

*Tato analýza vznikla v rámci projektu Centra pro komunitní práci západní Čechy „Podpora udržitelnosti procesu plánování dostupnosti sociálních služeb na území ORP Klatovy a Mikroregionu Touškovsko“, který je podpořen z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.*

## **PROBLÉMY A POTŘEBY V OBLASTI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH A NÁVAZNÝCH SLUŽEB NA ÚZEMÍ SO ORP KLATOVY**

*Pracovní verze. Text neprošel jazykovou korekturou.*

CENTRUM PRO KOMUNITNÍ PRÁCI ZÁPADNÍ ČECHY

ZÁŘÍ 2013



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

**PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST**  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

## OBSAH

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| OBSAH .....                                                                                                        | 2  |
| 1. ZÁKLADNÍ INFORMACE O KVALITATIVNÍ ČÁSTI VÝZKUMU .....                                                           | 3  |
| 1.1 Kontext výzkumu .....                                                                                          | 3  |
| 1.2 Metodologie .....                                                                                              | 3  |
| 1.3 Cíle analýzy .....                                                                                             | 4  |
| 2. PROBLÉMY A POTŘEBY Z POHLEDU POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A ORGANIZACÍ<br>POSKYTUJÍCÍCH NÁVAZNÉ SLUŽBY ..... | 4  |
| 2.1 Děti, mládež a rodiny s dětmi.....                                                                             | 4  |
| 2.2 Osoby se zdravotním postižením a senioři.....                                                                  | 8  |
| 2.3 Osoby ohrožené sociálním vyloučením.....                                                                       | 11 |
| 3. PROBLÉMY TÝKAJÍCÍ SE VŠECH CÍLOVÝCH SKUPIN .....                                                                | 14 |

## 1. ZÁKLADNÍ INFORMACE O KVALITATIVNÍ ČÁSTI VÝZKUMU

### 1.1 Kontext výzkumu

V České republice se při zajišťování sociálních služeb na lokální úrovni již několik let uplatňuje metoda komunitního plánování sociálních služeb. Klatovsko se do tohoto procesu, jehož smyslem je zavést efektivní plánování rozvoje sociálních služeb a návazných (souvisejících) služeb<sup>1</sup> zajišťujících pomoc a podporu občanům, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, zapojilo již v roce 2006.

V rámci 2. etapy procesu komunitního plánování sociálních služeb na Klatovsku vznikla i tato kvalitativní analýza „*Problémy a potřeby v oblasti poskytování sociálních a návazných služeb na území SO ORP<sup>2</sup> Klatovy*“, která je součástí souboru dalších analýz (Sociálně demografická analýza, Analýza sociálních služeb a služeb návazných, Analýza zdrojů systému sociálních a návazných služeb, Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb). Soubor těchto analýz bude podkladem pro aktualizaci současného střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb do roku 2019.

### 1.2 Metodologie

Sběr kvalitativních dat byl zajištěn v srpnu a v září 2013 prostřednictvím metody nestrukturovaných rozhovorů s vybranými poskytovateli sociálních služeb, organizacemi poskytujícími návazné služby a pracovníky Odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Klatovy. S informanty byly individuálně telefonicky či prostřednictvím e-mailu domluveny termíny rozhovorů. Celkem bylo uskutečněno 7 rozhovorů s poskytovateli sociálních služeb na Klatovsku, 2 rozhovory s organizacemi poskytujícími návazné služby a jeden rozhovor s pracovníky sociálního odboru. Z těchto rozhovorů bylo 9 rozhovorů skupinových (s dvěma a více pracovníky) a 5 rozhovorů individuálních. 2 rozhovory byly doplněné o další informace zaslané e-mailem. K vyhodnocení dat získaných z rozhovorů byla použita tematická analýza. Rozhovory byly nahrávány audio-technikou pouze se souhlasem účastníků. V analýze je zachována anonymita a nejsou vědomě uváděny informace, které by mohli umožnit identifikaci účastníků výzkumu.

<sup>1</sup> Návazné (popř. související) služby zahrnují nabídku podpůrných činností, které nejsou sociálními službami dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ale síť sociálních služeb vhodně doplňují. Bez těchto aktivit by pomoc a podpora osobám v nepříznivé situaci byla neúplná. Jedná se např. o vzdělávání, volnočasové aktivity, alternativní doprava pro lidi s handicapem, dobrovolnictví apod.

<sup>2</sup> SO ORP – správní obvod obce s rozšířenou působností.

