

SOCIÁLNÍ SLUŽBY



VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ 2009

Potřeby a názory občanů v našem městě a okolí

Shrnující zpráva ze sociologického výzkumu
MARIÁNSKÉ LÁZNĚ

Zadavatelem tohoto výzkumu je Město Mariánské Lázně, se sídlem Ruská 155, Mariánské Lázně 35301 – mariánskolázeňská triáda v rámci Komunitního plánování. Tento výzkum byl prováděn během roku 2009 v Mariánských Lázních a okolních obcích. Cílem bylo identifikovat přání, potřeby i případné nedostatky v sociálních službách poskytovaných v regionu Mariánské Lázně. Za vyplnění dotazníků děkujeme předně všem dotázaným občanům, a také všem poskytovatelům sociálních služeb, kteří nám byli nápomocni při jejich vyplňování.

Popis průběhu výzkumného úkolu:

Komunitní plánování je metodou používanou při řešení a plánování oblasti poskytování sociálních služeb. Podstatou této metody je vzájemná spolupráce těch, kterých se daná oblast nějakým způsobem dotýká. Je stejně tak metodou jako způsobem uvažování o lidech a jejich problémech. Tato metoda nám říká – dejme dohromady všechny, které něco trápí a kteří s tím chtějí něco udělat. Komunitní plánování umožňuje řešit složité úkoly a problémy, které se týkají mnoha lidí a které mají přímý dopad na naše životy.

Cílem je vytvořit podmínky pro takové služby, které:

- ***odpovídají a reagují na skutečné potřeby občanů města***
- ***umožňují osobní volbu občana***
- ***jsou kvalitní sociální služby***

Cílem tohoto výzkumného úkolu bylo zjistit do jaké míry stávající sociální služby pokrývají potřeby uživatelů sociálních služeb v regionu Mariánské Lázně. Zjistit jaká je spokojenost s rozsahem sociálních služeb poskytovaných v naší obci a jaká je spokojenost občanů s kvalitou života. Hlavním úkolem bylo přijít na to, které služby v regionu Mariánské Lázně chybí nebo které jsou naopak nadbytečné, a také jaká je dostupnost informací o sociálních službách.

Použitou metodou ve výzkumu se stal ***dotazník***, jako technika sběru dat, která je jednou z nejrozšířenějších technik sloužících k získávání informací v tradiční sociologii. Hlavní výhodou dotazníku je, že použití ***dotazníkového šetření*** je zdánlivě nenáročné, řadí se mezi nejlevnější techniky získávání dat a snadno zasáhne velký počet zkoumaných osob. Dotazník je dále časově nenáročný, a to i při zpracování výsledků. Dotazovaný má větší možnost si odpověď rozmyslet, než je tomu např. u rozhovoru a umožní získat údaje i od osob, které jsou od nás prostorově vzdáleny.

Cílovou skupinou dotazníkového šetření se stali ***senioři a občané se zdravotním postižením***. Osloveny proto byly Domovy pro seniory a Domovy s pečovatelskou službou, a to nejen v Mariánských Lázních, ale i v Lázních Kynžvart a Teplé u Toužimi.

Dále byli při vyplňování dotazníku osloveni občané navštěvující organizaci Svaz důchodců v Mariánských Lázních a Centrum denních služeb pro zdravotně postižené občany a seniory.

Dotazník použitý při dotazníkovém šetření se skládal z 21 otázek, jejichž odpovědi měly otevřenou formu, respondenti měli možnost volby více odpovědí a také mohli do dotazníku napsat svůj názor svými slovy.

Časový harmonogram dotazníkového šetření byl stanoven od ledna roku 2009 do listopadu 2009. Do dubna 2009 bylo rozdáno 300 dotazníků a do srpna 2009 probíhal sběr vyhodnocených dotazníků. Do listopadu roku 2009 měly být známé výsledky tohoto dotazníkového šetření. *Vydáno tedy bylo celkem 330 dotazníků, zpět se vrátilo 221 vyplněných, z toho jeden dotazník nešel vyhodnotit pro neúplné údaje.*

Předpokládané využití výsledků dotazníkového šetření:

Při plánování sociálních služeb v našem regionu se nelze obejít bez pomoci občanů. Při zjišťování aktuálního stavu potřeb v oblasti sociálních služeb jsme se proto obrátili na občany s dotazníkovým šetřením. Dotazníková akce je nedílnou součástí komunitního plánování sociálních služeb ve městě a okolí. Čím více informací od občanů získáme, tím lépe se budeme moci zaměřit na to, co je v této oblasti potřeba zlepšit. V rámci projektu komunitního plánování ve městě Mariánské Lázně se proto občanům dostal do rukou dotazník. Odpovědi občanů by měli přispět k lepšímu plánování a zefektivnění práce poskytovatelů i zadavatelů sociálních služeb.

Cíle dotazníkového šetření a předpokládané hypotézy:

Cíle

Ve výzkumném úkolu byly stanoveny tyto *cíle*:

Cíl 1: Zjistit, do jaké míry stávající sociální služby pokrývají *potřeby uživatelů* sociálních služeb v regionu Mariánské Lázně.

Cíl 2: Zjistit, zda jsou *informace o sociálních službách* v regionu Mariánské Lázně dostatečné. Pokud by byly nedostatečné, zjistit, co by podle názorů občanů pomohlo k lepší informovanosti o stávajících i nově zřizovaných službách.

Cíl 3: Zjistit, zda jsou občané spokojeni s *kvalitou sociálních služeb* v regionu Mariánské Lázně.

Cíl 4: Zjistit, zda občané regionu Mariánské Lázně hodnotí svou *sociální situaci* jako příznivou či nepříznivou a zda hodnotí svůj *zdravotní stav* jako dobrý nebo spíše špatný.

Předpokládané hypotézy

V souvislosti se stanovenými cíli tohoto dotazníkového šetření byly formulovány následující předpokládané *hypotézy*:

H 1: *Sít' sociálních služeb* se občanům jeví jako nedostatečná. Počet a škála sociálních služeb nevyhovuje.

H 2: *Informace o sociálních službách* vnímají občané jako nedostačující.

H 3: Uživatelé sociálních služeb jsou spokojeni s *kvalitou sociálních služeb*.

H 4: Občané regionu Mariánské Lázně hodnotí svou *sociální situaci* jako příznivou. Svůj *zdravotní stav* hodnotí spíše špatně.

Podrobný rozbor problému:

V této části jsou uvedeny *tabulky, grafy a slovní hodnocení* vyplývající z vyhodnocených dotazníků.

Šetření bylo založeno na základě metody *kvantitativního výzkumu*. Technikou sběru dat se stal *dotazník*, který obsahoval celkem 21 otázek, jejichž odpovědi měly otevřenou formu, respondenti měli možnost volby více odpovědí a také mohli do dotazníku napsat svůj názor svými slovy.

Do výzkumného souboru byli zařazeni *senioři a osoby se zdravotním postižením*. Osloveny proto byly při vyplňování dotazníků Domovy pro seniory a Domovy s pečovatelskou službou v Mariánských Lázních, Lázních Kynžvart a Teplé u Toužimi.

Dále byli při vyplňování dotazníku osloveni občané navštěvující organizaci Svaz důchodců v Mariánských Lázních a Centrum denních služeb pro zdravotně postižené občany a seniory.

Vytvořený dotazník byl rozdán 330 respondentům. **Celkem bylo vráceno 221 dobře a úplně vyplněných dotazníků. Návratnost dotazníků byla 67 %.**

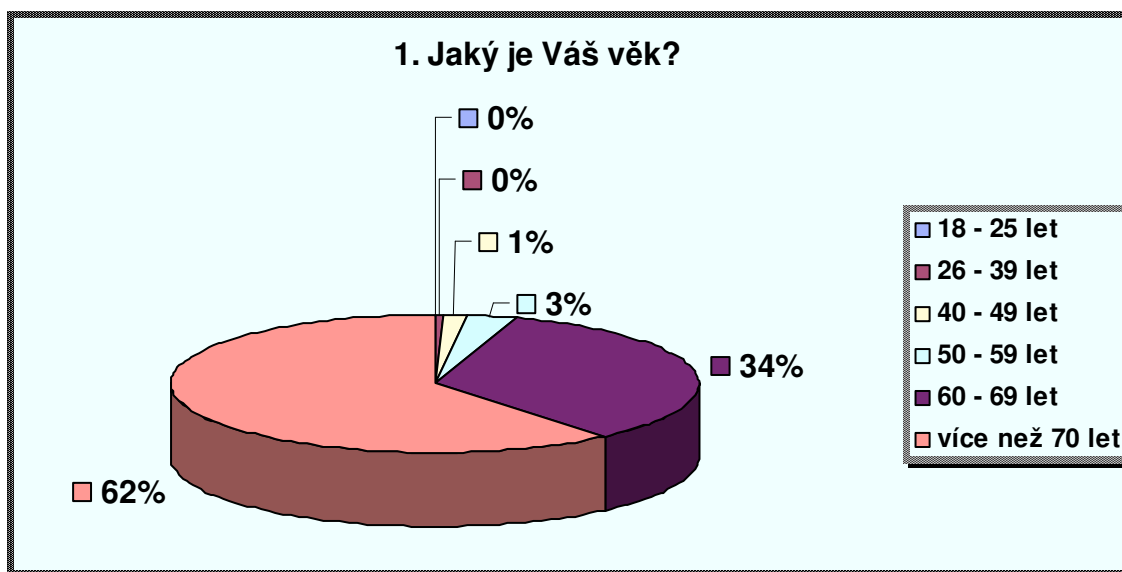
Detailní vyhodnocení odpovědí:

- Otázka č. 1: **Věkové rozlišení:**

Tabulka č. 1:

1. Jaký je Váš věk?		
a)	18 - 25 let	0
b)	26 - 39 let	1
c)	40 - 49 let	3
d)	50 - 59 let	7
e)	60 - 69 let	75
f)	více než 70 let	135

Graf č. 1:



Slovní hodnocení: Z výše uvedených údajů je zcela zřejmé, že záměr oslovit konkrétní věkovou skupinu – seniory, kteří žijí v našem městě se podařil. Z celkového množství respondentů výzkumného souboru je občanů, kterým je více než 70 let 62 %. Dále osob jejichž věk se pohybuje mezi 60-69 let odpovědělo 34 % (50-59 let 3 %). Převážná většina respondentů je tedy ve věku nad 70 let.

