



**UNIVERSITAS, s.r.o.**

Borovská 1425, 190 16 Praha 9

Tel.: 281972182

[www.universitas.cz](http://www.universitas.cz)

IČO: 274 17 719

Zapsána v OR Městského soudu v Praze,  
oddíl C, vložka číslo 10777

**Sociální služby:  
Potřeby a názory občanů  
v Karlovarském kraji  
2007**

*Zpráva ze sociologického výzkumu*

Zpracovali:

**Doc.PhDr. Jiří Buriánek, CSc.**

**PhDr. Pavel Kuchař, CSc.**

*Praha  
2008*

## Obsah

1. Sběr dat a popis souboru	4
2. Využití sociálních služeb a potřeby občanů	7
3. Dostupnost a hodnocení služeb	9
4. Lokální diferenciacce	13
5. Strategie řešení problémů	16
6. Požadavky na vybavenost obce a informovanost	22
7. Sociální problémy a požadavky na řešení	29
8. Osobní problémy	31
9. Doporučení k metodice	33
10. Závěry	34
11. Příloha: Diference podle obcí	35

Zadavatelem tohoto výzkumu, který tvoří součást širšího projektu, je Komunitní plánování o.p.s. se sídlem Žďár 58, 398 11 Protivín. Byl proveden v závěru roku 2007 v Karlovarském kraji. Klád si cíl získání podkladů pro plánování rozvoje sociálních služeb, a to z hlediska

- Potřeb občanů, jednotlivých sociálních skupin
- Informovanosti a orientace občanů po zhruba ročním působení nového zákona
- Strategii aktérů, pomocí nichž by chtěli potenciální problémy řešit,
- Další problémů, s nimiž se občané v místě bydliště setkávají.

Výzkum zahrnul 14 obcí Karlovarského kraje (jde o obce s rozšířenou působností a obce s pověřeným obecním úřadem). Cílem výzkumu je získání podkladů pro stanovení priorit a opatření v připravovaném střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb pro období 2009-2013. Základ výzkumu tvořilo výběrové šetření obyvatel těchto obcí, zaměřené na zjištění jejich potřeb, zkušeností s využíváním sociálních služeb a jejich preferencí do budoucna. V přípravné fázi jsme realizovali kvalitativní šetření s poskytovateli – odpovědnými úředníky z jednotlivých obcí (formou dotazování a informativního workshopu).

Velikost souboru byla stanovena na 1 600 respondentů (vybraném náhodně z běžné dospělé populace), abychom mohli najít základní cílové skupiny uživatelů péče, třebaže při takto koncipovaném výběru mohli přímí uživatelé tvořit jen jeho malou část. Zachytili jsme však velké skupiny těch, kteří mají aktuální nebo potenciální uživatele ve svém okolí (rodině, příbuzenstvu). To umožní činit přesnější odhady podílu uživatelů a zjišťovat také preference nebo konkrétní strategie řešení těchto otázek v blízké budoucnosti. O využití nabídky služeb totiž nerozhodují jenom aktéři sami, ale často jejich zástupci (u dětí rodiče) nebo prostě ti, kdo mohou volbu významně ovlivnit (děti seniorů).

#### **Základní parametry výzkumného šetření:**

- Kvantitativní výzkum populace ČR ve věku 19 let a výše v celkovém rozsahu 1600 respondentů. Pro jednotlivé obce byly stanoveny kvóty proporcionálně, avšak tak, aby pro menší obce bylo získáno vždy 75 respondentů, což má umožnit základní odhad specifických podmínek dané obce. Byl použit model kvótního výběru při respektování základních výběrových kritérií a běžně používaných znaků, tj. pohlaví, věku, ekonomické aktivity.
- Technikou se stal standardizovaný face-to-face rozhovor prováděný tazateli sítě UNIVERSITAS, kteří jsou školeni podle pravidel ESOMARu. Vzhledem k rozsahu souboru byla síť rozšířena o studenty oboru sociologie.

## 1. Sběr dat a popis souboru

Objektem výzkumu byli obyvatelé 14 vybraných měst Karlovarského kraje ve věku od 19 let výše. Technikou byly standardizované rozhovory, které prováděli potřebným způsobem proškolení tazatelé firmy UNIVERSITAS. S ohledem na rozsah souboru byli pro dotazování využiti také studenti sociologie FF UK. Celkem se dotazování účastnilo 45 tazatelů.

Data byla shromážděna na základě kvótního výběru. Kvótami bylo pohlaví, věk (ve skupině 19-30 let, poté v desetiletých kohortách a skupina 61 a více let), vzdělání (základní, vyučen, maturita, terciární úroveň) a ekonomická aktivita (aktivní, neaktivní). Výběrový soubor měl by zahrnout všechny lokality daného města (tj. jak centrum, tak okraje, příp. sídliště).

Výběrový model byl konstruován tak, aby zohlednil velikostní skupiny měst s tím, že menší města byla zastoupena stejně. Důvodem bylo získat dostatečný počet obyvatel v těchto městech, nezbytný pro statistické zpracování dat. Při kontrole bylo zjištěno částečné nedodržení kvótních předpisů tazateli v Karlových Varech a Chodově, takže bylo nutno několik dotazníků vyřadit. Celkový rozsah výběrového souboru, se kterým je dále pracováno, je 1567 respondentů.

	<i>Absolutní počet</i>	<i>%</i>
Karlovy Vary	233	14,8
Cheb	180	11,5
Sokolov	161	10,3
M. Lázně	154	9,8
Ostrov	120	7,7
Chodov	59	3,8
Kynšperk	80	5,1
Loket	80	5,1
Nejdek	80	5,1
Kraslice	80	5,1
Aš	80	5,1
Horní Slavkov	80	5,1
Toužim	80	5,1
Žlutice	100	6,4
<b>Celkem</b>	<b>1567</b>	<b>100,0</b>

### Charakteristika souboru

Předepsané kvótní znaky zajišťují naplnění základních demografických charakteristik souboru. Polovinu souboru tvoří muži, druhou polovinu ženy. Ve věkové struktuře je poněkud více nejmladších respondentů (23 %), neboť tato skupina byla o dva roky širší oproti ostatním skupinám (19 – 30 let). Ty byly předepsány v desetiletých kohortách (31-40 let, 41-50 let, 51-60 let). Jejich zastoupení je rovnoměrné (19, resp. 20 %). Nejstarší skupina (61 a víc let) je zastoupena 18 % respondentů.

Vzdělanostní strukturu tvoří 15 % respondentů se základním vzděláním, 30 % s vyučením, 40 % se středním vzděláním s maturitou a 15 % s vysokoškolským vzděláním. Nutno zdůraznit, že se podařilo (oproti očekávání a zkušenostem z obdobných výzkumů) shromáždit více respondentů se základním vzděláním (na úkor vysokoškolského vzdělání). To

jednak lépe vystihuje vzdělanostní strukturu kraje, jednak s ohledem na téma výzkumu lze předpokládat větší a širší poptávku po sociálních službách právě od lidí s nejnižší úrovní vzdělání.

Posledním kvótním znakem byla ekonomická aktivita a neaktivita. I zde se podařilo kvóty naplnit (bylo stanoveno 70 % aktivních a 30 % neaktivních). V souboru je 51 % zaměstnanců, 15 % samostatných podnikatelů, živnostníků a lidí vykonávajících tzv. svobodná povolání a 6 % nezaměstnaných. Celkem tedy 72 % lidí ekonomicky aktivních. Zbývajících 28 % ekonomicky neaktivních je složeno zejména z důchodců (16 %), žen na mateřské dovolené či v domácnosti, příp. lidí na rodičovské dovolené (6 %), studentů (5 %) a „ostatních“ (1 %).

Další skupinu identifikačních charakteristik, které ovšem nebyly předepsány v podobě kvót tvoří ty, které vymezují charakter rodiny a domácnosti. První z nich je rodinný stav, kde polovinu souboru tvoří lidé ženatí či vdané. Další tři varianty, tj. nesezdané soužití, svobodní a rozvedení, jsou zastoupené stejně 14-15 %. V souboru bylo ještě 7 % ovdovělých, kteří ovšem patří mezi věkově nejstarší (84 % jich bylo starších 60 let).

Tomu odpovídá také velikost rodiny, resp. domácnosti. Převažují dvoučlenné domácnosti (33 %), stejně je domácností troj a čtyřčlenných (24, resp. 23 %). Jednočlenných domácností je 13 %, naopak vícečlenných (tj. s 5 a více členy) je 7 %.

Čtvrtina souboru je bezdětná, 27 % má alespoň jedno závislé dítě do 18 let. Téměř polovina dotázaných (47 %), má děti starší 18 let.

Více než polovina souboru (56 %) bydlí ve vlastním domě nebo bytě. V nájemním bytě ve státní či družstevním domě bydlí 21 % respondentů, 16 % bydlí sice také nájemním bytě, ale v domě soukromého vlastníka. Zbývajících 7 % uvedlo jinou formu bydlení (ubytovny, podnájmy).

Podstatná z hlediska tématu výzkumu je informace o stabilizaci dotázaných ve městě, kdy nyní bydlí. Téměř 80 % zde chce zůstat natrvalo (39 % určitě, 40 % patrně ano). O migračních tendencích lze hovořit u zbývajících 21 %, ze kterých je 5 % rozhodnuto se odstěhovat a 16 % o tom uvažuje. Nejvíce jsou stabilizovaní lidé, bydlící v Aši (92 % chce zůstat) a Kynšperku (91 %), naopak nejméně v Chodově (zůstat chce jen 66 %). Protože v tomto postoji se významně promítá místo bydliště, uvádíme v jednotlivých městech podíly těch, kteří zde nechtějí (určitě ne + spíše ne) zůstat natrvalo.

**Tab.1.1 Chtěl/a byste v tomto městě zůstat žít natrvalo? (Jen záporné odpovědi, %)**

	<i>Spíše ne + určitě ne</i>
Karlovy Vary	23
Cheb	21
Sokolov	27
M. Lázně	30
Chodov	34
Ostrov	22
Kynšperk	10
Loket	15
Nejdek	22
Kraslice	9
Aš	8
Horní Slavkov	20
Toužim	17
Žlutice	27

Poslední z charakteristik, které je třeba v úvodu zprávy uvést, jsou politické postoje. Byly měřeny na standardní pravo-levé sedmistupňové škále. Průměrná hodnota je 3,9 což znamená mírnou převahu levicových postojů. Je přirozené, že obě krajní polohy, tj. jak krajní levice (varianta 1 = 6 %), tak krajní pravice (varianta 7 = 4 %) jsou zastoupeny jen málo. Nejvíce respondentů se umístilo do středu škály (varianta 4 = 35 %). Mírně levicové postoje (varianty 2 + 3) uvedlo 29 % respondentů, mírně pravicové (varianty 5 + 6) 26 %.

## 2. Využití sociálních služeb a potřeby občanů

Výchozí obrázek o využívání devíti základních druhů sociálních služeb nabízí úvodní otázka dotazníku, která vytváří rozsáhlou tabulku. Ptali jsme se na služby již aktuálně využívané (A), na služby pocíťované jako momentálně potřebné (B). Pro kontrolu jsme se ptali i na potřeby rodiny a bezprostředního okolí (např. partnera - C) a na odhad potřeb v horizontu 10 let (D). Ukázalo se, že část respondentů již v prvním kritériu nehovořila pouze o sobě, ale o dalších lidech, o něž dotázaný pečuje. Proto považujeme údaje o využití služeb za mírně nadhodnocené, na druhé straně data dobře (a vlastně mnohem spolehlivěji) naznačují základní strukturu potřeb dané populace. O aktuálním využití služeb existují objektivní statistické údaje, nás však musejí zajímat i potřeby a ty způsoby jejich naplňování, které unikají evidenci.

**Tab. 2.1 Využití sociálních služeb**

(%)	A. Využíváte již v současné době nějakou formu pomoci tohoto druhu?	B. Pokud ji nevyužíváte, máte pocit, že byste ji aktuálně potřeboval/a?	C. Máte někoho, kdo službu využívá nebo nutně potřebuje v rodině, v blízkém okolí?	D. Myslíte, že se u Vás (či v rodině) velmi pravděpodobně objeví taková potřeba tak do 10 let?
1. Péče o staré občany	10,1	8,9	37,7	58,4
2. Hendikepování, invalidé, osoby bezmocné	6,4	4,7	23,9	31,5
3. Psychická onemocnění, deprese, labilita, apod.	4,8	4,2	16,4	11
4. Drogové, alkoholové a jiné závislosti	2,9	2,8	11	7,2
5. Výchovné problémy s mládeží	3,4	3,9	8,6	7,4
6. Ztráta zaměstnání, stálého příjmu	7,7	6,8	44,1	30,7
7. Vážná, dlouhodobá nemoc	8,3	8	21,2	27,1
8. Dluhy či půjčky, které se nedaří splácet	5,4	5,7	14	12,1
9. Krize v partnerském vztahu, konflikty, násilí	4,3	5,2	12,6	10,5

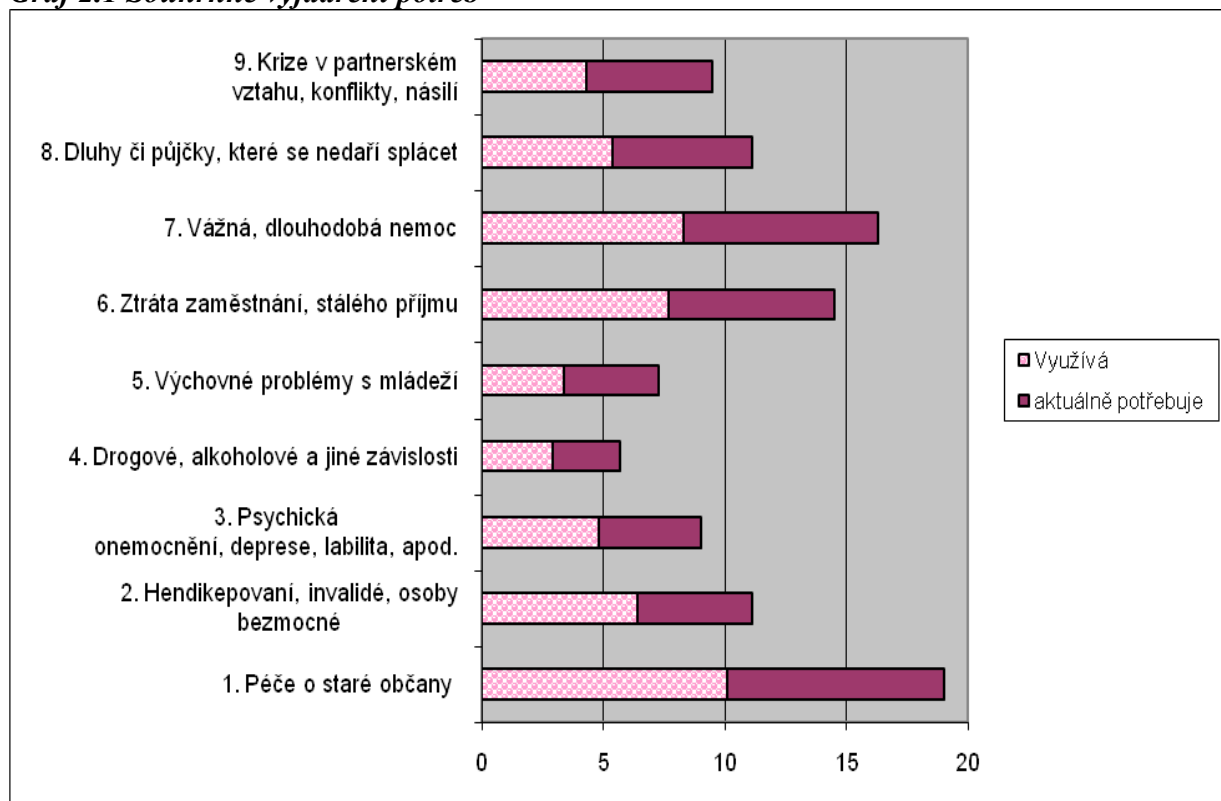
Nejčastěji využívanými službami jsou péče o staré, pomoc při vážné nebo dlouhodobé nemoci, případně pomoc při péči o invalidy či osoby bezmocné. Pro tyto služby je typické, že jsou využívány i mladšími respondenty, kteří je zajišťují většinou pro jiné osoby (rodinné příslušníky). Proto i v dotazu na jejich využití v rodině získáváme poměrně podobný obrázek situace. Lze si všimnout, že právě tyto tři položky týkající se změn zdravotního stavu, schopnosti postarat se o sebe a celkové kondice a způsobilosti jsou hodnoceny jako rizikové z hlediska očekávaného vývoje. Je zřejmě docela realistické očekávání 58 % rodin, že může nastat situace, kdy bude třeba k zajištění péče o staré lidi získat podporu ze strany systému sociálních služeb.