### 1.3 Cíle analýzy

---

Cílem analýzy je popsat problémy a potřeby v oblasti poskytování sociálních a návazných služeb na Klatovsku z pohledu poskytovatelů sociálních služeb a organizací poskytujících návazné služby.

## 2. PROBLÉMY A POTŘEBY Z POHLEDU POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A ORGANIZACÍ POSKYTUJÍCÍCH NÁVAZNÉ SLUŽBY

Tato kapitola obsahuje nejdůležitější zjištění z kvalitativní analýzy. Výsledky jsou prezentovány tak, aby stručným způsobem shrnuly problémy a potřeby v oblasti poskytování sociálních a návazných služeb z perspektivy poskytovatelů sociálních a návazných služeb na Klatovsku. Především jsme se zaměřili na prezentaci těch informací, které z pohledu poskytovatelů referují o současných nedostatcích sociálních a návazných služeb a které sami informanti nejvíce akcentovali v souvislosti s Klatovskem. Zjištění týkající se problémů a potřeb neprezentujeme odděleně, jak je obvykle zvykem, ale v jednom celku, neboť pokud je něco označeno za problémem implikuje to zároveň potřebnost řešení. Domníváme se, že toto zjednodušení umožní přehlednější čtení výsledků. Bodový výčet klíčových problémů je doplněn o vybrané úryvky z rozhovorů, které zviditelňují detailněji některá témata, trendy nebo upozorňují na lokální (nebo naopak obecný) problém. Výsledky jsou členěny z hlediska jednotlivých cílových skupin uživatelů sociálních služeb:

- **2.1 Děti, mládež a rodiny s dětmi**
- **2.2 Senioři a osoby se zdravotním postižením**
- **2.3 Osoby ohrožené sociálním vyloučením**

### 2.1 Děti, mládež a rodiny s dětmi

---

#### Shrnutí problémů

- objevují se nově tendence v přístupu k výchově rodičů vůči dětem – rodiče se díky pracovní vytíženosti dětem méně věnují a školka a škola toto nemůže nahradit. Děti pak z rodin přicházejí absolutně nevybavené a dostávají se posléze do problémů.
- u dětí ve školách narůstají výchovné obtíže (agresivita, vzdor, úzkostné děti)

- na děti jsou kladeny vyšší požadavky na školní úspěchy ze strany rodičů (narůstá počet žádostí rodičů, kteří chtějí vysvětlení pro školní nezdary svých dětí)
- přetížení speciálních pedagogických center (řeší klienty se závažnějšími problémy)
- absence „vlastního“ metodika prevence pro Klatovy
- absence časových a finančních možností na hlubší kontakt a spolupráci se školou při řešení problémů dětí, na setkávání s výchovnými poradci, nemožnost poskytnout učitelům dlouhodobější spolupráci
- absence navazujících služeb na služby pedagogicko psychologické poradny – služby pro rodiny s dětmi s různými poruchami učení (autistické děti, různé rozvojové programy)
- potřeba většího zajištění psychologických, terapeutických (individuální nebo skupinová nebo systematická terapie pro celý rodinný systém) a psychiatrických služeb pro rodiny v sociálně nepříznivých situacích
- nedostatek odborných pracovišť typu dětského psychiatra a psychologa, etopeda, psychoterapeuta
- neexistence zařízení (školička, malá školka) pro děti ze sociálně vyloučených lokalit nebo sociálně chudších rodin v předškolním věku
- neexistence sociálního centra pro práci s dětmi nižšího školního věku z vyloučených lokalit a pro práci s pubescentní mládeží
- nedostatečná kapacita školek, neexistující alternativa pro nezaměstnané matky, absence nízkoprahového centra pro předškolní děti
- chybí zajištění právních služeb pro školy
- nedostatečné zajištění volnočasových aktivit pro rodiny (potřeba modernizace koupaliště, omezené hodiny pro veřejnost na zimním stadionu, chybí otevřené hřiště, např. pro míčové hry pro veřejnost, pro mládež, chybí např. koš na basketball)
- chybí mateřské centrum
- nedostatečná kapacita sanačních služeb pro rodiny, časová omezenost poskytování služeb (jedná se o rodiny, které by potřebovaly doprovod neustále), nemožnost sanace v rodinách se závislostí, psychiatr. onemocněním, agresivitou
- personální problémy – nedostatek pracovníků OSPOD, vzrůstající náročnost případů, snížená bezpečnost při šetřeních (v některých případech je při šetření nutná asistence policie)
- chybí mediace (např. při dlouhodobých sporech o děti)
- nedostatečná návaznost služeb, chybí kontinuita, komplexnost řešení
- chybí pracovní místa pro maminky s dětmi, neexistence sdílených úvazků
- dobrovolnictví - chybí dobrovolníci pro doučování dětí v rodinách, komplikovaný a zdlouhavý systém získávání dobrovolníků

