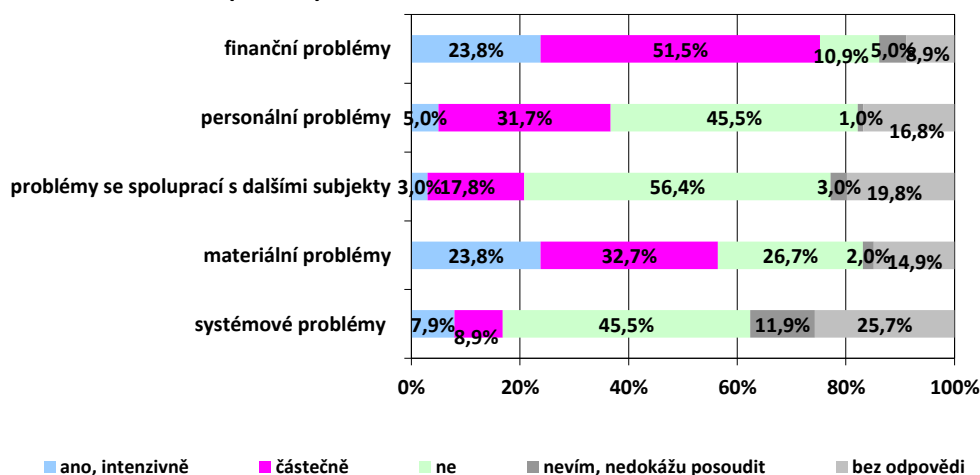
### 8.3 Konkrétní zjištění

#### Problémové oblasti

Nejproblémovější oblastí se u služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu senioři jeví oblast finanční. Intenzivní nebo částečné problémy byly uváděny u tří čtvrtin služeb (75,2%). Nejčastěji byly upřesněny jako nedostatečné a snížené dotace, nedostatek financí na mzdy. Dále, ale již s významně nižší frekvencí, následují problémy materiální (nejčastěji popisovány jako potřeba rekonstrukce prostor, budovy, chybějící prostory) a personální (nejčastěji popisovány jako nedostatečné personální pokrytí).

Konkrétní specifikace pro jednotlivé problémové oblasti jsou uvedeny v tabulkách 8.9 až 8.14 níže.

**Graf 8.10: Problémové oblasti (N=101)**



**Komentář ke grafu 8.10:** Nejintenzivněji jsou u sledovaných služeb vnímány finanční problémy, jako intenzivní je vnímá 23,8% respondentů, částečně je vnímá 51,5% respondentů. Následují materiální problémy, které jsou intenzivně nebo částečně intenzivně pocíťovány u 56,4% respondentů a personální problémy, které jsou intenzivně nebo částečně intenzivně vnímány u 36,6% respondentů. Nejméně jsou pocíťovány problémy se spoluprací s dalšími subjekty a systémové problémy.

**Tabulka 8.9: Finanční problémy - upřesnění**

Finanční problémy - upřesnění	Počet
Dotace jsou nedostačující (z MPSV)	11
Snížení dotací	5
Chybějící mzdové prostředky	4
Opakovaně přidělované nižší dotace než zařízením zřizovaným Olomouckým krajem, pozdě vyplácené splátky dotace, nedostatek investičních prostředků	4
Dotační řízení, závislost na příspěvcích obcí	1
Chybí finance na nové cvičební pomůcky, technické zajištění aktivit ve venkovních prostorech, potíže s financováním služby v prvních 3 měsících na počátku roku - dotace	1

Chybí víceleté financování pro naplnění dlouhodobých vizí a plánů	<b>1</b>
Nedostatek financí na dovybavení technického zázemí DCD, finance na nákup nového automobilu, potíže s financováním služby v prvních měsících kalendářního roku- závislost na dotacích	<b>1</b>
Nedostatek financí pro přijetí dalších pečovatelek	<b>1</b>
Nejistota	<b>1</b>
Nízké dotace a příspěvky od obcí	<b>1</b>
Nízké dotace od státu a zřizovatele	<b>1</b>
Personální a materiální problémy	<b>1</b>
Prodělečnost poskytované služby	<b>1</b>
Schodek v rozpočtu	<b>1</b>
Zajištění nových kompenzačních pomůcek je velmi nákladné, potíže se zajištěním financování během prvních 3 měsíců v roce - dotace	<b>1</b>
Zatím nemáme dotace u MPSV pro rok 2010	<b>1</b>

**Tabulka 8.9.1 Intenzita finančních problémů dle poskytovaných služeb**

		finanční problémy			Celkem
		ano, intenzivně	částečně	ne	
Služby	Sociální poradenství	0	2	0	2
	Osobní asistence	0	2	0	2
	Pečovatelská služba	8	20	2	30
	Odlehčovací služby	1	0	0	1
	Centra denních služeb	0	1	1	2
	Denní stacionáře	1	2	0	3
	Domovy pro seniory	10	13	4	27
	Domovy se zvláštním režimem	2	2	1	5
	Chráněné bydlení	0	6	1	7
	Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních úst	0	1	0	1
	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotní	2	3	2	7
Celkem		24	52	11	87

**Tabulka 8.9.2. Výroky - upřesnění finančních problémů pro „Pečovatelskou službu“**

<b>Finanční problémy - upřesnění</b>
Dostatek financí na provoz, nebo rozšíření služby
Dotace z MPSV nepostačuje k pokrytí nejnutnějších nákladů
Dotační řízení, závislost na příspěvcích obcí
Mzdy pracovník, začínáme
Nedostatečné a nerovné financování z MPSV
Nedostatečné finanční zajištění za strany státu (dotace MPSV)
Nedostatek financí pro přijetí dalších pečovatelek
Nízké dotace a příspěvky od obcí
Nízké dotace od státu a zřizovatele
Opakovaně přidělované nižší dotace než zařízením zřizovaným Olomouckým krajem, pozdě vyplácené splátky dotace, nedostatek investičních prostředků
Prodělečnost poskytované služby
Snížení dotací v r. 2010, potíže financování n začátku roku
Zatím nemáme dotace u MPSV pro rok 2010

**Tabulka 8.9.3 Výroky - upřesnění finančních problémů pro „Domovy pro seniory“**

<b>Finanční problémy - upřesnění</b>
Chybí víceleté financování pro naplnění dlouhodobých vizí a plánů
Mzdové prostředky
Mzdy, provoz
Nedostačují dotace z MPSV
Nedostatečné a nerovné financování z MPSV
Opakovaně přidělované nižší dotace než zařízením zřizovaným Olomouckým krajem, pozdě vyplácené splátky dotace, nedostatek investičních prostředků
Personální a materiální problémy
Schodek v rozpočtu
Snížení dotací MPSV ČR

