

# **Analýza potřeb občanů ve vazbě k procesu komunitního plánování sociálních a návazných služeb na území MČ Praha 10 – fáze I.**

*Shrnutí výzkumného šetření - neveřejný materiál*



**Zpracovatel:**

Centrum pro komunitní práci střední Čechy  
Vodičkova 36  
116 02 Praha 1

srpen 2015

## Obsah

<b>Úvod</b>	.....	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>Cíle výzkumu a jeho průběh</b> .....	<b>4</b>
1.1	Odůvodnění výzkumné strategie .....	5
1.2	Popis průběhu sběru dat a charakteristika výzkumného vzorku.....	6
<b>2</b>	<b>Závěry realizovaného šetření</b> .....	<b>7</b>
2.1	V rámci šetření byly identifikovány tyto často řešené situace .....	8
<b>3</b>	<b>Doporučení k dalším krokům v rámci procesu plánování a aktualizace KPSS</b> .....	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>Doporučení dalšího postupu zjišťování potřeb občanů</b> .....	<b>14</b>

## Úvod

Výzkumná zpráva je zpracována pro Městskou část Praha 10 (dále MČ Praha 10), konkrétně pro Odbor sociální (dále Odbor). Její zaměření a průběh zpracování vychází ze společných jednání zpracovatele a zadavatele zrealizovaných v průběhu července a srpna 2015. Jedná se o jeden z podkladů k aktualizaci Střednědobého plánu rozvoje a udržitelnosti sociálních a návazných služeb na území MČ Praha 10 na období 2017 - 2020.

Komunitní plánování sociálních a návazných služeb na území MČ Praha 10 vychází z předpokladu, že mají-li být dostupné služby pro osoby v nepříznivé sociální situaci, je mimo jiné nezbytné průběžně, různými formami, mapovat potřeby občanů a dostupné služby. V rámci procesu plánování dochází k pravidelným aktualizacím jednotlivých částí. Tato aktivita je realizována v souladu se strategií rozvoje sociálních služeb hlavního města Prahy.

V první kapitole se zpráva věnuje vymezení cílů realizovaného šetření, které pro tuto analýzu bylo společně se zástupci MČ Praha 10 zvoleno a odsouhlaseno, dále popisu zvolené metodologie. Následující kapitoly se věnují popisu problematiky jednotlivých cílových skupin, nejčastěji řešených situací a potřebných služeb pro danou cílovou skupinu. Na závěr jsou uvedena shrnující doporučení a případný další postup pro ověření zjištěných skutečností. Nedílnou součástí tohoto dokumentu jsou přílohy, kde lze nalézt podrobnější popis jednotlivých cílových skupin šetření a řešených problémů. Při sběru dat se také pracovníci vyjadřovali k možné, zejména materiální, podpoře jejich práce. Vzhledem k tomu, že toto nebylo předmětem analýzy, byly poznatky předány vedení Odboru k dalšímu zpracování.

# 1 Cíle výzkumu a jeho průběh

Cílem realizovaného výzkumu bylo získat ze zkušeností pracovníků Odboru sociálního Úřadu městské části Praha 10 a veřejných opatrovníků informace o tom, s jakými skupinami občanů pracují, jaké nejčastější situace řeší a jakým způsobem. Cílem bylo i získání informací o dostupnosti sociálních a návazných služeb, přístupu příslušných institucí a vzájemné spolupráci.

## **Cílem bylo:**

- získat základní popis cílových skupin,
- získat informace popisující situace a problémy cílových skupin,
- popsat současné formy pomoci,
- získat informace o využívání sociálních a návazných služeb,
- identifikovat chybějící formy potřebné podpory.

## **Konkrétně se jednalo o:**

- specifikaci cílových skupin klientů, na které bylo šetření zaměřeno,
- přípravu způsobu identifikování klíčových problémů,
- popis klíčových problémů,
- vyhodnocení a návrh doporučení dalšího zjišťování, včetně konkrétní metodologie.

## 1.1 Odůvodnění výzkumné strategie

Pro empirické výzkumné šetření byl zvolen kvalitativní výzkum, který byl dlouhou dobu považován za protipól kvantitativních výzkumných strategií, případně za jejich doplněk. V současné době má ve výzkumných strategiích plnohodnotné postavení. Vzhledem k tomu, že kvalitativní výzkum obsahuje velké množství rozdílných přístupů, není jednotná obecně uznávaná definice vymezující kvalitativní výzkum.

