



Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb

KPSS Havířov

2010

Mgr. Martin Štainer, Ph.D.
Bc. Lukáš Zmeškal
Mgr. Eva Masná

Obsah

Úvodem	3
Metodika výzkumu	4
Cíle výzkumu.....	4
Výzkumné metody a techniky.....	4
Analytická část	7
Zdravotně postižení	9
Senioři	14
Osoby v krizi	18
Osoby ohrožené závislostí a závislé na návykových látkách.....	24
Rodina, mládež a děti	29

Úvodem

Tato závěrečná zpráva prezentuje výsledky analýzy potřeb uživatelů sociálních služeb a byla zpracována jako součást projektu komunitního plánování sociálních služeb (KPSS) realizovaného městem Havířov.

Toto šetření je druhé z trojice analýz, které v roce 2010 zpracovala firma Edukol vzdělávací a poradenské sdružení s. r. o. V rámci zakázky byly realizovány následující tři analýzy:

- **Analýza poskytovatelů sociálních služeb:** poskytuje přehled poskytovatelů sociálních služeb, popis jejich zaměření, kapacit a zdrojů, kterými disponují. Rovněž sleduje jejich názory a návrhy k zlepšení současné nabídky služeb.
- **Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb:** mapuje současnou situaci v nabídce sociálních služeb pro jednotlivé cílové skupiny v Havířově a identifikuje hlavní nedostatky a možné způsoby jejich řešení.
- **Výzkum názorů veřejnosti:** zjišťuje názory široké veřejnosti na problematiku sociálních služeb s důrazem na informovanost veřejnosti o sociálních službách a dále mapuje hlavní sociální problémy města Havířov.

Cílem všech těchto analýz bylo získat informace o stavu sociálních služeb, identifikovat jejich hlavní nedostatky a poskytnout tak užitečné podněty pro další proces komunitního plánování.

Metodika výzkumu

Cíle výzkumu

Toto šetření rovněž předpokládá využití v rámci komunitního plánování sociálních služeb města Havířov, což poměrně přesně vymezuje požadavky a cíle, které musí naplnit. Cílem KPSS je zlepšit nabídku sociálních služeb propojováním aktivit poskytovatelů, veřejných institucí a politické reprezentace za současného aktivního spolupůsobení jak uživatelů služeb, tak v podstatě všech občanů města. Prvním krokem k tomuto cíli je identifikovat její slabá místa a nedostatky. Na základě takové identifikace může být přistoupeno k formulaci cílů a opatření komunitního plánu.

Hlavní cíl výzkumu:

- Identifikovat rozdíly mezi současnou a optimální nabídkou sociálních služeb z pohledu uživatelů i odborníků působících v daných oblastech.

V této souvislosti jsme si kladli následující otázky:

- Jaké jsou hlavní problémy cílových skupin?
- Do jaké míry se je daří řešit stávajícím sociálním službám či jiným organizacím a institucím?
- Mají tyto služby dostatečnou kapacitu vzhledem k poptávce?
- Probíhá v chování nebo struktuře cílových skupin vývoj, který by předznamenával budoucí potřeby?
- Existují nějaké bariéry, omezující cílovým skupinám přístup k pomoci?

Výzkumné metody a techniky

Pro výzkum potřeb uživatelů sociálních služeb firma Edukol zvolila kvalitativní metodu výzkumu za použití techniky fokusové skupiny. Kvalitativní metodu výzkumu jsme zvolili především proto, že jednotlivé cílové skupiny sociálních služeb jsou značně různorodé a někdy i početně nepříliš rozsáhlé či těžko dostupné.

Široká veřejnost má možnost častěji přijít do kontaktu s kvantitativními výzkumnými metodami. Sociologické výzkumy jsou jimi tak většinou spojovány s dotazníky, které představují nejznámější techniku této metody. Kvantitativní metoda je založena na získávání úzce vymezených dat od relativně velkého množství lidí a následně jsou tato data statisticky zpracována. Výsledkem pak bývají zjištění numerického charakteru (tabulky, grafy), jejichž nespornou výhodou je možnost zobecnění na celou zkoumanou populaci.

Kvalitativní metoda vychází z odlišného teoretického konceptu. Je založena na získávání velkého množství podrobných informací. Typickými technikami jsou individuální rozhovory či fokusové skupiny, kde je zkoumaným osobám ponechána velká volnost v možnosti vyjádřit se o zkoumaném tématu. To následně umožňuje pochopit problém v celé jeho komplexnosti. Její uplatnění je mimo jiné v situacích, kdy se s danou problematikou setkáváme poprvé a je dostupných jen minimum dat, z kterých by se dalo vycházet.

Fokusové skupiny probíhají formou diskuze o zkoumané tématice a mezi výzkumníkem a menší skupinou osob. Diskuze je řízená, probíhá tedy na základě připraveného schématu

a otázek. Nejedná se ale o pevně daný postup, jako například v případě dotazníku. Fokusové skupiny umožňují pružně reagovat na vývoj diskuze podle okamžité situace a důležitosti objevujících se témat. Rovněž je relativně snadné podchytit i témata, která diskuze přinesla a se kterými nebylo při její přípravě vůbec počítáno.

Realizace fokusových skupin

Po domluvě se zadavatelem byl rozsah analýzy stanoven na 12 fokusových skupin. Jejich přesné zaměření bylo určeno až v průběhu přípravné fáze výzkumu. Bylo rovněž stanoveno, že v analýze budou využity samostatné fokusové skupiny s odborníky působícími v daných oblastech a rovněž fokusové skupiny složené přímo z uživatelů sociálních služeb, či příslušníků jejich cílových skupin. Fokusové skupiny věnované problematice zdravotně postižených proběhly smíšenou formou a účastnili se jich současně jak odborníci, tak uživatelé.

Odborníci: Osoby pracující s danou skupinou (senioři, zdravotně postižení atd.). Zahrnují především zástupce poskytovatelů sociálních služeb. Spadají sem ale rovněž i například zástupci magistrátu či jiných úřadů, školství, zdravotnictví, policie apod.

Uživatelé: Osoby využívající konkrétní sociální služby nebo osoby o ně pečující. Zahrnují ale i potenciální uživatele těchto služeb.

Pokud tato zpráva operuje s pojmy uživatel/odborník, pak vychází z tohoto základního vymezení.

Před zahájením vlastních fokusových skupin bylo nejdříve nutné určit, na které cílové skupiny sociálních služeb či negativní jevy se výzkum zaměří. Po domluvě se zadavatelem bylo tedy stanoveno 12 fokusových skupin, rozdělených do pěti hlavních témat:

Cílová skupina senioři:

- Fokusová skupina – odborníci
- Fokusová skupina – uživatelé

Cílová skupina zdravotně postižení:

- Fokusová skupina – odborníci+uživatelé: smyslově postižení
- Fokusová skupina – odborníci+uživatelé: mentálně postižení
- Fokusová skupina – odborníci+uživatelé: tělesně postižení

Cílová skupina osoby v krizi

- Fokusová skupina – odborníci
- Fokusová skupina – uživatelé

Cílová skupina osoby ohrožené závislostí a závislé na návykových látkách

- Fokusová skupina – odborníci
- Fokusová skupina – uživatelé

Cílová skupina rodina, mládež a děti

- Fokusová skupina – odborníci
- Fokusová skupina – uživatelé: rodiče
- Fokusová skupina – uživatelé: mládež

O konkrétním složení jednotlivých fokusových skupin nerozhodovala firma Edukol, ale výběr účastníků zajišťovali vedoucí odpovídajících pracovních skupin komunitního plánování. Ti se většiny fokusových skupin sami také účastnili.

Počet účastníků fokusových skupin byl orientačně stanoven na 8 až 12. Rozsah konkrétních fokusových skupin se ale od těchto hodnot někdy odchýlil a to vzhledem k počtu organizací věnujících se dané oblasti, případně vzhledem k dostupnosti potenciálních účastníků. Obdobně byly rozdíly i v délce jednotlivých fokusových skupin. Zde záleželo, kolik problémů jednotlivé diskuze přinesly, kolik času bylo potřeba pro jejich základní vymezení a rovněž i na počtu účastníků. Jako horní hranice byla určena délka dvou hodin. Fokusové skupiny odborníků se tomuto limitu přibližovaly, fokusové skupiny uživatelů byly většinou kratší.

Z jednotlivých fokusových skupin byl pořizován audio záznam. Ten slouží čistě pro potřeby následné analýzy a vypracování této zprávy. Není její součástí, nebyl předán jako součást výstupů z výzkumu a zůstává uložen u firmy Edukol, která ho dále nijak nevyužívá. Krátce po ukončení zakázky je záznam kompletně smazán.

Analytická část

Zjištění z jednotlivých fokusových skupin nejsou v této zprávě prezentovány odděleně. Fokusové skupiny věnované jednomu z pěti hlavních témat byly vždy vyhodnocovány propojeně, případně byly doplněny i relevantními postřehy z ostatních fokusových skupin. Následující text je tak rozdělen do pěti kapitol věnovaných pěti hlavním tématům. V úvodu každé z kapitol je uveden seznam fokusových skupin, které posloužily jako podklad pro její zpracování. Následuje pak stručný přehled všech hlavních zjištění, která diskuze na dané téma přinesla a která by mohla či měla posloužit jako zdroj informací pro další postup komunitního plánování. Každý z bodů představuje jednu chybějící službu nebo vážný problém, který se nedaří řešit a bylo by vhodné zaměřit budoucí úsilí pokud možno k odstranění. Následně jsou tato hlavní zjištění v textu podrobněji popsána.