**Tabulka 8.9.4 Výroky - upřesnění finančních problémů pro další sociální služby**

<b>Sociální poradenství</b>	Nedostatečné krytí z veřejných finančních rozpočtů	Zajištění nových kompenzačních pomůcek je velmi nákladné, potíže se zajištěním financování během prvních 3 měsíců v roce - dotace	
<b>Osobní asistence</b>	Dotace jsou nedostačující		
<b>Odlehčovací služby</b>	Opakovaně přidělované nižší dotace než zařízením zřizovaným Olomouckým krajem, pozdě vyplácené splátky dotace, nedostatek investičních prostředků		
<b>Denní stacionáře</b>	Dostatek financí na provoz, nebo rozšíření	Nedostatek financí na dovybavení technického zázemí DCD, finance na nákup	Snížená dotace z

	sužby	nového automobilu, potíže s financováním služby v prvních měsících kalendářního roku- závislost na dotacích	MPSV
<b>Domovy se zvláštním režimem</b>	Mzdové prostředky	Opakovaně přidělované nižší dotace než zařízením zřizovaným Olomouckým krajem, pozdě vyplácené splátky dotace, nedostatek investičních prostředků	
<b>Chráněné bydlení</b>	Snížení dotací		
<b>Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením</b>	Chybí finance na nové cvičební pomůcky, technické zajištění aktivit ve venkovních prostorách, potíže s financováním služby v prvních 3 měsících na počátku roku - dotace	nejistota	

**Tabulka 8.10: Personální problémy - upřesnění**

<b>Personální problémy - upřesnění</b>	<b>Počet</b>
Nedostatečné personální pokrytí	<b>8</b>
Rehabilitační pracovníci	<b>1</b>
V případě nemoci pracovníků zajišťování kvalitních zástupců	<b>1</b>
Velká fluktuace pracovníků	<b>1</b>
Vyhledání, zaškolení a udržení odpovídajícího personálu	<b>1</b>
Zhoršující se zdravotní stav uživatelů a tím i navyšující se péče, nejsme schopni zabezpečit se stávajícím personálem	<b>1</b>

**Tabulka 8.11: Problémy se spoluprací s dalším subjekty - upřesnění**

<b>Problémy se spoluprací s dalším subjekty - upřesnění</b>	<b>Počet</b>
Dlouhé čekací doby na umístění v domovech pro seniory	<b>1</b>
Konkurence - charity	<b>1</b>
Nedostatečná spolupráce s obcemi	<b>1</b>
Obecně problém s přístupem zdravotnického personálu, kdy chybí spolupráce zejména v informovanosti pacientů o možnostech služeb, příspěvku na péči	<b>1</b>
Při naplnění kapacit zařízení není možné žadatele odkázat jinam	<b>1</b>
Služby prevence jsou spíše na okraji - po pečovatelských službách	<b>1</b>

**Tabulka 8.12: Materiální problémy - upřesnění**

<b>Materiální problémy - upřesnění</b>	<b>Počet</b>
Potřeba rekonstrukce budovy, prostor	<b>13</b>
Chybějící prostory	<b>11</b>
Chybí bezbariérový přístup, potřeba bezbariérových prostor	<b>3</b>
Bariérovost budov, potřeba rekonstrukce pro zvýšení počtu hygienických zařízení	<b>2</b>
Nedostatek lůžek	<b>2</b>

Vybavení pokojů, bezbariérový přístup, nevyhnutné hygienické zařízení, pojízdná křesla	2
Vyřešení klimatizace v objektu	2
Automobil	1
Chybí individuální WC a sprchy	1
Chybí jednolůžkové pokoje, více společných prostor, problém s opravou památkově chráněné budovy	1
Koupelny, únikový východ	1
Potřeba nákupu automobilů pro zajištění služby na vesnicích	1
Potřebujeme provést realizaci výstavby meziobjektu Domova důchodců.	1
Špatný stav vozidel pro pečovatelky	1

Tabulka 8.13: Systémové problémy - upřesnění

Systémové problémy - upřesnění	Počet
Nedořešené financování ošetrovatelské péče v zařízeních, nerovné podmínky pro různé poskytovatele služeb	4
Chybí jasná koncepce sociálních služeb, nemožnost dlouhodobého plánování, chybí výchova současných i budoucích uživatelů, chybí nastavení konceptu přípravy pracovníků přímé péče	1
Jasná koncepce dlouhodobého financování sociálních služeb	1
Nastavení systému úhrad za služby v Centru denních služeb	1
Nepochopení podstaty služby chráněné bydlení veřejností	1
Nutnost zdravotní péče nepodchycená zákonem	1
Stávající systém sociálních služeb, např. příspěvky na péči - chybějící kontrola	1
Striktní zařazení do oblasti sociální péče	1

Tabulka 8.14: Problémové oblasti dle služeb

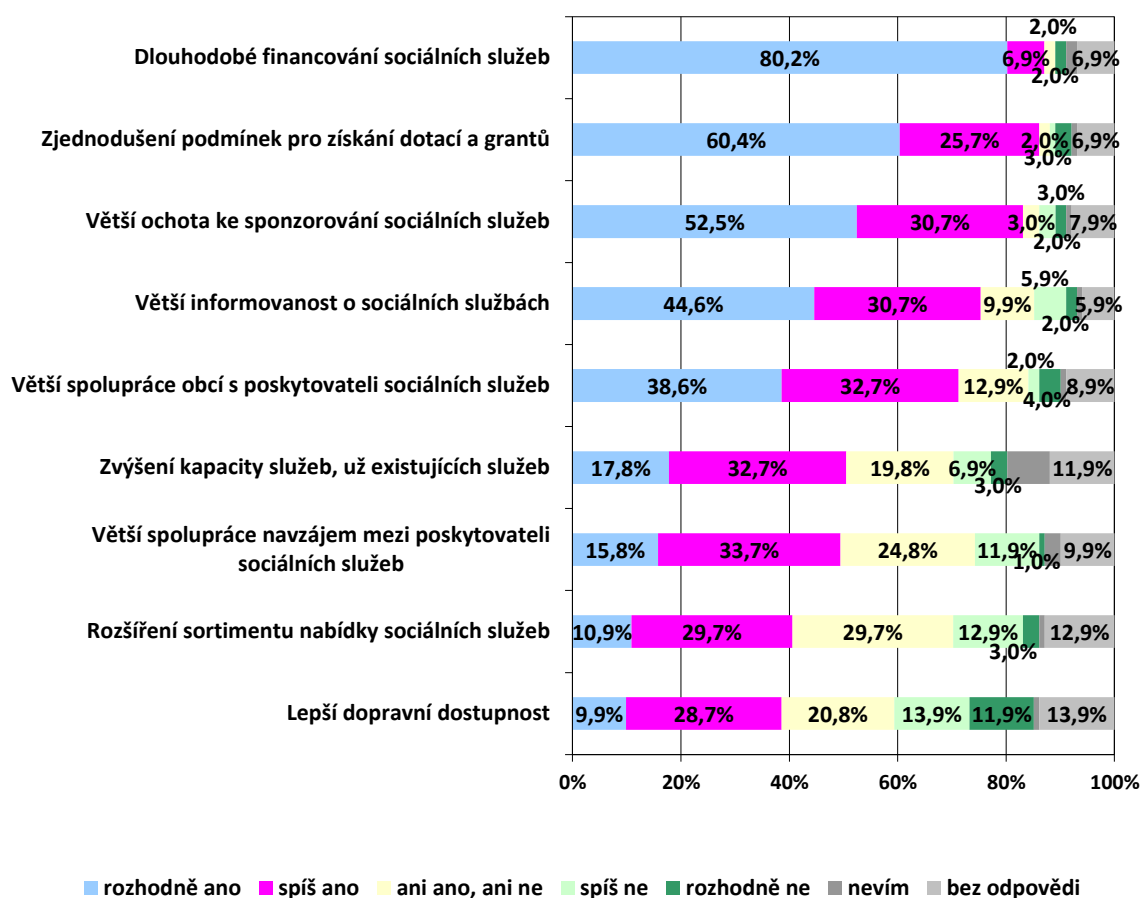
Problémové oblasti dle služeb											
	Sociální poradenství	Osobní asistence	Péčovatelská služba	Odlehčovací služby	Centra denních služeb	Denní stacionáře	Domovy pro seniory	Domovy se zvláštním režimem	Chráněné bydlení	Sociální služby poskyt. ve zdrav. zařízeních	SAS pro seniory a osoby se ZP
<b>finanční problémy N=87</b>											
Ano, intenzivně			26,7%	100,0%		33,3%	37,0%	40,0%			28,6%
Částečně	100,0%	100,0%	66,7%		50,0%	66,7%	48,1%	40,0%	85,7%	100%	42,9%
Ne			6,7%		50,0%		14,8%	20,0%	14,3%		28,6%
<b>personální problémy N=83</b>											
Ano, intenzivně			3,4%				12,0%	33,3%			
Částečně	50,0%	50,0%	41,4%		50,0%	66,7%	48,0%		25,0%		16,7%
Ne	50,0%	50,0%	55,2%	100,0%	50,0%	33,3%	40,0%	66,7%	75,0%	100%	83,3%
<b>problémy se spoluprací s dalšími subjekty N=78</b>											
Ano, intenzivně		100,0%					4,5%	25,0%			
Částečně			21,4%		100,0%	33,3%	9,1%		57,1%	100%	16,7%

