



Vyhodnocení

*„Dotazníků pro poskytovatele sociálních a
příbuzných služeb ve městě Olomouci
– data za rok 2008“*



Obsah

Úvod.....	3
A) Informace z dotazníků od poskytovatelů sociálních služeb, kteří mají svou službu registrovanou ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.	4
1. Uživatelé služeb	4
1.1. Okruhy osob, pro které je služba určena (okruhy osoby vychází z registrace).....	4
1.2. Počty klientů dle věku	5
1.3. Procentuální složení klientů dle pohlaví	6
1.4. Oblasti, ze kterých klienti nejčastěji pochází	6
1.5. Odhadované počty klientů v roce 2008.....	7
1.6. Odhadované počty klientů v roce 2008 u služeb poskytovaných podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ale i mimo něj	8
2. Typy poskytovaných sociálních služeb, poskytovatelé sociálních služeb	9
2.1. Typy poskytovaných služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách	9
2.2. Přehled poskytovatelů podle registrovaných služeb	10
2.3. Forma poskytované sociální služby	12
3. Počty a typy pokojů.....	12
3.1. Jednotlivé typy pokojů u pobytových služeb nebo u sociálních služeb poskytovaných ve zdravotnickém zařízení ústavní péče	12
3.2. Počet pokojů a lůžek u jednotlivých samostatných bytových jednotek	12
4. Jak jsou organizované poskytované služby	13
5. Předchozí a následná pomoc klientovi, spolupracující organizace.....	14
5.1. Konkrétní pomoc, která by měla předcházet klientům před poskytnutím služby	14
5.2. Jaká pomoc by měla následovat po poskytnutí služby zařízením, ale nebývá tomu tak	14
5.3. Organizace, se kterými poskytovatelé služeb nejčastěji spolupracují před přijetím klienta	14
5.4. Organizace, se kterými poskytovatelé služeb nejčastěji spolupracují v průběhu toho, kdy klientovi poskytují službu	15
6. Dostupnost služby vzhledem k	15
7. Počet pořádaných zájmových akcí v roce 2008	16
8. Zdroje financování organizací	16
8.1. Celková výše výdajů mzdových, provozních a investičních v tis. Kč	16
8.2. Zdroje financování mzdových, provozních a investičních nákladů v roce 2008	17
9. Profesní zařazení zaměstnanců, nejvyšší dosažené vzdělání personálu	18
9.1. Profesní zařazení zaměstnanců.....	18
10. Bezbariérovost zařízení.....	19
11. Zapojení do komunitního plánování ve městě Olomouci	19
B) Informace z dotazníků od poskytovatelů souvisejících a příbuzných služeb.....	19
Závěr.....	22

Úvod

Ve dnech 1. až 15. 5. 2009 byly rozeslány „Dotazníky pro poskytovatele sociálních a příbuzných služeb ve městě Olomouci – data za rok 2008“ na všechny organizace poskytující registrované sociální služby, ale i služby související, které jsou zapojeny do procesu komunitního plánování sociálních služeb, ale i na organizace uvedeny v Katalogu poskytovatelů sociálních služeb a služeb souvisejících v Olomouci. Dotazníky se vrátily od 33 organizací – poskytovatelů sociálních služeb, pouze z pěti organizací se dotazník nevrátil. Dotazníky poskytly informace za celkem 78 registrovaných sociálních služeb ve městě Olomouci.

Informace za služby příbuzné a související jsou nově uvedeny v samostatné kapitole zejména z toho důvodu, že většina vrácených dotazníků z těchto organizací byla vyplněna pouze částečně, kdy některé otázky byly zcela ignorovány, tudíž by zkreslovaly výsledky kompletních dotazníků poskytovatelů sociálních služeb. Dotazníky vyplnilo pouze 20 organizací poskytujících služby související a příbuzné.

Informace z dotazníků budou sloužit k aktualizaci již vytvořené elektronického informačního systému sociálních služeb v Olomouci, k aktualizaci katalogu poskytovatelů sociálních a souvisejících služeb, ale především jako podklad pro tvorbu 2. Komunitního plánu sociálních služeb města Olomouce na období let 2010 – 2012.

A) Informace z dotazníků od poskytovatelů sociálních služeb, kteří mají svou službu registrovanou ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

1. Uživatelé služeb

1.1. Okruhy osob, pro které je služba určena (okruhy osoby vychází z registrace)

Tabulka: Okruhy osob

Okruh osob	Počet organizací	Primární skupina
děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společenskými nežádoucími jevy	11	5
osoby s kombinovaným postižením	18	2
etnické menšiny	4	1
osoby s mentálním postižením	14	9
imigranti a azylanti	1	1
osoby s tělesným postižením	11	1
oběti domácího násilí	5	2
osoby se sluchovým postižením	7	2
osoby se zdravotním postižením	16	6
oběti trestné činnosti	2	0
osoby se zrakovým postižením	9	1
osoby bez přístřeší	7	5
osoby v krizi	11	3
osoby do 26 let věku opouštějící zařízení pro výkon ústavní péče	1	0
osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách	5	0
osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem ohroženy	9	0
osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách	8	5
pachatelé trestné činnosti	2	0
osoby s chronickým duševním onemocněním	6	4
rodiny s dítětem/ dětmi	9	3
osoby s chronickým onemocněním	5	0
senioři	16	8
osoby s jiným zdravotním postižením	8	1
oběti obchodu s lidmi	1	0

Dle registrace je nejvíce sociálních služeb ve městě Olomouci určeno těmto cílovým skupinám: osoby s kombinovaným postižením (1.), senioři (2.), osoby se zdravotním postižením (3.), osoby s mentálním postižením (4.). Oproti roku 2007 se toto pořadí změnilo, na prvním místě zůstává cílová skupina osoby s kombinovaným postižením, ale na druhém místě to byly osoby se zdravotním postižením a na místě třetím rodiny s dítětem/dětmi. Jako primární skupina byla nejčastěji uvedena cílová skupina osoby s mentálním postižením (1.), senioři (2.), osoby se zdravotním postižením (3.), osoby bez přístřeší (4. – 5.) a osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách (4. – 5.). Žádná organizace ve městě