Problém týkající se nedostatečné kapacity školek a neexistující alternativy pro nezaměstnané matky ilustruje níže uvedený úryvek. Informant navrhuje, že by tento problém mohl být vyřešen například nízkoprahovým centrem.

***„...problém je u menších dětí předškolního věku...kapacita školek je naplněna...a pokud maminka nemá zaměstnání, tak má v podstatě nulovou šanci, že jí přijmou dítě do školky...u dětí potom chybí osvojení základních věcí, co by měly znát do školy...chybí nízkoprahové centrum pro tyto děti, které se nedostanou do školky...“***

Další názor k tématu školek se týká dětí ze sociálně vyloučených či nízkopříjmových rodin či hyperaktivních dětí.

***„...chybí něco jako...malá školka pro sociálně vyloučené nebo sociálně chudších rodin, kteří nechodí do školky a nejsou schopni se potom zapojit školy a kvůli tomu vlastně končí ve zvláštních školách, nebo propadají, protože nemají základní návyky a tak dále. Anebo ani do školky nemůžou, protože tam ten přístup musí být jiný. To jsou hyperaktivní děti a prostě potřebují zcela jiný přístup, který jim školka nemůže poskytnout...“***

Dalším tématem je proměna složení klientů služeb zaměřených na děti ohrožené společensky nežádoucími jevy. Tento trend popisuje níže uvedený úryvek.

***„...dříve bylo hodně romských dětí...přibližně 70%, teď už je to pomalu naopak...děti se mění i v tom smyslu, že jsou to děti, které nejsou už vyložené ze sociálně vyloučených oblastí, ale jsou to děti, kterým chybí rodičovský dohled, protože rodiče bojují o přežití třeba v práci, takže mají třeba dvě zaměstnání a i tak nemají moc peněz, že prostě těm dětem nepřispějí na nějaké kroužky nebo na nějaké výlety se školou, takže u nás mohou být od rána do večera, to znamená, že se jim vůbec nevěnují, že jinak by zůstali na ulici. Takže to je takový trend...“***

Chybějící mateřské centrum a služby pro rodiny – další často zmiňované téma. Níže uvedený úryvek zdůvodňuje, proč by taková centra měla vznikat.

***„...na Klatovsku není zařízení jako je třeba mateřské centrum...rodinné služby, kde mají možnost matky, které jsou třeba na mateřské a nemusí se to týkat jenom sociálně slabých matek. Ale právě děti v té době předškolní nebo i pokud nenavštěvují předškolní zařízení, tak nemají možnost ty děti někde přivést a tam nám právě vzniká ten velký deficit, že ty děti nejenom z finančních důvodů...“***

Další z informantů se domnívá, že celkově problémem rodiny a zřizováním potřebných služeb by se v ideálním případě mělo komplexně zabývat město.

***„...Tady by bylo ideální, aby zřizovatelem bylo město. Aby mělo na tom samozřejmě zájem, protože stále přibývá rodin, které se sem stěhují, jsou v ubytovnách. Myslím si, že tohle je hodně palčivý problém a bylo by třeba, aby se k tomu město nějak postavilo...“***

Téma dlouhodobých řešení a kontinuálních služeb je ilustrováno v dalším úryvku, a to v kontextu financí, smysluplnosti návazných služeb a vytváření důvěry s klienty. Aspekt kontinuity byl obecně často zmiňován a zdůrazňován v různých kontextech. Poskytovatelé se v zásadě shodují na tom, že mnohem efektivnější je důkladně naplánovat komplexní systém s důrazem na návaznost služeb, než produkovat velké množství jednorázových programů.