Ne	100,0%		78,6%	100,0%		66,7%	86,4%	75,0%	42,9%		83,3%
<b>materiální problémy N=84</b>											
Ano, intenzivně	50,0%	50,0%	17,9%				42,3%	50,0%	37,5%		16,7%
Částečně		50,0%	39,3%		100,0%	33,3%	42,3%	50,0%	37,5%		33,3%
Ne	50,0%		42,9%	100,0%		66,7%	15,4%		25,0%	100%	50,0%
<b>systémové problémy N=63</b>											
Ano, intenzivně			8,7%	100,0%	100,0%		11,8%	50,0%	14,3%		
Částečně			17,4%				17,6%		28,6%		
Ne	100,0%	100,0%	73,9%			100,0%	70,6%	50,0%	57,1%	100%	100%

### **Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách**

Respondenti byli v rámci výzkumu dále dotázáni, zda by, dle jejich názoru, níže uvedené aspekty pomohly zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb. Nejčastěji se respondenti přikláněli k názoru, že situaci v oblasti sociálních služeb by pomohly zlepšit aspekty související s financováním - dlouhodobé financování sociálních služeb, větší ochota ke sponzorování sociálních služeb a zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů. Dále se přikládali i k výrokům, že situaci v oblasti sociálních služeb by pomohla zlepšit větší informovanost o sociálních službách a lepší spolupráce obcí s poskytovateli.



**Graf 8.11: Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách (N=101)**

**Komentář ke grafu 8.11:** Zlepšení v oblasti sociálních služeb dle poskytovatelů přinese především dlouhodobé financování sociálních služeb (souhlasí 87,1% respondentů), zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů (souhlasí 86,1% respondentů) a větší ochota ke sponzorování sociálních služeb (souhlasí 83,2% respondentů). Následuje větší informovanost o sociálních službách (souhlasí 75,2% respondentů), větší spolupráce obcí s poskytovateli (souhlasí 71,3% respondentů), zvýšení kapacity existujících služeb (souhlasí 50,5% respondentů), větší spolupráce mezi poskytovateli navzájem (souhlasí 49,5% respondentů) a rozšíření nabídky sociálních služeb (souhlasí 40,6% respondentů). Nejméně se respondenti přiklání k názoru, že zlepšení v oblasti sociálních služeb přinese lepší dopravní dostupnost (souhlasí 38,6% respondentů).

**Tabulka 8.15: Možné podněty pro zlepšení situace v sociálních službách - průměrné výsledky za celý soubor a za jednotlivé typy služeb**

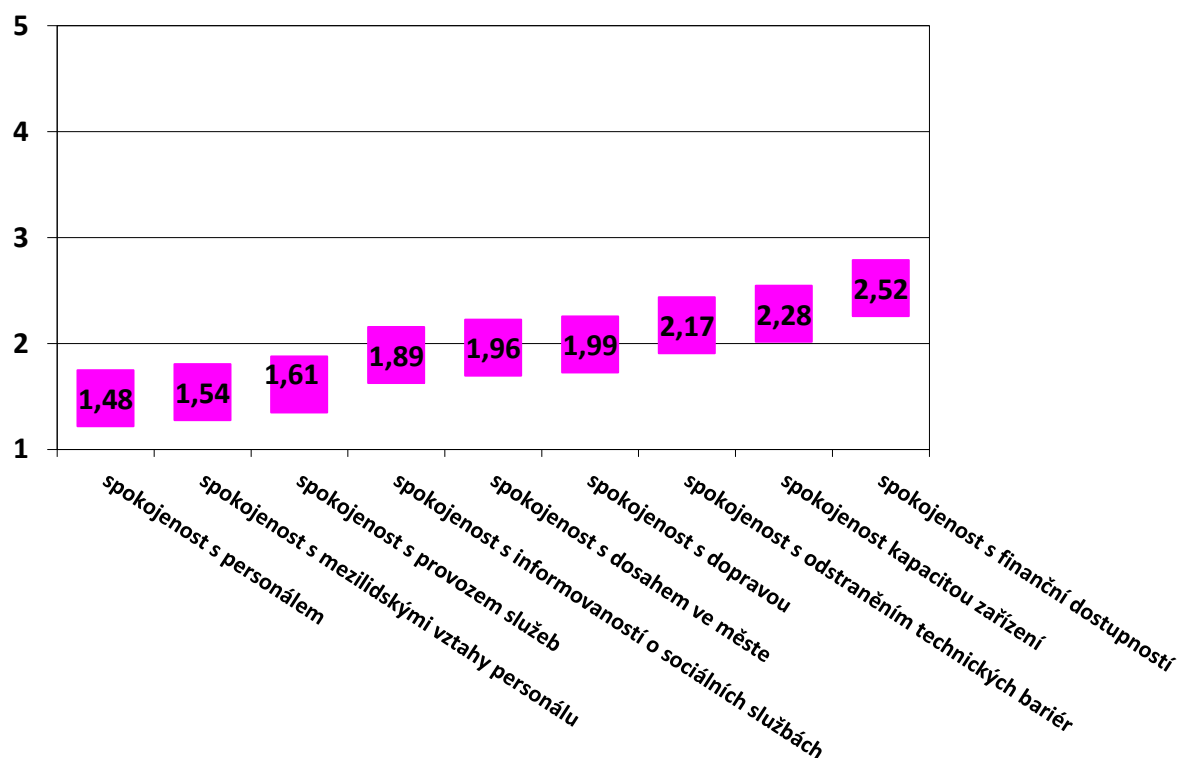
Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = rozhodně ano (respondent rozhodně souhlasí, že daný aspekt pomůže zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb) a 5 = rozhodně ne (respondent rozhodně nesouhlasí, že daný aspekt pomůže zlepšit situaci v oblasti sociálních služeb)