Tato analýza je velmi široce zaměřena, mapuje řadu rozličných potřeb několika různorodých skupin. Nemůže jít tedy v jednotlivých tématech příliš do hloubky. Smyslem analýzy je identifikovat hlavní nedostatky či možnosti rozvoje, zjistit a popsat základní náhled odborníků či uživatelů na daný problém a je-li známo, pak i jimi preferované řešení.

Fokusové skupiny odborníků jsou primárně zaměřeny přímo na problematiku sociálních služeb. Oproti tomu fokusové skupiny uživatelů mají navíc doplnit obrázek o problémy, se kterými se daná skupina potýká ve svém běžném životě. Cílem této analýzy tedy není pouhá identifikace chybějících, resp. požadovaných sociálních služeb. Na potřeby uživatelů sociálních služeb se díváme v širším kontextu.

Diskuze jsme zaměřovali na oblast problémů, které jsou na jedné straně obecnějšího charakteru než konkrétní výhrady vůči jednotlivým sociálním službám, na druhé straně ale nejsou natolik obecné, aby ztrácely souvislost s danou cílovou skupinou.

Vzhledem k tomu, že se jedná o analýzu pro komunitní plánování sociálních služeb města Havířov, zaměřovali jsme se tedy na problémy, které jsou alespoň částečně ovlivnitelné místními silami. Pokud jsou zmíněny nedostatky např. v rovině zákonů, které jsou z tohoto pohledu neovlivnitelné, jsou uváděny jen tehdy, pokud slouží pro vysvětlení problému, jenž ovlivnitelný je.

Běžně se v diskuzi děje, že je některým účastníkem vznesen požadavek na rozšíření takové služby, o níž další debata ukáže, že kapacita je dostatečná. Někdy je například v rámci diskuze navrhováno zřízení služby nové, přestože taková služba už ve městě působí, případně někdo upozorní na nedostatek, který ale ostatní nepociťují. Skupina pro nás funguje tedy i jako určitý filtr kompenzující nedokonalou informovanost jednotlivých účastníků a současně takto slouží k posouzení významu jednotlivých problémů a výběru těch nejvýznamnějších.

Následující text tak u pěti cílových skupin předkládá přehled hlavních nedostatků či možností rozvoje, které mají přímou spojitost se specifickými potřebami cílových skupin a které je možné alespoň částečně ovlivnit či realizovat jejich zlepšení pomocí místních sil a s využitím místních zdrojů.

Součástí tohoto textu jsou i doslovné citace myšlenek, které zazněly v diskusi a které mají dokreslit a oživit informace shrnuté v samotné analýze. Jedná se o přepisy ze záznamu pořázeného během fokusových skupin. V textu jsou psané kurzivou.

Pokud zpráva uvádí u požadavků na zřízení určitých sociálních služeb i jejich potřebnou kapacitu, je nutné tyto údaje chápat sice jako kvalifikovaný, ale pouze odhad účastníků fokusových skupin. Slouží tak spíše pro přibližnou orientaci. Pro přesné určení kapacity jednotlivých zařízení by byla potřeba důkladnější analýza.

Obecná zjištění

Na následujících stránkách je předložena řada sociálních služeb, které v Havířově chybí nebo které mají nedostatečnou kapacitu, rovněž i řada dalších problémů, které je potřeba řešit. Při čtení tohoto přehledu by nemělo být zapomenuto na udržení stávajících sociálních služeb.

Jak již bylo řečeno, v analýze jsme se nezaměřovali na případné konkrétní výhrady vůči jednotlivým službám. Pokud došlo k hodnocení, bylo převážně kladné. V diskuzích jsme ale také zachytili několik výhrad. Takto obecně zaměřená analýza nemůže takové detailní problémy dostatečně potvrdit. K tomu jsou mnohem lépe uzpůsobené specifické výzkumy spokojenosti klientů služeb, které doporučujeme realizovat každému poskytovateli sociálních služeb, jelikož umožňují ve své podstatě získat cennou a potřebnou zpětnou vazbu.

Zdravotně postižení

Hlavní zjištění:

- **Respitní péče:** Potřeba respitní péče pro mladší zdravotně postižené osoby.
- **Speciální třída pro smyslově postižené:** Potřeba speciální třídy pro smyslově postižené děti.
- **Podporované zaměstnávání:** Potřeba služby podporovaného zaměstnání.
- **Společné bydlení ve stáří:** Zajištění možnosti společného bydlení pro zestárlé rodiče a jejich zdravotně postižené děti.
- **Kompenzační pomůcky pro nevidomé:** V Havířově chybí zařízení k půjčování kompenzačních pomůcek pro nevidomé.
- **Informovanost:** Potřeba zlepšit informovanost.
- **Volnočasové aktivity:** Nedostatečná nabídka volnočasových aktivit pro mladší zdravotně postižené osoby.
- **Bariéry:** Hlavní nedostatky v oblasti bariér ve městě Havířov.

Fokusové skupiny:

- **Odborníci+uživatelé: smyslově postižení**
- **Odborníci+uživatelé: mentálně postižení**
- **Odborníci+uživatelé: tělesně postižení**

Respitní péče

Jeden z požadavků, který se v diskusi objevil, bylo zřízení služby respitní péče, kam by bylo možné umístit mladší zdravotně postižené osoby, případně děti. A to z důvodu, kdy pečující osoba není schopna se po určitou dobu ze zdravotních důvodů o zdravotně postiženého postarat. Nebo pokud potřebuje určitý čas na obnovu sil.

- *Máme už hodně dětí ve věku 20 – 30 let. Kdy jako tady chybí ten respit. Třeba opravdu na jeden až tři dny pro nenadálé situace. Pro případ odpočinku. Nebo maluje se třeba byt. Nějaká přestavba. Dostane se maminka do nemocnice. Máme tady samoživitelky.*
- *To tady chybí, aby i o víkendu tady ta možnost byla kdykoliv. Protože kdykoliv se může něco stát.*

Z vyjádření uživatelů - a potvrzují to i zkušenosti odborníků - není příliš vhodné zařazování mladších zdravotně postižených mezi postižené seniorského věku. I když taková možnost je, není využívána.

- *Vím, že rodiče když k nám přicházejí, tak se tam byli třeba podívat, i když je to třeba dvacetiletá slečna, tak v tom prostředí se necítí dobře. Protože mezi staršíma lidma je to náročné.*

Speciální třída pro smyslově postižené

V oblasti vzdělávání diskutující spatřovali řadu komplikací a to u všech skupin zdravotně postižených. Jediný konkrétní návrh, který k danému tématu vzešel, bylo ale pouze zřízení speciální třídy pro smyslově postižené při některé havířovské základní škole.

Přestože jsou možnosti např. v Opavě, pro zdravotně postižené z Havířova představují značně problematickou volbu.

- *Tohle tady chybí. A nemyslím si, že je to jenom zrak, je to i sluch. Základní škola pro zrakově postižené, sluchově postižené, to je všechno hrozně daleko.*

V obecnější rovině kritika směřovala do nedostatečné nabídky středoškolského vzdělávání. Nabídka mimo Havířov je lepší, ale jak diskuze a zkušenosti diskutujících ukazují, i pro tuto věkovou skupinu vzdálenost představuje překážku, která řadu zájemců odradí.

Zvláště z pohledu uživatelů jsou pak velké rezervy i v podpoře integrace zdravotně postižených do běžných škol a případně už i školek. Diskutující nevidí problém pouze v technických či finančních omezeních, ale rovněž v přístupu některých odpovědných osob.

- *Vzdělání není jen o tom, že se tam dá bezbariérový vstup a výstup.*

Podporované zaměstnávání

S ohledem na zhoršenou možnost uplatnitelnosti zdravotně postižených osob na trhu práce se v diskuzi objevil rovněž požadavek na zřízení služby podporovaného zaměstnání. Tento návrh se objevil pouze ve fokusové skupině pro mentálně postižené a podporovali ho jak odborníci, tak samotní uživatelé. I v ostatních skupinách byly ale samozřejmě konstatovány závažné problémy při hledání uplatnění.

Společné bydlení ve stáří

Ze strany zdravotně postižených resp. osob, které o ně pečují, se ozýval poměrně silně požadavek na pobytové zařízení, kde by mohli se svými potomky společně dožít. Je u nich patrná obava z budoucnosti, kdy už nebudou fyzicky schopni se o své potomky ani s pomocí někoho jiného postarat. Kdy po té, co spolu prožili celý život, budou nuceni se rozdělit. A to přestože by každému zvlášť byla poskytnuta adekvátní péče.

- *Opatrovník ze zdravotních důvodů nezvládá, opatrovanec vyžaduje péči. Opatrovník nesouhlasí s umístěním do nějakého pobytového zařízení a když už i ten opatrovník by chtěl, tak jeden musí být na zvláštním režimu, jeden pro seniory. Nemůžou být spolu v jedné budově v jednom zařízení a končí to tím... a jsou v nevhodném prostředí dál.*
- *Když ten rodič žije s tím děckem celý život a když jsou staří tak je roztrhnou... To je psychicky pro obě strany náročný.*

Nejsilněji tento požadavek zazníval ve fokusové skupině mentálně postižených, ale objevil se i u dvou ostatních.

