



Metodická příručka pro mapování potřebnosti sociálních služeb

Člověk v tísni, o. p. s.

V Olomouci dne 5. 12. 2019

Zpracoval Mobilní tým



Obsah

Úvod	3
Složení týmu	4
Analýza dokumentů	5
Sběr dat	6
Strategie rozhovoru se zástupci institucí.....	8
Rozhovory s respondenty v terénu.....	10
Zpracování dat z rozhovoru	11
Následná práce s daty.....	12
Oblasti monitoringu	13
Závěr	17
POUŽITÁ LITERATURA	18
PŘÍLOHA	19



ÚVOD

Metodika monitoringu Mobilního týmu (dále v textu pouze jako MT) představuje zájemcům způsoby a metody mapování potřebnosti sociálních služeb. V rámci MT se způsob monitoringu formoval a vyvíjel v období 2013–2019. MT, jakožto tým spadající do olomoucké pobočky Člověka v tísní, o. p. s., mapoval vybrané lokality Olomouckého kraje pod záštitou krajského úřadu. Metodika je obsahově tvořena především na základě poslední fáze činnosti MT, tedy zakázky „Mobilní tým jako nástroj rozvoje procesů sociálního začleňování“. Zakázka byla součástí projektu „Podpora plánování sociálních služeb a sociální práce na území Olomouckého kraje“. V rámci zmíněné zakázky MT postupně monitoroval potřeby vybraných cílových skupin ve všech ORP (obce s rozšířenou působností) Olomouckého kraje v období 2018–2019.

Monitoring s důrazem na principy kvalitativního výzkumu (zejména ve fázi sběru a interpretace dat) využíval MT ke komplexnímu popisu situace v jednotlivých ORP. Součástí bylo také zmapování percepce potřebnosti sociálních služeb v jednotlivých lokalitách.

Výsledkem monitoringu jsou ucelené zprávy, zahrnující nejen popis situace v konkrétních ORP, ale také doporučení, které sociální služby jsou vhodné a adekvátní pro každou jednotlivou lokalitu. Skutečnost, že MT monitoroval postupně všechny ORP Olomouckého kraje, umožnila hluboký vhled do problematiky poskytování sociálních služeb, a to jak z pohledu poskytovatelů, tak z pohledu příjemců služeb.

Konkrétní kroky a náplň procesu monitoringu popisujeme níže.

V rámci monitoringu se MT zaměřoval na 4 cílové skupiny. Aby popis cílových skupin odpovídal zjištěným informacím z terénu, MT vytvořil další podskupiny, které vhodněji a komplexněji popisují cílové skupiny.

MT monitoroval tyto cílové skupiny:

- Osoby v obtížné životní (sociální) situaci
 - Osoby bez přístřeší a osoby ohrožené ztrátou bydlení
 - Zadlužení
 - Rizikovní uživatelé návykových látek
 - Riziková mládež
- Osoby se zdravotním postižením
 - Osoby s pohybovým nebo smyslovým omezením
 - Osoby s mentálním postižením
- Osoby s chronickým duševním onemocněním a osoby v krizi
- Cizinci

Monitoring popisoval aktuální stav z hlediska zkoumaných oblastí a cílových skupin, důraz byl přitom kladen na specifika dané lokality. Na základě zjištěných dat byla pak navrhována



vhodná opatření, která by vedla ke zlepšení situace jak zástupců cílových skupin, tak široké veřejnosti.

Složení týmu

Počet pracovníků se v průběhu realizace projektu personálně obměňoval. Tým po celou dobu realizace však čítal 5 až 7 osob. Jednalo se o pozici koordinátora MT, vedoucího MT a tři další pracovníky. Kompetence byly dále rozděleny do dvou týmů. Jednalo se o tým pracovníků pracujících přímo v terénu („monitorovací“ skupina) a o tým analytiků a zároveň autorů výsledného textu („psací“ skupina). Tyto dva týmy však neustále velmi úzce spolupracovaly a pracovníci operativně působili v obou týmech. Ovšem stále se jednalo o ucelený tým, protože data, jež byla přepsána do výsledného textu, byla konzultována s terénním týmem a zároveň v průběhu celého projektu probíhaly společné diskuze a porady.

V MT byly v průběhu realizace zakázky zastoupeny následující profese a kompetence:

- kulturní antropologové
- sociální pracovníci
- sociální pedagog
- pracovník v sociálních službách

Dále byli mezi členy MT zastoupeni krizoví intervenenti a absolventi kurzu první psychologické pomoci.

Výše zmíněné profese a z nich vyplývající kompetence považujeme za klíčové během celého procesu monitoringu. Různorodé profesní zázemí umožňovalo nahlížet na všechna témata komplexně a ucelně. Znalosti a know-how jednotlivých členů týmu byly ve výsledku podstatné nejen při sběru dat, ale také při psaní samotné zprávy. Znalosti konkrétních metod kvalitativního výzkumu jsou klíčové při vedení rozhovorů a následné interpretaci dat. Znalost sociální práce je klíčová pro pochopení získaných dat v širším kontextu. Vzájemné diskuze (např. o cílové skupině (dále v textu jen CS) nebo hledání nových způsobů monitoringu) přispívaly k obohacování a profesnímu rozvoji všech členů týmu.

Zastoupení různých profesí považuje MT za velmi obohacující nejen pro výslednou zprávu, ale také pro proces získávání relevantních a užitečných dat.

Pracovníci týmu se dále profilovali v linii tematické. Protože záběr témat, kterými se MT při monitoringu zabýval, byl poměrně široký (viz. cílové skupiny výše), nebylo možné, aby je v požadované kvalitě obsáhli všichni pracovníci. Např. v tématu bydlení bylo třeba důkladně sledovat změny v legislativě, nové přístupy a trendy, příklady dobré praxe z jiných měst apod. Pracovníci týmu si tedy tato témata rozdělili dle vlastních kompetencí nebo přirozeného zájmu a každý si vzal za své jedno až dvě témata k individuálnímu studiu. O jaká dílčí témata se jedná,



uvádíme níže v podkapitole Oblasti monitoringu. Zaměření konkrétních pracovníků na jednotlivá témata umožňovalo věnovat se všem tématům v jejich komplexnosti a šíři.

Mobilní tým působil ve všech ORP Olomouckého kraje. Z důvodu, že se jedná o rozsáhlé území, byla nutná flexibilita všech pracovníků, ochota cestovat na větší vzdálenosti autem či veřejnou dopravou, nebo i na několikadenní pracovní cesty.

Analýza dokumentů

Práci v terénu předchází studium relevantních dokumentů. Jedná se o zdroje dostupné na webových stránkách obcí, již existující analýzy a studie ORP, komunitní plány, zápisy ze schůzí komunitního plánování, místní zpravodaje, výroční zprávy významných poskytovatelů sociálních služeb, dokumenty místních MAP a MAS a regionálních sdružení měst a obcí.

Analýzou dospějeme k určení přibližné početnosti cílových skupin monitoringu, registrovaných sociálních služeb (jak z datových zdrojů kraje, tak i MPSV), bytových jednotek (především v majetku obcí a měst) a průměrné výše nájmu (a systému přidělování bytů).

