

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



Výzkum mezi uživateli sociálních služeb v Olomouckém kraji

Realizace:

Sociotrendy

výzkumná agentura

Obsah:

Výzkum mezi uživateli sociálních služeb v Olomouckém kraji - metodologie.....	3
1. Cílová skupina - děti, mládež a rodina.....	5
1.1. Charakteristika souboru.....	5
1.2. Konkrétní zjištění	9
1.3. Osobní výpovědi uživatelů - zpracování kvalitativních údajů	25
1.4. Současný stav a prognóza vývoje uživatelů sociálních služeb v ORP Olomouckého kraje	26
1.5. Sociotechnická doporučení.....	30
2. Cílová skupina - osoby se zdravotním postižením.....	31
2.1 Charakteristika souboru.....	32
2.2 Konkrétní zjištění	37
2.3 Osobní výpovědi uživatelů - zpracování kvalitativních údajů	80
2.4 Současný stav a prognóza vývoje uživatelů sociálních služeb v ORP Olomouckého kraje	82
2.5 Sociotechnická doporučení.....	85
2.6 Tabelární popis souboru osoby se zdravotním postižením	86
3. Cílová skupina - obyvatelé sociálně vyloučených lokalit	114
3.1 Charakteristika souboru.....	114
3.2 Konkrétní zjištění	120
3.3 Osobní výpovědi uživatelů - zpracování kvalitativních údajů	142
3.4 Současný stav a prognóza vývoje uživatelů sociálních služeb v ORP Olomouckého kraje	144
3.5 Sociotechnická doporučení.....	147
4. Cílová skupina - imigranti	148
4.1 Situace v oblasti pobytu imigrantů na území Olomouckého kraje	149
4.2 Charakteristika souboru a konkrétní zjištění	156
4.3 Osobní výpovědi uživatelů - zpracování kvalitativních údajů	158
4.4 Prognóza vývoje počtu imigrantů v ORP Olomouckého kraje	159
4.5 Sociotechnická doporučení.....	160
5. Cílová skupina - osoby v krizi.....	161
5.1 Charakteristika souboru.....	161
5.2 Konkrétní zjištění	165
5.3 Osobní výpovědi uživatelů - zpracování kvalitativních údajů	176
5.4 Současný stav a prognóza vývoje uživatelů sociálních služeb v ORP Olomouckého kraje	177
5.5 Sociotechnická doporučení.....	179
6. Cílová skupina - osoby ohrožené návykovým jednáním	181
6.1 Charakteristika souboru.....	181
6.2 Konkrétní zjištění	185
6.3 Osobní výpovědi uživatelů - zpracování kvalitativních údajů	201
6.4 Současný stav a prognóza vývoje uživatelů sociálních služeb v ORP Olomouckého kraje	202
6.5 Sociotechnická doporučení.....	205
7. Cílová skupina - osoby sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením.....	206
7.1 Charakteristika souboru.....	206
7.2 Konkrétní zjištění	210

7.3 Osobní výpovědi uživatelů - zpracování kvalitativních údajů	227
7.4 Současný stav a prognóza vývoje uživatelů sociálních služeb v ORP Olomouckého kraje	229
7.5 Sociotechnická doporučení.....	231
8. Cílová skupina - senioři.....	234
8.1 Charakteristika souboru.....	234
8.2 Konkrétní zjištění	238
8.3 Osobní výpovědi uživatelů - zpracování kvalitativních údajů	256
8.4 Současný stav a prognóza vývoje uživatelů sociálních služeb v ORP Olomouckého kraje	257
8.5 Sociotechnická doporučení.....	261
9. Cílová skupina - veřejnost.....	262
9.1 Konkrétní zjištění	262
9.2 Konkrétní zjištění	265
9.3 Sociotechnická doporučení.....	280

Výzkum mezi uživateli sociálních služeb v Olomouckém kraji - metodologie

Výzkum mezi uživateli sociálních služeb v Olomouckém kraji byl realizován v průběhu měsíců květen až červenec 2010. Ve výzkumu byly použity kvantitativní a kvalitativní výzkumné strategie. Bylo provedeno standardizované dotazníkové šetření, realizace hloubkových rozhovorů, focus groups a expertních interview. Rovněž byla použita integrovaná výzkumná strategie umožňující zachytit sledované údaje v kontextu výzkumných situací.

Cílem výzkumu bylo zjistit potřeby uživatelů sociálních služeb, zda jsou nabízené služby využívány účelně, identifikovat spokojenost uživatelů, výhrady k poskytovaným sociálním službám a návrhy na zefektivnění, doplnění nebo rozšíření sítě sociálních služeb.

Pro účast ve výzkumu byli osloveni uživatelé sociálních služeb v kraji dle cílových skupin na základě kvótního výběru dle ORP, kde jsou služby pro konkrétní cílovou skupinu poskytovány. Bylo realizováno sedm kvantitativně orientovaných výzkumů. Ačkoliv byla použita jednotná metodologie, metodika byla přizpůsobena dané cílové skupině. Celkově jsou výsledná zjištění získaná z jednotlivých výzkumů vzájemně komparovatelná. Výjimku tvoří soubor „veřejnost“, pro který bylo realizováno reprezentativní dotazníkové šetření v rámci Olomouckého kraje s použitím odlišného dotazníku, neboť šetření bylo zaměřené na zjištění postoje veřejnosti k poskytované sociální službě „telefonická krizová pomoc“ - zda je tato služba využívána, zda splňuje požadavky a očekávání veřejnosti, zda je vyhledávaná osobami se sídlem na území kraje, či mimo něj. Výjimku dále tvoří soubory z cílové skupiny imigranti (kvalitativní šetření) a výzkum v sociálně vyloučených lokalitách, který byl řešen zvlášť (kvantitativní a kvalitativní šetření). Výzkum byl doplněn o popis struktury obyvatel v těchto lokalitách, zjištění potřeb uživatelů a potenciálních uživatelů sociálních služeb ve vyloučených lokalitách, včetně vyhledání strategie obyvatel sociálně vyloučených lokalit v oblasti bydlení. Pro účast v tomto osmém kvantitativně orientovaném výzkumu byli osloveni obyvatelé sociálně vyloučených lokalit rovněž prostřednictvím kvótního výběru dle území, kde se uvedené lokality nacházejí.

Jednotlivé výzkumy byly realizovány jako řízené rozhovory prostřednictvím vyškolených tazatelů výzkumné agentury, dále na základě spolupráce s pracovníky poskytovatelů sociálních služeb a s kompetentními pracovníky obcí Olomouckého kraje.

V rámci každé cílové skupiny byly realizovány moderované skupinové diskuse (počet účastníků pro jednu diskusní skupinu se pohyboval od 4 - 10 osob v závislosti na typu služby) a hloubkové rozhovory. Další rozhovory probíhaly s pracovníky různých institucí (úřadů práce, nemocnic, policie).

Rozsahy výzkumných souborů, resp. počty respondentů v jednotlivých cílových skupinách jsou uvedeny v následující tabulce.

Tabulka: Rozsahy výzkumných souborů

Výzkumný soubor	Počet respondentů
Děti, mládež a rodina	200
Osoby se zdravotním postižením	297
Sociálně vyloučené lokality	238
Osoby v krizi	141
Osoby ohrožené návykovým jednáním	216
Osoby sociálně vyloučené resp. ohrožené sociálním vyloučením	206
Senioři	249
Celkem uživatelé sociálních služeb	1547
Veřejnost (telefonická krizová pomoc)	218
Celkem kvantitativní výzkum	1765
Sociálně vyloučené lokality (kvalitativní rozhovory)	53
Imigranti (kvalitativní rozhovory)	42
Celkem	1860

Pro závěrečná zjištění byly použity multidimenzionální metody a techniky analýzy dat. Byla realizována třídění dat vyšších stupňů, vypočítávány koeficienty, používány statistické testy, komparační úkoly byly řešeny prostřednictvím analýzy rozptylu a uváděná zjištění mají charakter statisticky významných zjištění. Samostatně byly řešeny úlohy prognostického charakteru (analýza časových řad), jejich výstupy jsou součástí zprávy.

Kvalitativní zjištění byla strukturována (kódováním a další analytickou činností) a významově doplňují získaná zjištění.

Výsledky výzkumů v jednotlivých cílových skupinách jsou zpracovány v následujícím textu a mohou být použity i samostatně.

Text je podkladem pro komparaci zjištěných potřeb cílových skupin - uživatelů sociálních služeb, zadavatelů sociálních služeb a poskytovatelů registrovaných sociálních služeb.

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

- celková spokojenost uživatelů se sociálními službami, která byla operacionalizovaná prostřednictvím zjišťování informovanosti o sociálních službách, spokojenosti s nabídkou sociálních služeb, a typy využívaných sociálních služeb;
- výhrady k poskytovaným sociálním službám, které byly zjišťovány dotazem na spokojenost s charakteristikami služeb včetně možnosti upřesnění a na vývoj - zlepšení či zhoršení celkové situace v poskytování služeb v případě, že služby byly používány již delší dobu;
- návrhy na doplnění sítě sociálních služeb, které byly zjišťovány dotazem na služby, které uživatelům chybějí.

1. Cílová skupina - děti, mládež a rodina

Cílová skupina „dětí, mládež a rodina“ byla vymezena¹ jako:

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

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

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

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

1.1 Charakteristika souboru

V rámci výzkumu byli osloveni uživatelé registrovaných sociálních služeb na území Olomouckého kraje dle cílových skupin a dle obcí s rozšířenou působností.

Za uživatele sociálních služeb v rámci Olomouckého kraje bylo v rámci cílové skupiny - děti, mládež a rodina (tj. jde o uživatele využívající služby, které spadají pod vybrané a registrované sociální služby zaměřené na cílovou skupinu děti, mládež a rodina) vyplněno 200 dotazníků. 198 dotazníků bylo vyplněno samotnými uživateli, 2 dotazníky osobou blízkou.

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), které však mnohdy se sociálními službami nemají nic společného - jednalo se v zásadě o přání dotazovaných, kteří tato přání do dotazníku vpisovali nebo sdělovali tazatelům. Tyto výroky jsou neupravované a odrážejí způsob chápání sociálních služeb jako takových populací uživatelů sociálních služeb. Formulace výroků charakterizuje bohatost i těch nejdrobnějších přání jedinců. Je zřejmé, že tyto odpovědi mohou být s ohledem na plánování sociálních služeb opomenuty. Nicméně mohou být chápány jako podnět pro poskytování různých druhů poradenství. Sekundárním efektem výzkumného šetření je zjištění, že mnohdy lidé nedokážou své potřeby bez nabídky nějakých možností vůbec formulovat, a to nejen uživatelé služeb, ale občas i profesionálové.

Ačkoliv respondenti se měli vyjadřovat k okolnostem, které jim byly osobně známe a které měli posuzovat ze své osobní zkušenosti, vyjadřovali se mnohdy i k různým druhům sociálních služeb, které využívali nejen v současnosti, ale mohli je využívat i v dřívější době².

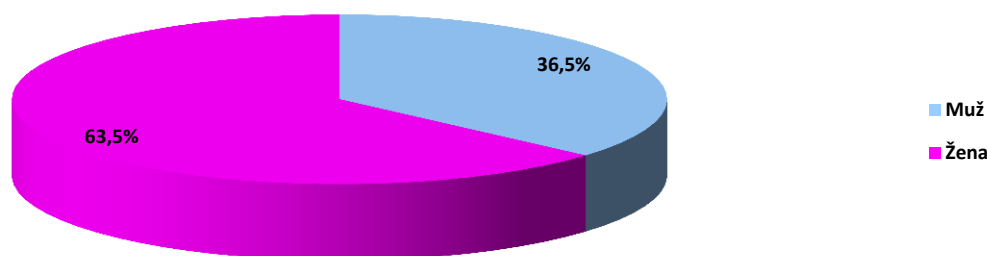
¹ Vymezení dle zadávací dokumentace.

² Respondenti mohli mít informace zprostředkované, např. od přátel, známých. Nikdo nebyl nucen k výpovědi a nikdo nebyl kontrolován v tom, že musel napsat „jen to správné“, jak je chápáno zákonem o sociálních

Výzkumný soubor dle socio-demografických charakteristik

Ve výzkumném souboru cílové skupiny děti, mládež a rodina je převaha žen, která tvoří více než polovinu dotázaných, viz graf 1.1.

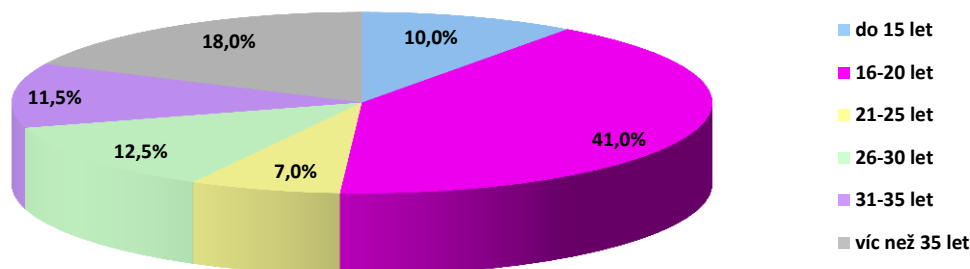
Graf 1.1: Pohlaví (N=200)



Komentář ke grafu 1.1: 63,5% respondentů tvořily ženy, 36,5% muži.

Přibližně polovina oslovených uživatelů byla ve věku do 20 let.

Graf 1.2 Věk (N=200)

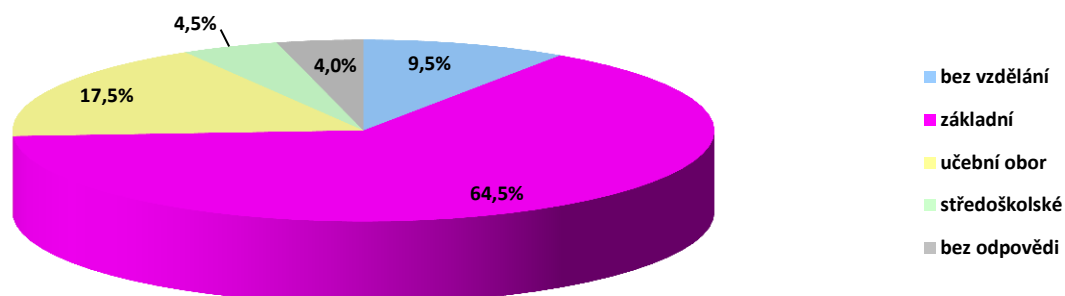


Komentář ke grafu 1.2: 10% respondentů bylo ve věku do 15 let (nejmladší 13 let), 41% ve věku 16-20 let, 7% ve věku 21-25 let, 12,5% ve věku 26-30 let, 11,5% ve věku 31-35 let a 18% uživatelů bylo ve věku nad 35 let (nejstarší 44 let).

Vzhledem k věku většiny respondentů více než tři čtvrtiny výzkumného souboru tvoří respondenti s nejvyšším ukončeným základním vzděláním, resp. bez vzdělání.

službách. Tento druh zkoumání neřeší psychologické problémy dotazovaných. Při interpretaci zjištěných údajů je třeba brát v úvahu, že terénní sociální výzkum pracuje s živými jednotkami, které se mohou mýlit a celkově je výzkumný soubor souborem statistickým, který je zpracováván se standardně používanou pětiprocentní chybou. Jedná se zejména o situace, kdy by měla být analyzována detailní informace od jediného respondenta. Výpovědi jednotlivých dotázaných je třeba chápat jako „výroky“, které mohou, ale nemusejí být brány v úvahu.

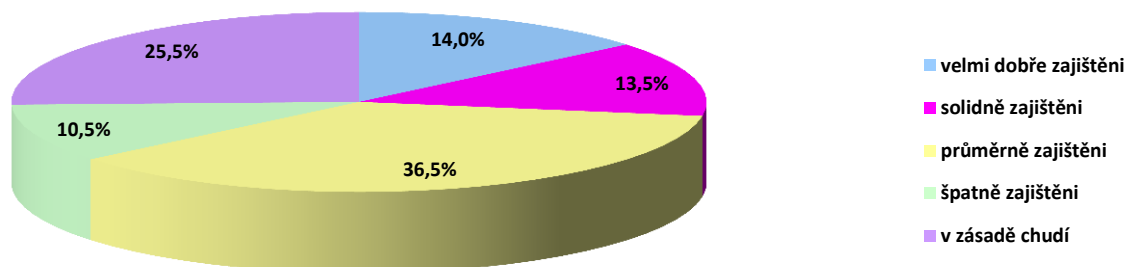
Graf 1.3: Vzdělání (N=200)



Komentář ke grafu 1.3: 64,5% oslovených respondentů má základní vzdělání, 17,5% má nižší středoškolské vzdělání bez maturity, 4,5% má středoškolské vzdělání s maturitou a 9,5% respondentů dosud neukončilo žádné vzdělání.

Materiální situace dotázaných byla zjišťovaná jako subjektivní vnímání jejich celkové situace bez ohledu na jakékoliv objektivní údaje. Z hlediska materiální situace čtvrtina uživatelů deklaruje, že je v zásadě chudá, další desetina, že je špatně zajištěna. Na druhé straně více než třetina oslovených popisuje svoji materiální situaci jako průměrnou a více než čtvrtina jako solidní nebo velmi dobrou.

Graf 1.4: Materiální situace (N=200)



Komentář ke grafu 1.4: 25,5% respondentů se vyjádřilo, že jsou v zásadě chudí, dalších 10,5% hodnotí svoji materiální situaci jako špatnou. Na druhé straně 36,5% respondentů zhodnotilo svoji materiální situaci jako průměrnou, 13,5% jako solidní a 14% jako velmi dobrou.

V následující tabulce jsou uvedeny podíly zastoupení respondentů dle sídla využívané služby (sídlo dle ORP).

Tabulka 1.1: Místo sídla využívané služby (N=200)

Místo sídla využívané služby (ORP)	Počet	%
Olomouc	50	25,0
Šternberk	22	11,0
Přerov	34	17,0
Hranice	7	3,5
Prostějov	35	17,5
Šumperk	20	10,0
Zábřeh	12	6,0
Mohelnice	6	3,0
Jeseník	14	7,0
Celkem	200	100,0

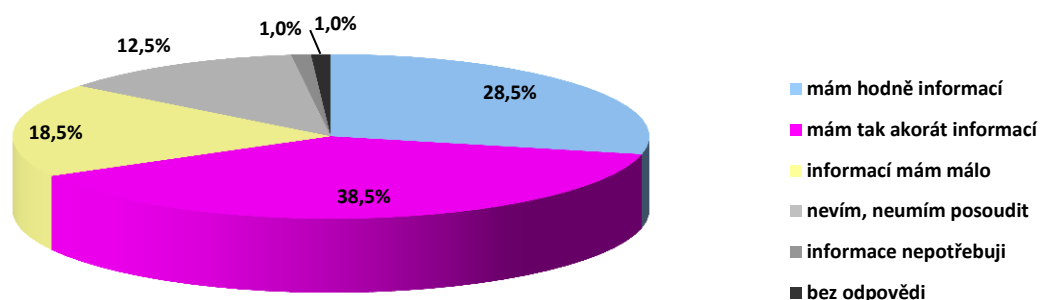
1.2 Konkrétní zjištění

Informovanost o sociálních službách

Respondenti byli dotázáni, jak vnímají svoji informovanost o sociálních službách. Přibližně dvě třetiny respondentů se vyjádřily, že mají hodně nebo tak akorát informací. Nejvyšší podíl respondentů, kteří mají o sociálních službách hodně informací, jsme zaznamenali v ORP Šumperk a Zábřeh.

Téměř pětina oslovených deklarovala, že informací o sociálních službách má málo. Nejvyšší podíl uživatelů, který se vyjádřil, že informací o sociálních službách má málo, jsme zaznamenali v ORP Šternberk.

Graf 1.5: Informovanost o sociálních službách (N=200)

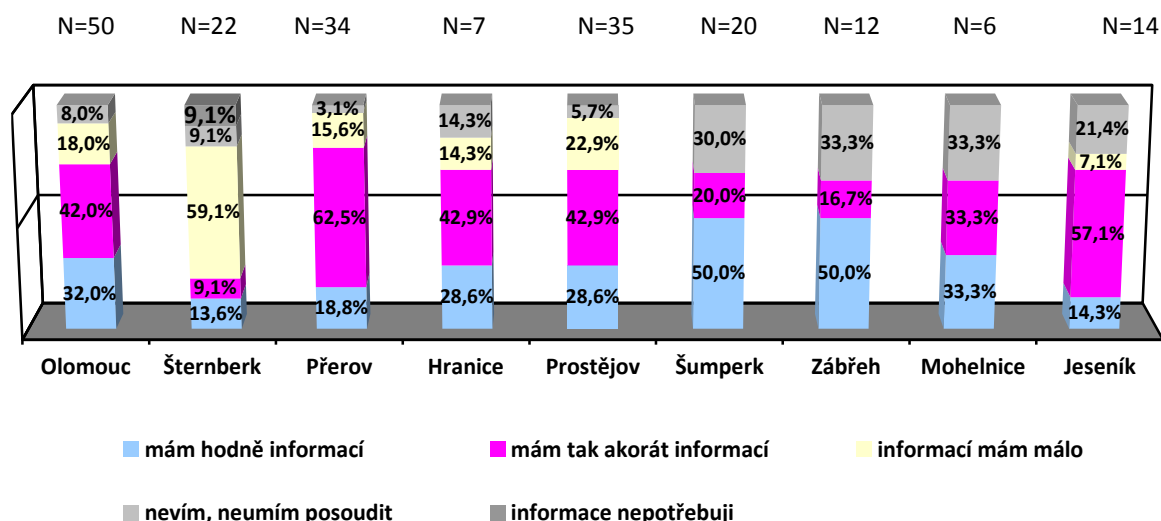


Komentář ke grafu 1.5: Více než čtvrtina (28,5%) oslovených se vyjádřila, že o sociálních službách má hodně informací, 38,5% deklarovalo, že má tak akorát informací. Na druhé straně necelá pětina (18,5%) oslovených zhodnotila, že informací o sociálních službách má málo. Informace o sociálních službách nepotřebuje 1% oslovených. K dotazu se neumělo vyjádřit, resp. nevyjádřilo 13,5% respondentů.

Informovanost o sociálních službách podle ORP Olomouckého kraje je uvedena v grafu 1.6 a tabulce 1.1.1.

Tabulka 1.1.1: Místo sídla užívané služby a informovanost

		Informovanost o sociálních službách					Celkem
Místo sídla užívané služby		mám hodně informací	mám tak akorát informací	informací mám málo	nevím, neumím posoudit	informace nepotřebuji	
	Olomouc	16	21	9	4	0	50
	Šternberk	3	2	13	2	2	22
	Přerov	6	20	5	1	0	32
	Hranice	2	3	1	1	0	7
	Prostějov	10	15	8	2	0	35
	Šumperk	10	4	0	6	0	20
	Zábřeh	6	2	0	4	0	12
	Mohelnice	2	2	0	2	0	6
	Jeseník	2	8	1	3	0	14
Celkem		57	77	37	25	2	198

Graf 1.6: Informovanost o sociálních službách dle ORP (N=200)

Komentář ke grafu 1.6: ORP s nejnižší deklarovanou informovaností o sociálních službách je ORP Šternberk, naopak nevyšší podíl respondentů, který má o sociálních službách hodně informací, jsme zaznamenali v ORP Šumperk (50%) a Zábřeh (50%).

Informovanost o sociálních službách byla rekódovaná tak, aby v údajích byly obsaženy jen ty odpovědi respondentů, které byly zcela konkrétní, proto odpovědi „nevím“ a „neodpověděl“ byly vynechány, viz tabulka 1.1.2. Odtud je možno vypočítávat pro skupiny respondentů (např. podle příslušnosti k ORP) průměrné údaje a ty potom uspořádat podle velikosti a určit pořadí informovanosti o sociálních službách, jak je uvedeno v tabulce 1.1.3.

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

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

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

Tabulka 1.1.2: Informovanost o sociálních službách (rekódováno)

			Abs	%
	mám hodně informací	57	28,5	33,3
	mám tak akorát informací	77	38,5	45,0
	informací mám málo	37	18,5	21,6
	Celkem	171	85,5	100,0
	Vynechané (nevím, neodpověděl)	29	14,5	
Celkem		200	100,0	

Tabulka 1.1.3: Průměrná informovanost podle ORP

Zdravotní postižení	Průměr	Kvalita informací	N
Zábřeh	1,25	Velmi kvalitní	8
Šumperk	1,29	Velmi kvalitní	14
Mohelnice	1,5	Velmi kvalitní	4
Hranice	1,83	Středně kvalitní	6
Olomouc	1,85	Středně kvalitní	46
Jeseník	1,91	Středně kvalitní	11
Prostějov	1,94	Středně kvalitní	33
Přerov	1,97	Středně kvalitní	31
Šternberk	2,56	Nekvalitní	18
Celkem	1,88	Středně kvalitní	171

Celkově u cílové skupiny děti, mládež a rodina se informovanost o sociálních službách pohybuje v rozmezí dostupnosti středně kvalitních informací o sociálních službách téměř ve všech ORP (Hranice, Olomouc, Jeseník, Prostějov, Přerov). Informovanost v ORP Zábřeh, Šumperk a Mohelnice je v pásmu dostupnosti velmi kvalitních informací o sociálních službách. Pouze Informovanost o sociálních službách v ORP Šternberk se pohybuje v pásmu nekvalitní informovanosti o sociálních službách.

Pokud někteří respondenti uváděli, že mají informací málo, konkrétní upřesnění, co by si přáli, neuvedli.

Z individuálních interview bylo vysledováno, že dotázaní spíše potřebují, aby byl o ně projev zájem. Tento zájem může být promítán do různých potřeb, tedy i do potřeby vyšší informovanosti o čemkoliv. Jedná se především o potřebu osobního kontaktu s poskytovatelem sociální služby v tom smyslu, aby mu byly informace přímo nabízeny a uživatel (respondent) se ani na nic ptát nemusel (doplněno z osobních interview).

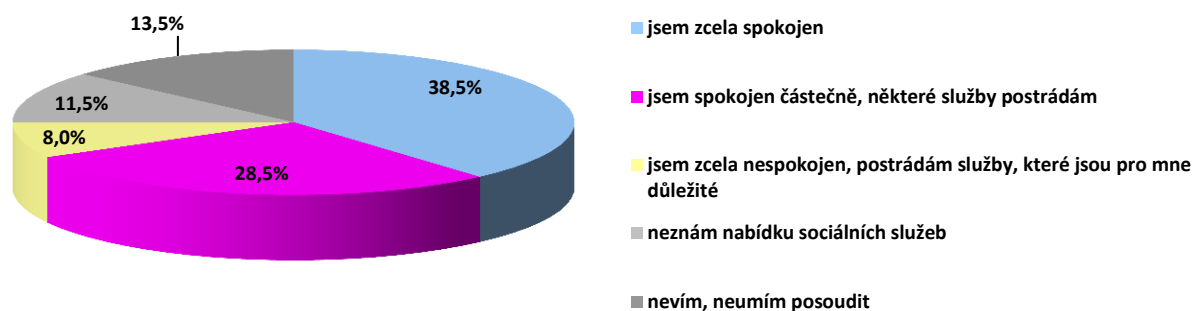
Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu

Uživatelé z cílové skupiny děti, mládež a rodina měli dále zhodnotit svoji spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v jejich regionu.

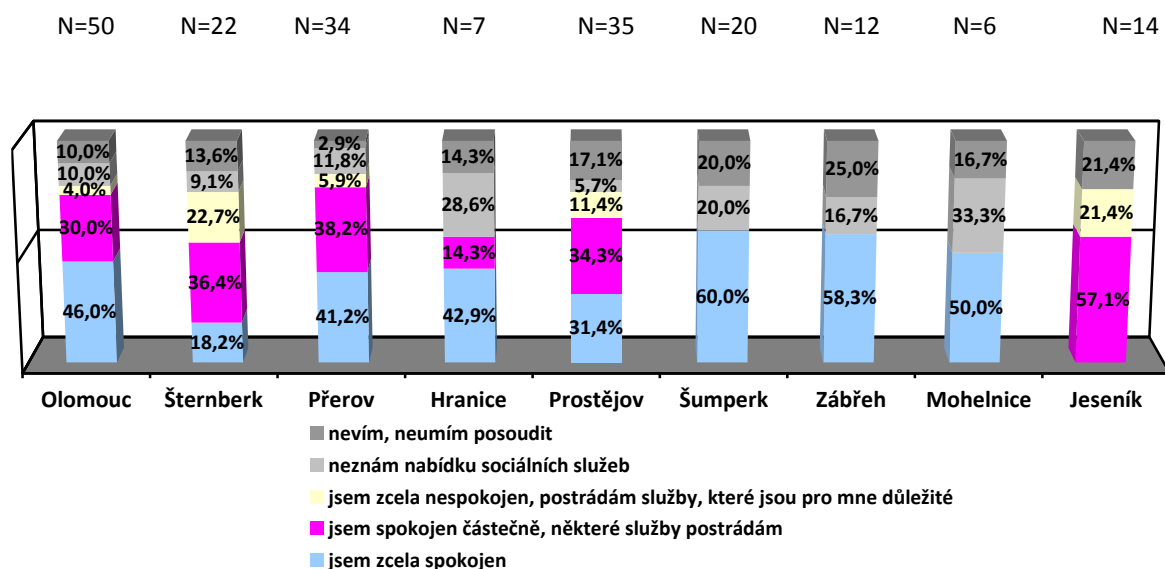
S uvedenou šířkou nabídky sociálních služeb jsou zcela spokojeni téměř dvě pětiny oslovených, přičemž nejvyšší podíl uživatelů zcela spokojených jsme zaznamenali v ORP Šumperk a Zábřeh.

Více než čtvrtina dotázaných je s šířkou nabídky sociálních služeb v jejich regionu spokojena částečně, některé služby postrádají. Šestnáct respondentů je zcela nespokojených. ORP s nejnižší deklarovanou spokojeností s šířkou nabídky sociálních služeb jsou ORP Jeseník a Šternberk (nejnižší podíl zcela spokojených respondentů, a nejvyšší podíl zcela nespokojených respondentů).

Ostatní se vyjádřit neuměli, případně uvedli, že nabídku sociálních služeb neznají.

Graf 1. 7: Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu (N=200)

Komentář ke grafu 1.7: 38,5% uživatelů je zcela spokojených s šířkou nabídky sociálních služeb v jejich regionu. Částečnou spokojenost vyjádřilo 28,5% uživatelů, úplnou nespokojenost šestnáct uživatelů (8%). 11,5% oslovených deklarovalo, že nezná nabídku sociálních služeb a 13,5% se k otázce vyjádřit neumělo.

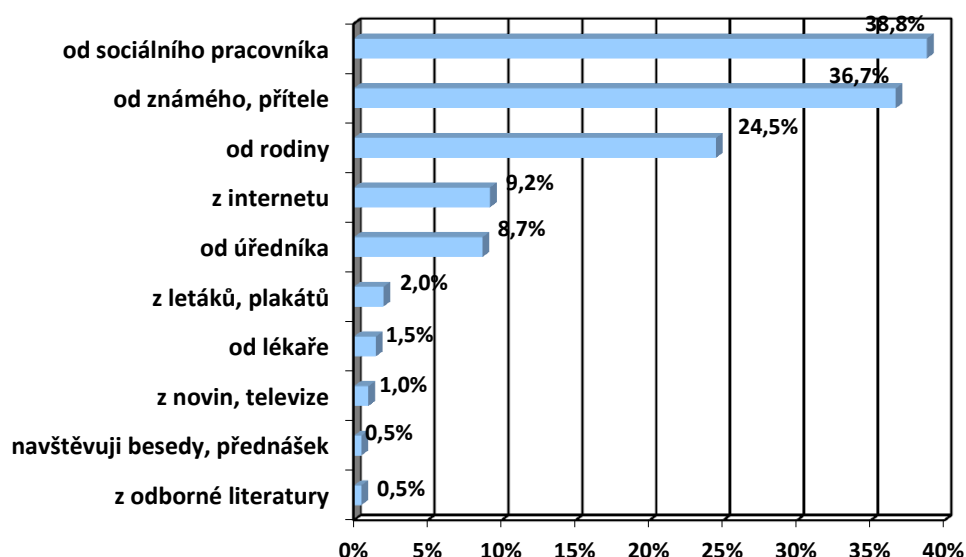
Graf 1.8: Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu (N=200)

Komentář ke grafu 1.8: *ORP s nejvyšší deklarovanou spokojeností s šířkou nabídky sociálních služeb jsou ORP Šumperk a Zábřeh, na druhé straně ORP s nejnižší deklarovanou spokojeností s šířkou nabídky sociálních služeb jsou ORP Jeseník a Šternberk.*

Zdroje informací o sociálních službách

Informace o sociálních službách, které respondenti využívají nebo již využili, získali především od sociálních pracovníků, známých, přátel, případně od rodiny.

Graf1.9: Zdroje informací o sociálních službách (N=200)



Komentář ke grafu 1.9: *38,8% uživatelů se o sociálních službách, které využívají nebo využívali, dozvěděli od sociálního pracovníka, 36,7% od známého, přítele, 24,5% od rodiny, 9,2% z internetu, 8,7% od úředníka, 2% z plakátů, letáků, 1,6% od lékaře, 1% z novin, televize, 0,5% z besed, přednášek a 0,5% z odborné literatury. Součet odpovědí je vyšší než 100% vzhledem k tomu, že respondenti mohli uvést více možností odpovědí.*

Spokojenost s využívanými službami

Kvalita služby byla operacionalizovaná různými schválenými otázkami v dotaznících. Konkrétně u uživatelů sociálních služeb se jednalo o vyjádření spokojenosti (nespokojenosti) prostřednictvím škály, kde 1 = úplná spokojenost, 5 = nespokojenost; např. „spokojenost s finanční dostupností služby“ s vysvětlením, že služby nejsou drahé, může je použít a pokud za ně platí, není to pro dotázaného zatěžující; jiným příkladem je „spokojenost se způsobem, jakým je služba poskytována“ a výrok znamená, že mu služba není vnucována, není pro uživatele nepříjemný kontakt s tím, kdo službu poskytuje apod.

Kvalita služby je „měřitelná“ i prostřednictvím výpočtu průměrných hodnot a to tak, že otázky v dotazníku jsou tzv. rekódované (jsou vynechané odpovědi druhu „nevím“ a „neodpověděl“).

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

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

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

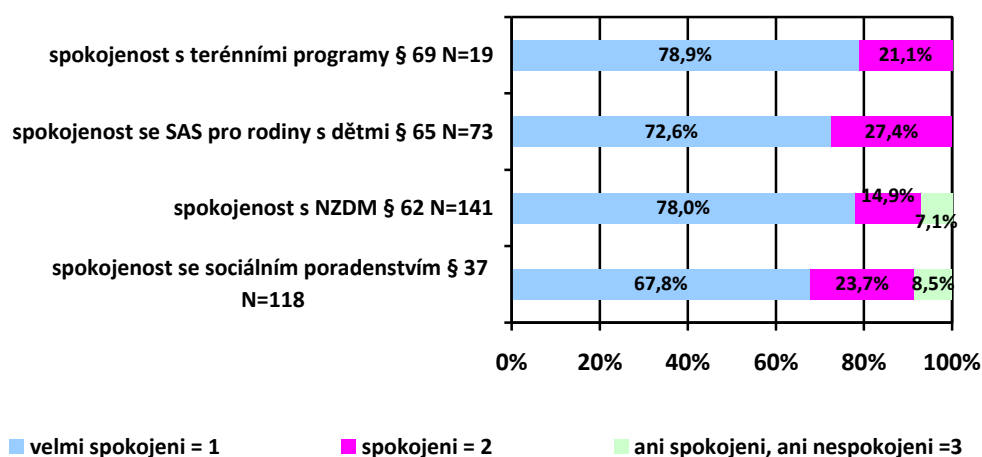
Respondenti byli dotázáni na jejich spokojenost se službami, které již využili. Většinu z nich hodnotili nejlepšími známkami, viz tabulky 1.2.1 a 1.2.2 níže. Nejhorší byla hodnocena telefonická krizová pomoc.

Co se týče služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina, věnovali jsme pozornost především službám s vyšším počtem uživatelů, kteří s nimi mají zkušenost. Relativně nejvyšší spokojenost jsme zaznamenali s terénními programy a sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi.

Tabulka 1.2.1: Spokojenost s využívanými službami (podle definice vymezení cílové skupiny)

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s využívanou službou a 5 = úplná nespokojenost s využívanou službou

Spokojenost s využívanými službami	N (počet těch, kteří odpověděli, kteří službu využili)	Minimum	Maximum	Průměr
Spokojenost s terénními programy § 69	19	1	2	1,21
Spokojenost se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi § 65	73	1	2	1,27
Spokojenost s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež § 62	141	1	3	1,29
Spokojenost se sociálním poradenstvím § 37	118	1	3	1,41

Graf 1.10: Spokojenost se službami pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina - upřesnění

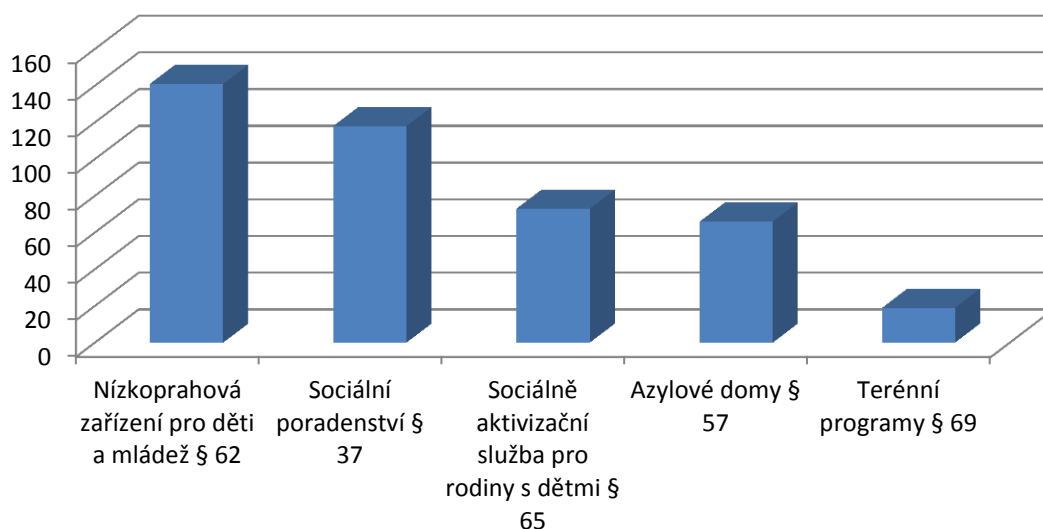
Komentář ke grafu 1.10: Většinu z využívaných služeb respondenti hodnotili nejlepšími známkami, relativně nejvyšší spokojenost jsme zaznamenali s terénními programy a sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi.

Tabulka 1.2.2: Spokojenost s dalšími službami (podle vyjádření dotázaných k jiným využívaným službám)

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s využívanou službou a 5 = úplná nespokojenost s využívanou službou

Spokojenost s využívanými službami	N (počet těch, kteří odpověděli, kteří službu využili)	Minimum	Maximum	Průměr
Spokojenost s tísňovou péčí § 41	5	1	1	1,00
Spokojenost s domy na půl cesty § 58	1	1	1	1,00
Spokojenost s krizovou pomocí § 60	4	1	1	1,00
Spokojenost s intervenčními centry § 60a	1	1	1	1,00
Spokojenost s azylovými domy § 57	66	1	3	2,26
Spokojenost s telefonickou krizovou pomocí § 55	4	1	5	3,00

Sociální služby, které byly respondenty hodnoceny, jsou uspořádány podle četnosti jejich využití (sloupec „N“ v tabulkách 1.2.1 a 1.2.2) a uvedeny v grafu 1.10.1.

Graf 1.10.1: Nejčastěji využívané sociální služby³ (N více než 10)

Komentář ke grafu 1.10: Jako nejčastěji využívané služby jsme zaznamenali nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a sociální poradenství. Méně často byly využívány terénní programy.

Podrobné údaje týkající se kvality služeb v jednotlivých ORP jsou uvedena v tabulce 1.2.3.

Tabulka 1.2.3: Spokojenost s využívanými službami (dle definice vymezení cílové skupiny) v ORP Olomouckého kraje - průměrné hodnocení

Místo sídla užívané služby		spokojenost se sociálním poradenstvím § 37	spokojenost s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež § 62	spokojenost se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi § 65	spokojenost s terénními programy § 69
Olomouc	Průměr	1,79	1,33		1,00
	N	19	40		2
Šternberk	Průměr	1,57	1,14		1,40
	N	7	14		5
Přerov	Průměr	1,29	1,05		1,20
	N	24	20		5
Hranice	Průměr	1,00	1,14		
	N	5	7		
Prostějov	Průměr	1,37	1,47	1,27	
	N	19	32	26	
Šumperk	Průměr	1,44	1,67	1,28	
	N	18	6	18	
Zábřeh	Průměr	1,40	1,40	1,36	
	N	10	5	11	
Mohelnice	Průměr	1,33	1,25	1,00	1,17
	N	6	4	5	6
Jeseník	Průměr	1,10	1,15	1,31	1,00
	N	10	13	13	1
Celkem	Průměr	1,41	1,29	1,27	1,21
	N	118	141	73	19

³ Jedná se o služby bez ohledu na vymezení dle zákona o sociálních službách pro tuto cílovou skupinu.

Celkově u cílové skupiny osoby děti, mládež a rodina se kvalita poskytovaných sociálních služeb se pohybuje v rozmezí velmi kvalitních sociálních služeb ve všech ORP Olomouckého kraje.

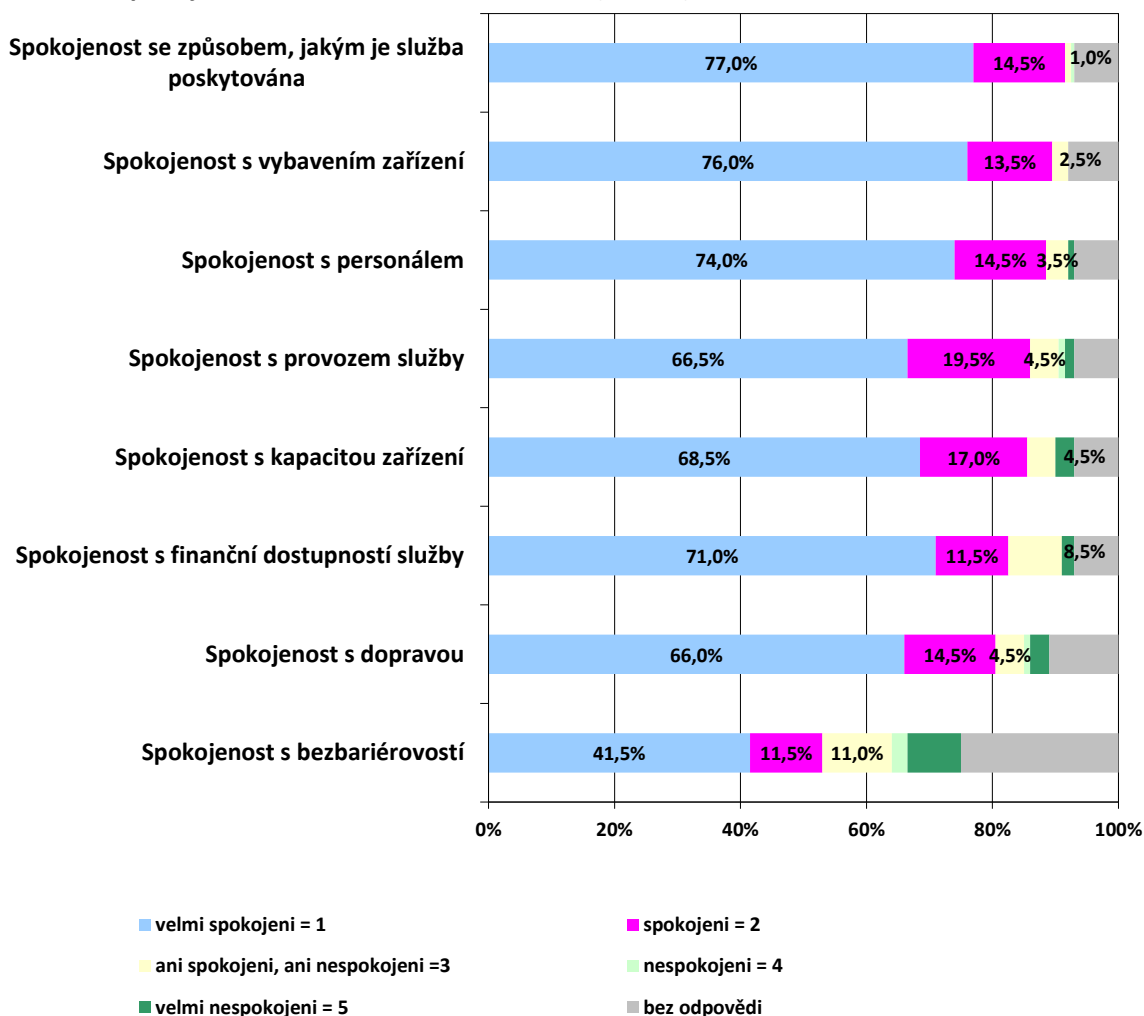
Spokojenost s charakteristikami služeb

Uživatelé byli převážně spokojeni s většinou sledovaných charakteristik služeb. Nejvyšší spokojenost, nejlepší hodnocení z pohledu průměrných hodnot a zároveň nejvyšší podíl odpovědí „velmi spokojeni“ jsme zaznamenali u charakteristik - způsob jakým je služba poskytována, vybavení zařízení a personál. Na druhé straně, relativně nejnižší spokojenost jsme zaznamenali u charakteristiky bezbariérovost zařízení.

Méně spokojení uživatelé by uvítali, aby byla služba i pro mladší děti, co ještě nechodí do školy. Chtěli by i více PC a herního náčiní, delší pracovní dobu poskytovaných služeb, větší prostory a také uváděli, že někteří to mají do zařízení daleko a s dopravou je problém hlavně o víkendech.

Uspořádání charakteristik dle frekvencí možností odpovědí je (viz graf 1.11.), v porovnání s uspořádáním charakteristik v grafu s průměrnými hodnotami za jednotlivé charakteristiky (graf 1.12), odlišné vzhledem k tomu, že do průměru jsou zahrnuti jenom respondenti, kteří se k jednotlivým charakteristikám vyjádřili.

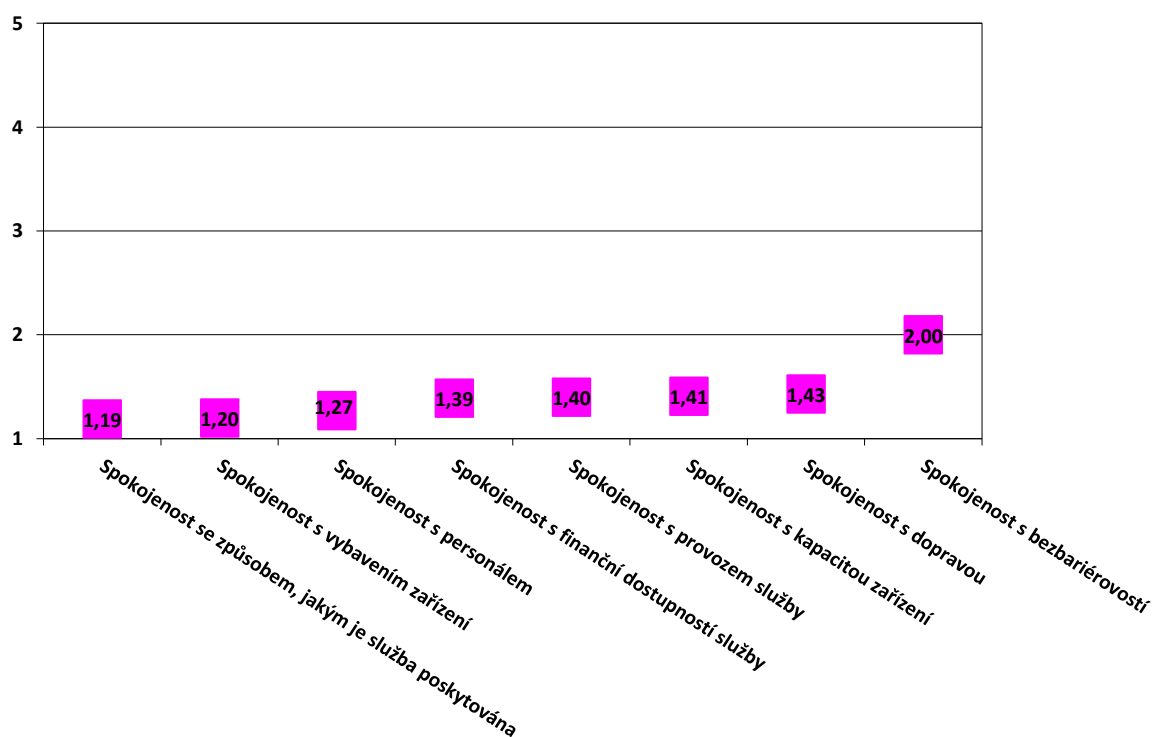
Graf 1.11: Spokojenost s charakteristikami služeb (N=200)



Komentář ke grafu 1.11: Charakteristiky služeb v grafu jsou uspořádány dle celkového podílu respondentů, kteří byli s danými charakteristikami velmi spokojeni, resp. spokojeni. Nejvyšší celková spokojenost (odpovědi velmi spokojeni, spokojeni) byla zaznamenána u charakteristik- spokojenost se způsobem jakým je služba poskytována (91,5% spokojených uživatelů, méně spokojení uživatelé uváděli, že by uvítali, aby byla služba i pro mladší děti, co ještě nechodí do školy), s vybavením zařízení (89,5% spokojených uživatelů, méně spokojení uživatelé uváděli, že by uvítali více PC a herního náčiní) a spokojenost s personálem (88,5% spokojených uživatelů). Následovala spokojenost s provozem služby (86% spokojených uživatelů, méně spokojení uživatelé uváděli, že by uvítali delší pracovní dobu), spokojenost s kapacitou služby (85,5% spokojených uživatelů, méně spokojení uživatelé uváděli, že služba by potřebovala větší prostory) s finanční dostupností služby (82,5% spokojených uživatelů), spokojenost s dopravou (80,5% spokojených uživatelů, méně spokojení uživatelé uváděli, že to mají daleko, a že s dopravou je problém hlavně o víkendech) a spokojenost s bezbariérovostí zařízení (53%, nízký podíl souvisí i s nižším počtem uživatelů, kterých se tato charakteristika týká).

Graf 1.12: Spokojenost s charakteristikami služeb dle průměrných hodnot

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s danou charakteristikou a 5 = úplná nespokojenost s danou charakteristikou



Komentář ke grafu 1.12: Z pohledu průměrných hodnot byli uživatelé nejvíce spokojeni se způsobem jakým je služba poskytována (1,19), s vybavením zařízení (1,20) a s personálem (1,27). Dále následovala spokojenost s finanční dostupností služby (1,39), spokojenost s provozem služby (1,40), s kapacitou zařízení (1,41) a spokojenost s dopravou (1,43). Relativně nejméně byli respondenti spokojeni s bezbariérovostí zařízení (2,00).

Porovnání spokojenosti s charakteristikami sociálních služeb podle průměrných hodnot v rámci ORP je podrobně uvedeno v tabulce 1.3. Statistickou analýzou bylo zjištěno:

- Nejnižší míru spokojenosti s finanční dostupností služby a bezbariérovostí zařízení jsme zaznamenali u uživatelů v ORP Šternberk
- Nejvyšší míru spokojenosti s personálem jsme zaznamenali v ORP Přerov
- Nejnižší míru spokojenosti s vybavením zařízení jsme zaznamenali u uživatelů v ORP Šternberk, Prostějov a Zábřeh.
- U ostatních charakteristik nebyly mezi průměrnými hodnotami zaznamenány statisticky významné rozdíly. Uživatelé z ORP Jeseník se k sledovaným charakteristikám nevyjádřili.

Tabulka 1.3: Spokojenost s charakteristikami služeb dle průměrných hodnot

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s danou charakteristikou a 5 = úplná nespokojenost s danou charakteristikou

	Výsledky za celý soubor				Výsledky za jednotlivá ORP							
	N	Min	Max	Celkový průměr za celý soubor	Olomouc	Šternberk	Přerov	Hranice	Prostějov	Šumperk	Zábřeh	Mohelnice
Spokojenost s finanční dostupností služby	186	1	5	1,39	1,16	2,27	1,06	1,00	1,34	1,65	1,58	1,50
Spokojenost s dopravou	178	1	5	1,43	1,30	1,68	1,10	1,25	1,51	1,65	1,67	1,67
Spokojenost s provozem služby	186	1	5	1,40	1,50	1,68	1,06	1,29	1,51	1,35	1,33	1,33
Spokojenost s kapacitou zařízení	186	1	5	1,41	1,48	1,41	1,12	1,57	1,74	1,25	1,25	1,17
Spokojenost s bezbariérovostí	150	1	5	2,00	1,53	4,64	1,24	1,57	1,12	2,05	1,92	2,17
Spokojenost s personálem	186	1	5	1,27	1,16	1,50	1,03	1,14	1,20	1,65	1,58	1,50
Spokojenost se způsobem, jakým je služba poskytována	186	1	4	1,19	1,16	1,14	1,15	1,43	1,23	1,25	1,17	1,33
Spokojenost s vybavením zařízení	184	1	3	1,20	1,08	1,45	1,06	1,00	1,12	1,45	1,50	1,33

Upřesnění spokojenosti s kapacitou zařízení v ORP Olomouckého kraje je uvedeno v tabulce 1.3.1. ORP jsou uspořádána podle největší spokojenosti (v ORP Přerov) po spokojenost „nejmenší“ v ORP Prostějov. Avšak spokojenost ve všech ORP se pohybuje v pásmu velmi kvalitních služeb.

Tabulka 1.3.1: Spokojenost s kapacitou zařízení v ORP Olomouckého kraje podle průměrných hodnot uspořádána podle pořadí s největší spokojeností

Místo sídla užívané služby	Přerov	Mohelnice	Zábřeh	Šumperk	Šternberk	Olomouc	Hranice	Prostějov
Spokojenost s kapacitou zařízení	1,12	1,17	1,25	1,25	1,41	1,48	1,57	1,74

Chybějící služby pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina

Uživatelé sociálních služeb z cílové skupiny děti, mládež a rodina by, dle jejich vyjádření, uvítali především sociální bydlení.

Tabulka 1.4: Chybějící služby pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina - výroky dotázaných⁴

Chybějící služby pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina	V které lokalitě - ORP respondenti službu uvedli	Počet
Chybí sociální bydlení, pomoc s bydlením, není vhodné chodit s dětmi z azylu na azyl	Mohelnice, Zábřeh, Šumperk, Přerov, Prostějov, Olomouc	23
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	Mohelnice, Zábřeh, Šumperk,	5
Zdarma právník, bezplatné právní poradenství	Přerov	5
Více místa pro děti na hraní, více zábavních center pro děti a mládež-bezplatných, kde bude možnost volnočasových aktivit	Olomouc, Přerov	4
Preventivní programy	Hranice, Přerov	2
Služby s možností sledovat TV	Olomouc, Prostějov	2
Doučování doma, více prostoru venku pro děti na hraní	Přerov	1
Dům na půl cesty pro mladé	Olomouc	1

Tendence v poskytování služeb

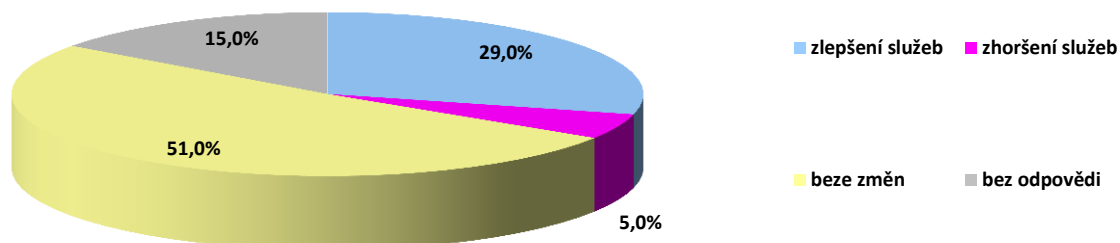
Uživatelé byli dále požádáni o zhodnocení změn týkajících se sociální služby, kterou využívají (v případě, že ji využívají již delší období).

Přibližně polovina respondentů se vyjádřila, že na poskytování služby se nic nezměnilo a necelá třetina (29%) vnímá zlepšení v poskytování služby.

Respondenti, kteří vnímají zlepšení v poskytování služby, nejčastěji upřesňují, že se zlepšilo vybavení zařízení.

Zhoršení služeb vnímá deset uživatelů, přičemž upřesňují, že služba v současnosti disponuje menšími prostory.

⁴ Poznáváme, že se nejedná o vymezení sociálních služeb podle definice cílové skupiny. Dotázaní v zásadě uváděli své chybějící potřeby, nikoliv služby, jak jsou vymezeny zákonem.

Graf 1.13: Tendence v poskytování služeb (N=200)

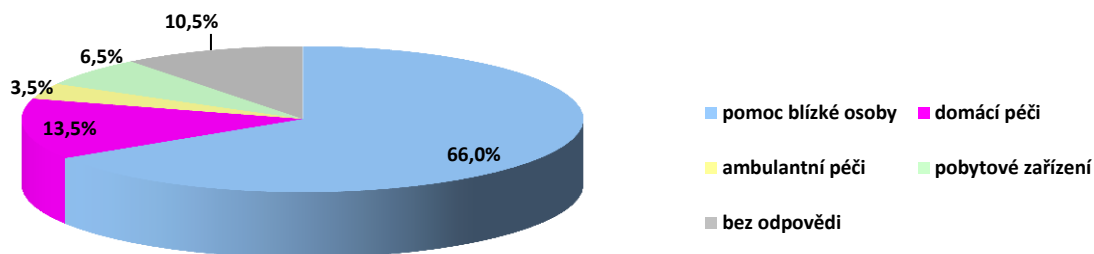
Komentář ke grafu 1.13: Zlepšení poskytovaných sociálních služeb vnímá 29% uživatelů. 51% respondentů se vyjádřilo, že na poskytování služeb se nic nezměnilo. Deset uživatelů vnímá zhoršení služeb (5%). K dotazu se nevyjádřilo 15% respondentů.

Tabulka 1.5: Zlepšení v poskytování služeb - upřesnění

Zlepšení v poskytování služeb - upřesnění	Počet
Lepší vybavení	18
Vybavením, počtem personálu	7
Personál, přístup pracovníků	6
Změna otevírací doby, časově dostupnější služby	5
Přítomnost dobrovolníků	3
Dá se mluvit o problémech	3
Prostory	2
Větší zábava	2
Zlepšení struktury programu	2
Mám více informací o poskytovaných službách	1
Umožněno pro širší cílovou skupinu	1
Získání důvěry	1

Preferovaný druh pomoci

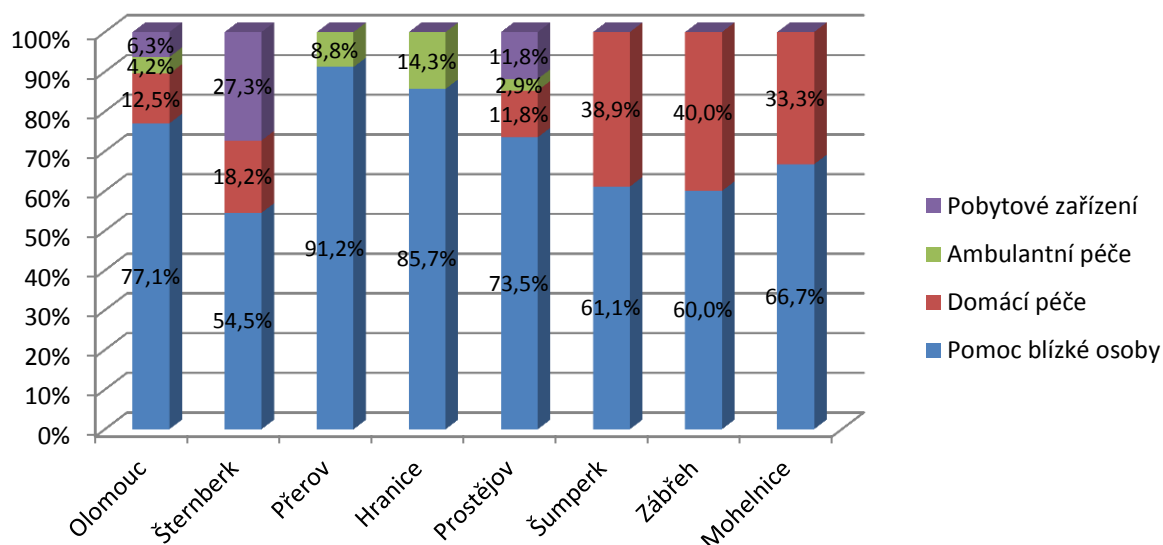
Pokud by uživatelé byli z jakéhokoli důvodu odkázáni na pomoc druhých, upřednostnili by ve dvou třetinách případů pomoc blízké osoby (neformální péče, např. péče ze strany rodiny). Podrobné údaje jsou uvedeny v grafu 1.14. Druh pomoci, který by byl upřednostňován v případě, že by byli uživatelé odkázáni na pomoc druhých v jednotlivých ORP, je uveden v tabulce 1.5.1 a grafu 1.14.1.

Graf 1.14: Preferovaný druh pomoci (N=200)

Komentář ke grafu 1.14: V případě, že by uživatelé z cílové skupiny děti, mládež a rodina byli z jakéhokoliv důvodu odkázáni na pomoc druhých, 66% z nich by preferovalo pomoc blízké osoby (neformální péče, např. péče ze strany rodiny), 13,5% domácí péči (osobní asistenci, pečovatelskou službu apod.), 3,5% ambulantní péči (docházku do denního centra, denního stacionáře apod.) a 6,5% uživatelů by preferovalo pobytové zařízení.

Tabulka 1.5.1: Preferovaný druh pomoci podle místa sídla užívané služby (N)

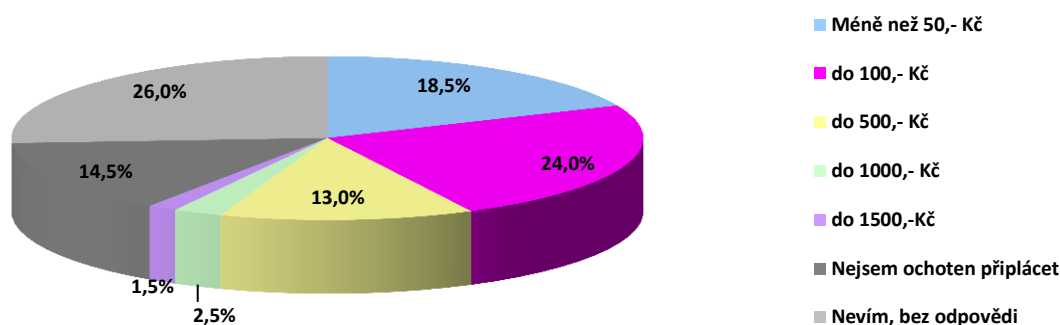
Preferovaný druh pomoci	Místo sídla užívané služby								Celkem Olomouc
	Olomouc	Šternberk	Přerov	Hranice	Prostějov	Šumperk	Zábřeh	Mohelnice	
Pomoc blízké osoby	37	12	31	6	25	11	6	4	132
Domácí péče	6	4	0	0	4	7	4	2	27
Ambulantní péče	2	0	3	1	1	0	0	0	7
Pobytové zařízení	3	6	0	0	4	0	0	0	13
Celkem	48	22	34	7	34	18	10	6	179

Graf 1.14.1: Preferovaný druh pomoci podle ORP (N=179)

Komentář ke grafu 1.14.1: V případě, že by uživatelé z cílové skupiny děti, mládež a rodina byli z jakéhokoliv důvodu odkázáni na pomoc druhých, největší podíl by preferoval pomoc blízké osoby (neformální péče, např. péče ze strany rodiny), a to v rozmezí největšího podílu 91 % z ORP Přerov a nejmenšího podílu 54,5% z ORP Šternberk. Další největší podíl předpokládané pomoci náleží domácí péči (osobní asistenci, pečovatelské službě apod.) od 40% v ORP Zábřeh až po podíl 11,8% v ORP Prostějov. Ambulantní péče byla zmíněna v ORP Hranice (14,3%), ORP Přerov (8,8%), ORP Olomouc (4,2%) a ORP Prostějov (2,9%). Největší podíl připadající na preferenci pobytových zařízení náleží ORP Šternberk (27.3%), následuje ORP Prostějov (11,8 %) a ORP Olomouc (6,3 %).

Ochota připlácet za sociální služby

Téměř pětina respondentů je ochotna připlácet za sociální služby, ale jen méně než 50,- Kč, další téměř čtvrtina je ochotna připlácet do 100,-Kč. 14,5% uživatelů není ochotno za sociální služby připlácet vůbec. Jako důvod své neochoty připlácet za sociální služby uvádí nedostatek finančních prostředků.

Graf 1.15: Ochota připlácet za sociální služby (N=200)

Komentář ke grafu 1.15: 18,5% uživatelů sociálních služeb z cílové skupiny děti, mládež a rodina je ochotno připlácet za sociální služby méně než 50,- Kč, 24% je ochotno připlácet do 100,-Kč, 13% do 500,-Kč, 2,5% do 1000,-Kč a 1,5% do 1500,-Kč. 14,5% oslovených uživatelů není za sociální služby ochotno připlácet vůbec. 26% respondentů na dotaz neumělo odpovědět, resp. neodpovědělo.

1.3 Osobní výpovědi uživatelů - zpracování kvalitativních údajů

Uživatelé sociálních služeb z cílové skupiny děti, mládež a rodina se vyjadřovali k aktuálnímu stavu užívaných služeb. Jejich hodnocení je souhrnně zpracováno do podoby kladných a záporných zobecněných výroků. Uživatelé svým vlastním vyjádřením posuzovali kladně nebo záporně různé stránky a aspekty využívané sociální služby.

Kladné hodnocení:

- Možnost se setkávat s kamarády
- Volnočasové a pracovní aktivity
- Vstřícný přístup personálu
- Útulné prostředí
- Vybavení zařízení
- Hřiště
- Dílna
- Doprava

Záporné hodnocení:

- Pravidla, standardy zařízení ne vždy přijímané
- Málo pracovníků, časté personální změny
- Malé prostory
- Vybavení zařízení

Požadavky:

- Možnost bazénu
- Bezbariérové dveře
- Lepší vysvětlování a zdůvodnění pravidel, zákazů, příkazů
- Seznamování s plánovanými aktivitami dopředu, účast na rozhodování ve výběru plánovaných aktivit

1.4 Současný stav a prognóza vývoje uživatelů sociálních služeb v ORP Olomouckého kraje

Počet rodin na území OK v členění OÚ ORP - současný stav

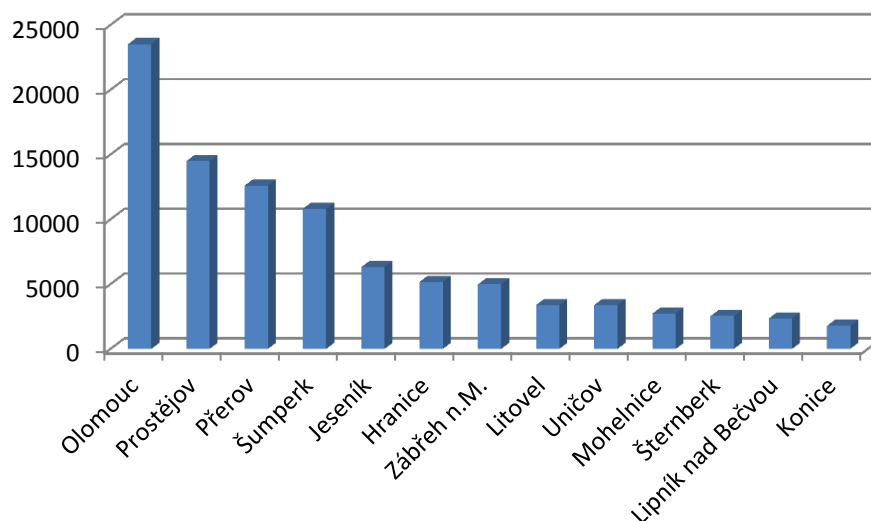
Jedním z dílčích úkolů pro tuto cílovou skupinu řešených mimo rámec terénního výzkumného šetření bylo odhadnout počet rodin na území Olomouckého kraje v členění OÚ ORP a odhad procenta části cílové skupiny, která sociální služby využívá.

Prostřednictvím analýzy dokumentů⁵ jsme odhadli počty rodin s dětmi v Olomouckém kraji, jichž je celkově přibližně 94 070. Počty rodin v jednotlivých ORP (podle odhadu procenta) jsou uvedeny v tabulce 1.6 a grafu 1.16 níže.

Tabulka 1.6: Počet rodin s dětmi v ORP Olomouckého kraje

	Podíly dle počtu obyvatel v ORP	Počty rodin s dětmi
Hranice	5,5	5173
Jeseník	6,7	6309
Konice	1,9	1787
Lipník nad Bečvou	2,5	2352
Litovel	3,6	3386
Mohelnice	2,9	2727
Olomouc	25	23517
Prostějov	15,4	14486
Přerov	13,4	12605
Šternberk	2,7	2539
Šumperk	11,5	10818
Uničov	3,6	3386
Zábřeh n.M.	5,3	4985
CELKEM	100%	94 070

⁵ <http://www.zkracovatko.cz/i9k>

Graf 1.16: Počty rodin v ORP Olomouckého kraje

Komentář ke grafu 1.16: Počet rodin v OK odpovídá poměrově počtu domácností v OK. Nejvíce rodin s dětmi (logicky) žije v ORP Olomouc, následují ORP Prostějov a další ORP. Nejméně rodin s dětmi žije v ORP Konice.

Prognóza cílové skupiny - využití sociálních služeb touto cílovou skupinou, procentní odhad využití služby populací rodin OK.

Ze získaných údajů od poskytovatelů sociálních služeb (Výzkum mezi poskytovateli sociálních služeb v Olomouckém kraji) byly zjištěny aktuální údaje o počtu uživatelů cílové skupiny děti, mládež a rodina. Od roku 2005 můžeme sledovat nárůst počtu uživatelů služeb v sledované cílové skupině (i organizací poskytujících služby). V roce 2009 byl průměrný počet uživatelů u jedné služby 352. Vyšší průměrné počty uživatelů v letech 2005 a 2006 souvisí s nižším počtem služeb. Celkový odhad počtu uživatelů sociálních služeb cílové skupiny děti, mládež a rodina je uveden v posledním sloupci tabulky 1.7 níže.

Tabulka 1.7: Vývoj počtu uživatelů

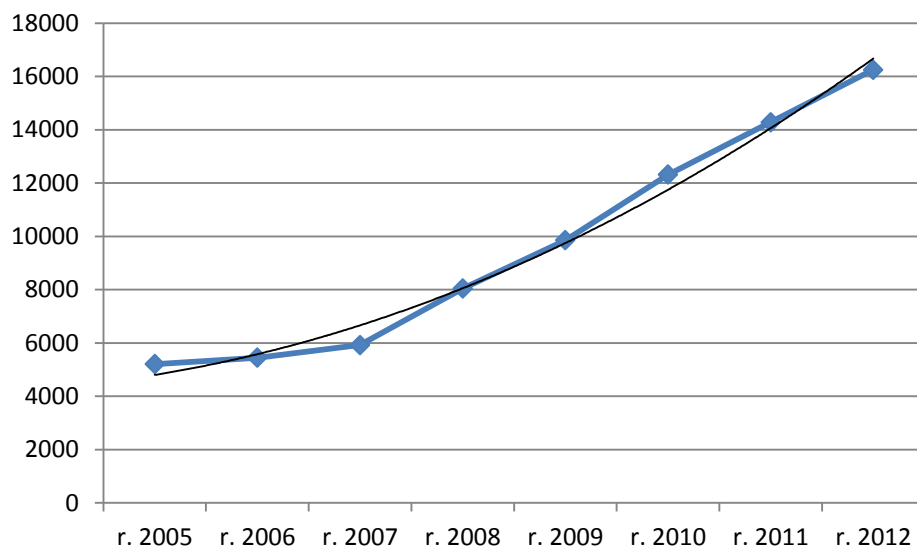
Vývoj počtu uživatelů	N poskytovatelé	Minimum	Maximum	Průměr	Odhad počtu uživatelů
2005	12	22	2 500	434	5208
2006	12	25	2 500	454	5448
2007	21	3	2 500	282	5922
2008	24	4	2 500	335	8040
2009	28	16	3 507	352	9856

Graf 1.2 : Vývoj odhadu počtu uživatelů - děti, mládež a rodina (polynomický trend)

Na základě použití polynomického trendu byla vypočtena prognóza odhadu počtu uživatelů cílové skupiny děti, mládež a rodina do r. 2012. Vývoj počtu uživatelů je uveden v tabulce 1.8 a grafu 1.17.

Tabulka 1.8: Vývoj počtu uživatelů - prognóza

Roky	r. 2005	r. 2006	r. 2007	r. 2008	r. 2009	r. 2010	r. 2011	r. 2012
Vývoj - odhad počtu uživatelů	5208	5448	5922	8040	9856	12314	14281	16248

Graf 1.17 : Prognóza vývoje odhadu počtu uživatelů - děti, mládež a rodina (polynomický trend)

Komentář ke grafu: Počet uživatelů služby v roce 2005 se pohyboval v odhadovaném počtu 5208 klientů, v roce 2009 již v odhadovaném počtu 9856 klientů. V letech 2010 až 2012 se dá předpokládat nárůst počtu klientů nad 10000.

Odhady počtu uživatelů (zdrojová data k dispozici nejsou) v okresech Olomouckého kraje i v jednotlivých ORP Olomouckého kraje jsou uvedeny v tabulkách 1.8 a 1.9.

Tabulka 1.8: Odhad počtu uživatelů 2009 v okresech OK

Okresy	Odhad počtu uživatelů 2009
Jeseník	689
Olomouc	3548
Prostějov	1676
Přerov	2071
Šumperk	1872
Celkem	9856

Tabulka 1.9: Odhad počtu uživatelů 2009 a 2012 v ORP OK

	Populace 2009	%	Odhad počtu uživatelů 2009	Odhad počtu uživatelů 2012
Hranice	34823	5	497	813
Jeseník	41404	7	690	1137
Konice	11297	2	197	326
Lipník nad Bečvou	15457	2	197	325
Litovel	23627	4	394	649
Mohelnice	18727	3	296	488
Olomouc	160720	25	2464	4062
Prostějov	98862	15	1478	2438
Přerov	84442	13	1281	2112
Šternberk	23921	4	394	649
Šumperk	72189	11	1084	1788
Uničov	23071	4	394	649
Zábřeh n. M.	33597	5	493	812
Olomoucký kraj	642.137	100	9.856	16.248

Z výše uvedených údajů vyplývá, že 10,4% populace rodin s dětmi využívá sociální služby zaměřené na cílovou skupinu děti, mládež a rodina.

Pokud bychom brali v úvahu populaci všech občanů Olomouckého kraje, podíl uživatelů sociálních služeb odpovídá 1,5% z populace bez věkového omezení a 2,2% z populace ve věkové kohortě 20-60 let.

1.5 Sociotechnická doporučení

Sociální služby pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina v současnosti slouží přibližně necelým třem procentům populace Olomouckého kraje, ale **10% rodin s dětmi** v Olomouckém kraji.

S ohledem na odhady počtů potenciálních uživatelů sociálních služeb pro rok 2012 nelze v blízkých letech očekávat snížení potřeby této služby.

Doporučení v rámci řešení situace

- Řešit problematiku sociálního bydlení v obcích. Sociální bydlení řešit s ohledem na potřebu konkrétního jedince v ORP Mohelnice, Zábřeh, Šumperk, Přerov, Prostějov, Olomouc
- Rozšířit síť služby nízkoprahové zařízení pro děti a mládež v obcích. Při nedostatku kapacit doporučujeme rozšíření činnosti. Zajistit prostory pro činnost NZDM v ORP Mohelnice, Zábřeh, Šumperk
- Zajistit poradenské služby, zejména právní v ORP Přerov
- V okresních městech rozšířit služby poradenství o dluhové poradenství
- Podílet se na vytvoření Informačního centra pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina

2. Cílová skupina - osoby se zdravotním postižením - soubor uživatelé

Cílová skupina „osoby se zdravotním postižením“ byla vymezena⁶ jako „osoby mající dlouhodobé fyzické, duševní, mentální nebo smyslové postižení, které v interakci s různými překážkami může bránit jejich plnému a účinnému zapojení do společnosti na rovnoprávném základě s ostatními; za osoby se zdravotním postižením jsou považovány zejména osoby s postižením tělesným, mentálním, duševním, zrakovým, sluchovým, řečovým, civilizačními nemocemi, kombinovaným.“

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

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

⁶ Vymezení dle zadávací dokumentace.

2.1 Charakteristika souboru

V rámci výzkumu byli osloveni uživatelé registrovaných sociálních služeb na území Olomouckého kraje dle cílových skupin a dle obcí s rozšířenou působností.

Za uživatele sociálních služeb Olomouckého kraje bylo v rámci cílové skupiny - osoby se zdravotním postižením (tj. jde o uživatele využívající služby, které spadají pod vybrané a registrované sociální služby zaměřené na cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením) vyplněno 297 dotazníků. 257 dotazníků bylo vyplněno samotnými uživateli, dalších 40 dotazníků osobou blízkou. Odpovídající tabulky P2.1 a P2.2 obsahující počty (a podíly) v jednotlivých skupinách jsou uvedeny v části Tabelární popis souboru osoby se zdravotním postižením.

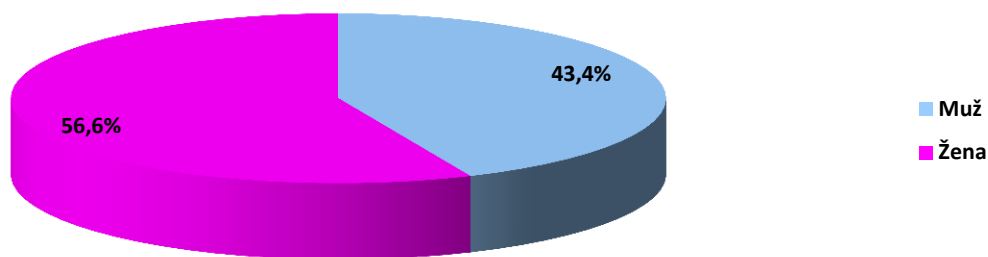
V textu jsou uváděny v tabulkách jednak údaje odpovídající výčtovým odpovědím předem připravených znaků dotazníku, jednak údaje, kterými dotázaní výčtové odpovědi upřesňovali. Do této skupiny patří i respondenty uvedené chybějící „sociální služby“ (viz dále), které však mnohdy se sociálními službami nemají nic společného - jednalo se v zásadě o přání dotazovaných, kteří tato přání do dotazníku vpisovali nebo sdělovali tazatelům. Tyto výroky jsou neupravované a odrážejí způsob chápání sociálních služeb jako takových populací uživatelů sociálních služeb. Formulace výroků charakterizuje bohatost i těch nejdrobnějších přání jedinců. Je zřejmé, že tyto odpovědi mohou být s ohledem na plánování sociálních služeb opomenuty. Nicméně mohou být chápány jako podnět pro poskytování různých druhů poradenství, např. jak si nechat opravit kompenzační pomůcku. Sekundárním efektem výzkumného šetření je zjištění, že mnohdy lidé nedokážou své potřeby bez nabídky nějakých možností vůbec formulovat, a to nejen uživatelé služeb, ale občas i profesionálové.

Ačkoliv respondenti se měli vyjadřovat k okolnostem, které jim byly osobně známé a které měli posuzovat ze své osobní zkušenosti, vyjadřovali se mnohdy i k různým druhům sociálních služeb, a to od „sociálního poradenství“ až po „sociální rehabilitaci“, které využívali nejen v současnosti, ale mohli je využívat i v dřívější době⁷.

⁷ Respondenti mohli mít informace zprostředkované, např. od přátel, známých. Nikdo nebyl nucen k výpovědi a nikdo nebyl kontrolován v tom, že musel napsat „jen to správné“, jak je chápáno zákonem o sociálních službách. Tento druh zkoumání neřešil psychologické problémy dotazovaných a z metodologického hlediska se nemohlo jednat o kvalitativní výzkum na souboru 297 dotázaných. Při interpretaci zjištěných údajů je třeba brát v úvahu, že terénní sociální výzkum pracuje s živými jednotkami, které se mohou mýlit a celkově je výzkumný soubor souborem statistickým, který je zpracováván se standardně používanou pětiprocentní chybou. Jedná se zejména o situace, kdy by měla být analyzována detailní informace od jediného respondenta. Výpovědi jednotlivých dotázaných je třeba chápat jako „výroky“, které mohou, ale nemusejí být brány v úvahu.

Výzkumný soubor dle socio-demografických charakteristik

Ve výzkumném souboru cílové skupiny osoby se zdravotním postižením byla mírná převaha žen, která tvoří 56,6% z celkového podílu respondentů.

Graf 2.1: Pohlaví (N=297)

Komentář ke grafu 2.1: 56,6% respondentů tvořily ženy, 43,4% muži.

Věk respondentů byl zjišťován jednak jako věk dotazovaných (včetně věku osob blízkých, aktuálně neuváděno), dále jako věk těch osob (respondentů), za něž byly zjišťovány odpovídající údaje. Pro kategorizaci věku bylo použito *třídění uváděné dle registru poskytovaných služeb* a je uvedeno v tabulkách 2.0 a 2.01 a v grafech 2.2. a 2.2.1. Necelé dvě třetiny oslovených uživatelů byly ve věkovém rozmezí 27 až 64 let.

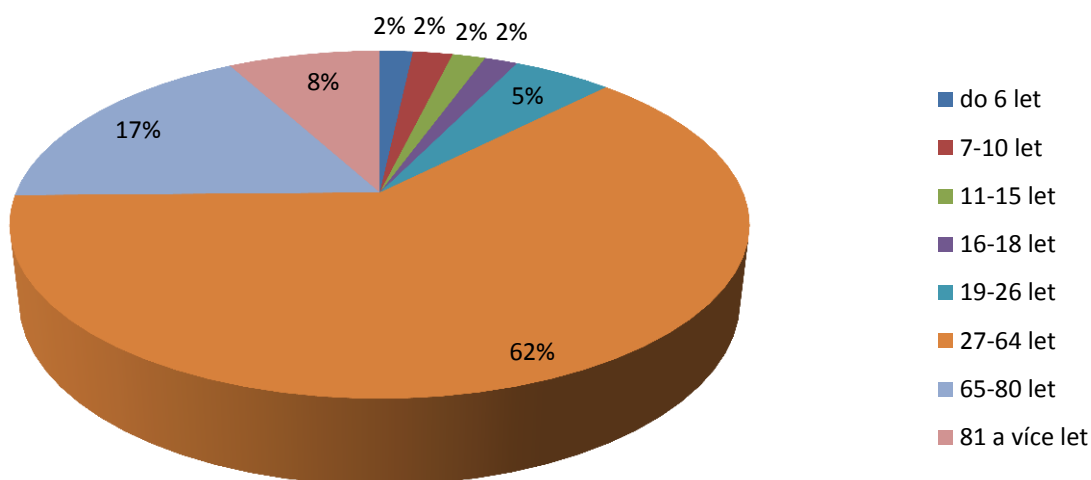
Tabulka 2.0: Podrobná věková struktura

		Abs	%	Validní%
	do 6 let	5	1,7	1,7
	7-10 let	6	2,0	2,1
	11-15 let	5	1,7	1,7
	16-18 let	5	1,7	1,7
	19-26 let	15	5,1	5,2
	27-64 let	180	60,6	62,3
	65-80 let	50	16,8	17,3
	81 a více let	23	7,7	8,0
	Celkem	289	97,3	
Neuvedeno		8	2,7	
Celkem		297	100,0	

Tabulka 2.0.1: Věková struktura

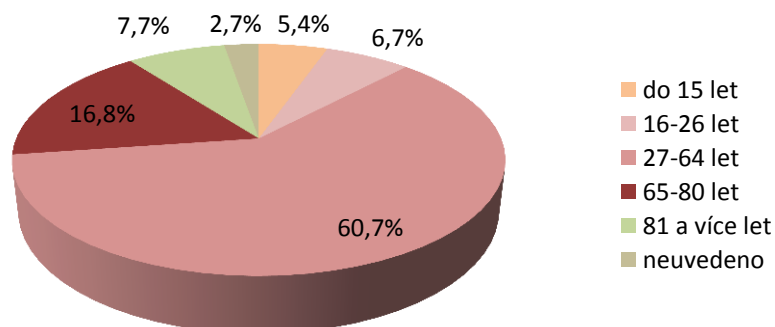
		Abs	%	Validní%
	do 15 let	16	5,4	5,5
	16-26 let	20	6,7	6,9
	27-64 let	180	60,6	62,3
	65-80 let	50	16,8	17,3
	81 a více let	23	7,7	8,0
	Celkem	289	97,3	100,0
Neuvedeno		8	2,7	
Celkem		297	100,0	

Graf 2.2: Věk podrobně (N=297)



Komentář ke grafu 2.2 a tabulce 2.0: Necelá dvě procenta respondentů byla ve věku do 6 let, ve věku 7-10 let, ve věku 11-15 let a ve věku 16-18 let. 5% respondentů bylo ve věku 19-26 let. Největší podíl dotázaných 62% byl ve věku 27-64 let. Populace zdravotně postižených seniorů byla zastoupena 17% ve věku 65-80 let a 8% ve věku nad 80 let.

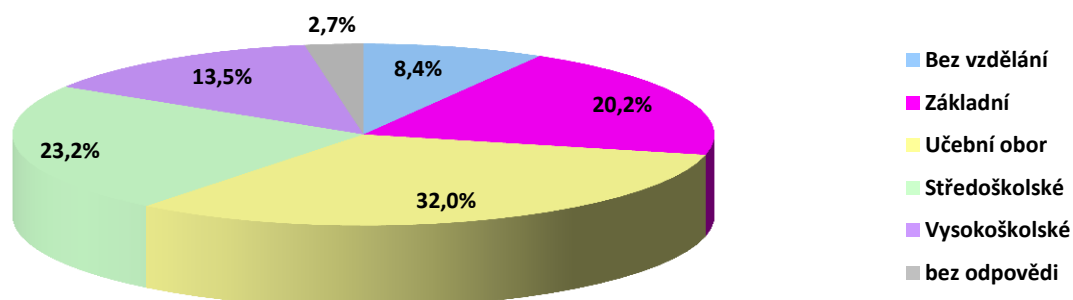
Graf 2.2.1 : Věk (N=297)



Komentář ke grafu 2.2. 1 a tabulce 2.0.1: 5,4 % respondentů bylo ve věku do 15 let, 6,7 % ve věku 16-26 let, 60,7 % ve věku 27-64 let, 16,8 % ve věku 65-80 let a 7,7 % uživatelů bylo ve věku nad 81 let (nejstarší 95 let). 2,7 % dotázaných věk neuvedl.

Více než polovinu výzkumného souboru tvoří uživatelé se středním vzděláním bez maturity a s maturitou, téměř třetina je se základním vzděláním nebo bez vzdělání a 13,5% uživatelů má vysokoškolské vzdělání.

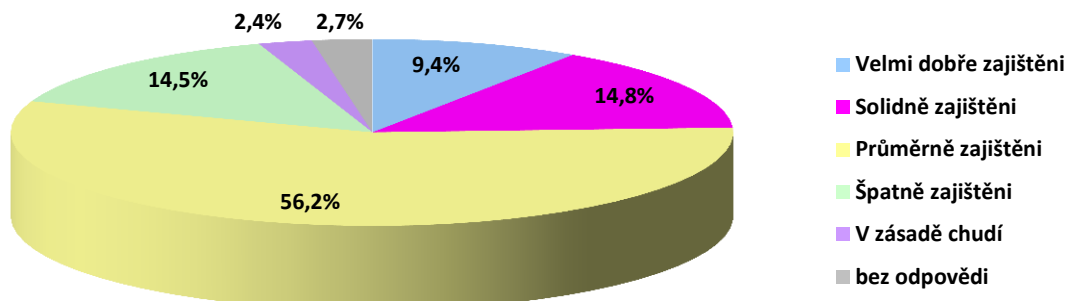
Graf 2.3: Vzdělání (N=297)



Komentář ke grafu 2.3: 32% oslovených respondentů má nižší středoškolské vzdělání bez maturity, 23,2% má středoškolské vzdělání s maturitou, 20,2% má základní vzdělání, 13,5% má vysokoškolské vzdělání a 8,4% respondentů neukončilo žádné vzdělání.

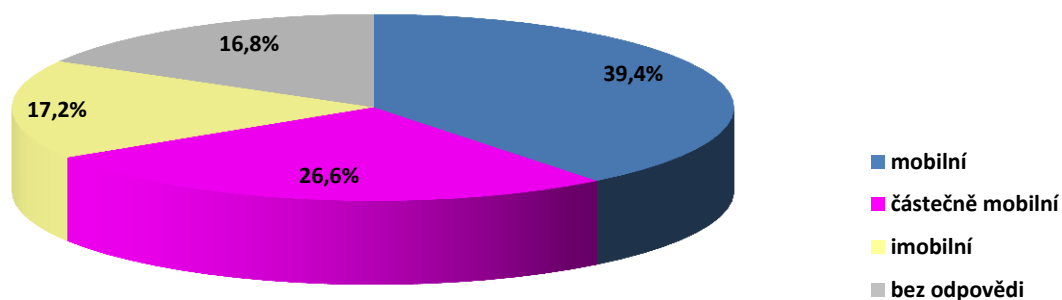
Materiální situace dotázaných byla zjišťovaná jako subjektivní vnímání jejich celkové situace bez ohledu na jakékoliv objektivní údaje. Z hlediska materiální situace více než polovina uživatelů služeb popisuje svoji materiální situaci jako průměrnou.

