

INQUIRY AND ANALYSIS OF THE NEEDS OF CHOSEN TARGET GROUPS FOR SOCIAL AND RELATED SERVICES ON THE SELECTED TERRITORY AS A POTENTIAL INSTRUMENT OF THE MUNICIPALITY ON THE EXAMPLE OF THE CITY OPAVA

Miroslav Pilát¹

Abstract

The aim of the paper is to present surveillance and analysis of both current and future users' of the social and related services on chosen territory as a potential effective instrument of municipality's social policy. The article starts with defining the needs of users in the context of social services community planning and provision. The main part of the article is the description of a research project called Analysis of the needs of selected target groups in the city Opava as a means to support social inclusion in the context of social work, which has been requested by the city Opava and conducted by academics at Faculty of public policies at Silesian university in Opava. The goal of the project was to present relevant and empirical information to evaluate needs of selected target groups of the social and related services that served as one of the grounds upon which Community plan for development of social and related services in the city Opava for years 2017-2021. End of the article is dedicated to comparison of suggestions for the target group of people with autistic disorders to the aims and measures of the mentioned community plan for given target group through results and conclusions of the university qualification paper supervised by the author.

Keywords:

Community Planning of Social Services, Community Planning of Social Services, People with Autistic Disorders, Concept of Needs

I. Úvod

Příspěvek si klade za cíl seznámit odbornou a respektive i laickou veřejnost se zjišťováním vybraných cílových skupin uživatelů sociálních a souvisejících služeb jako potencionálním instrumentem sociální politiky obce na daném území. Potřeby lidí a potažmo uživatelů sociálních služeb a jejich zjišťování jsou bezesporu ústředními pojmy jak v oblasti plánování sociálních služeb, tak jejich poskytování. Z tohoto důvodu se vedení statutární města Opavy rozhodlo v roce 2016 zjišťovat a analyzovat potřeby vybraných cílových skupin uživatelů sociálních a souvisejících služeb, a to konkrétně u osob s poruchami autistického spektra a u osob s duševním onemocněním, a to prostřednictvím zakázky, jejíž výstupem byl výzkumný projekt názvem *Analýza potřeb vybraných cílových skupin sociálních a souvisejících služeb na území statutárního města Opavy*. Řešitelem projektu byla Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě – Centrum empirických výzkumů. Cílem projektu, jehož jsem byl spoluřešitelem, bylo podat relevantní a empiricky podložené informace k posuzování potřeb vybraných cílových skupin sociálních a souvisejících služeb na území města. Výstupy projektu měly sloužit jako jeden z analytických podkladů tvorby *Komunitního plánu rozvoje sociálních a souvisejících služeb statutárního města Opavy na období 2017-2021*. Při psaní stati byla použita obsahová analýza dokumentů a kompilačně komparativní metoda s autorskou expresí.

¹ Silesian University, Faculty of Public Policies in Opava, Bezručovo náměstí 14, 746 01 Opava, Czech Republic. E-mail: miroslav.pilat@seznam.cz.

II. Komunitní plánování sociálních služeb

Dříve než se začneme podrobněji zabývat charakteristikami a definováním potřeb uživatelů sociálních a souvisejících služeb považují za nutné se alespoň marginálně dotknout tématu komunitního plánování sociálních služeb v ČR.

V současné době se můžeme v oblasti teorie i praxe komunitního plánování setkat s řadou různých definic tohoto pojmu. Mezi nejčastěji užívané patří následující, která definuje komunitní plánování sociálních služeb jako „...metodu, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce i kraje. Postupy a techniky komunitního plánování lze použít pro všechny oblasti veřejného života, protože slouží k tomu, aby se dotčené cílové skupiny a široká veřejnost mohly vyjádřit a zapojit do přípravy podkladů pro strategická rozhodnutí obce“ (Oriniaková a Rosecký, 2003, s. 1).