	Výsledky za celý soubor				Výsledky za jednotlivé typy služeb										
	N	Min	Max	Celkový průměr za celý soubor	Sociální poradenství	Osobní asistence	Pečovatelská služba	Odlehčovací služby	Centra denních služeb	Denní stacionáře	Domovy pro seniory	Domovy se zvláštním režimem	Chráněné bydlení	Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních	SAS
Větší informovanost o sociálních službách	94	1	5	1,82	1,50	1,00	1,81	1,00	1,00	1,00	2,00	2,20	2,38	1,00	1,80
Lepší dopravní dostupnost	86	1	5	2,87	3,00	4,00	3,04	3,00	2,00	2,00	3,07	2,75	2,43	1,80	3,00
Zjednodušení podmínek pro získání dotací a grantů	93	1	5	1,48	1,50	1,00	1,45	1,00	1,50	1,33	1,50	2,00	1,13	1,75	1,80
Větší ochota ke sponzorování sociálních služeb	92	1	5	1,59	1,00	1,00	1,61	2,00	1,50	1,00	1,57	2,00	1,43	1,75	2,00
Rozšíření sortimentu nabídky sociálních služeb	87	1	5	2,62	3,50	4,00	2,53	1,00	2,50	2,33	2,65	2,75	2,63	2,50	2,60
Zvýšení kapacity již existujících služeb	81	1	5	2,31	2,00	2,00	2,63	-	2,00	2,00	2,08	2,33	2,38	1,80	2,75
Větší spolupráce navzájem mezi poskytovateli sociálních služeb	88	1	5	2,41	2,50	1,50	2,39	3,00	2,00	1,33	2,50	3,00	2,25	2,20	3,00
Větší spolupráce obcí s poskytovateli sociálních služeb	91	1	5	1,89	1,00	1,00	1,81	2,00	1,00	1,00	2,14	3,00	2,00	1,80	1,60
Dlouhodobé financování sociálních služeb	92	1	5	1,21	1,00	1,00	1,14	1,00	1,00	1,00	1,20	1,80	1,25	1,00	1,60

**Hodnocení spokojenosti klientů**

Poskytovatelům byla dále položena otázka týkající se odhadu spokojenosti svých klientů s různými charakteristikami služeb. Klienti služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu senioři jsou, dle odhadu poskytovatelů, v průměru nejvíce spokojeni s personálem (s jeho odborností a kvalifikací a s jeho mezilidskými vztahy - ochotou a komunikací) a s provozem služeb. Na druhé straně relativně nejnižší spokojenost se ukázala u charakteristik - odstranění technických bariér, kapacita zařízení a finanční dostupnost.

**Graf 8.12: Hodnocení - odhad spokojenosti klientů s charakteristikami služeb**



**Komentář ke grafu 8.12:** Z průměrných hodnot vyplývá, že poskytovatelé odhadují největší spokojenost svých klientů s personálem - jeho odborností a kvalifikací (průměrná hodnota 1,48), s mezilidskými vztahy personálu - ochotou, komunikací (průměrná hodnota 1,54) a s provozem služeb (1,61). Následuje spokojenost s informovaností o sociálních službách (1,89), s dosahem ve městě (1,96) a s dopravou (1,99). Charakteristiky služeb s nižší odhadovanou spokojeností jsou odstranění technických bariér (2,17), kapacita zařízení (2,28), a finanční dostupnost (2,52).

**Tabulka 8.16: Hodnocení - odhad spokojenosti klientů s charakteristikami služeb (celkové výsledky i výsledky za jednotlivé typy služeb)***Průměrné hodnoty na škále 1-5 (známkování, kde 1 = úplná spokojenost a 5 = úplná nespokojenost)*

	Výsledky za celý soubor				Výsledky za jednotlivé typy služeb											
	N	Min	Max	Celkový průměr za celý soubor	Sociální poradenství	Osobní asistence	Péčovatelská služba	Odlehčovací služby	Centra denních služeb	Denní stacionáře	Domovy pro seniory	Domovy se zvláštním režimem	Chráněné bydlení	poskytované ve zdravotnických	SAS	
Spokojenost s finanční dostupností (např. služby nejsou drahé, případně se většinou neplatí)	96	1	5	2,52	2,50	2,00	2,58	3,00	4,00	2,67	2,57	3,17	1,88	3,00	1,33	
Spokojenost s dopravou (např. v dosahu MHD do 10 min chůze)	95	1	5	1,99	2,50	1,50	1,91	3,00	3,00	2,67	1,68	3,00	1,75	2,80	1,67	
Spokojenost s dosahem ve městě (např. do 30 min. jízdy autobusem/ dopravním prostředkem)	94	1	5	1,96	1,50	1,50	1,78	3,00	2,50	2,33	1,79	2,83	1,88	3,00	1,80	
Spokojenost s provozem služeb (např. s dostupností časovou, je vhodné rozmezí provozní doby)	96	1	4	1,61	1,00	1,50	1,73	1,00	2,00	2,00	1,36	1,83	1,63	2,20	1,50	
Spokojenost s kapacitou zařízení (Je dostatek sociálních a odborných pracovníků, není nutno dlouho čekat, pod.)	93	1	5	2,28	2,00	1,50	2,07	2,00	1,50	1,67	2,55	3,00	2,38	3,00	1,40	
Spokojenost s odstraněním technických bariér (v zařízeních)	92	1	5	2,17	1,50	2,50	2,14	5,00	1,50	1,33	2,17	2,33	2,75	2,40	1,50	
Spokojenost s personálem (odborností a kvalifikací)	96	1	3	1,48	1,50	1,50	1,50	1,00	1,50	1,33	1,45	1,33	1,75	2,00	1,00	
Spokojenost s mezilidskými vztahy personálu (ochotou, komunikací apod.)	97	1	3	1,54	2,00	1,50	1,48	1,00	1,50	2,00	1,48	1,33	1,63	2,00	1,50	
Spokojenost s informovaností o sociálních službách	95	1	5	1,89	1,50	1,50	2,15	2,00	3,00	2,00	1,75	1,40	1,75	2,20	1,33	

**Chybějící služby pro cílovou skupinu seniory**

Nejčastěji uváděnou chybějící sociální službou pro cílovou skupinu senioři ze strany poskytovatelů byly Odlehčovací služby (poskytující služby primárně pro tuto cílovou skupinu, i z pohledu celého souboru). V četnosti následovaly Denní stacionáře, Domov se zvláštním režimem, Osobní asistence, Domovy pro seniory a Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením.