V počáteční fázi analýzy dokumentů je klíčové stanovit si časový úsek, z něhož vyplývající data mají stále určitou platnost. MT považuje za vhodné rozmezí období 2012-2013, například z důvodu, že v této době došlo k přesunu pracovníků odpovědných za nově konstruované dávky v hmotné nouzi z městských úřadů na úřady práce, a podstatně se tak přesunuly zdroje dat o cílových skupinách monitoringu. U každého tématu je nutno promýšlet, v rámci jakého časového úseku jsou data relevantní až do dnešních dnů a jak jsou přínosná pro pochopení daného tématu v kontextu konkrétní lokality.

Studium dokumentů je využitelné jednak zdrojově pro obecnou a datovou charakteristiku ORP, rovněž však pro identifikaci relevantních aktérů sociálního dění potenciálně vhodných pro provedení monitorovacího rozhovoru.

K výběru a shromáždění výstupů z analýzy dokumentů je vhodné určit jednoho z členů monitorovacího týmu, který kompletuje tzv. „karty“ ORP k využití pro ostatní kolegy. Karta obvykle obsahovala také mapu, základní demografické údaje, seznam poskytovatelů sociálních služeb dle CS a kontakty na vhodné respondenty z institucionální sféry. Ucelená „karta“ tak umožňovala všem pracovníkům pracovat s relevantními daty, která se vztahují ke každému ORP.



Sběr dat

MT mapoval síť dostupných sociálních služeb a kontaktoval relevantní instituce a klíčové partnery, kteří jsou na základě charakteru poskytovaných služeb v kontaktu s danými cílovými skupinami. Se zástupci institucí byly telefonicky domlouvány schůzky, které probíhaly nejčastěji v zázemí instituce samotné. V případě, že nebylo možné rozhovor realizovat v zázemí instituce, nabídli jsme kancelářské prostory naší organizace či vhodnou kavárnu nebo restauraci, kde bylo možné rozhovor realizovat.

Zároveň MT při výběru konkrétního ORP postupoval na základě vzájemné propojenosti či podobnosti ORP. Například ORP Mohelnice a ORP Zábřeh spolu geograficky sousedí a je mezi nimi úzce provázaný pracovní trh. Zároveň se při dokončování monitoringu plynule přecházelo do sousedního ORP nebo bylo sousední ORP paralelně monitorováno. Volba lokality sice byla jasně stanovena zadáním zakázky samotné, považujeme však za podstatné zaměřit se na provázanost jednotlivých ORP a dle toho volit, v jakém období budeme jednotlivé ORP monitorovat.

Uvádíme zde úplný výčet oslovených institucí, ne všechny subjekty však musí být do monitoringu zapojeny v závislosti na zadání a specifika lokality.

- Městský (obecní) úřad
 - Politická reprezentace města
 - Sociální odbor města
- ÚP – oddělení nepojistných dávek, oddělení zaměstnanosti
- Státní a městská policie
- Sociální služby – NNO, příspěvkové organizace
- Ubytovací zařízení – jejich majitelé nebo správci
- Vzdělávací instituce, především ZŠ a MŠ, dále školská poradenská zařízení
- Fary
- Lékaři, především psychologové, psychiatři, pediatři



U výběru poskytovatelů sociálních služeb postupoval MT na základě několika kritérií. Jedním z nich byl rozsah poskytovaných služeb. Pokud v lokalitě poskytovalo několik organizací stejnou službu, bylo vhodné oslovit minimálně dvě nejrelevantnější služby a poté porovnat zjištěné informace. Při nekorespondujících či protichůdných informacích MT oslovil další poskytovatele a data ověřil. Dalším kritériem byla lokalita poskytovaných služeb. V praxi se MT setkával s tím, že služba byla v ORP zaregistrovaná, ale fakticky nebyla poskytována. Pokud v daném ORP pro určitou CS služby absentovaly, MT se dotazoval organizací s celokrajskou působností.

Se zástupci institucí byly vedeny hloubkové polostrukturované rozhovory, jejichž osnova je součástí příloh metodiky. Délka rozhovoru se většinou pohybovala mezi půlhodinou až hodinou a půl, a to v závislosti na konkrétním respondentovi.

Pro ilustraci připojujeme ukázkou některých otázek, které jsme pokládali při rozhovorech se zástupci institucí. Strukturu celého rozhovoru naleznete v příloze metodiky:

- Jaká je znalost cílové skupiny (dále také jako CS)?
- Jaký postoj k CS zaujímá organizace, se kterou je veden rozhovor?
- Jak pracuje organizace se stávajícími klienty?
- Jaký způsob práce – na bázi znalosti CS – s touto skupinou navrhuje?
- Vyhovuje nabídka služeb všem?
- Existují nějaké bariéry na straně klientů?
- Jakou službu a v jaké podobě by potřebovali?
- Jsou nějakí lidé z CS, o kterých nevíme, kolik jich je a proč se o nich neví?

Monitoring v této podobě nesměřuje pouze k celkovému a podrobnému popisu dostupných sociálních služeb, ale zaměřuje se na tzv. „slepá místa“ stávajícího systému. MT se zabývá především možnými nedostatky, které se týkají poskytování sociálních služeb v dané lokalitě. Zároveň MT uvádí „návrhy opatření“ čili opatření, jak současnou situaci do budoucna zlepšit, a to na základě získaných dat od zástupců institucí a respondentů z terénu.

Zároveň se schůzkami se zástupci institucí probíhaly rozhovory s obyvateli lokality. Pro tyto účastníky kvalitativního šetření MT používal výraz „respondenti“. Oslovovány byly především osoby z daných cílových skupin.

Ve vztahu k těmto skupinám jsme využívali následující výzkumné otázky:

- Jaké problémy či potřeby, týkající se daných cílových skupin, jsme schopni identifikovat?
- Jaký pohled mají oslovení respondenti na problematiku cílových skupin?
- Jaké všechny podoby tyto potřeby/problémy mají? Jaké jsou příčiny těchto problémů?
- Jak se potřeby/problémy řeší, jaké služby jsou k jejich řešení dostupné?



- Jaké jsou limity stávajícího řešení? Z čeho tyto limity plynou? Z jakého důvodu někdo na danou službu nedosáhne? Co brání na tato omezení reagovat?
- Jak by se identifikované potřeby/problémy měly ideálně řešit do budoucna? Jaké služby by měly být dostupné? Jak by se měly upravit ty stávající?

Pracovník po rozhovorech předával respondentům informační leták. Jednalo se o následující letáky:

- leták informující zástupce institucí o účelu monitoringu
- leták informující respondenty z lokalit nebo běžné občany z řad veřejnosti o účelu monitoringu

Strategie rozhovoru se zástupci institucí

Schůzky byly domlouvány na základě analýzy dokumentů a dat uvedených v kartě ORP. Pracovníci vytvářeli časový harmonogram, v rámci kterého respondenty oslovovali s žádostí o polostrukturovaný rozhovor. Bylo důležité dbát na to, aby se na předem vytipované termíny probrala otázka personálních možností MT na jednotlivé rozhovory. Pokud byli v terénu dva pracovníci, bylo možné na stejný čas domluvit dva rozhovory. V případě rozhovorů, kde bylo předem domluveno několik zástupců instituce (skupinové rozhovory), bylo vhodné přijít na rozhovor ve dvou pracovnících.