Kompenzační pomůcky pro nevidomé

Nedostatek viděli diskutující fokusové skupiny smyslově postižených i v možnosti získání kompenzačních pomůcek. Zařízení, kde jsou tyto pomůcky poskytovány, se nenachází přímo v Havířově, ale až v Ostravě nebo Karviné. Stejně jako v případě několika dalších služeb se ale ukazuje, že i tato relativně malá vzdálenost představuje pro některé zájemce překážku, kvůli které nabízenou službu nevyužijí.

- *U nás v Havířově jsme měli středisko, kde poskytovali tyflopomůcky,... jsou zrušené. Teď jsou v Ostravě a Karviné.*
- *Kdo nemůže do té Ostravy dojet, tak od toho upustí a radši ty naslouchadla nechce a potom trpí tím, že ta komunikace je zhoršená.*

Informovanost

Informovanost u skupiny zdravotně postižených nebyla hodnocena jako dobrá. A to ani u jedné ze tří fokusových skupin. Což je ovšem problém, který více či méně zasahuje každou ze zde sledovaných skupin.

V procesu zlepšení informovanosti zdravotně postižených byli jako jedna z klíčových skupin označeni lékaři. Současně tvoří lékaři kategorii, u které diskutující ve všech skupinách viděli největší rezervy. Diskutující soudí, že někteří lékaři nemají dostatek informací k tomu, aby zdravotně postižené kvalitně informovali. A to tehdy, pohybujeme-li se pouze v rovině nasměrování či prvotních informací důležitých pro základní orientaci.

U smyslově postižených byl nedostatek informovanosti především konstatován u těch rodičů, u jejichž dětí se projeví nějaká vada. Když získávají prvotní informace, musí se v problematice zorientovat.

- *Se stává, že oni přijdou a vůbec neví. Že jim to neřekl lékař. Nějaký ten prvotní moment by měl být u toho lékaře, protože my se nedozvíme, že ten člověk je postižený.*
- *On první zjistí ten problém dítěte a on by měl nasměrovat, kam by ta maminka měla jít.*

I v této podskupině byl v diskuzi patrný důraz na roli lékařů, ale rovněž i zmíněné výhrady. V tomto případě výhrady směřované především na dětské a praktické lékaře.

Vzájemná informovanost na úrovni poskytovatelů služeb a úřadů byla oproti lékařům hodnocená převážně pozitivně.

Obecně se dá konstatovat, že informovanosti jednotlivých osob prospívá, pokud jsou nějakým způsobem organizováni. Členové takových spolků mají z pravidla mnohem lepší přístup k důležitým informacím. To samozřejmě usnadňuje řešení problémů, se kterými se setkávají a zlepšuje využití možností, které jsou jim nabízeny.

Zvláště v diskuzi u fokusové skupiny tělesně postižených osob bylo zdůrazňováno, že je potřeba věnovat pozornost nejen samotným postiženým, ale i osobám o ně pečujícím. Pro ně je situace velmi náročná a vyčerpávající. Cestu, jak toho dosáhnout, vidí oni samotní

právě v podpoře jejich sdružování a to i skupin postižených, které dosud žádná podobná sdružení nemají.

- *Oni jsou tady sdružení ale spíše pro maminky s dětmi, teď už jsou ty děti teda odrostlejší. Ale sdružení pro dospělé, přímo jako pečující, to není žádné ve městě.*

Volnočasové aktivity

Diskutující pocítují rovněž nedostatek volnočasových aktivit pro mladší zdravotně postižené osoby. Tuto potřebu lze současně chápat ale i jako důsledek situace, kdy mají zdravotně postižení značné problémy najít uplatnění na trhu práce.

- *Chybí volnočasové aktivity pro handicapovanou mládež a dospělé, kteří už třeba skončili školní docházku. Někteří vyjdou i střední školu, ale oni nenajdou uplatnění.*
- *Pro velký počet z této skupiny, oni se plácají a neví co dělat. Práce pro ně není, vzdělávací systém skončil a oni neví co dál.*

Bariéry

V problematice bariér nám touto analýzou nešlo o to identifikovat konkrétní problematické budovy či místa, ale hledali jsme nedostatky, které mají obecnější platnost a které je možné najít v pozadí konkrétních případů. Přestože jsme se zaměřili na hledání lokality obecnějších problémů, pokud bychom měli uvést jedno obzvlášť problematické místo, pak by se jednalo o havířovské vlakové nádraží, na které se snášela největší kritika.

Ve fokusových skupinách jednoznačně převládal názor, že v problematice bezbariérovosti dochází v posledních letech ke zlepšení a že město Havířov usilovalo a usiluje o další pokrok. Samozřejmě, že zde nadále přetrvávají jisté nedostatky. V přístupu do budov, pohybu po městě, v hromadné dopravě a nakonec i v myšlení lidí. Celkový trend je vnímán ale jako pozitivní. A stejně tak i stav, kterého bylo doposud dosaženo.

- *Myslím si, že znám více města. A myslím si, že Havířov je na tom nadprůměrně dobře.*

Podobně jako senioři i zdravotně postižení jednoznačně preferují nízkopodlažní autobusy. Je tedy pochopitelné, že se v těchto skupinách objevoval požadavek na zvýšení jejich počtu. Konečným stavem by tedy byl kompletní přechod na tento typ autobusů. Pomineme-li ale jejich počty, objevily se v diskuzích i stížnosti na jejich nasazení, resp. nenasazení dle jízdních řádů. Šlo o situace, kdy nízkopodlažní autobus nejede, přestože je zaznačen v jízdním řádu nebo naopak jede, i když v něm není. Vzhledem k tomu, že tyto skupiny musí plánovat svou cestu předem, jsou silně závislé na přesnosti značení v jízdních řádech.

- *Těch bezbariérových autobusů, bud'me rádi, že tu jsou, ale není jich tolik, kolik by jich mělo být.*
- *Třeba se stane, že vlastně má přijet jo, bezbariérový spoj a nepřijede, takže ten vozíčkář potom je chudák, když tam musí stát.*

Problémem v oblasti bariér je i údržba chodníků v zimních měsících. Na tu se objevily rovněž stížnosti. Z pohledu seniorů či běžné populace se jedná především o zledovatělý či neodklizený sníh na chodnících. Z pohledu zdravotně postižených, zvláště pak vozíčkářů, je ale v zimních měsících značná komplikace i odklizený sníh nahrnutý na kraji chodníku, kde pro ně vytváří nepřekonatelnou bariéru.

V diskuzi se objevily i dvě výhrady čistě ze strany zrakově postižených. První stížnost byla na chybějící madla u schodišť ve vchodech do budov, neboť se potřebují při výstupu po schodech přidržovat. Druhá se pak týkala umístění dvou semaforů se zvukovým znamením v těsné blízkosti vedle sebe. Pro zrakově postižené je těžko rozeznatelné, který ze dvou semaforů má v danou chvíli zelenou.

- *Určitě by pomohla všude nějaká madla.*
- *By neměly být ty dva zvukové semaforey u sebe, protože to může toho člověka zmást.*

V diskuzích se zdravotně postiženými se objevovala i kritika myšlení ostatních lidí spojená s fyzickými bariérami. Ti dle nich někdy nevěnují problematice dostatečnou pozornost a neberou ohledy na omezení zdravotně postižených. To má za následek, že bariéry jsou větší, než by z technických důvodů musely být.

- *Když jsem o tom začala mluvit, tak jsem začala mluvit vlastně o architektonických bariérách, ale zrovna tak jsou ty bariéry i v myšlení lidí.*

Diskuze neukázaly v oblasti bariér na žádný fatální problém, který by zdravotně postižené stavěl do neřešitelné situace. Jedná se o různé vážné komplikace, které jim jednotlivě pouze omezují možnosti či komplikují život, ale na které ovšem naráží neustále.

Senioři

Hlavní zjištění:

- **Domov pro seniory:** Potřeba rozšíření kapacity domovů pro seniory.
- **Domov se zvláštním režimem:** Požadavek na zřízení služby domova se zvláštním režimem.
- **Osobní asistenční služba:** Nedostatečná kapacita služby osobní asistence.
- **Bariéry:** Hlavní nedostatky v oblasti bariér v městě Havířov.
- **Informovanost:** Potřeba zlepšení informovanosti cílové skupiny.
- **Byty RPG:** Nedostatečná spolupráce společnosti RPG a města.

Fokusové skupiny:

- **Odborníci**
- **Uživatelé**

Domov pro seniory

Jedním z nedostatků přímo v oblasti sociálních služeb zaměřené na seniory, které diskuze odborníků přinesla, je nedostatečná kapacita dvojice domovů pro seniory. Analýza poskytovatelů ukázala několik služeb, které nemají v Havířově zcela dostatečnou kapacitu vzhledem k poptávce. Domovy pro seniory ale představují službu, kde je počet neuspokojených zájemců zdaleka největší.

- *Dohromady máme kapacitu 274 uživatelů. Zájemců, žadatelů o pobyt je teď v současné době asi 1200. Co vedeme v evidenci.*

Domov se zvláštním režimem

Službu, kterou Havířov momentálně zcela postrádá, je domov se zvláštním režimem. Měl by být určen pro osoby se sníženou soběstačností v důsledku chronického duševního onemocnění, onemocnění stařeckou demencí, Alzheimerovou chorobou apod. Požadavek na tuto službu se objevil jak v diskusi věnované seniorům, tak i v diskusi věnované mentálně postiženým.