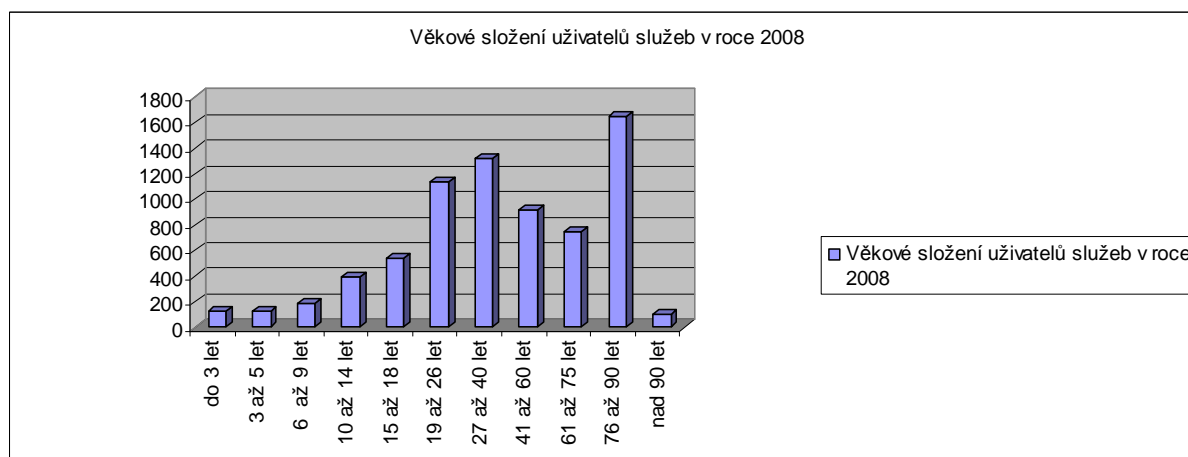
Olomouci se dle registrace nezabývá cílovou skupinou osoby komerčně zneužívané. V roce 2007 to byly ještě i oběti obchodu s lidmi.

1.2. Počty klientů dle věku

Tabulka: Počty klientů dle věku

věk	počty klientů	v %
do 3 let	126	2
3 až 5 let	120	2
6 až 9 let	190	3
10 až 14 let	399	6
15 až 18 let	537	7
19 až 26 let	1138	16
27 až 40 let	1317	18
41 až 60 let	918	13
61 až 75 let	745	10
75 až 90 let	1648	23
nad 90 let	100	1

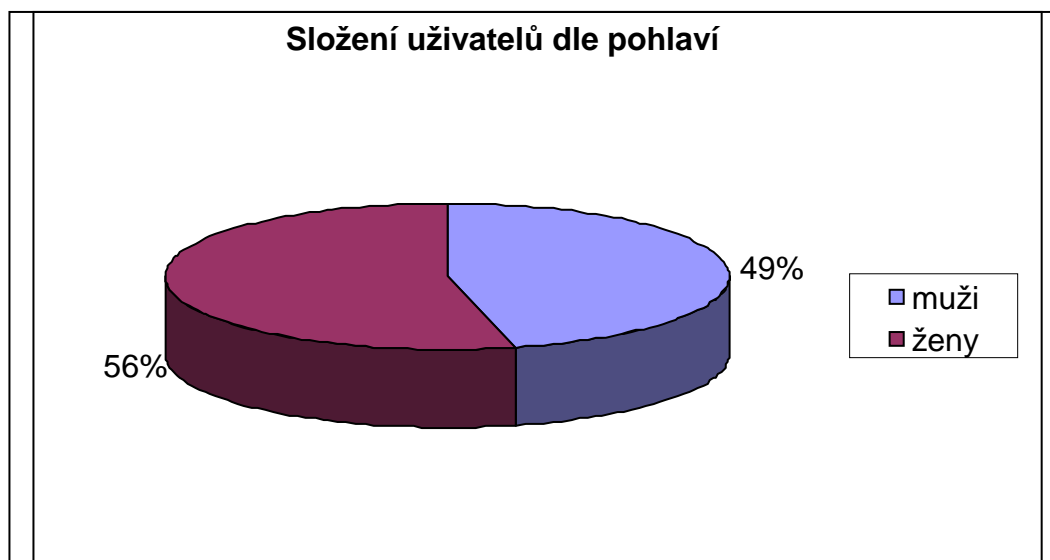
Nejpočetnější skupinu tvořili uživatelé ve věku od 76 do 90 let, jedná se především o uživatele pečovatelské služby. V roce 2007 byla nejpočetnější skupina ve věku 15 až 18 let, což ale bylo dáno tím, že byly společně vyhodnocovány dotazníky pro poskytovatele sociálních a souvisejících služeb, které jsou nyní odděleny, které se na tuto skupinu zaměřovaly, jednalo se především o různé tábory, výlety, sportovní a zájmové kroužky apod. Další početnou skupinou v roce 2008 byli uživatelé ve věku 19 až 40 let. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a organizace poskytující odborné sociální poradenství nesledují informace o věkovém složení uživatelů služeb, proto tyto údaje nejsou zohledněny ve výše uvedené tabulce. Celkový počet uživatelů sociálních služeb za rok 2008 byl 10 153.



1.3. Procentuální složení klientů dle pohlaví

49 % klientů je mužského pohlaví a 56 % klientů tvoří ženy. V roce 2007 to bylo 46 % mužů a 54 % žen.

Graf: Složení uživatelů podle pohlaví



1.4. Oblasti, ze kterých klienti nejčastěji pochází

Tabulka: Oblasti, ze kterých klienti nejčastěji pochází

Oblast	Počet klientů	V %
území města Olomouce	3647	47,3
ČR mimo Olomoucký kraj	1995	25,9
Olomoucký kraj mimo města Olomouc	971	12,6
bývalý okres Olomouc mimo město Olomouc	678	8,8
bývalý okres Přerov	131	1,7
bývalý okres Jeseník	80	1,0
bývalý okres Prostějov	109	1,4
bývalý okres Šumperk	103	1,3

Na tuto otázku neodpověděla asi 1/3 organizací (tyto informace některé organizace nesledují), proto jsou uvedené počty klientů podstatně nižší než tomu bylo v roce 2007 (10 697). Nadále zůstává, že nejvíce klientů pochází z území města Olomouce. Olomoucký kraj mimo města Olomouce je co do počtu klientů na druhém místě. Nejméně klientů je stejně jako v roce 2007 z bývalého okresu Jeseník.