Komunitní plánování sociálních služeb se realizuje v jednotlivých fázích, které na sebe navazují. V odborných publikacích, metodikách komunitního plánování a praxi se můžeme setkat s různým členěním procesu plánování a jeho modifikacemi.¹

Cíle a poslání komunitního plánování sociálních služeb

Cílem komunitního plánování sociálních služeb je zejména posilování sociální soudržnosti komunity, podpora sociálního začleňování a předcházení sociálnímu vyloučení jednotlivců a skupin (Vasková a Žežula, 2002). Cílem komunitního plánování sociálních služeb je rovněž vytvořit systém sociálních služeb na místní úrovni, který odpovídá zjištěným místním potřebám, reaguje na lokální odlišnosti a zajišťuje, že finanční prostředky vynakládané na služby jsou využívány efektivně.

Posláním komunitního plánování je zajišťování dostupnosti sociálních služeb, prakticky se jedná o zjištění stavu poskytování sociálních služeb v dané lokalitě a zároveň potřeb, které nejsou naplněny. Srovnáním těchto dvou základních parametrů a v souladu s množstvím finančních prostředků, které obec na sociální služby vynakládá, vzniká v procesu vzájemných konzultací komunitní plán (MPSV, 2004).

Účastníci komunitního plánování sociálních služeb

Již ze samotného obsahu pojmu komunitní lze předpokládat, že celé komunitní plánování ve všech jeho fázích probíhá za účasti komunity, tedy zejména zástupců uživatelů, poskytovatelů, zadavatelů sociálních služeb a veřejnosti. Základním principem komunitního plánování sociálních služeb je princip triády, který deklaruje podmínku, že v rámci metody a procesu komunitního plánování sociálních služeb spolu plánují a spolupracují minimálně tři strany:

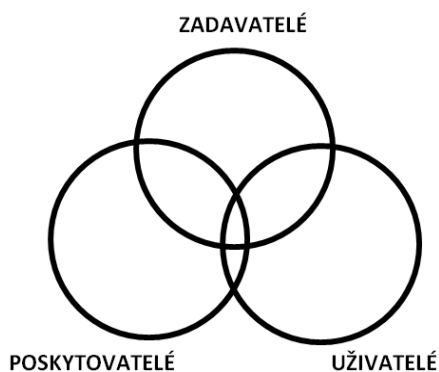
- uživatelé sociálních služeb,
- zadavatelé sociálních služeb,
- poskytovatelé sociálních služeb.

Krbcová Mašínová a Polesný (2008) zdůrazňují, že z pohledu managementu se komunitní plánování uskutečňuje ve třech vzájemně propojených rovinách, ve kterých účastníci komunitního plánování pracují:

1. politická rovina – zde pracují zadavatelé plánů,
2. odborná rovina – zde pracují poskytovatelé služeb a jiní odborníci,

¹ Např. Brueggemann (2013) rozlišuje celkem jedenáct na sebe navazujících fází. Oriniaková a Rosecký (2003) uvádějí, že komunitní plánování sociálních služeb probíhá ve třech základních fázích, autoři Vasková a Žežula (2002) ve své práci celý 369nivers komunitního plánování sociálních služeb dělí dokonce do šesti fází. V 369niver, se můžeme setkat s modifikací členění do čtyř fází, tak jak ho uvádí Oriniaková et al. (2005).

3. uživatelská rovina – zde pracují uživatelé služeb a veřejnost (Krbcová Mašínová a Polesný, 2008).



Zdroj: Krbcová Mašínová, Polesný, *MI* s. 10

Není výjimkou, že v pracovních skupinách, které jsou základním kamenem organizační struktury komunitního plánování, najdeme jedince, kteří jsou zároveň poskytovateli a uživateli sociální služby. Považujeme za užitečné, aby oni sami definovali svoji roli v procesu komunitního plánování sociálních služeb. Tato identifikace je nutná pro ostatní účastníky komunitního plánování z důvodu vyjasnění rolí a postojů v procesu plánování.

III. Potřeby uživatelů a potencionálních uživatelů sociálních služeb

Vymezení potřeb, potřeby uživatelů a potencionálních uživatelů

Potřeby uživatelů sociálních služeb a jejich zjišťování jsou, jak je již výše uvedeno, bezesporu ústředními pojmy a nástroji jak v oblasti plánování sociálních služeb, tak jejich poskytování. Jedním z největších, ale bohužel také nejčastějších omylů v oblasti plánování sociálních služeb je skutečnost, že tomuto fenoménu je věnována pozornost pouze v analytické fázi procesu komunitního plánování, bez uvědomění si skutečnosti, že potřeby uživatelů se nejen dynamicky vyvíjejí, ale někdy dokonce radikálně mění.

