



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

ANALÝZA POTŘEB UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ORP KROMĚŘÍŽ

Komunitní plánování sociálních služeb na Kroměřížsku 2018 - 2019

Registrační číslo CZ 03.2.63/0.0/0.0/16_063/0006520



Obsah

1. Základní informace	3
2. Územní a demografické vymezení zkoumané oblasti	7
3. Cílové skupiny výzkumného šetření	8
Senioři	9
Osoby se zdravotním postižením	9
Rodiny s dětmi	10
Osoby ohrožené sociálním vyloučením	10
4. Metodologie výzkumného šetření	11
Kvantitativní výzkum	11
Dotazníkové šetření	11
Výzkumný soubor	12
Analýza dat a jejich vyhodnocení	13
Realizace výzkumného šetření	13
5. Etická úskalí a limity výzkumného šetření	14
6. Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb v ORP Kroměříž	15
Analýza – cílová skupina senioři	21
Analýza – cílová skupina osoby se zdravotním postižením	34
Analýza – cílová skupina rodiny s dětmi	47
Analýza – cílová skupina osoby ohrožené sociálním vyloučením	57
Analýza – všechny cílové skupiny výzkumného šetření	68
7. Shrnutí výzkumného šetření	77
8. Seznam tabulek	79
9. Seznam obrázků a grafů	81
10. Seznam zkratk použitých v textu	82
11. Použité zdroje	83
12. Seznam příloh	84



1. Základní informace

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb je podkladem pro vznik Komunitního plánu sociálních služeb na Kroměřížsku pro období 2020 – 2023. Vychází z projektu Komunitní plánování sociálních služeb na Kroměřížsku, který bude probíhat v letech 2018 až 2019 a stane se základním dokumentem pro celý koncept. Celý tento projekt je realizován pod záštitou Evropské unie (Evropských sociálních fondů). V rámci tohoto projektu vzniknou mj. i tři konkrétní analýzy, které se budou zaměřovat na potřeby uživatelů sociálních služeb v ORP Kroměříž, na sociální prostředí ORP Kroměříž a poskytovatele sociálních služeb v ORP Kroměříž. Konkrétně se bude jednat o:

- Analýzu potřeb uživatelů sociálních služeb v ORP Kroměříž,
- Analýzu sociálního prostředí v ORP Kroměříž,
- Analýzu poskytovatelů sociálních služeb v ORP Kroměříž.

Předmětem tohoto dokumentu je **Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb v ORP Kroměříž**. Tato koncepce je výsledkem spolupráce Města Kroměříže jako zadavatele, dále zhotovitele analýz a poskytovatelů sociálních služeb v ORP Kroměříž. Při tvorbě této analýzy byl kladen velký důraz na **principy partnerství, spolupráce a dialogu**, které vychází z komunitního plánování všeobecně. V průběhu tvorby dokumentu byli aktivně zapojeni všichni, kterých se tato problematika týká. Zhotovitel spolupracoval s uživateli, poskytovateli i zřizovateli sociálních služeb, ale zároveň také s širokou veřejností. **Primárním cílem** zhotovitele byla snaha dojít k výsledku, který **odráží realitu potřeb uživatelů sociálních služeb** a bude sloužit jako plnohodnotný podklad pro další období komunitního plánování v ORP Kroměříž.

Významným cílem je provést mapování potřeb uživatelů sociálních služeb z různých cílových skupin na území několika obcí v obci s rozšířenou působností Kroměříž. Konkrétně se jedná o vybrané obce Kroměříž, Hulín, Koryčany, Cetechovice, Kvasice, Pačlavice, Zborovice, Chropyně, Zdounky, Morkovice-Slížany, Popovice.

Dle zadání by výsledkem analýzy mělo být zjištění potřeb uživatelů v návaznosti na místo poskytování dané služby, dostupnost určitého druhu sociální služby (chybějící či stávající) a na kvalitu poskytované sociální služby. Konkrétní výstupy by měly vycházet z potřeb uživatelů služeb a měly by být uvedeny v oblastech:

- dostupnost služby (příp. absence),
- kvalita poskytované služby,
- překážky pro využívání služby,
- plnění potřeb klienta služby.

Sociální služba

Dle zákona č. 108/2006 Sb. § 3 písm. a) zákona o sociálních službách se jí rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Sociální služby zahrnují: sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.¹

¹ https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf



Komunitní plánování

Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky definuje komunitní plánování sociálních služeb jako „otevřený proces zjišťování potřeb a zdrojů a hledání nejlepších řešení v oblasti sociálních služeb“ (MPSV, 2002). Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování na léta 2006 – 2008 vymezuje jako jeden z prioritních cílů (prioritní cíl 3) podporovat rozvoj rozhodovacích procesů na lokální a regionální úrovni. K dosažení tohoto záměru bude podporován rozvoj aktivních rozhodovacích procesů na regionální a lokální úrovni, aby sociální služby poskytované na této úrovni odpovídaly potřebám uživatelů služeb z pohledu kvality i dostupnosti služeb.²

Uživatel sociální služby

Je osoba, která využívá nebo jsou jí poskytovány sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb. Zákona o sociálních službách. Uživatelem sociální služby může být kdokoli, kdo vstoupí do smluvního vztahu s poskytovatelem sociální služby, jehož obsahem je zabezpečení těch činností, které popisuje zákon o sociálních službách. Pojem uživatel sociální služby se tedy používá jen v případech, kdy je trvale či jen dočasně zabezpečována pomoc a podpora v dohodnutém rozsahu oprávněným poskytovatelem.

Poskytovatel sociální služby

Poskytovateli sociálních služeb jsou při splnění podmínek stanovených zákonem č. 108/2006 Sb. zákona o sociálních službách územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu.³

Široká veřejnost

Širokou veřejností rozumíme všechny ostatní zájemce, kterým nejsou sociální služby a jejich fungování a poskytování lhotejné a jsou ochotni aktivně přispět k vytvoření plánu a jeho realizaci.⁴

Plánování sociálních služeb

Základem plánování sociálních služeb je spolupráce zadavatelů s poskytovateli a uživateli sociálních služeb při vytváření plánu, vyjednávání o budoucí podobě služeb a realizaci konkrétních kroků. Společným cílem je zajistit dostupnost kvalitních sociálních služeb. Plánování sociálních služeb je založeno na porovnání existující nabídky sociálních služeb se zjištěnými potřebami (potenciálních) uživatelů služeb a výsledek provedeného srovnání slouží jako jeden z klíčových podkladů pro zformulování priorit v oblasti sociálních služeb.⁵

Plánování sociálních služeb v ORP Kroměříž

Plánování sociálních služeb započali v Kroměříži v letech 2003 – 2004 realizovat členové Klubu UNESCO v Kroměříži společně se Sociálními službami města Kroměříže, příspěvkovou organizací. V letech 2006 - 2008 bylo v rámci projektu financovaného ze SROP a realizovaného Městem Kroměříž pod názvem „Komunitní plán sociálních služeb na Kroměřížsku“ navázáno na tuto metodu a proces komunitního plánování pokračoval, avšak již pod hlavičkou Městského úřadu v Kroměříži. K partnerství v rámci poskytování sociálních služeb v té době přistoupily mimo obce Mikroregionu Kroměřížsko také města Hulín a Chropyně. Po ukončení projektu však došlo k útlumu většiny aktivit

² http://www.mesto-kromeriz.cz/fileadmin/user_upload/plan_soc_sluzeb_15_15.pdf

³ https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

⁴ http://www.mesto-kromeriz.cz/fileadmin/user_upload/plan_soc_sluzeb_15_15.pdf

⁵ http://www.mesto-kromeriz.cz/fileadmin/user_upload/plan_soc_sluzeb_15_15.pdf



komunitního plánování sociálních služeb. Žádný z těchto procesů však stále neprobíhal koordinovaně na celém území ORP Kroměříž. ⁶

Díky tomu, že si město Kroměříž uvědomuje svou strategickou pozici při řešení otázek sociálních služeb v oblasti, která spadá z hlediska zákona do jeho kompetencí, vznikl v minulosti komunitní plán, na jehož verzi z let 2015 až 2017 může nyní navázat plán nový.

Zadavatel projektu

Zadavatelem je rozuměna organizace, zpravidla obec nebo kraj, která nese hlavní odpovědnost za kvalitu a dostupnost sociálních služeb ve svém správním obvodu. Zadavatelé jsou garanty realizace výstupů komunitního plánování. Podpora komunitního plánování ze strany obce a jejích politických reprezentantů představuje nejzákladnější podmínku pro jeho uskutečňování.

Pro účely projektu s registračním číslem **CZ 03.2.63/0.0/0.0/16_063/0006520** je zadavatelem projektu subjekt s následujícími identifikačními údaji:

Subjekt: město Kroměříž

Sídlo: Velké náměstí 115, Kroměříž 767 01

Identifikační číslo: 00287351

Zastoupen: Mgr. Jaroslavem Němcem, starostou

Zhotovitel analýz

Pro účely projektu s registračním číslem CZ 03.2.63/0.0/0.0/16_063/0006520 je zhotovitelem analýz subjekt s následujícími identifikačními údaji:

Subjekt: Mgr. et Mgr. Jan Zahradník

Sídlo: Profesora Vojtěcha Tučka 3559/19, Kroměříž 767 01

Identifikační číslo: 06295673

Zastoupen: Mgr. et Mgr. Jan Zahradník, zhotovitel

⁶ http://www.mesto-kromeriz.cz/fileadmin/user_upload/plan_soc_sluzeb_15_15.pdf



ANALYTICKÁ ČÁST



2. Územní a demografické vymezení zkoumané oblasti

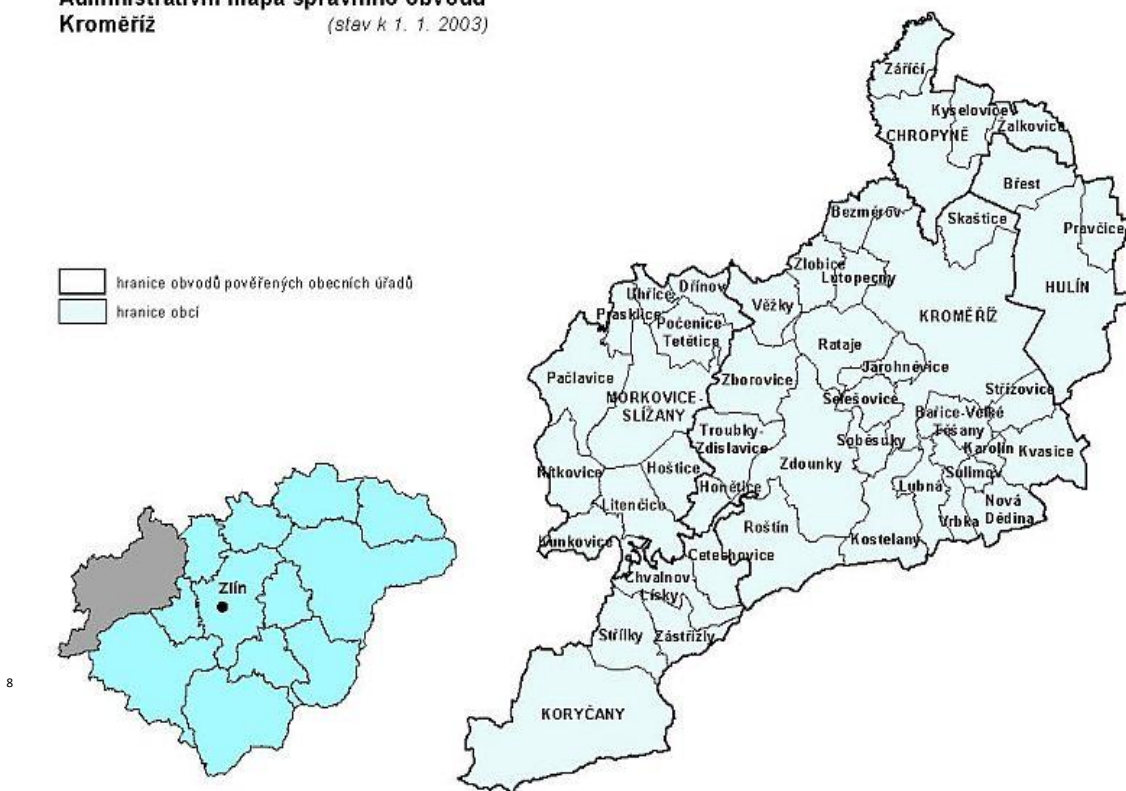
Výzkumné šetření bylo realizováno na území obce s rozšířenou působností Kroměříž (dále jen ORP Kroměříž). ORP Kroměříž je jedním ze správních obvodů **Zlínského kraje**, tento obvod **spravuje 46 obcí** a je tak druhým největším v kraji, celkový počet základních sídelních jednotek je 122. Celková rozloha ORP Kroměříž je 499 km² a celkový počet obyvatel je zhruba 70 500 osob.

Jednotlivé obce ORP Kroměříž:

Bařice Velké Těšany, Bezměrov, Břest, Cetechovice, Dřínov, Honěnice, Hoštice, Hulín, Chropyně, Chvalnov-Lísky, Jarohněvice, Karolín, Koryčany, Kostelany, Kroměříž, Kunkovice, Kvasice, Kyselovice, Litence, Lubná, Lutopecny, Morkovice-Slížany, Nítkovice, Nová Dědina, Pačlavice, Počenice-Tetětice, Prasklice, Pravčice, Rataje, Roštín, Skaštice, Soběsuky, Střílky, Střížovice, Sulimov, Šelešovice, Troubky-Zdislavice, Uhřice, Věžky, Vrbka, Záříčí, Zástřížly, Zborovice, Zdounky, Zlobice, Žalkovice.⁷

Administrativní mapa správního obvodu Kroměříž

(stav k 1. 1. 2003)



Obrázek 1 Správní obvod Kroměříž - administrativní mapa

⁷ http://mesta.obce.cz/obce_orp.asp?zujorp=588296

⁸ <https://www.czso.cz/documents/11284/17866963/7203m01.jpg/918edeb2-4084-456e-ace3-ccf4cb440ed?version=1.0&t=1413532520987>



3. Cílové skupiny výzkumného šetření

V rámci Analýzy potřeb uživatelů sociálních služeb v ORP Kroměříž byly vymezeny **čtyři základní cílové skupiny** respondentů – **senioři, osoby se zdravotním postižením, rodiny s dětmi a osoby ohrožené sociálním vyloučením**. Všechny tyto cílové skupiny jsou v oblasti poskytování sociálních služeb v ORP Kroměříž více či méně zastoupeny.

Cílová skupina sociálních služeb	Sociální služby poskytované cílové skupině
Senioři	centra denních služeb denní stacionáře domovy pro seniory domovy se zvláštním režimem odlehčovací služby osobní asistence pečovatelská služba sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
Osoby se zdravotním postižením	centra denních služeb denní stacionáře týdenní stacionáře domovy pro osoby se zdravotním postižením domovy se zvláštním režimem chráněné bydlení odborné sociální poradenství odlehčovací služby osobní asistence průvodcovské a předčitatelské služby raná péče sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením sociálně terapeutické dílny sociální rehabilitace sociálně zdravotní služby tlumočnické služby
Rodiny s dětmi	raná péče azylové domy pro matky s dětmi intervenční centra nizkoprahová zařízení pro děti a mládež odborné sociální poradenství sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi sociální rehabilitace terénní programy
Osoby ohrožené sociálním vyloučením	azylové domy domy na půl cesty kontaktní centra krizová pomoc nizkoprahová denní centra noclehárny odborné sociální poradenství služby následné péče sociální rehabilitace telefonická krizová pomoc terénní programy

Tabulka 1 Sociální služby poskytované jednotlivým cílovým skupinám



Tyto cílové skupiny, resp. rozdělení klientů sociálních služeb, vychází ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, který pro jednotlivé cílové skupiny také určuje okruh poskytovaných sociálních služeb. Při realizaci výzkumného šetření byl brán zřetel právě na toto rozdělení, které přispělo k přehlednosti výsledků a zároveň přímo navazuje na zkoumanou oblast – sociální služby. V následující tabulce jsou u jednotlivých cílových skupin přiřazeny také jednotlivé sociální služby, které klientům mohou být poskytnuty.

Senioři

Pro účely této analýzy lze definovat cílovou skupinu seniorů jako skupinu osob, pro které je charakteristická **snížená soběstačnost zejména z důvodu věku a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby**. Tato pomoc může být poskytována formou sociálních služeb, které nabízí ambulantní, pobytovou a terénní pomoc. Procentuální zastoupení sociálních služeb pro cílovou skupinu senioři v porovnání s dalšími cílovými skupinami je v rámci šetření v ORP Kroměříž zhruba 38 %. Z hlediska věku byli senioři rozděleni v šetření do čtyř skupin – **osoby mladší 64 let, osoby ve věku 65 – 74 let, osoby ve věku 75 – 84 let a osoby starší 85 let**. Tyto věkové kategorie odráží aktuální trendy periodizace stáří v odborné literatuře:

Gerontologie užívá členění	Příhoda považuje za stáří	WHO
stáří, které navrhla	období od 60 let:	(Světová zdravotnická organizace):
Neugartenová:	časné stáří 60 – 74 let	rané stáří 60 - 74 let
mladí senioři 65 - 74 let	vlastní stáří 75 – 89 let	vlastní stáří 75 - 90 let
staří senioři 75 – 84 let	dlouhověkost 90 let a výše	dlouhověkost 90 a více let
velmi staří senioři 85 let a výše		

Osoby se zdravotním postižením

Pro účely této analýzy jsou osoby se zdravotním postižením cílovou skupinou, u nichž došlo k omezení, které podle poznatků lékařské vědy trvá déle než jeden rok, a které **omezuje duševní, smyslové nebo fyzické schopnosti a má vliv na péči o vlastní osobu a soběstačnost**. Toto postižení může být tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení a jeho dopady činí nebo mohou činit osobu závislé na pomoci jiné osoby. Procentuální zastoupení sociálních služeb pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením v porovnání s dalšími cílovými skupinami je v rámci šetření v ORP Kroměříž zhruba 31 %.

Šetření vychází z ustanovení § 67 zákona č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti, které definuje osoby se zdravotním postižením, jako osoby, kterým je poskytována zvýšená ochrana na trhu práce. **Osobami se zdravotním postižením** jsou fyzické osoby, které jsou orgánem sociálního zabezpečení uznány:

1. invalidními ve třetím stupni,
2. invalidními v prvním nebo druhém stupni,
3. zdravotně znevýhodněnými.

Skutečnost, že je osobou se zdravotním postižením dokládá fyzická osoba posudkem nebo potvrzením orgánu sociálního zabezpečení.



Rodiny s dětmi

Předložená analýza vychází ze Zprávy o rodině MPSV z r. 2004, kde je rodina definována jako „forma života, která obsahuje minimálně dvougenerační soužití dětí a rodičů, má trvalý charakter a vykazuje pevné vazby mezigenerační a vnitrogenerační solidarity.“⁹

Pro účely této analýzy je podstatné rodinu s dětmi (dítětem) vymezit v kontextu sociálních služeb. Sociální služby rodinám jsou poskytovány konkrétnímu dítěti a rodičům ve věku do 18 let (resp. 26 let), které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů. Procentuální zastoupení sociálních služeb pro cílovou skupinu rodiny s dětmi v porovnání s dalšími cílovými skupinami je v rámci šetření v ORP Kroměříž zhruba 13 %.

Osoby ohrožené sociálním vyloučením

Pro účely této analýzy SEM řadíme osoby, které jsou ohroženy sociálním vyloučením osoby bez domova, osoby propuštěné z výkonu trestu, osoby užívající návykové látky (alkohol, drogy), osoby závislé nebo přímo ohrožené závislostí, osoby opouštějící kvůli zletilosti zařízení ústavní výchovy. Vzhledem k analýze je procentuální zastoupení sociálních služeb pro cílovou skupinu osoby ohrožené sociálním vyloučením v porovnání s dalšími cílovými skupinami je v rámci šetření v ORP Kroměříž zhruba 18 %.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, definuje sociální vyloučení jako vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnosti se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace, kterou je myšleno oslabení nebo ztráta schopnost řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění.¹⁰

⁹ https://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwi-iqTm59nYAhVCWYwKHc_fD0IQFggwMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.pravonadetstvi.cz%2Fstahnout-soubor%2Fsbornik-sluzby-pro-rodiny-a-deti%2F&usg=AOvVaw2QQXZ0EyY8WTfO_cLyFGes

¹⁰ https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf



4. Metodologie výzkumného šetření

Kvantitativní výzkum

Celkový charakter studie a její design se odvíjí od sledovaných jevů a samotného procesu realizace. Pro účely této analýzy byl využit **kvantitativní výzkum**. Gavora (2010) uvádí, že kvantitativní výzkum pracuje s číselnými údaji. Zjišťuje množství, rozsah nebo frekvenci výskytu jevů – jejich míru (stupeň). Číselné údaje se dají matematicky zpracovat. Je možné je sčítat, vypočítat jejich průměr, vyjádřit je v procentech nebo použít další metody matematické statistiky. Jedná se tedy o precizní a jednoznačné vyjádření výzkumných údajů v podobě čísel.

Pro potřeby výzkumu byla zvolena deskriptivní statistika. Dle Chráska (2007) popisuje deskriptivní statistika shromážděná data tak, aby poskytovala co možná nejpřesnější, přehlednou a názornou informaci o měřených hromadných jevech.

V rámci kvantitativní metodologie byl jako nejvhodnější výzkumný nástroj zvolen dotazník. Chráska (2007, s. 163) uvádí, že „dotazník je soustava předem připravených a pečlivě formulovaných otázek, které jsou promyšleně seřazeny a na které dotazovaná osoba (respondenti) odpovídají písemně“. Dále spatřuje nespornou výhodu dotazníku v tom, že umožňuje poměrně rychlé a ekonomické shromažďování dat od velkého počtu respondentů.

Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření je velmi častá metoda výzkumu definována jako „způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí.“ (Gavora, 2000, In Chráska, 2007, str. 163) Každý z dotazníků obsahoval základní informace o účelu výzkumu, pro který jsou data získávána. Dotazníky byly vytvořeny tak, aby byly **jasné a stručné** a pro klienty **dobře uchopitelné**. Obsahovaly uzavřené i polootevřené položky, které byly následně vyhodnoceny dle zařazení do kategorií. V rámci dotazníkového šetření bylo vytvořeno celkem 12 typů dotazníků, které korespondovaly s jednotlivými cílovými skupinami výzkumného šetření. Jednotlivé dotazníky jsou **součástí příloh této analýzy**. Rozdělení dotazníků (spolu s označením dotazníků):

Cílová skupina **senioři**:

- Ambulantní služby ^{SENA}
- Pobytové služby ^{SENP}
- Terénní služby ^{SENT}

Cílová skupina **osoby se zdravotním postižením**:

- Ambulantní služby ^{OZPA}
- Pobytové služby ^{OZPP}
- Terénní služby ^{OZPT}

Cílová skupina **rodiny s dětmi**:

- Ambulantní služby ^{RDA}
- Pobytové služby ^{RDP}
- Terénní služby ^{RDT}

Cílová skupina **osoby ohrožené sociálním vyloučením**:

- Ambulantní služby ^{OOSVA}
- Pobytové služby ^{OOSVP}
- Terénní služby ^{OOSVT}



Úvodní část dotazníku byla tvořena položkami, které zjišťují **demografické údaje** jako je pohlaví, věk a místo bydliště, resp. místo využívání sociální služby. V další části dotazníků byly uvedeny položky zjišťující **konkrétní využívané sociální služby**, jejich **preferenci** a **dostupnost**. Nedílnou součástí dotazníku bylo **hodnocení služby**, kterou klient služby považuje za svou primární – naplnění potřeb klienta a hodnocení jednotlivých oblastí v průběhu poskytování služby. Klienti měli k dispozici škálu hodnocení (stupnice 1 – 5), kdy známkovali jednotlivé oblasti jako ve škole (1 – nejlepší, 5 – nejhorší). Jednalo se konkrétně o tyto oblasti:

Ambulantní služby:

- Prostor poskytování služby
- Přístup personálu
- Nabídka aktivit a výplň volného času
- Nabídka služeb (např. fakultativní činnosti)
- Cena za poskytované služby

Pobytové služby:

- Ubytování a prostředí sociální služby
- Strava a dietní režim
- Přístup personálu
- Nabídka aktivit a výplň volného času
- Nabídka služeb (např. fakultativní činnosti)
- Cena za poskytované služby

Terénní služby:

- Přizpůsobení času mým potřebám
- Přístup personálu
- Nabídka aktivit a výplň volného času
- Nabídka služeb (např. fakultativní činnosti)
- Cena za poskytované služby

V rámci hodnocení služby měli klienti možnost uvést, zda jim ve službě něco chybí (pokud ano, tak co konkrétně) a zda by chtěli, aby bylo něco ve službě jinak (pokud ano, tak co konkrétně). Cílem bylo zjistit, co **ve službě absentuje**, a kde by mělo dojít ke **změnám**. Poslední část dotazníku zkoumala **zájem o využívání dalších sociálních služeb**, které klient aktuálně nevyužívá, ale rád by to změnil. Dále se v jedné z položek měli klienti možnost vyjádřit k **překážkám pro využívání sociální služby**.

Výzkumný soubor

Výzkumným souborem této analýzy byli uživatelé sociálních služeb z ORP Kroměříž. Jednalo se o klienty, kteří navštěvují zařízení sociálních služeb (klienti ambulantních služeb), resp. v nich bydlí (klienti pobytových služeb) nebo je využívají ve svém přirozeném prostředí (klienti terénních služeb). Výběr respondentů proběhl prostřednictvím instituce samotné – tzn., že klienti dotazníky vyplnili v průběhu využívání služby. Využit byl **reprezentativní výběr respondentů**, pravděpodobnostní výběr a konkrétně **náhodný stratifikovaný výběr**. Pro studii byly využity následující straty výzkumného šetření:

- respondent je aktuálně **klientem sociální služby**,



- respondent využívá **ambulantní, pobytové nebo terénní služby**,
- sociální služba, kterou klient využívá je **poskytována v ORP Kroměříž**.

Celkem bylo **osloveno 52 sociálních služeb**, z toho dvě nejsou registrovanými sociálními službami, ovšem s danými cílovými skupinami (senioři, rodiny s dětmi) úzce spolupracují a data získaná od uživatelů těchto služeb jsou relevantními výzkumnými informacemi. Všem službám bylo distribuováno celkem **1 770 dotazníků**. Kritériem pro zařazení do studie byly výše uvedené straty. Věk ani pohlaví nebyly pro výzkum rozhodujícími faktory. Všichni respondenti vstoupili do studie **dobrovolně** a to na základě **ústního souhlasu**. Z pohledu respondentů byl využit **PAPI sběr dat** (Paper and Pencil Interviewing).

Analýza dat a jejich vyhodnocení

Pro následnou analýzu dat byly využity vyhodnocovací **výzkumné archy**, které odpovídaly jednotlivým typům dotazníků (viz. výše rozdělení na 12 skupin). Výsledné hodnoty byly zapsány z jednotlivých archů do programu Excel pomocí **třídění prvního stupně**. Vzhledem k tomu, že se jednalo o položky uzavřené, byly odpovědi rozděleny do kategorií (např. věkové skupiny).

Pro studii byla zvolena **deskriptivní statistika**, která umožňuje přehledně a jasně uspořádat data. Proběhlo statistické třídění podle rozdělení prvků ze souboru do skupin podle předem určených znaků. Důležitým ukazatelem byla pro studii **četnost**, tedy počet prvků zařazených do určité třídy. První z četností je **absolutní četnost**, která vyjadřuje, kolikrát se daná hodnota znaku ze statistického souboru v každé třídě vyskytuje. Druhou četností je **relativní četnost**, která je dána poměrem absolutní četnosti a rozsahu souboru, udává se nejčastěji v procentech.

Při vyhodnocování dat byly použity tabulky a grafy, které jsou pro čtení závěrů jednou z nejpřehlednějších variant.

Realizace výzkumného šetření

Poskytovatelé sociálních služeb byli na začátku ledna 2018 emailem požádáni o spolupráci při realizaci výzkumného šetření. Na začátku ledna 2018 jim byly **vytištěné dotazníky doručeny fyzicky zhotovitelem analýz**. Dotazníky byly vždy v obálce, pro každou sociální službu zvlášť. Pokud měl jeden poskytovatel více **registrovaných sociálních služeb**, byly mu doručeny obálky v adekvátním počtu pro každou sociální službu. Osloveny byly také **neregistrované služby**, které poskytují služby jako registrované sociální služby různým cílovým skupinám. Jednalo se o celkem dvě takové služby – Domov Popovice (cílová skupina senioři, pobytové sociální služby) a Klubíčko Kroměříž (cílová skupina rodiny s dětmi, ambulantní sociální služby). Zapojením těchto subjektů do výzkumu se zhotovitel snaží postihnout širší spektrum osob z daných cílových skupin a díky nim tak získat další cenné informace. Výzkumné šetření bylo realizováno v průběhu **celého měsíce ledna 2018**.

Požadovaným **minimálním výzkumným vzorkem**, který byl stanoven v zadání pro tuto analýzu, je celkem **700 respondentů**. Vzhledem k tomu, že neexistuje předpoklad stoprocentní návratnosti, zhotovitel oslovil cca 2,5 násobek minimálního požadovaného počtu respondentů.

Celkový **počet distribuovaných dotazníků byl 1 770 kusů**, to znamená, že v ideálním případě by se dotazník dostal k celkem 1 770 osobám, resp. uživatelům sociálních služeb. Zastoupení jednotlivých cílových skupin, resp. dotazníků pro ně, se odvíjí od počtu registrovaných služeb, které k cílovým skupinám spadají a zároveň od okamžitých (maximálních) kapacit, které sociální služby mají.



5. Etická úskalí a limity výzkumného šetření

V rámci analýzy je využita metody dotazníkového šetření, což je jedna z metod kvantitativního výzkumu zaměřující se na zkoumání názorů, postojů a hodnocení. Předložená studie se zaměřuje na analýzu potřeb uživatelů sociálních služeb. Pro účastníky tohoto výzkumu je velmi důležité, aby byla **zohledněna specifičnost výzkumu a bezpečí respondentů** všech oslovených sociálních služeb.

Při realizaci výzkumného šetření bylo zohledňováno několik skutečností:

1. **Důvěryhodnost výzkumníka** – pro zajištění vážnosti a serióznosti výzkumného šetření proběhlo osobní setkání výzkumníka s respondenty, případně s pracovníky, kteří budou dotazníkové šetření administrovat. Výzkumný nástroj byl opatřen průvodním dopisem od zhotovitele analýz a také od místostarosty Kroměříže, PhDr. Pavla Motyčky, Ph.D., s žádostí o vyplnění a zdůrazněním důležitosti validních odpovědí.
2. **Dobrovolnost účasti na výzkumu** – dotazníkového šetření se zúčastnili pouze klienti sociálních služeb, kteří souhlasili s účastí ve výzkumu.
3. **Odměna účastníkům výzkumu** – respondenti se účastnili výzkumu na základě dobrovolnosti a neobdrželi za vyplnění dotazníku žádnou odměnu, aby se předešlo případnému zkreslování dat z tohoto důvodu. Byla zdůrazněna důležitost jejich odpovědí vzhledem k dalšímu nastavení systému sociálních služeb v ORP Kroměříž a následně saturaci jejich specifických potřeb.
4. **Ochrana osobních údajů** – výzkumný nástroj (dotazník) byl koncipován jako anonymní a tak, aby nebylo možné identifikovat jednotlivé respondenty podle specifických odpovědí (např. intervaly týkající se věku). Stejně tak byli respondenti informováni o účelu získávaných dat i o jejich anonymním zpracování.

Výsledky výzkumného šetření mohla potenciálně ovlivnit:

1. **Administrace dotazníků osobám se specifickými potřebami či zdravotním stavem** – senioři, osoby s demencí, závislí apod.
2. **Vyplňování dotazníků prostřednictvím sociálních pracovníků, příp. pracovníků v sociálních službách ve spolupráci s klienty.**
3. **Množství a typ sociální služby či její kapacita.**
4. **Čas na zpracování** kvantitativní studie tohoto rozsahu

Všechny tyto případné problémové momenty v rámci analýz jsou součástí komentářů k získaným datům a je upozorňováno na případnou nutnost bližší specifikace či individualizovaného pohledu na získané údaje.



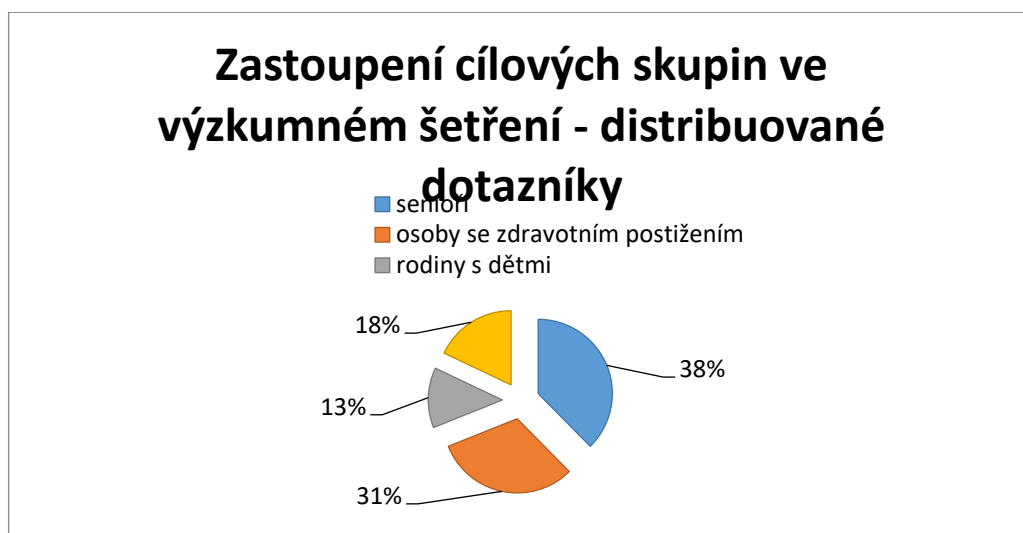
6. Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb v ORP Kroměříž

V následující části analýzy budou vymezeny výsledky výzkumného šetření, které proběhlo v rámci Analýzy potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž v lednu 2018.