- *Jsou to i osoby zbavené způsobilosti k právním úkonům, pro které by to bylo vhodné a určité mezi nimi by se také našli a není jich málo. Situace se zhoršuje, protože ti opatrovníci, kteří se starají, buď mají nějaké zdravotní problém, nebo stárnou.*

Jedná se tedy o dosti velkou skupinu osob a pro pokrytí potřeby by bylo nutné zařízení s poměrně velkou kapacitou. Dle odhadů diskutujících minimálně 50 míst.

Případné zřízení domova se zvláštním režimem by vedlo k jistému odčerpání klientů a zájemců o domovy pro seniory. S ohledem na převis poptávky, která na domovy seniorů směřuje, by ale jeho zřízení pravděpodobně nemohlo nedostatečnou kapacitu domovů pro seniory zcela vyřešit.

Osobní asistenční služba

Na nedostatečnou kapacitu svých služeb upozornila i organizace Podané ruce, která má sídlo ve Frýdku Místku. Tato organizace působí rovněž v Havířově, kde poskytuje asistenční službu. Případné rozšíření této služby je ale omezeno finančními možnostmi a vyžadovalo by pravděpodobně zvýšení dotací z města Havířov.

- *Momentálně město Havířov, ze všech těch obcí, je město, které má nejvíce požadavků na naši službu.*

Bariéry

Z pohledu bariér nebylo město Havířov vnímáno diskutujícími jako zvlášť problémové, přestože v něm samozřejmě je stále co zlepšovat. Ve fokusových skupinách zdravotně postižených zaznělo několik připomínek, ty ale jednotlivě nepředstavují fatální problémy. Nejzávažnější problém v této oblasti tak přinesla diskuze s odborníky věnovaná seniorům.

Jedná se o několikapatrové domy bez výtahů, kterých je v Havířově poměrně velké množství. Pro seniory, kteří mají problémy s pohybem, se může nutnost zdolat schodiště stát téměř nepřekonatelnou překážkou, která vede k jejich izolaci.

- *Ty domy jsou stavěné tak, čtyři, pět pater, vysoké schody, bez výtahu, tak tady je jeden z velkých problémů.*
- *V Havířově jsou domy, kde je i čtvrté patro bez výtahů a lidi by i mohli chodit ven, ale jsou omezení tím, že musí zdolávat ty patra, takže v podstatě jsou izolovaní.*

To samozřejmě zhoršuje možnost takových seniorů adekvátně fungovat a navíc to i zvyšuje tlak na pobyťová zařízení.

- *Dostat se z těch bytů, to je dneska, řekla bych, ten největší problém. Ti lidé se třeba do DPS stěhují hlavně proto, že je tam bezbariérový přístup k tomu bytu.*
- *Velká pomoc by byla, kdyby se ty domy ve městě staly bezbariérové. Kdyby se daly v podstatě udělat výtahy. Protože spousta lidí by tak mohla v těch domácnostech zůstat mnohem déle.*

Senioři hodnotí bezbariérovost města obdobně jako odborníci. Jediná výhrada, která z jejich skupiny v tomto směru vzešla, směřuje k potřebě většího množství nízkopodlažních autobusů. V souvislosti s autobusovou dopravou se rovněž objevily stížnosti k někdy až velmi rychlým rozjezdům. Mnohdy řidič nepočká, než se pasažéři usadí a při prudké akceleraci tak senioři s horší pohyblivostí mají značné problémy udržet rovnováhu.

Bezpečnost

Senioři představují snadný cíl pro některé druhy kriminality. Důvod je nasnadě, s omezenými silami jsou téměř bezbranní proti fyzickému útoku. Důvěřivost a snadná zmanipulovatelnost řady z nich může vést a vede častěji ke zneužití ať už přímo okradením a podvody, nebo realizací sice legálních, zato ale zcela nevýhodných obchodů.

Tuto skutečnost si odborníci uvědomují a v Havířově snahy působit na seniory pomocí osvěty. Samozřejmě ještě vedle běžné práce policie. Ve vyjádření odborníků byla ale jistá skepse k dopadům, které tyto aktivity mají.

- *Naši senioři jsou neponaučitelní. Můžete jim to říct dvacetkrát a pod dvacáté první otevřou a pustí si někoho až do bytu.*

I samotní senioři, kteří se takových akcí účastní, si jsou vědomi omezených dopadů, které na ně mají, ale rozhodně oceňují pozornost, která jim i této problematice je věnována.

- *Jsou zváni k nám příslušníci policie a ti upozorňují na tyhle ty záležitosti a my máme možnost tam o tom hovořit. A radí nám, aby ty peněženky a tak dále. Někdy to je s úspěchem, někdy ne.*
- *Že opravdu jsme s tou policií ve styku, ...to беру jako obrovský plus.*

Fokusová skupina se seniory nepřinesla příliš podnětů pro zlepšení. Diskutující opakovaně dávali najevo, že město jim věnuje pozornost a oceňovali možnosti, které jim poskytuje. Pouze dvě témata se v diskuzi jeví jako výrazně problematické a to právě bezpečnost a chování mládeže k seniorům. Oproti bezpečnosti, kde senioři uváděli jako příklad závažné kriminální jednání, popisované konfliktní situace ve vztahu k mládeži byli hodnoceny výrazně mírněji.

- *Ti mladí jsou drzí, ...uráží starého člověka, i tak sprostě. To se teda vůbec nehodí.*
- *Také se nám nelíbí, když jedeme autobusem a ti mladí zůstanou sedět. Přistoupí nějaká stará paní s hůlčičkou nebo se dvěma a vůbec je nepustí se posadit. ...My teprve musíme ty mladé upozornit, aby uvolnili místo.*

Informovanost

Vzájemnou informovanost relevantních organizací hodnotili diskutující odborníci dobře. Informovanost samotných seniorů či jejich blízkých až na některé elementární informace ale hodnotili mnohem hůře.

Jak ukázalo šetření názorů veřejnosti v městě Havířov (viz. Výzkum názorů veřejnosti), internet jako zdroj informací není pro současné seniory příliš významný. U lidí nad 60 let je stále málo rozšířen a je tudíž nereálné jeho prostřednictvím efektivně tuto cílovou skupinu oslovit. Na druhou stranu Radniční listy, které město Havířov vydává, jsou bezpochyby zdrojem velmi významným a informace v něm obsažené se tak mohou dostat k většině seniorů.

V souvislosti se seniory, stejně jako u zdravotně postižených, byli jako významný zdroj informací jmenováni lékaři. Informovanost samotných lékařů ale odborníci stejně jako v případě fokusových skupin se zdravotně postiženými nehodnotili jako ideální.

- *Strašně moc důvěřují svým praktickým lékařům a de facto se velmi často obrací na ně a ty praktičtí lékaři nemají tyhle ty znalosti.*

Jak ukázal zmiňovaný výzkum názorů veřejnosti, sociální služby nejsou mezi občany Havířova zcela neznámé. Povědomí o nich ale není ani nijak zvlášť silné. A také není žádná organizace, kterou by občané chápali jako místo, kde jim vždy poradí nebo alespoň je nasměrují správným směrem.

- *Já si myslím, že pro ně chybí taková informace, když se dostanou do problémů, kam mají zavolat, aby tuto informaci získali.*

Protože není reálné, aby senioři či kterákoliv jiná skupina sledovaná v této analýze měla všechny potřebné informace pro řešení svých problémů, je důležité u občanů vybudovat dobré povědomí o jednom či několika málo místech, kde jim v různých krizových situacích pomohou či alespoň jim doporučí, kam se obrátit.

Z pohledu informovanosti se pak jako hlavní problémovou skupinou jeví osamocení senioři. Mají omezenou schopnost sami řešit problémy nebo jen vyhledat pomoc, nemají nikoho blízkého, který by to udělal za ně a současně pro organizace, které by mohly pomoc zajistit, jsou jen velmi těžce podchytitelní. A to do té doby, dokud jejich problémy nedosáhnou kritické úrovně.

- *Osamělost seniorů hlavně v rámci toho, než my na toho seniora vlastně vůbec přijdem, že on někde je sám a teď potřebuje pomoc.*

Byty RPG

Působení společnosti RPG, která je největším vlastníkem bytů v Havířově, bylo diskutujícími napříč fokusovými skupinami vnímáno značně kriticky. A to ve dvou rovinách.

Zaprvé bytová cenová politika vede k tomu, že se velké množství občanů Havířova dostává do tíživé či vysloveně krizové situace, na jejímž řešení se pak podílí město, sociální služby či jiné organizace.

Za druhé pak diskutující odborníci ve spolupráci se společností RPG nevidí příliš velkou vstřícnost vůči organizacím, které se potýkají s důsledky jejího působení v Havířově. Podstatná je realizace takové spolupráce, která bude umožňovat řešit problémy s předstihem či snadněji, s méně negativními sociálními dopady i nároky na kapacity pomoci ohroženým skupinám.