- Otázka č. 2: **Rozlišení pohlaví:**

Tabulka č. 2:

2. Jste muž nebo žena?		
a)	muž	53
b)	žena	168

Graf č. 2:



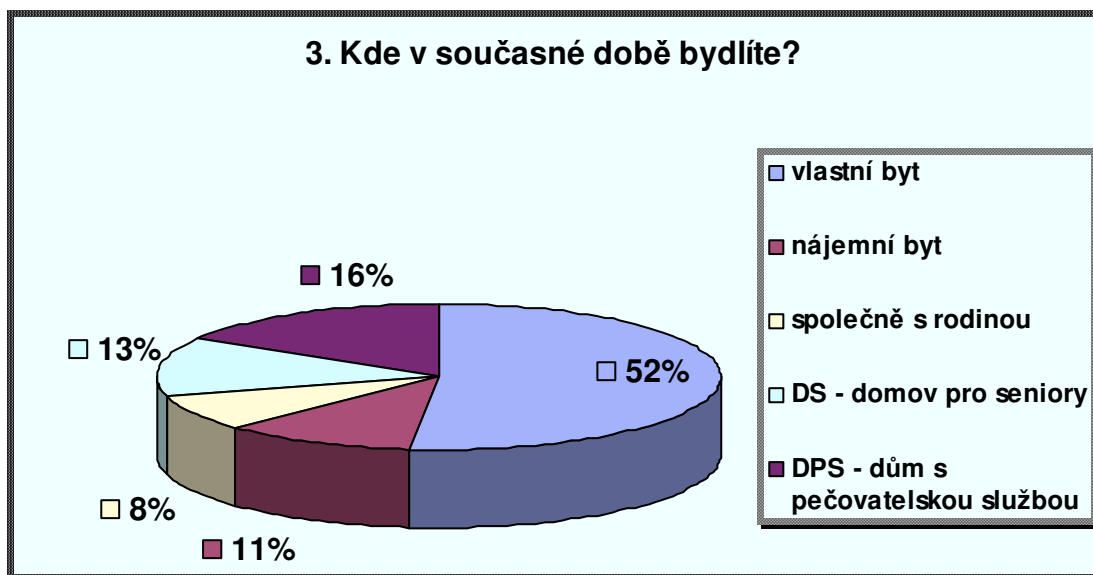
Slovní hodnocení: Převážná většina respondentů je ženského pohlaví 76 % (mužského 24 %).

- Otázka č. 3: **V současné době bydlím:**

Tabulka č. 3:

3. Kde v současné době bydlíte?		
a)	vlastní byt	114
b)	nájemní byt	25
c)	společně s rodinou	17
d)	DS - domov pro seniory	29
e)	DPS - dům s pečovatelskou službou	36

Graf č. 3:



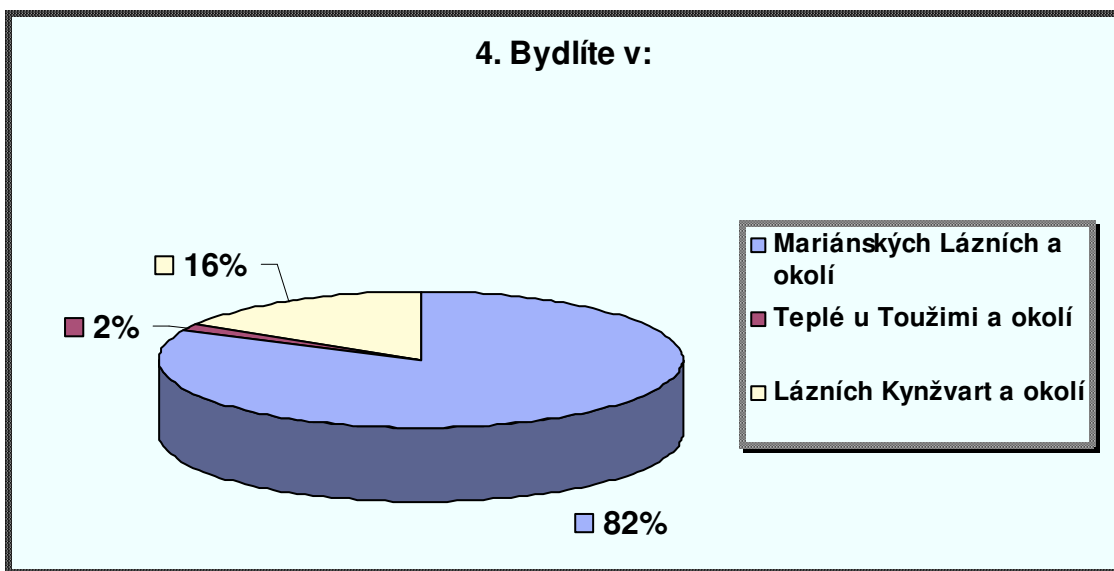
Slovní hodnocení: Většina respondentů má stále možnost bydlet samostatně ve vlastní bytové jednotce (52 %) nebo nájemním bytu (11 %). V Domově s pečovatelskou službou bydlí 16 % a v Domově pro seniory 13 % respondentů. Společně s rodinou bydlí nejméně dotázaných a to 8%.

- Otázka č. 4: **Bydlím v obci:**

Tabulka č. 4:

4. Bydlíte v:		
a)	Mariánských Lázních a okolí	181
b)	Teplé u Toužimi a okolí	4
c)	Lázních Kynžvart a okolí	36

Graf č. 4:



Slovní hodnocení: Nejvíce dotázaných bylo z Mariánských Lázních a blízkého okolí 82 % (Lázně Kynžvart 16 % a Teplá u Toužimi 2 %).

- **Otázka č. 5: Pobírám dávku Příspěvek na péči (dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách):**

Tabulka č. 5:

5. Pobíráte dávku: Příspěvek na péči (dle zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách)?		
a)	ano	59
b)	ne	162

Graf č. 5:



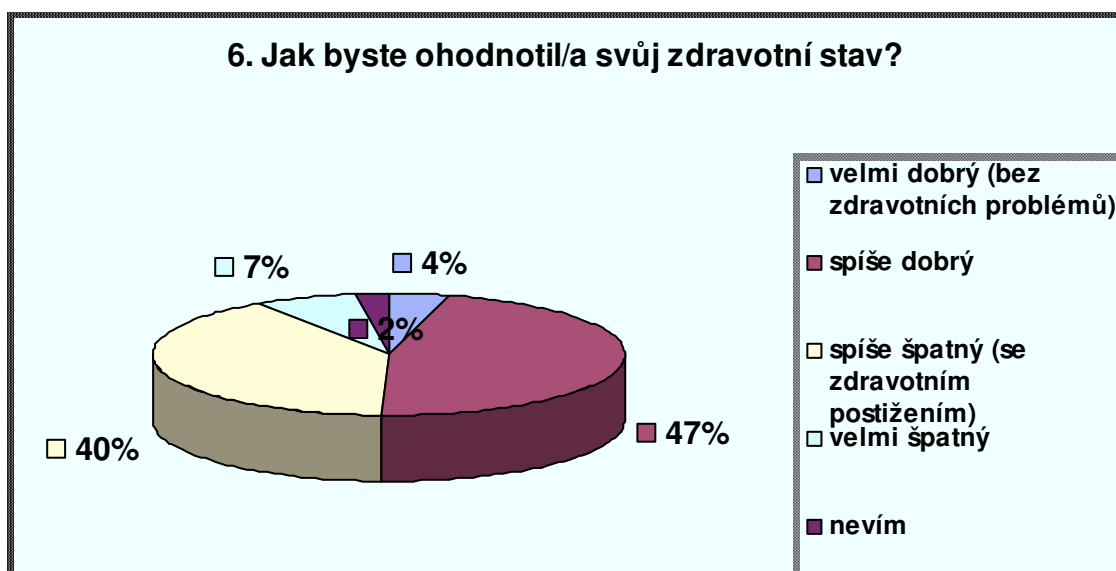
Slovní hodnocení: Dávku Příspěvek na péči (dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách) pobírá pouze 27 % respondentů. Dávku nepobírá 73 % dotázaných.

- **Otázka č. 6: Můj zdravotní stav:**

Tabulka č. 6:

6. Jak byste ohodnotil/a svůj zdravotní stav?		
a)	velmi dobrý (bez zdravotních problémů)	9
b)	spíše dobrý	103
c)	spíše špatný (se zdravotním postižením)	89
d)	velmi špatný	15
e)	nevím	5

Graf č. 6:



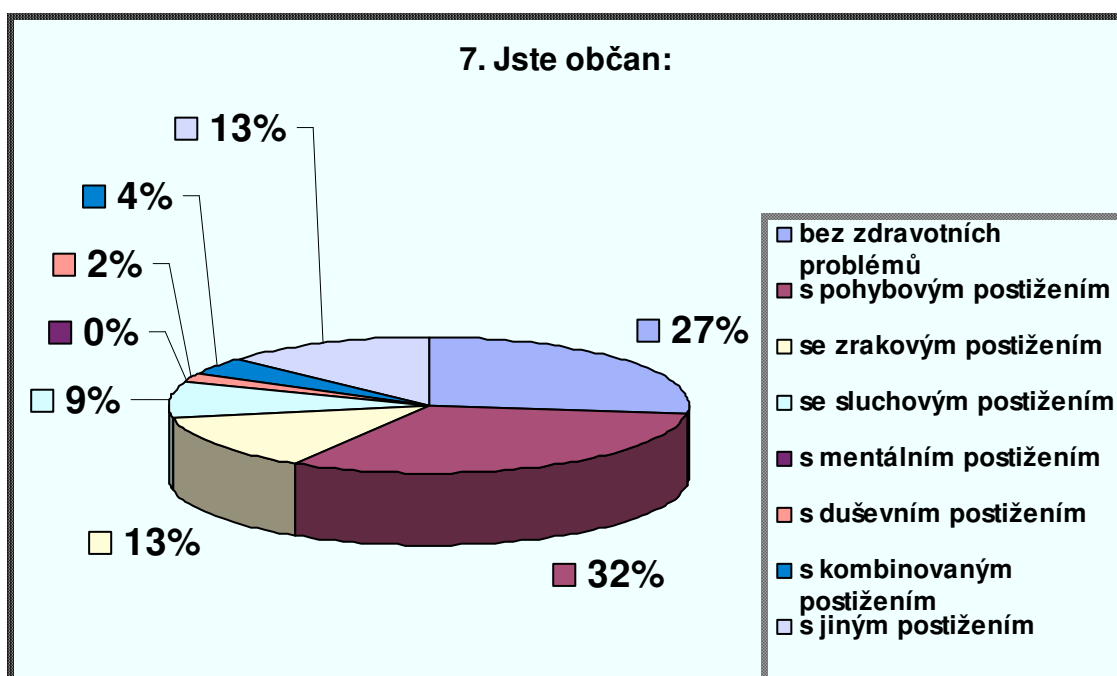
Slovní hodnocení: Nejvíce respondentů považuje svůj zdravotní stav za spíše dobrý 47 %. Za spíše špatný (se zdravotním postižením) považuje svůj zdravotní stav 40 % dotázaných. 7 % považuje svůj zdravotní stav za velmi špatný, 4 % za velmi dobrý (bez zdravotních problémů) a nevím odpověděli 2 % osob.

