



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt „Podpora udržitelnosti procesu plánování dostupnosti sociálních služeb na území ORP Rokycany“ je financován z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.

Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb na Rokycansku

Zpracovatel: Centrum pro komunitní práci západní Čechy
Americká 29
301 38 Plzeň

Plzeň 2012



C PKP

Obsah

1 Cíle analýzy	3
2 Sběr a zpracování dat	3
3 Nejčastější problémy uživatelů z pohledu poskytovatelů a rozdíly u klientů z měst a menších obcí	4
3.1 Senioři a osoby se zdravotním postižením	4
3.1.1 Pečovatelská služba	4
3.1.2 Domov pro osoby se zdravotním postižením	6
3.1.3 Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem	6
3.1.4 Osobní asistence a Odborné sociální poradenství osobám se zdravotním postižením	7
3.1.5 Sociálně terapeutické dílny a Denní stacionáře	7
3.2 Děti, mládež, rodiny s dětmi	8
3.2.1 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	8
3.2.2 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	9
3.2.3 Pedagogicko-psychologická poradna (neregistrovaný poskytovatel)	10
3.3 Ostatní osoby ohrožené sociálním vyloučením	11
3.3.1 Terénní programy	11
3.3.2 Terapeutické komunity	11
3.4 Průřezové služby	12
3.4.1 Odborné sociální poradenství	12
4 Nejčastější problémy uživatelů z pohledu starostů obcí	12

Úvod k analýze potřeb uživatelů sociálních služeb na Rokycansku

Tento dokument byl zpracován pro účely zmapování aktuálních potřeb uživatelů sociálních služeb v rámci 2. etapy projektu komunitního plánování sociálních služeb (dále jen KPSS) na území správního obvodu obce s rozšířenou působností Rokycany (dále jen SO ORP Rokycany). Projekt komunitního plánování sociálních služeb je realizován pro SO ORP Rokycany, který vznikl po reorganizaci státní správy v roce 2003,¹ a zaměřuje se na problematiku sociální integrace. Záměrem projektu je zefektivnění procesu plánování rozvoje sociálních služeb. Zpracovatelem projektu je občanské sdružení Centrum pro komunitní práci západní Čechy (dále jen CpKp). V rámci 2. etapy projektu je zvláštní pozornost věnována kvalitativní analýze potřeb uživatelů z pohledu poskytovatelů sociálních služeb. Analýza je doplněna o výstup z průzkumu potřeb cílových skupin, který byl realizován v průběhu procesu KPSS (viz samostatný dokument - Ohrožené děti ve věku 6 až 10 let v ORP Rokycany a jejich volnočasové aktivity).

Dokument je součástí souboru dalších analýz (socio-demografické analýzy, analýzy zdrojů systému sociálních služeb, analýzy poskytovatelů sociálních služeb), které dohromady tvoří celek a představují podstatnou oporu procesu KPSS. Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb je podkladovým materiálem, který by měl pomoci identifikovat potřeby uživatelů sociálních služeb.

1 Cíle analýzy

Cílem analýzy je zmapovat potřeby uživatelů sociálních služeb z pohledu poskytovatelů. Záměrem je sestavit přehled, který bude obsahovat: (1) nejčastější problémy uživatelů podle cílových skupin a (2) rozdíl mezi problémy uživatelů z měst a menších obcí.

2 Sběr a zpracování dat

Sběr dat pro analýzu potřeb uživatelů služeb byl proveden prostřednictvím dotazníkového šetření a rozhovorů. Dotazníky byly připraveny pro starosty obcí na území SO ORP Rokycany. Všechny dotazníky byly rozeslány v elektronické i tištěné podobě v průběhu

¹ V případě Rokycanska se území správního obvodu shoduje s územím okresu, což je však výjimečné. V rámci této studie bude použito označení Rokycansko jako správní obvod. V některých případech při uvádění statistických údajů může být použit i termín okres.

Druhá etapa komunitního plánování sociálních služeb na Rokycansku (2012)

července 2012. Dotazníky byly posílány spolu s průvodním dopisem a informacemi o projektu. Z dotazníků zaslaných starostům všech 68 obcí na území SO ORP Rokycany se jich vrátilo ke zpracování pouze 27. Výstupem analýzy dotazníků jsou popisné statistiky.

