

## **Výsledky Průzkumu sociálních potřeb obyvatelstva v Královéhradeckém kraji a úrovně znalostí obyvatel o sociálních službách .**

Ve dnech 7.6. 2006 – 29.6. 2006 proběhlo na území obce s rozšířenou působností Dobruška organizační zajištění realizace průzkumu uživatelských potřeb v oblasti sociálních služeb.

V územním obvodu ORP Dobruška bylo provedeno celkově 470 dotazníkových šetření na základě objednávky Občanského poradenského střediska o.p.s. v Hradci Králové ze dne 12.5. 2006.

Realizaci průzkumu zajistily studentky, které byly náležitě proškoleny a byly jim předány podklady pro uskutečnění dotazníkového šetření. Úzce spolupracovaly s pracovníky odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu v Dobrušce.

Toto dotazníkové šetření bylo uskutečněno v rámci projektu „ Standardizace procesu komunitního plánování na území Královéhradeckého kraje „ , který byl spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem ČR.

Tohoto projektu jsme se zúčastnili, přestože doposud není schválen proces komunitního plánování na našem území (ORP Dobruška ). Hlavním důvodem účasti, bylo podrobné zmapování potřeb občanů z našeho území v oblasti sociálních služeb.

Předkládáme Vám výsledky tohoto dotazníkového šetření, které se uskutečnilo nejen na území ORP Dobruška, ale celého Královéhradeckého kraje. Prezentované výsledky by měly sloužit k lepší orientaci a pocíťovaných potřebách občanů v jednotlivých lokalitách Královéhradeckého kraje. Dále by měly tyto výsledky přispět k hlubšímu porozumění upřednostňovaným informačním zdrojům a možnostech, jak řešit sociální potřeby obyvatelstva (internet, úřední desky, bezprostřední sociální sítě atd.).

### **Cíl průzkumu**

Cílem průzkumu bylo zjistit jaké situace potřebují občané v Královéhradeckém kraji nejčastěji řešit, tedy jaké služby jsou občané v kraji považovány za potřebné a mohly by zlepšit jejich sociální situaci. Dále si průzkum klade za cíl zjistit jakými informačními zdroji se občané z jednotlivých cílových skupin nejčastěji dozvídají o možnostech řešení jejich životních situací.

### **Metodologie průzkumu**

Technikou sběru dat se stal dotazník. Dotazník tématicky pokryl oba výše zmíněné hlavní cíle průzkumu.

Průzkum byl uskutečněn v **šesti cílových skupinách** a možnosti odpovědí byly uzpůsobeny hlavním problémovým okruhům, které byly u daných cílových skupin předpokládány.

Průzkum probíhal v těchto cílových skupinách obyvatelstva: Senioři ve věku nad 65 let, Zdravotně a tělesně postižení občané do 65 let, Rodiny s dětmi mladšími 6-ti let, Občané nad 18 let s rizikovým stylem života (bezdomovci, uživatelé drog, osoby po návratu z výkonu trestu), Příslušníci národnostních a etnických menšin, Mládež ve věku 15 - 26 let

**Dotazník** byl konstruován jako série uzavřených otázek s možností volby z jedné či více odpovědí. Dotazník umožňoval v jedné otázce otevřenou výpověď (co by se mělo ve vaší obci zlepšit), čímž byla otevřena možnost rozšířit výpověď občana i o odpovědi, které nebyly tvůrci dotazníku nabídnuty při konstrukci uzavřených otázek.

Nejedná se tedy o průzkum mezi uživateli sociálních služeb, ale o průzkum mezi cílovými skupinami. Dotazníkové šetření se ptá na subjektivní potřeby respondentů z daných

cílových skupin a na jimi preferované informační zdroje, které při zjišťování informací používají. Nejedná se tedy o průzkum spokojenosti uživatelů z danými službami.

## **Závěr**

Tento průzkum byl realizován v 15 lokalitách Královéhradeckého kraje a celkově se jej zúčastnilo 7319 občanů. Průzkum sledoval situaci v šesti navzájem oddělených cílových skupinách občanů a zjišťoval jejich životní situace, které potřebují řešit a informační zdroje, jakými se dozvídají o možnostech řešení těchto situací.