Graf 2.4: Materiální situace (N=297)



Komentář ke grafu 2.4: 56,2% respondentů zhodnotilo svoji materiální situaci jako průměrnou, 14,8% jako solidní a 9,4% jako velmi dobrou. Na druhé straně 14,5% respondentů se vyjádřilo, že jejich materiální situace je špatná, 2,4% zhodnotilo, že jsou v zásadě chudí.

Částečnou mobilitu uvedla přibližně čtvrtina uživatelů, imobilitu necelá pětina, 17,2% dotázaných.

Graf 2.5: Mobilita (N=297)

Komentář ke grafu 2.5: 39,4% dotázaných bylo mobilních, 26,6% částečně mobilních a 17,2% imobilních. 16,8% respondentů na dotaz neodpovědělo.

V následující tabulce 2.1 jsou uvedeny podíly zastoupení respondentů dle sídla využívané služby (sídlo dle ORP).

Tabulka 2.1: Místo sídla využívané služby (N=297)

Místo sídla využívané služby (ORP)	Počet	%
Olomouc	111	37,4
Litovel	2	0,7
Šternberk	7	2,4
Uničov	6	2,0
Přerov	54	18,2
Hranice	9	3,0
Lipník	3	1,0
Prostějov	34	11,4
Konice	9	3,0
Šumperk	31	10,4
Zábřeh	12	4,0
Mohelnice	4	1,3
Jeseník	15	5,1
<i>Celkem</i>	<i>297</i>	<i>100,0</i>

Následující tabulka 2.2 uvádí podíly respondentů dle druhu postižení.

Tabulka 2.2: Druh postižení (N=297)

Druh postižení	Počet	%
Zrakové	21	7,1
Sluchové	23	7,7
Pohybového ústrojí	90	30,3
Kombinované	47	15,8
Mentální postižení	70	23,6
Dlouhodobě duševně nemocní	21	7,1
Vnitřní (civilizační)	25	8,4
<i>Celkem</i>	<i>297</i>	<i>100,0</i>

Údaje o druhu postižení ve věkových kategoriích, rovněž členění věkových skupin v jednotlivých ORP Olomouckého kraje podle druhu postižení, jsou uvedeny v tabulkách P.2.3 až P.2.5 v části Tabelární popis souboru osoby se zdravotním postižením.

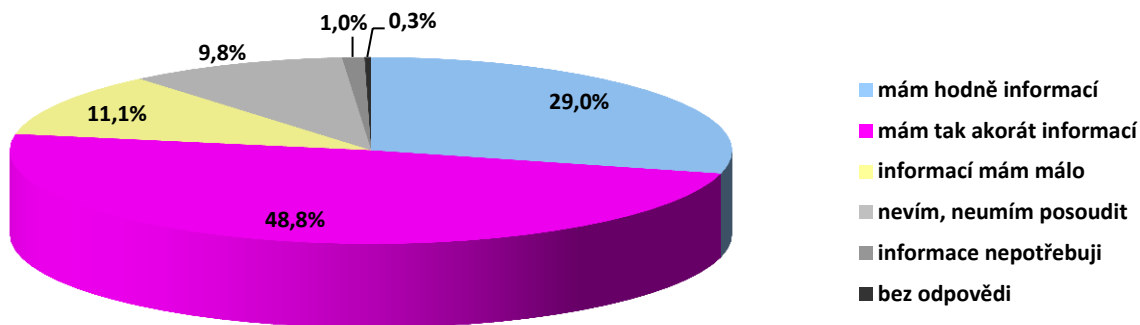
2.2 Konkrétní zjištění

Informovanost o sociálních službách

Respondenti byli dotázáni, jak vnímají svoji informovanost o sociálních službách.

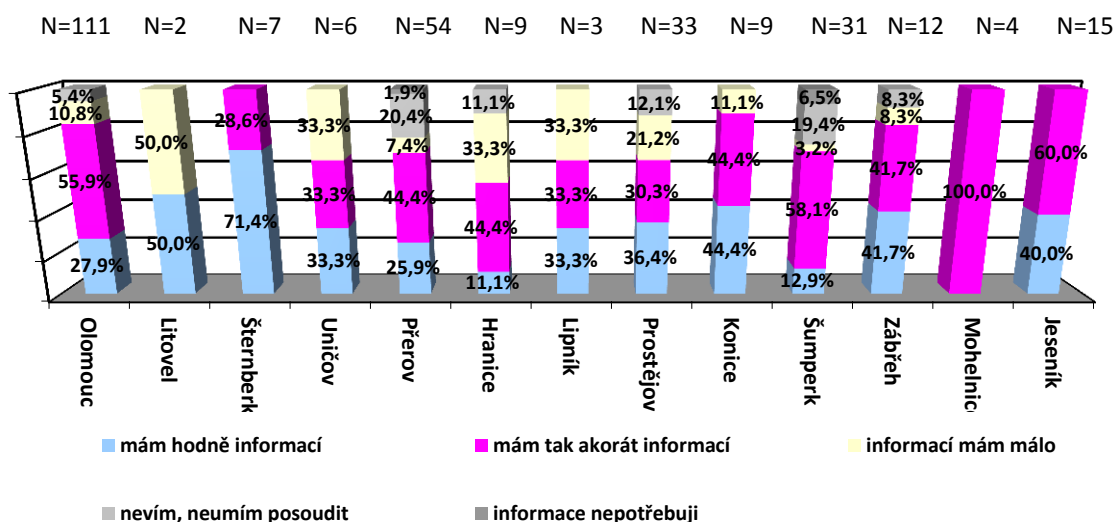
Více než tři čtvrtiny respondentů se vyjádřily, že mají hodně nebo tak akorát informací. Přibližně desetina oslovených deklarovala, že informací o sociálních službách má málo. Relativně nejvyšší podíl uživatelů, kteří se vyjádřili, že informací o sociálních službách mají hodně, jsme zaznamenali v ORP Šternberk a mezi uživateli s vnitřním onemocněním (viz grafy 2.6 a 2.7).

Graf 2.6: Informovanost o sociálních službách (N=297)

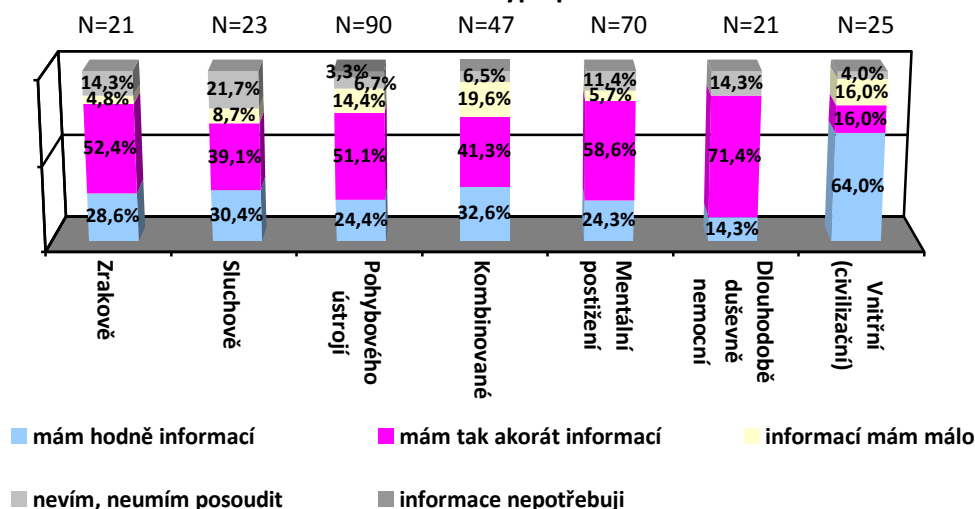


Komentář ke grafu 2.6: 29% oslovených se vyjádřilo, že o sociálních službách má hodně informací, 48,8% deklarovalo, že má tak akorát informací. Na druhé straně 11,1% oslovených zhodnotilo, že informací o sociálních službách má málo. Informace o sociálních službách nepotřebuje 1% oslovených. K dotazu se celkem neumělo vyjádřit, resp. nevyjádřilo 10,1% respondentů.

Graf 2.7: Informovanost o sociálních službách dle ORP



Komentář ke grafu 2.7: ORP s relativně nejvyšší deklarovanou informovaností o sociálních službách je ORP Šternberk, Jeseník, Olomouc a se solidní informovaností (tak akorát) Mohelnice.

Graf 2.8: Informovanost o sociálních službách dle typu postižení

Komentář ke grafu 2.8: Nejvyšší podíl respondentů, kteří mají dostatek (hodně a tak akorát) informací o sociálních službách, jsme zaznamenali mezi uživateli s vnitřním onemocněním (64%).

Informovanost o sociálních službách je uvedena jednak v grafech 2.6 až 2.8 výše, jednak dále v jednotlivých ORP podle druhu postižení dohromady i zvlášť a je uvedena celkově v tabulkách 2.2.1 až 2.2.7 níže.

Komentář k tabulce 2.2.1 (i tabulkám dalším, viz příklad 1. řádek tučně) odpovídá výskytu intenzity informace (odpovídající údaj v řádku) v konkrétní ORP (také v řádku) u daného druhu postižení (údaj ve sloupci). Konkrétně v ORP Olomouc 31 respondentů uvedlo, že má informací hodně, z toho se jednalo o 5 respondentů se zrakovým postižením, žádného se sluchovým postižením, 7 jedinců s postižením pohybového ústrojí apod.

Tabulka 2.2.1 Informovanost dle místa sídla užívané služby

Místo sídla užívané služby		ZP							Počet
		Zrakové	Sluchové	Pohybového ústrojí	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Olomouc	mám hodně informací	5	0	7	3	9	1	6	31
	mám tak akorát informací	5	4	17	5	20	10	1	62
	informací mám málo	0	2	5	4	0	0	1	12
	nevím, neumím posoudit	0	3	1	0	2	0	0	6

Litovel	Počet	10	9	30	12	31	11	8	11 1
	mám hodně informací		1	0					1
	informací mám málo		0	1					1
	Počet		1	1					2
	mám hodně informací			0		2		3	5
	mám tak akorát informací			1		1		0	2
	Počet			1		3		3	7
	mám hodně informací			2					2
	mám tak akorát informací			2					2
	informací mám málo			2					2
	Počet			6					6
	mám hodně informací	0	1	5	4	2	0	2	14
	mám tak akorát informací	2	2	8	2	8	2	0	24
	informací mám málo	0	0	0	2	1	0	1	4
Šternberk	nevím, neumím posoudit	0	1	3	0	3	3	1	11
	informace nepotřebuji	0	0	1	0	0	0	0	1
	Počet	2	4	17	8	14	5	4	54
	mám hodně informací	0	0	0	0	0		1	1
	mám tak akorát informací	1	1	1	0	1		0	4
	informací mám málo	0	0	0	1	1		1	3
	nevím, neumím	1	0	0	0	0		0	1
Uničov	Počet								
	mám hodně informací								
	mám tak akorát informací								
	informací mám málo								
	Počet								
	mám hodně informací								
	mám tak akorát informací								
	informací mám málo								
	Počet								
	mám hodně informací								
	mám tak akorát informací								
	informací mám málo								
	Počet								
	mám hodně informací								
	mám tak akorát informací								
Přerov	informací mám málo								
	nevím, neumím posoudit								
	informace nepotřebuji								
	Počet								
	mám hodně informací								
	mám tak akorát informací								
	informací mám málo								
	Počet								
	mám hodně informací								
	mám tak akorát informací								
	informací mám málo								
	Počet								
	mám hodně informací								
	mám tak akorát informací								
	informací mám málo								
Hranice	nevím, neumím								
	Počet								
	mám hodně informací								
	mám tak akorát informací								
	informací mám málo								
	Počet								
	mám hodně informací								
	mám tak akorát informací								
	informací mám málo								
	Počet								
	mám hodně informací								
	mám tak akorát informací								
	informací mám málo								
	Počet								
	mám hodně informací								

Lipník		posoudit								
	Počet		2	1	1	1	2		2	9
	mám hodně informací				0		1			1
	mám tak akorát informací				1		0			1
	informací mám málo				0		1			1
Prostějov	Počet				1		2			3
	mám hodně informací	0	2		3	2	2	0	3	12
	mám tak akorát informací	0	1		4	0	4	1	0	10
	informací mám málo	1	0		2	2	1	0	1	7
	nevím, neumím posoudit	2	0		1	1	0	0	0	4
Konice	Počet		3	3	10	5	7	1	4	33
	mám hodně informací				2	1			1	4
	mám tak akorát informací				2	2			0	4
	informací mám málo				1	0			0	1
	Počet				5	3			1	9
Šumperk	mám hodně informací	1	1		0	0	1	1	0	4
	mám tak akorát informací	2	1		7	3	0	2	3	18
	informací mám málo	0	0		1	0	0	0	0	1
	nevím, neumím posoudit	0	1		1	1	3	0	0	6
	informace nepotřebuji	0	0		2	0	0	0	0	2
	Počet		3	3	11	4	4	3	3	31
Zábřeh	mám hodně				2	2	0	1		5

Mohelnice	informací								
	mám tak akorát			0	2	3	0		5
	informací								
	mám málo			1	0	0	0		1
	nevím, neumím posoudit			0	1	0	0		1
	Počet			3	5	3	1		12
	mám tak akorát			1	2	1			4
	informací								
	Počet			1	2	1			4
	mám hodně	0	2	1	3	0			6
Jeseník	informací								
	mám tak akorát	1	0	2	3	3			9
	informací								
	Počet	1	2	3	6	3			15

Informovanost a druh postižení

Informovanost o sociálních službách byla rekódovaná tak, aby v údajích byly obsaženy jen ty odpovědi respondentů, které byly zcela konkrétní, proto odpovědi „nevím“ a „neodpověděl“ byly vynechány. Tato rekódovaná informovanost je uvedena tabulkou 2.2.2. Tyto údaje byly doplněny o výpočet polí, která porušují statistickou nezávislost (tedy předpoklad, že intenzita informovanosti nesouvisí s druhem postižení) a uvádíme je v tabulce P.2.6 v části Tabelární popis souboru osoby se zdravotním postižením. Odtud bylo zjištěno, že u mentálního a dlouhodobě duševního onemocnění se jedná o zvýšený výskyt odpovědí, že dotázaní mají „tak akorát“ informací a to z těch, kteří se uměli k dotazu vyjádřit.

Tabulka 2.2.2 Informovanost podle druhu postižení

		informovanost			Počet
		mám hodně informací	mám tak akorát informací	informací mám málo	
ZP	Zrakové	6	11	1	18
	Sluchové	7	9	2	18
	Pohybového ústrojí	22	46	13	81
	Kombinované	15	19	9	43
	Mentální postižení	17	41	4	62
	Dlouhodobě duševně nemocní	3	15	0	18
	Vnitřní (civilizační)	16	4	4	24
Počet		86	145	33	264

Způsob informovanosti respondentů je možno více upřesnit a vypočítávat pro skupiny respondentů (např. podle druhu postižení nebo podle příslušnosti k ORP) průměrné údaje a ty potom uspořádat podle velikosti a určit pořadí informovanosti o sociálních službách, např. podle druhu postižení, jak je uvedeno v tabulce 2.2.3.

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

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

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

Tabulka 2.2.3 Průměrná informovanost podle druhu postižení

Zdravotní postižení	Průměrné hodnocení	Informovanost	N
Vnitřní (civilizační)	1,5	Velmi kvalitní	24
Zrakové	1,72	Středně kvalitní	18
Sluchové	1,72	Středně kvalitní	18
Mentální postižení	1,79	Středně kvalitní	62
Dlouhodobě duševně nemocní	1,83	Středně kvalitní	18
Kombinované	1,86	Středně kvalitní	43
Pohybového ústrojí	1,89	Středně kvalitní	81
Počet	1,80	Celkově středně kvalitní	264

Informovanost o sociálních službách je dotazovanými vnímána v pásmu dostupnosti středně kvalitních informací o sociálních službách a to od „nejlepší“ informovanosti, kdy se jedná o dostupnost velmi kvalitních informací u uživatelů s onemocněním vnitřním, (průměrné hodnocení 1,5), až po do „nejhorší“ informovanosti (průměrné hodnocení 1,89) u osob s postižením pohybového ústrojí.

Pokud někteří respondenti uváděli, že mají informací spíš málo, konkrétní upřesnění, co by si přáli, neuvedli. Nicméně *jedná se především o potřebu osobního kontaktu s poskytovatelem sociální služby v tom smyslu, aby mu byly informace přímo nabízeny a uživatel (respondent) se ani na nic ptát nemusel* (doplněno z osobních interview).

Informovanost a místo sídla užívané služby

Dostatek či nedostatek informací o sociálních službách podle místa sídla užívané sociální služby je uveden tabulkami 2.2.4 až 2.2.7.) Údaje tabulky 2.2.4 byly doplněny o výpočet polí, která porušují statistickou nezávislost (tedy předpoklad, že intenzita informovanosti nesouvisí s příslušností dotázaných k ORP, kde je sociální služba využívána) a uvádíme je v tabulce P.2.7 v části Tabelární popis souboru osoby se zdravotním postižením. Odtud bylo zjištěno, že v ORP Prostějov a ORP Hranice byl výskyt odpovědí „informací mám málo“ vyšší než kdyby se jednalo o výskyt „nezávislý“ na příslušnosti k ORP. Uvádíme proto v tabulkách 2.2.5 a 2.2.6 podrobné třídění těchto ORP i podle druhu postižení.

Tabulka 2.2.4 Informovanost podle místa sídla užívané služby - počty dotázaných

		informovanost			Počet
Místo sídla užívané služby		mám hodně informací	mám tak akorát informací	informací mám málo	
	Olomouc	31	62	12	105
	Litovel	1	0	1	2
	Šternberk	5	2	0	7
	Uničov	2	2	2	6
	Přerov	14	24	4	42
	Hranice	1	4	3	8
	Lipník	1	1	1	3
	Prostějov	12	10	7⁸	29
	Konice	4	4	1	9
	Šumperk	4	18	1	23
	Zábřeh	5	5	1	11
	Mohelnice	0	4	0	4
	Jeseník	6	9	0	15
Počet		86	145	33	264

Tabulka 2.2.5 Informovanost v ORP Prostějov podle druhu postižení - počty dotázaných

	Zrakově	Sluchově	Pohybového ústrojí	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)
mám hodně informací	0	2	3	2	2	0	3
mám tak akorát informací	0	1	4	0	4	1	0
informací mám málo	1	0	2	2	1	0	1

Tabulka 2.2.6 Informovanost v ORP Hranice podle druhu postižení- počta dotázaných

	Zrakově	Sluchově	Pohybového ústrojí	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)
mám hodně informací	0	0	0	0	0		1
mám tak akorát informací	1	1	1	0	1		0
informací mám málo	0	0	0	1	1		1
nevím, neumím posoudit	1	0	0	0	0		0

Způsob informovanosti respondentů byl upřesněn výpočtem průměrných údajů podle k ORP a ty potom uspořádat bylo zjištěno pořadí informovanosti o sociálních službách, které je uvedeno

⁸ Jednalo se o služby: sociální poradenství, osobní asistence, pečovatelská služba, odlehčovací služby a terénní programy.

v tabulce 2.2.7. Informovanost o sociálních službách je dotazovanými vnímána v *pásmu dostupnosti velmi kvalitních informací o sociálních službách* a to od „nejlepší“ informovanosti v ORP Šternberk (průměrné hodnocení 1,29) a ORP Jeseník (průměrné hodnocení 1,6), až do „nejhorší“ informovanosti (v ORP Hranice, průměrné hodnocení 2,25). Avšak celkově je průměrné hodnocení v pásmu dostupnosti „středně kvalitních informací o sociálních službách“.

Tabulka 2.2.7 Průměrná informovanost podle místa sídla užívané služby

Místo sídla užívané služby	Průměrné hodnoty	N
Šternberk	1,29	7
Jeseník	1,6	15
Zábřeh	1,64	11
Konice	1,67	9
Přerov	1,76	42
Olomouc	1,82	105
Prostějov	1,83	29
Šumperk	1,87	23
Litovel	2	2
Uničov	2	6
Lipník	2	3
Mohelnice	2	4
Hranice	2,25	8
Počet	1,8	264

Celkově u cílové skupiny osoby se zdravotním postižením se informovanost o sociálních službách pohybuje v rozmezí dostupnosti „velmi kvalitních“ a „středně kvalitních“ informací o sociálních službách. Pokud někteří respondenti uváděli, že mají informací málo, konkrétní upřesnění, co by si přáli, neuvedli.

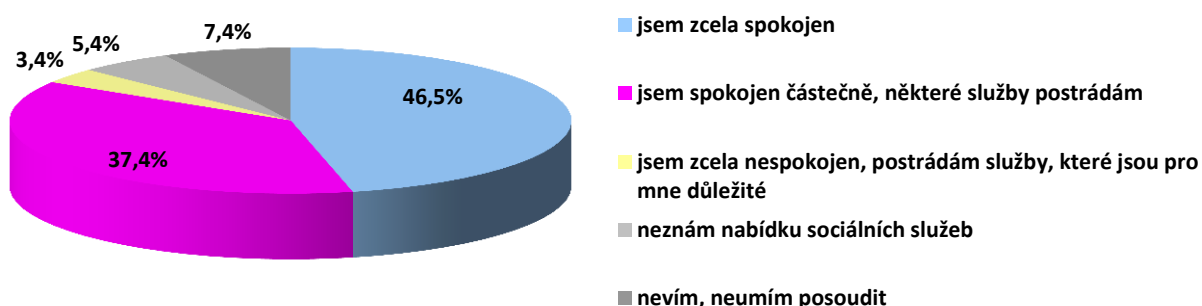
Z individuálních interview bylo vysledováno, že dotázaní spíše potřebují, aby byl o ně projev zájem. Tento zájem může být promítán do různých potřeb, tedy i do potřeby vyšší informovanosti o čemkoliv. Jedná se především o potřebu osobního kontaktu s poskytovatelem sociální služby v tom smyslu, aby mu byly informace přímo nabízeny a uživatel (respondent) se ani na nic ptát nemusel (doplněno z osobních interview).

Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu

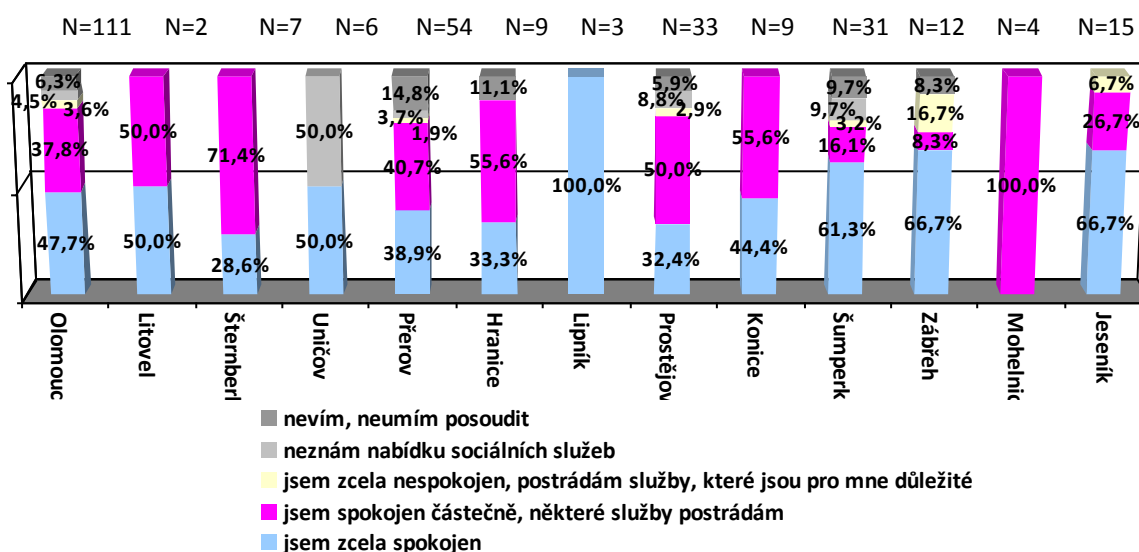
Uživatelé z cílové skupiny osoby se zdravotním postižením měli zhodnotit svoji spokojenost se šířkou nabídky sociálních služeb v jejich regionu.

S uvedenou šířkou nabídky sociálních služeb je zcela spokojena téměř polovina oslovených (viz graf 2.9). Nejvyšší podíl respondentů, kteří jsou zcela spokojeni s nabídkou sociálních služeb, jsme zaznamenali mezi uživateli dlouhodobě duševně nemocnými (viz graf 2.10).

Více než třetina dotázaných je s šířkou nabídky sociálních služeb v jejich regionu spokojena částečně, některé služby ale postrádají. Deset respondentů je zcela nespokojených. ORP s nejvyšším podílem oslovených uživatelů zcela nespokojených s šířkou nabídky sociálních služeb je ORP Zábřeh⁹ (viz graf 2.11).

Graf 2.9: Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu (N=297)

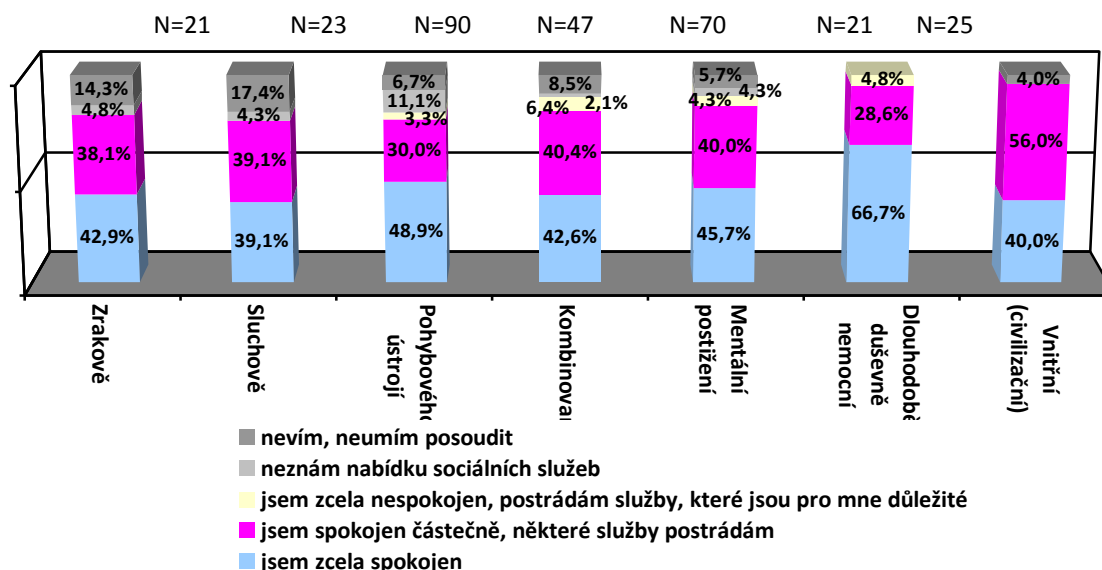
Komentář ke grafu 2.9: 46,5% uživatelů je zcela spokojených s šířkou nabídky sociálních služeb v jejich regionu pro lidi v životní situaci, v jaké se právě nacházejí. Částečnou spokojenost vyjádřilo 37,4% uživatelů, úplnou nespokojenost deset uživatelů (3,4%). 5,4% oslovených deklarovalo, že nezná nabídku sociálních služeb a 7,4% se k otázce vyjádřit neumělo.

Graf 2.10: Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu dle ORP

⁹ Jedná se zejména o chráněné bydlení

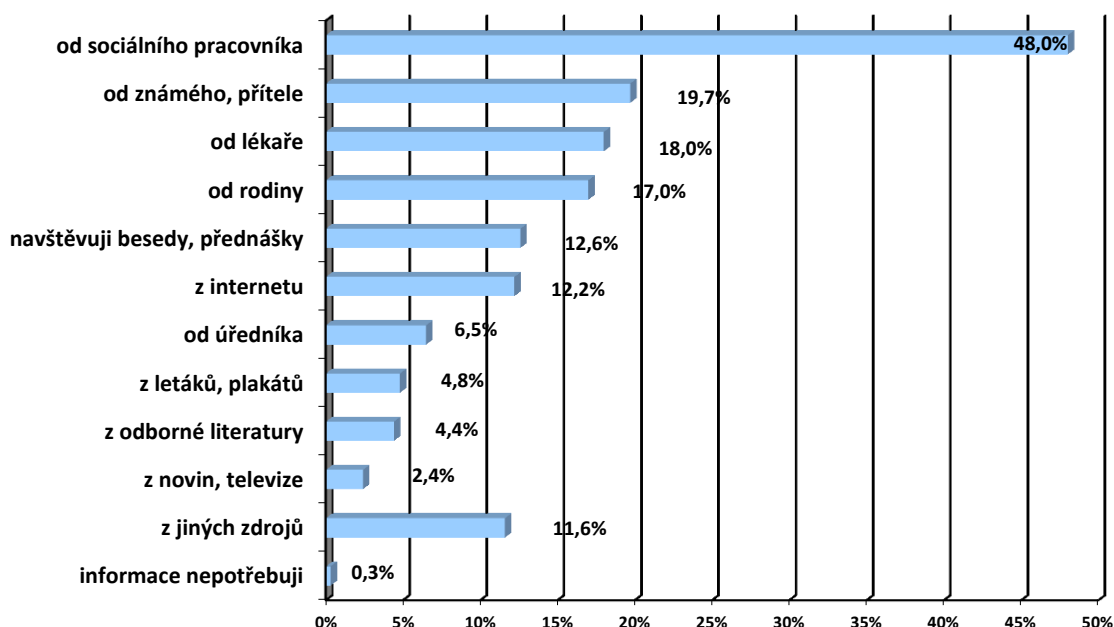
Komentář ke grafu 2.10: ORP s nejvyšším podílem respondentů nespokojených s šířkou nabídky sociálních služeb je ORP Zábřeh.

Graf 2.11: Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu dle typu postižení



Komentář ke grafu 2.11: Nejvyšší podíl respondentů, kteří jsou zcela spokojeni s nabídkou sociálních služeb, jsme zaznamenali mezi uživateli dlouhodobě duševně nemocnými (66,7%).

Informace o sociálních službách, které respondenti využívají nebo již využili, získali především od sociálních pracovníků (viz graf 2.11).

Graf 2.12: Zdroje informací o sociálních službách (N=297)

Komentář ke grafu 2.12: 48% uživatelů se o sociálních službách, které využívají nebo využívali, dozvěděli od sociálního pracovníka, 19,7% od známého, přítele, 18% od lékaře, 17% od rodiny, 12,6% z besed, přednášek, 12,2% z internetu, 6,6% od úředníka, 4,8% z plakátů, letáků, 4,4% z odborné literatury, 2,4% z novin, televize (Losinský Zpravodaj, MF Dnes, Můžeš) a 11,6% z jiných zdrojů (Centrum pro zdravotně postižené; SONS; SPOLU; jsem i poskytovatel; od zdravotní sestry; sám jsem si vyhledal; v speciální škole Mohelnice; v domě s chráněnými byty; v mateřské škole; z evangelického sboru). Součet odpovědí je vyšší než 100% vzhledem k tomu, že respondenti mohli uvést více možností odpovědí.

Spokojenost s využívanými službami

Kvalita služby byla operacionalizovaná různými schválenými otázkami v dotaznících. Konkrétně u uživatelů sociálních služeb se jednalo o vyjádření spokojenosti (nespokojenosti) prostřednictvím škály, kde 1= úplná spokojenost, 5= nespokojenost; např. „spokojenost s finanční dostupností služby“ s vysvětlením, že služby nejsou drahé, může být použit a pokud za ně platí, není to pro dotázaného zatěžující; jiným příkladem je „spokojenost se způsobem, jakým je služba poskytována“ a výrok znamená, že mu služba není vnucována, není pro uživatele nepříjemný kontakt s tím, kdo službu poskytuje apod.

Kvalita služby je „měřitelná“ i prostřednictvím výpočtu průměrných hodnot a to tak, že otázky v dotazníku jsou tzv. rekódované (jsou vynechané odpovědi druhu „nevím“ a „neodpověděl“).

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

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

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

Respondenti byli dotázáni na jejich spokojenost se službami, které již využili. Většinu z nich hodnotili nejlepšími známkami, viz tabulka 2.3 níže.

Co se týče služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením, věnovali jsme pozornost především službám s vyšším počtem uživatelů, kteří s nimi mají zkušenost. Relativně nejvyšší spokojenost byla zaznamenána u center denních služeb a chráněného bydlení.

Samostatně byla analyzována služba „raná péče“, která je poskytovaná dětem se zdravotním postižením od nejútlejšího věku. Na základě individuálních rozhovorů bylo zjištěno, že

- Dotázaní vnímají tuto službu jako zcela přirozenou (navazující na zdravotnické služby)
- Celkově jsou s touto službou spokojeni (zejména rodiče dětí se sluchovým postižením)
- Rodiče doporučují rozšířit služby směrem ke službám terapeutickým a to pro ně samotné; mohlo by se sice jednat o služby poradenství, nicméně byl opakovaně zdůrazňován rys služeb „terapeutických“
- Rodiče doporučovali rozšíření supervize v tom smyslu, kdy poskytovatel sociální služby přichází přímo do rodiny a mnohdy je těžce rozlišitelné, kdy poskytovatel jedná jako profesionál a kdy si vytváří přátelské podmínky v rodině; tato okolnost vyžaduje zvláštní citlivost u všech zúčastněných

Tabulka 2.3: Spokojenost s využívanými službami

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s využívanou službou a 5 = úplná nespokojenost s využívanou službou

Spokojenost s využívanými službami	N (počet těch, kteří odpověděli, kteří službu využili)	Minimum	Maximum	Průměrná spokojenost	% odpovědí
Spokojenost s centrem denních služeb § 45	35	1	3	1,11	11,8%
Spokojenost s chráněným bydlením § 51	7	1	2	1,14	2,4%
Spokojenost s ranou péčí § 54	7	1	2	1,29	2,4%
Spokojenost se sociálním poradenstvím § 37	187	1	4	1,35	63,0%
Spokojenost s denním stacionářem § 46	49	1	3	1,37	16,5%
Spokojenost s průvodcovskou a předčitatelskou službou § 42	20	1	4	1,40	6,7%
Spokojenost s podporou samostatného bydlení § 43	7	1	2	1,43	29,0%
Spokojenost s osobní asistencí § 39	86	1	4	1,43	2,4%
Spokojenost se sociální rehabilitací § 70	34	1	3	1,47	11,4%

Spokojenost s intervenčními centry § 60a	2	1	2	1,50	4,7%
Spokojenost s tlumočnickými službami § 56	14	1	3	1,50	0,7%
Spokojenost s pečovatelskou službou § 40	83	1	4	1,53	27,9%
Spokojenost se sociálně aktivizačními službami pro seniory a osoby se ZP § 66	84	1	3	1,54	28,3%
Spokojenost s kontaktními centry § 59	8	1	2	1,63	2,7%
Spokojenost s domovy pro osoby se zdravotním postižením § 48	12	1	3	1,75	4,0%
Spokojenost se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi § 65 ¹⁰	12	1	3	1,75	4,0%
Spokojenost s domovy pro seniory § 49	18	1	3	1,89	6,1%
Spokojenost s domovy se zvláštním režimem § 50	4	1	3	2,00	1,3%
Spokojenost se sociálně terapeutickými dílnami § 67	1	2	2	2,00	0,3%
Spokojenost s terapeutickými komunitami § 68 ¹¹	1	2	2	2,00	0,3%
Spokojenost s týdenním stacionářem § 47	8	1	4	2,25¹²	2,7%
Spokojenost s krizovou pomocí § 60	3	2	3	2,33	1,0%
Spokojenost s odlehčovací službou § 44	5	1	4	2,40¹³	1,7%
Spokojenost s terénními programy § 69 ¹⁴	5	2	3	2,40	1,7%
Spokojenost s telefonickou krizovou pomocí § 55	18	1	4	2,50	6,1%
Spokojenost s azylovými domy § 57	2	1	4	2,50	1,3%
Spokojenost se službou následné péče § 64	4	2	3	2,50	0,7%
Spokojenost se sociálními službami poskytovanými ve zdravotnických zařízeních ústavní péče § 52	8	2	4	2,63	2,7%
Spokojenost s tísňovou péčí § 41	2	3	4	3,50	0,7%
Spokojenost s domy na půl cesty § 58	1	5	5	5,00¹⁵	0,3%
Spokojenost s noclehárnami § 63	1	5	5	5,00	0,3%

¹⁰ Služba nespadá do služeb pro tuto cílovou skupinu dle definičního vymezení

¹¹ Služba nespadá do služeb pro tuto cílovou skupinu dle definičního vymezení

¹² Upřesnění nebylo uvedeno.

¹³ Jedná se o ORP Olomouc, Hranice, Prostějov a Zábřeh

¹⁴ Služba nespadá do služeb pro tuto cílovou skupinu dle definičního vymezení

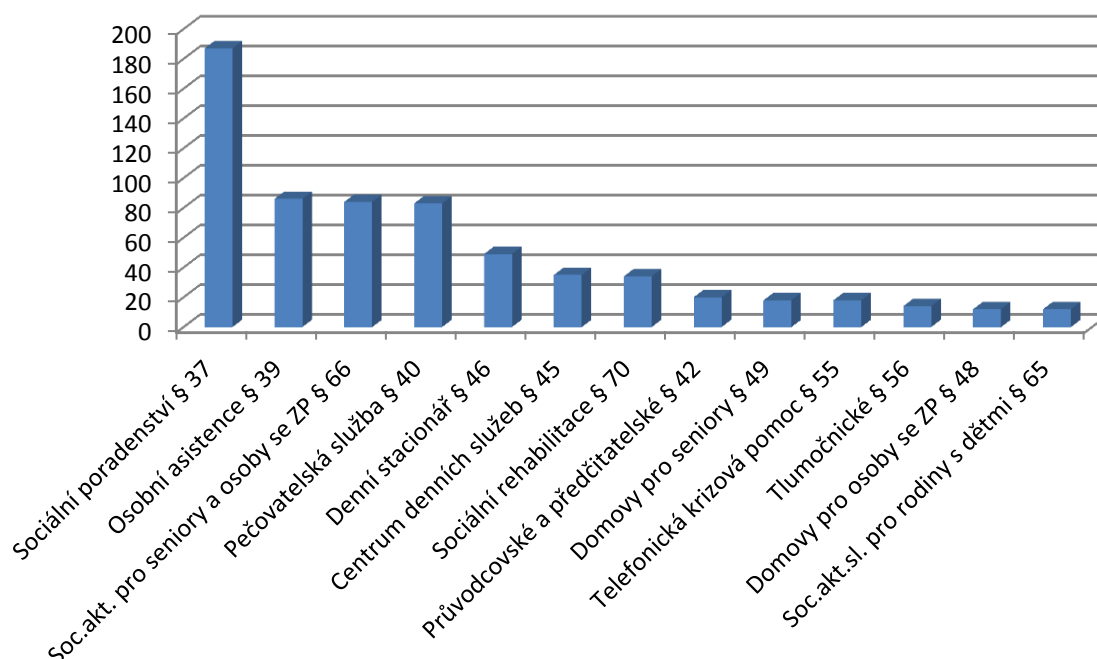
¹⁵ Sdělil někdo z Olomouce, může se jednat i o zprostředkované názory (někdo respondentovi řekl)

Tabulka 2.3.b: Pořadí služeb podle četnosti jejich využívání¹⁶

Pořadí služeb podle počtu využívaných služeb	N (počet těch, kteří odpověděli, že službu využili)	Průměrná spokojenost	% odpovědí
1. sociální poradenství § 37	187	1,35	63,00%
2. osobní asistence § 39	86	1,43	29,00%
29. sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se ZP § 66	84	1,54	28,30%
3. pečovatelská služba § 40	83	1,53	27,90%
9. denní stacionář § 46	49	1,37	16,50%
8. centrum denních služeb § 45	35	1,11	11,80%
33. sociální rehabilitace § 70	34	1,47	11,40%
5. průvodcovská a předčitatelská služba § 42	20	1,4	6,70%
12. domovy pro seniory § 49	18	1,89	6,10%
17. telefonická krizová pomoc § 55	18	2,5	6,10%
18. tlumočnické služby § 56	14	1,5	4,70%
11. domovy pro osoby se zdravotním postižením § 48	12	1,75	4,00%
28. sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi § 65	12	1,75	4,00%
10. týdenní stacionář § 47	8	2,25	2,70%
15. sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče § 52	8	2,63	2,70%
21. kontaktní centra § 59	8	1,63	2,70%
6. podpora samostatného bydlení § 43	7	1,43	2,40%
14. chráněné bydlení § 51	7	1,14	2,40%
16. raná péče § 54	7	1,29	2,40%
7. odlehčovací služba § 44	5	2,4	1,70%
32. terénní programy § 69	5	2,4	1,70%
13. domovy se zvláštním režimem § 50	4	2	1,30%
27. služba následné péče § 64	4	2,5	1,30%
22. krizová pomoc § 60	3	2,33	1,00%
4. tísňová péče § 41	2	3,5	0,70%
19. azylové domy § 57	2	2,5	0,70%
23. intervenční centra § 60a	2	1,5	0,70%
20. domy na půl cesty § 58	1	5	0,30%
26. noclehárny § 63	1	5	0,30%
30. sociálně terapeutické dílny § 67	1	2	0,30%
31. terapeutické komunity § 68	1	2	0,30%

¹⁶ Může se jednat o využití i v minulosti

Graf 2.12.1: Nejčastěji využívané sociální služby¹⁷ (N více než 10)



Komentář ke grafu 2.12.1: Jako nejčastěji využívané služby jsme zaznamenali sociální poradenství, osobní asistenci, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením a pečovatelskou službu.

Využívání sociálních služeb podle věkových kategorií je uvedeno v tabulkách 2.3.1 až 2.3.3.

¹⁷ Jedná se o služby bez ohledu na vymezení dle zákona o sociálních službách pro tuto cílovou skupinu.

Tabulka 2.3.1: Využívání sociálních služeb podle věkových kategorií

Kategorizovaný věk	1. sociální poradenství § 37	2. osobní asistence § 39	3. pečovatelská služba § 40	4. tísňová péče § 41	5. průvodcovská a předčitatelská služba § 42	6. podpora samostatného bydlení § 43	7. odlehčovací služba § 44	8. centrum denních služeb § 45	9. denní stacionář § 46	10. týdenní stacionář § 47
do 6 let	1	2						1	2	
7-10 let	1	5	1					1	4	
11-15 let	4	3							1	
16-18 let	1	3							4	
19-26 let	6	8	1					5	8	1
27-64 let	124	47	48	2	12	6	5	15	28	7
65-80 let	35	12	17		7	1		8	1	
81 a více let	8	2	12		1			3	1	
Počet	180	82	79	2	20	7	5	33	49	8

Tabulka 2.3.2: Využívání sociálních služeb podle věkových kategorií

Kategorizovaný věk	11. domovy pro osoby se zdravotním postižením § 48	12. domovy pro seniory § 49	13. domovy se zvláštním režimem § 50	14. chráněné bydlení § 51	15. sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče § 52	16. raná péče § 54	17. telefonická krizová pomoc § 55	18. tlumočnické služby § 56	19. azylové domy § 57	20. domy na půl cesty § 58
do 6 let						3				
7-10 let							1			
11-15 let						1 ¹⁸				
16-18 let						2				
19-26 let			2	1	3		1			
27-64 let	10	5	2	5	3	1	16	12	2	1
65-80 let	2	6		1	2			1		
81 a více let		6								
Počet	12	17	4	7	8	7	18	13	2	1

¹⁸ U této služby se pro věkovou skupinu 11-18 let jedná o využití v minulosti

Tabulka 2.3.3: Využívání sociálních služeb podle věkových kategorií

Kategorizovaný věk	21. kontaktní centra § 59	22. krizová pomoc § 60	23. intervenční centra § 60a	26. noclehárny § 63	27. služba následné péče § 64	28. sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi § 65	29. sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se ZP § 66	30. sociálně terapeutické dílny § 67	31. terapeutické komunity § 68	32. terénní programy § 69	33. sociální rehabilitace § 70
do 6 let		1									2
7-10 let											
19-26 let			1				3				
27-64 let	4	2	1	1		7	51	1	1	5	23
65-80 let	2				2	2	23				9
81 a více let	2				2	2	5				
Počet	8	3	2	1	4	11	82	1	1	5	34

Podrobně třídění *průměrné spokojenosti* uživatelů vybraných služeb dle OPR je uvedeno v části Tabelární popis souboru osoby se zdravotním postižením jako tabulky P.2.8 až P.2.12.

Počet uživatelů¹⁹ (N) vybraných sociálních služeb včetně zjištění *průměrné spokojenosti* u těchto služeb je uvedeno v tabulce 2.3.4 níže (jde o výběr údajů z tabulek P.2.13 až P.2.15 uvedených v části Tabelární popis souboru osoby se zdravotním postižením).

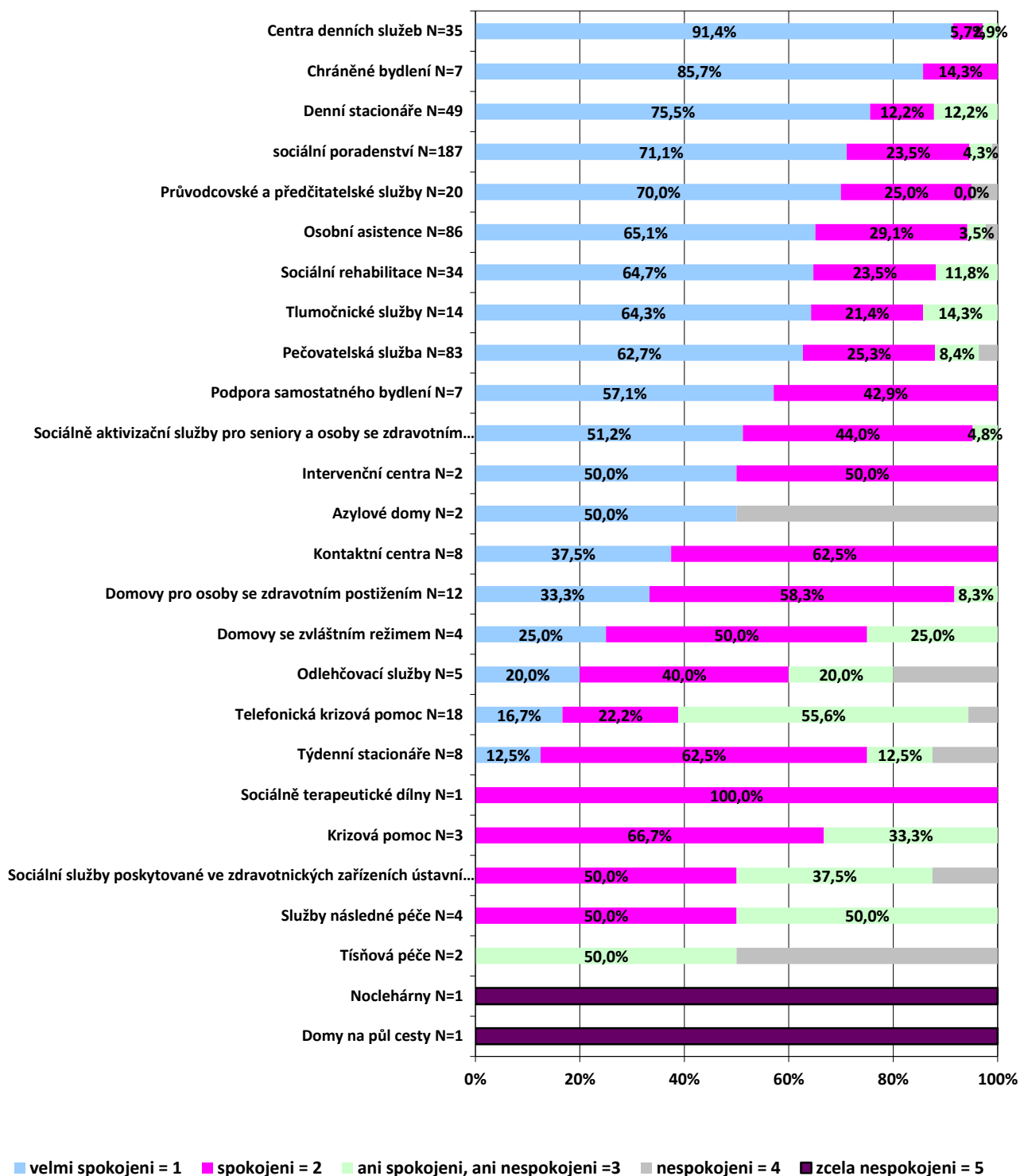
Tabulka 2.3.4: Spokojenost s vybranými sociálními službami podle ORP

Místo sídla užívané služby		spokojenost s odlehčovací službou § 44	spokojenost s týdenním stacionářem § 47	spokojenost s domovy pro osoby se zdravotním postižením § 48	spokojenost s azylovými domy § 57	spokojenost se sociálně terapeutickými dílnami § 67	. spokojenost s terapeutickými komunitami § 68	. spokojenost se sociální rehabilitací § 70
Olomouc	Průměr	2,50	2,33	1,67	4,00			1,32
	N	2	3	3	1			28
Litovel	Průměr		3,00	3,00				
	N		1	1				
Šternberk	Průměr			1,00				2,00
	N			1				2
Uničov	Průměr		2,00	1,00				1,50
	N		1	1				2
Přerov	Průměr			2,00				3,00
	N			1				1

¹⁹ Jedná se o počty jedinců, kteří se mohli vyjádřit i ke službám, které užívali jak v minulosti, tak i v zařízeních jiných ORP než těch ORP, kde jsou služby využívány aktuálně.

Hranice	Průměr	2,00		2,00		2,00	2,00	
	N	1		4		1	1	
Lipník	Průměr			1,00				
	N			1				
Prostějov	Průměr	4,00	2,00					3,00
	N	1	2					1
Konice	Průměr					2,00	2,00	1,47
	N					1	1	34
Šumperk	Průměr				1,00			
	N				1			
Zábřeh	Průměr	1,00		1,75	2,50			
	N	1		12	2			
Mohelnice	Průměr		2,00					
	N		1					
Jeseník	Průměr							
	N							
Počet	Průměr	2,40	2,25					
	N	5	8					

Graf 2.13: Spokojenost se službami pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením - upřesnění



Komentář ke grafu 2.13: Většinu z využívaných služeb respondenti hodnotili nejlepšími známkami. Relativně nejvyšší spokojenost jsme zaznamenali s centry denních služeb (1,11) a chráněným bydlením (1,14).

Celkově u cílové skupiny osoby se zdravotním postižením se kvalita poskytovaných sociálních služeb se převážně pohybuje v rozmezí velmi kvalitních sociálních služeb.

Pouze spokojenost se sociálními službami poskytovanými ve zdravotnických zařízeních ústavní péče, § 52 a spokojenost s tísňovou péčí § 41 se pohybovala v rozmezí středně kvalitních sociálních služeb.

Sociální služby, které byly hodnoceny pouze jedním respondentem, nemusejí být pro celkové hodnocení brány v úvahu.

Spokojenost s charakteristikami sociálních služeb

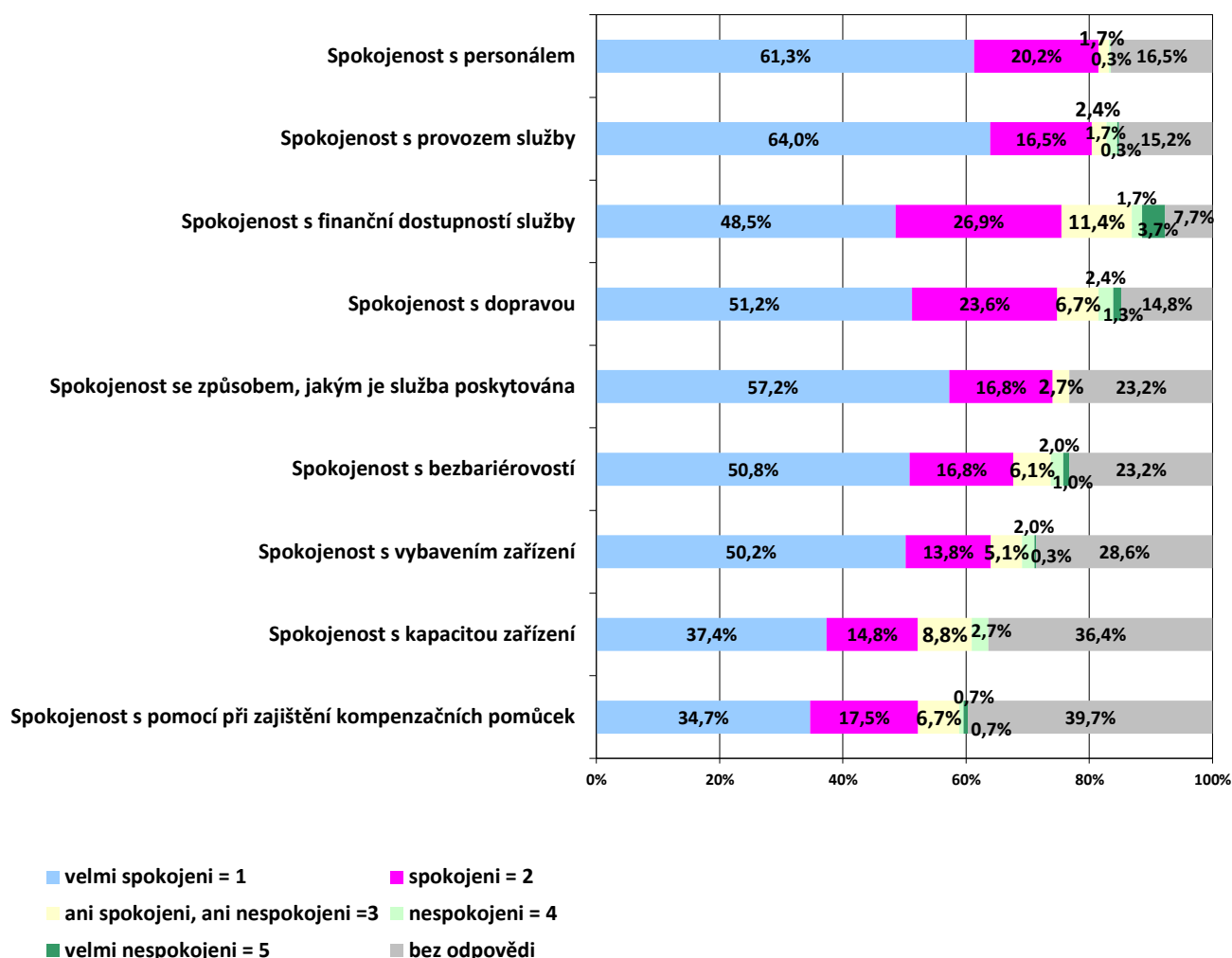
Uživatelé byli převážně spokojeni s většinou sledovaných charakteristik služeb. Relativně nejvyšší spokojenost, nejlepší hodnocení z pohledu průměrných hodnot (do kterých jsou zahrnuty odpovědi jen respondentů, kteří se k dané charakteristice uměli vyjádřit), jsme zaznamenali u charakteristik: spokojenost se způsobem jakým je služba poskytována, spokojenost s personálem a s provozem služeb (viz graf 2.15 a další text). Na druhé straně relativně nejnižší spokojenost jsme zaznamenali u charakteristiky spokojenost s finanční dostupností služby.

Nespokojení, resp. méně spokojení uživatelé uváděli, že:

- služby jsou drahé, především pobytové služby, doprava a obědy
- doprava je drahá, nedostupná, není bezbariérová, chybí světelné oznamování zastávek, je omezená doprava přes víkendy
- chybí v zařízení sociální služby automobil, vybavení v koupelně, vybavení pomůckami, byla by potřeba výměna nábytku
- jsou dlouhé čekací lhůty, především u pobytových zařízení, je nízký počet pracovníků, příliš mnoho klientů, nedostatek tlumočnicků
- kompenzační pomůcky jsou drahé a je kolem nich množství byrokracie

Uspořádání charakteristik dle frekvencí možností odpovědí je (viz graf 2.14.), v porovnání s uspořádáním charakteristik v grafu s průměrnými hodnotami za jednotlivé charakteristiky (graf 2.15), odlišné vzhledem k tomu, že do průměru jsou zahrnuti jenom respondenti, kteří se k jednotlivým charakteristikám vyjádřili.

Graf 2.14: Spokojenost s charakteristikami služeb (N=297)

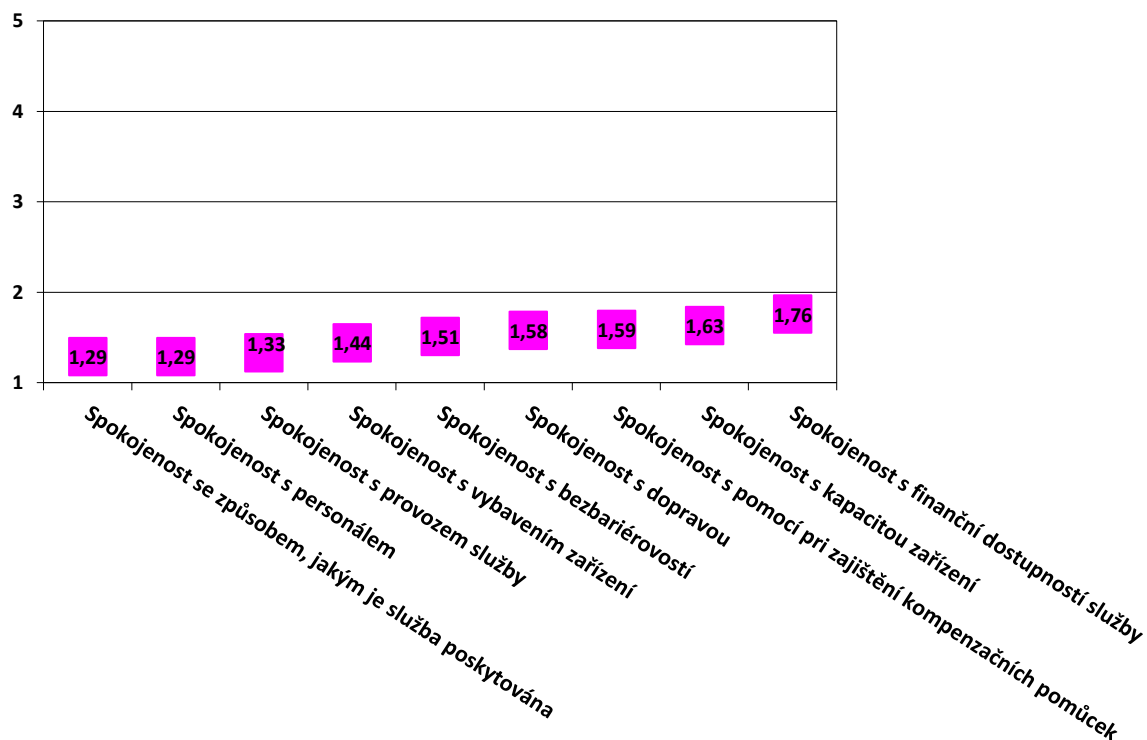


Komentář ke grafu 2.14: Charakteristiky služeb jsou v grafu uspořádány dle celkového podílu respondentů, kteří byli s danými charakteristikami velmi spokojeni, resp. spokojeni. Nejvyšší celkový podíl odpovědi „velmi spokojeni a spokojeni“ byla zaznamenán u charakteristik - spokojenost s personálem (81,5% spokojených uživatelů) a spokojenost s provozem služby (80,5% spokojených uživatelů).

Dále následovala spokojenost s finanční dostupností služby (75,4% spokojených uživatelů, nespokojení, resp. méně spokojení uživatelé uváděli, že služby jsou drahé, především pobytové služby, doprava a obědy jsou drahé), spokojenost s dopravou (74,7% spokojených uživatelů, nespokojení, resp. méně spokojení uživatelé uváděli, že doprava je drahá, nedostupná, není bezbariérová, chybí světelné oznamování zastávek, zrušen PONIV, omezená doprava přes víkendy), spokojenost se způsobem jakým je služba poskytována (74,1% spokojených uživatelů), spokojenost s bezbariérovostí (67,7% spokojených uživatelů), spokojenost s vybavením zařízení (64% spokojených uživatelů, nespokojení, resp. méně spokojení uživatelé uváděli, že chybí v zařízení automobil, vybavení v koupelně, vybavení pomůckami, potřeba výměny nábytku apod.), spokojenost s kapacitou zařízení (52,2% spokojených uživatelů, nespokojení, resp. méně spokojení uživatelé uváděli, že jsou dlouhé čekací lhůty, především u pobytových zařízení, nízký počet pracovníků, příliš mnoho klientů, nedostatek tlumočnicků) a spokojenost s pomocí při zajištění kompenzačních pomůcek (52,2% spokojených uživatelů, nespokojení, resp. méně spokojení uživatelé uváděli, že kompenzační pomůcky jsou drahé a je kolem nich množství byrokracie).

Graf 2.15: Spokojenost s charakteristikami služeb dle průměrných hodnot

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s danou charakteristikou a 5 = úplná nespokojenost s danou charakteristikou



Komentář ke grafu 2.15: Z pohledu průměrných hodnot byli uživatelé nejvíce spokojeni se způsobem, jakým je služba poskytována (1,29), s personálem (1,29) a s provozem služby (průměrná hodnota 1,33). Dále následovala spokojenost s vybavením zařízení (1,51), s bezbariérovostí (1,51), s dopravou (1,58), s pomocí při zajištění kompenzačních pomůcek (1,59) a s kapacitou zařízení (1,63). Relativně nejméně byli respondenti spokojeni s finanční dostupností služby (1,76).

Porovnání spokojenosti s charakteristikami sociálních služeb podle průměrných hodnot v rámci ORP je podrobně uvedeno v tabulce 2.4.

Poznamenáváme, že z individuálních interview bylo zjištěno, že mnoho uživatelů služeb hodnotí službu a její charakteristiku horší známkou (např. stupněm 2) jen proto, že nejsou zvyklí dávat lepší známky, sami je během svého života také nedostávali. Hodnocení netřeba chápat jako relativní. Dotázaní se ani ve svých osobních výpovědích k poskytovaným službám vyjadřovali pozitivně.

Porovnání spokojenosti s charakteristikami sociálních služeb podle průměrných hodnot a druhu postižení je podrobně uvedeno v tabulce 2.5.

Tabulky 2.4 a 2.5 poskytují zhuštěné (a úplné) údaje o kvalitě poskytovaných služeb v jednotlivých ORP a u jednotlivých druhů postižení.

Tabulka 2.4: Spokojenost s charakteristikami služeb dle průměrných hodnot a dle ORP

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s danou charakteristikou a 5 = úplná nespokojenost s danou charakteristikou

	Výsledky za celý soubor				Výsledky za jednotlivá ORP - průměrné hodnoty												
	N	Min	Max	Celkový průměr za celý soubor	Olomouc	Litovel	Šternberk	Uničov	Přerov	Hranice	Lipník	Prostějov	Konice	Šumperk	Zábřeh	Mohelnice	Jeseník
Spokojenost s finanční dostupností služby	274	1	5	1,76	1,67	3,50	1,86	2,33	1,72	1,13	1,00	1,84	1,44	1,65	1,67	2,00	2,77
Spokojenost s dopravou	253	1	5	1,58	1,51	3,00	1,33	1,50	1,67	1,25	1,33	1,68	1,88	1,46	1,44	1,00	2,40
Spokojenost s provozem služby	252	1	5	1,33	1,31	1,00	1,00	1,00	1,24	1,25	1,00	1,48	1,44	1,45	1,25	1,00	1,50
Spokojenost s kapacitou zařízení	189	1	4	1,63	1,82	4,00	1,50	2,00	1,27	1,38	1,00	1,88	1,40	1,47	1,27	1,50	1,88
Spokojenost s bezbariérovostí	228	1	5	1,51	1,57	1,00	1,00	1,83	1,55	1,50	1,00	1,32	1,88	1,41	1,33	1,00	2,00
Spokojenost s personálem	248	1	4	1,29	1,29	3,00	1,75	1,33	1,20	1,38	1,00	1,39	1,38	1,23	1,17	1,25	1,33
Spokojenost se způsobem, jakým je služba poskytována	228	1	3	1,29	1,27	2,00	1,00	1,40	1,19	1,13	1,00	1,37	1,57	1,23	1,25	1,25	1,80
Spokojenost s vybavením zařízení	212	1	5	1,44	1,49	2,00	1,00	1,67	1,34	1,00	1,00	1,52	1,17	1,36	1,36	1,00	2,22
Spokojenost s pomocí při zajištění kompenzačních pomůcek	179	1	5	1,59	1,73	3,00	1,25	2,00	1,39	1,43	1,00	1,62	1,60	1,00	1,43	1,67	1,63

Tabulka 2.5: Spokojenost s charakteristikami služeb dle průměrných hodnot a dle druhu postižení

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s danou charakteristikou a 5 = úplná nespokojenost s danou charakteristikou

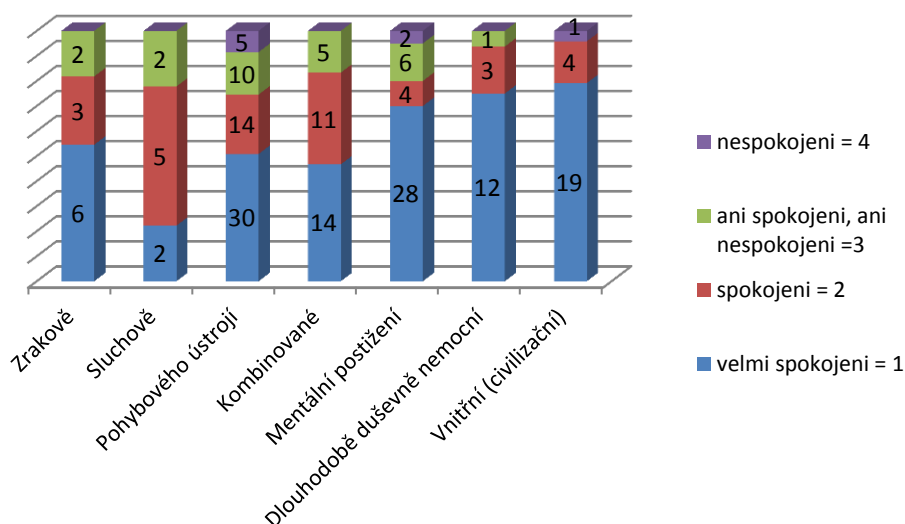
	Výsledky za celý soubor				Výsledky dle druhů postižení - průměrné hodnoty						
	N	Min	Max	Celkový průměr za celý soubor	Zrakově	Sluchově	Pohybového ústrojí	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)
Spokojenost s finanční dostupností služby	274	1	5	1,76	1,43	1,95	1,80	2,23	1,74	1,30	1,26
Spokojenost s dopravou	253	1	5	1,58	1,40	1,60	1,63	2,03	1,51	1,26	1,32
Spokojenost s provozem služby	252	1	5	1,33	1,25	1,27	1,35	1,56	1,24	1,21	1,25
Spokojenost s kapacitou zařízení	189	1	4	1,63	1,64	2,00	1,83	1,70	1,55	1,31	1,29
Spokojenost s bezbariérovostí	228	1	5	1,51	1,74	1,53	1,50	1,59	1,58	1,64	1,00
Spokojenost s personálem	248	1	4	1,29	1,05	1,13	1,24	1,29	1,27	1,20	1,91
Spokojenost se způsobem, jakým je služba poskytována	228	1	3	1,29	1,06	1,36	1,42	1,36	1,24	1,26	1,04
Spokojenost s vybavením zařízení	212	1	5	1,44	1,36	1,27	1,40	1,75	1,43	1,72	1,04
Spokojenost s pomocí při zajištění kompenzačních pomůcek	179	1	5	1,59	1,39	1,44	1,79	1,71	1,79	1,20	1,00

Analýza specifických charakteristik: kapacita zařízení

Podrobná zjištění, kde je rozepsána intenzita spokojenosti s kapacitou zařízení sociálních služeb, jsou uvedena v tabulkách 2.5.1 až 2.5.4.

Tabulka 2.5.1: Spokojenost s kapacitou zařízení podle druhu postižení (Procentní údaje)

		Spokojenost s kapacitou zařízení				Počet
Postižení		velmi spokojeni = 1	spokojeni = 2	ani spokojeni, ani nespokojeni = 3	nespokojeni = 4	(V řádcích 100%)
Postižení	Zrakové	54,5%	27,3%	18,2%		11
	Sluchové	22,2%	55,6%	22,2%		9
	Pohybového ústrojí	50,8%	23,7%	16,9%	8,5%	59
	Kombinované	46,7%	36,7%	16,7%		30
	Mentální postižení	70,0%	10,0%	15,0%	5,0%	40
	Dlouhodobě duševně nemocní	75,0%	18,8%	6,3%		16
	Vnitřní (civilizační)	79,2%	16,7%		4,2%	24
Podíly (%)		58,7%	23,3%	13,8%	4,2%	100,0%

Graf 2.15.1: Spokojenost s kapacitou zařízení podle druhu postižení (Počty respondentů-N)

Komentář ke grafu 2.15.1 a tabulce 2.5.1: Nejvyšší podíl respondentů, kteří jsou zcela spokojeni s kapacitou zařízení sociálních služeb, jsme zaznamenali mezi uživateli dlouhodobě duševně nemocnými (75,0%). Nejvyšší podíl respondentů, kteří jsou zcela nespokojeni s kapacitou zařízení sociálních služeb, jsme zaznamenali mezi uživateli s postižením pohybového ústrojí (8,5%).

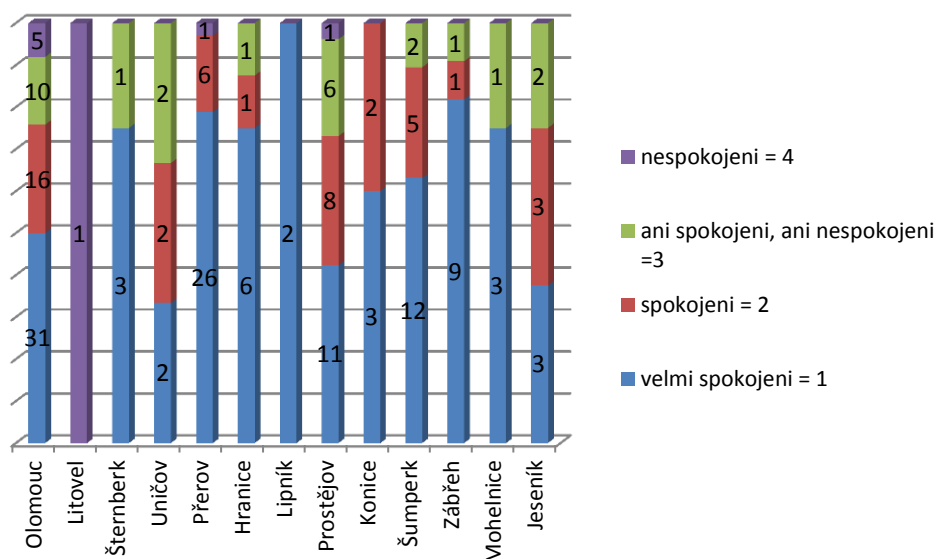
Výroky dotázaných, které upřesňují nespokojenost s kapacitou sociálních služeb, jsou uvedeny v tabulce 2.5.2.

Tabulka 2.5.2: Výroky dotázaných

Postižení:	Výroky dotázaných
Pohybového ústrojí	<ul style="list-style-type: none"> - dlouhá čekací lhůta - u pobytovek dlouhá čekací lhůta
Mentální postižení	<ul style="list-style-type: none"> - dlouhá čekací lhůta u domova - kapacita je omezena z důvodů finančních - málo místa a málo pracovníků - pokud vypadnu z pořadníku-dlouhá čekací doba, stres s přihlašováním na AR
Zrakové	<ul style="list-style-type: none"> - jenom klubovna, příliš malé, chtělo to by to velké prostory, aby mohli poskytovat služby z jednoho místa - nedostatek tlumočnicků
Kombinované - 2 výroky	<ul style="list-style-type: none"> - málo odborných pracovníků - moc klientů

Tabulka 2.5.3: Kapacita zařízení podle ORP (Procentní údaje)

ORP		Spokojenost s kapacitou zařízení				Počet
Místo sídla užívané služby		velmi spokojeni = 1	spokojeni = 2	ani spokojeni, ani nespokojeni = 3	nespokojeni = 4	
	Olomouc	50,0%	25,8%	16,1%	8,1%	62
	Litovel				100,0%	1
	Šternberk	75,0%		25,0%		4
	Uničov	33,3%	33,3%	33,3%		6
	Přerov	78,8%	18,2%		3,0%	33
	Hranice	75,0%	12,5%	12,5%		8
	Lipník	100,0%				2
	Prostějov	42,3%	30,8%	23,1%	3,8%	26
	Konice	60,0%	40,0%			5
	Šumperk	63,2%	26,3%	10,5%		19
	Zábřeh	81,8%	9,1%	9,1%		11
	Mohelnice	75,0%		25,0%		4
	Jeseník	37,5%	37,5%	25,0%		8
	Počet	111	44	26	8	189

Graf 2.15.2: Spokojenost s kapacitou zařízení podle ORP

Komentář ke grafu 2.15.2 a tabulce 2.5.3: Nejvyšší podíl respondentů, kteří jsou zcela spokojeni s kapacitou zařízení sociálních služeb, jsme zaznamenali mezi uživateli v ORP Lipník n.B. (dva uživatelé 100%). Nejvyšší podíl respondentů, kteří jsou zcela nespokojeni s kapacitou zařízení sociálních služeb, jsme zaznamenali v ORP Litovel (jeden respondent, 100%). Ostatní podíly jsou zřejmé z velikosti odpovídajících barevných sloupců odpovídající konkrétní spokojenosti.²⁰

Tabulka 2.5.4: Výroky dotázaných

ORP	Výroky dotázaných ke kapacitě zařízení
Uničov	- dlouhá čekací lhůta
Prostějov	- dlouhá čekací lhůta u domova
Olomouc -	- Jenom klubovna, příliš malé, chtělo to by to velké prostory, aby mohli poskytovat služby z jednoho místa - Kapacita je omezena z důvodů finančních (finance respondenta) - Málo odborných pracovníků - Pokud vypadnu z pořadníku - dlouhá čekací doba, stres s přihlašováním na AR
Zábřeh	- málo místa a málo pracovníků
Mohelnice	- moc klientů
Hranice	- nedostatek tlumočnicků (výrok jedné osoby uvedené jako se zrakovým postižením)

²⁰Je zřejmé, že jednotkové údaje se mohou vyskytovat v rámci povolené statistické chyby.

Prostějov	u pobytovek dlouhá čekací lhůta - jeden dotázaný s postižením pohybového ústrojí viz poznámka č. 7 (pro domovy pro seniory)
-----------	---

Analýza specifických charakteristik: pomoc při zajištění kompenzačních pomůcek

Podrobná zjištění, kde je rozepsána intenzita spokojenosti s *pomocí při zajišťování kompenzačních pomůcek*, jsou uvedena v tabulkách 2.5.5 až 2.5.8.

Tabulka 2.5.5: Spokojenost s pomocí při zajištění kompenzačních pomůcek podle druhu postižení

		Spokojenost s pomocí při zajištění kompenzačních pomůcek					Počet
		velmi spokojeni = 1	spokojeni = 2	ani spokojeni, ani nespokojeni = 3	nespokojeni = 4	velmi nespokojeni = 5	
Postižení							
	Zrakové	13	3	2	0	0	18
	Sluchové	10	5	1	0	0	16
	Pohybového ústrojí	25	22	11	1	0	59
	Kombinované	13	16	1	0	1	31
	Mentální postižení	16	6	5	1	1	29
	Dlouhodobě duševně nemocní	4	0	0	0	0	4
	Vnitřní (civilizační)	22	0	0	0	0	22
Počet		103	52	20	2	2	179

Tabulka 2.5.6: Výroky dotázaných

Druh postižení	Výroky respondentů k problematice pomoci se zajišťováním kompenzačních pomůcek
Mentální postižení	<ul style="list-style-type: none"> - Až na velké množství dokladů - Berle - Brýle-vysoký doplatek - Hodně byrokracie - Cena - Dostupnost obtížná pro ztp/p je obtížná, co se týká potvrzování a úřadů - Cena - Některé jsou drahé - Kapacita pracovníků a finanční podpora tuto službu neumožňuje.

	- Zlevnit
Pohybového ústrojí	<ul style="list-style-type: none"> - Byrokratická a administrativní náročnost vyřízení poukazů na opravu - Chodítka - Sama jsem si zajistila hůl vysoká cena - Vysoká cena některých pomůcek, nekompetentnost lidí, kteří rozhodují o přidělení pomůcky, přílišná byrokracie
Kombinované	<ul style="list-style-type: none"> - Čekání 3 roky na el. Vozík, drahá oprava televizní lupy - Hodně byrokracie - Některé jsou drahé - Tc, Sons, Ts, Trend-Olomouc, doplatek moc velký - VZP-chodítka, lupa-drahé
Sluchové	- sluchadla
Zrakové	- vysoká cena, složitá cesta k získání, papírování

Tabulka 2.5.7: Spokojenost s pomocí při zajištění kompenzačních pomůcek podle ORP (N)

Místo sídla užívané služby		Spokojenost s pomocí při zajištění kompenzačních pomůcek					Počet
statisticky nevýznamné rozdíly mezi ORP		velmi spokojeni = 1	spokojeni = 2	ani spokojeni, ani nespokojeni = 3	nespokojeni = 4	velmi nespokojeni = 5	
	Olomouc	43	22	14	2	1	82
	Litovel	0	0	1	0	0	1
	Šternberk	3	1	0	0	0	4
	Uničov	1	0	1	0	0	2
	Přerov	17	5	0	0	1	23
	Hranice	5	1	1	0	0	7
	Lipník	1	0	0	0	0	1
	Prostějov	12	12	2	0	0	26
	Konice	2	3	0	0	0	5
	Šumperk	10	0	0	0	0	10
	Zábřeh	5	1	1	0	0	7
	Mohelnice	1	2	0	0	0	3
	Jeseník	3	5	0	0	0	8
Počet		103	52	20	2	2	179

Tabulka 2.5.8: Výroky dotázaných

ORP	Výroky respondentů k problematice pomoci se zajišťováním kompenzačních pomůcek
Olomouc	<ul style="list-style-type: none"> - Až na velké množství dokladů - Byrokratická a administrativní náročnost vyřízení poukazů na opravu - Čekání 3 roky na el. Vozík, drahá oprava televizní lupy dostupnost obtížná pro ztp/p je obtížná, co se týká potvrzování a úřadů; cena - Hodně byrokracie - Hodně byrokracie, cena - Kapacita pracovníků a finanční podpora tuto službu neumožňuje. - Některé jsou drahé; - Tc, Sons, Ts, Trend-Olomouc, doplatek moc velký - Vysoká cena; - Vysoká cena některých pomůcek, nekompetentnost lidí, kteří rozhodují o přidělení pomůcky, přílišná byrokracie - Vysoká cena, složitá cesta k získání, papírování - Vzp-chodítko, lupa-drahé - Zlevnit
Prostějov	<ul style="list-style-type: none"> - berle
Zábřeh	<ul style="list-style-type: none"> - brýle-vysoký doplatek
Přerov	<ul style="list-style-type: none"> - chodítko
Uničov	<ul style="list-style-type: none"> - sama jsem si zajistila hůl
Prostějov	<ul style="list-style-type: none"> - sluchadla

Další údaje týkající se spokojenosti dotázaných podle jednotlivých druhů postižení - podrobné údaje (včetně specifických výroků) jsou uvedeny jako soubor tabulek P.2.16 až P.2.33 v části Tabelární popis souboru osoby se zdravotním postižením.

Chybějící služby pro osoby se zdravotním postižením

Uživatelé sociálních služeb z cílové skupiny osoby se zdravotním postižením by uvítali služby především v podobě chráněného bydlení, rekondičních a rehabilitačních pobytů a dostupné autodopravy. Upřesnění chybějících služeb dle lokality a druhu postižení je uvedeno v tabulce 2.6.

Tabulka 2.6.a: Chybějící služby pro osoby se zdravotním postižením - z výroků dotázaných jsou vybrány pouze ty služby, které jsou službami sociálními

Chybějící služby pro osoby se zdravotním postižením	Ve které lokalitě - ORP respondenti službu uvedli	Druh postižení	Počet
Chráněné bydlení	Přerov, Olomouc, Lipník, Mohelnice, Zábřeh	Pohybové, mentální, kombinované, vnitřní	13
Osobní asistence	Olomouc, Jeseník, Přerov	Pohybové, kombinované, sluchové, mentální	7
Možnost zajištění hlídání, pokud jsou rodiče v nemocnici, nárazově možnost péče 24 hodin, odlehčovací služba	Olomouc, Hranice	Kombinované, vnitřní, mentální	3
Chráněné bydlení, podporované bydlení, respitní péče	Olomouc, Přerov	Mentální	2
Respitní péče	Přerov, Mohelnice	Kombinované, mentální	2
Denní stacionáře-svozy	Přerov	Kombinované	1
Domov pro neslyšící	Prostějov	Sluchové	1
Chráněné bydlení, socioterapeutická dílna	Přerov	Kombinované	1
Lepší provázanost a koordinace mezi službami	Olomouc	Pohybové	1
Odlehčovací služba, podporované bydlení	Olomouc	Mentální	1
terapeutická dílna	Mohelnice	Kombinované	1
Pravidelná beseda se sociálním pracovníkem - novinky	Přerov	Kombinované	1
Přítomnost tlumočnicka v zařízení pro seniory	Přerov	Kombinované	1
Sociální rehabilitace, chráněné bydlení	Olomouc	Mentální	1
Telefonní krizová linka s terénním pracovníkem	Olomouc	Pohybové	1
Domov pro seniory, jejich kapacita je omezená	Olomouc	Mentální	1

Tabulka 2.6.b: Chybějící služby pro osoby se zdravotním postižením, které nejsou sociálními službami - výroky dotázaných

Chybějící služby pro osoby se zdravotním postižením	Ve které lokalitě - ORP respondenti službu uvedli	Druh postižení	Počet
Rekondiční a rehabilitační pobyty, častější rehabilitace	Přerov, Šternberk, Jeseník	Vnitřní, mentální, pohybové, kombinované	7
Autodoprava, doprava jako byl PONIV, doprava vozíčkářů	Konice, Šumperk, Olomouc	Kombinované, mentální, pohybové	6
Chybí oprava sluchadel a pomůcek, lepší dostupnost oprav kompenzačních pomůcek	Přerov	Pohybové	4
Současnou službu rozšířit o pedikúru, manikúru, kadeřníka	Přerov, Šumperk	Pohybové	2
Aby se mnou byl někdo pořád doma, jsem sama	Zábřeh	Kombinované	1
Autoškola	Zábřeh	Kombinované	1
Bezbariérová přeprava	Konice	Kombinované	1
Podporované zaměstnání	Přerov	Vnitřní	1
Dobrá dopravní dostupnost	Prostějov	Mentální	1
Lepší výběr dopravy	Olomouc	Kombinované	1
Chtěla bych zvýšit příspěvek na péči, abych měla dopravu zdarma	Šumperk	Pohybové	1
Lepší dostupnost tlumočnicka ZJ	Přerov	Sluchové	1
Chybí PONIV, taxi=1 auto s dotací je po Olomouci málo	Olomouc	Kombinované	1
Podporované zaměstnání,	Mohelnice	Kombinované	1
Poskytování sanitního auta pro návštěvu lékaře	Přerov	Pohybové	1
Program pro dospělé klienty, podpora pečujících osob	Olomouc	Mentální	1
Psané informace všude, kde se pohybují	Hranice	Zrakové	1
Rekondiční pobyty, následná péče	Přerov	Kombinované	1

Kompletní třídění výroků podle ORP a druhu postižení je uvedeno v části Tabelární popis souboru osoby se zdravotním postižením jako tabulka P.2.34.

Upřesnění pro sluchové postižení:**Tabulka 2.6.1: Výroky dotázaných se sluchovým postižením**

ORP	Výroky dotázaných k chybějícím službám
Prostějov	- Domov pro neslyšící
Přerov -	- Osobní asistence u neslyšícího, lepší dostupnost tlumočnicka
Litovel	- Neupřesněno (obecně výrok, že chybí sociální služby)

Upřesnění: pro pohybové postižení:**Tabulka 2.6.2: Výroky dotázaných s pohybovým postižením**

ORP	Výroky dotázaných k chybějícím službám
Olomouc	<ul style="list-style-type: none"> - V Olomouci asistenční služba jednou - Doprava vozíčkářů - Doprava po 20 hodině - Chráněné bydlení - Lepší provázanost a koordinace mezi službami - Telefonní krizová linka s terénním pracovníkem - „To co máme, úplně stačí...“
Litovel	- Neupřesněno - jen že chybí sociální služby
Uničov	- Neupřesněno - jen že chybí
Přerov	<ul style="list-style-type: none"> - Chybí opravář kompenzačních pomůcek - Poskytování sanitního auta pro návštěvu lékaře - Rekondiční a rehabilitační pobyty - Rekondiční pobyty (aby byly dotované)
Šumperk	- Rekondiční pobyty bez dotací nelze z finančních důvodů realizovat, současnou službu rozšířit o pedikúru, manikúru, kadeřníka

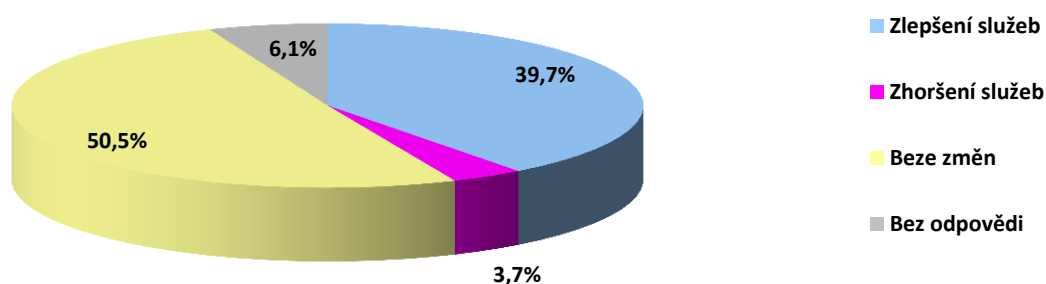
U tělesně postižených (pohybové ústrojí a starší osoby (82 let) 2 uvedly opravu sluchadel - spíš by mělo jít o pomoc při opravě. Starší lidé mají sníženou schopnost slyšení, jedná se o ztrátu smyslů z důvodu věku, nicméně osoby byly zařazeny do postižení pohybového ústrojí.

Tendence v poskytování služeb

Uživatelé byli dále požádáni o zhodnocení změn týkajících se sociální služby, kterou využívají (v případě, že ji využívají již delší období).

Polovina respondentů se vyjádřila, že na poskytování služby se nic nezměnilo a další dvě pětiny vnímají zlepšení v poskytování služby. Respondenti, kteří vnímají zlepšení v poskytování služby, nejčastěji upřesňují, že se zlepšila informovanost, jsou větší možnosti pro zdravotně postižené, více služeb, nabídka činností a aktivit se rozšiřuje a také, že došlo k zlepšení v personální oblasti, v přístupu ke klientům.

Zhoršení služeb vnímá 11 uživatelů, přičemž upřesňují, že se zvýšily příspěvky na kompenzační pomůcky, že se zvýšil počet klientů a personálu je pro nedostatek financí málo.

Graf 2.16: Tendence v poskytování služeb (N=297)

Komentář ke grafu 2.16: Zlepšení poskytovaných sociálních služeb vnímá 39,7% uživatelů. 50,5% respondentů se vyjádřilo, že na poskytování služeb se nic nezměnilo. Zhoršení služeb konstatuje 3,7% uživatelů. K dotazu se nevyjádřilo 6,1% respondentů.

Tabulka 2.7: Zlepšení v poskytování služeb - konkrétní výpovědi

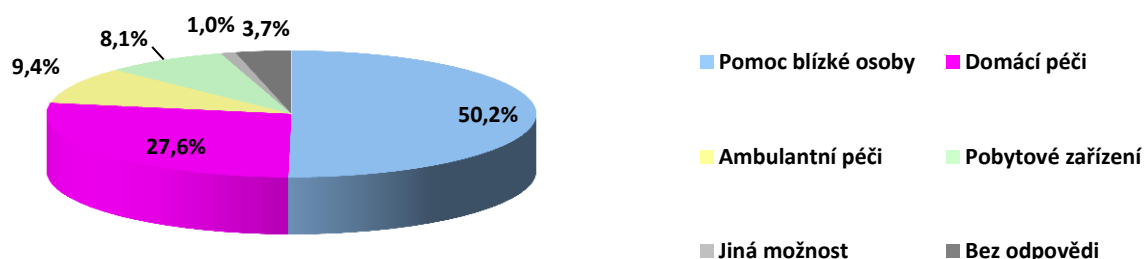
Zlepšení v poskytování služeb - upřesnění	Počet
Dokonalejší informace a způsob jejich předání, více informací	10
Větší možnosti pro zdravotně postižené, větší nabídka	9
Personál, velká ochota pracovnice, humánnější a profesionálnější přístup	6
Větší nabídka činností, hodně aktivit	5
Je více bezbariérových míst, kam se dostanu, více nízkopodlažních MHD	3
Vyšší kvalifikace sociálních pracovníků, odbornost	3
Dostupnost asistentů	2
Méně namáhavá práce	2
Rozšíření nabídky besed s různou tematikou	2
Rychlé vyřízení problémů	2
Výměna nábytku, deky, prádlo, lepší péče	2
Aktivnější v životě	1
Asistenti jsou odborně vedeni, školeni	1
Besedy pro seniory a zdravotně postižené, rozšíření CDS a SAS	1
Dostupnost SAS - osobní návštěvy v zařízení	1
Dostupnost, kvalita	1
Hodně jsem se toho naučil	1

Chození ven	1
Je navíc nový zdravotní program	1
Jídlo, bezpečí	1
Osobní asistence - rychlá reakce na vzniklé problémy a snaha o řešení	1
Povídky pro slepé jsou více k dostání, velký výběr	1
Pružnost	1
Přibyla sociální rehabilitace	1
Přístupnost, vybavení	1
Rozšíření CDS, SAS, přednášek, kroužků pro seniory	1
Rozšíření center denních služeb	1
Rozšíření poradenských center	1
Rozšíření prostor, zkvalitnění vybavení, zvyšující se vzdělání pracovníků	1
Sociálně aktivizační služby, osobní asistence - větší rozsah nabídky, kvalita, úroveň sociálních pracovníků	1
Větší spolupráce s lidmi	1
Větší zájem o individualitu osoby se ZP	1
Výběr jídel, větší nabídka služeb	1
Zlepšil se přístup vychovatelů - osobnější, více možností výletů, individuální plánování	1
Zohledňují se požadavky a kvalita služby se zlepšuje, popř. možnost využít službu osobní asistence 24 hodin, atd.	1
Zřízení nové keramické dílny	1

Preferovaný druh pomoci

Pokud by uživatelé byli z jakéhokoliv důvodu odkázáni na pomoc druhých, upřednostnili by v polovině případů pomoc blízké osoby (neformální péče, např. péče ze strany rodiny), ve více než čtvrtině případů domácí péči (osobní asistenci, pečovatelskou službu apod.).