V následující tabulce jsou **počty jednotlivých dotazníků ve vztahu k cílovým skupinám**. Celkový limit v počtu dotazníků za jednotlivé cílové skupiny nebyl předem určen, zhotovitel vycházel z celkového počtu sociálních služeb v daných oblastech pro cílové skupiny.

Cílová skupina	Celkový počet oslovených sociálních služeb za cílovou skupinu	Celkový počet distribuovaných dotazníků
Senioři	18 + 1 (NRG SS)	660
Osoby se zdravotním postižením	19	560
Rodiny s dětmi	6 + 1 (NRG SS)	235
Osoby ohrožené sociálním vyloučením	8	315

Tabulka 2 Cílové skupiny a počet oslovených služeb



Obrázek 2 Zastoupení cílových skupin ve výzkumném šetření - distribuované dotazníky

V následující tabulce jsou vymezeny počty distribuovaných dotazníků ve vztahu **k cílové skupině seniorů**. Dotazníky byly distribuovány do ambulantních, terénních i pobytových služeb, uvedeny jsou počty sociálních služeb.

U cílové skupiny senioři byl do výzkumného šetření zapojen také Domov Popovice. Nejedná se o registrovanou sociální službu. Získané údaje poslouží jako relevantní informace v analýze.

Cílová skupina: senioři		
Způsob poskytování služby	Celkový počet sociálních služeb	Celkový počet dotazníků
Ambulantní	2	50
Terénní	5	150
Pobytová	11 + 1 (NRG SS)	460

Tabulka 3 Cílová skupina senioři - způsob poskytování služeb / počet dotazníků



V následující tabulce jsou vymezeny počty distribuovaných dotazníků ve vztahu k **cílové skupině osob se zdravotním postižením**. Dotazníky byly distribuovány do ambulantních, terénních i pobytových služeb, uvedeny jsou počty sociálních služeb.

Cílová skupina: osoby se zdravotním postižením		
Způsob poskytování služby	Celkový počet sociálních služeb	Celkový počet dotazníků
Ambulantní	3	75
Terénní	8	240
Pobytová	8	245

Tabulka 4 Cílová skupina OZP - způsob poskytování služeb / počet dotazníků

V následující tabulce jsou vymezeny počty distribuovaných dotazníků ve vztahu k **cílové skupině rodiny s dětmi**. Dotazníky byly distribuovány do ambulantních, terénních i pobytových služeb, uvedeny jsou počty sociálních služeb.

Cílová skupina: rodiny s dětmi		
Způsob poskytování služby	Celkový počet sociálních služeb	Celkový počet dotazníků
Ambulantní	2 + 1 (NRG SS)	130
Terénní	2	55
Pobytové	1	50

Tabulka 5 Cílová skupina rodiny s dětmi - způsob poskytování služeb / počet dotazníků

V následující tabulce jsou vymezeny počty distribuovaných dotazníků ve vztahu k **cílové skupině osob ohrožených sociálním vyloučením**. Dotazníky byly distribuovány do ambulantních, terénních i pobytových služeb, uvedeny jsou počty sociálních služeb.

Cílová skupina: osoby ohrožené sociálním vyloučením		
Způsob poskytování služby	Celkový počet sociálních služeb	Celkový počet dotazníků
Ambulantní	4	175
Terénní	2	70
Pobytové	2	70

Tabulka 6 Cílová skupina OOSV - způsob poskytování služeb / počet dotazníků



Tabulka níže blíže specifikuje jednotlivé sociální služby, které spadají do cílové skupiny **seniorů**. Sociální služby jsou rozděleny do kategorií dle způsobu poskytování služby (ambulantní, terénní, pobytové). U každé služby je uvedena adresa sídla služby.

Cílová skupina: senioři	
Sociální služba	Celkový počet dotazníků
Způsob poskytování služby	Ambulantní
Poradenské centrum pro sluchově postižené Kroměříž, o.p.s. Velehradská 625/4, 767 01 Kroměříž	25
SONS ČR – Kroměříž Velehradská 625/4, 767 01 Kroměříž	25
Způsob poskytování služby	Terénní
Charitní pečovatelská služba Kroměříž Malý Val 1552, 767 01 Kroměříž	45
Pečovatelská služba Kroměříž o.p.s. Nitranská 4091, 767 01 Kroměříž	45
DECENT Hulín p.o. Nábřeží 1314, 768 24 Hulín	20
Pečovatelská služba Koryčany Zámecká 457, 768 05 Koryčany	20
Pečovatelská služba města Chropyně náměstí Svobody 26, 768 11 Chropyně	20
Způsob poskytování služby	Pobytová
Česká katolická charita, Domov sv. Kříže Kroměříž Koperníkova 1446/3, 767 01 Kroměříž	50
Domov pro seniory Koryčany Kyjovská 77, 768 05 Koryčany	50
Domov pro seniory U Kašny Riegrovo náměstí 159/15, 767 01 Kroměříž	50
Domov pro seniory Vážany Lesní 299/54, Vážany, 767 01 Kroměříž	50
Domov pro seniory U Moravy Erbenovo nábřeží 4262/2b, 767 01 Kroměříž	50
Domov Popovice Popovice 137, Rataje 768 12	10
Charitní dům pokojného stáří – domov se zvláštním režimem Cetechovice 71, 768 02 Cetechovice	50
Charitní dům pokojného stáří – odlehčovací služba Cetechovice 71, 768 02 Cetechovice	10
Domov pro seniory Pačlavice Pačlavice 6, 768 34 Pačlavice	55
Odlehčovací služby Pačlavice Pačlavice 6, 768 34 Pačlavice	25
Domov se zvláštním režimem Strom života Purkyňova 2781/7, 767 01 Kroměříž	50
DZP Barborka – odlehčovací služby Karla Čapka 3333/2, 767 01 Kroměříž	10

Tabulka 7 Cílová skupina senioři - jednotlivé služby



Tabulka níže blíže specifikuje sociální služby, které spadají do cílové skupiny **osoby se zdravotním postižením**. Sociální služby jsou rozděleny do kategorií dle způsobu poskytování služby (ambulantní, terénní, pobytové). U každé služby je uvedena adresa sídla služby.

Cílová skupina: osoby se zdravotním postižením	
Sociální služba	Celkový počet dotazníků
Způsob poskytování služby	Ambulantní
Horizont Kroměříž – ambulantní služby Mánesova 3880, 767 01 Kroměříž	50
DZP Barborka - Denní stacionář Karla Čapka 3333/2, 767 01 Kroměříž	20
Pečovatelská služba města Chropyně – ambulantní služby náměstí Svobody 26, 768 11 Chropyně	5
Způsob poskytování služby	Terénní
Horizont Kroměříž – terénní služby Mánesova 3880, 767 01 Kroměříž	50
Charitní pečovatelská služba Kroměříž Malý Val 1552, 767 01 Kroměříž	45
Osobní asistence Ztracená 63/1, 767 01 Kroměříž	30
Pečovatelská služba Kroměříž o.p.s. Nitranská 4091, 767 01 Kroměříž	45
DECENT Hulín p.o. Nábřeží 1314, 768 24 Hulín	20
Pečovatelská služba Koryčany Zámecká 457, 768 05 Koryčany	20
Pečovatelská služba města Chropyně náměstí Svobody 26, 768 11 Chropyně	20
Tyfloservis Zlín Burešov 4886, Zlín 760 01	10
Způsob poskytování služby	Pobytová
Domov pro osoby se zdravotním postižením Kvasice Cukrovar 304, 768 21 Kvasice	40
DZP Kvasice – týdenní stacionář Cukrovar 304, 768 21 Kvasice	5
Domov se zvláštním režimem Kvasice Parková 21, 768 21 Kvasice	50
Domov pro osoby se zdravotním postižením Zborovice Hlavní 1, 768 32 Zborovice	50
DZP Zborovice – chráněné bydlení Kroměříž Hlavní 1, 768 32 Zborovice	10
Sociální rehabilitace Zahrada Na Kopečku 1480/4, 767 01 Kroměříž	20
Domov pro osoby se zdravotním postižením Barborka Karla Čapka 3333/2, 767 01 Kroměříž	50
DZP Barborka – podpora samostatného bydlení Karla Čapka 3333/2, 767 01 Kroměříž	20

Tabulka 8 Cílová skupina OZP - jednotlivé služby



Tabulka níže blíže specifikuje jednotlivé sociální služby, které spadají do cílové skupiny **rodiny s dětmi** (v kontextu pracovních skupin komunitního plánování). Sociální služby jsou rozděleny do kategorií dle způsobu poskytování služby (ambulantní, terénní, pobytové). U každé služby je uvedena adresa sídla služby.

Cílová skupina: rodiny s dětmi	
Sociální služba	Celkový počet dotazníků
Způsob poskytování služby	Ambulantní
Rodinné centrum Kroměříž z.s. – ambulantní služby Kollárova 658/13, 767 01 Kroměříž	50
Klubíčko Kroměříž Albertova 4062/8, 767 01 Kroměříž	50
Centrum poradenství pro rodinné a partnerské vztahy Kroměříž – intervenční centrum Nitrianská 4091, 767 01 Kroměříž Centrum poradenství pro rodinné a partnerské vztahy Kroměříž – odborné sociální poradenství Nitrianská 4091, 767 01 Kroměříž	30
Způsob poskytování služby	Terénní
Rodinné centrum Kroměříž z.s. – terénní služby Kollárova 658/13, 767 01 Kroměříž	50
Středisko rané péče Olomouc Dolní náměstí 27/38, Olomouc 779 00	5
Způsob poskytování služby	Pobytová
Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Kroměříž Havlíčková 2995/131, 767 01 Kroměříž	50

Tabulka 9 Cílová skupina rodiny s dětmi - jednotlivé služby



Tabulka níže blíže specifikuje jednotlivé sociální služby, které spadají do cílové skupiny **osoby ohrožené sociálním vyloučením**. Sociální služby jsou rozděleny do kategorií dle způsobu poskytování služby (ambulantní, terénní, pobytové). U každé služby je uvedena adresa sídla služby.

Cílová skupina: osoby ohrožené sociálním vyloučením	
Sociální služba	Celkový počet dotazníků
Způsob poskytování služby	Ambulantní
Astras - Nízkoprahové denní centrum ADAM Purkyňova 702/3, 767 01 Kroměříž	50
Kontaktní a poradenské centrum Plus Kroměříž Ztracená 63/1, 767 01 Kroměříž	50
Sociální poradna Kroměříž Ztracená 63/1, 767 01 Kroměříž	50
Podané ruce o.p.s. - Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Lutopecká 1411, 767 01 Kroměříž	25
Způsob poskytování služby	Terénní
Terénní program Plus Ztracená 63/1, 767 01 Kroměříž	50
Argo, Společnost dobré vůle Zlín, z.s. Nivy II. 5358, 760 01 Zlín	20
Způsob poskytování služby	Pobytová
Astras – Azylový dům pro muže Purkyňova 702/3, 767 01 Kroměříž	50
Astras – noclehárna Purkyňova 702/3, 767 01 Kroměříž	20

Tabulka 10 Cílová skupina OOSV - jednotlivé služby



Analýza – cílová skupina senioři

V následující části jsou uvedeny výsledky výzkumného šetření u cílové skupiny senioři. Pro tuto analýzu bylo osloveno celkem 19 sociálních služeb (18 registrovaných a 1 neregistrovaná), z toho 2 služby jsou ambulantní, 12 pobytových (1 z nich neregistrovaná) a 5 terénních. Celkem bylo mezi klienty služeb distribuováno 660 dotazníků, v závislosti na kapacitě a velikosti sociální služby. V rámci zpětného sběru bylo pro účely výzkumu **získáno 356 kusů dotazníků**, z čehož musely být celkem **3 dotazníky vyřazeny**, jelikož klienti služby uvedli jako místo využívání služby lokalitu mimo ORP Kroměříž.

Návratnost administrovaných dotazníků

Cílová skupina: senioři			
Sociální služba	Počet distribuovaných dotazníků	Počet získaných dotazníků	
Způsob poskytování služby	Ambulantní		
Poradenské centrum pro sluchově postižené Kroměříž, o.p.s.	25	42 kusů	
SONS ČR – Kroměříž	25		
Celkem	50	Návratnost: 84 %	
Způsob poskytování služby	Terénní		
Charitní pečovatelská služba Kroměříž	45	119 kusů	
Pečovatelská služba Kroměříž o.p.s.	45		
DECENT Hulín p.o.	20		
Pečovatelská služba Koryčany	20		
Pečovatelská služba města Chropyně	20		
Celkem	150	Návratnost: 79,33 %	
Způsob poskytování služby	Pobytová		
Česká katolická charita, Domov sv. Kříže Kroměříž	50	192 kusů	
Domov pro seniory Koryčany	50		
Domov pro seniory U Kašny, Kroměříž	50		
Domov pro seniory Vážany, Kroměříž	50		
Domov pro seniory U Moravy, Kroměříž	50		
Domov Popovice, Rataje	10		
Charitní dům pokojného stáří – domov se zvláštním režimem, Cetechovice	50		
Charitní dům pokojného stáří – odlehčovací služba, Cetechovice	10		
Domov pro seniory Pačlavice	55		
Odlehčovací služby Pačlavice	25		
Domov se zvláštním režimem Strom života Kroměříž	50		
DZP Barborka – odlehčovací služby, Kroměříž			
Celkem	460		Návratnost: 41,74 %
Celkový počet získaných dotazníků	353		53,48 %

Tabulka 11 Návratnost administrovaných dotazníků - senioři



Celkový počet dotazníků využitý pro šetření je tedy 353 kusů. Návratnost za celou cílovou skupinu je 53,48 %. Všechny dotazníky prošly kontrolou, odpovědi respondentů byly zaznačeny do sběrných archů. V některých případech respondenti nevyplnili všechny položky, které byly v dotazníku dotazovány. V tomto případě procentuální vyjádření odráží celkový počet získaných odpovědí od respondentů.

Pohlaví respondentů cílové skupiny SEN

Pohlaví	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu SEN
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Muži	40,5 % (17 osob)	21 % (25 osob)	20 % (38 osob)	22,5 % (80 osob)
Ženy	59,5 % (25 osob)	79 % (94 osob)	80 % (154 osob)	77,5 % (273 osob)
Celkem	100 % (42 osob)	100 % (119 osob)	100 % (192 osob)	100 % (353 osob)

Tabulka 12 Pohlaví respondentů - senioři

V rámci dotazníkového šetření byly zjišťovány základní demografické údaje respondentů – pohlaví, věk a místo poskytování sociální služby (resp. místo využívání sociální služby). Tyto údaje vychází ze samotného zadání pro zpracování analýzy.

V celkovém součtu respondentů a jejich pohlaví je jasná **převaha žen** – v rámci cílové skupiny senioři tvoří 77,5 % všech klientů, 22,5 % tvoří muži. Nejmarkantnější je rozdíl u terénních a pobytových služeb, kde je poměr mužů vůči ženám 1:4. Nejmenší rozdíl u využívaných sociálních služeb v kontextu pohlaví je u ambulantních služeb.

Věkové rozložení cílové skupiny SEN

Věková kategorie	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu SEN
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Méně než 64 let	45 % (19 osob)	1 % (1 osoba)	3 % (6 osob)	7 % (26 osoby)
65 - 74 let	31 % (13 osob)	17 % (20 osob)	5,5 % (11 osob)	12,5 % (44 osob)
75 - 84 let	21,5 % (9 osob)	47 % (56 osob)	39,5 % (76 osob)	40 % (141 osob)
85 a více let	2,5 % (1 osoba)	35 % (42 osob)	52 % (99 osob)	40,5 % (142 osob)
Celkem	100 % (42 osob)	100 % (119 osob)	100 % (192 osob)	100 % (353 osob)

Tabulka 13 Věkové rozložení - senioři

Dalším demografickým údajem, který byl pro dotazníkové šetření významný, je **věkové rozložení cílové skupiny**. Pro účely výzkumu u této cílové skupiny byly stanoveny 4 kategorie se zastoupením vymezeným tabulce.

Ambulantní služby využívá téměř polovina klientů (45 %) ve věkové kohortě do 64 let, dá se předpokládat, že jsou to osoby, které jsou schopny si většinu svých potřeb obstarat samy. Osoby ve věkové skupině nad 75 let tvoří u ambulantních služeb cca čtvrtinu klientely.

Terénní služby využívají převážně osoby ve věku nad 65 let, přičemž nejčastěji jde o věkovou kohortu 75 a více let (82 %). Více než třetinu klientů (35 %) tvoří osoby ve věku 85 a více let.

Obdobná situace je i u pobytových služeb, kde převážnou část klientely tvoří osoby ve věku 75 a více let (91,5 %), přičemž 52 % dotázaných je ve věkové kohortě nad 85 let.

Z celkových výsledků vyplývá, že cca 80 % procent uživatelů sociálních služeb se nachází ve věkové kohortě 75 a více let, nejstarší klientka, která se podílela na výzkumném šetření má dokonce 107 let a využívá pobytovou službu v domově pro seniory.



Místo poskytování sociální služby pro cílovou skupinu SEN

Místo	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu SEN
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Kroměříž	100 % (42 osob)	34 % (40 osob)	77 % (147 osob)	65 % (229 osob)
Hulín	0 % (0 osob)	24,5 % (29 osob)	0 % (0 osob)	8 % (29 osob)
Popovice	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	5 % (10 osob)	2,5 % (10 osob)
Chropyně	0 % (0 osob)	13 % (16 osob)	0 % (0 osob)	5 % (16 osob)
Pačlavice	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	4,5 % (9 osob)	2,5 % (9 osob)
Koryčany	0 % (0 osob)	28,5 % (34 osob)	11,5 % (22 osob)	16 % (56 osob)
Cetechovice	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	2 % (4 osoby)	1 % (4 osoby)
Celkem	100 % (42 osob)	100 % (119 osob)	100 % (192 osob)	100 % (353 osob)

Tabulka 14 Místo poskytování služby - senioři

Významným údajem bylo **místo poskytování sociální služby**. Ambulantní služby klienti využívají pouze v Kroměříži, u terénních je to pak cca třetina klientů, u pobytových téměř 4/5. Naprostá většina oslovených klientů využívá sociální služby přímo v obci Kroměříž (65 %), celkem 35 % klientů využívá služby v Hulíně, Chropyni, Koryčanech, Cetechovicích, Pačlavicích a Popovicích.

Typ sociální služby využívaný cílovou skupinou SEN

Pořadí	Sociální služba	Z celkového počtu SEN
1.	Domov pro seniory	51,5 % (181 osob)
2.	Pečovatelská služba	37,5 % (132 osob)
3.	Sociálně aktivizační služby pro seniory	14,5 % (51 osob)
4.	Poradna	8 % (27 osob)
5.	Osobní asistence	3 % (11 osob)
6.	Tlumočnické služby	2 % (7 osob)
	Domov se zvláštním režimem	2 % (7 osob)
7.	Odlehčovací služby	1 % (4 osoby)
8.	Týdenní stacionář	0,25 % (1 osoba)
	Celkem	421 označení u 353 osob

Tabulka 15 Typ sociální služby využívané seniory

V dotazníkovém šetření bylo zjišťováno, které **sociální služby klienti nejčastěji využívají**, klienti mohli označit více sociálních služeb. Výpočet byl realizován formou poměru počtu odpovědí k celkovému počtu respondentů. Někteří respondenti souběžně využívají více typů sociálních služeb, proto počet odpovědí nekoresponduje s počtem účastníků výzkumu.

Největší zastoupení ve výzkumném souboru mají pobytové služby, které využívá cca polovina dotázaných. Pak následují terénní a ambulantní služby (pečovatelská služba, sociálně aktivizační služby), ostatní typy služeb využívají respondenti v méně než 8, respektive 3 %.



Absence sociálních služeb u cílové skupiny SEN

Absence služby	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu SEN
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Ano – chybí	17 % (7 osob)	11 % (13 osob)	4 % (8 osob)	8 % (28 osob)
Ne – nechybí	83 % (35 osob)	89 % (106 osob)	88 % (169 osob)	88 % (310 osob)
Bez odpovědi	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	8 % (15 osob)	4 % (15 osob)
Celkem	100 % (42 osob)	100 % (119 osob)	100 % (192 osob)	100 % (353 osob)

Tabulka 16 Absence sociálních služeb - senioři

Cílem výzkumného šetření bylo mimo jiné zjistit také to, zda stávajícím klientům sociálních služeb **chybí** nějaká další **sociální služba**.

U ambulantních služeb (které využívá zhruba polovina respondentů do 64 let) pociťuje absenci nějaké sociální služby téměř pětina dotazovaných, u terénních a pobytových pak tato potřeba klesá na 11, respektive 4 %. V celkovém přehledu pak jde o 8 % dotazovaných.

Klienti ambulantních služeb, kterým aktuálně chybí nějaká sociální služba, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „více senior taxi“ (3 osoby)
- „více služeb v místě bydliště“ (2 osoby)
- „průvodcovské služby“ (1 osoba)
- „neuvedeno“ (1 osoba)

Klienti terénních služeb, kterým aktuálně chybí nějaká sociální služba, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „doprava k lékaři“ (4 osoby)
- „denní stacionář“ (2 osoby)
- „doléčovací služby pro těžce nemocné“ (1 osoba)
- „domácí hospic“ (1 osoba)
- „odborné vedení služby“ (1 osoba)
- „úklid kolem domu“ (1 osoba)
- „pedikúra“ (1 osoba)
- „půjčovna kompenzačních pomůcek“ (1 osoba)
- „sociální aktivizace pro seniory“ (1 osoba)

Klienti pobytových služeb, kterým aktuálně chybí nějaká sociální služba, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „péče doma – 24 hodin denně“ (4 osoby)
- „rehabilitace“ (2 osoby)
- „canisterapie“ (1 osoba)
- „obuvník, galanterie“ (1 osoba)
- „ošetřovatelská služba“ (1 osoba)



Z výše uvedených výsledků výzkumu vyplývá, že absence sociální služby, kterou dotazovaní pociťují, vyplývá ze specifických potřeb, případně je možné, že tato služba existuje, ale nemusí být pro klienta aktuálně dostupná.

Lokace sociální služby cílové skupiny SEN

Lokace služby	Způsob poskytování služby		Z celkového počtu SEN
	Ambulantní	Pobytová	
V místě bydliště	50 % (21 osob)	100 % (192 osob)	91 % (213 osob)
Mimo - dojíždění nevadí	43 % (18 osob)	0 % (0 osob)	8 % (18 osob)
Mimo - dojíždění vadí	7 % (3 osoba)	0 % (0 osob)	1 % (3 osoby)
Celkem	100 % (42 osob)	100 % (192 osob)	100 % (234 osob)

Tabulka 17 Lokace sociální služby - senioři

V další sekci otázek byli respondenti dotazováni na svou preferovanou sociální službu – tedy tu, kterou považují za svou hlavní, nejčastěji ji využívají. Otázka byla zaměřena na **místo poskytování služby** a týkala se klientů **ambulantních služeb**, u kterých existuje předpoklad, že do služby dochází a musí tak vynaložit úsilí pro využití služby. Z odpovědí většiny dotazovaných vyplývá, že místo poskytování služby jim vyhovuje, případně pro není překážkou se do služby přepravit 93 % dotazovaných). Pouze pro 3 dotazované (7 %) představuje využívání ambulantní služby výraznější problém.

U pobytových služeb všichni respondenti uvedli, že služba je v místě jejich bydliště. Dá se předpokládat, že buď využívají službu přímo v místě bydliště, případně ji za své bydliště aktuálně považují.

Otázka týkající se místa poskytování služby nebyla položena respondentům terénních služeb, protože služby jsou jim poskytovány v jejich přirozeném prostředí.

Otevírací, provozní doba poskytovaných služeb u cílové skupiny SEN

Doba poskytování služby	Způsob poskytování služby		Z celkového počtu SEN
	Ambulantní	Terénní	
Vyhovuje	86 % (36 osob)	96 % (114 osob)	93 % (150 osob)
Částečně vyhovuje	14 % (6 osob)	4 % (5 osob)	7 % (11 osob)
Nevyhovuje	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)
Celkem	100 % (42 osob)	100 % (119 osob)	100 % (161 osob)

Tabulka 18 Otevírací a provozní doba služby - senioři

Další položka v dotazníku se týkala pouze ambulantních a terénních služeb (pobytové služby jsou poskytovány nepřetržitě). Otázka se zabývala tím, zda je pro klienty časově dostupná, respektive zda jim vyhovuje **doba poskytování služby**.

Klientům ambulantních služeb doba jejich poskytování zcela nebo částečně vyhovuje, nikdo z dotazovaných nevedl, že by mu doba poskytování služeb nevyhovovala. Částečně nevyhovuje doba poskytování služeb cca 15 % procentům uživatelů služeb, zde by se dalo uvažovat o jisté modifikaci doby poskytování. Dá se ale říci, že doba, respektive provozní doba služeb je nastavena dle potřeb cílové skupiny.

U klientů terénních služeb naprosté většině oslovených (96 %, 114 osob) doba poskytování služeb vyhovuje, pouze 5 osobám (7 %) vyhovuje částečně, nikdo z dotázaných nevedl, že by mu čas poskytování služby nevyhovoval. Potvrzuje se opět skutečnost, že je doba poskytování vhodně nastavena.



Saturace potřeb klientů cílové skupiny SEN

Naplnění potřeb	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu SEN
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Rozhodně ano	71 % (30 osob)	92 % (109 osob)	72,5 % (139 osob)	78 % (278 osob)
Spíše ano	28,5 % (12 osob)	8,5 % (9 osob)	25,5 % (49 osob)	20 % (70 osob)
Spíše ne	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	0,5 % (1 osoba)	0,5 % (1 osoba)
Rozhodně ne	0 % (0 osob)	0,5 % (1 osoba)	0 % (0 osob)	0,5 % (1 osoba)
Bez odpovědi	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	1,5 % (3 osoby)	1 % (3 osoby)
Celkem	100 % (42 osob)	100 % (119 osob)	100 % (189 osob)	100 % (350 osob)

Tabulka 19 Saturace potřeb - senioři

Cílem zhotovitele bylo zjistit, zda sociální služba, kterou klient využívá, **naplňuje jeho potřeby** (případně splňuje požadavky, které vůči službě má). Tato otázka se týkala všech sociálních služeb (ambulantních, terénních, pobytových). Respondenti měli možnost vybrat ze čtyř odpovědí, zda služba rozhodně ano, spíše ano, spíše ne, rozhodně ne naplňuje, resp. nenaplňuje jejich potřeby.

U ambulantních služeb téměř 90 % klientům služba rozhodně nebo spíše saturuje jejich potřeby, přičemž je rozhodně uspokojuje ve více jak 70 %.

Terénním službám, které jsou poskytovány v přirozeném prostředí klientů, se daří plně saturovat potřeby klientů u více jak 90 % dotázaných, pouze u cca 9 % je spíše naplňuje.

Pobytovým službám se daří zcela nebo spíše saturovat potřeby klientům dokonce v 98 %, přičemž rozhodně naplňuje potřeby cca 73 % dotázaných.

Z celkové sumarizace dat vyplývá, že cílové skupině seniorů téměř 80 % dotázaných služby rozhodně naplňují jejich potřeby a pětina je spíše saturují. Počet osob, kterým služby spíše či rozhodně nevyhovují, je minimální a statisticky nevýznamný.



Hodnocení poskytovaných služeb u cílové skupiny SEN

Sociální služba	Průměrná známka v hodnocených oblastech						
	Prostředí (ubytování)	Čas služby	Strava	Přístup personálu	Volný čas	Nabídka služeb	Cena za služby
Ambulantní služby							
Poradenské centrum pro sluchově postižené, o.p.s.	1,14	-	-	1,04	1,24	2,20	1,19
SONS ČR – Kroměříž	2,00	-	-	1,00	1,14	1,40	1,57
Průměrné hodnocení	1,57	-	-	1,02	1,19	1,80	1,38
Sociální služba	Prostředí (ubytování)	Čas služby	Prostředí	Přístup personálu	Volný čas	Nabídka služeb	Cena za služby
Terénní služby							
Charitní pečovatelská služba Kroměříž	-	1,31	-	1,00	1,00	1,10	1,54
Pečovatelská služba KM o.p.s.	-	1,04	-	1,00	1,53	1,29	1,92
DECENT Hulín p.o.	-	1,04	-	1,00	1,00	1,00	1,13
Pečovatelská služba Koryčany	-	1,21	-	1,18	1,70	1,45	1,31
Pečovatelská služba města Chropyně	-	1,06	-	1,06	1,00	1,14	1,54
Průměrné hodnocení	-	1,13	-	1,05	1,25	1,20	1,49
Sociální služba	Prostředí (ubytování)	Čas služby	Strava	Přístup personálu	Volný čas	Nabídka služeb	Cena za služby
Pobytové služby							
Domov sv. Kříže Kroměříž	1,00	-	1,20	1,20	1,00	1,40	1,20
Domov pro seniory Koryčany	1,14	-	2,23	1,05	1,14	1,09	1,29
Domov pro seniory U Kašny, Kroměříž	1,10	-	1,81	1,09	1,08	1,06	1,47
Domov pro seniory Vážany, Kroměříž	1,03	-	2,10	1,42	1,85	1,43	1,97
Domov pro seniory U Moravy, Kroměříž	1,04	-	1,21	1,04	1,09	1,02	1,28
Domov Popovice, Rataje	1,00	-	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Charitní dům pokojného stáří DZR + odlehčovací služba	1,00	-	2,33	1,00	1,33	1,00	1,00
Domov pro seniory Pačlavice	1,33	-	1,77	1,22	1,33	1,71	2,00
Odlehčovací služby Pačlavice	-	-	-	-	-	-	-
Domov se zvláštním režimem Strom života	1,00	-	2,00	1,25	1,00	1,00	2,50
DZP Barborka odlehčovací služby	1,00	-	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Průměrné hodnocení PS	1,06	-	1,66	1,13	1,18	1,17	1,47
Celkové hodnocení všech služeb	1,31	1,13	1,66	1,07	1,21	1,39	1,44

Tabulka 20 Hodnocení služeb - senioři



Další oblastí bylo **hodnocení jednotlivých oblastí v rámci poskytování sociální služby**. Respondenti hodnotili oblasti jako ve škole, tedy známka 1 byla nejlepší a známka 5 byla nejhorší. Klienti hodnotili prostředí (ubytování), stravu (pokud se poskytuje), přístup personálu, nabídku služeb, cenu za poskytované služby, výplň volného času (pokud volnočasové aktivity služba nabízí). V následující tabulce jsou uvedeny známky pro jednotlivé sociální služby – konkrétně za každou službu v každé oblasti. Poté jsou sečteny známky za jednotlivé skupiny služeb (ambulantní, terénní, pobytové), včetně výsledného skóre za celou cílovou skupinu seniorů (aritmetický průměr).

Pro objektivitu výsledného hodnocení je třeba zdůraznit, že ne vždy se všichni respondenti vyjadřovali (respektive hodnotili) všechny zmiňované oblasti, proto jsou některé výsledky spíše ilustrativní. Stejně tak je potřeba rozlišovat výsledky v rámci sociální služby a celkovém aritmetickém průměru jednotlivých služeb.

U ambulantních služeb se jako největší nedostatky služeb (respektive jedné služby) jeví prostředí, ve kterém jsou poskytovány, dále pak jde o spektrum nabídky služeb a ceny za ně. Naopak velmi pozitivně je hodnocený přístup personálu.

Terénní služby jsou pozitivně hodnoceny jak z hlediska přístupu personálu, tak času poskytování sociální služby, největší slabinu spatřují dotazovaní v ceně za jejich poskytování.

Klienti pobytových služeb spatřují největší nedostatky v poskytované stravě (zde je ale třeba zdůraznit, že výsledné známky ovlivňuje počet respondentů v rámci jedné služby, proto je třeba přihlídnout k individuálnímu hodnocení každé služby známkami) a v ceně za poskytované služby. Naopak velmi kladně je hodnoceno prostředí a přístup personálu.

Z celkových výsledků vyplývá, že nejlépe hodnocený je přístup personálu v sociálních službách, největší rezervy jsou v poskytované stravě a ceně za služby, případně nabídce služeb.

Absence konkrétních prvků ve službě u cílové skupiny SEN

Postrádám ve službě něco	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu SEN
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Ne	74 % (31 osob)	86 % (102 osob)	79 % (152 osob)	81 % (285 osob)
Ano	26 % (11 osob)	13 % (15 osob)	16 % (31 osob)	16 % (57 osob)
Bez odpovědi	0 % (0 osob)	1 % (2 osoby)	5 % (9 osob)	3 % (11 osob)
Celkem	100 % (42 osob)	100 % (119 osob)	100 % (192 osob)	100 % (353 osob)

Tabulka 21 Absence konkrétních prvků ve službě - senioři

Klienti sociálních služeb měli možnost uvést, zda jim něco **ve službě chybí**. V případě, že klientům něco ve službě chybělo, měli možnost napsat, co to konkrétně je.

Čtvrtina klientů ambulantních služeb postrádá něco ve službě, kterou využívá, u klientů terénních a pobytových služeb je to cca 15 % dotazovaných. Pokud bychom vzali celková čísla, pak 4/5 respondentů jsou spokojeni se službou a nic jim v ní nechybí, cca 15 % dotazovaných pak něco ve službě postrádá. Nejčastější odpovědi jsou uvedeny v textu dále.

Klientům ambulantních služeb, kterým aktuálně chybí nějaký prvek ve službě, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „vlastní klubovny a prostory“ (5 osob)
- „více tlumočnicků“ (2 osoby)
- „více zajímavých přednášek“ (2 osoby)



- „sexuální služby“ (2 osoby)

Klientům terénních služeb, kterým aktuálně chybí nějaký prvek ve službě, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „doprava do města a k lékaři“ (8 osob)
- „manikúra, pedikúra“ (2 osoby)
- „opravy prádla“ (1 osoba)
- „lepší strava“ (1 osoba)
- „mytí oken“ (1 osoba)
- „rehabilitace“ (1 osoba)
- „celodenní péče“ (1 osoba)

Klientům pobytových služeb, kterým aktuálně chybí nějaký prvek ve službě, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „rehabilitace“ (16 osob)
- „domov a rodina“ (4 osoby)
- „více soukromí a jednolůžkový pokoj“ (2 osoby)
- „zvíře“ (2 osoby)
- „lepší dostupnost MHD“ (2 osoby)
- „zahrádka“ (1 osoba)
- „lékař“ (1 osoba)
- „nouzové tlačítko“ (1 osoba)
- „lepší strava“ (1 osoba)
- „bazén“ (1 osoba)

Pokud bychom měli shrnout výše zmíněná data, pak klientům ambulantních služeb nejčastěji nevyhovuje prostředí a rozsah nabízených služeb, u klientů terénních služeb pak nabídka, která odráží specifické potřeby klientů a u klientů pobytových služeb jednoznačně rehabilitace, dá se předpokládat, že v místě poskytování služby.