Občané z řad **seniorů (nad 65 let)** nejvýrazněji vypovídají o potřebě věnovat se zálibám. Podobně často jsou vnímány potřeby setkávat se s dalšími vrstevníky a konkrétní požadavek na službu donášky oběda do domácnosti. Nejčastěji by se chtěli obracet o pomoc na vlastní rodinu, ale lékař se stává rovněž výrazným potencionálním zdrojem pomoci. Rodina se projevuje jako primární zdroj pomoci u osob z malých obcí, mezi městskou populací seniorů se vyskytuje větší šíře možností pomoci, které dotazovaní uváděli jako žádoucí a potřebné. Mezi hlavní bariéry v přístupu k pomoci řadí senioři nedůvěru k cizím lidem a také nedostatek informací o tom, kterou pomoc by mohli využít. Senioři nejvíce vyžadují dostupnost služeb přímo v místě svého bydliště, což se projevuje obzvláště v případě městské populace. Na druhou stranu více než polovina dotázaných je ochotna platit za poskytované služby alespoň částečně ze svých zdrojů. Tato ochota je nejvyšší u městského obyvatelstva.

Nejčastější potřebou **zdravotně postižených** je zajištění kompenzačních pomůcek. Velmi malou potřebu však vidí oslovení respondenti v pomoci při hledání zaměstnání a při vzdělávání a přípravě na zaměstnání. Pomoc by nejčastěji zdravotně postižení opět hledali v rodině a u lékaře. Naopak pomoc osobního asistenta není oslovenými občany ve výrazné míře preferována. Množství bariér v přístupu k pomoci je u zdravotně postižených zmiňováno více než u jiných cílových skupin. Ve velké míře upozorňují dotazovaní zdravotně postižení na překážky v podobě stavebních bariér, ale také finanční překážky, nedůvěru k cizím lidem a nedostatek informací. Necelá třetina dotázaných uvádí, že je ochotna za službami dojíždět mimo své bydliště, nejméně ochotné je opět městské obyvatelstvo. Polovina všech dotázaných je ochotna za služby platit alespoň část jejich ceny ze svých prostředků.

V cílové skupině **rodin s dětmi (do 6 let)** nedochází k výrazné převaze určité konkrétní potřeby. Mezi potřeby, které potřebují řešit „často“ se tak řadí zejména zajištění vhodné činnosti mimo domov, velká část rodin cítí potřebu věnovat se zálibám a sportu. Rodiny s dětmi by se nejčastěji obracely s prosbou o pomoc na širší rodinu, důležitými zdroji pomoci se ale také stávají úřady a mateřské školy. Nejcitelnější bariérou v přístupu k pomoci vidí rodiny s dětmi v nedostatku informací. Rodiny s dětmi jsou relativně nejochotnější dojíždět za službami mimo své bydliště, ale většinu těchto odpovědí uvádí dotazovaní z malých obcí. Naopak městské obyvatelstvo je v této otázce oproti obyvatelstvu malých obcí velmi vyhraněné a vyžaduje ze dvou třetin dostupnost služeb přímo v místě bydliště.

Z hlediska potřeb se projevuje nejvyhraněněji skupina **občanů s rizikovým stylem života**, u nichž se většina subjektivně vnímaných potřeb orientuje směrem ke zlepšení finanční situace a k pomoci s nalezením zaměstnání. Jako potencionální zdroj pomoci zde jako u jediné cílové skupiny není na prvním místě rodina, ale známí a přátelé, tedy nejužší sociální síť občanů. Za hlavní překážky ve využití pomoci je považován nedostatek finančních prostředků na jejich uhrazení. Relativně nejvíce je potřeba u této cílové skupiny počítat s nedůvěrou k cizím osobám jakožto bariérou využití pomoci. Tato cílová skupina vyjádřila relativně nejvyšší míru ochoty dojíždět za službami až do krajského města. V otázce

ochoty platit za služby pak patří k nejsilnějším zastáncům názoru, že by služby měly být zcela zdarma.