Pracovník na začátku rozhovoru vždy představil MT, zadavatele zakázky, popsal důvody výběru respondentů a také cíl každého rozhovoru. Pracovník dále sdělil časový rámec rozhovoru, pokud již nebyl při telefonické domluvě ujednáno. V rámci rozhovoru vždy zaznělo, že veškeré údaje uvedené ve výsledném textu budou anonymizovány. Dále pracovník stručně popsal podobu výsledné zprávy z monitoringu a nabídl její zaslání, jakmile bude zpracována. Bylo vhodné určit časový rámec tohoto zaslání, pokud byl o zprávu projeven zájem.

Po předání základních informací se pracovník vždy tázal, zda je možné rozhovor zaznamenat na diktafon. Ve většině případů došlo ke svolení. Pro zvýšení komfortu při přepisu bylo poté vhodné zdvořile požádat, pokud v místnosti hrálo rádio nebo byla zapnutá klimatizace, o odstranění rušivých zvuků. Pokud respondent vyjadřoval obavy z nahrávání, pracovník mohl znovu zdůraznit anonymitu při poskytování rozhovoru a sdělil respondentovi, že nahrávka slouží pouze pro záznam všech informací a po přepisu do textové podoby bude smazána. Pokud tyto informace respondenta nepřesvědčily, nebo již zpočátku negoval nahrávání, pracovník měl připravený blok a psací potřeby a zaznamenával rozhovor písemně. V případě, že byli přítomni dva pracovníci MT, jeden rozhovor vedl a druhý ho zaznamenával co nejdůkladněji v písemné



podobě. Tato forma práce se osvědčila i při rozhovorech, kdy bylo přítomno více zástupců instituce, protože s větším počtem respondentů se zvyšuje riziko, že někdo z přítomných nahrávání odmítne. Jak uvádí odborná literatura¹, je opravdu nutné (v případě, že není umožněno nahrávání) vše důkladně zapsat, nejlépe během rozhovoru, nebo okamžitě po rozhovoru. V opačném případě hrozí velké riziko, že zapomeneme informace, které se pro nás mohou stát klíčovými.

Rozhovor byl vždy veden v souladu s metodami kvalitativního výzkumu². Vedení rozhovoru je disciplína s poměrně jasnými pravidly, která je vhodné si osvojit.

Jedním z důležitých aspektů rozhovoru je nastolit takovou atmosféru, ve které se respondent cítí bezpečně a příjemně. Před začátkem rozhovoru lze využít volné otázky netýkající se přímo tématu rozhovoru. Po zahájení rozhovoru se pracovník drží základní struktury a bodů, ale zároveň respektuje přirozený vývoj rozhovoru. V rámci polostrukturovaného rozhovoru má výzkumník příležitost pružně reagovat na podněty respondenta, zároveň se však stále drží předem připravených témat.

Při rozhovoru je nutné nehodnotit sdělované informace a neptat se návodnými otázkami, aby nedošlo ke zkreslení informací. Pokud nastane situace, že data, která nám respondent poskytuje, již známe, necháme ho hovořit, abychom získali více perspektiv na dané téma či danou problematiku.

K navození komunikativního prostředí napomáhá, pokud respondent vnímá, že tazatel věnoval čas přípravě na rozhovor (v případě monitoringu na téma sociální práce se jedná například o znalost statistik nezaměstnanosti, znalost nové inovativní služby v lokalitě apod.) Když např. respondent není příliš sdílný a uvede, že „*všechny statistiky ohledně nezaměstnanosti jsou na webu, tak co bych k tomu dodával.*“, vhodná reakce tazatele by mohla být následující: „*Statistiky jsem četl a viděl jsem, že je u vás nižší nezaměstnanost než v sousedním ORP, přitom oni tam mají několik velkých zaměstnavatelů. Zajímá mě, jak to děláte, že máte tak nízkou nezaměstnanost.*“

Na závěr rozhovoru je vhodné položit otázku: „*Existuje něco, co považujete za důležité a já jsem se na to nezeptal/a, nebo jsme nějaké důležité téma opomněli?*“ Pracovník dále požádal o svolení znovu telefonicky respondenta oslovit, pokud bude nutné některá data ověřit. Zbývá pouze poděkování za čas a ochotu ke spolupráci.

¹ Například v BERNARD, H. Russell. *Research methods in anthropology: qualitative and quantitative approaches*.

² Odbornou literaturu, ze které jsme čerpali, uvádíme v závěrečné části metodiky.



Rozhovory s respondenty v terénu

Zástupci cílových skupin byli vyhledáváni na základě doporučení, povětšinou na místech jako jsou ubytovny, městské bytové domy či místa nesoucí prvky sociálního vyloučení (domy ve špatném technickém stavu, domy obecně popisovány jako „špatná adresa“, squaty aj.). Dále se jednalo o vesnické obchody, nádraží, zastávky apod. Ve stejné míře byla oslokována široká veřejnost. Dotazováni byli obyvatelé zkoumané lokality v rámci ORP, kteří byli vybíráni náhodně ve veřejném prostoru např. na náměstí, před obchodem apod.

Pracovník byl vždy vybaven letáky pro respondenty, zápisníkem a psacími potřebami, vizitkami a průkazem pracovníka pro případ, že by respondent požadoval legitimaci dokazující, že se opravdu jedná o pracovníka organizace Člověk v tísni, o. p. s.

Významnou metodou získávání dat bylo přímé pozorování. Soustředěnou přítomností v mapované lokalitě lze získat povědomí o interetnickém soužití v obci, technickém stavu klíčových budov, prostorovém vyloučení SVL. Dále lze sledovat např. počet pohozených obalů od HR materiálů (obaly od injekčních stříkaček, alkoholových tamponů, injekčních vod...) logicky svědčících o přítomnosti uživatelů návykových látek. Stěžejní metodou monitoringu byl však polostrukturovaný rozhovor.

Délka rozhovoru se pohybovala mezi pěti minutami a půl hodinou v závislosti na sdílnosti respondenta, ale také schopnostech pracovníka samotného. Respondentům byl vysvětlován účel monitoringu a byl jim předán leták s informacemi a s kontakty na pracovníky v případě zájmu respondentů o navazující služby organizace.

Pracovník respondenta oslovil a stručně mu sdělil, jaký je jeho záměr a k jakému účelu rozhovor slouží. Pracovník mohl respondenta oslovit např. takto: „Dobrý den, jsem pracovník/ce z organizace Člověk v tísni a dělám u Vás ve městě výzkum. Chci Vás požádat o trochu Vašeho času a položit Vám pár otázek.“ Pokud respondent projevil zájem, bylo vhodné doplnit informace o monitoringu, např. na čí zakázku je realizován, že rozhovor je anonymní a že je zaměřen na sociální situaci obyvatel v lokalitě. Pracovník také mohl respondentovi předat leták s informacemi o monitoringu a s kontakty na pracovníky.