**Tabulka 8.17: Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu senioři z pohledu poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu senioři**

**N=63** (pouze ti, kteří odpověděli) Součet je vyšší než 100%, respondenti měli možnost uvést více odpovědí - služeb.

<b>Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu senioři z pohledu poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu senioři</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
Odlehčovací služby	24	38,1%
Denní stacionáře	19	30,2%
Domovy se zvláštním režimem	19	30,2%
Osobní asistence	16	25,4%
Domovy pro seniory	16	25,4%
SAS pro seniory a osoby se ZP	10	15,9%
Tísňová péče	9	14,3%
Sociální poradenství	7	11,1%
Pečovatelská služba	7	11,1%
Centra denních služeb	7	11,1%
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních	7	11,1%
Týdenní stacionáře	5	7,9%
Podpora samostatného bydlení	4	6,3%
Sociálně terapeutické dílny	4	6,3%
Průvodcovské a předčitatelské služby	3	4,8%
Chráněné bydlení	3	4,8%
Domovy pro osoby se ZP	1	1,6%
Telefonická krizová pomoc	1	1,6%
Azylové domy	1	1,6%
Jiná služba	3	4,8%

**Tabulka 8.18: Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu senioři z pohledu všech oslovených poskytovatelů**

**N=110** (pouze ti, kteří odpověděli) Součet je vyšší než 100%, respondenti měli možnost uvést více odpovědí - služeb.

<b>Chybějící sociální služby pro cílovou skupinu senioři z pohledu všech oslovených poskytovatelů</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
Odlehčovací služby	35	31,8%
Denní stacionáře	32	29,1%
Domovy pro seniory	30	27,3%
Domovy se zvláštním režimem	29	26,4%
Osobní asistence	26	23,6%
SAS pro seniory a osoby se ZP	21	19,1%
Tísňová péče	13	11,8%
Pečovatelská služba	12	10,9%

Týdenní stacionáře	11	10,0%
Sociálně terapeutické dílny	10	9,1%
Podpora samostatného bydlení	9	8,2%
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních	9	8,2%
Chráněné bydlení	8	7,3%
Sociální poradenství	7	6,4%
Centra denních služeb	7	6,4%
Domovy pro osoby se ZP	4	3,6%
Průvodcovské a předčitatelské služby	3	2,7%
Azylové domy	3	2,7%
Telefonická krizová pomoc	2	1,8%
Sociální rehabilitace	1	0,9%
jiná služba	3	2,7%

### **Další chybějící služby**

Poskytovatelé uváděli a blíže specifikovali také další chybějící služby, jejichž vznik považují pro své klienty za velmi potřebný, viz tabulka 8.19 níže.

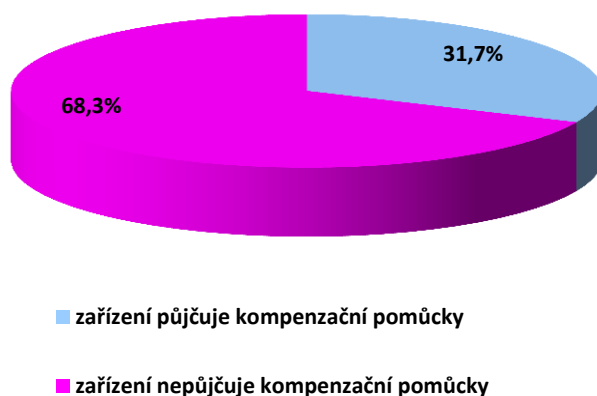
**Tabulka 8.19: Další chybějící služby**

Konkrétní chybějící služba	Místo vzniku služby	Možnosti řešení situace možný zřizovatel	Odhad počtu klientů, jimž může být služba nabídnuta
Služby pro alkoholické, nepřízpůsobilé a schizofrenní seniory	Alespoň jedna v kraji	Olomoucký kraj	Nejméně desítky osob
Pobyťová služba pro osoby ohrožené návykovým jednáním	Olomoucký kraj	Olomoucký kraj	50
Odlehčovací služby, osoby trpící schizofrenií, závislé na alkoholu			
Malometrážní byty pro seniory, domovy pro seniory	V obci	Výstavba - aby odpovídala standardům kvality a potřebám seniorů	60-100
Domácí ošetrovatelská péče a depistáž - aktivní vyhledávání seniorů v tíživé situaci	Mikulovicko		20-30

### **Půjčované kompenzační pomůcky**

Kompenzační pomůcky půjčuje téměř třetina služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu senioři.

**Graf 8.13: Půjčování kompenzačních pomůcek N=101**



**Komentář ke grafu 8.13:** 31,7% služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu senioři v rámci svých aktivit půjčuje i kompenzační pomůcky, zbývajících 68,3% kompenzační pomůcky nepůjčuje.

**Tabulka 8.20: Půjčované typy kompenzačních pomůcek**

Půjčované typy kompenzačních pomůcek
invalidní vozíky, mechanické vozíky, elektrické vozíky, ortopedické vozíky
toaletní pomůcky - WC křesla, sedátka do vany, vozíky do sprchy, podložní mísy, láhve na moč, sprchovací křesla, toaletní křesla, sedačka do vany, protiskluzové podložky, pokojová WC, přenosná WC
katapult
matrace, antidekubitní podložka, antidekubitní matrace
hrazda
jídelní stůl
chodítka, chodítka pevná, pojízdná
rehabilitační šlapadlo
francouzské hole, hole
žebřík na přitahování
elektrické nemocniční postele, polohovací lůžka mechanická, elektrická
podložní kolo
tlakoměr
glukometr
ošetřovací lůžka
osobní zvedák
schodolez
osobní náramky pro tísňové volání
mobily pro seniory
stůl k lůžku

madlo přísavné
podavače
biolampy

### **Transformace pobytových zařízení**

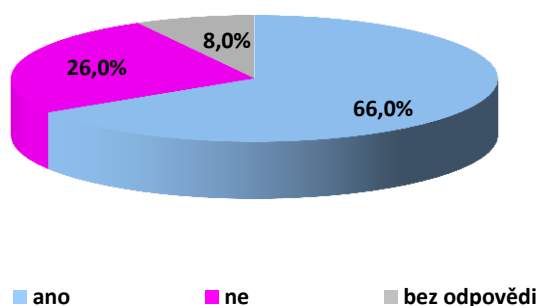
Dvě třetiny respondentů odpovídající za pobytové služby pro seniory se vyjádřily, že se zajímají o informace týkající se možnosti transformace pobytových služeb. Více než dvě třetiny zároveň disponují úplnými nebo částečnými informacemi o uvedené možnosti. Zájem o zapojení do procesu transformace však vyjádřila necelá šestina, na druhé straně nezájem jasně deklarovala přibližně čtvrtina.

Jako důvody zájmu o zapojení do procesu transformace respondenti uváděli - větší poptávka po službě se zvláštním režimem; zkvalitnění služby; zvýšení kvality života seniorů.

Na druhé straně, jako důvody nezájmu o zapojení do procesu transformace se objevilo - je nutné nejdříve provést prostorové úpravy v zařízení; nemáme možnost provádět jiný typ služby než pobytovou službu; nevýhodné dotační tituly; pro stávající uživatele pobytových sociálních služeb je naše organizace Domovem, změny péče i ubytování u seniorů nepřispívají k vyšší kvalitě života; provozujeme i pečovatelskou službu; transformace není vhodná pro naše klienty.

V případě, že respondenti uvedli odpověď nevím, zdůvodnili to chybějícími pravidly a podklady a tím, že danou problematiku dosud neřešili.