Pojem potřeba je velmi široký, zákonem u nás nedefinovaný a bývá velmi často různě interpretován. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, v ustanoveních § 94 a § 95 poněkud nešťastně obsahuje formulaci, kterou ukládá za povinnost obcím a krajům zjišťovat potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území.¹

Tato poněkud zavádějící dikce zákona může vést a často v praxi vede k tomu, že při zjišťování potřeb uživatelů se v dotaznicích zjišťují chybějící služby dle typologie služeb zákona o sociálních službách, a nikoliv potřeby podpory či pomoci uživatelům sociálních služeb nebo zájemcům o ně. Spolu s Úlehrou jsem přesvědčen, a současná praxe to i potvrzuje, že lidé jsou schopni velmi dobře specifikovat a popsat svoje potřeby, ale že řadu z nich nelze řešit sociální službou, jelikož sociální služby pochopitelně nemohou řešit celé spektrum lidských potřeb. Dostupnost sociálních služeb a potřeby osob na daném území jsou jednoznačně ve vzájemném vztahu, dostupnost by měla odpovídat na potřeby (Úlehla, 2008).

Znalost potřeb uživatelů sociálních služeb se tedy stává základním informačním zdrojem při vytváření komunitního plánu sociálních služeb, a to zejména z toho důvodu, že komunitní plán má vycházet vstříc potřebám uživatelů služeb s ohledem na místní možnosti a podmínky. Ve své podstatě se jedná o zcela zásadně nový přístup, který je de facto tím, co dělá plánování sociálních služeb komunitním.

¹ Na straně druhé v § 3 písm. H) zákona č. 254/2014 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se za střednědobý 370niv rozvoje sociálních služeb považuje strategický 370niversi obce nebo kraje schválený na dobu 3 let, který je výsledkem aktivního zjišťování potřeb osob na území obce nebo kraje a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů.

Zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb

Problematikou zjišťování potřeb z pohledu sociokulturní antropologie se ve své práci zabývá Kavalír (2006). Kavalír poukazuje na tu skutečnost, že paradoxně proces zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb, který by v žádném případě neměl sloužit jako náhrada přímé participace uživatelů na procesu komunitního plánování, bývá obvykle nejslabším článkem analytické části komunitního plánování sociálních služeb. Důvod lze spatřit v tom, že techniky zjišťování potřeb uživatelů si vyžadují dostatečný a erudovaný znalostní základ z oblasti sociologie a kulturní antropologie.

„Bradshaw (in Ervin, 2000) rozlišuje čtyři druhy potřeb: normativní, pociťované, vyjadřované a srovnávací“ (Kavalír, 2006, s. 32).

Kavalír (2006) je ve svojí práci popisuje následujícím způsobem, který nám může lépe pochopit komplexnější hodnocení potřeb.

Normativní potřeby (normative needs) jsou na základě studií a dlouhodobé zkušenosti s uživateli sociálních služeb určovány poskytovateli služeb anebo experty. Někdy mohou mít podobu měřitelných čísel, v sociální oblasti se například jedná o stanovení hranice chudoby, která je vyjádřena určitým procentem z příjmu. Potřebu tak zakládá odchylka od normativu. V oblasti komunitního plánování sociálních služeb se můžeme setkat s normativy stanovenými Průšou (1997), které stanovují počet míst u vybraných typů rezidenčních služeb připadajících na 1000 nebo 10 000 obyvatel a jejichž přepočtem je možné získat údaje odpovídající řešenému území. Tyto údaje je však nutno brát pouze orientačně, jelikož nerespektují specifické situace u obyvatel jednotlivých obcí a regionů. Na druhé straně jsou často jediným referenčním rámcem umožňujícím srovnání a z dnešního pojetí se jedná o jistý kvantitativní standard.

Pociťované potřeby (felt needs) bývají zjišťovány tak, že lidé jsou přímo dotazováni, co aktuálně chtějí. Vzhledem ke skutečnosti, že je velmi pravděpodobné, že dotazované osoby budou své potřeby rozšiřovat o svá ideální přání, je často obtížné je stanovit. Na druhé straně se setkáváme se skutečností, že někteří lidé se ostýchají si vědomě připustit, že nějakou pomoc skutečně potřebují. Navíc není reálné očekávat, že lidé budou schopni definovat své potřeby tak, aby byly kompatibilní s konkrétní sociální službou.