Vnímání potřeby změny ve službě u cílové skupiny SEN

Chci ve službě změnu	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu SEN
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Ne	93 % (39 osob)	95 % (113 osob)	90 % (172 osob)	92 % (324 osob)
Ano	7 % (3 osoby)	3,5 % (4 osoby)	5 % (9 osob)	4,5 % (16 osob)
Bez odpovědi	0 % (0 osob)	1,5 % (2 osoby)	5 % (9 osob)	3,5 % (11 osob)
Celkem	100 % (42 osob)	100 % (119 osob)	100 % (192 osob)	100 % (353 osob)

Tabulka 22 Vnímání potřeb změny ve službě - senioři

Dále klienti uváděli, zda by si přáli, aby bylo **ve službě, kterou využívají, něco jinak**. Pokud uvedli, že by chtěli ve službě změnu, mohli ji dále konkretizovat. Výsledky specifických změn jsou uvedeny níže.



Potřebu nějaké změny vyjadřuje pouze 7 % klientů ambulantních služeb, u terénních je to pouze 3,5 % a u pobytových 5 % dotázaných. Z obecných výsledků vyplývá, že 92 % dotázaných nevnímá, že služby by měly být poskytovány jinak, než je tomu dosud.

Klienti ambulantních služeb, kteří chtějí změnu ve službě, kterou aktuálně využívají, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „kratší čekací lhůty“ (1 osoba)
- „častější poskytování služeb“ (1 osoba)
- „přepis přednášek“ (1 osoba)

Klienti terénních služeb, kteří chtějí změnu ve službě, kterou aktuálně využívají, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „poskytování dopravy“ (2 osoby)
- „méně administrativy“ (1 osoba)
- „možnost volby v čase služby“ (1 osoba)

Klienti pobytových služeb, kteří chtějí změnu ve službě, kterou aktuálně využívají, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „jednolůžkový pokoj“ (1 osoba)
- „lepší strava“ (1 osoba)
- „chování řidičů MHD“ (1 osoba)
- „vstřícnější jednání“ (1 osoba)
- „ráno vstávat až po 7 hodině“ (1 osoba)
- „lepší zásobování bufetu“ (1 osoba)
- „způsob označení prádla“ (1 osoba)
- „volnočasové aktivity“ (1 osoba)
- „v domovech pro seniory by neměly bydlet osoby s postižením“ (1 osoba)

Z výše uvedených údajů od respondentů vyplývá, že jde vždy spíše o specifické potřeby jedince, nikoliv o nevhodné nebo nesprávné nastavení služby nebo jejího poskytování.



Zájem o potenciální využití dalších služeb u cílové skupiny SEN

Pořadí	Sociální služba, kterou bych chtěl/a využít	Z celkového počtu SEN
1.	Domov pro seniory	9 % (32 osob)
2.	Denní stacionář	8 % (27 osob)
3.	Domov pro OZP	4 % (14 osob)
4.	Sociálně terapeutická dílna	2 % (5 osob)
5.	Sociální rehabilitace	1,5 % (4 osoby)
6.	Domov se zvláštním režimem	1 % (3 osoby)
7.	Týdenní stacionář	0,5 % (2 osob)
8.	Krizové centrum	0,25 % (1 osoba)
	Azylový dům	0,25 % (1 osoba)
	Poradna	0,25 % (1 osoba)
	Chráněné bydlení	0,25 % (1 osoba)
Celkem 91 označení zájmu o službu u 353 osob		

Tabulka 23 Potencionální využití dalších služeb - senioři

Předposlední otázka se dotazovala respondentů, aby označili sociální služby, o které **by měli zájem**, ale momentálně je nevyužívají. Procentuální zastoupení se odvíjí od celkového počtu označených služeb vzhledem k počtu respondentů.

Pokud by respondenti v budoucnu chtěli využívat nějakou další sociální službu, pak jde nejčastěji o domov pro seniory (9 %) či denní stacionář (8 %). Ostatní služby jsou pod statisticky významnou hladinou významnosti 5 procent, nejčastěji jde o domov pro osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny či sociální rehabilitaci.

Překážky ve využívání sociálních služeb u cílové skupiny SEN

Pořadí	Překážky ve využívání služby	Z celkového počtu SEN
1.	Finance – služba je drahá	13 % (46 osob)
2.	Nemám informace o službě	9 % (31 osob)
3.	Stavební a technické bariéry	8,5 % (29 osob)
4.	Kapacita služby	8 % (27 osob)
5.	Místo poskytování	7 % (25 osob)
6.	Doba poskytování služby	3,5 % (12 osob)
7.	Ostych, stud	1,5 % (5 osob)
8.	Pověst služby	1 % (2 osoby)
9.	Jiné: zdraví	0,5 % (1 osoba)
10.	Jiné: neuvedeno	0,5 % (1 osoba)
11.	Jiné: reakce na podněty v radě seniorů	0,5 % (1 osoba)
Celkem 180 označení překážek u 353 osob		

Tabulka 24 Překážky ve využívání služby - senioři

Poslední položka dotazníku se zaměřovala na **překážky ve využívání sociálních služeb**. Otázka směřovala na potencionální využívání služby – souvisela tedy s předchozí otázkou, kdy respondenti vybírali službu, kterou doposud nevyužívají. V následující otázce pak vybírali případné bariéry, které by jim mohly bránit ve využívání dané služby.



Nejčastější příčinou případného nevyužití sociální služby, u které by klient vnímal její potřebnost, uvádí respondenti finance, toto by bylo bariérou pro 13 % dotázaných. Pod 10 % hranicí se pak umístily další překážky, mezi které patří nedostatek informací, stavební a technické bariéry, kapacita a místo poskytování služby. Pod statisticky významnou pětiprocentní hranicí se pak objevily bariéry v podobě doby poskytování služby, ostychu a studu či pověsti služby.

Shrnutí nejvýznamnějších zjištění za cílovou skupinu SEN

- celkový počet dotazníků využitý pro šetření byl **353 kusů**, návratnost za celou cílovou skupinu **byla 53,48 %**
- v rámci cílové skupiny senioři tvoří **ženy 77,5 %** všech klientů, **22,5 % tvoří muži**
- ambulantní služby využívá téměř polovina klientů (45 %) ve věkové kohortě do 64 let, osoby ve věkové skupině nad 75 let tvoří u ambulantních služeb cca čtvrtinu klientely
- terénní služby využívají převážně osoby ve věku nad 65 let, přičemž nejčastěji jde o věkovou kohortu 75 a více let (82 %), více než třetinu klientů (35 %) tvoří osoby ve věku 85 a více let
- u pobytových služeb převážnou část klientely tvoří osoby ve věku 75 a více let (91,5 %), 52 % dotázaných je ve věkové kohortě nad 85 let
- cca 80 % procent uživatelů sociálních služeb se nachází ve věkové kohortě 75 a více let, nejstarší klientka má 107 let
- ambulantní služby klienti využívají pouze v Kroměříži, u terénních je to pak cca třetina klientů, u pobytových téměř 4/5, většina oslovených klientů využívá sociální služby přímo v obci Kroměříž (65 %), 35 % klientů využívá služby v Hulíně, Chropyni, Koryčanech, Cetechovicích, Pačlavicích a Popovicích
- **největší zastoupení** ve výzkumném souboru mají **pobytové služby**, které využívá cca polovina dotázaných, následují terénní a ambulantní služby (pečovatelská služba, sociálně aktivizační služby)
- u **ambulantních služeb** pociťuje **absenci nějaké sociální služby téměř pětina dotazovaných**, u terénních a pobytových pak tato potřeba klesá na 11, respektive 4 %, v celkovém přehledu jde o 8 % dotazovaných
- **místo poskytování služby vyhovuje**, případně pro ně není překážkou se do služby přepravit pro **93 % dotazovaných**, pouze pro 3 dotazované (7 %) představuje využívání ambulantní služby vzhledem k dojíždění výraznější problém
- klientům ambulantních služeb **doba jejich poskytování zcela nebo částečně vyhovuje**, částečně nevyhovuje doba poskytování služeb cca 15 % procentům uživatelů služeb, u klientů terénních služeb naprosté většině oslovených (96 %) doba poskytování služeb vyhovuje, pouze 5 osobám (7 %) vyhovuje částečně
- u ambulantních služeb téměř 90 % klientům služba rozhodně nebo spíše saturuje jejich potřeby, přičemž je rozhodně uspokojuje ve více jak 70 %, terénním službám se daří plně saturovat potřeby klientů u více jak 90 % dotázaných, pouze u cca 9 % je spíše naplňuje, pobytovým službám se daří zcela nebo spíše saturovat potřeby klientů dokonce v 98 %, přičemž rozhodně naplňuje potřeby cca 73 % dotázaných
- z celkové sumarizace dat vyplývá, že **cílové skupině seniorů téměř 80 % dotázaných služby rozhodně naplňují jejich potřeby** a pětina je spíše saturují, počet osob, kterým služby spíše či rozhodně nevyhovují je minimální a statisticky nevýznamný
- u ambulantních služeb se jako **největší nedostatky** služeb jeví prostředí, ve kterém jsou poskytovány, dále pak spektrum nabídky služeb a ceny za ně, velmi pozitivně je hodnocený přístup



personálu, terénní služby jsou pozitivně hodnoceny jak z hlediska přístupu personálu, tak času poskytování sociální služby, největší slabinu spatřují dotazovaní v ceně za jejich poskytování, klienti pobytových služeb spatřují největší nedostatky v poskytované stravě a v ceně za poskytované služby, naopak velmi kladně je hodnoceno prostředí a přístup personálu

- z celkových výsledků vyplývá, že **nejlépe hodnocený je přístup personálu v sociálních službách**, největší rezervy jsou v poskytované stravě a ceně za služby, případně nabídce služeb
- 1/4 klientů ambulantních služeb postrádá něco ve službě, kterou využívá, u klientů terénních a pobytových služeb je to cca 15 % dotazovaných
- klientům ambulantních služeb nejčastěji nevyhovuje prostředí a rozsah nabízených služeb, u klientů terénních služeb pak nabídka, která odráží specifické potřeby klientů a u klientů pobytových služeb jednoznačně rehabilitace
- potřebu nějaké změny vyjadřuje pouze 7 % klientů ambulantních služeb, u terénních je to pouze 3,5 % a u pobytových 5 % dotázaných, z obecných výsledků vyplývá, že 92 % dotázaných nevnímá, že služby by měly být poskytovány jinak, než je tomu dosud
- pokud by respondenti v budoucnu chtěli využívat nějakou další sociální službu, pak jde nejčastěji o domov pro seniory (9 %) či denní stacionář (8 %), ostatní služby jsou pod statisticky významnou hladinou významnosti 5 procent, nejčastěji jde o domov pro osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny či sociální rehabilitaci
- **nejčastější bariérou pro využití sociální služby jsou finance** (13 %), dále pak nedostatek informací, stavební a technické bariéry, kapacita a místo poskytování služby



Analýza – cílová skupina osoby se zdravotním postižením

Návratnost administrovaných dotazníků

Cílová skupina: osoby se zdravotním postižením		
Sociální služba	Počet distribuovaných dotazníků	Počet získaných dotazníků
Způsob poskytování služby	Ambulantní	
Horizont Kroměříž – ambulantní služby Mánesova 3880, 767 01 Kroměříž	50	34 kusů
DZP Barborka - Denní stacionář Karla Čapka 3333/2, 767 01 Kroměříž	20	
Pečovatelská služba města Chropyně – ambulantní služby, náměstí Svobody 26, 768 11 Chropyně	5	
Celkem	75	Návratnost: 45,33 %
Způsob poskytování služby	Terénní	
Horizont Kroměříž – terénní služby Mánesova 3880, 767 01 Kroměříž	50	42 kusů
Charitní pečovatelská služba Kroměříž Malý Val 1552, 767 01 Kroměříž	45	
Osobní asistence Ztracená 63/1, 767 01 Kroměříž	30	
Pečovatelská služba Kroměříž o.p.s. Nitranská 4091, 767 01 Kroměříž	45	
DECENT Hulín p.o. Nábřeží 1314, 768 24 Hulín	20	
Pečovatelská služba Koryčany Zámecká 457, 768 05 Koryčany	20	
Pečovatelská služba města Chropyně náměstí Svobody 26, 768 11 Chropyně	20	
Tyfloservis Zlín	10	
Celkem	231	
Způsob poskytování služby	Pobytová	
Domov pro osoby se zdravotním postižením Kvasice Cukrovar 304, 768 21 Kvasice	40	171 kusů
DZP Kvasice – týdenní stacionář Cukrovar 304, 768 21 Kvasice	5	
Domov se zvláštním režimem Kvasice Parková 21, 768 21 Kvasice	50	
Domov pro osoby se zdravotním postižením Zborovice, Hlavní 1, 768 32 Zborovice	50	
DZP Zborovice – chráněné bydlení Kroměříž Hlavní 1, 768 32 Zborovice	10	
Sociální rehabilitace Zahrada Na Kopečku 1480/4, 767 01 Kroměříž	20	
Domov pro osoby se zdravotním postižením Barborka, Karla Čapka 3333/2, 767 01 Kroměříž	50	
DZP Barborka – podpora samostatného bydlení Karla Čapka 3333/2, 767 01 Kroměříž	20	
Celkem	245	
Celkový počet získaných dotazníků	247	44,11 %

Tabulka 25 Návratnost administrovaných dotazníků - OZP



V následující části jsou uvedeny výsledky výzkumného šetření u cílové skupiny osoby se zdravotním postižením. V rámci této analýzy bylo osloveno celkem 19 sociálních služeb, z toho 3 služby jsou ambulantní, 8 pobytových a 8 terénních. Celkem bylo mezi služby distribuováno 560 dotazníků, v závislosti na kapacitě a velikosti sociální služby. Pro účely výzkumu **bylo získáno zpět 251 kusů dotazníků**, z čehož musely být celkem **4 dotazníky vyřazeny**, jelikož klienti služby uvedli jako místo využívání služby lokalitu mimo ORP Kroměříž.

Celkový **počet dotazníků využitý pro šetření je tedy 247 kusů**. **Návratnost** za celou cílovou skupinu je **44,11 %**. Všechny dotazníky prošly kontrolou, odpovědi respondentů byly zaznačeny do záznamových archů. V některých případech respondenti nevyplnili všechny položky v dotazníku. V tomto případě procentuální vyjádření odráží celkový počet získaných odpovědí od respondentů, čísla tedy mohou mít v některých případech jinou vypovídací hodnotu.

Pohlaví respondentů cílové skupiny OZP

Pohlaví	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu OZP
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Muži	64,5 % (22 osob)	38 % (16 osob)	56 % (96 osob)	55 % (134 osob)
Ženy	35,5 % (12 osob)	62 % (26 osob)	44 % (75 osob)	45 % (113 osob)
Celkem	100 % (34 osob)	100 % (42 osob)	100 % (171 osob)	100 % (247 osob)

Tabulka 26 Pohlaví respondentů - OZP

V rámci dotazníkového šetření byly zjišťovány základní demografické údaje respondentů – **pohlaví**, věk a místo poskytování sociální služby (resp. místo využívání sociální služby). Tyto údaje vychází ze samotného zadání pro zpracování analýzy.

Zajímavý je zejména poměr mužů a žen využívajících ambulantní a terénní sociální služby. Ambulantní služby využívají spíše muži (cca 2/3 mužů ku 1/3 žen), naopak terénní využívají cca 2/3 žen ku 1/3 mužů. Dá se tedy konstatovat, že muži preferují docházení do služby, kdežto ženy preferují spíše poskytování služeb v přirozeném prostředí. Vše může korelovat s typem zdravotního postižení, jeho typ cí míra ale není předmětem této studie.

V celkovém součtu respondentů a jejich pohlaví je mírná převaha mužů – v rámci cílové skupiny osoby se zdravotním postižením tvoří 55 % všech klientů, 45 % tvoří ženy. Nejde však o zásadní statisticky významný rozdíl. Nejmenší rozdíl u využívaných sociálních služeb v kontextu pohlaví je u pobytových služeb.

Věkové rozložení cílové skupiny OZP

Věková kategorie	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu OZP
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
0 – 18 let	0 % (0 osob)	2 % (1 osoba)	0,5 % (1 osoba)	1 % (2 osoby)
19 – 26 let	3 % (1 osob)	0 % (0 osob)	7 % (12 osob)	5 % (13 osob)
27 – 64 let	91 % (31 osob)	50 % (21 osob)	64,5 % (110 osob)	65,5 % (162 osob)
65 a více let	6 % (2 osob)	48 % (20 osob)	28 % (48 osob)	28,5 % (70 osob)
Celkem	100 % (34 osob)	100 % (42 osob)	100 % (171 osob)	100 % (247 osob)

Tabulka 27 Věkové rozložení - OZP



Dalším demografickým údajem, který byl pro dotazníkové šetření významný, je **věkové rozložení cílové skupiny**. Pro účely výzkumu u této cílové skupiny byly stanoveny 4 kategorie se zastoupením vymezeným tabulce.

Ve všech třech typech sociálních služeb převažují osoby ve věkové kohortě 27 – 64 let, přičemž nejmarkantněji tento údaj vychází u ambulantní služby. Celkem 94 % respondentů pak spadá do věkové kategorie 27 – více let. Celkem 28,5 % osob je ve věkové kategorii 65 a více let, dá se tedy předpokládat, že zároveň spadají do kategorie senioři.

Místo poskytování sociální služby pro cílovou skupinu OZP

Místo	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu OZP
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Kroměříž	100 % (34 osob)	89 % (37 osob)	48 % (82 osob)	62 % (153 osob)
Hulín	0 % (0 osob)	2 % (1 osoba)	0 % (0 osob)	0,5 % (1 osoba)
Chropyně	0 % (0 osob)	2 % (1 osoba)	0 % (0 osob)	0,5 % (1 osoba)
Kvasice	0 % (0 osob)	2 % (1 osoba)	28,5 % (49 osob)	20 % (50 osob)
Koryčany	0 % (0 osob)	5 % (2 osoby)	0 % (0 osob)	1 % (2 osoby)
Zborovice	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	23,5 % (40 osob)	16 % (40 osob)
Celkem	100 % (34 osob)	100 % (42 osob)	100 % (171 osob)	100 % (247 osob)

Tabulka 28 Místo poskytování služby - OZP

Významným údajem bylo **místo poskytování sociální služby**. Naprostá většina oslovených klientů využívá sociální služby přímo v obci Kroměříž, pouze malé množství klientů (38 %) využívá služby v Hulíně, Chropyni, Kvasicích, Koryčanech a Zborovicích. Nejvíce klientů využívá sociální služby (mimo Kroměříž) v Kvasicích a Zborovicích.

Ambulantní služby využívají klienti pouze v Kroměříži, protože organizace zde mají své sídlo. Někteří respondenti označili za místo využívání ambulantní služby i jiné lokality v rámci ORP Kroměříž, ale ty byly zahrnuty do jiné formy poskytování služby (terénní).

Typ sociální služby využívaný cílovou skupinou OZP

Pořadí	Sociální služba	Z celkového počtu OZP
1.	Domov pro osoby se zdravotním postižením	38,5 % (95 osob)
2.	Sociální rehabilitace	22 % (54 osob)
3.	Domov se zvláštním režimem	18 % (45 osob)
4.	Osobní asistence	9 % (22 osob)
5.	Pečovatelská služba	8 % (19 osob)
6.	Sociálně aktivizační služby pro seniory	8 % (19 osob)
7.	Podpora samostatného bydlení	5 % (12 osob)
8.	Denní stacionář	4% (10 osob)
9.	Poradna	3 % (8 osob)
10.	Nízkoprahové denní centrum	0,5 % (2 osoby)
	Celkem	286 označení u 247 osob

Tabulka 29 Typ využívané služby - OZP

V dotazníkovém šetření bylo zjišťováno, které **sociální služby klienti nejčastěji využívají**, klienti mohli označit více sociálních služeb. Výpočet vychází z počtu odpovědí v poměru k celkovému počtu klientů sociálních služeb zařazených do cílové skupiny OZP. Data v tabulce tedy představují služby podle



celkové míry jejich užívání ze strany cílové skupiny. Nejpočetnější zastoupení mají pobytové služby pro osoby se zdravotním postižením (domovy), sociální rehabilitace a domovy se zvláštním režimem.

Absence sociálních služeb u cílové skupiny OZP

Absence služby	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu OZP
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Ano – chybí	12 % (4 osoby)	19 % (8 osob)	17,5 % (30 osob)	17 % (42 osob)
Ne – nechybí	88 % (30 osob)	81 % (34 osob)	82,5 % (141 osob)	83 % (205 osob)
Celkem	100 % (34 osob)	100 % (42 osob)	100 % (171 osob)	100 % (247 osob)

Tabulka 30 Absence služby - OZP

Cílem výzkumného šetření bylo mimo jiné zjistit také to, zda stávajícím klientům sociálních služeb **chybí** nějaká další **sociální služba**. Necelá pětina dotázaných přitom uvedla, že jim nějaká sociální služba chybí.

Klienti ambulantních služeb, kterým aktuálně chybí nějaká sociální služba, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „chráněná dílna“ (1 osoba)
- „více služeb pro osoby s postižením“ (1 osoba)
- „služby pro mládež a děti v rodině, doma“ (1 osoba)
- „oprava oděvů“ (1 osoba)

Klienti terénních služeb, kterým aktuálně chybí nějaká sociální služba, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „pečovatelské služby a nákupy“ (celkem 3 osoby)
- „opravy prádla a oděvů“ (celkem 2 osoby)
- „hospic“, „odlehčovací služba“ (celkem 2 osoby)
- „sexuální služby“ (1 osoba)

Klienti pobytových služeb, kterým aktuálně chybí nějaká sociální služba, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „chráněné bydlení a tréninkové byty“ (celkem 17 osob)
- „masáže a rehabilitace“ (celkem 4 osoby)
- „sociální rehabilitace“ (celkem 4 osoby)
- „služby návazné péče“ (celkem 3 osoby)
- „pedikúra“ (1 osoba)
- „chráněné dílny“ (1 osoba)

Z výše uvedených dat tedy jednoznačně vyplývá, že pokud je pocítována potřeba další sociální služby, týká se zejména chráněného bydlení, dále širší spektrum nabízených služeb s ohledem na specifické potřeby a klientů a služby návazné péče, přičemž byla zmiňována potřeba návazné péče pro OZP a to i pro osoby ve věku mimo školní docházku.



Lokace sociální služby cílové skupiny OZP

Lokace služby	Způsob poskytování služby		Z celkového počtu OZP
	Ambulantní	Pobytová	
V místě bydliště	68 % (23 osob)	99,5 % (170 osob)	94 % (193 osob)
Mimo - dojíždění nevadí	23,5 % (8 osob)	0,5 % (1 osoba)	4,5 % (9 osob)
Mimo - dojíždění vadí	8,5 % (3 osoba)	0 % (0 osob)	1,5 % (3 osoby)
Celkem	100 % (34 osob)	100 % (171 osob)	100 % (205 osob)

Tabulka 31 Lokace služby - OZP

V další sekci otázek byli respondenti dotazováni na svou preferovanou sociální službu – tedy tu, kterou považují za svou hlavní, nejčastěji ji využívají.

Otázka byla zaměřena na **místo poskytování služby** a týkala se klientů **ambulantních služeb**, u kterých existuje předpoklad, že do služby dochází a musí tak vynaložit úsilí pro využití služby. Z odpovědí dotazovaných vyplývá, s místem poskytování služby je spokojeno 91,5 % dotázaných klientů ambulantních služeb.

U klientů pobytových služeb je spokojeno 99,5 % dotazovaných. Tato skutečnost může být ovlivněna faktem, že místo služby považují zároveň za místo svého bydliště.

U terénních služeb tato spokojenost nebyla zjišťována, protože služby jsou poskytovány v přirozeném prostředí klientů a dá se předpokládat, že lokace tedy vyhovuje. Případné připomínky klientů ke způsobu poskytování služby jsou mapovány v dalších otázkách.

Otevírací, provozní doba poskytovaných služeb u cílové skupiny OZP

Doba poskytování služby	Způsob poskytování služby		Z celkového počtu OZP
	Ambulantní	Terénní	
Vyhovuje	94 % (32 osob)	93 % (39 osob)	93,5 % (92 osob)
Částečně vyhovuje	6 % (2 osob)	7 % (3 osob)	6,5 % (7 osob)
Nevyhovuje	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)
Celkem	100 % (34 osob)	100 % (42 osob)	100 % (76 osob)

Tabulka 32 Otevírací a provozní doba služby - OZP

Další položka v dotazníku se týkala pouze ambulantních a terénních služeb (pobytové služby jsou poskytovány nepřetržitě). Otázka se zabývala tím, zda je pro klienty časově dostupná, resp. jim vyhovuje **doba poskytování služby**.

Klientům ambulantních služeb doba jejich poskytování zcela nebo částečně vyhovuje. Celkem 94 % dotázaných uvádí, že jim vyhovuje, u 6 % respondentů jim pak vyhovuje částečně. Dá se tedy předpokládat, že aktuální nastavení doby poskytování ambulantních sociálních služeb odpovídá potřebám cílové skupiny.

U klientů terénních služeb naprostě většině oslovených (93 %) doba poskytování služeb vyhovuje, pouze 3 osobám (7 %) vyhovuje částečně. Vzhledem k tomu, že se doba poskytování služeb terénních programů odvíjí od aktuálních potřeb cílové skupiny, potvrzuje se skutečnost, že je doba poskytování vhodně nastavena.



Saturace potřeb klientů cílové skupiny OZP

Naplnění potřeb	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu OZP
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Rozhodně ano	65 % (22 osob)	84 % (35 osob)	75,5 % (129 osob)	75 % (186 osob)
Spíše ano	32 % (11 osob)	14 % (6 osob)	23 % (39 osob)	23 % (56 osob)
Spíše ne	3 % (1 osoba)	2 % (1 osoba)	1,5 % (3 osoby)	2 % (5 osob)
Rozhodně ne	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)
Celkem	100 % (34 osob)	100 % (42 osob)	100 % (171 osob)	100 % (247 osob)

Tabulka 33 Saturace potřeb klientů - OZP

Cílem zhotovitele bylo zjistit, zda sociální služba, kterou klient využívá, **naplňuje jeho potřeby** (případně splňuje požadavky, které vůči službě má). Tato otázka se týkala všech sociálních služeb (ambulantních, terénních, pobytových). Respondenti měli možnost vybrat ze čtyř odpovědí, zda služba rozhodně ano, spíše ano, spíše ne, rozhodně ne naplňuje, resp. nenaplňuje jejich potřeby.

Dle výše uvedených dat je možné konstatovat, že služby rozhodně nebo spíše naplňují potřeby 97 % klientů ambulantních služeb, 98 % klientů terénních a 98,5 % klientů pobytových služeb. Dá se tedy předpokládat, že služby zvládnou saturovat většinu potřeb jejích klientů.

Pouze 5 osob (2 %) z celkového počtu dotazovaných uživatelů služeb pro OZP spíše nemá saturované své potřeby. Dá se předpokládat, že tato nespokojenost se odvíjí od specifických potřeb klientů, případně aktuální životní situace.

Hodnocení poskytování služeb pro osoby se zdravotním postižením je pro přehlednost uvedeno na samostatné stránce.



Hodnocení poskytovaných služeb u cílové skupiny OZP

Průměrná známka v hodnocených oblastech							
Sociální služba	Prostředí (ubytování)	Čas služby	Strava	Přístup personálu	Volný čas	Nabídka služeb	Cena za služby
Ambulantní služby							
Denní stacionář Barborka	1,33	-	-	1,00	1,88	2,66	4,44
Horizont Kroměříž ambulantní služby	1,20	-	-	1,04	1,35	1,77	1,00
Průměrné hodnocení	1,26	-	-	1,02	1,61	2,21	2,72
Sociální služba	Prostředí (ubytování)	Čas služby	Strava	Přístup personálu	Volný čas	Nabídka služeb	Cena za služby
Terénní služby							
Horizont Kroměříž terénní služby	-	1,33	-	1,00	-	1,37	1,28
Osobní asistence Charita Kroměříž	-	1,27	-	1,00	-	1,05	1,44
Tyfoservis Zlín terénní služby	-	1,0	-	1,00	-	1,00	1,00
Pečovatelská služba Koryčany terénní služby	-	1,00	-	1,00	-	1,00	1,00
Decent Hulín	-	2,00	-	1,00	-	1,00	1,00
Pečovatelská služba Charita KM	-	1,00	-	1,33	-	1,33	1,33
Pečovatelská služba Kroměříž	-	1,12	-	1,12	-	1,25	2,00
Pečovatelská služba Chropyně terénní služby	-	-	-	1,00	-	-	1,00
Průměrné hodnocení	-	1,09	-	1,05	-	1,14	1,26
Sociální služba	Prostředí (ubytování)	Čas služby	Strava	Přístup personálu	Volný čas	Nabídka služeb	Cena za služby
Pobytové služby							
Sociální rehabilitace Zahrada Charita Kroměříž	1,50	-	1,40	1,31	1,65	2,07	1,35
DZP Zborovice	1,20	-	2,26	1,20	1,47	2,00	1,53
DZP Kvasice	1,00	-	1,6	1,00	1,00	1,00	-
Podpora samostatného bydlení Barborka	1,00	-	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00
DZP Barborka	1,00	-	1,14	1,04	1,08	1,10	1,02
DZR Kvasice	1,27	-	1,16	1,28	1,25	1,09	1,68
Chráněné bydlení pob. KM Zborovice	1,13	-	1,38	1,00	1,75	1,25	2,6
Průměrné hodnocení PS	1,16	-	1,42	1,12	1,31	1,36	1,86
Celkové hodnocení všech služeb	1,21	1,09	1,42	1,06	1,46	1,57	1,95

Tabulka 34 Hodnocení poskytovaných služeb - OZP

Další oblastí bylo **hodnocení jednotlivých oblastí v rámci poskytování sociální služby**. Pro přehlednost jsou uvedeny všechny údaje za jednotlivé služby. Respondenti hodnotili oblasti jako ve škole, tedy



známka 1 byla nejlepší a známka 5 byla nejhorší. Klienti hodnotili prostředí (ubytování), stravu (pokud se poskytuje), přístup personálu, nabídku služeb, cenu za poskytované služby, výplň volného času (pokud volnočasové aktivity služba nabízí). Poté jsou sečteny známky za jednotlivé skupiny služeb (ambulanti, terénní, pobytové), včetně výsledného skóre za celou cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením (jde o aritmetický průměr).

Pro objektivitu výsledného hodnocení je třeba zdůraznit, že ne vždy se všichni respondenti vyjadřovali (respektive hodnotili) všechny zmiňované oblasti, proto jsou některé výsledky spíše ilustrativní.

U ambulantních služeb je nejlépe hodnocený přístup personálu, naopak nejhůře jsou hodnoceny (se vzestupnou tendencí) volnočasové aktivity, nabídka služeb a nejhůře je hodnocena cena poskytovaných služeb. Zde se dá předpokládat, že cena za poskytované služby může zároveň působit jako jedna z bariér pro využití sociální služby.

U terénních služeb je jako „nejvíce problematická“ (zároveň jde ale o velmi dobré hodnocení) nabídka služeb a cena za poskytované služby. Ve srovnání s ambulantními službami jde o výrazně lepší hodnocení, které může korelovat s faktem, že služby jsou poskytovány v přirozeném prostředí klienta.

U pobytových sociálních služeb je velmi kladně hodnocen přístup personálu, naopak rezervy klienti vidí u možností využití volného času, nabídky služeb, dále pak u stravy, která je hodnocena hůře a nejhůře je hodnocena cena za poskytované služby. Vyšší výsledná čísla u pobytových služeb mohou korelovat se skutečností, že klienti využívají služeb celodenně, z čehož mohou pramenit také specifitější potřeby klientů, které se nemusí plně dařit naplnit s ohledem na možnosti a nastavení jednotlivých typů služeb.

Absence konkrétních prvků ve službě u cílové skupiny OZP

Postrádám ve službě něco	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu OZP
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Ne	76,5 % (26 osob)	83 % (35 osob)	92 % (157 osob)	88 % (217 osob)
Ano	23,5 % (8 osob)	17 % (7 osob)	8 % (14 osob)	12 % (29 osob)
Celkem	100 % (34 osob)	100 % (42 osob)	100 % (171 osob)	100 % (247 osob)

Tabulka 35 Absence prvků ve službě - OZP

Klienti sociálních služeb měli možnost uvést, zda jim něco **ve službě chybí**. Ze získaných údajů je patrné, že nejvíce nesaturovaných potřeb mají klienti ambulantních služeb (téměř čtvrtina dotázaných). U terénních služeb postrádá něco ve službě 17% dotázaných, dá se předpokládat, že nižší číslo koreluje se skutečností, že jsou služby poskytovány v přirozeném prostředí těchto osob.

U pobytových služeb pouze 8% dotázaných uvedlo, že jim něco ve službě chybí, zároveň ale tato skutečnost nekoreluje s hodnocením služby z hlediska nabídky služeb, trávení volného času („známkování“ služby). Tuto skutečnost si lze vysvětlit kupříkladu tím, že jde o osoby se zdravotním postižením, kde se zároveň může vyskytovat jistý kognitivní deficit, který může negativně ovlivnit vlastní schopnost formulovat konkrétní potřeby.

Klientům ambulantních služeb, kterým aktuálně chybí nějaký prvek ve službě, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „činnosti v dílnách“ (2 osoby)
- „vodoléčba a canisterapie“ (1 osoba)
- „více aktivit“ (1 osoba)



- „zapojení do aktivit Barborky“ (1 osoba)
- „ochotnější sponzoři“ (1 osoba)
- „manikúra, pedikúra, kadeřnictví“ (1 osoba)
- „otevírací doba“ (1 osoba)

Klientům terénních služeb, kterým aktuálně chybí nějaký prvek ve službě, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „sexuální služby“ (1 osoba)
- „opravy prádla“ (1 osoba)
- „jiný čas poskytování služeb“ (1 osoba)
- „sponzoři“ (1 osoba)
- „manikúra, pedikúra“ (1 osoba)
- nevedeno (2 osoby)

Klientům pobytových služeb, kterým aktuálně chybí nějaký prvek ve službě, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „jiné vybavení služby“ (2 osoby)
- „masáže“ (2 osoby)
- „pedikúra“ (2 osoby)
- „zvíře“ (2 osoby)
- „delší pobyt ve službě“ (2 osoby)
- „partner“ (1 osoba)
- „lepší strava“ (1 osoba)
- „psycholog“ (1 osoba)
- „kroužky“ (1 osoba)

Výše zmíněné potřeby klientů sociálních služeb mohou sloužit jako podnět k revizi poskytovaných služeb, jejich spektra a případných dalších identifikovaných potřeb klientů.