Pracovníci se ocitli také v situacích, kdy vedli rozhovor s respondenty, jejichž výpovědi mohly být chápány jako xenofobní, v některých případech dokonce rasistické. V tomto případě je nutné, aby pracovníci nehodnotili názory respondenta a nechali ho vyjádřit jeho názor. Je vhodné se také doptávat. Pokud např. respondent mluví o tom, že místní Romové jsou nepřizpůsobiví a připisuje jim většinu přestupků a trestných činů, je vhodné položit doplňující otázku, zda s nimi respondent má přímou zkušenost. Pracovníci MT se takto nesnaží útočit na respondenta, jen odlišit, co jsou předsudky a co reálná zkušenost.



Pracovník také respektuje, pokud o nějakém tématu respondent nechce mluvit. Pracovník může použít metodu projektivních otázek³.

Okruhy otázek:

- Jsou v lokalitě lidé, kterých se týkají námi sledované problémy?
- Pokud ano, o jaký počet lidí se dle Vašeho názoru jedná?
- Mají se tito lidé na koho obrátit?
- Jsou Vámi zmiňované služby dostupné? Využívají je lidé?
- Jaká je Vaše zkušenost s úřady, s policií?
- Jaká je v obci situace bydlením – výše nájmu, dostupnost bytů, situace na ubytovnách, obecná kvalita bydlení?
- Jaká je pracovní situace na trhu práce – dostupnost zaměstnání, pracovní podmínky, výše platů?

Po rozhovoru si pracovník zapsal získané informace. Je důležité provést zápis co nejdříve, aby nedošlo ke zkreslení či ztrátě dat. Ve dvojici je vhodné si rozhovor zrekapitulovat – poskytnout si vzájemnou zpětnou vazbu.

Další možností v rámci monitoringu je vykonávat depistáž neboli aktivní vyhledávání a kontaktování potenciálních uživatelů sociální služby. Kontakt s lidmi z cílových skupin může být navázán několika způsoby:

- přímým aktivním oslovením jednotlivce či skupiny v terénu,
- využitím zprostředkování přes třetí osobu, např. jiného uživatele služby, rodinného příslušníka, autoritu v lokalitě, terénního sociálního pracovníka atp.,
- cíleným zapojením se do tematických diskuzí na internetu.

Zpracování dat z rozhovoru

Přepis rozhovoru byl prováděn ideálně co nejdříve po jeho uskutečnění, kdy si pracovník pamatoval jeho průběh a mohl do něj včlenit i své poznámky o tom, jak respondent neverbálně komunikoval, něco naznačoval apod. Pokud to bylo personálně a časově možné, rozhovor byl přepisován pracovníkem, který se rozhovoru fyzicky zúčastnil.

Při zpracování rozhovoru se zástupci institucí jsme nahrávku doslovně nepřepisovali, ale vždy zaznamenali důležité pasáže. Vhodné bylo při přepisu uvádět také doslovné citace, ty byly užitečné především pro přiblížení respondentovy perspektivy a dokreslení témat, která jsme popisovali. Výsledný text je navíc čtenářsky atraktivnější.

³ [online]. [cit. 2019-12-03]. Dostupné z:
https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Ot%C3%A1zka_projektivn%C3%AD



Následná práce s daty

Po přepisování rozhovoru jsme třídili informace do tematických dokumentů. Vytvářeli jsme tak dokument „zápisy z rozhovorů – celé“ a dále řadu dílčích dokumentů s tématy jako je bydlení, zaměstnanost, riziková uživatelé návykových látek, lidé bez přístřeší atd. Všechny informace týkající se daného tématu jsme průběžně po přepsání každého rozhovoru kopírovali do tematického dokumentu. Díky tomu jsme měli při psaní konkrétních kapitol zprávy usnadněnou práci s daty, protože jsme nemuseli pracovat s kompletními zápisy, ale měli jsme přímo k dispozici data k jednotlivým tématům v jednom dokumentu.

Ke zvýšení validity monitoringu byl důraz kladen na triangulaci získaných poznatků, tj. popisované skutečnosti jsou analyzovány z pohledu více aktérů a je využíváno více zdrojů dat.

Během zpracovávání dat bylo důležité si jednotlivé informace od konkrétních respondentů ověřovat. Triangulace tedy neznamena pouze vyčkávání na to, zda se jednotlivá témata v rozhovorech budou opakovat, ale i aktivní ověřování tezí, které z rozhovorů vyplynou. Tyto teze ověřujeme u ostatních respondentů, a pokud je potvrdí, považujeme informaci za relevantní.

Výstupem by měl být komplexní pohled na lokalitu a daný problém v rámci celé místní populace. K finálnímu dokončení zprávy docházelo až po ukončení kvalitativního šetření. Protože zprávu zpracovávalo více pracovníků v „psací skupině“, jako vhodný nástroj se osvědčil sdílený online dokument, který bylo možno sdílet, průběžně jej upravovat, vést diskuzi k nejasnostem, komentovat apod. Důležité je však dodržovat pravidla bezpečnosti a ochrany dat za pomoci hesel, aby nemohlo dojít k narušení anonymity.

Text po jeho dokončení prošel revizí vedení týmu, koordinátorem nebo ředitelem pobočky. Před odesláním bylo vhodné text postoupit také ke korektuře. Zpráva byla poté rozeslána zadavateli zakázky, vedení obce, osloveným institucím a vedení organizace Člověk v tísni. Při monitoringu celých ORP nebyly obesílány všechny obce, ale pouze centrální město. Starostové menších obcí byli při rozhovoru informováni o tom, že v případě zájmu si bude možné zprávu vyžádat. Respondenti z řad institucí po zaslání zprávy mohli upozorňovat na nepřesnosti v textu, které poté bylo možné zapracovat, a opravený text znovu zaslat ve své konečné podobě.

Závěrečné zprávy ze všech ORP jsou dostupné na webových stránkách Olomouckého kraje.⁴

⁴ [online]. [cit. 2019-12-03]. Dostupné z: <https://www.olkraj.cz/zaverecne-zpravy-z-jednotlivych-orp-aktuality-8818.html>



Oblasti monitoringu

Mobilní tým rozděloval monitoring na několik tematických oblastí. Tyto oblasti se mohly proměňovat podle konkrétního zadání monitoringu, v zásadě šlo o bydlení, zaměstnanost, sociální služby a cílové skupiny a jejich potřeby. Podle potřeby pak MT připojoval kapitoly o kriminalitě, společenské atmosféře, religiozitě či interetnickém soužití.

Zpráva byla vždy uvedena stručným popisem ORP. Dále byla popsána metodologie výzkumu a složení týmu. Poté již byly kapitoly řazeny dle témat.

V kapitole Bydlení se MT zabýval koncepcí řešení bydlení pro mapované CS ze strany centrálního města a popisoval městský bytový fond, mapoval stav trhu s komerčními byty a zaměřoval se na existenci ubytoven nebo bytovou lichvu. V kapitole byl věnován prostor případným sociálně vyloučeným lokalitám (SVL). Okrajově v této kapitole MT zaznamenával i migrační trasy sociálně vyloučených lidí a jejich motivy k tomuto jednání.