- **Otázka č. 7: Typové rozlišení zdravotního stavu:**

Tabulka č. 7:

7. Jste občan:		
a)	bez zdravotních problémů	72
b)	s pohybovým postižením	85
c)	se zrakovým postižením	36
d)	se sluchovým postižením	24
e)	s mentálním postižením	0
f)	s duševním postižením	5
g)	s kombinovaným postižením	11
h)	s jiným postižením	35

Graf č. 7:



Slovní hodnocení: Převážná většina respondentů se ve svém věku potýká s různým druhem zdravotního omezení. Jen 33 % dotázaných odpovědělo, že je bez zdravotních komplikací. S pohybovým postižením se potýká 32 % tj. 39% z celkového počtu respondentů (dále jen z CPR), se zrakovým postižením 13 %, se sluchovým postižením 9 %, s kombinovaným postižením 4 % a s duševním onemocněním 2 %. Dále se pak s jiným druhem postižení potýká 13 % respondentů. Jako nejčastější příčiny špatného zdravotního stavu uvádějí respondenti postižení typu dýchacích obtíží, problémy

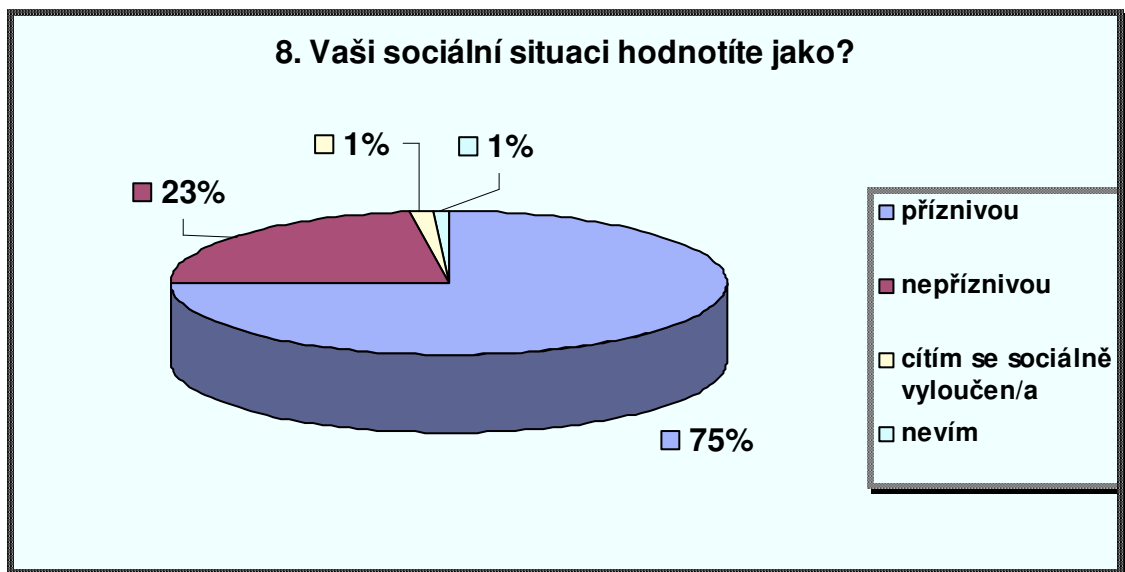
s cukrovkou, astmatem, páteří a kyčelními klouby, častou komplikací jsou pak i mozkové příhody, onkologická onemocnění a onemocnění ledvin.

- **Otázka č. 8: Moje sociální situace:**

Tabulka č. 8:

8. Vaši sociální situaci hodnotíte jako?		
a)	příznivou	165
b)	nepříznivou	51
c)	cítím se sociálně vyloučen/a	3
d)	nevím	2

Graf č. 8:



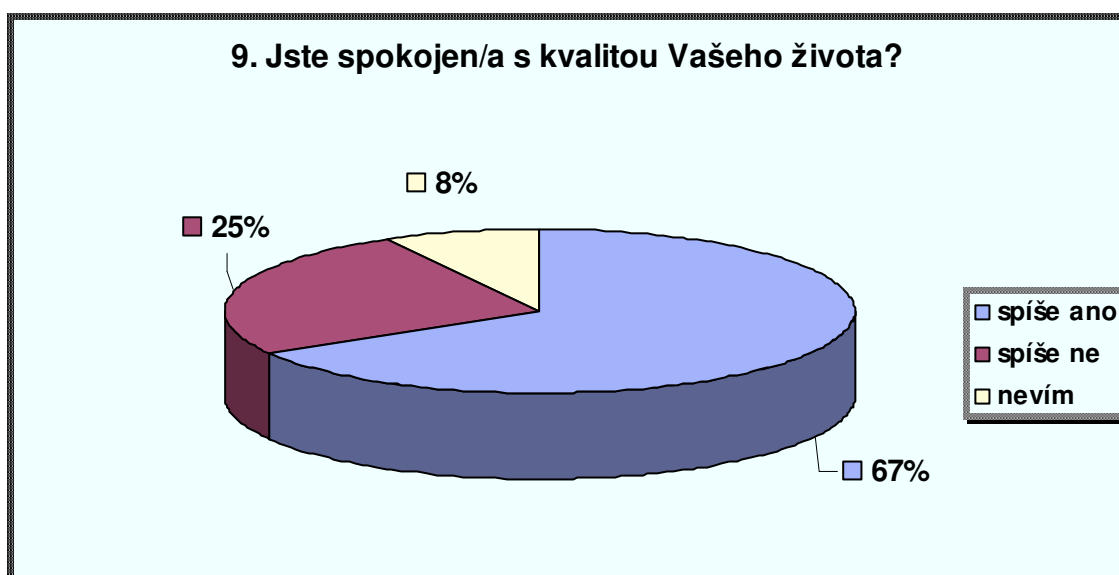
Slovní hodnocení: Jako příznivou svoji sociální situaci hodnotí 75 % respondentů. 23 % dotázaných situaci hodnotí jako nepříznivou, a to nejčastěji vlivem špatného zdravotního stavu nebo nedostatkem financí. Sociálně vyloučen mimo běžný život společnosti se cítí 1 % respondentů a 1 % dotázaných neví.

- Otázka č. 9: **Kvalita mého života:**

Tabulka č. 9:

9. Jste spokojen/a s kvalitou Vašeho života?		
a)	spíše ano	147
b)	spíše ne	56
c)	nevím	18

Graf č. 9:



Slovní hodnocení: S kvalitou svého života je spokojeno 67 % respondentů, nespokojeno 25 % a 8 % dotázaných neví.

- Otázka č. 10: V současné době využívám tyto služby:

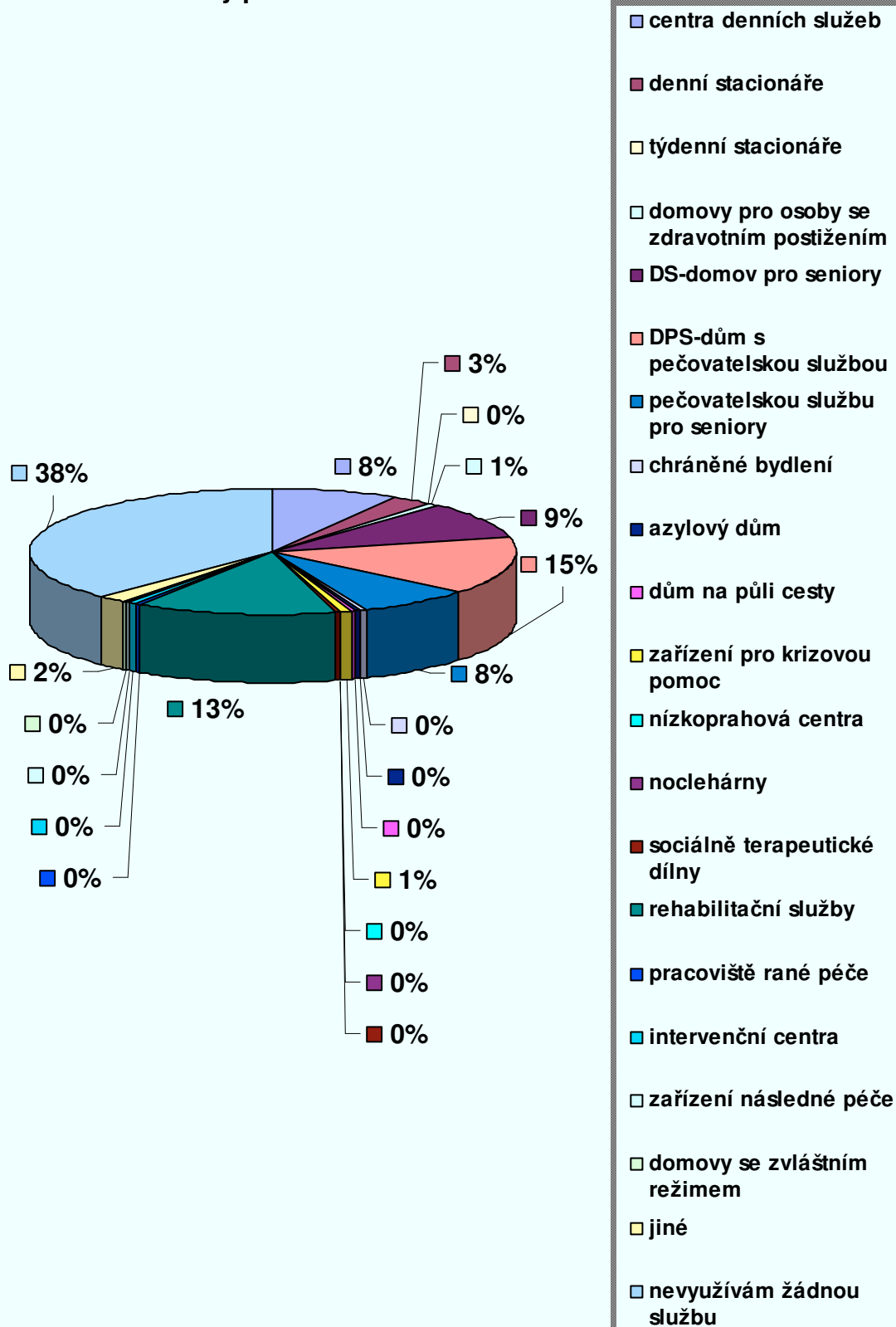
Tabulka č. 10:

10. Označte prosím všechny služby, které Vy osobně nebo Váš rodinný příslušník v současné době využíváte:		
a)	centra denních služeb	23
b)	denní stacionáře	8
c)	týdenní stacionáře	0
d)	domovy pro osoby se zdravotním postižením	2
e)	DS-domovy pro seniory	26
f)	DPS-domovy s pečovatelskou službou	41
g)	pečovatelskou službu pro seniory	21
h)	chráněné bydlení	1
i)	azylový dům	1
j)	dům na půli cesty	1
k)	zařízení pro krizovou pomoc	2
l)	nízkoprahová centra	0
m)	noclehárny	0
n)	sociálně terapeutické dílny	1
o)	rehabilitační služby	37
p)	pracoviště rané péče	1
r)	intervenční centra	1
s)	zařízení následné péče	1
t)	domovy se zvláštním režimem	1
u)	jiné	5
v)	nevyžívám žádnou službu	104

Graf č. 10: graf na následující stránce

Slovní hodnocení: Velká část respondentů uvedla, že v současné době nevyžívá žádnou službu (38 % z celkového počtu odpovědí, 47% z celkového počtu respondentů). Ze služeb uvedených v dotazníku většina respondentů využívající sociální služby využívá pobytové služby - Domov s pečovatelskou službou (15 % z celkového počtu odpovědí, 19% z celkového počtu respondentů), Domov pro seniory (9 % z celkového počtu odpovědí, 12% z celkového počtu respondentů). Ambulantní služby jako jsou rehabilitační služby využívá (13 % z celkového počtu odpovědí a 17% z celkového počtu respondentů) a terénní - pečovatelskou službu navštěvující domácnosti (8 % z celkového počtu odpovědí, 10% z celkového počtu respondentů). Velké množství respondentů využívá také Centrum denních služeb s denním stacionářem (celkem 14% z celkového počtu respondentů) a Klub důchodců.