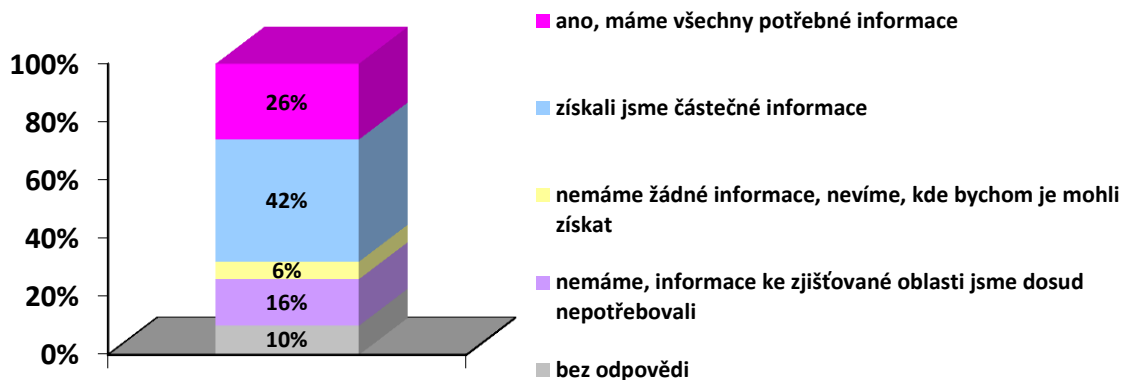
**Graf 8.14: Zájem o informace o možnostech transformace pobytových služeb N=50**  
(pouze pobytová zařízení)



**Komentář ke grafu 8.14:** 66% respondentů odpovídající za pobytové služby pro seniory se vyjádřilo, že se zajímají o informace týkající se možnosti transformace pobytových služeb, přibližně čtvrtina se vyjádřila, že se o takové informace nezajímá.

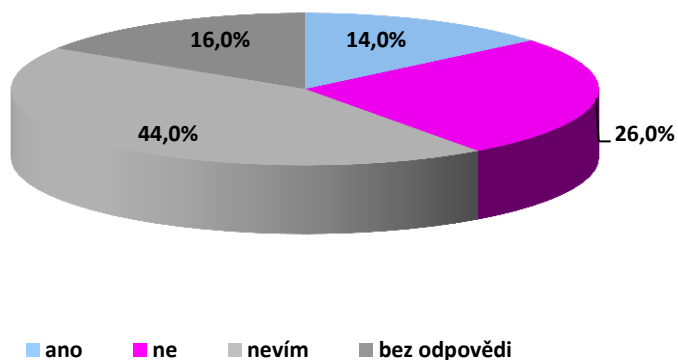


**Graf 8.15: Informovanost o možnostech transformace N=50 (pouze pobytová zařízení)**



**Komentář ke grafu 8.15:** Co se týče informovanosti o možnostech transformace, 26% respondentů odpovídajících za pobytové služby pro seniory se vyjádřilo, že má všechny potřebné informace, 42% že získalo částečné informace, 6% že nemá žádné informace, 16% že informace nemá a zatím je ani nepotřebovalo a 10% respondentů na otázku neodpovědělo.

**Graf 8.16: Zájem o zapojení do procesu transformace N=50 (pouze pobytová zařízení)**



**Komentář ke grafu 8.16:** Co se týče zájmu o zapojení do procesu transformace, 14% respondentů odpovídajících za pobytové služby pro seniory přetavilo zájem, 26% naopak odmítlo zapojení a 60% respondentů na otázku neodpovědělo.

**Chybějící typy informací**

V zájmu lepšího poskytování služeb by poskytovatelé uvítali informace uvedené v tabulce 8.21, jde např. o informace o možnostech čerpání finančních prostředků a informace ohledně legislativy související s poskytováním služeb.

**Tabulka 8.21: Chybějící typy informací**

Chybějící typy informací	Počet
Informace o možnostech čerpání financí z ESF či jiných grantů	4
Informace ohledně legislativy pro provoz služeb - přehledně	4
Absence informací od rodiny uživatele	2
Další návaznost na naše služby	2
Grantové programy, nabídky vzdělávacích aktivit/semináře /kurzy	2
Ujasnění požadavků na standardy kvality	2
Častější setkávání poskytovatelů služeb a výměna informací (zkušeností) mezi nimi	1
Dlouhodobá koncepce rozvoje sociálních služeb z pohledu státu, krajů	1
Dlouhodobější přehled o způsobu financování a o zajištění financí na investiční činnost	1
Chybí nám peníze, ne informace	1
Informace a zdokonalování služeb	1
Informace v rámci právního poradenství	1
Metodické pokyny	1
Větší propojenost s úřady, vzájemná spolupráce mezi pečovatelskými službami	1

**Faktory s pozitivním vlivem na poskytování služeb**

Dle vyjádření poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu osoby senioři faktory s pozitivním vlivem na poskytování jejich služeb jsou především spokojenost a pozitivní ohlas uživatelů a jejich rodinných příslušníků, sehraný pracovní kolektiv, dostatečné finanční zajištění, stabilita financování - dlouhodobé financování a kvalitní, vzdělaný a obětavý personál.

**Tabulka 8.22: Faktory s pozitivním vlivem na poskytování služeb**

Faktory s pozitivním vlivem na poskytování služeb	Počet
Spokojenost uživatelů, pozitivní ohlas uživatelů a jejich rodinných příslušníků	11
Dobře sehraný a fungující pracovní tým, supervize, další vzdělávání pracovníků	5
Dostatek finančních prostředků, dotace v plné výši, zajištění financování ze strany orgánů a zřizovatele	5
Finanční a právní stabilita, jistota dotací od MPSV, kraj na více let	4
Kvalitní personál, vzdělávání zaměstnanců, informovanost, spolupráce vně i uvnitř organizace	4
Vzdělaný, obětavý a motivovaný personál	4
Setkávání s poskytovateli s podobnou cílovou skupinou, vzájemná informovanost, podpora obcí a měst	4
Zpětná vazba našich uživatelů včetně jejich opatrovníků, ohlas veřejnosti	3
Informovanost veřejnosti o možnosti využití sociální služby, supervize, vhodný výběr pracovníků	2
Informovanost, vstřícnost a souhra kolektivu, zpětný ohlas uživatelů	2

Malé zařízení rodinného typu	2
Místní dostupnost pobytového zařízení	2
Odpovídající počet zaměstnanců na počet uživatelů	2
Spokojení klienti a finanční jistota	2
1. Dobrá spolupráce s obcí, se samosprávnými orgány obce i s občany. 2. Prostředí-park o rozloze cca 6 ha, možnost uživatelů zapojit se do aktivit v obci 3. Znalost potřeb a prostředí uživatelů	1
Denní přítomnost kněze v zařízení	1
Dobrá informovanost klientů, PR	1
Dobré interpersonální vztahy, spolupráce s obcí, rodinou a našimi klienty	1
Finanční ohodnocení pracovníků	1
Jasně stanovené podmínky pro financování organizací poskytujících sociální služby	1
Když navazují další sociální služby na naše služby	1
Kvalita služeb a poskytované stravy a ubytování	1
Kvalitní a odpovídající zázemí, dostatečné technické vybavení, finanční zajištění provozu, interpersonální komunikace, zpětná vazba od uživatelů, dostatečné finanční zabezpečení služby	1
Kvalitní a vzdělaný personál, podpora zřizovatele	1
Kvalitní personál, finanční stabilita, správné plánování služeb, sledování kvality služeb, dobré jméno organizace, spolupráce s dalšími poskytovateli, zástupci měst, dostatek informací	1
Lepší prostory	1
Odbornost, lidský a profesionální přístup všech našich zaměstnanců k uživatelům služby, mít na prvním místě potřebného člověka komplexně	1
Odborný personál, dostatečná komunikace uvnitř i vně organizace, reklama, dostatek financí	1
Spokojenost uživatelů, spolupráce a rodinami uživatelů, spolupráce s obcí	1
Stabilita a koncepčnost	1
Standardy kvality sociální služby	1
Vstřícný přístup zřizovatele, možnost dostatečné motivace zaměstnanců, profesionální tým s dostatečnou empatií	1
Zájem o službu	1
Získávání nových informací na školení a kurzech, vzdělávání pracovníků	1

### **Faktory s negativním vlivem na poskytování služeb**

Dle vyjádření poskytovatelů poskytujících služby primárně pro cílovou skupinu senioři faktory s negativním vlivem na poskytování jejich služeb jsou především faktory související s financováním sociálních služeb, které vnímají jako nedostatečné, snižující se, nepravidelné, nejisté, nerovné a s nevhodnými prostorami pro poskytování služby.