1.5. Odhadované počty klientů v roce 2008

Tabulka: Odhadované počty klientů v roce 2008

	počet klientů bez opakování	počet klientů s opakováním	max. kapacita zařízení	počet neuspokoj. klientů
Sociální poradenství- základní	838	2726	1100	0
Sociální poradenství - odborné	2758	7016	166	27
Osobní asistence	173	4507	98	13
Pečovatelská služba	1289	37903	1434	10
Průvodcovské a předčitatelské služby	6	90		
Centra denních služeb	148	177	175	23
Denní stacionáře	102		112	
Týdenní stacionář	7		16	7
Domovy pro seniory	219	264	218	534
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	18		18	29
Chráněné bydlení	287	43816	303	1040
Soc.sloužby poskytované ve zdrav.zař. ústavní péče				
Raná péče	101	607	130	
Telefonická krizová pomoc	1495	1326	3446	
Tlumočnické služby	39	373		
Azylové domy	286	388	129	39
Kontaktní centra	343	6596	50	10
Krizová pomoc	36	497	7	
Intervenční centra	93	578	150	
Nízkoprahová denní centra	241	12917	35	
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	531	14717	195	5
Noclehárny	236		14	
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	468	4965	2056	
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	293	7387	261	11
Terapeutické komunity			12	
Terénní programy	332	1657	1000	
Sociální rehabilitace	268	2128	39	96
Služby následné péče	45		15	12
Sociálně terapeutické dílny	28		50	

Nejvíce klientů využívá služeb odborného sociálního poradenství, dále telefonickou krizovou pomoc a pečovatelskou službu. Nejvíce klientů s opakováním má chráněné bydlení, pečovatelská služba, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a nízkoprahová denní centra.

Nejvíce neuspokojených klientů uvádí chráněné bydlení, domovy pro seniory a služba sociální rehabilitace.

1.6. Odhadované počty klientů v roce 2008 u služeb poskytovaných podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ale i mimo něj

Tabulka: Odhadované počty klientů 2

	počet klientů bez opakování	počet klientů s opakováním	max. kapacita zařízení	počet neuspokoj. klientů
Zdravotní péče	822	41688		0
Příprava k porodu	238	3570		0
Kurz aktivního sociálního učení	21	3000	20	6
Podpůrné programy	15	540	16	
Psychologické poradenství	12	58	100	
Internetové poradenství	1252	1789		
e-linka důvěry	258	359		
Přednášky a besedy pro děti	200	3291		
Kurzy znakového jazyka	138	4700	102	3
Ambulantní individuální terapie	4	150	10	0
Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc	36	731		
Zařízení odborného poradenství pro péči o děti	119	1220		
Zařízení sociálně výchovné činnosti	29	1189		
Výchovně rehabilitační tábory	49	147		
Zařízení pro výkon pěstounské péče	22	51		
Rehabilitace	103		115	0
Sportovní kroužky a volnočasové aktivity	74	130	425	0
Zvýhodněné bydlení	41		12	12
Půjčovna kompenzačních pomůcek + poradenství	169	151		
Pracovní uplatnění osob se ZP	18		18	
Tyflotechnická podpora	20	55		
Specifická rehabilitace osob s kombinovaným postižením	24	415		

U organizací, které poskytují služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a také poskytují jiné služby mimo tento zákon, je nejvíce klientů internetového poradenství, klientů zdravotní péče a klientů e-linky důvěry. Největší počet klientů s opakováním je u zdravotní péče, dále pak u kurzů znakového jazyka a u přípravy k porodu. Neuspokojení klienti jsou pak u zvýhodněného bydlení, kurzu aktivního sociálního učení a u kurzu znakového jazyka.

2. Typy poskytovaných sociálních služeb, poskytovatelé sociálních služeb

2.1. Typy poskytovaných služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Tabulka: Typy poskytovaných sociálních služeb

Sociální poradenství - odborné	16
Osobní asistence	3
Pečovatelská služba	4
Tísňová péče	0
Průvodcovské a předčitatelské služby	1
Podpora samostatného bydlení	0
Odlehčovací služby	0
Centra denních služeb	2
Denní stacionáře	5
Týdenní stacionáře	2
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	1
Domovy pro seniory	2
Domovy se zvláštním režimem	0
Chráněné bydlení	3
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče	1
Raná péče	2
Telefonická krizová pomoc	3
Tlumočnické služby	1
Azylové domy	6
Domy na půl cesty	0
Kontaktní centra	1
Krizová pomoc	1
Intervenční centra	1
Nízkoprahová denní centra	1
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	4
Noclehárny	1
Služby následné péče	1
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	4
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	5
Sociálně terapeutické dílny	1
Terapeutické komunity	0
Terénní programy	1
Sociální rehabilitace	5
Celkem	78

Nejčastěji registrovanou sociální službou v roce 2008 bylo, stejně jako v roce 2007, odborné sociální poradenství. Dále to byly azylové domy, denní stacionáře, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením a sociální rehabilitace. Dle registru poskytovatelů sociálních služeb bylo v roce 2008 na území města Olomouce 19 poskytovatelů sociálních služeb, kteří měli registrované odborné sociální poradenství, 1 poskytovatel tísňové péče, 5 poskytovatelů sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, 6

poskytovatelů sociálně aktivizačních služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením, 1 poskytovatel terapeutických komunit a 4 poskytovatelé terénních programů. Jedná se o chybějící údaje od poskytovatelů sociálních služeb, kteří nevyplnili dotazník.