***„...navázat kontakty trvá několik let a proto je to krátkozraký systém...dotace nebo financování na rok na dva, to prostě nemá cenu pomalu ten projekt rozjíždět, protože navázání kontaktu trvá tři čtyři roky s těmi lidmi a důvěry. A pak by se jako mělo končit, jako tady už máme vlastně pětiletou tradici a vidíme, že teprve až za tři roky se někteří klienti rozpovídali, že se mluví o osobních problémech, o skutečných problémech v rodině a už důvěřují těm pracovníkům. Takže tři roky...trvá, než se dostaneme k jádru věci, k těm problémům a můžeme něco řešit. A další věc, že už máme vlastně takto kontakty na rodiny, následné. Naši klienti už začínají mít děti, máme tam miminka v podstatě klubové a tak dále. Takže jsou tam návaznosti, že už potom známe i ty rodiče a je to úplně o jiná spolupráce...“***

Poslední dva úryvky se týkají proměny problémů a výchovných strategií v rodinách a potřebnosti terapeuticky zaměřených služeb. Jeden z informantů upozorňuje na to, že v soudobé společnosti je vyvíjen mnohem větší tlak na rodiče, než to mu bylo v minulosti. Dominantními stresujícími faktory je ekonomické zajištění rodiny a neustálý nedostatek času vedoucí k upozadění psychické a sociální významnosti výchovy dítěte. Tento trend může vést v konečném důsledku ke snížení úrovně primární socializace, jež je jednou z nejdůležitějších (ne-li nejdůležitějších) částí v životním cyklu člověka.

***„...rodičovské kompetence...se mi zdají...ted’ naléhavější a přisuzuji to velkému tlaku ve vývoji společnosti...rodiče nedostačují všem nárokům...psychickým, duševním, sociálním...jak vychovávat, jak rozumět dítěti, jak pracovat se vzdorem, jak učit dítě vycházet s vrstevníky, jak předávat dětem správný model chování...“***

***„...je to zase ta kumulace určitých společenských tlaků, které přináší neskutečné množství stresu a zátěže do rodin. A proto jdou na povrch i věci, kterou jsou terapeutické...Nespadají do kompetence sociálních pracovníků...“***

### **Shrnutí názorů na problémy a potřeby:**

- bude přibývat klientů s vysokým věkem, kteří budou imobilní
- zaznamenán velký nárůst onkologicky nemocných klientů v rámci domácí ošetrovatelské péče
- seniory na Plánicku trápí osamělost, jsou zde malé důchody, mají strach ze zdražování
- problematický přístup lékařů k předepisování domácí ošetrovatelské péče (neinformovanost, neochota)
- je třeba větší informovanosti lékařů o sociálních a návazných službách a jejich větší iniciativa při kontaktu s pacienty, je potřebná větší spolupráce lékařů se soc.službami
- dlouhodobější převis poptávky po domově pro seniory (cca 30 „skutečných“ žádostí o pobyt v jednom zařízení)
- chybějící odlehčovací služba (cca 10-15 lidí za rok se u jedné organizace po službě poptává – nejen při dovolené, ale např. i při zdravotních problémech pečujících osob), (v jiném zařízení je poptávka po službě 1-2 lidé za rok)
- problematika zneužívání příspěvku na péči – rodina za příspěvek nezajistí pro rodinného příslušníka sociální službu a péči sama neposkytne
- problematický přístup samotných seniorů k příspěvku na péči a k samotné péči – senior pomoc od rodiny nechce a příspěvek jí sám dává
- bílá místa v pokrytí pečovatelskou službu – blízké okolí Klatov (Vrhavěč), Strážovsko, Běšiny
- chybějící domovy se zvláštním režimem - zařízení pro klienty s Alzheimerovou demencí
- absence hospicu v kapacitě cca 10 lůžek vyčleněných v rámci nemocnice
- omezené dopravní spoje v okolí Plánicka (lidé dlouho čekají na spoj zpátky do obce)
- možnosti slevy na dopravu pro seniory
- zajištění specializované lékařské péče přímo v Plánici
- chybí větší podpora terénních sociálních služeb (pečovatelská služba) od státu
- nedostatečná kapacita sociálních lůžek v LDN
- chybějící rehabilitace v LDN
- bylo by dobré distribuovat brožurku pro seniory na téma prevence před dluhy zpracovanou ve spolupráci s Magistrátem města Plzně i mimo Plzeň