Graf 2.17: Preferovaný druh pomoci (N=297)



Komentář ke grafu 2.17: V případě, že by uživatelé z cílové skupiny osoby se zdravotním postižením byli z jakéhokoliv důvodu odkázáni na pomoc druhých, 50,2% z nich by preferovalo pomoc blízké osoby (neformální péče, např. péče ze strany rodiny), 27,6% domácí péči (osobní asistenci, pečovatelskou službu apod.), 9,4% ambulantní péči (docházku do denního centra, denního stacionáře apod.) a 8,1% by preferovalo pobytové zařízení.

Tabulka 2.7.1: Preferovaný druh pomoci podle druhu postižení

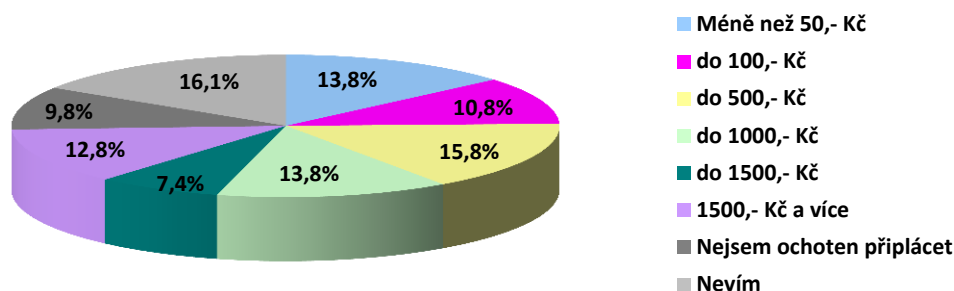
		ZP							Počet
preferovaný druh pomoci		Zrakově	Sluchově	Pohybového ústroj	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Pomoc blízké osoby		13	13	42	23	35	9	14	149
Domácí péči		2	4	30	18	17	2	9	82
Ambulantní péči		2	2	3	3	10	7	1	28
Pobytové zařízení		1	2	11	1	6	2	1	24
Jiná možnost		1	0	0	0	1	1	0	3
Počet		19	21	86	45	69	21	25	286

Ochota platit za sociální služby

Ochota platit měsíčně za sociální služby (mimo příspěvek na péči) byla zjišťována jako blíže nespecifikována. Druh služeb záměrně uváděn nebyl. Cílem dotazu bylo zjistit reakci respondentů na záměr za sociální služby platit. Je zřejmé, že by se mohlo jednat o celou řadu služeb, a to od náročných ošetrovatelských služeb, až po služby, jako je např. nákup potravin. Ochota platit za služby může vyjadřovat i tu okolnost, jak dalece si uživatelé sociálních služeb cení.

Většina respondentů je ochotna připlácet nějakou částkou za sociální služby. 12,8% je ochotno připlácet i více než 1500,- Kč měsíčně. Na druhé straně desetina uživatelů není ochotna za sociální služby připlácet vůbec. Jako důvod své neochoty připlácet za sociální služby uvádí nízký důchod a nedostatek finančních prostředků.

Graf: 2.18 Ochota platit za sociální služby (N=297)

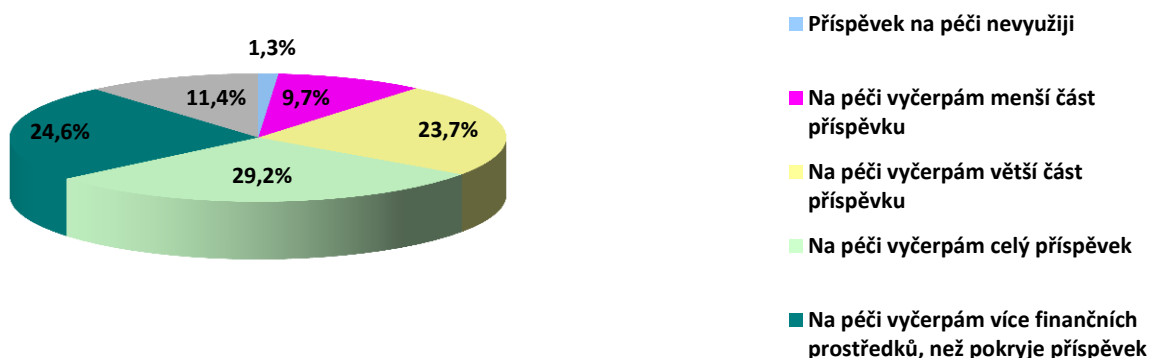


Komentář ke grafu 2.18: 13,8% uživatelů sociálních služeb z cílové skupiny osoby se zdravotním postižením je ochotno připlácet za sociální služby méně než 50,- Kč, 10,8% je ochotno připlácet do 100,-Kč, 15,8% do 500,-Kč, 13,8% do 1000,-Kč, 7,4% do 1500,-Kč a 12,8% je ochotno připlácet i více než 1500,-Kč. 9,8% oslovených uživatelů není za sociální služby ochotno připlácet vůbec. 16,1% respondentů na dotaz neumělo odpovědět, resp. neodpovědělo.

Využití příspěvku na péči na svůj účel

Celý příspěvek na péči vyčerpá na svůj účel, tedy na využití sociálními službami, necelá třetina (29,2%) uživatelů, přibližně třetina ho nevyčerpá celý (příspěvek nevyužije, využije jeho menší část, případně větší část) a čtvrtina uživatelů vyčerpá na péči více finančních prostředků, než pokryje příspěvek. Je tedy zřejmé, že příspěvek na péči zůstává v některých případech přímo samotnému uživateli, resp. rodinám či pečovatelům mimo oblast sociálních služeb.

Graf 2.19: Využití příspěvku na péči (N=297)

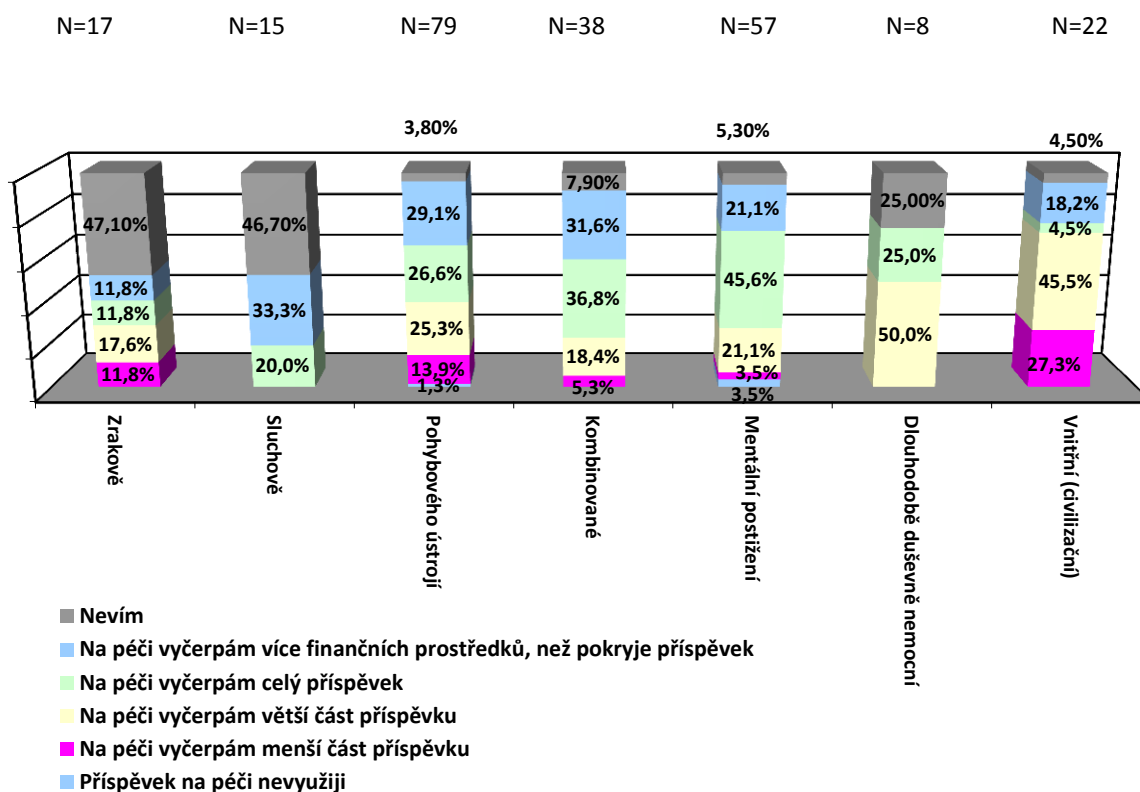


Komentář ke grafu 2.19: 1,3% uživatelů se vyjádřilo, že příspěvek na péči nevyužijí, 9,7% uživatelů uvedlo, že na péči vyčerpají menší část příspěvku a 23,7% uživatelů uvedlo, že na péči využijí větší část příspěvku. 29,2% uživatelů vyčerpá na péči celý příspěvek. Na péči vyčerpá více finančních prostředků, než pokryje příspěvek 24,6% uživatelů.

Využití příspěvku na péči je závislé na příslušnosti dotázaných ke druhu postižení. Upřesnění podílů jednotlivých odpovědí je uvedeno v grafu 2.20. Největší podíl dotázaných, který neuměl odhadnout, jakou část příspěvku na péči využije, spadá do postižení zrakového, sluchového a občanů dlouhodobě

duševně nemocných. Využití příspěvku na péči podle druhu postižení a průměrných hodnot je uvedeno v grafu 2.21 a doplnění podrobných údajů lze zjistit z tabulky 2.7.3.

Graf 2.20: Využití příspěvku na péči podle druhu postižení



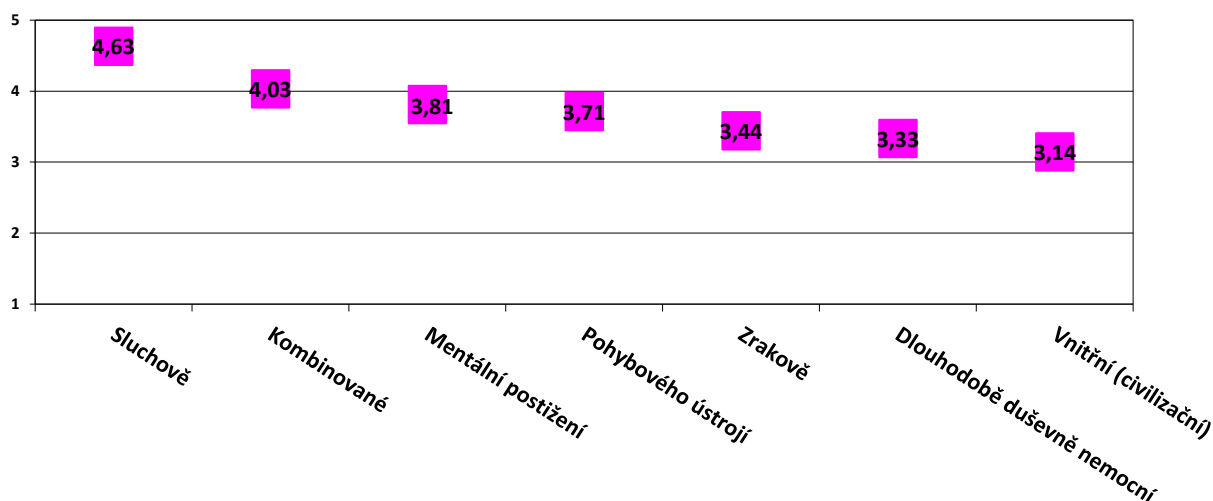
Komentář ke grafu 2.20: U občanů zrakově postižených největší podíl (téměř polovina, 47,1%) dotázaných nevěděla, jakou část příspěvku využije, další pětina uvedla, že na péči vyčerpá větší část příspěvku (17,6%). Více než desetina dotázaných (11,8%) uvedla, že vyčerpá na péči menší část příspěvku. U sluchově postižených rovněž téměř polovina (46,7%) se neuměla vyjádřit, nicméně třetina dotázaných (33,3%) uvedla, že vyčerpá více finančních prostředků. Více než čtvrtina občanů s postižením pohybového ústrojí vyčerpá na péči více finančních prostředků (29,1%), resp. celý příspěvek (26,6%). U kombinovaného postižení je situace obdobná, avšak výše čerpání se zvedá na téměř třetinu (31,6% více finančních prostředků, 36,8% celý finanční příspěvek). U občanů s mentálním postižením téměř polovina dotázaných vyčerpá na péči celý příspěvek (45,6%) a po více než pětinách (21,1%) větší část příspěvku či více finančních prostředků. Velmi malé podíly (3,5%) však uvedly, že vyčerpají menší část příspěvku na péči, či příspěvek nevyužijí. U dlouhodobě duševně nemocných je celou polovinou uživatelů čerpána větší část příspěvku a po čtvrtinách je příspěvek čerpán celý, případně dotázaní nevěděli. U uživatelů s vnitřním onemocněním největší podíl čerpá na péči větší část příspěvku (45,5%), více než čtvrtina (27,3%) vyčerpá pouze menší část příspěvku, necelá pětina (18,2%) však vyčerpá na péči více finančních prostředků, než pokryje příspěvek.

Tabulka 2.7.3: Využití příspěvku na péči podle druhu postižení

Druh postižení			Příspěvek na péči - čerpání						Počet
			Příspěvek na péči nevyužiji	Na péči vyčerpám menší část příspěvku	Na péči vyčerpám větší část příspěvku	Na péči vyčerpám celý příspěvek	Na péči vyčerpám více finančních prostředků, než pokryje příspěvek	Nevím	
ZP	Zrakově	Abs	0	2	3	2	2	8	17
		% ZP	,0%	11,8%	17,6%	11,8%	11,8%	47,1%	100,0%
	Sluchově	Rezidua	-5	,3	-6	-1,6	-1,3	4,8	
		Abs	0	0	0	3	5	7	15
		% ZP	,0%	,0%	,0%	20,0%	33,3%	46,7%	100,0%
	Pohybového ústrojí	Rezidua	-5	-1,3	-2,2	-,8	,8	4,4	
		Abs	1	11	20	20	23	3	78
		% ZP	1,3%	14,1%	25,6%	25,6%	29,5%	3,8%	100,0%
	Kombinované	Rezidua	,0	1,6	,5	-,9	1,2	-2,6	
		Abs	0	2	7	14	12	3	38
		% ZP	,0%	5,3%	18,4%	36,8%	31,6%	7,9%	100,0%
	Mentální postižení	Rezidua	-8	-1,0	-,8	1,1	1,1	-,7	
		Abs	2	2	12	26	12	3	57
		% ZP	3,5%	3,5%	21,1%	45,6%	21,1%	5,3%	100,0%
	Dlouhodobě duševně nemocní	Rezidua	1,7	-1,8	-,5	3,1	-,7	-1,7	
		Abs	0	0	4	3	0	2	9
		% ZP	,0%	,0%	44,4%	33,3%	,0%	22,2%	100,0%
	Vnitřní (civilizační)	Rezidua	-,3	-1,0	1,5	,3	-1,7	1,0	
		Abs	0	6	10	1	4	1	22
		% ZP	,0%	27,3%	45,5%	4,5%	18,2%	4,5%	100,0%
	Počet	Rezidua	-6	2,9	2,5	-2,7	-,7	-1,1	
		Abs	3	23	56	69	58	27	236
		% ZP	1,3%	9,7%	23,7%	29,2%	24,6%	11,4%	100,0%

Graf 2.21: Využití příspěvku na péči podle druhu postižení a průměrných hodnot

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = příspěvek na péči není využit a 5 = je vyčerpáno více finančních prostředků, než pokrývá příspěvek



Komentář ke grafu 2.21: Z pohledu průměrných hodnot nejvíce finančních prostředků vyčerpávají na péči uživatelé se sluchovým postižením (4,63), dále s kombinovaným postižením (4,03), s mentálním postižením (3,81), s postižením pohybového ústrojí (3,71), se zrakovým postižením (3,44), s dlouhodobě duševním onemocněním (3,33) a s vnitřním (civilizačním) onemocněním (3,14).

Využívání příspěvků na péči podle používaných sociálních služeb**Tabulka 2.7.4: Využití příspěvků na péči podle používaných sociálních služeb**

Příspěvek	1. sociální poradenství § 37	2. osobní asistence § 39	3. pečovatelská služba § 40	4. tísňová péče § 41	5. průvodcovská a předčitatelská služba § 42	6. podpora samostatného bydlení § 43	7. odlehčovací služba § 44	8. centrum denních služeb § 45	9. denní stacionář § 46	10. týdenní stacionář § 47
Příspěvek na péči nevyužiji	3									
Na péči vyčerpám menší část příspěvku	12	5	11		1			1		1
Na péči vyčerpám větší část příspěvku	29	17	26	1	2	4	2	8	13	
Na péči vyčerpám	40	30	14	1	12		1	8	14	4

celý příspěvek										
Na péči vyčerpám více finančních prostředků, než pokryje příspěvek	32	22	19		4	2	1	5	7	3
Počet	116	74	70	2	19	6	4	22	34	8

Tabulka 2.7.5: Využití příspěvků na péči podle používaných sociálních služeb

Příspěvek	11. domovy pro osoby se zdravotním postižením § 48	12. domovy pro seniory § 49	13. domovy se zvláštním režimem § 50	14. chráněné bydlení § 51	15. sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče § 52	16. raná péče § 54	17. telefonická krizová pomoc § 55	18. tlumočnické služby § 56	19. azylové domy § 57	20. domy na půl cesty § 58
Na péči vyčerpám menší část příspěvku	1							1		
Na péči vyčerpám větší část příspěvku	3	1		2	1	1	1	2		
Na péči vyčerpám celý příspěvek	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1
Na péči vyčerpám více finančních prostředků, než pokryje příspěvek	5	10	1	1	2	2	6			
Počet	11	13	2	5	5	5	8	5	1	1

Tabulka 2.7.6: Využití příspěvků na péči podle používaných sociálních služeb

Příspěvek	21. kontaktní centra § 59	22. krizová pomoc § 60	23. intervenční centra § 60a	27. služba následné péče § 64	28. sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi § 65	29. sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se ZP § 66	32. terénní programy § 69	33. sociální rehabilitace § 70	jiné
Na péči vyčerpám menší část příspěvku				1		6	1	1	
Na péči vyčerpám větší část příspěvku	2	2		1	2	13		5	2
Na péči vyčerpám celý příspěvek	1		1	1	1	23	1	13	
Na péči vyčerpám více finančních prostředků, než pokryje příspěvek	3	1	1	1		17	2	4	2
Počet	6	3	2	4	3	59	4	23	4

2.3 Osobní výpovědi uživatelů - zpracování kvalitativních údajů

Uživatelé sociálních služeb z cílové skupiny osoby se zdravotním postižením se vyjadřovali k aktuálnímu stavu užívaných služeb. Jejich hodnocení je souhrnně zpracováno do podoby kladných a záporných zobecněných výroků. Uživatelé svým vlastním vyjádřením posuzovali kladně nebo záporně různé stránky a aspekty využívané sociální služby.

Kladné hodnocení:

- Možnost se navzájem setkávat
- Kolektiv, kamarádi, zábava
- Ve větších městech jsou dobře služby organizovány, lépe než v těch menších
- Sociální pracovníci - velmi pomáhají
- Poskytování sociálních služeb se zlepšilo - může se využívat domácí péče, osobní asistence
- V zařízeních poskytují nejvíce informací o službách a o kompenzačních pomůckách
- Společný program
- Možnost výběru různých pracovních aktivit - např. keramika, zahrádka
- Výběr z různých volnočasových aktivit - např. plavání, divadlo, scénky, kino, poslouchání hudby, internet

Záporné hodnocení:

- Administrativní problém s žádáním příspěvku na péči (v první fázi žádosti častá zamítnutí)
- Nikdo na úřadě neřekne, na co máte nárok - je potřebné kvalifikovaně žádat, informace získáváme postupně, až když se na to přímo zeptáme, chybí souhrnné a dobře tříděné informace
- Snížil se příspěvek na benzín o 50%
- Problém s dopravou v Olomouci - musí se často přestupovat
- Lékaři často neinformují o sociálních službách
- Nedostatek míst v domovech
- Servis kompenzačních pomůcek trvá dlouho
- Režim (nutnost ráno vstávat)
- Málo místa, místnosti pro soukromí, malé místnosti
- Vztahy s veřejností (neinformovanost veřejnosti)
- Finančně náročná osobní asistence

Požadavky:

- Informovanost pacientů ze strany lékařů (lékaři mají být první při podávání informací)
- Komplexní informovanost o nárocích ze strany úředníků
- Chybí místa v domovech
- Často chybí péče o ty, kteří nemůžou přijít do centra, zůstávají „bezprizorní“
- Vyhledávání potřebných - depistáž - ne každý lékař posílá své pacienty do podobných zařízení
- avšak čím dříve se člověk zachytí, tím snadněji se s postižením vyrovnává - nemá čas se „zabarikádovat“ v problémech

- Chráněné dílny s možností vydělat peníze
- Chráněné bydlení aby nemuseli dojíždět, mohli páry bydlet spolu, případně aby měli kde bydlet, v případě, že by se o nich příbuzní nemohli postarat
- Chybí šatna navíc, více místností, možnost bazénu

2.4 Současný stav a prognóza vývoje uživatelů sociálních služeb v ORP Olomouckého kraje

Ze získaných údajů od poskytovatelů sociálních služeb (Výzkum mezi poskytovateli sociálních služeb v Olomouckém kraji) byly zjištěny aktuální údaje o počtu uživatelů cílové skupiny osoby se zdravotním postižením. Analýzou počtu uživatelů sociálních služeb můžeme během posledních pěti let zaznamenávat určité výkyvy v počtu uživatelů, které jsou ale v časových řadách obvyklé. Lze realizovat prognózu odhadovaného počtu klientů pomocí lineárního trendu, který nejlépe odpovídá poskytnutým a analyzovaným datům (viz tabulka 2.9 a graf 2.22).

Tabulka 2.8: Vývoj počtu uživatelů

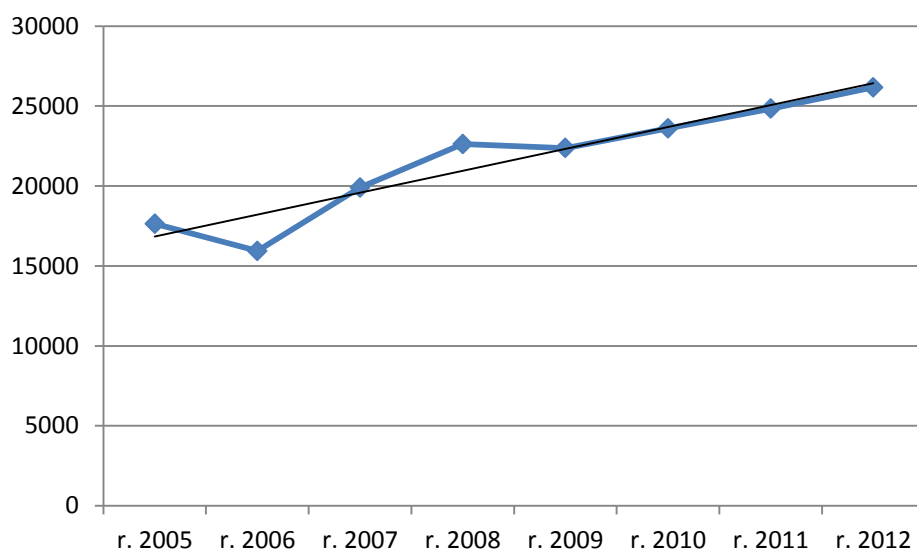
Vývoj počtu uživatelů	N poskytovatelé	Minimum	Maximum	Průměrné počty uživatelů	Odhad počtu uživatelů
2005	86	0	1 954	205	17630
2006	90	0	1 700	177	15930
2007	100	0	1 800	199	19900
2008	101	0	2 000	224	22624
2009	105	0	2 100	213	22365

Na základě použití lineárního trendu byla vypočtena prognóza odhadu počtu uživatelů cílové skupiny osoby se zdravotním postižením do r. 2012, která je uvedena je uvedena tabulkou 2.9 a grafem 2.22 níže.

Tabulka 2.9: Vývoj odhadu počtu uživatelů - prognóza

Roky	r. 2005	r. 2006	r. 2007	r. 2008	r. 2009	r. 2010	r. 2011	r. 2012
Vývoj - odhad počtu uživatelů	17630	15930	19900	22624	22365	23595	24830	26160

Graf 2.22: Prognóza vývoje odhadu počtu uživatelů- osoby se zdravotním postižením
(lineární trend)



Komentář ke grafu 2.22: Počet uživatelů služby v roce 2005 se pohyboval v odhadovaném počtu 17.630 klientů, v roce 2009 již v odhadovaném počtu 22365 klientů. Pro roky 2010 až 2012 se dá předpokládat nárůst počtu klientů nad 23595.

Odhady počtu uživatelů v okresech Olomouckého kraje i v jednotlivých ORP Olomouckého kraje jsou uvedeny v tabulkách 2.10 a 2.11.

Tabulka 2.10: Odhad počtu uživatelů 2009 v okresech OK

Okresy	Odhad počtu uživatelů 2009
Jeseník	1565
Olomouc	8052
Prostějov	3803
Přerov	4696
Šumperk	4249
Celkem	22365

Tabulka 2.11: Odhad počtu uživatelů 2009 a 2012 v ORP OK

	Populace 2009	%	Odhad počtu osob se ZP (2009)	2012
Hranice	34823	5	1118	1308
Jeseník	41404	7	1566	1831
Konice	11297	2	447	523
Lipník nad Bečvou	15457	2	448	523
Litovel	23627	4	895	1046

Mohelnice	18727	3	671	785
Olomouc	160720	25	5591	6540
Prostějov	98862	15	3355	3924
Přerov	84442	13	2907	3402
Šternberk	23921	4	895	1046
Šumperk	72189	11	2460	2878
Uničov	23071	4	894	1046
Zábřeh n. M.	33597	5	1118	1308
Olomoucký kraj	642137	100	22365	26160

Pokud bychom brali v úvahu populaci všech občanů Olomouckého kraje, podíl uživatelů sociálních služeb odpovídá 3,5% z populace bez věkového omezení a 4,9% z populace ve věkové kohortě 15-64 let. (Počet obyvatel ve věku 15-64 let je 454 240).

2.5 Sociotechnická doporučení

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením v současnosti slouží přibližně pěti procentům populace Olomouckého kraje. S ohledem na odhady počtů potenciálních uživatelů sociálních služeb pro rok 2012 nelze očekávat snížení potřeby této služby.

Doporučení v rámci řešení situace

- Řešit problematiku chráněného bydlení pro osoby s postižením pohybovým, mentálním, a kombinovaným. V rámci problematiky bydlení doporučit obcím, aby řešily „Sociální bydlení“ s ohledem na potřebu konkrétního jedince v ORP Přerov, Olomouc, Lipník, Mohelnice, Zábřeh.²¹⁾
- Doporučit poskytovatelům, aby v rámci fakultativních druhů činností se pokusili rozšířit rekondiční a rehabilitační pobyty pro osoby s postižením pohybovým, mentálním, vnitřním a kombinovaným v ORP Přerov, Šternberk a Jeseník²²⁾, uživatelé požadovali tyto služby
- Vyřešit služby transportu potřebných osob (s tím, že doporučujeme možnost tuto aktivitu koordinovat s cílovou skupinou senioři²³⁾) - všechna ORP
- Rozšířit síť služeb osobní asistence (společně s cílovou skupinou senioři) pro osoby s postižením pohybovým, mentálním, sluchovým a kombinovaným. Pokud se jedná o kombinované postižení, jedná se specificky o oblasti Jesenicka, Javornicka, Šumperska.
- Rozšířit odlehčovací služby ve všech ORP
- Zajistit rozšíření informovanosti pacientů ze strany lékařů (lékaři mají být první při podávání informací)
- Zajistit rozšíření komplexní informovanosti o nárocích občanů ze strany úředníků (občané často neumějí své požadavky formulovat)
- Rozšířit místa v domovech pro občany se zdravotním postižením v seniorském věku
- Rozšířit služby o depistáž (vyhledávání potřebných v terénu)
- Zajistit podporu zadavatelům i poskytovatelům pro vybudování chráněných dílen (prostřednictvím alternativních služeb, např. sociální rehabilitace) s možností přivýdělku²⁴⁾
- Umožnit rozšíření služby chráněného bydlení pro partnery, jak bylo uvedeno v interview - osobních a skupinových rozhovorů. Jednalo se o osoby z denního stacionáře Jasněnka, cílová skupina - osoby s mentálním postižením (8 účastníků).
- Zajistit fungování stávající sítě sociálních služeb a specifických služeb charakteristických pro jednotlivé druhy postižení) - doplňovat na úřadech informační tabule zvukovými smyčkami (pro nevidomé) případně doplňovat informace o Braillovo písmo
- Podílet se na vytvoření Informačního centra pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením

²¹⁾ Nejedná se o sociální službu, toto řeší obce.

²²⁾ Není sociální služba, pouze, kteří někteří poskytovatelé služeb mohou zajistit.

²³⁾ Ačkoliv se jedná o jinou cílovou skupinu, doporučujeme spolupráci.

²⁴⁾ Opět není v režimu zákona o sociálních službách.

2.6 Tabelární popis souboru osoby se zdravotním postižením

Tabulka P.2.1: Třídění dle věkových kategorií

Věk dotázaných			Sloupcové údaje		Počet
podrobné třídění			odpovídá uživatel-respondent	odpovídá osoba respondentovi blízka	
	do 6 let	Abs	0	5	5
		%	,0%	12,5%	1,7%
	7-10 let	Abs	0	6	6
		%	,0%	15,0%	2,1%
	11-15 let	Abs	0	5	5
		%	,0%	12,5%	1,7%
	16-18 let	Abs	1	4	5
		%	,4%	10,0%	1,7%
	19-26 let	Abs	11	4	15
		%	4,4%	10,0%	5,2%
	27-64 let	Abs	164	16	180
		%	65,9%	40,0%	62,3%
Počet	65-80 let	Abs	50	0	50
		%	20,1%	,0%	17,3%
	81 a více let	Abs	23	0	23
		%	9,2%	,0%	8,0%
			249	40	289
			100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka P.2.2: Třídění dle věkových kategorií dle požadovaných větších celků

Věk dotázaných			Sloupcové údaje		Počet
			odpovídá uživatel-respondent	odpovídá osoba respondentovi blízka	
Kategorizovaný věk	do 15 let	Abs	0	16	16
		%	,0%	40,0%	5,5%
	16-26 let	Abs	12	8	20
		%	4,8%	20,0%	6,9%
	27-64 let	Abs	164	16	180
		%	65,9%	40,0%	62,3%
	65-80 let	Abs	50	0	50
		%	20,1%	,0%	17,3%
	81 a více let	Abs	23	0	23
		%	9,2%	,0%	8,0%
		Abs	249	40	289
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka P.2.3: Třídění dle věku a typu ZP dle požadovaných větších celků

		ZP							Počet
		Zrakově	Sluchově	Pohybového ústroj	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
do 15 let	Abs	1	1	2	4	7	1	0	16
	% ZP	4,8%	5,6%	2,2%	8,5%	10,3%	4,8%	,0%	5,5%
16-26 let	Abs	0	0	3	4	8	4	1	20
	% ZP	,0%	,0%	3,4%	8,5%	11,8%	19,0%	4,0%	6,9%
27-64 let	Abs	15	15	42	27	45	14	22	180
	% ZP	71,4%	83,3%	47,2%	57,4%	66,2%	66,7%	88,0%	62,3%
65-80 let	Abs	4	1	28	9	6	2	0	50
	% ZP	19,0%	5,6%	31,5%	19,1%	8,8%	9,5%	,0%	17,3%
81 a více let	Abs	1	1	14	3	2	0	2	23
	% ZP	4,8%	5,6%	15,7%	6,4%	2,9%	,0%	8,0%	8,0%
Počet	Abs	21	18	89	47	68	21	25	289
	% ZP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka P.2.4: Třídění dle věku a typu ZP

		ZP							Počet
		Zrakově	Sluchově	Pohybového ústroj	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
do 6 let	Abs	0	0	0	2	2	1	0	5
	% ZP	,0%	,0%	,0%	4,3%	2,9%	4,8%	,0%	1,7%
7-10 let	Abs	0	0	1	1	4	0	0	6
	% ZP	,0%	,0%	1,1%	2,1%	5,9%	,0%	,0%	2,1%
11-15 let	Abs	1	1	1	1	1	0	0	5
	% ZP	4,8%	5,6%	1,1%	2,1%	1,5%	,0%	,0%	1,7%
16-18 let	Abs	0	0	0	1	4	0	0	5
	% ZP	,0%	,0%	,0%	2,1%	5,9%	,0%	,0%	1,7%

19-26 let	Abs	0	0	3	3	4	4	1	15
	% ZP	,0%	,0%	3,4%	6,4%	5,9%	19,0%	4,0%	5,2%
27-64 let	Abs	15	15	42	27	45	14	22	180
	% ZP	71,4%	83,3%	47,2%	57,4%	66,2%	66,7%	88,0%	62,3%
65-80 let	Abs	4	1	28	9	6	2	0	50
	% ZP	19,0%	5,6%	31,5%	19,1%	8,8%	9,5%	,0%	17,3%
81 a více let	Abs	1	1	14	3	2	0	2	23
	% ZP	4,8%	5,6%	15,7%	6,4%	2,9%	,0%	8,0%	8,0%
Počet	Abs	21	18	89	47	68	21	25	289
	% ZP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka P.2.5: Třídění dle místa služby, věku a typu ZP

Místo sídla užívané služby		ZP							Počet
		Zrakově	Sluchově	Pohybového ústroj	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Olomouc	do 6 let	0	0	0	0	0	1	0	1
	7-10 let	0	0	1	0	1	0	0	2
	11-15 let	0	0	1	0	0	0	0	1
	16-18 let	0	0	0	1	1	0	0	2
	19-26 let	0	0	1	0	4	2	0	7
	27-64 let	6	8	19	5	19	8	8	73
	65-80 let	3	0	7	5	5	0	0	20
	81 a více let	1	0	1	1	1	0	0	4
	Počet	10	8	30	12	31	11	8	110
Litovel	27-64 let			1					1
	Počet			1					1
Šternberk	27-64 let			0		0		3	3
	65-80 let			1		0		0	1
	81 a více let			0		1		0	1
	Počet			1		1		3	5
Uničov	27-64 let			1					1
	65-80 let			1					1
	81 a			4					4

		více let								
	Počet			6						6
Přerov	do 6 let	0	0	0	1	1	0	0	2	
	7-10 let	0	0	0	1	3	0	0	4	
	11-15 let	0	0	0	0	1	0	0	1	
	16-18 let	0	0	0	0	3	0	0	3	
	19-26 let	0	0	0	1	0	1	1	3	
	27-64 let	1	3	4	1	6	2	1	18	
	65-80 let	1	1	10	3	0	2	0	17	
	81 a více let	0	0	2	1	0	0	2	5	
	Počet	2	4	16	8	14	5	4	53	
Hranice	do 6 let	0	0	0	1	0		0	1	
	11-15 let	0	1	0	0	0		0	1	
	27-64 let	2	0	1	0	2		2	7	
	Počet	2	1	1	1	2		2	9	
Lipník	27-64 let			0		2			2	
	65-80 let			1		0			1	
	Počet			1		2			3	
Prostějov	11-15 let	1	0	0	1	0	0	0	2	
	19-26 let	0	0	0	2	0	0	0	2	
	27-64 let	2	3	7	3	6	1	4	26	
	65-80 let	0	0	3	0	1	0	0	4	
	Počet	3	3	10	6	7	1	4	34	
Konice	27-64 let			4	3			1	8	
	65-80 let			1	0			0	1	
	Počet			5	3			1	9	
Šumperk	19-26 let	0	0	0	0	0	1	0	1	
	27-64 let	3	1	1	3	4	2	3	17	
	65-80 let	0	0	3	1	0	0	0	4	
	81 a více let	0	1	7	0	0	0	0	8	
	Počet	3	2	11	4	4	3	3	30	
Zábřeh	19-26 let			1	0	0	0		1	
	27-64 let			2	4	3	1		10	
	81 a více let			0	1	0	0		1	
	Počet			3	5	3	1		12	

Mohelnice	27-64 let			1	2	1		4
	Počet			1	2	1		4
Jeseník	do 6 let	0		0	0	1		1
	19-26 let	0		1	0	0		1
	27-64 let	1		1	6	2		10
	65-80 let	0		1	0	0		1
	Počet	1		3	6	3		13

Tabulka P.2.6: Informovanost o sociálních službách podle druhu postižení

			Informovanost			Počet
			mám hodně informací	mám tak akorát informací	informací mám málo	
ZP	Zrakově	Abs	6	11	1 ²⁵	18
		% ZP	33,3%	61,1%	5,6%	100,0%
	Sluchově	Rezidua	,1	,5	-,9	
		Abs	7	9	2	18
		% ZP	38,9%	50,0%	11,1%	100,0%
	Pohybového ústrojí	Rezidua	,6	-,4	-,2	
		Abs	22	46	13	81
		% ZP	27,2%	56,8%	16,0%	100,0%
	Kombinované	Rezidua	-1,2	,4	1,2	
		Abs	15	19	9	43
		% ZP	34,9%	44,2%	20,9%	100,0%
	Mentální postižení	Rezidua	,4	-1,5	1,8	
		Abs	17	41	4	62
		% ZP	27,4%	66,1%	6,5%	100,0%
	Dlouhodobě duševně nemocní	Rezidua	-1,0	2,0	-1,6	
		Abs	3	15	0	18
		% ZP	16,7%	83,3%	,0%	100,0%
	Vnitřní (civilizační)	Rezidua	-1,5	2,5	-1,7	
		Abs	16	4	4	24
		% ZP	66,7%	16,7%	16,7%	100,0%
	Počet	Rezidua	3,7	-4,0	,6	
		Abs	86	145	33	264
		% ZP	32,6%	54,9%	12,5%	100,0%

²⁵ Sociální poradenství a osobní asistence

Tabulka P.2.7: Informovanost o sociálních službách podle druhu postižení a místa služby

			Informovanost			Počet
			mám hodně informací	mám tak akorát informací	informací mám málo	
Místo sídla užívané služby	Olomouc	Abs	31	62	12	105
		% Místo sídla užívané služby	29,5%	59,0%	11,4%	100,0%
		Rezidua	-,9	1,1	-,4	
	Litovel	Abs	1	0	1	2
		% Místo sídla užívané služby	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
		Rezidua	,5	-1,6	1,6	
	Šternberk	Abs	5	2	0	7
		% Místo sídla užívané služby	71,4%	28,6%	,0%	100,0%
		Rezidua	2,2	-1,4	-1,0	
	Uničov	Abs	2	2	2	6
		% Místo sídla užívané služby	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
		Rezidua	,0	-1,1	1,6	
	Přerov	Abs	14	24	4	42
		% Místo sídla užívané služby	33,3%	57,1%	9,5%	100,0%
		Rezidua	,1	,3	-,6	
	Hranice	Abs	1	4	3	8
		% Místo sídla užívané služby	12,5%	50,0%	37,5%	100,0%
		Rezidua	-1,2	-,3	2,2	
	Lipník	Abs	1	1	1	3
		% Místo sídla užívané služby	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
		Rezidua	,0	-,8	1,1	
	Prostějov	Abs	12	10	7	29
		% Místo sídla užívané služby	41,4%	34,5%	24,1%	100,0%
		Rezidua	1,1	-2,3	2,0	
	Konice	Abs	4	4	1	9
		% Místo sídla užívané služby	44,4%	44,4%	11,1%	100,0%
		Rezidua	,8	-,6	-,1	
	Šumperk	Abs	4	18	1	23
		% Místo sídla užívané služby	17,4%	78,3%	4,3%	100,0%
		Rezidua	-1,6	2,4	-1,2	
	Zábřeh	Abs	5	5	1	11
		% Místo sídla užívané služby	45,5%	45,5%	9,1%	100,0%

Počet	Mohelnice	Rezidua	,9	-,6	-,3	
		Abs	0	4	0	4
		% Místo sídla užívané služby	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Jeseník	Rezidua	-1,4	1,8	-,8	
		Abs	6	9	0	15
		% Místo sídla užívané služby	40,0%	60,0%	,0%	100,0%
	Počet	Rezidua	,6	,4	-1,5	
		Abs	86	145	33	264
		% Místo sídla užívané služby	32,6%	54,9%	12,5%	100,0%

Tabulka P.2.8: Spokojenost s týdenním stacionářem podle místa sídla užívané služby

			Spokojenost s týdenním stacionářem § 47				Počet
			velmi spokojeni = 1	spokojeni = 2	ani spokojeni, ani nespokojeni =3	nespokojeni = 4	
Místo sídla užívané služby	Olomouc	Abs	1	1	0	1	3
		% Místo sídla užívané služby	33,3%	33,3%	,0%	33,3%	100,0%
	Litovel	Rezidua	1,4	-1,3	-,8	1,4	
		Abs	0	0	1	0	1
		% Místo sídla užívané služby	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Uničov	Rezidua	-,4	-1,4	2,8	-,4	
		Abs	0	1	0	0	1
		% Místo sídla užívané služby	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Prostějov	Rezidua	-,4	,8	-,4	-,4	
		Abs	0	2	0	0	2
		% Místo sídla užívané služby	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Mohelnice	Rezidua	-,6	1,3	-,6	-,6	
		Abs	0	1	0	0	1
		% Místo sídla užívané služby	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Počet		Rezidua	-,4	,8	-,4	-,4	
		Abs	1	5	1	1	8
		% Místo sídla užívané služby	12,5%	62,5%	12,5%	12,5%	100,0%

Tabulka P.2.9: Spokojenost s domovy pro osoby se zdravotním postižením podle místa sídla užívané služby

			Spokojenost s domovy pro osoby se zdravotním postižením § 48			Počet
			velmi spokojeni = 1	spokojeni = 2	ani spokojeni, ani nespokojeni =3	
Místo sídla užívané služby	Olomouc	Abs	1	2	0	3
		% Místo sídla užívané služby	33,3%	66,7%	,0%	100,0%
		Rezidua	,0	,3	-,6	
	Šternberk	Abs	0	0	1	1
		% Místo sídla užívané služby	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		Rezidua	-,7	-1,2	3,5	
	Uničov	Abs	1	0	0	1
		% Místo sídla užívané služby	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		Rezidua	1,5	-1,2	-,3	
	Přerov	Abs	1	0	0	1
		% Místo sídla užívané služby	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		Rezidua	1,5	-1,2	-,3	
	Hranice	Abs	0	1	0	1
		% Místo sídla užívané služby	,0%	100,0%	,0%	100,0%
		Rezidua	-,7	,9	-,3	
	Prostějov	Abs	0	4	0	4
		% Místo sídla užívané služby	,0%	100,0%	,0%	100,0%
		Rezidua	-1,7	2,1	-,7	
	Konice	Abs	1	0	0	1
		% Místo sídla užívané služby	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		Rezidua	1,5	-1,2	-,3	
Počet		Abs	4	7	1	12
		% Místo sídla užívané služby	33,3%	58,3%	8,3%	100,0%

Tabulka P.2.10: Spokojenost s azylovými domy podle místa sídla užívané služby

			Spokojenost s azylovými domy § 57		Počet
			velmi spokojeni = 1	nespokojeni = 4	
Místo sídla užívané služby	Olomouc	Abs	0	1	1
		% Místo sídla užívané služby	,0%	100,0%	100,0%
		Rezidua	-1,4	1,4	
	Jeseník	Abs	1	0	1
		% Místo sídla užívané služby	100,0%	,0%	100,0%
		Rezidua	1,4	-1,4	
Počet		Abs	1	1	2
		% Místo sídla užívané služby	50,0%	50,0%	100,0%

Tabulka P.2.11: Spokojenost se sociálně terapeutickými dílnami podle místa sídla užívané služby

			Spokojenost se sociálně terapeutickými dílnami § 67	Počet
			spokojeni = 2	
Místo sídla užívané služby	Konice	Abs	1	1
		% Místo sídla užívané služby	100,0%	100,0%
		Rezidua	.	
Počet		Abs	1	1
		% Místo sídla užívané služby	100,0%	100,0%

Tabulka P.2.12: Spokojenost se sociální rehabilitací podle místa sídla užívané služby

			Spokojenost se sociální rehabilitací § 70			Počet
			velmi spokojeni = 1	spokojeni = 2	ani spokojeni, ani nespokojeni =3	
Místo sídla užívané služby	Olomouc	Abs	20	7	1	28
		% Místo sídla užívané služby	71,4%	25,0%	3,6%	100,0%
		Rezidua	1,8	,4	-3,2	
	Přerov	Abs	1	0	1	2
		% Místo sídla užívané služby	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
		Rezidua	-,4	-,8	1,7	
	Hranice	Abs	1	1	0	2

Počet	Prostějov	% Místo sídla užívané služby	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
		Rezidua	-,4	,9	-,5	
		Abs	0	0	1	1
	Jeseník	% Místo sídla užívané služby	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		Rezidua	-1,4	-,6	2,8	
		Abs	0	0	1	1
		% Místo sídla užívané služby	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		Rezidua	-1,4	-,6	2,8	
		Abs	22	8	4	34
		% Místo sídla užívané služby	64,7%	23,5%	11,8%	100,0%

Tabulka P.2.13: Spokojenost se službami podle místa sídla užívané služby (a)

Místo sídla užívané služby		spokojenost se sociálním poradenstvím § 37	spokojenost s osobní asistencí § 39	spokojenost s pečovatelskou službou § 40	spokojenost s tísňovou péčí § 41	spokojenost s průvodcovskou a předčitatelskou službou § 42	spokojenost s podporou samostatného bydlení § 43	spokojenost s odlehčovací službou § 44	spokojenost s centrem denních služeb § 45	spokojenost s denním stacionářem § 46	spokojenost s týdenním stacionářem § 47
Olomouc	Průměr	1,45	1,34	1,38	3,50	1,26	1,40	2,50	1,15	1,64	2,33
	N	74	50	29	2	19	5	2	13	14	3
Litovel	Průměr	1,50	3,00	2,00							3,00
	N	2	1	2							1
Šternberk	Průměr	1,25	2,00	1,25					1,00		
	N	4	1	4					2		
Uničov	Průměr	1,00		3,00						2,00	2,00
	N	1		1						1	1
Přerov	Průměr	1,09	1,00	1,33					1,13	1,24	
	N	32	10	9					15	21	
Hranice	Průměr	1,20	2,00	1,33				2,00			
	N	5	1	3				1			
Lipník	Průměr	1,00	1,50							1,00	
	N	3	2							2	
Prostějov	Průměr	1,63	1,45	1,56			2,00	4,00		1,00	2,00
	N	27	11	9			1	1		2	2
Konice	Průměr	1,14	1,75	1,50							
	N	7	4	2							
Šumperk	Průměr	1,29		1,47							
	N	14		17							
Zábřeh	Průměr	1,00	1,00	1,50			1,00	1,00	1,00	1,50	
	N	7	3	4			1	1	5	4	
Mohelnice	Průměr									1,33	2,00

Jeseník	N									3	1
	Průměr	1,45	3,33	3,67		4,00				1,00	
Počet	N	11	3	3		1				2	
	Průměr	1,35	1,43	1,53	3,50	1,40	1,43	2,40	1,11	1,37	2,25
	N	187	86	83	2	20	7	5	35	49	8

Tabulka P.2.14: Spokojenost se službami podle místa sídla užívané služby (b)

Místo sídla užívané služby		spokojenost s domovy pro osoby se zdravotním postižením § 48	spokojenost s domovy pro seniory § 49	spokojenost s domovy se zvláštním režimem § 50	spokojenost s chráněným bydlením § 51	spokojenost se sociálními službami poskytovanými ve zdravotnických zařízeních ústavní péče § 52	spokojenost s ranou péčí § 54	spokojenost s telefonickou krizovou pomocí § 55	spokojenost s tlumočnickými službami § 56	spokojenost s azylovými domy § 57	spokojenost s domy na půl cesty § 58
Olomouc	Průměr	1,67	3,00		2,00	2,75	1,50	2,80	1,67	4,00	5,00
	N	3	1		1	4	4	5	6	1	1
Šternberk	Průměr	3,00									
	N	1									
Uničov	Průměr	1,00	2,25								
	N	1	4								
Přerov	Průměr	1,00	1,33			2,00	1,00	2,00	2,50		
	N	1	6			1	2	1	2		
Hranice	Průměr	2,00			1,00		1,00	1,00	1,00		
	N	1			1		1	1	4		
Prostějov	Průměr	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00		2,50	1,00		
	N	4	2	1	2	1		4	2		
Konice	Průměr	1,00	2,00	2,00				3,00			
	N	1	1	1				1			
Šumperk	Průměr		2,00	3,00	1,00						
	N		2	1	2						
Zábřeh	Průměr				1,00	3,00					
	N				1	1					
Jeseník	Průměr		2,00	1,00		2,00		2,50		1,00	
	N		2	1		1		6		1	
Počet	Průměr	1,75	1,89	2,00	1,14	2,63	1,29	2,50	1,50	2,50	5,00
	N	12	18	4	7	8	7	18	14	2	1

Tabulka P.2.15: Spokojenost se službami podle místa sídla užívané služby (c)

Místo sídla užívané služby		. spokojenost s kontaktními centry § 59	. spokojenost s krizovou pomocí § 60	spokojenost s intervenčními centry § 60a	spokojenost s noclehárnami § 63	. spokojenost se službou následné péče § 64	spokojenost se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi § 65	spokojenost se sociálně aktivizačními službami pro seniory a osoby se ZP § 66	spokojenost se sociálně terapeutickými dílnami § 67	. spokojenost s terapeutickými komunitami § 68	spokojenost s terénními programy § 69	. spokojenost se sociální rehabilitací § 70
Olomouc	Průměr		2,33	1,00			2,00	1,49				1,32
	N		3	1			2	39				28
Šternberk	Průměr					2,00		1,33				
	N					1		3				
Přerov	Průměr	1,25				2,67	1,00	1,25				2,00
	N	4				3	4	20				2
Hranice	Průměr											1,50
	N											2
Prostějov	Průměr						2,33	1,88			2,33	3,00
	N						3	8			3	1
Konice	Průměr						3,00	2,00	2,00	2,00 ²⁶		
	N						1	2	1	1		
Šumperk	Průměr							1,88				
	N							8				
Jeseník	Průměr	2,00		2,00	5,00		1,50	2,00			2,50	3,00
	N	4		1	1		2	4			2	1
Počet	Průměr	1,63	2,33	1,50	5,00	2,50	1,75	1,54	2,00	2,00	2,40	1,47
	N	8	3	2	1	4	12	84	1	1	5	34

Tabulka P.2.16: Spokojenost s kapacitou zařízení a druh postižení

			Spokojenost s kapacitou zařízení				Počet
			velmi spokojeni = 1	spokojeni = 2	ani spokojeni, ani nespokojeni = 3	nespokojeni = 4	
ZP	Zrakově	Abs	6	3	2	0	11
		% ZP	54,5%	27,3%	18,2%	,0%	100,0%
	Sluchově	Abs	2	5	2	0	9
		% ZP	22,2%	55,6%	22,2%	,0%	100,0%
	Pohybového ústrojí	Abs	30	14	10	5	59

²⁶ Ačkoliv v místě není terapeutická komunita, může se jednat o omyl dotázaného nebo dřívější zkušenost.

	% ZP	50,8%	23,7%	16,9%	8,5%	100,0%
Kombinované	Abs	14	11	5	0	30
	% ZP	46,7%	36,7%	16,7%	,0%	100,0%
Mentální postižení	Abs	28	4	6	2	40
	% ZP	70,0%	10,0%	15,0%	5,0%	100,0%
Dlouhodobě duševně nemocní	Abs	12	3	1	0	16
	% ZP	75,0%	18,8%	6,3%	,0%	100,0%
Vnitřní (civilizační)	Abs	19	4	0	1	24
	% ZP	79,2%	16,7%	,0%	4,2%	100,0%
Počet	Abs	111	44	26	8	189
	% ZP	58,7%	23,3%	13,8%	4,2%	100,0%

Tabulka P.2.17: Kapacita zařízení v ORP OK

			Spokojenost s kapacitou zařízení				Počet
			velmi spokojeni = 1	spokojeni = 2	ani spokojeni, ani nespokojeni = 3	nespokojeni = 4	
Místo sídla užívané služby	Olomouc	Abs	31	16	10	5	62
		% Místo sídla užívané služby	50,0%	25,8%	16,1%	8,1%	100,0%
	Litovel	Rezidua	-1,7	,6	,7	1,8	
		Abs	0	0	0	1	1
		% Místo sídla užívané služby	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	Šternberk	Rezidua	-1,2	-,6	-,4	4,8	
		Abs	3	0	1	0	4
		% Místo sídla užívané služby	75,0%	,0%	25,0%	,0%	100,0%
	Uničov	Rezidua	,7	-1,1	,7	-,4	
		Abs	2	2	2	0	6
		% Místo sídla užívané služby	33,3%	33,3%	33,3%	,0%	100,0%
	Přerov	Rezidua	-1,3	,6	1,4	-,5	
		Abs	26	6	0	1	33
		% Místo sídla užívané služby	78,8%	18,2%	,0%	3,0%	100,0%
	Hranice	Rezidua	2,6	-,8	-2,5	-,4	
		Abs	6	1	1	0	8
		% Místo sídla užívané služby	75,0%	12,5%	12,5%	,0%	100,0%

Lipník	Rezidua	1,0	-7	-1	-6	
	Abs	2	0	0	0	2
	% Místo sídla užívané služby	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Prostějov	Rezidua	1,2	-8	-6	-3	
	Abs	11	8	6	1	26
	% Místo sídla užívané služby	42,3%	30,8%	23,1%	3,8%	100,0%
Konice	Rezidua	-1,8	1,0	1,5	-1	
	Abs	3	2	0	0	5
	% Místo sídla užívané služby	60,0%	40,0%	,0%	,0%	100,0%
Šumperk	Rezidua	,1	,9	-9	-5	
	Abs	12	5	2	0	19
	% Místo sídla užívané služby	63,2%	26,3%	10,5%	,0%	100,0%
Zábřeh	Rezidua	,4	,3	-4	-1,0	
	Abs	9	1	1	0	11
	% Místo sídla užívané služby	81,8%	9,1%	9,1%	,0%	100,0%
Mohelnice	Rezidua	1,6	-1,1	-5	-7	
	Abs	3	0	1	0	4
	% Místo sídla užívané služby	75,0%	,0%	25,0%	,0%	100,0%
Jeseník	Rezidua	,7	-1,1	,7	-4	
	Abs	3	3	2	0	8
	% Místo sídla užívané služby	37,5%	37,5%	25,0%	,0%	100,0%
Počet	Rezidua	-1,2	1,0	,9	-6	
	Abs	111	44	26	8	189
	% Místo sídla užívané služby	58,7%	23,3%	13,8%	4,2%	100,0%

Tabulka P.2.18: Spokojenost s pomocí při zajištění kompenzačních pomůcek

			Spokojenost s pomocí při zajištění kompenzačních pomůcek					Počet
			velmi spokojeni = 1	spokojeni = 2	ani spokojeni, ani nespokojeni =3	nespokojeni = 4	velmi nespokojeni = 5	
ZP	Zrakově	Abs	13	3	2	0	0	18
		% ZP	72,2%	16,7%	11,1%	,0%	,0%	100,0%
	Sluchově	Rezidua	1,3	-1,2	,0	-,5	-,5	
		Abs	10	5	1	0	0	16
		% ZP	62,5%	31,3%	6,3%	,0%	,0%	100,0%
		Pohybového ústrojí	Rezidua	,4	,2	-,7	-,4	-,4
Abs	25		22	11	1	0	59	
		% ZP	42,4%	37,3%	18,6%	1,7%	,0%	100,0%

Kombinované	Rezidua	-2,9	1,7	2,2	,5	-1,0	
	Abs	13	16	1	0	1	31
	% ZP	41,9%	51,6%	3,2%	,0%	3,2%	100,0%
Mentální postižení	Rezidua	-1,9	3,0	-1,5	-,7	1,2	
	Abs	16	6	5	1	1	29
	% ZP	55,2%	20,7%	17,2%	3,4%	3,4%	100,0%
Dlouhodobě duševně nemocní	Rezidua	-,3	-1,1	1,1	1,3	1,3	
	Abs	4	0	0	0	0	4
	% ZP	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Vnitřní (civilizační)	Rezidua	1,7	-1,3	-,7	-,2	-,2	
	Abs	22	0	0	0	0	22
	% ZP	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Počet	Rezidua	4,3	-3,2	-1,8	-,5	-,5	
	Abs	103	52	20	2	2	179
	% ZP	57,5%	29,1%	11,2%	1,1%	1,1%	100,0%

Tabulka P.2.19: Spokojenost s finanční dostupností služby

		ZP							Počet
		Zrakově	Sluchově	Pohybového ústrojí	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Spokojenost s finanční dostupností služby	velmi spokojeni = 1	13	12	38	17	32	15	17	144
	spokojeni = 2	7	4	28	11	20	4	6	80
	ani spokojeni, ani nespokojeni = 3	1	2	16	7	7	1	0	34
	nespokojeni = 4	0	0	1	4	0	0	0	5
	velmi nespokojeni = 5	0	3	1	4	3	0	0	11
Počet		21	21	84	43	62	20	23	274

Tabulka P.2.20: Spokojenost s finanční dostupností služby - důvody

		ZP							Počet
		Zrakově	Sluchově	Pohybového ústrojí	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Spokojenost s finanční dostupností služby - důvody		21	20	82	41	64	21	25	274
	bezplatné	0	1	0	0	0	0	0	1
	cena obědů	0	0	0	0	1	0	0	1
	ceny za platby domova pro osoby se zdr. Postižením jsou neúnosné	0	0	1	0	0	0	0	1
	drahá doprava, taxi	0	0	0	1	0	0	0	1
	drahé	0	0	0	2	2	0	0	4
	drahé (obědy)	0	0	0	1	0	0	0	1
	drahé služby	0	0	1	0	0	0	0	1
	drahé, ale zatím nepoužívám	0	0	0	0	1	0	0	1
	jsem spokojen	0	0	1	0	0	0	0	1
	nevím, jak je to jinde	0	1	0	0	0	0	0	1
	pobytové služby jsou velmi drahé	0	0	1	0	1	0	0	2
	služba je drahá	0	0	1	0	0	0	0	1
	služby jsou zdarma	0	1	0	0	0	0	0	1
	stále se zdražují	0	0	0	1	0	0	0	1
	V mém případě chybí plat pro pečující osobu a tím finance na služby.	0	0	0	0	1	0	0	1
	vysoká cena pobyt zařízení	0	0	2	0	0	0	0	2

	zlevnit dopravu a služby taxi	0	0	0	1	0	0	0	1
	zvýšit příspěvky	0	0	1	0	0	0	0	1
Počet		21	23	90	47	70	21	25	297

Tabulka P.2.21: Spokojenost s dopravou - důvody

		ZP							Počet
		Zrakově	Sluchově	Pohybového ústrojí	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Spokojenost s dopravou - důvody		20	21	79	37	62	18	23	260
	autodoprava pro ZTP/P	0	0	0	0	1	0	0	1
	bezbariérové nástupy do DP	0	0	0	1	0	0	0	1
	daleké dojíždění	0	0	0	1	1	0	0	2
	dojíždí z Litovle	0	0	0	1	0	0	0	1
	doprava je v soboty, neděle a svátky značně omezená	0	0	0	2	0	0	0	2
	drahá doprava	1	0	0	0	0	0	0	1
	drahá doprava, taxi	0	0	0	1	0	0	0	1
	drahé	0	0	0	1	0	0	0	1
	chybí bezbariérové nástupy, světelné oznamování stanic	0	0	0	0	1	0	0	1
	chybí bezbariérové úpravy	0	0	0	0	0	0	1	1
	chybí bezbariérové úpravy MHD	0	0	1	0	0	0	0	1
	chybí bezbariérovost dopravních prostředků	0	0	1	0	0	0	0	1
	informovanost stanic MHD	0	0	0	0	0	1	0	1
	malá dostupnost dopravy	0	0	1	0	0	0	0	1

málo místa v dopravních prostředcích	0	0	0	0	0	1	0	1
MHD daleko	0	0	0	0	1	0	0	1
MHD nenavazuje	0	0	0	0	1	0	0	1
nedělní omezení	0	0	0	0	0	1	0	1
nedostanu se do autobusu, vlaků	0	0	1	0	0	0	0	1
nejezdí na čas	0	0	0	0	0	0	1	1
není zde spoj	0	0	0	0	1	0	0	1
obtížný přístup	0	1	0	0	0	0	0	1
omezenost dopravy v SO a Ne	0	0	1	0	0	0	0	1
oznamování stanic v MHD	0	0	0	1	0	0	0	1
světelné oznamování zastávek	0	1	1	0	0	0	0	2
špatné cesty, chybí nízkopodlažní autobusy MHD	0	0	1	0	0	0	0	1
špatný nástup do autobusu	0	0	1	0	0	0	0	1
taxi se zdražují	0	0	0	1	0	0	0	1
vlastní doprava	0	0	0	0	1	0	0	1
vozí děti	0	0	1	0	0	0	0	1
vozí mě děti nebo sanita	0	0	1	0	0	0	0	1
vozí mě syn, nebo sanita, když potřebuji	0	0	1	0	0	0	0	1
za požadovanou službou musíme dojíždět 30km, v blízkosti není	0	0	0	0	1	0	0	1
zrušen PONIV pro vozíčkáře	0	0	0	1	0	0	0	1
Počet	21	23	90	47	70	21	25	297

Tabulka P.2.22: Spokojenost s provozem služby

		ZP							Počet
		Zrakově	Sluchově	Pohybového ústrojů	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Spokojenost s provozem služby	velmi spokojeni = 1	16	12	57	21	50	16	18	190
	spokojeni = 2	3	2	17	15	4	2	6	49
	ani spokojeni, ani nespokojeni =3	1	1	0	2	2	1	0	7
	nespokojeni = 4	0	0	2	1	2	0	0	5
	velmi nespokojeni = 5	0	0	1	0	0	0	0	1
Počet		20	15	77	39	58	19	24	252

Tabulka P.2.23: Spokojenost s provozem služby - důvody

		ZP							Počet
		Zrakově	Sluchově	Pohybového ústrojů	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Spokojenost s provozem služby - důvody		21	23	88	45	69	21	25	292
	často nejsou volné	0	0	0	1	0	0	0	1
	Delší provozní doba - denní stacionáře	0	0	0	0	1	0	0	1
	dostupnost po 20. hodině	0	0	1	0	0	0	0	1
	pečovatelská služba v Domě se s peč službou je jen do 15:00	0	0	0	1	0	0	0	1
	večer alespoň "kontrola" i telefonem	0	0	1	0	0	0	0	1
Počet		21	23	90	47	70	21	25	297

Tabulka P.2.24: Spokojenost s bezbariérovostí

		ZP							Počet
		Zrakově	Sluchově	Pohybového ústrojů	Kombinované	Mentální postížení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Spokojenost s bezbariérovostí	velmi spokojeni = 1	9	8	52	22	29	8	23	151
	spokojeni = 2	7	6	17	11	8	1	0	50
	ani spokojeni, ani nespokojeni = 3	2	1	6	1	7	1	0	18
	nespokojeni = 4	1	0	2	3	0	0	0	6
	velmi nespokojeni = 5	0	0	1	0	1	1	0	3
	Počet	19	15	78	37	45	11	23	228

Tabulka P.2.25: Spokojenost s bezbariérovostí - důvody

		ZP							Počet
		Zrakově	Sluchově	Pohybového ústrojů	Kombinované	Mentální postížení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Spokojenost s bezbariérovostí - důvody		20	22	89	44	66	21	25	287
	bezbariérovost zatím nepotřebujeme	0	0	0	0	1	0	0	1
	chybí madla v koupelně	0	0	1	0	0	0	0	1
	chybí signál zařízení ve všech místnostech	0	1	0	0	0	0	0	1
	jsem vozíčkářka, časté problémy s dveřmi	0	0	0	1	0	0	0	1
	malá koupelna na zvedák, práh u balkonu je vysoký	0	0	0	1	0	0	0	1
	O.s. je bariérové ve 4 poschodí bez výtahu.	0	0	0	0	1	0	0	1
	rozbité chodníky	1	0	0	0	0	0	0	1
	v domě s peč. službou bydlí vozíčkář ve třetím patře	0	0	0	1	0	0	0	1
	ve všech místnostech je potřeba světelný	0	0	0	0	1	0	0	1

	signál								
	výtah	0	0	0	0	1	0	0	1
Počet		21	23	90	47	70	21	25	297

Tabulka P.2.26: Spokojenost s personálem

		ZP							Počet
		Zrakově	Sluchově	Pohybového ústrojí	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Spokojenost s personálem	velmi spokojeni = 1	18	13	60	28	44	17	2	182
	spokojeni = 2	1	2	16	9	8	3	21	60
	ani spokojeni, ani nespokojeni = 3	0	0	2	1	2	0	0	5
	nespokojeni = 4	0	0	0	0	1	0	0	1
Počet		19	15	78	38	55	20	23	248

Tabulka P.2.27: Spokojenost s personálem - důvody

		ZP							Počet
		Zrakově	Sluchově	Pohybového ústrojí	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Spokojenost s personálem - důvody		21	23	90	47	68	21	25	295
	časté střídání studentů, různá struktura semestrů	0	0	0	0	1	0	0	1
	neporozumění s některými zaměstnanci	0	0	0	0	1	0	0	1
Počet		21	23	90	47	70	21	25	297

Tabulka P.2.28: Spokojenost se způsobem, jakým je služba poskytována

	ZP							Počet
	Zrakově	Sluchově	Pohybového ústrojů	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Spokojenost se způsobem, jakým je služba poskytována velmi spokojeni = 1	17	7	44	23	42	15	22	170
spokojeni = 2	1	4	24	13	4	3	1	50
ani spokojeni, ani nespokojeni = 3	0	0	3	0	4	1	0	8
Počet	18	11	71	36	50	19	23	228

Tabulka P.2.29: Spokojenost se způsobem, jakým je služba - důvody

		ZP							Počet
		Zrakově	Sluchově	Pohybového ústrojů	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Spokojenost se způsobem, jakým je služba poskytována - důvody		21	23	88	47	69	21	25	294
	chybí manikúra, pedikúra a holič	0	0	1	0	0	0	0	1
	nerozumím otázce	0	0	0	0	1	0	0	1
	o víkendu chybí pracovník	0	0	1	0	0	0	0	1
Počet		21	23	90	47	70	21	25	297

Tabulka P.2.30: Spokojenost s vybavením zařízení

		ZP							Počet
		Zrakově	Sluchově	Pohybového o ústrojí	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Spokojenost s vybavením zařízení	velmi spokojeni = 1	10	8	48	19	33	9	22	149
	spokojeni = 2	3	3	14	6	9	5	1	41
	ani spokojeni, ani nespokojeni	1	0	5	3	2	4	0	15

=3								
nespokojeni = 4	0	0	1	4	1	0	0	6
velmi	0	0	0	0	1	0	0	1
nespokojeni = 5								
Počet	14	11	68	32	46	18	23	212

Tabulka P.2.31: Spokojenost s vybavením zařízení - důvody

		ZP							Počet
		Zrakově	Sluchově	Pohybového ústrojí	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Spokojenost s vybavením zařízení - důvody		21	23	85	43	67	19	24	282
	auto	0	0	0	0	0	0	1	1
	častěji vyměňovat opotřebovaný nábytek, koberec (vybydlený)	0	0	0	0	1	0	0	1
	Chybí automobil, vybavenost pomůckami, možnost poboček v jiném regionu.	0	0	0	0	1	0	0	1
	chybí madla v koupelně	0	0	1	0	0	0	0	1
	chybí nám auto	0	0	0	0	0	2	0	2
	je tu lednice a mražák, ale mražák nepotřebuji	0	0	1	0	0	0	0	1
	moc ale nevyužívám	0	0	0	1	0	0	0	1
	nákup her do PC	0	0	0	0	1	0	0	1
	nepromyšlené-pro starší osoby je vše vysoko(kuchyň linka)	0	0	1	0	0	0	0	1
	nové plynové topení	0	0	1	0	0	0	0	1
	podstatně zlepšit technické zázemí zařízení	0	0	0	3	0	0	0	3
	špatně udělaná koupelna, voda vytéká ven, nízký záchod, není stolička na sezení	0	0	1	0	0	0	0	1
Počet		21	23	90	47	70	21	25	297

Tabulka P.2.32: Spokojenost - ostatní

		ZP				Počet
		Pohybového ústroj	Kombinované	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Spokojenost - ostatní	velmi spokojeni = 1	0	1	2	0	3
	spokojeni = 2	1	0	0	0	1
	nespokojeni = 4	0	0	0	21	21
Počet		1	1	2	21	25

Tabulka P.2.33: Spokojenost - ostatní - specifikace

		ZP							Počet
		Zrakově	Sluchově	Pohybového ústroj	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Spokojenost s jiným		21	23	89	46	70	21	24	294
	nepropojování - následná péče	0	0	0	0	0	0	1	1
	tyflo servis	0	0	0	1	0	0	0	1
	větší pružnost a rychlost servisu ze strany firem	0	0	1	0	0	0	0	1
	Počet	21	23	90	47	70	21	25	297

Tabulka P.2.34: Chybějící služby dotázaných jako výroky tříděné podle ORP a druhu postižení

Místo sídla užívané služby			ZP							Počet
			Zrakově	Sluchově	Pohybového ústroj	Kombinované	Mentální postižení	Dlouhodobě duševně nemocní	Vnitřní (civilizační)	
Olomouc	chybějící sociální		10	9	19	6	20	11	8	83
		asistenční služba	0	0	1	0	0	0	0	1

služby	do budoucna chráněné bydlení pro osoby vyžadující stálý dohled/těžké mentální postižení/ zajišťující doživotní vzdělávání - tj. rozvoj schopností a dovedností odpovídající druhu postižení.	0	0	0	0	1	0	0	1
	doprava pro ZTP/P, jako byl PONIV	0	0	0	0	1	0	0	1
	doprava vozíčkářů	0	0	1	0	0	0	0	1
	chráněné bydlení	0	0	1	0	0	0	0	1
	chráněné bydlení, podporované bydlení, respitní péče	0	0	0	0	1	0	0	1
	individuální doprava - rozsah po 20. hodině	0	0	1	0	0	0	0	1
	Lepší provázanost a koordinace mezi službami	0	0	1	0	0	0	0	1
	lepší výběr dopravy, osobní asistence	0	0	0	1	0	0	0	1
	možnost zajištění hlídání, pokud jsou rodiče v nemocnici	0	0	0	1	0	0	0	1
	ne	0	0	3	1	0	0	0	4
	nevím	0	0	1	0	0	0	0	1
	odlehčovací služba	0	0	0	0	1	0	0	1
	odlehčovací služba, podporované bydlení.	0	0	0	0	1	0	0	1
	osobní asistence při koupání (potřebuji dvě pečovatelky)	0	0	0	1	0	0	0	1
	osobní asistent, chybí PONIV, taxi=1 auto s dotací je po Olomouci málo	0	0	0	1	0	0	0	1
	osobní asistent-dobrovolník	0	0	0	0	2	0	0	2
	program pro dospělé klienty, podpora pečujících osob	0	0	0	0	1	0	0	1
	přeprava ZP	0	0	0	0	1	0	0	1
	sociální rehabilitace, chráněné bydlení	0	0	0	0	1	0	0	1

		telefonní krizová linka s terénním pracovníkem	0	0	1	0	0	0	0	1
		to co mám stačí	0	0	1	0	0	0	0	1
		U některých služeb si nejsem jista, jaké služby poskytují a hlavně kde sídlí.	0	0	0	1	0	0	0	1
		uživatel by rád domov pro seniory, bohužel jejich kapacita je omezená. Dlouhá doba čekání	0	0	0	0	1	0	0	1
	Počet		10	9	30	12	31	11	8	111
Litovel	chybějící sociální služby			1	1					2
	Počet			1	1					2
Šternberk	chybějící sociální služby				1		2		3	6
		následná péče v podobě rehabilitačních a rekondičních pobytů (s dotací)			0		1		0	1
	Počet				1		3		3	7
Uničov	chybějící sociální služby				6					6
	Počet				6					6
Přerov	chybějící sociální služby		2	2	7	2	6	5	2	26
		7-14 denní rekondiční a rehabilitační pobyty	0	0	0	0	0	0	1	1
		častější rehabilitace	0	0	1	0	0	0	0	1
		denní stacionáře-svozy	0	0	0	1	0	0	0	1
		docházka pedikéra do domácnosti	0	0	1	0	0	0	0	1
		chráněné bydlení	0	0	0	1	6	0	0	7
		chráněné bydlení, podporované zaměstnání	0	0	0	0	0	0	1	1
		chráněné bydlení, respitní péče	0	0	0	0	1	0	0	1
		chráněné bydlení, socioterapeutická dílna	0	0	0	1	0	0	0	1
		chybí opravář kompenzačních pomůcek	0	0	1	0	0	0	0	1

		chybí opravná sluchadel a pomůcek	0	0	1	0	0	0	0	1
		lepší dostupnost oprav kompenzačních pomůcek	0	0	1	0	0	0	0	1
		lepší dostupnost tlumočnicka ZJ	0	1	0	0	0	0	0	1
		opravy sluchadel a kompenzačních pomůcek	0	0	1	0	0	0	0	1
		osobní asistence	0	1	0	0	0	0	0	1
		poskytování sanitního auta pro návštěvu lékaře	0	0	1	0	0	0	0	1
		pravidelná beseda se sociálním pracovníkem-novinky	0	0	0	1	0	0	0	1
		přítomnost tlumočnicka v zařízení pro seniory	0	0	1	0	0	0	0	1
		rekondiční a rehabilitační pobyty	0	0	1	0	0	0	0	1
		rekondiční pobyty bez dotací nelze z finančních důvodů realizovat	0	0	1	1	0	0	0	2
		rekondiční pobyty, následná péče	0	0	0	1	0	0	0	1
		respirační péče	0	0	0	0	1	0	0	1
	Počet		2	4	17	8	14	5	4	54
Hranice	chybějící sociální služby		1	1	1	1	2		1	7
		nárazově možnost péče 24 hodin	0	0	0	0	0		1	1
		psané informace všude, kde se pohybují- potřebují sluchové smyčky	1	0	0	0	0		0	1
	Počet		2	1	1	1	2		2	9
Lipník	chybějící sociální služby				1		0			1
		chráněné bydlení			0		1			1
		chráněné bydlení v Přerově			0		1			1
	Počet				1		2			3
Prostějov	chybějící sociální služby		3	2	10	5	6	1	4	31
		dobrá dopravní dostupnost	0	0	0	0	1	0	0	1
		domov pro neslyšící	0	1	0	0	0	0	0	1
		výtah	0	0	0	1	0	0	0	1
	Počet		3	3	10	6	7	1	4	34
Konice	chybějící				5	1			1	7

	sociální služby	autodoprava			0	1			0	1
		bezbariérová přeprava			0	1			0	1
	Počet				5	3			1	9
Šumperk	chybějící sociální služby		3	3	9	3	4	3	3	28
		autodoprava pro TP-ne drahá jako taxi	0	0	0	1	0	0	0	1
		rekondiční pobyty bez dotací nelze z finančních důvodů realizovat	0	0	1	0	0	0	0	1
		současnou službu rozšířit o pedikúra, manikúra, kadeřníka	0	0	1	0	0	0	0	1
	Počet		3	3	11	4	4	3	3	31
Zábřeh	chybějící sociální služby				3	3	2	1		9
		aby se mnou byl někdo pořád doma, jsem sama			0	1	0	0		1
		autoškola			0	0	1	0		1
		chráněné bydlení			0	1	0	0		1
	Počet				3	5	3	1		12
Mohelnice	chybějící sociální služby				1	0	0			1
		chráněné bydlení			0	0	1			1
		podporované zaměstnání, terapeutická dílna			0	1	0			1
		respitní péče			0	1	0			1
	Počet				1	2	1			4
Jeseník	chybějící sociální služby		1	2	3	4	3			13
		osobní asistence	0	0	0	1	0			1
		více služeb-rekondice-kulturní a sportovní akce	0	0	0	1	0			1
	Počet		1	2	3	6	3			15

3. Cílová skupina - obyvatelé sociálně vyloučených lokalit

Cílová skupina „sociálně vyloučené lokality“ byla vymezena²⁷:

„Sociálním vyloučením (exkluzí) rozumíme proces, kdy jsou jednotlivci či celé skupiny vytěsňovány na okraj společnosti a je jim omezován nebo zamezen přístup ke zdrojům, které jsou dostupné ostatním členům společnosti. Mezi tyto zdroje řadíme především zaměstnání, bydlení, sociální ochranu, zdravotní péči a vzdělání. Respondenty budou obyvatelé vyloučených lokalit, rozdělení podle věkových skupin a pohlaví.“

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

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

Pro vymezení pojmu „sociálně vyloučená lokalita“ můžeme použít různé možnosti vymezení např. dle Gabala 2006, vymezení dle zadávací dokumentace apod. Upozorňujeme na potřebu použití definice i podle teoretického vymezení (definování) tzv. sociálního faktu. Tímto se definice nemění, ale upřesňuje, v jakém kontextu bude použita. Sociální fakt můžeme vymežit z pohledu realismu nebo relativismu, proto je dvojí vymezení zcela legitimní. Ve vymezení „realismu“ se jedná především o vymezení faktografické, které je definicí připsanou. V našem případě by se jednalo např. o počet konkrétních jedinců žijících v dané lokalitě, která ale nemusí být z pohledu občanů zde žijících vyloučenou. Ve vymezení relativismu se jedná o sociální dohodu, především podle toho, jak je sociální fakt chápán konkrétní sociální skupinou, které se tento fakt dotýká. V našem případě by se jednalo o to, „co se říká v dané lokalitě“, šlo by o vymezení podle místních zvyklostí, nikoliv podle připsaného statusu, tedy „z venku“ mimo lokalitu či obec samotnou. Pro účely výzkumu bylo dohodnuto použít definici relativismu, tedy použít definici vyloučení podle místních zvyklostí.²⁸

3.1 Charakteristika souboru

Cílem výzkumu zaměřeného na obyvatele sociálně vyloučených lokalit bylo popsat socio-demograficky lokality, zjistit strukturu obyvatel, bytovou situaci, využívání sociálních služeb a potřeby obyvatel, které v těchto lokalitách žijí. Poznamenáváme, že dotazník, jehož prostřednictvím byly všechny údaje uváděny dále, byl konzultován a odsouhlasen manažery cílové skupiny. Pro tuto cílovou skupinu byl použit zcela jiný dotazník než pro ostatní cílové skupiny²⁹, proto získané údaje s jinými cílovými skupinami celkově porovnatelné nejsou.

Celkově bylo osloveno 238 obyvatel žijících v sociálně vyloučených lokalitách jako zástupců domácností formou dotazníkového šetření. Dotazování prováděli přímo pracovníci sociálních služeb zaměřeni na terénní práci, jednak tazatelé výzkumné agentury podle pokynů pracovníků poskytující sociální služby této cílové skupině³⁰. Dotazování bylo provedeno v různých sociálně

²⁷ Vymezení dle zadávací dokumentace.

²⁸ Poznamenáváme, že (i podle vyjádření poskytovatelů sociálních služeb zaměřených na tuto problematiku) lokality, které existují a jsou terminologicky vymezené jako „sociálně vyloučené“, zpravidla nemají rysy ghett (jak jsou uváděny v zahraniční literatuře). Jedná se o specifické byty (domy, ubytovny), nikoliv části či komplexy obcí umístěných „za“ městem (obcí) - na jejich okraji.

²⁹ Jednalo se o požadavek dle zadávací dokumentace.

³⁰ Např. spolupracovníci organizace Člověk v tísni pro oblast Prostějovska.

vyloučených lokalitách na území Olomouckého kraje, které byly pro účely komplexního zpracování shrnuty do jedenácti oblastí dle jejich umístění.

V následující tabulce 3.1 jsou uvedeny počty respondentů (zástupců domácností, kteří se výzkumu zúčastnili) za jednotlivé oblasti, ve kterých se sociálně vyloučené lokality nacházejí.

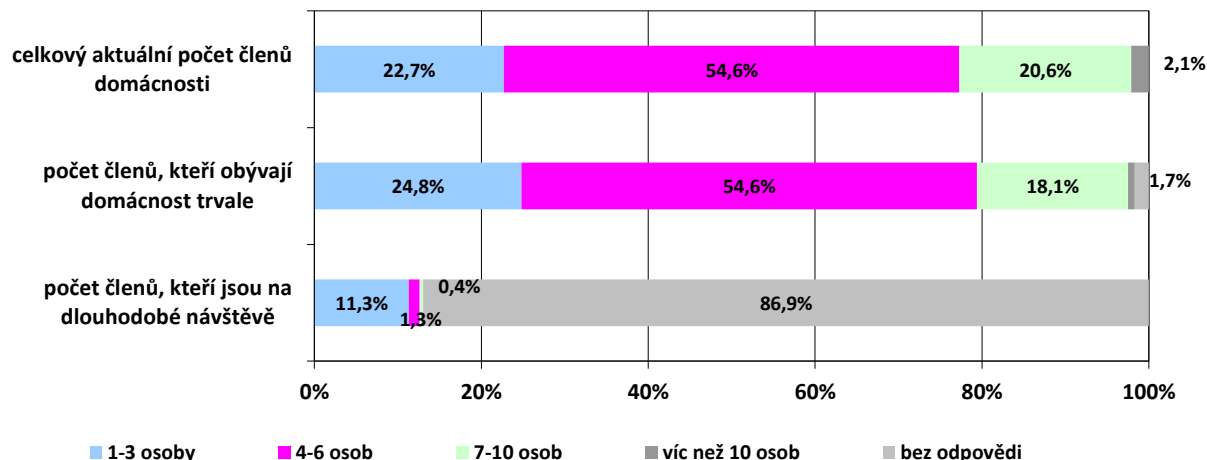
Tabulka 3.1: Počty respondentů dle lokalit (N=238)

Počty respondentů dle lokalit (N=238)	Počet	%
Hanušovice	23	9,7
Hranice	54	22,7
Kojetín	22	9,2
Konice	1	0,4
Lipník	27	11,3
Mohelnice	1	0,4
Moravský Beroun	16	6,7
Němčice nad Hanou	3	1,3
Olomouc	32	13,4
Prostějov	45	18,9
Uničov	14	5,9
Celkem	238	100,0

Struktura obyvatel lokalit - počet členů domácnosti

Z pohledu počtu členů domácností nejtypičtější domácností je domácnost o 4-6 osobách, což se ukázalo ve více než polovině případů. Podobně ve více než polovině případů je počet členů domácností vyloučených lokalit, kteří obývají domácnost trvale, nejčastěji 4-6. 13% domácností uvádí i osoby bydlící u nich, kteří jsou na dlouhodobé návštěvě, přičemž počet těchto osob ve většině domácností nepřekračuje 3 osoby.

Z pohledu průměrných hodnot je počet členů domácností a počet členů domácností vyloučených lokalit, kteří obývají domácnost trvale, v průměru přibližně 5. Počet osob na dlouhodobé návštěvě u domácností, které okolnost uvádějí, průměrně 2.

Graf 3.1: Počet členů domácnosti N=238

Komentář ke grafu 3.1: Celkový aktuální počet členů domácnosti: 22,7% domácností uvádí počet členů 1-3 osoby, 54,6% uvádí 4-6 osob, 20,6% uvádí 7-10 osob a 2,1% více než 10 osob.

Počet členů domácnosti, kteří obývají domácnost trvale: 24,8% domácností uvádí počet členů 1-3 osoby, 54,6% uvádí 4-6 osob, 18,1% uvádí 7-10 osob a 0,8% více než 10 osob.

Počet členů domácnosti, kteří jsou na dlouhodobé návštěvě: 11,3% domácností uvádí počet členů 1-3 osoby, 1,3% uvádí 4-6 osob, 0,4% uvádí 7-10 osob a 86,9% na dotaz neodpovědělo, resp. počet neuvedlo.

Tabulka 3.2: Počet domácností a počet členů domácností dle lokalit

Lokalita		Celkový aktuální počet domácností/členů domácností	Počet domácností/členů, kteří obývají domácnost trvale	Počet domácností/členů, kteří jsou na dlouhodobé návštěvě v domácnostech
Hanušovice	Průměrný počet členů domácnosti ³¹	3,13	3,13	
	Počet domácností/počet jedinců	23/72	23/72	
Hranice	Průměrný počet členů domácnosti	5,61	5,35	1,25
	Počet domácností/počet členů domácností	54/303	52/278	8/10
Kojetín	Průměrný počet členů domácnosti	5,14	4,95	3,00
	Počet domácností/počet	22/113	22/109	4/12

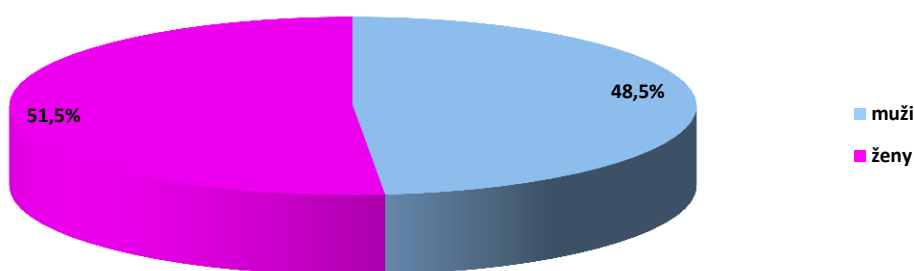
³¹ Poznamenáváme, že „průměrný“ počet je třeba chápat jako abstraktní teoretický konstrukt, který nemá se „třemi a kousek“ osobami nic společného.

	členů domácností			
Konice	Průměrný počet členů domácnosti	9,00	9,00	
	Počet domácností/počet členů domácností	1/9	1/9	
Lipník	Průměrný počet členů domácnosti	5,59	5,48	2,00
	Počet domácností/počet členů domácností	27/151	27/148	2/2
Mohelnice	Průměrný počet členů domácnosti	7,00	7,00	
	Počet domácností/počet členů domácností	1/7	1/7	
Moravský Beroun	Průměrný počet členů domácnosti	5,19	5,06	1,00
	Počet domácností/počet členů domácností	16/83	16/81	2/2
Němčice nad Hanou	Průměrný počet členů domácnosti	10,33	5,50	2,00
	Počet domácností/počet členů domácností	3/31	2/11	1/2
Olomouc	Průměrný počet členů domácnosti	4,88	4,88	
	Počet domácností/počet členů domácností	32/156	32/156	
Prostějov	Průměrný počet členů domácnosti	5,11	4,69	2,14
	Počet domácností/počet členů domácností	45/230	45/211	14/30
Uničov	Průměrný počet členů domácnosti	4,21	4,38	
	Počet domácností/počet členů domácností	14/59	13/57	
Celkem	Průměrný počet členů domácnosti	5,10	4,87	1,94
	Počet domácností/počet členů domácností	238/1214	234/1139	31/58

Struktura domácností dle pohlaví a věku

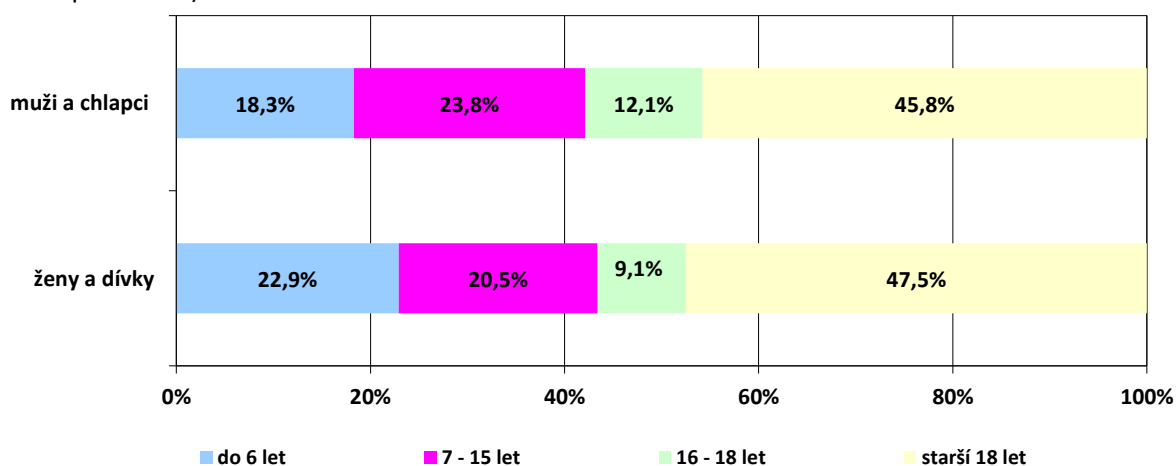
Pohlaví v sociálně vyloučených lokalitách je zastoupeno přibližně stejnými podíly žen i mužů. Něco více než polovinu tvoří dívky a chlapci do 18 let, zbytek obyvatel starší než 18 let. V průměru domácnosti obývají tři ženy a dívky a tři muži a chlapci, viz tabulka 3.3 níže.