V daném regionu je příznačné i vysoké zastoupení problémů se zaměstnáním a se ztrátou trvalého příjmu. Projevuje se to zejména na úrovni rodiny, kde lze mluvit o typickém problému. Je nahlížen jako relativně dlouhodobý. Jako zajímavý latentní problém hodnotíme problematiku zadlužení, s níž je třeba dlouhodobě počítat.

Problémy spíše psycho-sociální povahy (obtíže, poruchy, závislosti, výchovné problémy, partnerské konflikty) nejsou tak rozsáhle zastoupeny, přitom v dlouhodobém vývoji jim respondenti přisuzují spíše klesající váhu.

Přesnější odhad potřeb jsme chtěli získat kombinací hlediska A a B, respondenti ovšem zcela striktně nedodrželi pokyn odpovídat na otázku po potřebě jen v případě, že již službu neužívají (i tady zjevně mysleli i na potřeby nejbližšího okolí).

**Graf 2.1 Souhrnné vyjádření potřeb**



Rozdíly v jednotlivých městech nejsou příliš veliké. Vyšší míra využití služeb v oblasti péče o staré lidi je signalizována v K.Varech (14%) a Nejdku (15%), kde navíc uvedlo 11% péči o hendikepované osoby. Vážná nemoc jako problém se častěji objevuje v Sokolově a v Chebu. Obecně pak platí, že v menších obcích je málo konzumentů služeb v oblasti psycho-sociální.

### 3. Dostupnost a hodnocení služeb

Vstupní matice hodnocení obsahovala také otázky na spokojenost, dostupnost a informovanost. Spokojenost vyjádříme jako průměr známek od těch, kteří mají nějakou zkušenost, u dostupnosti a informovanosti odpovídali všichni, proto uvedeme první tři kategorie pětibodové stupnice (%) – zbytek do 100 % tvoří víceméně negativní názory. Kromě tabulky to vyjádříme také grafem (3.1).

**Tab.3.1 Hodnocení sociálních služeb**

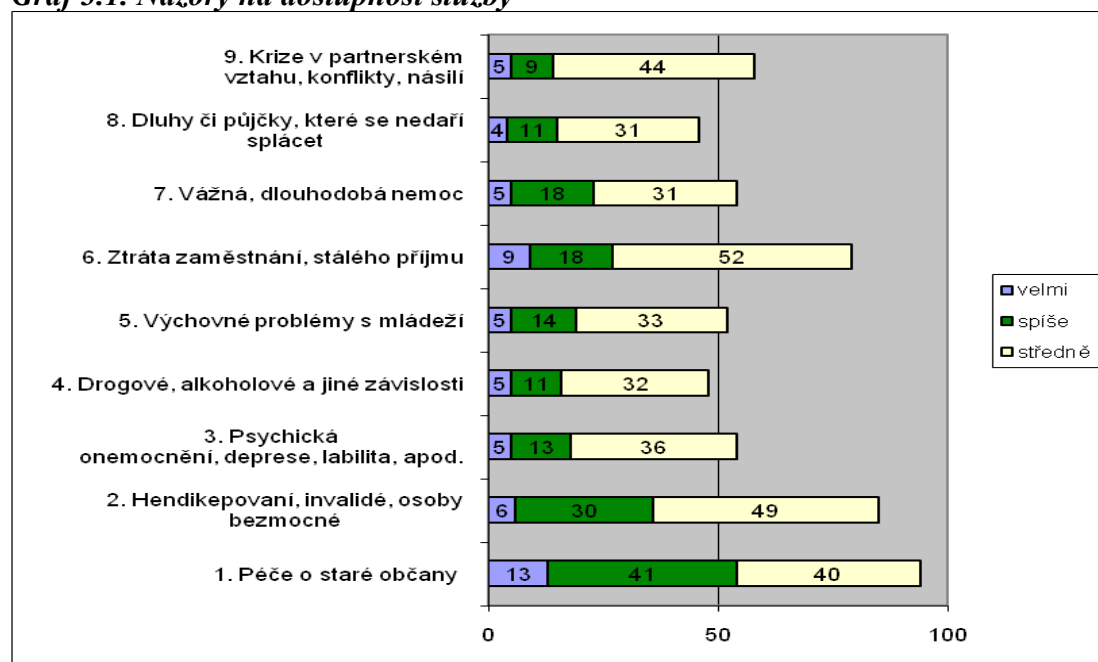
OBLAST:	E. Pokud máte s danou službou zkušenost, jak jste s ní spokojen/a? (1-5)		F. Je taková služba k dispozici ve vašem městě nebo je jinak dostupná? (1-5)			G. Máte o možnostech využití sociálních služeb v této oblasti dostatek informací? (1-5) dostatek (1)		
	Průměr	N	velmi	spíše	středně	2	3	
1. Péče o staré občany	2,6	553	13	41	40	11	15	33
2. Hendikepovaní, invalidé, osoby bezmocné	2,7	417	6	30	49	6	13	33
3. Psychická onemocnění, deprese, labilita, apod.	3	309	5	13	36	6	9	27
4. Drogové, alkoholové a jiné závislosti	3,1	284	5	11	32	5	9	26
5. Výchovné problémy s mládeží	3,2	289	5	14	33	5	10	27
6. Ztráta zaměstnání, stálého příjmu	3,3	661	9	18	52	7	13	34
7. Vážná, dlouhodobá nemoc	3,1	379	5	18	31	6	12	27
8. Dluhy či půjčky, které se nedaří splácet	3,2	286	4	11	31	4	8	25
9. Krize v partnerském vztahu, konflikty, násilí	3	285	5	9	44	4	7	27

Z hlediska spokojenosti vycházejí jako nejlepší péče o staré občany a o osoby hendikepované či bezmocné. Protože jde o služby poměrně rozšířené, můžeme tento výsledek považovat za pozitivní. V těchto položkách vyjádřilo stanovisko „velmi nespokojen/a“ jen 6, resp. 7 % dotázaných. Hodnocení se jinak pohybuje kolem střední hodnoty, kritické je zejména ve vztahu k pomoci při zajištění zaměstnání a příjmu (jde tu zřejmě o očekávání stran péče státu o tuto problematiku, zde se téma prolíná s otázkami sociální politiky). Je zajímavé, že právě v této otázce se služby jeví jako relativně dostupné a informovanost o nich jako alespoň průměrná.

Nejvyšší podíl silně nespokojených jsme našli v položkách

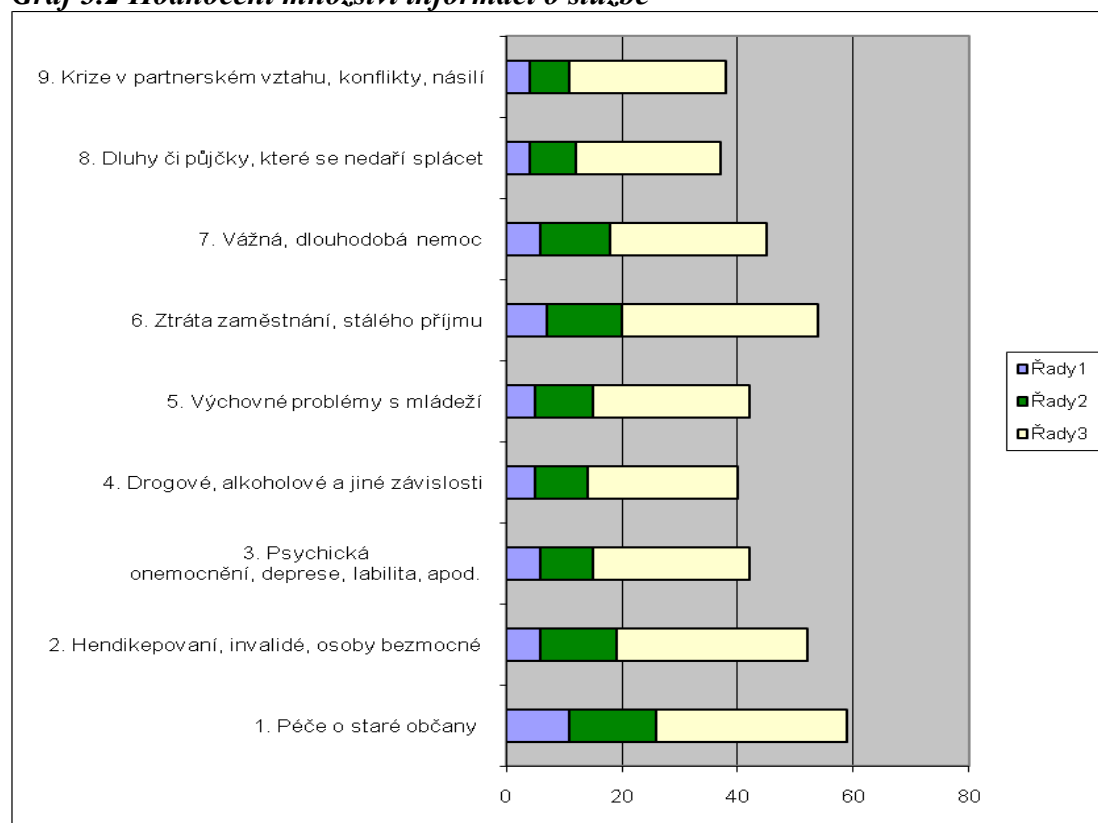
- Výchovné problémy s mládeží 18 %
- Dluhy a půjčky 17 %

**Graf 3.1. Názory na dostupnost služby**



Dostupnost služeb o staré či bezmocné je hodnocena jako poměrně dobrá (zahrneme-li do pozitivního pásma i kategorii „středně“), platí to ještě o oblasti č. 6. U ostatních druhů už převažuje negativní hodnocení dostupnosti nad pozitivním.

**Graf 3.2 Hodnocení množství informací o službě**



Hodnocení informovanosti prakticky kopíruje strukturu dostupnosti. Názory jsou celkově o stupeň skeptičtější. To, že si lidé stěžují na nedostatek informací, je však dosti běžným jevem. Lze prokázat, že jde také o odraz vlastní aktivity jedince. Existuje totiž souvislost mezi informovaností a tím, zda se jedinec aktivně informoval o možnosti řešení podle nového zákona (otázka 10 F). Následující tabulka obsahuje korelační koeficienty na hladině významnosti alfa 0,01.

**Tab.3.2 Korelace mezi informovaností a snahou o získání informací**  
(Kendallovo tau)

Informovanost	Korelace k zájmu o informace
1. Péče o staré občany	0,3
2. Hendikepování, invalidé, osoby bezmocné	0,3
3. Psychická onemocnění, deprese, labilita, apod.	0,25
4. Drogové, alkoholové a jiné závislosti	0,24
5. Výchovné problémy s mládeží	0,21
6. Ztráta zaměstnání, stálého příjmu	0,17
7. Vážná, dlouhodobá nemoc	0,23
8. Dluhy či půjčky, které se nedaří splácet	0,21
9. Krize v partnerském vztahu, konflikty, násilí	0,22

Spokojenost se službami není příliš výrazně podmíněna sociální situací. Z hlediska sociálního postavení (subjektivní zařazení k určité vrstvě) se projevuje výraznější závislost u příjmu (kde jsou ohroženy a nespokojeny nejnižší vrstvy) a u drogových závislostí. Ani závislost na věku není všude průkazná, může ale těšit fakt, že staří občané jsou spokojenější s oblastmi 1 a 2, tedy s tím, co se jich nejvíce dotýká.

**Tab.3.3 Informovanost a spokojenost podle věku (škála 1 – 5)**

Informovanost Věk	Stáří	Hendik ep	Psychi ka	Závislost	Mládež	Zaměstná ní	Nemoc	Dluhy	Konflikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
do 30 let	3,4	3,6	3,6	3,5	3,7	3,3	3,6	3,8	3,7
31 až 45	3,2	3,4	3,6	3,6	3,6	3,2	3,6	3,7	3,7
46 až 60	3,2	3,5	3,7	3,8	3,7	3,4	3,6	3,9	3,8
61 a více	3,1	3,3	3,8	3,9	3,9	3,6	3,5	3,9	3,9
CELKEM	3,2	3,4	3,7	3,7	3,7	3,4	3,6	3,8	3,8

Spokojenos t Věk	Stáří	Hendik ep	Psychi ka	Závislost	Mládež	Zaměstná ní	Nemoc	Dluhy	Konflikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
do 30 let	2,8	3,0	3,2	3,2	3,4	3,4	3,3	3,5	3,3
31 až 45	2,6	2,8	2,9	3,2	3,3	3,3	3,1	3,1	2,9
46 až 60	2,6	2,7	3,0	3,1	3,1	3,3	3,1	3,0	2,9
61 a více	<b>2,3</b>	<b>2,4</b>	3,0	3,0	3,1	3,1	3,0	3,1	3,0

CELKEM 2,6 2,7 3,0 3,1 3,3 3,3 3,1 3,2 3,0

Dostupnost přitom s věkem nesouvisí! Ani status na ni nemá výraznější vliv. Nesetkáváme se tedy s nějakým diskriminačním efektem. U informovanosti už ale působí sociální postavení jednoznačně, v závislosti na vzdělání se zřetelně projevuje vyšší míra informovanosti vyšších vrstev. Určitý vliv má také věk, i tady se ukazuje, že staří lidé (nad 60 let věku) jsou informováni v průměru lépe než ostatní (v položkách, které se jich dotýkají).