- nízké hodinové sazby pro osobní asistenty
- problematické získávání osobních asistentů – nízké sazby, náročná práce
- neefektivní školení (povinné) osobních asistentů těžce zdravotně postižených osob (klienti naučí asistenty specifické péči, kterou potřebují)
- chybějící sociálně terapeutické dílny pro zdravotně postižené
- větší informovanost pediatrů a lékařů o zdravotním postižení dětí a předávání informací dál ze strany lékařů
- nedostatečná informovanost rodin o službě rané péče
- absence služeb pro postižené děti a jejich rodiče - osobní asistence, odlehčovací služba, stacionář, specializovaná zařízení, připravenost k integraci
- potřeba rozšíření kapacity rané péče, zvýšení počtu odborných poradců, asistentů, rozšíření cílové skupiny rané péče o starší děti
- školy nejsou připravené na děti s větším zdravotním postižením
- nefunkční systém při integraci dětí do školských zařízení (např. školky potřebují pomoc a podporu v začátcích integrace)
- nedostatečné financování asistentů pedagoga a speciálních pedagogů
- nedostatek pracovních míst pro osoby se zdravotním postižením, pro lidi s částečným invalidním důchodem
- potřeba řešení bariér s ohledem na potřeby nevidomých, např. problematika kruhových objezdů pro nevidomé
- tlak ze strany zdravotních pojišťoven na lékaře, aby nepředepisovali podávání léků, inkontinentních pomůcek
- pojišťovny by měly přihlédnout k tomu, že lékař pečuje o seniory – o staré a nemocné lidi, kteří potřebují více péče

Obecně o chybějících službách pro zdravotně postižené děti hovoří jeden z informantů a doplňuje, jaké by mělo být ideální pokrytí a nabídka služeb.

***„...v každé obci nad 3000 obyvatel by měla být dostupná osobní asistence, měl by být dostupný jeden respit, jeden stacionář. Měl by tam být jeden poskytovatel, který by nabízel takovéto služby. Všude je pečovatelská služba, která může tuhle péči také poskytnout, ale když se na ně obrátíte s tříletým dítětem s těžkým postižením, tak se všichni vyděsí a řeknou, že nemají zkušenost. To je zase napříč celým krajem...“***

Ukázkou nedostatečné informovanosti je úryvek týkající se rané péče, kdy nejsou výjimkou případy, že se rodiče obrací s žádostí o pomoc až v době, kdy jde dítě do školy.

***„...pak se nám stává, že si o ranou péči rodina řekne, když je dítěti pět šest let a oni jsou na začátku. Rodičovská dovolená jim dávno skončila, vůbec nevědí o nějakém příspěvku na péči. Několik let jsou doma bez peněz...Nevědí, že mohou dostat kočárek pro dítě...Netuší, že by mohlo jít dítě do školky nebo že musí do školy. To jsou pro ně nové informace...“***

Potřebnosti odlehčovací služby byla často diskutovaným tématem. Níže uvedený úryvek popisuje osobní zkušenost jednoho z informantů s potřebami pečujících osob.

***„...lidi se mne na to ptají, že třeba potřebují i někam na operaci, není to, že by jeli na dovolenou. Ale prostě zdravotně jsou na tom špatně a potřebují na 14 dní, na měsíc, a prostě není kam. Oni si ho chtějí vzít zpátky, ale tady prostě není kam...terénní odlehčovací služby chybí...lidi často ptají, chtějí třeba jenom vypomocť. A tím, že mám asistenty vázaný vlastně na klienty, tak nemůžeme...“***

Další komentář popisuje zkušenost se strategií cílenou na eliminaci zneužití příspěvku na péči a její efektivnost. Informant upozorňuje na to, že uživatelé a jejich rodinní příslušníci si neuvědomují, že zneužití příspěvku je postižitelné.

***„...hlavně taky ty informace, že může taky dojít k postihu, pokud příspěvek nebudou využívat, protože to funguje nejlíp. Stalo se nám, že teď přišli z úřadu práce na kontrolu příspěvku. Ale nebylo to tam a najednou jsme tam prostě službu měli docela ve velkém rozsahu, jenom proto, aby o ten příspěvek nepřišli. Tím pádem to byl postrach pro celou blízkou obec a už se k tomu začali chovat jinak...“***

Další informant zmiňuje potřebnost a opodstatněnost zajištění dopravní dostupnosti pro seniory a zdravotně postižené. Jako jednu z možností, která již byla realizována, uvádí nákup mikrobusů

***„...takže jsme uvažovali, finance nebyly, jestli by nebyl k dispozici nějaký menší mikrobus nejen seniorům ale i invalidům nebo charitě...nějaký společný, protože my jsme tu všichni propojení. Na nějaké společné výlety nebo zájezdy, protože tihle lidé nejsou schopni ujít dva kilometry nebo kilometr, takže my musíme, když někam jdeme, je dopravovat...“***

Úryvek níže vysvětluje důvody, proč si lidé žijící v menších lokalitách ještě nenavykli využívat sociální služby. Informant uvádí, že se jedná především o ostych pramenící ze sociálně-prostorové blízkosti cizích lidí.