Rozhovory byly nestrukturované (s předem připravenými tematickými okruhy) a probíhaly od července do září. Celkem bylo realizováno 19 rozhovorů, z čehož 14 rozhovorů bylo provedeno s registrovanými poskytovateli, 1 rozhovor s neregistrovaným poskytovatelem a 4 rozhovory s pracovníky sociálních odborů a úřadu práce. Rozhovory byly se souhlasem informantů zaznamenávány audioteknikou. Přepisy rozhovorů byly následně zpracovány metodou tematické analýzy. Části rozhovorů, které byly použity ve výstupech, byly předloženy k autorizaci.

3 Nejčastější problémy uživatelů z pohledu poskytovatelů a rozdíly u klientů z měst a menších obcí

Následující kapitola uvádí popis nejčastějších problémů uživatelů a popis rozdílů v potřebách a možnostech klientů z měst a menších obcí tak, jak je vnímají jednotliví poskytovatelé. Informace byly získány při rozhovorech realizovaných v rámci mapování stávající sociální situace na Rokycansku. Celkem bylo provedeno 14 rozhovorů se zástupci a pracovníky 12 poskytovatelů sociálních služeb a 1 organizace poskytující související služby.

Získané informace o potřebách uživatelů služeb jsou spolu s podněty pro zlepšení stávajícího systému sociálních služeb významným podkladem pro jednání pracovních skupin o prioritách v rozvoji sociálních služeb na Rokycansku v rámci 2. etapy komunitního plánování sociálních služeb. Názory jednotlivých poskytovatelů na problémy uživatelů sociálních služeb a na nedostatky a možnosti zlepšení stávajícího systému sociálních služeb jsme proto bodově shrnuli do dokumentu **Shrnutí podnětů z Analýzy poskytovatelů sociálních služeb a z Analýzy potřeb uživatelů sociálních služeb.**

3.1 Senioři a osoby se zdravotním postižením

3.1.1 Pečovatelská služba

Nejčastější problémy uživatelů

Jako nejčastější problém seniorů uvádí organizace 1 dostupnost služby, získávání informací a finance. Problematické jsou také připravované karty, které seniorům zhorší situaci

Druhá etapa komunitního plánování sociálních služeb na Rokycansku (2012)

(dostupnost, finanční náročnost, závislost). Především se týká seniorů z menších obcí, kteří mají omezené spojení do míst (a nemohou si zařídit odvoz autem), kde jsou bankomaty.

Podle organizace 2 je největším problémem klientů (seniorů) zhoršující se finanční situace, což vede k tomu, že si mohou dovolit zaplatit pouze nejnutnější služby (obědy) a zbytek obstará rodina.

Organizace 3 uvádí, že u starších klientů je patrné, že by využili více služeb, než pouze dovoz obědů. Klient ze začátku potřebuje jen obědy, potom už potřebuje pomoc i s nákupy přes zimu. V případě, že se objeví nějaký zdravotní problém, potřebuje klient více pomoci. Z toho je patrné, že potřeby klienta se mění, a je potřeba na to dynamicky reagovat, a to jak ze strany klienta, tak ze strany poskytovatele. Většina klientů by ráda využívala pečovatelské služby co nejdéle, protože jsou ve svém a nechtějí do domova důchodců. Organizace 3 se snaží v tomto směru klientům vycházet vstříc, a pokud se zdravotní stav klienta zhorší, snaží se hledat řešení společně s rodinou. Podle organizace 3 mají největší problém ti senioři, kteří mají nižší důchod. Přesto se nestává, že by pečovatelskou službu odmítali kvůli tomu, že se jedná o placenou službu.