Vyjadřované potřeby (expressed needs) jsou chápány jako pociťované potřeby, které směřují k poptávce po nějakém zásahu nebo řešení. Jako příklad uvádí Ervin (in Kavalír, 2006) lobování nebo demonstrace, kdy lidé dávají přímo najevo, co chtějí. V oblasti poskytování sociálních služeb se zpravidla jedná o vyhledání příslušné sociální služby a o oslovení poskytovatele jako zájemce o službu, popřípadě zápis do pořadníku čekatelů na službu. V rámci komunitního plánování sociálních služeb nacházíme prostor pro vyjadřované potřeby právě v pracovních skupinách, ve kterých by měli být podle hlavních zásad komunitního plánování zapojeni rovněž uživatelé sociálních služeb. Je zřejmé, že motivací pro zapojení se do pracovních skupin ze strany uživatelů sociálních služeb je právě motivováno úsilím o prosazení řešení konkrétních potřeb postavených na reálném základě než formulování vizí řešících hypotetické situace.

Koncept komparativních potřeb (comparative needs) vychází z předpokladu, že lidé spadající do určité kategorie mívají většinou stejné nebo alespoň podobné potřeby. Můžeme tedy vycházet z předpokladu, že i když sociálních služeb využívají pouze zástupci určité kategorie, budou mít i ostatní stejné nebo podobné potřeby. V oblasti plánování sociálních služeb lze definovaného souboru komparativních potřeb pro určité cílové skupiny uživatelů sociálních služeb využít jako jednoho z podkladů v regionech, kde se nepodaří kontaktovat a popřípadě zapojit uživatele řešené cílové skupiny (např. u lidí ohrožených drogovou závislostí, kteří využívají služeb neznámých poskytovatelů v jiných regionech, kdy poskytovatelé sociálních služeb s regionální působností nezjistí bydliště uživatelů, a proto se nemohou vyjádřit k počtu uživatelů v dané oblasti a ani s nimi zprostředkovat kontakt).

Podle Dovera (2016) a dalších autorů (Deci & Ryan, 2000; Doyal & Gough, 1991; Ife, 2013; Jani & Reisch, 2011), došlo v zahraniční sociální práci kromě definování komparativních potřeb

k výraznému nárůstu používání různých modelů teorie lidských potřeb. Nejčastěji se jedná o modely THN a SDT, které se opírají o dvě formální teorie: Teorie Doyala a Gouhta o lidské nouzi (THN) a teorie Deci Ryana o sebeurčení. V podstatě se jedná o dvě kompatibilní teorie lidských potřeb (SDT a THN), které čím dál častěji informují o výzkumu v praxi sociální práce. K těmto teoriím navíc Dover (2016) přidává další model s názvem TIME, který pojednává o tom, jak kriticky uvažovat o využívání teorií běžných lidských potřeb (Jani & Reisch, 2011, in Dover, 2016) a přístupů zjišťování, propojování a naplňování potřeb v kontextu lidských práv a sociálního rozvoje institucí v komunitě (Ife, 2013, in Dover, 2016). Všechny tyto modely mohou pomoci systematicky analyzovat v rámci skupiny i mezi skupinami podobnosti a rozdíly v tom, jak lidé a komunity interpretují a reagují na lidské potřeby, začleňují je do života, například v kontextu cesty nazvané také jako „koncepty potřeb“ (Dover, 2016).