**Tab.3.4 Informovanost o službě podle sociálního statusu**

Informovanost	Stáří	Hendik ep	Psychik a	Závislo st	Mládež	Zaměstná ní	Nemo c	Dluhy	Konfli kt
Status IV	1	2	3	4	5	6	7	8	9
dolní nižší	3,5	3,7	4,2	4,1	4,1	3,8	4,0	4,3	4,2
střední	3,3	3,5	3,8	3,8	3,8	3,4	3,6	3,8	3,9
střední	3,2	3,4	3,6	3,6	3,6	3,3	3,5	3,8	3,7
vyšší	3,1	3,2	3,3	3,4	3,5	3,2	3,3	3,7	3,5
CELKEM	3,2	3,4	3,7	3,7	3,7	3,4	3,6	3,8	3,8

## 4. Lokální diferenciace

Pro studium lokální diferenciace bylo nutno zkonstruovat novou proměnnou, která rozdělila sídla do 4 typů. Prozatím jsme všechny „malá“ města začlenili do jednoho typu. Proměnná tedy vyjadřuje především vliv velikosti místa bydliště. Sociální složení obyvatelstva je zřejmě v rámci těchto typů mírně odlišné, je logické, že větší zastoupení nižších vrstev nacházíme právě v menších obcích.

**Tab.4.1. Sociální složení v jednotlivých typech sídel**

	Status - vrstva				
	dolní	nižší střední	střední	vyšší	
K.Vary	4,8	37,0	53,9	4,3	100
okresní města	3,4	26,9	61,8	8,0	100
menší centra	4,8	23,0	61,9	10,4	100
malá města	<b>7,2</b>	<b>49,3</b>	41,3	2,1	100
CELKEM	5,5	37,6	51,6	5,3	100

Analýza odhaluje řadu rozdílů ve využití jednotlivých druhů služeb. V Karlových Varech se více využívají služby ve vztahu k věkovým skupinám (staří, ale také mládež), vliv městského prostředí je patrný i na výskytu potíží psychického rázu. Právě tyto okruhy služeb jsou slabě zastoupeny v malých městech. Zajímavá je vyšší míra asistence služeb u vážné nemoci v okresních městech (Cheb, Sokolov), to může souviset i s mírou industrializace sídel.

**Tab.4.2. Využití služeb podle sídel**

Využívá:	Stáří (%)	Hendik ep	Psychi ka	Závislo st	Mláde ž	Zaměstná ní	Nemo c	Dluhy	Konflik t
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
K.Vary	<b>14</b>	6	<b>7</b>	5	<b>6</b>	11	7	7	7
okresní m. menší centra	4	8	6	1	4	8	<b>13</b>	6	4
malá města	7	7	5	3	2	6	7	5	<b>3</b>
CELKEM	8	6	4	2	3	6	7	4	3

Jako kontrolní ukazatel jsme zvolili perspektivní odhad potřeb rodiny respondenta, který se zdá být poměrně realistickým. Karlovy Vary nadále vedou v zájmu o služby psychosociální povahy, relativně nižší je odhad potřeb o péče staré a nemocné. V okresních městech lze čekat dorovnání zájmu o služby seniorům a nemocným. Malá města signalizují vyšší míru potřeb v oblasti péče o staré občany a hendikepované i potřeby v oblasti zaměstnání.

**Tab.4.3. Odhad potřeb rodiny v budoucnu podle sídel**

objeví potřeba do 10 let (%)	Stáří	Hendik ep	Psychika	Závislo st	Mládež	Zaměstná ní	Nemoc	Dluhy	Konflik t
(%)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
K.Vary	<b>43</b>	21	14	10	<b>13</b>	24	22	15	12
okresní m.	61	23	<b>19</b>	11	10	28	<b>33</b>	<b>18</b>	12

menší centra	48	<b>16</b>	15	8	8	19	23	12	9
malá města	<b>66</b>	<b>47</b>	3	3	3	<b>41</b>	28	6	7
CELKEM	58	32	11	7	7	31	27	11	9

V otázkách spokojenosti se jednotlivé typy sídel příliš neliší, jde jen o dílčí odchylky od celkové tendence. Lze se jen domýšlet, zda nižší využití péče o staré v okresních městech nevytváří spíše lepší podmínky pro kvalitu těchto služeb a následně pak pro vyšší spokojenost s nimi.

**Tab.4.4. Sídelní diferenciace spokojenosti se sociálními službami**

Spokojenost	Hendikep		Psychika	Závislost	Zaměstnaná				Konflikt
	Stáří	ep	ka	st	Mládež	ní	Nemoc	Dluhy	kt
Typ sídla:	1	2	3	4	5	6	7	8	9
K.Vary	2,5	2,7	2,9	<b>2,9</b>	3,2	3,1	3,1	<b>2,9</b>	2,9
okresní m. menší centra	<b>3,0</b>	3,0	3,1	3,3	3,3	3,3	3,2	3,5	3,3
malá města	2,8	<b>3,1</b>	3,2	3,2	3,4	3,2	3,3	3,6	3,2
CELKEM	2,4	2,4	3,1	3,1	3,2	3,4	3,0	3,1	3,1
CELKEM	2,7	2,8	3,1	3,2	3,3	3,3	3,2	3,3	3,1

Dostupnost	Hendikep		Psychika	Závislost	Zaměstnaná				Konflikt
	Stáří	p	a	t	Mládež	ní	Nemoc	Dluhy	t
Typ sídla:	1	2	3	4	5	6	7	8	9
K.Vary	2,4	2,6	<b>2,9</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>2,6</b>	3,0	<b>3,2</b>	<b>2,9</b>
okresní m. menší centra	2,5	2,9	3,0	3,1	3,0	2,8	2,9	3,3	3,1
malá města	2,4	3,0	3,2	3,3	3,3	2,9	3,0	3,4	3,4
CELKEM	2,4	2,7	3,7	<b>3,9</b>	3,7	3,1	<b>3,7</b>	3,9	3,7
CELKEM	2,4	2,8	3,4	3,5	3,4	2,9	3,3	3,6	3,4

Informace	Hendikep		Psychika	Závislost	Zaměstnaná				Konflikt
	Stáří	p	a	t	Mládež	ní	Nemoc	Dluhy	t
Typ sídla	1	2	3	4	5	6	7	8	9
K.Vary	3,0	3,3	3,6	3,5	3,5	3,1	3,3	3,7	3,6
okresní m. menší centra	3,0	3,2	3,3	3,3	3,3	3,1	3,2	3,6	3,4
malá města	3,0	3,3	3,5	3,5	3,6	3,3	3,4	3,6	3,7
CELKEM	<b>3,6</b>	<b>3,7</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>3,6</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>
CELKEM	3,3	3,5	3,7	3,7	3,7	3,4	3,6	3,8	3,8

Z hlediska dostupnosti služeb je lepší situace v Karlových Varech, což platí zejména o psycho-sociálních službách. Zřetelně je vidět fakt, že dostupnost péče ve vážné nemoci je horší na malých městech mimo centra. Problém je zde také s pomocí při řešení problémů se závislostmi.

Z hlediska informovanosti pozorujeme vážný deficit v malých městech takřka ve všech oblastech. Zřejmě nejde jen o problém mírně nižší vzdělanostní úrovně: v této oblasti vidíme závažný námět na přijímání konkrétních opatření.

I když se budeme věnovat rozboru nejzávažnějšího problému (z hlediska respondenta) v následující kapitole, na tomto místě můžeme dokreslit lokální rozdíly právě pomocí tohoto indikátoru. Potvrdí se tak, že problém péče o staré není vnímán na malých městech jako

zanedbatelný: i když možná potřeby řešení nejsou tak aktuální, pro dotázané to představuje důležitou otázku. Zajímavý je také zanedbatelný podíl problémů s dluhy.

Zřejmě mnohé vyplývá i z faktu, že na malých městech označovali respondenti jako nejzávažnější problém takový, který se z poloviny týká někoho jiného nežli přímo respondenta. Výraznější tendence vztahovat nejzávažnější problém k vlastní osobě panuje v okresních městech.

**Tab. 4.5 Hodnocení nejzávažnějšího problému podle typu sídla**

Nejzávažnější problém	Stáří 1	Hendikep 2	Psychika 3	Závislost 4	Mládež 5	Zaměstnaní			
						6	7	8	9
K.Vary	31,4	5,8	1,9	0,6	3,2	25,6	21,8	9,0	0,6
okresní m.	25,1	4,6	4,0	5,0	2,0	22,1	28,4	6,6	2,3
menší centra	28,6	7,0	5,0	3,5	1,0	17,1	26,6	7,0	4,0
malá města	<b>45,0</b>	6,4	0,9	0,5	1,7	30,2	<b>12,2</b>	<b>0,9</b>	2,1
CELKEM	36,3	6,0	2,4	2,0	1,8	25,8	19,3	4,1	2,3

**Tab.4.6 Typ závažného problému podle sídla respondenta**

	týká se vás osobně		CELKEM
	ANO	NE	
K.Vary	56	44	100
okresní m.	<b>68</b>	32	100
menší centra	59	41	100
malá města	50	<b>50</b>	100
CELKEM	56	44	100

## 5. Strategie řešení problémů

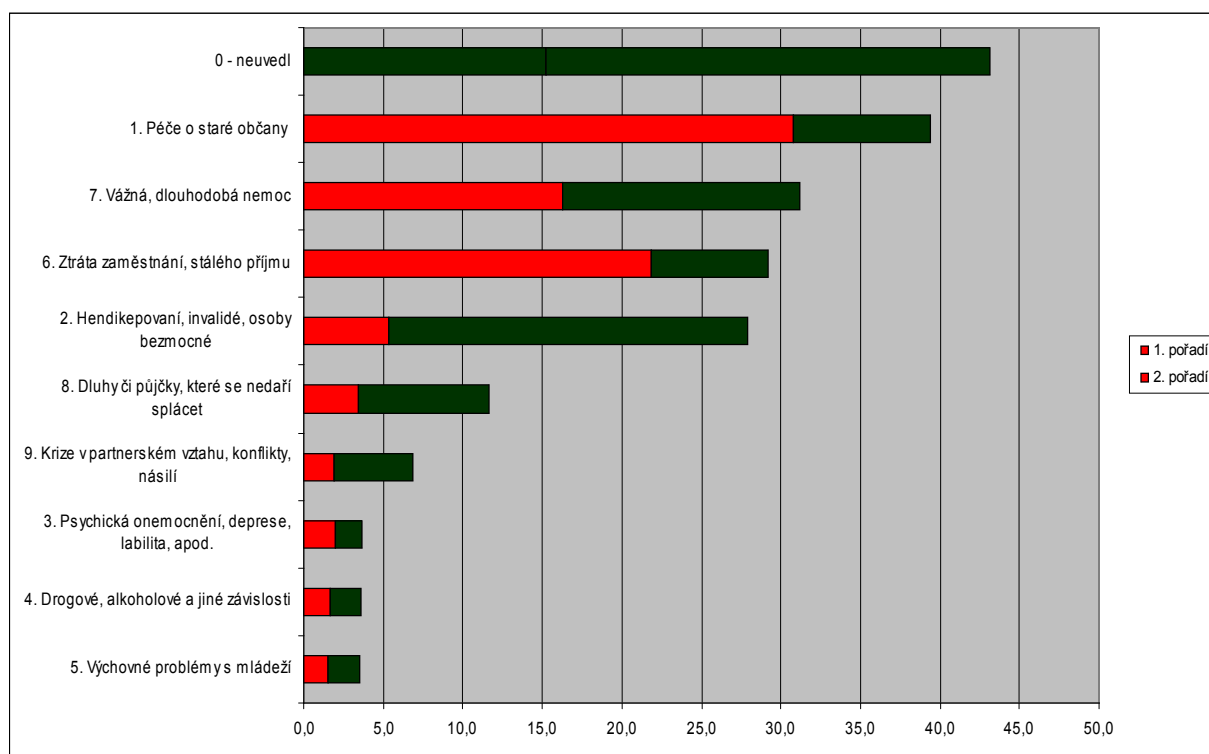
U nejzávažnějších problémů v této kapitole zůstaneme, v návaznosti na strukturu dotazníku (otázka 8 a následující) si budeme všimnout dvou nejzávažnějších. V jistém smyslu je tento údaj nejdůležitější, protože přece jen se z větší části týká osobní situace konkrétního respondenta. S ohledem na věkovou skladbu vzorku nepřekvapuje, že k problematice péče o staré se přidružuje motiv udržení zaměstnání a příjmu.

**Tab.5.1 Dva nejzávažnější problémy respondenta**

<b>Která z obtížných situací je nejzávažnější</b>	<b>1. pořadí</b>	<b>2. pořadí</b>
0 - nevedl	15,2	28,0
1. Péče o staré občany	30,8	8,6
2. Hendikepování, invalidé, osoby bezmocné	5,4	22,5
3. Psychická onemocnění, deprese, labilita, apod.	2,0	1,7
4. Drogové, alkoholové a jiné závislosti	1,7	1,9
5. Výchovné problémy s mládeží	1,5	2,0
6. Ztráta zaměstnání, stálého příjmu	21,8	7,3
7. Vážná, dlouhodobá nemoc	16,3	14,9
8. Dluhy či půjčky, které se nedaří splácet	3,4	8,2
9. Krize v partnerském vztahu, konflikty, násilí	1,9	5,0
	100	100,0

Spojíme-li obě získaná pořadí do jednoho, získáme poměrně názorný přehled závažnosti jednotlivých druhů potřeb (viz graf 5.1). Poněvadž sčítáme procenta, činí jejich celkový součet samozřejmě 200 %.

### **Graf 5.1 – Integrované pořadí závažných problémů**



Zjištění, že v 56 % případů jde o osobní problém, platí pro obě pořadí. Osobní interes není typický pro péči o staré a pro řešení problémů se závislostí, naopak charakterizuje většinu problémů psychických. Problémy na druhém místě mají podobnou strukturu, zaměřeni se „převrací“ u prvních dvou položek.

**Tab.5.2 Osobní charakter problémů**

Která ze situací je nejvážnější	1. pořadí týká se vás osobně?			2. pořadí týká se vás osobně?		
	ANO	NE		ANO	NE	
1. Péče o staré občany	31,0	69,0	100	64,8	35,2	100
2. Hendikepovaní, invalidé, osoby bezmocné	60,3	39,7	100	29,4	70,6	100
3. Psychická onemocnění, deprese, labilita, apod.	60,7	39,3	100	45,8	54,2	100
4. Drogové, alkoholové a jiné závislosti	47,8	52,2	100	53,3	46,7	100
5. Výchovné problémy s mládeží	70,8	29,2	100	86,2	13,8	100
6. Ztráta zaměstnání, stálého příjmu	78,9	21,1	100	67,9	32,1	100
7. Vážná, dlouhodobá nemoc	65,1	34,9	100	66,5	33,5	100
8. Dluhy či půjčky, které se nedaří splácet	69,8	30,2	100	69,7	30,3	100
9. Krize v partnerském vztahu, konflikty, násilí	89,7	10,3	100	74,7	25,3	100
<b>Celkem</b>	<b>56,2</b>	<b>43,8</b>	<b>100</b>	<b>56,3</b>	<b>43,7</b>	<b>100</b>

Třídění podle věku potvrzuje, že každá věková skupina má svou specifiku. Výrazně se odlišuje skupina nejstarších, kde dominují problémy spojené se stářím a s nemocemi. U zbytku dotázaných převládá buď obava o vlastní zaměstnání a příjem, anebo snaha zajistit

péči o někoho dalšího (obvykle některého z rodičů). Nicméně i u mladších skupin postupně stoupá podíl problémů s vážným onemocněním.