10. Označte prosím všechny služby, které Vy osobně nebo Váš rodinný příslušník v současné době využíváte:

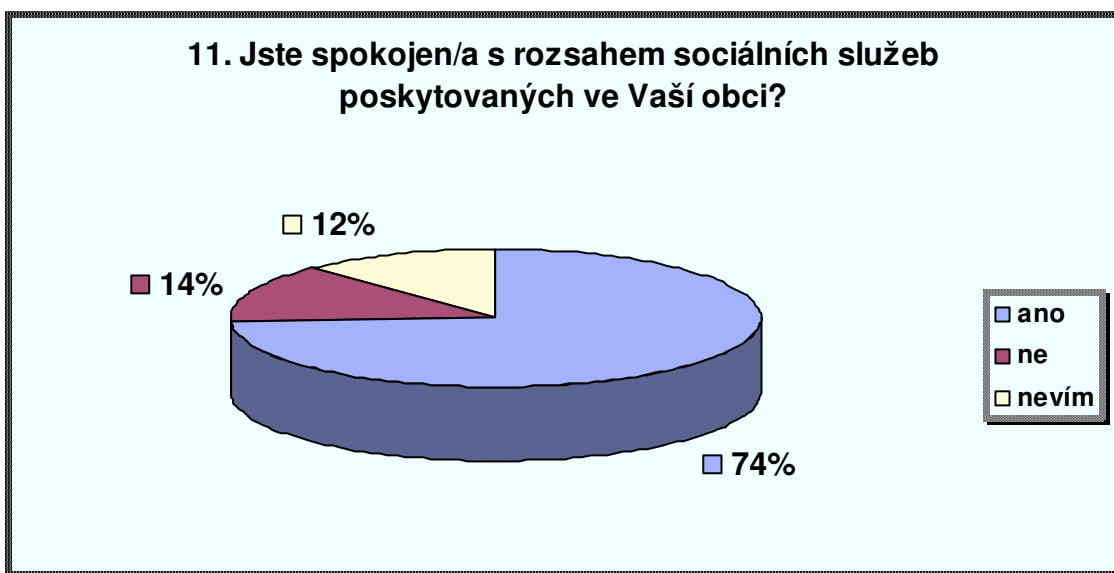


- **Otázka č. 11: Rozsah sociálních služeb:**

Tabulka č. 11:

11. Jste spokojen/a s rozsahem sociálních služeb poskytovaných ve Vaší obci?		
a)	ano	164
b)	ne	30
c)	nevím	27

Graf č. 11:



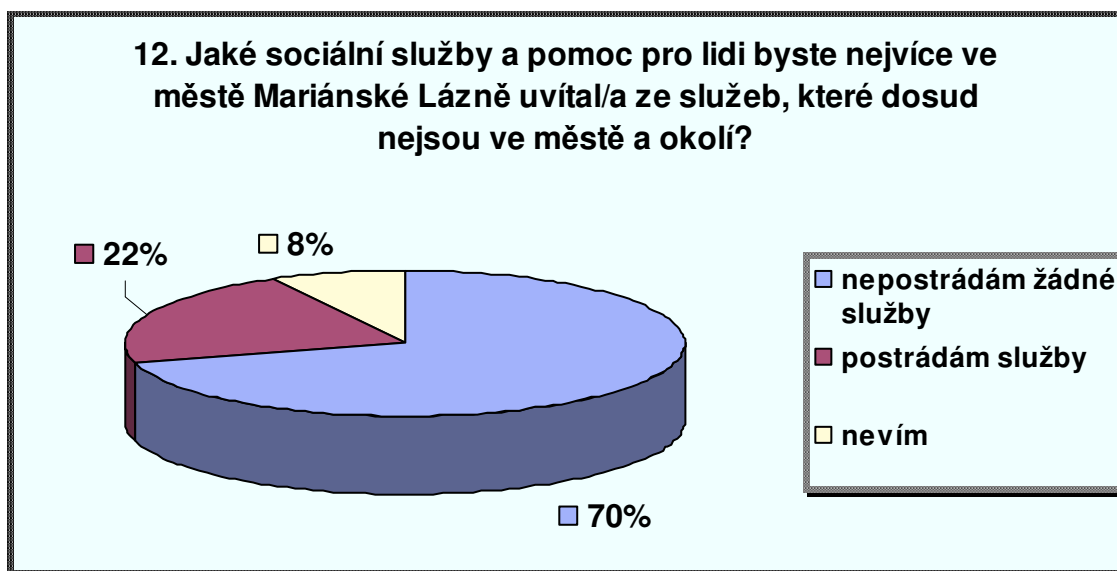
Slovní hodnocení: Převážná většina respondentů (74 %) je s rozsahem sociálních služeb v regionu Mariánské Lázně spokojeno. Nespokojeno je 14 % dotázaných a 12 % odpovědělo, že neví.

- **Otázka č. 12: V regionu Mariánské Lázně bych uvítal/a sociální služby:**

Tabulka č. 12:

12. Jaké sociální služby a pomoc pro lidi byste nejvíce ve městě Mariánské Lázně uvítal/a ze služeb, které dosud nejsou ve městě a okolí?		
a)	nepostrádám žádné služby	156
b)	postrádám služby	48
c)	nevím	17

Graf č. 12:



Slovní hodnocení: 70 % respondentů nepostrádá v regionu Mariánské Lázně žádné služby. 22 % dotázaných postrádá nějaký druh sociálních služeb a 8 % respondentů neví. Ze služeb nejvíce respondentů postrádá nový Domov pro seniory a Domov s pečovatelskou službou. Občané by tak chtěli vyřešit dlouhé čekací lhůty na umístění do domova. Někteří dotázaní by chtěli mít v domově více pečovatelek nebo by ocenili více jednolůžkových pokojů, vlastní toaletu, lepší vybavenost místností nebo pomůcek pro hygienu či lepší stravu. Častěji se také objevil názor, že by bylo potřeba mít větší klubovnu pro Klub důchodců.

Velký zájem je o kulturní aktivity pro seniory. Respondenti množství a výběr kulturních akcí pro seniory a zdravotně postižené občany vidí jako nedostatečný. Senioři by chtěli více společenských akcí, aby mohli vést bohatší společenský a kulturní život. Zájem je o více společenských informací, přednášek nebo trénování paměti. Mnoho dotázaných odpovědělo, že je trápí ve stáří nejvíce osamělost a nečinnost. Dle respondentů by mělo být více zájmových skupin pro seniory a zdravotně postižené občany (např. turistické kroužky pro seniory, sbírání nerostů, kurz cizích jazyků, trénink paměti), a také větší množství slev pro seniory na kulturní akce. Dotázaní také postrádají rehabilitační služby, jako jsou masáže a celkové rehabilitační služby. Jako problematické vidí respondenti horší dostupnost sociálních služeb. Někteří dotázaní uvedli, že ze sociálních služeb chybí v regionu Dům na půli cesty a Domov se zvláštním režimem.

- **Otázka č. 13: Mám zájem o tyto služby:**

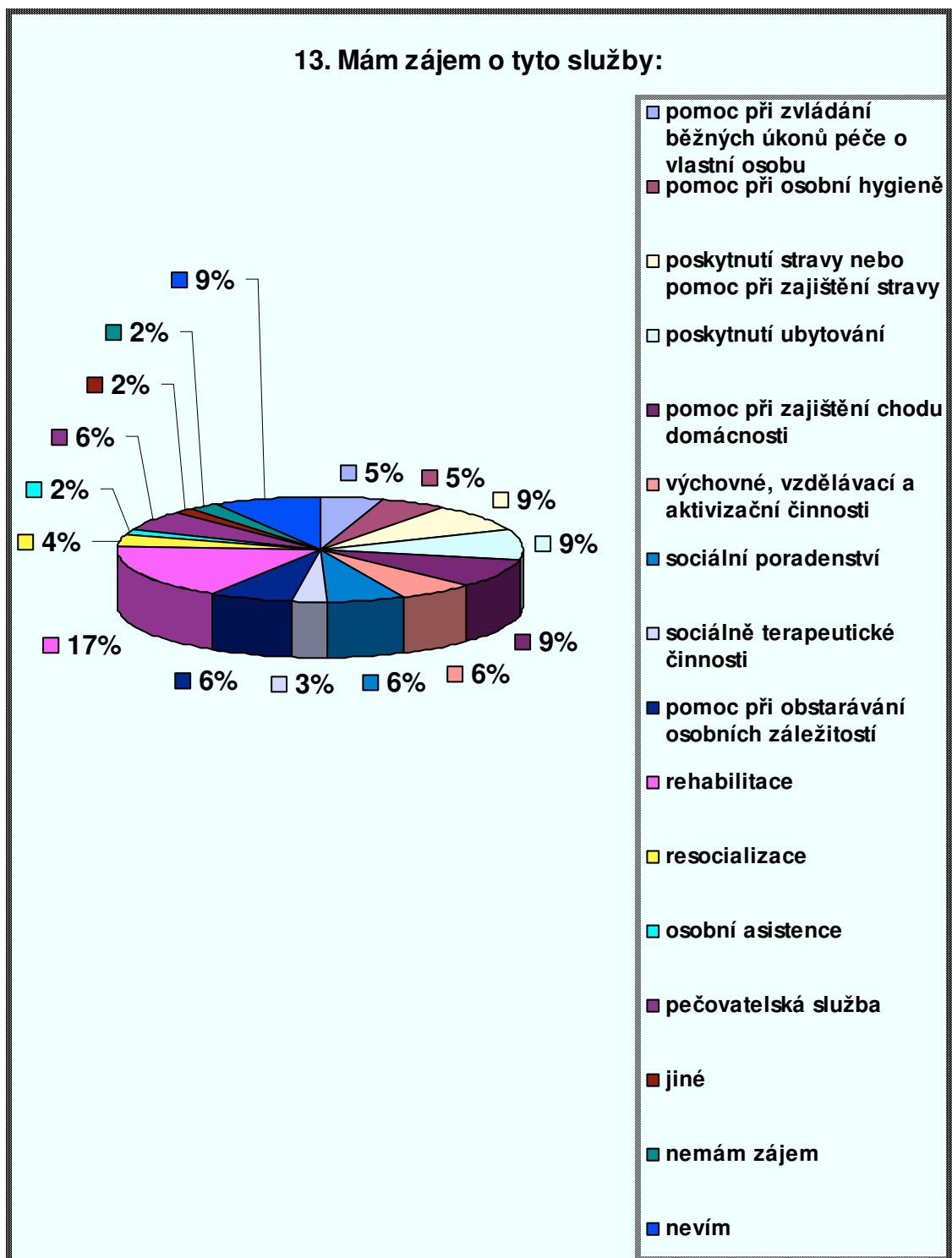
Tabulka č. 13:

13. Mám zájem o tyto služby:		
a)	pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu	27
b)	pomoc při osobní hygieně	29
c)	poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	46
d)	poskytnutí ubytování	50
e)	pomoc při zajištění chodu domácnosti	49
f)	výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	33
g)	sociální poradenství	34
h)	sociálně terapeutické činnosti	15
i)	pomoc při obstarávání osobních záležitostí	35
j)	rehabilitace	92
k)	resocializace	22
l)	osobní asistence	9
m)	pečovatelská služba	32
n)	jiné	9
o)	nemám zájem	13
p)	nevím	46

Graf č. 13: graf na následující stránce

Slovní hodnocení: Nejvíce respondentů má zájem o rehabilitaci (např. léčebný tělocvik, masáže, vodoléčbu) 17 % z celkového počtu odpovědí což odpovídá 42% z celkového počtu respondentů. Téměř stejný počet respondentů - 9% z celkového počtu odpovědí (tj. 22% z celkového počtu respondentů) má zájem jak o poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (příprava stravy, donáška obědů), tak o poskytnutí ubytování (DS, DSP) a také o pomoc při zajištění chodu domácnosti (úklid, služby v domácnosti, dovoz léků, praní, žehlení). O výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (širší uplatnění ve společnosti) má zájem 6 % respondentů z celkového počtu odpovědí tj. 15% z celkové počtu respondentů, o sociální poradenství (základní a odborné poradenství při nepříznivé sociální situaci) také 6 % a rovněž o pomoc při obstarávání osobních záležitostí (doprovod k lékaři, na úřad) a o pečovatelskou službu (pečovatelka, která dochází do domácnosti) má zájem 6 %. Dále o pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (péče o ústa, vlasy, nehty, holení) má zájem 5 % respondentů tj. 12% z celkového počtu respondentů, o pomoc při osobní hygieně (mytí těla, koupání) také 5 %, o resocializaci (pomoc při návratu k normálnímu způsobu života – např. po úraze) 4 % tj. 10% z

celkového počtu respondentů, o sociálně terapeutické činnosti (chráněné dílny, zaměstnávání osob se zdravotním postižením) 3 % tj. 7% z celkového počtu respondentů. O osobní asistenci (pomoc osobám těžce zdravotně postiženým poskytovaná bez časového omezení v přirozeném prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje) 2 % tj. 4% z celkového počtu respondentů, a o jiné služby 2 %. O žádnou službu nemá zájem 2 % respondentů a neví 9 % tj. 21% z celkového počtu respondentů.

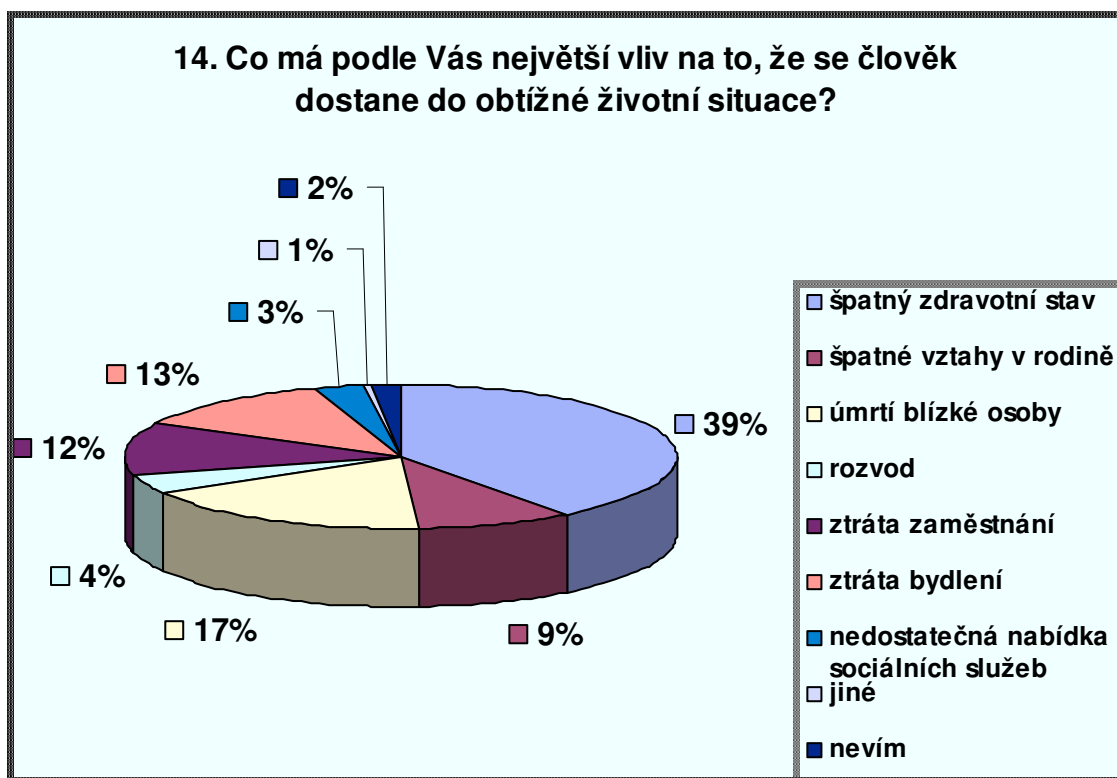


- Otázka č. 14: **Obtížná životní situace:**

Tabulka č. 14:

14. Co má podle Vás největší vliv na to, že se člověk dostane do obtížné životní situace?		
a)	špatný zdravotní stav	178
b)	špatné vztahy v rodině	42
c)	úmrtí blízké osoby	78
d)	rozvod	20
e)	ztráta zaměstnání	52
f)	ztráta bydlení	57
g)	nedostatečná nabídka sociálních služeb	12
h)	Jiné	3
i)	nevím	7

Graf č.14 :



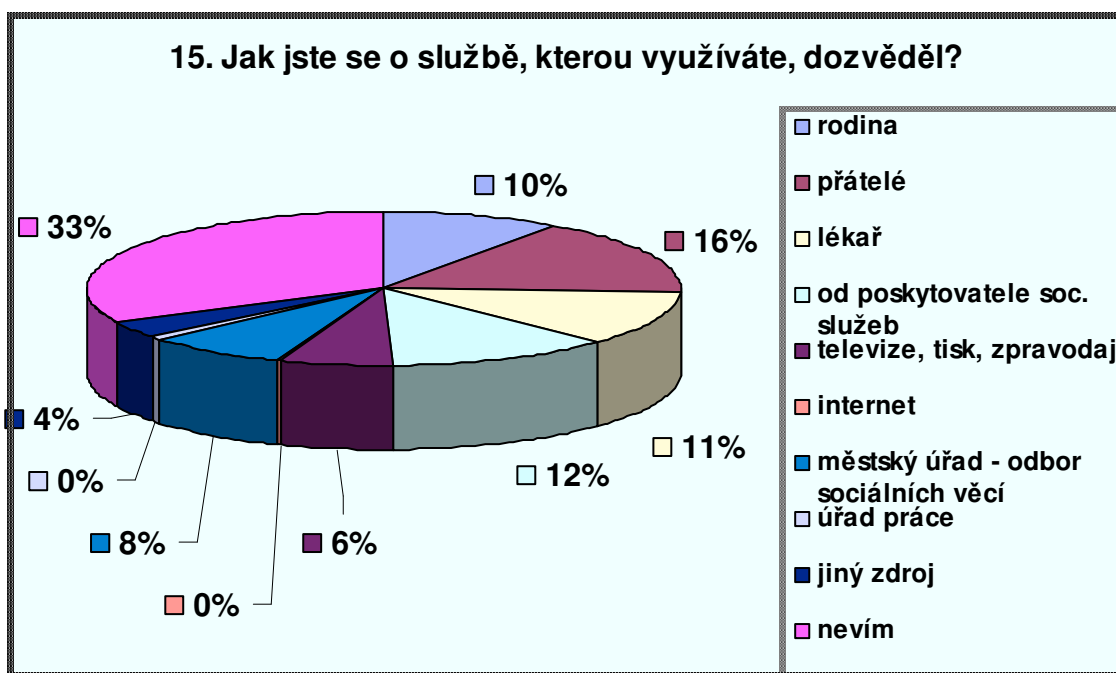
Slovní hodnocení: Nejvíce respondentů uvádí jako příčinu obtížné životní situace, do které se člověk dostane špatný zdravotní stav 39 % (to odpovídá 80% z celkového počtu respondentů, dále jen CPR), úmrtí blízké osoby 17 % tj. 35% z CPR, ztráta bydlení 13 % tj. 26% z CPR, ztráta zaměstnání 12 % tj. 24% z CPR, špatné vztahy v rodině 9 % tj. 19% z CPR, rozvod 4 % tj. 9% z CPR, nedostatečná nabídka sociálních služeb 3 % tj. 5% z CPR. Jiné příčiny uvádí 1 % dotázaných (alkohol, drogy, špatné vztahy na pracovišti a mezi lidmi) a 2 % respondentů neví.

- Otázka č. 15: O službě, kterou využívám jsem se dozvěděl/a:

Tabulka č. 15:

15. Jak jste se o službě, kterou využíváte, dozvěděl?		
a)	rodina	24
b)	přátelé	39
c)	lékař	28
d)	od poskytovatele soc. služeb	30
e)	televize, tisk, zpravodaj	15
f)	internet	1
g)	městský úřad - odbor sociálních věcí	19
h)	úřad práce	1
i)	jiný zdroj	9
j)	nevím	79

Graf č. 15:



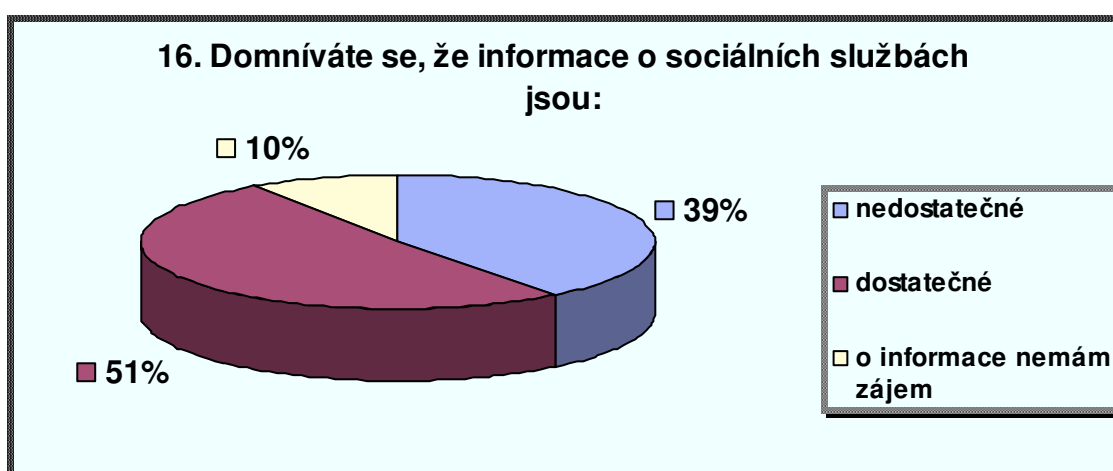
Slovní hodnocení: Nejvíce respondentů uvedlo, že neví jak se o službě, kterou využívají dozvěděli (33 %). 16 % respondentů uvedlo, že se o službě dozvěděli od přátel, 12 % od poskytovatele, 11 % od lékaře, 10 % od rodiny, 8 % na městském úřadě, 6 % z televize, novin, 4 % z jiného zdroje (nástěnka, vývěska), 0 % z internetu a 0 % na úřadu práce.