„Pro účely zjišťování potřeb uživatelů při komunitním plánování sociálních služeb postačí zredukování 4 Bradshawových typů potřeb na 2 kategorie:

- A. *potřeby deklarované uživateli služeb (pociťované a vyjadřované),*
- B. *potřeby uživatelů stanovené poskytovateli a dalšími odborníky v dané oblasti (normativní/komparativní)“ (Kavalír, 2006, s. 37).*

Je přínosné mít z teorie potřeb na zřeteli, že běžně dochází k odlišnostem mezi tím, jak různí lidé dokáží artikulovat své potřeby, při čemž někteří mohou mísit své „skutečné“ potřeby s ideálními přáními řešícími jejich hypotetické situace. Proto konečným arbitrem znění a definice potřeb uživatelů je vždy někdo jiný, někdo, kdo má možnost nadhledu, srovnání a analýzy a syntézy (Skřičková et al., 2007)

IV. Zjišťování a analýza potřeb uživatelů sociálních služeb

Empirické metody a techniky zjišťování potřeb uživatelů potřebují dostatečný znalostní základ z oblasti sociologie a kulturní antropologie. Koordinátoři komunitního plánování nebo manažerský tým však obvykle nejsou zároveň odborníky právě v této oblasti, takže jednak neumějí tento průzkum kvalitně navrhnout, realizovat a zpracovat, ale v podstatě ani zadat. Při zjišťování potřeb je v tomto případě nezbytná spolupráce s odborníky. Komunitní plánovači mohou využít studentů oborů sociologie, sociální práce, kulturní antropologie apod. Je potřebné, aby sběr dat vedl odborník, který šetření zaštití a připraví vzdělání tazatelů, např. zmiňovaných studentů.

Důležitá je spolupráce s poskytovateli služeb, protože u některých cílových skupin, jako jsou například uživatelé návykových látek, těžko mohou uspět tazatelé, kteří se v terénu neorientují. Přitom považujeme za žádoucí, aby se na realizaci zjišťování potřeb uživatelů řídicí skupina podílela v co největší míře. Zadání zkoumání potřeb uživatelů služeb pouze expertům může vést k tomu, že jako výstup výzkumu získáme údaje, které nedostatečně mapují to, co potřebujeme vědět; při šetření potřeb pouze expertním přístupem se z něho vytrácí místní jedinečnost. Pokud zadavatelé výzkumu chtějí provádět výzkum prostřednictvím expertů, je třeba, aby se zadavatelé alespoň aktivně podíleli na jeho přípravě (Oriniaková et al., 2005).

Často se v praxi stává, že účastníci komunitního plánování nemají zcela jasnou představu o tom, co mohou od zjišťování potřeb a sběru dat očekávat a zejména k čemu je možné získané údaje využít, a proto jejich očekávání mohou být nereálná. Rovněž tak si neuvědomují, že analýza potřeb má limitní dotaci nejen časovou, finanční či personální, ale také metodologickou. Právě při volbě výzkumných metod již může docházet k výrazné redukci dat, která budou získávána a zaznamenávána. Už ta skutečnost, že začneme v dané lokalitě uživatele aktivně vyhledávat, oslovovat je a analyzovat jejich potřeby nikoliv na základě statistických údajů, ale z jejich odpovědí a vyprávění, je pro proces a výsledek komunitního plánování značným přínosem. Bez přímého zapojení uživatelů podstupujeme riziko, že výsledkem našeho snažení bude pouze statistické zjišťování počtu a rozložení sociálních služeb na daném území bez odpovědi na otázku, zda stávající síť poskytovaných sociálních služeb odpovídá skutečným potřebám občanů v komunitě (Oriniaková et al., 2005).

Domnívám se, že zklamání, která mohou přinést výsledky expertního výzkumu, mohou mít kořeny v neznalosti předností a nedostatků jednotlivých výzkumných metod ze strany zadavatelů výzkumu a na druhé straně ve špatné orientaci v systému sociálních služeb a znalosti místních specifik ze strany expertů. Z mého pohledu lze prvopočáteční a úzkou spoluprací mezi zadavatelem a experty předcházet nedorozuměním a případným zklamáním. V prvé řadě je nutno definovat cíl a hlavní úkoly, které mají být splněny, zvolit metody a následně zpracovat plán postupu prací. Volba vhodných výzkumných metod musí být spjata s cílem a předmětem práce. V této fázi je nutno mít rovněž na zřeteli podstatné rozdíly mezi kvalitativními a kvantitativními metodami výzkumu, které nespočívají pouze v odlišných filozofických základech, ale také v povaze získávaných dat a personální, časové a finanční náročnosti.