Osoby v krizi

Hlavní zjištění:

- **Dluhové poradenství:** Potřeba dluhového poradenství.
- **Ubytování specifických skupin:** Potřeba rozšířit možnosti ubytování pro osoby se specifickými potřebami.
- **Ubytovna pro ženy:** Potřeba zřízení ubytovny pro ženy.
- **Zimní období:** Potřeba minimálního zázemí v zimních měsících pro osoby bez přístřeší, které nevyužívají žádné pro ně určené zařízení.
- **Lékař:** Potřeba lékařského vyšetření a potvrzení pro osoby, které nemají vlastního lékaře.
- **Potraviny:** Růst zájmu mezi chudšími občany o poskytnutí bezplatné stravy.

Fokusové skupiny:

- **Odborníci**
- **Uživatelé**

Dluhové poradenství

Velká pozornost byla v diskuzi odborníků věnována dluhům a celkově finančním problémům, se kterými se potýká řada občanů Havířova. Diskutující se shodovali, že této problematice je potřeba věnovat mnohem větší pozornost než doposud.

V současnosti jsou jisté možnosti přímo v Havířově, příkladem je Občanská poradna. Případní zájemci o tento charakter pomoci jsou rovněž odkazováni na organizace v Ostravě. Lokální kapacity jsou ale značně omezeny a nejsou schopné zcela pokrýt potřeby. Vzhledem k tomu, že se často jedná o problémy, které není možné řešit jednou krátkou konzultací ale vyžadují opakované návštěvy či delší čas, jsou možnosti nabízené mimo Havířov (v Ostravě) pro velkou část zájemců špatně dostupné a tak je často nevyužívají a problém neřeší.

- *Tam dojde z dvaceti jeden. Oni potřebují teď, hned a tady. ...Většinou jsou to lidé, kteří nejsou moc orientovaní. To znamená pro ně ta Ostrava je tak daleká, oni neví kam dojet. Nechají to být, nebudou tu situaci řešit a dostanou se zas do těch problémů.*

Jak ukazují zkušenosti diskutujících, řada lidí, kteří se dostanou do problémů, začne hledat pomoc až ve chvíli, kdy jsou jejich problémy neudržitelné. To má samozřejmě za následek, že jejich problémy jsou v tento moment mnohdy už mnohem vážnější, komplikovanější a akutnější, než kdyby pomoc vyhledali zavčas. Rovněž i možnosti řešení jejich situace jsou značně omezeny.

- *Až když to dospěje do poslední fáze, kdy jsou soudně vystěhovaní, mají exekuce, jsou na ulici, tak potom oni přijdou, kdy je to úplně dotlačí do té nutnosti. Kdy už vlastně se jim téměř nedá pomoc.*

Jak ukázala diskuze, ze stávajících havířovských organizací by bylo možné řešit tuto problematiku prostřednictvím občanské poradny. Ta se v současnosti ostatně touto problematikou do jisté míry i zabývá. Aby ale mohla účinně problém řešit, muselo by dojít k výraznému navýšení jejich stávajících kapacit. Ani občanská poradna ale není schopná řešit jisté specifické problémy a proto byla diskutujícími uváděna rovněž potřeba zřídit v Havířově bezplatnou odbornou právní pomoc.

Spolupráce organizací, které se na tomto poli pohybují, i jejich vzájemné povědomí o ostatních institucích bylo ale diskutujícími hodnoceno veskrze pozitivně. Povědomí občanů Havířova o možnostech pomoci, která jim je v konkrétní situaci v jejich městě nabízena, je minimální. Problém je potřeba hledat ale i v postojích obyvatelstva a celkově nízké finanční gramotnosti.

Z toho pohledu je nutné chápat poradnu nikoli jako řešení, ale spíše jako jeho poslední článek. Určitou roli zde hraje i aktivní vyhledávání osob v tíživé situaci. V úplném základu je to ale osvěta a prevence, pokud se má těmto jevům v maximální míře předcházet.

Pokud jde o mládež, největší prostor vidí diskutující ve školách. Přeneseně je tak možné působit i na jejich rodiny. V případě dospělých může hrát významnou roli úřad práce, neboť jeho klienti patří mezi ty nejohroženější skupiny. Pokud jde o prostředek s celoplošným dopadem, pak zde určitým nástrojem může být periodikum Radniční listy.

Ubytování specifických skupin

V diskuzi bylo zmíněno několik specifických skupin osob, které se z různých důvodů nehodí pro ubytovnu, azylový dům ani stávající komerční ubytovny a v současné době je není příliš kam umístit.

Jako první můžeme uvést osoby s nějakým handicapem či horším zdravotním stavem a seniory.

- *Stejně tak senioři nebo handicapovaní lidé, zas nejsou úplně vhodné pro charitní zařízení, azylové zařízení.... I komerční ubytovna pro ně není vhodná. Protože mají nějaký handicap, který vlastně pro to ubytování není úplně vhodný.*
- *Setkáváme se v poslední době s nárůstem seniorů, kteří opravdu nezvládají platit nájemné. Ještě v souvislosti s deregulací nájemného, kdy nájemné bude vyšší. Budou s tím určité problémy.*

Další takovou skupinu představují naopak zase osoby mladšího věku, pro které rovněž nejsou tato zařízení vhodná.

- *Ne vždy je vhodné umístit devatenáctiletou osobu, která přijde z dětského domova, ztratí bydlení nebo má jiné problémy v azylovém domě. Ta skladba tady lidí v těch azylových zařízeních je trošku jiná a ne vždycky je to úplně vhodné.*

Pro vícečetné rodiny není prostředí azylového domu ideální a ubytování na komerčních ubytovnách je s ohledem na počet osob velmi drahé.

- *Je problém kam tyto vícečetné rodiny. Jak v azylovém domě, který se snaží, ale je to problém, pokud tam přijde matka s pěti dětmi. Stejný problém je umístit tuto ženu někde v komerční ubytovně, kde se opravdu platí za každé dítě. Ta částka vychází třeba na patnáct tisíc.*

Jak ale zaznělo v diskusi fokusové skupiny u tématu rodina, umístění rodin, které ztratí bydlení, je problémem obecně. Nejen v těchto případech.

- *Pokud dojde k vystěhování rodiny, my nemáme kam tu rodinu dát. My ji musíme trhat. Ale to není proto, že by se ta rodina musela rozdělit, ale my nemáme kde tu rodinu na přechodnou dobu umístit.Chybí.... sociální byty, které by tam byly na dočasnou dobu. Kde ta rodina, než se něco vyřeší dál, by mohla nějakým způsobem fungovat.*

Další ze skupin, se kterými je v rámci současné nabídky problém, jsou oběti domácího násilí. Jedná se především o ženy, ale týká se i muže a můžeme se zahrnout i týrané seniory.

- *Komerčně je ubytovat je té jejich situaci se v 90 % nedá. Protože když se jedná o ty ženy, tak jsou ekonomicky závislé na tom násilníkovi.v podstatě se ze dne na den ocitnou bez toho zázemí. Tak je to vlastně strhne zpět k tomu násilníkovi.to je nejčastější problém, proč se nám ty ženy vrací zpátky a žijí v tom dál a pak se chodí jen vyprávět a už s tím nechtějí nic dělat.*

Jako možné řešení bylo uvedeno vybudování zařízení typu Přístav, tj. zařízení spravovaného Armádou spásy v Ostravě. To je určeno pro osoby bez přístřeší, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění, dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu, osoby s omezenými schopnostmi a osoby, které vyžadují pravidelnou pomoc.

Další uváděnou možností bylo zřízení městské ubytovny. Ta by musela být cenově více dostupná než stávající komerční ubytovny a současně by bylo vhodné, aby se v rámci takového zařízení s klienty dále pracovalo. Komerční ubytovny v Havířově nejsou pro tyto skupiny osob vhodné a to nejen z cenových důvodů. Co do úrovně jsou havířovské ubytovny hodnoceny dosti negativně, zvláště pak ubytovna Merkur. V podstatě stejné hodnocení jako odborníci nám na adresu tohoto zařízení uvedli i uživatelé.

V případě mladších osob diskutující viděli jako vhodnější cestu spíše provoz zařízení typu domu na půl cesty, než výše jmenované.

Možností by byly rovněž samostatné byty vyhrazené pro tyto účely, tedy byty přidělované městem. U těchto skupin osob je ale důležité, aby zde nebyly zakomponovány vstupní bariéry například ve formě kaucí, kdy je po zájemci vyžadováno jednorázově zaplatit vyšší částku. Tu ovšem tyto skupiny mají mnohdy problém nahromadit, přestože jednotlivé měsíční splátky nájemného by byly schopny zvládnout.

Ubytovna pro ženy

Diskuze ukázala i potřebu zřídit ubytovnu pro ženy. Nejbližší zařízení tohoto typu je v Ostravě a jako u řady jiných cílových skupin a služeb se tento fakt s ohledem na počet osob, které by takovou službu mohly využít, nejeví jako ideální.

- *....co tu chybí. Ubytovna pro ženy. Protože ta je v Ostravě nejbližší a vyskytuje se větší počet žen v našem středisku.*

Zimní období

Část bezdomovců není ochotna dodržovat pravidla, která jsou spojena s využitím služeb typu ubytovna či denní centrum a raději zůstávají na ulici. A to i v zimních měsících, kdy se životní podmínky lidí na ulici značně stíží. Neochota využít nabízené možnosti souběžně s velmi těžkými podmínkami, které až mnohdy ohrožují jejich životy, vedou pak u této skupiny k větší míře agresivity a nežádoucího chování.