- Otázka č. 16: **Informace o sociálních službách jsou:**

Tabulka č. 16:

16. Domníváte se, že informace o sociálních službách jsou:		
a)	nedostatečné	87
b)	dostatečné	113
c)	o informace nemám zájem	21

Graf č. 16 :



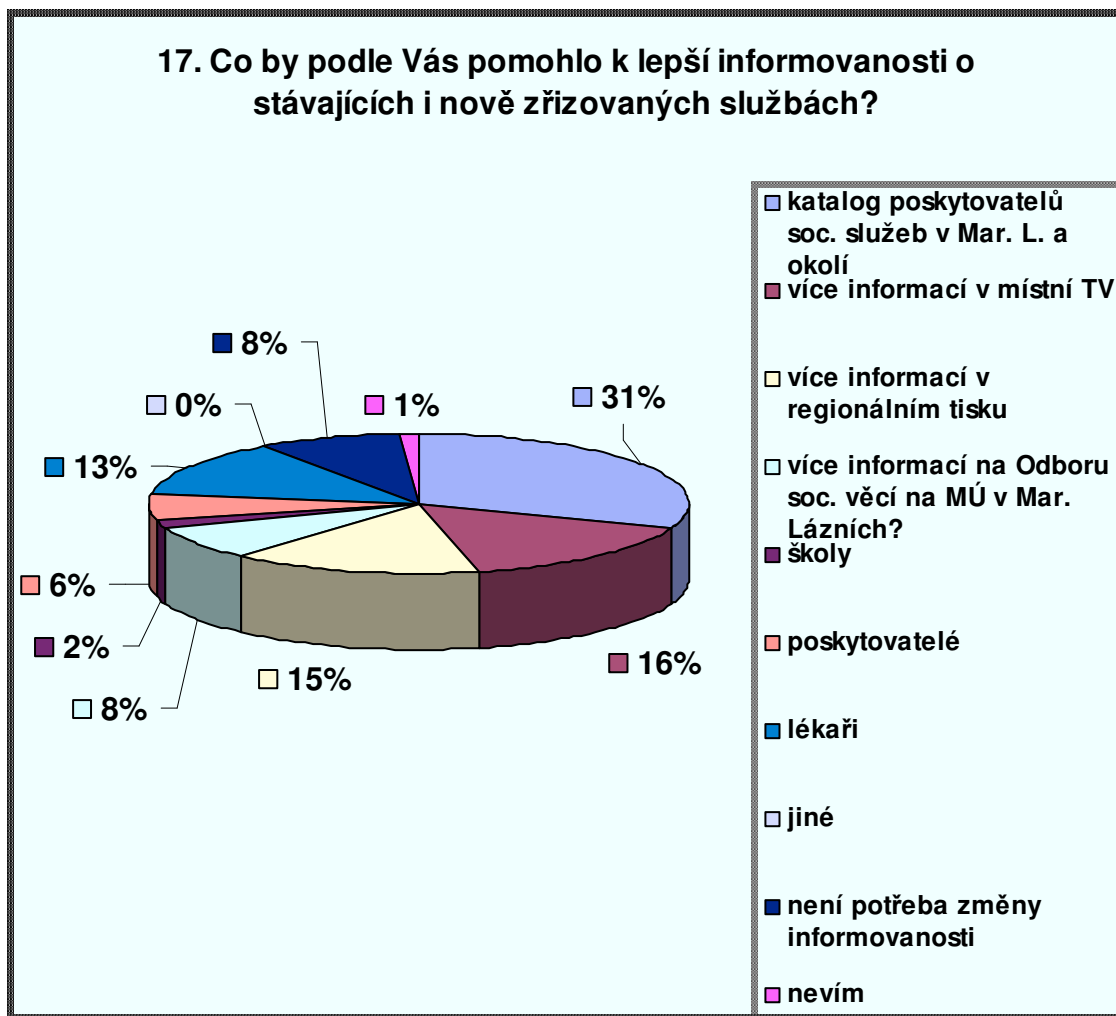
Slovní hodnocení: 51 % respondentů se domnívá, že informace o sociálních službách jsou dostatečné. 39 % dotázaných se ale domnívá, že informace o sociálních službách jsou nedostatečné. Městský úřad v Mariánských Lázních – odbor sociálních věcí na to reaguje vytvořením nového katalogu, ve kterém budou uvedeny všechny sociální služby v celém regionu Mariánské Lázně. Tento katalog by měl přispět k lepší informovanosti o sociálních službách v našem městě a okolí. 10 % respondentů nemá o informace zájem.

- **Otázka č. 17: K lepší informovanosti o stávajících i nově zřizovaných službách pomůže:**

Tabulka č. 17:

17. Co by podle Vás pomohlo k lepší informovanosti o stávajících i nově zřizovaných službách?		
a)	katalog poskytovatelů soc. služeb v Mar. L. a okolí	99
b)	více informací v místní TV	50
c)	více informací v regionálním tisku	49
d)	více informací na Odboru soc. věcí na MÚ v Mar. Lázních?	26
e)	školy	5
f)	poskytovatelé	20
g)	lékaři	42
h)	jiné	0
i)	není potřeba změny informovanosti	27
j)	nevím	4

Graf č. 17:



Slovní hodnocení: 31% respondentů tj. 45% z celkového počtu respondentů se domnívá, že k lepší informovanosti o stávajících i nově zřizovaných službách by přispěl katalog poskytovatelů sociálních služeb ve městě Mariánské Lázně. 16 % respondentů tj. 23% z CPR se domnívá že více informací by mělo být v místní televizi, 15 % tj. 22% z CPR v regionálním tisku, 13 % tj. 19% z CPR u lékařů, 8 % tj. 12% z CPR by ocenilo více informací na Odboru sociálních věcí na Městském úřadě v Mariánských Lázních, 6 % tj. 9% z CPR od poskytovatelů, 2 % školy. 8 % respondentů tj. 12% z CPR má pocit, že není potřeba změny informovanosti.

- **Otázka č. 18: V regionu Mariánské Lázně je poskytována nedostatečná péče:**

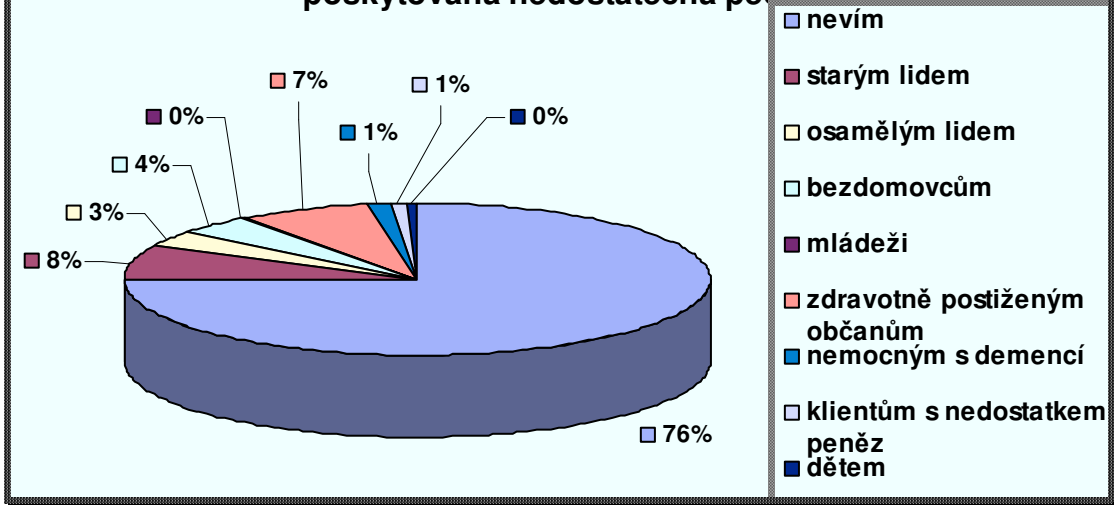
Tabulka č. 18:

18. Komu je podle Vás ve Vaší obci či regionu poskytována nedostatečná péče?	
a) nevím	165
b) starým lidem	17
c) osamělým lidem	7
d) bezdomovcům	9
e) mládeži	1
f) zdravotně postiženým občanům	16
g) nemocným s demencí	3
h) klientům s nedostatkem peněz	2
i) dětem	1

Graf č. 18 : graf na následující stránce

Slovní hodnocení: Převážná většina respondentů odpověděla, že neví komu je v naší obci poskytována nedostatečná péče (76 %). 8 % dotázaných si myslí, že nedostatečná péče je poskytována převážně starým lidem, 7 % zdravotně postiženým občanům, 4 % bezdomovcům, 3 % pak osamělým lidem, 1 % lidem s demencí a 1 % klientům s nedostatkem peněz (nízké důchody apod.).

18. Komu je podle Vás ve Vaší obci či regionu poskytována nedostatečná péče?



- Otázka č. 19: S úrovní sociální služby, kterou využívám jsem celkově:

Tabulka č. 19:

19. V případě, že využíváte sociální služby, jak jste celkově spokojena s úrovní jejich poskytování?		
a)	nevím	141
b)	nespokojen	9
c)	spokojen	71

Graf č. 19 :



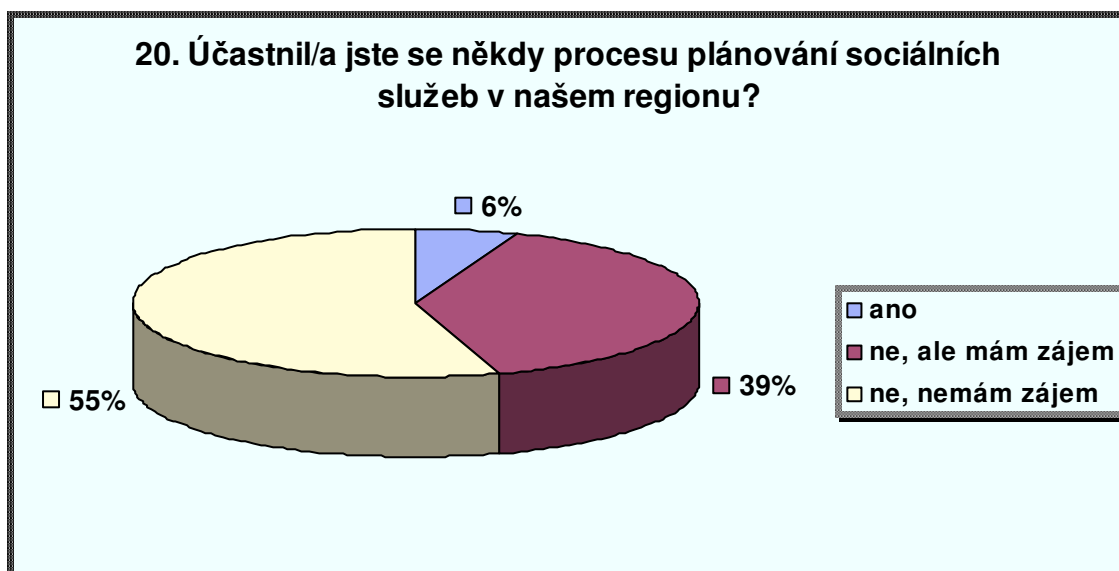
Slovní hodnocení: Většina respondentů neví jestli je se službou, kterou využívá celkově spokojeno (64 %). Nespokojená jsou pouze 4 % dotázaných a spokojeno je 32 % respondentů. Nespokojenost byla uváděna v souvislosti s malým množstvím pečovatelek v Domově pro seniory, horší stravou v Domově a drahým MHD.