**Tab.5.3 Nejzávažnější problém podle věku**

	Věk				CELKEM
	do 30 let	31 až 45	46 až 60	61 a více	
Staří	27	38	36	<b>46</b>	36
Hendikepovaní	6	3	5	<b>13</b>	6
Psychika	4	3	1	1	2
Závislost	4	1	2		2
Mládež	3	3	0	0	2
Zaměstnaní	<b>33</b>	27	<b>32</b>	7	26
Nemoc	13	15	20	<b>31</b>	19
Dluhy	5	5	3	2	4
Konflikt	3	3	2		2
	100	100	100	100	100

Podmíněnost potřeb se kříží s vlivem sociálního postavení. O zaměstnání se starají hlavně příslušníci dolní vrstvy, u vyšších vrstev se do (díky lepší ekonomické situaci vlastně „uvolněného“) prostoru zřejmě dostává nemoc. V nejnižší vrstvě je zdánlivě menším problémem péče o seniory, může jít hypoteticky o problém jiného nastavení hodnot či standardů kvality života.

**Tab.5.4 Nejzávažnější problém podle subjektivního statusu**

	Status				CELKEM
	dolní	nižší střední	střední	vyšší	
Staří	18	33	42	26	36
Hendikep	7	7	6	7	6
Psychika	1	2	2	5	2
Závislost	3	2	2	9	2
Mládež		2	2	4	2
Zaměstnaní	<b>45</b>	30	20	16	25
Nemoc	21	19	19	<b>28</b>	19
Dluhy	4	3	5	2	4
Konflikt		3	2	4	2
	100	100	100	100	100

I když nechceme přeceňovat rozdíly mezi jednotlivými městy, můžeme připomenout, že v některých malých městech má vysoký stupeň závažnosti péče o seniory. Může jít totiž o reflexi konkrétního deficitu nabídky služeb.

**Tab.5.5 Nejzávažnější problém podle města**

problém:	Nejzávažnější													
	K.Var y	Che b	Sok.	M.L.	Cho d	Ostro v	Kyn	Lok et	Nej	Kras	Aš	H.Sl.	Tou	Žlu
Staří	31	18	33	25	33	32	<b>64</b>	<b>49</b>	<b>51</b>	46	6	<b>64</b>	<b>66</b>	19
Hendikep	6	4	6	8	33	6	9	8	14	4	1	9	3	5
Psychika	2	4	4	8		2		3		1				3
Závislost	1	5	5	5		2		1					1	1
Mládež	3	2	1	2						1	6			5

Zaměstnaní	26	24	20	17	20	17	25	30	33	29	37	23	30	35
Nemoc	22	34	22	25	13	28	3	6	3	15	41	5		24
Dluhy	9	7	6	7		8		1		1				4
Konflikt	1	2	3	4		4		3		3	9			3
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Označení nejzávažnějšího problému předznamenalo blok otázek, které zjišťovaly strategii občana při jeho řešení. Šlo tu mimo jiné o hledání poměru mezi vlastními zdroji a aktivitou a očekávanou pomocí ze strany systému sociálních služeb. Protože začneme celkovými tendencemi, je třeba připomenout, že obsahově jde především o problémy spojené se stářím, nemocí a nezaměstnaností.

**Tab.5.6 Strategie řešení (otázka 10)**

Strategie řešení nejzávažnějšího problému		10% neodp.				
A/ Aktuálnost	Málo	10	23	37	18	Velmi 12
B/ Možnosti	Sám/a	18	30	32	14	Služba 6
C/ Služby	Podpora	22	34	27	12	Řešení 6
E/ Financovatelnost	Bez omezení	3	13	42	29	Vyloučena 13
F/ Informoval/a se?	Dobře	3	6	15	21	Nezajímal se 55

Lze shrnout, že většina respondentů vidí svůj problém jako středně aktuální, přitom předpokládá jeho řešení spíše vlastními silami nebo za pomoci blízkých osob. Zapojení sociálních služeb je vnímáno spíše jako podpora řešení – jen asi 6 % dotázaných uvádělo problém ve stádiu nutného celkového řešení v rámci sociálních služeb.

Větší část dotázaných nemá možnost podílet se finančně na řešení problému. A i když ne všechny problémy byly označeny jako velmi aktuální, přece jen překvapuje nízká snaha informovat se o možnostech řešení podle nového zákona (ot. 10 F): tři čtvrtiny dotázaných se dosud o možnosti řešení v tomto rámci nezajímaly. Takže ani u těch 30 % respondentů s víceméně aktuálním problémem nelze čekat uspokojivou informovanost.

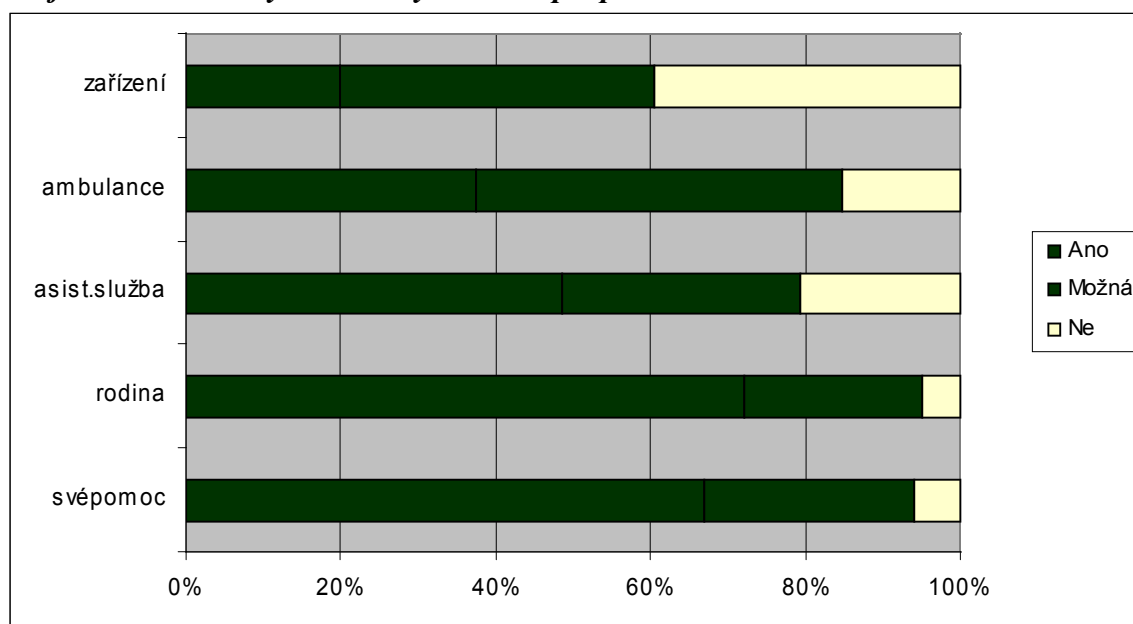
**Tab.5.7 Strategie – způsob řešení za přispění státu**

Vyhovující formy pomoci	13% neodpovědělo		
	Ano	Možná	Ne
Svépomoc	67	27	6
Rodina	72	23	5
Asistenční služba	49	31	21
Ambulance	37	47	15
Zařízení	20	41	40

Tabulka 5.7 potvrzuje tendenci spoléhat z větší části na vlastní síly (v otázce byl formulován předpoklad, že stát takové řešení finančně podpoří). Lze v tom vidět důkaz o přijatelnosti principu výplaty dávek přímo adresátům. Zřejmě bude perspektivní kombinovat svépomoc a asistenční služby. U části dotázaných ale pozorujeme zájem o ambulantní formy

řešení, denní stacionáře apod., celá pětina pak přijala i řešení formou dlouhodobého pobytu v nějakém zařízení.

**Graf 5.2. Možnosti využití služby se státní podporou**



Pokud u ambulantních zařízení vezmeme v úvahu i odpověď „možná ano“, získá tato forma pomoci 84 % hlasů. Můžeme tedy z odpovědí vyvodit, že zdaleka ne všichni občané spoléhají na vlastní síly v péči o potřebné osoby a že zachování určité sítě dostupných zařízení je dosti důležité.

Je zřejmé, že snaha spoléhat na vlastní síly jedince s rostoucím věkem opouští. Respondenti nad 60 let již výrazněji preferují nějakou formu externí pomoci a mají větší tendenci přenechat řešení zcela systému sociálních služeb, i když průměr zůstává nablízku středového bodu nabídnuté škály. Zhruba jedna polovina seniorů je tedy spíše pro institucionalizované řešení.

**Tab.5.8 Strategie řešení nejzávažnějšího problém podle věku**

Věk	jak aktuální?	samostatně/po moc	sociální služby?	financování	info nový zákon
do 30 let	2,9	2,5	2,4	3,4	4,3
31 až 45	2,9	2,4	2,3	3,3	4,2
46 až 60	3,1	2,7	2,5	3,4	4,1
61 a více	3,0	<b>2,9</b>	<b>2,8</b>	3,4	4,2
Total	3,0	2,6	2,5	3,4	4,2

Specifické požadavky spojené s věkem se neprojevují vždy a všude, v baterii 10D jsme našli dva statisticky významné rozdíly (tab.5.9). Potvrzují vyšší zájem starší respondentů o asistenční služby i o pobyt ve specializovaném zařízení.

**Tab.5.9 Diference ve způsobu řešení nejzávažnějšího problému podle věku**

Věk	asistenční služba			Jiné zařízení		
	Ano	Možná	Ne	Ano	Možná	Ne

do 30 let	37,5	33,6	<b>29,0</b>	100	17,6	35,9	<b>46,4</b>	100
31 až 45	50,4	30,4	19,2	100	14,5	43,8	41,7	100
46 až 60	48,0	30,8	21,3	100	20,2	44,5	35,2	100
61 a více	<b>61,1</b>	26,7	12,2	100	<b>28,9</b>	37,3	33,8	100
CELKEM	48,8	30,5	20,6	100	19,5	41,0	39,5	100

Potenciál řešení případného problému závisí na celkovém sociálním statusu respondenta. Pokud je nízký, bývá problém vnímán jako aktuálnější, hůře financovatelný, více odkázaný na pomoc odjinud a na využití sociálních služeb. Klesá zde šance na využití svépomoci nebo podpory ze strany rodiny.

**Tab.5.10 Strategie řešení nejzávažnějšího problému podle statusu**

Status /Vrstva	jak aktuální?	samostatně/po moc	sociální služby?	financování	info nový zákon
Dolní	<b>3,4</b>	<b>3,0</b>	<b>2,8</b>	<b>4,3</b>	4,3
nižší střední	3,0	2,7	2,6	3,6	4,2
Střední	3,0	2,5	2,4	3,1	4,1
Vyšší	2,8	2,2	1,9	2,8	4,3
Total	3,0	2,6	2,5	3,4	4,2

**Tab.5.11 Způsoby řešení nejzávažnějšího problému podle statusu**

Status	svépomoc	pomoc rodiny	asistenční sl.	ambulance	jiné zařízení
	1	1	1	1	1
Dolní	<b>49</b>	<b>43</b>	39	30	20
nižší střední	70	71	50	<b>42</b>	20
Střední	68	75	51	34	19
Vyšší	56	73	39	34	19
CELKEM	68	72	49	37	20

Protože indikátor sociálního statusu je komplexnější díky vazbě na kvalifikaci a vzdělání, můžeme si předchozí tezi ověřit při užití proměnné „ekonomická situace rodiny“ (rovněž subjektivně definované). Chudoba omezuje potenciál svépomocného řešení. Je zajímavé, že nejbohatší rodiny mají menší zájem o asistenční služby, zato nejvíce podporují přemístění „problému“ do nějakého stálého zařízení (třetina volila odpověď „ano“).

**Tab.5.12 Způsoby řešení nejzávažnějšího problému podle majetkových poměrů**

Rodina:	svépomoc	pomoc rodiny	asistenční sl.	ambulance	jiné zařízení
	1	1	1	1	1
Bohatá	55	73	<b>41</b>	36	<b>33</b>
zajištěná	64	75	49	35	20
podprůměr	72	72	50	39	18
chudá	<b>50</b>	<b>48</b>	44	37	25

V závěru této kapitoly si znovu všimneme rozdílů podle typu sídla. Je ale evidentní, že se zde reprodukuje otázka rozdílů v ekonomickém statusu. Typické jsou rozdíly v té části tabulky, která srovnává strategie využití státní podpory – odchylky jsou rozloženy stejně jako v předchozí tabulce. Naopak obecnější strategické volby se podle typu bydliště příliš neliší. Na malých městech se znovu připomíná problém menší informovanosti.

**Tab.5.13 Strategie řešení nejzávažnějšího problému podle typu sídla**

Sídlo	jak aktuální ?	Sam./po moc	sociál ní služby ?	svépom oc	pomo c rodin y	asistenč ní služba	ambulan ce	jiné zaříze ní	financov ání	info nový zákon
K.Vary	3,0	2,6	2,5	1,4	1,5	1,7	1,7	<b>1,9</b>	3,3	4,1
okresní m. menší centra	2,9	2,5	2,3	1,7	1,5	<b>2,0</b>	2,0	2,3	3,2	3,9
malá města	3,2	2,5	2,3	1,7	1,3	1,9	1,9	2,3	3,5	4,0
CELKEM	3,0	2,7	2,6	<b>1,1</b>	<b>1,2</b>	1,5	1,7	2,3	3,4	<b>4,5</b>
CELKEM	3,0	2,6	2,5	1,4	1,3	1,7	1,8	2,2	3,4	4,2

## 6. Požadavky na vybavenost obce a informovanost

O tom, co lidé z oblasti sociálních služeb chtějí či nechtějí mít v místě svého bydliště k dispozici, nerozhodují jen aktuální objektivní potřeby, pramenící ze situace své a svých blízkých. Důležitou roli hraje uvědomění si možného výskytu takových potřeb v budoucnu, osobní zkušenost s problémovou situací, vyvolávající tyto potřeby, ale také představy o tom, co je s tou kterou službou spojeno, jakých lidí se týká, zda by se dotýčný chtěl s uživateli těchto služeb potkávat na ulici.

Významným faktorem je časový horizont, ke kterému tyto úvahy vztáhneme. Je jasné, že lidé mladí a zdraví nepociťují aktuální potřebu zařízení pro seniory a dlouhodobě nemocné, že lidé s uspořádanými rodinnými či partnerskými vztahy nebudou příliš nakloněni potřebě azylového domu právě v jejich obci, že tam, kde se lidé zatím nesetkali s kriminalitou, budou skeptičtí k programům její prevence atd.

Ve výzkumu byly v tomto směru sledovány názory jednak na potřebnost různých sociálních služeb, včetně případných averzí k některým z nich, jednak na zkušenosti a informovanost o jejich fungování.

Potřebnost byla sledována prostřednictvím baterie 13 převážně sociálních služeb. Byla hodnocena na pětistupňové škále (1= velmi užitečné, 5 = zcela neužitečné). V následující tabulce jsou tyto služby seřazené podle podílu kladných odpovědí.