Graf 3.2: Struktura domácností dle pohlaví N=238 (celkově v domácnostech: 1214 obyvatel)



Komentář ke grafu 3.2: 51,5% členů domácností v sociálně vyloučených lokalitách tvoří ženy, 48,5% muži.

Graf 3.3: Členové domácnosti dle věku N=238 (celkově v domácnostech: ženy a dívky N=625, muži a chlapci N=589)



Komentář ke grafu 3.3: Co se týče chlapců a mužů, 18,3% z nich jsou chlapci do 6 let, 23,8% chlapci ve věku 7-15 let, 12,1% chlapci ve věku 16-18 let a 45,8% tvoří muži starší než 18 let. Co se týče žen a dívek, 22,9% z nich jsou dívky do 6 let, 20,5% dívky ve věku 7-15 let, 9,1% dívky ve věku 16-18 let a 47,5% tvoří ženy starší než 18 let.

Tabulka 3.3: Průměrné počty obyvatel dle věku a pohlaví za domácnost

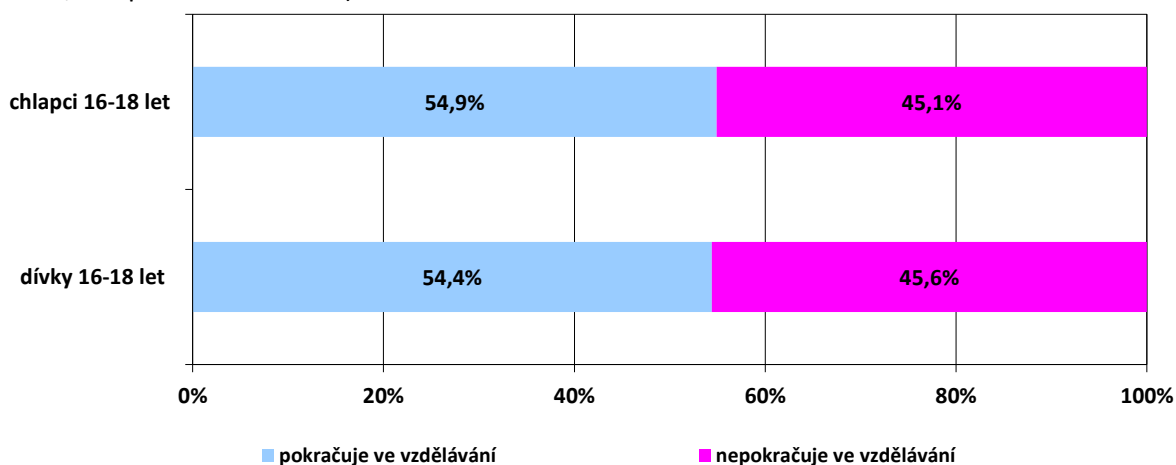
Průměrné počty obyvatel dle věku a pohlaví za domácnost	Počet domácností/počet jedinců	Minimum domácností	Maximum domácností	Průměrný počet členů domácnosti
celkem ženy a dívky	238/625	1	10	2,63
dívky do 6 let	101/143	1	4	1,42
dívky 7-15 let	106/128	1	3	1,21
dívky 16-18 let	47/57	1	3	1,21
ženy starší 18 let	231/298	1	5	1,29
celkem muži a chlapci	236/589	1	8	2,50
chlapci do 6 let	88/108	1	4	1,23
chlapci 7-15 let	89/139	1	5	1,57
chlapci 16-18 let	55/71	1	4	1,29
muži starší 18 let	210/271	1	4	1,29

3.2 Konkrétní zjištění

Vzdělávání chlapců a děvčat ve věku 16-18 let

Více než dvě pětiny dívek a chlapců za sociálně vyloučených lokalit ve věku 16-18 let nepokračuje v dalším vzdělávání. U dívek jsou jako důvody uváděny těhotenství - založení rodiny, špatný prospěch, nedostatek motivace a nezáměr. U chlapců rezonuje nedostatek motivace, nezáměr, zdravotní důvody, nedostatek financí či vyloučení z internátu.

Graf 3.4: Vzdělávání chlapců a děvčat ve věku 16-18 let (celkově v domácnostech: dívky 16-18 let N=57, chlapci 16-18 let N=71)



Komentář ke grafu 3.4: Více než dvě pětiny dívek (45,6%) a chlapců (45,1%) za sociálně vyloučených lokalit ve věku 16-18 let nepokračuje v dalším vzdělávání.

Důležitou okolností výše uvedených zjištění je důvod, proč v celkovém výzkumném souboru se vyskytl zvýšený podíl (více než 50%) dětí ve věku 16-18 let, které pokračují v dalším vzdělávání. Okolnost dalšího vzdělávání mládeže v sociálně vyloučených lokalitách je silně korelovaná s ORP, kde se lokalita nachází. Tato korelace je vázaná na existenci (absenci) pracovního místa, které zastává konkrétní pracovník. Specifická situace je právě v ORP Hranice, kde intenzivně pracuje s výchozími rodinami právě romský aktivista. Výsledná zjištění prokazují důležitost vytváření těchto pracovních míst pro cíl integrace občanů žijících v sociálně vyloučených lokalitách. Obdobná situace je i v zaměstnanosti občanů, viz dále.

Tabulka 3.3.1: Chlapci a dívky ve věku 16-18 let, kteří pokračují ve vzdělávání

Dívky 16-18 let, které pokračují ve vzdělávání	Počet	%	Chlapci 16-18 let, kteří pokračují ve vzdělávání	Počet	%
Hranice	21	67,7	Hanušovice	1	2,6
Kojetín	1	3,2	Hranice	27	69,2
Lipník	6	19,5	Kojetín	2	5,1
Olomouc	1	3,2	Lipník	3	7,7
Prostějov	2	6,4	Mohelnice	1	2,6
			Moravský Beroun	1	2,6
			Olomouc	2	5,1
			Prostějov	2	5,1

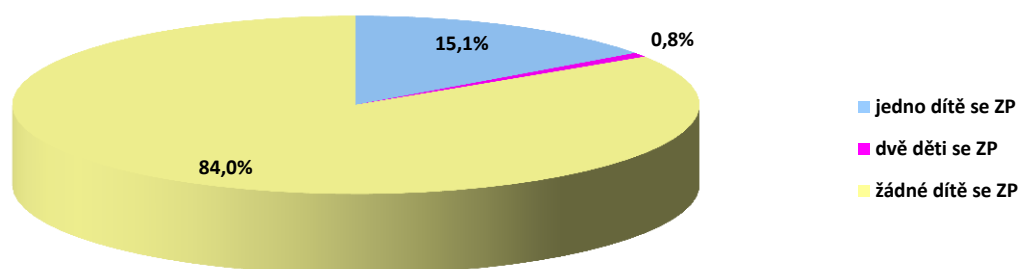
Celkem	31	100,0	Celkem	39	100,0
---------------	-----------	--------------	---------------	-----------	--------------

Zdravotně postižené děti

Přibližně šestina zástupců domácností sociálně vyloučených lokalit uvedla, že v jejich domácnosti je zdravotně postižené děti. Co se týče typů postižení, jedná se převážně o mentální retardaci, psychické onemocnění nebo srdeční vadu. V tabulce 3.4 jsou uvedeny zcela volné výroky dotázaných, jak je sami uvedli, žádná lékařská diagnóza zjišťována nebyla. Nejvyšší podíl domácností s dětmi se zdravotním postižením jsme zaznamenali v lokalitě Moravský Beroun a Hranice.

S ohledem na zjištěnou situaci by bylo vhodné *podpořit* sociální službu *raná péče*, která není v ORP Olomouckého kraje příliš zastoupena a je žádaná i cílovou skupinou osoby se zdravotním postižením. Prostřednictvím informovanosti této cílové skupiny zvýšit zájem o sociální službu raná péče.

Graf 3.5: Podíly zdravotně postižených dětí ve výzkumném souboru (N=238)

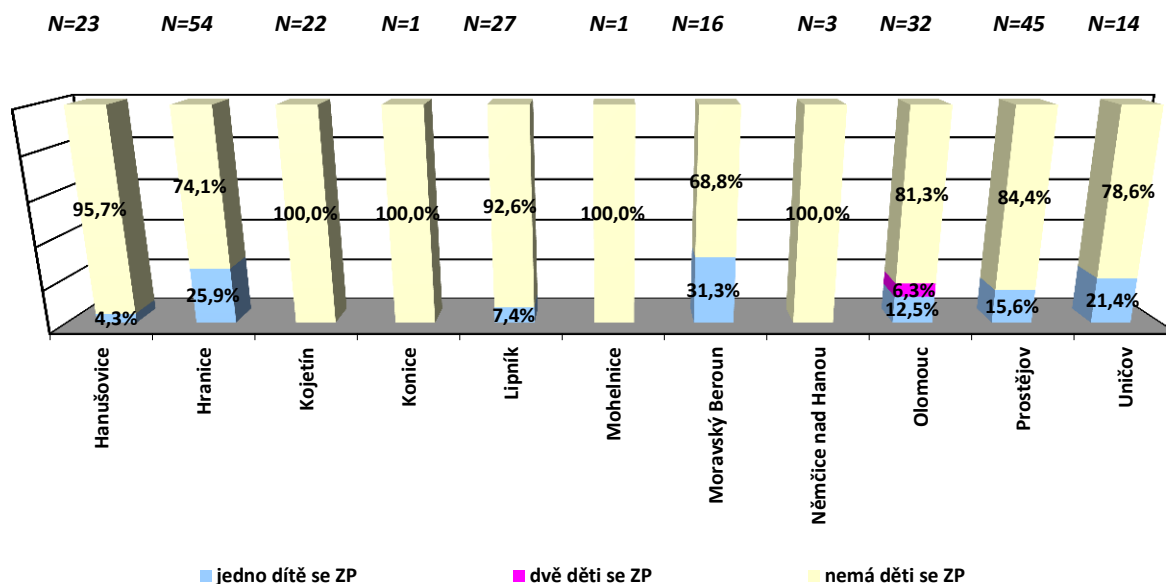


Komentář ke grafu 3.5: 84% zástupců domácností v sociálně vyloučených lokalitách neuvedlo žádné dítě se zdravotním postižením v jejich domácnosti. 15,1% uvedlo, že mají jedno dítě se zdravotním postižením, dvě rodiny uvedly, že mají dvě děti se zdravotním postižením (0,8%).

Tabulka 3.4: Typy zdravotního postižení u dětí - volné výroky dotázaných

Typy zdravotního postižení u dětí	Počet
Mentální retardace	9
Srdeční	4
Kombinované (psychické problémy, mentální postižení, astma)	2
1. stupeň	2
3. Stupeň retardace, IQ nízké	3
4. stupeň	1
Astma	1
Diabetik	1
Duševní a nemoc ledvin, ortopedické problémy	1
Epileptik	1
Operace a stálý vývod střeva	1
Problémy s očima, LMD	1
Sluchové postižení	1

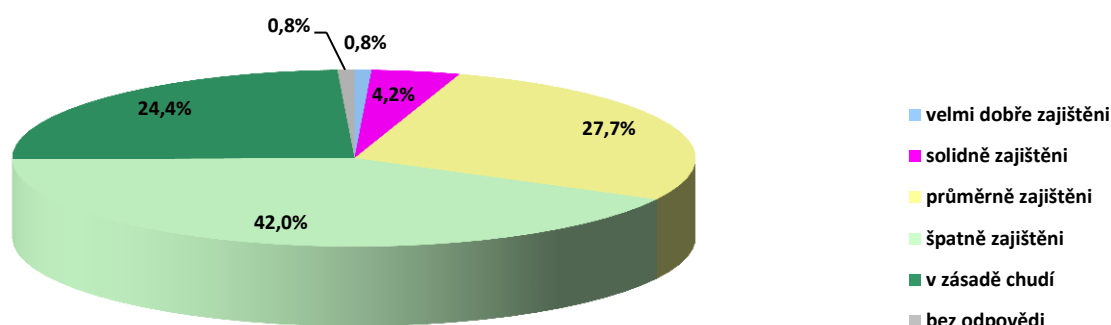
Graf 3.6: Počet zdravotně postižených dětí dle lokalit



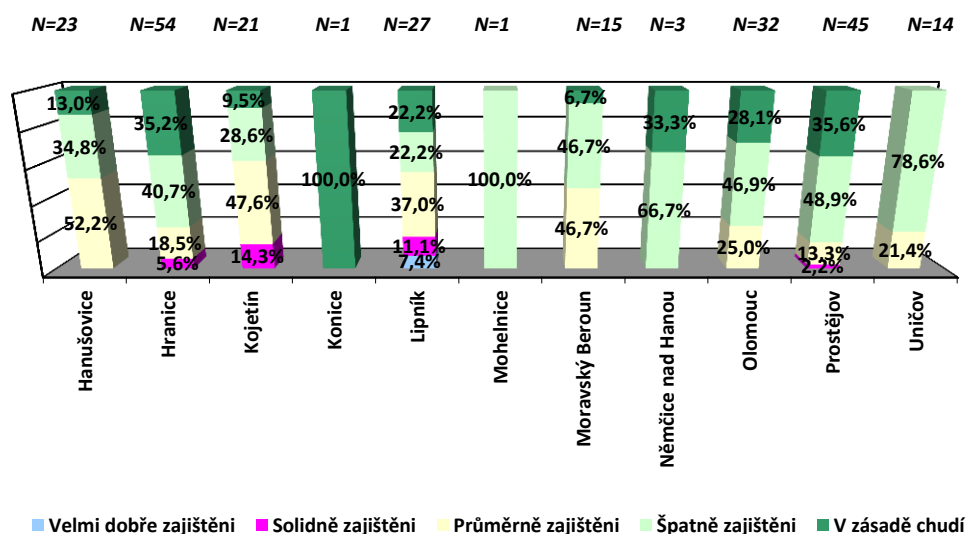
Komentář ke grafu 3.6: Nejvíce domácností s dětmi se zdravotním postižením jsme zaznamenali v lokalitě Moravský Beroun (31,3%) a Hranice (25,9%). Dále následuje lokalita Uničov (21,4%), Olomouc (18,8%), Prostějov (15,6%), Lipník nad Bečvou (7,4%) a Hanušovice (4,3%).

Materiální situace

Materiální situace dotázaných byla zjišťovaná jako subjektivní vnímání celkové situace v domácnosti bez ohledu na jakékoliv objektivní údaje. Přibližně dvě třetiny zástupců domácností se vyjádřily, že z pohledu materiálního zajištění (velikosti příjmu a majetku) se cítí být špatně zajištěny, resp. v zásadě chudé (viz graf 3.7), odtud je zřejmé, že přibližně třetina domácností Nejlépe se z pohledu finanční situace jeví lokality Kojetín, Lipník nad Bečvou, Hanušovice a Moravský Beroun (viz graf 3.8).

Graf 3.7: Materiální zajištění domácnosti z pohledu velikosti příjmu a majetku

Komentář ke grafu 3.7: 24,4% zástupců domácností se z pohledu materiálního zajištění cítí být v zásadě chudí, 42% jako špatně zajištěni. Na druhé straně, 27,7% zástupců domácností vnímá svou finanční situaci jako průměrnou, 4,2% solidní a 0,8% jako velmi dobrou.

Graf 3.8: Materiální zajištění domácnosti z pohledu velikosti příjmu a majetku dle lokalit

Komentář ke grafu 3.8: Z pohledu jednotlivých lokalit nejlíp vnímají svoji materiální situaci domácnosti v Kojetíně (14,3% solidně zajištěni, 47,6% průměrně zajištěni), Lipníku (7,4% velmi dobře zajištěni, 11,1% solidně zajištěni, 37% průměrně zajištěni), Hanušovicích (52,2% průměrně zajištěni) a Moravském Berouně (46,7% průměrně zajištěni).

Využívání sociálních služeb

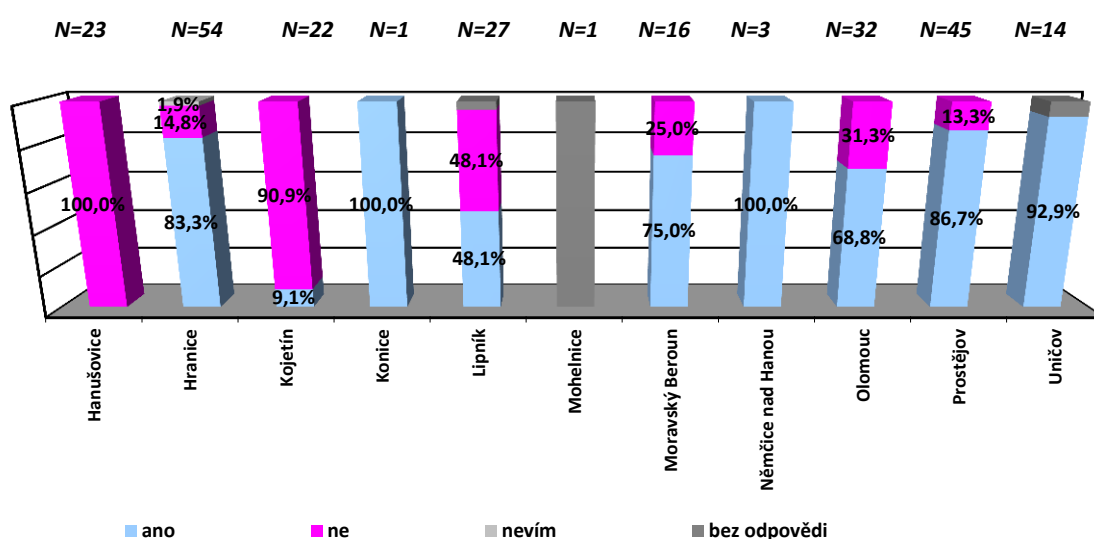
Víc než tři pětiny zástupců domácností v sociálně vyloučených lokalitách uvedlo, že využívají sociální služby, často však uváděli i jiné druhy sociální pomoci, které do sociálních služeb nepatří, viz tabulka 3.5 níže. Opět se jedná o výroky dotázaných. Odtud je zřejmé, jakým způsobem jsou vnímány sociální služby. Dotázaní nerozlišují sociální služby jako takové (např. terénní službu, jestliže jsou

doprovázení na úřad), ale služby vnímají jako předmět své potřeby, např. lepší bydlení, podporované bydlení, chráněné bydlení.

V tabulce 3.5 jsou uvedeny organizace tak, jak byly v dotaznících zaznamenány bez jakýchkoliv úprav.

Ze sociálních služeb domácnosti využívají nejčastěji: terénní služby, služby Člověk v tísni, DROM, Charita a FOD. Nejnižší podíl respondentů, kteří nevyužívají žádnou sociální službu, jsme zaznamenali v lokalitě Hanušovice. Tabulka 3.5.1 upřesňuje výskyt jednotlivých druhů služeb ve zkoumaných lokalitách (již upravených očištěných od těch, které sociální služby dle vymezení nejsou) a graf 3.9.1 tuto situaci upřesňuje.

Graf 3.9: Využívání sociálních služeb dle ORP



Komentář ke grafu 3.9: Nejnižší podíl respondentů, kteří nevyužívají žádnou sociální službu, byl zaznamenán v lokalitě Hanušovice (100%) a Kojetín (90,9%). Relativně vyšší podíl respondentů, kteří nevyužívají žádnou sociální službu, byl zaznamenán též v lokalitě Lipník nad Bečvou (48,1%).

Tabulka 3.5: Využívané sociální služby - volné výroky dotázaných³²

Využívané sociální služby	Počet
TSP	15
Člověk v tísni, sociální dávky	14
Člověk v tísni	13
dávky sociální péče, sociální dávky, dávky v hmotné nouzi	13
Centrum sociálních služeb	12
DROM	10
OSVZ	8
DROM, TSP	7
OSVZ, TSP	7
TSP, OSVZ	7
OSVZ, OSPOD, TSP	5
dávky sociální péče, příspěvek na péči o blízkou osobu	3

³² Nemusí obsahovat úplný nebo správný název zařízení

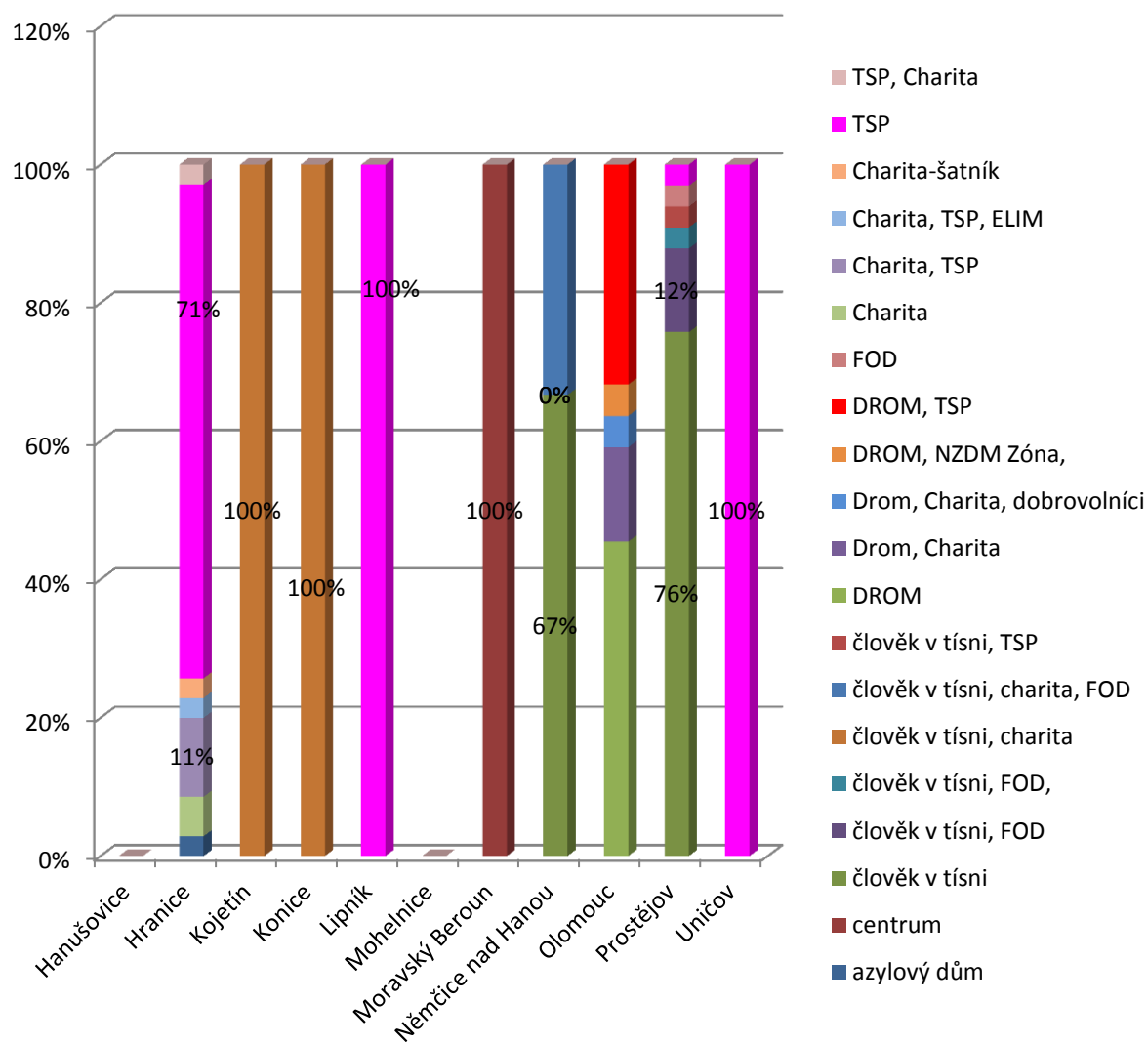
Drom, Charita	3
Člověk v tísni, FOD	2
Člověk v tísni, FOD, úřady	2
Charita, OSPOD, OSVZ, TSP	2
OSVZ, Charita, TSP	2
OSVZ, OSPOD	2
OSPOD, OSVZ, TSP	2
OSVZ, OSPOD, Charita	2
azylový dům, OSVZ, OSPOD	1
Člověk v tísni, FOD, město	1
Člověk v tísni, charita	1
Člověk v tísni, charita, ČČK	1
Člověk v tísni, charita, FOD	1
Člověk v tísni, TSP	1
dovoz obědů	1
Drom, Charita, dobrovolníci	1
DROM, NZDM Zóna	1
FOD, sociální dávky	1
dávky v hmotné nouzi, terénní programy	1
Charita, OSVZ, TSP, ELIM	1
OSPOD, TSP	1
OSPOD, TSP, DSP-OSVZ	1
OSVZ, Charita	1
pěstounská péče	1
TSP-romský, OSVZ, OSPOD, Charita	1
Celkem	148

Tabulka 3.5.1: Počty využívaných sociální služby v lokalitách OK

	Hanušovice	Hranice	Kojetín	Konice	Lipník	Mohelnice	Moravský Beroun	Němčice nad Hanou	Olomouc	Prostějov	Úičov
Azylový dům	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centrum	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0
Člověk v tísni	0	0	0	0	0	0	0	2	0	25	0
Člověk v tísni, FOD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Člověk v tísni, FOD,	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Člověk v tísni, charita	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Člověk v tísni, charita, FOD	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Člověk v tísni, TSP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Drom	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0
Drom, Charita	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
Drom, Charita, dobrovolníci	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0

Drom, NZDM zóna,	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Drom, TSP	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0
Fod	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Charita	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Charita, TSP	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Charita, TSP, ELIM	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Charita-šatník	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TSP	0	25	0	0	12	0	0	0	0	1	1
TSP, Charita	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Graf 3.9.1: Sociální služby využívané v lokalitách a ORP



Komentář k tabulce ke grafu 3.9.b: Nejvíce druhů sociálních služeb využívají respondenti z ORP Hranice, dále ORP Prostějov a ORP Olomouc. Sociální služby absentují v Hanušovicích, ORP Konice a ORP Mohelnice.

Struktura domácností podle vzdělání

V domácnostech sociálně vyloučených lokalit jsme dle výsledků výzkumu zaznamenali nejvíce obyvatel se základním nejvyšším ukončeným vzděláním (203 domácností uvedlo, že mají člena s nejvyšším ukončením vzděláním základním), přičemž v případě, že se v domácnosti nacházejí, jejich průměrný počet na domácnost je dva. Viz tabulka 3.6 níže.

Tabulka 3.6: Struktura domácností podle nejvyššího dosaženého vzdělání

	Počet odpovědí/ domácností, ve kterých se obyvatelé s daným vzděláním nacházejí	Minimum	Maximum	Průměr - průměrný počet obyvatel s daným vzděláním na domácnost v případě, že se v domácnosti nacházejí
Bez vzdělání	54	1	7	2
ZŠ	203	1	10	2
Vyučen	69	1	7	2
SŠ	12	1	3	1
VŠ	4	0	1	1

Tabulka 3.7: Struktura domácností podle nejvyššího dosaženého vzdělání dle lokalit

Průměr = průměrný počet obyvatel s daným vzděláním na domácnost, v případě, že se v domácnosti nacházejí. Počet = počet odpovědí/ domácností, ve kterých se obyvatelé s daným vzděláním nacházejí

Lokalita		Bez vzdělání	ZŠ	Vyučen	SŠ	VŠ
Hanušovice	Průměr	-	2	1	1	1
	Počet	-	21	5	1	1
Hranice	Průměr	2	2	2	2	1
	Počet	27	39	17	2	1
Kojetín	Průměr	3	2	1	-	-
	Počet	18	18	8	-	-
Konice	Průměr	-	6	-	-	-
	Počet	-	1	-	-	-
Lipník	Průměr	-	4	2	1	-
	Počet	-	25	4	1	-
Mohelnice	Průměr	-	-	7	-	-
	Počet	-	-	1	-	-
Moravský Beroun	Průměr	2	3	1	1	1
	Počet	2	15	5	1	1
Němčice nad Hanou	Průměr	-	4	3	-	-
	Počet	-	3	1	-	-
Olomouc	Průměr	1	2	1	1	-
	Počet	1	24	15	5	-
Prostějov	Průměr	2	2	1	1	1
	Počet	6	43	13	2	1

Uničov	Průměr	-	3	-	-	-
	Počet	-	14	-	-	-
Celkem	Průměr	2	2	2	1	1
	Počet	54	203	69	12	4

Struktura domácností podle zaměstnanosti

Z 238 oslovených domácností pětina uvedla (46 respondentů, 19%), že někdo z jejich členů má nějaké zaměstnání, přičemž v průměru se jedná o jednoho člena na domácnost.

Nejvyšší počet členů domácností se zaměstnáním jsme zaznamenali v Hranicích a Kojetíně.

Tabulka 3.8: Struktura domácností podle zaměstnanosti

	Počet odpovědí/ domácností, ve kterých se obyvatelé se zaměstnáním nacházejí	Minimum	Maximum	Průměr - průměrný počet obyvatel se zaměstnáním na domácnost, v případě, že se v domácnosti nacházejí
Počet členů, kteří chodí do zaměstnání	46	1	3	1

Tabulka 3.9: Struktura domácností podle zaměstnanosti dle lokalit

Průměr = průměrný počet obyvatel se zaměstnáním na domácnost, v případě, že se v domácnosti nacházejí Počet = Počet odpovědí/domácností, ve kterých se obyvatelé se zaměstnáním nacházejí

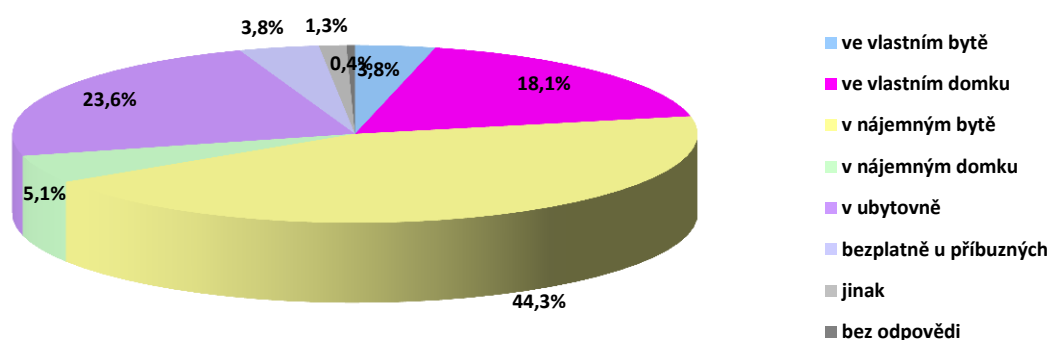
Lokalita		Obyvatelé se zaměstnáním
Hanušovice	Průměr	-
	Počet	-
Hranice	Průměr	2
	Počet	27
Kojetín	Průměr	3
	Počet	18
Konice	Průměr	-
	Počet	-
Lipník	Průměr	-
	Počet	-
Mohelnice	Průměr	-
	Počet	-
Moravský Beroun	Průměr	2
	Počet	2
Němčice nad Hanou	Průměr	-
	Počet	-
Olomouc	Průměr	1
	Počet	1
Prostějov	Průměr	2
	Počet	6
Uničov	Průměr	-
	Počet	-

Celkem	Průměr	2
	Počet	54

Typ bydlení

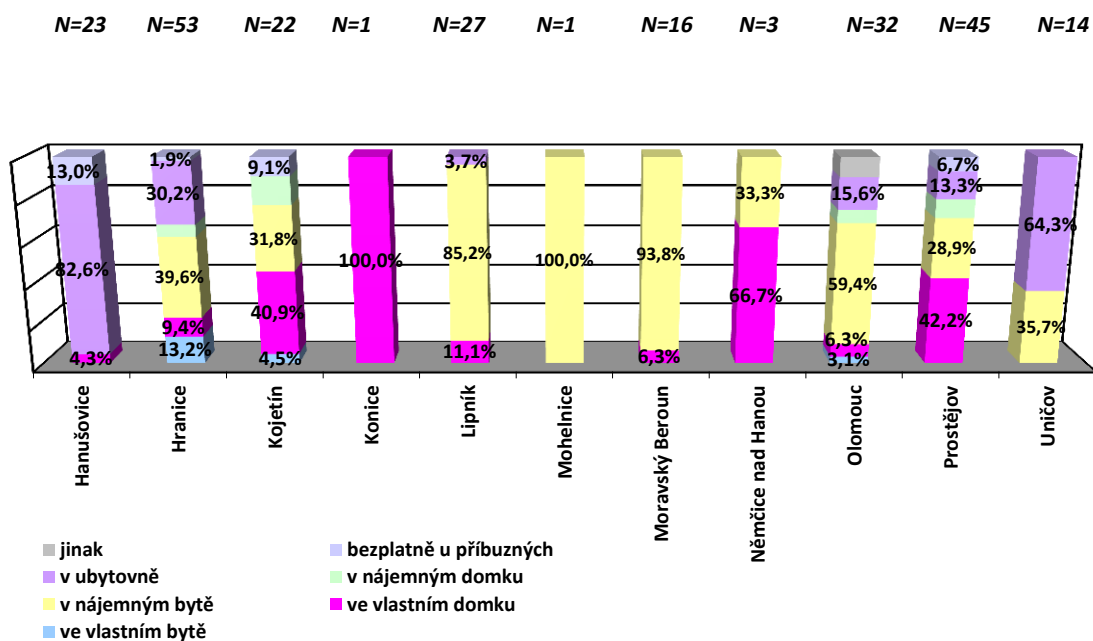
Více než dvě pětiny oslovených domácností ze sociálně vyloučených lokalit bydlí v nájemním bytě, téměř čtvrtina v ubytovně a téměř pětina ve vlastním domku. Jednotlivé lokality se mezi sebou dle typu bydlení domácností výrazně liší.

Graf 3.10: Typ bydlení N=238



Komentář ke grafu 3.10: 44,3% respondentů uvedlo, že bydlí v nájemním bytě, 23,6% v ubytovně, 18,1% ve vlastním domku, 5,1% v nájemním domku, 3,8% vlastním bytě a 3,8% respondentů uvedlo, že bydlí bezplatně u příbuzných.

Graf 3.11: Typ bydlení dle lokalit



Komentář ke grafu 3.11: Jednotlivé lokality se mezi sebou dle typu bydlení domácností výrazně liší. Nejvyšší podíl domácností bydlících ve vlastním domku jsme zaznamenali v lokalitě Prostějov a Kojetín, nejvyšší podíl domácností bydlících v nájemním bytě jsme zaznamenali v lokalitě Olomouc (z lokalit s vyšším počtem respondentů). V lokalitách Hanušovice a Uničov jsme zaznamenali nejvyšší podíl domácností bydlících v ubytovně.

Bytová situace

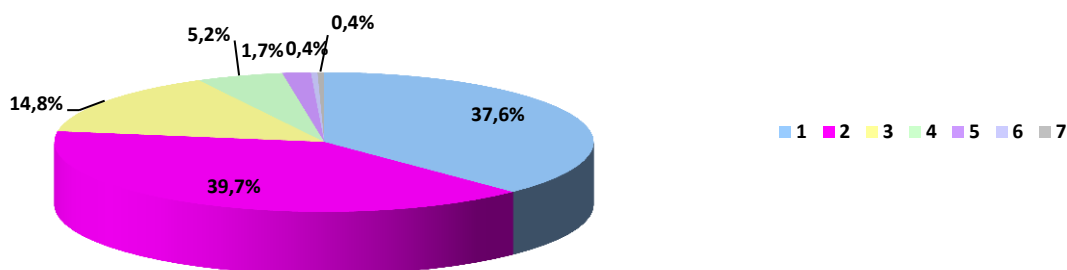
Domácnosti v sociálně vyloučených lokalitách disponují v průměru dvěma místnostmi k obýváním. Jejich náklady na bydlení jsou v průměru 5616 Kč měsíčně, přičemž v průměru představují 43% jejich čistého příjmu. Nejvyšší celkové náklady na bydlení a nejvyšší procento prostředků na bydlení z čistého příjmu pro domácnost udávají domácnosti v lokalitě Uničov a Hranice (vysoké procento prostředků na bydlení z čistého příjmu pro domácnost udávají domácnosti také v lokalitě Olomouc).

Za posledních 5 let se stěhovalo 116 z 238 oslovených domácností, tedy téměř polovina domácností (48,7%) a to v průměru dvakrát.

Tabulka 3.10: Struktura domácností podle bytové situace

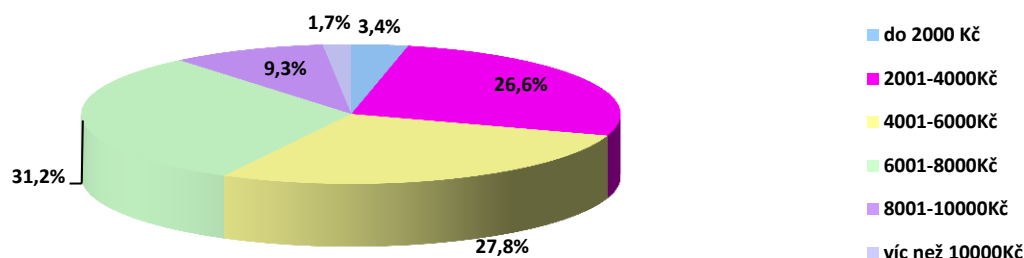
	Počet odpovědí/ domácností, které se k dotazu vyjádřili	Minimum	Maximum	Průměr
Počet místností k obýváním	229	1	7	2
Finanční náklady na bydlení i s energiemi	237	700	13000	5616
% Podíl prostředků na bydlení z čistého příjmu pro domácnost	235	0	100	43
Počet stěhování za posledních 5 let	116	1	6	2

Graf 3.12: Počet místností k obýváním N=229



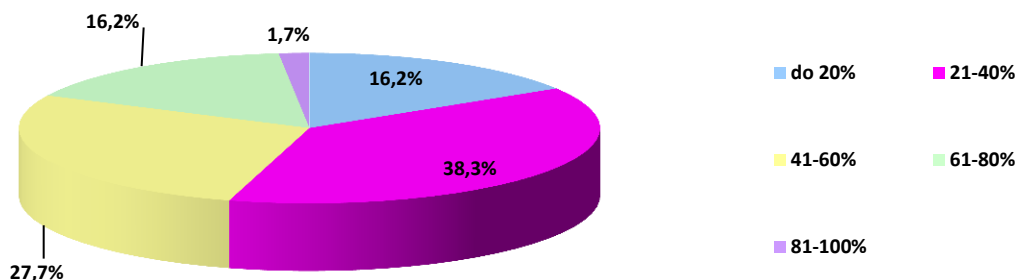
Komentář ke grafu 3.12: 37,6% domácností má jen jednu místnost k obýváním, dvě místnosti má dispozici 39,7% domácností, tři 14,8%, čtyři 5,2%, pět 1,7%, šest 0,4% a sedm 0,4% domácností.

Graf 3.13: Finanční náklady na bydlení i s energiemi N=237

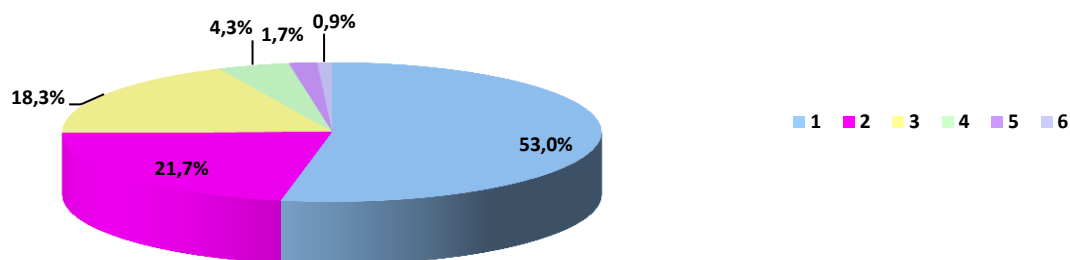


Komentář ke grafu 3.13: 3,4% domácností má náklady na bydlení ve výšce do 2.000,- Kč, 26,6% ve výšce 2.001-4.000,-Kč, 27,8% ve výšce 4.001-6.000,-Kč, 31,2% ve výšce 6.001-8.000,-Kč, 9,3% ve výšce 8001-10.000,-Kč a 1,7% domácností má náklady na bydlení včetně energií víc než 10.000,-Kč měsíčně.

Graf 3.14: Procentuální podíl prostředků na bydlení z čistého příjmu pro domácnost N=235



Komentář ke grafu 3.14: 16,2% domácností uvádí procentuální podíl nákladů na bydlení ve výšce do 20% z jejich čistého měsíčního příjmu, 38,3% ve výšce 21-40%, 27,7% ve výšce 41-60%, 16,2% ve výšce 61-80% a 1,7% domácností uvádí procentuální podíl nákladů na bydlení víc než 80% z jejich čistého měsíčního příjmu.

Graf 3.15: Počet stěhování za posledních 5 let N=116

Komentář ke grafu 3.15: Z domácností, které potvrdily stěhování za posledních pět let, 53% se za posledních 5 let stěhovalo jedenkrát, 21,7% dvakrát, 18,3% třikrát, 4,3% čtyřikrát, 1,7% pětkrát a 0,9% uvedených domácností se stěhovalo za posledních 5 let šestkrát.

Tabulka 3.11: Domácnosti podle bytové situace dle lokalit

Počet = počet odpovědí/ domácností, které se k dotazu vyjádřili

Lokalita		Počet místností k obývaní	Finanční náklady na bydlení i s energiemi	%podíl prostředků na bydlení z čistého příjmu pro domácnost	Počet stěhování za posledních 5 let
Hanušovice	Průměr	1	4 739	14	2
	Počet	23	23	23	17
Hranice	Průměr	2	7 135	56	1
	Počet	51	54	53	32
Kojetín	Průměr	2	4 618	42	2
	Počet	19	22	22	9
Konice	Průměr	4	4 000	40	1
	Počet	1	1	1	1
Lipník	Průměr	2	5 782	37	3
	Počet	27	27	27	4
Mohelnice	Průměr	1	4 700	33	
	Počet	1	1	1	
Moravský Beroun	Průměr	3	5 533	41	1
	Počet	16	16	16	4
Němčice nad Hanou	Průměr	4	3 600	22	1
	Počet	2	3	3	1
Olomouc	Průměr	2	5 651	55	3
	Počet	32	32	32	17
Prostějov	Průměr	2	4 277	37	2
	Počet	45	44	44	26
Uničov	Průměr	1	7 279	58	2
	Počet	12	14	13	5
Celkem	Průměr	2	5 616	43	2
	Počet	229	237	235	116

Bytová situace dle typu bydlení

Dle výsledků výzkumu v průměru nejvyšší počet místností mají k dispozici domácnosti žijící ve vlastním domku, naopak nejnižší počet místností mají domácnosti žijící v ubytovně.

V průměru nejnižší náklady na bydlení mají domácnosti žijící bezplatně u příbuzných a ve vlastním domku, nejvyšší náklady na bydlení mají domácnosti žijící v ubytovně. Podobně nejnižší průměrný podíl nákladů na bydlení z čistého měsíčního příjmu pro domácnost jsme zaznamenali u domácností bydlících ve vlastním domku a bezplatně u příbuzných, nejvyšší průměrný podíl nákladů na bydlení z čistého měsíčního příjmu pro domácnost jsme zaznamenali u domácností žijících v ubytovně, v nájemním domku a nájemním bytě.

Celkem logicky v průměru nejčastěji se stěhují domácnosti bydlící v ubytovně, naopak nejméně často domácnosti bydlící ve vlastním domku.

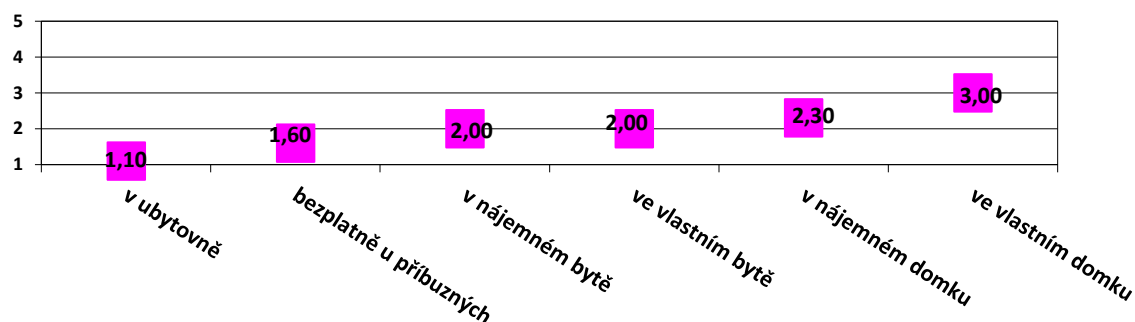
Tabulka 3.12: Bytová situace dle typu bydlení

V tabulce jsou uvedeny průměrné hodnoty, počet = počet respondentů, kteří na dotaz odpověděli, resp. se jich otázka týká (např. za počet stěhování odpověděli jenom respondenti, kteří se za posledních 5 let stěhovali alespoň jednou).

Lokalita		Počet místností k obýváním	Finanční náklady na bydlení i s energiemi	%podíl prostředků na bydlení z čistého příjmu pro domácnost	Počet stěhování za posledních 5 let
Ve vlastním bytě	Průměr	2,00	6171	40	1,80
	Počet	9	9	9	5
Ve vlastním domku	Průměr	3,05	3900	31	1,07
	Počet	42	42	42	15
V nájemním bytě	Průměr	1,97	6061	48	1,82
	Počet	103	105	104	39
V nájemním domku	Průměr	2,27	5642	45	1,57
	Počet	11	12	12	7
V ubytovně	Průměr	1,13	6615	45	2,07
	Počet	52	56	55	41
Bezplatně u příbuzných	Průměr	1,63	2478	32	1,50
	Počet	8	9	9	4

Graf 3.16: Průměrný počet místností k obývání podle typu bydlení (N=228)

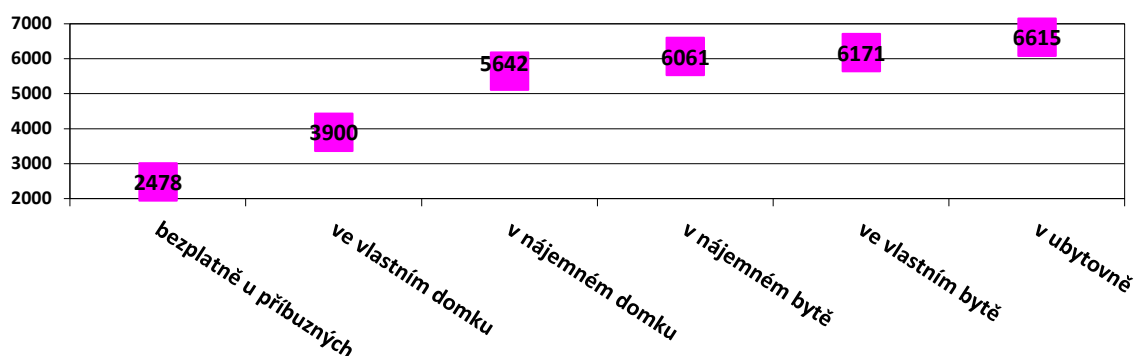
V grafu jsou uvedeny průměrné hodnoty.



Komentář ke grafu 3.16: V průměru nejvyšší počet místností mají k dispozici domácnosti žijící ve vlastním domku (3), naopak nejnižší počet domácností žijící v ubytovně (1,1).

Graf 3.17: Finanční náklady na bydlení i s energiemi podle typu bydlení (N=236)

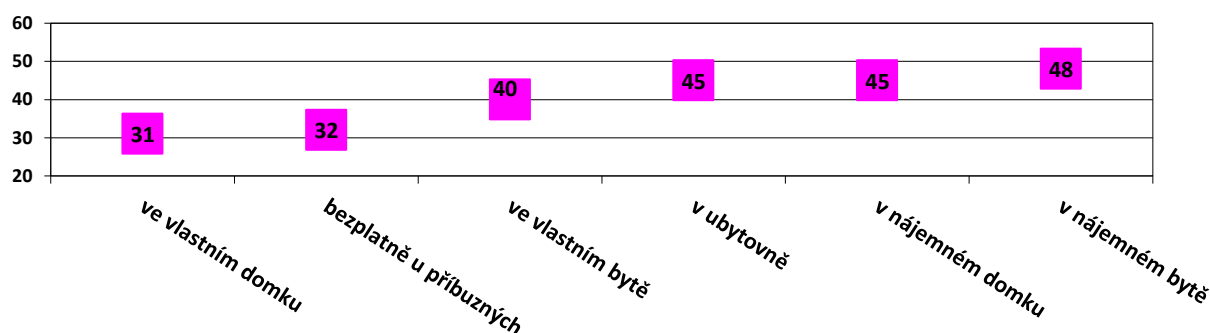
V grafu jsou uvedeny průměrné hodnoty.



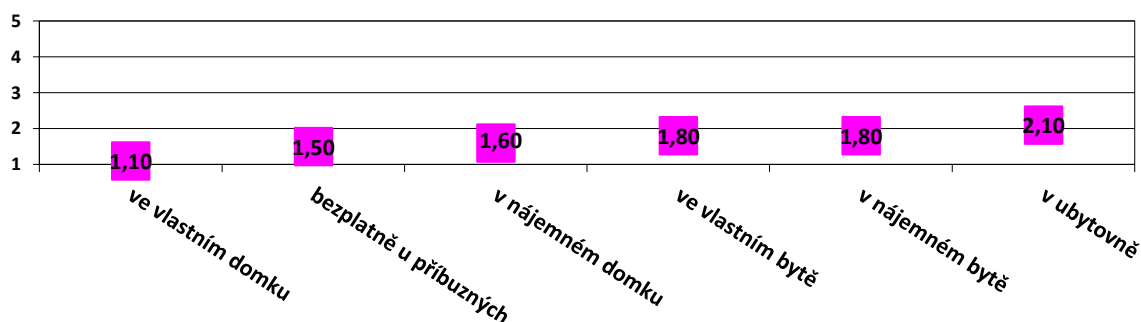
Komentář ke grafu 3.17: V průměru nejnižší náklady na bydlení mají domácnosti žijící bezplatně u příbuzných (2478 Kč) a ve vlastním domku (3900,-Kč), nejvyšší domácnosti žijící v ubytovně (6615,-Kč).

Graf 3.18: Procentní podíl prostředků na bydlení z čistého příjmu pro domácnost (N=234)

V grafu jsou uvedeny průměrné hodnoty.



Komentář ke grafu 3.18: Nejnižší průměrný podíl nákladů na bydlení z čistého měsíčního příjmu pro domácnost jsme zaznamenali u domácností bydlících ve vlastním domku (31%) a bezplatně u příbuzných (32%), nejvyšší u domácností žijících v ubytovně (45%), v nájemném domku (45%) a nájemním bytě (48%).

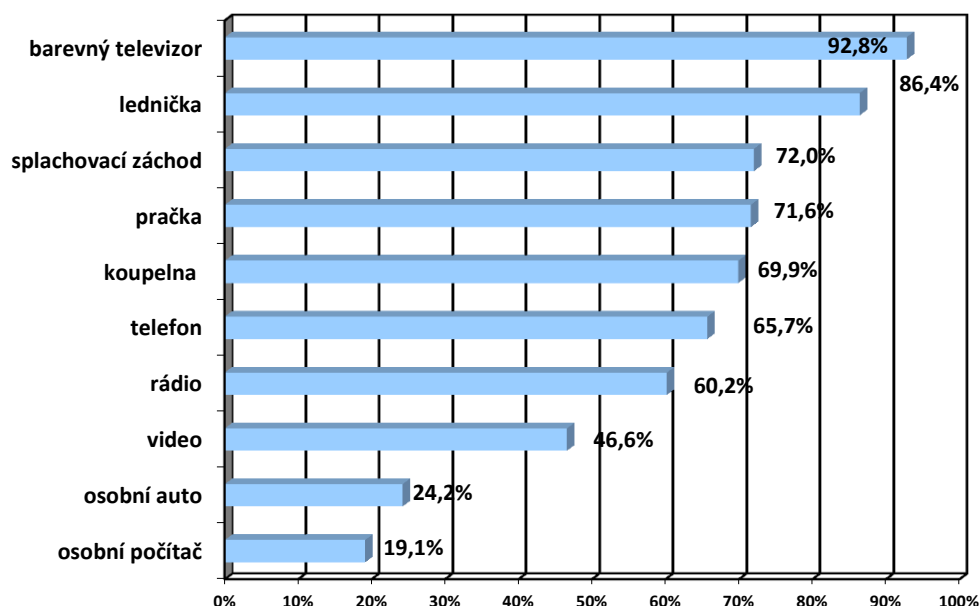
Graf 3.19: Počet stěhování za posledních pět let (N=114)

Komentář ke grafu 3.19: Z těch, co se za posledních pět let již stěhovali, se v průměru nejčastěji stěhují domácnosti bydlící v ubytovně (2,1 krát), přičemž se stěhovalo již 41 domácností, viz tabulka 3.12 výše), naopak nejméně často domácnosti bydlící ve vlastním domku (1,10 krát, přičemž se stěhovalo již 15 domácností).

Vybavení domácností

Nejčtenější vybavenost domácností v sociálně vyloučených lokalitách je vybavenost barvenými televizory a ledničkami.

Naopak nejnižší počet domácností udává vlastnictví osobního počítače a automobilu. Nejvyšší podíl respondentů s osobním počítačem jsme zaznamenali v lokalitě Prostějov, nejvyšší vybavenost automobilem v lokalitách Prostějov a Hranice.

Graf 3.20: Vybavení domácnosti N=236

Komentář ke grafu 3.20: 92,8% domácností udává vybavení barevným televizorem, 86,4% vybavení pračkou, 72% splachovacím záchodem, 71,6% pračkou, 69,9% koupelnou, 65,7% telefonem, 60,2% rádiem, 46,6% videem, 24,2% osobním autem a 19,1% domácností udává vybavení osobním počítačem.

Tabulka 3.13: Vybavení domácností dle lokalit

Počet = počet respondentů, kteří na danou otázku odpověděli

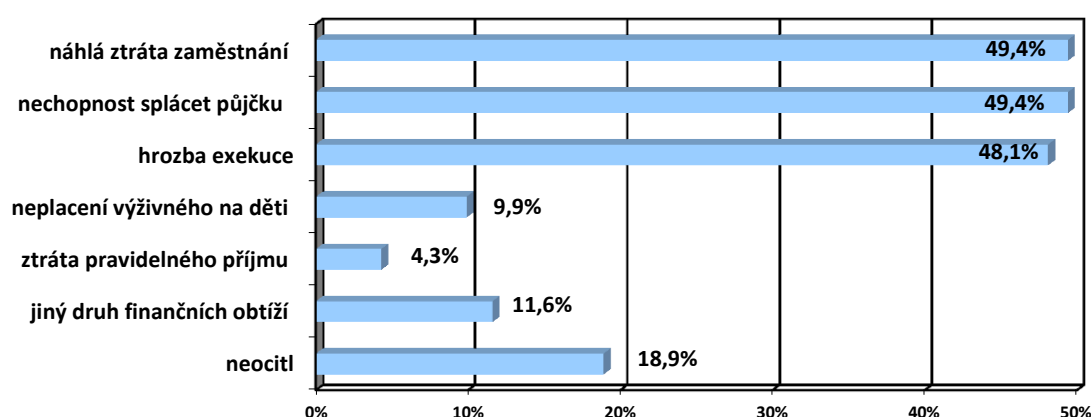
Vybavení domácností dle lokalit	Počet	Splachovací záchod	Koupelna	Barevný televizor	Rádio	Pračka	Lednička	Video	Osobní auto	Telefon	Osobní počítač
Hanušovice	22	18,2%	18,2%	90,9%	45,5%	18,2%	81,8%	40,9%	4,5%	100%	9,1%
Hranice	53	73,6%	66,0%	100,0%	96,2%	67,9%	77,4%	54,7%	35,8%	34,0%	24,5%
Kojetín	22	81,8%	81,8%	90,9%	59,1%	72,7%	90,9%	59,1%	22,7%	72,7%	4,5%
Konice	1			100%		100%	100%			100%	
Lipník	27	92,6%	92,6%	70,4%	44,4%	88,9%	88,9%	29,6%	18,5%	55,6%	25,9%
Mohelnice	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	
Moravský Beroun	16	100,0%	93,8%	100%	75,0%	100%	100%	62,5%	31,3%	75,0%	6,3%
Němčice nad Hanou	3	33,3%	66,7%	100%	100%	100%	100%	66,7%	33,3%	66,7%	
Olomouc	32	68,8%	65,6%	87,5%	59,4%	68,8%	81,3%	37,5%	6,3%	71,9%	9,4%
Prostějov	45	84,4%	84,4%	100%	42,2%	82,2%	97,8%	53,3%	37,8%	82,2%	35,6%
Uničov	14	42,9%	42,9%	92,9%	14,3%	64,3%	71,4%	14,3%	14,3%	57,1%	14,3%

Finanční tíseň

Přibližně polovina oslovených zástupců domácností v sociálně vyloučených lokalitách deklarovala, že má osobní zkušenost s náhlou ztrátou zaměstnání, s neschopností splácet půjčku a hrozbou exekuce. Jako důvody pro neschopnost splácet půjčky nejčastěji uváděli nedostatek financí, ztrátu zaměstnání, resp. nezaměstnanost, velký počet úvěrů a vysoké splátky. Dále jako důvody pro exekuci, resp. čeho se exekuce týkaly, nejčastěji uváděli, že se týkaly domu a vybavení domácností, přičemž šlo o nesplacení bankovních i nebankovních úvěrů, o nedoplatky u telefonních operátorů a o nehrazení nájmu a energií.

Přibližně desetina dotázaných se ve finanční tísní dosud neocitla, přičemž nejvyšší podíl těch, kteří se ve finanční tísní dosud neocitli, jsme zaznamenali v lokalitách Hanušovice a Moravský Beroun.

Z výše uvedených údajů vyplývá prokazatelná potřeba poradenství zejména dluhového, ačkoliv tento typ poradenství nebyl explicitně upřesňován (obecně poradenství vyžadováno je, viz dále).

Graf 3.21: Zkušenost s různými druhy finanční tísně N=233

Komentář ke grafu 3.21: 49,4% oslovených respondentů má zkušenost s náhlou ztrátou zaměstnání a s neschopností splácet půjčku, 48,1% má zkušenost s hrozbou exekuce a 9,9% s neplacením výživného na děti. 11,6% respondentů uvádí jiné finanční obtíže (především nedostatek financí pro hrazení nájmu a energií a nečekané výdaje). 18,9% deklaruje, že se ve finanční tísní dosud neocitlo.

Tabulka 3.14: Upřesnění důvodu neschopnosti splácet půjčku

Upřesnění důvodu neschopnosti splácet půjčku	Počet
Bez finančních prostředků, malý příjem, nedostatek financí	42
Ztráta zaměstnání	22
Půjčka, mnoho úvěrů - vysoké splátky	19
Dlouhodobě nezaměstnaný	9
Exekuce	3
Manžel, druh ve výkonu trestu	2
Vybavení bytu	2
Dávky jsou malé, automaty	1
Dlouhodobě na dávkách	1
Dluh za energie, u splátkových společností	1

Mnoho věcí, špatné bydlení	1
Narození dítěte, ztráta zaměstnání	1
Neměl peníze ani na alimony	1
Neočekávané výdaje	1
Nesplácí se telefon	1
Po zaplacení by nám nezbylo nic	1
Snížení dávek	1
Ztráta zaměstnání, dlouhodobá nemoc	1

Tabulka 3.15: Upřesnění důvodu hrozby exekuce

Upřesnění důvodu hrozby exekuce	Počet
Banky, nebankovní úvěry, nedoplatky u telefonních operátorů, odpad	27
Hrozba exekuce domu, vybavení domácnosti	17
Nebankovní úvěry, půjčky	15
Dluh na energiích, nájmu, nedoplatky u telefonních operátorů, půjčky	13
Banka-půjčka	5
Dluh na energiích	5
Exekuce na plat, důchod	2
Nedodržení splátkového kalendáře	2
Dělala jsem ručitele	1
Jízda načerno MHD	1
Nepracuji, nemám majetek	1
Pokuta za řízení	1
Více exekucí	1
VZP, sociální, zdravotní	1

Tabulka 3.16: Upřesnění jiných finančních obtíží

Upřesnění jiných finančních obtíží	Počet
Doplatky, nedostatek financí na energie, nájem	8
Nečekané výdaje	5
Automaty, půjčila jsem si od rodiny	1
Dluh v nemocnici	1
Dluhy u známých	1
Dluhy za auto	1
Manžel ve výkonu trestu	1
Nedostatek peněz	1
Osobní půjčka	1
Mám soudně stanovené vystěhování	1

Tabulka 3.17: Zkušenost s druhy finanční tísně dle lokalit

Zkušenost s druhy finanční tísně dle lokalit	Počet	Náhlá ztráta zaměstnání	Neschopnost splácet půjčku	Hrozba exekuce	Ztráta pravidelného příjmu	Neplacení výživného na děti	Jiný druh finančních obtíží	Neocitl
Hanušovice	28	21,7%	17,4%	17,4%	-	4,3%	4,3%	56,5%
Hranice	54	68,5%	44,4%	51,9%	1,9%	5,6%	9,3%	13,0%
Kojetín	22	31,8%	22,7%	54,5%	-	13,6%	13,6%	18,2%
Konice	1	100%	100%	100%	-	-	-	-
Lipník	27	37,0%	25,9%	25,9%	-	-	3,7%	33,3%
Mohelnice	0	-	-	-	-	-	-	-
Moravský Beroun	16	12,5%	25,0%	-	-	6,3%	-	56,3%
Němčice nad Hanou	2	100%	100%	100%	-	-	50,0%	-
Olomouc	32	56,3%	53,1%	43,8%	28,1%	25,0%	25,0%	-
Prostějov	44	75,0%	95,5%	97,7%	-	13,6%	18,2%	-
Uničov	12		75,0%	8,3%	-	8,3%	-	16,7%

Navrhované změny ve způsobu bydlení

Dotázaní obyvatelé sociálně vyloučených lokalit by uvítali pro svoji domácnost především lepší bydlení, kde by měli větší soukromí. Dále by uvítali vlastní bydlení, resp. samostatné bydlení nezávislé na příbuzných, rekonstrukce obydlí, kde v současné době bydlí, lepší, kvalitnější bydlení, případně by uvítali odstěhování do jiné lokality. Někteří dotázaní uvedli, že by rádi na svém způsobu bydlení změnili zcela všechno.

Tabulka 3.18: Co by se mělo změnit na způsobu bydlení

Co by se mělo změnit na svém způsobu bydlení	Počet
Domek s více místnostmi, místnosti navíc, větší byt, více soukromí	49
Vlastní bydlení	40
Celková rekonstrukce domu, výměna oken, zateplení apod.	26
Odstěhovat se do jiné lokality	17
Lepší, větší, kvalitnější bydlení	16
Nespecifikováno	11
Bydlení samostatné od rodičů, sourozenců, vlastní bydlení bez příbuzných	7
Levnější bydlení	4
Městský byt, nájemní byt - větší	3
Dostat kvalitnější obecní byt a menší nájemné	2
Získat bydlení mimo ubytovnu	2
Bydlení ve městě	1
Čistota společných prostor, výtah, přiměřený nájem	1
Jiný byt	1
Nižší nájem	1
Stálé bydlení, nižší nájem	1

Postoj k nabídce sociálních služeb

Dotázaní obyvatelé sociálně vyloučených lokalit by chtěli, aby se nabídka sociálních služeb v jejich lokalitě rozšířila především o romské pracovníky - romskou poradkyni, sociálního pracovníka, terénního pracovníka, případně romskou školku. Dále by preferovali zlepšení dostupnosti služeb, lepší služby (ani na dotaz nebylo neupřesněno) a zlepšení dostupnosti především cenově dostupného bydlení.

Tabulka 3.19: Co by chtěli změnit na nabídce sociálních služeb

Co by chtěli změnit na nabídce sociálních služeb	Počet
Romská poradkyně, romský sociální pracovník, terénní sociální pracovník, romská školka	14
Dostupnost služeb, lepší služby	13
Bydlení, dostupnost sociálního bydlení, cenově dostupného bydlení	9
Azylový dům pro ženy - matky s dětmi	6
Finanční pomoc, vyšší dávky	6
Hřiště pro děti v místě bydliště	5
Práce	5
Lepší byty, zlepšit bydlení	4
Lepší chování úředníků, vstřícnost žadatelům o dávky, lepší péče o občany	4
Víc lidskosti a porozumění, víc zájmu a spolupráce, lepší jednání s Romy	4
Azylové domy, ubytovna levnější	3
Řešení volnočasových aktivit pro děti mimo školu	3
Chybí organizace, která by se zajímala o romskou problematiku	2
Kancelář, kde by nám poradili, poradenské centrum	2
Aby se město lépe staralo o občany v nouzi	1
Kulturní akce pro Romy	1
Lepší podmínky pro sociálně slabé, hrazení nájmů	1
Nestarat se o naše soukromí, ale spíše o společné prostory bydlení	1
Pohotovost	1
Práci, bydlení	1
Rychlejší postup - pomoc	1
Sociální byty, vstřícnost vůči Romům od sociálních pracovníků magistrátu	1

Strategie bydlení**Kontext domácnosti (rodiny):**

Ideálem populace (převážně Romské) je mít vlastní domek (z interview: „...bydlím v pěkném, dvoupokojovém bytě se synem, ale chtěla bych něco lepšího, chtěla bych mít vlastní domek i na vesnici, hledám, co bych si mohla levněji pořídit...“)

Nejčastější příčina ztráty bydlení je porušení nájemní smlouvy, neoprávněné užívání bytu (chybí nájemní smlouva), dluhy na nájmu a službách spojených s užíváním bytu. Pokud dojde k ukončení nájmu, většina rodin se stěhuje do komerčních ubytoven. Všichni obyvatelé ubytoven si přejí větší byt, lepší bydlení, více soukromí.

Pokud občané bydlí ve vlastních rodinných domech, mají snahu si bydlení udržet.

Rodiny, které ztrácejí byty a možnost bydlení, se stěhují do lokalit, (např. do Havířova), kde jsou náklady na bydlení nižší.

U mladších věkových kategorií občanů žijících v sociálně vyloučených lokalitách je uplatňován opakovaný model jednání, který lze tematizovat:

„...Velké množství „nabídek motivující žádostivost jedinců“ ve městech a obcích (herny a automaty, alkohol, drogy) implikuje faktickou „podporu aktivit, vyžadujících placení“, toto implikuje „nedostatek peněz“, toto implikuje „nežádoucí chování“ (krádeže, potřeba podvodů), toto implikuje „růst zadluženosti“ (kumulace dluhů), toto implikuje „exekuci majetku“, toto implikuje „rozpad nosných sociálních struktur“ (rodiny, přátel, zaměstnání), toto implikuje „přesun občana do dalších cílových skupin“ (sociálně vyloučené, ohrožené návykovým jednáním apod..“

Kontext obce:

Některé lokality, v nichž žijí sociálně slabí občané (Romové), jsou „vytvářeny“ tím, že města či obce nemají „sociální“ byty vhodné pro začleňování občanů romské populace mezi běžnou populaci. Pokud se města a obce se zbavují sociálních bytů v běžné zástavbě, prodávají je soukromníkům, ti sociálně slabé vystěhovávají. Pokud jsou sociálně slabí někam umísťováni městem či obcí, jedná se o oblast, kterou obec sama chápe jako „vyloučenou“.

Pokud by města umísťovala sociálně slabé rodiny do svých sociálních bytů, měla by možnost nechávat si strhávat nájemné za bydlení (sami sobě), většinou to však nedělají odkazem na málo pracovníků. Není využíván „institut zvláštního příjemce“ tak, aby město mohlo získávat finance za bydlení samo pro sebe. (Odkaz na rozhodnutí soudu - precedens se nevyužívá.)

Roste obrovská zadluženost (viz finanční náklady na bydlení v ubytovnách), která ústí do exekucí, ztráty bydlení, majetku. Sociálně slabí nemají možnost získat komerční bydlení (finančně nedostupné, nedostupné i fakticky, neboť majitel nechce přijmout romské nájemníky).

Obce, přesněji pracovníci obcí uvádějí (např. Čechy pod Kosířem), že je „romský problém na menších obcích dlouhodobě neřešitelný“ a že „chybí kapacity v domovech důchodců a také jsou tyto služby pro mnoho lidí, kteří nemají příznání bezmocnosti, finančně nedostupné“.³³

³³ Nejedná se o výrok občanů cílové skupiny „etnické menšiny“, ale o pojetí problematiky na některých obcích.

3.3 Osobní výpovědi uživatelů - zpracování kvalitativních údajů

Uživatelé sociálních služeb z cílové skupiny sociálně vyloučené lokality se vyjadřovali k aktuálnímu stavu užívaných služeb. Jejich hodnocení je souhrnně zpracováno do podoby kladných a záporných zobecněných výroků. Uživatelé svým vlastním vyjádřením posuzovali kladně nebo záporně různé stránky a aspekty využívané sociální služby. Všichni dotázaní, s nimiž byla prováděna individuální interview a kteří byli příjemci sociálních dávek, chápali tyto dávky jako sociální službu. Nepřipouštěli proto, že by sociální službu nevyužívali.

Kladné hodnocení:

- Vzájemná a výrazná solidarita členů
- Přátelé v lokalitě bydliště i s neromskými obyvateli
- Pokud děti ve školním věku navštěvující pravidelně ZŠ, jsou tam velmi spokojené
- Systém dávek a podpory (např. na děti, bydlení)
- Vybavení bytu (např. pračka, lednička, barevný TV, mobilní telefon, video)

Záporné hodnocení:

- Slabá nabídka pracovních míst
- Osobní zkušenosti s diskriminací a předsudky
- Nízké uznání
- Zneužívání a snižování sociálního postavení kompenzováno nepřiměřenými prostředky
- Administrativní problémy s žádáním příspěvku na péči
- Absence vyššího vzdělání
- Chybějící pozitivní vzory osobností
- Chybějící motivace zájmu o vzdělávání straších dětí
- Slabá informovanost o sociálních službách - konkrétních možnostech
- Nedostatek terénních pracovníků pro záležitosti občanů žijících v sociálně vyloučených lokalitách
- Horší materiální zajištění
- Inklinace k návykovým látkám u mladistvých
- Tolerance k možnosti zneužití sociálních dávek pro jiné účely, než pro které byly určeny
- Používání přídatků na děti jako zdroj obživy rodičů
- Nedostatečné finanční prostředky pro zajištění nájmu umožňujícího získat byt
- Finančně nedostupné nájmy
- Špatná situace v ubytovnách - záchod a koupelna jsou společné pro několik rodin, společná kuchyň
- Zadluženost
- Ztráta bydlení
- Existenční problémy, lichva

Požadavky:

- Motivace dětí docházejících do ZŠ k pokračování ve studiu - vyučení, střední škola
- Zřízení nízkoprahových zařízení pro děti

- Lepší spolupráce s úřadem práce - okamžité zaměstnání - např. úklid ulic v centru - může sloužit jako motivace k pokračování ve studiu
- Podpora terénního pracovníka
- Nabídka sociálních bytů
- Rozšíření poradenství (právní, dluhové)

3.4 Současný stav a prognóza vývoje uživatelů sociálních služeb v ORP Olomouckého kraje³⁴

Ze získaných údajů od **poskytovatelů sociálních služeb** (Výzkum mezi poskytovateli sociálních služeb v Olomouckém kraji) byly zjištěny aktuální údaje o počtu uživatelů cílové skupiny sociálně vyloučené lokality. Od roku 2005 můžeme sledovat nárůst počtu uživatelů služeb ve sledované cílové skupině (i organizací poskytujících služby). V roce 2009 byl průměrný počet uživatelů u jedné služby 174. Vyšší průměrné počty uživatelů v letech 2005 a 2006 souvisí s nižším počtem služeb.

Tabulka 3.20: Vývoj počtu uživatelů

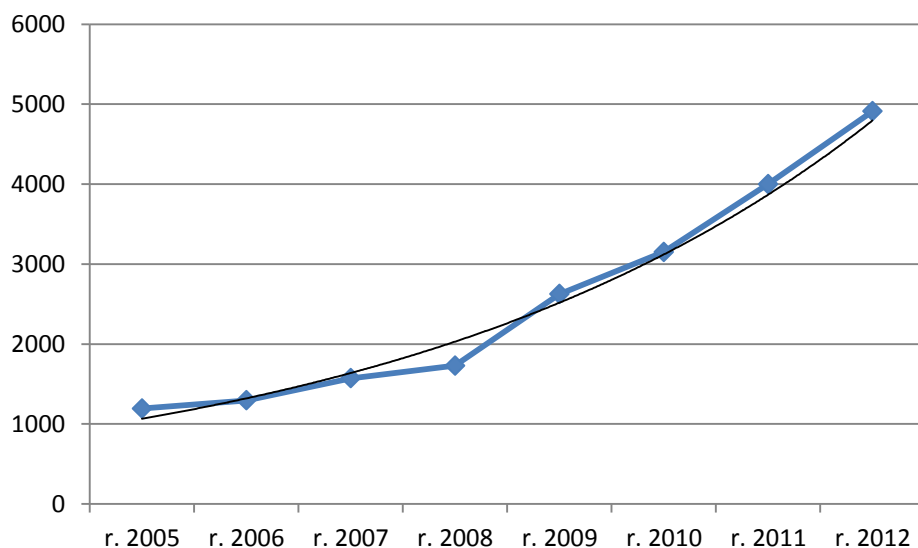
Vývoj počtu uživatelů	N poskytovatelé	Minimum	Maximum	Průměr	Odhad počtu uživatelů
2005	8	22	650	149	1192
2006	9	25	650	144	1296
2007	12	11	658	131	1572
2008	13	12	625	133	1729
2009	15	16	618	174	2625

Na základě použití exponenciálního trendu byla vypočtena prognóza odhadu počtu uživatelů, která by mohla využívat sociální služby uvedené jako definiční v úvodu kapitoly, do r. 2012. Vývoj počtu uživatelů je uveden v tabulce 3.21 a grafu 3.22. Je zřejmé, že počet uživatelů sociálních služeb výrazně poroste.

Tabulka 3.21: Vývoj odhadu počtu uživatelů sociálních služeb

Roky	r. 2005	r. 2006	r. 2007	r. 2008	r. 2009	r. 2010	r. 2011	r. 2012
Vývoj - odhad počtu uživatelů	1192	1296	1572	1729	2625	3151	4000	4910

³⁴ Poznamenáváme, že se jedná pouze o statistické odhady na základě údajů získaných přímo od poskytovatelů sociálních služeb a mají význam orientační pro situace zcela běžné (absence územních katastrof, výrazných migračních vln, sociálních otřesů apod.). Data, která by sledovala vývoj specifických populací, neexistují (u žádné cílové skupiny). Jedná se pouze odhady potenciálních uživatelů těchto sociálních služeb, které byly vymezeny v úvodu této kapitoly. Údaje byly extrapolovány a podílově dopočítány pro jednotlivá ORP jako odpovídající podíly z běžné populace. Odhady bylo možno provést pouze díky již výše mnohokrát zmíněné spolupráci s poskytovateli sociálních služeb. Nejedná se vůbec o odhady populace, která by nějaké služby potřebovala, avšak je nevyužívá. Jedná se o část popisnou, nikoliv hodnotící. Odhad, který by zjišťoval, kolik občanů bylo osloveno a kolik jich sociální služby nevyužívá, je nerealizovatelný, neboť údaje o počtu oslovovaných občanů k dispozici nejsou.

Graf 3.22: Prognóza odhadu počtu uživatelů (exponenciální trend)

Komentář ke grafu 3.22: Počet uživatelů služby v roce 2005 se pohyboval v odhadovaném počtu 1192 klientů, v roce 2012 již v odhadovaném počtu nad 4000 klientů.

Odhady počtu uživatelů v okresech Olomouckého kraje i v jednotlivých ORP Olomouckého kraje jsou uvedeny v tabulkách 3.22 a 3.23.

Tabulka 3.22: Odhad počtu uživatelů 2009 v okresech OK

Okresy	Odhad počtu uživatelů 2009
Jeseník	184
Olomouc	945
Prostějov	446
Přerov	551
Šumperk	499
Celkem	2625

Tabulka 3.23: Odhad počtu uživatelů 2009 a 2012 v ORP OK

	Populace 2009	%	Odhad počtu uživatelů 2009	Odhad počtu uživatelů 2012
Hranice	34823	5	131	246
Jeseník	41404	7	184	344
Konice	11297	2	52	98
Lipník nad Bečvou	15457	2	53	98
Litovel	23627	4	105	196
Mohelnice	18727	3	79	147
Olomouc	160720	25	656	1228
Prostějov	98862	15	394	736
Přerov	84442	13	341	639

Šternberk	23921	4	105	196
Šumperk	72189	11	289	540
Uničov	23071	4	105	196
Zábřeh n. M.	33597	5	131	246
<i>Olomoucký kraj</i>	<i>642137</i>	<i>100</i>	<i>2625</i>	<i>4910</i>

Pokud bychom brali v úvahu populaci všech občanů Olomouckého kraje, podíl uživatelů sociálních služeb odpovídá 0,4% z populace bez věkového omezení a 0,6%, tedy necelé procento, z populace ve věkové kohortě 15-64 let. (Počet obyvatel ve věku 15-64 let je 454 240).

3.5 Sociotechnická doporučení

Sociální služby by měly sloužit přibližně necelému procentu populace Olomouckého kraje. S ohledem na odhady počtů potenciálních uživatelů sociálních služeb pro rok 2012 nelze očekávat snížení potřeby této služby.³⁵

Doporučení v rámci řešení situace

- Rozšířit stávající sociální služby především o romské pracovníky (romskou poradkyni, sociálního pracovníka, terénního pracovníka, zejména v Hanušovicích)
- Řešit problematiku „sociálního bydlení“³⁶ v uvedených obcích, sociální bydlení řešit s ohledem na potřeby konkrétní rodiny
- Podpořit vybudování romské školky v Uničově jako možnou součást multifunkčního zařízení pro volný čas dětí (např. školka, NZDM), případně tuto potřebu řešit sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi³⁷ nebo terénními programy
- Podpořit spolupráci terénních služeb s pracovníky na obecních úradech s cílem zvýšit jejich zájem o Romy (zvýšit porozumění a vstřícnost úředníků - pořádáním besed, přednášek, zveřejňováním příkladů dobré praxe)
- Rozšířit možnosti volnočasových aktivit pro děti mimo školu, možnost zpřístupnit školní hřiště v rámci lokalit - za podpory terénních programů a využití sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dozor na hřišti apod.)
- Zajistit poradenské služby (právní, dluhové apod.)
- Zajistit fungování stávající sítě sociálních služeb a rozšíření o typy, které jsou uvedeny
- Bytovou politiku měst orientovat na pořizování/nákup jednotlivých sociálních bytů v běžné zástavbě měst (např. jeden byt v panelovém domě pro jednu rodinu ze sociálně vyloučené lokality)
- Podílet se na vytvoření Informačního centra pro cílovou skupinu sociálně vyloučené lokality

³⁵ Poznamenáváme, že s ohledem na výše uvedené číselné odhady populace uživatelů sociálních služeb v sociálně vyloučených lokalitách vyslovujeme závěr, že podíl obyvatel Romů žijících v sociálně vyloučených lokalitách Olomouckého kraje odpovídá třetinovému podílu romské populace v Olomouckém kraji (i ČR). Dvě třetiny romské populace se jeví být integrované.

³⁶ Uživatelé, ale i poskytovatelé tento pojem často používají, aniž není blíže upřesňován. Jedná se především o vhodné typy bydlení pro sociálně slabé občany, bydlení s regulovaným nájemným.

³⁷ Zajímavou okolností je zjištění, že ve výzkumu nebyly dotázanými občany této cílové skupiny uváděny sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, ačkoliv jsou používány. Tyto služby jsou zřejmě spojovány s terénními programy. Problémem nejen této cílové skupiny (i profesionálů) může být skutečnost, že neumí jasně formulovat své požadavky, případně potřeby v oblasti sociálních služeb.

4. Cílová skupina - imigranti

Cílová skupina „imigranti“ byla vymezena zadavatelem:

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

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

- § 37 odborné poradenství

Výzkum byl prioritně zaměřen na situaci *uživatelů sociálních služeb*. Úkolem bylo „*popsat potřeby cílové skupiny ve vztahu k sociálním službám*“ (viz část 4.2.).

4.1 Situace v oblasti pobytu imigrantů na území Olomouckého kraje³⁸

S ohledem na skutečnost, že podíl uživatelů sociálních služeb, jejichž primární cílovou skupinou jsou imigranti, je velmi malý, uvádíme pro doplnění celkové údaje tak, jak byly získány z dostupných materiálů. Proto se v této části (4.1) nejedná o expertní analýzu, která by byla založena na např. vládních dokumentech či dokumentech cizinecké policie.³⁹

Sociodemografická situace imigrantů v Olomouckém kraji je zřejmá z následujících tabulek a grafů. Počty imigrantů a odpovídající podíly imigrantů z počtu obyvatel v okresech Olomouckého kraje v r. 2009 jsou uvedeny v tabulce 4.1. Nejedná se však o uživatele sociálních služeb.

Tabulka 4.1 Počty imigrantů a odpovídající podíly imigrantů z počtu obyvatel v okresech Olomouckého kraje v r. 2009

Okresy	Populace 2009	Počty imigrantů 2009	Podíly imigrantů z populace v okresech OK
Jeseník	41255	773	1,8%
Olomouc	231843	4429	1,9%
Prostějov	110214	1274	1,1%
Přerov	134324	1855	1,3%
Šumperk	124405	1124	0,9%
Celkem	642041	9455	1,5%

Tabulka 4.1.1 Počty imigrantů a odpovídající podíly imigrantů z počtu obyvatel v okresech Olomouckého kraje k 31. 5. 2010⁴⁰

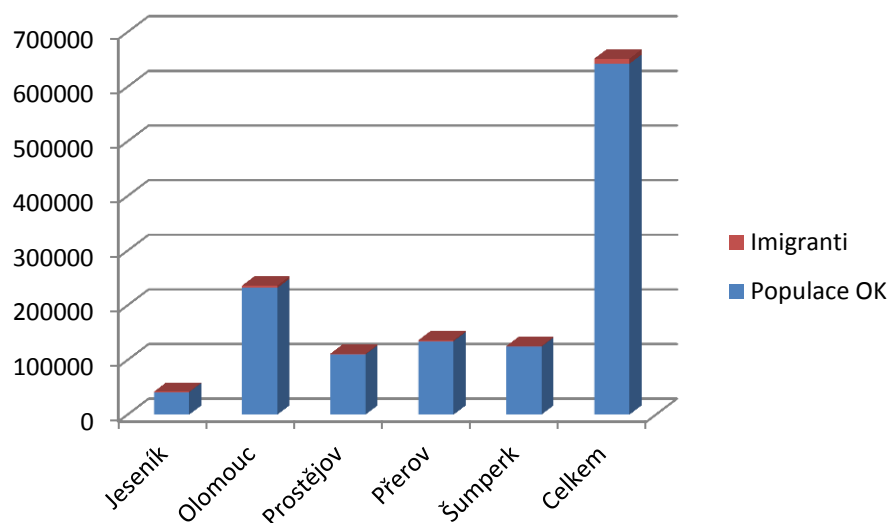
Okresy	Pobyt celkem	Pobyt trvalý	Ostatní typy pobytu
Jeseník	771	436	335
Olomouc	4 388	2 214	2 174
Prostějov	1 282	802	480
Přerov	1 734	1 074	660
Šumperk	1 178	759	419
Celkem	9 353	5 285	4 068

Graf 4.1 Počty populace a počty imigrantů v okresech OK a v Olomouckém kraji (celkem)

³⁸ Zdrojové dokumenty: *Mezinárodní pracovní migrace v ČR, bulletin č. 24, 2010*; dále stránky Českého statistického úřadu, pobočka Olomoucký kraj. Všechny výpočty i prognózy jsou vlastní, založené na zdrojových dokumentech získaných od Dr. Köttnerové. Jiné zdrojové údaje v době zpracování získány nebyly (podrobná třídění podle věku cizinců a dalších charakteristik, např. třídění podle typu živnosti). Tabulky, které jsou prezentovány, jsou tabulky i souhrnné (viz výše uvedený bulletin) a není možné žádným technickým způsobem údaje vytřídit. I s ohledem na celkový nízký podíl populace cizinců v Olomouckém kraji považujeme uvedené popisy za dostačující, nikoliv však vyčerpávající.

³⁹ Poznamenáváme, že výzkum potřeb uživatelů např. v sektoru bankovníctví je zpravidla realizován, aniž by ve výzkumném týmu byl přítomen expert na bankovníctví.

⁴⁰ Zdrojové údaje v tabulce byly získány následně po zpracování první verze zprávy v září 2010.



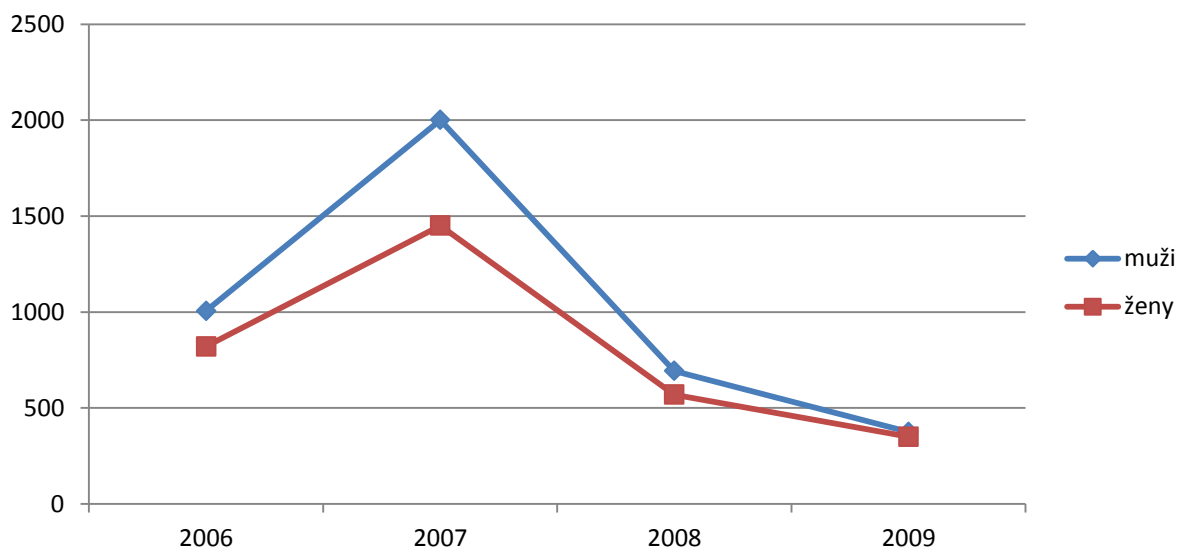
Komentář k tabulce 4.1 a grafu 4.1: Podíl imigrantů v populaci okresů Olomouckého kraje nepřevyšuje 2%. Celkově je nejvyšší podíl imigrantů v okrese Olomouc, i tento podíl dosahuje velikosti 1,9%.

Počet přistěhovalých⁴¹ imigrantů podle pohlaví je uveden v tabulce 4.2 a grafu 4.2 a věková struktura přistěhovalých imigrantů je uvedena v tabulce 4.3 a grafu 4.3. Počty přistěhovalých imigrantů v r. 2009 v ORP a Olomouckém kraji celkem podle státní příslušnosti jsou uvedeny v tabulce 4.4 a grafu 4.4.

Tabulka 4.2 Počet přistěhovalých imigrantů podle pohlaví:

Pohlaví přistěhovalých	2006	2007	2008	2009
muži	1006	2001	693	375
ženy	821	1450	570	350
Celkem	1827	3451	1263	725

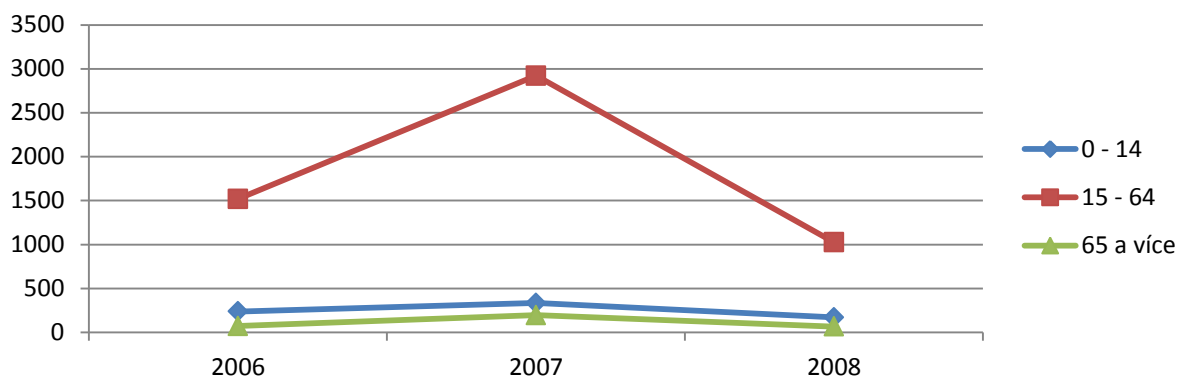
⁴¹ Jiné údaje týkající se pohlaví získány nebyly.

Graf 4.2 Počet přistěhovaných imigrantů podle pohlaví:

Komentář k tabulce 4.2 a grafu 4.2: Pohlaví přistěhovaných imigrantů bylo v roce 2009 rozděleno přibližně ve stejném poměru, největší diference ve prospěch mužů byla v roce 2007.