- *Tam stoupá agresivita těch lidí. Tam nechce jít na azylák, protože nechce dodržovat tu normu a on je v bezvýhodné situaci, protože je mu velká zima a potom udělá cokoliv. ...Tak co bude dělat. Začne krást a je mu to jedno. Dostat se do vězení. Vězení pro něj není trest.*
- *Aby ti lidé nezmrzli nebo nedostali se do té krizové situace, že by udělali něco horšího.*

Konkrétní podoba takové služby z diskuze nevyplývala. Jednalo by se ale jednoznačně o službu sezónního charakteru, která by zajistila minimální standart. Byla by také spojena s nižší nutností dodržovat ze strany uživatelů řád spojený s využíváním daného zařízení. Tedy například služba typu stany k přespání a možnost získat jednou denně teplé jídlo.

Lékař

Organizace působící v této oblasti se potýkají rovněž s problémem, kdy mezi jejich patří lidé, kteří nemají vlastního obvodního lékaře. V případech, kdy je potřeba absolvovat zdravotní vyšetření a získat potvrzení, je není kam poslat.

- *Je spousta lidí, která vlastně nemá svého obvodního lékaře.*

Řešení by diskutující odborníci viděli v tom, pokud by byl domluven jeden lékař, který by pravidelně tuto službu zajišťoval a na kterého by se bylo možné obrátit. V minulosti tu obdobná možnost již byla a alespoň z pohledu diskutujících se osvědčila.

- *To město by mohlo mít nějakého lékaře, který by tyhle klienty bral a nějakým způsobem je řešil.*

Potraviny

Zkušenosti především z denního centra ukazují, že roste počet osob, které s ohledem na vlastní tíživou situaci mají zájem získat na tomto místě stravu. Přičemž se nejedná přímo o osoby žijící na ulici.

- *Setkáváme se s lidmi, kteří nespádají do cílové skupiny u nás, ale chodí s tím, že mají hlad.To se týká i těch rodin s dětmi i jednotlivců, jedná se i o ty seniory.*
- *Musíme vycházet z toho, že těch lidí přibývá a my nemůžeme opravdu tam rozdávat všem.*

Jako možné řešení bylo zmíněno zřízení potravinové banky. Zkušenosti části diskutujících s touto službou mimo Havířov ale naznačují, že se zřejmě nejedná o službu, která by byla pro řešení tohoto problému adekvátní.

Diskuze tedy neukázala jasnou možnost, jak daný problém řešit. Omezujeme se zde tedy na jeho pouhou identifikaci. To zda vůbec, případně jakou formou ho řešit si vyžaduje další jednání.

Pohled uživatelů

Fokusová skupina s uživateli přinesla několik zajímavých podnětů, ale s výše uvedenými body se prolíná jen minimálně a tak je uvádíme souhrnně pod tímto posledním bodem.

Diskuze se účastnili muži využívající služeb azylového domu, ubytovny nebo denního centra. Všechny služby v principu chválili, objevilo se ale i několik stížností či návrhů na zlepšení.

V případě ubytovny byla výhrada směřována na provozní dobu při špatném počasí. Klienti by uvítali, pokud by byli do zařízení vpuštěni dříve případně mohli odejít později, než je standardní čas.

- *Počasí nepočasí. Kromě zimy. V podstatě až od sedmi se začíná pouštět.*

U denního centra si klienti stěžovali na drogově závislé, kteří využívají jak služeb tohoto centra, tak i blízkého centra drogové pomoci. Drogově závislé vnímají obecně jako problematictější část klientely zařízení a současně cítí jako nespravedlnost, když využívají obě služby.

- *Nevím, proč se to všechno slízá u nás. V nízkopodlažním.*
- *Oni tam maj televizi a přesto lezou k nám. To je právě ten nešvar, že tam dělají binec, chechtají se. Protože jsou pod drogou kolikrát.*
- *Oni tam přijdou z těch drogovejch, dostanou pečivo, dostanou kafe, všechno. Vrátí se na drogové a tam dostane to samý.*

Ze strany uživatelů azylového domu vzešla jistá výhrada pouze ke stravě.

- *Nemyslím lepší suroviny, ale když už ty potraviny jsou, tak se mi prostě zdá jako plýtvání, prostě udělat z toho takový lidově řečeno maglajz.*

Uvedené služby samozřejmě zahrnují dosti širokou škálu klientů co do jejich úrovně návyků a chování. Z toho automaticky pramení jistá míra komplikací ve vzájemném soužití.

- *Možná bych se připojil tady ke kolegovi, že by se mohl zvýšit nějaký individuální dohled nad některými lidmi, co se týče hygieny. Že by mohli jaksi tu hygienu provozovat častěji.*

Jak jsme psali již v úvodu, takto široce zaměřená analýza není příliš vhodná k posuzování spokojenosti klientů s jednotlivými službami. Uvedené výhrady tak předkládáme spíše jako podnět k zamyšlení, než jako jednoznačné závěry.

Popis uživatelů jejich vlastního prvního kontaktu s organizacemi tohoto typu ukazuje na jisté nedostatky v informovanosti běžné veřejnosti. Diskutující před tímto kontaktem neměli o službách povědomí a nasměrovali je na ně až jiné instituce nebo lidé v podobné životní situaci.

- *Najednou jsem se stal tím bezdomovcem a co, nevěděl jsem vůbec co. Kam půjdu. Jestli pod most. Co mám dělat nebo jak.*
- *Poprvé to narazíte nechtěně. Sednete si v parku, dáte si šmatlák a dovíte se, kde máte si lehnout.*

V diskuzi se opakovaně objevovala rovněž výhrada k přístupu, který k lidem bez přístřeší mají někteří úředníci. Samozřejmě je potřeba vzít v úvahu, že to není skupina s příliš velkým odborným povědomím. Tudíž je těžké z vyjádření jen jedné strany určit, kdy se jedná o neochotu úředníka, limity dané zákonem nebo chybné přesvědčení uživatele o rozsahu vlastních práv.

- *Když jsem nebyl bezdomovec, v jiném postavení a to jednání bylo jiné. Jo, dneska to člověk pociťuje. Je tam určitý odstup, tam je. Samozřejmě je to individuální podle toho konkrétního úředníka, kterého potkáte na tom úřadě.*
- *Ten systém je udělaný tak. Šup dolů s tím člověkem a až je dole aha. Tak něco, nějak mu pomůžem. Nahoru už se špatně leze. ...V některých případech stačil trochu vstřícnější přístup některých lidí. Nenechat toho člověka spadnout.*

Osoby ohrožené závislostí a závislé na návykových látkách

Hlavní zjištění:

- **Služby pro nezletilé a mladistvé:** Potřeba služeb pro nezletilé a mladistvé.
- **Služby pro abstinující:** Potřeba služeb pro abstinující.
- **Prevence:** Potřeba posílit a zefektivnit primární prevenci.
- **Dostupnost:** Snadná dostupnost drog a alkoholu v Havířově.

Fokusové skupiny:

- **Odborníci**
- **Uživatelé**

Služby pro nezletilé a mladistvé

Analýza ukázala, že dochází k postupnému snižování věku uživatelů drog. Tento postřeh zazněl ve fokusových skupinách odborníků zaměřených na drogy i rodinu. Současně to ze svých zkušeností potvrdili i samotní uživatelé drog.

- *Jako velký problém vnímáme rozšířenost již nezletilých a mladistvých uživatelů.*

V souvislosti s tímto trendem se ukazuje silná potřeba služeb následné péče pro nezletilé a mladistvé. Stávající služby se orientují na starší osoby. Pro práci s nejmladšími uživateli jsou využívány především služby v okolních městech jako Ostrava či Karviná. Ty nejsou ale vzhledem k vzdálenosti a potřebám dostatečné.

V diskuzi byla uváděna především následná péče. V tomto smyslu byla zmíněna i absence dětského psychiatra v Havířově. Kvalitní a snadno dostupná pomoc přímo v Havířově by výrazně zlepšila možnost práce s touto skupinou.

Služby pro abstinující

Druhá skupina osob, kterým stávající organizace a zařízení nemohou nabídnout adekvátní pomoc, jsou závislé osoby, které se snaží zařadit zpět do běžného života.

- *Kontaktní centrum slouží jakoby středisko prvního kontaktu a v podstatě tam dochází k tomu, že tam chodí samozřejmě klientela, třeba nemá žádnou motivaci přestat brát drogy a nadále drogy užívají.*
- *Je potřeba v Havířově vytvořiti zařízení, které se bude zabývat přímo pomocí lidem, kteří už se rozhodli abstinovat, kteří už ten problém chtějí řešit.*

Jako možnost, jak nabídku služeb v této oblasti dále rozvíjet, byla uvedena adiktologická poradna, doléčovací centrum včetně chráněného bydlení a sociálně pracovní agentura.

Samotní uživatelé v diskuzi věnovali v tomto směru pozornost především otázce hledání zaměstnání, které neviděli zvláště optimisticky.

- *Když jdete na nějaké výběrové řízení, tak je tam součástí zdravotní prohlídka. „oni si v těch papírech zjistí, že jste byl léčen, tak vám řeknou „jo, my vám zavoláme“, ale stejně vám nezavolají.*

- *Takže když tu práci hledám tak spíš na černo, tam je větší šance, že člověk tu práci najde.*

Možnost sehnat práci tzv. „na černo“ hodnotili uživatelé jako mnohem snazší než sehnat ji na legálním trhu práce. Jako hlavní nedostatek této možnosti uživatelé vnímali riziko, že nedostanou za svou práci zapláceno. To, jak se zdá, je v Havířově poměrně běžným jevem.