**Tab.6.1 Bez ohledu na Vaši situaci, jak důležité je mít v takovém městě, v jakém teď žijete: (%)**

	<i>Velmi + spíše užitečné</i>	<i>Ani užitečné, ani neužitečné</i>	<i>Spíše + zcela neužitečné</i>
Domovy nebo zařízení pro důchodce	87	11	2
Prostory pro využití mládeže	80	17	3
Služby docházející do bytu klienta	67	23	10
Nějaký plán rozvoje těchto služeb	67	22	11
Telefonní linky bezpečí, důvěry	65	29	6
Jesle	53	28	19
Sociálně-právní poradny	50	39	11
Dětský domov, domov mládeže	49	45	6
Služby pro sociálně slabé rodiny s dětmi	46	46	8
Programy prevence kriminality	43	38	19
Psychologické poradny	42	48	10
Azylové domy	42	46	12
Péče o menšiny, sociálně vyloučené	32	38	30

Nejvíce jsou požadovány služby zajišťující bydlení pro seniory, k nimž je možné připojit i službu preferovanou jako třetí, tj. docházení do bytu klienta. Stejně tak jsou ovšem požadovány i služby pro nejmladší obyvatele, pro mládež. Jednak tedy sociální péče (o seniory), jednak sociální prevence (u mládeže). Nepřekvapuje, že méně než polovina dotázaných se vyslovila pro ty sociální služby, které jsou určeny spíše minoritním, příp. sociální exkluzí ohroženým skupinám. To se ukazuje při pohledu na ty služby, které jsou přímo odmítány a kde se necelá třetina vyslovila proti umístění služeb pro minority.

Hodnocení některých služeb ovlivňují sociálně demografické charakteristiky. Pohlaví respondenta se promítá v názorech na potřebnost telefonních linek bezpečí, prostor pro využití mládeže, domovů pro seniory, psychologických poraden a dětských domovů. Ve všech případech jsou to ženy, které více zdůrazňují jejich potřebnost.

Věk ovlivňuje zejména ty služby, pro které jsou cílovou skupinou starší lidé, kteří je také více potřebují. Jedná se o domovy pro seniory, služby docházející do bytu klienta, plán rozvoje těchto služeb a programy prevence kriminality.

Vzdělání se naopak promítá zejména v postojích k minoritním skupinám. V hodnocení potřebnosti azylových domů, služeb pro sociálně slabé rodiny s dětmi a programů prevence platí, že čím jsou lidé vzdělanější, tím více pokládají uvedené služby za důležité.

Uvedené hodnocení důležitosti sociálních služeb se ovšem nejvýrazněji liší podle jednotlivých měst. V další tabulce jsou uvedeny hodnoty váženého aritmetického průměru hodnocení v jednotlivých městech a za celý soubor. Kromě celkových průměrů jsou uvedeny i hodnoty směrodatné odchylky, která vyjadřuje míru rozptýlu od průměrného hodnocení. Čím je tedy její hodnota vyšší, tím více se jednotlivá města od sebe liší. V tabulce jsou služby opět seřazeny podle hodnoty zmíněného průměru, vysvěceny jsou ty, které jsou považovány v daném městě za nejdůležitější.

Vidíme, že nejméně se města odlišují v názorech na potřebnost vybavenosti domovy a zařízeními pro seniory a pro mládež. Lze to interpretovat tak, že tyto služby mají univerzální platnost. Jsou vnímány jako potřeba všude, neboť odráží fáze životního cyklu, tj. každý měl, má nebo bude mít ve své blízkosti nějakého seniora, o kterého se bude muset nějak postarat, zrovna tak, jako měl, má či bude mít dítě v pubertě, které bude třeba nějak smysluplně zabavit, aby u něj nehrozilo riziko sociálně deviantního chování. Poměrná shoda panuje také v případě zavádění telefonních linek bezpečí.

Naopak nejvíce se jednotlivá města liší v hodnocení důležitosti dvou okruhů služeb: jeslí a služeb docházejících do bytu klienta. Je to zřejmě dáno specifickou situací v jednotlivých městech. Obecně platí, že postoje k budování jeslí jsou ambivalentní, tj. část lidí je odmítá z důvodu možného ohrožení výchovy dětí v ranném věku, pro druhou část jsou nezbytné pro rychlý návrat matek na trh práce. Pro vysvětlení názorů v jednotlivých městech bychom museli znát konkrétní situaci v porodnosti, lze se ovšem domnívat, že více bude pocíťována potřeba jeslí ve větších městech s větší nabídkou možností pracovního uplatnění. V případě služeb docházejících do bytu klienta je ovšem interpretace bez znalostí konkrétní situace fakticky nemožná, neboť žádný alespoň trochu jasnější trend zde nebyl nalezen.

**Tab. 6.2 Důležitost přisuzovaná druhům vybavenosti podle měst (vážený aritmetický průměr)**

	<i>Domovy nebo zařízení pro důchodce</i>	<i>Prostory pro vyžití mládeže</i>	<i>Telefonní linky bezpečí, důvěry</i>	<i>Služby docházející do bytu klienta</i>	<i>Nějaký plán rozvoje těchto služeb</i>	<i>Dětský domov, domov mládeže</i>	<i>Služby pro sociálně slabé rodiny s dětmi</i>	<i>Sociálně-právní poradny</i>	<i>Psychologické poradny</i>	<i>Jesle</i>	<i>Azylové domy</i>	<i>Programy prevence kriminality</i>	<i>Péče o menšiny, sociálně vyloučené</i>
K. Vary	1,55	1,76	1,95	1,87	1,88	1,73	1,88	1,92	2,03	2,07	2,10	2,33	2,64
Cheb	1,38	1,52	1,51	1,92	1,80	1,62	1,59	1,72	1,72	1,70	1,71	1,66	2,19
Sokolov	1,67	1,77	1,93	2,18	2,05	1,86	2,01	1,92	1,99	2,00	2,21	1,78	2,54
M. Lázně	1,48	1,53	1,79	2,49	2,01	1,65	1,89	2,02	1,92	1,87	2,19	1,81	2,56
Chodov	2,11	2,09	1,88	2,20	2,15	1,91	1,93	2,05	2,13	1,89	1,93	2,07	2,21
Ostrov	1,24	1,39	1,77	1,71	1,87	1,58	1,43	1,92	2,02	1,92	1,98	1,76	2,37
Kynšperk	1,91	1,96	2,46	1,89	1,89	3,00	2,99	2,86	3,00	3,84	2,98	3,24	3,53
Loket	2,04	2,29	2,73	2,21	2,31	3,14	3,04	2,89	3,08	3,14	3,20	3,66	3,86
Nejdek	1,80	1,89	2,54	1,63	1,71	3,01	2,99	2,60	2,94	3,77	2,99	3,28	3,45
Kraslice	2,09	2,29	2,51	2,55	2,71	3,11	3,28	3,21	3,35	3,07	3,29	3,44	3,64
Aš	2,08	2,15	2,34	2,99	3,39	2,79	3,18	3,26	3,16	1,99	3,00	3,14	3,21
H. Slavkov	1,85	2,05	2,56	1,80	1,86	3,00	2,96	2,74	2,96	3,70	2,95	3,22	3,38
Toužim	2,06	2,04	2,44	1,84	2,00	3,00	2,91	2,84	2,94	3,50	2,96	2,95	2,99
Žlutice	1,74	2,36	2,71	2,98	3,19	2,75	2,83	3,32	3,15	2,24	3,35	3,30	3,42
<b>Celkem</b>	<b>1,70</b>	<b>1,85</b>	<b>2,12</b>	<b>2,13</b>	<b>2,14</b>	<b>2,24</b>	<b>2,31</b>	<b>2,36</b>	<b>2,42</b>	<b>2,43</b>	<b>2,48</b>	<b>2,50</b>	<b>2,88</b>
<i>Směr.odch</i>	<i>0,77</i>	<i>0,84</i>	<i>0,95</i>	<i>1,27</i>	<i>1,03</i>	<i>1,00</i>	<i>1,02</i>	<i>1,00</i>	<i>1,01</i>	<i>1,27</i>	<i>1,06</i>	<i>1,13</i>	<i>1,18</i>

Některá zařízení sociálních služeb jsou ovšem obyvateli vnímána poněkud rozporně. Někdo přivítá např. zařízení pro lidi hendikepované nebo mládež s výchovnými problémy, protože má ve svém okolí někoho, kdo tato zařízení potřebuje, či proto, že pro něj znamená nabídku pracovních příležitostí, pro jiného jde o určitou hrozbu, kterou představují jejich klienti. Respondentům bylo předloženo pět takových služeb s tím, že měli vyjádřit svůj postoj k nim: buď jim nevadí, nebo vadí, příp. nemá na věc žádný názor. Výsledné postoje ukazuje tabulka.

**Tab.6.3 Názory na riziková zařízení sociálních služeb (%)**

	<i>Nevadí</i>	<i>Vadí</i>	<i>Nemá názor</i>
Dům pro hendikepované osoby	83	9	8
Azylový dům	56	21	23
Kontaktní centrum pro drogově závislé	30	53	17
Středisko pro bezdomovce	28	53	19
Ústav pro mladistvé delikventy	24	53	23

Naprosté většině lidí by nevadilo mít v okolí svého bydliště zařízení pro hendikepované osoby, většina by tolerovala i azylový dům. Naopak většina lidí odmítá zařízení pro deviantní skupiny, ať jsou to drogově závislí, bezdomovci nebo mladiství delikventi.

I zde nacházíme vlivy některých charakteristik respondentů. Vzdělání respondentů má, v kontextu již dříve uvedeného, vliv na postoje k domům pro hendikepované a k azylovým. Nejvíce by vadil ústav pro mladistvé delikventy domům, kdy lidé s vyšším vzděláním jsou tolerantnější. Věk má vliv pouze na vztah ke kontaktním centrům pro drogově závislé, když poněkud tolerantnější jsou nejmladší věkové skupiny.

Opět nejdůležitější roli v těchto postojích má město. Následující tabulka obsahuje pouze oba krajní postoje, zbytek do 100 % tvoří lidé bez názoru. Vysvícena jsou ta zařízení, která by v daném městě vadila obyvatelům nejvíce.

**Tab.6.4 Názory na riziková zařízení sociálních služeb podle měst (%)**

	<i>Dům pro hendikepované osoby</i>		<i>Středisko pro bezdomovce</i>		<i>Kontaktní centrum pro drogově závislé</i>		<i>Ústav pro mladistvé delikventy</i>		<i>Azylový dům</i>	
	<i>Nevadí</i>	<i>Vadí</i>	<i>Nevadí</i>	<i>Vadí</i>	<i>Nevadí</i>	<i>Vadí</i>	<i>Nevadí</i>	<i>Vadí</i>	<i>Nevadí</i>	<i>Vadí</i>
K. Vary	85	7	42	42	44	43	39	41	64	17
Cheb	84	7	53	23	52	21	38	31	74	11
Sokolov	76	9	36	29	50	18	34	36	63	15
M. Lázně	77	9	37	26	53	24	30	32	58	18
Chodov	74	22	30	66	30	66	23	72	45	49
Ostrov	88	5	53	29	57	28	45	40	74	9
Kynšperk	96	1	1	99	0	100	1	78	43	11
Loket	76	12	0	74	2	78	1	70	43	26
Nejdek	96	1	1	69	0	79	2	71	61	10
Kraslice	79	21	4	96	0	95	0	76	35	40
Aš	84	16	12	87	5	95	4	94	41	58
H. Slavkov	90	1	1	92	0	95	0	84	39	19
Toužim	94	0	7	72	2	79	5	68	49	9

Žlutice	77	19	29	63	24	61	31	55	46	41
<b>Celkem</b>	<b>83</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>53</b>	<b>30</b>	<b>53</b>	<b>24</b>	<b>53</b>	<b>56</b>	<b>21</b>

Z tohoto přehledu vyplývá jeden dosti významný poznatek. Lidé z menších měst jsou méně tolerantní, než z měst větších. Je to jistě dáno možnostmi kontaktu s klienty uvedených zařízení – na bezdomovce jsou v určitém smyslu jistě zvyklí spíše v K. Varech či v Chebu než v Lokti či Nejdku. Roli hraje jistě také veřejné mínění. Nejmenší vliv mají města v postojích k domům pro hendikepované, největší naopak ve vztazích ke kontaktním centrům pro drogově závislé a ke střediskům pro bezdomovce.

Druhým tématem tohoto bloku bylo zjišťování úrovně informovanosti o fungování sociálních služeb. Opět je třeba připomenout, že u části respondentů nemusí jít vždy o vlastní zkušenosti podložené informovanost, ale spíše o prezentaci představ o tom, jak si myslí, že jsou informováni. Není na škodu připomenout, že často objektivně větší míra informovanosti ústí v poznání, že skutečných informací zase tak mnoho není („čím více toho vím, tím více zjišťuji, kolik toho nevím“).

Informovanost byla sledována prostřednictvím baterie 10 indikátorů, popisujících jednotlivé aspekty fungování sociálních služeb. Hodnoceny byly opět na pětistupňové škále (1 = výborně, 5 = špatně). V následující tabulce jsou tyto indikátory opět seřazené podle podílu kladných odpovědí.

**Tab.6.5 Zkušenosti či představy o fungování sociálních služeb (%)**

	<i>Výborné + dobré</i>	<i>Ani dobré, ani špatné</i>	<i>Horší + špatné</i>
Možnost získat informace v případě potřeby	25	47	28
Jak se chovají poskytovatelé služeb	24	57	19
Jak se chovají představitelé úřadů	19	50	31
Profesionalita a kvalita služeb	18	62	20
Jak funguje systém vyřizování žádostí o dávky	18	50	32
Občan dnes dostává peníze na služby „na ruku“	17	30	53
Rozsah a nabídka služeb	15	60	25
Celková péče o lidi v obtížné situaci u nás	15	53	32
Péče odpovídající individuálním potřebám	15	51	34
To, že některá zařízení mohou snadno zaniknout	8	19	73

Ve většině zjišťovaných aspektů převažuje střední hodnocení. Relativně nejlépe jsou hodnoceny možnosti získávání informací a chování poskytovatelů služeb. Naopak jednoznačně nejhůře je hodnocena možnost poměrně snadného zániku některých zařízení, nespokojenost převažuje také v hodnocení názoru na adresnost vyplácení peněz na služby (tzv. „na ruku“).

Dosažené vzdělání ovlivňuje hodnocení čtyř aspektů: možnosti získávání informací, fungování systému vyřizování žádostí o dávky, výplaty peněz na služby „na ruku“ a rozsahu a nabídky služeb. S výjimkou výplaty peněz na služby platí vztah, že čím je vzdělání vyšší, tím je také větší spokojenost. V případě výplaty peněz na služby ovšem platí vztah opačný – třebaže zde převažuje nespokojenost, jsou lidé bez vzdělání poněkud méně nespokojeni než ostatní.

Věk se promítá v hodnocení chování představitelů úřadů a péči odpovídající individuálním potřebám. V prvním případě je průběh vztahu jasný – čím vyšší věk, tím větší

spokojenost. V případě hodnocení péče je vztah poněkud rozporný, neboť nejstarší jsou sice také nejspokojenější, nejvíce nespokojeni jsou ovšem lidé ve středním věku (41-50 let).

Rozhodující vliv má ovšem opět město. Rozdíly v hodnocení ukazuje následující tabulka, kde jsou pro srovnání použity hodnoty vážených aritmetických průměrů a v případě celkových průměrů také hodnoty směrodatné odchylky, vyjadřující míru rozptylu od průměrného hodnocení. Vysvíceny jsou ty hodnoty, u nichž jsou zkušenosti v daném městě hodnoceny jako nejlepší.

Nejvíce se města liší v hodnocení zkušeností s výplatou peněz na služby „na ruku“ a s možností snadného zániku sociálních zařízení. V obou případech je nejvíce špatných zkušeností v Lokti a Nejdku, naopak nejlépe vyšla obě hodnocení v Chodově. Nejmenší rozdíly mezi městy byly prokázány v hodnocení zkušeností s péčí odpovídající individuálním potřebám. Od průměru se zde liší větší mírou spokojenosti Chodov.