Tabulka 4.3 Počet přistěhovaných imigrantů podle věku

Věková struktura přistěhovaných	2006	2007	2008
0 - 14	237	334	170
15 - 64	1518	2922	1027
65 a více	72	195	66
<i>Celkem</i>	<i>1827</i>	<i>3451</i>	<i>1263</i>

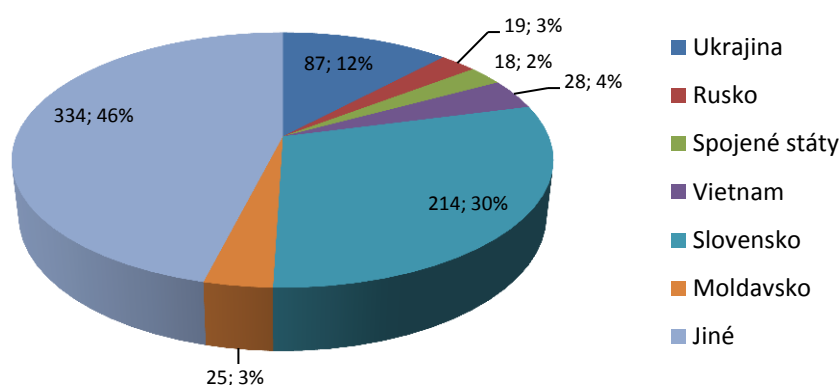
Graf 4.3 Vývoj počtů přistěhovaných imigrantů ve věkových skupinách (přistěhovalí v letech 2006-2008)

Komentář k tabulce 4.3 a grafu 4.3: Co se týče věkové struktury přistěhovaných imigrantů, nejvyšší počet imigrantů je celkem logicky v produktivním věku, tedy ve věkové kohortě 15-64 let.

Počty přistěhovaných imigrantů v r. 2009 v ORP a Olomouckém kraji celkem podle státní příslušnosti jsou uvedeny v tabulce 4.4 a grafu 4.4.

Tabulka 4.4 Počty přistěhovaných imigrantů v r. 2009 v ORP OK a Olomouckém kraji celkem podle státní příslušnosti

	Ukrajina	Rusko	Spojené státy	Vietnam	Slovensko	Moldavsko	Jiné
Olomoucký kraj	87	19	18	28	214	25	334
Jeseník	2	2	1	3	14	0	54
Olomouc	28	10	12	12	147	17	207
Prostějov	12	5	4	2	17	8	28
Přerov	23	1	1	5	26	0	24
Šumperk	22	1	0	6	10	0	21

Graf 4.4 Počty a podíly přistěhovaných imigrantů v r. 2009 v OK (celkem) podle státní příslušnosti

Komentář k tabulce 4.4 a grafu 4.4: Nejčtenější uvedená státní občanství přistěhovaných v r. 2009 jsou: slovenské, ukrajinské, vietnamské, ruské a moldavské s podíly vyššími než 3% ze všech

přistěhovaných. Největší podíl však náleží národnostem, které jsou v součtu uvedeny jako jiné a upřesněny nejsou.

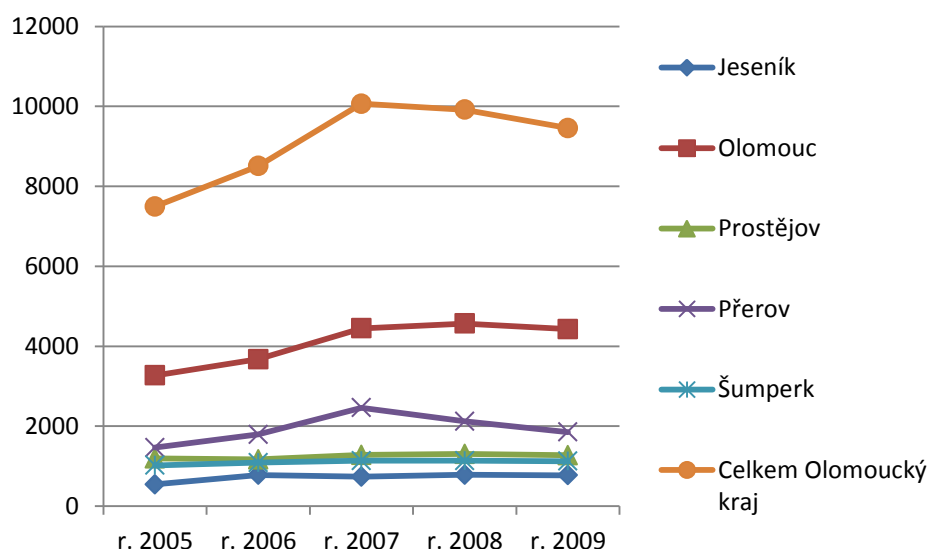
Účel pobytu imigrantů

Situace imigrantů s povolením k trvalému a dlouhodobému pobytu v okresech je uvedena v tabulce 4.5 a grafu 4.5. Účelem pobytu je získat pracovní uplatnění na trhu práce.

Tabulka 4.5 Imigranti s povolením k trvalému a dlouhodobému pobytu v okresech Olomouckého kraje - časové řady 2005-2009

Okresy	2005	2006	2007	2008	2009
Jeseník	544	781	738	784	773
Olomouc	3272	3677	4447	4569	4429
Prostějov	1193	1169	1282	1304	1274
Přerov	1466	1793	2462	2123	1855
Šumperk	1020	1087	1136	1137	1124
Celkem Olomoucký kraj	7495	8507	10065	9917	9455

Graf 4.5 Imigranti s povolením k trvalému a dlouhodobému pobytu v okresech Olomouckého kraje - časové řady 2005-2009



Komentář k tabulce 4.5 a grafu 4.5: Počty imigrantů v okresech Olomouckého kraje do roku 2007 mírně rostly, od r. 2007 dochází k celkovému poklesu počtu imigrantů ve všech okresech Olomouckého kraje.

Vývoj zaměstnanosti imigrantů v okresech Olomouckého kraje je uveden v tabulce 4.6 a grafu 4.6.⁴² Upřesnění s ohledem na počet imigrantů s živnostenským oprávněním je uvedeno v tabulce

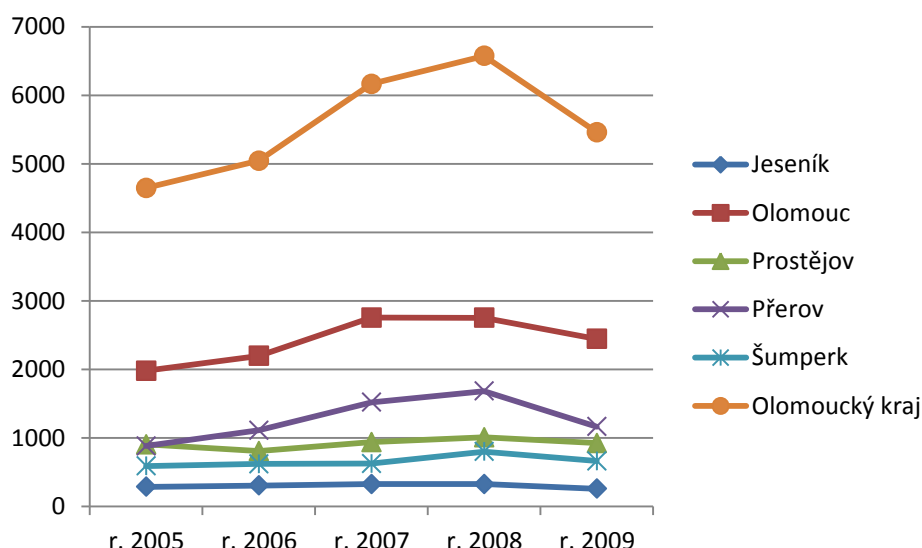
⁴² Níže uvedená tabulka, která byla získána v září 2010, která udává vývoj počtu cizinců s živnostenským oprávněním a která upřesňuje tabulku 4.5 z materiálů již výše citovaných, neumožňuje udělat grafický odhad, protože se jedná pouze o informace ze dvou ucelených roků (2008 a 2009). Navíc sloupec roku 2009 je totožný se sloupcem tabulky 4.7 v textu.

4.7. Největší podíl imigrantů, kteří mají živnostenské oprávnění, je v okresech Šumperk a Jeseník. Podíly zaměstnanců s živnostenským oprávněním (včetně počtů imigrantů) jsou uvedeny v grafech. Celkově se jedná o více než čtvrtinu imigrantů v Olomouckém kraji, kteří jsou zaměstnaní a mají živnostenské oprávnění, jedná se tedy o podnikatele.

Tabulka 4.6 Zaměstnanost imigrantů v okresech Olomouckého kraje - časové řady 2005-2009

Okresy	2005	2006	2007	2008	2009
Jeseník	288	305	326	328	260
Olomouc	1980	2197	2756	2754	2446
Prostějov	905	808	938	1008	925
Přerov	883	1112	1521	1684	1165
Šumperk	591	622	625	801	663
Olomoucký kraj	4647	5044	6166	6575	5459

Graf 4.6 Zaměstnanost imigrantů v okresech Olomouckého kraje - časové řady 2005-2009



Komentář k tabulce 4.6 a grafu 4.6: Co se týče zaměstnanosti imigrantů, vývoj zaměstnanosti přibližně kopíruje vývoj počtu imigrantů v Olomouckém kraji, kteří zde mají trvalý nebo dlouhodobý pobyt. Zaměstnanost imigrantů ve všech okresech Olomouckého kraje v r. 2009 poklesla.

shora. Cílem prezentace grafů (typu časových řad) je v našem případě popis, který naznačuje směr vývoje. (Graf ze dvou údajů je úsečka a nemá smysl ho uvádět.)

Oblast, kraj, okres	Cizinci s živnostenským oprávněním – vývoj 31.12.2008 – 31.3.2010		
	31.12.2008	31.12.2009	31.3.2010
Jeseník	141	151	151
Olomouc	888	851	853
Prostějov	271	315	313
Přerov	279	311	285
Šumperk	223	278	305
Olomoucký kraj	1 802	1 906	1 907

Tabulka 4.7 Specifikace údajů o imigrantech v okresech Olomouckého kraje - souhrnné údaje

Okresy	Celkový počet imigrantů (2009)	Zaměstnanost imigrantů celkem 2009	Podíl žen na zaměstnanosti v OK (2009%)	Počet imigrantů s živnostenským oprávněním (2009)
Jeseník	773	260	25,4	151
Olomouc	4429	2446	25,6	851
Prostějov	1274	925	25,8	315
Přerov	1855	1165	29,7	311
Šumperk	1124	663	18,6	278
<i>Olomoucký kraj</i>	<i>9455</i>	<i>5459</i>	<i>25,6</i>	<i>1906</i>

4.2 Charakteristika souboru a konkrétní zjištění

V rámci výzkumu byli osloveni uživatelé registrovaných sociálních služeb na území Olomouckého kraje dle cílových skupin a dle obcí s rozšířenou působností.

S ohledem na skutečnost, že v Olomouckém kraji jsou pouze dvě registrované sociální služby, jsme výzkumný soubor rozšířili i na imigranty, kteří sociální služby nevyužívali.⁴³

Výzkumný soubor

Byla realizována individuální interview jako hloubkové rozhovory zaměřené na potřeby imigrantů v oblasti sociálních služeb. Rozhovory probíhaly v českém, ruském, polském a anglickém jazyce.

Kontaktovali jsme⁴⁴ 42 imigrantů, z nichž 31 sociální služby již nějakým způsobem využilo, zbytek byla běžná populace imigrantů. Pro kontakt s imigranty jsme použili metodu „sněhové koule“.

Výpovědi těchto dvou výzkumných kvalitativních souborů se lišily s ohledem na využití (i potenciální) sociálních služeb.

Uživatelé sociálních služeb

Skupina uživatelů sociálních služeb byla s používanými službami velmi spokojena. Pokud jsme pro hodnocení použili školní stupnici, zařízení byla hodnocena výborně. Nejhorším hodnocením byla dvojka upřesněna sdělením, že jsou malé prostory, v nichž probíhá výuka jazyka. Rovněž zdrojová data (výpovědi a dotazníky), která jsme měli k dispozici z o.s. Žebřík, tuto situaci zcela potvrdila.

Klíčovým problémem imigrantů byla jazyková vybavenost, na níž byla založena možnost najít si kvalifikované zaměstnání.

Co se týče ekonomické situace uživatelů sociálních služeb, všichni usilovali o zachování pracovních příležitostí, případně jejich zlepšení (vysokoškoláci žádali o nostrifikaci diplomů, doplňovali si odpovídající zkoušky apod.).

Celkovou sociální situaci hodnotili tak, že česká populace k nim jako imigrantům nemá důvěru a mají pocit, že jsou majoritou opovrhováni. Mnozí se negativně vyjadřovali o nenaplnění hodnotových principů, jak byly vnímány jimi. Jako je úcta dětí k rodičům, dvojí hodnotové postoje (něco jiného se říká doma, něco jiného ve škole či mimo domov). Rovněž se objevily zmínky o šikaně ve škole. Další výroky jsou zpracované do tematických celků uvedených níže.

⁴³ Z tiskové zprávy SOZE

„...Sdružení občanů zabývajících se emigranty SOZE organizovalo k závěru pátého měsíce realizace projektu OKRAJ výuku českého jazyka pro cizince ve dvou kurzech znalostní úrovně A1 a B1 v Olomouci a jeden kurz úrovně B1 v Prostějově. Účast v jazykových kurzech je zhruba sedmdesátiprocentní. Někteří frekventanti z kurzu již odešli, protože se jim podařilo najít uplatnění na trhu práce, nahradili je frekventanti nově přichozí. Do kurzů českého jazyka se ve zmíněném období zapsalo celkem 27 frekventantů....“

Ze zprávy Žebřík

„...Žebřík, o.s. je veřejně prospěšná organizace založená místními křesťany s cílem podporovat integraci sociálně vyloučených osob do společnosti a informovat o křesťanských hodnotách....Centrum podpory imigrantů je informační a poradenské středisko pro podporu integrace imigrantů na Prostějovsku. Centrum bylo založeno jako organizační jednotka sdružení Žebřík, o.s., bez právní subjektivity...“

⁴⁴ Základní kontakty byly získány ze sdružení SOZE a o.s. Žebřík.

Neuživatelé sociálních služeb

Charakteristikou výpovědí neuživatelů sociálních služeb byla neochota se jakkoliv dostat do kontextu s něčím, co by bylo spojeno s úřadem, rovněž se sociálními službami. Jednalo se o imigranty vietnamské národnosti, rovněž imigranty z USA. Národnost některých dotazovaných zjištěna nebyla.

Celkový postoj k sociálním službám byl vnímán jako neúspěch, pokud by z nějakých důvodů někdo z dotazovaných tuto službu musel použít.

Z jednotlivých interview všech účastníků (uživatelů i neuživatelů sociálních služeb) je možno vysledovat modely jednání, které jsou opakované a jsou přenositelné na situace „útěk“ a situace „řešení“.

Pro cíle výzkumné zprávy byly výpovědi strukturovány a jsou uvedeny v části 4.3.

4.3 Osobní výpovědi uživatelů - zpracování kvalitativních údajů

Uživatelé sociálních služeb z cílové skupiny imigranti se vyjadřovali k aktuálnímu stavu užívaných služeb. Jednalo se o jejich vlastní problémy, které sdělovali, *nešlo o manipulaci ze strany výzkumníků*, která by nastávala pokládáním přesných dotazů. Jednalo se o použití kvalitativního výzkumu, nikoliv strukturovaného rozhovoru jako kvalitativní techniky v rámci kvantitativního výzkumu, to v daných podmínkách nebylo nosné. Jejich hodnocení je souhrnně zpracováno do podoby kladných a záporných zobecněných výroků. Uživatelé svým vlastním vyjádřením posuzovali kladně nebo záporně různé stránky a aspekty využívané sociální služby. Získaná sdělení byla pouze strukturována, nebyla upravována obsahově. Jde o témata, která v interview zazněla, ne četností údaje. Mnohdy témata se sociálními službami nemají nic společného, ale jde o to, že dotázaní vnímají jako službu předmět své potřeby, nikoliv poradenství (což sociální službou je). Ačkoliv je pořádána řada jazykových kurzů, potřeba rozšiřování těchto kurzů zaznívala opakovaně. (Kvantitativní šetření realizováno nebylo, nebylo požadováno zadavatelem.)

Kladné hodnocení:

- Vzájemná solidarita členů
- Podpora a solidarita členů z velkých měst v ČR
- Dobrá práce, jistota příjmu
- Spokojenost s jazykovými kurzy
- Spokojenost s pracovníky sociálních služeb
- Spokojenost s lektory

Záporné hodnocení:

- Jazyková bariéra
- Administrativa - prodlužování víz
- Málo informací o sociálním systému a nabídce sociálních služeb
- Absence tisku (novin) pro imigranty (různojazyčné noviny)⁴⁵
- Nevím, jakožto imigrant, je, co se stane, až půjdu do důchodu

Požadavky:

- Nabídka jazykových kurzů pokud možno zdarma
- Pracovní poradenství
- Více informací o sociálním systému
- Podpora v právní problematice
- Pomoc se zajištěním bydlení

⁴⁵ Dotázaní hovořili o tiskovinách jako celku, např. v novinových stáncích.

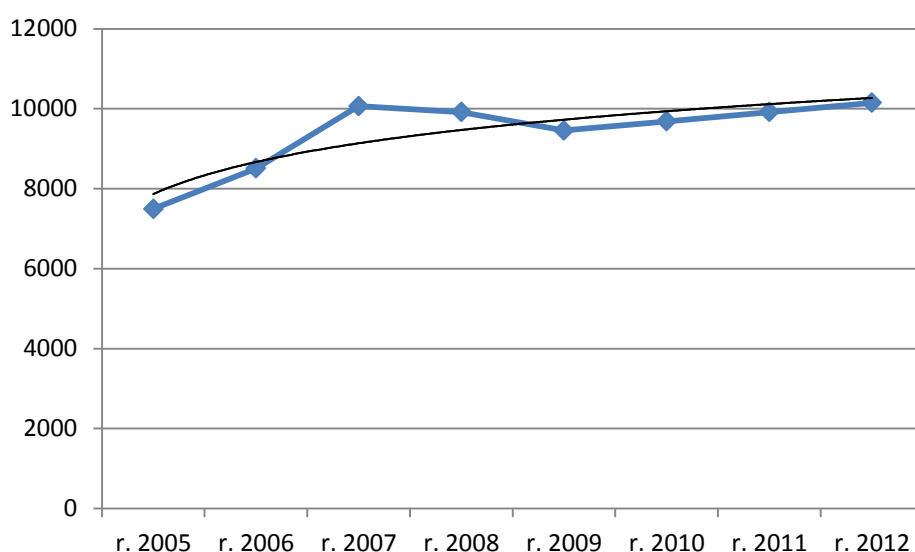
4.4 Prognóza vývoje počtu imigrantů v ORP Olomouckého kraje⁴⁶

Prognóza vývoje počtu imigrantů v Olomouckém kraji, pro niž byly použity souhrnné údaje z tabulky 4.5, je uvedena v tabulce 4.8 (poslední sloupec) a v grafu 4.7. (Prognóza odhadu počtu imigrantů jako uživatelů sociálních služeb je nerealizovatelná.)

Tabulka 4.8: Prognóza počtu imigrantů s trvalým a dlouhodobým pobytem v okresech OK a v Olomouckém kraji

Okresy	Počty imigrantů s trvalým nebo dlouhodobým pobytem 2009	Odhad počtu imigrantů s trvalým nebo dlouhodobým pobytem 2012
Jeseník	773	834
Olomouc	4429	4751
Prostějov	1274	1375
Přerov	1855	1990
Šumperk	1124	1198
<i>Celkem</i>	<i>9455</i>	<i>10148</i>

Graf 4.7: Prognóza vývoje počtu imigrantů s trvalým a dlouhodobým pobytem v Olomouckém kraji - časové řady 2005-2012 (logaritmický trend)



Komentář ke grafu 1.7: Prognózu vývoje počtu imigrantů v Olomouckém kraji lze odhadnout z logaritmického trendu, která by udávala počet imigrantů přibližně v hodnotách pod 11 000 v celém Olomouckém kraji. Pokud bychom ale přesněji kopírovali data a použili polynomický trend, dostali bychom se v r. 2012 pod úroveň počtu imigrantů z r. 2005, což nepředpokládáme zejména s ohledem na celosvětovou mobilitu zejména občanů tzv. třetí zemi.

⁴⁶ Byly použity údaje s trvalým nebo dlouhodobým pobytem, neboť jiné údaje v době analýzy k dispozici nebyly. Internetové informační zdroje, které byly dodatečně získány, obsahují pouze celkové údaje za ČR.

4.5 Sociotechnická doporučení⁴⁷

Podíl imigrantů jako uživatelů sociálních služeb z populace občanů Olomouckého kraje je přibližně 0,01%. V Olomouckém kraji žijí necelá dvě procenta imigrantů, z nichž sociální služby jako takové využívá přibližně 0,5%.

S ohledem na skutečnost, že veškeré potřeby a požadavky imigrantů jsou, dle expertních vyjádření (Centrum pro podporu integrace cizinců, které však není registrovanou sociální službou, a nemůže dle zadání výzkumu být do těchto zjištění zařazeno), naplněny, pouze s ohledem na realizovaná interview, která prokázala, že imigranti o těchto aktivitách nevědí, formulujeme na základě jejich výroků:

Doporučení v rámci řešení situace

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

⁴⁷ Doporučení tohoto dokumentu jsou postavena dle zadání úlohy na údajích získaných od uživatelů sociálních služeb.

5. Cílová skupina - osoby v krizi

Cílová skupina „osoby v krizi“⁴⁸ byla vymezena:

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

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

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

Respondenti však jako chybějící služby pro konkrétní cílovou skupinu uváděli i další sociální či příbuzné služby, které nejsou službami vymezenými pro tuto cílovou skupinu. Uvádíme proto všechny neredukované údaje tak, jak byly zjištěny.

5.1 Charakteristika souboru

V rámci výzkumu byli osloveni uživatelé registrovaných sociálních služeb na území Olomouckého kraje dle cílových skupin a dle obcí s rozšířenou působností.

Za uživatele sociálních služeb v rámci Olomouckého kraje bylo v rámci cílové skupiny - osoby v krizi (tj. jde o uživatele využívající služby spadající pod vybrané a registrované sociální služby zaměřené na cílovou skupinu osoby v krizi) vyplněno 141 dotazníků.

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), které však mnohdy se sociálními službami nemají nic společného - jednalo se v zásadě o přání dotazovaných, kteří tato přání do dotazníku vpisovali nebo sdělovali tazatelům. Tyto výroky jsou neupravované a odrážejí způsob chápání sociálních služeb jako takových populací uživatelů sociálních služeb. Formulace výroků charakterizuje bohatost i těch nejdrobnějších přání jedinců. Je zřejmé, že tyto odpovědi mohou být s ohledem na plánování sociálních služeb opomenuty. Nicméně mohou být chápány jako podnět pro poskytování různých druhů poradenství, a to od poradenství, jak si zajistit vhodné bydlení, až po poradenství, jak jednat v problematické situaci. Sekundárním efektem výzkumného šetření je zjištění, že mnohdy lidé nedokážou své potřeby bez nabídky nějakých možností vůbec formulovat, a to nejen uživatelé služeb, ale občas i profesionálové.

⁴⁸ Definice, která upřesňuje cílovou populaci, byla pracovní skupinou vymezena: *Charakteristikou pro osoby v krizi je, že pomoc je zaměřena na krátkodobé a časově ohraničené, náhlé a neočekávané události.*

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

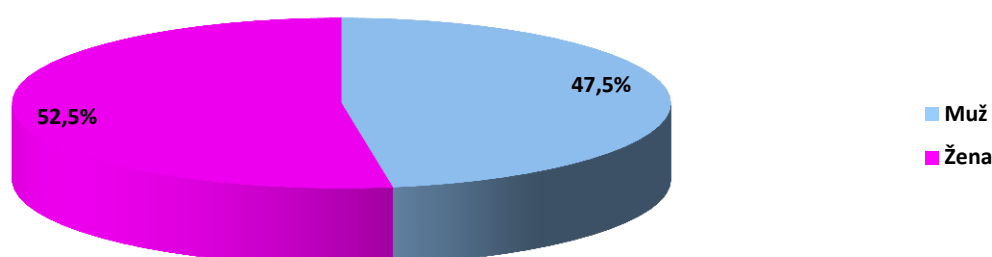
Ve výzkumných závěrech však uvádíme výpovědi tak, jak byly v této cílové skupině sděleny. Je tedy zřejmé, že proces změny dosavadního způsobu pojmání krize na akceptaci vymezení krize jako krátkodobé a náhlé nečekané události v životě jedince, která je pro něho složitě řešitelná, bude dlouhodobý a je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

Ačkoliv respondenti se měli vyjadřovat k okolnostem, které jim byly osobně známe a které měli posuzovat ze své osobní zkušenosti, vyjadřovali se mnohdy i k různým druhům sociálních služeb, které využívali nejen v současnosti, ale mohli je využívat i v dřívější době⁴⁹.

Výzkumný soubor dle socio-demografických charakteristik

Výzkumný soubor cílové skupiny osoby v krizi je z pohledu pohlaví respondentů rozdělen přibližně na poloviny - téměř polovinu tvoří muži, o něco víc než polovinu tvoří ženy.

Graf 5.1: Pohlaví (N=141)

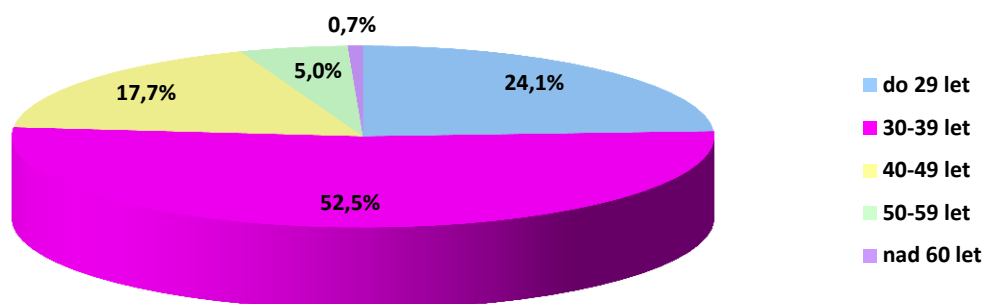


Komentář ke grafu 5.1: 52,5% respondentů tvořily ženy, 47,5% muži.

Více než polovina oslovených uživatelů byla ve věku 30-39 let, téměř čtvrtina byla ve věku do 29 let (nejmladší oslovený uživatel byl ve věku 24 let), více než šestina byla ve věku 40-49 let.

⁴⁹ Respondenti mohli mít informace zprostředkované, např. od přátel, známých. Nikdo nebyl nucen k výpovědi a nikdo nebyl kontrolován v tom, že musel napsat „jen to správné“, jak je chápáno zákonem o sociálních službách. Tento druh zkoumání neřešil psychologické problémy dotazovaných. Při interpretaci zjištěných údajů je třeba brát v úvahu, že terénní sociální výzkum pracuje s živými jednotkami, které se mohou mýlit a celkově je výzkumný soubor souborem statistickým, který je zpracováván se standardně používanou pětiprocentní chybou. Jedná se zejména o situace, kdy by měla být analyzována detailní informace od jediného respondenta. Výpovědi jednotlivých dotázaných je třeba chápat jako „výroky“, které mohou, ale nemusejí být brány v úvahu.

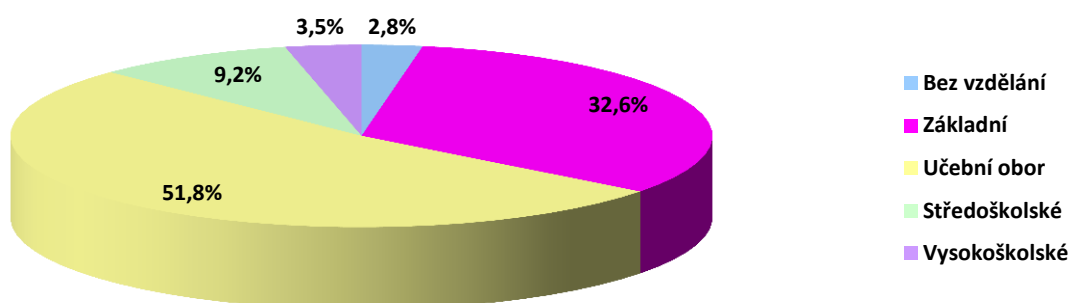
Graf 5.2: Věk (N=141)



Komentář ke grafu 5.2: 52,5% respondentů bylo ve věku 30-39 let, 24,1% ve věku do 29 let, 17,7% ve věku 40-49 let, 5% ve věku 50-59 let a jeden uživatel (0,7%) byl ve věku nad 60 let (konkrétně 62 let).

Mezi uživateli služeb pro osoby v krizi výrazně převažuje nižší středoškolské vzdělání bez maturity a základní vzdělání.

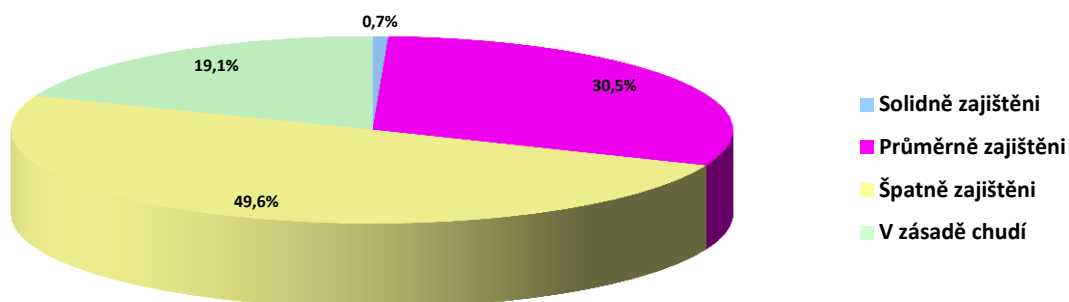
Graf 5.3: Vzdělání (N=141)



Komentář ke grafu 5.3: 51,8% oslovených respondentů má nižší středoškolské vzdělání bez maturity, 32,6% má základní vzdělání, 9,2% středoškolské vzdělání s maturitou, 3,5% vysokoškolské vzdělání a 2,8% respondentů neukončilo žádné vzdělání.

Materiální situace dotázaných byla zjišťována jako subjektivní vnímání jejich celkové situace bez ohledu na jakékoliv objektivní údaje. Z hlediska materiální situace více než dvě třetiny uživatelů služeb deklarují, že jsou špatně zajištěny nebo v zásadě chudé. Na druhé straně téměř třetina popisuje svoji materiální situaci jako průměrnou.

Graf5.4: Materiální situace (N=141)



Komentář ke grafu 5.4: 49,6% respondentů hodnotí svoji materiální situaci jako špatnou, dalších 19,1% se vyjádřilo, že jsou v zásadě chudí. Na druhé straně 30,5% respondentů zhodnotilo svoji materiální situaci jako průměrnou, jeden respondent (0,7%) dokonce jako solidní.

V následující tabulce jsou uvedeny podíly zastoupení respondentů dle sídla využívané služby (sídlo dle ORP).

Tabulka 5.1: Místo sídla využívané služby (N=141)

Místo sídla využívané služby (ORP)	Počet	%
Olomouc	108	76,6
Šumperk	33	23,4
Celkem	141	100

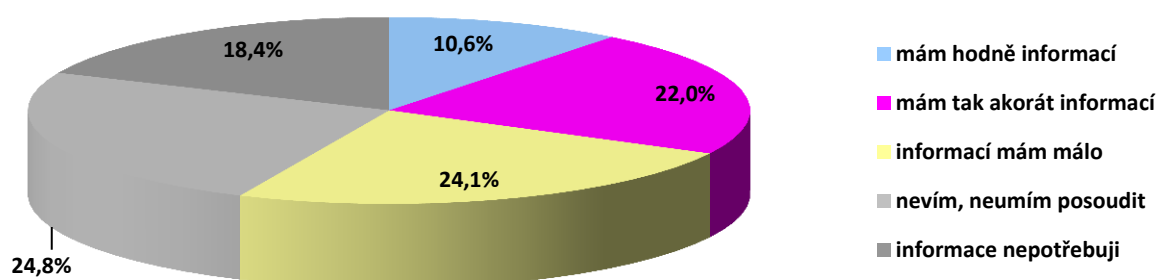
5.2 Konkrétní zjištění

Informovanost o sociálních službách

Respondenti byli dotázáni, jak vnímají svoji informovanost o sociálních službách.

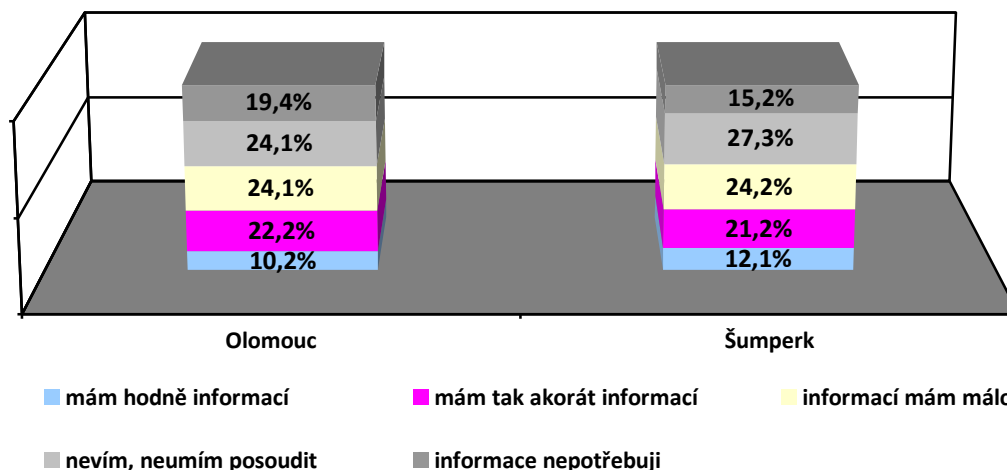
Třetina respondentů se vyjádřila, že má hodně nebo tak akorát informací.

Graf 5.5: Informovanost o sociálních službách



Komentář ke grafu 5.5: 10,6% oslovených se vyjádřilo, že o sociálních službách má hodně informací, 22% deklarovalo, že má tak akorát informací. Na druhé straně 24,1% oslovených zhodnotilo, že informací o sociálních službách má málo. Informace o sociálních službách nepotřebuje 18,4% oslovených. K dotazu se neumělo vyjádřit 24,8% respondentů.

Graf 5.6: Informovanost o sociálních službách dle ORP (N=141)



Komentář ke grafu 5.6: Rozdíly mezi informovaností v jednotlivých ORP nebyly zaznamenány.

Informovanost o sociálních službách byla rekódovaná tak, aby v údajích byly obsaženy jen ty odpovědi respondentů, které byly zcela konkrétní, proto odpovědi „nevím“ a „neodpověděl“ byly vynechány. Tato rekódovaná informovanost je uvedena tabulkou 2.2.2. Téměř polovina respondentů, která se k problematice vyjádřila konkrétně (43%) uvedla, že má informací málo.

Tabulka 5.1.1: Informovanost o sociálních službách (rekódováno)

			Abs	Validní %
	mám hodně informací	15	10,6	18,8
	mám tak akorát informací	31	22,0	38,8
	informací mám málo	34	24,1	42,5
	Celkem	80	56,7	100,0
	Vynechané (nevím, neodpověděl)	61	43,3	
Celkem		141	100,0	

Způsob informovanosti respondentů je možno více upřesnit a vypočítávat pro skupiny respondentů (např. příslušnosti k ORP) průměrné údaje a ty potom uspořádat podle velikosti a určit pořadí informovanosti o sociálních službách, např. podle druhu postižení, jak je uvedeno v tabulce 2.2.3.

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

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

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

Tabulka 5.1.1: Průměrná informovanost podle ORP

Místo sídla užívané služby	Průměr	Kvalita informací	N
Olomouc	2,25	Středně kvalitní	61
Šumperk	2,21	Středně kvalitní	19
Počet	2,24	Středně kvalitní	80

Celkově u cílové skupiny osoby v krizi se informovanost o sociálních službách pohybuje v rozmezí středně kvalitních informací. Proto je vhodné informovanost o sociálních službách upravit ve prospěch toho, co je respondenty požadováno (viz dále).

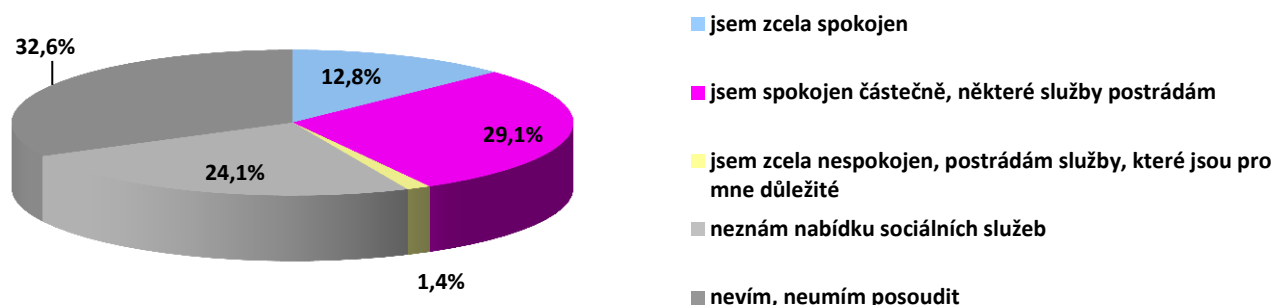
Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu

Uživatelé z cílové skupiny osoby v krizi měli dále zhodnotit svoji spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb ve svém regionu.

S uvedenou šířkou nabídky sociálních služeb je zcela spokojena něco více než desetina oslovených, přičemž vyšší podíl uživatelů zcela spokojených s šířkou nabídky sociálních služeb jsme zaznamenali v ORP Šumperk.

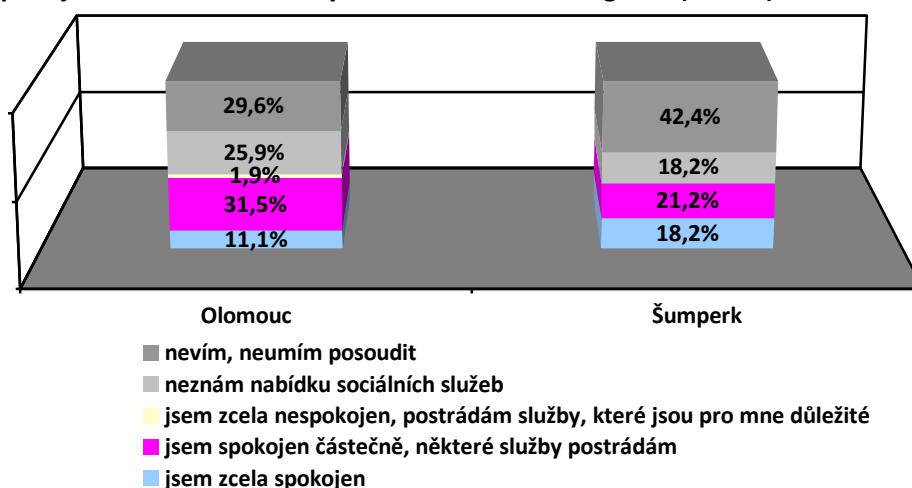
Téměř třetina je s šířkou nabídky sociálních služeb v jejich regionu spokojena částečně, některé služby ale postrádají. Dva respondenti jsou zcela nespokojeni. Ostatní se neuměli vyjádřit, případně uvedli, že nabídku sociálních služeb neznají.

Graf 5.7: Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu (N=141)



Komentář ke grafu 5.7: 12,8% uživatelů je zcela spokojeno s šířkou nabídky sociálních služeb v jejich regionu. Částečnou spokojenost vyjádřilo 29,1% uživatelů, úplnou nespokojenost dva uživatelé (1,4%). 24,1% oslovených deklarovalo, že nezná nabídku sociálních služeb a 32,6% se k otázce neumělo vyjádřit.

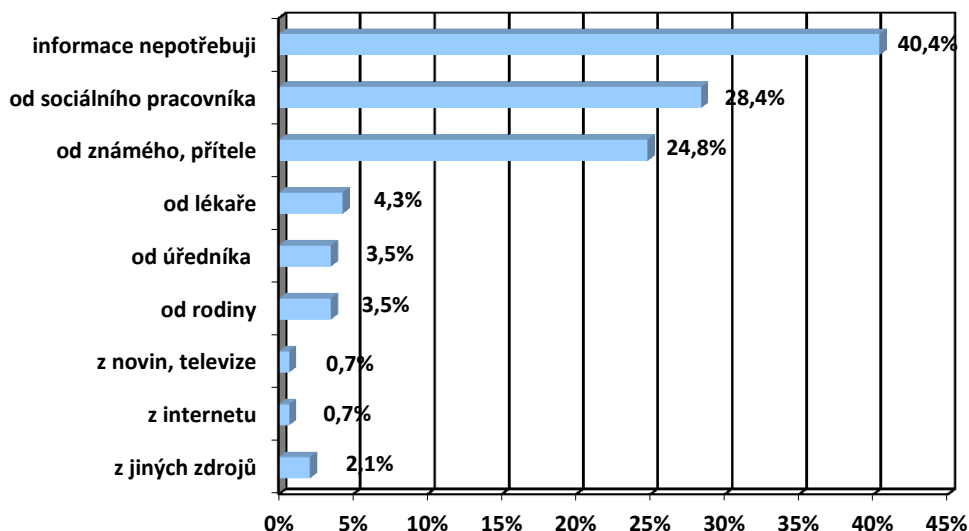
Graf 5.8: Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu (N=141)



Komentář ke grafu 5.8: Vyšší podíl uživatelů zcela spokojených s šířkou nabídky sociálních služeb jsme zaznamenali v ORP Šumperk.

Zdroje informací o sociálních službách

Informace o sociálních službách, které respondenti využívají nebo již využili, získali především od sociálních pracovníků, známých a přátel. Dvě pětiny respondentů se vyjádřily, že informace o sociálních službách nepotřebují.

Graf 5.9: Zdroje informací o sociálních službách (N=141)

Komentář ke grafu 5.9: 40,4% oslovených se vyjádřilo, že informace ohledně sociálních služeb nepotřebují. 28,4% uživatelů se o sociálních službách, které využívají nebo využívali, dozvěděli od sociálního pracovníka, 24,8% od známého přítele, 4,3% od lékaře, 3,5% od úředníka, 3,5% od rodiny, 0,7% z novin, televize, 0,7% z internetu a 2,1% z jiných zdrojů (sami se šli informovat). Součet odpovědí je vyšší než 100% vzhledem k tomu, že respondenti mohli uvést více možností odpovědí.

Spokojenost s využívanými službami

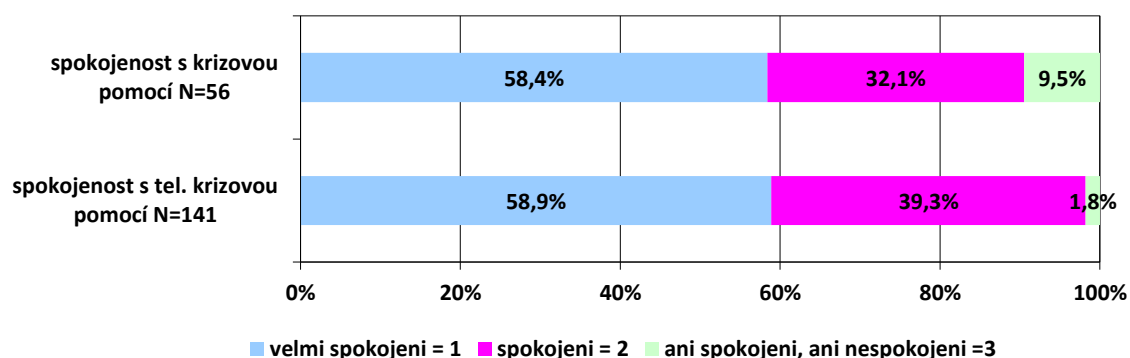
Dále byli respondenti dotázáni na jejich spokojenost se službami, které již využili. Dotázaní již využili různorodá zařízení sociálních služeb, nejen krizovou pomoc a telefonickou krizovou pomoc. Většinu služeb hodnotili nejlepšími známkami. V průměru relativně nejhůř byla hodnocena kontaktní centra, lepší hodnocení získaly sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a podpora samostatného bydlení.

Co se týče služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu osoby v krizi (krizová pomoc a telefonická krizová pomoc), převážná většina uživatelů byla s nimi spokojena, téměř dvě pětiny byly zcela spokojeny.

Tabulka 5.2.1: Spokojenost s využívanými službami (podle definice vymezení cílové skupiny)

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s využívanou službou a 5 = úplná nespokojenost s využívanou službou

Spokojenost s využívanými službami	N (počet těch, kteří odpověděli, kteří službu využili)	Minimum	Maximum	Průměr
Spokojenost s telefonickou krizovou pomocí § 55	56	1	3	1,43
Spokojenost s krizovou pomocí § 60	137	1	3	1,51

Graf 5.10: Spokojenost se službami pro cílovou skupinu osoby v krizi - upřesnění

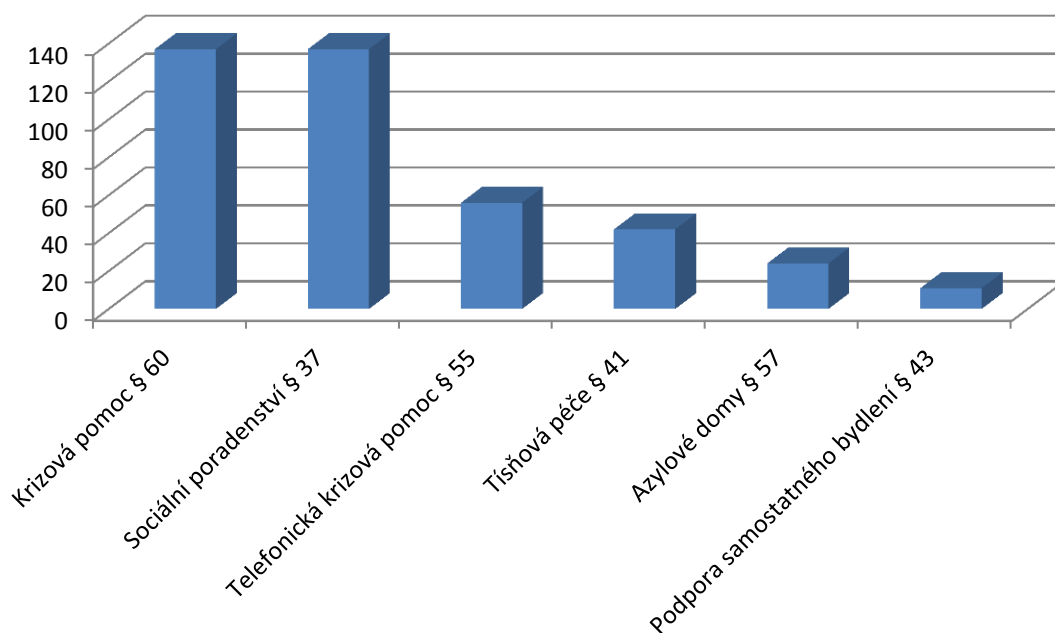
Komentář ke grafu 5.10: S krizovou pomocí bylo zcela spokojeno 58,4% oslovených, 32,1% vyjádřilo spokojenost na „dvojku“ a u desetiny dotázaných (9,5%) je spokojenost neutrální, respondenti uvedli, že jsou ani spokojeni, ani nespokojeni. S telefonickou krizovou pomocí bylo zcela spokojeno 58,9% oslovených, 39,3% vyjádřilo spokojenost na „dvojku“ a 1,8% není ani spokojeno ani nespokojeno.

Tabulka 5.2.2: Spokojenost s využívanými službami (podle vyjádření dotázaných k jiným využívaným službám)

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s využívanou službou a 5 = úplná nespokojenost s využívanou službou

Spokojenost s využívanými službami	N (počet těch, kteří odpověděli, kteří službu využili)	Minimum	Maximum	Průměr
Spokojenost se sociálními službami poskytovanými ve zdravotnických zařízeních ústavní péče § 52	6	1	1	1,00
Spokojenost s chráněným bydlením § 51	4	1	1	1,00
Spokojenost s centrem denních služeb § 45	3	1	1	1,00
Spokojenost s domovy se zvláštním režimem § 50	3	1	1	1,00
Spokojenost s intervenčními centry § 60a	9	1	2	1,11
Spokojenost s tísňovou péčí § 41	42	1	2	1,31
Spokojenost s azylovými domy § 57	24	1	3	1,42
Spokojenost se sociálním poradenstvím § 37	137	1	5	1,64
Spokojenost s podporou samostatného bydlení § 43	11	1	4	2,64
Spokojenost se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi § 65	4	3	3	3,00
Spokojenost s kontaktními centry § 59	1	5	5	5,00

Sociální služby, které byly respondenty hodnoceny, jsou uspořádány podle četnosti jejich využití (sloupec „N“ v tabulce 5.2).

Graf 5.10.1: Nejčastěji využívané sociální služby⁵⁰ (N více než 10)

Komentář ke grafu 1.10: Jako nejčastěji využívané jsme zaznamenali služby krizová pomoc, sociální poradenství, telefonickou krizovou pomoc a tísňovou péči.

Spokojenost s charakteristikami služeb

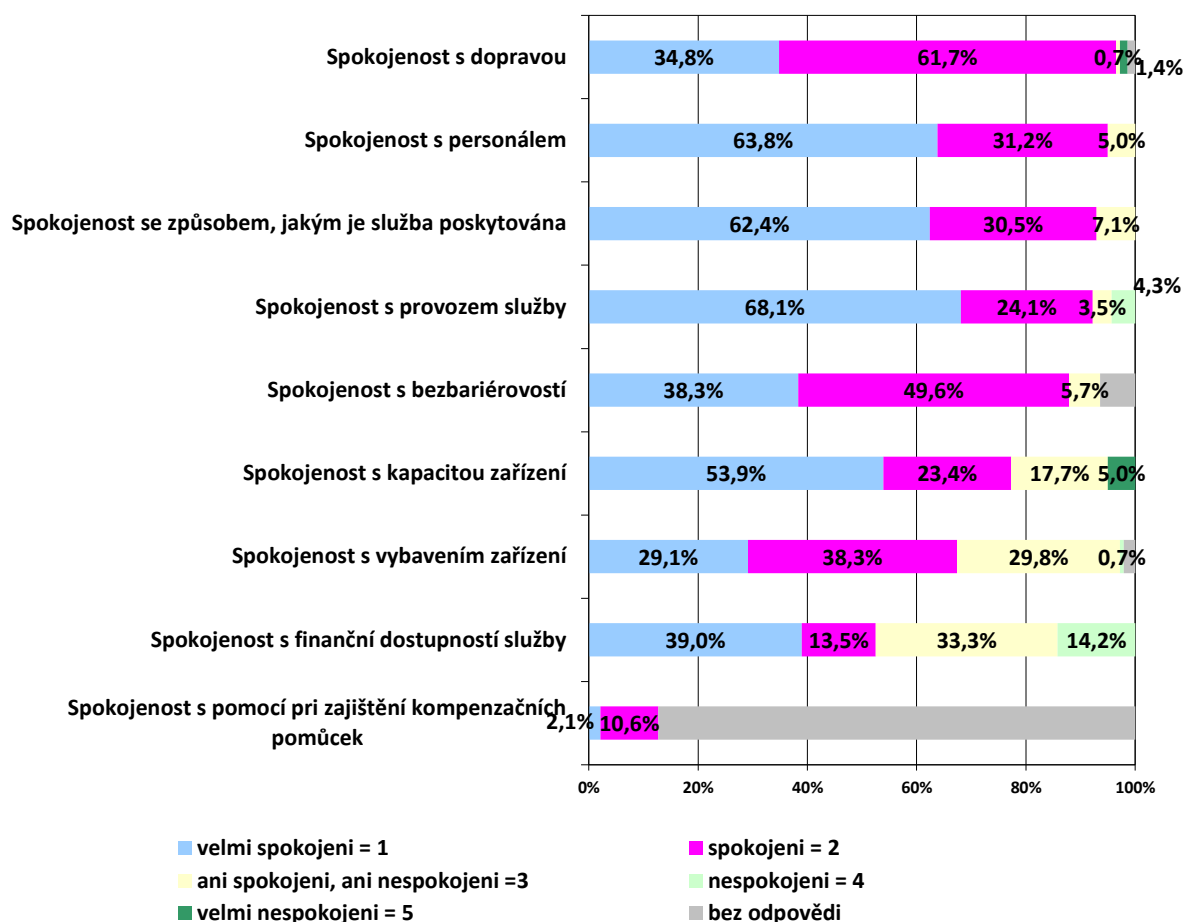
Uživatelé byli převážně spokojeni s většinou sledovaných charakteristik služeb. Nejvyšší spokojenost, nejlepší hodnocení z pohledu průměrných hodnot a zároveň nejvyšší podíl odpovědí „velmi spokojeni“, jsme zaznamenali u charakteristik spokojenost s personálem, s provozem služeb a se způsobem, jakým je služba poskytována. Na druhé straně relativně nejnižší spokojenost jsme zaznamenali u charakteristik spokojenost s vybavením zařízení a s finanční dostupností služby.

Méně spokojení resp. nespokojení uživatelé uvedli, že:

- nevyhovuje návštěvní doba;
- chybí izolační pokoj v případě nemoci dítěte;
- azylových zařízení je málo, je dlouhá čekací doba, málo pracovníků;
- uvítali by více výhod pro svobodné matky.

V grafu 5.11 uvádíme uspořádání spokojenosti jednotlivých charakteristik služeb dle četnosti (frekvencí) možných odpovědí a v grafu 5.12 uspořádání z pohledu průměrných hodnot. Tato uspořádání jsou v některých charakteristikách rozdílná vzhledem k tomu, že do průměru jsou zahrnuti pouze respondenti, kteří se k jednotlivým charakteristikám uměli vyjádřit.

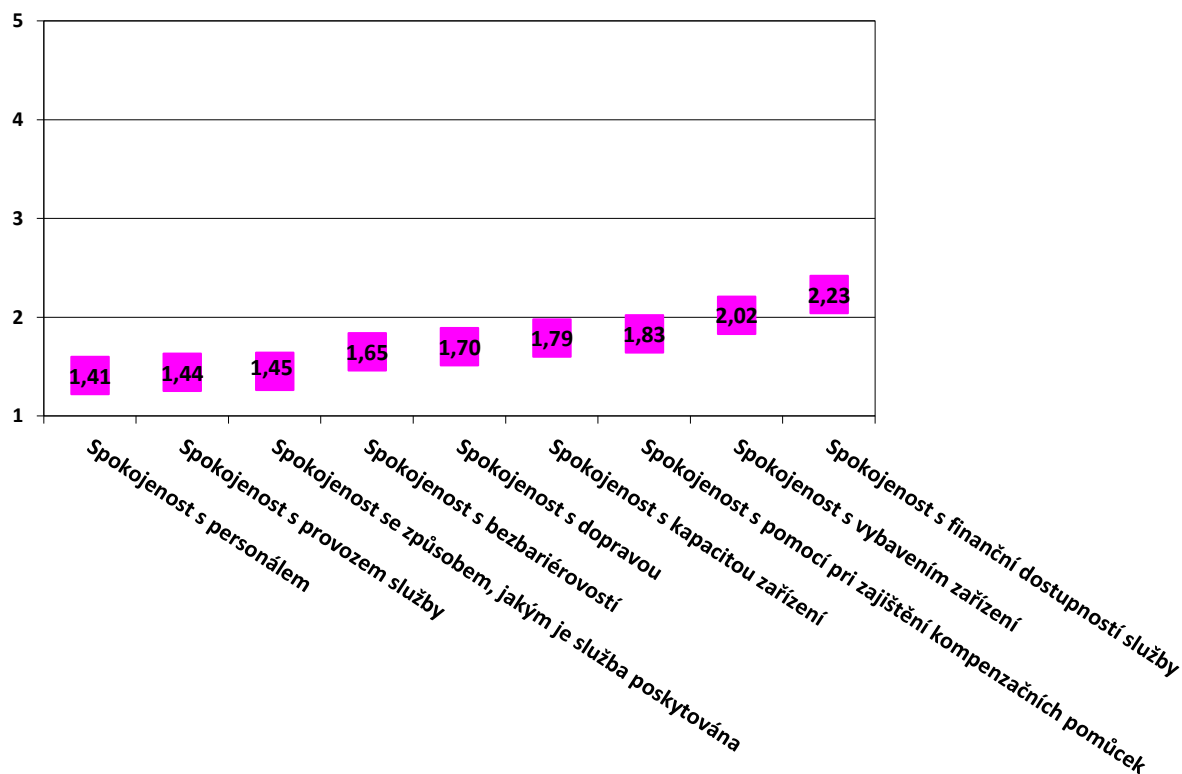
⁵⁰ Jedná se o služby bez ohledu na vymezení dle zákona o sociálních službách pro tuto cílovou skupinu.

Graf 5.11: Spokojenost s charakteristikami služeb (N=141)

Komentář ke grafu 5.11: Charakteristiky služeb v grafu jsou uspořádány dle celkového podílu respondentů, kteří byli s danými charakteristikami velmi spokojeni, resp. spokojeni. Nejvyšší celková spokojenost (odpovědi velmi spokojeni, spokojeni) byla zaznamenána u charakteristik spokojenost s dopravou (96,5% spokojených uživatelů), s personálem (95% spokojených uživatelů), se způsobem jakým je služba poskytována (92,9% spokojených uživatelů), s provozem služeb (92,2% spokojených uživatelů, nespokojení uživatelé se vyjádřili, že jim nevyhovuje návštěvní doba), bezbariérovostí (87,9% spokojených uživatelů) a kapacitou zařízení (77,3% spokojených uživatelů, nespokojení uživatelé se vyjádřili, že chybí izolační pokoj v případě nemoci dítěte, a že azylových zařízení je málo, je dlouhá čekací doba, málo pracovníků). Z pohledu podílu velmi spokojených uživatelů byly nejlépe hodnocenými charakteristikami spokojenost s provozem služeb (68,1%), s personálem (63,8%), a se způsobem jakým je služba poskytována (62,4%). Charakteristikami s nejnižším podílem spokojených uživatelů byly spokojenost s vybavením zařízení (67,4% spokojených uživatelů) a s finanční dostupností služby (52,5% spokojených uživatelů, nespokojení uživatelé se vyjádřili, že by uvítali více výhod pro svobodné matky). K spokojenosti s pomocí při zajištění kompenzačních pomůcek se vyjádřilo jen velmi málo uživatelů, vzhledem k tomu, že daná charakteristika se této cílové skupiny většinou netýká.

Graf 5.12: Spokojenost s charakteristikami služeb dle průměrných hodnot

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s danou charakteristikou a 5 = úplná nespokojenost s danou charakteristikou



Komentář ke grafu 5.12: Z pohledu průměrných hodnot byli uživatelé nejvíce spokojeni s personálem (průměrná hodnota 1,41), s provozem služby (1,44) a se způsobem, jakým je služba poskytována (1,45). Dále následovala spokojenost s bezbariérovostí (1,65), s dopravou (1,70), s kapacitou zařízení a pomocí při zajištění kompenzačních pomůcek (1,83). Relativně nejméně byli respondenti spokojeni s vybavením zařízení (2,02) a finanční dostupností služby (2,23).

Tabulka 5.3: Spokojenost s charakteristikami služeb dle průměrných hodnot

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s danou charakteristikou a 5 = úplná nespokojenost s danou charakteristikou

Spokojenost s charakteristikami služeb	N (počet těch, kteří odpověděli)	Minimum	Maximum	Průměr
Spokojenost s personálem	141	1	3	1,41
Spokojenost s provozem služby	141	1	4	1,44
Spokojenost se způsobem, jakým je služba poskytována	141	1	3	1,45
Spokojenost s bezbariérovostí	132	1	3	1,65
Spokojenost s dopravou	139	1	5	1,70
Spokojenost s kapacitou zařízení	141	1	5	1,79
Spokojenost s pomocí při zajištění kompenzačních pomůcek	18	1	2	1,83

Spokojenost s vybavením zařízení	138	1	4	2,02
Spokojenost s finanční dostupností služby	141	1	4	2,23

Chybějící služby pro osoby v krizi

Uživatelé sociálních služeb by uvítali rozšíření kapacity zařízení, zvýšení počtu pracovníků, rozšíření pomoci pro lidi v nouzi. Dále jejich preference směřují k lepší informovanosti - uvítali by více informací o sociálních dávkách, právních podmínkách, bytové poradenství, jaké mají možnosti, zároveň by uvítali i zřízení centra, kde by jim bylo poskytnuto poradenství (co dělat v určité situaci).

Tabulka 5.4: Chybějící služby pro osoby v krizi

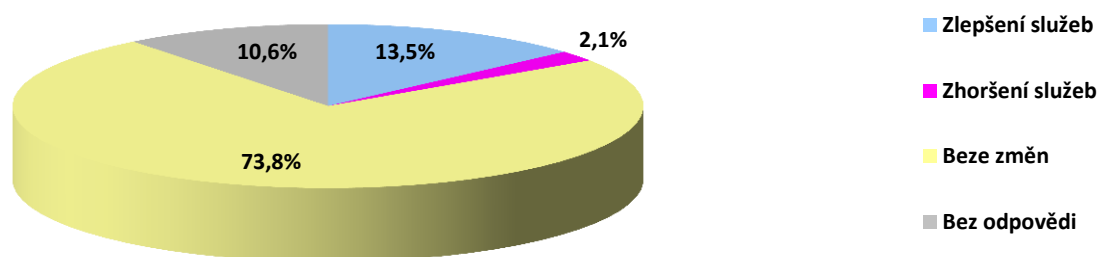
Chybějící služby pro osoby v krizi	Počet
Rozšířit kapacitu zařízení, zvýšit počet pracovníků, rozšíření pomoci lidem v nouzi	4
Více informací o sociálních dávkách, právních věcech	3
Více informací, dostat informace, jaké mám možnosti	2
Centrum, kde by mi řekli, co mám dělat	1
Informace z bytového oddělení (poradenství)	1

Tendence v poskytování služeb

Uživatelé byli dále dotázáni na zhodnocení změn sociální služby, kterou využívají (v případě, že ji využívají již delší období).

Téměř tři čtvrtiny respondentů se vyjádřily, že na poskytování služby se nic nezměnilo, 13,5% vnímá zlepšení v poskytování služby a tři uživatelé konstatují zhoršení v poskytování služby, které není neupřesněno. Respondenti, kteří vnímají zlepšení v poskytování služby, nejčastěji upřesňují, že se zlepšilo poskytování informací, poskytují se rady a postupy při uplatnění sociálních dávek a zlepšila se komunikace, přístup ke klientům.

Graf 5.13: Tendence v poskytování služeb (N=141)



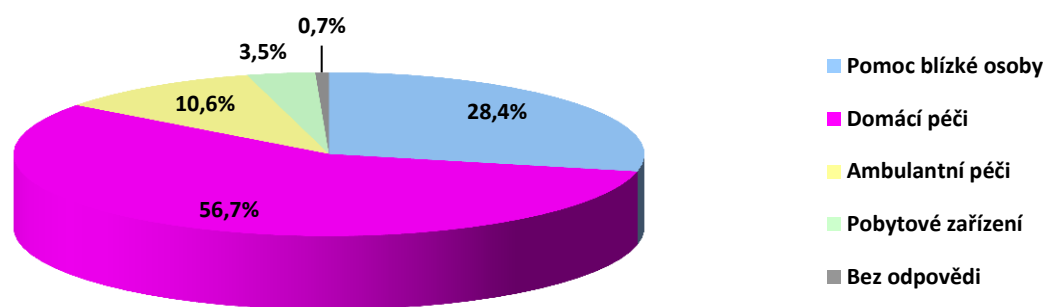
Komentář ke grafu 5.13: Zlepšení poskytovaných sociálních služeb vnímá 13,5% uživatelů, na druhé straně zhoršení služeb vnímají tři uživatelé (2,1%). 73,8% respondentů se vyjádřilo, že na poskytování služeb se nic nezměnilo. K dotazu se nevyjádřilo 10,6% respondentů.

Tabulka 5.5: Zlepšení v poskytování služeb - upřesnění

Zlepšení v poskytování služeb - upřesnění	Počet
Poskytování informací, poskytují rady a postupy u sociálních dávek	7
Příjemná komunikace, osobní (lepší) přístup ke slušnému občanu	6
Hezčí prostředí	2
Celkově se zlepšila atmosféra	1
Větší kapacita	1

Preferovaný druh pomoci

Pokud by uživatelé byli z jakéhokoliv důvodu odkázáni na pomoc druhých, upřednostnili by ve více než polovině případů domácí péči (osobní asistence, pečovatelská služba apod.), ve více než čtvrtině pomoc blízké osoby (neformální péče, např. péče ze strany rodiny).⁵¹

Graf 5.14: Preferovaný druh pomoci (N=141)

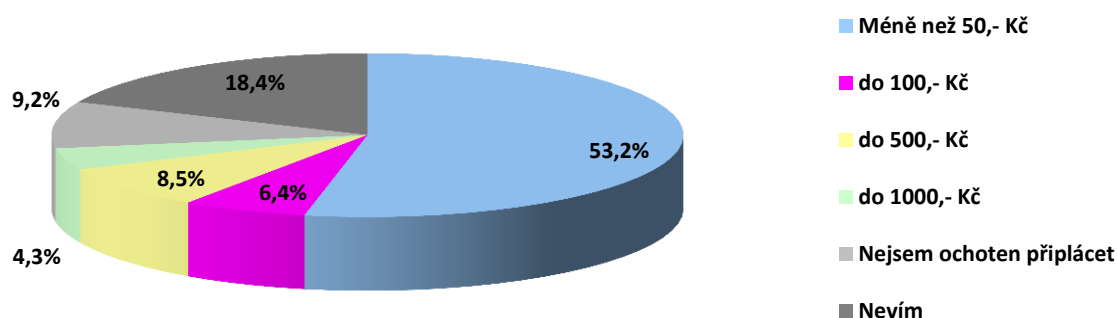
Komentář ke grafu 5.14: V případě, že by uživatelé z cílové skupiny osoby v krizi byli z jakéhokoliv důvodu odkázáni na pomoc druhých, 56,7% by preferovalo domácí péči (osobní asistence, pečovatelská služba apod.), 28,4% pomoc blízké osoby (neformální péče, např. péče ze strany rodiny), 10,6% ambulantní péči (docházku do denního centra, denního stacionáře apod.) a 3,5% by preferovalo pobytové zařízení.

Ochota připlácet za sociální služby

Více než polovina respondentů je ochotna připlácet za sociální služby méně 50,- Kč, další téměř desetina není ochotna za sociální služby připlácet vůbec. Jako důvod své neochoty připlácet za sociální služby uvádí nedostatek financí.

⁵¹ S ohledem na pouze dvě lokality, v nichž a se nachází sídlo sociálních služeb pro cílovou skupinu osoby v krizi.

Graf 5.15: Ochota připlácet za sociální služby (N=141)



Komentář ke grafu 5.15: 53,5% uživatelů sociálních služeb z cílové skupiny osoby v krizi je ochotno připlácet za sociální služby méně než 50,- Kč, 6,4% je ochotno připlácet do 100,-Kč, 8,5% do 500,-Kč a 4,3% do 1000,-Kč. 9,2% oslovených uživatelů není za sociální služby ochotno připlácet vůbec. 18,4% respondentů na dotaz neumělo odpovědět, resp. neodpovědělo.

5.3 Osobní výpovědi uživatelů - zpracování kvalitativních údajů

Uživatelé sociálních služeb z cílové skupiny osoby v krizi se vyjadřovali k aktuálnímu stavu užívaných služeb. Jejich hodnocení je souhrnně zpracováno do podoby kladných a záporných zobecněných výroků. Uživatelé svým vlastním vyjádřením posuzovali kladně nebo záporně různé stránky a aspekty využívané sociální služby.

Kladné hodnocení:

- Není nutné přespávat venku
- Zajištěná hygiena
- Poradenství (kurátor), personál pomáhá i s administrativními záležitostmi, doprovází na úřady
- Připravují se byty především pro ty, kteří mají zaměstnání

Záporné hodnocení:

- Striktní přístup úředníků, nedůvěra
- Problém s uznáváním, na co mám nárok

Požadavky:

- Rozšířit kapacitu
- Psychická podpora ve složité životní situaci
- Možnosti bydlení pro rodiče s dětmi

5.4 Současný stav a prognóza vývoje uživatelů sociálních služeb v ORP Olomouckého kraje

Ze získaných údajů od poskytovatele sociální služby telefonická krizová pomoc primárně zaměřená na cílovou skupinu osoby v krizi jsme získali údaje, které umožňují vyslovovat následující odhady.

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 5.6.

Tabulka 5.6: Vývoj počtu klientů

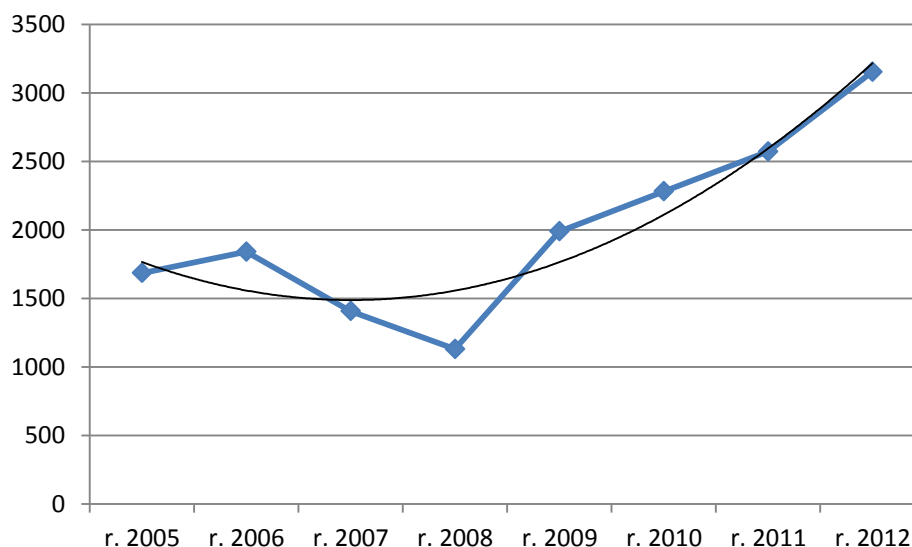
	2005	2006	2007	2008	2009
Krizová pomoc Olomouc	.	.	42	40	26
Telefonická krizová pomoc	1685	1840	1407	1130	1989
Krizová pomoc Šumperk	22	19	19	20	8

Na základě použití polynomičského trendu byla vypočtena prognóza odhadu počtu uživatelů služby telefonická krizová pomoc do r. 2012. Vývoj počtu uživatelů je uveden v tabulce 5.7 a grafu 5.16.

Tabulka 5.7: Vývoj počtu uživatelů - prognóza

Roky	r. 2005	r. 2006	r. 2007	r. 2008	r. 2009	r. 2010	r. 2011	r. 2012
Vývoj-odhad počtu uživatelů	1685	1840	1407	1130	1989	2280	2571	3153

Graf 5.16: Prognóza počtu uživatelů - telefonická krizová pomoc (polynomičský trend)



Komentář ke grafu 5.16: Počet uživatelů služby v roce 2005 se pohyboval v odhadovaném počtu 1685 klientů, v roce 2009 již v odhadovaném počtu 1989 klientů. Pro roky 2010 až 2012 se dá předpokládat nárůst počtu klientů nad 3000.

Odhad počtu uživatelů služby telefonická krizová pomoc v okresech Olomouckého kraje i v jednotlivých ORP Olomouckého kraje jsou uvedeny v tabulkách 5.8 a 5.9.

Tabulka 5.8: Odhad počtu uživatelů 2009 v okresech OK

Okresy	Odhad počtu uživatelů Telefonická krizová intervence 2009
Jeseník	139
Olomouc	716
Prostějov	338
Přerov	418
Šumperk	378
Celkem	1989

Tabulka 5.9: Odhad počtu uživatelů 2009 a 2012 v ORP OK

	Populace 2009	% populace	Odhad uživatelů 2009	Odhad uživatelů 2012
Hranice	34823	5	99	158
Jeseník	41404	7	139	221
Konice	11297	2	40	63
Lipník nad Bečvou	15457	2	40	63
Litovel	23627	4	80	126
Mohelnice	18727	3	59	95
Olomouc	160720	25	497	788
Prostějov	98862	15	298	473
Přerov	84442	13	259	410
Šternberk	23921	4	80	126
Šumperk	72189	11	219	347
Uničov	23071	4	80	126
Zábřeh n. M.	33597	5	99	158
Olomoucký kraj	642137	100	1989	3153

Pokud bychom brali v úvahu populaci všech občanů Olomouckého kraje, podíl uživatelů sociálních služeb odpovídá 0,3% z populace bez věkového omezení a 0,4% z populace ve věkové kohortě 15-64 let. (Počet obyvatel ve věku 15-64 let je 454 240).

5.5 Sociotechnická doporučení

Potřeba krizového centra v Olomouckém kraji

Jedním z dílčích úkolů pro tuto cílovou skupinu řešených mimo rámec terénního výzkumného šetření bylo odhadnout, zda je v současné době potřebné zřídit v Olomouckém kraji krizové centrum, jaké výše by dosahovaly náklady na zřízení tohoto centra, náklady na provoz apod.

Náklady na zřízení krizového centra jsou uvedeny v Návrhu rozpočtu Krajského krizového centra pro osoby v krizi. Celkové minimální roční provozní náklady na provoz krizového centra jsou odhadovány na 7 mil. Kč.

Současný stav

- Charakteristikou pomoci pro osoby v krizi je, že pomoc je zaměřena na krátkodobé a časově ohraničené, náhlé a neočekávané události. Dle provedených šetření bylo zjištěno, že sociální služby pro cílovou skupinu osoby v krizi, jsou nejen uživateli, ale i zadavateli i poskytovateli sociálních služeb, chápány odlišným způsobem. Situaci v krizi chápou jako situaci bez domova, exekuci, užívání návykových látek apod. U výše uvedených situací absentuje prvek neočekávané události (úraz, náhlý stav vyčerpanosti, úmrtí, živelné katastrofy). Jestliže osoba neplatí poplatky za nájem a energie související s bydlením, dá se očekávat ztráta bydlení, nejedná se o krizovou situaci, ale nezodpovědnost občana.
- Do června 2010 neexistovalo v Olomouckém kraji krizové centrum. Tato situace je v současnosti změněna. Od června 2010 provozuje Charita Olomouc krizové centrum s kapacitou šesti lůžek včetně dětských postýlek určené lidem, kteří se dostali do svízelné situace například kvůli různým formám násilí, trestné činnosti, nenadále přišli o bydlení v důsledku exekuce, povodní, požáru a podobně. Krizové centrum poskytuje těmto lidem na dobu deseti dnů bydlení a bezplatné související služby.

V Olomouckém kraji do června 2010 chyběla služba centralizovaného krizového centra, které by sloužilo občanům všech cílových skupin. Ačkoliv náklady na provozování samostatného krizového centra jsou značné (viz výše), doporučujeme i s ohledem na současného jediného provozovatele krizového centra, kterým je Charita Olomouc, zřízení samostatného krizového centra jako zařízení Krajského úřadu Olomouckého kraje.

Potřeba sítě sociálních služeb z pohledu zadavatelů a spolupracujících institucí v Olomouckém kraji

Zadavatelé (zejména obce s rozšířenou působností), rovněž i poskytovatelé sociálních služeb v Olomouci převážně koncepčně neřeší spolupráci s dalšími institucemi (Policie ČR, Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje, Rychlá záchranná služba Olomouckého kraje, sociální odbory obecních úřadů). Problém spatřujeme ve vzájemné neinformovanosti mezi organizacemi.

Doporučujeme vytvořit zastřešující **Informační centrum**, které by propojovalo informace napříč všemi sektory a to nejen pro zadavatele a spolupracující instituce, ale i pro všechny potenciální účastníky (zadavatele, poskytovatele, uživatele i potenciální uživatele) sociálních služeb, nikoho

nevyjímaje. **Informační služba orientovaná tematicky podle potřeby uživatele je žádána všemi cílovými skupinami.**

Konkretizace služeb pro cílovou skupinu osoby v krizi

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

6. Cílová skupina - osoby ohrožené návykovým jednáním

Cílová skupina osoby ohrožené návykovým jednáním byla vymezena⁵² jako:

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

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

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

6.1 Charakteristika souboru

V rámci výzkumu byli osloveni uživatelé registrovaných sociálních služeb na území Olomouckého kraje dle cílových skupin a dle obcí s rozšířenou působností.

Za uživatele sociálních služeb v rámci Olomouckého kraje bylo v rámci cílové skupiny osoby ohrožené návykovým jednáním (tj. jde o uživatele využívající služby spadající pod vybrané a registrované sociální služby zaměřené na cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním) vyplněno 216 dotazníků.

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), které však mnohdy se sociálními službami nemají nic společného - jednalo se v zásadě o přání dotazovaných, kteří tato přání do dotazníku vpisovali nebo sdělovali tazatelům. Tyto výroky jsou neupravované a odrážejí způsob chápání sociálních služeb jako takových populací uživatelů sociálních služeb. Formulace výroků charakterizuje bohatost i těch nejdrobnějších přání jedinců. Je zřejmé, že tyto odpovědi mohou být s ohledem na plánování sociálních služeb opomenuty. Nicméně mohou být chápány jako podnět pro poskytování různých druhů poradenství. Sekundárním efektem výzkumného šetření je zjištění, že mnohdy lidé nedokážou své potřeby bez nabídky nějakých možností vůbec formulovat, a to nejen uživatelé služeb, ale občas i profesionálové.

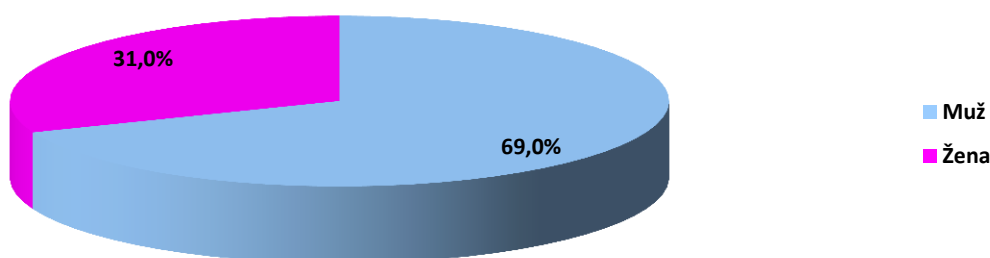
Ačkoliv respondenti se měli vyjadřovat k okolnostem, které jim byly osobně známé a které měli posuzovat ze své osobní zkušenosti, vyjadřovali se mnohdy i k různým druhům sociálních služeb, které využívali nejen v současnosti, ale mohli je využívat i v dřívější době.

⁵² Vymezení dle zadávací dokumentace.

Výzkumný soubor dle socio-demografických charakteristik

Ve výzkumném souboru cílové skupiny osoby ohrožené návykovým jednáním je výrazná převaha mužů, která tvoří více než dvě třetiny dotázaných.

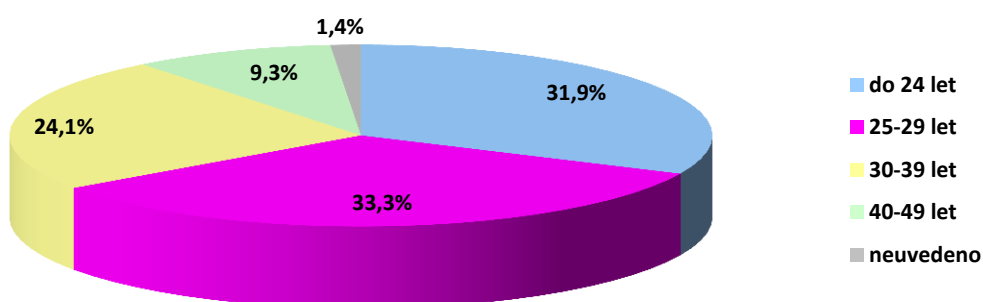
Graf 6.1: Pohlaví (N=216)



Komentář ke grafu 6.1: 31% respondentů tvořily ženy, 69% muži.

Přibližně dvě třetiny oslovených uživatelů byla ve věku do 29 let.

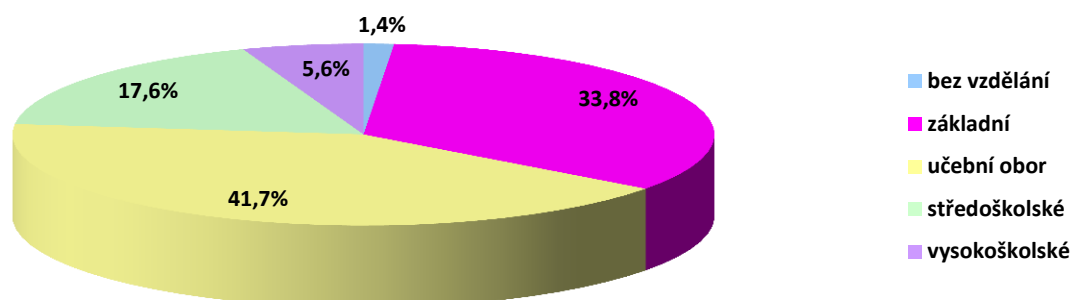
Graf 6.2: Věk (N=216)



Komentář ke grafu 6.2: 31,9% respondentů bylo ve věku do 24 let (nejmladší 17 let), 33,3% ve věku 25-29 let, 24,1% ve věku 30-39 let a 9,3% ve věku 40-49 let (nejstarší 44 let).

Mezi uživateli služeb pro osoby ohrožené návykovým jednáním výrazně převažuje nižší středoškolské vzdělání bez maturity a základní vzdělání.

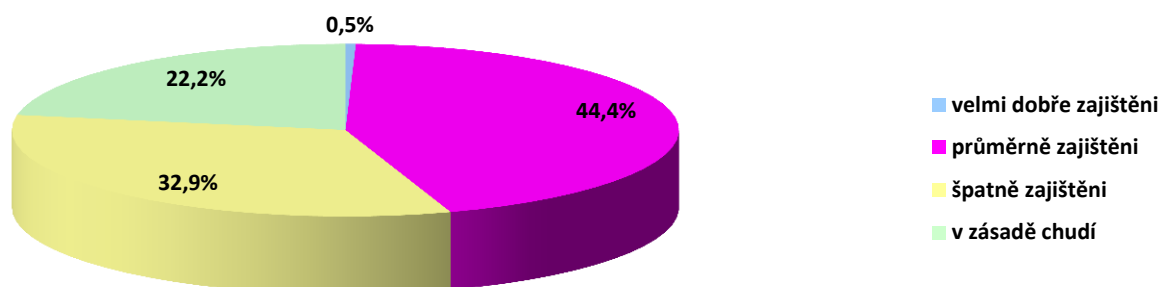
Graf: 6.3 Vzdělání (N=216)



Komentář ke grafu 6.3: 41,7% oslovených respondentů má nižší středoškolské vzdělání bez maturity, 33,8% má základní vzdělání, 17,6% středoškolské vzdělání s maturitou, 5,6% vysokoškolské vzdělání a 1,4% respondentů neukončilo žádné vzdělání.

Materiální situace dotázaných byla zjišťovaná jako subjektivní vnímání jejich celkové situace bez ohledu na jakékoliv objektivní údaje. Z hlediska materiální situace více než dvě pětiny uživatelů služeb popisuje svoji materiální situaci jako průměrnou. Více než polovina uživatelů deklaruje, že je špatně zajištěna nebo v zásadě chudá.

Graf 6.4: Materiální situace (N=216)



Komentář ke grafu 6.4: 22,2% respondentů se vyjádřilo, že jsou v zásadě chudí, dalších 32,9% hodnotí svoji materiální situaci jako špatnou. Na druhé straně 44,4% respondentů zhodnotilo svoji materiální situaci jako průměrnou, jeden respondent dokonce (0,5%) jako velmi dobrou.

V následující tabulce jsou uvedené podíly zastoupení respondentů dle sídla využívané služby (sídlo dle ORP).

Tabulka 6.1: Místo sídla využívané služby (N=216)

Místo sídla využívané služby (ORP)	Počet	%
Olomouc	77	35,6
Uničov	16	7,4
Přerov	44	20,4
Prostějov	39	18,1
Šumperk	25	11,6
Jeseník	15	6,9
Celkem	216	100,0

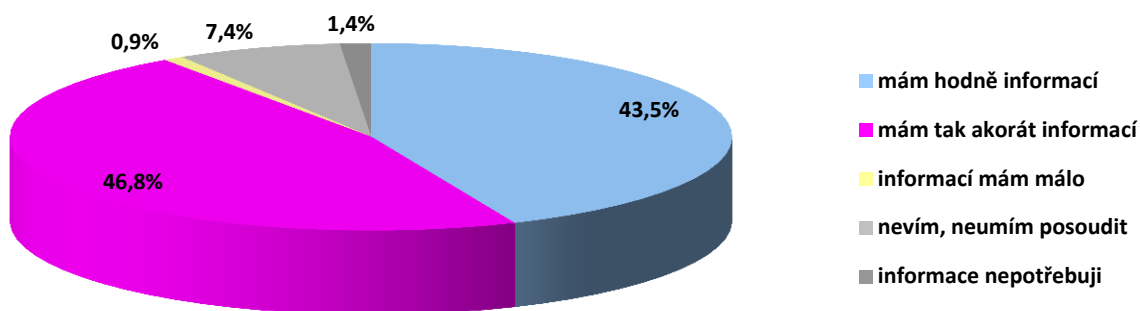
6.2 Konkrétní zjištění

Informovanost o sociálních službách

Respondenti byli dotázáni, jak vnímají svoji informovanost o sociálních službách. Převážná většina (90,3%) respondentů se vyjádřila, že má hodně nebo tak akorát informací.

Nejvyšší podíly uživatelů, kteří se vyjádřili, že informací o sociálních službách mají hodně, jsme zaznamenali v ORP Olomouc a Přerov.

Graf 6.5: Informovanost o sociálních službách (N=216)

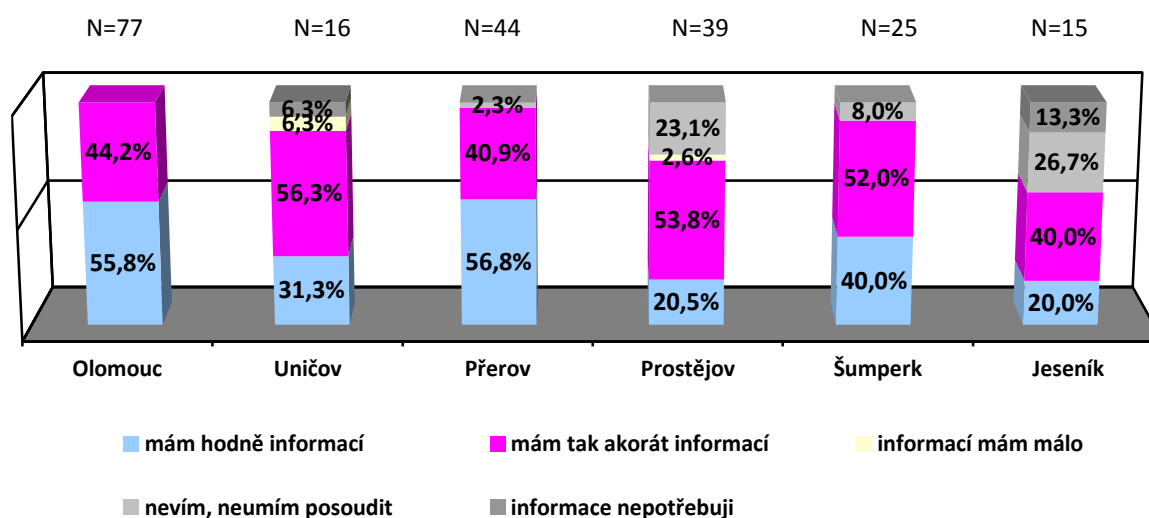


Komentář ke grafu 6.5: 43,5% oslovených se vyjádřilo, že o sociálních službách má hodně informací, 46,8% deklarovalo, že má tak akorát informací. 0,6% oslovených (dva) zhodnotilo, že informací o sociálních službách má málo. Informace o sociálních službách nepotřebuje 1,4% oslovených. K dotazu se neumělo vyjádřit 7,4% respondentů.

Informovanost o sociálních službách podle ORP Olomouckého kraje je uvedena v grafu 6.6 a tabulce 6.1.1.

Tabulka 6.1.1: Místo sídla užívané služby a informovanost

		Informovanost o sociálních službách					Total
Místo sídla užívané služby		mám hodně informací	mám tak akorát informací	informací mám málo	nevím, neumím posoudit	informace nepotřebuji	
	Olomouc	36	20	0	0	0	56
	Šternberk	7	14	0	0	0	21
	Uničov	5	9	1	0	1	16
	Přerov	15	14	0	1	0	30
	Hranice	10	4	0	0	0	14
	Prostějov	8	21	1	9	0	39
	Šumperk	10	13	0	2	0	25
	Jeseník	3	6	0	4	2	15
Total		94	101	2	16	3	216

Graf 6.6: Informovanost o sociálních službách dle ORP (N=216)

Komentář ke grafu 6.6 a tabulce 6.1.1 : ORP s nejvyšší deklarovanou informovaností o sociálních službách (nejvyšší podíl odpovědí - mám hodně informací o sociálních službách) je ORP Olomouc (55,8%) a Přerov (56,8%).

Informovanost o sociálních službách byla rekódovaná tak, aby v údajích byly obsaženy jen ty odpovědi respondentů, které byly zcela konkrétní, proto odpovědi „nevím“ a „neodpověděl“ byly vynechány, viz tabulka 6.1.2. Odtud je možno vypočítávat pro skupiny respondentů (např. podle příslušnosti k ORP) průměrné údaje a ty potom uspořádat podle velikosti a určit pořadí informovanosti o sociálních službách, jak je uvedeno v tabulce 6.1.3.