- *Chybí tam ta jistota té smlouvy, že to není nějak vymahatelné. Nemůžu přijít někam. „Já tam pracuji na černo a on my nezaplatil“. Ještě mě zdupou, že obírám stát...*
- *Hodně lidí též pracovalo takhle po černě, dlužili jim aji tři měsíce. A když už je to po několikáté, ...tak to už se potom nechce. Neví se už. Mám tam jít, zase mě obere. Nebo nemám tam jít.*

Vedle legálního a nelegálního trhu práce uživatelé zmínili i možnost veřejně prospěšných prací. Zde spatřovali jako vážný nedostatek malé množství míst, které jsou tímto způsobem k dispozici a tudíž minimální možnost je využít.

- *Tam je permanentně plno. Tam se dostat, to je fakt zázrak.*

Prevence

Primární prevence v Havířově nebyla rozhodně hodnocena jako zvláště špatná. Diskuze se zaměřila především na prevenci na školách, kde ale vidí diskutující odborníci řadu dílčích nedostatků, které omezují její pozitivní dopady.

- *Je to hodně individuální. Škola má výchovné poradce, má koordinátory, preventivy ale teď je na tom, zda ten člověk to pojímá jako funkci nebo jestli ...je dokáže vtáhnout do toho problému a říct jim nějaké poselství.*

S tímto souvisí ale druhý problém, kterým je nedostatečná vzájemná koordinace všech aktérů, kteří v Havířově na poli primární prevence ve školství nějak fungují.

- *Každý ví co dělá, ale nikdo to neví v tom součtu.*

Výrazná komplikace byla spatřena v přístupu vlastních škol k preventivním aktivitám. Diskuze se ale neúčastnil žádný zástupce v pozici ředitele školy či podobně. Tudíž vycházíme z pohledu odborníků, kteří se školami pouze spolupracují, tedy z pohledu z vnějšku. Ve vztahu k vedení části škol je vnímána obava z toho, že jakákoliv zvýšená pozornost věnovaná drogám či jiným obdobně negativním jevům dává na venek signál, že tyto problémy se na dané škole vyskytují. Při této interpretaci by tak jakýkoliv zvýšený zájem paradoxně vedl k ohrožení pověsti školy.

- *Dokud budou mít obavu, že se to někde rozkřikne, že tam jsou drogy a že potřebují nějaké aktivní programy, tak to neotevřou.*
- *Aby byl ředitel oceněn za to, že se něco takového zjistí a že se tam něco takového otevřeně řeší. A ne aby z toho měl ještě problémy někde výš. Že jeho škola je zahlcena drogami. A je v tom negativním smyslu. Protože potom to přestane řešit,*

když se o jeho škole začne mluvit negativně. Ale naopak pozitivně, že naopak má snahu otevřeně k tomu přistupovat.

Určitý nedostatek můžeme spatřit i v absenci exaktnějšího měření dopadů těchto preventivních aktivit. To je ale z pohledu jednotlivých organizací těžko proveditelné. Tento fakt samozřejmě oslabuje zpětnou vazbu a zhoršuje možnosti rozvoje používaných programů. Podstatné je rovněž zajistit možnost rozlišit úroveň jednotlivých programů či organizací, které je zajišťují.

Skutečnost, že dochází ke snižování věku uživatelů drog, by neměla být chápána jako projev neefektivnosti prevence a důvod k jejímu omezení. Naopak, měla by ji být věnována větší pozornost. V této souvislosti se v diskuzi objevila připomínka ze strany Centra prevence pro děti a mládež, kde narazili na své limity a nemají možnost dál své aktivity rozšířit.

Vzhledem k jisté roztržitému snah v oblasti primární prevence a chybějícím datům o jejich výsledcích by si celá problematika zasloužila podrobnější prozkoumání, které by předcházelo rozhodnutí o tom, kterým směrem soustředit síly. To už ovšem leží mimo možnosti této analýzy.

Dostupnost

Jedním z hlavních problémů, který souvisí s užíváním nejen drog ale i alkoholu, je jejich snadná dostupnost. To, že jsou drogy snadno dostupné, není názor pouze odborníků, potvrzovali ho i uživatelé.

- *Ta dostupnost je velice jednoduchá. Člověk se s tím může setkat ať před školou nebo přímo ve škole.*
- *Občas jsou špatné dny a trvá to několik hodin. Ale z obecného hlediska není problém.*

V případě alkoholu se diskuze zaměřila především na dostupnost dětem, které by se k němu legální cestou neměly dostat. I zde odborníci viděli značný problém v tom, že je alkohol nezletilým běžně prodáván. Hlavní cestu nápravy viděli diskutující v účinném postihu nepoctivých obchodníků. Jak konkrétně toho dosáhnout ale už nebyli schopni jasně určit.

- *Vyhlášek je spousta, zákazů je spousta. Ze zákona je zákaz prodeje alkoholu, cigaret mladistvým. Stejně se to prodává. Protože se jim to vyplatí, těm prodejcům. A pokud nebude páka na to, aby se jim to přestalo vyplácet, tak se můžem stavět na hlavu, můžem pracovat s děckama jak chceme, ale pokud se jim to bude finálně vyplácet, tak to dělat budou.*

Vedle efektivnějších způsobů represe vůči těm, kteří porušují zákony, je možné ale hledat i způsoby pozitivní motivace k jejich dodržování.

- *Kluby, které toto dodržují. Že dodržují noční pořádek, že dodržují pořádek kolem klubu, nejsou tam případy, že by nalili mladým lidem, tak dostanou určité certifikace od té organizace a tím pádem jsou viditelní. Že dodržují pořádek a takové ty normativní věci společnosti (uváděná zkušenost z Plzně).*

Stejně jako dvojice předchozích problémů bylo diskutujícími hodnoceno množství heren ve městě. Oproti ostatním nebyly vnímány jako zásadní a přímý problém pro mládež. Přestože jich je ve městě velké množství a mají negativní dopady na společnost, omezený přístup mládeže je tu dodržován v mnohem větší míře než u alkoholu. Současně pro mládež nejsou herny ale ani tak atraktivní.

Otázka gamblerství a alkoholismu neukázala v diskuzi akutní potřebu žádné konkrétní sociální služby.

Také uživatelé popisovali trend, kdy s drogami začínají čím dál mladší lidé. Uživatelé navíc zmínili i druhý trend, který jsme si ovšem už nemohli ověřit na zkušenostech odborníků. Podle uživatelů dochází k postupnému otevírání trhu, snížení kvality drog a k zhoršení vzájemných vztahů v rámci skupiny. Mimo trendy celospolečenského vývoje byly tyto změny vysvětlovány konkrétně zatčením dvou místních nejvýznamnějších dealerů a následném zaplnění mezery na trhu.

- *Ty začátky, byla to uzavřená skupina lidí, málokdo se mezi ně dostal a bylo tam bratrství. Jako že se nepodělávali lidi navzájem. A teďka. Teďka někomu dáte peníze, buď vám s tím nepřijde nebo přinese, já nevím pudr, sodu nebo sůl. Občas když je hovado tak taky aceton.*
- *Zavřely dva důležité lidi a šlo to do.....*
- *Kvalitou to šlo strašně dolů, přitom prodává každý blbeček.*

Uvedené názory o snadné dostupnosti drog potvrdila i fokusová skupina, které se účastnila přímo mládež.

- *Projdu po škole, kde jsem studoval. Prošel jsem chodbou a čtyřikrát mi byla nabízena marihuana a dvakrát náký svinstvo. To jsem vůbec nevěděl, co to je.*
- *Stačí se postavit před Elán a zeptat se.*
- *Jak je třeba skatepark, tam se třeba zeptá, jestli někdo nemá trávu a ten už volá...*

Nabídka Havířova ohledně alkoholu rozhodně nezaostává a i cenová úroveň byla vnímaná jako příznivá. Zvláště v porovnání s cenami za volnočasové alternativy jako je návštěva kina či bazénu. Ani dostupnost alkoholu pro mladistvé jimi nebyla vnímána jako zásadní problém.

- *.... je taková malá večerka, kde se prodává víno za 13 korun a prodají ho komukoliv. Ať je vám 24 nebo 13, máte víno. Jim je to jedno, oni ho prostě prodají.*

Vážným problémem spojeným s užíváním drog byla v diskuzi označena i kriminalita, která se na něj váže. Ta zahrnuje celou škálu kriminality počínaje krádežemi rodinného majetku v domácnosti a konče násilnou trestnou činností.

- *Když oni nemají, tak jdou do Tesca, tam si nakoupí zadarmo. Nebo do Kauflandu. Přijde do nejbližší zastavárny a tam ho vykešují. Za to co on donese. Za to on si koupí dávku a je to.*
- *Zastavárna je ráda, že jim nosí zboží. Má v podstatě mikrododavatele.*

Diskuze se k řešení problematiky kriminality stavěla spíše přeneseně. Tedy přes omezení užívání drog případně alkoholu. Nebyla zaměřena tedy na konkrétní návrhy v této oblasti.