Kapitola Zaměstnanost mapovala míru nezaměstnanosti v lokalitě a srovnávala ji s okolními obcemi nebo regiony. Důležité bylo zmapovat, zda z lokality existuje adekvátní dopravní spojení pro dojíždění do zaměstnání. Zjišťovali jsme také, jak se k otázce zaměstnanosti staví obce, zda využívají nástroje aktivní politiky zaměstnanosti apod. V této kapitole se MT zabýval i dostupností zaměstnání pro CS, pro které může být otevřený trh práce nedostupný. Jednalo se zejména o zdravotně postižené osoby a dále o osoby s chronickým duševním onemocněním. MT zjišťoval, zda ÚP nebo další subjekty poskytují podporu při začlenění do pracovního trhu nebo zprostředkovávají podporované pracovní pozice.

V kapitole Potřeby monitorovacích cílových skupin a dostupné služby MT popisoval jednotlivé CS a místní služby sociální prevence. Zjišťoval, jaké sociální služby v lokalitě působí a zda reagují na skutečné potřeby mapovaných cílových skupin.

Kapitola Osoby v obtížné životní (sociální) situaci popisovala jednotlivé cílové skupiny, jejich potřeby, témata, kterými se CS zabývá, dostupnost služeb. Ke každé CS byl vypsán výčet služeb, které v lokalitě působí a poskytují jí služby. Služby, které v dané lokalitě působí, lze zjistit ze dvou katalogů, jedním z nich je katalog Olomouckého kraje⁵ a druhým je katalog MPSV⁶. Bohužel se při práci s těmito katalogy ukázalo, že data, která poskytují, mohou být velice nepřesná.

Ke každé CS byla navrhována opatření, které MT vyhodnotil jako stěžejní a zároveň realizovatelná, např. zavedení služby, posílení počtu pracovníků organizace atd.

⁵ Dostupné z: <https://kissos-ok-katalog.olkraj.cz/>

⁶ Dostupné z:

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do;jsessionid=B7A3886AD29B63B7477E02F0130CA1A3.node1?SUBSESSION_ID=1574064807633_1



Níže jsou stručně popsány jednotlivé mapované cílové skupiny:

1. Osoby bez přístřeší a ohrožené ztrátou bydlení

MT nejdříve definoval tuto CS, dále popisoval místa výskytu osob bez přístřeší a také na základě výpovědí relevantních respondentů uváděl přibližný počet tzv. zjevných bezdomovců v lokalitě. Důležité bylo zmapovat, zda pro tuto CS existují dostupné služby, především zda je zajištěno krizové bydlení. Byla také zjišťována související trestná činnost.

2. Zadlužení

V této podkapitole MT mapoval osoby potýkající se s finanční gramotností a dluhy. Nejprve byla dle mapy exekucí⁷ popsána místa s největším podílem osob s exekucemi. Dále se MT zaměřoval na služby pro tuto CS. Pozornost byla věnována jejich specializaci, především tomu, zda provádějí i kvalifikovanější úkony jako je insolvence. Dále se MT zabýval kapacitou služeb tohoto typu.

3. Riziková mládež

Po definování této CS byla vyhodnocena míra jejího zastoupení ve sledované lokalitě. Mapovány byly služby, které s CS pracují, se zaměřením na nízkoprahová zařízení a terénní formu služby. Byl také oslovován místní OSPOD. MT dále zjišťoval výskyt patologických jevů spojených s mládeží, např. šikany, netolismu, užívání návykových látek aj.

4. Riziková uživatelé návykových látek

Mapován byl výskyt uživatelů a dostupnost sociálních a návazných služeb. Byla charakterizována drogová scéna v lokalitě a zachyceny nejnovější trendy v této oblasti. Pokud byl v lokalitě tématem gambling, byl prostor věnován také jemu.

5. Osoby se zdravotním postižením

Do této cílové skupiny jsme řadili osoby s fyzickým, mentálním, smyslovým či kombinovaným postižením. Mapovali jsme jejich zastoupení v lokalitě a služby, které reagují na jejich potřeby, včetně vývoje těchto služeb v souvislosti s nejnovějšími trendy v této problematice. U CS mentálně postižených MT popisoval nejen osoby s mentálním postižením, ale také osoby s PAS.

6. Osoby s chronickým duševním onemocněním a osoby v krizi

V podkapitole jsme se nezaměřovali na určení počtu zástupců CS, ale přímo na přítomnost či dostupnost sociálních a jiných služeb. Protože sociálních služeb, které se specializují na duševně nemocné, je v současnosti obecně nedostatek či absentují úplně, mapovali jsme také působnost psychologů a psychiatrů v ORP. Součástí podkapitoly byly také osoby v krizi, kdy se MT okrajově zabýval problematikou obětí domácího násilí a ohroženými seniory.

7. Cizinci

Šlo spíše o okrajově monitorovanou CS, jde o poměrně uzavřenou skupinu osob a jejich potřeby nejsou dostatečně zmapované. MT se alespoň pokusil určit míru jejich zastoupení v ORP a také místa, kde jsou koncentrováni.

⁷ Dostupné z: <http://mapaexekuci.cz/index.php/mapa-2/>



Dalšími tématy, kterými se MT zabýval, byly:

- kriminalita – nápad trestné činnosti a vývoj trestné činnosti i přestupků, jejich složení, reakce veřejnosti i závažnost těchto skutků. MT porovnával perspektivu obyvatel lokality s „tvrkými daty“, která získal od PČR, popř. MP nebo městského úřadu.
- religiozita – především v souvislosti s pastoračí, pokud jsme ji v daném ORP zaznamenali.
- společenská atmosféra, interetnické soužití – často v souvislosti s níže uvedeným tématem. V některých ORP měla atmosféra v běžné populaci pod vlivem médií a sociálních sítí vliv na zástupce mapovaných CS, ale také na sociální politiku města.

Dále v rámci monitoringu doporučujeme zařadit následující téma:

- mediální obraz lokality v médiích – tým zjišťuje s jakými tématy je v médiích spojována monitorovaná lokalita. Snaží se poukázat na základní dopady obrazu v médiích a na jejich přínos, či naopak dehonestaci lokality.

Zásady bezpečnosti

V terénu se zásadně pohybovali minimálně dva pracovníci. Místa, která byla pravidelně navštěvována, zahrnovala squaty, problematické ubytovny a byty a další potenciálně nebezpečná místa. V těchto místech se od sebe pracovníci nevzdalovali, nebo pokud došlo např. v bytovém domě k rozdělení podlaží, bylo doporučeno vzájemně si sdělit, kde konkrétně kolega bude působit a za jak dlouho se setkají např. před ubytovnou. Součástí vybavení pracovníka by tak měl být také nabitý telefon, aby se pracovník v případě potřeby mohl dovolat kolegovi/pomoci. V ubytovnách nebo bytech, pokud respondent nebyl např. zdravotně postižený a nemohl delší dobu stát, pracovník nechodil dovnitř do bytu. Pracovník by měl mít povědomí o únikových cestách.

Pracovník se také orientoval svou intuicí a svými osobními dovednostmi a limity. Pokud se necítil bezpečně, mohl dané místo opustit. Stejně tak při rozhovoru s respondentem - pokud pracovník zjistil, že respondent je pod vlivem omamných látek či alkoholu nebo je verbálně agresivní, rozhovor ukončil. Obdobné situace mohly nastat např. v případě, že se pracovník bojí psů. Řešením obvykle bylo domluvit se, aby do míst, kde jsou psi, vstoupil kolega.