***„...Někdy ta psychická bariéra, ten stud překonat a říct si o tu pomoc, je veliká. Je to také tím, že lidé se vzájemně více znají a bojí se říct, že ta rodina se nepostará, že se dostanou do řečí. Že si nechají pomoci...že se sami nepostarají...“***

Na téma terénních služeb v kontextu stávajícího systému se zaměřuje komentář níže. Informant upozorňuje mimo jiné na to, že z finančního hlediska je velký rozdíl mezi tím provozovat terénní služby ve městě a na venkově.

***„...větší podpora od státu těch terénních služeb, že pořád není. Pořád se mluví o tom, že se rekonstruují pobytové domy, ale rozvoj a soustředění se na terénní služby není...a je velký rozdíl mezi terénní službou ve městech a na vesnicích. Na vesnicích je to finančně náročnější, než ve městech...“***

### 2.3 Osoby ohrožené sociálním vyloučením

---

#### **Shrnutí názorů na problémy a potřeby:**

- nejčastěji přicházejí matky do zařízení sociální prevence z důvodu bydlení
- v zařízeních soc.prevence přibývá důchodců s exekucemi
- ubytovny v regionu jsou přeplněné
- nepřiměřená podpora bydlení na ubytovnách-není to kontrolovatelné
- vzhledem k provozování ubytoven v regionu sem přicházejí lidé v nepříznivých sociálních situacích z celé republiky
- potřeba legislativních změn – nájem v ubytovnách bude hrazen v případě, že v ubytovnách budou působit sociální služby, které budou s ubytovanými pracovat
- ubývá bytů na otevřeném trhu
- možnost oslovit podnikatele provozující ubytovny ze strany města a projednat s nimi možnost, aby zafinancovali poskytování sociální služby nájemníkům ve svých ubytovnách
- absence bydlení pro lidi v nepříznivých sociálních situacích – následné byty s nějakým částečným chráněním, sociální službou
- nejsou bezbariérové pokoje v ubytovnách
- nedostatečná kapacita noclehárny přes zimní období
- problém nalézt akutně ubytování (do 1 měsíce) pro klienta v sociálně nepříznivé situaci
- nedostatečná kapacita azylového domu pro matky s dětmi v tísně
- chybí krizová lůžka pro okamžitou pomoc

- problematika koncentrace zařízení soc.prevence v jedné lokalitě (nemožnost samostatného života)
- chybí bydlení se sociálními službami pro matky s nižší inteligencí, které chtějí o své děti pečovat
- nevyužitá kapacita domu na půl cesty (nezájem o službu)
- nedostatek míst k bydlení způsobuje zvýšení počtu krizových situací rodin i jednotlivců, noclehárny, sociální ubytovny a azylové domy jsou pouze dočasným řešením, je potřeba komplexního dlouhodobého řešení
- potřeba kontinuální práce s klienty
- negativní pohled ze strany veřejnosti na klienty zařízení soc.prevence
- nárůst počtu uživatelů marihuany, větší variabilita návykových látek, užívání většího množství
- nárůst počtu uživatelů nižší věkové kategorie (12, 13 let)
- absence sociálních služeb pro osoby ohrožené závislostí na návykových látkách
- zajištění likvidace použitých injekčních stříkaček (odvoz do spalovny)
- nedostatek čistých a sterilních stříkaček, není možná výměna
- laxní přístup škol k drogové problematice (neinformování rodičů písemně, nezvaní rodičů do školy, neuspořádání komise)
- problém s jinými látkami - rostliny, byliny, čaje, houby, různé druhy léků
- nadměrné užívání energy drinků (děti prvních tříd)
- nedořešený problém s detoxikační péčí, nedostupnost pro sociálně slabší rodiny, geografická vzdálenost, děti mladší 15 let nelze v rámci kraje nikam umístit
- mnoho uživatelů drog mezi rodiči, kteří mají malé děti, neexistence služby pracující s rodiči i dětmi závislými na návyk. látkách, umožňující i opakované testování závislosti
- testování návykových látek – v laboratořích za úhradu, na kterou klienti nemají
- potřeba odborného vzdělání v drogové problematice na školách, neprobíhají schůzky preventistů, primární prevence by se měla posunout do nižších ročníků
- potřeba zlepšení spolupráce se soudy v rámci resocializačního programu pro dospělé

Rozdíl mezi azylovými domy a sociálními ubytovnami vysvětluje další z informantů, a to z hlediska cílové skupiny, pro kterou je určen. Rozdílné označení je podle informanta pouze formální – kvůli klientům.

