



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

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

*Projekt „Podpora střednědobého plánování rozvoje  
sociálních služeb v Prostějově“ (CZ.1.04/3.1.03/78.00053)*

*Realizátor: Středisko rozvoje sociálních služeb, o.p.s. a partner projektu Magistrát města Prostějova*

## **Závěrečná zpráva – Focus Groups**

**Prostějov, 3. – 4. Června 2013**

**Zpracoval Mgr. Miloš Havlík 2013**

*Projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR*

*Projekt „Podpora střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb v Prostějově“ (CZ.1.04/3.1.03/78.00053)*

*Realizátor: Středisko rozvoje sociálních služeb, o.p.s. a partner projektu Magistrát města Prostějova*

## 1. Teoreticko-metodologická východiska

Současná česká a evropská společnost prochází řadou změn, které jsou mnohdy ovlivněny ekonomickou krizí. Z pohledu obcí, poskytovatelů sociálních služeb a především uživatelů těchto služeb, to přináší závažné problémy. Z pohledu obcí – zadavatelů sociálních služeb se jedná především o nedostatek prostředků na financování sociálních služeb. Pro poskytovatele sociálních služeb to často znamená omezování či úplné rušení sociálních služeb. Omezení či zrušení sociální služby, uživatelům sociálních služeb, přináší výrazné zhoršení kvality jejich života a mnohdy i ohrožení zdraví či života.

To sebou přináší řadu změn, některé nastupují ve společnosti spontánně, ale další je třeba realizovat na základě politiky vycházející z reflexe problému a možných rizik dalšího vývoje. Společnost musí poznávat sama sebe a zvláště své proměny. Dynamika současných společenských změn je tak vysoká, že máme problém se nejen s nimi vyrovnat, ale i si je uvědomit a pochopit. Jak si členové pracovních skupin uvědomují a vnímají tyto společenské změny a s ní spojené problémy? Jaká opatření či změny navrhují v oblasti střednědobého plánování sociálních služeb ve městě Prostějov řešit? To jsou otázky, kterým je věnována kvalitativní výzkumná akce – focus group, která má přispět svými poznatky do spektra střednědobého plánování sociálních služeb ve městě Prostějov.

## 2. Výzkumné cíle

- Zjistit jak se odráží současná ekonomicko-společenská krize v České republice a jak ovlivňuje poskytování sociálních služeb ve městě Prostějov?
- Zjistit názory na současnou situaci od uživatelů sociálních služeb.
- Zjistit názory na současnou situaci od zadavatelů sociálních služeb.
- Zjistit názory na současnou situaci od poskytovatelů sociálních služeb.
- Zjistit návrhy jak současnou situaci v oblasti plánování a poskytování sociálních služeb řešit.

## 3. Tematické vymezení

Jednotlivé pracovní skupiny si přinesly do focus groups tematické okruhy, které jsou pro jejich pracovní skupinu – cílové skupinu v současné době významné.

### I. Pracovní skupina osoby se zdravotním postižením

- Jak řešit nedostatek financí v sociálních službách? (uživatelé nemají peníze na asistenční služby)

*Projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR*

*Projekt „Podpora střednědobého plánování rozvoje  
sociálních služeb v Prostějově“ (CZ.1.04/3.1.03/78.00053)*

*Realizátor: Středisko rozvoje sociálních služeb, o.p.s. a partner projektu Magistrát města Prostějova*

## **II. Pracovní skupina národnostní menšiny a cizinci**

- Odpovídají navrhovaná opatření v koncepci v daných oblastech potřebám cílové skupiny? Nezměnily se potřeby cílových skupin? Reagují opatření v koncepci na aktuální potřeby klientů?

## **III. Pracovní skupina senioři**

- Změny potřeb uživatelů seniorů - ubývá žádostí do pobytových zařízení (domovů pro seniory), naopak, přibývá žádostí o terénní pomoc (pečovatelské a asistenční služby), a to hlavně večer a o víkend. Pečovatelské služby na to nejsou nicméně kapacitně ani finančně připraveni, takže co s tím?

## **IV. Pracovní skupina osoby ohrožené sociálním vyloučením**

- Jaká je optimální síť sociálních služeb pro osoby ohrožené sociálním vyloučením v Prostějově? Které služby chybí, které nejsou v komunitním plánu? Jak by ta optimální síť mohla vypadat?

## **V. Pracovní skupina Rodina, děti, mládež**

- Dluhové poradenství – co chybí, jak síť funguje, jak ji zlepšit?