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

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

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

Tabulka 6.1.2: Informovanost o sociálních službách (rekódováno)

		N	%	Kumulativní %
	mám hodně informací	94	43,5	47,7
	mám tak akorát informací	101	46,8	51,3
	informací mám málo	2	,9	1,0
	Celkem	197	91,2	100,0
	Vynechané (nevím, neodpověděl)	19	8,8	
Celkem		216	100,0	

Tabulka 6.1.3: Průměrná informovanost podle ORP

Zdravotní postižení	Průměr	Kvalita informací	N
Hranice	1,29	Velmi kvalitní	14
Olomouc	1,36	Velmi kvalitní	56
Přerov	1,48	Velmi kvalitní	29
Šumperk	1,57	Velmi kvalitní	23
Šternberk	1,67	Středně kvalitní	21
Jeseník	1,67	Středně kvalitní	9
Uničov	1,73	Středně kvalitní	15
Prostějov	1,77	Středně kvalitní	30
Celkem	1,53	Velmi kvalitní	197

U cílové skupiny osoby ohrožené návykovým jednáním se informovanost o sociálních službách pohybuje v rozmezí dostupnosti velmi kvalitních informací o sociálních službách v polovině ORP (Hranice, Olomouc, Přerov, Šumperk). Informovanost v ORP Šternberk, Jeseník, Uničov a Prostějov je v pásmu dostupnosti středně kvalitních informací o sociálních službách.

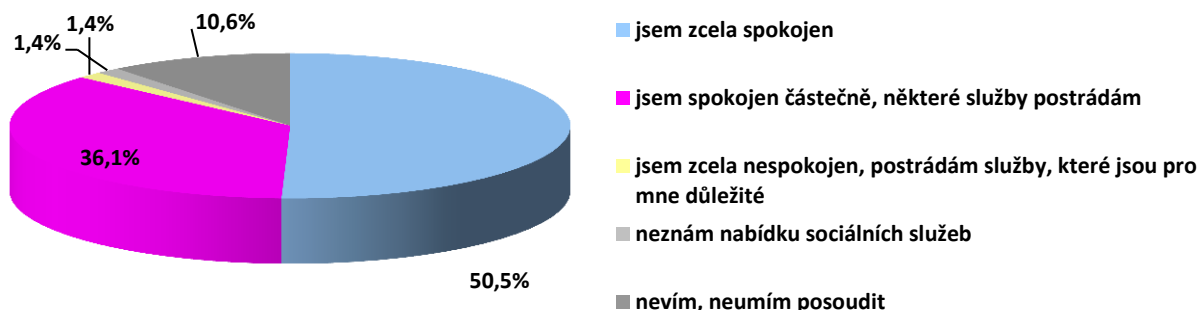
Celkově však informovanost o sociálních službách se pohybuje v pásmu velmi kvalitní informovanosti.

Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu

Uživatelé z cílové skupiny osoby ohrožené návykovým jednáním měli dále zhodnotit svoji spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v jejich regionu.

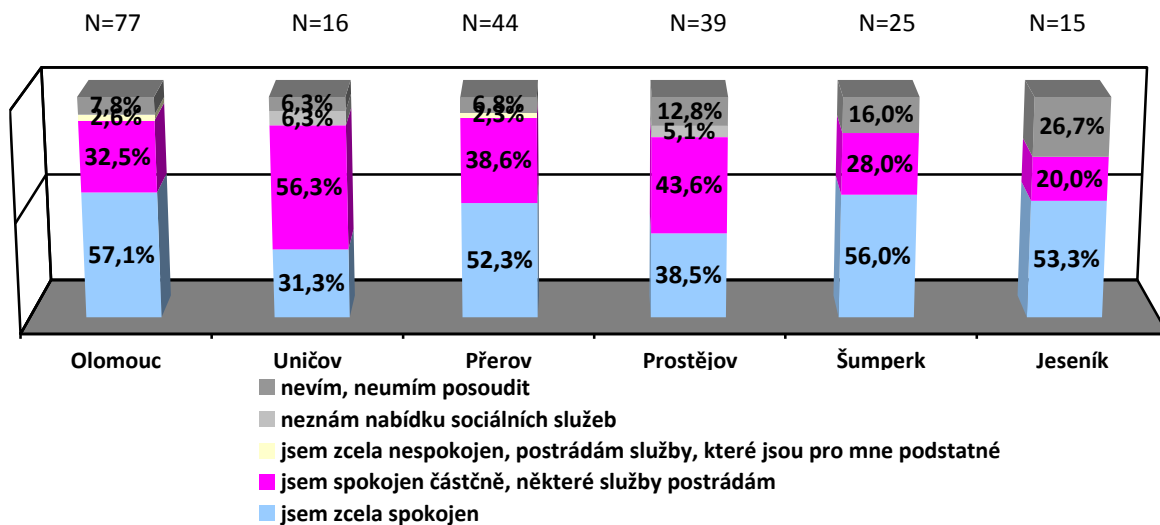
S uvedenou šířkou nabídky sociálních služeb je zcela spokojena polovina oslovených, přičemž nejvyšší podíl uživatelů zcela spokojených s šířkou nabídky sociálních služeb jsme zaznamenali v ORP Olomouc a Šumperk.

Více než dvě třetiny dotázaných jsou s šířkou nabídky sociálních služeb spokojeny částečně, některé služby ale postrádají. Tři respondenti jsou zcela nespokojeni. Ostatní se neuměli vyjádřit, případně uvedli, že nabídku sociálních služeb neznají.

Graf 6.7: Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu (N=216)

Komentář ke grafu 6.7: 50,5% uživatelů je zcela spokojeno s šířkou nabídky sociálních služeb v jejich regionu. Částečnou spokojenost vyjádřilo 36,1% uživatelů, úplnou nespokojenost tři uživatelé (1,4%). 1,4% oslovených deklarovalo, že nezná nabídku sociálních služeb a 10,6% se k otázce neumělo vyjádřit.

Graf 6.8: Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu (N=216)

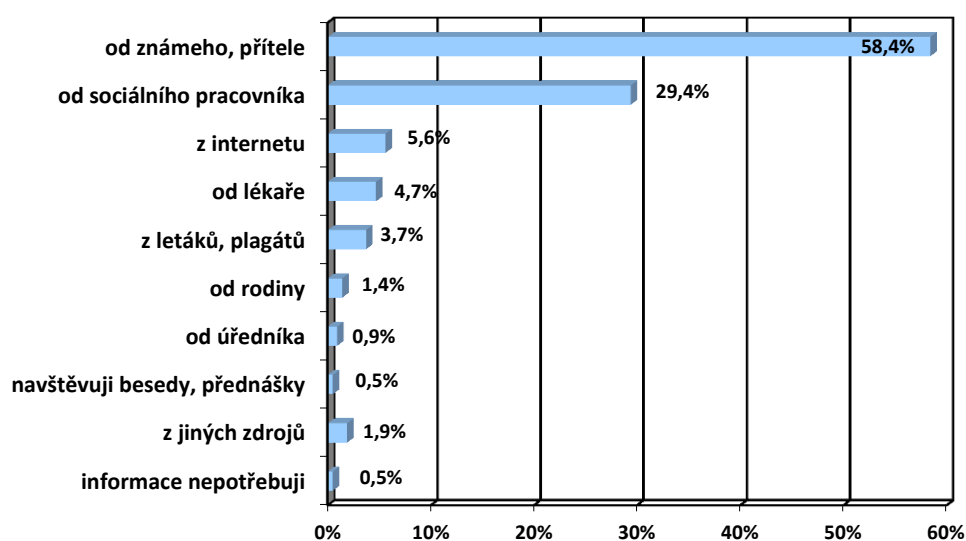


Komentář ke grafu 6.8: ORP s nejvyšší deklarovanou spokojeností s šířkou nabídky sociálních služeb, s nejvyšším podílem zcela spokojených uživatelů, jsou ORP Olomouc (57,1%) a Šumperk (56%).

Zdroje informací o sociálních službách

Informace o sociálních službách, které respondenti využívají nebo již využili, získali především od známých, přátel, případně od sociálních pracovníků.

Graf 6.9: Zdroje informací o sociálních službách (N=216)



Komentář ke grafu 6.9: 58,4% uživatelů se o sociálních službách, které využívají nebo využívali, dozvěděli od známých, přátel, 29,4% od sociálního pracovníka, 5,6% z internetu, 4,7% od lékaře, 3,7% z plakátů, letáků, 1,4% od rodiny, 0,9% od úředníka, 0,5% z přednášek, besed a 1,9% z jiných zdrojů (všiml si ceduli na budově sociální služby, z K-centra). Součet odpovědí je vyšší než 100% vzhledem k tomu, že respondenti mohli uvést více možností odpovědi.

Spokojenost s využívanými službami

Kvalita služby byla operacionalizovaná různými schválenými otázkami v dotaznících. Konkrétně u uživatelů sociálních služeb se jednalo o vyjádření spokojenosti (nespokojenosti) prostřednictvím škály, kde 1= úplná spokojenost, 5= nespokojenost; např. „spokojenost s finanční dostupností služby“ s vysvětlením, že služby nejsou drahé, může je použít a pokud za ně platí, není to pro dotázaného zatěžující; jiným příkladem je „spokojenost se způsobem, jakým je služba poskytována“ a výrok znamená, že mu služba není vnucována, není pro uživatele nepříjemný kontakt s tím, kdo službu poskytuje apod.

Kvalita služby je „měřitelná“ i prostřednictvím výpočtu průměrných hodnot a to tak, že otázky v dotazníku jsou tzv. rekódované (jsou vynechané odpovědi druhu „nevím“ a „neodpověděl“).

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

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

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

Respondenti byli dále dotazováni na jejich spokojenost se službami, které již využili. Většinu služeb hodnotili nejlepšími známkami, nejhůř byly hodnoceny nízkoprahová denní centra, noclehárny, domy na půl cesty a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

Co se týče služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním, přičemž jsme v tomto případě věnovali pozornost především službám s vyšším počtem uživatelů, kteří s nimi mají zkušenost, relativně nejnižší spokojenost byla zaznamenána u azylových domů.

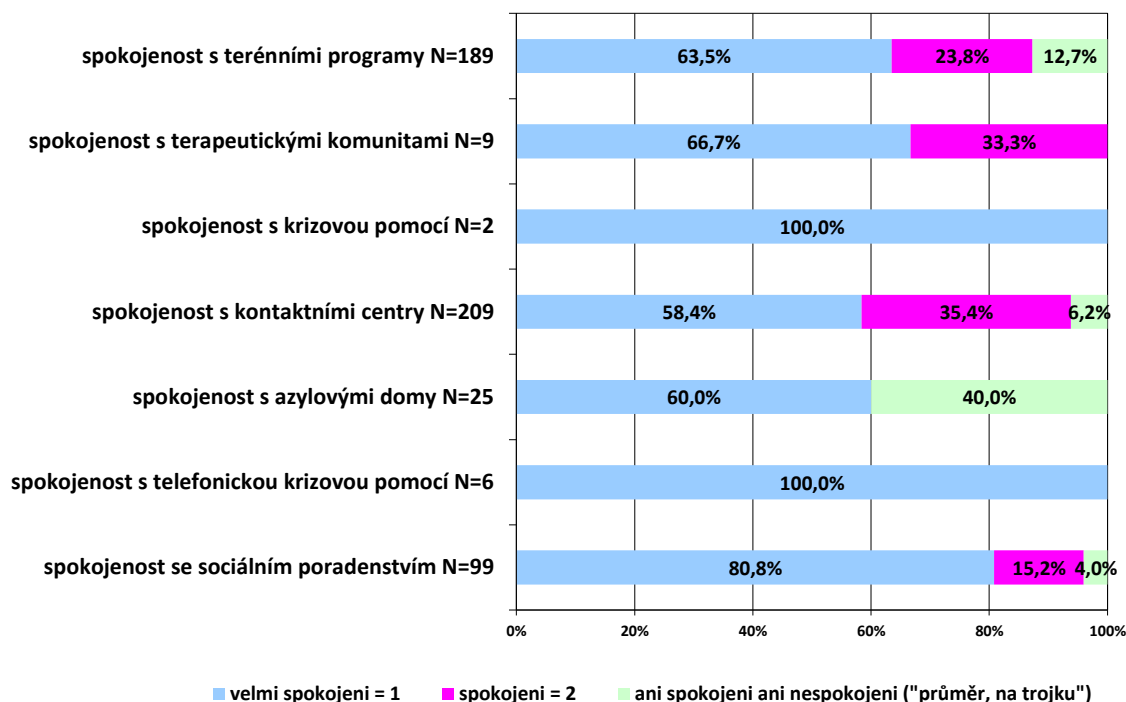
Tabulka 6.2.1: Spokojenost s využívanými službami (podle definice vymezení cílové skupiny)

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s využívanou službou a 5 = úplná nespokojenost s využívanou službou

Spokojenost s využívanými službami	N (počet těch, kteří odpověděli, kteří službu využili)	Minimum	Maximum	Průměr
Spokojenost s telefonickou krizovou pomocí § 55	6	1	1	1,00
Spokojenost s krizovou pomocí § 60	2	1	1	1,00
Spokojenost se sociálním poradenstvím § 37	99	1	3	1,23
Spokojenost s terapeutickými komunitami §	9	1	2	1,33

68				
Spokojenost s kontaktními centry § 59	209	1	3	1,48
Spokojenost s terénními programy § 69	189	1	3	1,49
Spokojenost s centrem denních služeb § 45	4	1	2	1,75
Spokojenost s azylovými domy § 57	25	1	3	1,80

Graf 6.10: Spokojenost se službami pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním - upřesnění



Podrobné údaje týkající se kvality služeb v jednotlivých ORP jsou uvedena v tabulce 6.2.1.1.

Tabulka 6.2.1.1: Spokojenost s využívanými službami (dle definice vymezení cílové skupiny) v ORP Olomouckého kraje - průměrné hodnocení

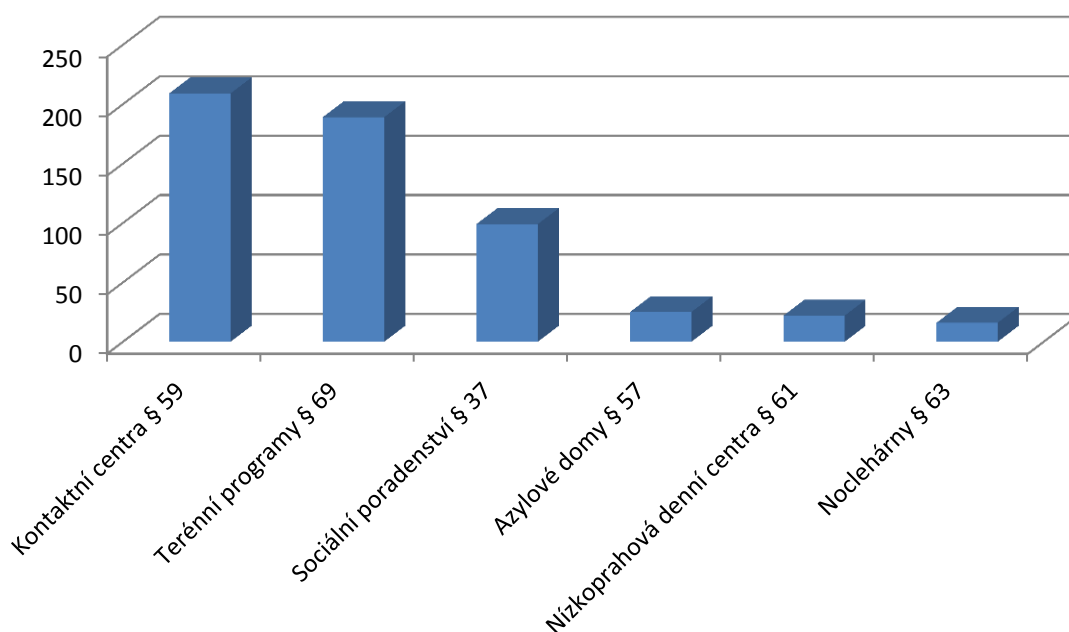
Místo sídla užívané služby	spokojenost se sociálním poradenstvím § 37	spokojenost s centrem denních služeb § 45	spokojenost s telefonickou krizovou pomocí § 55	spokojenost s azylovými domy § 57	spokojenost s kontaktními centry § 59	spokojenost s krizovou pomocí § 60	spokojenost s terapeutickými komunitami § 68	spokojenost s terénními programy § 69
Olomouc	1,04				1,59		1,00	1,53
Šternberk	1,00				1,74			1,43
Uničov	1,00	1,00		1,67	1,56			1,58
Přerov	1,40			1,67	1,21		1,00	1,52
Hranice	1,00				1,79			1,07
Prostějov	1,43	2,00	1,00	1,93	1,31	1,00	1,60	1,58
Šumperk	1,23			1,50	1,38			1,45
Jeseník	1,58				1,50			1,60

Tabulka 6.2.2: Spokojenost s dalšími službami (podle vyjádření dotázaných k jiným využívaným službám)

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s využívanou službou a 5 = úplná nespokojenost s využívanou službou

Spokojenost s využívanými službami	N (počet těch, kteří odpověděli, kteří službu využili)	Minimum	Maximum	Průměr
Spokojenost s osobní asistencí § 39	10	1	1	1,00
Spokojenost s chráněným bydlením § 51	3	1	1	1,00
Spokojenost se sociálními službami poskytovanými ve zdravotnických zařízeních ústavní péče § 52	3	1	1	1,00
Spokojenost s centrem denních služeb § 45	4	1	2	1,75
Spokojenost s nízkoprahovými denními centry § 61	22	1	5	2,23
Spokojenost s noclehárnami § 63	16	1	4	2,31
Spokojenost s domy na půl cesty § 58	2	5	5	5,00
Spokojenost s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež § 62	2	5	5	5,00

Sociální služby, které byly respondenty hodnoceny, jsou uspořádány podle četnosti jejich využití (sloupec „N“ v tabulkách 6.2.1 a 6.2.2) a uvedeny v grafu 6.10.1.

Graf 6.10.1: Nejčastěji využívané sociální služby⁵³ (N více než 10)

⁵³ Jedná se o služby bez ohledu na vymezení dle zákona o sociálních službách pro tuto cílovou skupinu.

Komentář ke grafu 1.10: Jako nejčastěji využívané služby jsme zaznamenali kontaktní centra a terénní programy. Následovaly služby sociálního poradenství, nízkoprahová denní centra a noclehárny.

Celkově u cílové skupiny osoby ohrožené návykovým jednáním se kvalita poskytovaných sociálních služeb se pohybuje v rozmezí velmi kvalitních sociálních služeb ve všech ORP Olomouckého kraje.

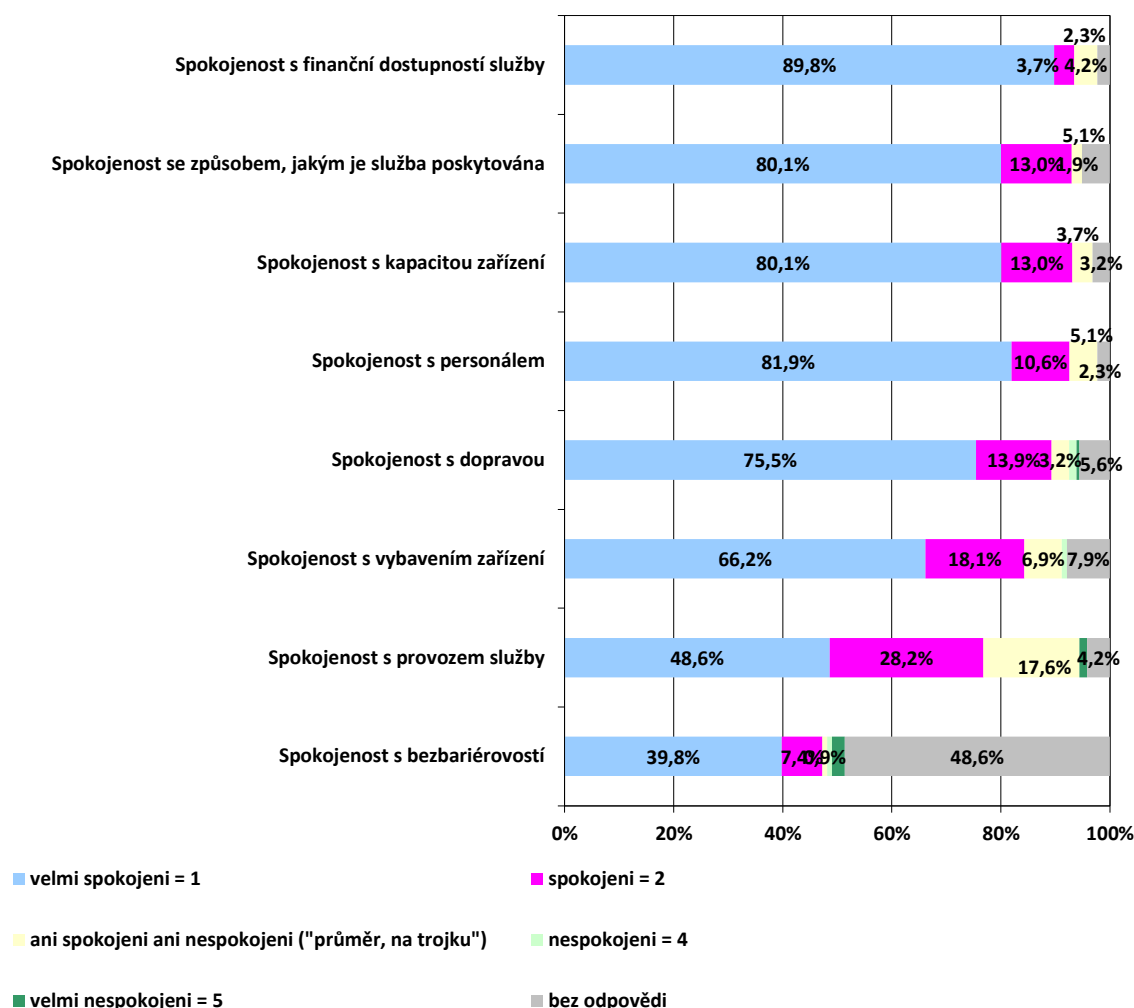
Spokojenost s charakteristikami služeb

Uživatelé byli převážně spokojeni s většinou sledovaných charakteristik služeb. Nejvyšší spokojenost, také nejlepší hodnocení z pohledu průměrných hodnot a zároveň nejvyšší podíl odpovědí „velmi spokojeni“, jsme zaznamenali u charakteristiky - spokojenost s finanční dostupností služby. Na druhé straně, relativně nejnižší spokojenost jsme zaznamenali u charakteristiky - spokojenost s provozem služby, přičemž jako důvod nejčastěji uváděli omezenou pracovní dobu.

Méně spokojení uživatelé by uvítali:

- větší prostory v kontaktních centrech
- lepší dopravní spojení k zařízení
- další nábytek, spotřebiče, hry, PC
- rozšíření provozní doby

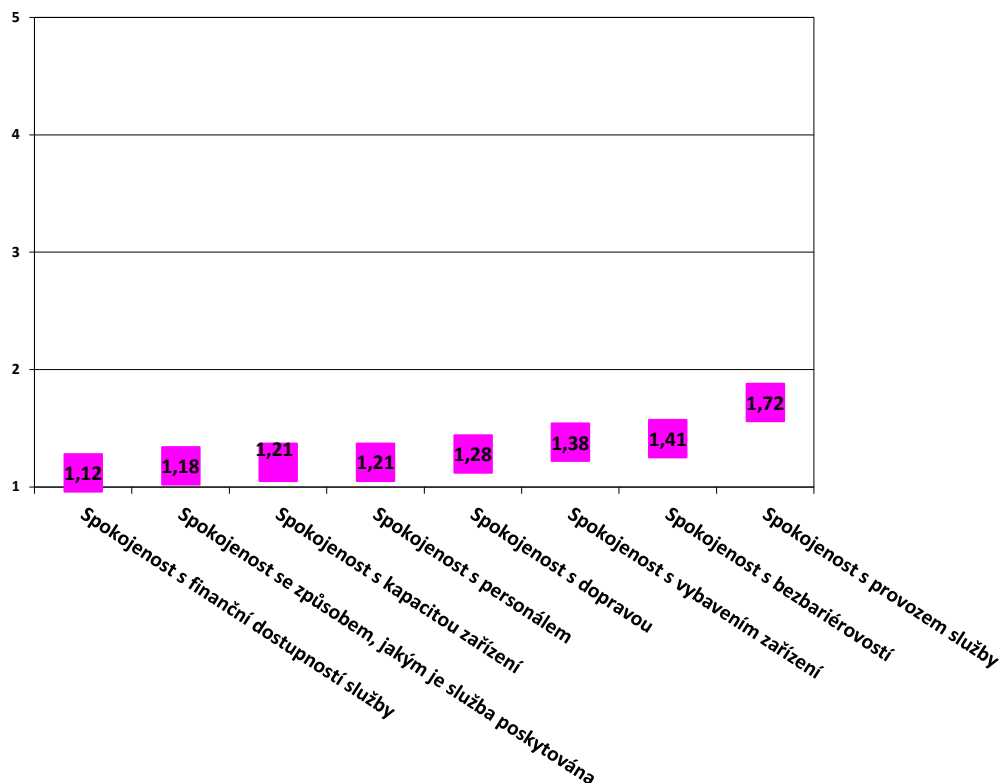
Uspořádání charakteristik dle frekvencí možností odpovědí je (viz graf 6.11), v porovnání s uspořádáním charakteristik v grafu s průměrnými hodnotami za jednotlivé charakteristiky (graf 6.12), odlišné vzhledem k tomu, že do průměru jsou zahrnuti jenom respondenti, kteří se k jednotlivým charakteristikám vyjádřili.

Graf 6.11: Spokojenost s charakteristikami služeb (N=216)

Komentář ke grafu 6.11: Charakteristiky služeb v grafu jsou uspořádány dle celkového podílu respondentů, kteří byli s danými charakteristikami velmi spokojeni, resp. spokojeni. Nejvyšší celková spokojenost (odpovědi „velmi spokojeni“ a „spokojeni“) byla zaznamenána u charakteristik-spokojenost s finanční dostupností služby (93,5% spokojených uživatelů), spokojenost se způsobem jakým je služba poskytována (93,1% spokojených uživatelů), s kapacitou zařízení (93,1% spokojených uživatelů, přičemž méně spokojení uživatelé uváděli, že by uvítali větší prostory v kontaktních centrech) a s personálem (92,6% spokojených uživatelů). Tyto charakteristiky byly na prvních místech i z pohledu velmi spokojených uživatelů. Dále následovala spokojenost s dopravou (89,4% spokojených uživatelů, méně spokojení a nespokojení uživatelé uváděli špatné spojení k zařízení, zařízení na okraji města) a s vybavením zařízení (84,3% spokojených uživatelů, méně spokojení uživatelé uváděli, že by uvítali další nábytek, spotřebiče, hry, PC). Charakteristikou s nejnižším podílem spokojených uživatelů byla spokojenost s provozem služby (76,9% spokojených uživatelů, méně spokojení a nespokojení uživatelé uváděli jako problém především omezenou provozní dobu).

Graf 6.12: Spokojenost s charakteristikami služeb dle průměrných hodnot (N=216)

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s danou charakteristikou a 5 = úplná nespokojenost s danou charakteristikou



Komentář ke grafu 6.12: Z pohledu průměrných hodnot byli uživatelé nejvíce spokojeni s finanční dostupností služby (průměrná hodnota 1,12), se způsobem jakým je služba poskytována (1,18), s personálem (1,21) a s kapacitou zařízení (1,21). Dále následovala spokojenost s dopravou (1,28), spokojenost s vybavením zařízením (1,38), spokojenost s bezbariérovostí (1,41). Relativně nejhůř byl z pohledu průměrných hodnot hodnocen provoz služby (1,72).

Porovnání spokojenosti s charakteristikami sociálních služeb podle průměrných hodnot v rámci ORP je podrobně uvedeno v tabulce 6.3. Statistickou analýzou bylo zjištěno:

- Nejnížší míru spokojenosti s dopravou jsme zaznamenali u uživatelů v ORP Prostějov
- Nejnížší míru spokojenosti s kapacitou zařízení, s personálem, se způsobem jakým je služba poskytována a s vybavením zařízení jsme zaznamenali v ORP Uničov a Jeseník
- U ostatních charakteristik nebyly mezi průměrnými hodnotami zaznamenány statisticky významné rozdíly

Tabulka 6.3: Spokojenost s charakteristikami služeb dle průměrných hodnot

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s danou charakteristikou a 5 = úplná nespokojenost s danou charakteristikou

	Výsledky za celý soubor				Výsledky za jednotlivá ORP					
	N	Min	Max	Celkový průměr za celý soubor	Olomouc	Uničov	Přerov	Prostějov	Šumperk	Jeseník
Spokojenost s finanční dostupností služby	211	1	3	1,12	1,06	1,25	1,09	1,21	1,08	1,27
Spokojenost s dopravou	204	1	5	1,28	1,21	1,19	1,16	1,77	1,13	1,15
Spokojenost s provozem služby	207	1	5	1,72	1,78	2,00	1,57	1,67	1,52	2,07
Spokojenost s kapacitou zařízení	209	1	3	1,21	1,17	1,44	1,11	1,31	1,08	1,43
Spokojenost s bezbariérovostí	111	1	5	1,41	1,50	1,00	1,25	1,67	1,25	1,29
Spokojenost s personálem	211	1	3	1,21	1,11	1,56	1,18	1,26	1,16	1,40
Spokojenost se způsobem, jakým je služba poskytována	205	1	3	1,18	1,10	1,60	1,11	1,18	1,08	1,40
Spokojenost s vybavením zařízení	199	1	4	1,38	1,19	1,69	1,27	1,55	1,33	1,79

Upřesnění spokojenosti s kapacitou zařízení v ORP Olomouckého kraje je uvedeno v tabulce 6.3.1. ORP jsou uspořádána podle největší spokojenosti (v ORP Šumperk) po spokojenost „nejmenší“ v ORP Uničov. Avšak spokojenost ve všech ORP se pohybuje v pásmu velmi kvalitních služeb.

Tabulka 6.3.1: Spokojenost s kapacitou zařízení v ORP Olomouckého kraje podle průměrných hodnot - uspořádáno podle pořadí největší spokojenosti

Místo sídla užívané služby	Šumperk	Přerov	Olomouc	Prostějov	Jeseník	Uničov
Spokojenost s kapacitou zařízení	1,08	1,11	1,17	1,31	1,43	1,44

Celkově u cílové skupiny osoby ohrožené návykovým jednáním charakteristiky poskytovaných sociálních služeb se pohybuje v rozmezí velmi kvalitních sociálních služeb ve všech ORP Olomouckého kraje.

Chybějící služby pro osoby ohrožené návykovým jednáním

Uživatelé sociálních služeb z cílové skupiny osoby ohrožené návykovým jednáním by, dle jejich vyjádření, uvítali služby především v podobě bezplatného azylového ubytování a podpory sociálního bydlení, cenově dostupného bydlení.

Tabulka 6.4: Chybějící služby pro osoby ohrožené návykovým jednáním - výroky dotázaných⁵⁴

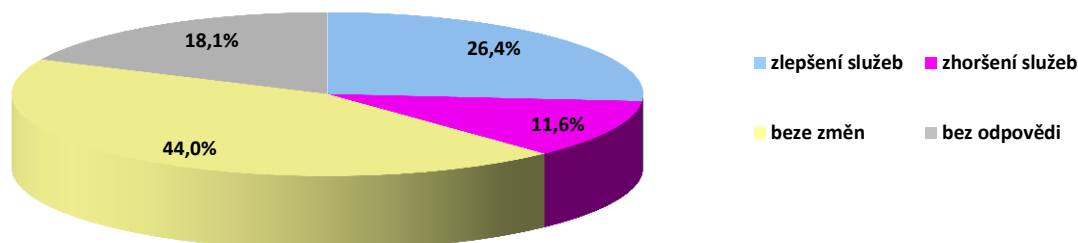
Chybějící služby pro osoby ohrožené návykovým jednáním	V které lokalitě - ORP respondenti službu uvedli	Počet
Bezplatné azylové ubytování, více azylových domovů	Uničov, Přerov, Olomouc, Prostějov	6
Bydlení, sociální bydlení, cenově dostupné bydlení	Jeseník, Prostějov	5
Nízkoprahové denní centrum	Uničov, Přerov	3
Výdej jídla	Přerov, Olomouc, Uničov	3
Lepší podmínky pro odpracování OPP v Přerově a možnosti PMS (mediace)	Přerov, Šumperk	2
PC pro klienty	Přerov	2
Širší nabídka služeb pro lidi bez domova (šatník)	Přerov	3
Víc kontaktních center v ČR i na Slovensku	Olomouc, Přerov	2
Více se věnovat v sociálních službách dětem, mládeži, zařízení pro volný čas atd.	Přerov, Šumperk	2
Terapeutická komunita, doléčovací zařízení	Prostějov	2
Dům pro matky s dětmi - azylový	Prostějov	1
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	Uničov	1
Sociální ubytovny pro matky s dětmi	Prostějov	1
Sociální poradna	Uničov	1
Sociální služby pro lidi se závislostí na alkoholu, PL	Prostějov	1
Více služeb pro matky s dětmi	Přerov	1

Tendence v poskytování služeb

Uživatelé byli dále dotázáni na zhodnocení změn týkajících se sociální služby, kterou využívají (v případě, že ji využívají již delší období). Více než dvě pětiny respondentů se vyjádřily, že na poskytování služby se nic nezměnilo a více než čtvrtina vnímá v poskytování služby zlepšení.

Respondenti, kteří vnímají zlepšení v poskytování služby, nejčastěji upřesňují, že se zlepšila personální stránka (zaměstnanci mají hodně informací, jsou kvalifikovaní), dále přístup zaměstnanců, zvětšila se nabídka služeb, zlepšilo se vybavení, prostory a jsou k dispozici i různé testy. Na druhé straně něco více než desetina uživatelů vnímá zhoršení v poskytování služeb, přičemž převážná většina toto zhoršení popisuje omezením provozu Kontaktního centra.

⁵⁴ Poznáváme, že se nejedná o vymezení sociálních služeb podle definice cílové skupiny. Dotázaní v zásadě uváděli své chybějící potřeby, nikoliv služby, jak jsou vymezeny zákonem.

Graf 6.13: Tendence v poskytování služeb (N=216)

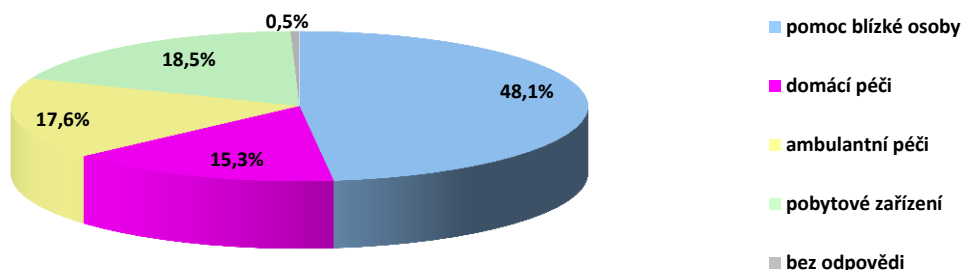
Komentář ke grafu 6.13: Zlepšení poskytovaných sociálních služeb vnímá 26,4% uživatelů. 44% respondentů se vyjádřilo, že na poskytování služeb se nic nezměnilo. 11,6% respondentů vnímá v poskytování služeb zhoršení. K dotazu se nevyjádřilo 18,4% respondentů.

Tabulka 6.5: Zlepšení v poskytování služeb - upřesnění

Zlepšení v poskytování služeb - upřesnění	Počet
Personál, kvalifikace zaměstnanců, vztahy	8
Prostory, přístupnost, přístup personálu	5
Osobní kontakt, odborná pomoc	4
Větší nabídka služeb	4
Internet, testy	3
Pračka, koupelna, hezké WC	3
Vybavení, personál, služby, čistota	3
Hygiena	2
Lepší péče o uživatele, přístup ke klientům	2
Přijde mi, že je se zařízením lepší spolupráce	1
Větší prostory, kapacita	1
Více časové dotace pro klienty	1
Vitamin A, testy na HIV, HCV	1
Vybavení, personál, vstřícnost	1
Vybavení, rozsah služeb	1

Preferovaný druh pomoci

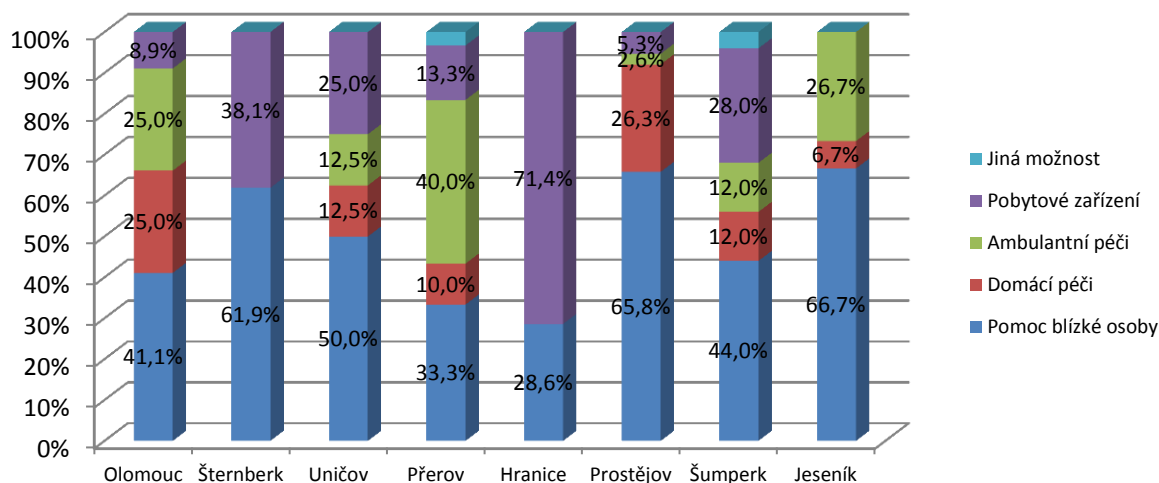
Pokud by uživatelé byli z jakéhokoliv důvodu odkázáni na pomoc druhých, upřednostnili by v téměř polovině případů pomoc blízké osoby (neformální péče, např. péče ze strany rodiny).

Graf 6.14: Preferovaný druh pomoci (N=216)

Komentář ke grafu 6.14: V případě, že by uživatelé z cílové skupiny osoby ohrožené návykovým jednáním byli z jakéhokoliv důvodu odkázáni na pomoc druhých, 48,1% z nich by preferovalo pomoc blízké osoby (neformální péče, např. péče ze strany rodiny), 18,5% by preferovalo pobytové zařízení, 17,6% ambulantní péči (docházku do denního centra, denního stacionáře apod.) a 15,3% domácí péči (osobní asistence, pečovatelská služba apod.)

Tabulka 6.5.1: Preferovaný druh pomoci podle místa sídla užívané služby (N)

		Preferovaný druh pomoci					Celkem
Místo sídla užívané služby		Pomoc blízké osoby	Domácí péči	Ambulantní péči	Pobytové zařízení	Jiná možnost	
	Olomouc	23	14	14	5	0	56
	Šternberk	13	0	0	8	0	21
	Uničov	8	2	2	4	0	16
	Přerov	10	3	12	4	1	30
	Hranice	4	0	0	10	0	14
	Prostějov	25	10	1	2	0	38
	Šumperk	11	3	3	7	1	25
	Jeseník	10	1	4	0	0	15
Celkem		104	33	36	40	2	215

Graf 6.14.1: Preferovaný druh pomoci podle ORP (N=215)

Komentář ke grafu 6.14.1: V případě, že by uživatelé z cílové skupiny ohrožené návykovým jednáním byli z jakéhokoliv důvodu odkázáni na pomoc druhých, více než polovina dotázaných z ORP Jeseník, Prostějov, Šternberk a Uničov by preferovala pomoc blízké osoby (neformální péče, např. péče ze strany rodiny), a to v rozmezí největšího podílu 96,7 % z ORP Jeseník a nejmenšího podílu 50,0% z ORP Uničov.

Další předpokládaná pomoc náleží domácí péči (osobní asistenci, pečovatelské službě apod.) v ORP Prostějov (26,3%), ORP Olomouc (25,0%), ORP Uničov (12,5%), ORP Šumperk (12,0%), ORP Přerov (10,0%), ORP Jeseník (6,7%).

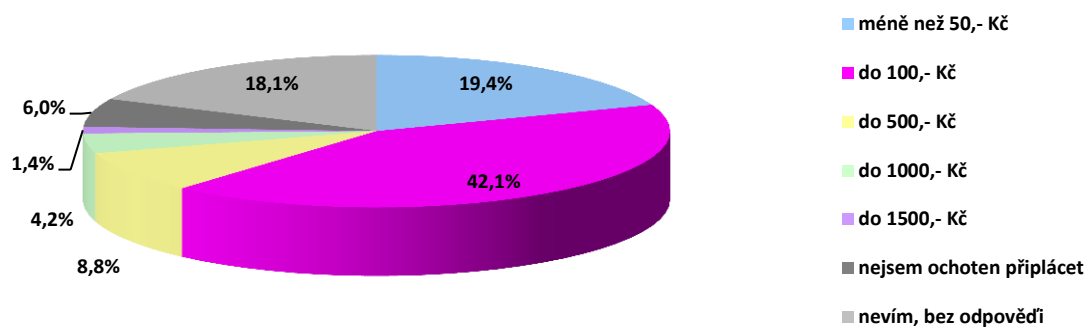
Ambulantní péče (docházka do denního centra, denního stacionáře apod.) byla zmíněna v od 40% v ORP Přerov až po podíl 12,0% v ORP Šumperk.

Největší podíl připadající na preferenci pobytových zařízení náleží ORP Hranice (71,4%), ORP Šternberk (38,1%), následuje ORP Šumperk (28,0%), ORP Uničov (25,0%), ORP Přerov (13,3%), ORP Olomouc (8,9 %) a ORP Prostějov (5,3%).

Ochota připlácet za sociální služby

Téměř dvě třetiny (61,5%) respondentů jsou ochotny připlácet za sociální služby, ale pouze méně než 50,- Kč nebo do 100,-Kč 6% není ochotno za sociální služby připlácet vůbec. Jako důvod své neochoty připlácet za sociální služby uvádí absenci příjmu, nedostatek finančních prostředků a odkázanost na sociální dávky.

Graf 6.15: Ochota připlácet za sociální služby (N=216)



Komentář ke grafu 6.15: 19,4% uživatelů sociálních služeb z cílové skupiny osoby ohrožené návykovým jednáním je ochotno připlácet za sociální služby do částky méně než 50,- Kč, 42,1% je ochotno připlácet do 100,-Kč, 8,8% do 500,-Kč, 4,2% do 1000,-Kč a 1,4% do 1500,- Kč. 6% oslovených uživatelů není za sociální služby ochotno připlácet vůbec. 18,1% respondentů na dotaz neumělo odpovědět, resp. neodpovědělo.

6.3 Osobní výpovědi uživatelů - zpracování kvalitativních údajů

Uživatelé sociálních služeb z cílové skupiny osoby ohrožené návykovým jednáním se vyjadřovali k aktuálnímu stavu užívaných služeb. Jejich hodnocení je souhrnně zpracováno do podoby kladných a záporných zobecněných výroků. Uživatelé svým vlastním vyjádřením posuzovali kladně nebo záporně různé stránky a aspekty využívané sociální služby.

Kladné hodnocení:

- Nízkoprahové místo, kde si můžeme promluvit, svěřit se s problémy, je tady teplo, nemusíme být na ulici nebo v hospodě
- Místo, kde se můžeme najíst, osprchovat, vyprat si věci
- Kolektiv, lidi v podobné situaci, kamarádi
- Poradenství, pomoc - s hledáním práce (životopisy, internet k dispozici, možnost si zavolat, peníze na dopravu, provázení)
- Pomoc s vyřizováním soudních záležitostí, administrativou, možnost mít peníze na dopravu na soudy, k lékaři
- Testování na hepatitidu C
- Anonymita
- Výměna stříkaček

Záporné hodnocení:

- Stravování - pokud je možnost poskytování jenom instantních polívek
- Informovanost - o dané službě se dozvědí často jenom od kamarádů
- Malá informovanost od úředníků, lékařů o takových službách
- Možnost přijít jenom jednou denně
- Malá informovanost veřejnosti o potřebách specifických cílových skupin

Požadavky:

- Poskytování pořádného stravování pro lidi na ulici - teplé jídlo
- Testování nejen na hepatitidu C, ale i HIV, žloutenku A, B
- Možnost ubytování
- Intenzivnější pracovní poradenství - na co se kdo hodí, jakou práci si hledat, pomoc při hledání zaměstnání (na úřadech moc nepomohou), pomoc získat praxi, prakticky se vzdělávat
- Chybí internet v centru
- Intenzivnější poradenství ohledem soudních záležitostí, administrativy (psaní odvolání apod.)
- Psychologické poradenství - pro získání motivace, energii něco změnit a zapojit se do normálního života
- Chybí dluhové, právní poradenství (teď to dělají jenom sociální pracovníci)
- Chybí možnosti doplnění vzdělávání pro starší
- Chybí služby pro gamblery (adiktologická poradna jen v Olomouci)

Požadavky od členů rodin, v níž je osoba patřící do cílové skupiny osoby ohrožené návykovým jednáním: informovanost (zejména vyžadovaná odpověď na dotaz „...co můžeme dělat?“ a chybí vzájemné propojení informací mezi zdravotními zařízeními, sociálními zařízeními a mezi orgány policie)

6.4 Současný stav a prognóza vývoje uživatelů sociálních služeb v ORP Olomouckého kraje

Ze získaných údajů od poskytovatelů sociálních služeb (Výzkum mezi poskytovateli sociálních služeb v Olomouckém kraji) byly zjištěny aktuální údaje o počtu uživatelů cílové skupiny osoby ohrožené návykovým jednáním. V porovnání s rokem 2007 můžeme sledovat mírný nárůst počtu uživatelů služeb v sledované cílové skupině. 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.

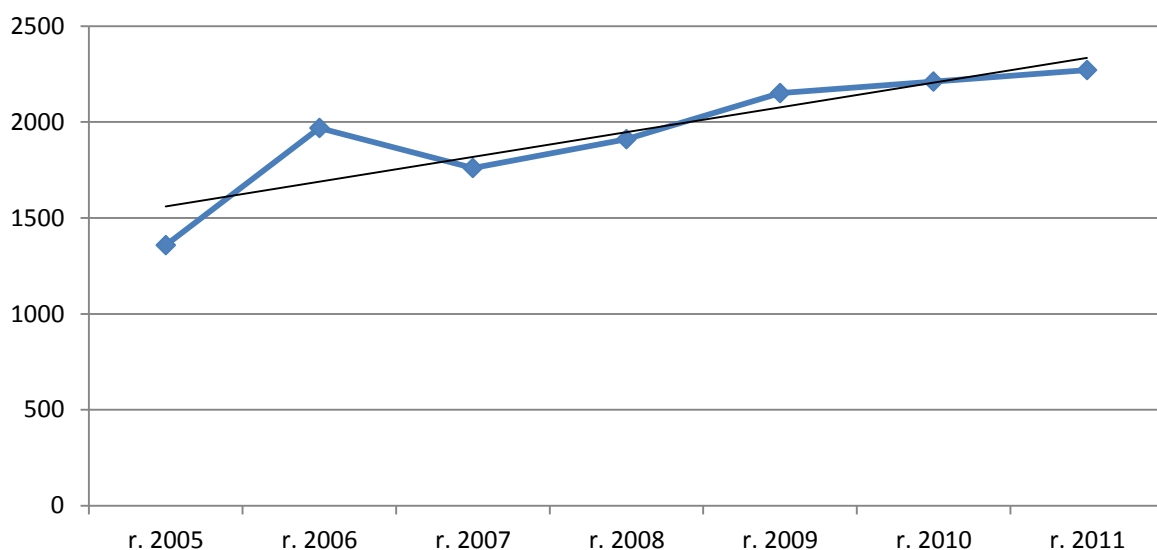
Tabulka 6.6: Vývoj počtu uživatelů

Vývoj počtu uživatelů	N poskytovatelé	Minimum	Maximum	Průměr	Odhad počtu uživatelů
2005	7	35	380	191	1358
2006	8	30	406	246	1968
2007	8	32	397	221	1760
2008	10	14	367	191	1910
2009	10	23	364	215	2150

Na základě použití lineárního trendu byla vypočtena prognóza odhadu počtu uživatelů cílové skupiny osoby ohrožené návykovým jednáním do r. 2012, která je uvedena v tabulce 6.7 a grafem 6.16 níže.

Tabulka 6.7: Vývoj počtu uživatelů - prognóza

Roky	r. 2005	r. 2006	r. 2007	r. 2008	r. 2009	r. 2010	r. 2011	r. 2012
Vývoj - odhad počtu uživatelů	1358	1968	1760	1910	2150	2210	2270	2330

Graf 6.16: Prognóza vývoje odhadu počtu uživatelů - osoby ohrožené návykovým jednáním (lineární trend)

Komentář ke grafu: Počet uživatelů služby v roce 2005 se pohyboval v odhadovaném počtu 1358 klientů, v roce 2009 již v odhadovaném počtu 2150 klientů. Pro roky 2010 až 2012 se dá předpokládat nárůst počtu klientů nad 2200.

Odhady počtu uživatelů v okresech Olomouckého kraje i v jednotlivých ORP Olomouckého kraje jsou uvedeny v tabulkách 6.8 a 6.9.

Tabulka 6.8: Odhad počtu uživatelů 2009 v okresech OK

Okresy	Odhad počtu uživatelů 2009
Jeseník	151
Olomouc	774
Prostějov	366
Přerov	451
Šumperk	408
Celkem	2150

Tabulka 6.9: Odhad počtu uživatelů 2009 a 2012 v ORP OK

	Populace 2009	%	Odhad počtu uživatelů 2009	Odhad počtu uživatelů 2012
Hranice	34823	5	108	117
Jeseník	41404	7	151	163
Konice	11297	2	43	47
Lipník nad Bečvou	15457	2	43	46
Litovel	23627	4	86	93
Mohelnice	18727	3	65	70
Olomouc	160720	25	537	582

Prostějov	98862	15	322	349
Přerov	84442	13	279	304
Šternberk	23921	4	86	93
Šumperk	72189	11	236	256
Uničov	23071	4	86	94
Zábřeh n.M.	33597	5	108	116
<i>Olomoucký kraj</i>	<i>642137</i>	<i>100</i>	<i>2150</i>	<i>2330</i>

Pokud bychom brali v úvahu populaci všech občanů Olomouckého kraje, procento uživatelů sociálních služeb odpovídá 0,3% z populace bez věkového omezení a 0,5% z populace ve věkové kohortě 15-64 let. (Počet obyvatel ve věku 15-64 let je 454 240).

6.5 Sociotechnická doporučení

Sociální služby pro cílovou skupinu osoby ohrožené návykovým jednáním slouží v současnosti necelému procentu populace Olomouckého kraje. S ohledem na odhady počtů potenciálních uživatelů sociálních služeb pro rok 2012 nelze očekávat snížení potřeby této služby.

Doporučení v rámci řešení situace

- Řešit možnosti bezplatného azylového ubytování a potřebnost azylových domovů v ORP Uničov, Přerov, Olomouc a Prostějov
- Řešit situaci sociálního bydlení v ORP Jeseník a Prostějov
- Rozšířit služby nízkoprahové denní centrum v ORP Uničov a Přerov
- Rozšířit počet kontaktní center, rozšířit kapacitu stávajících kontaktních center (provozní dobu)
- Vybudovat/rozšířit doléčovací zařízení sociální služby pro lidi se závislostí na alkoholu (domovy se zvláštním režimem)
- Zajistit služby pro matky s dětmi především v ORP Přerov
- Rozšířit služby zaměřené na využití volného času dětí a mládeže
- Propojovat informovanost napříč různými institucemi (zdravotnické, sociální, školské, rodiny apod.)
- Otevřít dluhové a právní poradny minimálně v okresních městech Olomouckého kraje
- Zajistit otevření poraden pro gamblery minimálně v okresních městech Olomouckého kraje (v Olomouci je adiktologická poradna)
- Podílet se na vytvoření Informačního centra pro osoby ohrožené návykovým jednáním

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

Cílová skupina „osoby sociálně vyloučené“ byla vymezena⁵⁵ jako

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

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

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

7.1 Charakteristika souboru

V rámci výzkumu byli osloveni uživatelé registrovaných sociálních služeb na území Olomouckého kraje dle cílových skupin a dle obcí s rozšířenou působností.

Za uživatele sociálních služeb v rámci Olomouckého kraje bylo v rámci cílové skupiny - osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením (tj. jde o uživatele využívající služby spadající pod vybrané a registrované sociální služby zaměřené na cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením) vyplněno 206 dotazníků. 185 dotazníků bylo vyplněno samotnými uživateli, dalších 21 osobou blízkou.

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), které však mnohdy se sociálními službami nemají nic společného - jednalo se v zásadě o přání dotazovaných, kteří tato přání do dotazníku vpisovali nebo sdělovali tazatelům. Tyto výroky jsou neupravované a odrážejí způsob chápání sociálních služeb jako takových populací uživatelů sociálních služeb. Formulace výroků charakterizuje bohatost i těch nejdrobnějších přání jedinců. Je zřejmé, že tyto odpovědi mohou být s ohledem na plánování sociálních služeb opomenuty. Nicméně mohou být chápány jako podnět pro poskytování různých druhů poradenství. Sekundárním efektem výzkumného šetření je zjištění, že mnohdy lidé nedokážou své potřeby bez nabídky nějakých možností vůbec formulovat, a to nejen uživatelé služeb, ale občas i profesionálové.

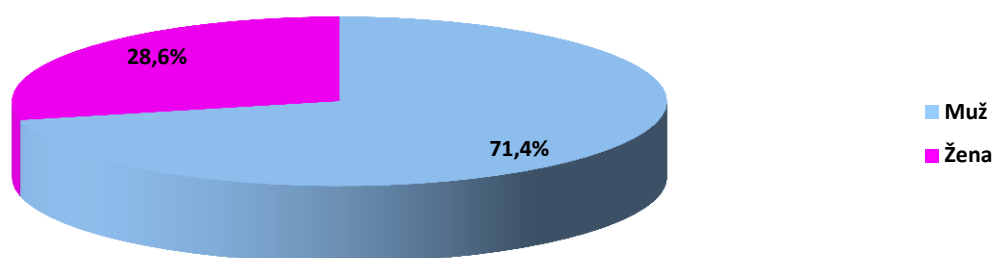
Ačkoliv respondenti se měli vyjadřovat k okolnostem, které jim byly osobně známe a které měli posuzovat ze své osobní zkušenosti, vyjadřovali se mnohdy i k různým druhům sociálních služeb, které využívali nejen v současnosti, ale mohli je využívat i v dřívější době.

⁵⁵ Vymezení dle zadávací dokumentace

Výzkumný soubor dle socio-demografických charakteristik

Ve výzkumném souboru cílové skupiny osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením je výrazná převaha mužů, která tvoří necelé tři čtvrtiny dotázaných.

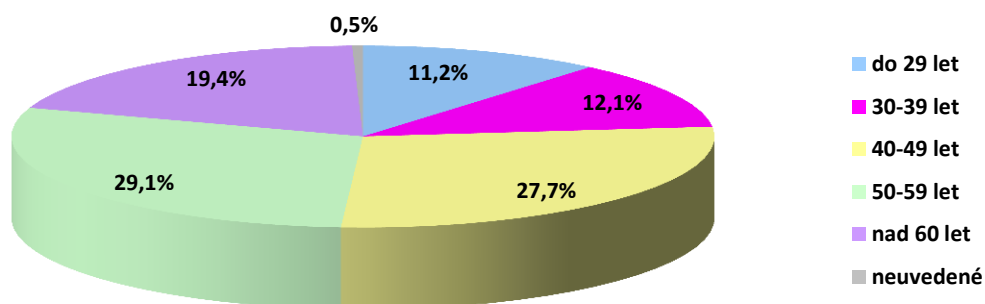
Graf 7.1: Pohlaví (N=206)



Komentář ke grafu 7.1: 28,6% respondentů tvořily ženy, 71,4% muži.

Více než polovina oslovených byla ve věku 30-59 let, další téměř pětina byla ve věku nad 60 let. Ve věku do 39 let bylo 23,3% respondentů.

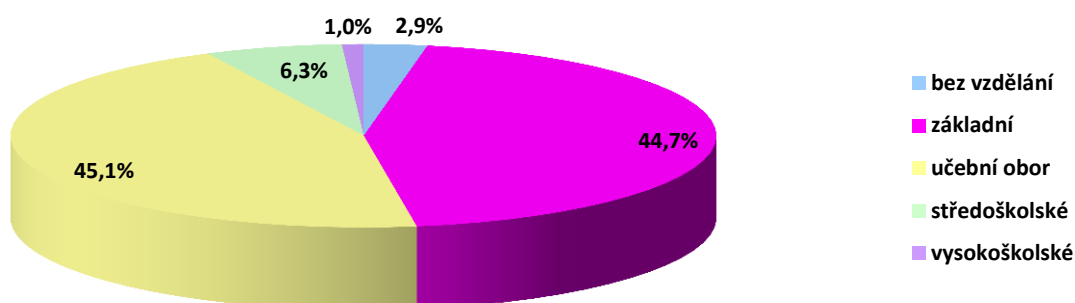
Graf 7.2: Věk (N=206)



Komentář ke grafu 7.2: 11,2% respondentů bylo ve věku do 29 let (nejmladší 20 let), 12,1% ve věku 30-39 let, 27,7% ve věku 40-49 let, 29,1% ve věku 50-59 let a 19,4% uživatelů bylo ve věku nad 60 let (nejstarší 72 let).

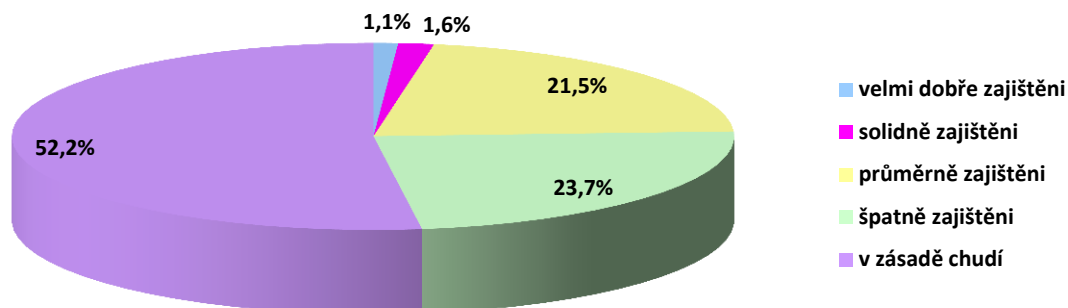
Mezi uživateli služeb pro osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením výrazně převažuje nižší středoškolské vzdělání bez maturity a základní vzdělání.

Graf 7.3: Vzdělání (N=206)



Komentář ke grafu 7.3: 45,1% oslovených respondentů má nižší středoškolské vzdělání bez maturity, 44,7% má základní vzdělání, 6,3% středoškolské vzdělání s maturitou, 1% vysokoškolské vzdělání a 2,9% respondentů neukončilo žádné vzdělání.

Materiální situace dotázaných byla zjišťována jako subjektivní vnímání jejich celkové situace bez ohledu na jakékoliv objektivní údaje. Z hlediska materiální situace přibližně tři čtvrtiny uživatelů deklarují, že jsou v zásadě chudé nebo špatně zajištěny. Na druhé straně přibližně pětina popisuje svoji materiální situaci jako průměrnou.

Graf 7.4: Materiální situace (N=206)

Komentář ke grafu 7.4: 52,2% respondentů se vyjádřilo, že jsou v zásadě chudí, dalších 23,7% hodnotí svoji materiální situaci jako špatnou. Na druhé straně 21,5% respondentů zhodnotilo svoji materiální situaci jako průměrnou, tři respondenti (1,6%) dokonce jako solidní a dva (1,1%) jako velmi dobrou.

V následující tabulce jsou uvedené podíly zastoupení respondentů dle sídla využívané služby (sídlo dle ORP).

Tabulka 7.1: Místo sídla využívané služby (N=206)

Místo sídla využívané služby (ORP)	Počet	%
Olomouc	60	29,1
Uničov	11	5,3
Přerov	30	14,6
Hranice	22	10,7
Prostějov	32	15,5
Šumperk	24	11,7
Zábřeh	12	5,8
Jeseník	15	7,3
<i>Celkem</i>	<i>206</i>	<i>100,0</i>

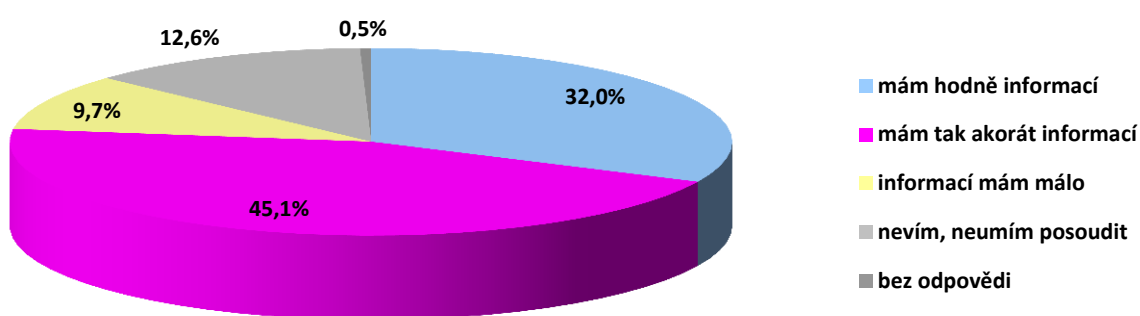
7.2 Konkrétní zjištění

Informovanost o sociálních službách

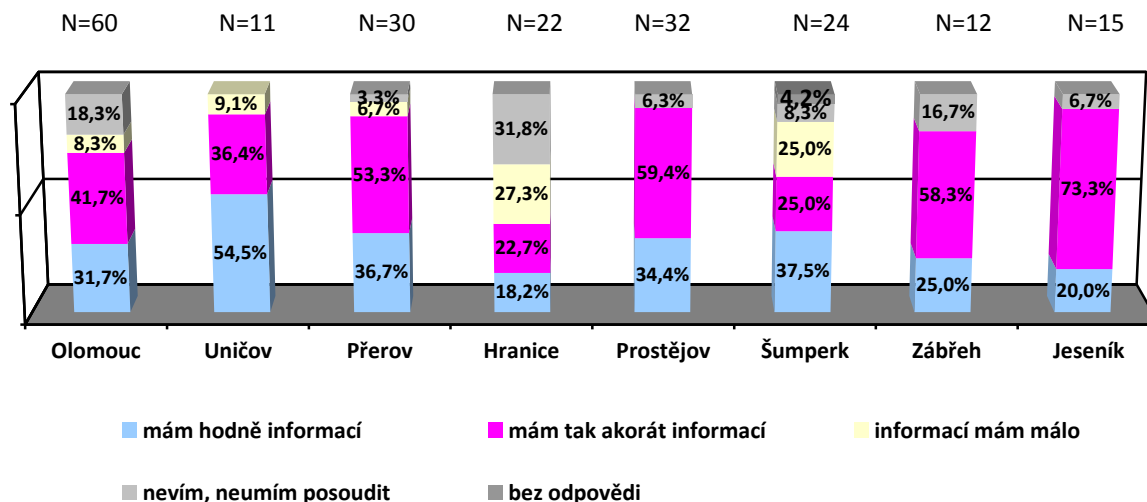
Respondenti byli dotázáni, jak vnímají svoji informovanost o sociálních službách. Více než tři čtvrtiny respondentů mají hodně nebo tak akorát informací. Téměř desetina oslovených deklarovala, že informací o sociálních službách má málo.

Nejvyšší podíly uživatelů, kteří se vyjádřili, že informací o sociálních službách mají málo, jsme zaznamenali v ORP Hranice a Šumperk.

Graf 7.5: Informovanost o sociálních službách (N=206)



Komentář ke grafu 7.5: 32% oslovených se vyjádřilo, že o sociálních službách má hodně informací, 45,1% deklarovalo, že má tak akorát informací. Na druhé straně 9,7% oslovených zhodnotilo, že informací o sociálních službách má málo. Informace o sociálních službách nepotřebuje 18,4% oslovených. K dotazu se neumělo vyjádřit 13,1% respondentů.

Graf 7.6: Informovanost o sociálních službách dle ORP (N=206)

Komentář ke grafu 7.6: ORP s nejnižší deklarovanou informovaností o sociálních službách je ORP Hranice a Šumperk.

Informovanost o sociálních službách byla rekódovaná tak, aby v údajích byly obsaženy jen ty odpovědi respondentů, které byly zcela konkrétní, proto odpovědi „nevím“ a „neodpověděl“ byly vynechány, viz tabulka 1.1.2. Odtud je možno vypočítávat pro skupiny respondentů (např. podle příslušnosti k ORP) průměrné údaje a ty potom uspořádat podle velikosti a určit pořadí informovanosti o sociálních službách, jak je uvedeno v tabulce 1.1.3.

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

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

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

Tabulka 7.1.2: Informovanost o sociálních službách (rekódováno)

		N	%	Kumulativní %
	mám hodně informací	66	32,0	36,9
	mám tak akorát informací	93	45,1	52,0
	informací mám málo	20	9,7	11,2
	Celkem	179	86,9	100,0
	Vynechané (nevím, neodpověděl)	27	13,1	
Celkem		206	100,0	

Tabulka 1.1.3: Průměrná informovanost podle ORP

Zdravotní postižení	Průměr	Kvalita informací	N
Uničov	1,55	Velmi kvalitní	11
Prostějov	1,63	Středně kvalitní	30
Přerov	1,69	Středně kvalitní	29
Zábřeh	1,7	Středně kvalitní	10
Olomouc	1,71	Středně kvalitní	49
Jeseník	1,79	Středně kvalitní	14
Šumperk	1,86	Středně kvalitní	21
Hranice	2	Středně kvalitní	10
Lipník	2,4	Nekvalitní	5
Celkem	1,74	Středně kvalitní	179

U cílové skupiny osoby ohrožené sociálním vyloučením se informovanost o sociálních službách většinou pohybuje v rozmezí dostupnosti středně kvalitních informací o sociálních službách téměř ve všech ORP Olomouckého kraje. V ORP Uničov byla zaznamenána dostupnost velmi kvalitní informovanosti, na druhé straně v ORP Lipník se jednalo o ne příliš kvalitní dostupnost informací o sociálních službách.

Celkově však informovanost o sociálních službách se pohybuje v pásmu velmi kvalitní informovanosti.

Z individuálních interview bylo vysledováno, že dotázaní spíše potřebují, aby byl o ně projevem zájem. Tento zájem může být promítán do různých potřeb, tedy i do potřeby vyšší informovanosti o čemkoliv. Jedná se především o potřebu osobního kontaktu s poskytovatelem sociální služby v tom smyslu, aby mu byly informace přímo nabízeny a uživatel (respondent) se ani na nic ptát nemusel (doplněno z osobních interview).

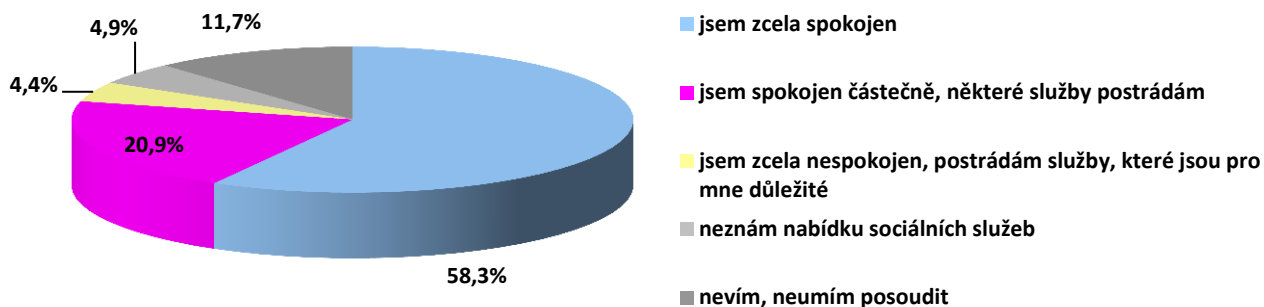
Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu

Uživatelé z cílové skupiny osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením měli dále zhodnotit svoji spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb.

S uvedenou šířkou nabídky sociálních služeb jsou zcela spokojeni téměř tři pětiny oslovených, přičemž nejvyšší podíl uživatelů zcela spokojených jsme zaznamenali v ORP Prostějov a Zábřeh. Naopak s nejnižší deklarovanou spokojeností je ORP Hranice.

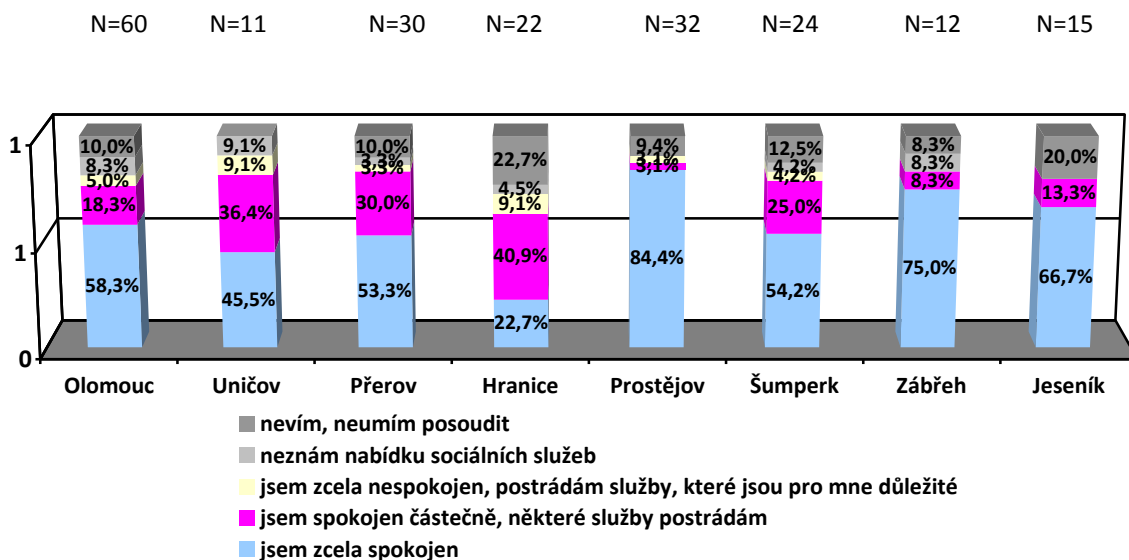
Přibližně pětina uživatelů je s šířkou nabídky sociálních služeb spokojena částečně, některé služby postrádají. Devět respondentů je zcela nespokojeno. Ostatní se vyjádřit neuměli, případně uvedli, že nabídku sociálních služeb neznají.

Graf 7.7: Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu (N=206)



Komentář ke grafu 7.7: 58,3% uživatelů je zcela spokojených s šířkou nabídky sociálních služeb. Částečnou spokojenost vyjádřilo 20,9% uživatelů, úplnou nespokojenost devět uživatelů (4,4%). 4,9% oslovených deklarovalo, že nezná nabídku sociálních služeb a 11,7% se k otázce vyjádřit neumělo.

Graf 7.8: Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu (N=141)

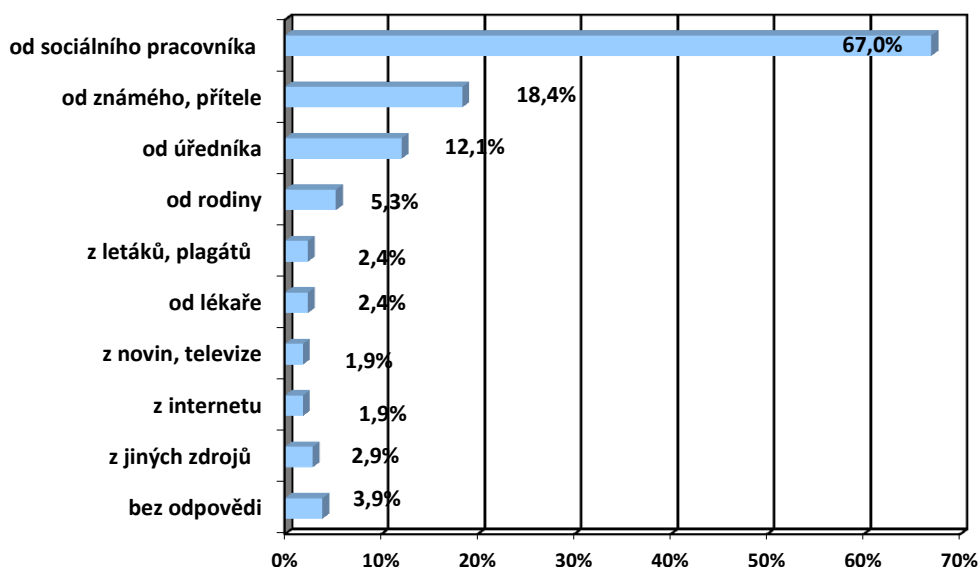


Komentář ke grafu 7.8: ORP s nejvyšší deklarovanou spokojeností s šířkou nabídky sociálních služeb jsou ORP Prostějov a Zábřeh, na druhé straně ORP s nejnižší deklarovanou spokojeností s šířkou nabídky sociálních služeb je ORP Hranice.

Zdroje informací o sociálních službách

Informace o sociálních službách, které respondenti využívají nebo již využili, získali především od sociálních pracovníků.

Graf 7.9: Zdroje informací o sociálních službách (N=206)



Komentář ke grafu 7.9: 67% uživatelů se o sociálních službách, které využívají nebo využívali, dozvěděli od sociálního pracovníka, 18,4% od známého, přítele, 12,1% od úředníka, 5,8% od rodiny, 2,4% z plakátů, letáků, 2,4% od lékaře, 1,9% z novin (dva respondenti uvedli Radniční noviny), televize, 1,9% z internetu a 2,9% z jiných zdrojů (od neznámého, od terénního pracovníka). Součet odpovědí je vyšší než 100% vzhledem k tomu, že respondenti mohli uvést více možností odpovědi.

Spokojenost s využívanými službami

Kvalita služby byla operacionalizovaná různými schválenými otázkami v dotaznících. Konkrétně u uživatelů sociálních služeb se jednalo o vyjádření spokojenosti (nespokojenosti) prostřednictvím škály, kde 1= úplná spokojenost, 5= nespokojenost; např. „spokojenost s finanční dostupností služby“ s vysvětlením, že služby nejsou drahé, může je použít a pokud za ně platí, není to pro dotázaného zatěžující; jiným příkladem je „spokojenost se způsobem, jakým je služba poskytována“ a výrok znamená, že mu služba není vnucována, není pro uživatele nepříjemný kontakt s tím, kdo službu poskytuje apod.

Kvalita služby je „měřitelná“ i prostřednictvím výpočtu průměrných hodnot a to tak, že otázky v dotazníku jsou tzv. rekódované (jsou vynechané odpovědi druhu „nevím“ a „neodpověděl“).

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

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

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

Dále byli respondenti dotázáni na jejich spokojenost se službami, které již využili. Většinu z nich hodnotili nejlepšími známkami, viz tabulka 7.2 níže.

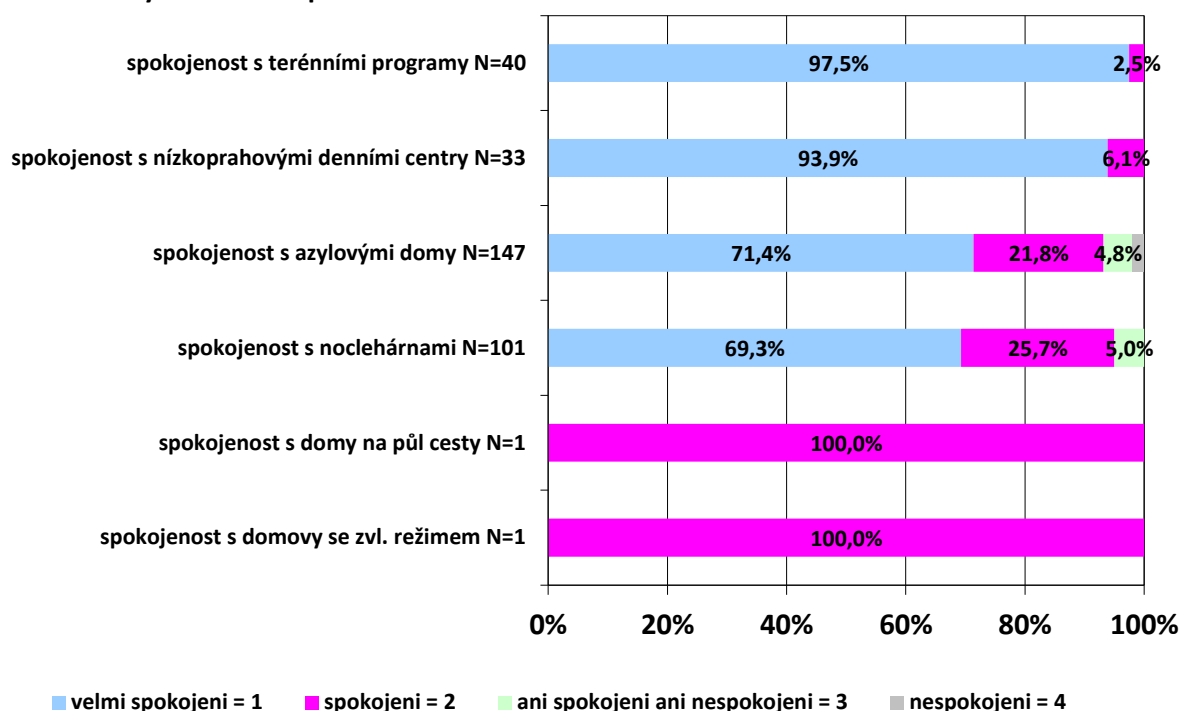
Co se týče služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením, věnovali jsme pozornost především službám s vyšším počtem uživatelů, kteří s nimi mají zkušenost. Relativně nejvyšší spokojenost byla zaznamenána u terénních programů, nízkoprahových denních center a sociálního poradenství. Na druhé straně mírně nižší spokojenost byla zaznamenána u hodnocení azylových domů a nocleháren.

Tabulka 7.2.1: Spokojenost s využívanými službami (podle definice vymezení cílové skupiny)

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s využívanou službou a 5 = úplná nespokojenost s využívanou službou

Spokojenost s využívanými službami	N (počet těch, kteří odpověděli, kteří službu využili)	Minimum	Maximum	Průměr
<i>Spokojenost s terénními programy § 69⁵⁶</i>	40	1	2	1,03
Spokojenost s nízkoprahovými denními centry § 61	33	1	2	1,06
Spokojenost s noclehárnami § 63	101	1	3	1,36
Spokojenost s azylovými domy § 57	147	1	4	1,37
Spokojenost s domovy se zvláštním režimem § 50	1	2	2	2,00
Spokojenost s domy na půl cesty § 58	1	2	2	2,00

⁵⁶ Služba nepatří do vymezení dle definice, ale vzhledem k její důležitosti ji zařazujeme do této skupiny.

Graf 7.10: Spokojenost se službami pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením - upřesnění

Komentář ke grafu 7.10: Většinu z využívaných služeb respondenti hodnotili nejlepšími známkami, co se týče služeb s vyšším podílem uživatelů, kteří je již využili, relativně nejvyšší spokojenost jsme zaznamenali s terénními programy (přičemž poznamenáváme, že nepatří do vymezení dle definice), nízkoprahovými denními centry a azylovými domy.

Podrobné údaje týkající se kvality služeb v jednotlivých ORP jsou uvedena v tabulce 7.2.1.1.

Tabulka 7.2.1.1: Spokojenost s využívanými službami (dle definice vymezení cílové skupiny) v ORP Olomouckého kraje - průměrné hodnocení

Místo sídla užívané služby	spokojenost s domovy se zvláštním režimem § 50	spokojenost s azylovými domy § 57	spokojenost s domy na půl cesty § 58	spokojenost s nízkoprahovými denními centry § 61	spokojenost s noclehárnami § 63	spokojenost s terénními programy § 69 ⁵⁷
Olomouc		1,35		1,00	1,52	1,00
Uničov		1,14			1,00	
Přerov		1,32		1,00	1,11	1,00
Hranice		1,75		1,00	1,63	1,00
Lipník		2,00			1,80	1,00
Prostějov		1,23		1,08	1,14	1,00
Šumperk	2,00	1,48	2,00	1,00	1,53	1,25
Zábřeh		1,17		1,00	1,25	1,00
Jeseník		1,11		1,13	1,11	1,00
Celkem	2,00	1,37	2,00	1,06	1,36	1,03

⁵⁷ Služba nepatří do vymezení dle definice, ale vzhledem k její důležitosti ji zařazujeme do této skupiny.

Tabulka 7.2.2: Spokojenost se všemi využívanými službami⁵⁸

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s využívanou službou a 5 = úplná nespokojenost s využívanou službou

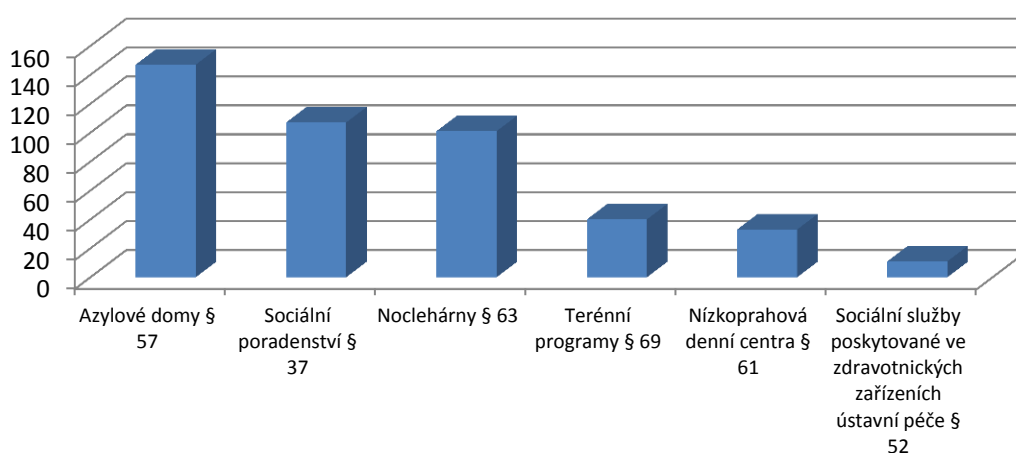
Spokojenost s využívanými službami	N (počet těch, kteří odpověděli, kteří službu využili)	Minimum	Maximum	Průměr
Spokojenost s kontaktními centry § 59	3	1	1	1,00
Spokojenost s krizovou pomocí § 60	1	1	1	1,00
Spokojenost s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež § 62	3	1	1	1,00
Spokojenost se službou následné péče § 64	3	1	1	1,00
Spokojenost se sociální rehabilitací § 70	1	1	1	1,00
Spokojenost s terénními programy § 69	40	1	2	1,03
Spokojenost s nízkoprahovými denními centry § 61	33	1	2	1,06
Spokojenost se sociálními službami poskytovanými ve zdravotnických zařízeních ústavní péče § 52	11	1	2	1,09
Spokojenost se sociálním poradenstvím § 37	107	1	3	1,09
Spokojenost s podporou samostatného bydlení § 43	5	1	2	1,20
Spokojenost s pečovatelskou službou § 40	9	1	3	1,22
Spokojenost s telefonickou krizovou pomocí § 55	4	1	2	1,25
Spokojenost s osobní asistencí § 39	3	1	2	1,33
Spokojenost s průvodcovskou a předčitatelskou službou § 42	3	1	2	1,33
Spokojenost se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi § 65	3	1	2	1,33
Spokojenost s noclehárnami § 63	101	1	3	1,36
Spokojenost s azylovými domy § 57	147	1	4	1,37
Spokojenost s tísňovou péčí § 41	1	2	2	2,00
Spokojenost s odlehčovací službou § 44	1	2	2	2,00
Spokojenost s centrem denních služeb § 45	4	2	2	2,00
Spokojenost s denním stacionářem § 46	1	2	2	2,00
Spokojenost s týdenním stacionářem § 47	1	2	2	2,00
Spokojenost s domovy pro osoby se zdravotním postižením § 48	1	2	2	2,00
Spokojenost s domovy pro seniory § 49	2	2	2	2,00
Spokojenost s domovy se zvláštním režimem § 50	1	2	2	2,00
Spokojenost s chráněným bydlením § 51	1	2	2	2,00
Spokojenost s ranou péčí § 54	1	2	2	2,00
Spokojenost s tlumočnickými službami § 56	1	2	2	2,00

⁵⁸ Služby dle definice vymezení cílové skupiny jsou uvedeny kurzívou.

Spokojenost s domy na půl cesty § 58	1	2	2	2,00
Spokojenost s intervenčními centry § 60a	1	2	2	2,00
Spokojenost se sociálně terapeutickými dílnami § 67	1	2	2	2,00
Spokojenost s terapeutickými komunitami § 68	1	2	2	2,00

Sociální služby, které byly respondenty hodnoceny, jsou uspořádány podle četnosti jejich využití (sloupec „N“ v tabulce a 7.2.2) a uvedeny v grafu 7.10.1.

Graf 7.10.1: Nejčastěji využívané sociální služby⁵⁹ (N více než 10)



Komentář ke grafu 7.10: Jako nejčastěji využívané sociální služby jsme zaznamenali služby azylových domů, sociálního poradenství, nocleháren, terénních programů a nízkoprahových denních center.

Celkově u cílové skupiny osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením se kvalita poskytovaných sociálních služeb se pohybuje v rozmezí velmi kvalitních sociálních služeb ve všech ORP Olomouckého kraje.

Spokojenost s charakteristikami služeb

Uživatelé byli převážně spokojeni s většinou sledovaných charakteristik služeb.

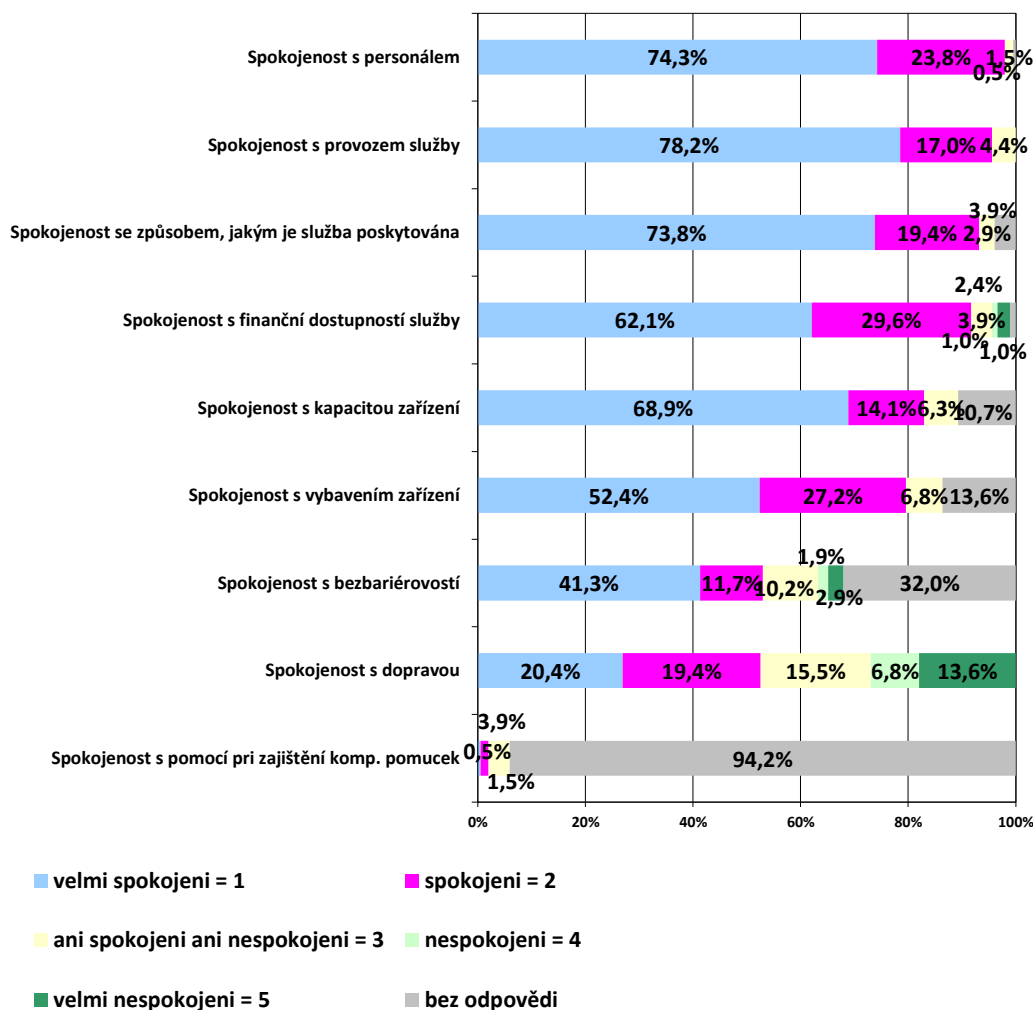
Nejvyšší spokojenost, nejlepší hodnocení z pohledu průměrných hodnot a zároveň nejvyšší podíl odpovědí „velmi spokojeni“, jsme zaznamenali u charakteristik spokojenost s personálem, s provozem služeb a se způsobem jakým je služba poskytována.

Relativně nejnižší spokojenost jsme zaznamenali u charakteristiky spokojenost s dopravou. Nespokojení uživatelé jako důvody své nespokojenosti uváděli, že služba je pro ně daleko, daleko od centra, nejedí tam spoje, je to daleko od zastávky.