Pokud jde o nejlépe hodnocené zkušenosti, jsou v jednotlivých městech rozděleny mezi možnosti získat informace v případě potřeby a chování poskytovatelů služeb. Pouze v Nejdku a Toužimi jsou nejlépe hodnoceny zkušenosti s chováním představitelů úřadů. Naopak u nejhorších zkušeností panuje vzácná shoda – s výjimkou Chodova jsou ve všech ostatních městech takto hodnoceny možnosti snadného zániku sociálních zařízení (v Chodově to jsou peníze „na ruku“). Opět přitom platí, že horší jsou zkušenosti zejména obyvatel v menších městech.

Posledním tématem tohoto bloku je analýza zdrojů informací. Na otázku, co je pro respondenta nejdůležitějším zdrojem informací v oblasti sociálních služeb jsme dostali následující odpovědi:

Vlastní zájem, vyhledávání a studium příslušných předpisů	18 %
Besedy, přednášky, konzultace na úřadech, s právníky, apod.	8 %
Rady přátel, známých	16 %
Běžné informace v novinách a v dalších médiích	42 %
O tuto oblast se téměř nezajímám	18 %

Nejvíce lidé čerpají informace z běžně dostupných zdrojů v médiích, nejméně často je cíleně vyhledávají na úřadech či prostřednictvím konzultací. Necelá pěti se navíc o tyto informace nijak nezajímá.

Jsou zde ovšem určité rozdíly podle věku a vzdělání. Nejmladší skupiny se celkově zajímají o tyto informace nejméně (25 % je nezajímají), nejméně také využívají informací z médií (30 %). Naopak pro nejstarší skupiny jsou právě média hlavním zdrojem těchto informací (45 %), častěji také dají na rady přátel a známých (24 %), naopak nejméně často si sami studují příslušné předpisy (9 %).

Vliv vzdělání je celkem očekávatelný – nejvzdělanější lidé si sami informace vyhledávají v příslušných předpisech (26 %), což nelze očekávat od lidí bez vzdělání (11 %). Ti naopak dají nejvíce na rady přátel a známých (28 %) a také se nejméně často o tyto informace zajímají (21 % je nezajímají).

Vliv lokality není jednoznačný. Lze ovšem vysledovat určitou tendenci menšího zájmu o dané informace, vyjádřené jak nezájmem tak tím, že lidem stačí informace z médií, a to u obyvatel z menších měst. Zjevně zde hraje důležitější roli vzdělanostní struktura, která je vyšší ve větších městech, což se následně promítá i v preferencích informačních zdrojů.

**Tab.6.6 Zkušenosti či představy o fungování sociálních služeb podle měst (vážený aritmetický průměr)**

	Možnost získat informace	Fungování systému vyřizování žádostí o dávky	Chování představitelů úřadů	Chování poskytovatelů služeb	Peníze na služby „na ruku“	Snadné zániknutí zařízení	Rozsah a nabídka služeb	Profesionalita a kvalita služeb	Péče odpovídající individuálním potřebám	Celková péče o lidi v obtížné situaci
K. Vary	2,96	3,17	3,13	2,90	3,13	3,91	3,09	2,93	3,18	3,23
Cheb	2,87	3,23	3,40	2,88	3,12	4,03	3,24	3,06	3,29	3,60
Sokolov	2,62	3,29	3,30	2,91	3,31	3,84	2,99	3,02	3,19	3,34
M. Lázně	2,95	3,38	3,60	2,97	3,41	3,81	3,28	3,14	3,22	3,53
Chodov	2,17	2,39	2,55	2,52	2,57	2,55	2,56	2,50	2,30	2,26
Ostrov	2,83	3,06	3,06	2,80	3,32	3,73	2,93	2,89	3,16	3,45
Kynšperk	3,46	3,15	2,96	2,89	3,91	4,35	3,03	2,99	3,15	3,08
Loket	3,30	3,38	3,15	3,05	4,10	4,59	3,33	3,10	3,55	3,31
Nejdek	3,60	3,26	2,82	2,85	4,15	4,56	2,96	2,96	3,26	2,95
Kraslice	3,36	3,28	3,20	3,18	3,79	4,22	3,23	3,19	3,25	3,19
Aš	2,89	3,28	3,36	3,27	3,21	3,62	3,25	3,23	3,35	3,29
H. Slavkov	3,41	3,05	2,93	2,89	3,90	4,39	3,03	2,99	3,15	3,04
Toužim	3,43	3,21	2,85	2,90	4,08	4,42	3,10	3,05	3,22	3,09
Žlutice	2,98	3,49	3,62	3,39	3,74	4,30	3,60	3,43	3,54	3,48
<b>Celkem</b>	<b>3,03</b>	<b>3,22</b>	<b>3,19</b>	<b>2,96</b>	<b>3,50</b>	<b>4,03</b>	<b>3,13</b>	<b>3,04</b>	<b>3,23</b>	<b>3,27</b>
<i>Směr.odch.</i>	<i>0,97</i>	<i>0,94</i>	<i>0,96</i>	<i>0,83</i>	<i>1,12</i>	<i>1,01</i>	<i>0,80</i>	<i>0,77</i>	<i>0,83</i>	<i>0,89</i>

## 7. Sociální problémy a požadavky na řešení

V každém městě existují skupiny, které jsou většinou obyvatel vnímány jako problémové. Důležité je, jak se tato většina k problémovým skupinám staví – zda je ochotna jim pomoci problémy překonat, zda je schopna je nanejvýše tolerovat. Záměrně v dotazníku nebyla předložena varianta zdánlivě nejjednodušší, ale ve své podstatě nic neřešící, a sice vystěhování těchto skupin za hranice města. Šlo spíše o zachycení míry sociální solidarity než hledání konečného řešení.

Názory obyvatel byly sledovány ve čtyřech úrovních řešení. První je výrazně solidární a byla vyjádřena tezí „více pomoci a sociálních služeb určených těmto skupinám“. Druhá úroveň vyjadřovala názor, že skupiny sice působí problémy, ale větší péči si nezaslouží. Třetí úroveň stavěla spíše na prevenci či kontrole a čtvrtá se omezila na konstatování, že skupiny dost výrazně komplikují život ostatním.

Vlastní vymezení skupin bylo otevřené. Při zpracování se jako problémové ukázaly být tři skupiny: Rómové a jiné národnostní menšiny, prostitutky a bezdomovci. Podstatné ovšem je, že většina obyvatel žádné z těchto či jiných skupin jako problémové nezačala. Následující tabulka ukazuje rozložení odpovědí.

**Tab.7.1 Existují ve vašem městě nějaké sociální skupiny, které (%):**

	<i>Ne, neexistují</i>	<i>Prostitutky</i>	<i>Rómové, národ. menšiny</i>	<i>Bezdomovci</i>	<i>Ostatní</i>
By zřejmě zasluhovaly více pomoci a sociálních služeb	63	1	4	4	28
Sice působí problémy, ale větší péči si nezaslouží	70	1	23	2	4
By potřebovaly spíše prevenci nebo kontrolu	76	1	13	1	9
Dost výrazně komplikují život ostatním	74	1	17	3	5

Nejvíce problémů vnímají obyvatelé měst ze strany Rómů a dalších národnostních menšin, ovšem jen malá část je ochotna jim přiznat více pomoci a sociálních služeb. Ostatní dvě skupiny (prostitutky a bezdomovci) mají jen okrajový význam. Důležitým zjištěním jistě je, že toto hodnocení není ovlivněno žádnými z hlavních sociálních a demografických charakteristik, tj. ani pohlaví, věkem či vzděláním.

Hodnocení je ovšem ovlivněno městem. Protože ale jsou četnosti u dvou zmíněných okrajových skupin jen velmi malé a v řadě měst se vůbec neobjevily, omezíme se v následujícím srovnání pouze na záporné odpovědi (žádné skupiny neexistují) a na Rómy a jiné národnostní menšiny. Nevíme ovšem, zda jsou postoje k Rómům podmíněny četností jejich bydlení v daných městech a tím osobní zkušeností respondentů, či zda se zde projevuje obecně převládající veřejné mínění těmito zkušenostmi nepodložené.

Jediným městem, kde by lidé přiznali Rómům více pomoci, je Cheb, naopak nulovou toleranci prezentovali obyvatelé Chodova a Aše. V Aši bylo současně nejvíce těch, kteří zastávají názor, že tato skupina si žádnou pomoc nezaslouží. V Sokolově by obyvatelé přivítali více prevence a kontroly Rómů a současně je zde nejvíce (50 %) těch, kteří tvrdí, že jim Rómové dosti výrazně komplikují život.

**Tab.7.2 Existence problémových sociálních skupin podle měst (%)**

	Potřebují více pomoci		Péči si nezaslouží		Potřebují prevenci a kontrolu		Komplikují život	
	Neexis tuji	Rómové	Neexis tuji	Rómové	Neexis tuji	Rómové	Neexis tuji	Rómové
K. Vary	62	2	74	14	81	7	75	13
Cheb	45	11	56	29	44	30	47	36
Sokolov	47	4	56	36	50	34	41	50
M. Lázně	51	2	72	19	66	12	68	20
Chodov	86	0	88	4	86	0	90	4
Ostrov	60	7	68	16	55	16	57	22
Kynšperk	61	3	76	21	80	18	99	1
Loket	65	3	65	35	98	3	89	9
Nejdek	58	4	65	35	98	3	91	5
Kraslice	63	3	90	9	98	3	99	1
Aš	100	0	63	38	94	6	81	19
H. Slavkov	69	3	81	19	85	15	94	4
Toužim	79	5	76	24	95	5	93	5
Žlutice	89	1	70	27	90	4	85	12
<b>Celkem</b>	<b>63</b>	<b>4</b>	<b>70</b>	<b>23</b>	<b>76</b>	<b>13</b>	<b>74</b>	<b>17</b>

Další téma tohoto bloku se týkalo vybavenosti města zařízeními poskytujícími sociální služby. Nejprve bylo zjišťováno, zda existuje nějaké zařízení, které obyvatelům vadí do té míry, že by jej chtěli zrušit či přesunout jinam. Odpovědi jsou zcela jednoznačné, neboť jen 4 % dotázaných na tuto otázku odpověděla kladně, zatímco 96 % by žádné takové zařízení ani nerušilo, ani nestěhovalo jinam.

Naopak dosti velká část dotázaných (23 %) je názoru, že by nějaká zařízení měla být urychleně vybudována. Nejčastěji se tento názor objevil v Chebu (46 %) a v M. Lázních (40 %), naopak jen jednotlivci jej uvedli v H. Slavkově, Toužimi, Kynšperku či Nejdku.

Poslední otázkou, která byla obyvatelům měst položena, měla za cíl zjistit preference na úseku sociálních služeb a pomoci občanům v tíživých situacích. Respondent měl uvést, co by na tomto poli podnikl, pokud by se ocitl v roli starosty. Struktura odpovědí ovšem přinesla určité zklamání, neboť polovina dotázaných uváděla tak široké spektrum dílčích opatření, které nešlo nijak smysluplně kategorizovat. Dalších 41 % se v odpovědích omezilo na potřebu sehnat více peněz na tuto oblast, 4 % by se soustředila na větší zajištění bezpečnosti nasazením více policistů v ulicích. Po 2 % byla uváděna výstavba zařízení pro sport a kulturu a vybudování azylových domů. Četnosti jsou ovšem tak malé, že není možné provést srovnání mezi jednotlivými městy.

## 8. Osobní problémy

Využívání sociálních služeb je funkcí jak zdravotních faktorů, tak zejména faktorů sociálně ekonomické povahy. Ve výzkumu záměrně nebyly s ohledem na značnou citlivost sledovány zdravotní problémy, pozornost ale byla soustředěna na sociální a ekonomické postavení obyvatel.

Východiskem analýzy bylo sebehodnocení, kdy se měli respondenti sami zařadit na klasické pětistupňové stratifikační škále dolní – horní vrstva. Nijak nepřekvapuje, že více než polovina souboru (51 %) se zařadila do střední vrstvy. Mezi nižší střední vrstvou se zařadilo 38 % dotázaných a do dolní vrstvy 5 %. Stejný podíl se zařadil mezi vyšší střední vrstvou a jen několik jednotlivců (0,5 %) našlo odvahu se přihlásit mezi horní vrstvou. Nutno poznamenat, že v žádném případě nejde o objektivní posouzení sociální pozice, neboť tendence spíše se ztratit v mase průměru, stěžovat si na problémy a hlavně nijak nevybočovat je pro většinu české populace národní tradicí. Jde jen a pouze o manifestovanou příslušnost k té či oné vrstvě.

S tím souvisí další sebezřazení, tentokrát na škále majetku. Polovina (49 %) označila svoji rodinu jako sotva průměrnou, 43 % jako celkem slušně zajištěnou. Za docela bohaté se označila 2 %, naopak za určitě chudé 6 % dotázaných. Mezi tímto zařazením a předchozí stratifikační škálou je přirozeně těsný vztah, i když se projevuje odlišné zaměření obou škál. Mezi těmi, kteří se zařadili do dolní vrstvy jsou i tací, kteří svoji materiální situaci hodnotí vcelku příznivě – 10 % jako docela bohatou či alespoň slušně zajištěnou. Opačně to ale neplatí, tj. nenajdou se lidé, kteří by se zařadili do horní vrstvy, ale materiálně by na tom byli špatně.

Sebezřazení se do stratifikačních vrstev ovlivňuje také vzdělání, ale již méně významně. Mezi těmi, kteří se zařadili do dolní vrstvy, jsou i lidé s vysokoškolským vzděláním, naopak mezi vyšší střední vrstvou najdeme lidi jen se základním vzděláním.

Sebezřazení se jak do sociální vrstvy, tak podle majetkové situace rodin, se do určité míry liší podle měst. Nemá smysl rozebírat pozici každého města, protože základní tendence je celkem zřetelná – ve větších městech se více lidí zařadilo jak mezi vyšší stratifikační vrstvy, tak mezi rodiny majetkově lépe zajištěné. Nejvíce se takto zařadilo obyvatel M. Lázní, naopak nejméně ve Žluticích a Aši.

Poněkud detailnější charakteristiku materiální situace respondentů poskytly odpovědi na otázky, zjišťující schopnosti domácnosti distribuovat příjmy do 4 oblastí: na uspokojení základních potřeb členů domácnosti, obnovu vybavení domácnosti, spoření a transfer peněz dětem či rodičům. Tyto schopnosti byly zjišťovány na třístupňové škále.

**Tab. 8.1 Schopnost domácnosti distribuovat příjmy (%)**

	<i>Ano</i>	<i>Obtížn ě</i>	<i>Ne</i>
Uspokojovat základní životní potřeby všech členů	84	15	1
Obnovovat vybavení domácnosti	43	44	13
Spořit (na větší nákupy nebo jen tak do rezervy)	28	49	23
Podpořit penězi rodiny Vašich dětí nebo naopak rodiče	28	46	26

Většině domácností nedělá problémy uspokojování běžných životních potřeb, sice někdy s obtížemi, ale přesto se většině daří zajistit i větší investice na obnovu vybavení domácnosti. Další dva indikátory ovšem již vypovídají o složitější situaci zhruba čtvrtiny domácností, které nejsou schopny ani spořit, ani případně finančně podporovat své děti či rodiče. K těmto charakteristikám můžeme připojit vlastnictví automobilu (74 %), což je ovšem dnes spíše indikátor věku než

majetkových poměrů (i když polovina lidí se základním vzděláním auto nemá). Naopak vlastnictví auta uvedli i ti, kteří nespoří (14 %) či nemohou podporovat děti či rodiče (17 %).