Kvalitativní výzkumnou metodu popisuje metodolog Creswell (1998 In Hendl, 2008) jako proces hledání založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Díky této metodě dojde ke komplexnímu popisu názorů účastníků výzkumu v přirozených podmínkách a k analýze získaných informací. (Creswell, 1998 In Hendl, 2008).

Jako vhodná kvalitativní technika byl použit polostrukturovaný řízený skupinový rozhovor, který byl realizován s jednotlivými informanty. Tato technika byla zvolena vzhledem k velikosti výzkumného vzorku, tématu a potřebě jeho hlubšího zkoumání z pohledu informantů. Současně tato technika umožnila přistupovat v průběhu rozhovorů k jednotlivým informantům individuálně. Další charakteristikou kvalitativního přístupu je získání velkého množství dat od relativně malého počtu informantů.

Realizace šetření je pro názornost doplněna základními statistikami souvisejícími s počty klientů jednotlivých oddělení Odboru.

## 1.2 Popis průběhu sběru dat a charakteristika výzkumného vzorku

Do výzkumu byli zapojeni sociální pracovníci a sociální pracovníci pracující na Odboru a veřejní opatrovníci – pracovníci CSOP v Praze 10 (dále informanti nebo pracovníci). Informanti byli vybráni na základě jejich ochoty a dostupnosti v době realizace šetření, současně bylo zohledněno jejich zařazení.

Celkem bylo v období od července do srpna 2015 zrealizováno 13 skupinových rozhovorů s 30 pracovníky. Všechny rozhovory proběhly v prostředí MČ Praha 10 a byly zaznamenávány na nahrávací zařízení nebo formou ručně psaných poznámek, se kterými bylo následně pracováno.

Kritéria pro oslovení do výzkumného vzorku byla:

- zařazení v rámci Odboru nebo CSOP v Praze 10 do přímé práce s občany,
- vzdělání sociální pracovník,
- praxe v sociální oblasti nebo na pozici veřejného opatrovníka minimálně 1 rok.

Informant musel splnit alespoň 2 z uvedených kritérií.

V rámci šetření byla dodržena etická pravidla výzkumu. Jednalo se o (Hendl, 2008):

- poučení (informovaný) pasivní souhlas,
- svobodu odmítnutí,
- anonymitu (limitovaná specifika místa realizace šetření a zadavatele).

Všechny realizované rozhovory byly se souhlasem informantů nahrávány, ve třech případech byl zvolen přímý přepis. Následně došlo k transkripci, tzn. převedení mluveného projevu z rozhovoru do písemné podoby. Jednalo se o transkripci očištěnou od dialektu a chyb ve větné skladbě, a to z důvodu soustředění se na obsahově - tematickou rovinu informací. (Hendl, 2008).

Informanti měli možnost se v průběhu šetření formou e-mailového připomínkování textu vyjádřit k popisu situací a závěrům z nich vyplývajícím. Cílem bylo vyvarovat se nepřesností v terminologii a zkrácení významu jednotlivých klientských situací.

## **2 Závěry realizovaného šetření**

Cílem předkládané analýzy bylo popsat specifika a problémy cílových skupin a identifikovat chybějící formy potřebné podpory. V rámci šetření vyplynula u každé cílové skupiny řada potřeb a problémů, se kterými se osoby v nepříznivé sociální situaci potýkají.

MČ Praha 10 spolupracuje s více než 80 poskytovateli sociálních a návazných služeb, kteří poskytují své služby občanům Prahy 10, přesto z analýzy vyplynulo, že v některých oblastech je třeba síť poskytovatelů rozšířit. V této souvislosti je také třeba rozvíjet komunikaci a informovanost na všech úrovních.

Níže je uvedena rekapitulace řešených situací a doporučení ve vazbě k identifikovaným řešeným situacím cílových skupin. Podrobnější popis jednotlivých cílových skupin šetření a řešených problémů je uveden v přílohách č. 1 – 5.

Některé identifikované oblasti, nutné k řešení, jsou problémy celopražské či dokonce celorepublikové.

## **2.1 V rámci šetření byly identifikovány tyto často řešené situace**

### **Často řešené situace u seniorů:**

- Senioři s různým psychiatrickým onemocněním.
- Různé, z pohledu seniorů obtížné, situace.
- Senioři přicházející z oddělení dávek hmotné nouze a státní sociální podpory Úřadu práce ČR.
- Nečekané osamocení seniorů.
- Řešení situací, kdy je senior sám.
- Zajištění základních potravin.
- Pomoc se zprostředkováním bydlení pro seniory.
- Končící hospitalizace seniorů ve zdravotnických zařízeních.
- Řešení situací seniorů s nízkými důchody.
- Řešení situací seniorů bez nároku na výplatu důchodu.
- Zadlužení seniorů.