Pro získávání informací od uživatelů v oblasti zjišťování jejich potřeb a zájmů v rámci řešení výzkumu lze rovněž úspěšně používat integrovaný přístup s převahou kvantitativní strategie, který klade zásadní důraz na interakci mezi tím, kdo je dotazován (buď použitím dotazníku), a tazatelem, u níž je v průběhu výzkumu kladen důraz na interakci všech participujících subjektů. Kromě zmíněných metod sběru dat lze rovněž využívat formální i neformální setkávání uživatelů, při čemž je nutné dopředu vypracovat strategii a metodiku sběru, analýzy, vyhodnocení a interpretace takto získaných dat.

V. Analýza potřeb vybraných cílových skupin na území statutárního města Opavy

Komunitní plánování sociálních služeb v Opavě

Historie komunitního plánování v Opavě sahá až do roku 2001, kdy se však proces komunitního plánování ve městě i přes značné úsilí jeho aktérů nepodařilo zahájit. Teprve v roce 2007 se podařilo proces komunitního plánování úspěšně započít; nemalý podíl na tomto úspěchu měly i osoby, které pracovaly na pozici koordinátora komunitního plánování sociálních služeb v Opavě.

Prvním komunitním plánem sociálních služeb, který vznikl od září 2006 do listopadu 2007, se stal Komunitní plán rozvoje sociálních a souvisejících služeb statutárního města Opavy na období 2008–2010. Na zpracování tohoto významného dokumentu se podílelo více než sto zástupců poskytovatelů sociálních služeb, uživatelů a odborníků z řad významných veřejných institucí působících na území města. Pro financování procesů komunitního plánování byly zajištěny finanční prostředky prostřednictvím projektové žádosti nejprve z Programu rozvoje sociálních služeb v Moravskoslezském kraji v roce 2006, následně z programu Společného regionálního operačního programu. Komunitní plán byl tedy vytvářen za finanční podpory Evropské unie, Moravskoslezského kraje a statutárního města Opavy.

Druhým střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb, který vznikl v období dubna až listopadu roku 2010, se stal Komunitní plán rozvoje sociálních a souvisejících služeb statutárního města Opavy na období 2011–2013, jehož zpracování bylo podpořeno z rozpočtu města. Třetí Komunitní plán rozvoje sociálních a souvisejících služeb statutárního města Opavy na období 2014–2016 vznikl od dubna do listopadu 2013 a zpracování bylo rovněž podpořeno z rozpočtu města, jehož analytická část se opírala především o výstupy SWOT analýz realizovaných v rámci koordinační skupiny a v rámci šesti pracovních skupin (Senioři, Osoby se zdravotním znevýhodněním, Osoby s duševním onemocněním, Osoby se sociokulturním znevýhodněním, Děti mládež rodina a Osoby se specifickými sociálními problémy). V současné době město Opava realizuje čtvrtý Komunitní plán rozvoje sociálních a souvisejících služeb statutárního města Opavy na období 2017–2021.

V minulosti byla realizována dvě dotazníková šetření menšího rozsahu zaměřená na odlehčovací služby a potřeby pečujících osob (Vyhodnocení dotazníku „Potřebnost sociální služby – odlehčovací služby“, 2009; Závěrečná zpráva Definování potřeb pečujících o osobu se zdravotním postižením, 2016). Byla také vypracována Analýza seniorské populace na území SMO (2010). V roce 2006 byla zhotovena Analýza poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb na území statutárního města Opava užívající kvantitativní i kvalitativní metody analýzy (2006).

Analýza potřeb vybraných cílových skupin sociálních a souvisejících služeb na území statutárního města Opavy

V roce 2015 se vedení Statutárního města Opavy rozhodlo v rámci přípravy Komunitního plánu rozvoje sociálních a souvisejících služeb statutárního města Opavy na období 2017-2021 realizovat zakázku, jejíž cílem bylo získat relevantní a empiricky podložené informace k posuzování potřeb vybraných cílových skupin sociálních a souvisejících služeb na území města. Konkrétně se jednalo o potřeby osob poruchami autistického spektra a lidí s duševním onemocněním. Předmětem zakázky byla realizace výzkumného projektu názvem *Analýza potřeb vybraných cílových skupin sociálních a souvisejících služeb na území statutárního města Opavy*. Řešitelem projektu byla Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě – Centrum empirických výzkumů. Projekt byl realizován časovém rozmezí leden-červen 2016.