## **4. Realizace a poznatky**

Focus group se zúčastnilo X respondentů, x žen a x mužů. V průběhu focus group se většinou respondenti vyjadřovali postupně k dané otázce, někdy vznikla diskuse či reakce na odpověď předřečníka.

*Projekt „Podpora střednědobého plánování rozvoje  
sociálních služeb v Prostějově“ (CZ.1.04/3.1.03/78.00053)*

*Realizátor: Středisko rozvoje sociálních služeb, o.p.s. a partner projektu Magistrát města Prostějova*

## Diskuse

### I. PS osoby se zdravotním postižením

**Nedostatek financí v sociálních službách – uživatelé nemají peníze na asistenční služby** (jako další možná témata skupina navrhovala: nekvalitní práce posudkových lékařů při přiznávání příspěvku na bezmocnost, systém financování sociálních služeb z MPSV, sociální začlenění uživatelů sociálních služeb, chybějící ubytovací kapacity pro osoby s duševním onemocněním, jejich stigmatizace, kastování, problém se sociálním začleňováním, nedostatečné ubytovací kapacity pro celou tuto CS zřizované magistrátem, bezdomovectví osob se ZTP (nemohou se svým postižením do azylového domu), příliš administrativní a příliš zdoluhavé vyřízení nároku na kompenzační pomůcku, vzdělávání a motivovanost pracovníků v sociálních službách, nízké ohodnocení pracovníků a poddimenzovanost kapacit.

Skupina se při zvoleném tématu shodla na tom, že finance ovlivňují i zbývající problémy, proto si je vybrala jako svoje ústřední téma. Pokud služby podle nich nebudou finančně zabezpečeny, tak je poskytovatelé nebudou kvalitně poskytovat.

Dalším hlavním problémem, který skupina vnímala, je, že **uživatelé nemají peníze na spoluúčast na financování sociálních služeb**, poskytovatelé tudíž mají problém s financováním ambulantních sociálních služeb. Navýšily se úhrady za služby, tím poklesl zájem o služby.

Skupina se snažila zaměřit na to, kde hledat **alternativní zdroje financování sociálních služeb. Podle skupiny by město Prostějov mělo dávat více peněz do sociálních služeb** (např. pro lidi v mimořádné situaci poskytnout zdarma intervenci), ne podporovat v tak velké míře sport, či kulturu. Vytvořit lepší **systém poskytování Veřejné finanční podpory, pravidla přidělování dotací z grantů a komisí a také pro rozdělování dotací z daní z výherních automatů. Dalším zdrojem je Krajský úřad**, ten má ale jen dva dotační tituly a přiděluje příliš nízké částky. Podle skupiny by bylo dobré zavést systém dofinancování a předfinancování sociálních služeb jako je tomu v jiných krajích, např. v kraji Vysočina.

Dalším alternativním zdrojem financování je dotované vzdělávání pracovníků v sociálních službách z **Úřadu práce** (program Vzdělávejte se pro růst!). **Nadační fondy, či dotace z ESF ČR** jsou podle skupiny dobrým alternativním zdrojem financování, ale je to administrativně náročné, nesystémové, nepravidelné, nicméně dobré pro financování rozvojových programů. Dalším alternativním způsobem, jak získat peníze je **lobbování u politické reprezentace**. Dalším alternativním zdrojem je **sponzoring a firemní dárcovství či veřejná sbírka**.

**Skupina se shodla, že by měli poskytovatelé uplatňovat tzv. Paretovo pravidlo – 20 % donátorů poskytuje 80 % finančních prostředků poskytovatelům. Tzn. poskytovatelé by se měli více zaměřit na ty nejdůležitější donátory. Na MPSV nic neovlivní, mohou ale ovlivnit Veřejnou finanční podporu města Prostějov. Finanční situaci u uživatelů mohou ovlivnit tak, že zatlačí na magistrát, aby posoudil práci posudkových lékařů, kteří hromadně odebírají či snižují příspěvky na bezmocnost či invalidní důchody. Měla by být také zavedena větší kontrola, jak uživatelé nakládají s příspěvky na bezmocnost, zda je skutečně utratí za sociální**

Projekt „Podpora střednědobého plánování rozvoje  
sociálních služeb v Prostějově“ (CZ.1.04/3.1.03/78.00053)

Realizátor: Středisko rozvoje sociálních služeb, o.p.s. a partner projektu Magistrát města Prostějova

služby – **aby existovala např. forma vyúčtování za sociální služby pro uživatele.** Forma příspěvku by mohla být jako **tzv. voucher na sociální službu, nikoliv peněžité dávka.** Podle skupiny jsou také **nesmyslně nastaveny ceny vyhláškou 505 za ambulanci a terénní služby** (jsou nastaveny příliš vysoko ve srovnání s výší příspěvků). Zazněl i návrh zavést v sociálních službách **tzv. normativy**, které fungují ve školství.