Vnímání potřeby změny ve službě u cílové skupiny OZP

Chci ve službě změnu	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu OZP
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Ne	85,5 % (29 osob)	81 % (34 osob)	92 % (157 osob)	89 % (220 osob)
Ano	14,5 % (5 osob)	19 % (8 osob)	8 % (14 osob)	11 % (27 osob)
Celkem	100 % (34 osob)	100 % (42 osob)	100 % (171 osob)	100 % (247 osob)

Tabulka 36 Potřeba změny ve službě - OZP

V této položce klienti měli možnost uvést případné změny ve službě, které by si přáli. U ambulantních služeb chce nějakou změnu ve službě cca 15 % dotázaných, u terénních je to téměř 1/5 dotázaných a u pobytových služeb jen 8 % oslovených klientů.



Klienti ambulantních služeb, kteří chtějí změnu ve službě, kterou aktuálně využívají, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „rozšíření služeb o služby pro mládež po ukončení povinné školní docházky“ (1 osoba)
- „cena služby, je moc drahá“ (1 osoba)
- „více výletů ve službě“ (1 osoba)
- „poskytování služeb i o víkendu“ (1 osoba)
- „nezájem města o řešení situace, cena“ (1 osoba)

Klienti terénních služeb, kteří chtějí změnu ve službě, kterou aktuálně využívají, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „bohatší program“ (2 osoby)
- „doba poskytování služby“ (1 osoba)
- „nedostatek kapacity“ (1 osoba)
- „doprava k lékaři“ (1 osoba)
- nevedeno (3 osoby)

Klienti pobytových služeb, kteří chtějí změnu ve službě, kterou aktuálně využívají, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „lepší vybavení služby“ (5 osob)
- „více aktivit“ (3 osoby)
- „nucený denní režim ve službě“ (2 osoby)
- „jednolůžkový pokoj“ (1 osoba)
- „lepší komunikace s pracovníky“ (1 osoba)
- „psycholog“ (1 osoba)
- „více cigaret na den“ (1 osoba)



Zájem o potenciální využití dalších služeb u cílové skupiny OZP

Pořadí	Sociální služba, kterou bych chtěl/a využít	Z celkového počtu OZP
1.	Chráněné bydlení	24 % (59 osob)
2.	Domov se zvláštním režimem	11 % (27 osob)
3.	Sociálně terapeutická dílna	7,5 % (18 osob)
4.	Domov pro seniory	4 % (10 osob)
5.	Domov pro OZP	3,5 % (9 osob)
	Sociální rehabilitace	3,5 (9 osob)
6.	Poradna	3 % (7 osob)
	Centrum denních služeb	3 % (7 osob)
7.	Denní stacionář	2,5 % (6 osob)
8.	Týdenní stacionář	2 % (4 osob)
9.	Krizové centrum	1 % (2 osoby)
	Nízkoprahové denní centrum	1 % (2 osoby)
	Noclehárna	1 % (2 osoby)
	Doléčovací centrum	1 % (2 osoby)
10.	Odlehčovací služby	0,5 % (1 osoba)
	Kontaktní centrum	0,5% (1 osoba)
	Terapeutická komunita	0,5 % (1 osoba)
Celkem 167 označení zájmu o službu u 247 osob		

Tabulka 37 Zájem o využívání dalších služeb – OZP

Předposlední otázka požadovala u respondentů, aby označili sociální služby, o které **by měli zájem**, ale momentálně je nevyužívají. Výpočet vychází z počtu odpovědí v poměru k celkovému počtu klientů sociálních služeb zařazených do cílové skupiny OZP. Data v tabulce tedy představují služby podle celkové míry jejich potenciálního využití ze strany cílové skupiny. Procentuální zastoupení se odvíjí od celkového počtu označených služeb, nikoliv od celkového počtu respondentů v dané části.

V rámci vyhodnocení se některé služby umístily na stejném místě, respektive mají stejný počet potenciálních zájemců, proto je někdy v pořadí uvedeno více služeb.

Téměř čtvrtina dotázaných osob z cílové skupiny OZP by chtěla v budoucnu využít chráněného bydlení, tedy pobytovou sociální službu. Z daného faktu se dá předpokládat, že buď očekávají vývoj své životní situace, případně službu aktuálně nevyužívají např. z důvodu kapacity. Tento fakt naznačuje i další údaj, respektive zájem o pobytovou službu v DZR u 11 % dotázaných. Třetí nejžádanější službou, o kterou respondenti projevíli zájem, jsou sociálně terapeutické dílny. Tato skutečnost může korelovat se „známkováním“ služeb, kdy klienti hůře hodnotili nabídku služeb a využití volného času, což může tato služba případně saturovat.



Překážky ve využívání sociálních služeb u cílové skupiny OZP

Pořadí	Překážky ve využívání služby	Z celkového počtu OZP
1.	Finance – služba je drahá	24,5 % (60 osob)
2.	Kapacita služby	12 % (30 osob)
3.	Jiné: Nic mi nebrání	9,5 % (23 osob)
4.	Nemám informace o službě	8,5 % (21 osob)
5.	Místo poskytování	6 % (15 osob)
6.	Ostych, stud	4 % (9 osob)
7.	Doba poskytování služby	3,5 % (8 osob)
8.	Stavební a technické bariéry	2,5 % (6 osob)
9.	Obavy o anonymitu	1 % (2 osoby)
10.	Pověst služby	0,5 % (1 osoba)
Celkem 175 označení překážek u 247 osob		

Tabulka 38 Překážky ve využívání služby - OZP

Poslední otázka celého dotazníku se zaměřovala na **překážky ve využívání sociální služby**, tedy případné bariéry, které mohou klientovi ve využívání služby bránit. Otázka směřovala na potenciální využívání služby – souvisela tedy s předchozí otázkou, kdy respondenti vybírali službu, kterou doposud nevyužívají. V případě, že respondenti zvolili možnost „jiné“, vždy uvedli, že neexistují žádné bariéry, které by bránily ve využívání sociální služby. Při vyhodnocení otázky se vždy vycházelo pouze z dat, která respondenti vyplnili, někteří z nich se k otázce nevyjadřovali.

Nejčastější bariérou pro využívání sociální služby je pro čtvrtinu dotazovaných finanční dostupnost služby. Tuto skutečnost podporují i další data z předchozích položek dotazníku – zejména „známkování“ služeb. Dále pak 12 % klientů ve využívání služby brání její nízká kapacita (dá se předpokládat, že jde zejména o pobytové služby). Za zajímavý údaj je možné považovat nedostatek informací o potenciálních službách, který pociťuje téměř 9 % dotazovaných. Může jít o jistou rezervu v předávání informací nebo vhodných informačních kanálech s ohledem na cílovou skupinu.

Shrnutí nejvýznamnějších zjištění za cílovou skupinu OZP

- celkový počet respondentů pro OZP byl 247, návratnost dotazníků je 44,11 %
- ambulantní služby využívají spíše muži (cca 2/3 mužů ku 1/3 žen), naopak terénní využívají cca 2/3 žen ku 1/3 mužů, u **pobytových služeb je poměr pohlaví vyrovnaný**
- ve všech třech typech sociálních služeb převažují osoby ve věkové kohortě 27 – 64 let, přičemž nejmarkantněji tento údaj vychází u ambulantní služby, 94 % respondentů spadá do věkové kategorie 27 – více let, 28,5 % osob je ve věkové kategorii 65 a více let, dá se tedy předpokládat, že zároveň spadají do kategorie senioři
- většina oslovených klientů využívá **sociální služby přímo v obci Kroměříž**, pouze 38 % klientů využívá služby v Hulíně, Chropyni, Kvasicích, Koryčanech nebo Zborovicích
- **nejpočetněji jsou zastoupeny pobytové služby** pro osoby se zdravotním postižením (domovy), sociální rehabilitace a domovy se zvláštním režimem
- necelá **pětina dotázaných uvedla, že jim chybí nějaká sociální služba**, jde zejména o chráněné bydlení
- s místem poskytování služby je spokojeno 91,5 % dotázaných klientů ambulantních služeb, u klientů pobytových služeb je spokojeno 99,5 % dotazovaných



- klientům ambulantních služeb doba jejich poskytování u 94 % vyhovuje zcela, u 6 % respondentů jim vyhovuje částečně, u klientů terénních služeb naprosté většině oslovených (93 %) doba poskytování služeb vyhovuje, pouze 3 osobám (7 %) vyhovuje částečně
- služby rozhodně nebo spíše naplňují potřeby 97 % klientů ambulantních služeb, 98 % klientů terénních a 98,5 % klientů pobytových služeb
- pouze 5 osob (2 %) z celkového počtu dotazovaných uživatelů služeb pro OZP spíše nemá saturované své potřeby
- **ambulantních služeb** je nejlépe hodnocený přístup personálu, naopak nejhůře jsou hodnoceny (se vzestupnou tendencí) volnočasové aktivity, nabídka služeb a nejhůře je hodnocena cena poskytovaných služeb
- **u terénních služeb** je jako „nejvíce problematická“ (zároveň jde ale o velmi dobré hodnocení) označena nabídka služeb a cena za poskytované služby
- **v pobytových službách** je velmi kladně hodnocen přístup personálu, naopak rezervy klienti vidí v možnostech využití volného času, nabídce služeb, dále pak u stravy, která je špatně hodnocena a nejhůře je hodnocena cena za poskytované služby
- u ambulantních služeb chce nějakou změnu ve službě cca 15 % dotázaných, u terénních je to téměř 1/5 a u pobytových služeb jen 8 % oslovených klientů
- čtvrtina dotázaných osob by chtěla v budoucnu využít chráněného bydlení, zájem o pobytovou službu v DZR má 11 % dotázaných, třetí nejžádanější službou, o kterou respondenti projeví zájem, jsou sociálně terapeutické dílny
- **nejčastější bariérou** pro využívání sociální služby je pro čtvrtinu dotazovaných finanční dostupnost služby, dále pak 12 % klientů ve využívání služby brání její nízká kapacita, nedostatek informací o potenciálních službách má téměř 9 % dotazovaných



Analýza – cílová skupina rodiny s dětmi

V následující části jsou uvedeny výsledky výzkumného šetření u cílové skupiny rodiny s dětmi. Pro tuto analýzu byly osloveny celkem 5 sociálních služeb a 1 služba, jejíž cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi, ovšem nejde o registrovanou sociální službu. Toto centrum bylo osloveno, jelikož v ORP Kroměříž hraje při poskytování služeb rodinám s dětmi velkou roli – nabízí velké množství zájmových, volnočasových a rodinných aktivit, tudíž informace získané od této cílové skupiny mohou být vhodnými podklady pro další zpracování v rámci analýzy. Celkem 3 služby jsou ambulantní, 1 pobytová a 2 terénní. Celkem bylo mezi služby distribuováno 235 dotazníků, v závislosti na kapacitě a velikosti sociální služby. V rámci zpětného sběru bylo pro účely výzkumu **získáno 175 kusů** dotazníků, z čehož muselo být **vyřazeno celkem 17 dotazníků** - 12 dotazníků bylo vyřazeno, jelikož klienti uvedli místo poskytování služby mimo ORP Kroměříž nebo byly služby poskytovány jinde, než má ambulantní služba definováno v registru poskytovatelů sociálních služeb. Dalších 5 dotazníků bylo vyřazeno náhodným výběrem. Poskytovatel sociálních služeb v tomto případě odevzdal větší počet dotazníků, než mu bylo přiřazeno a mohla by tím být ohrožena validita a reliabilita získaných dat.

Návratnost administrovaných dotazníků

Cílová skupina: rodiny s dětmi		
Sociální služba	Počet distribuovaných dotazníků	Počet získaných dotazníků
Způsob poskytování služby	Ambulantní	
Rodinné centrum Kroměříž z.s. – ambulantní služby Kroměříž	50	85 kusů
Klubíčko Kroměříž Kroměříž	50	
Centrum poradenství pro rodinné a partnerské vztahy Kroměříž (intervenční centrum + odborné sociální poradenství)	30	
Celkem	130	Návratnost: 65,38 %
Způsob poskytování služby	Terénní	
Rodinné centrum Kroměříž z.s. – terénní služby Kroměříž	50	55 kusů
Středisko rané péče Olomouc Olomouc	5	
Celkem	55	Návratnost: 100 %
Způsob poskytování služby	Pobytová	
Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Kroměříž Kroměříž	50	18 kusů
Celkem	50	Návratnost: 36 %
Celkový počet získaných dotazníků	158	67,23 %

Tabulka 39 Návratnost administrovaných dotazníků - rodiny s dětmi

Celkový počet dotazníků pro účely analýzy je tedy **158 kusů**. **Návratnost za celou cílovou skupinu je 67,23 %**. Všechny dotazníky prošly kontrolou, odpovědi respondentů byly zaznačeny do záznamových archů. V některých případech respondenti nevyplnili všechny položky, které byly v dotazníku dotazovány. V tomto případě procentuální vyjádření odráží celkový počet získaných odpovědí od



respondentů v poměru k počtu respondentů, případně se vycházelo pouze ze získaných dat (např. „známkování“ služby).

Pohlaví respondentů cílové skupiny RD

Pohlaví	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu RD
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Muži	13 % (11 osob)	15 % (8 osob)	0 % (0 osob)	12 % (19 osob)
Ženy	87 % (74 osob)	85 % (47 osob)	100 % (18 osob)	88 % (139 osob)
Celkem	100 % (85 osob)	100 % (55 osob)	100 % (18 osob)	100 % (158 osob)

Tabulka 40 Pohlaví respondentů - rodiny s dětmi

V rámci dotazníkového šetření byly zjišťovány základní demografické údaje respondentů – **pohlaví**, věk a místo poskytování sociální služby (resp. místo využívání sociální služby). Tyto údaje vychází ze samotného zadání pro zpracování analýzy.

Z povahy samotné analýzy a cílové skupiny výzkumného šetření vyplývá její členění dle pohlaví. Ambulantní a terénní služby využívá cca 15 % mužů a 85 % žen, u pobytové služby tvoří respondenty pouze ženy díky povaze pobytové služby – tedy azylovému domu pro ženy a matky.

Věkové rozložení cílové skupiny RD

Věková kategorie	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu RD
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
0 – 18 let	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)
19 – 26 let	7 % (6 osob)	13 % (7 osob)	22 % (4 osoby)	11 % (17 osob)
27 – 64 let	92 % (78 osob)	86 % (47 osob)	72 % (13 osob)	87 % (138 osob)
65 a více let	1 % (1 osoba)	1 % (1 osoba)	1 % (1 osoba)	2 % (3 osoby)
Celkem	100 % (85 osob)	100 % (55 osob)	100 % (18 osob)	100 % (158 osob)

Tabulka 41 Věkové rozložení - rodiny s dětmi

Dalším demografickým údajem, který byl pro dotazníkové šetření významný, je **věkové rozložení cílové skupiny**. Pro účely výzkumu u této cílové skupiny byly stanoveny 4 kategorie se zastoupením vymezeným tabulce.

Žádnou z typů ani forem sociálních služeb nevyužívá osoba do 18-ti let včetně. Nejvíce klientů využívá ambulantní formu služby, v závěsu jsou pak služby terénní a nejméně respondentů využívá pobytovou službu. Celkem 11 % dotázaných patří do věkové kohorty 19 – 26 let, dá se tedy předpokládat, že to jsou mladí rodiče s malými dětmi. Nejčastější věkové zastoupení je pak ve věkové skupině 27 – 64 let a to celkem 87 % respondentů.



Místo poskytování sociální služby pro cílovou skupinu RD

Místo	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu RD
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Kroměříž	100 % (85 osob)	55 % (30 osob)	100 % (18 osob)	83 % (133 osob)
Hulín	0 % (0 osob)	5,5 % (3 osoby)	0 % (0 osob)	2 % (3 osoby)
Chropyně	0 % (0 osob)	11 % (6 osob)	0 % (0 osob)	4 % (6 osob)
Kvasice	0 % (0 osob)	3,5 % (2 osoby)	0 % (0 osob)	1,5 % (2 osoby)
Zdounky	0 % (0 osob)	5 % (3 osoby)	0 % (0 osob)	2 % (3 osoby)
Morkovice	0 % (0 osob)	13 % (7 osob)	0 % (0 osob)	4,5 % (7 osob)
Roštín	0 % (0 osob)	3,5 % (2 osoby)	0 % (0 osob)	1,5 % (2 osoby)
Rataje	0 % (0 osob)	3,5 % (2 osoby)	0 % (0 osob)	1,5 % (2 osoby)
Celkem	100 % (85 osob)	100 % (55 osob)	100 % (18 osob)	100 % (158 osob)

Tabulka 42 Místo poskytování služeb - rodiny s dětmi

Významným údajem bylo **místo poskytování sociální služby**. Ambulantní služby mají sídlo v Kroměříži a jsou proto využívány pouze v této lokalitě. Terénní služby ve městě Kroměříž pak využívá 55 % dotázaných, dá se předpokládat, že pokud jde o rodiny s dětmi, tento typ služby je pro ně dostupnější. Terénní služby pak dále klienti nejčastěji využívají v Morkovicích a Chropyni. Pobytová služba sídlí pouze v Kroměříži, z čehož vyplývá skutečnost, že 100 % dotázaných ji využívá v tomto městě.

Typ sociální služby využívaný cílovou skupinou RD

Pořadí	Sociální služba	Z celkového počtu RD
1.	SAS	61 % (97 osob)
2.	Klubíčko	19 % (30 osob)
3.	Azylový dům pro ženy a matky s dětmi	15 % (23 osob)
4.	Sociální poradna	14 % (22 osob)
5.	Kontaktní centrum	3 % (5 osob)
	Celkem	Celkem 177 označení u 158 osob

Tabulka 43 Využívaný typ sociální služby

V dotazníkovém šetření bylo zjišťováno, které **sociální služby klienti nejčastěji využívají**, klienti mohli označit více sociálních služeb, které aktuálně využívají. Klienti nejčastěji využívají sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, ať už v ambulantní nebo terénní formě. Dále pak klienti nejčastěji využívají neregistrovanou sociální službu Klubíčko, azylový dům pro ženy, sociální poradnu a také kontaktní centrum pro uživatele drog.

Absence sociálních služeb u cílové skupiny RD

Absence služby	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu RD
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Ano – chybí	29,5 % (25 osob)	29 % (16 osob)	11 % (2 osoby)	27 % (43 osob)
Ne – nechybí	70,5 % (60 osob)	71 % (39 osob)	89 % (16 osob)	73 % (115 osob)
Celkem	100 % (85 osob)	100 % (55 osob)	100 % (18 osob)	100 % (158 osob)

Tabulka 44 Absence sociálních služeb - rodiny s dětmi

Cílem výzkumného šetření bylo mimo jiné zjistit také to, zda stávajícím klientům sociálních služeb **chybí** nějaká další **sociální služba**.



Cca 30 % klientů ambulantních a terénních služeb absentuje nějakou další sociální službu, nejčastěji jde o pobytové služby, respektive ubytování či sociální byty. U pobytové služby, tedy azylového domu, paradoxně klienti tuto potřebu mají výrazně nižší - dá se předpokládat, že jim tento typ služby saturuje většinu potřeb. Pokud zprůměrnujeme oslovené uživatele jednotlivých sociálních služeb, tak ze získaných dat vyplývá, že cca čtvrtina uživatelů z cílové skupiny rodiny s dětmi postrádá některou další sociální službu.

Klienti ambulantních služeb, kterým aktuálně chybí nějaká sociální služba, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „sociální byty, bydlení“ (celkem 18 osob)
- „odlehčovací služby“ (celkem 3 osoby)
- „sociální poradna“ (celkem 2 osoby)
- „komunitní centra pro rodiny s dětmi“ (celkem 2 osoby)
- „chráněná dílna“ (1 osoba)

Klienti terénních služeb, kterým aktuálně chybí nějaká sociální služba, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „sociální byty, bydlení“ (celkem 13 osob)
- „odlehčovací služba“ (celkem 2 osoby)
- „rozvoz dětí do školy“ (1 osoba)

Klienti pobytových služeb, kterým aktuálně chybí nějaká sociální služba, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „katolická výchova dětí a duchovní podpora“ (1 osoba)
- „krizové centrum“ (1 osoba)

Z výše uvedených dat tedy vyplývá, že pokud je pocítována potřeba další sociální služby, týká se zejména ubytování či bydlení pro rodiny s dětmi.

Lokace sociální služby cílové skupiny RD

Lokace služby	Způsob poskytování služby		Z celkového počtu RD
	Ambulantní	Pobytová	
V místě bydliště	66 % (56 osob)	100 % (18 osob)	72 % (74 osob)
Mimo - dojíždění nevádí	34 % (29 osob)	0 % (0 osob)	28 % (29 osob)
Mimo - dojíždění vadí	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)
Celkem	100 % (85 osob)	100 % (18 osob)	100 % (103 osob)

Tabulka 45 Lokace sociální služby - rodiny s dětmi

V další sekci otázek byli respondenti dotazováni na svou preferovanou sociální službu – tedy tu, kterou považují za svou hlavní, nejčastěji ji využívají.

Otázka byla zaměřena na **místo poskytování služby** a týkala se klientů **ambulantních služeb**, u kterých existuje předpoklad, že do služby dochází a musí tak vynaložit jisté úsilí pro využití služby.



U klientů ambulantních služeb mají dvě třetiny z nich službu v místě bydliště, u třetiny tomu tak není, ale není to zásadní překážka pro její využívání.

U pobytové služby ji všichni respondenti mají v místě bydliště – dá se předpokládat, že i pokud mají bydliště jinde, aktuálně považují službu za své primární místo bydlení.

Otázka týkající se místa poskytování služby nebyla položena respondentům terénních služeb, protože služby jsou jim poskytovány v jejich přirozeném prostředí.

Otevírací, provozní doba poskytovaných služeb u cílové skupiny RD

Doba poskytování služby	Způsob poskytování služby		Z celkového počtu RD
	Ambulantní	Terénní	
Vyhovuje	95,5 % (81 osob)	100 % (55 osob)	97 % (136 osob)
Částečně vyhovuje	4,5 % (4 osoby)	0 % (0 osob)	3 % (7 osob)
Nevyhovuje	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)
Celkem	100 % (85 osob)	100 % (55 osob)	100 % (140 osob)

Tabulka 46 Otevírací a provozní doba služeb - rodiny s dětmi

Další položka v dotazníku se týkala pouze ambulantních a terénních služeb (pobytové služby je poskytují nepřetržitě). Otázka se zabývala tím, zda je pro klienty časově dostupná, resp. jim vyhovuje **doba poskytování služby**.

Klientům ambulantních služeb doba jejich poskytování zcela nebo částečně vyhovuje, přičemž částečně vyhovuje pouze 4,5 % dotázaných. Dá se tedy předpokládat, že doba poskytování služby je vhodně nastavená a odpovídá potřebám klientů.

U klientů terénních služeb všem osloveným doba poskytování služeb vyhovuje. Vzhledem k tomu, že se doba poskytování služeb terénních programů odvíjí od aktuálních potřeb cílové skupiny, potvrzuje se skutečnost, že je doba poskytování vhodně nastavena.

Saturace potřeb klientů cílové skupiny RD

Naplnění potřeb	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu RD
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Rozhodně ano	78 % (66 osob)	95 % (52 osob)	50 % (9 osob)	80 % (127 osob)
Spíše ano	22 % (19 osob)	5 % (3 osoby)	50 % (9 osob)	20 % (31 osob)
Spíše ne	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)
Rozhodně ne	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)
Celkem	100 % (85 osob)	100 % (55 osob)	100 % (18 osob)	100 % (158 osob)

Tabulka 47 Saturace potřeb - rodiny s dětmi

Cílem zhotovitele bylo zjistit, zda sociální služba, kterou klient využívá, **naplňuje jeho potřeby** (případně splňuje požadavky, které vůči službě má). Tato otázka se týkala všech sociálních služeb (ambulantních, terénních, pobytových). Respondenti měli možnost vybrat ze čtyř odpovědí, zda služba rozhodně ano, spíše ano, spíše ne, rozhodně ne naplňuje, resp. nenaplňuje jejich potřeby.

U ambulantních i terénních služeb se všem respondentům daří rozhodně nebo spíše naplňovat jejich potřeby. Z výše uvedených údajů vyplývá, že jisté rezervy při saturaci klientových potřeb mají ambulantní služby u cca 20 % dotázaných, což může korelovat se situací, kdy cca 30 % klientů ambulantních služeb pociťuje absenci další sociální služby. U respondentů, kteří využívají terénní služby je to pouze 5 % těch, kterým služba jejich potřeby spíše saturuje. Vzhledem k tomu, že cca 30 % klientů terénních služeb chybí nějaká další sociální služba, půjde zřejmě o službu ambulantní nebo pobytovou.



Hodnocení poskytovaných služeb u cílové skupiny RD

	Průměrná známka v hodnocených oblastech						
Sociální služba	Prostředí (ubytování)	Čas služby	Strava	Přístup personálu	Volný čas	Nabídka služeb	Cena za služby
Ambulantní služby							
Rodinné centrum Kroměříž	1,05	-	-	1,02	-	1,07	1,02
Klubíčko Kroměříž	1,26	-	-	1,10	-	1,43	1,40
Centrum poradenství	1,83	-	-	1,41	-	1,41	1,08
Průměrné hodnocení	1,38	-	-	1,17	-	1,30	1,16
Sociální služba	Prostředí (ubytování)	Čas služby	Prostředí	Přístup personálu	Volný čas	Nabídka služeb	Cena za služby
Terénní služby							
Rodinné centrum Kroměříž	-	1,00	-	1,00	-	1,06	1,00
Raná péče Olomouc	-	1,00	-	1,00	-	1,00	1,00
Průměrné hodnocení	-	1,00	-	1,00	-	1,03	1,00
Sociální služba	Prostředí (ubytování)	Čas služby	Strava	Přístup personálu	Volný čas	Nabídka služeb	Cena za služby
Pobytové služby							
Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Kroměříž	1,11	-	-	1,11	1,55	1,27	1,55
Průměrné hodnocení PS	1,11	-	-	1,11	1,55	1,27	1,55
Celkové hodnocení všech služeb	1,25	1,00	-	1,09	1,55	1,20	1,23

Tabulka 48 Hodnocení poskytovaných služeb - rodiny s dětmi

Další oblastí bylo **hodnocení jednotlivých oblastí v rámci poskytování sociální služby**. Respondenti hodnotili oblasti jako ve škole, tedy známka 1 byla nejlepší a známka 5 byla nejhorší. Klienti hodnotili prostředí (ubytování), stravu (pokud se poskytuje), přístup personálu, nabídku služeb, cenu za poskytované služby, výplň volného času (pokud volnočasové aktivity služba nabízí). V následující tabulce jsou uvedeny známky pro jednotlivé sociální služby – konkrétně za každou službu v každé oblasti. Poté jsou sečteny známky za jednotlivé skupiny služeb (ambulantní, terénní, pobytové), včetně výsledného skóre za celou cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením. Někteří klienti hodnotili pouze některé aspekty služby, proto některá výsledná čísla mohou mít více orientační charakter. Vždy



je však potřeba poměřovat každou službu zvlášť, protože zprůměrnované výsledky mohou být lehce zkreslené.

U ambulantních služeb klienti vnímají největší rezervy v prostředí služby, dále pak v nabídce služeb, případně jejich ceně. Je ale třeba zohlednit podmínky jednotlivých služeb, které mohou výsledky ovlivnit.

V případě klientů terénních služeb se objevuje výrazně pozitivnější hodnocení, které může souviset se skutečností, že služby jsou poskytovány v přirozeném prostředí klientů, které odpovídá jejich potřebám.

U pobytové služby pak klienti vnímají největší rezervy v nabídce volnočasových aktivit, nabídce služeb a ceně za služby. Vzhledem k tomu, že v pobytové službě vystupuje nejvíce klientových potřeb, na které musí pracovníci a služba reagovat, dá se hodnocení pobytové služby ve srovnání s ostatními cílovými skupinami považovat za velmi dobré.

Absence konkrétních prvků ve službě u cílové skupiny RD

Postrádám ve službě něco	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu RD
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Ne	95 % (81 osob)	100 % (55 osob)	89 % (16 osob)	96 % (152 osob)
Ano	5 % (4 osoby)	0 % (0 osob)	11 % (2 osoby)	4 % (6 osob)
Celkem	100 % (85 osob)	100 % (55 osob)	100 % (18 osob)	100 % (158 osob)

Tabulka 49 Absence konkrétních prvků - rodiny s dětmi

Klienti sociálních služeb měli možnost uvést, zda jim něco **ve službě chybí**. Ze získaných dat je patrné, že 96 % všech klientů ve službě nic nepostrádá. V případě, že klientům něco ve službě chybělo, měli možnost napsat, co to konkrétně je.

Klientům ambulantních služeb, kterým aktuálně chybí nějaký prvek ve službě, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „aktivity pro rodiny s dětmi“ (1 osoba)
- „poradna pro rodiny“ (1 osoba)
- „služby zdarma“ (1 osoba)
- „větší kapacita“ (1 osoba)

Klientům terénních služeb aktuálně nechybí žádný prvek ve službě.

Klientům pobytových služeb, kterým aktuálně chybí nějaký prvek ve službě, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběl (využito formulace z dotazníků):

- „internet“ (celkem 2 osoby)

Ze získaných dat vyplývá, že pokud případně něco ve službě chybí, koreluje to s oblastmi, ve kterých měli klienti služby „známkovat“.



Vnímání potřeby změny ve službě u cílové skupiny RD

Chci ve službě změnu	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu RD
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Ne	98 % (83 osob)	100 % (55 osob)	83 % (15 osob)	97 % (153 osob)
Ano	2 % (2 osob)	0 % (0 osob)	17 % (3 osoby)	3 % (5 osob)
Celkem	100 % (85 osob)	100 % (55 osob)	100 % (18 osob)	100 % (158 osob)

Tabulka 50 Vnímání potřeby změny ve službě - rodiny s dětmi

Dále klienti uváděli, zda by si přáli, aby bylo **ve službě, kterou využívají, něco jinak**. Respondenti jsou v 97 % spokojeni s nastavením služby, dá se tedy předpokládat, že služby a jejich aktuální nastavení je vhodně koncipované. Klienti, kteří chtějí nějakou změnu, měli možnost vyjádřit, co by bylo vhodné změnit. Jednotlivé odpovědi byly rozděleny do kategorií podle četnosti.

Klienti ambulantních služeb, kteří chtějí změnu ve službě, kterou aktuálně využívají, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „sociální kavárna“ (1 osoba)
- „výpomoc s úklidem ze strany pracovníků“ (1 osoba)

Klienti terénních služeb aktuálně nevyžadují změnu ve službě, kterou využívají.

Klienti pobytových služeb, kteří chtějí změnu ve službě, kterou aktuálně využívají, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „více klidu“ (celkem 3 osoby)

Naprostá většina klientů je tedy spokojená s nastavením služby. U pobytových služeb by klienti přivítali více soukromí, což je ale vzhledem k charakteru služby obtížné stoprocentně zajistit.



Zájem o potenciální využití dalších služeb u cílové skupiny RD

Pořadí	Sociální služba, kterou bych chtěl/a využít	Z celkového počtu RD
1.	Sociální poradna	8 % (12 osob)
2.	NZDM	4,5 % (7 osob)
	Chráněné bydlení	4,5 % (7 osob)
	Odlehčovací služby	4,5 % (7 osob)
3.	Krizové centrum	4 % (6 osob)
4.	Sociálně terapeutické dílny	3 % (4 osoby)
5.	Centrum denních služeb	2 % (3 osoby)
	Dům na půl cesty	2 % (3 osoby)
	Terapeutická komunita	2 % (3 osoby)
	Intervenční centrum	2 % (3 osoby)
6.	Azylový dům	1 % (2 osoby)
	Denní stacionář	1 % (2 osoby)
	Týdenní stacionář	1 % (2 osoby)
	Domov pro OZP	1 % (2 osoby)
	Sociální rehabilitace	1 % (2 osoby)
7.	Domov pro seniory	0,5 % (1 osoba)
	Domov se zvláštním režimem	0,5 % (1 osoba)
	Raná péče	0,5 % (1 osoba)
	Doléhčovací centrum	0,5 % (1 osoba)
Celkem 69 označení zájmu o službu u 158 osob		

Tabulka 51 Zájem o potencionální využití služeb - rodiny s dětmi

Předposlední otázka požadovala u respondentů, aby označili sociální služby, o které **by měli zájem**, ale momentálně je nevyužívají. Procentuální zastoupení se odvíjí od celkového počtu uvedených služeb vzhledem k počtu respondentů výzkumu. Nejvíce respondentů (8 %) uvedlo, že by v budoucnu využilo sociální poradnu, dá se tedy předpokládat, že jde o rizikové rodiny. Vzhledem k velmi nízkému procentu respondentů se dá ale předpokládat, že služby, které aktuálně využívají, saturují jejich potřeby.

Překážky ve využívání sociálních služeb u cílové skupiny RD

Pořadí	Překážky ve využívání služby	Z celkového počtu RD
1.	Nemám dostatek informací	8 % (12 osob)
2.	Kapacita služby	6,5 % (10 osob)
3.	Jiné: Nic mi nebrání	6 % (9 osob)
4.	Místo poskytování	4,5 % (7 osob)
5.	Obavy o anonymitu	4 % (6 osob)
	Ostych, stud	4 % (6 osob)
6.	Finance – služba je drahá	3,5 % (5 osob)
	Doba poskytování	3,5 % (5 osob)
7.	Různé bariéry	0,5 % (1 osoba)
Celkem 175 označení překážek u 247 osob		

Tabulka 52 Překážky vy využívání služeb - rodiny s dětmi

Poslední otázka celého dotazníku se zaměřovala na **případné bariéry pro využívání některé sociální služby**. Otázka směřovala na potenciální využívání služby – souvisela tedy s předchozí otázkou, kdy respondenti vybírali službu, kterou doposud nevyužívají.