U skupiny **etnických a národnostních menšin** se projevuje jako nejsilnější potřeba pomoci se získáním zaměstnání. Naopak není jako závažný problém pocíťována otázka schopnosti domluvit se v češtině a související otázka potřeby tlumočení při jednání s institucemi. Poměrně výrazná však může být do budoucna potřeba doučování dětí a pomoc s jejich přípravou do školy. O pomoc by se nejčastěji příslušníci etnických a národnostních menšin obraceli opět na rodinu, ale podobně výrazným zdrojem pomoci jsou úřady (romský poradce). Hlavní překážky ve využívání pomoci spatřují dotázaní ve finanční situaci a také v nedostatku informací. Ochota dojíždět za službou nijak nevybočuje z průměru u ostatních cílových skupin, jsou však poměrně vysoké rozdíly v názorech městského obyvatelstva a obyvatelstva malých obcí. Naopak v otázce ochoty za služby platit patří k výraznějším zastáncům myšlenky, že služby by měly být zcela zdarma.

Skupina **mládeže do 26 let** vykazuje velkou šíři a nejednostrannost potřeb. Převažují však problémy spojené s komunikací, tedy potřeba možnosti svěřit se někomu se svými problémy. Mládež rovněž silně pocíťuje potřebu věnovat se zálibám a koníčkům. Jako primární zdroj pomoci figuruje s převahou rodina a další blízké osoby (také spolužáci). Jako zdroj pomoci zde figuruje také internet. Hlavní bariéry jsou spatřovány v nedostatku informací a v nedůvěře k cizím lidem. Mládež do 26 let se jeví z hlediska ochoty za službami dojíždět jako nejmobilnější, pouze třetina respondentů vyžaduje dostupnost služeb v místě bydliště. V otázce ochoty platit za služby však nelze vysledovat výrazný generační posun vůči generaci současných rodičů s dětmi. Zřetelně vyšší ochota za služby platit je až ve srovnání s generací jejich prarodičů.

**Celkově** lze říci, že většina dotazovaných skupin občanů pocíťuje bariéry v přístupu k pomoci na straně nedostatku informací. Je nutno také počítat s faktem, že významné procento občanů v cílových skupinách považuje za bariéru v přístupu k pomoci nedůvěru k cizím lidem a obavy ze ztráty soukromí.

**Průzkum potvrzuje** některá známá fakta o informačních zdrojích, například, že cílová skupina seniorů (nad 65 let) má velké rezervy ve využívání moderních informačních nástrojů (internet) a spoléhá se především na osobní kontakt s pracovníky městských a obecních úřadů. Podobně však na tom jsou i etnické a národnostní menšiny a skupina osob s rizikovým stylem života. Mladé rodiny s dětmi (do 6 let) a mládež (do 26 let) se v těchto charakteristikách výrazně liší. U všech skupin se projevuje relativně vysoké zastoupení informačních letáků rozdáváných do poštovních schránek jako pravidelně využívaný zdroj informací. Podobně důležitým a pravidelně využívaným zdrojem informací je pro všechny cílové skupiny obecní zpravodaj (radniční listy) a regionální noviny.

**Celkově** lze tedy zdůraznit přetrvávající potřebu tištěných médií, která se dostanou lidem „až do ruky“. Míra využívání elektronických médií je nejvyšší u mladé generace včetně současných rodičů dětí do 6 let. Do budoucna míra využívání elektronických informačních zdrojů dozajista poroste vzhledem k postupnému stárnutí mladších věkových skupin do věku rodičovství a vzhledem k postupnému vymírání starších věkových skupin, které na elektronický způsob komunikace nejsou dlouhodobě zvyklé.

Podrobné výsledky za ORP Dobruška budou uveřejněny v příštím čísle.

Podrobné výsledky dotazníkového šetření je možné shlédnout na [www.dobruska.cz](http://www.dobruska.cz)