***„...Azylový dům i sociální ubytovna jsou to samé... jen je to odlišené názvem kvůli klientům...azylový dům jako takový je určen pro rodiny s dětmi, pro rodiče s dětmi, pro těhotné ženy a sociální ubytovna má cílovou skupinu širší – tam se můžou ubytovávat i jednotlivci...ted' se často stává, že žádají o poskytnutí služby v azylovém domě rodiče, kteří mají umístěné děti třeba***

***v Klokánku...jinak převažuje klientela maminek s dítětem...“***

Další informant se vyjadřuje k péči o klienty, kteří se vrátili z vězení, a zmiňuje specifika této skupiny.

***„...často jsou to...převážně muži, tak ti nás hodně často vyhledávají... Ti, co se vrátili z vězení, se nechtějí učit, chtějí mít úplnou svobodu...jediný, co se po nich vyžaduje, kromě individuálního plánování, je udržování pořádku. A i to je problém...“***

K tématu spolupráce jeden z informantů poznamenal, že by byla v oblasti bytové problematiky vítaná spolupráce se Správou nemovitostí, a to ze řady důvodů.

***„...byla by vítaná spolupráce ze strany Správy nemovitostí v Klatovech...kdyby se ti lidé osvědčili u nás, tak je pak přesunout na ubytovnu...a potom třeba do těch bytů...klienti naráží na to, že když si hledají zaměstnání, a zaměstnavatel se zeptá, kde bydlí a oni zmíní sociální ubytovnu nebo azylový dům, tak to mnohdy zaměstnavatele odradí...okamžitě je zaškatulkují a konec...je neřešitelná situace pro seniora, bezdomovce...pokud je ve věku 59...dostane se do krize a nemá jí, jak vyřešit...do domova nemůže...je moc mladý...v azylovém domě může být maximálně rok...co dál s tím...tak na ulici...“***

Jiný komentář zmiňuje, že vznik návazných služeb by byl mnohem efektivnější, než neustále rozšiřovat kapacity ubytoven.

***„...když by bylo, kam klienty přesouvat (návazná služba), tak by to bylo lepší, než rozšiřovat ubytovny...i když by se kapacita zdvojnásobila...pořád by to bylo jenom na rok...to je strašně málo času...terénní služby fungovaly...někdo, kdo by s nimi byl v kontaktu...“***

Poslední úryvek popisuje jeden z terénních programů zaměřených na cizince. Informant popisuje nejčastější klienty a zmiňuje, co by bylo potřeba k dalšímu rozvoji služby.

***„...Nejvíce klientů...Rumuni a Bulhaři, kteří sem přijíždějí nebo je sem naopak dopravují různé agentury, které dělají nábor ještě v Rumunsku, Bulharsku a dopravují je sem... máme svojí bulharskou tlumočnici... V Klatovech by byl potřeba jeden či dva lidi, kteří by monitorovali situaci a pracovali jenom pro to Klatovsko...kancelář není potřeba...většinou se pracuje home office...pokud kancelář, tak by se využila pro klienty...“***

### 3. PROBLÉMY TÝKAJÍCÍ SE VŠECH CÍLOVÝCH SKUPIN

Tato kapitola shrnuje prolínání cílových skupin v rámci určitých problémů. Jedná se o ta témata, která jsou v současné době řešena napříč cílovými skupinami (dluhová problematika, finanční nouze, nedostatečná informovanost, nepřehlednost systému pro uživatele a rodinné příslušníky, chybějící komplexní poradenství). Tento trend difúze cílových skupin v rámci určitých problémů se zdá být fenoménem současné společnosti a může předznamenat zvýšení potřeby komplexních služeb. Shrnutí společných problémů tak může být podnětem pro diskuzi o univerzální složce sociálních a návazných služeb.