Největší bariérou pro případné další využívání jiných sociálních služeb představuje u 8 % respondentů informační bariéra, respektive nedostatek informací. Dále pak následuje kapacita služby, případně místo poskytování. Vzhledem k tomu, že některou z bariér uvedlo méně jak 10 % dotazovaných, dá se předpokládat, že se aktuálním sociálním službám daří efektivně odstraňovat či minimalizovat případné překážky pro jejich využívání.

Shrnutí nejvýznamnějších zjištění za cílovou skupinu RD

- **celkový počet respondentů** cílové skupiny RD byl **158 osob**, **návratnost** dotazníků byla **67,23 %**
- ambulantní a terénní služby využívá cca 15 % mužů a 85 % žen, u pobytové služby tvoří respondenty pouze ženy díky azylovému domu pro ženy a matky
- žádnou z typů ani forem sociálních služeb **nevyužívá osoba do 18-ti let včetně**, nejvíce klientů využívá ambulantní formu služby, v závěsu jsou pak služby terénní a nejméně respondentů využívá pobytovou službu
- 11 % dotázaných patří do věkové kohorty 19 – 26 let, 87 % respondentů je ve věkové skupině 27 – 64 let, 2 % v kategorii 65 a více
- ambulantní služby jsou využívány pouze v Kroměříži, terénní služby ve městě Kroměříž využívá 55 % dotázaných, dále klienti nejčastěji využívají terénní služby v Morkovicích a Chropyni, pobytová služba sídlí pouze v Kroměříži
- klienti nejčastěji využívají sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, ať už v ambulantní nebo terénní formě, dále pak neregistrovanou sociální službu Klubíčko, azylový dům pro ženy, sociální poradnu a také kontaktní centrum pro uživatele drog
- cca **30 % klientů** ambulantních a terénních služeb **absentuje nějakou další sociální službu**, nejčastěji jde o pobytové služby, respektive ubytování či sociální byty
- cca čtvrtina uživatelů z cílové skupiny rodiny s dětmi postrádá některou další sociální službu
- u klientů ambulantních služeb mají dvě třetiny z nich službu v místě bydliště, u třetiny tomu tak není, ale není to zásadní překážka pro její využívání
- klientům ambulantních služeb doba jejich poskytování zcela nebo částečně vyhovuje, přičemž částečně vyhovuje pouze 4,5 % dotázaných, u klientů terénních služeb všem osloveným doba poskytování služeb vyhovuje
- u ambulantních i terénních služeb se všem respondentům daří rozhodně nebo spíše naplňovat jejich potřeby, jisté rezervy při saturaci klientových potřeb mají ambulantní služby u cca 20 % dotázaných, terénní služby u 5 % klientů
- u **ambulantních služeb** klienti vnímají **největší rezervy** v prostředí služby, dále pak v nabídce služeb, případně jejich ceně, v případě klientů terénních služeb jsou tyto nedostatky minimální, u **pobytové služby** pak klienti vnímají největší rezervy v nabídce volnočasových aktivit, nabídce služeb a ceně za služby
- 96 % všech klientů ve službě nic konkrétního nepostrádá, respondenti jsou v 97 % spokojeni s nastavením služby
- pokud respondenti nějakou službu aktuálně nevyužívají, ale jsou potenciálními zájemci o službu, nejvíce respondentů (8 %) uvedlo, že by v budoucnu využilo sociální poradnu, ale vzhledem k velmi nízkému procentu respondentů, kteří uvažují o využití další služby, saturují ty stávající jejich potřeby
- **největší bariérou** pro případné další využívání jiných sociálních služeb představuje u 8 % respondentů nedostatek informací, dále pak následuje kapacita služby, případně místo poskytování, případné bariéry ale uvedlo méně než 10 % dotazovaných



Analýza – cílová skupina osoby ohrožené sociálním vyloučením

V následující části jsou vymezeny výsledky výzkumného šetření u cílové skupiny osoby ohrožené sociálním vyloučením. Pro tuto analýzu bylo osloveno celkem 8 sociálních služeb, z toho 4 služby jsou ambulantní, 2 pobytové a 2 terénní. Celkem bylo mezi služby distribuováno 315 dotazníků, v závislosti na kapacitě a velikosti sociální služby. V rámci zpětného odběru bylo pro účely výzkumu **získáno 198 kusů dotazníků**, z čehož musely být celkem **3 dotazníky vyřazeny**, jelikož klienti služby uvedli jako místo využívání služby lokalitu mimo ORP Kroměříž.

Celkový počet dotazníků využitý pro šetření je tedy **195 kusů**. **Návratnost za celou cílovou skupinu je 61,90 %**. Všechny dotazníky prošly kontrolou, odpovědi respondentů byly zaznamenány do sběrných archů. V některých případech respondenti nevyplnili všechny položky, které byly v dotazníku dotazovány. V tomto případě procentuální vyjádření odráží celkový počet získaných odpovědí od respondentů.

Návratnost administrovaných dotazníků

Cílová skupina: osoby ohrožené sociálním vyloučením		
Sociální služba	Počet distribuovaných dotazníků	Počet získaných dotazníků
Způsob poskytování služby	Ambulantní	
Astras - Nízkoprahové denní centrum ADAM Kroměříž	50	98 kusů
Kontaktní a poradenské centrum Plus Kroměříž	50	
Sociální poradna Kroměříž	50	
Podané ruce o.p.s. - Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Kroměříž	25	
Celkem	175	Návratnost: 56 %
Způsob poskytování služby	Terénní	
Terénní program Plus Kroměříž	50	65 kusů
Argo, Společnost dobré vůle Zlín, z.s.	20	
Celkem	70	Návratnost: 93 %
Způsob poskytování služby	Pobytová	
Astras – Azylový dům pro muže Kroměříž	50	32 kusů
Astras – noclehárna Kroměříž	20	
Celkem	70	Návratnost: 46 %
Celkový počet získaných dotazníků	195	61,9 %

Tabulka 53 Návratnost administrovaných dotazníků - OOSV

Pohlaví respondentů cílové skupiny OOSV

Pohlaví	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu OOSV
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Muži	59 % (58 osob)	63 % (41 osob)	100 % (32 osob)	67 % (131 osob)
Ženy	41 % (40 osob)	37 % (24 osob)	0 % (0 osob)	33 % (64 osob)
Celkem	100 % (98 osob)	100 % (65 osob)	100 % (32 osob)	100 % (195 osob)

Tabulka 54 Pohlaví respondentů - OOSV



V rámci dotazníkového šetření byly zjišťovány základní demografické údaje respondentů – **pohlaví**, věk a místo poskytování sociální služby (resp. místo využívání sociální služby). Tyto údaje vychází ze samotného zadání pro zpracování analýzy.

V celkovém součtu respondentů a jejich pohlaví je jasná převaha mužů – v rámci cílové skupiny osoby ohrožené sociálním vyloučením tvoří 67 % všech klientů, 33 % tvoří ženy. Nejmenší rozdíl u využívaných sociálních služeb v kontextu pohlaví je u ambulantních služeb, kdy ženy častěji využívají sociální poradnu.

V jednotlivých sociálních službách, resp. způsobu poskytování služby, je tato převaha taktéž jasná. U pobytových služeb se jedná dokonce o 100 % podíl mužů, což je způsobena tím, že azylový dům pro ženy je zařazen do cílové skupiny rodiny s dětmi a tak cílovou skupinu tvoří pouze klienti azylového domu pro muže.

Věkové rozložení cílové skupiny OOSV

Věková kategorie	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu OOSV
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
0 – 18 let	7,5 % (7 osob)	1 % (1 osoba)	0 % (0 osob)	4 % (8 osob)
19 – 26 let	11 % (11 osob)	29,5 % (19 osob)	6 % (2 osob)	17 % (32 osob)
27 – 64 let	70,5 % (69 osob)	69,5 % (45 osob)	78 % (25 osob)	71 % (139 osob)
65 a více let	11 % (11 osob)	0 % (0 osob)	16 % (5 osob)	8 % (16 osob)
Celkem	100 % (98 osob)	100 % (65 osob)	100 % (32 osob)	100 % (195 osob)

Tabulka 55 Věkové rozložení - OOSV

Dalším demografickým údajem, který byl pro dotazníkové šetření významný, je **věkové rozložení cílové skupiny**. Pro účely výzkumu u této cílové skupiny byly stanoveny 4 kategorie se zastoupením vymezeným tabulce.

Osoby do 18-ti let, tedy cílová skupina, která není z právního hlediska ve svém jednání zcela samostatná, tvoří pouze 4 % osob z cílové skupiny. Je to dáno zejména tím, že jde o klienty NZDM, v ostatních službách se vyskytuje minimálně.

Cílová skupina 19 – 26 let (17 %) nejčastěji využívá služeb terénních programů, respektive ambulantní služby, případně pobytové služby – azylového domu. Jde přitom o rizikovou skupinu mladých lidí, kteří se teprve zařazují do společnosti a získávají a rozvíjí potřebné sociální návyky.

Nejpočetnější skupina spadá do věkové kategorie od 27 do 64 let (celkem 71 %), a to v každé ze skupin v rámci způsobu poskytování služby. Jde o cílovou skupinu, kde se očekává aktivní zapojení do společnosti a zároveň skupinu, kde se předpokládá zakládání vlastní rodiny a fungování v ní a péče o děti.

V případě osob ve věkové kategorii 65 a více let jde o využívání ambulantních služeb (nejčastěji NDC) a pobytových služeb (azylový dům). Jde o věkovou kategorii, která je vzhledem ke svému způsobu života a způsobu bydlení riziková a zároveň může spadat do cílové skupiny senioři, případně osoby se zdravotním postižením.



Místo poskytování sociální služby pro cílovou skupinu OOSV

Místo	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu OOSV
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Kroměříž	100 % (98 osob)	71 % (46 osob)	100 % (32 osob)	90,5 % (176 osob)
Hulín	0 % (0 osob)	29 % (19 osob)	0 % (0 osob)	9,5 % (19 osob)
Celkem	100 % (98 osob)	100 % (65 osob)	100 % (32 osob)	100 % (195 osob)

Tabulka 56 Místo poskytování služby - OOSV

Významným údajem bylo **místo poskytování sociální služby**. Naprostá většina oslovených klientů využívá sociální služby přímo v obci Kroměříž, pouze malé množství klientů (29 % klientů terénního programu) využívá služby v Hulíně. Někteří z nich ale souběžně využívají terénních služeb v Kroměříži i Hulíně.

Typ sociální služby využívaný cílovou skupinou OOSV

Pořadí	Sociální služba	Z celkového počtu OOSV
1.	Terénní program	47,5 % (93 osob)
2.	Kontaktní centrum	41,5 % (81 osob)
3.	Azylový dům	23 % (45 osob)
4.	Sociální poradna	22 % (43 osob)
5.	NDC	11 % (21 osob)
6.	Noclehárna	8 % (15 osob)
7.	NZDM	3 % (6 osob)
8.	Sociální rehabilitace	1 % (2 osoby)
9.	Domov pro seniory	0,5 % (1 osoba)
	Pečovatelská služba	0,5 % (1 osoba)
	Celkem	195 osob

Tabulka 57 Využívaná sociální služba - OOSV

V dotazníkovém šetření bylo zjišťováno, které **sociální služby klienti nejčastěji využívají**, klienti mohli označit více sociálních služeb. Tabulka ukazuje, které sociální služby jsou mezi cílovou skupinou osob ohrožených sociálním vyloučením nejčastěji využívané. Procentuální zastoupení se odvíjí od celkového počtu označených služeb, nikoliv od celkového počtu respondentů v dané části. V pravém sloupci tabulky (žlutá barva) je zaznačeno preferenční pořadí u služeb s ohledem na počty ze všech služeb rozdělených dle způsobu poskytování služby.

Nejčastěji respondenti využívají terénní a ambulantní službu pro uživatele drog, dále pak jde o pobytovou službu pro muže (azylový dům) a ambulantní služby sociální poradny. Z výsledků výzkumu vyplývá, že řada klientů využívá služby v kombinaci – např. azylový dům, kontaktní centrum a poradnu.

Absence sociálních služeb u cílové skupiny OOSV

Absence služby	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu OOSV
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Ano – chybí	14,5 % (14 osob)	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	7,5 % (14 osob)
Ne – nechybí	84,5 % (84 osob)	100 % (65 osob)	100 % (32 osob)	92,5 % (181 osob)
Celkem	100 % (98 osob)	100 % (65 osob)	100 % (32 osob)	100 % (195 osob)

Tabulka 58 Absence sociálních služeb - OOSV



Cílem výzkumného šetření bylo mimo jiné zjistit také to, zda stávajícím klientům sociálních služeb **chybí** nějaká další **sociální služba**. V rámci této cílové skupiny uvedla naprostá většina respondentů, že jim žádná sociální služba nechybí. Tuto potřebu má pouze cca 15 % klientů ambulantních služeb, u terénních, které jsou poskytovány v přirozeném prostředí, ani u pobytové se absence nějaké služby neobjevila. Dá se tedy předpokládat, že služby jsou nastaveny vhodným způsobem, respektive jsou schopny saturovat potřeby klientů, takže nemají potřebu vyhledávat služby další, případně jim nechybí.

Klienti ambulantních služeb, kterým aktuálně chybí nějaká sociální služba, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „sociální byty, levné ubytování s jídelnou“ (6 osob)
- „terapeutická komunita“ (2 osoby)
- „noclehárna pro ženy“ (2 osoby)
- „prádelna“ (1 osoba)
- „mediátor“ (1 osoba)
- „senior taxi v Hulíně“ (1 osoba)
- „neuveďeno“ (1 osoba)

Klienti terénních služeb neuvedli žádné sociální služby, které by jim v místě bydliště chyběly.

Klienti pobytových služeb, kterým aktuálně chybí nějaká sociální služba, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „noclehárna pro ženy“ (3 osoby)

Z výše uvedených dat tedy jednoznačně vyplývá, že pokud je pocítována potřeba další sociální služby, týká se zejména bydlení a zabezpečení základních potřeb (pobytové služby), přičemž tuto potřebu pocítují zejména ženy (bydlení, ubytování), které využívají služby ambulantní. Dá se tedy předpokládat, že jejich potřeby nejsou adekvátně saturovány, případně v budoucnu nemusí být naplněny.

Lokace sociální služby cílové skupiny OOSV

Lokace služby	Způsob poskytování služby		Z celkového počtu OOSV
	Ambulantní	Pobytová	
V místě bydliště	81 % (79 osob)	90,5 % (29 osob)	83 % (108 osob)
Mimo - dojíždění nevadí	18,5 % (18 osob)	3 % (1 osoba)	14,5 % (19 osob)
Mimo - dojíždění vadí	0,5 % (1 osoba)	6,5 % (2 osoby)	2,5 % (3 osoby)
Celkem	100 % (98 osob)	100 % (32 osob)	100 % (130 osob)

Tabulka 59 Lokace sociální služby - OOSV

V další sekci otázek byli respondenti dotazováni na svou preferovanou sociální službu – tedy tu, kterou považují za svou hlavní, nejčastěji ji využívají.

Otázka byla zaměřena na **místo poskytování služby** a týkala se klientů **ambulantních služeb**, u kterých existuje předpoklad, že do služby dochází a musí tak vynaložit úsilí pro využití služby. Z odpovědí dotazovaných vyplývá, že místo poskytování služby jim vyhovuje, případně pro není překážkou se do služby přepravit. Z výše uvedených dat ohledně lokace služby vyplývá, že všichni respondenti služby využívají přímo v Kroměříži.



U klientů **pobytových služeb** 9,5 % z nich (3 osoby) uvedly, že musí dojíždět. Z podrobné analýzy dat vyplývá, že jde o klienty, kteří využívají pobytovou službu v Kroměříži, ale jejich místo bydliště či trvalého pobytu, případně sociální vazby jsou v jiné lokalitě.

Otázka týkající se místa poskytování služby nebyla položena respondentům terénních služeb, protože služby jsou jim poskytovány v jejich přirozeném prostředí.

Otevírací, provozní doba poskytovaných služeb u cílové skupiny OOSV

Doba poskytování služby	Způsob poskytování služby		Z celkového počtu OOSV
	Ambulantní	Terénní	
Vyhovuje	75,5 % (74 osob)	92 % (60 osob)	82 % (134 osob)
Částečně vyhovuje	24,5 % (24 osob)	8 % (5 osob)	18 % (29 osob)
Nevyhovuje	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)
Celkem	100 % (98 osob)	100 % (65 osob)	100 % (163 osob)

Tabulka 60 Otevírací a provozní doba služby - OOSV

Další položka v dotazníku se týkala pouze ambulantních a terénních služeb (pobytové služby je poskytují nepřetržitě). Otázka se zabývala tím, zda je pro klienty časově dostupná, resp. jim vyhovuje **doba poskytování služby**.

Klientům ambulantních služeb doba jejich poskytování zcela nebo částečně vyhovuje. Cca čtvrtina dotazovaných uvádí, že jim provozní doba vyhovuje částečně, zde je tedy možné uvažovat o modifikaci doby poskytování služeb s ohledem na potřeby klientů.

U klientů terénních služeb naprosté většině oslovených (92 %, 60 osob) doba poskytování služeb vyhovuje, pouze 5 osobám (8 %) vyhovuje částečně. Vzhledem k tomu, že se doba poskytování služeb terénních programů odvíjí od aktuálních potřeb cílové skupiny, potvrzuje se skutečnost, že je doba poskytování vhodně nastavena.

Saturace potřeb klientů cílové skupiny OOSV

Naplnění potřeb	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu OOSV
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Rozhodně ano	82 % (80 osob)	88 % (57 osob)	47 % (15 osob)	78,5 % (152 osob)
Spíše ano	17,5 % (17 osob)	12 % (8 osob)	53 % (17 osob)	21 % (42 osob)
Spíše ne	0,5 % (1 osoba)	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	0,5 % (1 osoba)
Rozhodně ne	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)
Celkem	100 % (98 osob)	100 % (65 osob)	100 % (31 osob)	100 % (195 osob)

Tabulka 61 Saturace potřeb klientů - OOSV

Cílem zhotovitele bylo zjistit, zda sociální služba, kterou klient využívá, **naplňuje jeho potřeby** (případně splňuje požadavky, které vůči službě má). Tato otázka se týkala všech sociálních služeb (ambulantních, terénních, pobytových). Respondenti měli možnost vybrat ze čtyř odpovědí, zda služba rozhodně ano, spíše ano, spíše nebo rozhodně naplňuje, respektive nenaplňuje jejich potřeby.

U ambulantních i terénních služeb u téměř 100 % dotázaných sociální služba rozhodně nebo spíše naplňuje jejich potřeby. Potřeby spíše saturuje u 17,5 % (17 osob) klientů ambulantních služeb (dá se předpokládat, že uspokojení potřeb může korelovat s dobou jejich poskytování, viz tabulka výše). U terénních pak spíše potřeby saturuje u 8 osob (12 %), což může opět korelovat s dobou poskytování služby.

U pobytových služeb jsou u téměř poloviny dotazovaných (47 %, 15 osob) potřeby rozhodně saturovány, u 53 % (17 osob) spíše saturovány. Vzhledem k tomu, že jde o pobytovou službu, vyvstává



zde širší spektrum potřeb klientů a delší doba kontaktu se službou, ve které se mohou objevit případné třecí plochy oproti jiným způsobům poskytování služeb. Výtky mohou úzce korelovat se „známkováním“ služeb v další analýze. Klientům pobytové služby nechybí jiné sociální služby, proto existuje předpoklad, že tato služba je jim schopna jejich potřeby nějakým způsobem saturovat.

Hodnocení poskytovaných služeb u cílové skupiny OOSV

Sociální služba	Průměrná známka v hodnocených oblastech						
	Prostředí (ubytování)	Čas služby	Strava	Přístup personálu	Volný čas	Nabídka služeb	Cena za služby
Ambulantní služby							
K- centrum Plus	1,21	-	-	1,10	-	1,15	1,00
NDC ADAM	1,25	-	-	1,00	-	1,20	1,10
Sociální poradna Kroměříž	1,32	-	-	1,15	-	1,16	1,12
NZDM Kroměříž	2,00	-	-	1,20	-	1,66	1,00
Průměrné hodnocení	1,45	-	-	1,11	-	1,29	1,05
Sociální služba	Prostředí (ubytování)	Čas služby	Strava	Přístup personálu	Volný čas	Nabídka služeb	Cena za služby
Terénní služby							
Terénní program Plus	-	1,02	-	1,00	-	1,02	1,00
Argo – terénní program	-	1,31	-	1,00	-	1,00	N
Průměrné hodnocení	-	1,17	-	1,00	-	1,01	1,0
Sociální služba	Prostředí (ubytování)	Čas služby	Strava	Přístup personálu	Volný čas	Nabídka služeb	Cena za služby
Pobytové služby							
Astras – Azylový dům pro muže, noclehárna pro muže	1,93	-	2,06	1,77	2,60	2,09	2,44
Průměrné hodnocení PS	1,93	-	2,06	1,77	2,60	2,09	2,44
Celkové hodnocení všech služeb	1,69	1,17	2,06	1,29	2,60	1,46	1,49

Tabulka 62 Hodnocení poskytovaných služeb - OOSV

Další oblastí bylo **hodnocení jednotlivých oblastí v rámci poskytování sociální služby**. Respondenti hodnotili oblasti jako ve škole, tedy známka 1 byla nejlepší a známka 5 byla nejhorší. Klienti hodnotili prostředí (ubytování), stravu (pokud se poskytuje), přístup personálu, nabídku služeb, cenu za poskytované služby, výplň volného času (pokud volnočasové aktivity služba nabízí). V následující tabulce jsou uvedeny známky pro jednotlivé sociální služby – konkrétně za každou službu v každé oblasti. Poté jsou sečteny známky za jednotlivé skupiny služeb (ambulantní, terénní, pobytové), vč. výsledného skóre za celou cílovou skupinu osoby ohrožené sociálním vyloučením.



Někteří klienti hodnotili pouze některé aspekty služby, proto některá výsledná čísla mohou mít více orientační charakter. Vždy je však potřeba poměřovat každou službu zvlášť, protože zprůměrované výsledky mohou být lehce zkreslené.

U ambulantních služeb klienti vnímají největší rezervy v prostředí služby, dále pak v nabídce služeb. Je ale třeba zohlednit specifické podmínky jednotlivých služeb, které mohou celkové výsledky ovlivnit. Naopak velmi pozitivně hodnotí klienti přístup personálu a ceny za služby. Vzhledem k tomu, že řada služeb je nízkoprahových, tyto (případně i další) se poskytují zdarma a od toho se odvíjí i hodnocení ceny poskytovaných služeb.

V případě klientů terénních služeb se objevuje výrazně pozitivnější hodnocení, které může souviset se skutečností, že služby jsou poskytované v přirozeném prostředí klientů, které více odpovídá jejich potřebám. Z hlediska hodnocení ze strany klientů jsou terénní služby hodnoceny nejlépe i u ostatních cílových skupin.

U pobytové služby je hodnocení výrazně horší než u ostatních typů služeb. Je ale třeba zdůraznit, že v pobytové službě vystupuje do popředí více klientových potřeb, na které musí pracovníci a služba reagovat. Za největší slabiny z pohledu klientů pobytové služby je možné považovat možnosti trávení volného času, cenu za služby (ta ale odpovídá běžným komerčním cenám např. na ubytovnách), následně pak nabídku služeb a prostředí, naopak nejlépe je hodnocen přístup personálu.

Absence konkrétních prvků ve službě u cílové skupiny OOSV

Postrádám ve službě něco	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu OOSV
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Ne	88,5 % (86 osob)	97 % (61 osob)	90,5 % (28 osob)	92 % (175 osob)
Ano	11,5 % (11 osob)	3 % (2 osoby)	9,5 % (3 osoby)	8 % (16 osob)
Celkem	100 % (97 osob)	100 % (63 osob)	100 % (31 osob)	100 % (191 osob)

Tabulka 63 Absence konkrétních prvků služby - OOSV

Klienti sociálních služeb měli možnost uvést, zda jim něco **ve službě chybí**. Ze získaných dat je patrné, že více než 90 % všech klientů ve službě nic nepostrádá. V případě, že klientům něco ve službě chybělo, měli možnost napsat, co to konkrétně je.

U ambulantních služeb udává cca 12 % klientů, že něco ve službě chybí, u terénních služeb poskytovaných v přirozeném prostředí naprostě většině klientů nic nechybí, u klientů pobytové služby je to pak cca 10 % klientů. Dá se předpokládat, že pokud něco v tomto typu služby klientům něco chybí, pak tento fakt bude korelovat se „známkováním“ služeb v předchozí otázce.

Klientům ambulantních služeb, kterým aktuálně chybí nějaký prvek ve službě, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „větší prostory“ (2 osoby)
- „bezbariérový přístup“ (1 osoba)
- „právník“ (1 osoba)
- „přespání pro ženy“ (1 osoba)
- „aplikační místnost pro uživatele drog“ (1 osoba)
- „aktivity venku“ (1 osoba)
- „neuveďeno“ (4 osoby)



Klientům terénních služeb, kterým aktuálně chybí nějaký prvek ve službě, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „delší doba poskytování služeb“ (1 osoba)
- „elektrický vařič“ (1 osoba)

Klientům pobytových služeb, kterým aktuálně chybí nějaký prvek ve službě, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „wifi připojení“ (1 osoba)
- „důslednější kontroly osob ubytovaných ve službě“ (1 osoba)
- „nevedeno“ (1 osoba)

Vnímání potřeby změny ve službě u cílové skupiny OOSV

Chci ve službě změnu	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu OOSV
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Ne	84,5 % (81 osob)	100 % (64 osob)	90 % (27 osob)	90,5 % (172 osob)
Ano	15,5 % (15 osob)	0 % (0 osob)	10 % (3 osoby)	9,5 % (18 osob)
Celkem	100 % (96 osob)	100 % (64 osob)	100 % (30 osob)	100 % (190 osob)

Tabulka 64 Vnímání potřeby změny ve službě - OOSV

Klienti uváděli, zda by si přáli, aby bylo **ve službě, kterou využívají, něco jinak**. Výsledky této položky v dotazníku velmi úzce korelují s předchozí otázkou, kdy 15 % klientů ambulantních služeb a 10 % klientů pobytové služby chce nějakou změnu ve službě. Dá se tedy předpokládat, že jde pravděpodobně o totožné respondenty.

Klienti ambulantních služeb, kteří chtějí změnu ve službě, kterou aktuálně využívají, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „rozšíření otevírací doby“ (4 osoby)
- „víkendový provoz služby“ (3 osoby)
- „jiné prostory“ (3 osoby)
- „aktivity venku“ (2 osoby)
- „poskytnutí pomoci bez objednání“ (1 osoba)
- „neuveďeno“ (2 osoby)

Klienti terénních služeb aktuálně nevyžadují změnu ve službě, kterou využívají.

Klienti pobytových služeb, kteří chtějí změnu ve službě, kterou aktuálně využívají, uváděli níže vymezené kategorie či služby. Jejich odpovědi byly rozděleny do kategorií dle svého obsahu a významu. Nejčastěji klientům chyběly (využito formulace z dotazníků):

- „teplá voda až od 16 hodin“ (2 osoby)
- „lepší vybavení pro úklid“ (1 osoba)
- „neuveďeno“ (2 osoby)



Zájem o potenciální využití dalších služeb u cílové skupiny OOSV

Pořadí	Sociální služba, kterou bych chtěl/a využít	Z celkového počtu OOSV
1.	Sociální poradna	22 % (43 osob)
2.	Azylový dům	19 % (37 osob)
3.	Chráněné bydlení	16,5 % (32 osob)
4.	Terapeutická komunita	15,5 % (31 osob)
5.	Krizové centrum	15 % (29 osob)
6.	Doléčovací centrum	13 % (26 osob)
7.	Kontaktní centrum	8,5 % (17 osob)
8.	Terénní program	7,5 % (15 osob)
9.	STD	7,5 % (15 osob)
10.	NDC	7 % (14 osob)
11.	NZDM	5,5 % (11 osob)
12.	Noclehárna	5 % (10 osob)
13.	Centrum denních služeb	4,5 % (9 osob)
14.	Sociální rehabilitace	4 % (8 osob)
15.	Domov pro seniory	4 % (8 osob)
16.	Domov pro OZP	3,5 % (7 osob)
17.	Intervenční centrum	3 % (6 osob)
18.	Denní stacionář	3 % (6 osob)
19.	Dům na půl cesty	3 % (6 osob)
20.	DZR	2 % (4 osoby)
21.	Týdenní stacionář	1 % (2 osoby)
Celkem 195 osob označení u 170 osob		

Tabulka 65 Zájem o potencionální využití dalších služeb - OOSV

Předposlední otázka se zaměřila na sociální služby, o které **by měli zájem, ale momentálně je nevyužívají**. Procentuální zastoupení se odvíjí od celkového počtu označených služeb vzhledem k celkovému počtu respondentů.

V případě, že respondent službu nevyužívá, ale do budoucna zvažuje nebo předpokládá její využití, pak jde nejčastěji o sociální poradnu. Dále pak jde o pobytové služby spojené s ubytováním (lze se domnívat, že klienti nedokáží adekvátně rozlišit typologii sociálních služeb „azylový dům“ a „chráněné bydlení“) a terapeutickou komunitu a doléčovací centrum (zde se dá předpokládat, že jde o klienty potýkající se s drogovou závislostí).



Překážky ve využívání sociálních služeb u cílové skupiny OOSV

Pořadí	Překážky ve využívání služby	Z celkového počtu OOSV
1.	Obavy o anonymitu	30 % (59 osob)
2.	Ostych, stud	27,5 % (54 osob)
3.	Nedostatek informací	19 % (37 osob)
4.	Finance	19 % (37 osob)
5.	Místo poskytování	13,5 % (27 osob)
6.	Kapacita služby	11 % (22 osob)
7.	Doba poskytování	9,5 % (19 osob)
8.	Jiné	6 % (12 osob)
9.	Přístup personálu	5,5 % (11 osob)
10.	Pověst služby	3,5 % (7 osob)
11.	Různé bariéry	1 % (2 osoby)
	Celkem	195 osob

Tabulka 66 Překážky ve využívání služeb - OOSV

Poslední položka dotazníku se zaměřovala na **překážky ve využívání sociální služby**. Otázka směřovala na potencionální využívání služby – souvisela tedy s předchozí otázkou, kdy respondenti vybírali službu, kterou doposud nevyužívají a měli identifikovat případné bariéry pro jejich využívání.

Nejčastější bariérou pro případné využívání služby jsou obavy o anonymitu a ostych nebo stud. Zde se dá předpokládat budoucí preference zejména nízkoprahových služeb, které se snaží tyto bariéry minimalizovat. Dále pak pětina budoucích klientů může komplikovat využití služby nedostatek informací – zde se dá předpokládat, že nejsou zvoleny vhodné nebo dostatečné informační kanály, které potenciálním klientům tyto informace zprostředkují. Dále pětina klientů jako bariéru vnímá finance – vzhledem k tomu, že většina z dotázaných využívá služby bezplatně, dá se předpokládat, že případná platba za službu pro ně představuje jistou bariéru. Dalšími významnými bariérami s četností okolo 10 % dotázaných jsou místo, doba a kapacita poskytování služby.

Pokud klienti uváděli možnost „jiné“, šlo nejčastěji o tyto odpovědi:

- pravidla ve službě (3 osoby)
- zdravotní stav klientů (2 osoby)
- absence osobních dokladů (1 osoba)
- není možné opakované využití služby (1 osoba)
- další respondenti neuvodli důvod

Shrnutí nejvýznamnějších zjištění za cílovou skupinu OOSV

- v rámci cílové skupiny osoby ohrožené sociálním vyloučením tvoří **67 % všech klientů muži, 33 % ženy**, ženy častěji využívají sociální poradnu
- osoby do 18-ti let tvoří 4 % osob z cílové skupiny, 19 – 26 let (17 %), od 27 do 64 let (71 %), ve věku 65 a více let 8 %
- naprostá většina respondentů využívá sociální služby přímo v obci Kroměříž, 29 % klientů terénního programu využívá služby v Hulíně, někteří z nich souběžně v Kroměříži i Hulíně
- **nejčastěji** respondenti využívají **terénní a ambulantní službu pro uživatele drog**, dále pak pobytovou službu pro muže (azylový dům) a ambulantní služby sociální poradny
- řada klientů **využívá služby v kombinaci** – např. azylový dům, kontaktní centrum a poradnu



- cca 15 % klientům ambulantních služeb chybí nějaká další sociální služba, u terénních ani pobytových se absence nějaké služby neobjevila
- pokud je pociťována potřeba další sociální služby, týká se zejména bydlení a zabezpečení základních potřeb (pobytové služby), přičemž tuto potřebu pociťují zejména ženy (bydlení, ubytování), které využívají ambulantní služby
- klientům ambulantních služeb doba jejich poskytování zcela nebo částečně vyhovuje, u klientů terénních služeb vyhovuje naprosté většině oslovených
- u ambulantních i terénních služeb u **téměř 100 % dotázaných sociální služba rozhodně nebo spíše naplňuje jejich potřeby** (přičemž je výrazně vyšší podíl odpovědí rozhodně ano), u pobytových služeb jsou u cca poloviny dotazovaných potřeby rozhodně satureovány, u cca poloviny spíše satureovány
- u ambulantních služeb klienti vnímají největší rezervy v prostředí služby a v nabídce služeb, naopak velmi pozitivně hodnotí klienti přístup personálu a ceny za služby, u pobytové služby jsou největšími slabými místy možnosti trávení volného času, cena za služby. Nabídka služeb a prostředí, naopak nejlépe je hodnocen přístup personálu, terénní služby jsou hodnoceny nejlépe
- u ambulantních služeb udává cca 12 % klientů, že něco ve službě chybí, u terénních služeb nic nechybí, u klientů pobytové služby je to pak u cca 10 % klientů
- 15 % klientů ambulantních služeb a 10 % klientů pobytové služby chce nějakou změnu ve službě
- respondenti do budoucna nejčastěji zvažují využití sociální poradny, pobytových služeb spojených s ubytováním, terapeutickou komunitu a doléčovací centrum
- nejčastější bariérou pro případné využívání služby jsou obavy o anonymitu a ostych nebo stud, dále pak nedostatek informací, finance, místo, doba a kapacita poskytování služby



Analýza – všechny cílové skupiny výzkumného šetření

V následující části jsou uvedeny celkové výsledky výzkumného šetření u všech cílových skupin, tedy senioři, OZP, rodiny s dětmi a OOSV. Pro tuto analýzu bylo osloveno celkem 52 sociálních služeb, z toho 12 služeb ambulantních, 25 pobytových a 15 terénních, přičemž dvě sociální služby nejsou registrované. Celkem bylo mezi služby distribuováno 1 770 dotazníků, v závislosti na kapacitě a velikosti sociální služby. V rámci zpětného sběru bylo pro účely výzkumu získáno 980 kusů dotazníků, z čehož musely být celkem 27 dotazníků vyřazeno, protože respondenti uvedli jako místo využívání služby lokalitu mimo ORP Kroměříž, případně poskytovatel sociální služby odevzdal větší počet dotazníků, než mu bylo přiřazeno. Celkový počet dotazníků využitý pro šetření je tedy 953 kusů.