2.2. Přehled poskytovatelů podle registrovaných služeb

Tabulka: Přehled poskytovatelů podle registrovaných služeb – vrácené dotazníky

Registrovaná služba	Poskytovatel / organizace / služba
Sociální poradenství - odborné	<ul style="list-style-type: none"> ○ Poradna pro rodinu - Poradenské centrum sociálních služeb Olomouckého kraje, p.o. ○ P-centrum Olomouc ○ o.s. InternetPoradna.cz ○ Oblastní unie neslyšících Olomouc ○ Spolek Trend vozíčkářů Olomouc ○ Občanské sdružení ONŽ – pomoc a poradenství pro ženy a dívky, Poradna pro ženy a dívky ○ Centrum pro zdravotně postižené Olomouckého kraje o.s. ○ Středisko sociální prevence Olomouc, p.o. ○ Poradna pro uživatele sociálních služeb ○ Oddělení Walhalla, Sdružení Podané ruce, o.s. – Program práce s klienty v konfliktu se zákonem ○ TyfloCentrum Olomouc, o.p.s. ○ SOZE – Sdružení občanů zabývajících se emigranty ○ Občanské sdružení „Pamatováček“ – Česká alzheimerovská společnost (ČALS) Olomouc ○ Bílý kruh bezpečí, o.s. ○ Mana o.s. – Psychosociální centrum ○ Charita Olomouc, Středisko Khamoro pro etnické menšiny a poradenství, Poradenské centrum
Osobní asistence	<ul style="list-style-type: none"> ○ Spolek Trend vozíčkářů Olomouc ○ Středisko podpory integrace SPOLU Olomouc ○ Charita Olomouc - PONIV
Pečovatelská služba	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace ○ POMADOL s.r.o. ○ Charita Olomouc, Charitní pečovatelská služba ○ Českomoravská provincie Kongregace sester premonstrátek, Domov sv. Norberta – pečovatelská služba
Průvodcovské a předčitatelské služby	<ul style="list-style-type: none"> ○ TyfloCentrum Olomouc, o.p.s.
Centra denních služeb	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace ○ Dětské centrum 1990, Centrum denních služeb
Denní stacionáře	<ul style="list-style-type: none"> ○ Jitro – sdružení rodičů a přátel postižených dětí ○ Dětské centrum 1990, Denní stacionář ○ Klíč – Ústav sociální péče Olomouc, p.o., Denní stacionář Domino ○ Klíč – Ústav sociální péče Olomouc, p.o., Denní stacionář Slunovrat ○ Klíč – Ústav sociální péče Olomouc, p.o., Denní stacionář Petrklíč
Týdenní stacionáře	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dětské centrum 1990, Týdenní stacionář

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Klíč – Ústav sociální péče Olomouc, p.o., Týdenní stacionář Petrklíč
Domovy pro seniory	<ul style="list-style-type: none"> ○ Domov důchodců a penzion Chválkovice, p.o. ○ Česká katolická charita, Charitní domov pro řeholní sestry Svatý Kopeček
Chráněné bydlení	<ul style="list-style-type: none"> ○ Domov důchodců a penzion Chválkovice, p.o. ○ Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace ○ Klíč – Ústav sociální péče Olomouc, p.o., Chráněné bydlení Domov
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hospic na Svatém Kopečku
Raná péče	<ul style="list-style-type: none"> ○ Středisko rané péče SPRP Olomouc ○ Středisko rané péče Tamtam
Telefonická krizová pomoc	<ul style="list-style-type: none"> ○ Oblastní unie neslyšících Olomouc ○ Středisko sociální prevence Olomouc, p.o. ○ Občanské sdružení ONŽ – pomoc a poradenství pro ženy a dívky, Poradna pro ženy a dívky
Tlumočnické služby	<ul style="list-style-type: none"> ○ Oblastní unie neslyšících Olomouc
Azylové domy	<ul style="list-style-type: none"> ○ Domov pro ženy a matky s dětmi ○ Charita Olomouc, Azylový dům pro muže ○ Charita Olomouc, Azylový dům pro ženy ○ Středisko sociální prevence Olomouc, p.o. ○ Fond ohrožených dětí Olomouc – Azylový dům pro matky s dětmi ○ Azylový dům
Kontaktní centra	<ul style="list-style-type: none"> ○ Oddělení Walhalla, Sdružení Podané ruce, o.s., Kontaktní centrum v Olomouci
Krizová pomoc	<ul style="list-style-type: none"> ○ Středisko sociální prevence Olomouc, p.o.
Intervenční centra	<ul style="list-style-type: none"> ○ Středisko sociální prevence Olomouc, p.o.
Nízkoprahová denní centra	<ul style="list-style-type: none"> ○ Charita Olomouc, Středisko Samaritán pro lidi bez domova, Denní centrum
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	<ul style="list-style-type: none"> ○ Charita Olomouc, Středisko Khamoro pro etnické menšiny a poradenství, Komunitní centrum ○ Středisko sociální prevence Olomouc, p.o. ○ Oddělení Walhalla, Sdružení Podané ruce, o.s., NZDM KudyKam ○ Pro Vás, o.s., Klub Zóna
Noclehárny	<ul style="list-style-type: none"> ○ Charita Olomouc, Noclehárna pro muže
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fond ohrožených dětí, pobočka Olomouc ○ Charita Olomouc, Středisko Khamoro pro etnické menšiny a poradenství, Školka ○ Středisko sociální prevence Olomouc, p.o. ○ P – centrum
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	<ul style="list-style-type: none"> ○ Charita Olomouc, Středisko sv. Vincence pro lidi s duševním onemocněním, Dům sv. Vincence ○ Oblastní unie neslyšících Olomouc ○ Mana o.s., Psychosociální centrum ○ TyfloCentrum Olomouc, o.p.s. ○ Středisko podpory integrace SPOLU Olomouc
Sociálně terapeutické dílny	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dětské centrum 1990, Sociálně terapeutické dílny
Služby následné péče	<ul style="list-style-type: none"> ○ P - centrum
Terénní programy	<ul style="list-style-type: none"> ○ Oddělení Walhalla, Sdružení Podané ruce, o.s., Terénní programy Olomouc

Sociální rehabilitace

- Charita Olomouc, Středisko sv. Vincence pro lidi s duševním onemocněním, Dům sv. Vincence
- o.s. InternetPoradna.cz
- Oblastní unie neslyšících Olomouc
- Tyfloservis Olomouc, o.p.s.
- Agentura podporovaného zaměstnávání SPOLU Olomouc

2.3. Forma poskytované sociální služby

Tabulka: Forma poskytované sociální pomoci

pobytová	18
terénní	28
ambulantní	39
jiná	1

Některé organizace poskytují více forem služeb najednou, většinou jde o kombinaci terénní služby a ambulantní služby. V bodu „jiné formy pomoci“ byla zaznamenána pouze jediná odpověď, a to internetové poradenství.

3. Počty a typy pokojů

3.1. Jednotlivé typy pokojů u pobytových služeb nebo u sociálních služeb poskytovaných ve zdravotnickém zařízení ústavní péče

Tabulka: Počty a typy pokojů u pobytových služeb

jednolůžkový pokoj	47	vícenolůžkový pokoj	6
dvoulůžkový pokoj	97	počet pokojů celkem	213
třílůžkový pokoj	48	počet přistýlek celkem	20
čtyřlůžkový pokoj	15	počet lůžek včetně přistýlek celkem	487

Celková kapacita lůžek, kterou poskytovatelé sociálních služeb uvedli v dotazníku, ve městě Olomouci je 487 lůžek včetně přistýlek na celkem 213ti pokojích. Nejčastější typ pokoje je dvoulůžkový.