- **Otázka č. 20: Plánování sociálních služeb:**

Tabulka č. 20:

20. Účastnil/a jste se někdy procesu plánování sociálních služeb v našem regionu?		
a)	ano	13
b)	ne, ale mám zájem	87
c)	ne, nemám zájem	121

Graf č.20:



Slovní hodnocení: 55 % respondentů se procesu plánování sociálních služeb, komunitního plánování, nikdy neúčastnilo a ani v budoucnu by se účastnit nechtělo. 39 % dotázaných se také komunitního plánování nikdy neúčastnilo, ale do budoucna by se zúčastnit chtělo. 6 % respondentů odpovědělo, že se už zapojilo do komunitního plánování a dále by se plánování sociálních služeb účastnit chtělo, neboť je tato oblast zajímavá.

- **Otázka č. 21: Můj názor:**

Slovní hodnocení: Ve 21 otázce v dotazníku byl přenechán prostor občanům, aby se k celému dotazníkovému šetření vyjádřili a mohli napsat svůj názor na sociální služby, které využívají. Respondenti zde popisovali, že postrádají nový Domov pro seniory a nový Domov s pečovatelskou službou přímo v Mariánských Lázních. Mělo by být také více pečovatelek v již stávajícím Domově pro seniory. V Domově pro seniory dále některým respondentům chybí madla na chodbách po obou stranách chodby, nábytek vyhovující zdravotnímu stavu, lavičky a židle na chodbách, hodiny na chodbách, lepší vybavenost sociálního zařízení v domově pro větší komfortnost hygienických služeb (speciální mycí vana pro mytí vlasů v záklonu, vlastní WC pro větší soukromí). Chybí také více jednolůžkových pokojů v Domově pro seniory. Senioři postrádají rehabilitační služby jako jsou např. masáže. Někteří respondenti chtějí více kultury a kvalitnější společenský život (přednášky, trénink paměti, klub výtvarníků). Mnoho seniorů, kteří žijí ve vlastním bytě si stěžuje nejvíce na osamělost. Někteří dotázaní senioři mají stále pocit, že je jim věnována nedostatečná pozornost, ať už ze strany pečovatelek, úřadů či ostatních občanů. Dle respondentů by se měla věnovat větší pozornost nejen seniorům a zdravotně postiženým občanům (více prostoru v Mariánskolázeňských Listech věnovat problematice seniorů a zdravotně postižených občanů), ale i nezaměstnaným občanům (dle respondentů by měli vykonávat veřejně prospěšné práce) a bezdomovcům (zvláště těm, kteří jezdí trolejbusem či postávají před obchody). Dle dotázaných by se dále měla zlepšit bezbariérovost města, zvláště při vstupu na úřady. Mělo by být více lékařů internistů a měla by se zlepšit dostupnost sociálních služeb (vzhledem k pohybovému postižení a imobilitě klientů). Co se týče dotazníkového šetření, respondenti chtějí být seznámeni s výsledkem tohoto dotazníkového šetření, k čemuž by měla přispět prezentace výsledků v médiích (TV, místní tisk). Dle respondentů je také opomíjena péče o mládež (volnočasové aktivity, preventivní programy pro děti a mládež zaměřené na drogy, rizikové chování, zvyšování sebedůvěry apod.).

Závěrečná zpráva z dotazníkového šetření 2009:

Cílem tohoto dotazníkového šetření bylo zformulovat priority v oblasti sociálních služeb tak, aby systém sociálních služeb na místní úrovni odpovídal zjištěným místním potřebám, reagoval na místní odlišnosti a zajišťoval, že finanční prostředky vynakládané na služby budou efektivně využívány.

Sociální služby jsou nástrojem pomoci a podpory lidem v nepříznivé sociální situaci. Cílem sociálních služeb je umožnit lidem vést co nejobvyklejší způsob života, zůstat ve svém známém prostředí, v rodinách, mít možnost využívat sociální služby. Sociální služby je nutné koordinovat a plánovat, aby jejich nabídka odpovídala skutečným potřebám uživatelů, ale také finančním možnostem státu, krajů a obcí. Podle zákona o sociálních službách číslo 108/2006 Sb. je povinností obce zjišťovat potřeby pro poskytování sociálních služeb pro lidi na svém území a dále také zajišťovat dostupnost informací o těchto službách.

Do výzkumného souboru byli zařazeni senioři a osoby se zdravotním postižením. Oslovení proto byly při vyplňování dotazníků občané navštěvující organizaci Svaz důchodců v Mariánských Lázních, dále občané žijící v pobytových zařízeních - Domovy pro seniory a Domovy s pečovatelskou službou v Mariánských Lázních, Lázních Kynžvart a Teplé u Toužimi. Také bylo při vyplňování dotazníku osloveno Centrum denních služeb pro zdravotně postižené občany a seniory.

Ve výzkumném úkolu byly stanoveny tyto cíle:

- Zjistit, do jaké míry stávající sociální služby pokrývají **potřeby uživatelů** sociálních služeb v regionu Mariánské Lázně.
- Zjistit, zda jsou **informace o sociálních službách** v regionu Mariánské Lázně dostatečné. Pokud by byly nedostatečné, zjistit, co by podle názorů občanů pomohlo k lepší informovanosti o stávajících i nově zřizovaných službách.
- Zjistit, zda jsou občané spokojeni s **kvalitou sociálních služeb** v regionu Mariánské Lázně.
- Zjistit, zda občané regionu Mariánské Lázně hodnotí svou **sociální situaci** jako příznivou či nepříznivou a zda hodnotí svůj **zdravotní stav** jako dobrý nebo spíše špatný.

Vytvořený dotazník byl rozdán 330 respondentům. Celkem bylo vráceno 221 dobře a úplně vyplněných dotazníků. Návratnost dotazníků byla 67 %.

Shrnutí výsledků

Výzkum prokázal, že stávající sociální služby z větší části pokrývají potřeby uživatelů sociálních služeb v regionu Mariánské Lázně. Ze služeb uvedených v dotazníku využívá pobytové služby - Domov s pečovatelskou službou (15 % z celkového počtu odpovědí, 19% z celkového počtu respondentů), Domov pro seniory (9 % z celkového počtu odpovědí, 12% z celkového počtu respondentů). Ambulantní služby jako jsou rehabilitační služby využívá (13 % z celkového počtu odpovědí a 17% z celkového počtu respondentů) a terénní - pečovatelskou službu navštěvující domácnosti (8 % z celkového počtu odpovědí, 10% z celkového počtu respondentů). Velké množství respondentů využívá také Centrum denních služeb s denním stacionářem (celkem 14% z celkového počtu respondentů) a Klub důchodců. Poměrně velká část respondentů však uvedla, že nevyužívá žádnou službu (38 % tj. 47 % z celkového počtu respondentů).

Převážná většina respondentů (74 %) je spokojena s rozsahem sociálních služeb v regionu Mariánské Lázně. Nespokojeno je 14 % dotázaných a 12 % odpovědělo, že neví.

Další otázka v dotazníku odhalila skutečnost, že 70 % respondentů nepostrádá v regionu Mariánské Lázně žádné služby. 22 % dotázaných postrádá nějaký druh sociálních služeb a 8 % respondentů neví. Ze služeb nejvíce respondentů postrádá nový Domov pro seniory a Domov s pečovatelskou službou. Občané by tak chtěli vyřešit dlouhé čekací lhůty na umístění do domova. Někteří dotázaní by chtěli mít v domově více pečovatelek nebo by ocenili v domově více jednolůžkových pokojů, vlastní toaletu, lepší vybavenost místností nebo pomůcek pro hygienu či lepší stravu. Častěji se také objevil názor, že by bylo potřeba mít větší klubovnu pro Klub důchodců.

Nejvíce respondentů má zájem o rehabilitaci (např. léčebný tělocvik, masáže, vodoléčbu) 17 % z celkového počtu odpovědí což odpovídá 42% z celkového počtu respondentů. Téměř stejný počet respondentů - 9% z celkového počtu odpovědí (tj. 22% z celkového počtu respondentů) má zájem jak o poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (příprava stravy, donáška obědů), tak o poskytnutí ubytování (DS, DSP) a také o pomoc při zajištění chodu domácnosti (úklid, služby v domácnosti, dovoz léků, praní, žehlení). O výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (širší uplatnění ve společnosti) má zájem 6 % respondentů z celkového počtu odpovědí tj. 15% z celkové počtu respondentů, o sociální poradenství (základní a odborné poradenství při nepříznivé sociální situaci) také

6 % a rovněž o pomoc při obstarávání osobních záležitostí (doprovod k lékaři, na úřad) a o pečovatelskou službu (pečovatelka, která dochází do domácnosti) má zájem 6 %. Dále o pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu (péče o ústa, vlasy, nehty, holení) má zájem 5 % respondentů tj. 12% z celkového počtu respondentů, o pomoc při osobní hygieně (mytí těla, koupání) také 5 %, o resocializaci (pomoc při návratu k normálnímu způsobu života – např. po úraze) 4 % tj. 10% z celkového počtu respondentů, o sociálně terapeutické činnosti (chráněné dílny, zaměstnávání osob se zdravotním postižením) 3 % tj. 7% z celkového počtu respondentů. O osobní asistenci (pomoc osobám těžce zdravotně postiženým poskytovaná bez časového omezení v přirozeném prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje) 2 % tj. 4% z celkového počtu respondentů, a o jiné služby 2 %. O žádnou službu nemá zájem 2 % respondentů a neví 9 % tj. 21% z celkového počtu respondentů.

Převážná většina respondentů odpověděla, že neví komu je v naší obci poskytována nedostatečná péče (76 %). 8 % dotázaných si myslí, že nedostatečná péče je poskytována převážně starým lidem, 3 % pak osamělým lidem, 4 % bezdomovcům, 7 % zdravotně postiženým občanům, 1 % lidem s demencí a 1 % klientům s nedostatkem peněz (nízké důchody apod.).

Dotazníkové šetření odhalilo skutečnost, že 39 % respondentů se domnívá, že informace o sociálních službách jsou nedostatečné. 51 % dotázaných se domnívá, že informace o sociálních službách jsou dostatečné.

Nejvíce respondentů uvedlo, že neví, jak se o službě, kterou využívá dozvěděli (33 %). 10 % respondentů uvedlo, že se o službě dozvěděli od rodiny, 16 % od přátel, 11 % od lékaře, 12 % od poskytovatele, 6 % z televize, novin, 0 % z internetu, 8 % na městském úřadě, 0 % na úřadu práce a 4 % z jiného zdroje (nástěnka, vývěska).