**Tabulka 8.23: Faktory s negativním vlivem na poskytování služeb**

<b>Faktory s negativním vlivem na poskytování služeb</b>	<b>Počet</b>
Finanční nejistota, nejistota při zajištění sociálních služeb, nepravidelné a nerovné financování	17
Nevhodné, malé prostory, zastaralost objektu	12
Nedostatek financí, snižující se podpora	10
Dlouhá doba na vyřízení příspěvku na péči, nemožnost vyřídit příspěvek v době pobytu klienta na zdravotním lůžku	3
Malá kapacita pobytového zařízení, nedostatek pracovníků přímé péče (mzdové prostředky)	3
Nárůst administrativy, nadměrná administrativa	3
Nejasné dotační financování	3
Finanční prostředky a s tím související uspokojování klientů, aby se cítili jako v domácím prostředí	2
Malá informovanost veřejnosti, nedostatek financí	2
Nepřesná a nejednotná legislativa, vedoucí ke složitější administrativě	2
Nízká kvalita bydlení pro klienty	2
Předsudky veřejnosti a snížený přísun financí na poskytování sociálních služeb	2
Administrativa a krátkodobé financování sociálních služeb	1
Byrokratické bariéry, občasný nedostatek financí, nekoncepční kroky vlády, nestabilní ekonomika	1
Čas	1
Informace o poskytování sociálních služeb objevující se v médiích, neinformovanost zdravotnických zařízení o sociálních službách a jejich možnostech v souvislosti se zákonem o sociálních službách, neznalost veřejnosti ochrany práv uživatelů	1
Např. mediální kauzy, kde jeden poskytovatel udělá chybu a padne tak stín a kritika plošně na všechny sociální služby.	1
Náročnost a neocenení naší služby ze strany klientů a rodinných příslušníků	1
Nedocenení práce pečovatelek ve společnosti	1
Nedostatek informací, dlouhodobá finanční nezajištěnost	1
Neinformovanost jiných profesí (např. zdravotníci, policie, úředníci) o možnosti poskytování pečovatelské služby v souvislosti se zákonem v sociálních službách	1
Nekoncepční přístup pro získávání informací, nevyužívání již několikrát poskytnutých informací, tříštící se zájmy mezi odbory zřizovatele, stále intenzivnější důraz na výkaznictví a růst byrokracie - snižování možnosti "být více s lidmi"	1
Neuvážené a nesystémové změny	1
Nevhodné cvičební pomůcky, nedostatek financí k vytvoření nových aktivit pro seniory a zdravotně postižené	1
Společenská nízká prestiž, ekonomická nestabilita	1
Špatná informovanost ze strany médií	1
Vzdálenost mezi jednotlivými uživateli služby, lidská zloba, nezáměr okolí o potřebné	1
Zastaralé kompenzační pomůcky a obtížné získávání nových	1
Žadatele není možné přijmout, protože jim nebyl uznán příspěvek na péči	1

**Potřeby ve vztahu k poskytovaným službám**

Poskytovatelé (poskytující služby primárně pro cílovou skupinu sociálně senioři) své potřeby ve vztahu k poskytovaným službám popisovali různě, nejčastěji však jejich vyjádření souviselo

s potřebou stability a dostatečnosti financování, potřebou financí na různé pomůcky, rekonstrukci, modernizaci a dovybavením jejich služeb a potřebou dostatečných finančních prostředků pro získání kvalitních pracovníků, jejich vzdělávání a motivaci.

**Tabulka 8.24: Potřeby ve vztahu k poskytovaným službám**

Potřeby ve vztahu k poskytovaným službám	Počet
1. Pravidelné a dostatečné finanční zdroje 2. Rovný přístup Krajského úřadu Olomouckého kraje ke všem poskytovatelům sociálních služeb na jeho území	4
Finance - pomůcky a prostředky, kvalitní personál a dostatek personálu	2
Lepší finanční zabezpečení, odstranění bariér	2
Nedostatek mzdových prostředků pro zvýšení počtu pracovníků přímé péče	2
Rekonstrukce koupelen, bezbariérový vchod, vybavenost pokojů klientů a pomůcky pro ně	2
Spokojení klienti; dostatečná finanční motivace personálu; vybavení technickými pomůckami - ulehčení práce personálu	2
Spolupráce s ostatními poskytovateli	2
1) Nutnost modernizace prostředí (počet lůžek na pokoji, sociální zařízení) 2) řešení narůstající byrokracie bránící již sociální práci 3) potřeba stabilního právního a ekonomického prostředí	1
1) Odstranění bariér (koupelny, vysoké vany) 2) stabilní a předvídatelné financování 3) snížení administrativní náročnosti	1
1. Dobré finanční zajištění služby, 2. Přestěhování služby do vhodnějších prostor, příp.rekonstrukce stávajících 3. Obnova materiálního vybavení - auta, výpočetní technika 4. Vzdělávání pracovníků	1
1. Dostatečné finanční krytí 2. Podpora a vzájemná spolupráce s místním zastupitelstvem, obcemi	1
1. Finanční prostředky 2. Legislativa v oblasti standardů kvality respektující specifika služeb sociální prevence	1
1. Chybí informační centrum ohledně poskytování služeb v Olomouckém kraji 2. Potřeba zajištění služby pro zájemce o službu: evidujeme v současné době 269 žádostí, pro nové žadatele nejsme dlouhodobě dostupnou službou. 3. Odlehčovací služba v regionu- služba je téměř nedostupná pro pečující rodinu v regionu 4. Potřeba víceletého financování 5. Potřeba odstraňování technických i architektonických bariér v objektu, zvukových signalizací, rozmístění madel, pozemních komunikací v areálu 6. Potřeba zaměstnavatele: zajištění potřebného vzdělání zaměstnanců, resp. zajištění nezbytných vzdělávacích programů pro stávající dlouhodobé zaměstnance	1
1. Stabilita zajištění finančních prostředků 2. Zajišťování finančních prostředků na investice a rozvoj 3. Kvalita vzdělání pracovníků 4. Informovanost veřejnosti o poskytované službě	1
1. Zvýšení finanční jistoty - např. formou víceletého financování 2. Zjednodušení dokumentace o poskytování sociálních služeb	1
1. Delší pracovní doba 2. Poskytování služby o víkendech 3. Mít služby pokud možno zadarmo 4. Větší časový prostor strávený u klienta	1
Chybí auta pro zajištění služby na vesnicích, chybí další terénní služba v Přerově a okolí, chybí finanční prostředky pro další pracovní místa pro zajištění večerní a víkendové služby	1
Dlouhodobé finanční plánování, snížení administrativní náročnosti	1
Dlouhodobost zajištěného financování, postupnost zdravotní péče, hladký průběh provozu zařízení (technika, teplo, dodávky médií, čistička odpadních vod)	1
Dokončení rekonstrukce zařízení, zajištění bezbariérového prostředí	1
Dovybavení pokojů (nábytek, lůžka), zvýšit počet zaměstnanců včetně jejich školení	1