#### **Shrnutí společných problémů**

- dluhová problematika, osobní bankrot, oddlužení, tíživá finanční situace klientů (nízké příjmy, vysoké náklady, dluhy, exekuce apod.); vznik nové cílové skupiny - klienti ze střední třídy jsou aktuálně nejvíce ohroženou skupinou – nárůst počtu výrazně zadlužených osob; problematika energetických společností – neorientace klientů v podmínkách uzavření smluv, překračování kapacity pracovníků sociálních služeb řešících dluhovou problematiku
- neinformovanost, lidé nejsou informováni, přestože byli na úřadech, neznalost možností, jak dané problémy řešit, na koho se v jaké situaci obrátit; potřeba komplexního poradenství na jednom místě - týkající se financí, práva a sociálních služeb
- potřeba poskytování poradenských služeb v menších a vzdálenějších lokalitách
- nedostatečná frekvence a četnost programů prevence, jednorázové aktivity mají minimální efekt - potřeba komplexnějšího programu, detailní rozpracování programů prevence pro všechny cílové skupiny
- systém sociálních dávek – nepřehlednost systému dávek, netransparentnost přidělování, neexistence jednorázové okamžité dávky
- spolupráce - chybí spolupráce organizací, institucí při řešení problémů u jednoho klienta, je vnímána rivalita mezi organizacemi, dále je vnímána potřeba nastavit od budoucna pravidla pro spolupráci mezi organizacemi (v případě, kdy klienti přecházejí od jedné služby ke druhé či využívají více služeb)
- malá finanční spoluúčast obcí a měst na poskytování sociálních služeb v regionu

Níže citované úryvky ilustrují prolínání problémů cílových skupin v praxi. Jednotlivé komentáře zmiňují různé oblasti a návrhy řešení, jež směřují ke kontinuitě a komplexnosti služeb. Jednoznačně

největším problémem napříč cílovými skupinami je dluhová problematika a na to se nabalující další problémy (bydlení, péče o děti, vztahové problémy, nemožnost zajistit si potřebné služby atd.).

*„...jsou osoby ve finanční krizi, přibývají rodiny ze střední třídy...není prevence...dalším problémem vzájemné neinformování o finanční krizi v rámci rodiny...nemusí to vědět například druhý z manželů...senioři se na nás také obracejí často...ptají se na finanční věci a dluhové otázky pro své děti...rodiny s malými dětmi se také obracejí za účelem dluhového nebo finančního poradenství...právnícká poradna je hodně naplněná...je tady jednou týdně...uživila by se každý den...prevence včetně dluhů a zadluženosti a financí...“*

-----

*„...chybí bydlení pro klienty, trh s byty...kauce je obrovský problém pro klienty...když přijde nějaký nový klient, že potřebuje akutně najít do měsíce ubytování, tak je to obrovský problém...většinou jsou to klienti z vyloučených lokalit...etnické menšiny, matky samoživitelky, nezaměstnaní, nebo lidé, kteří mají problémy s bydlením...“*

-----

*„...problémem jsou dluhy...bankrotuje střední vrstva, finanční krize po rozvodech nebo u lidí, kteří si vzali půjčky a přišli o práci...“*

-----

*„...problémem je neprůhlednost přidělování dávek...žadatelé by měli vědět, podle čeho to oni vyhodnocují. Takže celkově, když je nějaká dávka, tak aby si každý mohl přečíst, jakým způsobem na ni dosáhnout, co k tomu musí doložit. Aby neexistovali dávky, které jsou nenárokové, protože jsou hodně zvláštní. A celkově je asi zase chyba v celém systému dávek, si myslím...aby to bylo přehledné, průhledné, aby neexistoval milion výjimek, aby všichni postupovali stejně...“*

-----

*„...možná je škoda, že jednorázovky nefungují. Protože dneska skoro nikdo nemá finanční rezervu. Běžná rodina to prostě nezvládá. Takže když pak táta rodiny ze dne na den přijde o práci, tak třeba mají peníze ještě příští měsíc, ale pak už ne. A na ty dávky čekají třeba další 3 měsíce, než jim na tu dávku vyjdou. A vůbec nekoukají na to, že kdyby jim třeba v tu chvíli něco poskytl, že by měli na to jídlo, že by měli na ten nájem, že by si třeba ten táta něco rychle našel. Oni to pak řeší třeba nějakou rychlou půjčkou, protože nemají na výběr. Možná, kdyby se tak nešetřilo těmito jednorázovkami a lidé by mohli překlenout těch pár měsíců složitějšího období, tak by to v důsledku*

*možná ušetřilo spoustu peněz, než když tam pak stráví spoustu let, protože jsou už zadlužený, pak už se jim to nevyplatí pracovat a tak...“*