Návratnost administrovaných dotazníků

SENIŘI				
Způsob poskytování služby	Distribuované dotazníky	Získané dotazníky	Vyřazené dotazníky	Návratnost dotazníků
Ambulantní	50 ks	42 ks	3 ks	84 %
Terénní	150 ks	119 ks	0 ks	79,33 %
Pobytové	460 ks	192 ks	0 ks	41,74 %
Celkem	660 ks	353 ks	3 ks	53,48 %
OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM				
Způsob poskytování služby	Distribuované dotazníky	Získané dotazníky	Vyřazené dotazníky	Návratnost dotazníků
Ambulantní	75 ks	34 ks	3 ks	45,33 %
Terénní	240 ks	42 ks	1 ks	17,50 %
Pobytové	245 ks	171 ks	0 ks	69,80 %
Celkem	560 ks	247 ks	4 ks	44,11 %
RODINY S DĚTMI				
Způsob poskytování služby	Distribuované dotazníky	Získané dotazníky	Vyřazené dotazníky	Návratnost dotazníků
Ambulantní	130 ks	85 ks	12 ks	65,38 %
Terénní	55 ks	55 ks	5 ks	100 %
Pobytové	50 ks	18 ks	0 ks	36 %
Celkem	235 ks	158 ks	17 ks	67,23 %
OSOBY OHROŽENÉ SOCIÁLNÍM VYLOUČENÍM				
Způsob poskytování služby	Distribuované dotazníky	Získané dotazníky	Vyřazené dotazníky	Návratnost dotazníků
Ambulantní	175 ks	98 ks	3 ks	56 %
Terénní	70 ks	65 ks	0 ks	93 %
Pobytové	70 ks	32 ks	0 ks	46 %
Celkem	315 ks	195 ks	3 ks	61,90 %
Celkový počet	1 770 ks	953 ks	27 ks	53,67 %

Tabulka 67 Návratnost administrovaných dotazníků - všechny cílové skupiny



Návratnost dotazníků za celé výzkumné šetření u všech cílových skupin je 53,67 %. Všechny dotazníky prošly kontrolou, odpovědi respondentů byly zaznačeny do záznamových archů. V některých případech respondenti nevyplnili všechny položky, které byly v dotazníku dotazovány. V tomto případě procentuální vyjádření odráží celkový počet získaných odpovědí od respondentů.

Pohlaví respondentů cílových skupin

Pohlaví	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Muži	42 % (108 osob)	32 % (90 osob)	40 % (166 osob)	38 % (364 osob)
Ženy	58 % (151 osob)	68 % (191 osob)	60 % (247 osob)	62 % (589 osob)
Celkem	100 % (259 osob)	100 % (281 osob)	100 % (413 osob)	100 % (953 osob)

Tabulka 68 Pohlaví respondentů - všechny cílové skupiny

V rámci dotazníkového šetření byly zjišťovány základní demografické údaje respondentů – **pohlaví**, věk a místo poskytování sociální služby (resp. místo využívání sociální služby). Tyto údaje vychází ze samotného zadání pro zpracování analýzy.

V celkovém součtu respondentů a jejich pohlaví převažují ženy - tvoří 62 % všech klientů, 38 % tvoří muži. Nejmenší rozdíl u využívaných sociálních služeb v kontextu pohlaví je u ambulantních služeb. Naopak u terénních i pobytových služeb tvoří výraznou většinu ženy. Tento údaj ovlivnila zejména cílová skupina senioři kde je rozdíl mezi muži a ženami nejmarkantnější, a zároveň jde o nejpočetnější cílovou skupinu.

Místo poskytování sociální služby pro cílové skupiny

Místo	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Město Kroměříž	100 % (259 osob)	54,5 % (153 osob)	67,5 % (279 osob)	72,5 % (691 osob)
ORP Kroměříž	0 % (0 osob)	45,5 % (128 osob)	32,5 % (134 osob)	27,5 % (262 osob)
Celkem	100 % (259 osob)	100 % (281 osob)	100 % (413 osob)	100 % (953 osob)

Tabulka 69 Místo poskytování služby - všechny cílové skupiny

Významným údajem bylo **místo poskytování sociální služby**. Ambulantní služby jsou poskytovány pouze v Kroměříži, terénní a pobytové pak i v ORP Kroměříž. Z výše uvedených dat vyplývá, že terénní služby jsou poskytovány cca v polovině případů přímo v Kroměříži, druhá polovina je pak poskytována v rámci ORP Kroměříž. Dvě třetiny pobytových služeb mají sídlo přímo v Kroměříži, třetina je pak poskytována v ORP Kroměříž.

Z porovnání celkových výsledků vyplývá, že přes 70 % služeb využívají klienti přímo v Kroměříži, cca ¼ pak v ORP Kroměříž. Zároveň je ale nutné zmínit, že někteří klienti využívají služby jak přímo v Kroměříži, tak také v ORP Kroměříž.



Absence sociálních služeb u cílových skupin

Absence služby	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Ano – chybí	17 % (50 osob)	11 % (37 osob)	4 % (40 osob)	8 % (127 osob)
Ne – nechybí	83 % (209 osob)	89 % (244 osob)	88 % (358 osob)	88 % (811 osob)
Bez odpovědi	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	8 % (15 osob)	4 % (15 osob)
Celkem	100 % (259 osob)	100 % (281 osob)	100 % (413 osob)	100 % (953 osob)

Tabulka 70 Absence sociálních služeb - všechny cílové skupiny

Cílem výzkumného šetření bylo mimo jiné zjistit také to, zda stávajícím klientům sociálních služeb **chybí** nějaká další **sociální služba**. Podobně jako u všech cílových skupin v předchozích analýzách se největší absence nějaké další sociální služby objevuje u klientů ambulantních služeb, u terénních a pobytových služeb je tento údaj nižší.

V celkovém srovnání absolutních čísel však pociťuje potřebu nějaké další sociální služby pouze 8 % dotázaných. Dá se tedy předpokládat, že současný systém sociálních služeb v ORP Kroměříž saturuje většinu potřeb klientů.

Lokace sociální služby cílových skupin

Lokace služby	Způsob poskytování služby		Z celkového počtu
	Ambulantní	Pobytová	
V místě bydliště	69 % (179 osob)	99 % (409 osob)	88 % (588 osob)
Mimo - dojíždění nevadí	28 % (73 osob)	0,5 % (2 osoby)	11 % (75 osob)
Mimo - dojíždění vadí	3 % (7 osob)	0,5 % (2 osoby)	1 % (9 osob)
Celkem	100 % (259 osob)	100 % (413 osob)	100 % (672 osob)

Tabulka 71 Lokace sociální služby - všechny cílové skupiny

V další sekci otázek byli respondenti dotazováni na svou preferovanou sociální službu – tedy tu, kterou považují za svou hlavní, nejčastěji ji využívají. Otázka byla zaměřena na **místo poskytování služby** a týkala se klientů **ambulantních služeb**, u kterých existuje předpoklad, že do služby dochází a musí tak vynaložit úsilí pro využití služby. Z odpovědí dotazovaných vyplývá, že 97 % respondentů má buď službu v místě bydliště, případně doprava do ní pro něj nepředstavuje problém. U **pobytových služeb** se pak dá konstatovat, že lokace sociální služby klientům vyhovuje.

V absolutních číslech pak pro 99 % respondentů lokace sociální služby nepředstavuje problém, pro 1 % dotázaných pak představuje jistou komplikaci a současný stav uživatelům služeb nevyhovuje.

Otázka týkající se místa poskytování služby nebyla položena respondentům terénních služeb, protože služby jsou jim poskytovány v jejich přirozeném prostředí.

Otevírací, provozní doba poskytovaných služeb u cílových skupin

Doba poskytování služby	Způsob poskytování služby		Z celkového počtu
	Ambulantní	Terénní	
Vyhovuje	86 % (223 osob)	95,5 % (268 osob)	91 % (491 osob)
Částečně vyhovuje	14 % (36 osob)	4,5 % (13 osob)	9 % (49 osob)
Nevyhovuje	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)
Celkem	100 % (259 osob)	100 % (281 osob)	100 % (540 osob)

Tabulka 72 Otevírací a provozní doba služeb - všechny cílové skupiny

Další položka v dotazníku se týkala pouze ambulantních a terénních služeb (pobytové služby jsou poskytovány nepřetržitě). Otázka se zabývala tím, zda je pro klienty časově dostupná, resp. jim vyhovuje **doba poskytování služby**.



Klientům ambulantních služeb doba jejich poskytování zcela nebo částečně vyhovuje. Pouze 14 % dotázaných má jisté výhrady k době poskytování služeb. U klientů terénních služeb naprosté většině oslovených (95,5 %, 268 osob) čas poskytování služby vyhovuje, pouze 13 osobám (4,5 %) vyhovuje částečně. Vzhledem k tomu, že se doba poskytování služeb terénních programů odvíjí od aktuálních potřeb cílové skupiny, potvrzuje se skutečnost, že je doba poskytování vhodně nastavena.

V absolutních číslech pak otevírací doba či doba poskytování služeb respondentům v 91 % vyhovuje, pouze 9 % klientů vyhovuje částečně. Nikdo z dotazovaných nevedl, že by mu doba poskytování nevyhovovala. Dá se tedy předpokládat, že čas poskytování služeb je dobře nastaven a případná částečná spokojenost klientů vychází z jejich specifických potřeb.

Saturace potřeb klientů cílové skupiny

Naplnění potřeb	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Rozhodně ano	76 % (197 osob)	90 % (253 osob)	71 % (292 osob)	78 % (742 osob)
Spíše ano	23 % (59 osob)	9 % (26 osob)	27 % (113 osob)	20,7 % (198 osob)
Spíše ne	1 % (3 osoby)	0 % (1 osoba)	1 % (4 osoby)	0,8 % (8 osob)
Rozhodně ne	0 % (0 osob)	1 % (1 osoba)	0 % (0 osob)	0,1 % (1 osoba)
Bez odpovědi	0 % (0 osob)	0 % (0 osob)	1 % (4 osoby)	0,4 % (4 osoby)
Celkem	100 % (259 osob)	100 % (281 osob)	100 % (413 osob)	100 % (953 osob)

Tabulka 73 Saturace potřeb klientů - všechny cílové skupiny

Cílem zhotovitele bylo zjistit, zda sociální služba, kterou klient využívá, **naplňuje jeho potřeby** (případně splňuje požadavky, které vůči službě má). Tato otázka se týkala všech sociálních služeb (ambulantních, terénních, pobytových). Respondenti měli možnost vybrat ze čtyř odpovědí, zda služba rozhodně ano, spíše ano, spíše ne, rozhodně ne naplňuje, resp. nenaplňuje jejich potřeby.

U klientů ambulantních služeb je rozhodně nebo spíše spokojeno 99 % dotázaných, přičemž u cca ¼ jde spíše o spokojenost. Velmi podobná čísla pak vykazují i pobytové služby. U terénních služeb je tomu obdobně, přičemž pouze 9 % dotazovaných je spíše spokojeno, 90 % dotazovaných služba jejich potřeby plně saturuje.

Pokud budeme hodnotit celková čísla, pak téměř 99 % dotázaných služby rozhodně nebo spíše saturují jejich potřeby, přičemž pětina respondentů tyto potřeby naplňuje pouze částečně. Specifické potřeby klientů, které mohou zapříčinit pouze částečnou saturaci jejich potřeb, je možné dohledat v rámci analýz jednotlivých cílových skupin výzkumného šetření.

Pro lepší přehlednost je hodnocení služeb všemi cílovými skupinami uvedeno na samostatné straně.



Hodnocení poskytovaných služeb u cílových skupin

Průměrná známka v hodnocených oblastech							
SENIOŘI							
Sociální služba	Prostředí (ubytování)	Čas služby	Strava	Přístup personálu	Volný čas	Nabídka služeb	Cena za služby
Ambulantní	1,57	-	-	1,02	1,24	1,80	1,38
Terénní	-	1,13	-	1,05	1,25	1,20	1,49
Pobytové	1,06	-	1,66	1,13	1,18	1,17	1,47
Průměrné hodnocení	1,31	1,13	1,66	1,07	1,21	1,39	1,44
OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM							
Sociální služba	Prostředí (ubytování)	Čas služby	Strava	Přístup personálu	Volný čas	Nabídka služeb	Cena za služby
Ambulantní	1,26	-	-	1,02	1,61	2,21	2,72
Terénní	-	1,09	-	1,05	-	1,14	1,26
Pobytové	1,16	-	1,42	1,12	1,31	1,36	1,86
Průměrné hodnocení	1,21	1,09	1,42	1,06	1,46	1,57	1,95
RODINY S DĚTMI							
Sociální služba	Prostředí (ubytování)	Čas služby	Strava	Přístup personálu	Volný čas	Nabídka služeb	Cena za služby
Ambulantní	1,38	-	-	1,17	-	1,30	1,16
Terénní	-	1,00	-	1,00	-	1,03	1,00
Pobytové	1,11	-	-	1,11	1,55	1,27	1,55
Průměrné hodnocení	1,25	1,00	-	1,09	1,55	1,20	1,23
OSOBY OHROŽENÉ SOCIÁLNÍM VYLOUČENÍM							
Sociální služba	Prostředí (ubytování)	Čas služby	Strava	Přístup personálu	Volný čas	Nabídka služeb	Cena za služby
Ambulantní	1,45	-	-	1,11	-	1,29	1,05
Terénní	-	1,17	-	1,00	-	1,01	1,0
Pobytové	1,93	-	2,06	1,77	2,60	2,09	2,44
Průměrné hodnocení	1,69	1,17	2,06	1,29	2,60	1,46	1,49
Celkové hodnocení všech služeb	1,37	1,10	1,71	1,13	1,70	1,41	1,53

Tabulka 74 Hodnocení poskytovaných služeb - všechny cílové skupiny

Další oblastí bylo **hodnocení jednotlivých oblastí v rámci poskytování sociální služby**. Respondenti hodnotili oblasti jako ve škole, tedy známka 1 byla nejlepší a známka 5 byla nejhorší. Klienti hodnotili prostředí (ubytování), stravu (pokud se poskytuje), přístup personálu, nabídku služeb, cenu za poskytované služby, výplň volného času (pokud volnočasové aktivity služba nabízí). V následující tabulce jsou uvedeny známky pro jednotlivé sociální služby – konkrétně za každou službu v každé oblasti. Poté jsou sečteny známky za jednotlivé skupiny služeb (ambulantní, terénní, pobytové), vč. výsledného skóre za celou cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením.

Jak bylo zmíněno v předchozích analýzách, při celkovém hodnocení služeb je nutné přihlížet k několika faktům – jednak k množství služeb v rámci jednotlivých skupin, dále pak k počtu respondentů v rámci jednotlivých služeb a také ke skutečnosti, že ne vždy se respondenti vyjádřili ke všem oblastem (některé služby neposkytují vše, co bylo předmětem hodnocení, případně tyto oblasti klienti nehodnotili).

V rámci celkového hodnocení služeb klienti nejpozitivněji hodnotí dobu poskytování služeb a přístup personálu, dá se tedy předpokládat, že časové nastavení služeb odpovídá potřebám klientů a pracovníci vystupují směrem ke klientům vstřícně a profesionálně. Ve střední rovině hodnocení se nejčastěji objevuje prostředí služeb (dá se předpokládat materiálně technické, zázemí, vybavení apod.)



a spektrum nabídky služeb. Největší rezervy spatřují klienti v ceně za poskytované služby a největší nedostatky (vzhledem k hodnocení) se objevují v oblasti možností trávení volného času a stravy.

Absence konkrétních prvků ve službě u cílových skupin

Postrádám ve službě něco	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Ne	86,5 % (224 osob)	90 % (253 osob)	85,5 % (353 osob)	87,5 % (830 osob)
Ano	13 % (34 osob)	8,5 % (24 osob)	12 % (50 osob)	11 % (108 osob)
Bez odpovědi	0,5 % (1 osoba)	1,5 % (4 osoby)	2,5 % (10 osob)	1,5 % (15 osob)
Celkem	100 % (259 osob)	100 % (281 osob)	100 % (413 osob)	100 % (953 osob)

Tabulka 75 Absence konkrétních prvků ve službě - všechny cílové skupiny

Klienti sociálních služeb měli možnost uvést, zda jim něco **ve službě chybí**. Ze získaných dat je patrné, že více než 85 % všech klientů ve službě nic nepostrádá. Pokud ve službě něco chybí, pak je to častější u ambulantních nebo pobytových služeb, u terénních je toto procento nižší. Dá se předpokládat, že je to způsobeno faktem, že jsou služby poskytovány v přirozeném prostředí dotazovaných, které lépe saturuje jejich potřeby.

V absolutních číslech se pak 87,5 % dotázaných vyjádřilo, že jim v poskytované službě nic nechybí, jen 11 % dotázaných absentuje konkrétní věc ve službě. Tyto případné potřeby jsou specifikovány v rámci analýz jednotlivých cílových skupin.

Vnímání potřeby změny ve službě u cílových skupin

Chci ve službě změnu	Způsob poskytování služby			Z celkového počtu
	Ambulantní	Terénní	Pobytová	
Ne	90 % (232 osob)	95 % (266 osob)	90 % (371 osob)	91 % (869 osob)
Ano	9,5 % (25 osoby)	4 % (12 osoby)	7 % (29 osob)	7 % (66 osob)
Bez odpovědi	0,5 % (2 osoby)	1 % (3 osoby)	3 % (13 osob)	2 % (18 osob)
Celkem	100 % (259 osob)	100 % (281 osob)	100 % (413 osob)	100 % (953 osob)

Tabulka 76 Vnímání potřeby změny ve službě - všechny cílové skupiny

Vedle dotazu na absenci něčeho podstatného ve službě se měli respondenti vyjádřit také k tomu, zda by ve službě, kterou využívají, chtěli něco jinak. Z výsledků vyplývá, že 91 % respondentů je spokojených s aktuálním nastavením služby. Nejmenší nespokojenost a potřebu změny mají klienti terénních služeb. Případné konkrétní změny ve službě jsou součástí jednotlivých analýz u cílových skupin.



Zájem o potenciální využití dalších služeb u cílových skupin

Pořadí	Sociální služba, kterou bych chtěl/a využít	Z celkového počtu
1.	Chráněné bydlení	10 % (99 osob)
2.	Poradna	7 % (63 osob)
3.	Sociálně terapeutická dílna	4 % (42 osob)
4.	Azylový dům (muži i ženy)	4 % (41 osob)
	Domov pro seniory	4 % (41 osob)
	Denní stacionář	4 % (41 osob)
5.	Krizové centrum	4 % (38 osob)
6.	Terapeutická komunita	4 % (35 osob)
	Domov se zvláštním režimem	4 % (35 osob)
7.	Domov pro OZP	3 % (32 osob)
8.	Doléčovací centrum	3 % (29 osob)
9.	Sociální rehabilitace	2,5 % (23 osob)
10.	Centrum denních služeb	2 % (19 osob)
11.	Kontaktní centrum	2 % (18 osob)
	NZDM	2 % (18 osob)
12.	NDC	1,5 % (16 osob)
13.	Terénní program	1,5 % (15 osob)
14.	Noclehárna	1 % (12 osob)
15.	Týdenní stacionář	1 % (10 osob)
16.	Intervenční centrum	1 % (9 osob)
	Dům na půl cesty	1 % (9 osob)
17.	Odlehčovací služby	1 % (8 osob)
18.	Raná péče	0,1 % (1 osoba)
Celkem 653 označení zájmu o službu u 953 osob		

Tabulka 77 Zájem o potencionální využití dalších služeb - všechny cílové skupiny

Předposlední otázka zjišťovala u respondentů, o které služby **by měli zájem**, ale momentálně je nevyužívají. Procentuální zastoupení se odvíjí od celkového počtu označených služeb, nikoliv od celkového počtu respondentů v dané části.

Z celkových výsledků vyplývá, že nejžádanější a v budoucnu pravděpodobně více využívané služby budou ty, které poskytují ubytování různým cílovým skupinám (chráněné bydlení, azylový dům, domov pro seniory), ambulantní služby pro lidi v náročné životní situaci (sociální poradna, krizové centrum) a služby pro osoby se zdravotním postižením, případně ohrožené závislostí.



Překážky ve využívání sociálních služeb u cílových skupin

Pořadí	Překážky ve využívání služby	Z celkového počtu
1.	Finance – služba je drahá	15,5 % (148 osob)
2.	Nemám informace o službě	10,5 % (101 osob)
3.	Kapacita služby	9 % (89 osob)
4.	Místo poskytování	8 % (74 osob)
	Ostych a stud	8 % (74 osob)
5.	Obavy o anonymitu	7 % (67 osob)
6.	Doba poskytování služby	5 % (44 osob)
7.	Stavební a technické bariéry	4 % (36 osob)
8.	Jiné: nic mi nebrání	3 % (32 osob)
9.	Jiné: různé, neuvedeno	1,5 % (15 osob)
10.	Přístup personálu	1 % (11 osob)
11.	Pověst služby	1 % (11 osob)
12.	Jiné: zdraví	0,5 % (1 osoba)
	Jiné: reakce na podněty v radě seniorů	0,5 % (1 osoba)
Celkem 702 označení překážek u 953 osob		

Tabulka 78 Překážky ve využívání služeb - všechny cílové skupiny

Poslední položka celého dotazníku se zaměřovala na **překážky ve využívání sociální služby**. Otázka směřovala na potencionální využívání služby – souvisela tedy s předchozí otázkou, kdy respondenti vybírali službu, kterou doposud nevyužívají. V následující otázce pak vybírali z možností důvody, proč tomu tak není.

Z absolutních čísel vyplývá, že nejčastější bariérou pro případné využití služby jsou finance, přičemž důvody mohou být objektivní (např. nízký důchod, zdravotní postižení,...) i subjektivní (neochota pracovat, investování peněz do návykových látek,...). Na dalších místech se potom objevuje nedostatek informací (dá se předpokládat, že potenciální klienti nemají dostatek informací o službě, nejsou voleny vhodné informační a komunikační kanály apod.), kapacita, místo a doba poskytování služby (tento údaj se týká zejména pobytových služeb). Nad 5 % hranic v rámci bariér se potom objevují obavy o anonymitu a strach a stud, zde se dá předpokládat, že tito potenciální klienti budou vyhledávat nízkoprahové služby, případně nebudou služby využívat vůbec.

Shrnutí nejvýznamnějších zjištění za všechny cílové skupiny

- celkový počet dotazníků využitý pro šetření byl 953 kusů, návratnost dotazníků za celé výzkumné šetření u všech cílových skupin byla 53,67 %
- v celkovém součtu respondentů a jejich pohlaví převažují ženy - tvoří 62 % všech klientů, 38 % tvoří muži
- přes 70 % služeb využívají klienti přímo v Kroměříži, cca ¼ pak v ORP Kroměříž, někteří klienti využívají služby jak přímo v Kroměříži, tak také v ORP Kroměříž
- potřebu nějaké další sociální služby pociťuje pouze 8 % dotázaných
- 97 % respondentů má buď službu v místě bydliště, případně doprava do ní pro něj nepředstavuje problém
- pro 99 % respondentů lokace sociální služby nepředstavuje problém, pro 1 % dotázaných pak představuje jistou komplikaci a současný stav uživatelům služeb nevyhovuje
- klientům ambulantních služeb doba jejich poskytování zcela nebo částečně vyhovuje, pouze 14 % dotázaných má jisté výhrady k době poskytování služeb, u klientů terénních služeb naprostě



většinu oslovených (95,5 %) čas poskytování služby vyhovuje, pouze 13 osobám (4,5 %) vyhovuje částečně

- v absolutních číslech otevírací doba či doba poskytování služeb respondentům v 91 % vyhovuje, pouze 9 % klientů vyhovuje částečně, nikdo z dotazovaných nevedl, že by mu doba poskytování nevyhovovala
- u klientů ambulantních služeb je rozhodně nebo spíše spokojeno 99 % dotázaných, přičemž u cca ¼ jde spíše o spokojenost, velmi podobná čísla pak vykazují i pobytové služby, u terénních služeb pouze 9 % dotazovaných je spíše spokojeno, 90 % dotazovaných služba jejich potřeby naplňuje
- téměř 99 % dotázaných služby rozhodně nebo spíše saturují jejich potřeby, přičemž pětina respondentů tyto potřeby naplňuje pouze částečně
- v rámci celkového hodnocení služeb klienti nejpozitivněji hodnotí dobu poskytování služeb a přístup personálu, ve střední rovině hodnocení se nejčastěji objevuje prostředí služeb a spektrum nabídky služeb, největší rezervy spatřují klienti v ceně za poskytované služby a největší nedostatky (vzhledem k hodnocení) se objevují v oblasti možností trávení volného času a stravy
- více než 85 % všech klientů ve službě nic nepostrádá, pokud ve službě něco chybí, pak je to častější u ambulantních nebo pobytových služeb, u terénních je toto procento nižší
- v absolutních číslech se 87,5 % dotázaných vyjádřilo, že jim v poskytované službě nic nechybí, jen 11 % dotázaných absentuje konkrétní věc ve službě
- 91 % respondentů je spokojených s aktuálním nastavením služby, největší spokojenost uvádí klienti terénních služeb
- nejžádanější a v budoucnu pravděpodobně více využívané služby budou ty, které poskytují ubytování různým cílovým skupinám (chráněné bydlení, azylový dům, domov pro seniory) ambulantní služby pro lidi v náročné životní situaci (sociální poradna, krizové centrum) a služby pro osoby se zdravotním postižením, případně ohrožené závislostí
- nejčastější bariérou pro případné využití služby jsou finance, na dalších místech se potom objevuje nedostatek informací, kapacita, místo a doba poskytování služby, obavy o anonymitu a strach a stud



7. Shrnutí výzkumného šetření

Výzkumné šetření Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb bylo realizováno v rámci projektu Komunitní plánování sociálních služeb na Kroměřížsku 2018 – 2019. Dotazníkového šetření se zúčastnili klienti 52 sociálních služeb, přičemž dvě z nich nepatří mezi registrované sociální služby, ale byly zahrnuty do analýzy, aby bylo pokryto celé spektrum zařízení a organizací, které poskytují své služby v ORP Kroměříž. Mezi klienty sociálních služeb bylo distribuováno celkem 1770 dotazníků, nazpět zhotoviteli analýzy se jich vrátilo 980, přičemž 27 z nich muselo být vyřazeno. Důvodem pro vyřazení dotazníků byla jednak skutečnost, že respondent uvedl využívání služeb mimo ORP Kroměříž, jednak nadlimitní počet dodaných vyplněných dotazníků, který by mohl zkreslit výsledky analýzy. Návratnost dotazníků činila 53,67 %. Z hlediska statistické analýzy tato návratnost předikuje získání validních dat. V zadání analýzy byla stanovena minimální hranice 700 respondentů, která byla překročena o celkem 253 osob, tedy o 36 %. Výzkumný soubor tedy naplnil a překročil požadované parametry a je možné ho považovat za reprezentativní a dostatečný pro potřeby analýzy.

Podle zadání analýzy mělo být hlavním cílem zjištění potřeb uživatelů v návaznosti na místo poskytování dané služby, dostupnost určitého druhu sociální služby (chybějící či stávající) a na kvalitu poskytované sociální služby. Konkrétní výstupy měly vycházet z potřeb uživatelů služeb a měly být uvedeny v oblastech dostupnost služby (případně její absence), kvalita poskytované služby, překážky pro využívání služby a plnění potřeb klienta služby. Pro zjištění těchto parametrů bylo využito kvantitativního výzkumu, výzkumným nástrojem byl anonymní dotazník, schválený realizačním týmem projektu.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že sociální služby bez ohledu na typ nebo způsob poskytování služby využívají častěji ženy, které tvoří 62 % všech klientů sociálních služeb. Z hlediska věkové skladby jde převážně o cílovou skupinu ve věku 27 – 64 let kromě cílové skupiny seniorů, kde cca 80 % uživatelů služeb tvoří lidé ve věkové kategorii 75 a více let.

Sociální služby využívá více jak 70 % dotázaných přímo v Kroměříži, zhruba čtvrtina respondentů pak v ORP Kroměříž, přičemž někteří klienti využívají služeb jak v Kroměříži, tak také v okolních obcích v rámci obce s rozšířenou působností. Ambulantní služby působí pouze v Kroměříži, terénní a pobytové služby pak mají působnost i v rámci obcí v ORP Kroměříž.

Součástí analýzy bylo zjištění případné absence sociální služby. Z výzkumného šetření vyplynulo, že potřebu nějaké další sociální služby pociťuje 8 % dotazovaných respondentů. Významným zjištěním je, že u cílové skupiny rodin s dětmi šlo o čtvrtinu dotazovaných. Nelze však jednoznačně vymezit konkrétní typ absentující sociální služby, protože její specifikace se odvíjí od konkrétních potřeb jednotlivých respondentů. Pro potřeby komunitního plánování tak mohou návodně působit konkrétní odpovědi jednotlivých respondentů v rámci analýz za každou cílovou skupinu. Nejčastěji se však objevuje požadavek pobytové služby poskytující ubytování.

Dále se v zadání analýzy objevuje lokace sociální služby, respektive její dostupnost pro klienty. Z výsledků šetření vyplývá, že 97 % respondentů využívá službu v místě svého bydliště, případně do ní musí dojíždět, ale pro 99 % dotázaných to nepředstavuje problém. Podobné je to i u doby poskytování služeb, respektive otevírací doby, ve které jsou služby poskytovány, která vyhovuje 91 % dotázaných, zbylým 9 % vyhovuje částečně. Nejčastěji mají výhrady k době poskytování klienti ambulantních služeb. V rámci zpracování analýzy byly respondenti dotazováni na to, zdali služba saturuje jejich potřeby, respektive zda jim služba dává to, co potřebují, přičemž se mohli vyjádřit pomocí Liekertovy škály. Téměř 99 % respondentů se vyjádřilo tak, že jim služba rozhodně či spíše saturuje jejich potřeby. Pětina



dotázaných uvedla, že jim služba jejich potřeby naplňuje pouze částečně, nejčastěji šlo o služby pro osoby se zdravotním postižením.

Součástí analýzy bylo také hodnocení služeb z hlediska parametrů jejich poskytování, respondenti s ohledem na typ a způsob poskytování sociální služby hodnotili prostředí služby, dobu jejího poskytování, stravu, přístup personálu, možnosti trávení volného času, nabídku služeb a cenu za poskytnuté služby. Zde je třeba zdůraznit, že je velmi obtížné zobecňovat hodnocení všech typů služeb a v některých případech je třeba velmi individualizovat a opatrně interpretovat získaná data s ohledem na typ služby, cílovou skupinu či počet respondentů. V absolutních číslech lze konstatovat, že nejlépe hodnocenými oblastmi z pohledu klientů sociálních služeb je doba jejich poskytování a přístup personálu, naopak největší rezervy spatřují respondenti v ceně za poskytované služby, stravě a možnostech trávení volného času.

Respondenti měli možnost se také vyjádřit k tomu, zdali jim ve službě něco chybí, případně zdali by ve službě mělo být něco jinak. Více než 85 % klientů ve službě nic nepostrádá, případné požadavky se týkají zejména klientů ambulantních služeb a konkrétní připomínky a požadavky je možné dohledat v rámci analýz jednotlivých cílových skupin. 91 % oslovených respondentů je spokojeno s nastavením služeb a nic by ve službě neměnili. To se týká zejména klientů terénních služeb, kteří vyjadřují nejvyšší spokojenost v rámci celé analýzy.

Analýza se s ohledem na budoucí komunitní plánování sociálních služeb zaměřila také na budoucí potřeby současných klientů sociálních služeb, tedy na potenciální využívání dalších sociálních služeb v budoucnu, které by mělo komunitní plánování reflektovat. Z vypovědí respondentů vyplývá, že předpokládají, že nejvíce žádané budou z jejich strany zejména pobytové služby poskytující ubytování pro různé cílové skupiny (azylové domy, chráněné bydlení, domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem), ambulantní služby pro lidi v náročných životních situacích (sociální poradna, krizové centrum) a služby pro osoby se zdravotním postižením a pro osoby potýkající se s závislostí na návykových látkách.

Poslední částí analýzy bylo zmapovat případné bariéry, které by mohli potenciálním klientům bránit ve využívání některé sociální služby. Nejčastější překážkou pro využívání některé ze sociálních služeb jsou zejména finanční možnosti dotazovaných, dále pak nedostatečná informovanost o službách, kapacita, místo a doba poskytování služeb, případně obavy o anonymitu a stud nebo ostych.

Z celkového hodnocení nejlépe vychází terénní sociální služby, které jsou poskytované klientům v přirozeném prostředí a je tedy největší předpoklad osobního komfortu a saturace konkrétních potřeb klienta. Na druhém místě se umístily ambulantní služby, které reagují na konkrétní potřeby klientů, kteří do služby přichází a určitým limitujícím faktorem může být místo či doba poskytování služby. Na třetím místě jsou pobytové služby, které klienti využívají celodenně, a objevuje se logicky výrazně větší množství klientových potřeb, na které musí služba a pracovníci reagovat. Toto pomyslné umístění je ale třeba vnímat spíše obecně a nezávazně, je třeba vždy individualizovat pohled na konkrétní službu a možnosti a podmínky jejího poskytování.