3.2. Počet pokojů a lůžek u jednotlivých samostatných bytových jednotek

Tabulka: Počet pokojů a lůžek u bytových jednotek

	počty pokojů	počty lůžek
garsoniéra		
1+0	103	114
2+0	2	2
1+1	5	10

2+1	96	192
větší bytové jednotky	1	6
jiné		
počet pokojů celkem	130	228
počet přistýlek celkem		1
počet lůžek včetně přistýlek celkem		

Poskytovatelé sociálních služeb ve městě Olomouci mají k dispozici nejčastěji byt typu 1+0, dále pak 2+1. Poskytovatelé mají dohromady k dispozici 130 pokojů ve městě Olomouci. Žádný poskytovatel nemá pro klienty garsoniéru.

4. Jak jsou organizované poskytované služby

Tabulka: Organizace sociálních služeb

	velmi často	spíš často	jen někdy	spíš ne	určitě ne
společně s našimi klienty zpracováváme individuální plány	38	13	4	2	0
spolupracujeme s rodinou klienta	21	12	21	4	0
při poskytování služby našemu klientovi systematicky spolupracujeme s jinými poskytovateli služeb	12	25	19	2	0
pro naše klienty vytváříme společné plány poskytování služeb s jinými poskytovateli služeb	4	3	21	21	7
našim klientům poskytujeme informace o dalších doplňkových službách	33	23	2	0	0
klienty seznamujeme s možností stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb	50	3	4	0	0
uzavíráme písemnou dohodu o poskytované službě mezi organizací a klientem	38	1	4	9	3
jiné činnosti: klubová činnost, pravidelná lékařská služba, duchovní aktivity, společné kulturní akce	2	0	0	0	0

Organizace poskytovaných služeb v roce 2008 se nijak zvlášť neliší od organizace poskytovaných služeb v roce 2007. Jen oproti roku 2007 se v roce 2008 podstatně snížil počet odpovědí „určitě ne“ (o 37 %) a „spíše ne“ (o 76 %), což je pravděpodobně způsobeno i tím, že zde nejsou zachyceny odpovědi organizací poskytující služby související, ale pouze služby sociální ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb.

5. Předchozí a následná pomoc klientovi, spolupracující organizace

5.1. Konkrétní pomoc, která by měla předcházet klientům před poskytnutím služby

Jaká konkrétní pomoc by měla předcházet klientům před poskytnutím služby poskytovatelé sociálních služeb nejčastěji uváděli:

- poradenství, zejména pro oblast zadluženosti, sociální poradenství,
- různé typy služeb, jako např. terénní programy, domy na půl cesty, pečovatelská služba, krizová intervence při narození dítěte s postižením, popřípadě po zjištění závažného postižení dítěte, včasná a kvalitní diagnostika sluchového postižení dítěte a předání kontaktu rodině na pracoviště rané péče odborným lékařem,
- informovanost a následné vyřízení příspěvku na péči, informace o konkrétních možnostech používání kompenzačních pomůcek, informovanost o systému sociálního zabezpečení, informace o poskytování sociálních služeb v rámci města Olomouce, informovanost ze strany personálu zdravotnických zařízení o sociálních službách,
- reference na službu z ostatních sociálních a zdravotnických institucí v regionu Olomouc,
- lepší právní a sociální servis odboru azylové a migrační politiky cizinecké policie.

5.2. Jaká pomoc by měla následovat po poskytnutí služby zařízením, ale nebývá tomu tak

Jaká konkrétní pomoc by měla následovat po poskytnutí služby zařízením, ale nebývá tomu tak, poskytovatelé nejčastěji uváděli:

- následná péče sociálních pracovníků, následná péče v sociálních bytech,
- poradenské služby – mnoho klientů potřebuje zůstat v kontaktu kvůli řadě právních, finančních i osobních obtíží, které je limitují,
- sociální byty, chráněné bydlení, podporované zaměstnávání, chráněné dílny, domov pro seniory s duševním onemocněním, terénní sociální práce, možnost respitního pobytu v případě aktuální potřeby, nízkoprahový detox, nocležna pro ženy, azylový dům pro rodiny, podporované bydlení pro osoby s mentálním postižením, domy s pečovatelskou službou, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem,
- zvýšená péče ze strany rodiny klienta,
- větší podpora a možnost uplatnit se na otevřeném trhu práce.

5.3. Organizace, se kterými poskytovatelé služeb nejčastěji spolupracují před přijetím klienta

Organizace, se kterými poskytovatelé služeb nejčastěji spolupracují před přijetím klienta, organizace nejčastěji uváděly:

- orgány sociálně právní ochrany dětí, Magistrát města Olomouce (sociální odbory), Krajský úřad Olomouckého kraje, terénní pracovníci, sociální kurátoři, praktičtí a odborní lékaři, soudy, věznice, zdravotnická zařízení, školy, agentury domácí péče, pojišťovny, zdravotnická zařízení, rodina, Policie České republiky, Pedagogicko psychologická poradna, psycholog, pediatr, úřad práce, Fakultní nemocnice Olomouc,

- poskytovatelé sociálních a příbuzných služeb na území města Olomouce.

5.4. Organizace, se kterými poskytovatelé služeb nejčastěji spolupracují v průběhu toho, kdy klientovi poskytují službu

Organizace, se kterými poskytovatelé služeb nejčastěji spolupracují v průběhu toho, kdy klientovi poskytují službu, jsou následující:

- orgány sociálně právní ochrany dětí, poskytovatelé sociálních a příbuzných služeb, úřad práce, Magistrát městě Olomouce - sociální odbory, městské úřady a matriky (doklady), zdravotní pojišťovny, zdravotnická zařízení, Krajský úřad Olomouckého kraje, školy a školská zařízení, logoped, agentury domácí péče, dobrovolnické organizace, praktičtí a odborní lékaři, Univerzita Palackého Olomouc, poradna pro dlužníky, kojenecký ústav, Věznice Olomouc, Věznice Mírov, probační a mediační služba, právní poradna, detoxifikační oddělení Vojenské nemocnice v Olomouci či ve Fakultní nemocnici Olomouc, Český červený kříž Olomouc, Policie České republiky, pedagogicko - psychologická poradna, speciálně pedagogické centrum, psycholog, psychiatr, pediatr, soudy, sociální kurátoři.