Rozdíly u klientů z měst a menších obcí

Podle organizace 2 existuje rozdíl mezi městem a na venkově, a to v několika ohledech. V obcích jsou spíše využívané služby zajišťující stravu, zatímco ve městě je pro seniora se stejnou soběstačností jednodušší si nakoupit. Ve městě také funguje více aktivizačních aktivit a je celkově lépe zajištěn kontakt s kolektivem. V menších obcích jsou senioři odkázáni především na sousedské vztahy. Další rozdíl organizace 2 vidí v tom, že ve městě se klienti na pečovatelskou službu obrací mnohem dříve, než na vesnici. Obecně ve městě funguje větší povědomí o službách a tom, jaké jsou možnosti. Lidé, kteří žijí ve městě, jsou zvyklí využívat služeb již v produktivním věku, proto pro ně není problém v momentě, kdy se snižuje s přibývajícím věkem jejich soběstačnost, zajistit si odpovídající péči. V řadě obcí stále ještě funguje představa, že využívání pečovatelské služby je něco, za co by se měl klient stydět. Tento mýtus vychází pravděpodobně z toho, že obyvatelé menších obcí v produktivním věku nejsou zvyklí využívat sociálních služeb, ať už z důvodu nedostupnosti či nedostatku informací, což vede k tomu, že na venkově je vnímáno jako přirozené spoléhat pouze na sebe, rodinu či sousedské vztahy, a v důsledku toho může být využití služeb v pozdějším věku chápáno jako nepřirozené. Rozdílnost prostředí a zvyklostí je patrná z toho, že senioři žijící na venkově, jsou více nedůvěřiví k cizím lidem a například mají problém vůbec pustit pečovatelku do domu. Je zde patrná větší ochrana soukromí, než ve městě.

3.1.2 Domov pro osoby se zdravotním postižením

Nejčastější problémy uživatelů

Podle organizace jsou největším problémem rodinné vztahy. Jako příklad uvádí organizace ženu, která byla upoutaná na lůžko, když ji v domově přijali. Během roku se zdravotní stav ženy zlepšil natolik, že mohla chodit. Žena byla v domově spokojená, ale potom přišel syn, že si ji vezme domů, protože domov by jí jistě odebral příspěvek 12 000,- Kč, který dostává. Podle organizace je tento případ ilustrací toho, že problém může být i na straně rodiny, nikoliv vždy na straně poskytovatelů.

Co se týká konkrétních problémů klientů, tak ty se podle organizace liší jak u jednotlivých cílových skupin, tak v rámci jedné skupiny. V domově žijí například senioři, kteří jsou aktivní a rádi vyjíždí na výlety, ale také ti, kteří jsou apatičtí a u kterých lze jen těžko rozpoznat jejich potřeby. U tělesně postižených se někdy organizace setkává s tím, že se klient za svůj handicap stydí a nechce se například jet podívat do míst, kde má rodinu a přátele. V tomto případě se zaměstnanci snaží klientovi vysvětlit, že jeho blízcí ho rádi uvidí, a že by to jemu osobně mohlo pomoci. U mentálně postižených podle slov organizace často stačí popovídání a drobný výlet do okolí. Tito klienti jsou velmi vděční za jakoukoliv pozornost.

Rozdíly u klientů z měst a menších obcí

Podle organizace je rozdíl veliký. Na vesnici se lidé znají, navštěvují se mezi sebou a komunikují. Ve městě je velká anonymita. Další rozdíl je v tom, že na venkově se starají spíše rodinní příslušníci, ve městě je to podle názoru organizace jiné. Na druhou stranu co se týká nabídky služeb, tak město je výhodou. Na vesnici je většinou k dispozici pouze dovoz obědů, a to často jen díky ochotě soukromých osob. To ale podle organizace nemá se sociální službou nic společného.

3.1.3 Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem

Nejčastější problémy uživatelů

Organizace zejména zaznamenává potřeby zdravotního rázu. Často se jedná o těžší případy a vyšší věk. Organizace očekává u klientů zvyšování nároků na potřeby (intenzivnější a odborná péče). Podle slov organizace by měl být kladen důraz na individualitu člověka. U klientů musí být vnímán jak psychosociální, tak zdravotní stav. S tím souvisí odpovídající

Druhá etapa komunitního plánování sociálních služeb na Rokycansku (2012)

počet odborného personálu. Podle názoru organizace je nutné služby směřovat k tomuto cíli, protože tak mohou být zohledněny potřeby uživatelů.

Podle organizace dříve býval problém v soužití některých klientů, což se podařilo eliminovat, mimo jiné tím, že jsou v domově většinou jedno a dvou lůžkové pokoje. Organizace se rovněž snaží, aby se klienti povahově sladili, s čímž pomáhají sociální pracovníci, které pracují s klienty.