Finance - mělo by dojít k navýšení sazby za pečovatelskou službu, zvláště pokud službu poskytujeme i o víkendu, včetně svátků za stejnou cenu 100Kč/hod	1
Finance a vzdělávání	1
Financování služeb Centra denních služeb - systém nepočítá s tím, že v centru bude více uživatelů najednou trávit celý den, ale jen několik hodin (cena odpovídající skutečně spotřebovanému času u jednotlivých služeb).	1
Financování, aktivizační služby, předčitatelské služby pro seniory	1
Chybí aktivizační místnost	1
Klienti využívají minimálně příspěvek na úhradu námi poskytované péče	1
Kvalitnější legislativa	1
Kvalitní, dobře motivovaný personál, finanční stabilita, změna přístupu a smýšlení samotných uživatelů - po nástupu do domova mají tendenci se předčasně vzdávat svého potenciálu, chybí úcta k pomáhajícím profesím	1
Nejvíce potřebujeme přiznání dotace z fondu ROP na realizaci výstavby meziobjektu Domova důchodců	1
Potřeba nového služebního auta	1
Potřeba provozní budovy (rozšíření úložných prostor, zázemí pro lékaře)	1
Potřeba rehabilitační místnosti a tělocvičny, vzhledem zajištění duchovních potřeb - chybí kaple, mše probíhá v prostorách domova	1
Prostory, kvalitní pracovníci, vyšší příspěvek od města a obcí	1
Prostory, semináře za poloviční ceny, vyšší příspěvek od města Hranic a okolních obcí	1
Přijetí do domovů pro seniory by nemělo být podmíněno přiznaným příspěvkem na péči, popř. konkrétní výši stupně závislosti	1
Půjčovna rehabilitačních pomůcek - nedostatek elektrických polohovacích lůžek	1
Technické zajištění již pravidelných akcí	1
Transparentní systém přidělování dotací a grantů, odstranit stigmatizaci některých sociálních služeb, větší propojenost služeb v rámci obce, kraje	1
Úprava legislativy	1
V současnosti začíná být naléhavý technický stav vozidel, kterými zajišťujeme dopravu uživatelů do denního stacionáře	1
Větší možnost výpomoci brigádníků (málo financí), dobrovolnická pomoc, spolupráce s ostatními poskytovateli stejných služeb, flexibilnější umísťování potřebných uživatelů do pobytových zařízení pro seniory, ZTP, psychicky nemocné	1
Vyšší podpora i ze státního rozpočtu	1
Zajištění podmínek a zdrojů pro vybudování nového pavilonu, vytvoření strategie dlouhodobějšího způsobu financování včetně zajištění potřeb	1
Zavést kontrolu čerpání na péči seniory tak, aby prostředky byly použity skutečně na poskytování služeb pečovatelskou službou. Prozatím je známo mnoho případů, že PNP slouží k vylepšení domácího finančního rozpočtu seniora nebo jeho rodinného příslušníka	1
Získávání nových kompenzačních pomůcek, chtěli bychom reagovat na nové trendy, týkající se kompenzačních pomůcek	1
Zřízení www stránek, vybavení dopravními prostředky	1
Zvýšení počtu pracovníků, zvýšení míry soukromí na pokojích, vytvoření prostor pro rehabilitační činnost, rozšíření prostor	1

**Připomínky poskytovatelů**

Někteří poskytovatelé uvedli i různé Připomínky poskytovatelů, přičemž nejčastěji se týkaly výhrad k financování (pozdní dotace), k způsobu vyplácení, využívání a výšky příspěvku na péči, dále ne příliš ideální spolupráci s obcemi.

**Tabulka 8.25: Připomínky poskytovatelů**

<b>Připomínky poskytovatelů</b>	<b>Počet</b>
Včasné obdržení dotace MPSV - zmírnění trestu v prvních měsících každého roku	<b>2</b>
Ocenili bychom větší spolupráci s obcemi především ve finanční podpoře služeb	<b>2</b>
1. Měly by se přehodnotit příspěvky na péči - více stupňů od menší částky, určitá část by měla paušálem jít poskytovateli. 2. Snížit a sjednotit administrativu.	<b>1</b>
Mělo by dojít ke flexibilnějšímu vyplácení příspěvku na péči, jelikož velká část klientů především v 1. stupni závislosti příspěvek nevyužívá k zabezpečení péče o svou vlastní osobu, tato situace by měla být řešena formou poukazu, hrozně moc administrativy, malá prestiž pečovatелů	<b>1</b>
Město při přidělování bytu DPS někdy řeší spíše bytovou otázku zájemců, kteří následně nemají potřeby odebrání pečovatelských úkonů, jedná se o osoby, které jsou samostatné, přitom v nájemních smlouvách si město podmiňuje odebrání pečovatelských služeb	<b>1</b>
Uvítali bychom zjednodušení administrativy, příp. vyčlenění donášky obědů z registrovaných služeb	<b>1</b>
Naše zařízení poskytuje kromě sociálních lůžek rovněž ošetrovatelskou péči, hrazenou ze zdravotního pojištění, nedostatek: nejasná hranice definice zdravotní služby, hrazené ze zdravotního pojištění a sociální služby, hrazené vícezdrojově, příjmy (důchody) občanů už nejsou na takové výši, aby se mohli na zvýšených nákladech podílet	<b>1</b>
Nezájem veřejnosti o dění zařízení, chybí dobrovolnická činnost	<b>1</b>
Očekávali bychom větší pomoc od úřadů	<b>1</b>
Pobyťová služba chráněného bydlení by měla být jako dřív zařazena mezi "klasické" pobyťové služby, neboť příjemci příspěvku na péči nevyužívají příspěvek na poskytování péče a neodvádějí tuto sociální dávku zpět do sociálního systému, ale využívají ji jako přílepku k důchodu. I v tomto zařízení pro seniory by měli být zaměstnáni zdravotničtí pracovníci, neboť se denně potýkáme se zdravotními problémy uživatelů, které je třeba řešit.	<b>1</b>
Pomoc při vytipování osob potřebných pomoci, jejich informování, senioři se často potýkají s těžkostmi sami, letáky je příliš neoslovují, lepší je osobní kontakt, ale na ten chybí kapacita pracovníků	<b>1</b>
Pomohla by nám právní úprava v poskytování příspěvku na péči, a to tak, aby příspěvek byl vyplácen pouze v poukázkách, nebo jiným bezhotovostním způsobem a bylo zrušeno bezplatné poskytování služby účastníkům odboje, zejména v těch případech, kdy je účastník odboje zároveň příjemcem příspěvku na péči	<b>1</b>
Větší strategie sociálních služeb na celostátní i uniijní úrovni, vymezení podmínek pro jejich poskytování, propojenost s dávkovými systémy, vyšší participace uživatelů nejen v závislosti na vyjmenovaných příjmech (důchodech) ale i majetku.	<b>1</b>
Více zájmu obcí o sociální služby, klienti jsou vděční za každou, byť krátkou návštěvu	<b>1</b>