31% respondentů tj. 45% z celkového počtu respondentů se domnívá, že k lepší informovanosti o stávajících i nově zřizovaných službách by přispěl katalog poskytovatelů sociálních služeb ve městě Mariánské Lázně. 16 % respondentů tj. 23% z celkového počtu respondentů (dále jen z CPR) se domnívá že více informací by mělo být v místní televizi, 15 % tj. 22% z CPR v regionálním tisku, 13 % tj. 19% z CPR u lékařů, 8 % tj. 12% z CPR by ocenilo více informací na Odboru sociálních věcí na Městském úřadě v Mariánských Lázních, 6 % tj. 9% z CPR od poskytovatelů, 2 % školy. 8 % respondentů tj. 12% z CPR má pocit, že není potřeba změny informovanosti.

S kvalitou svého života je spokojeno 67 % respondentů, nespokojeno 25 % a neví odpovědělo 8 % dotázaných.

Většina respondentů neví jestli je s kvalitou služby, kterou využívá celkově spokojeno (64 %). Nespokojeno je pouze 4 % dotázaných a spokojeno je 32 % respondentů. Nespokojenost byla uváděna v souvislosti s malým množstvím pečovatelek v Domově pro seniory, horší stravou v Domově a drahým MHD.

Nejvíce respondentů považuje svůj zdravotní stav za spíše dobrý 47 %. Za spíše špatný (se zdravotním postižením) považuje svůj zdravotní stav 40 % dotázaných. 7 % považuje svůj zdravotní stav za velmi špatný, 4 % za velmi dobrý (bez zdravotních problémů) a neví odpověděli 2 % osob.

Dávku Příspěvek na péči (dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách) nepobírá 73 % respondentů.

Převážná většina respondentů se ve svém věku potýká s různým druhem zdravotního omezení. Jen 33 % dotázaných odpovědělo, že je bez zdravotních komplikací. S pohybovým postižením se potýká 32 % tj. 39% z celkového počtu respondentů (dále jen z CPR), se zrakovým postižením 13 %, se sluchovým postižením 9 %, s kombinovaným postižením 4 % a s duševním onemocněním 2 %. Dále se pak s jiným druhem postižení potýká 13 % respondentů. Jako nejčastější příčiny špatného zdravotního stavu uvádějí respondenti postižení typu dýchacích obtíží, problémy s cukrovkou, astmatem, páteří a kyčelními klouby, častou komplikací jsou pak i mozkové příhody, onkologická onemocnění a onemocnění ledvin.

Svoji sociální situaci jako příznivou hodnotí 75 % respondentů. 23 % dotázaných situaci hodnotí jako nepříznivou, a to nejčastěji vlivem špatného zdravotního stavu nebo nedostatkem financí. Sociálně vyloučen mimo běžný život společnosti se cítí 1 % respondentů a 1 % dotázaných neví.

Nejvíce respondentů uvádí jako příčinu obtížné životní situace, do které se člověk dostane špatný zdravotní stav 39 % (to odpovídá 80% z celkového počtu respondentů), úmrtí blízké osoby 17 % tj. 35% z CPR, ztráta bydlení 13 % tj. 26% z CPR, ztráta zaměstnání 12 % tj. 24% z CPR, špatné vztahy v rodině 9 % tj. 19% z CPR, rozvod 4 % tj. 9% z CPR, nedostatečná nabídka sociálních služeb 3 % tj. 5% z CPR. Jiné příčiny uvádí 1 % dotázaných (alkohol, drogy, špatné vztahy na pracovišti a mezi lidmi) a 2 % respondentů neví.

Hypotézy

V souvislosti se stanovenými cíli tohoto dotazníkového šetření byly formulovány následující *předpokládané hypotézy*:

H 1: Síť sociálních služeb se občanům jeví jako nedostatečná. Počet a škála sociálních služeb nevyhovuje.

Tato předpokládaná hypotéza se dotazníkovým šetřením nepotvrdila. Výzkum prokázal, že stávající sociální služby z větší části pokrývají potřeby uživatelů sociálních služeb v regionu Mariánské Lázně. Převážná většina respondentů (74 %) je spokojena s rozsahem sociálních služeb v regionu Mariánské Lázně. Dále 70 % respondentů nepostrádá v regionu Mariánské Lázně žádné služby. Tuto skutečnost pomohly v dotazníku odkrýt otázky č. 10, 11, 12, 13, 18.

H 2: Informace o sociálních službách vnímají občané jako nedostačující.

Tato předpokládaná hypotéza se potvrdila. Dotazníkové šetření odhalilo skutečnost, že 39 % respondentů se domnívá, že informace o sociálních službách jsou nedostatečné. Nejvíce respondentů uvedlo, že neví, jak se o službě, kterou využívá dozvědět (33 %).

31% respondentů tj. 45% z celkového počtu respondentů se domnívá, že k lepší informovanosti o stávajících i nově zřizovaných službách by přispěl katalog poskytovatelů sociálních služeb ve městě Mariánské Lázně. Tuto skutečnost pomohly v dotazníku odkrýt otázky č. 15, 16, 17.

H 3: Uživatelé sociálních služeb jsou spokojeni s kvalitou sociálních služeb.

Tato předpokládaná hypotéza se potvrdila. S kvalitou svého života je spokojeno 67 % respondentů. S kvalitou sociálních služeb je spokojeno 32 % respondentů. Nespokojeno je pouze 4 % dotázaných. Tuto skutečnost pomohly v dotazníku odkrýt otázky č. 9, 19.

H 4: Občané regionu Mariánské Lázně hodnotí svou *sociální situaci* jako příznivou. Svůj *zdravotní stav* hodnotí spíše špatně.

Svoji sociální situaci jako příznivou hodnotí 75 % respondentů. Tato hypotéza se tedy potvrdila. Převážná většina respondentů se ve svém věku potýká s různým druhem zdravotního omezení. Nejvíce respondentů uvádí jako příčinu obtížné životní situace, do které se člověk dostane, špatný zdravotní stav. Druhá hypotéza se tedy rovněž potvrdila. Tuto skutečnost pomohly v dotazníku odkrýt otázky č. 5, 6, 7, 8 a 14.

Návrh dalšího postupu

Výzkum prokázal, že stávající sociální služby z větší části pokrývají potřeby uživatelů sociálních služeb v regionu Mariánské Lázně. Převážná většina respondentů je spokojena s rozsahem sociálních služeb v regionu Mariánské Lázně a většina dotázaných nepostrádá v regionu Mariánské Lázně žádné služby.

Ze služeb uvedených v dotazníku většina respondentů využívající sociální služby, využívá Klub důchodců, Domov s pečovatelskou službou, Domov pro seniory, pečovatelskou službu navštěvující domácnosti nebo rehabilitační služby. Velké množství respondentů využívá také Centrum denních služeb.

Ze služeb respondenti postrádají nový Domov pro seniory a Domov s pečovatelskou službou. Občané by tak chtěli vyřešit dlouhé čekací lhůty na umístění do domova. Někteří dotázaní by chtěli mít v Domově více pečovatelek nebo by ocenili jednolůžkové pokoje, vlastní toaletu, lepší vybavenost místností nebo pomůcek pro hygienu či lepší stravu. Častěji se také objevil názor, že by bylo potřeba mít větší klubovnu pro Klub důchodců.

Velký zájem je o kulturní aktivity pro seniory. Respondenti vidí jako nedostatečný množství a výběr kulturních akcí pro seniory a zdravotně postižené občany. Senioři by chtěli více společenských akcí, aby mohli vést bohatší společenský a kulturní život. Mnoho dotázaných odpovědělo, že je trápí ve stáří nejvíce osamělost a nečinnost. Dle respondentů by mělo být více zájmových skupin pro seniory a zdravotně postižené občany

(např. turistické kroužky pro seniory, sbírání nerostů, kurz cizích jazyků, trénink paměti) a více slev pro seniory na kulturní akce. Dotázaní také postrádají rehabilitační služby, jako jsou masáže a celkové rehabilitační služby. Jako problematické vidí respondenti horší dostupnost sociálních služeb. Někteří dotázaní uvedli, že **ze sociálních služeb chybí v regionu Dům na půli cesty a Domov se zvláštním režimem.**

Dotazníkové šetření odkrylo skutečnost, že velké množství respondentů se domnívá, že **informace o sociálních službách jsou nedostatečné.** Nejvíce respondentů uvedlo, že neví, jak se o službě, kterou využívá dozvěděli. Občané si myslí, že k lepší informovanosti o stávajících i nově zřizovaných službách by přispěl nový katalog poskytovatelů sociálních služeb ve městě Mariánské Lázně.

S kvalitou svého života je spokojena většina respondentů. Nespokojeno je pouze malé procento dotázaných. **S kvalitou poskytovaných služeb jsou respondenti spokojeni.**

Svoji sociální situaci jako příznivou hodnotí většina respondentů. Převážná většina respondentů se ale ve svém věku potýká s různým druhem zdravotního omezení. Jako nejčastější příčiny špatného zdravotního stavu uvádějí respondenti postižení typu dýchacích obtíží, problémy s cukrovkou, astmatem, páteří a kyčelními klouby a častou komplikací jsou i mozkové příhody, onkologická onemocnění a onemocnění ledvin. Nejvíce respondentů uvádí jako příčinu obtížné životní situace, do které se člověk dostane, právě špatný zdravotní stav.

Pracovní plán mariánskolázeňské triády na další období:

- Zkvalitnění informovanosti veřejnosti o již existujících a poskytovaných sociálních službách v našem městě a okolí. K tomu by měl přispět nový katalog sociálních služeb poskytovaných v regionu Mariánské Lázně.
- Více prostoru v místním tisku a TV vysílání pro problematiku plánování sociálních služeb v našem městě a aktivity seniorů.
- Více informací o komunitním plánování a jejich aktualizace na webových stránkách Města Mariánské Lázně www.marianskelazne.cz
- Podpora stávajících sociálních služeb poskytovaných v našem regionu.
- Podporovat rozšíření stávající kapacity Domova pro seniory a Domova s pečovatelskou službou v Mariánských Lázních a zkvalitnění poskytovaného ubytování a služeb v zařízení.
- Umožnit lidem vést co nejobvyklejší způsob života, zůstat ve svém známém prostředí, v rodinách, mít možnost pracovat, využívat veřejných sociálních služeb.
- Koordinovat a plánovat sociální služby tak, aby jejich nabídka odpovídala skutečným potřebám uživatelů, ale také finančním možnostem státu, Karlovarského kraje a města Mariánské Lázně.
- Zjišťovat potřeby pro poskytování sociálních služeb pro lidi na našem území.
- Zajišťovat dostupnost informací o sociálních službách.
- Příprava rozvojového dokumentu - Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb ve městě Mariánské Lázně pro období 2010-2012, zajištění jeho schválení radou města a zastupitelstvem města, realizace a kontrola plnění.

Mariánskolázeňská triáda

Komunitní plánování

Městský úřad Mariánské Lázně

Odbor sociálních věcí

Ruská 155

Telefon: 354 922 122, 720 373 507