Organizace se domnívá, že by klienti měli v rámci svých možností více využívat nabídky aktivizace a zapojit se tím i do života domova a tím vlastně i podporovat svoji soběstačnost.

Rozdíly u klientů z měst a menších obcí

Rozdíl mezi venkovem a městem bude podle organizace pravděpodobně v přístupu k informacím. Do určitých obcí se informace nemusí dostat. Velmi důležitá je vzájemná informovanost a komunikace.

3.1.4 Osobní asistence a Odborné sociální poradenství osobám se zdravotním postižením

Nejčastější problémy uživatelů

Největším problémem klientů je podle organizace malá informovanost. Klienti často nevědí, na co mají nárok. Většinou přichází s tím, že jsou ve finanční nouzi. Dále jsou to rodinní příslušníci, kteří se starají o zdravotně postižené dítě či rodiče, a buď potřebují pomoc při vyhledání odlehčovací služby, nebo poradit s vyhledáním vhodného pobytového zařízení.

Podle organizace v rámci osobní asistence mají také problém pečující osoby, které jsou ohrožené zvýšenou mírou psychické a fyzické zátěže. Organizaci se v tomto směru podařilo opakovaně získat dotace od Plzeňského kraje, a to na rekondiční pobyty (například termální lázně).

3.1.5 Sociálně terapeutické dílny a Denní stacionáře

Nejčastější problémy uživatelů

Organizace vidí největší problém u pečujících osob, kdy se například rodinný příslušník nepřetržitě věnuje péči a izoluje se od okolí. Potom je velmi těžké se zapojit se do většinové společnosti.

3.2 Děti, mládež, rodiny s dětmi

3.2.1 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Nejčastější problémy uživatelů

Každý klient má svá specifika. Podle problému klienta a cíle, kterého chce dosáhnout, je určován způsob řešení situace. Obecně lze říci, že se jedná na jedné straně o problémy výchovné, vztahové a rozvodové, které se většinou řeší ambulantně, na straně druhé jsou to problémy vícečetného charakteru (například hospodaření, dluhy, komunikace s úřady a se školou), které jsou řešeny především v rámci terénního programu. U těchto rodin se jedná o problémy, které jsou hluboce zakořeněné již v samotném životním stylu rodičů, proto i řešení problémů probíhá na několika úrovních, a téměř vždy se jedná o dlouhodobější spolupráci. Na Rokycansku jsou klienty spíše rodiny s více problémy najednou, proto převažuje spíše terénní program.

Rodina, která sama vyhledá ambulantní pomoc a je motivovaná ke změně, přichází většinou s problémem výchovného charakteru. Jde například o práci s režimem dne, která se týká dítěte. Například se jedná o to, když děti chodí pozdě do školy, nemají zpracované úkoly atd. Nejčastější příčinou problémů v rodině je to, že není nastavený režim dne a děti tak nemají pevné hranice. Například se jedná o dospívající dítě, kdy jde o zavedení pravidelného režimu. Dále se jedná o rodiny, kde dítě zanedbává školní docházku, či existují nějaké komunikační problémy se školou. Například rodiče nedochází do školy, protože mají špatnou zkušenost s komunikací s nějakou institucí (nemusí se jednat o školu, ale například o špatnou zkušenost s komunikací s úřady). V těchto případech je potřeba pomoci rodině v nastavení spolupráce se školou. Výjimkou nejsou ani rodiny, kde byla u dítěte již zaznamenána drobná trestná činnost. Dalším častým tématem je rozvodová problematika. Jde například o pomoc s řízeným stykem s rodičem. Dále se také vyskytuje problém s neplacením výživného ze strany biologického rodiče, kde je potřeba problém směřovat k dohodě.