Pokud je to možné, do terénu chodí dvojice muž a žena. V terénu bylo vyzorováno, že pokud MT oslovuje ženy, častěji se žena osmělí mluvit spíše s pracovnící než s pracovníkem, kdy lze navázat i na témata rodiny, dostupnost škol, zaměstnanosti po rodičovské dovolené apod.

Dále je vhodné s sebou mít dezinfekční prostředky, např. dezinfekci na ruce, kterou pracovník využije po návštěvě SVL.



Střet zájmů, rizika

V některých sledovaných lokalitách Člověk v tísní, o. p. s., jehož MT byl po celou dobu monitoringu součástí, rovněž působí v oblasti sociální práce. Zabývá se zejména prací s cílovou skupinou osob v obtížné životní (sociální) situaci. V tomto smyslu tedy musíme deklarovat možný střet zájmů, tedy to, že MT situaci monitoruje a současně v ní kolegové MT poskytují sociální služby a jsou jedni z aktérů na poli sociálních služeb. Obdobná situace může nastat kdykoliv, kdy monitoring bude vykonáván subjektem, který současně poskytuje sociální služby v dané lokalitě, např. pracovník sociálního odboru mapující ORP.

Jako problematická může být vnímána objektivita monitoringu. Jednotliví poskytovatelé se v přístupu k problematice sociálního začleňování odlišují a také organizace Člověk v tísní má konkrétní postupy práce, které mohou být ostatními poskytovateli považované za specifické. Při monitoringu se MT snaží o maximální objektivitu, zároveň však pracuje v názorovém souladu s hodnotami Člověka v tísní. To by nemělo mít významný vliv na popisnou část.

Rizika střetu zájmů jsme si byli po celou dobu monitoringu vědomi. Můžeme tak konstatovat, že popis sociální reality ve výsledných zprávách je ve vztahu k jednotlivým organizacím korektní. A to i proto, že centrem zájmu nebylo posuzování či hodnocení činnosti jednotlivých organizací, ale mapování potřeb cílových skupin, podoby a kapacity dostupných služeb (tak, jak ji prezentovali zástupci oslovených institucí). Pokud jsme uváděli hodnotící stanovisko, tak spíše v pohledu na celkové a dlouhodobé nastavení systému sociální politiky, nikoliv v hodnocení konkrétní organizace jako poskytovatele služby.

Problematická byla dále situace, kdy v lokalitě byla vyhodnocena potřebnost služeb, které poskytuje právě ČvT, zejména služeb dluhového poradenství. Mohlo se jednat o úplnou absenci služeb a jejich pokrytí nebylo možné od jiných poskytovatelů. MT téma komunikovalo s vedením olomoucké pobočky ČvT a v lokalitě mohli za určitých okolností začít působit pracovníci ČvT. I přes snahu o transparentnost, monitoring MT mohl být vnímán jako „předvoj“ pro rozšiřování působnosti ČvT. Tato situace mohla mít negativní dopad především na monitorovací rozhovory a jejich vnímání jako metody objektivního a nezávislého „výzkumu“.

Za hlavní riziko však považujeme nevyužití zprávy z monitoringu v konkrétní lokalitě. Nositelem a potenciálním realizátorem navrhovaných opatření ve zprávě jsou místní aktéři tématu sociální inkluze, případně Olomoucký kraj. Pokud např. zástupci města inkluzi nejsou nakloněni, pokud neexistuje vůle ke změně v lokalitě, kýžený efekt monitoringu je pak velmi ztížen.



ZÁVĚR

Monitoring všech ORP v Olomouckém kraji probíhal v rámci zakázky „Mobilní tým jako nástroj rozvoje procesů sociálního začleňování“, která je součástí projektu „Podpora plánování sociálních služeb a sociální práce na území Olomouckého kraje“. V rámci zakázky Mobilní tým postupně monitoroval potřeby cílových skupin ve všech ORP Olomouckého kraje, doba trvání zakázky byla necelé dva roky (1. 4. 2018 – 31. 12. 2019).

V rámci této zakázky nepřistupoval MT k psaní zprávy jen popisně, ale analytickým způsobem. Cílem tohoto přístupu byl popis potenciálních slabých míst sítě sociálních služeb a přístupu k monitorovaným cílovým skupinám. Tento postup může vyznívat nevděčně vůči systémovým aktérům, právě z důvodu akcentování limitů, nikoliv pouze pozitivních faktorů. Výsledek zprávy proto mohl vyznívat kriticky, což ale není cílem monitoringu.

Vedlejší ambicí monitorovací zprávy bylo pokusit se zprostředkovat plastičtější obraz života lidí z cílových skupin a sumarizovat jejich potřeby. V textu však také MT nabízel perspektivu „druhé strany“, tedy institucí a organizací, které s nimi pracují. Dále v rámci možností, daných omezenou časovou dotací a přitom velkým rozsahem dílčích témat výzkumu, usiloval MT o komentování stávajících nastavení sociálních služeb a uváděl návrhy pro jejich zefektivnění či rozšíření do budoucna.

Monitoringem se tak MT snažil přiblížit sociální realitu tak, abychom ji chápali v širší perspektivě a uvědomili si zejména fakt, že „kontroverzní cílové skupiny“ zdaleka nejsou homogenní, a pokud k nim tak budeme nadále přistupovat, budeme problémy prohlubovat.

ZKRATKY POUŽITÉ V TEXTU

AD – azylový dům

CS – cílová skupina

MT – Mobilní tým

ORP – obec s rozšířenou působností

ÚP – Úřad práce

ČvT – Člověk v tísni

NNO – nestátní nezisková organizace

SVL – sociálně vyloučená lokalita

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

MAP – Místní akční plán rozvoje vzdělávání

MAS – Místní akční skupina

PAS – poruchy autistického spektra



PČR – Policie České republiky

MP – Městská policie

POUŽITÁ LITERATURA

BERNARD, H. Russell. *Research methods in anthropology: qualitative and quantitative approaches*. Sixth Edition. Lanham, [2018]. ISBN 978-1442268883.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008, 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.



PŘÍLOHA

Struktury rozhovorů

Předkládáme zde úplný výčet otázek, řazených do tematických okruhů, které byly respondentům při sběru dat pokládány. Ne všechny níže uvedené otázky v rozhovorech zaznívaly, podoba konkrétního rozhovoru se vždy spontánně odvíjela od dané situace (např. respondenta, s kterým vedeme rozhovor na squatu, se neptáme, jaký typ smlouvy na ubytování má). Nárok je tedy kladen na schopnosti tazatele rozpoznat, kam rozhovor směřovat, jak citlivě nakládat s osobními tématy respondenta a zároveň získat co nejvíce potřebných dat.

1. Struktura rozhovoru s respondenty v terénu

Představení

- Představení výzkumného týmu
- Informace o základních cílech monitoringu



Oblast bydlení

- Kde v současnosti bydlíte? *Určit lokalitu, typ bydlení, typ nájemního vztahu (na dobu určitou – neurčitou).* Jak dlouho zde bydlíte? V jakém vztahu jste s ostatními spolubydlícími? Jaká je výše současného nájmu?
- Jak hodnotíte kvalitu svého současného bydlení?
- Znáte osobně majitele bytu, jaké s ním máte vztahy? Lze se s ním domluvit, např. pokud jsou v bytě nutné opravy?
- Jaké zde panují sousedské vztahy?
- Hrozí Vám z nějakého důvodu stěhování ze současného bydlení?
- Zvažujete, že byste se přestěhoval/a někam jinam?
- Zkoušel/a jste si najít jiné bydlení?