Skupina se shodla na tom, že by bylo vhodné napsat **krajskou finanční analýzu financování sociálních služeb** s těmito návrhy a poslat ji do parlamentu, na kraj, na MPSV, do médií, prezidentovi. Analýzu musí ale napsat více poskytovatelů, ne pouze jeden, nebo např. celá asociace. Příští rok je tzv. supervolební, tak by bylo vhodné mít analýzu příští rok dle skupiny sepsanou.

## II. Pracovní skupina Národnostní menšiny a cizinci

Vycházela ze zpracované koncepce pro Národnostní menšiny a cizinci.

**Odpovídají navrhovaná opatření v koncepci v daných oblastech potřebám cílové skupiny? Nezměnily se potřeby cílových skupin? Reagují opatření v koncepci na aktuální potřeby klientů?**

Focus group se zúčastnili i zástupci Romů – jednak za olašské Romy byl přítomen Ladislav Lakatoš a za neolašské Romy Viliam Hangurbadžo. Oba svými zkušenostmi přímo ze života komunit, kdyby pracovníci sociálních velmi přispěli do diskuse. Podle jejich názoru by bylo velice prospěšné, kdyby zástupci sociálních služeb komunikovali s tzv. vůdcem skupiny Romů – autoritou autorit, který má velký vliv na zbytek skupiny, má pravomoci jako okresní soud, řeší spory, atd. Je volen Romy v každém okresním městě. Podle nich pokud autorita uznává „bílé“, tak je uznává i zbytek a pak se dodržují zákony a pravidla. Chybí také proškolení Romští sociální pracovníci, které by Romové akceptovali na rozdíl do „bílých“ sociálních poradců.

**Jako hlavní problém svojí cílové skupiny identifikovala skupina problém s bydlením, CS má velké problémy si najít dlouhodobé a stabilní bydlení.** Kapacita pobytových zařízení je nedostatečná, je málo obecních bytů. Romové mají problém najít nájemní bydlení, naopak cizinci s tímto problémem nemají, protože je většinová veřejnost vnímá jako zodpovědná a platící.

Člověk v tísní v souvislosti s tou problematikou zpracovává metodiku pro klienty, neziskové organizace a realitní kanceláře.

Skupina se shodla na tom, že by mělo být v Prostějově vytvořeno **tzv. prostupné bydlení**, kdy by existovala dohoda mezi neziskovou organizací, pronajímatelem a nájemcem, že se nezisková organizace zaručuje za nájemce.

Další problémy viděla skupina **v malé kapacitě pracovníku na OSPOD** (a v neziskových organizacích) a že se řeší problémy až následně a není posílena prevence. **OSPOD by měl více**

*Projekt „Podpora střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb v Prostějově“ (CZ.1.04/3.1.03/78.00053)*

*Realizátor: Středisko rozvoje sociálních služeb, o.p.s. a partner projektu Magistrát města Prostějova*

**spolupracovat s autoritou autorit u Romů**, měly by být např. společné schůzky, nastavit systémovou spolupráci. Posílit statut autority autorit Romů a zapojit ho do cílů OSPODu.

OSPOD by měl více odebírat děti Romům, kteří je neposílají do školy, více kriminalizovat tuto činnost, nedávat děti do domovů, ale např. krátkodobě k pěstounům. OSPOD by měl 2x měsíčně jezdit rodin kontrolovat, dávat sankce, odebrání dávky.

**Také je problém s nízkou finanční gramotností a dluhy této cílové skupiny.** Podle skupiny by pomohlo **vyplácení dávek po týdnu**, nikoliv měsíčně, protože tak by se CS naučila lépe hospodařit.

Skupina se také shodla na tom, že by **Rada vlády pro romské záležitosti měla mít mandát ke kontrole naplňování opatření pro Romy, ne být jen poradní orgán**, ale výkonný orgán. Také by bylo vhodné více zapojit **Agenturu pro sociální začleňování. Ta by mohla např. představit Vládní koncepci z roku 2010 pro Evropskou komisi obcím.** Podle Ladislava Lakatoše je to velice dobrá koncepce.