⁵⁹ Jedná se o služby bez ohledu na vymezení dle zákona o sociálních službách pro tuto cílovou skupinu.

Uspořádání charakteristik dle frekvencí možností odpovědí je (viz graf 7.11), v porovnání s uspořádáním charakteristik v grafu s průměrnými hodnotami za jednotlivé charakteristiky (graf 7.12), odlišné vzhledem k tomu, že do průměru jsou zahrnuti jenom respondenti, kteří se k jednotlivým charakteristikám vyjádřili.

Graf 7.11: Spokojenost s charakteristikami služeb (N=206)

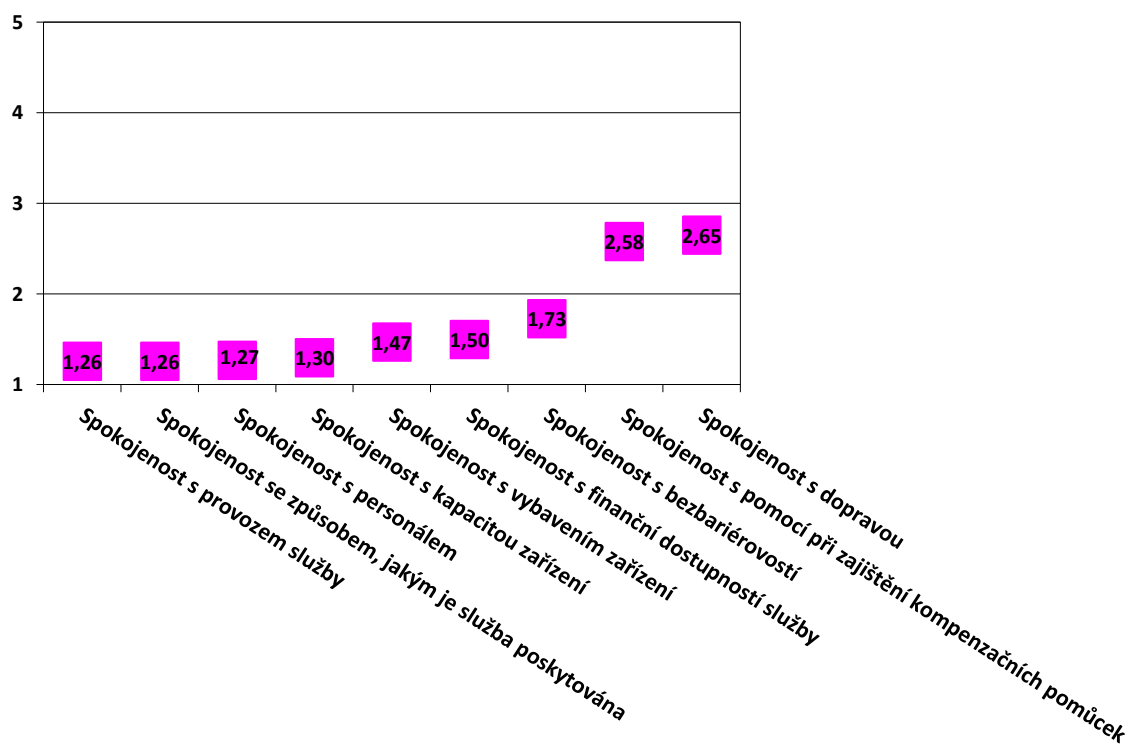


Komentář ke grafu 7.11: Charakteristiky služeb v grafu jsou uspořádány dle celkového podílu respondentů, kteří byli s danými charakteristikami velmi spokojeni, resp. spokojeni. Nejvyšší celková spokojenost (odpovědi velmi spokojeni, spokojeni) byla zaznamenána u charakteristik - spokojenost s personálem (98,1% spokojených uživatelů), s provozem služby (95,1% spokojených uživatelů), se způsobem jakým je služba poskytována (93,2% spokojených uživatelů) a s finanční dostupností služby (91,7% spokojených uživatelů). Tyto charakteristiky byly na prvních místech i z pohledu velmi spokojených uživatelů. Dále následovala spokojenost s kapacitou (83% spokojených uživatelů), s vybavením zařízení (79,6% spokojených uživatelů) a s bezbariérovostí zařízení (52,9%). Charakteristikou s nejnižším podílem spokojených uživatelů byla spokojenost s dopravou (39,8% spokojených uživatelů, nespokojení uživatelé jako důvody své nespokojenosti uváděli, že služba je pro ně daleko, daleko od centra, nejezdí tam spoje, daleko od zastávky). K spokojenosti s pomocí při

zajištění kompenzačních pomůcek se vyjádřilo jen velmi málo uživatelů, vzhledem k tomu, že daná charakteristika se této cílové skupiny většinou netýká.

Graf 7.12: Spokojenost s charakteristikami služeb dle průměrných hodnot

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s danou charakteristikou a 5 = úplná nespokojenost s danou charakteristikou



Komentář ke grafu 7.12: Z pohledu průměrných hodnot byli uživatelé nejvíce spokojeni s provozem služby (průměrná hodnota 1,26), se způsobem jakým je služba poskytována (1,26), s personálem (1,27) a s kapacitou zařízení (1,30). Dále následovala spokojenost s vybavením zařízení (1,47), spokojenost s finanční dostupností služby (1,50) a spokojenost s bezbariérovostí (1,73). Relativně nejméně byli respondenti spokojeni s dopravou (2,65).

Porovnání spokojenosti s charakteristikami sociálních služeb podle průměrných hodnot v rámci ORP je podrobně uvedeno v tabulce 7.3. Statistickou analýzou bylo zjištěno:

- Nejnižší míru spokojenosti s dopravou jsme zaznamenali u uživatelů v ORP Jeseník a Prostějov (v porovnání s jinými ORP)
- Nejnižší míru spokojenosti s provozem služeb a kapacitou zařízení jsme zaznamenali u uživatelů v ORP Hranice
- Nejnižší míru spokojenosti s bezbariérovostí jsme zaznamenali u uživatelů v ORP Šumperk.
- U ostatních charakteristik nebyly mezi průměrnými hodnotami zaznamenány statisticky významné rozdíly

Tabulka 7.3: Spokojenost s charakteristikami služeb dle průměrných hodnot

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s danou charakteristikou a 5 = úplná nespokojenost s danou charakteristikou

	Výsledky za celý soubor				Výsledky za jednotlivá ORP							
	N	Min	Max	Celkový průměr za celý soubor	Olomouc	Uničov	Přerov	Hranice	Prostějov	Šumperk	Zábřeh	Jeseník
Spokojenost s finanční dostupností služby	204	1	5	1,50	1,63	1,27	1,57	1,68	1,26	1,38	1,25	1,71
Spokojenost s dopravou	156	1	5	2,65	2,79	1,00	2,80	1,95	3,42	2,04	1,67	3,83
Spokojenost s provozem služby	205	1	3	1,26	1,28	1,00	1,21	1,64	1,09	1,42	1,17	1,07
Spokojenost s kapacitou zařízení	184	1	3	1,30	1,25	1,00	1,29	1,68	1,13	1,52	1,17	1,14
Spokojenost s bezbariérovostí	140	1	5	1,73	1,50	1,67	1,75	1,93	1,33	2,77	1,20	1,00
Spokojenost s personálem	205	1	3	1,27	1,25	1,09	1,27	1,36	1,31	1,30	1,08	1,33
Spokojenost se způsobem, jakým je služba poskytována	198	1	3	1,26	1,26	1,00	1,17	1,41	1,28	1,43	1,08	1,29
Spokojenost s vybavením zařízení	178	1	3	1,47	1,47	1,64	1,32	1,73	1,37	1,57	1,50	1,17
Spokojenost s pomocí při zajištění kompenzačních pomůcek	12	1	3	2,58	2,86			3,00		1,67	3,00	

Upřesnění spokojenosti s kapacitou zařízení v ORP Olomouckého kraje je uvedeno v tabulce 7.3.1. ORP jsou uspořádána podle největší spokojenosti v ORP Uničov po spokojenost „nejmenší“ v ORP Hranice. Avšak spokojenost ve všech ORP se pohybuje v pásmu velmi kvalitních služeb.

Tabulka 7.3.1: Spokojenost s kapacitou zařízení v ORP Olomouckého kraje podle průměrných hodnot - uspořádáno podle pořadí největší spokojenosti

Místo sídla užívané služby	Uničov	Prostějov	Jeseník	Zábřeh	Olomouc	Přerov	Šumperk	Hranice
Spokojenost s kapacitou zařízení	1	1,13	1,14	1,17	1,25	1,29	1,52	1,68

Chybějící služby pro osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením

Uživatelé sociálních služeb z cílové skupiny osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením by, dle jejich vyjádření, uvítali služby především v podobě podpory sociálního bydlení, denních center a domovů se zvláštním režimem.

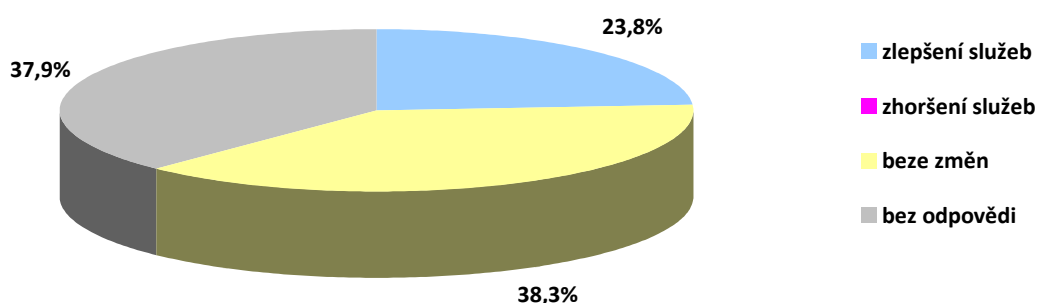
Tabulka 7.4: Chybějící služby pro sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením

Chybějící služby pro osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením	Ve které lokalitě - ORP respondenti službu uvedli	Počet
Podpora samostatného bydlení	Olomouc, Hranice	7
Denní centrum, nízkoprahové denní centrum	Olomouc, Přerov, Šumperk	6
Centrum denních služeb	Olomouc, Hranice, Prostějov	3
Domov se zvláštním režimem	Olomouc, Hranice, Prostějov	3
Odborné poradenství	Olomouc, Uničov	2
Osobní asistence	Olomouc, Uničov	2
Právní pomoc	Přerov, Šumperk	2
Sociální byt	Šumperk	1

Tendence v poskytování služeb

Uživatelé byli dále dotázáni na zhodnocení změn v poskytování sociální služby, kterou využívají (v případě, že ji využívají již delší období).

Téměř dvě pětiny respondentů se vyjádřily, že na poskytování služby se nic nezměnilo a téměř čtvrtina 23,8% vnímá zlepšení v poskytování služby. Respondenti, kteří vnímají zlepšení v poskytování služby, nejčastěji upřesňují, že se zlepšilo vybavení zařízení.

Graf 7.13: Tendence v poskytování služeb (N=206)

Komentář ke grafu 7.13: Zlepšení poskytovaných sociálních služeb vnímá 23,8% uživatelů. 38,3% respondentů se vyjádřilo, že na poskytování služeb se nic nezměnilo. K dotazu se nevyjádřilo 37,9% respondentů.

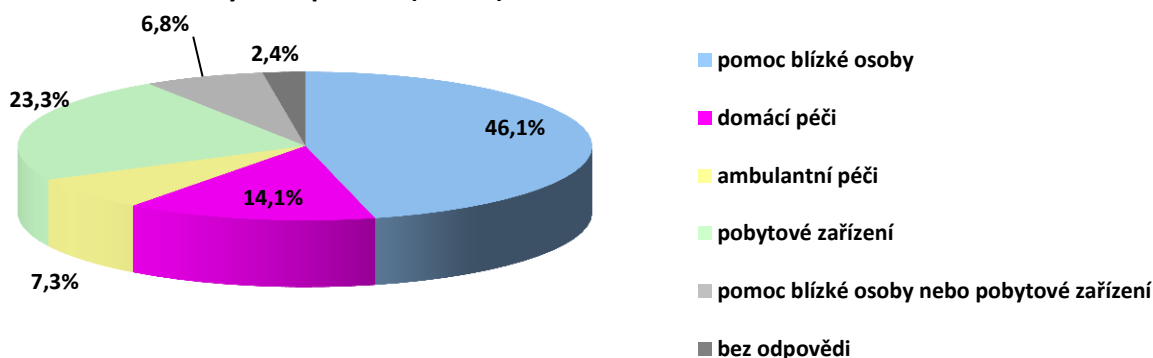
Tabulka 7.5: Zlepšení v poskytování služeb - upřesnění

Zlepšení v poskytování služeb - upřesnění	Počet
Vybavení	16
Zlepšení ubytování - menší počet lůžek	4
Zlepšení komunikace	3
Kvalita ubytování	3
Možnost podílet se na svém jídelníčku	3
Personál	3
Nespecifikováno	2
Ochota zaměstnanců	1
Poradenství	1
Volnočasové aktivity, lepší přístup pečovatелů, volný režim důchodců	1

Preferovaný druh pomoci

Pokud by uživatelé byli z jakéhokoliv důvodu odkázáni na pomoc druhých, upřednostnili by v téměř polovině případů pomoc blízké osoby (neformální péče, např. péče ze strany rodiny), v téměř čtvrtině pobytové zařízení.

Graf 7.14: Preferovaný druh pomoci (N=206)

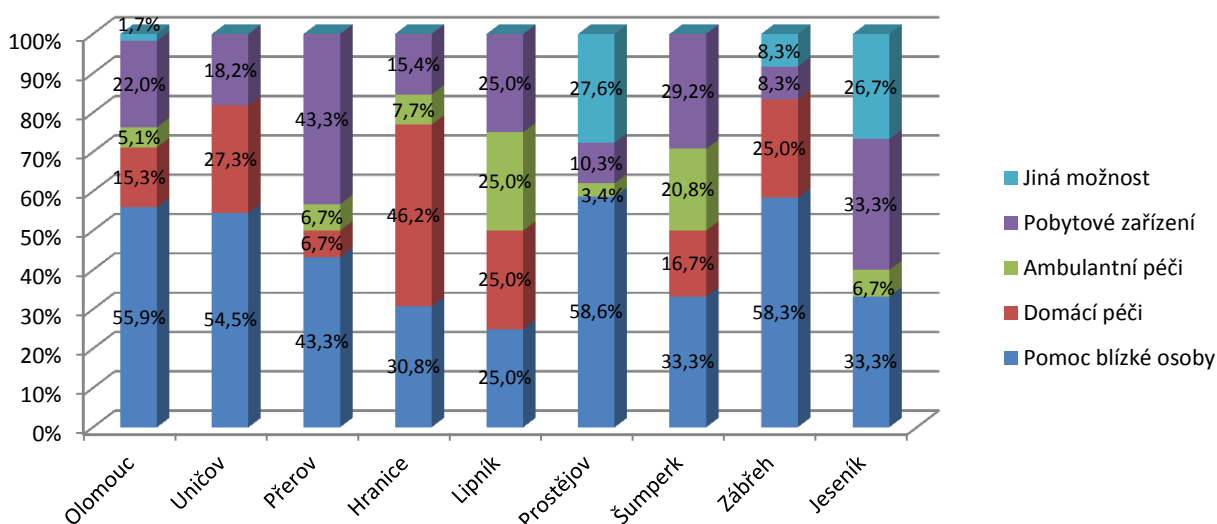


Komentář ke grafu 7.14: V případě, že by uživatelé z cílové skupiny osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením byli z jakéhokoliv důvodu odkázáni na pomoc druhých, 46,1% z nich by preferovalo pomoc blízké osoby (neformální péče, např. péče ze strany rodiny), 23,3% by preferovalo pobytové zařízení, 14,1% domácí péči (osobní asistenci, pečovatelskou službu apod.) a 7,3% ambulantní péči (docházku do denního centra, denního stacionáře apod.). 6,8% respondentů uvedlo, že by preferovalo pomoc blízké osoby nebo pobytové zařízení.

Tabulka 7.5.1: Preferovaný druh pomoci podle místa sídla užívané služby (N)

Místo sídla užívané služby	Preferovaný druh pomoci					Celkem
	Pomoc blízké osoby	Domácí péči	Ambulantní péči	Pobytové zařízení	Jiná možnost	
Olomouc	33	9	3	13	1	59
Uničov	6	3	0	2	0	11
Přerov	13	2	2	13	0	30
Hranice	4	6	1	2	0	13
Lipník	2	2	2	2	0	8
Prostějov	17	0	1	3	8	29
Šumperk	8	4	5	7	0	24
Zábřeh	7	3	0	1	1	12
Jeseník	5	0	1	5	4	15
Celkem	95	29	15	48	14	201

Graf 7.14.1: Preferovaný druh pomoci podle ORP (N=201)



Komentář ke grafu 7.14.1: V případě, že by uživatelé z cílové skupiny osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením byli z jakéhokoli důvodu odkázáni na pomoc druhých, více než polovina dotázaných z ORP Prostějov, Zábřeh, Olomouc a Uničov by preferovala pomoc blízké osoby (neformální péče, např. péče ze strany rodiny), a to v rozmezí největšího podílu 58,6 % z ORP Prostějov a nejmenšího podílu 54,5% z ORP Uničov.

Další předpokládaná pomoc náleží domácí péči (osobní asistenci, pečovatelské službě apod.) v ORP Hranice (46,2%), ORP Uničov (7,3%), ORP Lipník a Zábřeh (25%), dále ORP Šumperk (16,7%), ORP Olomouc (55,3%), ORP Přerov (6,7%).

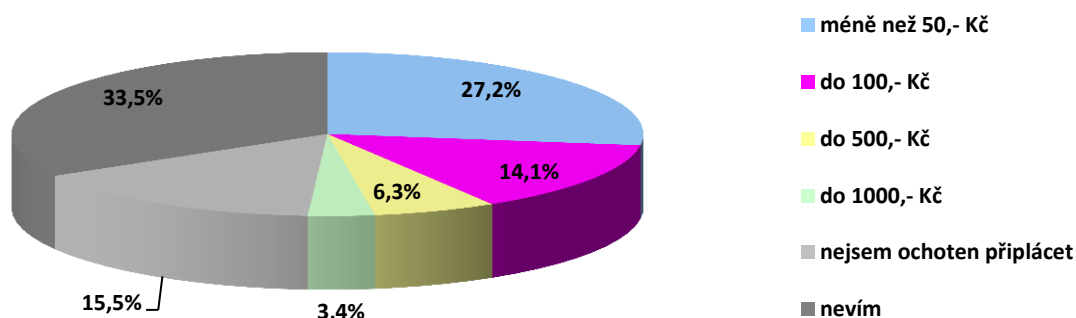
Ambulantní péče (docházka do denního centra, denního stacionáře apod.) byla zmíněna v od 25% v ORP Lipník až po podíl 5,1% v ORP Olomouc.

Největší podíl připadající na preferenci pobytových zařízení náleží ORP Přerov (43,3%), ORP Jeseník (33,3%) a ve všech dalších ORP je uvedená preference nižší než 30%.

Počty jednotlivých možností odpovědí jsou uvedeny v tabulce 7.5.1.

Ochota připlácet za sociální služby

Více než čtvrtina respondentů je ochotna připlácet za sociální služby, ale jen méně než 50,- Kč, dalších 15,5% není ochotno za sociální služby připlácet vůbec. Jako důvod své neochoty připlácet za sociální služby uvádí nízký příjem, nedostatek finančních prostředků a nízké sociální dávky.

Graf 7.15: Ochota připlácet za sociální služby (N=206)

Komentář ke grafu 7.15: 27,2% uživatelů sociálních služeb z cílové skupiny osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením je ochotných připlácet za sociální služby méně než 50,- Kč, 14,1% je ochotno připlácet do 100,-Kč, 6,3% do 500,-Kč a 3,4% do 1000,-Kč. 15,5% oslovených uživatelů není za sociální služby ochotných připlácet vůbec. 33,5% respondentů na dotaz neumělo odpovědět, resp. neodpovědělo.

Potřeba specializovaného zařízení pro osoby ohrožené sociálním vyloučením

Potřeba specializovaného zařízení pro osoby ohrožené sociálním vyloučením byla zjišťovaná průzkumem, jehož cílem bylo zjistit odhady počtu osob, které by toto specializované zařízení mohly užívat.⁶⁰ Odhadované počty s uvedením specifikací jsou uvedeny v tabulce 7.5.2 a 7.5.3.

⁶⁰ Dotazování bylo provedeno jednak u sociálních kurátorů v ORP Olomouckého kraje, neboť tito přicházejí do styku s osobami ohroženými sociálním vyloučením, jednak u zástupců domovů pro seniory v lokalitách Olomouckého kraje. Zjišťoval se pouze subjektivní odhad počtu žadatelů, které bylo možno zařadit mezi osoby ohrožené sociálním vyloučením a kteří by rádi byli přijati např. do domova pro seniory, ale z důvodů problémů, které souvisely s osobností dotyčného, to zařízení neumožňuje, např. neschopností dodržovat určitý řád zařízení (alkoholový problém žadatele apod.).

Tabulka 7.5.2: Odhady počtu žadatelů v uvedených specifikacích (soubor sociální kurátoři)

ORP	závislí na péči jiné osoby	chronicky závislí	duševně nemocní	mladí dospělí	Celkem 2009	závislí na péči jiné osoby	chronicky závislí	duševně nemocní	mladí dospělí	Celkem 2010
Konice	2	0	0	4	6	1	0	0	2	3
Uničov	0	0	0	2	2	0	0	0	2	2
Olomouc	3	70	6	3	82	2	80	5	3	90
Šumperk	0	0	0	13	13	0	0	0	17	17
Prostějov	0	0	0	3	3	0	0	0	3	3
Přerov	26	9	18	6	59	21	8	21	4	54
Jeseník	4	14	3	13	34	5	5	3	19	32
Hranice	1	5	1	3	10	0	10	1	10	21
Šternberk	3	4	7	0	14	2	4	9	0	15
Celkem	39	102	35	47	223	31	107	39	60	237

Tabulka 7.5.2: Odhady počtu žadatelů v uvedených specifikacích (soubor pracovníci domovů pro seniory - kontaktní osoby)

	nesoběstační	chronicky závislí	duševně nemocní	Celkem
Olomouc	3	3	9	15
Prostějov	3	2	3	8
Náměšť na Hané	0	2	4	6
Víceměřice	3	2	8	13
Hrubá voda	6	2	3	11
Štítý	0	0	1	1
Lumírov	0	2	4	6
Červenka	2	2	0	4
Bílá voda	11	7	4	22
Pavlovice	3	6	2	11
Javorník	25	10	2	37
Jesenec	1	0	0	1
Přerov	3	6	10	19
Celkem	60	44	50	154

Z výše uvedeného zjištění vyplývá, že v Olomouckém kraji by v současnosti potřebovalo specifickou pomoc přibližně 400 jedinců, kteří mají problém s možností umístění ve stávajících zařízeních sociálních služeb, neboť tato zařízení vyžadují dodržování režimu a tito jedinci ho nejsou schopni dodržovat. Pro tyto osoby by bylo potřebné zajistit odpovídající zařízení, které by poskytovalo specifické služby na rozhraní služeb sociálních a případně zdravotních (psychické problémy, závislosti na návykových látkách apod.).

7.3 Osobní výpovědi uživatelů - zpracování kvalitativních údajů

Uživatelé sociálních služeb z cílové skupiny osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením se vyjadřovali k aktuálnímu stavu užívaných služeb. Jejich hodnocení je souhrnně zpracováno do podoby kladných a záporných zobecněných výroků. Uživatelé svým vlastním vyjádřením posuzovali kladně nebo záporně různé stránky a aspekty využívané sociální služby.

Kladné hodnocení:

- Na azylovém domu nevidí negativa
- Nízkoprahové místo, kde si mohou vzájemně povídat, svěřit se s problémy, je příjemné odstředí
- Nemusí spát venku
- Hygiena
- Poradenství, personál pomáhá i s administrativními záležitostmi, doprovází na úřady
- Připravují se byty především pro ty, kteří mají zaměstnání
- Všeobecná pomoc
- Personál, kromě jedné paní, je bezvadný
- Pomoc s hledáním zaměstnání
- Možnost získání oblečení
- Sociální kurátor - vyřizování dokladů
- Právní poradenství

Záporné hodnocení:

- Stravování
- Nevhodný přístup úředníků, nedůvěra k úřadům
- Problém s uznáváním důchodů
- Občasné problémy spolužití v ubytovně
- Nic není dobrý
- Neindividuální přístup
- Problém s jednou sociální pracovníci - nevhodný přístup, nadřazenost
- Přísné, rychle se měnící pravidla (rozdělují rodiny, manželé nemůžou žít spolu, i když mají dítě, jsou jenom krátké návštěvně hodiny - nervozita)
- Málo soukromí (pracovnice se zajímají, co klienti vaří, odkud nato mají peníze)
- Přísné tresty za porušení pravidel - pokuty, přemístění do noclehárny (tam jsou zlé podmínky a ubytování jenom na noc)
- Platba za oblečení z charity, platba za spotřebiče (navíc, mimo nájemného, které platí sociálka)
- Neinformovanost o tom, kam jedou peníze z pokut, za oblečení, za spotřebiče apod.
- Problém s hygienou - blechy, vši, použité prádlo- deky (ne nové při příchodu do zařízení)
- Neexistence úložných prostor pro nábytek, spotřebiče klientů (klienti si nemůžou nic donést, ani uskladnit)
- Problém odebrání dítěte do dětského domova

Požadavky:

- Stravování
- Rozšířit kapacity
- Domy na půli cesty - byty především pro ty, kteří mají zaměstnání
- Inspekce v zařízení
- Úložný prostory pro nábytek, spotřebiče klientů
- Pomoc s hledáním ubytování
- Více soukromí
- Společné bydlení partnerů, rodin
- Veřejné záchody bez placení
- Pitnou vodu na náměstí
- Možnost jednodenní práce za okamžitou odměnu
- Ústav pro psychotiky, alkoholiky, se závislostí
- Chybí azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi, aby nemuseli odebírat děti do dětských domovů

7.4 Současný stav a prognóza vývoje uživatelů sociálních služeb v ORP Olomouckého kraje

Ze získaných údajů od poskytovatelů sociálních služeb (Výzkum mezi poskytovateli sociálních služeb v Olomouckém kraji) byly zjištěny aktuální údaje o počtu uživatelů cílové skupiny osoby. V porovnání s rokem 2007 můžeme sledovat mírný nárůst počtu uživatelů služeb v sledované cílové skupině. V roce 2009 byl průměrný počet uživatelů jedné služby 98. Vyšší průměrné počty uživatelů v roce 2006 souvisí s nižším počtem služeb.

Tabulka 7.6: Vývoj počtu uživatelů

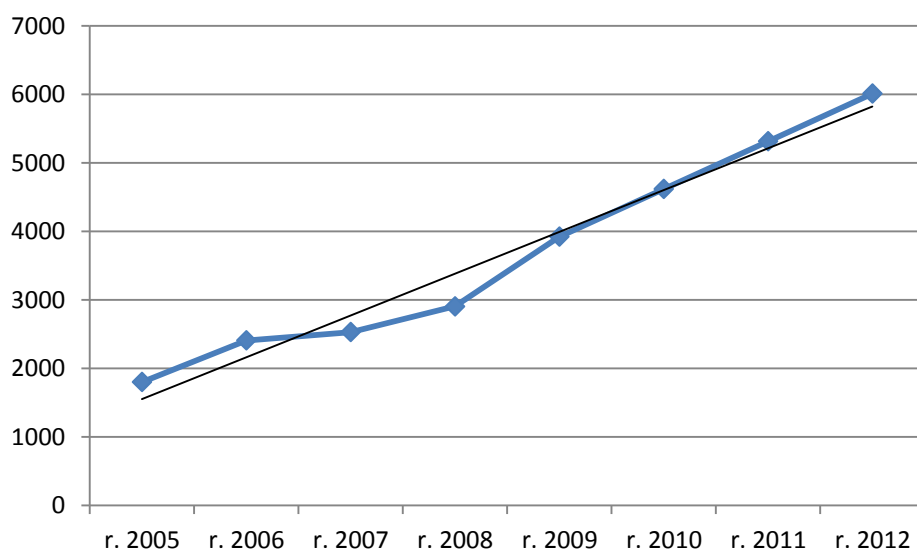
Vývoj počtu uživatelů	N (poskytovatelé)	Minimum	Maximum	Průměr	Odhad počtu uživatelů
2005	25	3	441	72	1800
2006	28	1	461	86	2408
2007	32	5	480	79	2528
2008	35	1	450	83	2905
2009	40	2	500	98	3920

Na základě použití lineárního trendu byla vypočtena prognóza odhadu počtu uživatelů cílové skupiny osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením do r. 2012, která je uvedena je uvedena tabulkou 7.7 a grafem 7.16 níže.

Tabulka 7.7: Vývoj počtu uživatelů - prognóza

Roky	r. 2005	r. 2006	r. 2007	r. 2008	r. 2009	r. 2010	r. 2011	r. 2012
Vývoj - odhad počtu uživatelů	1800	2408	2528	2905	3920	4616	5312	6008

Graf 7.16: Prognóza odhadu počtu uživatelů - osoby sociálně vyloučené, ohrožené sociálním vyloučením (lineární trend)



Komentář ke grafu 7.16: Počet uživatelů služby v roce 2005 se pohyboval v počtu 1800 klientů, v roce 2009 již v odhadovaném počtu 3920 klientů. Pro roky 2010 až 2012 se dá předpokládat nárůst počtu klientů nad 4616.

Odhady počtu uživatelů v okresech Olomouckého kraje i v jednotlivých ORP Olomouckého kraje jsou uvedeny v tabulkách 7.8 a 7.9.

Tabulka 7.8: Odhad počtu uživatelů 2009 okresech OK

Okresy	Odhad počtu uživatelů 2009
Jeseník	274
Olomouc	1412
Prostějov	666
Přerov	823
Šumperk	745
Celkem	3920

Tabulka 7.9: Odhad počtu uživatelů 2009 a 2012 v ORP OK

	Populace 2009	%	Odhad počtu uživatelů 2009	Odhad počtu uživatelů 2012
Hranice	34823	5	196	300
Jeseník	41404	7	274	421
Konice	11297	2	78	120
Lipník nad Bečvou	15457	2	78	122
Litovel	23627	4	157	240
Mohelnice	18727	3	118	180
Olomouc	160720	25	980	1502
Prostějov	98862	15	589	901
Přerov	84442	13	510	781
Šternberk	23921	4	157	240
Šumperk	72189	11	431	661
Uničov	23071	4	156	240
Zábřeh n. M.	33597	5	196	300
Olomoucký kraj	642137	100	3920	6008

Pokud bychom brali v úvahu populaci všech občanů Olomouckého kraje, podíl uživatelů sociálních služeb odpovídá 0,6% z populace bez věkového omezení a 0,9% z populace ve věkové kohortě 15-64 let. (Počet obyvatel ve věku 15-64 let je 454 240).

7.5 Sociotechnická doporučení

Sociální služby pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené, resp. ohrožené sociálním vyloučením v současnosti slouží necelému procentu populace Olomouckého kraje. S ohledem na odhady počtů potenciálních uživatelů sociálních služeb pro rok 2012 nelze očekávat snížení potřeby této služby.

Doporučení zahrnují následující oblasti podpory:

1. Bydlení

Domy na půl cesty a bydlení mladých opouštějících zařízení ústavní péče

- V současnosti v Olomouckém kraji jsou dva domy na půl cesty (Dobromilice u Prostějova a Sobotín, ORP Jeseník). Toto umístění v poměrně malých obcích je nevhodné zejména pro mladé lidi, kteří se potřebují a chtějí integrovat do společnosti. Často dům pak funguje jak azylový dům. Na základě interview byla získávána sdělení, že zejména mladí lidé by chtěli být více samostatní a být blíže možným pracovním příležitostem. Dům na půl cesty má pro mladé jedince význam v případě, že mají poblíž zaměstnání a šetří si zároveň na své vlastní bydlení, případně jsou schopni si díky zaměstnání zajistit podnájem. Ačkoliv v závěrech z průzkumů je opakovaně tento typ bydlení požadován (většinou zadavateli a poskytovateli služeb), s ohledem na zjištěné doporučujeme případně zřídit dům na půl cesty v lokalitě obce 2. nebo 3. typu
- Doporučujeme vzhledem ke zjištěným závěrům podporovat alternativní druhy bydlení, jako je samostatné bydlení pro mladé s podporou sociálního pracovníka. Tento typ bydlení může být chápán jako varianta sociální služby sociální rehabilitace

Další typy bydlení

- Doporučujeme zajistit podmínky a následné vybudování bydlení komunitního typu pro osoby ohrožené sociálním vyloučením. Osoby sociálně vyloučené obvykle mají určitý handicap - starší osoby, jsou bez financí a zpravidla nemají nárok na důchod, tzn. nemají finance na domov důchodců
- V současnosti potřeba dalších azylových domů v ORP Olomouc a ORP Prostějov pro tuto cílovou skupinu není. U osob sociálně vyloučených, které užívají služeb denních center, jde obvykle o chronický stav, návrat do normálního života je často nemožný. Velká část klientů z denního centra není schopna využít azylový dům - po určitém čase vzhledem k požívání alkoholu již nejsou schopni dodržovat pravidla domu. Azylový dům byl požadován ORP Mohelnice. V ORP Hranice a Lipník nad Bečvou bylo žádáno o azylové domy a noclehárny pro ženy
- V současnosti chybí azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi, kterým by v takovém případě nemusely být děti odebírané do dětského domova (Požadavek ORP Olomouc a ORP Prostějov)

2. Specializované služby na rozhraní služeb sociálních a zdravotních v Olomouckém kraji

- Chybí specializovaná zařízení pro psychotiky, alkoholiky a osoby se závislostí
- Chybí specializované služby pro osoby sociálně vyloučené, které potřebují péči zajišťující základní a zdravotní potřeby z důvodu důstojného dožití.
- Chybí návaznost služeb pro osoby sociálně vyloučené především na psychiatrická zařízení

- Většina klientů center denních služeb uvádí psychické problémy (třetina vážné)
- Chybí služby pro osoby sociálně vyloučené se zdravotním postižením
- Chybí akutní lůžka pro případ, že osoba sociálně vyloučená onemocní

3. Potřebnost nízkoprahových denních center pro osoby sociálně vyloučené

- Doporučujeme rozšíření služeb a kapacit denních center a terénních služeb
- Doporučujeme restrukturalizaci stávajících služeb s ohledem na současnou klientelu

4. Provázanost terénních programů

V současnosti zařízení denních center a azylových domů spolupracují např. se sdružením Podané ruce a s protidrogovými terénními programy

5. Podpora spolupráce zařízení poskytujících služby osobám sociálně vyloučeným s institucemi

- Spolupráce se sociálním kurátorem je na obvyklé úrovni (vyřizování dokladů apod.)
- Spolupráce s úřadem práce je obvykle na úrovni administrativy (dávek), spolupráce v rámci poradenství není efektivní v případě aktuálně řešené krizové situace (dlouhé čekací doby)
- Zařízení denních center obvykle spolupracují s agenturami pro podporované zaměstnávání
- S dětskými domovy a s ostatními poskytovateli služeb obvykle spolupráce neprobíhá
- Se zařízením pro výkon ústavní a ochranné výchovy poskytovatelé služeb spolupracují (vzhledem k počtu klientů) minimálně
- Spolupráce s vězeňskou službou probíhá prostřednictvím sociálních kurátorů
- S psychiatrickými léčebnami v případě akutní situace klienta spolupráce probíhá, nicméně léčebny neevidují a neřeší sociální situaci klientů. Podobná situace (spolupráce se zdravotnickým zařízením) nastává při jakémkoliv druhu hospitalizace klienta
- Spolupráce s obcemi probíhá v případě potřeby dle zákona 108 §92 o sociálních službách

6. Podpora provázanosti sociálních služeb

- Vzhledem k obvyklé kumulaci specifických potřeb klientů spojením různých faktorů (např. stáří, „cukrovkář“, neslyšící, uživatel sluchadel a chodící o berlích) doporučujeme zajistit provázanost sociálních služeb s možností podpory řešit aktuální problémové situace prostřednictvím specializovaného Informačního centra, v rámci kterého bude možné získat odborné, právní, sociální a příp. zdravotní informace. Informační centrum by mělo být schopno kvalifikovaně podat nebo zajistit informace napříč službami také sociálním pracovníkům a úředníkům, kteří se obvykle věnují jiné pracovní agendě

Doporučení pro cílovou skupinu osoby ohrožené sociálním vyloučením

Doporučení jsou dána oblastmi podpory uvedenými výše. Tyto oblasti formulujeme heslovitě:

- Podporovat alternativní druhy bydlení⁶¹, jako je samostatné bydlení pro mladé s podporou sociálního pracovníka především v ORP Olomouc, Hranice (viz výše) a dalších ORP dle aktuální situace
- Řešit problematiku rozšíření azylových domů v lokalitách, kde je to potřebné (viz kapitola „Komparace potřeb cílové skupiny osoby sociálně vyloučené - uživatelů služeb, potřeb zadavatelů a poskytovatelů registrovaných sociálních služeb“ ve zprávě Analýza sociálních služeb na území Olomouckého kraje v návaznosti na potřeby uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb)
- Zajistit podmínky a následné vybudování bydlení komunitního typu pro osoby ohrožené sociálním vyloučením
- Řešit možnosti pro otevření azylových domů (rozšířit možnosti stávajících azylových domů dle aktuální situace) pro osamělé rodiče s dětmi
- Řešit možnosti otevření specializovaných zařízení pro psychotiky, alkoholiky a osoby se závislostí (viz argumentace dodatečného šetření)
- Řešit otevření specializovaných služeb pro osoby sociálně vyloučené, které potřebují péči zajišťující základní a zdravotní potřeby z důvodu důstojného dožití
- Zajistit návaznost služeb pro osoby sociálně vyloučené především na psychiatrická zařízení
- Zajistit služby pro osoby sociálně vyloučené se zdravotním postižením
- Zajistit prostor pro umístění akutních lůžek pro případ, že osoba sociálně vyloučená onemocní
- Rozšířit služby poradenství o různé druhy poradenství (např. právní, psychologické)⁶²
- Rozšířit služby denních center a terénní služby, u současných služeb navýšit kapacitu v ORP Olomouc, Přerov, Šumperk, Hranice a Prostějov
- Restrukturalizovat stávající služby s ohledem na různorodost současných uživatelů služeb
- Podílet se na vytvoření Informačního centra pro cílovou skupinu osoby sociálně vyloučené

⁶¹ V závěrech z průzkumů je opakovaně požadováno bydlení druhu „domu na půl cesty“. Doporučujeme však tuto situaci řešit jiným druhem bydlení. Dům na půl cesty je zpravidla žádán, protože se aktuálně nenabízí jiná varianta, která by měla zakotvení v zákonu o sociálních službách (č.108/2006,Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů). Varianta, která je hojně medializovaná, a to „sociální bydlení“ se v průzkumu rovněž vyskytuje, avšak ve výše citovaném zákoně tuto oporu nemá. Zpravidla je tímto myšleno bydlení s regulovaným nájmem. Alternativní typy bydlení chápeme v těch variantách, které dosud oporu v zákoně nemají.

⁶² Ačkoliv poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni poradenství zajistit, poradenství je uživateli uváděno.

8. Cílová skupina - senioři

Cílová skupina „senioři“ byla vymezena⁶³:

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

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

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

8.1 Charakteristika souboru

V rámci výzkumu byli osloveni uživatelé registrovaných sociálních služeb na území Olomouckého kraje dle cílových skupin a dle obcí s rozšířenou působností.

Za uživatele sociálních služeb v rámci Olomouckého kraje bylo v rámci cílové skupiny - senioři (tj. jde o uživatele využívající služby spadající pod vybrané a registrované sociální služby zaměřené na cílovou skupinu senioři) vyplněno 249 dotazníků. 232 dotazníků bylo vyplněno samotnými uživateli, dalších 17 osobou blízkou.

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), které však mnohdy se sociálními službami nemají nic společného - jednalo se v zásadě o přání dotazovaných, kteří tato přání do dotazníku vpisovali nebo sdělovali tazatelům. Tyto výroky jsou neupravované a odrážejí způsob chápání sociálních služeb jako takových populací uživatelů sociálních služeb. Formulace výroků charakterizuje bohatost i těch nejdrobnějších přání jedinců. Je zřejmé, že tyto odpovědi mohou být s ohledem na plánování sociálních služeb opomenuty. Nicméně mohou být chápány jako podnět pro poskytování různých druhů poradenství. Sekundárním efektem výzkumného šetření je zjištění, že mnohdy lidé nedokážou své potřeby bez nabídky nějakých možností vůbec formulovat, a to nejen uživatelé služeb, ale občas i profesionálové.

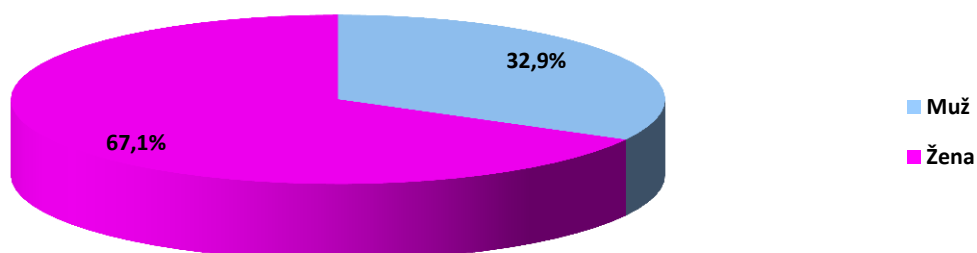
Ačkoliv respondenti se měli vyjadřovat k okolnostem, které jim byly osobně známe a které měli posuzovat ze své osobní zkušenosti, vyjadřovali se mnohdy i k různým druhům sociálních služeb, které využívali nejen v současnosti, ale mohli je využívat i v dřívější době⁶⁴.

⁶³ Vymezení dle zadávací dokumentace.

Výzkumný soubor dle socio-demografických charakteristik

Ve výzkumném souboru cílové skupiny senioři je výrazná převaha žen, která tvoří dvě třetiny z celkového podílu dotázaných.

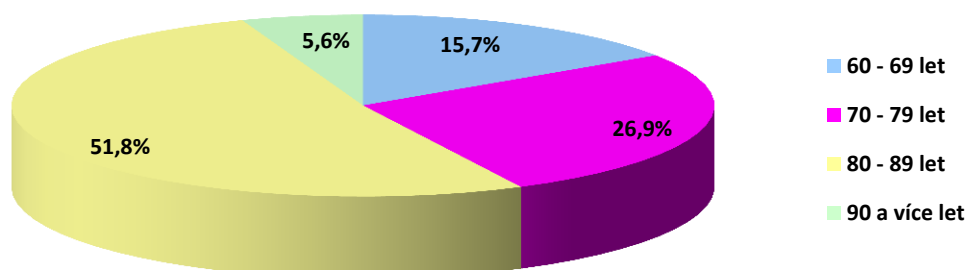
Graf 8.1: Pohlaví (N=249)



Komentář ke grafu 8.1: 67,7% respondentů tvořili ženy, 32,9% muži.

Více než polovina oslovených byla ve věku nad 80 let, přibližně dvě pětiny byly ve věku 60-79 let.

Graf 8.2: Věk (N=249)

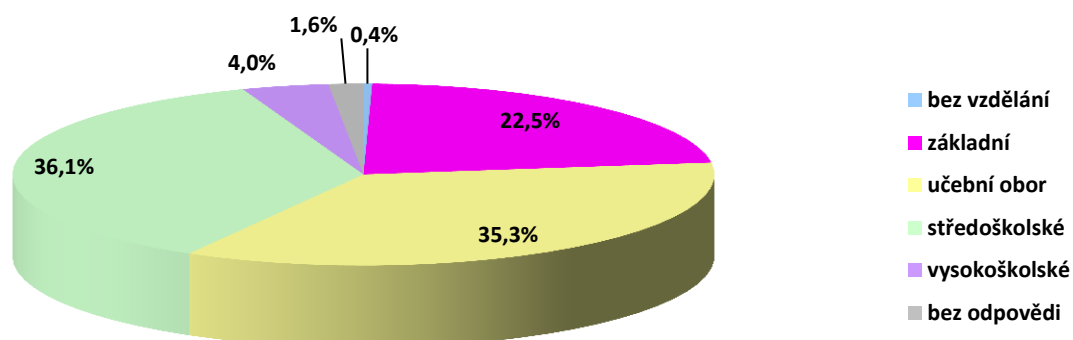


Komentář ke grafu 8.2: 15,7% respondentů bylo ve věku 60 - 69 let (nejmladší 60 let), 26,9% ve věku 70-79 let, 51,8% ve věku 80-89 let a 5,6% uživatelů bylo ve věku nad 90 let (nejstarší 102 let).

Mezi uživateli služeb pro seniory převažuje střední vzdělání bez maturity a s maturitou, více než pětina má základní vzdělání nebo je bez vzdělání a 4% uživatelů má vysokoškolské vzdělání.

⁶⁴ Respondenti mohli mít informace zprostředkované, např. od přátel, známých. Nikdo nebyl nucen k výpovědi a nikdo nebyl kontrolován v tom, že musel napsat „jen to správně“, jak je chápáno zákonem o sociálních službách. Tento druh zkoumání neřešil psychologické problémy dotazovaných. Při interpretaci zjištěných údajů je třeba brát v úvahu, že terénní sociální výzkum pracuje s živými jednotkami, které se mohou mýlit a celkově je výzkumný soubor souborem statistickým, který je zpracováván se standardně používanou pětiprocentní chybou. Jedná se zejména o situace, kdy by měla být analyzována detailní informace od jediného respondenta. Výpovědi jednotlivých dotázaných je třeba chápat jako „výroky“, které mohou, ale nemusejí být brány v úvahu.

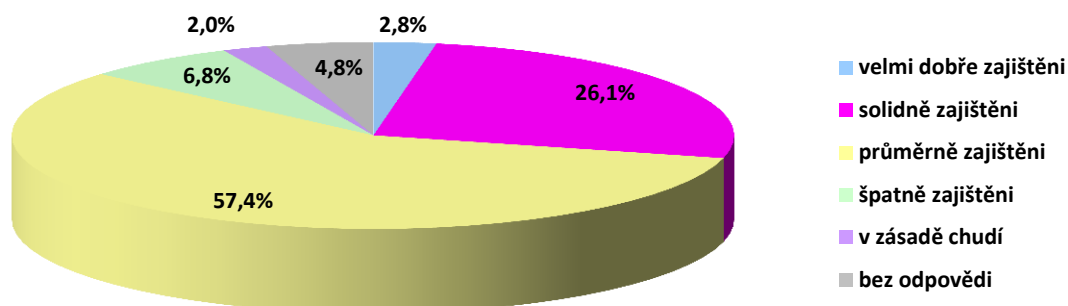
Graf 8.3: Vzdělání (N=249)



Komentář ke grafu 8.3: 36,1% oslovených respondentů má středoškolské vzdělání s maturitou, 35,3% má nižší středoškolské vzdělání bez maturity, 22,5% má základní vzdělání, 4% má vysokoškolské vzdělání a 0,4% respondentů neukončilo žádné vzdělání.

Materiální situace dotázaných byla zjišťovaná jako subjektivní vnímání jejich celkové situace bez ohledu na jakékoliv objektivní údaje. Z hlediska materiální situace více než polovina uživatelů služeb popisuje svoji materiální situaci jako průměrnou, přibližně čtvrtina ji vnímá jako solidní.

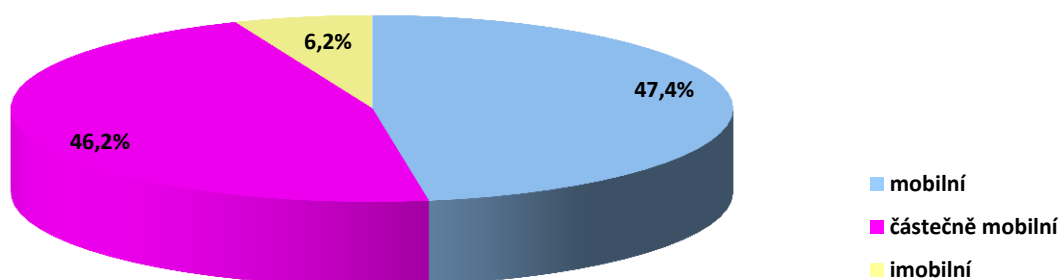
Graf 8.4: Materiální situace (N=249)



Komentář ke grafu 8.4: 57,4% respondentů zhodnotilo svoji materiální situaci jako průměrnou, 26,1% jako solidní a 2,8% jako velmi dobrou. Na druhé straně 6,8% respondentů se vyjádřilo, že jejich materiální situace je špatná, 2% zhodnotili, že jsou v zásadě chudí.

Mobilita

Částečnou mobilitu uvedlo 46,2% uživatelů, imobilitu 6,2%.

Graf 8.5: Mobilita (N=249)

Komentář ke grafu 8.5: 47,4% dotázaných bylo mobilních, 46,2% částečně mobilních a 6,2% imobilních.

V následující tabulce jsou uvedeny podíly zastoupení respondentů dle sídla využívané služby (sídlo dle ORP).

Tabulka 8.1: Místo sídla využívané služby (N=249)

Místo sídla využívané služby (ORP)	Počet	%
Olomouc	63	25,3
Litovel	9	3,6
Šternberk	7	2,8
Uničov	13	5,2
Přerov	34	13,7
Hranice	14	5,6
Lipník	9	3,6
Prostějov	39	15,7
Konice	4	1,6
Šumperk	26	10,4
Zábřeh	11	4,4
Mohelnice	7	2,8
Jeseník	13	5,2
Celkem	249	100,0

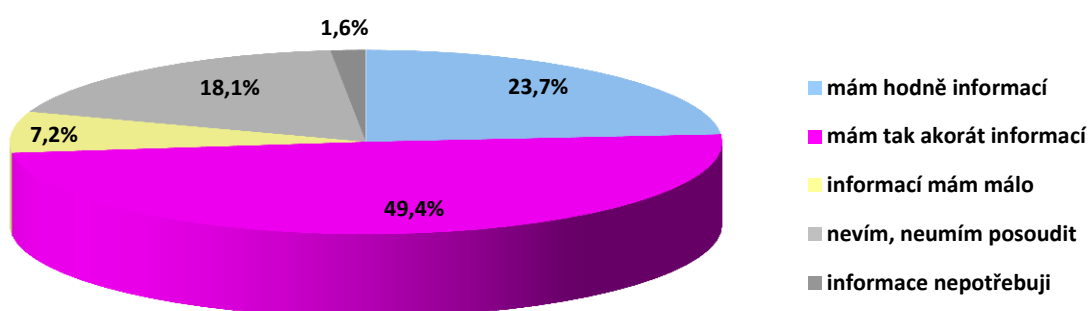
8.2 Konkrétní zjištění

Informovanost o sociálních službách

Respondenti byli dotázáni, jak vnímají svoji informovanost o sociálních službách. Téměř čtvrtina respondentů se vyjádřila, že má hodně informací, polovina, že jich má tak akorát a necelá desetina (7,2%) oslovených deklarovala, že informací o sociálních službách má málo.

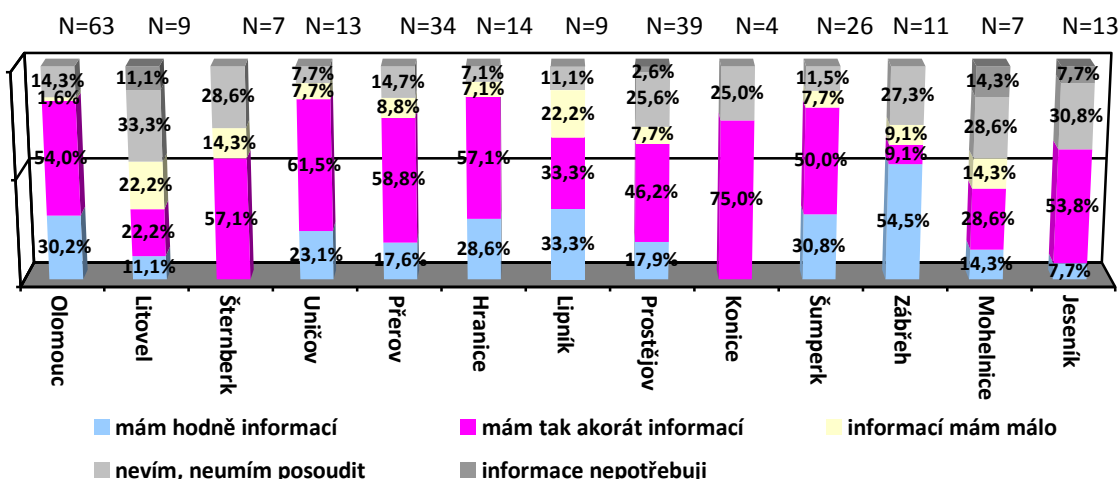
Relativně nejvyšší podíl uživatelů, kteří se vyjádřili, že informací o sociálních službách mají hodně, jsme zaznamenali v ORP Zábřeh, ORP Lipník, ORP Šumperk a ORP Olomouc.

Graf 8.6: Informovanost o sociálních službách (N=249)



Komentář ke grafu 8.6: 23,7% oslovených se vyjádřilo, že o sociálních službách má hodně informací, 49,4% deklarovalo, že má tak akorát informací. Na druhé straně 7,2% oslovených zhodnotilo, že informací o sociálních službách má málo. Informace o sociálních službách nepotřebuje 1,6% oslovených. K dotazu se neumělo vyjádřit 18,1% respondentů.

Graf 8.7: Informovanost o sociálních službách dle ORP



Komentář ke grafu 8.7: ORP s nejvyšším podílem uživatelů, kteří se vyjádřili, že mají hodně informací o sociálních službách, jsou ORP Zábřeh (54,5%), ORP Lipník (33,3%), ORP Šumperk (30,8%) a ORP Olomouc (30,2%).

Informovanost o sociálních službách byla rekódovaná tak, aby v údajích byly obsaženy jen ty odpovědi respondentů, které byly zcela konkrétní, proto odpovědi „nevím“ a „neodpověděl“ byly vynechány, viz tabulka 8.1.2. Odtud je možno vypočítávat pro skupiny respondentů (např. podle příslušnosti k ORP) průměrné údaje a ty potom uspořádat podle velikosti a určit pořadí informovanosti o sociálních službách, jak je uvedeno v tabulce 8.1.3.

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

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

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

Tabulka 8.1.2: Informovanost o sociálních službách (rekódováno)

		N	%	Kumulativní %
	mám hodně informací	59	23,7	29,5
	mám tak akorát informací	123	49,4	61,5
	informací mám málo	18	7,2	9,0
	Celkem	200	80,3	100,0
	Vynechané (nevím, neodpověděl)	49	19,7	
Celkem		249	100,0	

Tabulka 8.1.3: Průměrná informovanost podle ORP

Zdravotní postižení	Průměr	Kvalita informací	N
Zábřeh	1,38	Velmi kvalitní	8
Olomouc	1,67	Středně kvalitní	54
Šumperk	1,74	Středně kvalitní	23
Hranice	1,77	Středně kvalitní	13
Uničov	1,83	Středně kvalitní	12
Prostějov	1,86	Středně kvalitní	28
Lipník	1,88	Středně kvalitní	8
Jeseník	1,88	Středně kvalitní	8
Přerov	1,9	Středně kvalitní	29
Konice	2	Středně kvalitní	3
Mohelnice	2	Středně kvalitní	4
Litovel	2,2	Středně kvalitní	5
Šternberk	2,2	Středně kvalitní	5
Celkem	1,8	Středně kvalitní	200

U cílové skupiny senioři se informovanost o sociálních službách většinou pohybuje v rozmezí dostupnosti středně kvalitních informací o sociálních službách téměř ve všech ORP Olomouckého kraje, v ORP Zábřeh však byla zaznamenána dostupnost velmi kvalitní informovanosti.

Celkově informovanost o sociálních službách se pohybuje v pásmu velmi kvalitní informovanosti.

Z individuálních interview bylo vysledováno, že dotázaní spíš potřebují, aby byl o ně projevem zájem. Tento zájem může být promítán do různých potřeb, tedy i do potřeby vyšší informovanosti o čemkoliv. Jedná se především o potřebu osobního kontaktu s poskytovatelem sociální služby v tom smyslu, aby mu byly informace přímo nabízeny a uživatel (respondent) se ani na nic ptát nemusel (doplněno z osobních interview).

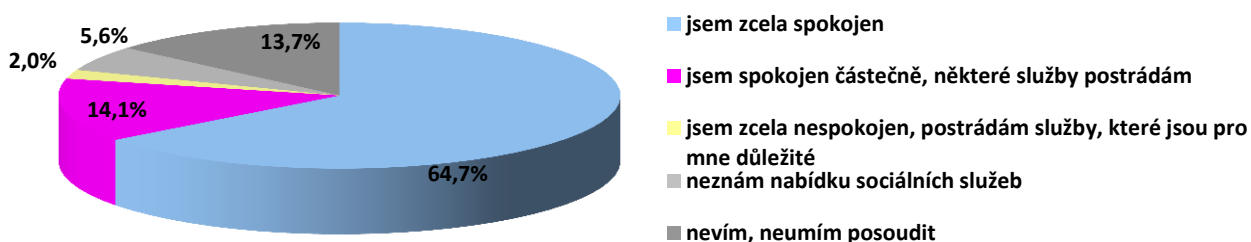
Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu

Uživatelé z cílové skupiny senioři měli zhodnotit svoji spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v jejich regionu. S uvedenou šířkou nabídky jsou zcela spokojeni téměř dvě třetiny oslovených.

Nejvyšší podíl respondentů, kteří jsou zcela spokojeni s nabídkou sociálních služeb, jsme zaznamenali v ORP Zábřeh a Litovel.

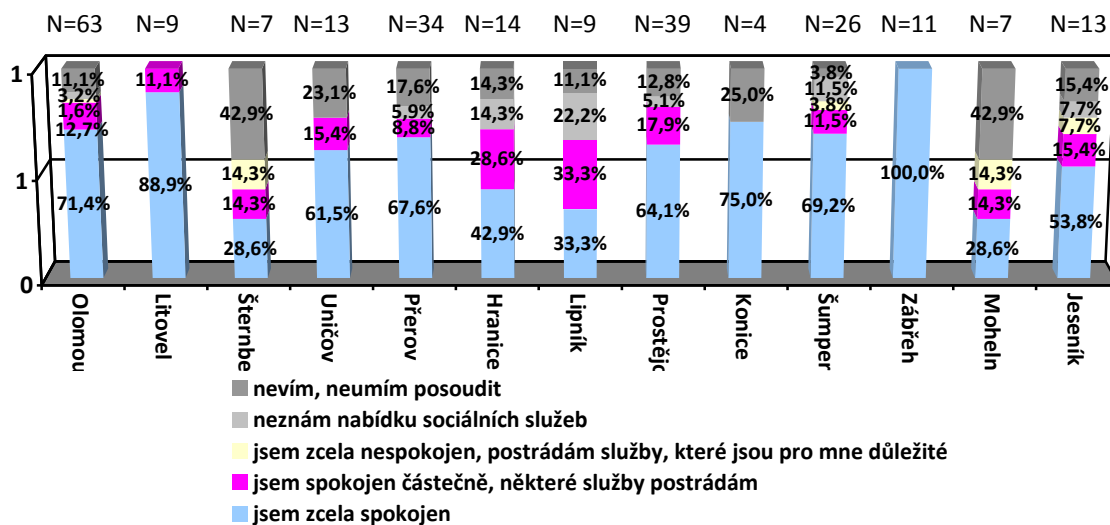
Téměř šestina uživatelů je s šířkou nabídky sociálních služeb v jejich regionu spokojena částečně, některé služby ale postrádají. Pět respondentů je zcela nespokojeno.

Graf 8.8: Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu (N=249)



Komentář ke grafu 8.8: 64,7% uživatelů je zcela spokojených s šířkou nabídky sociálních služeb v jejich regionu pro lidi v životní situaci, v jaké se právě nacházejí. Částečnou spokojenost vyjádřilo 14,1% uživatelů, úplnou nespokojenost pět uživatelů (2%). 5,6% oslovených deklarovalo, že nezná nabídku sociálních služeb a 13,7% se k otázce vyjádřit neumělo.

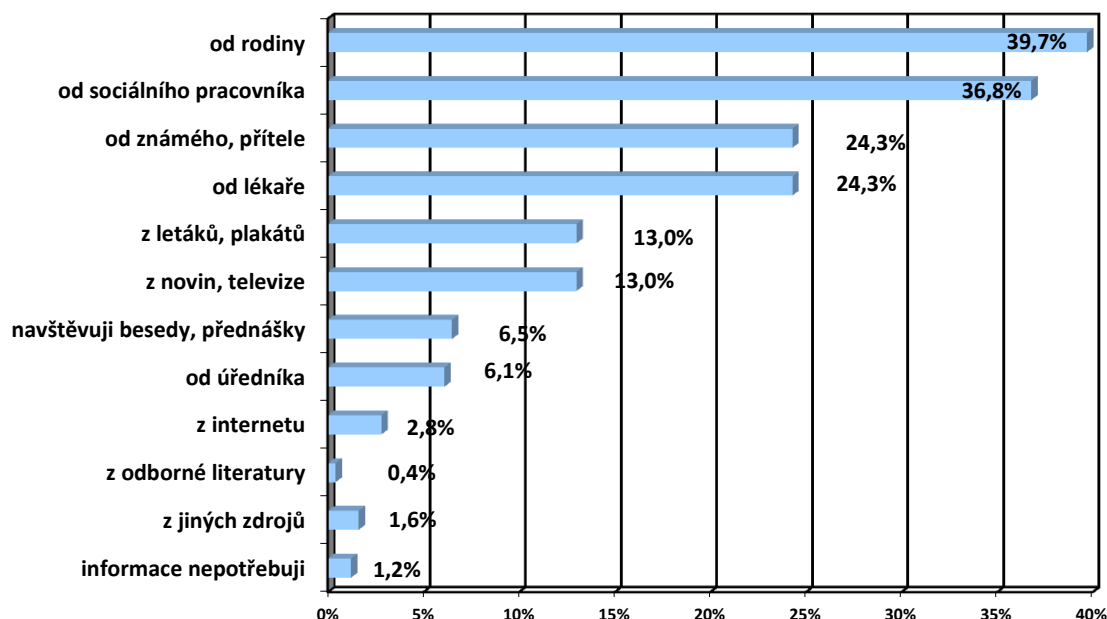
Graf 8.9: Spokojenost s šířkou nabídky sociálních služeb v regionu dle ORP



Komentář ke grafu 8.9: ORP s nejvyšším podílem respondentů zcela spokojených s šířkou nabídky sociálních služeb jsou ORP Zábřeh (100%) a Litovel (88,9%). Zcela nespokojení respondenti se objevili v ORP Šternberk (14,3%), Mohelnice (14,3%) a Jeseník (7,7%).

Zdroje informací o sociálních službách

Informace o sociálních službách, které respondenti využívají nebo již využili, získali především od rodiny a sociálního pracovníka.

Graf 8.10: Zdroje informací o sociálních službách (N=249)

Komentář ke grafu 8.9: 39,7% uživatelů se o sociálních službách, které využívají nebo využívali, dozvěděli od rodiny, 36,8% od sociálního pracovníka, 24,3% od známého, přítele, 24,3% od lékaře, 13% z plakátů, letáků, 13% z novin (Lipenské noviny, Mohelnický zpravodaj, Moravský sever, Olomoucký kraj, Přerovské listy, Nové Přerovsko, Přerovsko, Uničovský zpravodaj), televize, 6,5% z přednášek, besed, 6,1% od úředníka, 2,8% z internetu, 0,4% z odborné literatury a 6,1% z jiných zdrojů (zdravotní sestra, SONS). Součet odpovědí je vyšší než 100% vzhledem k tomu, že respondenti mohli uvést více možností odpovědí.

Spokojenost s využívanými službami

Kvalita služby byla operacionalizovaná různými schválenými otázkami v dotaznících. Konkrétně u uživatelů sociálních služeb se jednalo o vyjádření spokojenosti (nespokojenosti) prostřednictvím škály, kde 1= úplná spokojenost, 5= nespokojenost; např. „spokojenost s finanční dostupností služby“ s vysvětlením, že služby nejsou drahé, může je použít a pokud za ně platí, není to pro dotázaného zatěžující; jiným příkladem je „spokojenost se způsobem, jakým je služba poskytována“ a výrok znamená, že mu služba není vnucována, není pro uživatele nepříjemný kontakt s tím, kdo službu poskytuje apod.

Kvalita služby je „měřitelná“ i prostřednictvím výpočtu průměrných hodnot a to tak, že otázky v dotazníku jsou tzv. rekódované (jsou vynechané odpovědi druhu „nevím“ a „neodpověděl“).

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

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

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

Respondenti byli dotázáni na jejich spokojenost se službami, které již využili. Většinu z nich hodnotili nejlepšími známkami, viz tabulka 8.2.1 a graf 8.11 níže. Nejhorší hodnocení jsme zaznamenali ve spokojenosti se sociálními službami poskytovanými ve zdravotnických zařízeních ústavní péče a s odlehčovací službou.

Co se týká služeb poskytovaných primárně pro cílovou skupinu seniory, věnovali jsme pozornost především službám s vyšším počtem uživatelů, kteří s nimi mají zkušenost.

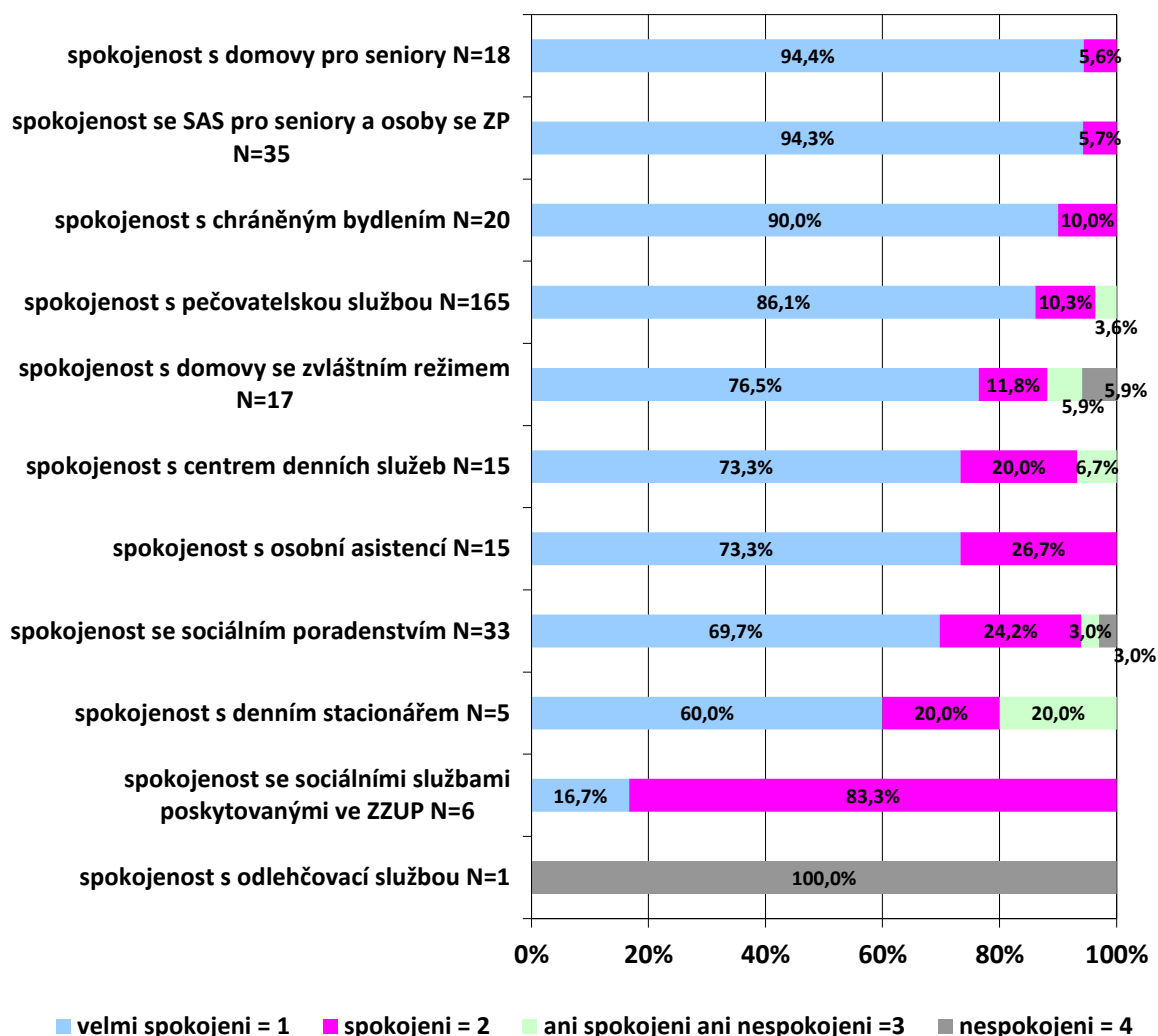
Relativně nejvyšší spokojenost byla zaznamenána u domovů pro seniory, se sociálně aktivizačními službami pro seniory a zdravotně postižené, chráněného bydlení a pečovatelské služby.

Tabulka 8.2.1: Spokojenost s využívanými službami (podle definice vymezení cílové skupiny)

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s využívanou službou a 5 = úplná nespokojenost s využívanou službou

Spokojenost s využívanými službami	N (počet těch, kteří odpověděli, kteří službu využili)	Minimum	Maximum	Průměr
Spokojenost s domovy pro seniory § 49	18	1	2	1,06
Spokojenost se sociálně aktivizačními službami pro seniory a osoby se ZP § 66	32	1	2	1,06
Spokojenost s pečovatelskou službou § 40	165	1	3	1,18
Spokojenost s osobní asistencí § 39	15	1	2	1,27
Spokojenost s centrem denních služeb § 45	15	1	3	1,33
Spokojenost se sociálním poradenstvím § 37	33	1	4	1,39
Spokojenost s domovy se zvláštním režimem § 50	17	1	4	1,41
Spokojenost s odlehčovací službou § 44	1	4	4	4,00
Spokojenost se sociálními službami poskytovanými ve zdravotnických zařízeních ústavní péče § 52	6	4	5	4,83

Graf 8.11: Spokojenost se službami pro cílovou skupinu senioři - upřesnění



Komentář ke grafu 8.11: Většinu z využívaných služeb respondenti hodnotili nejlepšími známkami. Relativně nejvyšší spokojenost jsme zaznamenali s domovy pro seniory, SAS pro seniory a zdravotně postižené, chráněným bydlením a pečovatelskou službou.

Podrobné údaje týkající se kvality služeb v jednotlivých ORP jsou uvedena v tabulce 8.2.1.1.

Tabulka 8.2.1.1: Spokojenost s využívanými službami (dle definice vymezení cílové skupiny) v ORP Olomouckého kraje - průměrné hodnocení

Místo sídla užívané služby	spokojenost se sociálním poradenstvím § 37	spokojenost s osobní asistencí § 39	spokojenost s pečovatelskou službou § 40	spokojenost s odlehčovací službou § 44	spokojenost s centrem denních služeb § 45	spokojenost s domovy pro seniory § 49	spokojenost s domovy se zvláštním režimem § 50	poskytovanými ve zdravotnických zařízeních ústavní péče § 52	společné aktivizačními službami pro seniory a osoby se ZP § 66
Olomouc	1,00	1,50	1,12		1,25		1,00		1,00
Litovel			1,33			1,25	1,25		
Šternberk			1,00			1,00	1,00		
Uničov			1,10						1,00
Přerov	1,33	1,33	1,00			1,00	1,33		1,00
Hranice	1,33	1,50	1,18						
Lipník			1,44					5,00	1,00
Prostějov	1,60		1,19	4,00		1,00	2,00	4,75	1,11
Konice			1,50			1,00	2,50		
Šumperk	1,88		1,29			1,00	1,00		1,20
Zábřeh		1,00	1,00						
Mohelnice			2,00		1,67	1,00	1,00	5,00	
Jeseník			1,08						
Celkem	1,39	1,27	1,18	4,00	1,33	1,06	1,41	4,83	1,06

Tabulka 8.2.2: Spokojenost s dalšími službami (podle vyjádření dotázaných k jiným využívaným službám)

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s využívanou službou a 5 = úplná nespokojenost s využívanou službou

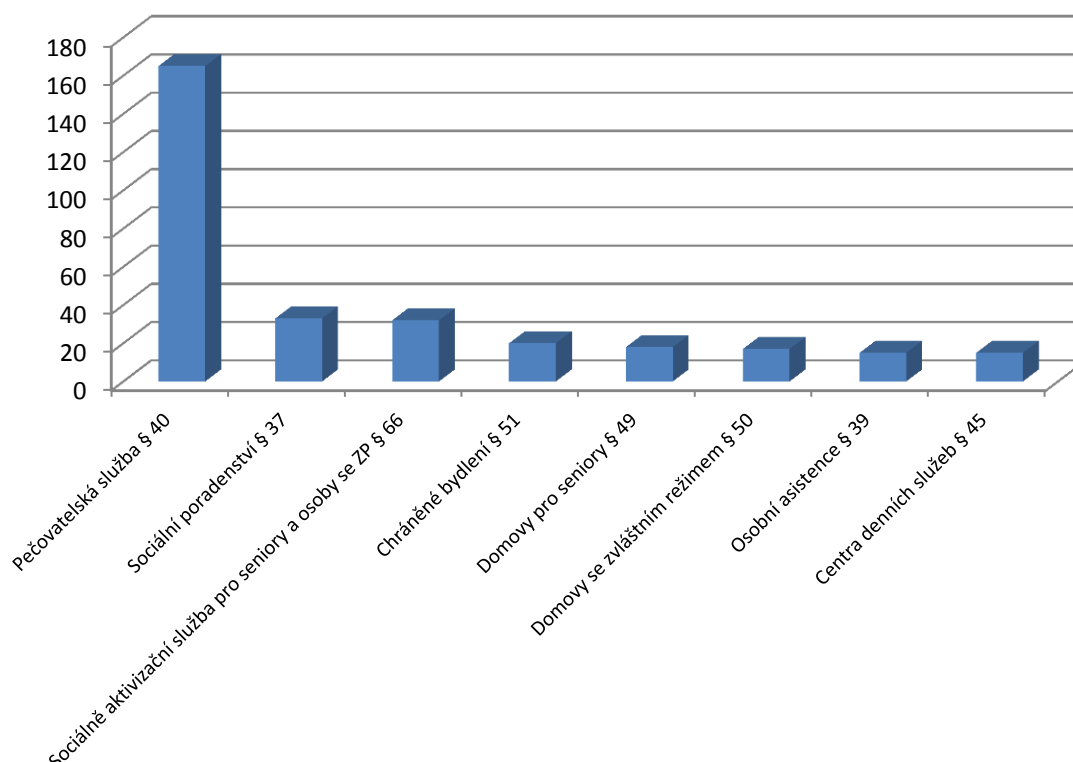
Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s využívanou službou a 5 = úplná nespokojenost s využívanou službou

Spokojenost s využívanými službami	N (počet těch, kteří odpověděli, kteří službu využili)	Minimum	Maximum	Průměr
Spokojenost s tísňovou péčí § 41	1	1	1	1,00
Spokojenost s průvodcovskou a předčitatelskou službou § 42	2	1	1	1,00
Spokojenost se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi § 65	3	1	1	1,00
Spokojenost se sociálně terapeutickými dílnami § 67	2	1	1	1,00
Spokojenost s terapeutickými komunitami § 68	1	1	1	1,00
Spokojenost s chráněným bydlením § 51	20	1	2	1,10
Spokojenost s denním stacionářem § 46	5	1	3	1,60

Spokojenost s podporou samostatného bydlení § 43	1	4	4	4,00
--	---	---	---	------

Sociální služby, které byly respondenty hodnoceny, jsou uspořádány podle četnosti jejich využití (sloupec „N“ v tabulkách 6.2.1 a 6.2.2) a uvedeny v grafu 6.10.1.

Graf 8.11.1: Nejčastěji využívané sociální služby⁶⁵ (N více než 10)



Komentář ke grafu 8.11.1: Jako nejčastěji využívané služby jsme zaznamenali pečovatelskou službu. Následovaly služby sociálního poradenství, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se ZP, chráněné bydlení, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, osobní asistence a centra denních služeb.

Celkově u cílové skupiny senioři se kvalita poskytovaných sociálních služeb pohybuje převážně v rozmezí velmi kvalitních sociálních služeb ve všech ORP Olomouckého kraje. Avšak kvalita poskytovaných sociálních služeb poskytovaná ve zdravotnických zařízeních ústavní péče a odlehčovací službě byla hodnocena jako nekvalitní. Poznamenáváme však, že ke spokojenosti se sociálními službami poskytovanými ve zdravotnických zařízeních ústavní péče se vyjadřovalo pouze šest dotázaných a k odlehčovací službě jeden dotázaný.

⁶⁵ Jedná se o služby bez ohledu na vymezení dle zákona o sociálních službách pro tuto cílovou skupinu.

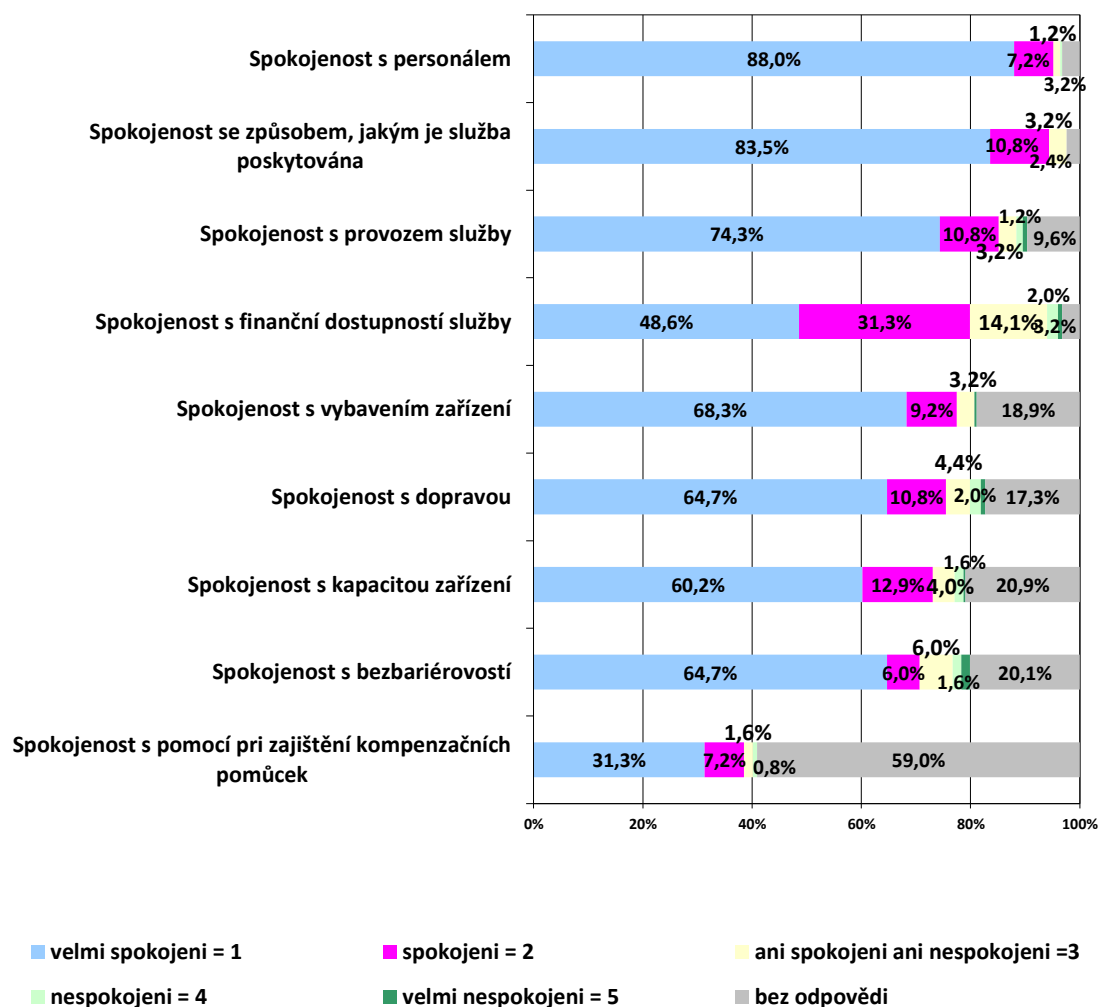
Spokojenost s charakteristikami služeb

Uživatelé byli převážně spokojeni s většinou sledovaných charakteristik služeb.

Relativně nejvyšší spokojenost, nejlepší hodnocení z pohledu průměrných hodnot (do kterých jsou zahrnuty odpovědi jen respondentů, kteří se k dané charakteristice uměli vyjádřit), jsme zaznamenali u charakteristiky spokojenost s personálem. Na druhé straně, relativně nejnižší spokojenost jsme zaznamenali u charakteristiky - spokojenost s finanční dostupností služby (respondenti si v některých případech stěžovali na finanční náročnost některých služeb, např. dovoz nákupů, obědů).

V grafu 8.12 uvádíme uspořádání spokojenosti jednotlivých charakteristik služeb dle četností (frekvencí) možných odpovědí a v grafu 8.13 uspořádání z pohledu průměrných hodnot. Tato uspořádání jsou v některých charakteristikách rozdílná vzhledem k tomu, že do průměru jsou zahrnuti pouze respondenti, kteří se k jednotlivým charakteristikám uměli vyjádřit.

Graf 8.12: Spokojenost s charakteristikami služeb (N=249)

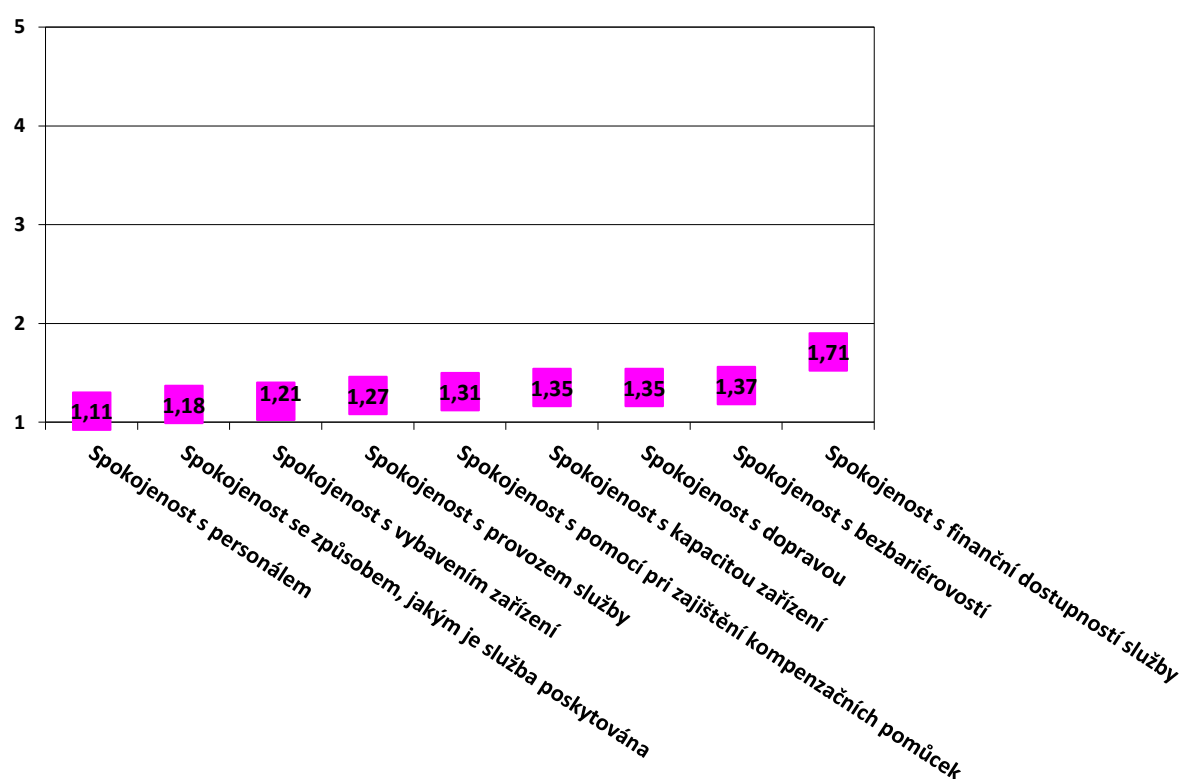


Komentář ke grafu 8.12: Charakteristiky služeb v grafu jsou uspořádány dle celkového podílu respondentů, kteří byli s danými charakteristikami velmi spokojeni, resp. spokojeni. Nejvyšší celkový podíl odpovědi „velmi spokojeni a spokojeni“ byl zaznamenán u charakteristik - spokojenost s personálem (95,2% spokojených uživatelů) a spokojenost se způsobem jakým je služba poskytována

(94,4% spokojených uživatelů). Dále následovala spokojenost s provozem služby (85,1% spokojených uživatelů, méně spokojeni uživatelé uváděli, že chybí služba i přes noc), s finanční dostupností služby (79,9% spokojených uživatelů, méně spokojeni uživatelé uváděli, že jim některé služby připadají drahé, např. dovoz nákupů, obědů), spokojenost s vybavením zařízení (77,5% spokojených uživatelů, méně spokojeni uživatelé uváděli, že chybí služební vozidlo pro uživatele), spokojenost s dopravou (75,5% spokojených uživatelů, méně spokojeni uživatelé uváděli, že MHD je drahé, spoje by měly být s vyšší frekvencí), spokojenost s kapacitou zařízení (73,1% spokojených uživatelů), spokojenost s bezbariérovostí (70,7% spokojených uživatelů) a spokojenost s pomocí při zajišťování kompenzačních pomůcek (38,6% spokojených uživatelů).

Graf 8.13: Spokojenost s charakteristikami služeb dle průměrných hodnot

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s danou charakteristikou a 5 = úplná nespokojenost s danou charakteristikou



Komentář ke grafu 8.13: Z pohledu průměrných hodnot byli uživatelé nejvíce spokojeni s personálem (1,11), se způsobem jakým je služba poskytována (1,18), s vybavením zařízení (1,21) a s provozem služby (průměrná hodnota 1,27). Dále následovala s pomocí při zajištění kompenzačních pomůcek (1,31), s kapacitou zařízení (1,35), s dopravou (1,37) a spokojenost s bezbariérovostí (1,37). Relativně nejméně byli respondenti spokojeni s finanční dostupností služby (1,71).

Porovnání spokojenosti s charakteristikami sociálních služeb dle průměrných hodnot v rámci ORP je podrobně uvedeno v tabulce 8.3. Statistickou analýzou bylo zjištěno:

- Nejnižší míru spokojenosti s finanční dostupností služby jsme zaznamenali u uživatelů v ORP Zábřeh a Mohelnice

- Nejnižší míru spokojenosti s dopravou, vybavením zařízení a provozem služeb jsme zaznamenali u uživatelů v ORP Lipník nad Bečvou
- Nejnižší míru spokojenosti s bezbariérovostí zařízení jsme zaznamenali u uživatelů v ORP Olomouc
- Nejnižší míru spokojenosti s personálem jsme zaznamenali u uživatelů v ORP Konice
- Nejnižší míru spokojenosti s pomocí při zajištění kompenzačních pomůcek jsme zaznamenali u uživatelů v ORP Mohelnice
- Nejvyšší míru spokojenosti s kapacitou zařízení jsme zaznamenali u uživatelů v ORP Zábřeh a Šternberk
- U ostatních charakteristik nebyly mezi průměrnými hodnotami zaznamenány statisticky významné rozdíly

Tabulka 8.3: Spokojenost s charakteristikami služeb dle průměrných hodnot a dle ORP

Průměrné hodnoty na škále 1-5, kde 1 = úplná spokojenost s danou charakteristikou a 5 = úplná nespokojenost s danou charakteristikou

	Výsledky za celý soubor				Výsledky za jednotlivé ORP												
	N	Min	Max	Celkový průměr za celý soubor	Olomouc	Litovel	Šternberk	Uničov	Přerov	Hranice	Lipník	Prostějov	Konice	Šumperk	Zábřeh	Mohelnice	Jeseník
Spokojenost s finanční dostupností služby	241	1	5	1,71	1,60	1,56	1,43	1,00	1,56	1,92	2,33	1,85	1,25	1,52	2,45	2,43	2,00
Spokojenost s dopravou	206	1	5	1,35	1,33	1,00	1,00	1,00	1,07	1,33	2,00	1,67	1,00	1,72	1,00	1,57	1,00
Spokojenost s provozem služby	225	1	5	1,27	1,27	1,00	1,00	1,08	1,04	1,40	2,00	1,42	1,33	1,32	1,00	1,71	1,00
Spokojenost s kapacitou zařízení	197	1	5	1,35	1,38	1,11	1,00	1,08	1,07	1,50	1,78	1,53	2,00	1,44	1,00	1,83	1,00
Spokojenost s bezbariérovostí	199	1	5	1,37	1,72	1,00	1,00	1,08	1,00	1,00	1,11	1,57	1,00	1,29	1,00	1,43	1,00
Spokojenost s personálem	241	1	4	1,11	1,00	1,33	1,00	1,09	1,09	1,10	1,33	1,10	2,00	1,20	1,09	1,29	1,00
Spokojenost se způsobem, jakým je služba poskytována	243	1	3	1,18	1,10	1,33	1,00	1,17	1,06	1,36	1,22	1,21	1,75	1,28	1,09	1,43	1,15
Spokojenost s vybavením zařízení	202	1	5	1,21	1,21	1,00	1,00	1,00	1,00	1,50	1,56	1,47	1,33	1,17	1,00	1,43	1,00
Spokojenost s pomocí při zajištění kompenzačních pomůcek	102	1	4	1,31	1,04	1,50	1,00	1,00	1,22	1,00	1,00	1,65	1,50	1,60	1,33	1,83	1,00

Upřesnění spokojenosti s kapacitou zařízení v ORP Olomouckého kraje je uvedeno v tabulce 8.3.1. ORP jsou uspořádána podle největší spokojenosti (v ORP Šternberk, Zábřeh, Jeseník) po spokojenost „nejmenší“ v ORP Konice. Avšak spokojenost ve všech ORP se pohybuje v pásmu velmi kvalitních služeb.