8. Seznam tabulek

Tabulka 1 Sociální služby poskytované jednotlivým cílovým skupinám	8
Tabulka 2 Cílové skupiny a počet oslovených služeb	15
Tabulka 3 Cílová skupina senioři - způsob poskytování služeb / počet dotazníků	15
Tabulka 4 Cílová skupina OZP - způsob poskytování služeb / počet dotazníků	16
Tabulka 5 Cílová skupina rodiny s dětmi - způsob poskytování služeb / počet dotazníků	16
Tabulka 6 Cílová skupina OOSV - způsob poskytování služeb / počet dotazníků	16
Tabulka 7 Cílová skupina senioři - jednotlivé služby	17
Tabulka 8 Cílová skupina OZP - jednotlivé služby	18
Tabulka 9 Cílová skupina rodiny s dětmi - jednotlivé služby	19
Tabulka 10 Cílová skupina OOSV - jednotlivé služby	20
Tabulka 11 Návratnost administrovaných dotazníků - senioři	21
Tabulka 12 Pohlaví respondentů - senioři	22
Tabulka 13 Věkové rozložení - senioři	22
Tabulka 14 Místo poskytování služby - senioři	23
Tabulka 15 Typ sociální služby využívané seniory	23
Tabulka 16 Absence sociálních služeb - senioři	24
Tabulka 17 Lokace sociální služby - senioři	25
Tabulka 18 Otevírací a provozní doba služby - senioři	25
Tabulka 19 Saturace potřeb - senioři	26
Tabulka 20 Hodnocení služeb - senioři	27
Tabulka 21 Absence konkrétních prvků ve službě - senioři	28
Tabulka 22 Vnímání potřeb změny ve službě - senioři	29
Tabulka 23 Potencionální využití dalších služeb - senioři	31
Tabulka 24 Překážky ve využívání služby - senioři	31
Tabulka 25 Návratnost administrovaných dotazníků - OZP	34
Tabulka 26 Pohlaví respondentů - OZP	35
Tabulka 27 Věkové rozložení - OZP	35
Tabulka 28 Místo poskytování služby - OZP	36
Tabulka 29 Typ využívané služby - OZP	36
Tabulka 30 Absence služby - OZP	37
Tabulka 31 Lokace služby - OZP	38
Tabulka 32 Otevírací a provozní doba služby - OZP	38
Tabulka 33 Saturace potřeb klientů - OZP	39
Tabulka 34 Hodnocení poskytovaných služeb - OZP	40
Tabulka 35 Absence prvků ve službě - OZP	41
Tabulka 36 Potřeba změny ve službě - OZP	42
Tabulka 37 Zájem o využívání dalších služeb - OZP	44
Tabulka 38 Překážky ve využívání služby - OZP	45
Tabulka 39 Návratnost administrovaných dotazníků - rodiny s dětmi	47
Tabulka 40 Pohlaví respondentů - rodiny s dětmi	48
Tabulka 41 Věkové rozložení - rodiny s dětmi	48
Tabulka 42 Místo poskytování služeb - rodiny s dětmi	49
Tabulka 43 Využívaný typ sociální služby	49
Tabulka 44 Absence sociálních služeb - rodiny s dětmi	49
Tabulka 45 Lokace sociální služby - rodiny s dětmi	50



Tabulka 46 Otevírací a provozní doba služeb - rodiny s dětmi	51
Tabulka 47 Saturace potřeb - rodiny s dětmi	51
Tabulka 48 Hodnocení poskytovaných služeb - rodiny s dětmi	52
Tabulka 49 Absence konkrétních prvků - rodiny s dětmi	53
Tabulka 50 Vnímání potřeby změny ve službě - rodiny s dětmi	54
Tabulka 51 Zájem o potencionální využití služeb - rodiny s dětmi	55
Tabulka 52 Překážky vy využívání služeb - rodiny s dětmi	55
Tabulka 53 Návratnost administrovaných dotazníků - OOSV	57
Tabulka 54 Pohlaví respondentů - OOSV	57
Tabulka 55 Věkové rozložení - OOSV	58
Tabulka 56 Místo poskytování služby - OOSV	59
Tabulka 57 Využívaná sociální služba - OOSV	59
Tabulka 58 Absence sociálních služeb - OOSV	59
Tabulka 59 Lokace sociální služby - OOSV	60
Tabulka 60 Otevírací a provozní doba služby - OOSV	61
Tabulka 61 Saturace potřeb klientů - OOSV	61
Tabulka 62 Hodnocení poskytovaných služeb - OOSV	62
Tabulka 63 Absence konkrétních prvků služby - OOSV	63
Tabulka 64 Vnímání potřeby změny ve službě - OOSV	64
Tabulka 65 Zájem o potencionální využití dalších služeb - OOSV	65
Tabulka 66 Překážky ve využívání služeb - OOSV	66
Tabulka 67 Návratnost administrovaných dotazníků - všechny cílové skupiny	68
Tabulka 68 Pohlaví respondentů - všechny cílové skupiny	69
Tabulka 69 Místo poskytování služby - všechny cílové skupiny	69
Tabulka 70 Absence sociálních služeb - všechny cílové skupiny	70
Tabulka 71 Lokace sociální služby - všechny cílové skupiny	70
Tabulka 72 Otevírací a provozní doba služeb - všechny cílové skupiny	70
Tabulka 73 Saturace potřeb klientů - všechny cílové skupiny	71
Tabulka 74 Hodnocení poskytovaných služeb - všechny cílové skupiny	72
Tabulka 75 Absence konkrétních prvků ve službě - všechny cílové skupiny	73
Tabulka 76 Vnímání potřeby změny ve službě - všechny cílové skupiny	73
Tabulka 77 Zájem o potencionální využití dalších služeb - všechny cílové skupiny	74
Tabulka 78 Překážky ve využívání služeb - všechny cílové skupiny	75



9. Seznam obrázků a grafů

Obrázek 1 Správní obvod Kroměříž - obecně-geografická mapa	Chyba! Záložka není definována.
Obrázek 2 Správní obvod Kroměříž - administrativní mapa	7
Obrázek 3 Zastoupení cílových skupin ve výzkumném šetření - distribuované dotazníky	15



10. Seznam zkratk použitých v textu

OOSV	osoby ohrožené sociálním vyloučením
OZP	osoba se zdravotním postižením
SEN	senioři
RD	rodiny s dětmi
NZDM	nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
NDC	nízkoprahové denní centrum
DZR	domov se zvláštním režimem
STD	sociálně terapeutické dílny
NRG SS	neregistrovaná sociální služba
SS	sociální služba



11. Použité zdroje

www.mpsv.cz

https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

<http://www.uir.cz/orp/1546/Kromeriz>

https://www.czso.cz/csu/xz/charakteristika_so_orp_kromeriz

www.sskm.cz

<http://www.podaneruce.cz/programy-a-pece/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez/nzdm-v-kromerizi/>

<http://argozlin.blog.cz/>

<http://www.kromeriz.charita.cz/>

<http://www.klubickokm.cz/index.php>

<http://www.domov-popovice.websnadno.cz/>

<http://horizontkm.webnode.cz/>



12. Seznam příloh

Příloha č. 1	Dotazník - cílová skupina senioři, ambulantní služby
Příloha č. 2	Dotazník - cílová skupina senioři, terénní služby
Příloha č. 3	Dotazník - cílová skupina senioři, pobytové služby
Příloha č. 4	Dotazník - cílová skupina OZP, ambulantní služby
Příloha č. 5	Dotazník - cílová skupina OZP, terénní služby
Příloha č. 6	Dotazník - cílová skupina OZP, pobytové služby
Příloha č. 7	Dotazník - cílová skupina rodiny s dětmi, ambulantní služby
Příloha č. 8	Dotazník - cílová skupina rodiny s dětmi, terénní služby
Příloha č. 9	Dotazník - cílová skupina rodiny s dětmi, pobytové služby
Příloha č. 10	Dotazník - cílová skupina OOSV, ambulantní služby
Příloha č. 11	Dotazník - cílová skupina OOSV, terénní služby
Příloha č. 12	Dotazník - cílová skupina OOSV, pobytové služby



Příloha č. 1 Dotazník - cílová skupina senioři, ambulantní služby



Dobrý den,

obracíme se na Vás s prosbou o spolupráci při realizaci výzkumu zaměřeného na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v rámci projektu Komunitní plánování sociálních služeb na Kroměřížsku. Jedná se o analýzu, která pomůže plánování a zkvalitňování poskytování sociálních služeb.

Dotazník je zcela anonymní a získaná data budou použita pouze pro účely výzkumu.

Děkujeme za spolupráci a přejeme hezký den!

1. **Pohlaví:** muž žena

2. **Věk:**

méně než 64 let 65 – 74 let 75 – 84 let 85 let a více

3. **Místo, kde využíváte sociální službu:**

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kroměříž | <input type="checkbox"/> Pačlovice |
| <input type="checkbox"/> Hulín | <input type="checkbox"/> Zborovice |
| <input type="checkbox"/> Koryčany | <input type="checkbox"/> Chropyně |
| <input type="checkbox"/> Cetechovice | <input type="checkbox"/> Zdounky |
| <input type="checkbox"/> Kvasice | <input type="checkbox"/> Jinde, kde: |

4. **Zakřížkujte prosím všechny sociální služby, které využíváte:**

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> domov pro seniory | <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením |
| <input type="checkbox"/> pečovatelská služba | <input type="checkbox"/> denní stacionář |
| <input type="checkbox"/> sociálně aktivizační služby pro seniory | <input type="checkbox"/> týdenní stacionář |
| <input type="checkbox"/> osobní asistence | <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum |
| <input type="checkbox"/> podpora samostatného bydlení | <input type="checkbox"/> tlumočnické služby |
| <input type="checkbox"/> chráněné bydlení | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace |
| <input type="checkbox"/> domov se zvláštním režimem | <input type="checkbox"/> sociální poradna (dluhy, exekuce,..) |
| <input type="checkbox"/> odlehčovací služby pro pečující | <input type="checkbox"/> azylový dům |

5. **Chybí Vám v místě bydliště nějaká sociální služba?**

Ne Ano, jaká:

6. **Kterou sociální službu nejčastěji využíváte? (považujete ji za hlavní):**

Nyní se zaměříme na hodnocení této sociální služby, tedy té, kterou využíváte nejčastěji, považujete ji z hlavní:

7. **Služba je:**

v místě mého bydliště musím dojíždět, ale nevadí mi to musím dojíždět a vadí mi to

8. **Služba je pro mě časově dostupná - doba poskytování služby mi:**

vyhovuje částečně vyhovuje nevyhovuje

9. **Služba mi dává to, co potřebuji (naplňuje moje požadavky a potřeby):**

rozhodně ano spíše ano spíše ne rozhodně ne



10. Jak hodnotíte jednotlivé oblasti poskytování služby (známkování jako ve škole):

Oblast	Známka				
	1	2	3	4	5
Prostředí					
Přístup personálu					
Nabídka aktivit a výplň volného času					
Nabídka služeb (pedikúra apod.)					
Cena za poskytované služby					

11. Je něco, co Vám ve službě chybí?

Ne Ano, chybí mi:

12. Chtěl/a byste, aby ve službě, kterou využíváte, bylo něco jinak?

Ne Ano, chtěl/a bych:

13. Z následujícího seznamu vyberte sociální služby, o které byste měli zájem, ale momentálně je nevyžíváte:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> centrum denních služeb (domovinka apod.) | <input type="checkbox"/> terénní program pro uživatele drog |
| <input type="checkbox"/> denní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> nízkoprahové zařízení pro děti a mládež |
| <input type="checkbox"/> týdenní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> noclehárna |
| <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením | <input type="checkbox"/> terapeutická komunita pro závislé |
| <input type="checkbox"/> domov pro seniory | <input type="checkbox"/> sociální poradna (dluhy, exekuce,..) |
| <input type="checkbox"/> domovy se zvláštním režimem | <input type="checkbox"/> sociálně terapeutická dílna |
| <input type="checkbox"/> chráněné bydlení | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace (duševní onemocnění) |
| <input type="checkbox"/> azylový dům pro ženy, muže | <input type="checkbox"/> pracoviště rané péče (děti s postižením) |
| <input type="checkbox"/> dům na půl cesty pro děti z dětských domovů | <input type="checkbox"/> intervenční centrum pro oběti domácího násilí |
| <input type="checkbox"/> krizové centrum | <input type="checkbox"/> doléčovací centrum pro závislé |
| <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum pro osoby bez domova | <input type="checkbox"/> kontaktní centrum pro uživatele drog |

14. Co Vám brání ve využívání nějaké sociální služby (možnost označit více odpovědí):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> finance (služba je drahá) | <input type="checkbox"/> pověst služby |
| <input type="checkbox"/> doba poskytování služeb (otevírací doba) | <input type="checkbox"/> obavy o anonymitu |
| <input type="checkbox"/> místo, kde jsou služby poskytovány (dojíždění) | <input type="checkbox"/> ostych, stud |
| <input type="checkbox"/> kapacita služby (dlouhé čekací doby, pořadníky) | <input type="checkbox"/> Stavební a technické bariéry (schody bez výtahu) |
| <input type="checkbox"/> nemám o těchto službách dostatek informací | <input type="checkbox"/> Jiné, uveďte: |
| <input type="checkbox"/> přístup personálu | |

Děkujeme za Váš čas a vyplnění dotazníku!



Příloha č. 2 Dotazník - cílová skupina seniři, terénní služby



Dobrý den,

obracíme se na Vás s prosbou o spolupráci při realizaci výzkumu zaměřeného na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v rámci projektu Komunitní plánování sociálních služeb na Kroměřížsku. Jedná se o analýzu, která pomůže plánování a zkvalitňování poskytování sociálních služeb.

Dotazník je zcela anonymní a získaná data budou použita pouze pro účely výzkumu.

Děkujeme za spolupráci a přejeme hezký den!

1. **Pohlaví:** muž žena

2. **Věk:**

méně než 64 let 65 – 74 let 75 – 84 let 85 let a více

3. **Místo, kde využíváte sociální službu:**

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kroměříž | <input type="checkbox"/> Pačlaviice |
| <input type="checkbox"/> Hulín | <input type="checkbox"/> Zborovice |
| <input type="checkbox"/> Koryčany | <input type="checkbox"/> Chropyně |
| <input type="checkbox"/> Cetechovice | <input type="checkbox"/> Zdounky |
| <input type="checkbox"/> Kvasice | <input type="checkbox"/> Jinde, kde: |

4. **Zakřížkujte prosím všechny sociální služby, které využíváte:**

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> domov pro seniory | <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením |
| <input type="checkbox"/> pečovatelská služba | <input type="checkbox"/> denní stacionář |
| <input type="checkbox"/> sociálně aktivizační služby pro seniory | <input type="checkbox"/> týdenní stacionář |
| <input type="checkbox"/> osobní asistence | <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum |
| <input type="checkbox"/> podpora samostatného bydlení | <input type="checkbox"/> tlumočnické služby |
| <input type="checkbox"/> chráněné bydlení | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace |
| <input type="checkbox"/> domov se zvláštním režimem | <input type="checkbox"/> sociální poradna (dluhy, exekuce,..) |
| <input type="checkbox"/> odlehčovací služby pro pečující | <input type="checkbox"/> azylový dům |

5. **Chybí Vám v místě bydliště nějaká sociální služba?**

Ne Ano, jaká:

6. **Kterou sociální službu nejčastěji využíváte? (považujete ji za hlavní):**

Nyní se zaměříme na hodnocení této sociální služby, tedy té, kterou využíváte nejčastěji, považujete ji za hlavní:

7. **Služba je pro mě časově dostupná - doba poskytování služby mi:**

vyhovuje částečně vyhovuje nevyhovuje

8. **Služba mi dává to, co potřebuji (naplňuje moje požadavky a potřeby):**

rozhodně ano spíše ano spíše ne rozhodně ne



9. Jak hodnotíte jednotlivé oblasti poskytování služby (známkování jako ve škole):

Oblast	Známka				
	1	2	3	4	5
Přizpůsobení času mým potřebám					
Přístup personálu					
Nabídka aktivit a výplň volného času					
Nabídka služeb (pedikúra apod.)					
Cena za poskytnuté služby					

10. Je něco, co Vám ve službě chybí?

Ne Ano, chybí mi:

11. Chtěl/a byste, aby ve službě, kterou využíváte, bylo něco jinak?

Ne Ano, chtěl/a bych:

12. Z následujícího seznamu vyberte sociální služby, o které byste měli zájem, ale momentálně je nevyžíváte:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> centrum denních služeb (domovinka apod.) | <input type="checkbox"/> terénní program pro uživatele drog |
| <input type="checkbox"/> denní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> nízkoprahové zařízení pro děti a mládež |
| <input type="checkbox"/> týdenní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> noclehárna |
| <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením | <input type="checkbox"/> terapeutická komunita pro závislé |
| <input type="checkbox"/> domov pro seniory | <input type="checkbox"/> sociální poradna (dluhy, exekuce,..) |
| <input type="checkbox"/> domovy se zvláštním režimem | <input type="checkbox"/> sociálně terapeutická dílna |
| <input type="checkbox"/> chráněné bydlení | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace (duševní onemocnění) |
| <input type="checkbox"/> azylový dům pro ženy, muže | <input type="checkbox"/> pracoviště rané péče (děti s postižením) |
| <input type="checkbox"/> dům na půl cesty pro děti z dětských domovů | <input type="checkbox"/> intervenční centrum pro oběti domácího násilí |
| <input type="checkbox"/> krizové centrum | <input type="checkbox"/> doléčovací centrum pro závislé |
| <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum pro osoby bez domova | <input type="checkbox"/> kontaktní centrum pro uživatele drog |

13. Co Vám brání ve využívání nějaké sociální služby (možnost označit více odpovědí):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> finance (služba je drahá) | <input type="checkbox"/> pověst služby |
| <input type="checkbox"/> doba poskytování služeb (otevírací doba) | <input type="checkbox"/> obavy o anonymitu |
| <input type="checkbox"/> místo, kde jsou služby poskytovány (dojíždění) | <input type="checkbox"/> ostych, stud |
| <input type="checkbox"/> kapacita služby (dlouhé čekací doby, pořadníky) | <input type="checkbox"/> Stavební a technické bariéry (schody bez výtahu) |
| <input type="checkbox"/> nemám o těchto službách dostatek informací | <input type="checkbox"/> Jiné, uveďte: |
| <input type="checkbox"/> přístup personálu | |

Děkujeme za Váš čas a vyplnění dotazníku!



Příloha č. 3 Dotazník - cílová skupina senioři, pobytové služby



Dobrý den,

obracíme se na Vás s prosbou o spolupráci při realizaci výzkumu zaměřeného na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v rámci projektu Komunitní plánování sociálních služeb na Kroměřížsku. Jedná se o analýzu, která pomůže plánování a zkvalitňování poskytování sociálních služeb.

Dotazník je zcela anonymní a získaná data budou použita pouze pro účely výzkumu.

Děkujeme za spolupráci a přejeeme hezký den!

1. **Pohlaví:** muž žena

2. **Věk:**

méně než 64 let 65 – 74 let 75 – 84 let 85 let a více

3. **Místo, kde využíváte sociální službu:**

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kroměříž | <input type="checkbox"/> Pačlavice |
| <input type="checkbox"/> Hulín | <input type="checkbox"/> Zborovice |
| <input type="checkbox"/> Koryčany | <input type="checkbox"/> Chropyně |
| <input type="checkbox"/> Cetechovice | <input type="checkbox"/> Zdounky |
| <input type="checkbox"/> Kvasice | <input type="checkbox"/> Jinde, kde: |

4. **Zakřížkujte prosím všechny sociální služby, které využíváte:**

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> domov pro seniory | <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením |
| <input type="checkbox"/> pečovatelská služba | <input type="checkbox"/> denní stacionář |
| <input type="checkbox"/> sociálně aktivizační služby pro seniory | <input type="checkbox"/> týdenní stacionář |
| <input type="checkbox"/> osobní asistence | <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum |
| <input type="checkbox"/> podpora samostatného bydlení | <input type="checkbox"/> tlumočnické služby |
| <input type="checkbox"/> chráněné bydlení | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace |
| <input type="checkbox"/> domov se zvláštním režimem | <input type="checkbox"/> Sociální poradna (dluhy, exekuce,...) |
| <input type="checkbox"/> odlehčovací služby pro pečující | <input type="checkbox"/> azylový dům |

5. **Chybí Vám v místě bydliště nějaká sociální služba?**

Ne Ano, jaká:

6. **Kterou sociální službu nejčastěji využíváte? (považujete ji za hlavní):**

Nyní se zaměříme na hodnocení této sociální služby, tedy té, kterou využíváte nejčastěji, považujete ji za hlavní:

7. **Služba je:**

v místě mého bydliště musím dojíždět, ale nevádí mi to musím dojíždět a vadí mi to

8. **Služba mi dává to, co potřebuji (naplňuje moje požadavky a potřeby):**

rozhodně ano spíše ano spíše ne rozhodně ne



9. Jak hodnotíte jednotlivé oblasti poskytování služby (známkování jako ve škole):

Oblast	Známka				
	1	2	3	4	5
Ubytování, prostředí	1	2	3	4	5
Strava	1	2	3	4	5
Přístup personálu	1	2	3	4	5
Nabídka aktivit a výplň volného času	1	2	3	4	5
Nabídka služeb (pedikúra apod.)	1	2	3	4	5
Cena za poskytované služby	1	2	3	4	5

10. Je něco, co Vám ve službě chybí?

Ne Ano, chybí mi:

11. Chtěl/a byste, aby ve službě, kterou využíváte, bylo něco jinak?

Ne Ano, chtěl/a bych:

12. Z následujícího seznamu vyberte sociální služby, o které byste měli zájem, ale momentálně je nevyžíváte:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> centrum denních služeb (domovinka apod.) | <input type="checkbox"/> terénní program pro uživatele drog |
| <input type="checkbox"/> denní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> nízkoprahové zařízení pro děti a mládež |
| <input type="checkbox"/> týdenní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> noclehárna |
| <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením | <input type="checkbox"/> terapeutická komunita pro závislé |
| <input type="checkbox"/> domov pro seniory | <input type="checkbox"/> sociální poradna (dluhy, exekuce,..) |
| <input type="checkbox"/> domovy se zvláštním režimem | <input type="checkbox"/> sociálně terapeutická dílna |
| <input type="checkbox"/> chráněné bydlení | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace (duševní onemocnění) |
| <input type="checkbox"/> azylový dům pro ženy, muže | <input type="checkbox"/> pracoviště rané péče (dětí s postižením) |
| <input type="checkbox"/> dům na půl cesty pro děti z dětských domovů | <input type="checkbox"/> intervenční centrum pro oběti domácího násilí |
| <input type="checkbox"/> krizové centrum | <input type="checkbox"/> doléčovací centrum pro závislé |
| <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum pro osoby bez domova | <input type="checkbox"/> kontaktní centrum pro uživatele drog |

13. Co Vám brání ve využívání nějaké sociální služby (možnost označit více odpovědí):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> finance (služba je drahá) | <input type="checkbox"/> pověst služby |
| <input type="checkbox"/> doba poskytování služeb (otevírací doba) | <input type="checkbox"/> obavy o anonymitu |
| <input type="checkbox"/> místo, kde jsou služby poskytovány (dojíždění) | <input type="checkbox"/> ostych, stud |
| <input type="checkbox"/> kapacita služby (dlouhé čekací doby, pořadníky) | <input type="checkbox"/> Stavební a technické bariéry (schody bez výtahu) |
| <input type="checkbox"/> nemám o těchto službách dostatek informací | <input type="checkbox"/> Jiné, uveďte: |
| <input type="checkbox"/> přístup personálu | |

Děkujeme za Váš čas a vyplnění dotazníku!



Příloha č. 4 Dotazník - cílová skupina OZP, ambulantní služby



Dobrý den,

obracíme se na Vás s prosbou o spolupráci při realizaci výzkumu zaměřeného na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v rámci projektu Komunitní plánování sociálních služeb na Kroměřížsku. Jedná se o analýzu, která pomůže plánování a zkvalitňování poskytování sociálních služeb.

Dotazník je zcela anonymní a získaná data budou použita pouze pro účely výzkumu.

Děkujeme za spolupráci a přejeeme hezký den!

1. Pohlaví: muž žena

2. Věk:

0 – 18 let 19 - 26 let 27 – 64 let 65 a více let

3. Místo, kde využíváte sociální službu:

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kroměříž | <input type="checkbox"/> Pačlavice |
| <input type="checkbox"/> Hulín | <input type="checkbox"/> Zborovice |
| <input type="checkbox"/> Koryčany | <input type="checkbox"/> Chropyně |
| <input type="checkbox"/> Cetechovice | <input type="checkbox"/> Zdounky |
| <input type="checkbox"/> Kvasice | <input type="checkbox"/> Jinde, kde: |

4. Zakřížkujte prosím všechny sociální služby, které využíváte:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením | <input type="checkbox"/> domov pro seniory |
| <input type="checkbox"/> denní stacionář | <input type="checkbox"/> pečovatelská služba |
| <input type="checkbox"/> týdenní stacionář | <input type="checkbox"/> sociálně aktivizační služby pro seniory |
| <input type="checkbox"/> osobní asistence | <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum |
| <input type="checkbox"/> podpora samostatného bydlení | <input type="checkbox"/> tlumočnické služby |
| <input type="checkbox"/> chráněné bydlení | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace |
| <input type="checkbox"/> domov se zvláštním režimem | <input type="checkbox"/> poradna (kompenzační pomůcky, dluhy) |
| <input type="checkbox"/> odlehčovací služby pro pečující | <input type="checkbox"/> azylový dům |

5. Chybí Vám v místě bydliště nějaká sociální služba?

Ne Ano, jaká:

6. Kterou sociální službu nejčastěji využíváte? (považujete ji za hlavní):

Nyní se zaměříme na hodnocení této sociální služby, tedy té, kterou využíváte nejčastěji, považujete ji za hlavní:

7. Služba je:

v místě mého bydliště musím dojíždět, ale nevádí mi to musím dojíždět a vadí mi to

8. Služba je pro mě časově dostupná - doba poskytování služby mi:

vyhovuje částečně vyhovuje nevyhovuje

9. Služba mi dává to, co potřebuji (naplňuje moje požadavky a potřeby):

rozhodně ano spíše ano spíše ne rozhodně ne



10. Jak hodnotíte jednotlivé oblasti poskytování služby (známkování jako ve škole):

Oblast	Známka				
	1	2	3	4	5
Prostředí					
Přístup personálu					
Nabídka aktivit a výplň volného času					
Nabídka služeb (pedikúra apod.)					
Cena za poskytované služby					

11. Je něco, co Vám ve službě chybí?

Ne Ano, chybí mi:

12. Chtěl/a byste, aby ve službě, kterou využíváte, bylo něco jinak?

Ne Ano, chtěl/a bych:

13. Z následujícího seznamu vyberte sociální služby, o které byste měli zájem, ale momentálně je nevyžíváte:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> centrum denních služeb (domovinka apod.) | <input type="checkbox"/> terénní program pro uživatele drog |
| <input type="checkbox"/> denní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> nízkoprahové zařízení pro děti a mládež |
| <input type="checkbox"/> týdenní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> noclehárna |
| <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením | <input type="checkbox"/> terapeutická komunita pro závislé |
| <input type="checkbox"/> domov pro seniory | <input type="checkbox"/> poradna (dluhy, kompenzační pomůcky) |
| <input type="checkbox"/> domovy se zvláštním režimem | <input type="checkbox"/> sociálně terapeutická dílna |
| <input type="checkbox"/> chráněné bydlení | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace (duševní onemocnění) |
| <input type="checkbox"/> azylový dům pro ženy, muže | <input type="checkbox"/> pracoviště rané péče (dětí s postižením) |
| <input type="checkbox"/> dům na půl cesty pro děti z dětských domovů | <input type="checkbox"/> intervenční centrum pro oběti domácího násilí |
| <input type="checkbox"/> krizové centrum | <input type="checkbox"/> doléčovací centrum pro závislé |
| <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum pro osoby bez domova | <input type="checkbox"/> kontaktní centrum pro uživatele drog |

14. Co Vám brání ve využívání nějaké sociální služby (možnost označit více odpovědí):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> finance (služba je drahá) | <input type="checkbox"/> pověst služby |
| <input type="checkbox"/> doba poskytování služeb (otevírací doba) | <input type="checkbox"/> obavy o anonymitu |
| <input type="checkbox"/> místo, kde jsou služby poskytovány (dojíždění) | <input type="checkbox"/> ostych, stud |
| <input type="checkbox"/> kapacita služby (dlouhé čekací doby, pořadníky) | <input type="checkbox"/> Stavební a technické bariéry (schody bez výtahu) |
| <input type="checkbox"/> nemám o těchto službách dostatek informací | <input type="checkbox"/> Jiné, uveďte: |
| <input type="checkbox"/> přístup personálu | |

Děkujeme za Váš čas a vyplnění dotazníku!



Příloha č. 5 Dotazník - cílová skupina OZP, terénní služby



Dobrý den,

obracíme se na Vás s prosbou o spolupráci při realizaci výzkumu zaměřeného na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v rámci projektu Komunitní plánování sociálních služeb na Kroměřížsku. Jedná se o analýzu, která pomůže plánování a zkvalitňování poskytování sociálních služeb.

Dotazník je zcela anonymní a získaná data budou použita pouze pro účely výzkumu.

Děkujeme za spolupráci a přejeeme hezký den!

1. **Pohlaví:** muž žena

2. **Věk:**

0 – 18 let 19 - 26 let 27 – 64 let 65 a více let

3. **Místo, kde využíváte sociální službu:**

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kroměříž | <input type="checkbox"/> Pačlavice |
| <input type="checkbox"/> Hulín | <input type="checkbox"/> Zborovice |
| <input type="checkbox"/> Koryčany | <input type="checkbox"/> Chropyně |
| <input type="checkbox"/> Cetechovice | <input type="checkbox"/> Zdounky |
| <input type="checkbox"/> Kvasice | <input type="checkbox"/> Jinde, kde: |

4. **Zakřížkujte prosím všechny sociální služby, které využíváte:**

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením | <input type="checkbox"/> domov pro seniory |
| <input type="checkbox"/> denní stacionář | <input type="checkbox"/> pečovatelská služba |
| <input type="checkbox"/> týdenní stacionář | <input type="checkbox"/> sociálně aktivizační služby pro seniory |
| <input type="checkbox"/> osobní asistence | <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum |
| <input type="checkbox"/> podpora samostatného bydlení | <input type="checkbox"/> tlumočnické služby |
| <input type="checkbox"/> chráněné bydlení | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace |
| <input type="checkbox"/> domov se zvláštním režimem | <input type="checkbox"/> poradna (kompenzační pomůcky, dluhy) |
| <input type="checkbox"/> odlehčovací služby pro pečující | <input type="checkbox"/> azylový dům |

5. **Chybí Vám v místě bydliště nějaká sociální služba?**

Ne Ano, jaká:

6. **Kterou sociální službu nejčastěji využíváte? (považujete ji za hlavní):**

Nyní se zaměříme na hodnocení této sociální služby, tedy té, kterou využíváte nejčastěji, považujete ji za hlavní:

7. **Služba je pro mě časově dostupná - doba poskytování služby mi:**

vyhovuje částečně vyhovuje nevyhovuje

8. **Služba mi dává to, co potřebuji (naplňuje moje požadavky a potřeby):**

rozhodně ano spíše ano spíše ne rozhodně ne



9. Jak hodnotíte jednotlivé oblasti poskytování služby (známkování jako ve škole):

Oblast	Známka				
Přizpůsobení času mým potřebám	1	2	3	4	5
Přístup personálu	1	2	3	4	5
Nabídka služeb	1	2	3	4	5
Cena za poskytované služby	1	2	3	4	5

10. Je něco, co Vám ve službě chybí?

Ne Ano, chybí mi:

11. Chtěl/a byste, aby ve službě, kterou využíváte, bylo něco jinak?

Ne Ano, chtěl/a bych:

12. Z následujícího seznamu vyberte sociální služby, o které byste měli zájem, ale momentálně je nevyžíváte:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> centrum denních služeb (domovinka apod.) | <input type="checkbox"/> terénní program pro uživatele drog |
| <input type="checkbox"/> denní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> nízkoprahové zařízení pro děti a mládež |
| <input type="checkbox"/> týdenní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> noclehárna |
| <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením | <input type="checkbox"/> terapeutická komunita pro závislé |
| <input type="checkbox"/> domov pro seniory | <input type="checkbox"/> poradna (dluhy, kompenzační pomůcky) |
| <input type="checkbox"/> domovy se zvláštním režimem | <input type="checkbox"/> sociálně terapeutická dílna |
| <input type="checkbox"/> chráněné bydlení | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace (duševní onemocnění) |
| <input type="checkbox"/> azylový dům pro ženy, muže | <input type="checkbox"/> pracoviště rané péče (děti s postižením) |
| <input type="checkbox"/> dům na půl cesty pro děti z dětských domovů | <input type="checkbox"/> intervenční centrum pro oběti domácího násilí |
| <input type="checkbox"/> krizové centrum | <input type="checkbox"/> doléčovací centrum pro závislé |
| <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum pro osoby bez domova | <input type="checkbox"/> kontaktní centrum pro uživatele drog |

13. Co Vám brání ve využívání nějaké sociální služby (možnost označit více odpovědí):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> finance (služba je drahá) | <input type="checkbox"/> pověst služby |
| <input type="checkbox"/> doba poskytování služeb (otevírací doba) | <input type="checkbox"/> obavy o anonymitu |
| <input type="checkbox"/> místo, kde jsou služby poskytovány (dojíždění) | <input type="checkbox"/> ostych, stud |
| <input type="checkbox"/> kapacita služby (dlouhé čekací doby, pořadníky) | <input type="checkbox"/> Stavební a technické bariéry (schody bez výtahu) |
| <input type="checkbox"/> nemám o těchto službách dostatek informací | <input type="checkbox"/> Jiné, uveďte: |
| <input type="checkbox"/> přístup personálu | |

Děkujeme za Váš čas a vyplnění dotazníku!



Příloha č. 6 Dotazník - cílová skupina OZP, pobytové služby



Dobrý den,

obracíme se na Vás s prosbou o spolupráci při realizaci výzkumu zaměřeného na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v rámci projektu Komunitní plánování sociálních služeb na Kroměřížsku. Jedná se o analýzu, která pomůže plánování a zkvalitňování poskytování sociálních služeb.

Dotazník je zcela anonymní a získaná data budou použita pouze pro účely výzkumu.

Děkujeme za spolupráci a přejeeme hezký den!