### III. Pracovní skupina seniori

**Změny potřeb uživatelů seniorů - ubývá žádostí do pobytových zařízení (domovů pro seniory), naopak, přibývá žádostí o terénní pomoc (pečovatelské a asistenční služby), a to hlavně večer a o víkend. Pečovatelské služby na to nejsou nicméně kapacitně ani finančně připraveni, takže co s tím?**

**Příčina vzestupu žádostí o terénní pomoc seniorů** tví dle skupiny v tom, že seniori chtějí zůstat ve svém přirozeném prostředí a zároveň nemají nikoho blízkého ze svého okolí, kdo by se o ně postaral. Také je administrativně a časově náročná získat příspěvek na péči, bez kterého seniora do Domova důchodců nepřijmou (do Domovů se preferují 100 % závislé osoby, přísně se posuzují žádosti i ze strany provozovatelů, tzn. krajů). MPSV nicméně dlouhodobě toto neřeší, přitom populace bude stárnout a dožívat se vysokého věku.

Problémem poskytování terénních služeb seniorům večer a o víkend spočívá v tom, že **pečovatelská služba nemá ze zákona nepřetržitý provoz, musí tedy dělat tzv. dělené služby či příslužby** (pracovníci chodí na ráno, potom mají volno, večer jdou zase do práce). Je to ale nesystémové řešení a pracovníci jsou přetíženi.

Další problém, který skupina vnímá je, že se **zvýšuje poptávka po pečovatelské službě ve vesnicích na Prostějovsku**, současné pečovatelské služby nejsou schopny tyto požadavky pokrýt (z důvodů financí, kapacit).

Přibývá také případů, **kdy uživatelé potřebují terénní pomoc, ale nemají na ni peníze, nebo ji odmítají** a stát (město) nemá žádné prostředky, jak tyto lidi donutit pomoci využít, i když např. zápachem obtěžují své okolí.

Skupina se také shodla na tom, že **vzrůstají nároky na pracovníky pečovatelských služeb**, klienti požadují více individuální provádění úkonů, což je časově, fyzicky i psychicky náročné. Navíc musí obsloužit náročnější případy, které by již dříve byly v domovech důchodců. **Podle**

*Projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR*

*Projekt „Podpora střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb v Prostějově“ (CZ.1.04/3.1.03/78.00053)*

*Realizátor: Středisko rozvoje sociálních služeb, o.p.s. a partner projektu Magistrát města Prostějova*

skupiny by měla vzniknout např. tříletý výuční obor, současný 150 h kurz je podle ní nedostatečný, stejně tak jako jejich ohodnocení. Do budoucna bude také nutný větší počet pečovatелů.

Skupina se také shodla na tom, že by pečovatelskou službu do budoucna neměl provozovat kraj, či obec, ale fyzická osoba, či nezisková organizace (protože neexistují rozpory mezi provozovatelem a poskytovatelem sociální služby).

Řešením jak dostat do pečovatelských služeb více peněz by podle skupiny bylo **přesvědčit město, aby dalo do pečovatelských služeb více peněz, a tudíž bylo možná navýšit kapacitu pracovníků. Společná lobby poskytovatelů soc. služeb pro seniory na představitele města, aby ubrali peníze např. na sport, či kulturu.**

Poskytovatelé by měli přesvědčit město, aby automaticky v rozpočtu dotovalo poskytovatele sociálních služeb (určitým procentem), aby nemuseli každoročně žádat o Veřejnou finanční podporu či o dotace ze sociálních a zdravotních komisí. Zprůhlednil by se tím i systém financování sociálních služeb a město by si uvědomili, že poskytovatelé poskytují služby obyvatelům města Prostějova.

#### **IV. Pracovní skupina osoby ohrožené sociálním vyloučením**

**Jaká je optimální síť sociálních služeb pro osoby ohrožené sociálním vyloučením v Prostějově? Které služby chybí, které nejsou v komunitním plánu? Jak by ta optimální síť mohla vypadat?**

Skupina se shodla, že chybí **záchytná síť pro klienty sankčně vyřazené na půl roku z Úřadu práce**, automaticky přihází o bydlení, o prostředky na živobytí. A i když se s klienty dlouhodobě pracovalo, tak jsou zase na začátku. Klienti spadají do trestné činnosti, nebo do drog, atd...Ve městě narůstá počet bezdomovců, už nejsou jen v okrajových částech města, ale i v centru. **Zvyšuje se poptávka po terénních službách pro bezdomovce.**

**Dále se skupina shodla, že nejvíce v Prostějově chybí dluhová poradna**, a to nejen pro osoby sociálně vyloučené, ale pro středně příjmové skupiny obyvatel, kteří spadají do dluhové pasti a potřebují se naučit hospodařit. Dluhových poraden je na Prostějovsku málo (až v Olomouci), jsou přetížené a mají dlouhé čekací lhůty. Navíc klient těžko rozlišuje kvalitu dluhových poraden, proto by ty kvalitní a co poskytují služby opravdu zdarma, měly být garantovány městem.