Je přitom jasné, že uvedené schopnosti jsou vyšší u lidí vzdělanějších (a tedy s vyššími příjmy). V případě vlivu měst se zde projevuje stejný efekt, jako u sebezařazení podle materiální situace, tj. ve větších městech je poněkud lepší finanční situace a tedy i lepší schopnosti domácností distribuovat své příjmy.

Lépe se daří uspokojovat uvedené redistribuce lidem ve středním věku, tedy příjmově lépe vybaveným, než těm, kteří jsou nejmladší (tj. na začátku profesní dráhy), nebo naopak nejstarším, tj. lidem v předdůchodovém či důchodovém věku.

Souhrnným vyjádřením finanční situace je její srovnání s rokem 2006. Polovina dotázaných uvedla její zhoršení, pro 40 % se nic nezměnilo a jen desetina uvedla její zlepšení. Zlepšení či stabilitu vnímají zejména lidé mladší a vzdělanější, zhoršení zejména starší lidé. S tím souvisí také vliv měst, kde zlepšení uváděli spíše lidé z větších měst (v Sokolově 20 %), zhoršení z měst menších (Toužim 76 %, Kraslice 75 %).

Vliv dalších sociálních faktorů jako zdrojů případných osobních problémů byl zjišťován na příkladu spokojenosti s prací, bydlením, vnímáním bezpečností a pro srovnání opět s finanční situací rodiny. Vše bylo hodnoceno na čtyřstupňové škále (1 = nemá problémy, 4 = má velké, téměř neřešitelné problémy).

**Tab. 8.2 Problémové oblasti jednotlivců (%)**

	<i>Nemá problémy</i>	<i>Malé problém y</i>	<i>Velké, zčásti řešitelné problémy</i>	<i>Velké, téměř neřešitelné problémy</i>
Spokojenost s prací	42	39	15	4
Příjem/finanční problémy	26	46	21	7
Bydlení	64	24	9	3
Bezpečnost (Vaší osoby, rodiny)	63	27	8	2

V kontextu s dříve uvedeným se nejvíce problémů soustřeďuje do oblasti finanční, kde je uvedlo 28 % dotázaných. Druhým častým zdrojem problémů je spokojenost s prací, kde problémy uvedla pětina dotázaných. V dalších dvou oblastech, bydlení a bezpečnosti, cítí určité problémy zhruba desetina. Celkově je nutné zdůraznit, že naprostá většina obyvatel, třebaže problémy vnímá, je považuje alespoň zčásti za řešitelné.

Podmíněnost sociálně demografickými charakteristikami má již standardní podobu. Čím vyšší je vzdělání, tím méně problémů si lidé připouští. Podobně se výskyt problémů zmenšuje s rostoucím věkem.

Složitější je interpretovat vliv města. V případě spokojenosti s prací platí, že čím větší město, tím více problémů. Nejvíce jich uváděli respondenti ze Sokolova (velké řešitelné + neřešitelné problémy 30 %) a z Chebu (30 %), naopak v menších městech to bylo vždy jen několik jednotlivců. V Chebu byly také nejčastěji uváděny finanční problémy (45 %), v Chodově problémy s bydlením (25 %), v Sokolově s bezpečnostní situací (27 %).

S uvedenými většími či menšími problémy si ovšem většina lidí dokáže poradit (63 %). Určité problémy přitom má pětina (21 %), zbývajících 16 % často neví, co má dělat. Řešení nacházejí spíše lidé ve středním věku a ovšem lidé vzdělanější.

## 9. Doporučení k metodice

Námi použitá metodika byla vytvořena speciálně pro potřeby zadání projektu, pracovala s řadou nových indikátorů a musela počítat s efektem překrývání jednotlivých oblastí. Nechtěla se orientovat jenom na úzce definované cílové skupiny příjemců služeb, protože

- z nich většinou vypadnou osoby řešící problém svépomocí, mimo institucionální rámce,
- příslušnost k jedné skupině nevyklučuje přítomnost dalších problémů,
- hůře se odhaduje perspektiva vývoje v nejbližších letech,
- je těžké zajistit reprezentativitu výběru i kontaktovatelnost vybraných osob,
- nelze vyloučit tendenci ke stylizaci při hodnocení služeb.

Orientace na celou populaci ovšem přináší také určitý problém. Při volbě kvótního výběru je třeba tazatelům zdůraznit, aby dodrželi pravidlo návštěvy všech lokalit v určeném okrsku (včetně těch potencionálně „problémových“). To ale může vést i k opačnému efektu, kdy tazatel podvědomě hledá potenciální klienty služeb. U šetření tohoto typu a rozsahu je třeba věnovat větší péči kontrole práce tazatelů, neboť jejich případné chyby přinášejí závažné důsledky. U náhodné procházky může dělat problém vychýlení z důvodu menší ochoty spolupracovat. Zjistili jsme však, že lidé reagovali na téma výzkumu pozitivně a vstřícně, že tedy naše řešení znamenalo krok správným směrem.

Nevýhodou plošného šetření je velký rozsah výběru, a v důsledku toho i fakt, že jsme se museli soustředit jen na obce určitého typu. Alternativou by bylo provádět výzkum proporcionálně i v nejmenších obcích: to by sice zvýšilo reprezentativitu dat pro celý kraj, ale komplikovalo možnost vypovídat o jednotlivých regionech, resp. o obcích, které mají za úkol vytvářet své rozvojové plány. Ve větších krajích by ovšem bylo třeba výběrový model upravit, získaná data od cca 75 obyvatel jedné obce mohou nabídnout jen velmi rámcové vodítko pro úvahy o místní specifice, vzniká zde objektivně větší riziko náhodného vychýlení výsledků. Proto je třeba zacházet velmi opatrně s údaji pro jednotlivé obce a z nich vyplývajících závěrů, proto je připojujeme jen formou separátní přílohy pro interní potřebu.

Pokud jde o obsah dotazníku, bylo by možné některé položky redukovat. V úvodní baterii jsme některé indikace tak trochu dublovali, protože jsme očekávali, že respondent nebude vždy striktně rozlišovat mezi perspektivou ryze osobní a rodinnou. To se potvrdilo, navíc se ukázalo, že ani přítomnost tazatele nezabrání respondentům ve volnějším výkladu znění otázek (v tomto ohledu byl právě ta první dosti náročná: někteří respondenti jako by chtěli hned od začátku projevit zájem o téma výzkumu...). Na základě zkušeností z výzkumu by bylo zřejmě vhodné začít otázkou C, pak spojit dohromady A a B, a pokračovat dál D. Významnou kontrolní funkci plní otázka 8. Blok otázek 10 plní důležitou funkci s ohledem na to, že nový zákon přináší nový pohled na řešení některých základních otázek systému. Proto by bylo zajímavé používat ho ještě po určitou dobu, aby bylo jasné, zda a jak se lidé na nové podmínky adaptují. Samozřejmě by bylo možné doplnit otázky na strategii o další náměty: co lidé dělají s penězi, které mezitím na služby získali.

Otázky na plánování služeb v obci (11-14) se plně osvědčily, i nadále by měly tvořit páteř metodiky šetření. Jako volitelné vidíme otázky na konkrétní problémové skupiny, protože ne ve všech krajích mohou mít stejnou relevanci. Otázky 18 – 21 nejsou rovněž obligatorní, slouží nám k porovnání dat s jinými našimi výzkumy.

Zjednodušení lze dosáhnout i v oblasti socio-demografických znaků. Věnovali jsme větší pozornost ekonomické situaci rodiny, avšak tu lze postihnout i poměrně extenzivními indikacemi typu subjektivního sociálního statusu.

## 10. Závěry

Výzkum prokázal, že potřeby v oblasti sociálních služeb pokrývají široké spektrum. I když zřejmě dominují služby zaměřené na podporu starých, bezmocných či vážně nemocných, svoji roli hrají i služby zaměřené na problémy ekonomické. Vedle problémů se zaměstnaností a s udržením příjmu se v daném regionu objevují i signály problémů se zadlužením. Stabilní váhu mají zřejmě problémy v oblasti psychologické a pedagogické péče.

Spokojenost se službami můžeme hodnotit jako průměrnou, lépe je hodnocena péče o seniory. Podobně průměrně je hodnocena dostupnost, opět s pozitivní výjimkou u péče o seniory a hendikepované. Relativní slabinou je informovanost občanů o sociálních službách, i když lze předpokládat, že v situaci skutečně aktuální potřeby se péče jen zvyšuje. V kritériích dostupnosti a informovanosti je situace vnímána jako horší zejména v malých městech.

I když se omezíme na analýzu nejvážnějšího problému respondenta, bude obtížné učinit přesnější odhad už proto, že přes 40 % respondentů uvažuje o problému někoho druhého (jde zjevně o řešení problémů v rodině, často širší). Pokud se soustředíme pouze na ty, kteří tento problém vidí jako velmi aktuální, najdeme 163 takových osob (jde zhruba o každého desátého respondenta), ale i zde jde o osobní problém jen u 59 %. Podíl zastoupení jednotlivých oblastí se však ani tímto krokem nezmění, nejčastější problém se zaměstnáním (33 %) je doplněn péčí o seniory (23%) a vážně nemocné (14%). Právě u těchto vážných a aktuálních problémů začíná stoupat na významu pomoc ze strany poskytovatelů sociálních služeb, protože k jasné orientaci na řešení formou služeb se přiklání 31 % z této skupiny, 22 % očekává celkové řešení problému ze strany služeb. U těchto problémů je často vyloučena finanční spoluúčast klienta (28 % rozhodně ne), výhodou je snad o něco lepší informovanost (ale 48 % se přesto nezajímalo o možnosti v rámci nového zákona). Lze tedy shrnout, že s růstem závažnosti a aktuálnosti problému porostou zřejmě nároky a očekávání na sociální služby.

U většiny zřejmě lehčích problémů jsou zřejmě lidé připraveni na kombinaci státní finanční podpory s využitím svépomoci. Přesto každý pátý respondent z těch, kdo o nějakém problému uvažovali, připustil řešení problému i formou dlouhodobějšího pobytu v nějakém zařízení jako vyhovující formu řešení. S tím bude třeba počítat při rozvoji a plánování nabídky služeb.

Pokud jde o požadavky na vybavení obce, nejvíce jsou požadovány služby zajišťující bydlení pro seniory, k nimž je možné připojit i službu preferovanou jako třetí, tj. docházení do bytu klienta. Stejně tak jsou ovšem požadovány i služby pro nejmladší obyvatele, pro mládež, jde však spíše o prostory k jejímu kulturnímu a sportovnímu vyžití. Týkají se tedy jak sociální péče (o seniory), tak sociální prevence (u mládeže).

Výzkum naznačil, že v řadě měst mohou vznikat problémy v souvislosti s integrací Rómů, to bylo možno v daném regionu očekávat. Nemusí jít ale bezprostředně o problém související s fungováním systému sociálních služeb.

## 11. Příloha – Diferenciace podle obcí

I když jsme věnovali velkou pozornost výběrovému plánu a optimalizaci složení výběrového souboru, je třeba přistupovat k analýze místních odchylek velmi obezřetně. Zejména u „malých“ obcí je počet respondentů relativně nízký, takže reprezentativnost (a spolehlivost indukce) je jen omezená: přece jen nám šlo především o postižení situace v kraji jako celku, případně v regionech. Navíc je třeba připomenout, že v některých místech mohla působit silněji tendence vypovídat rovnou o celé rodině (Chodov).

**Tab.11.1 Využití služeb (A) podle obcí**

Využívá (% „ano“)	Hendike					Zaměstná			Konflik t
	Stáří	p	Psychika	Závislost	Mládež	ní	Nemoc	Dluhy	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
K.Vary	14	6	7	5	6	11	7	7	7
Cheb	4	7	7	2	5	10	12	6	3
Sokolov	5	8	6	1	2	6	14	7	6
M.Lázně	8	10	7	4	1	6	8	6	5
Chodov	68	20	31	32	25	39	42	41	44
Ostrov	6	4	3	1	3	6	4	3	2
Kynšperk	8	1				3			
Loket	8	5		1		5		1	
Nejdek	15	11				3			
Kraslice	1					1	5		
Aš	3	1				3	10		
H.Slavkov	13	5	1	1	1	5	1	1	1
Toužim	5	5		1	1	6			1
Žlutice	9	6	3		3	7	12	6	
CELKEM	10,1	6,4	4,8	2,9	3,4	7,7	8,3	5,4	4,3

**Tab.11.2 Aktuální potřeba (B) podle obcí**

Akt. Potřeba	Hendike					Zaměstnání	Nemoc	Dluhy	Konflik t
	Stáří	p	Psychika	Závislost	Mládež				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
K.Vary	13	8	7	3	8	12	10	12	9
Cheb	10	7	11	5	7	9	13	8	7
Sokolov	6	3	7	2	1	7	10	4	2
M.Lázně	5	4	3	7	3	4	6	5	5
Chodov	54	22	12	19	22	39	37	34	39
Ostrov	8	3	3	1	3	6	2	4	7
Kynšperk	1	1							1
Loket	4						4		1
Nejdek									
Kraslice	4	1				3	1		1
Aš	10	1			1	5	9	1	1
H.Slavkov	3	1	1	1	1	1	1	1	1
Toužim	1	1							
Žlutice	15	12	2	1	4	9	16	7	2
CELKEM	8,9	4,7	4,2	2,8	3,9	6,8	8,0	5,7	5,2

O některých dílčích odchylkách jsme již informovali v příslušné kapitole. Již při pouhé optické kontrole tabulek zjišťujeme, že malé obce vykazují nižší míru potřeb. Mezi nimi se výrazněji odlišují Aš a Žlutice v oblasti péče o staré a nemocné. Vyšší míru využití tohoto typu služeb zaznamenáváme také v Nejdku.

**Tab.11.3. Potřeba v rodině podle obcí**

Potřeba v rodině	Hendike				Zaměstná				Konflikt
	Stáří 1	p 2	Psychika 3	Závislost 4	Mládež 5	ní 6	Nemoc 7	Dluhy 8	
K.Vary	33	21	18	9	11	32	19	17	12
Cheb	30	23	19	13	14	31	26	20	14
Sokolov	26	16	12	10	8	16	19	13	9
M.Lázně	27	16	12	12	8	14	13	8	7
Chodov	83	25	15	10	17	27	36	37	34
Ostrov	25	15	13	10	8	26	16	17	9
Kynšperk	40	35	23	8	3	74	10	4	6
Loket	48	39	38	14	6	76	20	14	15
Nejdek	44	40	19	13	9	76	15	3	5
Kraslice	40	21	14	6	5	80	24	4	11
Aš	49	14	9	10	3	89	59	29	28
H.Slavkov	43	31	19	11	6	71	14	3	5
Toužim	63	46	10	16	8	70	15	5	13
Žlutice	38	21	14	13	7	38	26	21	22
CELKEM	37,7	23,9	16,4	11,0	8,6	44,1	21,2	14,0	12,6

V malých obcích je výrazně více zastoupena problematika zaměstnanosti a udržení příjmu, pokud se zajímáme o situaci rodiny a blízkých příbuzných. Zajímavý je případ Aše, která je v některých položkách výrazně potřebnější (žluté podbarvení), avšak ve třech (značných zelenou barvou) vlastně nejskromnější. Velké rozdíly jdou zřejmě na vrub subjektivním odhadům respondentů, ale může jít i o realistickou reakci na nižší dostupnost některých služeb „mimo centra“ nebo na ekonomickou situaci v regionu.