Nestálé bydlení – v případě, že respondent nedisponuje stálým bydlením

- Jak dlouho už nemáte stále bydlení?
- Kdy jste naposledy měl/a stálé bydlení? Proč jste o něj přišel/a?
- Kde tedy přespáváte? Vyjmenujte prosím všechny typy míst, kde někdy přespáváte.
- Využíváte někdy ubytovacích služeb nějaké organizace? Jak často? Jak toto ubytování hodnotíte?
- Z jakého důvodu těchto služeb nevyužíváte? Co považujete za hlavní překážku? Co by se muselo změnit, abyste o využití této možnosti uvažoval/a?

Oblast obživy

- Jak hodnotíte svoji současnou finanční situaci?
- Jaké jsou zdroje Vaší obživy?

Pokud respondent má stálou práci

- Jaký typ práce a pracovní pozice vykonáváte?
- Jak dlouho na daném místě pracujete?
- Jste spokojen/a s výší mzdy?
- Pokryje Vaše mzda všechny Vaše životní náklady?
- Byl/a jste někdy nezaměstnaný/á? Pokud ano, jak dlouho?
- Pracoval/a jste někdy tzv. „na černo“?

Pokud respondent nemá práci

- Jaké jsou současné zdroje Vaší obživy?
- Jak dlouho už jste bez práce?
- Jaký typ práce jste vykonával/a předtím?
- Hledáte nové zaměstnání?



- Spolupracujete s ÚP?
- Kdy jste se naposled ucházel/a o práci?
- Jste příjemcem sociálních dávek? Jakých?

Další oblasti

Dluhová problematika

- Potýkáte se nyní s dluhy?
- Pokud ano, s kým spolupracujete na řešení dluhové situace?

Užívání návykových látek

- Vyskytuje se ve Vašem okolí nadměrné užívání alkoholu/marihuany/tvrdých drog?
- Znáte služby, které mohou lidem potýkajícím se se závislostí pomoci?
- Znáte někoho, kdo využívá těchto služeb?
- Jak jste s nimi spokojen/a? Mělo by se na nich něco změnit?
- Vyskytuje se ve Vašem okolí gambling?

Konfliktní situace

- K jakým konfliktním situacím dochází ve Vaší lokalitě?
- Dostáváte se někdy do kontaktu se státní policií?
- Pokud ano, jak se v těchto situacích cítíte?
- Dostáváte se někdy do kontaktu s městskou policií?
- Pokud ano, jak se v těchto situacích cítíte?

Využívání sociálních a návazných služeb

- Využíváte sociální a návazné služby?
- Pokud ano, tak jaké?
- Jak jste spokojen/a s řešením/službou, která se Vám nabízí?
- Jaká služba Vám chybí a Vy byste ji ocenil/a?

2. Struktura rozhovoru s pracovníky Úřadu práce

Představení

- Představení výzkumného týmu
- Informace o základních cílech monitoringu



Situace v ORP

- Jak byste hodnotil/a ekonomickou kondici Vašeho ORP, např. ve srovnání s jinými ORP v Olomouckém kraji?
- Čím je tato situace historicky i aktuálně způsobena?
- Kdo jsou největší zaměstnavatelé regionu?
- Jak byste hodnotil/a ekonomickou kondici Vašeho města/obce (ústřední sídlo ORP), např. ve srovnání s jinými sídly v regionu?
- Čím je tato situace historicky i aktuálně podložena, ovlivněna?
- Kdo jsou největší zaměstnavatelé města?

Nezaměstnanost

- Jak se vyvíjí nezaměstnanost ve Vašem městě?
- Čím je tento vývoj způsoben/podložen?
- Co v současnosti město dělá pro zlepšení/udržení současné zaměstnanosti?

Činnost Úřadu práce

- Jak byste popsal/a možnosti a činnost Úřadu práce v rovině zvyšování zaměstnanosti obyvatel?
- Jak byste hodnotil/a spolupráci ÚP se zaměstnavateli? V čem je nastavena dobře? Existují nějaké překážky, které tuto spolupráci limitují?
- Jaké služby uchazečům nabízíte?
- Jaké jsou nejčastější důvody, proč není možné uchazeče zaměstnat?
- Existují nějaké objektivně náročně zaměstnatelné skupiny?
- Pokud ano, jak s nimi dále pracujete?
- Jak se vyvíjí počet a kvalita nabízených volných míst za posledních několik let?
- Reaguje nabídka pracovních pozic na poptávku uchazečů?
- Jaký přístup k problematickým skupinám byste navrhoval/a? Jaká opatření, či legislativní změny?
- Jak se vyvíjí počet a podoba nabízených rekvalifikačních kurzů?
- O jaké kurzy jeví uchazeči největší zájem?
- Jak hodnotíte přínos rekvalifikačních kurzů ve Vaší lokalitě?

Spolupráce s městem v oblasti zaměstnanosti

- Existují lokální specifika, která ovlivňují zaměstnanost?
- Jaké aktivity město vyvíjí v oblasti zaměstnanosti?
- Jste spokojeni se současnou spoluprací s městem?
- Jak hodnotíte stávající sociální politiku města?
- Spolupracujete s neziskovým sektorem v oblasti zaměstnanosti?

Celkové nastavení systému zaměstnanosti



- Jak hodnotíte současnou legislativu v oblasti zaměstnanosti?
- Existuje v rámci legislativy konkrétní oblast, kterou považujete za problematickou?
- Měl/a byste podle Vašich praktických zkušeností náměty na změnu, vylepšení stávajícího nastavení pravidel?
- Kolik uchazečů připadá na jednoho pracovníka?

3. Struktura rozhovoru se zástupci Policie ČR

Představení

- Představení výzkumného týmu
- Informace o základních cílech monitoringu

Kriminalita

- Jak byste popsal/a stav v oblasti kriminality v této lokalitě?
- Které přestupky a trestné činy nejčastěji řešíte?

Problematické skupiny obyvatel

- Existují ve městě nějaké problematické skupiny obyvatel z hlediska kriminality?
- Jaký typ trestné činnosti je s nimi nejčastěji spjat?
- Lze popsat nějaké vývojové trendy v typu páchané trestné činnosti?
- Lze popsat nějaké vývojové trendy v charakteristikách pachatelů?

Problematické lokality

- Existují ve městě nějaké z hlediska kriminality problematické lokality?
- Liší se tyto problematické oblasti nějak mezi sebou v míře problémů?
- Jak byste poměrově srovnal/a počty trestných činů v těchto oblastech – a mimo tyto oblasti?

Systém represe a prevence

- Jak byste Vy osobně viděl/a ideální nastavení poměru represe a prevence?
- Jaké kroky podnikáte v rovině represe?
- S kým spolupracujete na represivním řešení problému?
- Pokud spolupráce probíhá, jak ji hodnotíte?
- Jaké kroky podnikáte v rovině prevence?
- Spolupracujete také na preventivním řešení problémů?
- Jaké sociálně-preventivní programy jsou ve městě dostupné?
- Jak hodnotíte nastavení Vaší komunikace s těmito poskytovateli?
- Co by se mohlo do budoucna na nastavení spolupráce změnit?