Rovněž se skupina shodla, že **chybí ubytovací kapacity pro drogově závislé a pro matky s dětmi, či pro osoby propuštěné z výkonu trestu, tzn. celkově pro osoby sociálně vyloučené.** Všechny ubytovny v Prostějově jsou plné, zanikly dvě ubytovny a nové vznikat nebudou. Azylový dům pro bezdomovce je plný i přes léto! (polovinu tvoří muži do 30 let, také je hodně rodin s dětmi). **Ve městě také chybí krátkodobé krizové bydlení, např. pro oběti domácího násilí či oběti exekuce.**

*Projekt „Podpora střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb v Prostějově“ (CZ.1.04/3.1.03/78.00053)*

*Realizátor: Středisko rozvoje sociálních služeb, o.p.s. a partner projektu Magistrát města Prostějova*

Skupina navrhuje **zlepšit komunikaci s městem**, aby pro město bylo **závazné ubytovací kapacity financovat, či navýšit**, když je potřeba. Ve městě funguje komunitní plánování, což je pozitivní. Město ví, co se děje v sociálních službách, není dle názoru skupiny odříznuto od reality. Nicméně by město mělo vydefinovat, co je v sociálních službách potřeba a zajistit jisté dlouhodobé financování. **Měla by se vytvořit komunikační platforma**, složená ze **zástupců města, podnikatelů a poskytovatelů sociálních služeb**.

#### **IV. Pracovní skupina Rodina, děti, mládež**

**Dluhové poradenství – co chybí, jak síť funguje, jak ji zlepšit?**

**Skupina se shodla, že chybí v Prostějově dluhová poradna pro rodinu, děti a mládež.**

**Občanská sdružení pomáhající rodinám s dětmi nemají kapacity, čas ani specializaci řešit dluhy. OSPOD také velice často řeší problémy rodin s dluhy** (a to rodiny středněpříjmové, které spadnou do dluhové pasti kvůli spotřebitelským úvěrům, bezdomovci, kteří nemají příjem, již pomoc dluhové poradny většinou nepotřebují), přijdou pak o bydlení, rozvádí se...Souvisí to i s tím, že Prostějovsko je nízkopříjmový region s vysokou nezaměstnaností.

**Skupina navrhuje vznik dluhové poradny (je to nutné a smysluplné v 50 000 městě), kde by se i děti ve spolupráci se školou učili finanční gramotnosti.** Na vzniku dluhové poradny by spolupracovalo více poskytovatelů, jeden poskytovatel by službu zastřešoval a dílčí poskytovatelé by byly najímání na jednotlivé úkony (např. školy na přednášky o finanční gramotnosti nebo by učili rodiny hospodařit, zapisovat si výdaje, schovávat si doklady k půjčkám). Rovněž by se jednotlivé skupiny osob – mladé rodiny, gambleři, drogové závislí, senioři školili, jak zadlužení předcházet. Poskytovatelé by společně zatlačili na město, aby město poradnu zřídilo, garantovalo její dlouhodobé financování a zázemí (na městě sice poradna je, ale jen 1x za měsíc 2 hodiny, navíc poskytuje ji firma z jiného regionu). Roční provoz poradny skupiny odhaduje na 1,8 – 2 mil. Kč. Zaměstnání by byli 3 plně proškolení dluhový poradci na plný úvazek (jezdili by i do terénu). OSPOD by pak nařídil, aby lidé do dluhové poradny povinně docházeli. Otázka je, jestli má poradnu zřídit nové vzniklý poskytovatel, nebo již existující poskytovatel. **Skupina se kloní spíše k již existujícímu poskytovateli, protože je to levnější. Nutné tuto služby registrovat na kraji a na MPSV jako registrovanou sociální službu – odborné poradenství. Zahrnout tento požadavek do střednědobého krajského komunitního plánu a do městského komunitního plánu. Dalším zdrojem peněz kromě města (a jeho peněz z hazardu), kraje a MPSV mohou být dle skupiny donátoři, ESF ČR, podnikatelé,...**

**Skupina se shodla, že by bylo dobré se obrátit na Asociaci občanských poraden, která by jim mohla poskytnout potřebné know – how k založení a provozování dluhové poradny, také metodiky, kurzy, projekty, návody,....**

**Z focus group vyplynula společná vize vzniku dluhové poradny napříč pracovními skupinami, vedoucí pracovních skupin přednesou tento požadavek Řídící skupině.**