### **Často řešené situace u rodin s dětmi:**

- Užívání alkoholu a drog v rodině.
- Práce s osamělým rodičem.
- Řešení bytových problémů.
- Rodič zvládající péči pouze částečně.
- Rozcházející se rodiče.
- Případy zanedbávání, týrání a sexuálního zneužívání.
- Nedostupnost mateřských škol.
- Zajištění jiné pomoci pro dítě.

### **Často řešené situace v oblasti náhradní rodinné péče:**

- Zajištění pěstounské péče – příbuzenské.
- Zajištění pěstounské péče – nepříbuzenské.
- Spolupráce s doprovázejícími organizacemi,
- Spolupráce s Magistrátem hlavního města Prahy,
- Spolupráce se soudy a dalšími institucemi.
- Doprovázení pěstounů.
- Pravidelný kontakt s pěstouny.



- Realizace šetření u pěstounů.
- Práce s pěstounskou rodinou, kterou pracovnice NRP nedoporučily k pěstounství.
- Podpora sociálně slabých pěstounů.
- Osvojení.
- Práce s dětmi, které jsou vhodné k osvojení.
- Pěstounská péče na přechodnou dobu.
- Hostitelská péče.

#### **Často řešené situace v oblasti dětí a mládeže:**

- Záškoláctví.
- Užívání návykových látek.
- Děti se sníženými rozumovými schopnostmi (na hranici lehké mentální retardace).
- Menší krádeže a loupežná přepadení.
- Užívání alkoholu nezletilými.
- Trávení volného času dětí a mládeže.
- Spolupráce se školskými a jinými zařízeními/službami.

#### **Často řešené situace u osob se zdravotním postižením:**

- Nedostatečná informovanost o možnostech pomoci.
- Řešení finančních problémů.
- Práce s osobami s duševním onemocněním a psychiatrickými diagnózami.
- Řešení pomoci lidem s více problémy.
- Zajištění různých forem finančně dostupného bydlení.
- Řešení situací, kdy dochází ke zneužívání osobami blízkými.
- Řešení mobility občanů.
- Řešení obtížného uplatnění na trhu práce.
- Práce s osobami s duální diagnózou.

#### **Často řešené situace u osob sociálně vyloučených, případně ohrožených sociálním vyloučením:**

- Řešení krizových situací v souvislosti s bydlením.
- Řešení bydlení mladých lidí bez rodinného zázemí.

- Řešení osamocení.
- Zajištění souhlasu obcí ve vazbě k hmotné nouzi.
- Řešení situace klientů Ubytovny Nad Slávií.
- Zajištění potřebných dokladů.
- Řešení zadluženosti a exekucí.
- Spolupráce s ÚP.
- Různé, z pohledu klientů obtížené, situace.
- Práce s lidmi užívajícími návykové látky.
- Spolupráce se sociálními službami.
- Pobyt v nemocnici a spolupráce s lékaři.

**Často řešené situace u osob pečujících o své blízké:**

- Nedostatečná informovanost o možnostech pomoci.
- Řešení potřeb rodin s dětmi se zdravotním postižením a osob pečujících o své blízké.

### **3 Doporučení k dalším krokům v rámci procesu plánování a aktualizace KPSS<sup>1</sup>**

**UDRŽET A ROZVÍJET SÍŤ REGISTROVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB** na území MČ Praha 10 dle reálné potřeby, prostřednictvím finanční i nefinanční podpory.

Podporovat **NÁVAZNÉ SLUŽBY** doplňující sociální služby (např. mediaci, právní poradenství, resocializační pobyty).

**ROZVÍJET SPOLUPRÁCI** mezi dotčenými institucemi (např. nemocnice, ÚP ČR, školy, policie, poskytovatelé sociálních služeb) s cílem zajistit komplexní péči o klienty.

**VÍCE VYUŽÍVAT POTENCIÁL NEVLÁDNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ** při pomoci lidem v těžké životní situaci.

**UDRŽET A ROZVÍJET PLATFORMU PRO SETKÁNÍ ODBORNÍKŮ PRACUJÍCÍCH S KLIENTY** – tzn. sociálních pracovníků Odboru se zaměřením na danou cílovou skupinu a sociálních pracovníků ze sociálních služeb pro společné řešení klientských případů. Je nutné řešit vzájemnou informovanost a spolupráci a hledat možnosti vzniku týmu složeného ze sociálních pracovníků, kteří s daným klientem/klientkou pracují.