1. **Pohlaví:** muž žena

2. **Věk:**

0 – 18 let 19 - 26 let 27 – 64 let 65 a více let

3. **Místo, kde využíváte sociální službu:**

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kroměříž | <input type="checkbox"/> Pačlavice |
| <input type="checkbox"/> Hulín | <input type="checkbox"/> Zborovice |
| <input type="checkbox"/> Koryčany | <input type="checkbox"/> Chropyně |
| <input type="checkbox"/> Cetechovice | <input type="checkbox"/> Zdounky |
| <input type="checkbox"/> Kvasice | <input type="checkbox"/> Jinde, kde: |

4. **Zakřížkujte prosím všechny sociální služby, které využíváte:**

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením | <input type="checkbox"/> domov pro seniory |
| <input type="checkbox"/> denní stacionář | <input type="checkbox"/> pečovatelská služba |
| <input type="checkbox"/> týdenní stacionář | <input type="checkbox"/> sociálně aktivizační služby pro seniory |
| <input type="checkbox"/> osobní asistence | <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum |
| <input type="checkbox"/> podpora samostatného bydlení | <input type="checkbox"/> tlumočnické služby |
| <input type="checkbox"/> chráněné bydlení | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace |
| <input type="checkbox"/> domov se zvláštním režimem | <input type="checkbox"/> poradna (kompenzační pomůcky, dluhy) |
| <input type="checkbox"/> odlehčovací služby pro pečující | <input type="checkbox"/> azylový dům |

5. **Chybí Vám v místě bydliště nějaká sociální služba?**

Ne Ano, jaká:

6. **Kterou sociální službu nejčastěji využíváte? (považujete ji za hlavní):**

Nyní se zaměříme na hodnocení této sociální služby, tedy té, kterou využíváte nejčastěji, považujete ji za hlavní:

7. **Služba je:**

v místě mého bydliště musím dojíždět, ale nevádí mi to musím dojíždět a vadí mi to

8. **Služba mi dává to, co potřebuji (naplňuje moje požadavky a potřeby):**

rozhodně ano spíše ano spíše ne rozhodně ne



9. Jak hodnotíte jednotlivé oblasti poskytování služby (známkování jako ve škole):

Oblast	Známka				
	1	2	3	4	5
Ubytování, prostředí	1	2	3	4	5
Strava	1	2	3	4	5
Přístup personálu	1	2	3	4	5
Nabídka aktivit a výplň volného času	1	2	3	4	5
Nabídka služeb (pedikúra apod.)	1	2	3	4	5
Cena za poskytované služby	1	2	3	4	5

10. Je něco, co Vám ve službě chybí?

Ne Ano, chybí mi:

11. Chtěl/a byste, aby ve službě, kterou využíváte, bylo něco jinak?

Ne Ano, chtěl/a bych:

12. Z následujícího seznamu vyberte sociální služby, o které byste měli zájem, ale momentálně je nevyžíváte:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> centrum denních služeb (domovinka apod.) | <input type="checkbox"/> terénní program pro uživatele drog |
| <input type="checkbox"/> denní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> nízkoprahové zařízení pro děti a mládež |
| <input type="checkbox"/> týdenní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> noclehárna |
| <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením | <input type="checkbox"/> terapeutická komunita pro závislé |
| <input type="checkbox"/> domov pro seniory | <input type="checkbox"/> poradna (dluhy, kompenzační pomůcky) |
| <input type="checkbox"/> domovy se zvláštním režimem | <input type="checkbox"/> sociálně terapeutická dílna |
| <input type="checkbox"/> chráněné bydlení | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace (duševní onemocnění) |
| <input type="checkbox"/> azylový dům pro ženy, muže | <input type="checkbox"/> pracoviště rané péče (dětí s postižením) |
| <input type="checkbox"/> dům na půl cesty pro děti z dětských domovů | <input type="checkbox"/> intervenční centrum pro oběti domácího násilí |
| <input type="checkbox"/> krizové centrum | <input type="checkbox"/> doléčovací centrum pro závislé |
| <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum pro osoby bez domova | <input type="checkbox"/> kontaktní centrum pro uživatele drog |

13. Co Vám brání ve využívání nějaké sociální služby (možnost označit více odpovědí):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> finance (služba je drahá) | <input type="checkbox"/> pověst služby |
| <input type="checkbox"/> doba poskytování služeb (otevírací doba) | <input type="checkbox"/> obavy o anonymitu |
| <input type="checkbox"/> místo, kde jsou služby poskytovány (dojíždění) | <input type="checkbox"/> ostych, stud |
| <input type="checkbox"/> kapacita služby (dlouhé čekací doby, pořadníky) | <input type="checkbox"/> Stavební a technické bariéry (schody bez výtahu) |
| <input type="checkbox"/> nemám o těchto službách dostatek informací | <input type="checkbox"/> Jiné, uveďte: |
| <input type="checkbox"/> přístup personálu | |

Děkujeme za Váš čas a vyplnění dotazníku!



Příloha č. 7 Dotazník - cílová skupina rodiny s dětmi, ambulantní služby



Dobrý den,

obracíme se na Vás s prosbou o spolupráci při realizaci výzkumu zaměřeného na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v rámci projektu Komunitní plánování sociálních služeb na Kroměřížsku. Jedná se o analýzu, která pomůže plánování a zkvalitňování poskytování sociálních služeb.

Dotazník je zcela anonymní a získaná data budou použita pouze pro účely výzkumu.

Děkujeme za spolupráci a přejeeme hezký den!

1. Pohlaví: muž žena

2. Věk:

0 – 18 let 19 - 26 let 27 – 64 let 65 a více let

3. Místo, kde využíváte sociální službu:

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kroměříž | <input type="checkbox"/> Pačlavice |
| <input type="checkbox"/> Hulín | <input type="checkbox"/> Zborovice |
| <input type="checkbox"/> Koryčany | <input type="checkbox"/> Chropyně |
| <input type="checkbox"/> Cetechovice | <input type="checkbox"/> Zdounky |
| <input type="checkbox"/> Kvasice | <input type="checkbox"/> Jinde, kde: |

4. Zakřížkujte prosím všechny sociální služby, které využíváte:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> azylový dům pro ženy, muže | <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením |
| <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum | <input type="checkbox"/> pečovatelská služba |
| <input type="checkbox"/> terénní program | <input type="checkbox"/> osobní asistence |
| <input type="checkbox"/> kontaktní centrum | <input type="checkbox"/> nízkoprahové zařízení pro děti a mládež |
| <input type="checkbox"/> sociálně aktivizační služby pro rodiny | <input type="checkbox"/> tlumočnické služby |
| <input type="checkbox"/> sociální poradna (exekuce, dluhy,...) | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace |

5. Chybí Vám v místě bydliště nějaká sociální služba?

Ne Ano, jaká:

6. Kterou sociální službu nejčastěji využíváte? (považujete ji za hlavní):

Nyní se zaměříme na hodnocení této sociální služby, tedy té, kterou využíváte nejčastěji, považujete ji za hlavní:

7. Služba je:

v místě mého bydliště musím dojíždět, ale nevadí mi to musím dojíždět a vadí mi to

8. Služba je pro mě časově dostupná - doba poskytování služby mi:

vyhovuje částečně vyhovuje nevyhovuje

9. Služba mi dává to, co potřebuji (naplňuje moje požadavky a potřeby):

rozhodně ano spíše ano spíše ne rozhodně ne



10. Jak hodnotíte jednotlivé oblasti poskytování služby (známkování jako ve škole):

Oblast	Známka				
	1	2	3	4	5
Prostředí					
Přístup personálu					
Nabídka služeb					
Cena za poskytované služby					

11. Je něco, co Vám ve službě chybí?

Ne Ano, chybí mi:

12. Chtěl/a byste, aby ve službě, kterou využíváte, bylo něco jinak?

Ne Ano, chtěl/a bych:

13. Z následujícího seznamu vyberte sociální služby, o které byste měli zájem, ale momentálně je nevyžíváte:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> centrum denních služeb (domovinka apod.) | <input type="checkbox"/> terénní program pro uživatele drog |
| <input type="checkbox"/> denní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> nízkoprahové zařízení pro děti a mládež |
| <input type="checkbox"/> týdenní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> noclehárna |
| <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením | <input type="checkbox"/> terapeutická komunita pro závislé |
| <input type="checkbox"/> domov pro seniory | <input type="checkbox"/> poradna (dluhy, kompenzační pomůcky) |
| <input type="checkbox"/> domovy se zvláštním režimem | <input type="checkbox"/> sociálně terapeutická dílna |
| <input type="checkbox"/> chráněné bydlení | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace (duševní onemocnění) |
| <input type="checkbox"/> azylový dům pro ženy, muže | <input type="checkbox"/> pracoviště rané péče (děti s postižením) |
| <input type="checkbox"/> dům na půl cesty pro děti z dětských domovů | <input type="checkbox"/> intervenční centrum pro oběti domácího násilí |
| <input type="checkbox"/> krizové centrum | <input type="checkbox"/> doléčovací centrum pro závislé |
| <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum pro osoby bez domova | <input type="checkbox"/> kontaktní centrum pro uživatele drog |

14. Co Vám brání ve využívání nějaké sociální služby (možnost označit více odpovědí):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> finance (služba je drahá) | <input type="checkbox"/> pověst služby |
| <input type="checkbox"/> doba poskytování služeb (otevírací doba) | <input type="checkbox"/> obavy o anonymitu |
| <input type="checkbox"/> místo, kde jsou služby poskytovány (dojíždění) | <input type="checkbox"/> ostych, stud |
| <input type="checkbox"/> kapacita služby (dlouhé čekací doby, poradníky) | <input type="checkbox"/> Stavební a technické bariéry (schody bez výtahu) |
| <input type="checkbox"/> nemám o těchto službách dostatek informací | <input type="checkbox"/> Jiné, uveďte: |
| <input type="checkbox"/> přístup personálu | |

Děkujeme za Váš čas a vyplnění dotazníku!



Příloha č. 8 Dotazník - cílová skupina rodiny s dětmi, terénní služby



Dobrý den,

obracíme se na Vás s prosbou o spolupráci při realizaci výzkumu zaměřeného na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v rámci projektu Komunitní plánování sociálních služeb na Kroměřížsku. Jedná se o analýzu, která pomůže plánování a zkvalitňování poskytování sociálních služeb.

Dotazník je zcela anonymní a získaná data budou použita pouze pro účely výzkumu.

Děkujeme za spolupráci a přejeme hezký den!

1. **Pohlaví:** muž žena

2. **Věk:**

0 – 18 let 19 - 26 let 27 – 64 let 65 a více let

3. **Místo, kde využíváte sociální službu:**

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kroměříž | <input type="checkbox"/> Pačlavice |
| <input type="checkbox"/> Hulín | <input type="checkbox"/> Zborovice |
| <input type="checkbox"/> Koryčany | <input type="checkbox"/> Chropyně |
| <input type="checkbox"/> Cetechovice | <input type="checkbox"/> Zdounky |
| <input type="checkbox"/> Kvasice | <input type="checkbox"/> Jinde, kde: |

4. **Zakřížkujte prosím všechny sociální služby, které využíváte:**

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> azylový dům pro ženy, muže | <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením |
| <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum | <input type="checkbox"/> pečovatelská služba |
| <input type="checkbox"/> terénní program | <input type="checkbox"/> osobní asistence |
| <input type="checkbox"/> kontaktní centrum | <input type="checkbox"/> nízkoprahové zařízení pro děti a mládež |
| <input type="checkbox"/> sociálně aktivizační služby pro rodiny | <input type="checkbox"/> tlumočnické služby |
| <input type="checkbox"/> sociální poradna (exekuce, dluhy,...) | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace |

5. **Chybí Vám v místě bydliště nějaká sociální služba?**

Ne Ano, jaká:

6. **Kterou sociální službu nejčastěji využíváte? (považujete ji za hlavní):**

Nyní se zaměříme na hodnocení této sociální služby, tedy té, kterou využíváte nejčastěji, považujete ji za hlavní:

7. **Služba je pro mě časově dostupná - doba poskytování služby mi:**

vyhovuje částečně vyhovuje nevyhovuje

8. **Služba mi dává to, co potřebuji (naplňuje moje požadavky a potřeby):**

rozhodně ano spíše ano spíše ne rozhodně ne



9. Jak hodnotíte jednotlivé oblasti poskytování služby (známkování jako ve škole):

Oblast	Známka				
	1	2	3	4	5
Přizpůsobení času mým potřebám	1	2	3	4	5
Přístup personálu	1	2	3	4	5
Nabídka služeb	1	2	3	4	5
Cena za poskytované služby	1	2	3	4	5

10. Je něco, co Vám ve službě chybí?

Ne Ano, chybí mi:

11. Chtěl/a byste, aby ve službě, kterou využíváte, bylo něco jinak?

Ne Ano, chtěl/a bych:

12. Z následujícího seznamu vyberte sociální služby, o které byste měli zájem, ale momentálně je nevyžíváte:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> centrum denních služeb (domovinka apod.) | <input type="checkbox"/> terénní program pro uživatele drog |
| <input type="checkbox"/> denní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> nízkoprahové zařízení pro děti a mládež |
| <input type="checkbox"/> týdenní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> noclehárna |
| <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením | <input type="checkbox"/> terapeutická komunita pro závislé |
| <input type="checkbox"/> domov pro seniory | <input type="checkbox"/> poradna (dluhy, kompenzační pomůcky) |
| <input type="checkbox"/> domovy se zvláštním režimem | <input type="checkbox"/> sociálně terapeutická dílna |
| <input type="checkbox"/> chráněné bydlení | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace (duševní onemocnění) |
| <input type="checkbox"/> azylový dům pro ženy, muže | <input type="checkbox"/> pracoviště rané péče (děti s postižením) |
| <input type="checkbox"/> dům na půl cesty pro děti z dětských domovů | <input type="checkbox"/> intervenční centrum pro oběti domácího násilí |
| <input type="checkbox"/> krizové centrum | <input type="checkbox"/> doléčovací centrum pro závislé |
| <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum pro osoby bez domova | <input type="checkbox"/> kontaktní centrum pro uživatele drog |

13. Co Vám brání ve využívání nějaké sociální služby (možnost označit více odpovědí):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> finance (služba je drahá) | <input type="checkbox"/> pověst služby |
| <input type="checkbox"/> doba poskytování služeb (otevírací doba) | <input type="checkbox"/> obavy o anonymitu |
| <input type="checkbox"/> místo, kde jsou služby poskytovány (dojíždění) | <input type="checkbox"/> ostych, stud |
| <input type="checkbox"/> kapacita služby (dlouhé čekací doby, pořadníky) | <input type="checkbox"/> Stavební a technické bariéry (schody bez výtahu) |
| <input type="checkbox"/> nemám o těchto službách dostatek informací | <input type="checkbox"/> Jiné, uveďte: |
| <input type="checkbox"/> přístup personálu | |

Děkujeme za Váš čas a vyplnění dotazníku!



Příloha č. 9 Dotazník - cílová skupina rodiny s dětmi, pobytové služby



Dobrý den,

obracíme se na Vás s prosbou o spolupráci při realizaci výzkumu zaměřeného na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v rámci projektu Komunitní plánování sociálních služeb na Kroměřížsku. Jedná se o analýzu, která pomůže plánování a zkvalitňování poskytování sociálních služeb.

Dotazník je zcela anonymní a získaná data budou použita pouze pro účely výzkumu.

Děkujeme za spolupráci a přejeme hezký den!

1. Pohlaví: muž žena

2. Věk:

0 – 18 let 19 - 26 let 27 – 64 let 65 a více let

3. Místo, kde využíváte sociální službu:

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kroměříž | <input type="checkbox"/> Pačlavice |
| <input type="checkbox"/> Hulín | <input type="checkbox"/> Zborovice |
| <input type="checkbox"/> Koryčany | <input type="checkbox"/> Chropyně |
| <input type="checkbox"/> Cetechovice | <input type="checkbox"/> Zdounky |
| <input type="checkbox"/> Kvasice | <input type="checkbox"/> Jinde, kde: |

4. Zakřížkujte prosím všechny sociální služby, které využíváte:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> azylový dům pro ženy, muže | <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením |
| <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum | <input type="checkbox"/> pečovatelská služba |
| <input type="checkbox"/> terénní program | <input type="checkbox"/> osobní asistence |
| <input type="checkbox"/> kontaktní centrum | <input type="checkbox"/> nízkoprahové zařízení pro děti a mládež |
| <input type="checkbox"/> sociálně aktivizační služby pro rodiny | <input type="checkbox"/> tlumočnické služby |
| <input type="checkbox"/> sociální poradna (exekuce, dluhy, ...) | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace |

5. Chybí Vám v místě bydliště nějaká sociální služba?

Ne Ano, jaká:

6. Kterou sociální službu nejčastěji využíváte? (považujete ji za hlavní):

Nyní se zaměříme na hodnocení této sociální služby, tedy té, kterou využíváte nejčastěji, považujete ji za hlavní:

7. Služba je:

v místě mého bydliště musím dojíždět, ale nevádí mi to musím dojíždět a vadí mi to

8. Služba mi dává to, co potřebuji (naplňuje moje požadavky a potřeby):

rozhodně ano spíše ano spíše ne rozhodně ne



9. Jak hodnotíte jednotlivé oblasti poskytování služby (známkování jako ve škole):

Oblast	Známka				
	1	2	3	4	5
Ubytování, prostředí					
Přístup personálu					
Nabídka aktivit a výplň volného času					
Nabídka služeb					
Cena za poskytované služby					

10. Je něco, co Vám ve službě chybí?

Ne Ano, chybí mi:

11. Chtěl/a byste, aby ve službě, kterou využíváte, bylo něco jinak?

Ne Ano, chtěl/a bych:

12. Z následujícího seznamu vyberte sociální služby, o které byste měli zájem, ale momentálně je nevyžíváte:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> centrum denních služeb (domovinka apod.) | <input type="checkbox"/> terénní program pro uživatele drog |
| <input type="checkbox"/> denní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> nízkoprahové zařízení pro děti a mládež |
| <input type="checkbox"/> týdenní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> noclehárna |
| <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením | <input type="checkbox"/> terapeutická komunita pro závislé |
| <input type="checkbox"/> domov pro seniory | <input type="checkbox"/> poradna (dluhy, kompenzační pomůcky) |
| <input type="checkbox"/> domovy se zvláštním režimem | <input type="checkbox"/> sociálně terapeutická dílna |
| <input type="checkbox"/> chráněné bydlení | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace (duševní onemocnění) |
| <input type="checkbox"/> azylový dům pro ženy, muže | <input type="checkbox"/> pracoviště rané péče (děti s postižením) |
| <input type="checkbox"/> dům na půl cesty pro děti z dětských domovů | <input type="checkbox"/> intervenční centrum pro oběti domácího násilí |
| <input type="checkbox"/> krizové centrum | <input type="checkbox"/> doléčovací centrum pro závislé |
| <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum pro osoby bez domova | <input type="checkbox"/> kontaktní centrum pro uživatele drog |

13. Co Vám brání ve využívání nějaké sociální služby (možnost označit více odpovědí):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> finance (služba je drahá) | <input type="checkbox"/> pověst služby |
| <input type="checkbox"/> doba poskytování služeb (otevírací doba) | <input type="checkbox"/> obavy o anonymitu |
| <input type="checkbox"/> místo, kde jsou služby poskytovány (dojíždění) | <input type="checkbox"/> ostych, stud |
| <input type="checkbox"/> kapacita služby (dlouhé čekací doby, pořadníky) | <input type="checkbox"/> Stavební a technické bariéry (schody bez výtahu) |
| <input type="checkbox"/> nemám o těchto službách dostatek informací | <input type="checkbox"/> Jiné, uveďte: |
| <input type="checkbox"/> přístup personálu | |

Děkujeme za Váš čas a vyplnění dotazníku!



Příloha č. 10 Dotazník - cílová skupina OOSV, ambulantní služby



Dobrý den,

obracíme se na Vás s prosbou o spolupráci při realizaci výzkumu zaměřeného na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v rámci projektu Komunitní plánování sociálních služeb na Kroměřížsku. Jedná se o analýzu, která pomůže plánování a zkvalitňování poskytování sociálních služeb.

Dotazník je zcela anonymní a získaná data budou použita pouze pro účely výzkumu.

Děkujeme za spolupráci a přeje hezký den!

1. **Pohlaví:** muž žena

2. **Věk:**

0 – 18 let 19 - 26 let 27 – 64 let 65 a více let

3. **Místo, kde využíváte sociální službu:**

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kroměříž | <input type="checkbox"/> Pačlavice |
| <input type="checkbox"/> Hulín | <input type="checkbox"/> Zborovice |
| <input type="checkbox"/> Koryčany | <input type="checkbox"/> Chropyně |
| <input type="checkbox"/> Cetechovice | <input type="checkbox"/> Zdounky |
| <input type="checkbox"/> Kvasice | <input type="checkbox"/> Jinde, kde: |

4. **Zakřížkujte prosím všechny sociální služby, které využíváte:**

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> azylový dům pro ženy, muže | <input type="checkbox"/> domov pro seniory |
| <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum | <input type="checkbox"/> pečovatelská služba |
| <input type="checkbox"/> terénní program | <input type="checkbox"/> sociálně aktivizační služby pro rodiny |
| <input type="checkbox"/> kontaktní centrum | <input type="checkbox"/> nízkoprahové zařízení pro děti a mládež |
| <input type="checkbox"/> noclehárna | <input type="checkbox"/> tlumočnické služby |
| <input type="checkbox"/> sociální poradna (exekuce, dluhy, ...) | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace |

5. **Chybí Vám v místě bydliště nějaká sociální služba?**

Ne Ano, jaká:

6. **Kterou sociální službu nejčastěji využíváte? (považujete ji za hlavní):**

Nyní se zaměříme na hodnocení této sociální služby, tedy té, kterou využíváte nejčastěji, považujete ji za hlavní:

7. **Služba je:**

v místě mého bydliště musím dojíždět, ale nevadí mi to musím dojíždět a vadí mi to

8. **Služba je pro mě časově dostupná - doba poskytování služby mi:**

vyhovuje částečně vyhovuje nevyhovuje

9. **Služba mi dává to, co potřebuji (naplňuje moje požadavky a potřeby):**

rozhodně ano spíše ano spíše ne rozhodně ne



10. Jak hodnotíte jednotlivé oblasti poskytování služby (známkování jako ve škole):

Oblast	Známka				
	1	2	3	4	5
Prostředí					
Přístup personálu					
Nabídka služeb					
Cena za poskytované služby					

11. Je něco, co Vám ve službě chybí?

Ne Ano, chybí mi:

12. Chtěl/a byste, aby ve službě, kterou využíváte, bylo něco jinak?

Ne Ano, chtěl/a bych:

13. Z následujícího seznamu vyberte sociální služby, o které byste měli zájem, ale momentálně je nevyžíváte:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> centrum denních služeb (domovinka apod.) | <input type="checkbox"/> terénní program pro uživatele drog |
| <input type="checkbox"/> denní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> nízkoprahové zařízení pro děti a mládež |
| <input type="checkbox"/> týdenní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> noclehárna |
| <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením | <input type="checkbox"/> terapeutická komunita pro závislé |
| <input type="checkbox"/> domov pro seniory | <input type="checkbox"/> poradna (dluhy, kompenzační pomůcky) |
| <input type="checkbox"/> domovy se zvláštním režimem | <input type="checkbox"/> sociálně terapeutická dílna |
| <input type="checkbox"/> chráněné bydlení | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace (duševní onemocnění) |
| <input type="checkbox"/> azylový dům pro ženy, muže | <input type="checkbox"/> pracoviště rané péče (děti s postižením) |
| <input type="checkbox"/> dům na půl cesty pro děti z dětských domovů | <input type="checkbox"/> intervenční centrum pro oběti domácího násilí |
| <input type="checkbox"/> krizové centrum | <input type="checkbox"/> doléčovací centrum pro závislé |
| <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum pro osoby bez domova | <input type="checkbox"/> kontaktní centrum pro uživatele drog |

14. Co Vám brání ve využívání nějaké sociální služby (možnost označit více odpovědí):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> finance (služba je drahá) | <input type="checkbox"/> pověst služby |
| <input type="checkbox"/> doba poskytování služeb (otevírací doba) | <input type="checkbox"/> obavy o anonymitu |
| <input type="checkbox"/> místo, kde jsou služby poskytovány (dojíždění) | <input type="checkbox"/> ostych, stud |
| <input type="checkbox"/> kapacita služby (dlouhé čekací doby, pořadníky) | <input type="checkbox"/> Stavební a technické bariéry (schody bez výtahu) |
| <input type="checkbox"/> nemám o těchto službách dostatek informací | <input type="checkbox"/> Jiné, uveďte: |
| <input type="checkbox"/> přístup personálu | |

Děkujeme za Váš čas a vyplnění dotazníku!



Příloha č. 11 Dotazník - cílová skupina OOSV, terénní služby



Dobrý den,

obracíme se na Vás s prosbou o spolupráci při realizaci výzkumu zaměřeného na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v rámci projektu Komunitní plánování sociálních služeb na Kroměřížsku. Jedná se o analýzu, která pomůže plánování a zkvalitňování poskytování sociálních služeb.

Dotazník je zcela anonymní a získaná data budou použita pouze pro účely výzkumu.

Děkujeme za spolupráci a přejeme hezký den!

1. **Pohlaví:** muž žena

2. **Věk:**

0 – 18 let 19 - 26 let 27 – 64 let 65 a více let

3. **Místo, kde využíváte sociální službu:**

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kroměříž | <input type="checkbox"/> Pačlavice |
| <input type="checkbox"/> Hulín | <input type="checkbox"/> Zborovice |
| <input type="checkbox"/> Koryčany | <input type="checkbox"/> Chropyně |
| <input type="checkbox"/> Cetechovice | <input type="checkbox"/> Zdounky |
| <input type="checkbox"/> Kvasice | <input type="checkbox"/> Jinde, kde: |

4. **Zakřížkujte prosím všechny sociální služby, které využíváte:**

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> azylový dům pro ženy, muže | <input type="checkbox"/> domov pro seniory |
| <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum | <input type="checkbox"/> pečovatelská služba |
| <input type="checkbox"/> terénní program | <input type="checkbox"/> sociálně aktivizační služby pro rodiny |
| <input type="checkbox"/> kontaktní centrum | <input type="checkbox"/> nízkoprahové zařízení pro děti a mládež |
| <input type="checkbox"/> noclehárna | <input type="checkbox"/> tlumočnické služby |
| <input type="checkbox"/> sociální poradna (exekuce, dluhy, ...) | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace |

5. **Chybí Vám v místě bydliště nějaká sociální služba?**

Ne Ano, jaká:

6. **Kterou sociální službu nejčastěji využíváte? (považujete ji za hlavní):**

Nyní se zaměříme na hodnocení této sociální služby, tedy té, kterou využíváte nejčastěji, považujete ji za hlavní:

7. **Služba je pro mě časově dostupná - doba poskytování služby mi:**

vyhovuje částečně vyhovuje nevyhovuje

8. **Služba mi dává to, co potřebuji (naplňuje moje požadavky a potřeby):**

rozhodně ano spíše ano spíše ne rozhodně ne



9. Jak hodnotíte jednotlivé oblasti poskytování služby (známkování jako ve škole):

Oblast	Známka				
	1	2	3	4	5
Přizpůsobení času mým potřebám	1	2	3	4	5
Přístup personálu	1	2	3	4	5
Nabídka služeb	1	2	3	4	5
Cena za poskytované služby	1	2	3	4	5

10. Je něco, co Vám ve službě chybí?

Ne Ano, chybí mi:

11. Chtěl/a byste, aby ve službě, kterou využíváte, bylo něco jinak?

Ne Ano, chtěl/a bych:

12. Z následujícího seznamu vyberte sociální služby, o které byste měli zájem, ale momentálně je nevyžíváte:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> centrum denních služeb (domovinka apod.) | <input type="checkbox"/> terénní program pro uživatele drog |
| <input type="checkbox"/> denní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> nízkoprahové zařízení pro děti a mládež |
| <input type="checkbox"/> týdenní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> noclehárna |
| <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením | <input type="checkbox"/> terapeutická komunita pro závislé |
| <input type="checkbox"/> domov pro seniory | <input type="checkbox"/> poradna (dluhy, kompenzační pomůcky) |
| <input type="checkbox"/> domovy se zvláštním režimem | <input type="checkbox"/> sociálně terapeutická dílna |
| <input type="checkbox"/> chráněné bydlení | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace (duševní onemocnění) |
| <input type="checkbox"/> azylový dům pro ženy, muže | <input type="checkbox"/> pracoviště rané péče (dětí s postižením) |
| <input type="checkbox"/> dům na půl cesty pro děti z dětských domovů | <input type="checkbox"/> intervenční centrum pro oběti domácího násilí |
| <input type="checkbox"/> krizové centrum | <input type="checkbox"/> doléčovací centrum pro závislé |
| <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum pro osoby bez domova | <input type="checkbox"/> kontaktní centrum pro uživatele drog |

13. Co Vám brání ve využívání nějaké sociální služby (možnost označit více odpovědí):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> finance (služba je drahá) | <input type="checkbox"/> pověst služby |
| <input type="checkbox"/> doba poskytování služeb (otevírací doba) | <input type="checkbox"/> obavy o anonymitu |
| <input type="checkbox"/> místo, kde jsou služby poskytovány (dojíždění) | <input type="checkbox"/> ostych, stud |
| <input type="checkbox"/> kapacita služby (dlouhé čekací doby, pořadníky) | <input type="checkbox"/> Stavební a technické bariéry (schody bez výtahu) |
| <input type="checkbox"/> nemám o těchto službách dostatek informací | <input type="checkbox"/> Jiné, uveďte: |
| <input type="checkbox"/> přístup personálu | |

Děkujeme za Váš čas a vyplnění dotazníku!



Příloha č. 12 Dotazník - cílová skupina OOSV, pobytové služby



Dobrý den,

obracíme se na Vás s prosbou o spolupráci při realizaci výzkumu zaměřeného na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v rámci projektu Komunitní plánování sociálních služeb na Kroměřížsku. Jedná se o analýzu, která pomůže plánování a zkvalitňování poskytování sociálních služeb.

Dotazník je zcela anonymní a získaná data budou použita pouze pro účely výzkumu.

Děkujeme za spolupráci a přejeeme hezký den!

1. **Pohlaví:** muž žena

2. **Věk:**

0 – 18 let

19 - 26 let

27 – 64 let

65 a více let

3. **Místo, kde využíváte sociální službu:**

Kroměříž

Hulín

Koryčany

Cetechovice

Kvasice

Pačlavice

Zborovice

Chropyně

Zdounky

Jinde, kde:

4. **Zakřížkujte prosím všechny sociální služby, které využíváte:**

azylový dům pro ženy, muže

nízkoprahové denní centrum

terénní program

kontaktní centrum

noclehárna

sociální poradna (exekuce, dluhy, ...)

domov pro seniory

pečovatelská služba

sociálně aktivizační služby pro rodiny

nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

tlumočnické služby

sociální rehabilitace

5. **Chybí Vám v místě bydliště nějaká sociální služba?**

Ne

Ano, jaká:

6. **Kterou sociální službu nejčastěji využíváte? (považujete ji za hlavní):**

Nyní se zaměříme na hodnocení této sociální služby, tedy té, kterou využíváte nejčastěji, považujete ji za hlavní:

7. **Služba je:**

v místě mého bydliště

musím dojíždět, ale nevádí mi to

musím dojíždět a vadí mi to

8. **Služba mi dává to, co potřebuji (naplňuje moje požadavky a potřeby):**

rozhodně ano

spíše ano

spíše ne

rozhodně ne



9. Jak hodnotíte jednotlivé oblasti poskytování služby (známkování jako ve škole):

Oblast	Známka				
	1	2	3	4	5
Ubytování, prostředí	1	2	3	4	5
Strava	1	2	3	4	5
Přístup personálu	1	2	3	4	5
Nabídka aktivit a výplň volného času	1	2	3	4	5
Nabídka služeb	1	2	3	4	5
Cena za poskytované služby	1	2	3	4	5

10. Je něco, co Vám ve službě chybí?

Ne Ano, chybí mi:

11. Chtěl/a byste, aby ve službě, kterou využíváte, bylo něco jinak?

Ne Ano, chtěl/a bych:

12. Z následujícího seznamu vyberte sociální služby, o které byste měli zájem, ale momentálně je nevyžíváte:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> centrum denních služeb (domovinka apod.) | <input type="checkbox"/> terénní program pro uživatele drog |
| <input type="checkbox"/> denní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> nízkoprahové zařízení pro děti a mládež |
| <input type="checkbox"/> týdenní stacionář (pro seniory) | <input type="checkbox"/> noclehárna |
| <input type="checkbox"/> domov pro osoby se zdravotním postižením | <input type="checkbox"/> terapeutická komunita pro závislé |
| <input type="checkbox"/> domov pro seniory | <input type="checkbox"/> poradna (dluhy, kompenzační pomůcky) |
| <input type="checkbox"/> domovy se zvláštním režimem | <input type="checkbox"/> sociálně terapeutická dílna |
| <input type="checkbox"/> chráněné bydlení | <input type="checkbox"/> sociální rehabilitace (duševní onemocnění) |
| <input type="checkbox"/> azylový dům pro ženy, muže | <input type="checkbox"/> pracoviště rané péče (dětí s postižením) |
| <input type="checkbox"/> dům na půl cesty pro děti z dětských domovů | <input type="checkbox"/> intervenční centrum pro oběti domácího násilí |
| <input type="checkbox"/> krizové centrum | <input type="checkbox"/> doléčovací centrum pro závislé |
| <input type="checkbox"/> nízkoprahové denní centrum pro osoby bez domova | <input type="checkbox"/> kontaktní centrum pro uživatele drog |

13. Co Vám brání ve využívání nějaké sociální služby (možnost označit více odpovědí):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> finance (služba je drahá) | <input type="checkbox"/> pověst služby |
| <input type="checkbox"/> doba poskytování služeb (otevírací doba) | <input type="checkbox"/> obavy o anonymitu |
| <input type="checkbox"/> místo, kde jsou služby poskytovány (dojíždění) | <input type="checkbox"/> ostych, stud |
| <input type="checkbox"/> kapacita služby (dlouhé čekací doby, pořadníky) | <input type="checkbox"/> Stavební a technické bariéry (schody bez výtahu) |
| <input type="checkbox"/> nemám o těchto službách dostatek informací | <input type="checkbox"/> Jiné, uveďte: |
| <input type="checkbox"/> přístup personálu | |

Děkujeme za Váš čas a vyplnění dotazníku!