Přístup města

- Jak hodnotíte stávající přístup města k tzv. „problematickým“ lokalitám a k lidem, kteří v nich žijí?
- Pracuje město s lidmi ze sociálně vyloučených lokalit?
- Co byste navrhoval/a v rámci výše zmíněných oblastí do budoucna změnit?

4. Struktura rozhovoru pro Sociální odbor

Představení

- Představení výzkumného týmu
- Informace o základních cílech monitoringu

Úvodní otázky

- Představte mi prosím svoji současnou pracovní pozici – co je náplní vaší práce?
- V čem vnímáte svoji úlohu? Co je cílem vaší práce?
- Jak hodnotíte současný legislativní rámec, který se zaměřuje na oblast vaší práce? Myslíte si, že je nastaven vhodně a umožňuje vám efektivně pracovat?

Klientela

- S jakým typem klientů nejčastěji pracujete?
- Jakou agendu s klienty nejčastěji řešíte?
- S jakými navazujícími službami v lokalitě spolupracujete?
- V čem tato spolupráce spočívá?
- Jakou činnost či služby tyto partneři nabízejí?
- Jak byste stávající spolupráci hodnotil/a?

Práce s mapovanými CS

Osoby v tíživé životní situaci

- Pracujete s osobami v obtížné životní (sociální) situaci?
- Pokud ano, jakou část Vaší agendy tvoří?
- Jak hodnotíte spolupráci s těmito osobami?
- Jak rozsáhlá je tato CS?
- S jakými tématy Vás tyto osoby nejčastěji oslovují?
- Jak je dostupné bydlení pro tyto osoby ve Vaší lokalitě?
- Jak je dostupné zaměstnání pro tyto osoby ve Vaší lokalitě?
- Jak hodnotíte finanční situaci této CS?
- Jaké jsou dostupné navazující sociální služby pro tyto osoby?



Osoby se zdravotním postižením

- Pracujete s osobami se zdravotním postižením?
- Pokud ano, jakou část Vaší agendy tvoří?
- Jak hodnotíte spolupráci s těmito osobami?
- Jak rozsáhlá je tato CS?
- S jakými tématy Vás tyto osoby nejčastěji oslovují?
- Jak je dostupné bydlení pro tyto osoby ve Vaší lokalitě?
- Jak je dostupné zaměstnání pro tyto osoby ve Vaší lokalitě?
- Jak hodnotíte finanční situaci této CS?
- Jaké jsou dostupné navazující sociální služby pro tyto osoby?

Riziková uživatelská návykových látek

- Pracujete s rizikovými uživateli návykových látek?
- Pokud ano, jakou část Vaší agendy tvoří?
- Jak hodnotíte spolupráci s těmito osobami?
- Jak rozsáhlá je tato CS?
- S jakými tématy Vás tyto osoby nejčastěji oslovují?
- Jak je dostupné bydlení pro tyto osoby ve Vaší lokalitě?
- Jak je dostupné zaměstnání pro tyto osoby ve Vaší lokalitě?
- Jak hodnotíte finanční situaci této CS?
- Jaké jsou dostupné navazující sociální služby pro tyto osoby?

Osoby s chronickým duševním onemocněním

- Pracujete s osobami s chronickým duševním onemocněním?
- Pokud ano, jakou část Vaší agendy tvoří?
- Jak hodnotíte spolupráci s těmito osobami?
- Jak rozsáhlá je tato CS?
- S jakými tématy Vás tyto osoby nejčastěji oslovují?
- Jak je dostupné bydlení pro tyto osoby ve Vaší lokalitě?
- Jak je dostupné zaměstnání pro tyto osoby ve Vaší lokalitě?
- Jak hodnotíte finanční situaci této CS?
- Jaké jsou dostupné navazující sociální služby pro tyto osoby?

Senioři

- Pracujete se seniory (v sociální oblasti)?
- Pokud ano, jakou část Vaší agendy tvoří?
- Jak hodnotíte spolupráci s těmito osobami?
- Jak rozsáhlá je tato CS?
- S jakými tématy Vás tyto osoby nejčastěji oslovují?
- Jak je dostupné bydlení pro tyto osoby ve Vaší lokalitě?



- Jak hodnotíte finanční situaci této CS?
- Jaké jsou dostupné navazující sociální služby pro tyto osoby?

Poděkování za rozhovor, rozloučení.

5. Struktura rozhovoru pro neziskový sektor

Představení

- Představení výzkumného týmu
- Informace o základních cílech monitoringu

S jakými potřebami Vás klienti oslovují?

- Čím jsou tyto potřeby/problémy způsobeny? Co je příčinou problémů?
- Jaké možnosti mají sami klienti tyto své problémy/potřeby řešit? Jak je celkově současný systém nastaven na řešení těchto problémů?
- Pokud by tyto problémy nebo potřeby nebyly dlouhodobě řešeny, jaké důsledky pro komunitu, město, stát by to mělo?

Kdo jsou Vaše cílové skupiny?

- Jaké počty lidí pro jednotlivé skupiny odhadujeme v této lokalitě?
- Jak by se daly tyto skupiny nejlépe zmapovat?

Klientela

- socioekonomický status
- životní situace
- místní příslušnost

Jaké konkrétní služby poskytujete?

- Jaké služby nabízíte?
- Pro koho je služba vhodná?
- Jaké požadavky/kritéria musí člověk splňovat, aby mohl službu využívat?
- Jaká je kapacita Vaší služby?
- Jak se počet klientů vyvíjel během posledních let?
- Existuje CS, pro kterou není služba vhodná?
- Existuje služba, kam můžete tyto osoby odkázat v rámci Vašeho města?



- V jakém rozsahu a podobě je poskytována? (*denní doba, ambulantní vs. terénní, dny v týdnu.*)

Kdo další zde v regionu pracuje s podobnou klientelou?

- V čem jsou poskytované služby podobné?
- V čem se liší?

Kdo jsou v rámci systému sociální péče Vaši nejčastější partneři? (*samospráva, kraj, jiné neziskové organizace*)

- V čem spolupráce spočívá?
- Jak tuto spolupráci hodnotíte?
- Co by spolupráci mohlo zkvalitnit?
- Jak hodnotíte spolupráci s městem? (Případně s Úřadem ORP?)
- Jaký přístup má město k Vaší klientele a související problematice? Jak situaci řeší?
- Jak hodnotíte nastavení způsobu financování? (*dotační programy, granty atp.*)
- Jak probíhá Vaše komunikace s městem?
- Jak hodnotíte spolupráci s krajským úřadem (sociálním odborem)?
- Jak byste popsali vztah kraje k Vaší klientele a související problematice?

Jak hodnotíte současnou sociální a ekonomickou situace města či regionu?

- Co jsou podle Vás největší sociální problémy města či regionu?
- Existuje v lokalitě podle Vás nějaký/é výrazný/é sociální problém/y, kterému/kterým není věnována dostatečná pozornost?
- Pokud ano, jaké řešení byste pro něj/ně navrhoval/a?
- Absentuje v regionu konkrétní služba?

Poděkování za rozhovor, rozloučení.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