Rodina, mládež a děti

Hlavní zjištění:

- **Detailní analýzy:** Potřeba detailní analýzy situace havířovských rodin a drogové scény ve městě.
- **Podpora města:** Požadavek na větší podporu města Havířov.
- **Speciální třída pro děti s ADHD:** Požadavek na zřízení speciální třídy pro děti s ADHD.
- **Zařízení pro rodiny s malými dětmi:** Potřeba větší nabídky cenově dostupných zařízení pro rodiny s malými dětmi.
- **Volnočasové aktivity pro mladé:** Potřeba větší nabídky volnočasových aktivit pro mladé.
- **Neorganizovaná mládež:** Nedostatek míst pro neorganizované trávení volného času mládeže.

Fokusové skupiny

- **Odborníci**
- **Uživatelé: Rodiče**
- **Uživatelé: Mládež**

V tomto typu analýzy se stává, že některá témata se v identické podobě objeví ve dvou či více skupinách (např. senioři a zdravotně postižení). V závěrečné zprávě je ale uvádíme vždy jen pod jednou z kapitol, podle toho, kam obsahově více spadají.

Fokusová skupina odborníků za rodinu přinesla tři taková významná témata. Jedná se o:

- Drogovou tematiku, tj. snižující se věk uživatelů návykových látek a potřebnost služeb zaměřených přímo na mládež.
- Problematiku zadlužení a potřebu dluhového poradenství.
- Nedostatek možností pro ubytování rodin, které ztratily bydlení a ubytování pro oběti domácího násilí.

Tato témata jsou podrobně popsána v kapitole „Osoby ohrožené závislostí a závislé na návykových látkách“ a v kapitole „Osoby v krizi“. V této kapitole se tedy zaměříme na ostatní témata, která již nespádají pod jiné skupiny a postřehy, které přinesly fokusové skupiny s uživateli.

Detailní analýzy

Téma, ke kterému se diskuze s odborníky opakovaně vracela, byla potřeba detailních analýz. A to v rámci tématu rodina, kde by měla být zmapována struktura rodin s ohledem na patologické jevy a analýza, která by kvantitativně mapovala drogovou scénu v Havířově. Analýzy byly skupinou chápány jako nutný prostředek pro řešení vážných nápravných problémů, se kterými se v současnosti nejen havířovské rodiny potýkají.

- *Jaká je vůbec situace rodin v Havířově? My to nevíme. Myslím si, že to neví nikdo. Protože nebyly nějaké analýzy dělané, rozbor těch rodin. V jaké úrovni situační, sociální žijou. Nevíme.*
- *V současné době poměrně je velký propad, těch rodin, už z té střední skupiny.*

Ve skupině rovněž vyplynul i požadavek na důkladné zmapování všech organizací, které v Havířově nějakým způsobem pracují s rodinou, dětmi či mládeží, resp. nabízí pomoc nebo možnosti trávení volného času.

Malá podpora města

V diskuzích fokusových skupin se opakovaně objevovala výhrada vůči magistrátu města Havířov. Dle diskutujících nedostatečně podporuje organizace pracující s danými cílovými skupinami. Kupodivu nejčastěji uváděnou formou podpory nebyly finance, ale prostory. I aktivity, které fungují na dobrovolnickém základu, vyžadují značné náklady, pokud je s nimi spojena nutnost platit komerční nájemné. Pokud finance nejsou k dispozici, pak to omezuje možnosti rozvoje neziskových aktivit.

Diskutující se domnívají, že by město mělo nabídnout takovým organizacím prostory za zvýhodněné nájemné. Tento názor samozřejmě vychází z předpokladu, že město má k dispozici prostory, které by na tyto účely mohlo využít.

Nejčastěji tato výhrada zaznívala právě ve fokusových skupinách věnovaných rodině. Objevovala se obecně ale napříč všemi sledovanými tématy. Výjimkou byla skupina seniorů, která město naopak chválila za pozornost, kterou jí věnuje.

Speciální třída pro děti s ADHD

Vedle potřeby speciální třídy pro smyslově postižené děti, která vyplynula z diskuze fokusové skupiny zdravotně postižených, je v Havířově zájem rovněž o zřízení speciální třídy pro děti s ADHD (porucha pozornosti s hyperaktivitou). A to vzhledem k tomu, že se je v současnosti z části nedaří integrovat v rámci běžných tříd.

- *Bylo by velmi žádoucí, kdyby po vzoru třeba Brna, Prahy, byly zřízeny třídy pro děti s ADHD. S těma děckama nikdo nechce pracovat. Jsou přehazovány ze školy na školu.Myslím si, že Havířov těch dětí má hrozně moc....Ty děti jsou problémové, vytěsněné ze školy.*

Zařízení pro rodiny s malými dětmi

V diskusi ve fokusové skupině s rodiči zazněly dva hlavní požadavky. Prvním byl požadavek na více míst, kde by mohly trávit čas rodiny s malými dětmi. Jedná se o zařízení jako např. mateřská centra, která jsou alternativou i při chladnějším nebo horším počasí. Samozřejmě by tyto možnosti měly být cenově dostupné.

- *Je tu málo věcí pro malé... Nemyslím parky, ty jsou v létě. Ale spíš něco takového od toho podzimu do toho jara, že se nemá kam chodit s malým dítětem, protože každý sedí doma.*

- *Je obrovská poptávka po tom, aby rodiny jednak i maminky a tatínkové co jsou na mateřské dovolené, mohli zrovna třeba v takovém období někde zajít a mohli, prostě aby nebyli pořád zavření doma.Aby mohli celé rodiny někde trávit společný čas.*
- *V tom věku od těch 18 let, někteří opravdu nemají zájem dělat něco duchaplného, nebo se věnovat něčemu. A jde fakt o to posedět s těmi vrstevníky někde, prostě. Pobavit se a pokecat. A jestli je jediná příležitost ta hospoda a u toho piva, tak tam jdou. Protože jiné možnosti nejsou.*

Volnočasové aktivity pro mladé

Druhý z hlavních požadavků, který ukázala fokusová skupina s rodiči, se týkal možností trávení volného času pro starší mládež, příp. mladé dospělé. Dle diskutujících nenabízí Havířov příliš možností a tak řada mladých tráví svůj čas doma nebo naopak po hospodách a restauracích.

- *Není tady vlastně kromě řeknu hospod nic, kde by mohli trávit rozumě ten volný čas. Takže buď jsou tam takové extrém, že ti mladí lidé, od těch 15 buď sedí doma.... a jsou pořád na počítači A ti co nejsou doma, chodí jenom do hospod. Takže je to takový extrém. A nic mezi tím.*
- *V tom věku od těch 18 let, někteří opravdu nemají zájem dělat něco duchaplného, nebo se věnovat něčemu. A jde fakt o to posedět s těmi vrstevníky někde, prostě. Pobavit se a pokecat. A jestli je jediná příležitost ta hospoda a u toho piva, tak tam jdou. Protože jiné možnosti nejsou.*

Nedostatek míst pro neorganizované aktivity

Za hlavní nedostatek, který vzešel z fokusové skupiny přímo s mládeží, lze označit málo možností pro neorganizované trávení volného času. Nabídku kroužků a podobných aktivit vnímali diskutující jako dobrou. V horší situaci je podle nich mládež, která dává přednost neorganizovanému trávení volného času. Zvláště patrné je to v zimních měsících, kdy prostě „postávání na ulici“ stejně jako vykonávání jiných venkovních aktivit je z důvodu nepříznivého počasí omezeno.

- *....tak třeba my sedíme, mrzneme v dětském parku, co je vlastně ve městě. Sedíme tam, mrzneme tam. A když třeba chceme na chvíli do Elánu, tak tam nás od tad' zase vyhodí. Takže nemáme vlastně kam jít už. My se vlastně nudíme.*
- *Spoustu lidí má o něco jiného zájem, kdyby bylo kam chodit. Já třeba vedu klub Dračího doupěte. A znám spoustu lidí, co hraje Dračí doupě. Jako hru. Ale na to se potřebuje prostor.*

Případné kroky v této oblasti by ovšem vyžadovaly rozvoj široké palety možností a ne vybudování jednoho typu zařízení nebo podporu určité aktivity. Což sebou nese potřebu zjistit, o co je mezi mládeží zájem. V samotné diskuzi zazněla potřeba jak více nízkoprahových klubů pro mládež, tak volných ploch pro sprejery nebo např. zkušebnu pro kapely, tedy dosti různorodé návrhy. I samotní diskutující se ale shodovali, že neorganizované zde neznamená zcela bez kontroly. Aby se taková místa nestala centrem problémového chování.

Poměrně velký význam byl v diskuzi s mládeží věnován nabídce obchodů, která byla v diskuzi jedním z hlavních kritérií hodnocení života v Havířově. Nabídka tu byla chápána ve dvou rovinách. Kvalita obchodů, kterou bychom mohli ilustrovat na nedostatku obchodů značkového oblečení a naopak velkého množství obchodů provozujících Vietnamci. A dále pak přítomnost či spíše nepřítomnost velkých nákupních center, jejichž koncentrovaná podoba představuje i jakýsi pomyslný vrchol. Přičemž obchody nebyly chápány čistě v rovině zdroje zboží, ale do jisté míry i jako forma trávení volného času.

- *Je tu třeba ten Elán, ale to je strašně málo. ...Je to ale strašně malinké.*

Nahlížíme-li na Havířov touto perspektivou, pak nebyl hodnocen příliš pozitivně. K tomu bezpochyby přispěla i skutečnost, že pro hodnocení bylo důležité poměrování s nabídkou v Ostravě.