Rodiny, které jsou zařazeny do terénního programu, nejčastěji řeší problémy týkající se nezaměstnanosti, financí (klíčovým problémem je zadluženost) a sociálních dávek. Většinou se tyto rodiny potýkají s nedostatečnou informovaností, a to především v otázce zadlužení. V tomto případě jsou klienti směřováni například do občanské poradny. Charakteristickým znakem těchto rodin je kumulace problémů. Jedná se o tzv. mnohaproblémové rodiny. Například se může jednat o situaci, kdy je rodina zadlužená a u

Druhá etapa komunitního plánování sociálních služeb na Rokycansku (2012)

děti byla zaznamenána trestná činnost. V tomto případě je potřeba řešit oba problémy a vzít i v úvahu, že se může jednat o kauzální vztah mezi zadlužeností rodiny a trestnou činností dětí.

V otázce zaměstnanosti je pomoc poskytována například ve formě poradenství při hledání zaměstnání (např. sestavení životopisu). Pokud se uživatel neorientuje v systému sociálních dávek, potřebuje prvotní impuls a vedení, je mu například nabídnut doprovod na úřady.

Rozdíly u klientů z měst a menších obcí

Problémy klientů se liší podle toho, zda žijí ve větším či menším městě, nebo v odlehlých obcích. V závislosti na lokalitě jsou řešeny odlišné problémy. Tato rozdílnost vychází z odlišného způsobu života v menších obcích a ve městě. Z toho potom vyplývá odlišná poptávka po službách, jiné potřeby klientů a rozdílné problémy.

Dále je zásadní rozdíl v nabídce služeb a informovanosti klientů. Ve městě je větší nabídka služeb a také vyšší informovanost klientů. Dalším rozdílem je dostupnost služeb. Na venkově je největší problém s dostupností služeb, a to zejména ambulantního charakteru. S tím souvisí finance, kdy návštěva vzdálenější ambulantní služby je pro rodinu finančně nákladná. Především jde o to, že klienti ve městě mají možnost volby organizace, která jim poskytne požadované služby, zatímco na venkově je klient odkázán na nejbližší organizaci. S tím také souvisí to, že ve městě je možná větší spolupráce mezi organizacemi, zatímco na venkově je to méně časté.

3.2.2 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Nejčastější problémy uživatelů

Organizace uvádí, že témat je více. Mezi nejčastější patří první lásky, antikoncepce, experimenty s drogami, rodina, škola, vrstevnické konflikty. Objevují se ale také témata jako zadlužení. V tomto případě jsou klienti přeposíláni do občanské poradny. Dalším problémem je, že narůstá počet nezaměstnaných nižšího věku.

Dalším problémem klientů je, že si nemohou z finančních důvodů jejich rodiče dovolit platit zájmové kroužky. Například se stává, že se začátkem školy v září, děti v klubu berou pastelky a tužky. To organizace vyřešila tím, že na konci prázdnin pořádá soutěž o školní pomůcky. S tím souvisí i trávení volného času o prázdninách, kdy jsou klienti odkázáni na výlety klubu. Oba problémy jsou velmi úzce spojeny s financováním, a pokud klub nemá dostatečné finance, nemůže tento deficit dostatečným způsobem vynahrazovat. Na druhou

Druhá etapa komunitního plánování sociálních služeb na Rokycansku (2012)

stranu organizace uvádí, že poměrně dobře fungují finanční příspěvky pro děti, jejichž rodiče pobírají hmotnou nouzi. Tyto děti dostávají například příspěvky na tábory apod. Podle slov organizace ale tento typ příspěvků nepokrývá zcela potřeby uživatelů a bylo by potřeba je více rozšířit. Hlavním argumentem organizace, proč podporovat tyto aktivity je, že klienti získají kontakt s jiným společenským prostředím a odlišným denním režimem, zkušenost, naučí se samostatnosti atd.

3.2.3 Pedagogicko-psychologická poradna (neregistrovaný poskytovatel)

Nejčastější problémy uživatelů

V předškolním věku nejčastěji organizace řeší školní zralost, problémy v chování dětí, rodinné problémy týkající se rozvodů, nebo jiných sociálních komplikací.

Jakmile dítě nastoupí do školy, organizace nejčastěji řeší výukové problémy, což je spojeno opět s diagnostikou a následným doporučením vhodných výukových metod, vyrovnávacích a podpůrných opatření. S výukovými problémy jsou velmi často spojeny výchovné problémy klientů, proto organizace bere v úvahu vzájemnou propojenost těchto dvou témat. Pokud se například v poradně objeví klient, který má problém v českém jazyce, může se v rámci diagnostiky ukázat, že je dítě demotivované ke školní práci a že to souvisí s rodinným prostředím. Tento klient nemá jen výukové problémy spojené s poruchou učení, ale problém vychází z rodinné situace.