6. Dostupnost služby vzhledem k ...

Tabulka: Dostupnost služeb

Dostupnost služby vzhledem k	výborná	velmi dobrá	dobrá	uspokojující	nevyhovující
výši úhrady služby	32	9	11	0	4
dopravní dostupnosti	32	18	5	2	1
architektonickým a jiným bariérám	21	11	13	7	6
časové dostupnosti služby	25	23	6	2	0
kontaktním a informačním materiálům	12	21	8	3	0

Výše úhrady za službu je 70 % dotazovaných organizací hodnocena jako výborná. Dopravní dostupnost je považována za výbornou až velmi dobrou, a to 85 % dotázanými organizacemi.

Dostupnost vzhledem k architektonickým a jiným bariérám je výborná až dobrá u více než ¾ dotázaných organizací. Méně než ¼ organizací považuje dostupnost služby vzhledem k architektonickým a jiným bariérám jako špatnou.

Nevyhovující časová dostupnost nebyla uvedena u žádné z organizací. Největší část dotazovaných organizací hodnotí svou dostupnost vzhledem k času jako velmi dobrou až výbornou.

Dostupnost vzhledem k informačním a kontaktním materiálům je hodnocena u většiny poskytovatelů sociálních služeb jako velmi dobrá.

Vyjádření roku 2008 jsou prakticky shodná s rokem 2007.

Dostupnost služby vzhledem k doporučení:

Tabulka: Dostupnost služeb vzhledem k doporučení

1. Volně přístupná, bez doporučení a předchozí domluvy	28
2. Přístupná po předchozí dohodě	38
3. Přístupná pouze na doporučení, specifické:	7
3.a - doporučení ošetřujícího lékaře	5
3.b – na základě rozhodnutí soudu	1

Stejně jako v roce 2007 i v roce 2008 většina poskytovatelů sociálních služeb poskytovala své služby na základě předchozí dohody, a to celkem u 64 %. Celkem 49 % sociálních služeb je volně přístupné bez doporučení či předchozí domluvy. Pouze 12 % služeb je přístupné pouze na doporučení ošetřujícího lékaře ať již praktického či odborného.

7. Počet pořádaných zájmových akcí v roce 2008

Tabulka: Počet pořádaných zájmových akcí

jednodenní	2137
víkendové	106
vícedenní	38
jiné	86

Stejně jako v roce 2007, tak i v roce 2008 jednoznačně převažovaly jednodenní akce, v roce 2008 se uskutečnilo více víkendových akcí než v předchozím roce, ale mnohem méně vícedenních a jiných akcí než v roce 2007. To je pravděpodobně dáno i tím, že ve zpracování jsou zahrnuta data pouze za poskytovatele sociálních služeb, tudíž zde nejsou příbuzné služby, které se zabývají např. organizací výletů, táborů a kroužků pro děti.

Do oblasti „jiné“ poskytovatelé sociálních služeb uváděli pravidelné kurzy, koncerty, půldenní akce, krátkodobé sportovní aktivity či besedy.

8. Zdroje financování organizací

8.1. Celková výše výdajů mzdových, provozních a investičních v tis. Kč

Tabulka: Finanční náklady na zajištění sociálních služeb podle cílových skupin uživatelů

Primární cílová skupina	Počet služeb	Počet klientů	Finanční náklady v roce 2008 v tis.		
			mzdové	provozní	investiční
Děti, mládež a rodina	11	2 335	11 830	4 371	0
Občané se zdravotním postižením	22	2 222	33 632	17 203	1 136
Senioři	9	1 837	67 585	58 954	600
Občané s mentálním postižením	11	289	14 653	15 507	1 682
Občané dlouhodobě duševně nemocní	5	407	2 956	1 679	450

Osoby ohrožené návykovým chováním	6	1 109	7 352	3 256	0
Etnické menšiny	3	192	3 628	1 508	0
Osoby v přechodné krizi	11	1 762	25 774	6 179	0
Celkem	78	10 153	167 410	108 657	3 868

Finanční náklady na zajištění sociálních služeb podle cílových skupin uživatelů v roce 2008 činily celkem 279 935 tis. Kč. Nejvíce bylo vynaloženo mzdových prostředků, dále pak provozních a investičních.

8.2. Zdroje financování mzdových, provozních a investičních nákladů v roce 2008

Tabulka: Zdroje financování a struktura výdajů na sociální služby v roce 2008 v tis. Kč

Zdroje financování	mzdové výdaje	%	provozní výdaje	%	investiční výdaje	%
statutární město Olomouc	10 891	6,51	4 395	4,04	650	16,80
Olomoucký kraj	7 709	4,60	11 595	10,67	993	25,67
Úřad práce	1 573	0,94	84	0,08		
MPSV ČR	78 221	46,72	44 044	40,53		
MZ ČR	1 010	0,60	389	0,36		
MŠMT ČR	251	0,15	149	0,14		
MV ČR	354	0,21	168	0,15		
jiná ministerstva	2 931	1,75	1 012	0,93		
Zdroje EU	4 318	2,58	2 504	2,30		
zdravotní pojišťovny	7 287	4,35	6 372	5,86		
nadace	624	0,37	1 234	1,14	100	2,59
sponzorské dary	1 215	0,73	4 468	4,11	2 125	54,94
přímé platby uživatelů	48 322	28,86	25 278	23,26		
jiné zdroje	2 704	1,62	6 965	6,41		
Celkem	167 410	100,00	108 657	100,00	3 868	100

Nejvýznamnějším zdroje financování mzdových prostředků bylo Ministerstvo práce a sociálních věcí, pak dále přímé platby od uživatelů, statutární město Olomouc a rozpočet Olomouckého kraje.

Provozní náklady byly velkou částí hrazeny opět z prostředků Ministerstva práce a sociálních věcí a opět výraznou část rozpočtu tvořily finanční prostředky získané přímou platbou od klientů. Finanční prostředky z Olomouckého kraje tvořily třetí největší zdroj.

Investiční akce byly v roce 2008 nejvíce financovány ze sponzorských darů, dále pak z rozpočtu Olomouckého kraje a statutárního města Olomouc.

V porovnání s rokem 2007 byly v roce 2008 stejné hlavní zdroje financování mzdových a provozních nákladů, finanční prostředky na investiční akce byly v roce 2007 získány především z různých ministerstev, ale také ze zdrojů EU.