**PODPOROVAT AKTIVNÍ VYUŽÍVÁNÍ DOSTUPNÝCH NÁSTROJŮ A METOD PRO PRÁCI S KLIENTEM A RODINOU** (např. sanace rodiny, případové konference, rodinné konference).

Hledat způsoby, jak **ZVÝŠIT POČET PĚSTOUNŮ PRO NEPŘÍBUZENSKOU PĚSTOUNSKOU PÉČI A ZVIDITELNIT PROBLEMATIKU NRP**. Dále vytvořit podmínky pro **nabídku vzdělávání pěstounů** odlišnou pro pěstounskou péči příbuzenskou a nepříbuzenskou.

V rámci Úřadu MČ Praha 10 komunikovat potřebnost **VZNIKU NEFORMÁLNÍCH MÍST PRO SETKÁVÁNÍ MLÁDEŽE**.

Hledat **MOŽNOSTI PRAVIDELNÉHO MONITORINGU DĚTÍ/MLÁDEŽE** na celém území MČ Praha 10, tzn. i v lokalitách, kde není poskytována sociální služba – terénní práce s dětmi a mládeží.

---

<sup>1</sup> Volba pořadí doporučení neurčuje jejich prioritu.

Nadále **PODPOROVAT A ROZŠÍŘIT TERÉNNÍ PRÁCI S DĚTMI A MLÁDEŽÍ DO DALŠÍCH LOKALIT** MČ Praha 10.

Informovat Odbor školství o poptávce po nastavení takových pravidel přijímání do **MATEŘSKÝCH ŠKOL MČ PRAHY 10, KTERÁ ZOHLEDNÍ** sociální situaci klientů. Upozornit na potřebu umožnit docházku do MŠ i dětem, které nemají v MČ Praha 10 trvalé bydliště.

**POPSAT SOUČASNÝ PROGRAM BYDLENÍ NA ÚZEMÍ MČ PRAHA 10, VČETNĚ PROSTUPNÉHO BYDLENÍ**, a aktivně ho využívat při práci s klienty.

Hledat možnosti řešení obtížných situací souvisejících s **BYDLENÍM A NEDOSTUPNOST RŮZNÝCH FOREM BYDLENÍ**. Konkrétně se jedná o:

- Zajištění dostupnosti **bydlení v krizi**, tzn. možnosti nabídnout bydlení okamžitě.
- **Využívání možností získání finančních prostředků na kauce** (z nadačních fondů, ve spolupráci s ÚP ČR apod.).
- **Hledání možnosti bydlení bez kauce.**
- Podporování **navyšování kapacit azylového bydlení** na území hl. m. Prahy.
- Podporování takových formy **bydlení, které jsou určeny pro rodiny nacházející se v tíživé bytové situaci** (rodiny bez dalších sociálních problémů).
- Zvážení možnosti **vzniku noclehárny** jako registrované sociální služby.
- Hledání možnosti **bydlení pro nízkopříjmové obyvatele** seniorského věku bez potřeby sociálních služeb.
- Podporování změny **nastaveného systému cen obecních bytů**. Umožnit změny výše nájmu/m<sup>2</sup> vzhledem k sociální situaci rodiny.
- Rozvíjení **spolupráce mezi Odborem a Odborem majetkoprávním** při řešení problematiky bydlení osob v nepříznivé sociální situaci.
- **Podporování aktivit vedoucích ke sladění rodinného a pracovního života.**

Ve spolupráci s MHMP zajistit **POBYTOVÉ SLUŽBY PRO OSOBY BEZ DŮCHODŮ, ZÁVISLÉ NA ALKOHOLU, JINÝCH NÁVYKOVÝCH LÁTKÁCH ČI S PROJEVY AGRESE V ANAMNÉZE**. Jedná se nejčastěji o věkovou kategorii 50+.

Realizovat **AKTIVITY** zvyšující informovanost občanů o roli sociálního pracovníka.

Hledat možnosti **JEDNORÁZOVÝCH VÝDĚLKŮ KLIENTŮ**. Využít zkušenosti např. organizace NADĚJE, která možnost jednorázových výdělků klientů zajišťuje v jiných městských částech.

Podporovat **PREVENTIVNÍ PROGRAMY** s cílem snížení rizika ztráty bydlení.

**OVĚŘIT MOŽNOSTI SPOLUPRÁCE S POTRAVINOVOU BANKOU.**

Hledat možnosti vzniku **MOBILNÍCH TÝMŮ PRO OSOBY S DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM** na území MČ Prahy 10.