Tabulka 8.3.1: Spokojenost s kapacitou zařízení v ORP Olomouckého kraje podle průměrných hodnot - uspořádáno podle pořadí největší spokojenosti

Místo sídla užívané služby	Šternberk	Zábřeh	Jeseník	Přerov	Uničov	Litovel	Olomouc	Šumperk	Hranice	Prostějov	Lipník	Mohelnice	Konice
Spokojenost s kapacitou zařízení	1	1	1	1,07	1,08	1,11	1,38	1,44	1,5	1,53	1,78	1,83	2

Celkově u cílové skupiny senioři charakteristiky poskytovaných sociálních služeb se pohybuje v rozmezí velmi kvalitních sociálních služeb ve všech ORP Olomouckého kraje.

Chybějící služby pro seniory

Uživatelé sociálních služeb z cílové skupiny senioři by, dle jejich vyjádření, uvítali služby především v podobě ošetrovatelského oddělení domovů pro seniory, více domovů pro seniory a delší, nejlépe 24 hodinovou pracovní dobu pečovatelek.

Tabulka 8.4: Chybějící služby pro seniory

Chybějící služby pro seniory	V které lokalitě - ORP respondenti službu uvedli	Počet
Ošetrovatelské oddělení DS	Olomouc	7
Domov pro seniory	Přerov, Prostějov, Lipník, Mohelnice	6
Delší pracovní doba	Prostějov, Lipník	6
24 hod pracovní dobu pečovatelek	Lipník, Přerov	5
Osobní asistence	Šumperk, Prostějov, Olomouc	4
Denní stacionář pro dospělé, zájmové kroužky pro seniory	Hranice, Přerov	2
Domov pro seniory, celodenní péče o nesamostatné lidi, delší pracovní doba, víc pečovatelek	Mohelnice, Uničov	2
Bezbariérové bydlení	Šumperk, Zábřeh	2
Koupel, úklid, nákup	Šumperk, Uničov	2
Více volnočasových aktivit	Přerov	2
Domácí rehabilitace	Prostějov	1
Donáška stravy	Šumperk	1
Doprava těžce zdravotně postižených osob v osobních vozidlech dle okamžitých potřeb uživatelů	Prostějov	1
Doprovod na úřad	Olomouc	1
Osobní asistence, domov pro seniory	Prostějov	1
Potřeboval bych možnost pracovat i s tělesným postižením	Přerov	1

Potřebovala bych pomoci nárazově - př. Složit uhlí do sklepa, odvézt na vyšetření, vyvenčit psa, když nemůžu	Přerov	1
Právní poradenství	Olomouc	1
Služby masérky v DPS	Přerov	1

Tendence v poskytování služeb

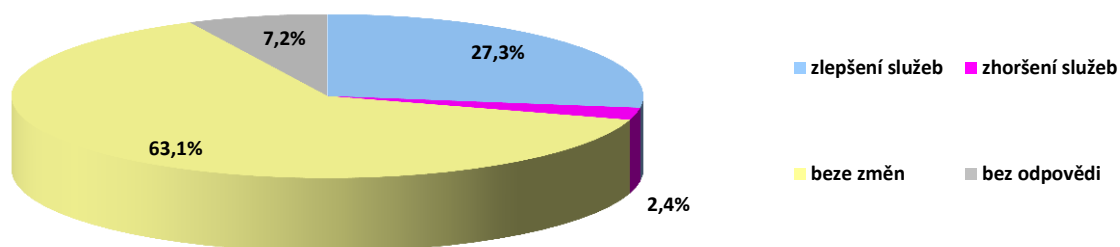
Uživatelé byli dále dotázáni na zhodnocení změn týkajících se sociální služby, kterou využívají (v případě, že ji využívají již delší období).

Téměř dvě třetiny dotázaných se vyjádřily, že na poskytování služby se nic nezměnilo, více než čtvrtina vnímá zlepšení v poskytování služby.

Respondenti, kteří vnímají zlepšení v poskytování služby, nejčastěji upřesňují, že se zlepšila personální stránka služeb - pečovatelky jsou spolehlivé, ochotné, empatické, kvalifikovanější s profesionálním přístupem, zlepšení vidí i co se týče kvality obědů.

Zhoršení služeb vnímá 6 uživatelů, přičemž upřesňují, že se zvýšila finanční náročnost služeb a je nedostatek personálu.

Graf 8.14: Tendence v poskytování služeb (N=249)



Komentář ke grafu 8.14: Zlepšení poskytovaných sociálních služeb vnímá 27,3% uživatelů. 63,1% respondentů se vyjádřilo, že na poskytování služeb se nic nezměnilo. Zhoršení služeb konstatuje 2,4% uživatelů. K dotazu se nevyjádřilo 7,2% respondentů.

Tabulka 8.5: Zlepšení v poskytování služeb - upřesnění

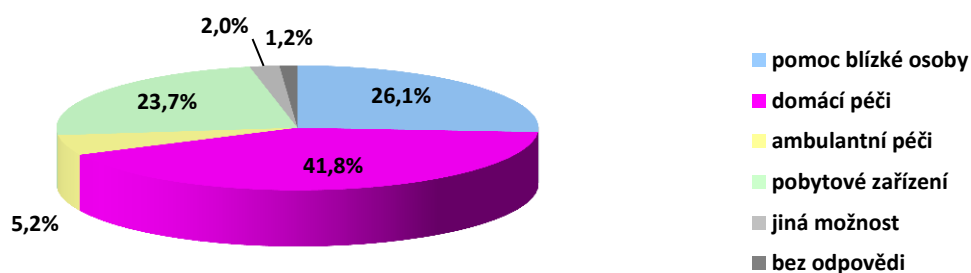
Zlepšení v poskytování služeb - upřesnění	Počet
Lepší personál, přístup, spolehlivé, profesionální, empatické a ochotné pečovatelky, kvalifikovanější	11
Kvalitnější obědy	6
Příjemný personál	4
Vedení zařízení	4
Auto	3
Auto, klub	3
Lepší rozsah péče, lepší nabídka	3
Nová koupelna, bezbariérová	3
Častější kontakt s pečovatelkami	2
Kvalitnější služba	2
Pružná a rychlá reakce pečovatelek na můj měnící se zdravotní stav	2

Více aktivit	2
Auto, přístup pečovatelek	1
Časová dostupnost	1
Dostupné v domácím prostředí	1
Již se tak často nestřídají pečovatelky	1
Promítání filmů	1
Přemístěna na jednolůžkový pokoj	1
Přístup personálu, vybavení	1
V úpravě prostředí	1
Větší ochota	1
Zlepšilo se vybavení	1
Zlevnili	1

Preferovaný druh pomoci

Pokud by uživatelé byli z jakéhokoliv důvodu odkázáni na pomoc druhých, upřednostnili by ve více než dvou pětinach případů domácí péči (osobní asistenci, pečovatelskou službu apod.). Preferovaný druh pomoci podle ORP je uveden v tabulce 8.5.1 a grafu 8.15.1.

Graf 8.15: Preferovaný druh pomoci (N=249)

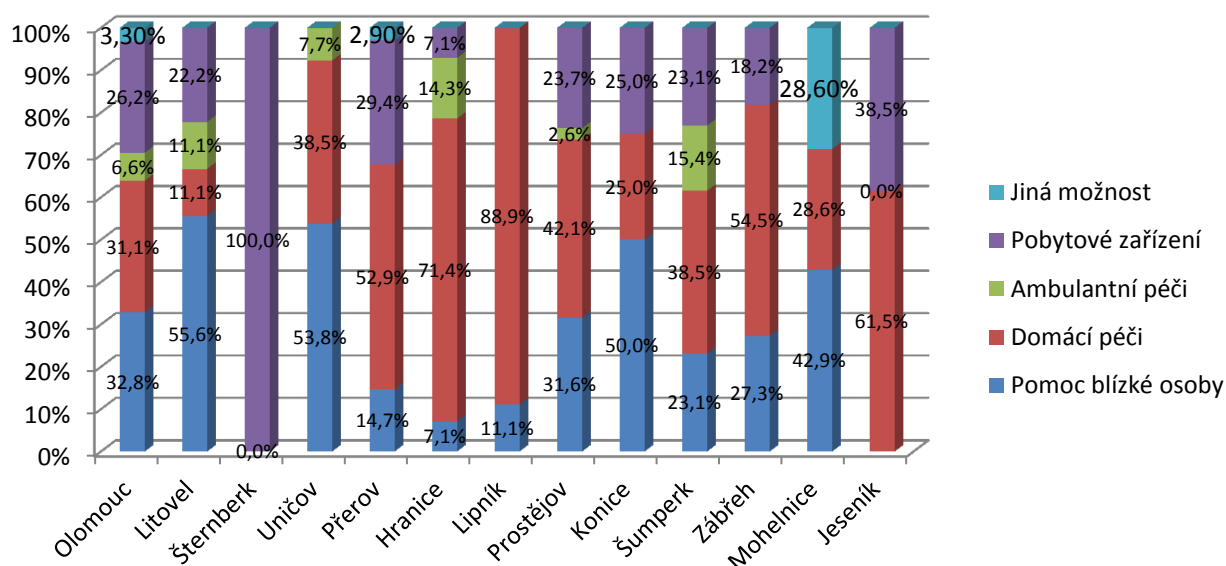


Komentář ke grafu 8.15: V případě, že by uživatelé z cílové skupiny senioři byli z jakéhokoliv důvodu odkázáni na pomoc druhých, 41,8% z nich by preferovalo domácí péči (osobní asistenci, pečovatelskou službu apod.), 26,1% pomoc blízké osoby (neformální péče, např. péče ze strany rodiny), 23,7% pobytové zařízení a 5,2% by preferovalo ambulantní péči (docházku do denního centra, denního stacionáře apod.).

Tabulka 8.5.1: Preferovaný druh pomoci podle místa sídla užívané služby (N)

Místo sídla užívané služby	Preferovaný druh pomoci					Celkem
	Pomoc blízké osoby	Domácí péči	Ambulantní péči	Pobytové zařízení	Jiná možnost	
Olomouc	20	19	4	16	2	61
Litovel	5	1	1	2	0	9
Šternberk	0	0	0	7	0	7
Uničov	7	5	1	0	0	13
Přerov	5	18	0	10	1	34
Hranice	1	10	2	1	0	14
Lipník	1	8	0	0	0	9
Prostějov	12	16	1	9	0	38
Konice	2	1	0	1	0	4
Šumperk	6	10	4	6	0	26
Zábřeh	3	6	0	2	0	11
Mohelnice	3	2	0	0	2	7
Jeseník	0	8	0	5	0	13
Celkem	65	104	13	59	5	246

Graf 8.15.1: Preferovaný druh pomoci podle ORP (N=246)



Komentář ke grafu 6.14.1: V případě, že by uživatelé z cílové skupiny senioři byli z jakéhokoliv důvodu odkázáni na pomoc druhých, více než (nebo) polovina dotázaných z ORP Litovel, Uničov a Kopnice by preferovala pomoc blízké osoby (neformální péče, např. péče ze strany rodiny), a to v rozmezí největšího podílu 55,6 % z ORP Jeseník a nejmenšího podílu 50,0% z ORP Uničov.

Další předpokládaná pomoc náleží domácí péči (osobní asistenci, pečovatelské službě apod.) ve více než polovině dotázaných v ORP Lipník (88,9%), Hranice (71,4%), Zábřeh (54,5%), Přerov (52,9%) a dále ve všech dalších ORP kromě ORP Šternberk) až do nejmenšího podílu 11,1% v ORP Litovel.

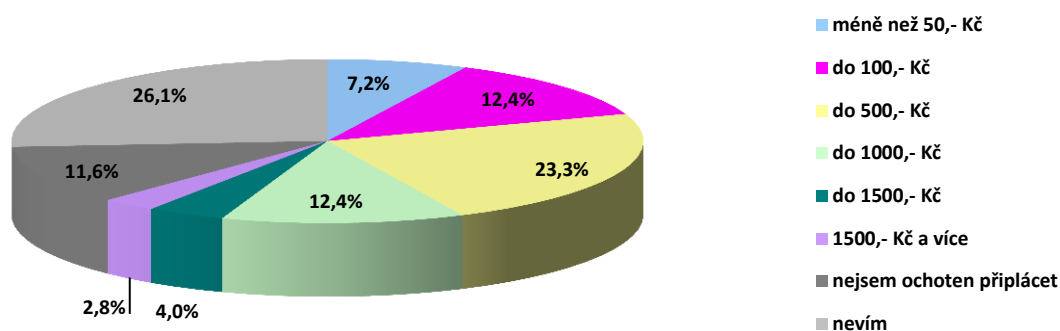
Ambulantní péče (docházka do denního centra, denního stacionáře apod.) byla zmíněna v ORP Šumperk (15,4%), ORP Hranice (14,3%), Litovel (11,1%), Uničov (7,7%), ORP Olomouc (6,6%) a ORP Prostějov (2,6%).

Největší podíl připadající na preferenci pobytových zařízení náleží ORP Šternberk (100,0%), následuje ORP Jeseník (38,5%), Přerov (29,4%), Olomouc (26,2%), Konice (25,0%), Prostějov (23,7%), Šumperk (23,1%), Litovel (22,2%), Zábřeh (18,2%) a Hranice (7,1%).

Ochota připlácet za sociální služby

Většina respondentů je ochotna připlácet nějakou částkou za sociální služby, téměř čtvrtina je ochotna doplácet do 500,- Kč měsíčně. Na druhé straně více než desetina uživatelů není ochotna za sociální služby připlácet vůbec. Jako důvod své neochoty připlácet za sociální služby uvádí nízký důchod a nedostatek finančních prostředků.

Graf 8.16: Ochota připlácet za sociální služby (N=249)



Komentář ke grafu 8.16: 7,2% uživatelů sociálních služeb z cílové skupiny senioři je ochotno připlácet za sociální služby do výšky méně než 50,- Kč, 12,4% je ochotno připlácet do 100,-Kč, 23,3% do 500,-Kč, 12,4% do 1000,-Kč, 4% do 1500,-Kč a 4% uživatelů je ochotno připlácet i víc než 1500,-Kč. 11,6% oslovených uživatelů není za sociální služby ochotno připlácet vůbec. 26,1% respondentů na dotaz neumělo odpovědět, resp. neodpovědělo.

Využití příspěvku na péči

Celý příspěvek na péči vyčerpá na svůj účel víc než třetina uživatelů, 46,9% uživatelů ho nevyčerpá celý (nevyužije, využije menší část, větší část) a 8,3% uživatelů vyčerpá na péči více finančních prostředků, než pokryje příspěvek.

Graf 8.17: Čerpání příspěvku na péči (N=192), jen uživatelé, kteří dostávají uvedený příspěvek



Komentář ke grafu 8.17: 3,6% uživatelů se vyjádřilo, že příspěvek na péči nevyužije, 22,9% uživatelů uvedlo, že na péči vyčerpají menší část příspěvku a 20,3% uživatelů uvedlo, že na péči využijí větší část příspěvku. 35,9% uživatelů vyčerpá na péči celý příspěvek. Na péči vyčerpá více finančních prostředků, než pokryje příspěvek 8,3% uživatelů.

8.3 Osobní výpovědi uživatelů - zpracování kvalitativních údajů

Uživatelé sociálních služeb z cílové skupiny senioři se vyjadřovali k aktuálnímu stavu užívaných služeb. Jejich hodnocení je souhrnně zpracováno do podoby kladných a záporných zobecněných výroků. Uživatelé svým vlastním vyjádřením posuzovali kladně nebo záporně různé stránky a aspekty využívané sociální služby.

Kladné hodnocení:

- Existence služeb
- Personál, pečovatelky (starají se i o administrativní záležitosti, v případě různých žádosti o příspěvky)
- Prostředí
- Pomoc s běžným životem - úklid, praní, fyzické práce
- Sociální služby pomáhají, především v případě když chybí pomoc příbuzných

Záporné hodnocení:

- Časté personální změny
- Finance (snížení příspěvku na benzín o 50%)
- Administrativa, byrokracie při vyřizování příspěvků, nepříjemný přístup úředníků
- Slabá informovanost o nabídce sociálních služeb (lékaři a úředníci), možnosti příspěvků
- Problém s kompenzačními pomůckami - pojišťovna proplácí jen jeden druh (např. pro nedoslýchavé, ne vždycky určitý typ vyhovuje všem, problém také s náhradními díly)
- Pro seniory je obvykle společný věk, ale každý může mít odlišné nemoci, problémy i zájmy, každý vyšel z jiného kulturního zázemí a má dosažené různé vzdělání.
- Dlouhé čekací doby na dům s pečovatelskou službou, domov důchodců
- Nemají rádi změny - když se mění personál, když klienti odcházejí
- Informace získávají - především od známých- s některými lékaři je spolupráce dobrá, s jinými žádná, neinformují

Požadavky:

- Informace o nabídce sociálních služeb, možnosti příspěvků (lékaři a úředníci)
- Závislost na informacích ohledně dávek od jedné sociální pracovnice
- Uveden problém s televizí (možný příjem jenom kabelové televize, není výběr)
- Stravování - rozvoz obědů by měl být pravidelný kvůli lékům, také chybí dietní stravování pro specifické druhy diet
- Vybavení společenské místnosti
- Možnosti kulturního vyžití, zájezdů
- Chybí v regionu celodenní péče o nesamostatné lidi - lidi, kteří se nedokážou o sebe postarat

8.4 Současný stav a prognóza vývoje uživatelů sociálních služeb v ORP Olomouckého kraje

Počet seniorů na území OK v členění OÚ ORP - současný stav

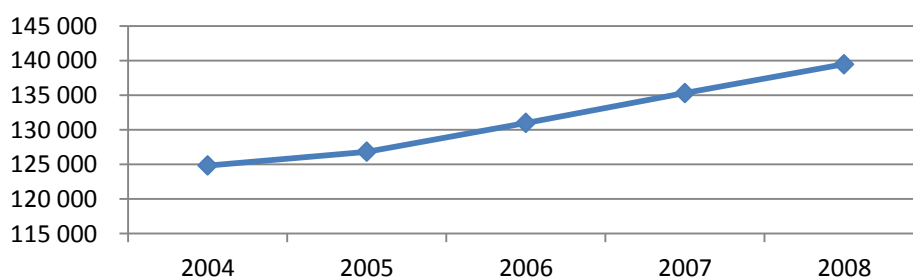
Jedním z dílčích úkolů pro tuto cílovou skupinu řešených mimo rámec terénního výzkumného šetření bylo zjistit počet seniorů na území OK v členění OÚ ORP a odhad procenta části cílové skupiny, která sociální služby využívá.

Vývoj počtu obyvatel seniorského věku v ORP Olomouckého kraje je uveden v tabulce 8.6 a grafu 8.18.

Tabulka 8.6: Počet seniorů na území OK v členění OÚ ORP - časové řady

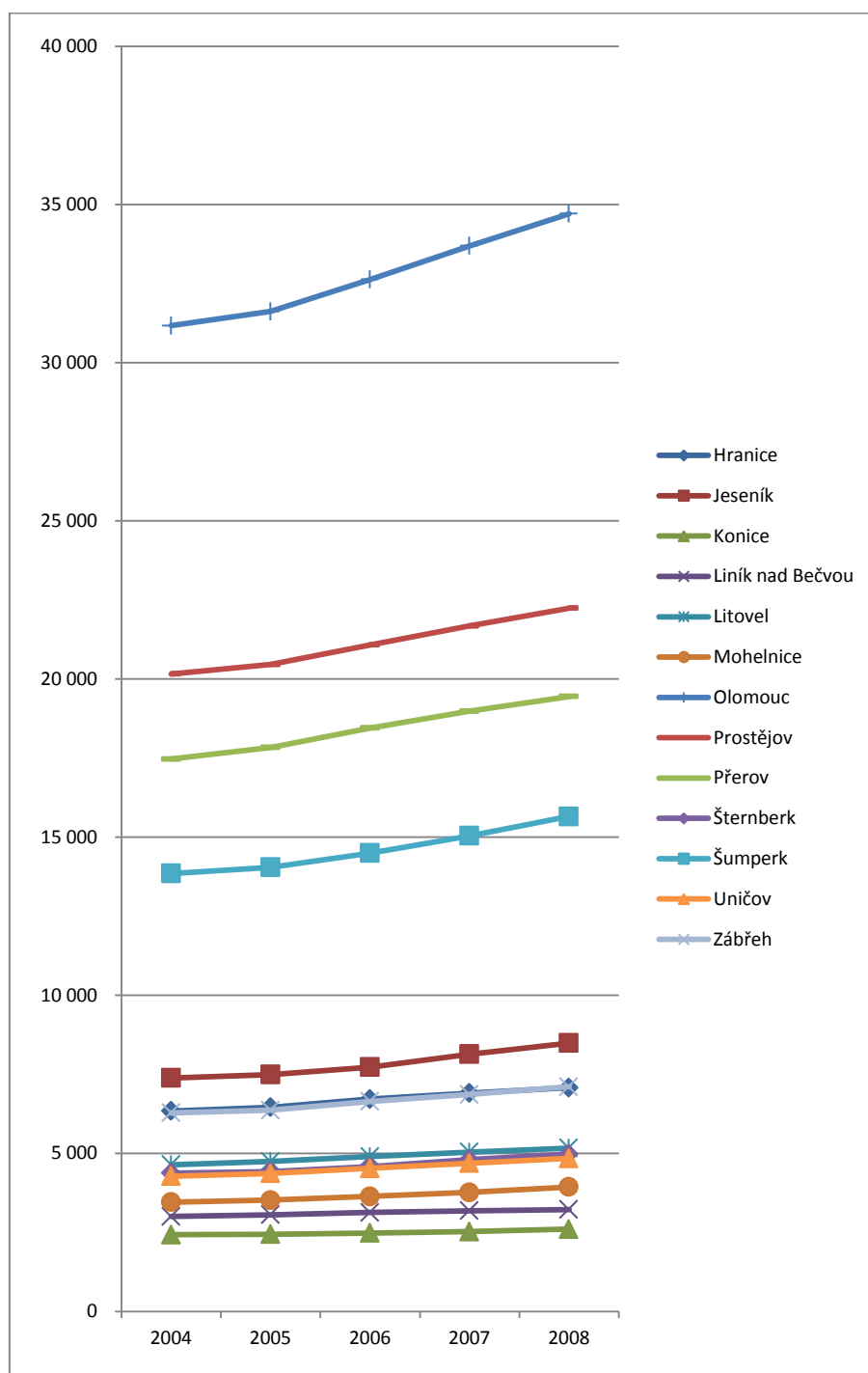
Olomoucký kraj ORP - počet obyvatel ve věku 60+	2004	2005	2006	2007	2008
Hranice	6 339	6 457	6 716	6 903	7 075
Jeseník	7 384	7 491	7 724	8 134	8 485
Konice	2 425	2 442	2 481	2 526	2 602
Lipník nad Bečvou	3 002	3 056	3 128	3 184	3 224
Litovel	4 637	4 742	4 898	5 041	5 167
Mohelnice	3 457	3 523	3 637	3 767	3 938
Olomouc	31 171	31 619	32 632	33 695	34 712
Prostějov	20 157	20 458	21 076	21 679	22 239
Přerov	17 469	17 832	18 452	18 980	19 446
Šternberk	4 376	4 424	4 574	4 799	4 975
Šumperk	13 849	14 045	14 496	15 041	15 653
Uničov	4 277	4 364	4 528	4 690	4 839
Zábřeh	6 282	6 364	6 641	6 863	7 106
CELKEM	124 825	126 817	130 983	135 302	139 461

Graf 8.18: Vývoj počtu obyvatel Olomouckého kraje v důchodovém věku (60+) - časové řady



Komentář ke grafu 8.18: Počet populace seniorů se od roku 2005 v Olomouckém kraji zvyšuje. Dá se předpokládat nárůst této věkové kategorie i v dalších letech.

Graf 8.19: Vývoj počtu obyvatel Olomouckého kraje v důchodovém věku (60+) ORP Olomouckého kraje - časové řady



Komentář ke grafu 8.19: Počet populace seniorů se od roku 2005 v Olomouckém kraji zvyšuje ve všech ORP Olomouckého kraje. Relativně stabilní počet seniorů náleží ORP Konice a Lipník nad Bečvou.

Současný stav seniorů - uživatelů sociálních služeb a prognóza vývoje

Ze získaných údajů od poskytovatelů sociálních služeb (Výzkum mezi poskytovateli sociálních služeb v Olomouckém kraji) byly zjištěny aktuální údaje o počtu uživatelů cílové skupiny seniorů. 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). V roce 2009 byl průměrný počet uživatelů u jedné služby 142.

Celkový odhad počtu uživatelů sociálních služeb cílové skupiny seniorů je uveden v posledním sloupci tabulky 8.7 níže. Vývoj počtu uživatelů je uveden v grafu 1.2.

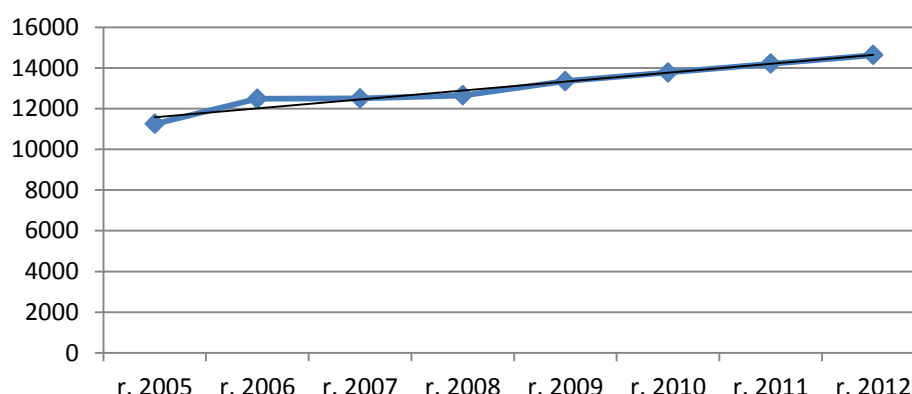
Tabulka 8.7: Vývoj počtu uživatelů

Vývoj počtu uživatelů	N poskytovatelé	Minimum	Maximum	Průměr	Odhad počtu uživatelů
2005	76	0	1 507	148	11248
2006	78	0	1 535	160	12480
2007	85	0	1 389	147	12495
2008	91	0	1 174	139	12649
2009	94	0	1 247	142	13348

Na základě použití lineárního trendu byla vypočtena prognóza odhadu počtu uživatelů cílové skupiny seniorů do r. 2012, která je uvedena tabulkou 8.8 a grafem 8.20.

Tabulka 8.8: Vývoj počtu uživatelů - prognóza

Roky	r. 2005	r. 2006	r. 2007	r. 2008	r. 2009	r. 2010	r. 2011	r. 2012
Vývoj - odhad počtu uživatelů	11248	12480	12495	12649	13348	13774	14200	14626

Graf 8.20: Prognóza vývoje odhadu počtu uživatelů - seniorů (lineární trend)

Komentář ke grafu 8.20: Počet uživatelů služby v roce 2005 se pohyboval v odhadovaném počtu 11248 klientů, v roce 2009 již v odhadovaném počtu 13348 klientů. Pro roky 2010 až 2012 se dá předpokládat nárůst počtu klientů nad 13774

Tabulka 8.9: Odhad počtu uživatelů 2009 v okresech OK

Okresy	Odhad počtu uživatelů 2009
Jeseník	934
Olomouc	4806
Prostějov	2269
Přerov	2803
Šumperk	2536
Celkem	13348

Tabulka 8.10: Odhad počtu uživatelů 2009 a 2012 v ORP OK

	Populace 2009	%	Odhad počtu uživatelů 2009	Odhad počtu uživatelů 2012
Hranice	34823	5	667	731
Jeseník	41404	7	934	1024
Konice	11297	2	267	292
Lipník nad Bečvou	15457	2	267	292
Litovel	23627	4	535	585
Mohelnice	18727	3	400	438
Olomouc	160720	25	3337	3659
Prostějov	98862	15	2002	2194
Přerov	84442	13	1736	1901
Šternberk	23921	4	534	585
Šumperk	72189	11	1468	1609
Uničov	23071	4	534	585
Zábřeh n. M.	33597	5	667	731
<i>Olomoucký kraj</i>	<i>642137</i>	<i>100</i>	<i>13348</i>	<i>14626</i>

Pokud bychom brali v úvahu populaci všech občanů Olomouckého kraje, podíl uživatelů sociálních služeb odpovídá 2,1% z populace bez věkového omezení a 9,5% z populace ve věku obyvatel starších 60 let. (Počet obyvatel ve věku 60+ je 139 461.)

8.5 Sociotechnická doporučení

Sociální služby v současnosti slouží více než dvěma procentům populace Olomouckého kraje. Avšak bereme-li v úvahu populaci starší 60 let, dostáváme se na téměř 10% uživatelů sociálních služeb. S ohledem na odhady počtů potenciálních uživatelů sociálních služeb pro rok 2012 nelze očekávat snížení potřeby této služby.

Doporučení v rámci řešení situace

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

9. Cílová skupina - veřejnost

9.1 Charakteristika souboru

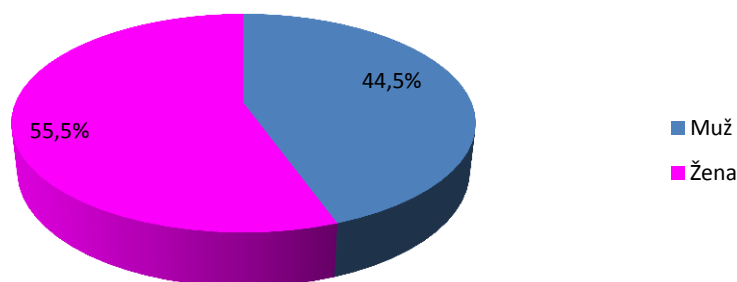
Cílem reprezentativního průzkumu na území Olomouckého kraje bylo na vybraném souboru obyvatel zjistit postoj veřejnosti k poskytované sociální službě telefonická krizová pomoc, v jehož rámci byli osloveni občané Olomouckého kraje prostřednictvím kvótního výběru dle ORP, pohlaví, věku, vzdělání a velikosti místa bydliště.

Prostřednictvím řízených rozhovorů s vybranými občany Olomouckého kraje bylo vyplněno 218 dotazníků.

Výzkumný soubor dle socio-demografických charakteristik

Pohlaví dotázaných bylo ve výzkumném souboru rozděleno s velmi mírnou převahou žen, jak je uvedeno v grafu 9.1.

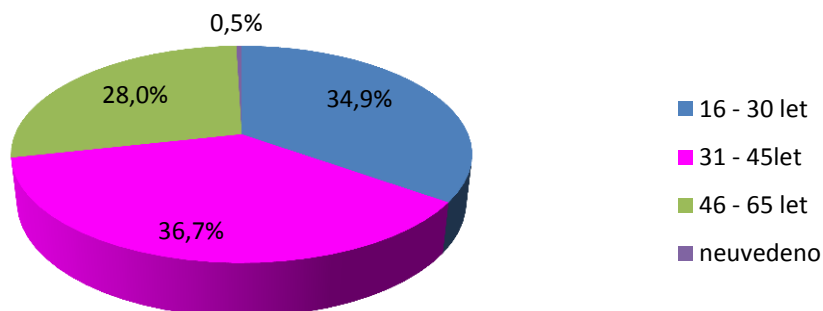
Graf 9.1 Pohlaví (N=218)



Komentář ke grafu 1.1: 55,5% respondentů tvořily ženy, 45,5% muži.

Více než třetina oslovených občanů cílové skupiny veřejnost měla věk do 30 let, v produktivním věku 31-45 let se nacházela další více než třetina občanů a ve věku 46 a více let více než čtvrtina dotázaných.

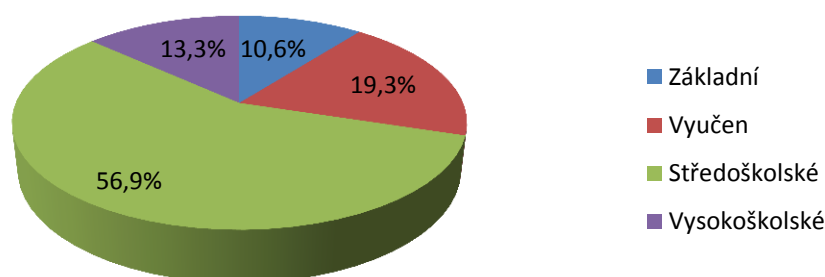
Graf 9.2 Věk (N=218)



Komentář ke grafu 9.2: 34,9% bylo ve věku do 30 let, 36,7% ve věkovém rozmezí 31-45 let a 28% dotázaných tvořili občané starší 45 let. Jeden dotázaný svůj věk neuvedl.

Ve výzkumném souboru veřejnost přibližně desetina respondentů měla základní vzdělání, necelá pětina dotázaných byla vyučena, středoškolské vzdělání měla více než polovina dotázaných a vysokoškolské vzdělání měla více než desetina dotázaných.

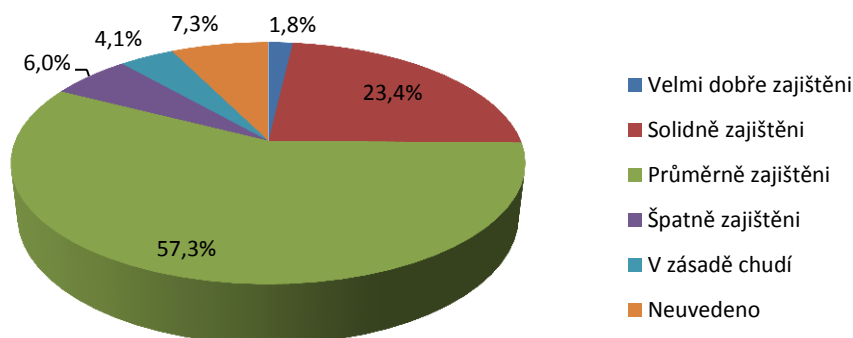
Graf 9.3 Vzdělání (N=218)



Komentář ke grafu 9.3: 10,6% oslovených respondentů mělo základní vzdělání, 19,3% byla vyučena, 56,9% mělo středoškolské vzdělání a 13,3% vysokoškolské vzdělání.

Materiální situace dotázaných byla zjišťována jako subjektivní vnímání jejich celkové situace bez ohledu na jakékoliv objektivní údaje. Z hlediska materiální situace více než polovina respondentů deklaruje, že jsou zajištěni průměrně. Čtvrtina dotázaných vnímá svoji materiální situaci jako velmi dobře nebo solidně zajištěnu. Na druhé straně desetina oslovených popisuje svoji materiální situaci jako špatně zajištěnu, případně se cítí být v zásadě chudá.

Graf 9.4 Materiální situace (N=218)



Komentář ke grafu 9.4: 57,3% respondentů zhodnotilo svoji materiální situaci jako průměrnou 23,4% jako solidní a 1,8% jako velmi dobrou. Na druhé straně 4,1% respondentů se vyjádřilo, že jsou v zásadě chudí, dalších 6% hodnotí svoji materiální situaci jako špatnou. 7,3% dotázaných neodpovědělo.

V následujících tabulkách jsou uvedeny podíly zastoupení respondentů dle okresů a dle ORP.

Tabulka 9.1 Podíly dotázaných v okresech Olomouckého kraje

	Absolutní počet	Procentuální podíl
Olomouc	76	34,9
Přerov	46	21,1
Prostějov	37	17,0
Šumperk	45	20,6
Jeseník	14	6,4
Celkem	218	100,0

Tabulka 9.2 Podíly dotázaných v ORP Olomouckého kraje

	Absolutní počet	Procentuální podíl
Olomouc	54	24,8
Litovel	8	3,7
Šternberk	6	2,8
Uničov	8	3,7
Přerov	29	13,3
Hranice	12	5,5
Lipník	5	2,3
Prostějov	33	15,1
Konice	4	1,8
Šumperk	26	11,9
Zábřeh	13	6,0
Mohelnice	6	2,8
Jeseník	14	6,4
Celkem	218	100,0

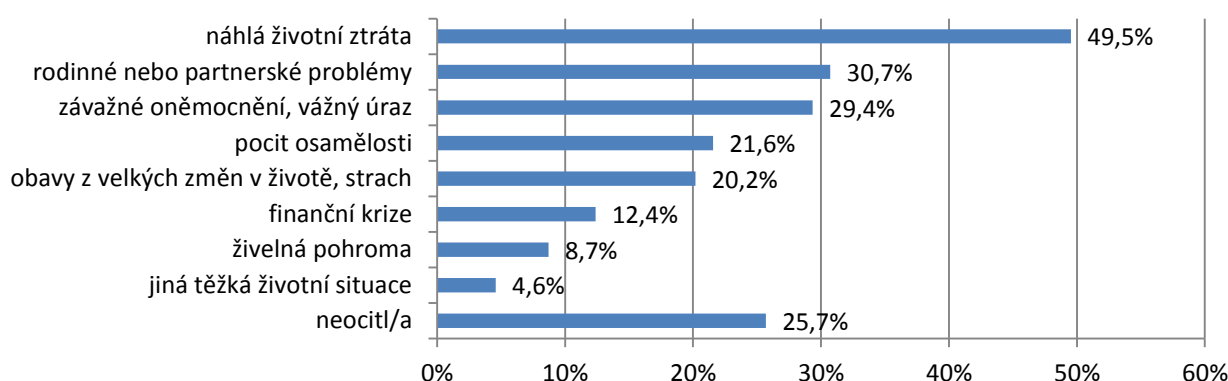
9.2 Konkrétní zjištění

Zkušenost s krizovými situacemi

Osobní zkušenost občanů s náročnými životními situacemi jsme se zjišťovali dotazem, zda se ocitli oni nebo někdo z jejich blízkých v krizových situacích. Respondenti vybírali odpovědi z nabídnutých možností. Mohli však uvést jednak více možností, jednak mohli uvádět i jiné, jimi formulované odpovědi.

Téměř tři čtvrtiny respondentů se již ocitly v nějaké krizové situaci. Nejčastěji (polovinou dotázaných) byla uvedena náhlá životní ztráta, necelou třetinou rodinné nebo partnerské problémy a více než čtvrtinou dotázaných závažné onemocnění, vážný úraz, viz Graf 9.4. V krizové situaci se dosud neocitla více než čtvrtina respondentů.

Graf 9.5 Zkušenost s krizovými situacemi (N=218)



Komentář ke grafu 9.5: 49,5% respondentů jako krizovou situaci, ve které se ocitli, pojmenovali jako náhlou životnou ztrátu. 30,7% respondentů uvedlo rodinné nebo partnerské problémy, 29,4% závažné onemocnění, vážný úraz. 25,7% respondentů uvedlo, že se v krizové situaci dosud neocitlo. Součet odpovědí je vyšší než 100% vzhledem k tomu, že respondenti mohli uvést více možností odpovědí.

Strategie řešení krizových situací

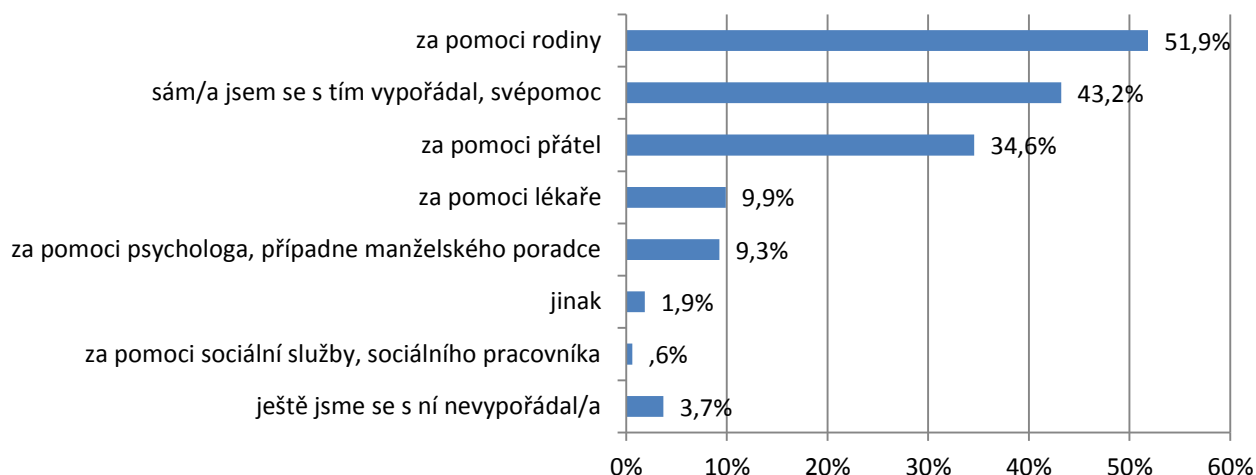
Strategie vypořádání se respondentů s krizovou životní situací byly orientovány především do soukromé sféry jednotlivců.

Přibližně polovina respondentů, kteří se již ocitli v krizové situaci, tuto situaci řešila pomocí rodiny, další necelá polovina svépomocně, třetina dotázaných za pomoci přátel.

Respondenti v dotazu na způsob řešení krizových situací (krizové situace se mohly týkat přímo jich nebo jejich blízkých) vybírali z nabídnutých možností, přičemž měli možnost i jiné, jimi formulované odpovědi.

Graf 9.6 Strategie řešení krizových situací (N=162)

Odpovídali jen respondenti, kteří se již ocitli v krizové životní situaci.



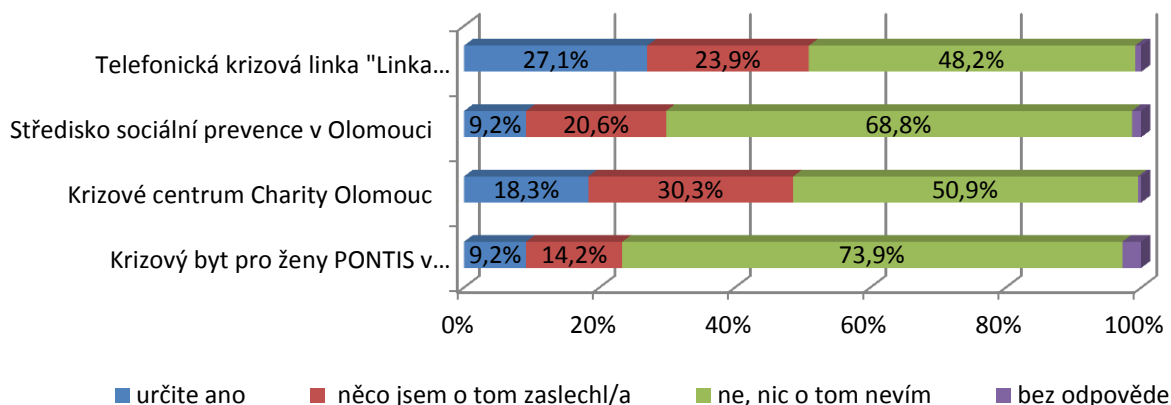
Komentář ke grafu 9.6: 51,5% občanů, kteří se již ocitli v krizové situaci, tuto situaci řešilo pomocí rodiny. 43,2% dotázaných svépomocí a 34,9% pomocí přátel. S krizovou situací se dosud nevypořádalo 3,7% dotázaných. Součet odpovědí je vyšší než 100% vzhledem k tomu, že respondenti mohli uvést více možností odpovědí.

Znalost služeb pro lidi v krizi v Olomouckém kraji

Pro občany, kteří se mohou z různých důvodů dostat do nějaké krizové situace, nabízí Olomoucký kraj konkrétní sociální služby. Pro čtyři vybrané sociální služby, a to telefonickou krizovou linku „Linka důvěry Olomouc“, Středisko sociální prevence Olomouc, Krizové centrum Charity Olomouc a Krizový byt pro ženy PONTIS v Šumperku, byla zjišťována míra znalosti občanů o možnosti jejich využití.

Nejvyšší míru znalosti jsme zaznamenali u služeb telefonická krizová linka „Linka důvěry Olomouc“, kterou určitě zná více než čtvrtina dotázaných a něco o ní zaslechla další téměř čtvrtina respondentů. Krizové centrum Charity Olomouc určitě zná téměř pětina respondentů a něco o něm zaslechla další téměř třetina respondentů.

Na druhé straně uvedené služby vůbec nezná přibližně polovina oslovených. Další služby, a to Středisko sociální prevence v Olomouci a Krizový byt pro ženy v Šumperku, určitě zná méně než desetina respondentů, viz graf 9.6.

Graf 9.7 Znalost služeb pro lidi v krizi v Olomouckém kraji (N=218)

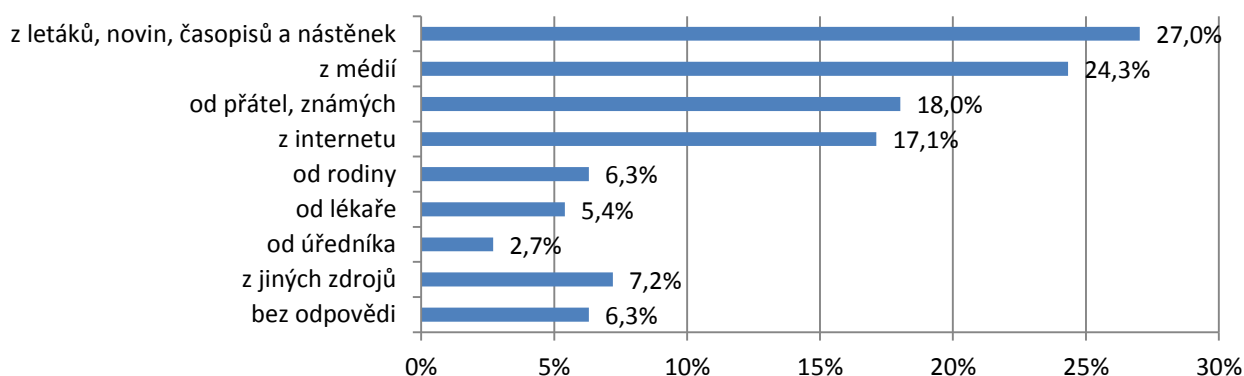
Komentář ke grafu 9.7: 27,1% dotázaných určitě zná službu telefonická krizová linka „Linka důvěry Olomouc“, a něco o ní zaslechlo 23,9% respondentů. Na druhé straně uvedenou službu vůbec nezná 48,2% oslovených. Krizové centrum Charity Olomouc určitě zná 18,3% respondentů a něco o něm zaslechlo 30,3% respondentů. Na druhé straně uvedené služby vůbec nezná více než polovina oslovených. Další služby, a to Středisko sociální prevence v Olomouci a Krizový byt pro ženy v Šumperku, určitě zná pouze po 9,2 % oslovených.

Zdroje informací o Lince důvěry Olomouc

Více než čtvrtina respondentů, kteří uvedli, že Linku důvěry Olomouc znají nebo o ní něco zaslechli, se o ní dozvěděli z letáků, novin a časopisů. Na druhém místě téměř čtvrtina respondentů uváděla jako zdroj informací o Lince důvěry Olomouc média. Necelá pětina respondentů se o lince dozvěděla od přátel, známých a z internetu. Méně než desetina dotázaných zdroj informací o Lince důvěry Olomouc neuvedla. Respondenti v dotazu na informační zdroje o Lince důvěry Olomouc vybírali z nabídnutých možností, přičemž měli možnost uvést i jiné, jimi formulované odpovědi.

Graf 9.8 Zdroje informací o Lince důvěry Olomouc (N=111)

(Odpovídali pouze respondenti, kteří znají uvedenou linku nebo o ní něco zaslechli.)



Komentář ke grafu 9.8: Respondenti, kteří znají Linku důvěry Olomouc nebo o ní něco zaslechli, získali informace o ní především z letáků, novin, časopisů a nástěnek (27%), dále z médií (24,3%), od přátel,

známých (18%) a z internetu (17,1%). Součet odpovědí je vyšší než 100% vzhledem k tomu, že respondenti mohli uvést více možností odpovědí.

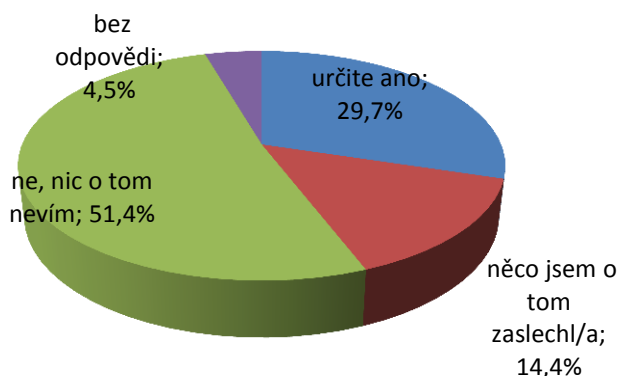
Znalost internetového chatu Linky důvěry Olomouc

Znalost internetového chatu Linky důvěry Olomouc byla zjišťována dotazem, zda respondenti vědí o možnosti využití Linky důvěry Olomouc také prostřednictvím specializovaného internetového chatu.

Z respondentů, kteří znají Linku důvěry Olomouc nebo o ní něco zaslechli, určitě zná možnost internetového chatu u této služby méně než třetina respondentů. O této možnosti něco zaslechla téměř šestina respondentů. Vůbec o této možnosti neví přibližně polovina dotázaných.

Graf 9.9 Znalost internetového chatu Linky důvěry Olomouc (N=111)

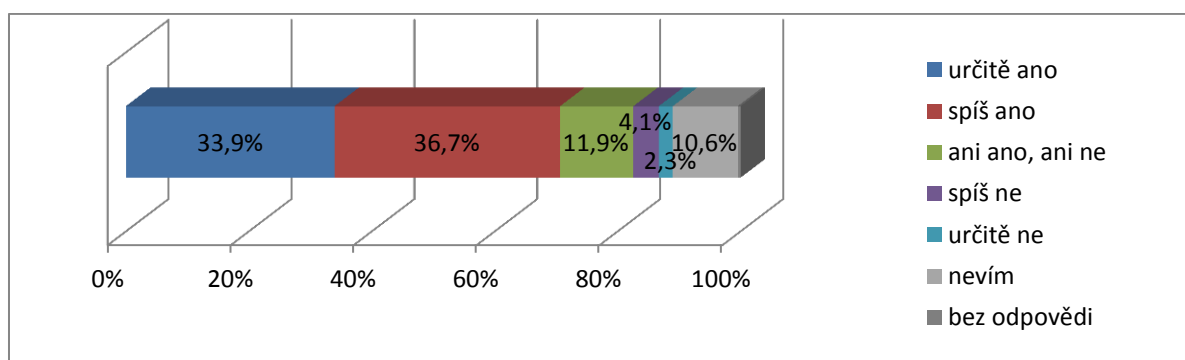
(Odpovídali pouze respondenti, kteří znají uvedenou linku nebo o ní něco zaslechli.)



Komentář ke grafu 9.9: Z respondentů, kteří uvedli, že Linku důvěry Olomouc znají nebo o ní něco zaslechli, 29,7% zná také možnost internetového chatu dostupného u této služby. Něco o této možnosti zaslechlo 14,4% dotázaných. O možnosti internetového chatu nemá žádnou vědomost 51,4% respondentů.

Vnímání prospěšnosti telefonické krizové pomoci

Více než dvě třetiny (70,6%) respondentů vnímá telefonickou krizovou pomoc jako prospěšnou službu. Její prospěšnost jednoznačně vylučuje 2,3% dotázaných.

Graf 9.10 Vnímání prospěšnosti telefonické krizové pomoci (N=218)

Komentář ke grafu 9.10: Třetina respondentů je přesvědčena o prospěšnosti telefonické krizové pomoci. Další více než třetina respondentů se přiklání k její prospěšnosti. Více než desetina respondentů o prospěšnosti této služby váhá (ani ano, ani ne 11,9%). Spíš jako neprospěšnou tuto službu vnímá 4,1% dotázaných, jednoznačně její prospěšnost vylučuje 2,3% respondentů. K otázce se neumělo vyjádřit, případně na dotaz neodpovědělo 11% respondentů.

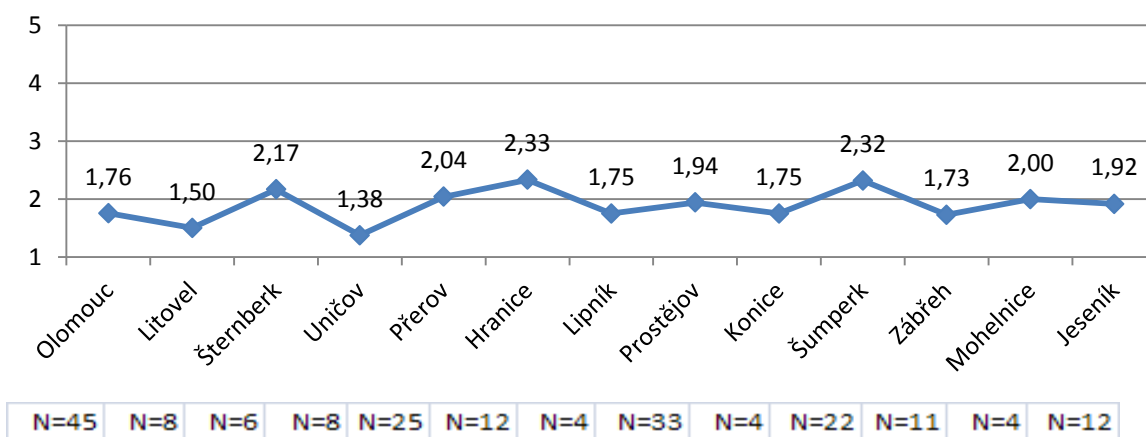
Vnímání prospěšnosti telefonické krizové pomoci dle ORP, věku a vzdělání respondentů

Jak je zřejmé z grafů 9.11, 9.12 a 9.13, relativně největší prospěšnost telefonické krizové pomoci vnímají respondenti z ORP Uničov a Litovel, respondenti s vyšším vzděláním a ve vyšším věku.

Relativně nejméně vnímají její prospěšnost dotázaní z ORP Hranice a Šumperk, respondenti se základním vzděláním a ve věku do 30 let.

Graf 9.11 Vnímání prospěšnosti telefonické krizové intervence v ORP Olomouckého kraje.

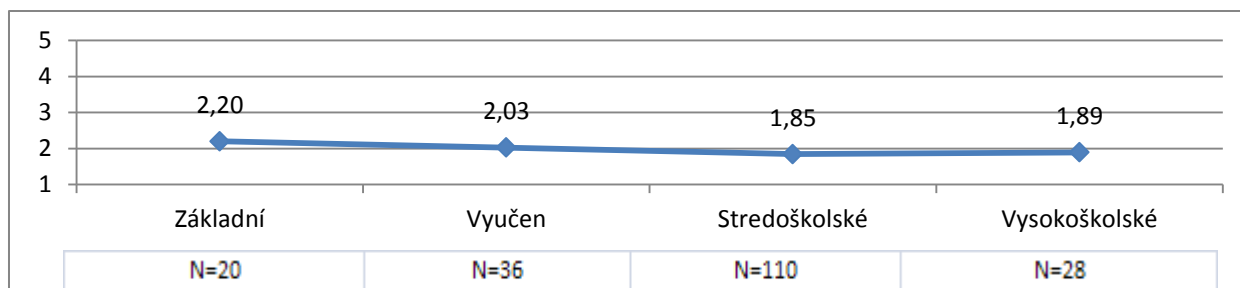
(Prospěšnost byla hodnocena na škále 1-5, kde 1=určitě ano, 5=určitě ne. V grafu jsou uvedeny průměrné hodnoty za otázku v jednotlivých ORP, do průměru jsou započítány pouze odpovědi respondentů, kteří se k dotazu uměli vyjádřit.)



Komentář ke grafu 9.11: Nejvyšší míru Vnímání prospěšnosti telefonické krizové pomoci jsme zaznamenali v ORP Uničov a Litovel. Na druhé straně, relativně nejnižší míru Vnímání prospěšnosti telefonické krizové pomoci jsme zaznamenali v ORP Hranice a Šumperk.

Graf 9.12 Vnímání prospěšnosti telefonické krizové intervence dle vzdělání

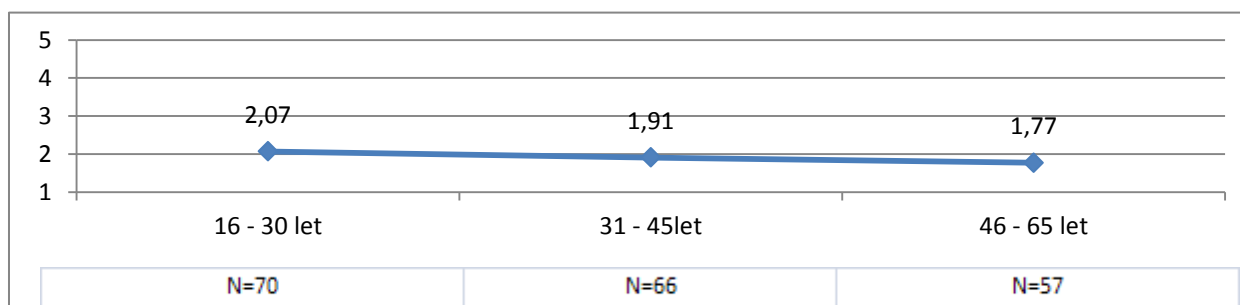
(Prospěšnost byla hodnocena na škále 1-5, kde 1=určitě ano, 5=určitě ne. V grafu jsou uvedeny průměrné hodnoty za otázku pro jednotlivé vzdělanostní kategorie, do průměru jsou započítány pouze odpovědi respondentů, kteří se k dotazu uměli vyjádřit.)



Komentář ke grafu 9.12: Nejvyšší míru Vnímání prospěšnosti telefonické krizové pomoci jsme zaznamenali u respondentů se středoškolským a vysokoškolským vzděláním. Na druhé straně, relativně nejnižší míru Vnímání prospěšnosti telefonické krizové pomoci jsme zaznamenali u respondentů se základním vzděláním.

Graf 9.13 Vnímání prospěšnosti telefonické krizové intervence dle věku

(Prospěšnost byla hodnocena na škále 1-5, kde 1=určitě ano, 5=určitě ne. V grafu jsou uvedeny průměrné hodnoty za otázku pro jednotlivé vzdělanostní kategorie, do průměru jsou započítány pouze odpovědi respondentů, kteří se k dotazu uměli vyjádřit.)

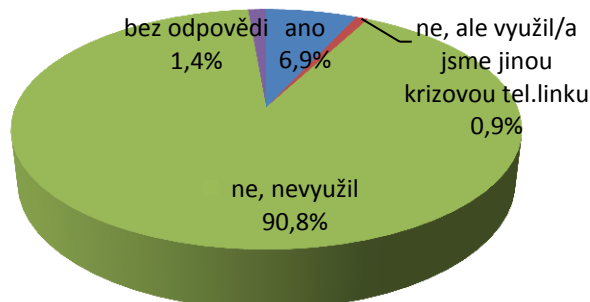


Komentář ke grafu 9.13: Nejvyšší míru vnímání prospěšnosti telefonické krizové pomoci jsme zaznamenali u respondentů ve věku nad 46 let. Na druhé straně, relativně nejnižší míru vnímání prospěšnosti telefonické krizové pomoci jsme zaznamenali u respondentů ve věku do 30 let.

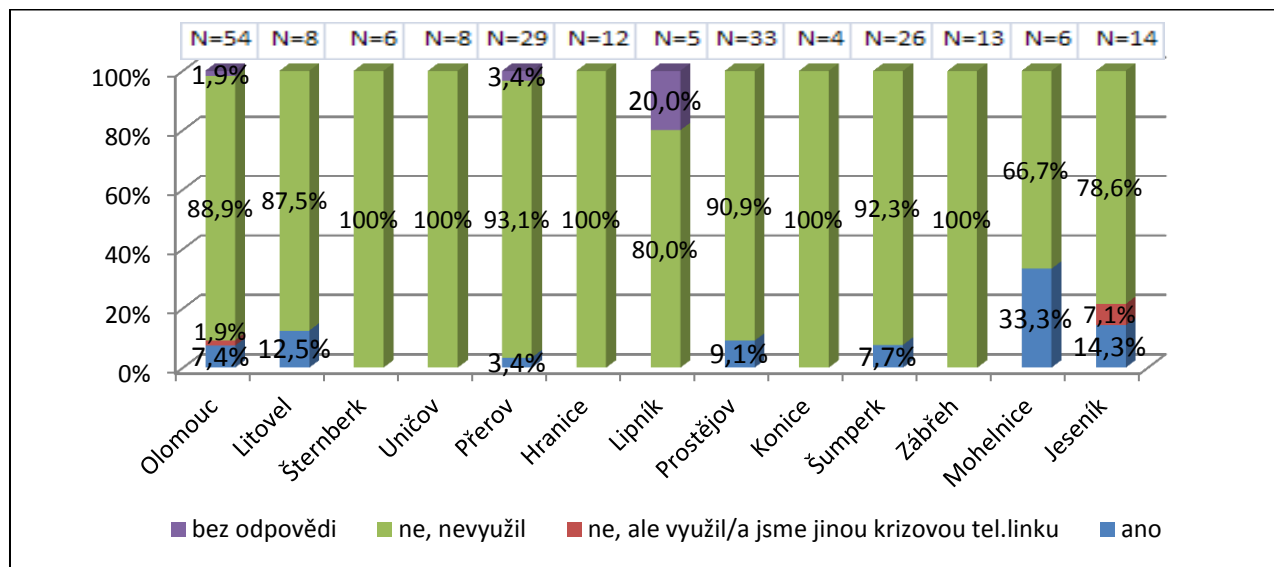
Využití telefonické krizové pomoci - Linky důvěry Olomouc

Telefonickou krizovou pomoc - Linku důvěry Olomouc - již využila necelá desetina (6,9%) dotázaných. Dva respondenti využili jinou krizovou linku (jeden uvedl, že využil linku ROSA, další název využití linky neuvedl).

Graf 9.14 Využití telefonické krizové pomoci - Linky důvěry Olomouc (N=218)



Komentář ke grafu 9.14: Telefonickou krizovou linku „Linku důvěry Olomouc“ využilo 6,9% dotázaných. Naopak tuto službu nevyužilo 90,8% respondentů. 0,9% dotázaných využilo jinou krizovou linku a 1,4% respondentů se k otázce nevyjádřilo.

Graf 9.15 Využití telefonické krizové pomoci - Linky důvěry Olomouc - v ORP Olomouckého kraje

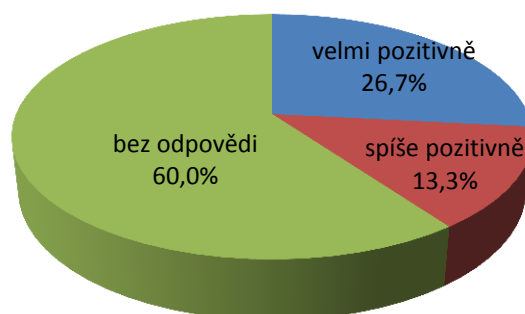
Komentář ke grafu 9.15: Telefonickou krizovou linku „Linky důvěry Olomouc“ využili relativně nejčastěji respondenti z ORP Mohelnice. Celkově byla Linka důvěry Olomouc využita respondenty z ORP Olomouc, Litovel, Prostějov, Šumperk, Mohelnice a Jeseník.

Hodnocení telefonické krizové pomoci - Linky důvěry Olomouc

Hodnocení „telefonické krizové pomoci“ bylo těmi respondenty, kteří již tuto telefonickou linku využili, pozitivní. Respondenti také nevnímají, že by se mělo něco na poskytování této služby změnit.

Graf 9.16 Hodnocení telefonické krizové pomoci - Linky důvěry Olomouc (N=15)

(Odpovídali pouze respondenti, kteří již využili telefonickou krizovou pomoc - Linku důvěry Olomouc.)



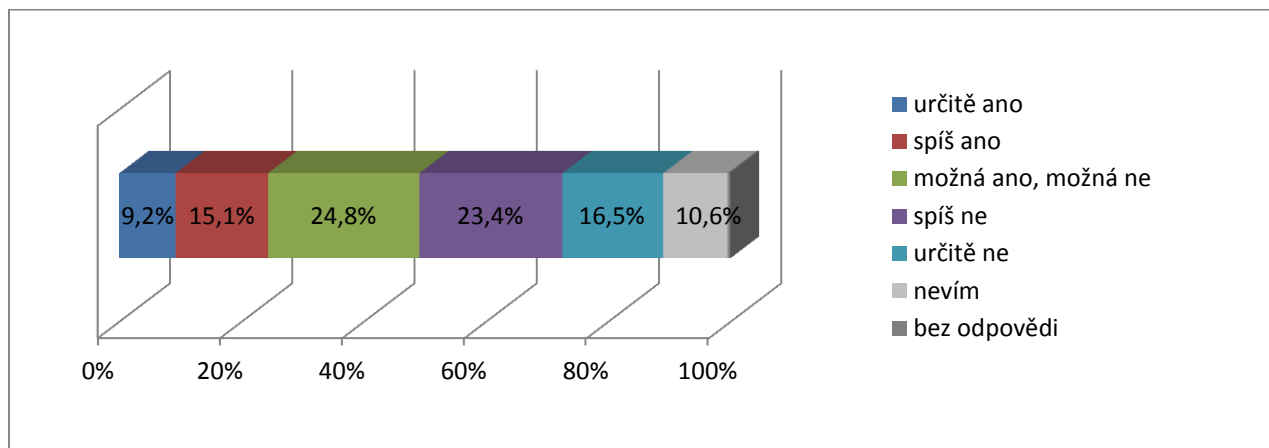
Komentář ke grafu 9.16: Respondenti, kteří již využili telefonickou krizovou pomoc - Linku důvěry Olomouc, a odpověděli i na dotaz ohledně hodnocení, hodnotili telefonickou krizovou pomoc - Linku důvěry Olomouc, pozitivně (40%). 60% dotázaných na dotaz ohledně hodnocení této služby neodpovědělo.

Sklon k využití telefonické krizové pomoci

Sklon k využití telefonické krizové pomoci byl zjišťován dotazem, zda by respondenti využili telefonickou krizovou pomoc v případě, že by se ocitli, případně někdo z jejich blízkých, v krizové životní situaci.

Využití telefonické krizové pomoci je nakloněna přibližně čtvrtina respondentů (24,3%). Váhavě (možná ano, možná ne) se k vzhledem využití této služby vyjádřila další čtvrtina dotázaných. Telefonickou krizovou pomoc by spíše nebo určitě nevyužili dvě pětiny respondentů.

Graf 9.17 Sklon k využití telefonické krizové pomoci (N=218)



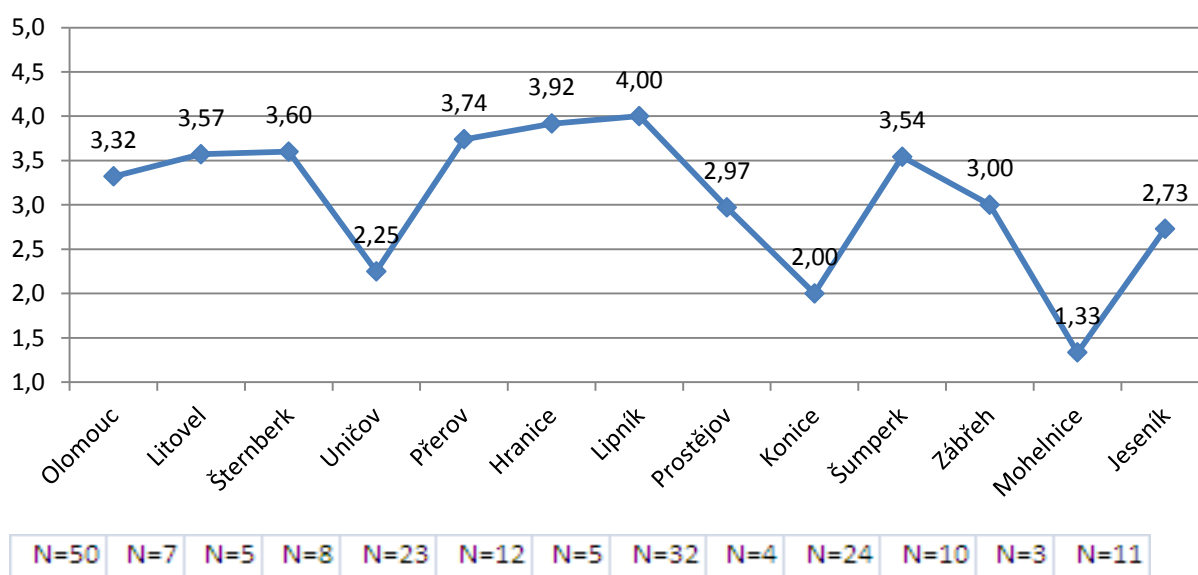
Komentář ke grafu 9.17: 9,2% dotázaných se jednoznačně přiklání k využití telefonické krizové pomoci. Pravděpodobně by telefonickou krizovou pomoc využilo dalších 15,1% respondentů. Váhavě se k otázce vyjádřila čtvrtina respondentů (možná ano, možná ne 24,8%). Pravděpodobně by telefonickou krizovou pomoc nevyužilo 23,4% respondentů. Využití telefonické krizové pomoci úplně vylučuje 16,5% dotázaných. 11,1% respondentů se k otázce neumělo nebo odmítlo vyjádřit.

Sklon k využití telefonické krizové pomoci dle ORP, vzdělání a věku

Relativně nejvyšší míra nakloněnosti k využití telefonické krizové pomoci byla zaznamenána v ORP Mohelnice, Konice a Uničov, relativně nejnižší v ORP Lipník a Hranice.

Graf 9.18 Sklon k využití telefonické krizové pomoci dle ORP

(Sklon k využití telefonické krizové pomoci byl sledován na škále 1-5, kde 1=určitě by telefonickou krizovou pomoc využil, 5= určitě by telefonickou krizovou pomoc nevyužil. V grafu jsou uvedeny průměrné hodnoty zjištěné otázkou za jednotlivá ORP. Do průměru jsou započítány pouze odpovědi respondentů, kteří se k dotazu uměli vyjádřit.)



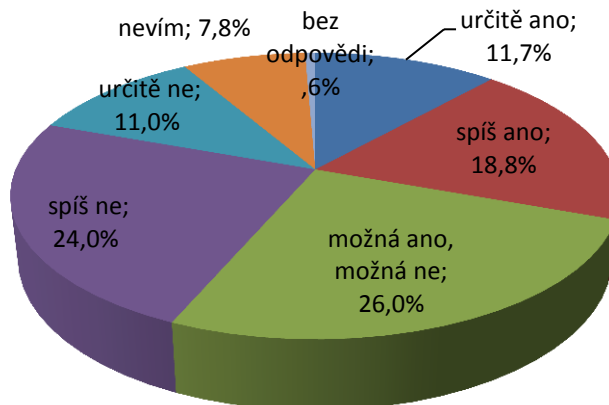
Komentář ke grafu 9.18: Relativně nejvíce k využití telefonické krizové pomoci jsou nakloněni respondenti z Mohelnice, relativně nejméně respondenti z Hranic a Lipníku.

Sklon k využití telefonické krizové pomoci dle názoru ohledem prospěšnosti této služby

U respondentů, kteří hodnotili telefonickou krizovou pomoc spíše nebo zcela jako prospěšnou službu, jsme zaznamenali mírně vyšší sklon k využití krizové linky v případě, že by se ocitli oni nebo jejich blízcí v krizové situaci. Spíše nebo určitě by v případě uvedené krizové situace telefonickou krizovou pomoc využilo 30,7% dotázaných. Na druhé straně více než třetina by takovou službu spíše nebo určitě nevyužila, což pravděpodobně svědčí o tom, že přestože dotázaní jsou přesvědčeni o prospěšnosti této služby pro společnost, sami by takovou pomoc nevyužili (viz graf 9.19).

Co se týče respondentů, kteří hodnotili telefonickou krizovou pomoc spíše nebo zcela jako neprospěšnou službu, jsme zaznamenali významně nižší sklon k využití krizové linky (v případě, že by se ocitli oni nebo jejich blízcí v krizové situaci). Spíše nebo určitě by v případě uvedené krizové situace telefonickou krizovou pomoc nevyužilo 92,9% dotázaných.

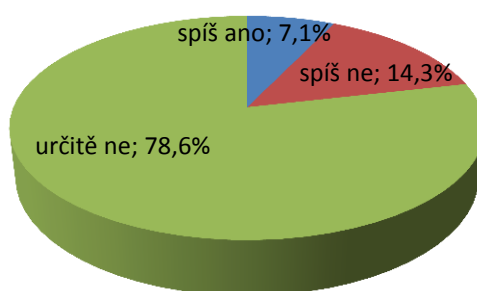
Graf 9.19 Sklon k využití telefonické krizové pomoci u respondentů nakloněných názoru, že telefonická krizová pomoc je prospěšná služba (N=141) (Sklon k využití telefonické krizové pomoci byl sledován na škále 1-5, kde 1=určitě by telefonickou krizovou pomoc využil, 5= určitě by telefonickou krizovou pomoc nevyužil.)



Komentář ke grafu 9.19: 11,7% dotázaných, kteří hodnotili telefonickou krizovou pomoc spíše nebo zcela jako prospěšnou službu, se jednoznačně přiklání k využití telefonické krizové pomoci. Pravděpodobně by telefonickou krizovou pomoc využilo dalších 18,8% respondentů. Váhavě se k otázce vyjádřila čtvrtina respondentů (možná ano, možná ne 26%). Pravděpodobně by telefonickou krizovou pomoc nevyužilo 24% respondentů. Využití telefonické krizové pomoci úplně vylučuje 11% dotázaných. 8,4% respondentů se k otázce neumělo nebo odmítlo vyjádřit.

Graf 9.20 Sklon k využití telefonické krizové pomoci u respondentů nakloněných názoru, že telefonická krizová pomoc není prospěšná služba (N=14)

(Sklon k využití telefonické krizové pomoci byl sledován na škále 1-5, kde 1=určitě by telefonickou krizovou pomoc využil, 5= určitě by telefonickou krizovou pomoc nevyužil)



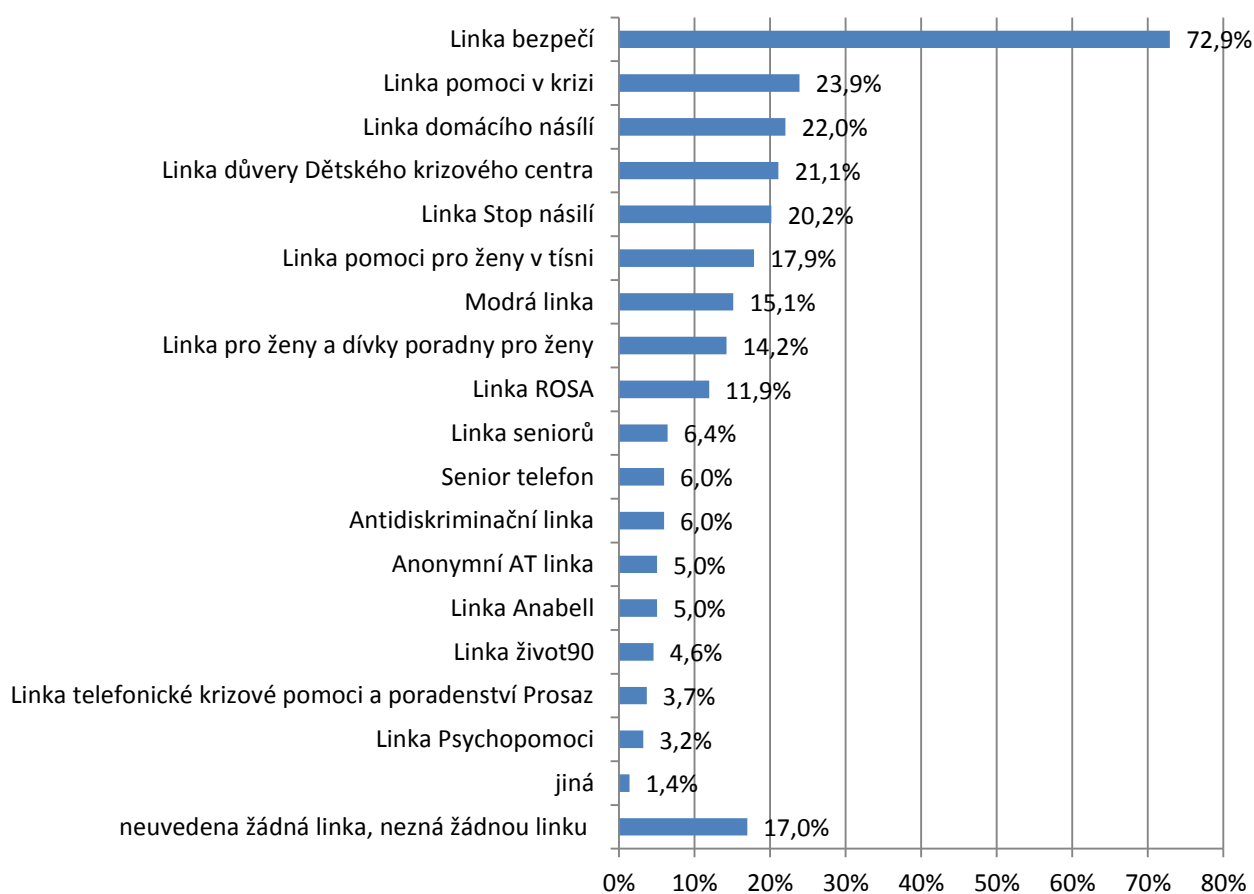
Komentář ke grafu 9.20: 78,6% dotázaných, kteří hodnotili telefonickou krizovou pomoc jako spíše nebo zcela neprospěšnou službu, využití telefonické krizové pomoci úplně vylučuje. Pravděpodobně by telefonickou krizovou pomoc nevyužilo dalších 14,3% respondentů. Naopak pravděpodobně by telefonickou krizovou pomoc využilo dalších 7,1 % respondentů.

Znalost jiných telefonických krizových linek

Nejvyšší míra znalosti byla zaznamenána u krizové linky „Linka bezpečí“, kterou znají téměř tři čtvrtiny dotázaných. Žádnou telefonickou krizovou linku nezná 17% respondentů.

Respondenti na dotaz, zda znají nebo něco zaslechli o nějakých dalších telefonních krizových linkách, vybírali z nabídnutých možností, přičemž měli možnost i jiné, jimi formulované odpovědi.

Graf 9.21 Znalost jiných telefonických krizových linek (N=218)

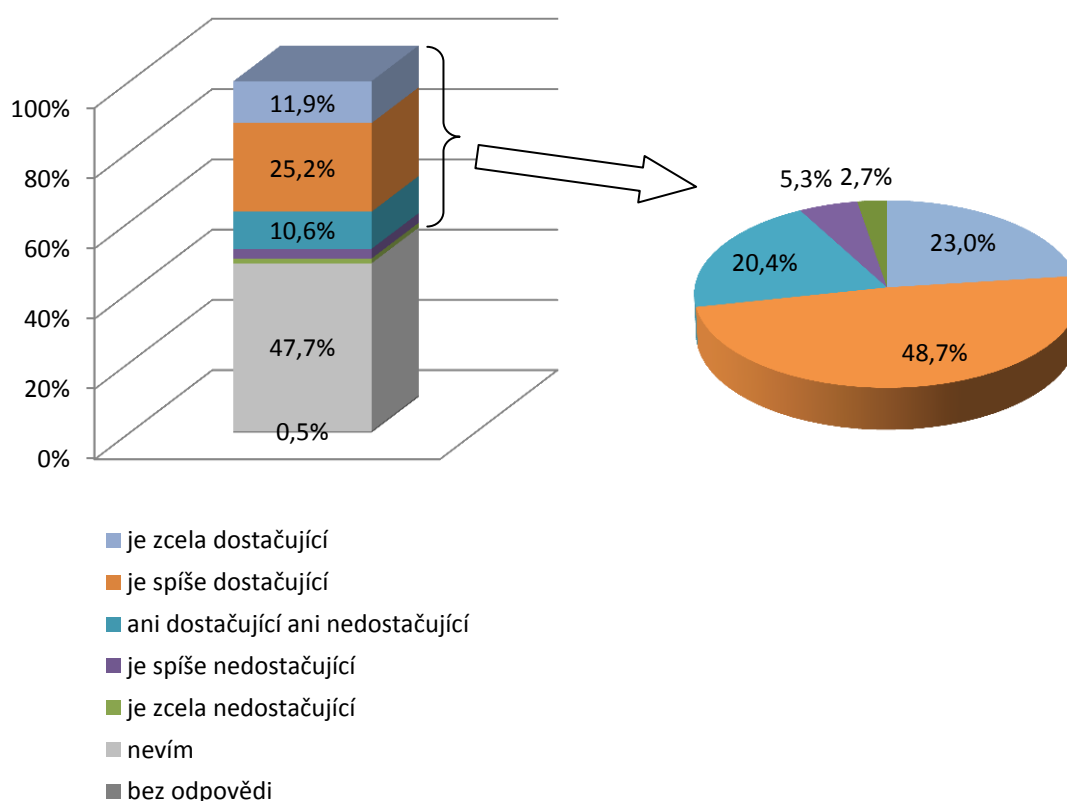


Komentář ke grafu 9.21: Téměř tři čtvrtiny dotázaných uvedly, že znají Linku bezpečí (72,9%). Významně nižší míra znalosti byla zaznamenána u dalších linek - Linka pomoci v krizi (23,9%), Linka domácího násilí (22%), Linka důvěry dětského krizového centra (21,1%), Linka stop násilí (20,2%). U ostatních linek byla zaznamenána míra znalosti nižší než 20%. 1,4% respondentů uvedlo, že zná jinou linku - konkrétně dárcovské linky, linku pro ženy a dívky, linku poradny nebo linku pro vozíčkáře. 17% dotázaných nezná žádnou telefonní krizovou linku. Součet odpovědí je vyšší než 100% vzhledem k tomu, že respondenti mohli uvést více možností odpovědí.

Hodnocení stávající nabídky služeb pomoci pro lidi v krizi v Olomouckém kraji

Téměř polovina dotázaných se nedokázala vyjádřit ke zhodnocení služeb pomoci pro lidi v krizi v Olomouckém kraji. Další více než třetina (37,2%) respondentů tuto nabídku služeb hodnotila jako zcela nebo spíše dostatečnou, co představuje téměř tři čtvrtiny (71,7%) ze souboru těch, kteří se k hodnocení služeb pomoci pro lidi v krizi dokázali vyjádřit.

Graf 9.22; Graf 9.23 Hodnocení stávající nabídky služeb pomoci pro lidi v krizi v Olomouckém kraji (Graf 9.22 (N=218); Graf 9.23 (N= 113) pouze respondenti, kteří se k hodnocení služeb pomoci pro lidi v krizi dokázali vyjádřit.)

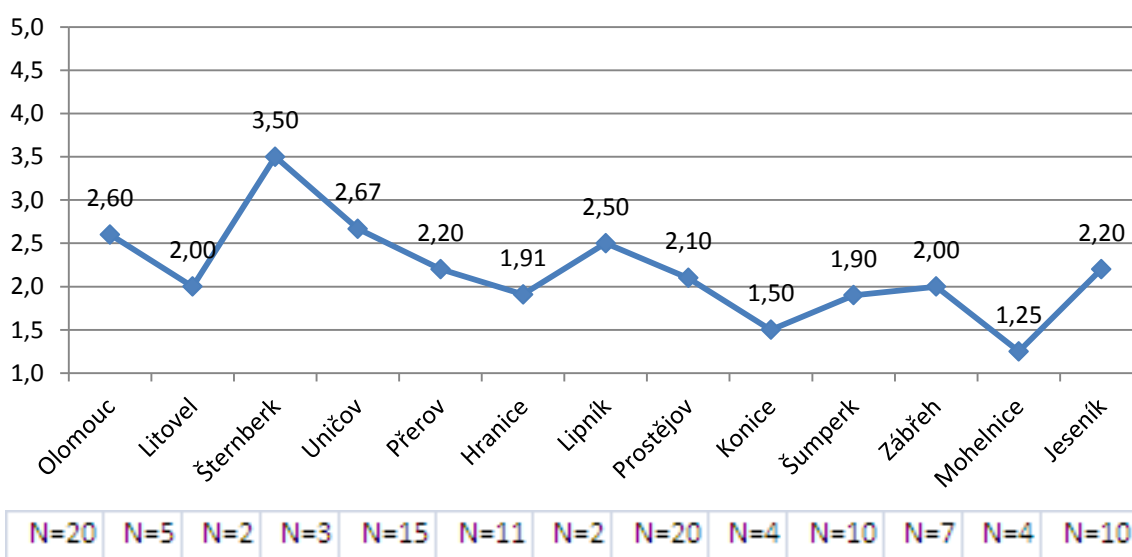


Komentář ke grafům 9.22 a 9.23: K otázce ohledně hodnocení služeb pro lidi v krizi se neumělo vyjádřit nebo nevyjádřilo 48,2% respondentů. Z těch respondentů, kteří se vyjádřili, služby pro lidi v krizi v Olomouckém kraji hodnotilo 23% jako zcela dostačující, téměř polovina je hodnotila jako spíše dostačující (48,7%), pětina se vyjádřila nejednoznačně (ani dostačující, ani nedostačující 20,4%) a 8% dané služby hodnotili jako spíše nebo zcela nedostačující.

Hodnocení stávající nabídky služeb pomoci pro lidi v krizi v Olomouckém kraji dle ORP

Nabídka služeb pro lidi v krizi byla relativně nejvíc hodnocena jako dostačující v ORP Mohelnice a Konice, na druhé straně relativně nejméně byla hodnocena jako dostačující v ORP Šternberk.

Graf 9.24 Hodnocení stávající nabídky služeb pomoci pro lidi v krizi v OK dle ORP (Služby byly hodnoceny na škále 1-5, kde 1=zcela dostačující, 5=zcela nedostačující. V grafu jsou uvedeny průměrné hodnoty zjištěné otázkou za jednotlivá ORP. Do průměru jsou započítány pouze odpovědi respondentů, kteří se k dotazu uměli vyjádřit.)



Komentář ke grafu 9.24: Relativně nejvíce jako dostačující vnímají stávající nabídku služeb pro lidi v krizi respondenti z ORP Mohelnice a Konice. Naopak relativně nejméně jako dostačující vnímají stávající nabídku služeb pro lidi v krizi respondenti z ORP Šternberk.

Náměty pro změnu nabídky služeb pro lidi v krizi v Olomouckém kraji

Pro zjištění námětů na změnu nabídky služeb pro lidi v krizi byla respondentům položena otevřená otázka, tj. otázka bez výčtu možných odpovědí, která umožnila zaznamenat spontánní odpovědi respondentů.

Více než šestina respondentů se vyjádřila, že s ohledem na nabídku služeb pro lidi v krizi v Olomouckém kraji chybí informovanost, dostatečná propagace a je potřebné zviditelnění těchto služeb. Na druhé straně nic na uvedené nabídce služeb nechce měnit necelá desetina (8,3%) respondentů. Na dotaz neodpověděly nebo neuměly odpovědět více než dvě třetiny respondentů.

Tabulka 9.3 Náměty pro změnu nabídky služeb pro lidi v krizi v Olomouckém kraji

Výpověď	absolutní počet	procentuální podíl
Chybí informovanost, propagace, potřeba zlepšit informovanost, propagaci, zviditelnění	36	16,50%
Nic nechce měnit	18	8,30%
Aby se člověku více věnovali	1	0,5%
Bezplatná volání	1	0,5%
Je mi to jedno	1	0,5%
Je to zbytečná služba	1	0,5%
Krizové centrum pro nezaměstnané lidi	1	0,5%
Kvalifikovanější pracovníci v krizových centrech	1	0,5%
Platit dobrovolníky, zvýšit ochranu soukromí	1	0,5%
Pomoci finančně lidem v tísní a ne přes telefon; člověk v tísní potřebuje především peníze	1	0,5%
Poskytnut více rad pro lidi ohrožené	1	0,5%
Právní zastoupení ve sporu škola, vyučující, zvýšit anonymitu, zvýšit efektivitu řešení problému	1	0,5%
Profesionalitu	1	0,5%
Přijde mi dostačující	1	0,5%
Více bych uvítala pomoc pro osamělé ženy	1	0,5%
Více linek pro ženy s dětmi v krizové situaci	1	0,5%
Více peněz	1	0,5%
Více rozšířit účinnost poraden pro rodinu a větší informovanost na školách	1	0,5%
Zřídit domov důchodců a služby pro seniory, psychologické bezplatné poradny	1	0,5%
Bez odpovědi	90	41,1%
Nevím, nemám přehled, neznám nabídku	54	24,80%
Nic mě nenapadá	3	1,50%
Celkem	218	100%

9.3 Sociotechnická doporučení

Služba telefonická krizová pomoc by měla sloužit lidem, kteří se dostanou do nějaké náročné životní situace. V rámci výzkumných aktivit jako jeden z dílčích úkolů bylo zjištění postoje veřejnosti k poskytované sociální službě telefonická krizová pomoc. Zda je tato služba využívána, zda splňuje požadavky a očekávání veřejnosti, zda je vyhledávaná osobami se sídlem na území kraje, či mimo něj.

Pokud se občané již v krizové situaci ocitli, u většiny občanů způsoby vypořádání se s krizovou situací byly následující:

- Ve více než v polovině případů byla využita pomoc rodiny
- Necelá polovina občanů situaci řešila svépomocí
- Více než třetina situaci řešila pomocí přátel
- Sociální služba telefonická krizová pomoc byla využita malým podílem veřejnosti (necelou desetinou) a její hodnocení bylo pozitivní
- Pokud byla služba využívána, jednalo se o využívání v rámci celého kraje

Ve shodě s požadavky doporučujeme zvýšit informovanost, dostatečnou propagaci a celkové zviditelnění služby telefonická krizová pomoc zveřejňováním případů dobré praxe.