**Tab.11.4 Perspektivní potřeba podle obcí**

Potřeba / do 10 let %	Hendike				Zaměstná				Konflikt
	Stáří 1	p 2	Psychika 3	Závislost 4	Mládež 5	ní 6	Nemoc 7	Dluhy 8	
K.Vary	43,3	20,6	14,2	9,9	13,3	23,6	21,9	14,6	11,6
Cheb	61,1	26,7	18,3	10,0	8,9	30,0	35,6	17,8	11,1
Sokolov	60,2	19,9	19,3	12,4	11,2	26,7	31,1	18,6	13,0
M.Lázně	42,2	18,2	16,2	9,1	9,1	15,6	20,8	12,3	11,0
Chodov	62,7	20,3	22,0	16,9	13,6	11,9	25,4	32,2	40,7
Ostrov	55,8	14,2	13,3	7,5	5,8	23,3	25,8	11,7	5,8
Kynšperk	66,3	48,8		1,3	1,3	18,8	17,5	6,3	1,3
Loket	56,3	46,3	2,5	3,8	3,8	40,0	15,0	6,3	7,5
Nejdek	57,5	51,3	5,0	6,3	1,3	31,3	2,5	5,0	
Kraslice	67,5	53,8		1,3	3,8	45,0	36,3	3,8	2,5
Aš	77,5	31,3	3,8	1,3	5,0	91,3	77,5	5,0	21,3
H.Slavkov	63,8	55,0				20,0	15,0	3,8	
Toužim	77,5	46,3		1,3	3,8	27,5		6,3	1,3
Žlutice	65,0	43,0	12,0	6,0	7,0	51,0	51,0	12,0	21,0
CELKEM	58,4	31,5	11,0	7,2	7,4	30,7	27,1	12,1	10,5

V odhadech na potřeby v horizontu 10 let už nedochází k dramatickým rozdílům, i když některé odchylky zůstávají. Bude jistě třeba naše výsledky porovnat s dalšími zdroji údajů a hledat možná vysvětlení i v diskusi s představiteli místních orgánů. Data celkem přesvědčivě poukazují na to, že i když v menších obcích zatím využití služeb zaostává, občané jsou si o to více vědomi jejich

potřebnosti v kontextu rodiny a jejího dalšího vývoje. Lze tu však očekávat menší zájem o využití psycho-sociálních služeb, naopak větší tlak na otázky zaměstnanosti.

**Tab.11.5 Hodnocení služeb podle obcí**

<b>Spokojenost</b>	Hendik ep	Psychik a	Závislost	Mládež	Zaměstná ní	Nemo c	Dluhy	Konflik t	
Stáří	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Průměr	1	2	3	4	5	6	7	8	9
K.Vary	2,5	2,7	2,9	2,9	3,2	3,1	3,1	2,9	2,9
Cheb	3,1	3,1	3,2	3,3	3,3	3,4	3,3	3,5	3,4
Sokolov	2,9	2,9	3,1	3,4	3,3	3,3	3,0	3,5	3,1
M.Lázně	2,7	3,0	3,2	3,2	3,5	3,3	3,3	3,4	3,2
Chodov	1,6	2,2	2,7	2,9	3,2	3,1	2,8	2,4	2,1
Ostrov	3,0	3,1	3,2	3,1	3,3	3,1	3,4	3,7	3,2
Kynšperk	1,9	2,4				3,7	3,0		
Loket	2,4	2,4	3,0	3,0	3,0	3,2	3,4	2,0	3,3
Nejdek	1,9	2,1	3,0	3,5	4,0	3,5	4,0	4,0	
Kraslice	2,7	2,4	3,0	4,0	4,0	3,5	3,5	4,0	4,0
Aš	2,8	2,5	3,0	3,0	2,0	3,1	2,9	3,0	2,0
H.Slavkov	2,0	2,4		4,0	4,0	3,7	4,0		2,0
Toužim	2,4	2,5		3,0	3,5	3,5	3,0	4,0	3,8
Žlutice	2,8	2,5	3,1	3,0	2,9	3,3	2,7	3,0	3,0
<b>CELKEM</b>	2,6	2,7	3,0	3,1	3,3	3,3	3,1	3,2	3,0
<b>Dostupnost</b>	Hendik ep	Psychik a	Závislost	Mládež	Zaměstná ní	Nemo c	Dluhy	Konflik t	
Stáří	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Průměr	1	2	3	4	5	6	7	8	9
K.Vary	2,4	2,6	2,9	2,8	2,8	2,6	3,0	3,2	2,9
Cheb	2,5	3,0	3,0	3,1	2,9	2,8	2,9	3,5	3,2
Sokolov	2,4	2,8	3,0	3,2	3,2	2,8	2,9	3,1	3,1
M.Lázně	2,5	3,0	3,3	3,3	3,3	3,1	3,0	3,6	3,5
Chodov	1,9	2,3	2,6	2,7	2,7	2,7	2,6	2,5	2,4
Ostrov	2,4	2,9	3,1	3,3	3,2	2,7	2,9	3,3	3,3
Kynšperk	2,4	2,9	3,9	4,1	4,1	3,0	4,0	4,1	3,3
Loket	2,6	2,8	3,8	3,8	3,8	3,5	3,7	4,0	3,9
Nejdek	2,4	2,5	4,0	4,2	4,2	3,3	4,1	4,1	3,8
Kraslice	2,7	3,1	3,8	4,0	3,9	3,1	3,7	4,0	3,5
Aš	2,2	2,2	2,5	3,0	2,4	2,2	2,2	2,3	3,0
H.Slavkov	2,4	3,0	3,9	4,1	4,0	3,1	3,9	4,1	3,6
Toužim	2,6	2,8	4,4	4,4	4,4	3,0	4,3	4,5	4,3
Žlutice	2,3	2,5	3,7	3,8	3,1	3,3	3,7	3,8	3,8
<b>CELKEM</b>	2,4	2,8	3,3	3,5	3,3	2,9	3,3	3,5	3,4
<b>Informace</b>	Hendik ep	Psychik a	Závislost	Mládež	Zaměstná ní	Nemo c	Dluhy	Konflik t	
Stáří	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Průměr	1	2	3	4	5	6	7	8	9
K.Vary	3,0	3,3	3,6	3,5	3,5	3,1	3,3	3,7	3,6
Cheb	3,1	3,3	3,4	3,4	3,4	3,3	3,3	3,8	3,7
Sokolov	2,8	3,1	3,1	3,1	3,3	2,9	3,1	3,3	3,2
M.Lázně	3,0	3,3	3,6	3,5	3,7	3,4	3,5	3,7	3,8
Chodov	2,1	2,4	2,6	2,7	2,8	2,7	2,6	2,6	2,5
Ostrov	2,9	3,3	3,4	3,4	3,4	3,1	3,3	3,6	3,6
Kynšperk	4,1	4,3	4,4	4,5	4,5	3,9	4,4	4,5	4,5
Loket	3,6	3,6	3,9	3,9	4,0	3,6	3,9	4,0	4,0
Nejdek	3,9	4,0	4,4	4,3	4,3	3,9	4,4	4,4	4,4
Kraslice	4,0	4,0	4,2	4,2	4,2	3,7	4,1	4,2	4,3
Aš	2,5	2,5	2,8	3,1	2,6	2,5	2,5	2,6	3,2
H.Slavkov	4,2	4,3	4,4	4,5	4,5	3,9	4,4	4,5	4,5

Toužim	4,2	4,2	4,8	4,8	4,8	4,1	4,8	4,9	4,8
Žlutice	3,0	3,1	3,7	3,7	3,6	3,6	3,6	3,8	3,8
CELKEM	3,2	3,4	3,7	3,7	3,7	3,4	3,6	3,8	3,8

Spokojenost se službami odlišuje zejména malé obce, objevují se signály horší situace. Konkrétně:

Kynšperk – péče o zaměstnání

Nejdek – mládež, nemoc, finance

Kraslice – mládež, závislosti, partnerské vztahy, finance

Horní Slavkov – mládež, závislosti, nemoc, zaměstnání

Toužim - finance, konflikty.

Velké problémy s dostupností služeb má Nejdek a Toužim, dosti výrazné jsou i v Kynšperku a H. Slavkově, naopak příznivě je hodnocena dostupnost služeb v Aši.

Z hlediska informovanosti jsou problematickými lokalitami Nejdek, a zejména pak Kynšperk, H.Slavkov a Toužim.

### ***Profily měst***

V následujících charakteristikách měst jsou uváděny jen ty, ve kterých se dané město výrazněji odlišuje od celkových průměrů.

#### **K. Vary**

- Největší důležitost připisovaná v rámci města domovům nebo zařízením pro důchodce
- Nejvíce by vadilo kontaktní centrum pro drogově závislé
- Nejlepší zkušenosti s chováním poskytovatelů služeb v rámci města

#### **Cheb**

- Největší důležitost připisovaná v rámci města domovům nebo zařízením pro důchodce
- Nejvíce by vadil ústav pro mladistvé delikventy
- Nejlepší zkušenosti s možnostmi získání informací v rámci města
- Nejvíce zastávaný názor mezi městy, že Rómové potřebují více pomoci
- Nejvíce zastávaný názor, že by bylo dobré urychleně vybudovat sociální zařízení
- Lidé mají nejvíce problémů ve spokojenosti s prací
- Lidé mají nejvíce finančních problémů

#### **Sokolov**

- Největší důležitost připisovaná v rámci města domovům nebo zařízením pro důchodce
- Nejvíce by vadil ústav pro mladistvé delikventy
- Nejlepší zkušenosti s možnostmi získání informací v rámci města
- Nejvíce zastávaný názor mezi městy, že Rómové vyžadují více prevence a kontroly
- Nejvíce zastávaný názor mezi městy, že Rómové výrazně komplikují život
- Nejvíce ve srovnání s ostatními městy jsou na tom lidé finančně lépe než v roce 2006
- Lidé mají nejvíce problémů ve spokojenosti s prací
- Lidé mají nejvíce problémů s bezpečností

#### **M. Lázně**

- Více lidí se zařadilo do vyšší střední a horní vrstvy
- Více lidí označilo svoji rodinu na slušně zajištěnou či bohatou
- Největší důležitost připisovaná v rámci města domovům nebo zařízením pro důchodce

- Nejvíce by vadil ústav pro mladistvé delikventy
- Nejlepší zkušenosti s možnostmi získání informací v rámci města

### **Chodov**

- Vyšší vzdělanostní úroveň (více lidí s vysokoškolským vzděláním)
- Lidé jsou zde nejméně stabilizovaní, nejvíce by se chtěli přestěhovat
- Nejsilnější levicová politická orientace
- Největší důležitost připisovaná v rámci města telefonní lince bezpečí
- Nejvíce by vadil ústav pro mladistvé delikventy
- Nejlepší zkušenosti s možnostmi získání informací v rámci města
- Nejméně zastávaný názor mezi městy, že Rómové potřebují více pomoci
- Lidé mají nejvíce problémů s bydlením

### **Ostrov**

- Největší důležitost připisovaná v rámci města domovům nebo zařízením pro důchodce
- Nejvíce by vadil ústav pro mladistvé delikventy
- Nejlepší zkušenosti s chováním poskytovatelů služeb v rámci města

### **Kynšperk**

- Nejméně lidí označilo svoji rodinu na slušně zajištěnou či bohatou
- Lidé jsou zde nejvíce stabilizovaní, nejméně by se chtěli přestěhovat
- Největší důležitost připisovaná v rámci města službám docházejícím do bytu klienta
- Největší důležitost připisovaná v rámci města plánu rozvoje sociálních služeb
- Nejvíce by vadilo kontaktní centrum pro drogově závislé
- Nejlepší zkušenosti s chováním poskytovatelů služeb v rámci města
- Problémy s dostupností většiny služeb a s informovaností o nich
- Menší spokojenost s péčí o zaměstnanost a udržení příjmů

### **Loket**

- Nejsilnější pravicová politická orientace
- Největší důležitost připisovaná v rámci města domovům nebo zařízením pro důchodce
- Nejvíce by vadilo kontaktní centrum pro drogově závislé
- Nejvíce špatných zkušeností s vyplácením peněz na služby „na ruku“
- Nejvíce špatných zkušeností se zánikem sociálních zařízení
- Nejlepší zkušenosti s chováním poskytovatelů služeb v rámci města

### **Nejdek**

- Největší důležitost připisovaná v rámci města službám docházejícím do bytu klienta
- Nejvíce by vadilo kontaktní centrum pro drogově závislé
- Nejvíce špatných zkušeností s vyplácením peněz na služby „na ruku“
- Nejvíce špatných zkušeností se zánikem sociálních zařízení
- Nejlepší zkušenosti s chováním představitelů úřadů
- Problémy s dostupností většiny služeb a s informovaností o nich
- Menší spokojenost se zajištěním péče o mládež, nemocné, finance
- Větší využití služeb pro seniory

### **Kraslice**

- Největší důležitost připisovaná v rámci města domovům nebo zařízením pro důchodce

- Nejvíce by vadilo středisko pro bezdomovce
- Nejlepší zkušenosti s chováním poskytovatelů služeb v rámci města
- Nejvíce ve srovnání s ostatními městy jsou na tom lidé finančně hůře než v roce 2006
- Menší spokojenost: mládež, závislosti, partnerské vztahy, finance

#### **Aš**

- Nejméně lidí označilo svoji rodinu na slušně zajištěnou či bohatou
- Lidé jsou zde nejvíce stabilizovaní, nejméně by se chtěli přestěhovat
- Největší důležitost připisovaná v rámci města domovům nebo zařízením pro důchodce
- Nejvíce by vadilo kontaktní centrum pro drogově závislé
- Nejlepší zkušenosti s možnostmi získání informací v rámci města
- Nejméně zastávaný názor mezi městy, že Rómové potřebují více pomoci
- Nejvíce zastávaný názor mezi městy, že Rómové si žádnou větší péči nezaslouží
- Perspektivní potřeba péče o seniory a o vážně nemocné

#### **H. Slavkov**

- Největší důležitost připisovaná v rámci města službám docházejícím do bytu klienta
- Nejvíce by vadilo kontaktní centrum pro drogově závislé
- Nejlepší zkušenosti s chováním poskytovatelů služeb v rámci města
- Problémy s dostupností většiny služeb a s informovaností o nich
- Menší spokojenost: mládež, závislosti, nemoc, zaměstnání

#### **Toužim**

- Největší důležitost připisovaná v rámci města službám docházejícím do bytu klienta
- Nejvíce by vadilo kontaktní centrum pro drogově závislé
- Nejlepší zkušenosti s chováním představitelů úřadů
- Nejvíce ve srovnání s ostatními městy jsou na tom lidé finančně hůře než v roce 2006
- Problémy s dostupností většiny služeb a s informovaností o nich
- Menší spokojenost: péče o finance a partnerské konflikty
- Perspektivní potřeba péče o seniory

#### **Žlutice**

- Největší důležitost připisovaná v rámci města domovům nebo zařízením pro důchodce
- Nejvíce by vadilo kontaktní centrum pro drogově závislé
- Nejlepší zkušenosti s možnostmi získání informací v rámci města
- Perspektivní potřeba péče o vážně nemocné