Dalším častým problémem klientů jsou rozvody rodičů a s tím související zhoršení psychického stavu dětí.

Podle organizace je naopak na poradnu školy a rodiče obrací málo s žádostí o metodickou podporu při řešení šikany a kázeňských problémů. Podle zkušenosti poradny často není vždy v tomto směru adekvátní způsob práce škol a rodičů. Podle slov organizace má škola kapacity a kompetence řešit tyto problémy, ale je potřeba jim věnovat větší pozornost.

Rozdíly u klientů z měst a menších obcí

Podle organizace je výrazný rozdíl mezi městem a venkovem především ve způsobu řešení situace ve školách, v nabídce návazné sítě nestátních neziskových organizací i státních organizací a ve vzdělání pedagogů (školení, další vzdělávání, metodické konzultace). Venkovské školy mají spíše rodinný charakter, což vede k jinému způsobu řešení problémů. Další rozdíl je v nabídce organizací, která je na venkově nesrovnatelně menší.

3.3 Ostatní osoby ohrožené sociálním vyloučením

3.3.1 Terénní programy

Nejčastější problémy uživatelů

Největším problémem klientů je v současné době podle organizace dluhová problematika, a to přestože informovanost o tomto tématu se zlepšuje. Nejvíce ohroženou skupinou je střední třída, což by mohl být do budoucna velký problém. V rámci této skupiny navíc narůstá počet mladých osob (18 až 25 let), které jsou již nyní výrazně zadlužené. Proto se organizace pokusila rozšířit své služby o finanční poradenství, což je zatím neregistrovaná služba. Sociální problémy již většinou řeší samospráva. Další problémy jsou již různorodého charakteru od nuceného vystěhování, ztráty a nalezení nového zaměstnání, vyřízení sociálních dávek, příspěvků na péči, doprovodů k soudu, atd.

Rozdíly u klientů z měst a menších obcí

Organizace vidí největší rozdíl mezi venkovem a městem v kategorii klientů a charakteru jejich problémů. V Rokycanech je to například střední třída a senioři a problematika zadlužení. Zatímco na venkově se jedná o celý komplex problémů. Situaci navíc komplikuje nedostatečná informovanost občanů a nedostupnost služeb. Podle slov organizace mají obecně klienti z měst jednodušší dostupnost a více informací, než osoby z menších a vzdálenějších obcí. Podle organizace vedení menších obcí podceňuje pomoc neziskových organizací.

3.3.2 Terapeutické komunity

Nejčastější problémy uživatelů

Podle organizace 1 je největším problémem neinformovanost klientů. Organizace 2 uvádí, že se při práci s klienty zaměřuje na to najít kořeny závislosti. Výchozím předpokladem organizace 2 je, že závislost je až druhotná a že se jedná o následek předchozího vývoje či adaptování se na svět. Především jde o to, aby si klienti uvědomili, co jim závislost v životě přinášela, nahrazovala, a jak s tím nakládat jinak. Organizace 2 uvádí, že je důležité si uvědomit, že ne všichni klienti byli v dětství týrané či zneužívané. Naopak řada klientů pochází z rodin s dobrým zázemím. Častým spouštěčem problémů klientů je podle organizace 2 to, že rodina nerespektovala individualitu dítěte a kladla na něj vysoké nároky. Organizace 2 se tak často setkává s případy, kdy klient je frustrovaný z toho, že

Druhá etapa komunitního plánování sociálních služeb na Rokycansku (2012)

nenaplnil představy rodičů. Droga klientům umožní se z těchto svazujících rodinných požadavků vymanit. Dále jsou také časté případy klientů, kdy otec je závislý na alkoholu.