Podporovat služby doplňující práci veřejných opatrovníků, včetně pobytových služeb – **POBYTOVÉ SLUŽBY SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM.**

Podporovat služby **POMÁHAJÍCÍ LIDEM ŽÍT V DOMÁCÍM PROSTŘEDÍ.**

**ROZVÍJET SPOLUPRÁCI JEDNOTLIVÝCH ODBORŮ V RÁMCI ÚMČ PRAHA 10** při řešení sociálních problémů klientů.

Zvážit možnost **STÁŽÍ V REGISTROVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.**

## 4 Doporučení dalšího postupu zjišťování potřeb občanů

Na základě zrealizovaného šetření doporučujeme zaměřit se na zjišťování potřeb vybraných skupin občanů. Doporučení vychází ze skutečnosti, že v rámci šetření nedošlo k dostatečnému popisu řešených situací a dostupných řešení, případně je vhodné je ověřit.

Konkrétně se jedná o tyto oblasti/cílové skupiny:

- Zjistit potřeby **osob se zdravotním postižením** ve vazbě k samostatnému bydlení.
- Zjistit **potřeby osob** (osob se zdravotním postižením a seniorů) **žijících v domácím prostředí**.
- Zjistit **potřeby osob pečujících** o své blízké (pod pojem pečující nezahrnujeme rodiče pečující o děti v rámci mateřské nebo rodičovské dovolené).
- Zabývat se **spokojeností klientů CSOP v Praze 10** s poskytovanými službami a mapovat důvody odmítání zájemců o služby.
- Zvážit **zmapování potřeb osob s duševním onemocněním**.
- Zvážit možnost ověření zjištěných skutečností hloubkovými rozhovory s vybranými poskytovateli sociálních služeb.
- Zvážit realizaci **rozhovorů se sociálními pracovníky ze zdravotnických zařízení**.

Doporučené techniky pro zpracování dílčích analýz potřeb výše uvedených cílových skupin:

- **Ohniskové skupiny.**
  - Vhodnou metodou je **metoda ohniskových skupin** (ang. focus groups) (Kitzinger 1995; Barbour 2007), která umožňuje využít samovolně vznikajících skupinových interakcí v průběhu diskuse na předem určená témata (Švaříček, Šedřová a kol. 2007).
  - Jedná se o **kvalitativní metodologický přístup**, jehož induktivní logika umožňuje pohled perspektivou zainteresovaných účastníků a komplexní zachycení reality (Švaříček, Šedřová a kol. 2007; Flick 2009).
- **Anketa.**

- Prostřednictvím ankety zjistit představy občanů MČ Praha 10 o možné pomoci v nepříznivé životní situaci.

- **Polostrukturovaný řízený rozhovor.**

- Jedná se o vhodnou kvalitativní techniku, která dává možnost hlubšího zkoumání z pohledu informantů. Současně tato technika umožňuje přistupovat v průběhu rozhovorů k jednotlivým informantům individuálně. Díky tomuto přístupu dochází k získání co nejkomplexnějšího popisu názorů účastníků výzkumu v přirozených podmínkách a zpracování analýzy získaných informací. (Creswell, 1998 In Hendl, 2008). Další charakteristikou kvalitativního přístupu je získání velkého množství dat od relativně malého počtu respondentů.

## **PŘÍLOHY**

Příloha č. 1    Senioři

Příloha č. 2    Oblast rodin s dětmi, děti a mládež

Příloha č. 3    Osoby se zdravotním postižením

Příloha č. 4.    Osoby sociálně vyloučené, případně ohrožené sociálním vyloučením

Příloha č. 5    Osoby pečující o své blízké



## POUŽITÉ ZKRATKY

EAPN ČR	European Anti Poverty Network Česká republika
CSOP v Praze 10	Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10, p. o.
KPSS	Komunitní plánování sociálních služeb
NRP	Náhradní rodinná péče
MHMP	Magistrát hlavního města Prahy
MČ Praha 10	Městská část Praha 10
MPSV ČR	Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky
MŠ	Mateřská škola
o.p.s.	obecně prospěšná společnost
o. s.	občanské sdružení
OSPOD	orgán sociálně-právní ochrany dětí
p. o.	příspěvková organizace
SPRSS	Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb hlavního města Prahy
s.r.o.	společnost s ručením omezeným
ÚP ČR	Úřad práce České republiky
z. s.	zapsaný spolek
z. ú.	zapsaný ústav

## POUŽITÉ ZDROJE

Barbour, R. (2007) Doing Focus Groups. London: SAGE

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

Švaříček, R. Šedřová, K. a kol. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007, 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0