9. Profesní zařazení zaměstnanců, nejvyšší dosažené vzdělání personálu

9.1. Profesní zařazení zaměstnanců

Tabulka: Profesní zařazení zaměstnanců

profese	fyzický počet
lékař bez atestace	
lékař I. atestace	3
lékař II. atestace	3
jednooborový psycholog	20
mezioborový psycholog	1
klinický psycholog	5
pedagog	3
speciální pedagog	6
vychovatel / ka	22
zdravotní sestra	74
specializovaná sestra	7
ošetřovatel / ka	11
sanitář / ka	42
pečovatel /ka	84
sociální pracovník	143
asistent (osobní, pracovní)	326
pracovní terapeut	4
psychoterapeut	6
socioterapeut	
rehabilitační pracovník	14
terénní pracovník	8
vedoucí pracovník	57
fundriaser	7
účetní	52
personalista	20
administrativní pracovník	42
pomocný personál	116
stravovací provoz	37
probační a mediační služba	
dobrovolník	92
ostatní	107

Co do počtu je v organizacích nejvíce asistentů (osobní, pracovní), dále pak sociálních pracovníků, pomocného personálu a dobrovolníků. V kategorii „ostatní“ jsou pak uvedeni: finanční manažer, sociolog, technická správa včetně správy webu, právník, údržba, vedení kroužků, úklid, ekonom, pracovník v sociálních službách, lektor, logoped, THP. Oproti roku 2007 nedošlo k větším změnám. Za rok 2007 se podařilo vyčíslit i přepočtený stav zaměstnanců, tj. součet úvazků. V dotaznících za rok 2008 tyto informace u téměř ¼ chyběly, proto zde nejsou uvedeny, aby nedošlo ke zkreslení. Ne vždy se tedy jedná o úvazek 1,0.

10. Bezbariérovost zařízení

Celkem 44 % poskytovatelů sociálních služeb odpovědělo, že jejich zařízení je bezbariérové zcela, 17 % pak částečně. Většinou se jednalo o bezbariérové přízemí. Pokud poskytovatelé uvedli, že je zařízení bariérové (39 %), v cca polovině případů uvedli, že mohou službu poskytnout v domácnosti uživatele nebo na jiném bezbariérově přístupném místě.

11. Zapojení do komunitního plánování ve městě Olomouci

Tabulka: Zapojení do KPSS

ano	57	96,6 %
ne	2	3,4 %

V komunitním plánování sociálních služeb v Olomouci nejsou zapojeni dva poskytovatelé sociálních služeb, a to Hospic na Svatém Kopečku a Charitní domov Svatý Kopeček.

B) Informace z dotazníků od poskytovatelů souvisejících a příbuzných služeb

Od poskytovatelů souvisejících a příbuzných služeb v Olomouci se vrátilo zpět pouze 20 dotazníků, z toho většina z nich je vyplněna neúplně, proto tyto dotazníky jako celek nelze vyhodnotit.

Organizace, které dotazníky vyplnily, se většinou zaměřují na cílovou skupinu občané se zdravotním postižením, děti, mládež a rodinu a seniory.

Za rok 2008 organizace uvedly, že měly celkem 9.790 klientů. Nejčastěji se jednalo o účastníky táborů, výletů, rekondičních pobytů a rehabilitačních cvičení, klubových setkávání, přednášek, příležitostných akcí apod.

Konkrétní pomoc, která by měla předcházet klientům před poskytnutím služby:

Jaká konkrétní pomoc by měla předcházet klientům před poskytnutím služby poskytovatelé příbuzných služeb nejčastěji uváděli:

- terénní práce s problémovou rodinou
- celková hygiena klienta
- poradenství v oblasti kompenzačních pomůcek
- v některých případech odpovídající pobytová služba spojená se zdravotní péčí, její nedostatek je často příčinou radikálně se zhoršujícího zdravotního stavu
- informace o službě u veřejnosti a ostatních poskytovatelů služeb
- podpora ve škole a v rodině.

Jaká pomoc by měla následovat po poskytnutí služby zařízením, ale nebývá tomu tak:

Jaká konkrétní pomoc by měla následovat po poskytnutí služby zařízením, ale nebývá tomu tak, poskytovatelé příbuzných služeb nejčastěji uváděli:

- práce s rodinou

- péče o hygienu a výživu klienta
- možnost ubytovat se - zejména ženy
- pracovní uplatnění
- respitní péče
- v některých případech pobytová sociální služba spojená se zdravotní péčí.

Organizace, se kterými poskytovatelé služeb nejčastěji spolupracují před přijetím klienta:

Organizace, se kterými poskytovatelé příbuzných služeb nejčastěji spolupracují před přijetím klienta, organizace nejčastěji uváděly:

- obecní úřady, Magistrát města Olomouce - sociální odbory, střediska sociální prevence, dětský diagnostický ústav, praktičtí a odborní lékaři, Nadace Haná, TJ Sokol, sociální pracovnice FN Olomouc, nemocniční zařízení pro dlouhodobě nemocné, neziskové organizace poskytující sociální služby na území města Olomouce.

Organizace, se kterými poskytovatelé služeb nejčastěji spolupracují v průběhu toho, kdy klientovi poskytují službu:

Organizace, se kterými poskytovatelé příbuzných služeb nejčastěji spolupracují v průběhu toho, kdy klientovi poskytují službu, jsou následující:

- obecní úřady, magistráty, střediska sociální prevence, dětský diagnostický ústav, OSPOD, neziskové a charitní organizace poskytující sociální služby v Olomouci,
- pedagogicko psychologická poradna, speciální pedagogické centrum, praktičtí lékaři, Fakultní nemocnice Olomouc, zdravotnická zařízení, Hospic na Svatém Kopečku, LDN, sociální odbory Magistrátu města Olomouce, speciální i běžné školy a školky.

Pokud organizace uvedly věkové složení klientů, tak jednoznačně převládají věkové skupiny 6 – 9 let, téměř shodně skupina ve věku 10 – 14 let, silné zastoupení je i ve věkové skupině od 3 – 5 let a od 27 do 40 let. Poměr žen a mužů je téměř 50:50.

Celkem devět organizací uvedlo, že jsou jejich služby volně přístupné, čtyři uvedly, že jsou přístupné jen po předchozí dohodě a pět je dostupných pouze na doporučení, a to buď praktického lékaře nebo spolupracující organizace.

V roce 2008 organizace uspořádaly celkem 212 jednodenních akcí, 57 akcí jiných (besídky, vycházky), 41 akcí vícedenních a pouze 6 akcí víkendových.