Metodika výzkumu

Výzkumná šetření vycházejí z desk research, sociodemografické analýzy; jádro analýzy představovaly tři výzkumné okruhy opřené především o kvalitativní výzkumné metody.

Desk research sloužil k základnímu zmapování situace komunitního plánování sociálních a souvisejících služeb v SMO a jeho cílových skupin a probíhal s vazbou na tři základní výzkumné okruhy.

Cílem sociodemografické analýzy bylo vedle základní deskripce situace vyhledat statisticky relevantní údaje s vazbou na problematiku sociálního vyloučení. Cílem bylo tedy vedle základní deskripce získat objektivní data pro zachycení ohrožení sociálním vyloučením obyvatel Opavy, a tak částečně identifikovat problém možné zátěže sociálních služeb v budoucnu.

Hlavní část výzkumu se zaměřovala na tyto tři výzkumné cíle:

- Identifikovat potřeby osob s poruchami autistického spektra a jejich rodin (zákonných zástupců) na Opavsku.
- Identifikovat potřeby osob s vážnou duševní nemocí s vazbou na sociální a související služby a reformu psychiatrické péče.
- Zjistit současný stav zajištění odlehčovacích služeb na území SMO a zjistit, do jaké míry současný stav odpovídá poptávce po těchto službách.

První a druhý okruh byl založen na kvalitativních výzkumných metodách. Druhý výzkumný okruh se s užitím metody zakotvené teorie (Strauss a Corbinová, 1999) snažil jít v konceptualizaci výzkumných zjištění dále než okruh první. Oba tyto okruhy čerpaly především z kvalitativního expertního dotazování a dat získaných v ohniskových skupinách s uživateli a poskytovateli. Třetí výzkumný okruh užívá tzv. smíšený výzkum kombinující kvalitativní i kvantitativní metody, kdy individuální rozhovory a ohnisková skupina byly doplněny studiem statistických údajů a dotazníkovým šetřením.

V této stati se vzhledem ke stanovenému limitu rozsahu textu a skutečnosti, že jsem jako spoluřešitel výzkumu byl garantem naplnění prvního výše zmíněného cíle, se budu zabývat problematikou identifikace potřeb osob s poruchami autistického spektra a jejich zákonných zástupců na Opavsku.

VI. Potřeby osob s poruchami autistického spektra a jejich rodin

Výchozí stav

Z analýzy komunitních plánů statutárního města Opavy, z údajů Registru poskytovatelů sociálních služeb a informací z expertních rozhovorů se zástupci poskytovatelů sociální služby raná péče v Moravskoslezském kraji vyplynulo, že v současné době jediným poskytovatelem sociálních služeb na Opavsku je Poradna rané péče MATANA v Krnově, jejímž zřizovatelem je Slezská diakonie. V oblasti výchovy a předškolního vzdělávání pak mohou děti s poruchami autistického spektra (dále jen PAS) a jejich rodiče využívat služeb MŠ Eliška, příspěvkové organizace, jejímž zřizovatelem je

Moravskoslezský kraj. Zástupci obou organizací se aktivně účastní procesu komunitního plánování sociálních služeb v Opavě.

Depistáž klientů s uvedeným postižením, speciálně pedagogickou, psychologickou a sociální diagnostiku, poradenskou, konzultační a metodickou činnost, stimulační a vzdělávací činnost a zpracování odborných podkladů a posudků, terapeutické činnosti, krizové intervence, pomoc při výchovných nebo výukových potížích ve škole nebo doma a pomoc při volbě dalšího směřování klienta po ukončení povinné školní docházky zabezpečuje pro území bývalého okresu Opava Speciálně pedagogické centrum při ZŠ Kapitána Vajdy Ostrava-Zábřeh.

Metodika výzkumu

Cíl výzkumu:

Identifikovat potřeby osob s poruchami autistického spektra a jejich rodin (zákonných zástupců) na Opavsku.

Definování hlavních pojmů odstraňuje rozkolísanost a nejednoznačnost v každém výzkumu. Hlavní pojmy výzkumu úvodní části výzkumu, na tomto místě byly vydefinovány specifické pojmy, se kterými výzkumníci pracovali v této části výzkumu.