3.4 Průřezové služby

3.4.1 Odborné sociální poradenství

Nejčastější problémy uživatelů

Nejčastěji klienti přichází s tím, že se ocitli v tíživé životní situaci, kterou nedokáží řešit sami vlastními silami nebo ve spolupráci s rodinnými příslušníky nebo svými známými. Ženy většinou řeší rodinné a vztahové problémy (rozvod, výživné). Častými problémy jsou také finance, exekuce, soudní řízení. Téměř polovinu problémů klientů tvoří dluhová problematika. Klienti dále přichází s pracovními právními dotazy, hlavně týkajícími se nemocí z povolání nebo pracovních úrazů. Zajímají se o náhrady škod, ale také o práva a povinnosti zaměstnavatelů a zaměstnanců. V poslední době také přichází klienti se spotřebitelskými problémy a sousedskými vztahy.

Rozdíly u klientů z měst a menších obcí

Podle organizace jsou ve městě lidé anonymnější a moc spolu nekomunikují, zatímco na vesnici se lidé znají a vycházejí spolu relativně dobře. Z hlediska přístupu k informacím může být právě fungující komunikace a dobré sousedské vztahy na vesnicích lepším informačním kanálem, než neosobní informování ve městech, byť zajištěno ve větší míře.

4 Nejčastější problémy uživatelů z pohledu starostů obcí

V dotazníku pro obce jsme se starostů ptali, zda v obci řeší nějaký problém se sociálními službami a zda by jejich občané uvítali určité sociální služby. Jednalo se o otevřené otázky a starostové obcí měli dostatečný prostor pro vyjádření. Z 27 starostů odpovědělo na první otázku 14. Nejčastější odpovědí (8) starostů bylo, že neřeší žádný problém se sociálními službami. Ve dvou obcích řeší starostové problém týkající se pečovatelské služby. V jednom případě se jedná o zajištění financování pečovatelské služby. V druhém případě není zájem ze strany občanů, a to z důvodu finanční náročnosti služby. V dalších obcích se jedná o zajištění péče pro seniory. Na druhou otázku odpovědělo 19 obcí z 27. Nejčastější odpovědí na otázku o žádoucích službách pro občany obce bylo, že občané zatím nežadají žádné sociální služby (7). Nejvíce žádanou službou občanů jsou podle starostů obcí rozvozy obědů (4) a pomoc seniorům například při nákupu (2). Město Rokycany

Druhá etapa komunitního plánování sociálních služeb na Rokycansku (2012)

uvedlo, že eviduje 3 až 4 dotazy na denní stacionář pro seniory. V tabulce č. 1 uvádíme přehled největších problémů obcí a žádaných sociálních služeb občanů z pohledu starostů obcí.

Tabulka č. 1: Největší problémy uživatelů sociálních služeb z perspektivy obcí		
Obec	Největší problém v obci	Žádoucí služby pro obec
Újezd u Svatého Kříže	nedostatek financí, nezměstnanost	služby pro seniory a nemožící občany
Sebečice	žádný	služby pro soběstačné seniory
Příkosice	starost o občany, kteří potřebují péči	x
Ejpvovice	x	x
Kařez	x	x
Sirá	žádný	rozvoz obědů, nákupy pro seniory
Němčovice	x	občané zatím nežadají žádné sociální služby
Holoubkov	není využívána pečovatelská služba z důvodu finanční náročnosti	nabídka služeb je dostatečná
Hradiště	žádný	poradenství v věci příspěvků na bydlení
Březina	x	x
Terešov	x	x
Nevid	x	rozvoz obědů
Ostrovec - Lhotka	x	x
Strašice	x	x
Přívětice	x	x
Podmokly	žádný	občané zatím nežadají žádné sociální služby
Visky	x	x
Lhota pod Radčem	x	rozvoz obědů
Líšná	x	nejsou známe
Veselá	žádný	občané zatím nežadají žádné sociální služby
Těně	žádný	lepší dostupnost k lékaři, výpomoc nemouhcím občanům
Břasy	zajištění financí pro pečovatelskou službu	občané zatím nežadají žádné sociální služby
Litohlavy	x	občané zatím nežadají žádné sociální služby
Cheznovice	žádný	rozvoz obědů
Klabava	žádný	občané zatím nežadají žádné sociální služby
Drahoňův Újezd	zajištění místa v domovech pro seniory	občané zatím nežadají žádné sociální služby
Zdroj: Dotazníky pro starosty obcí		