Tabulka: Zdroje financování a struktura výdajů na příbuzné služby v roce 2008 v tis. Kč

Zdroje financování	mzdové výdaje	provozní výdaje	investiční výdaje
statutární město Olomouc	457,5	467	120
Olomoucký kraj	18 951	6 638	250
Úřad práce	658		
MPSV ČR	147	230	
MZ ČR		230	
MŠMT ČR			
MV ČR			
jiná ministerstva		20	
Zdroje EU			
zdravotní pojišťovny	2 184	539	

nadace	238	111	15
sponzorské dary	395,5	397,5	123
přímé platby uživatelů	70	6 333,8	
jiné zdroje	2 486	2 867,6	
Celkem	25 587	17 833,9	508

Pokud organizace uvedly zdroje financování, tak v oblasti mzdových prostředků dominovaly zdroje z rozpočtu Olomouckého kraje, následovaly zdroje jiné a prostředky ze zdravotních pojišťoven. Nejvýznamnějším zdrojem financování provozních výdajů byly opět prostředky Olomouckého kraje, dále pak přímé platby od uživatelů a jiné zdroje. Finanční prostředky na zajištění investičních akcí se organizacím podařilo získat z Olomouckého kraje, ze sponzorských darů, z rozpočtu statutárního města Olomouce a z nadací.

Tabulka: Profesní zařazení zaměstnanců

profese	fyzický počet
lékař II. atestace	2
jednooborový psycholog	4
klinický psycholog	1
pedagog	17
speciální pedagog	11
vychovatel / ka	21
zdravotní sestra	15
specializovaná sestra	3
ošetřovatel / ka	4
sanitář / ka	3
sociální pracovník	4
vedoucí pracovník	6
účetní	4
personalista	1
administrativní pracovník	6
pomocný personál	16
stravovací provoz	4
dobrovolník	15
ostatní	1

Pokud organizace uvedly profesní zařazení svých zaměstnanců, tak se nejčastěji jednalo o vychovatele, pedagogy, pomocný personál, zdravotní sestry a dobrovolníky.

Co se týká bezbariérovosti zařízení/služby, tak polovina je bezbariérová a polovina bariérová. Z organizací, které dotazník vyplnily, je celkem 16 z nich zapojeno v komunitním plánování sociálních služeb v Olomouci, pouze 4 organizace zapojeny nejsou.

Závěr

Ve dnech 1. – 15. 5. 2009 byly rozeslány, stejně jako v předchozích třech letech, Dotazníky pro poskytovatele sociálních a příbuzných služeb ve městě Olomouci – data za rok 2008. Dotazníky se vrátily celkem od 33 organizací, které mají službu registrovanou ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, na dotazník nereagovalo pouze 5 organizací. Data se tak podařila sesbírat za celkem 78 registrovaných sociálních služeb.

Organizace se nejčastěji zaměřují na cílové skupiny osoby s kombinovaným postižením, senioři, osoby se zdravotním postižením a na osoby s mentálním postižením. Nejvíce klientů spadá do věkové kategorie 75 až 90 let, kteří představují především uživatele pečovatelské služby. Mezi uživateli převažují ženy, které tvoří celkem 56 % všech uživatelů. Uživatelé pocházejí nejčastěji z města Olomouce.

V roce 2008 využívalo nejvíce klientů služeb odborného sociálního poradenství, telefonické krizové pomoci a pečovatelské služby. Největší počet neuspokojených klientů se týká služeb chráněné bydlení, domovy pro seniory a sociální rehabilitace.

V roce 2008 bylo nejčastěji registrovanou sociální službou odborné sociální poradenství, dále pak azylové domy, denní stacionáře, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením a sociální rehabilitace.

Poskytovatelé služeb hodnotí dostupnost služeb vzhledem k výši úhrady služby, dopravní dostupnosti a architektonickým a jiným bariérám jako výbornou, časovou dostupnost služby a dostupnost vzhledem ke kontaktním a informačním materiálům jako velmi dobrou.

Finanční prostředky na zajištění sociálních služeb podle cílových skupin uživatelů v roce 2008 činily celkem 279 935 tis. Kč. Nejvíce bylo vynaloženo mzdových prostředků, dále pak provozních a investičních. Nejvíce finančních prostředků směřovalo do organizací prioritně se zabývajících cílovými skupinami senioři, občané se zdravotním postižením a občané s mentálním postižením.

Nejvýznamnějším zdrojem financování mzdových prostředků bylo Ministerstvo práce a sociálních věcí, dále pak přímé platby uživatelů, statutární město Olomouc a rozpočet Olomouckého kraje. Provozní náklady byly velkou částí hrazeny z Ministerstva práce a sociálních věcí, dále pak přímou platbou od uživatelů. Investiční akce byly v roce 2008 financovány zejména ze sponzorských darů, z rozpočtu Olomouckého kraje a statutárního města Olomouce.

V roce 2008 měli v organizacích největší zastoupení asistenti (pracovní, osobní), dále pak sociální pracovníci, pomocný personál a dobrovolníci.

Celkem 44 % poskytovatelů sociálních služeb uvedlo, že je jejich zařízení zcela bezbariérové, celkem 17 % uvedlo, že jen částečně.

Celkem 96,6 % organizací, které dotazník vyplnily, jsou účastníky procesu komunitního plánování sociálních služeb v Olomouci.

Za rok 2008 byly zvlášť vyhodnoceny dotazníky od poskytovatelů registrovaných sociálních služeb a zvlášť od poskytovatelů služeb příbuzných a souvisejících. Dotazníky se

vrátily od cca 50ti % poskytovatelů souvisejících a příbuzných služeb, většina z nich byla ovšem neúplná. Organizace, které dotazník vyplnily, se nejčastěji zaměřují na cílové skupiny občané se zdravotním postižením, děti, mládež a rodina a senioři, své služby organizace poskytly celkem téměř 10 tis. klientů. Nejčastěji se jednalo o účastníky táborů, výletů, rehabilitačních pobytů a rehabilitačních cvičení apod. Pokud organizace uvedly zdroje financování, tak nejvýznamnějším zdrojem byly prostředky Olomouckého kraje, přímé platby uživatelů, zdravotní pojišťovny a jiné zdroje. Celkem 16 organizací, které dotazník vyplnily, je účastníky komunitního plánování sociálních služeb v Olomouci.

Informace z dotazníků budou sloužit k aktualizaci již vytvořeného elektronického informačního systému sociálních služeb v Olomouci, k aktualizaci katalogu poskytovatelů sociálních a souvisejících služeb, ale především jako podklad pro tvorbu 2. Komunitního plánu sociálních služeb města Olomouce na období let 2010 – 2012.