

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž 16. 5. 2018

Mgr. et Mgr. Jan Zahradník

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Projekt Komunitní plánování sociálních služeb na Kroměřížsku 2018 - 2019

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

Zhotovitel analýzy:

Mgr. et Mgr. Jan Zahradník

Identifikační číslo: 06295673

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Zadání analýzy:

- minimální reprezentativní vzorek dotazníků 700 ks - doporučený procentuální rozptyl podle cílových skupin projektu a podle počtu služeb pro tyto skupiny
- je doporučena kvantitativní metoda
- je požadováno rozčlenění na cílové skupiny: **senioři, rodiny s dětmi, osoby se zdravotním postižením, osoby ohrožené sociálním vyloučením**
- je požadováno rozčlenění na formy sociálních služeb: **ambulantní, pobytová, terénní**
- je požadováno uvedení následujících identifikačních údajů respondentů: **pohlaví, věk, místo využívání sociální služby**

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Zadání analýzy:

- výstup analýzy - 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 následujících oblastech:
 - 1. Dostupnost služby (případně její absence)**
 - 2. Kvalita poskytované služby**
 - 3. Překážky pro využívání služby**
 - 4. Plnění potřeb klienta služby**

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Vymezení zkoumané oblasti:

Obce:

Bařice Velké Těšany, Bezměrov, Břest, Cetechovice, Dřínov, Honětice, Hoštice, Hulín, Chropyně, Chvalnov-Lísky, Jarohněvice, Karolín, Koryčany, Kostelany, Kroměříž, Kunkovice, Kvasice, Kyselovice, Litenčice, 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, Zástřizly, Zborovice, Zdounky, Zlobice, Žalkovice.

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření mohla potenciálně ovlivnit:

- 1. Administrace dotazníků osobám se specifickými potřebami či zdravotním stavem – senioři, osoby s demencí, osoby závislé na omamných a psychotropních látkách 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.**

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Cílové skupiny výzkumného šetření:

1. Senioři – sociální služby:

- 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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Cílové skupiny výzkumného šetření:

2. Osoby se zdravotním postižením – sociální služby:

- 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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Cílové skupiny výzkumného šetření:

3. Rodiny s dětmi – sociální služby:

- raná péče
- azylové domy pro matky s dětmi
- intervenční centra
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- odborné sociální poradenství
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi sociální rehabilitace
- terénní programy

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Cílové skupiny výzkumného šetření:

4. Osoby ohrožené sociálním vyloučením – soc. služby:

- azylové domy
- domy na půl cesty
- kontaktní centra
- krizová pomoc
- nízkoprahová denní centra
- noclehárny
- odborné sociální poradenství
- služby následné péče
- sociální rehabilitace
- telefonická krizová pomoc
- terénní programy

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Metodologie výzkumného šetření:

- **kvantitativní výzkum**
- **deskriptivní statistika**
- **výzkumný nástroj – dotazník**
- **dotazník pro každou cílovou skupinu a typ služby zvlášť**
- **položky v dotazníku uzpůsobeny typu a způsobu poskytování služby (např. hodnocení)**

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Metodologie výzkumného šetření:

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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výzkumný soubor:

Podmínky výběru:

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

Výzkumný soubor:

- osloveno 52 sociálních služeb (2 neregistrované)
- distribuováno 1 770 dotazníků
- navraceno 980 dotazníků – návratnost 53,67 %
- 27 dotazníků vyřazeno (mimo ORP Kroměříž, vyšší počet dotazníků)

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Senioři:

- celkový počet dotazníků 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
- ambulantních 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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Senioři:

- 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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Senioři:

- největší zastoupení ve výzkumném souboru mají pobytové služby, které využívá cca polovina dotázaných, následují terénní a ambulantní služby (pečovatelská služba, sociálně aktivizační služby)

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Senioři:

- 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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Senioři:

- 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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Senioři:

- u ambulantních služeb téměř 90 % klientům služba rozhodně nebo spíše saturuje jejich potřeby
- terénním službám se daří plně saturovat potřeby klientů u více jak 90 % dotázaných
- pobytovým službám se daří zcela nebo spíše saturovat potřeby klientů v 98 %

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Senioři:

- cílové skupině seniorů **téměř 80 % dotázaných služby rozhodně naplňují jejich potřeby a pětina je spíše saturují**
- 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**

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Senioři:

- největší slabinu spatřují dotazovaní v ceně za poskytování služeb
- klienti pobytových služeb spatřují největší nedostatky v poskytované stravě a v ceně za poskytované služby
- velmi kladně je hodnoceno prostředí a přístup personálu

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Senioři:

- 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**

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Senioři:

- 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 potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Osoby se zdravotním postižením:

- celkový počet respondentů pro OZP byl 247 osob, 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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Osoby se zdravotním postižením:

- 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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Osoby se zdravotním postižením:

- **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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Osoby se zdravotním postižením:

- klientům ambulantních služeb doba jejich poskytování u 94 % vyhovuje zcela
- u klientů terénních služeb naprosté většině oslovených (93 %) doba poskytování služeb vyhovuje
- služby rozhodně nebo spíše naplňují potřeby 97 % klientů ambulantních služeb, 98 % klientů terénních a 98,5 % klientů pobytových služeb

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Osoby se zdravotním postižením:

- pouze 5 osob (2 %) z celkového počtu dotazovaných uživatelů služeb pro OZP spíše nemá saturované své potřeby
- 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**

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Osoby se zdravotním postižením:

- 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**

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Osoby se zdravotním postižením:

- 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 projevili zájem, jsou **sociálně terapeutické dílny**

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Osoby se zdravotním postižením:

- **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 potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Rodiny s dětmi:

- 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 s dětmi
- 11 % dotázaných patří do věkové kohorty 19 – 26 let, 87 % respondentů je ve věkové skupině 27 – 64 let, 2 % v kategorii 65 a více

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Rodiny s dětmi:

- 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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Rodiny s dětmi:

- 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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Rodiny s dětmi:

- **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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Rodiny s dětmi:

- 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 % spokojení s nastavením služby**

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Rodiny s dětmi:

- 8 % respondentů uvedlo, že by v budoucnu využilo sociální poradnu
- **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 potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Osoby ohrožené sociálním vyloučením:

- v rámci cílové skupiny osoby ohrožené sociálním vyloučením tvoří **67 % všech klientů muži, 33 % ženy**, ženy častěji využívají sociální poradnu
- osoby 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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Osoby ohrožené sociálním vyloučením:

- 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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Osoby ohrožené sociálním vyloučením:

- pokud je pocíťována **potřeba další sociální služby, týká se zejména bydlení a zabezpečení základních potřeb** (pobytové služby), přičemž **tuto potřebu pocíťují 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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Osoby ohrožené sociálním vyloučením:

- u ambulantních i terénních služeb u téměř 100 % dotázaných sociální služba rozhodně nebo spíše naplňuje jejich potřeby
- u pobytových služeb jsou u cca poloviny dotazovaných potřeby rozhodně saturovány, u cca poloviny spíše saturovány

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Osoby ohrožené sociálním vyloučením:

- 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 slabunami **možnosti trávení volného času, cena za služby, nabídka služeb a prostředí, naopak nejlépe je hodnocen přístup personálu, terénní služby jsou hodnoceny nejlépe**

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Osoby ohrožené sociálním vyloučením:

- 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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Osoby ohrožené sociálním vyloučením:

- 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 potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Souhrnné výsledky:

- 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
- co se týče místa využívání služby, tak přes 70 % služeb využívají klienti přímo v Kroměříži, cca 1/4 pak v ORP Kroměříž, někteří klienti využívají služby jak přímo v Kroměříži, tak také v ORP Kroměříž

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Souhrnné výsledky:

- **potřebu nějaké další sociální služby pociťuje pouze 8 % dotázaných**
- 97 % respondentů má buď službu v místě bydliště, případně doprava do ní pro ně nepředstavuje problém
- **pro 99 % respondentů lokace sociální služby nepředstavuje problém**, pro 1 % dotázaných pak představuje jistou komplikaci a současný stav uživatelům služeb nevyhovuje

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Souhrnné výsledky:

- **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 %) 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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Souhrnné výsledky:

- u klientů ambulantních služeb je rozhodně nebo spíše spokojeno 99 % dotázaných, přičemž u cca 1/4 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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Souhrnné výsledky:

- klienti **nejpozitivněji hodnotí dobu poskytování služeb a přístup personálu**, ve středu 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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Souhrnné výsledky:

- 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

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

Výsledky výzkumného šetření:

Souhrnné výsledky:

- **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**

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb ORP Kroměříž

**Děkuji za pozornost.
Pěkný den.**