Nad výzkumným designem ohniskové skupiny

Pro výzkum byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie, jako metoda získávání dat byla zvolena ohnisková skupina,¹ jejíž podstata spočívá v tom, že probíhá formou rozpravy nad zvoleným tématem. Data jsou získávána za využití skupinových interakcí, které samovolně vznikají v debatě na předem určené téma. Diskuze je řízená moderátorem a účastní se jí skupina respondentů, kterým je ponechána velká volnost při vyjadřování, a kde je jim rovněž umožněno vzájemně reagovat a doplňovat to, co zazní od jiných účastníků diskuze. Tato metoda využívá toho, že skupinová atmosféra může napomoci k uvolnění určitých stereotypů a postojevých schémat. Tímto způsobem napomáhá odhalit jisté skryté a podpovrchové vazby, kterých bychom si u jiných typů výzkumů nevšimli a které mohou mít lidé společné. Hlavním cílem této metody je zjistit, jak se lidé cítí a co si myslí, ale také to, proč se takto cítí a proč si toto myslí.

Určení účastníků

Pro účely tohoto výzkumu se obvykle vybírají lidé, kteří se navzájem neznají. Při výběru účastníků do ohniskové skupiny je často užitečnější směřovat úsilí k minimalizaci vzorkových jednostranností než k dosažení generalizace. V našem případě byl proveden účelový výběr účastníků na základě kontaktů získaných prostřednictvím poskytovatelů služeb (Poradna rané péče Matana Krnov a MŠ Eliška Opava). Vzhledem k malému počtu poskytovatelů sociálních a souvisejících služeb zaměřených na cílovou skupinu občané s PAS, nebyly ohniskové skupiny členěny na skupiny uživatelů a odborníků; každé fokusové skupiny (byly realizovány dvě skupiny) uživatelů se účastnili dva identičtí zástupci odborníků. Odpovědný výzkumník pro tuto cílovou skupinu osobně telefonicky kontaktoval všechny potencionální účastníky skupin, kdy vedle pozvání stručně seznamoval zákonné zástupce osob s PAS s metodou a cílem ohniskových skupin a s cílem výzkumu.

Výběr prostředí a sběr dat

Pro realizaci ohniskových skupin byly určeny prostory učebny č. 301 Fakulty veřejných politik Slezské univerzity v Opavě na Bezručově náměstí 14, které podle názoru výzkumníků vyvažovaly potřeby jak účastníků, tak badatelů. Z průběhu jednotlivých ohniskových skupin byl pořízen audiozáznam. Nezbytným krokem před zahájením vlastní analýzy jednotlivých ohniskových skupin bylo pořízení přepisu všech diskuzí a následně provedena obsahová analýza získaných dat. Obě ohniskové skupiny moderovali dva moderátoři z výzkumného týmu.

¹ Data jsou sbírána v moderované diskuzi, která se točí okolo jistého tématu, tedy ohniska (Morgan, 2001; Štainer, 2011)

Analýza ohniskových skupiny rodiče dětí s PAS a pracovníci s klienty s PAS

Scénář ohniskových skupin vznikl na základě studia analýzy dokumentů souvisejících s komunitním plánováním v Opavě, obsahu expertních rozhovorů s koordinátorkou komunitního plánování sociálních služeb Opava, vedoucí sdružení JAN – Jdeme autistům naproti o. s. Olomouc a zástupkyní ředitele MŠ Eliška Opava.

Ze sekundárních zdrojů výzkumníci odvodili, že diskuse by se mohla týkat následujících témat:

1. nejčastější problémy rodičů dětí s PAS a způsoby jejich řešení,
2. podpora rodin,
3. největší bariéry v práci s osobami s PAS,
4. co mohou rodiče nabídnout sami sobě,
5. formalizace setkávání svépomocné rodičovské skupiny,
6. sociálně aktivizační služby a volnočasové aktivity pro cílovou skupinu,
7. vytvoření podmínek pro život dětí s PAS v přirozeném sociálním prostředí (komunitě),
8. participace na běžných společenských aktivitách,
9. potřeba chybějících sociálních služeb (odlehčovací služba, chráněné bydlení, podpora samostatného bydlení),
10. možnosti uplatnění na trhu práce (např. podporované zaměstnávání),
11. povědomí o aktuálním vládním dokumentu Podnět k řešení situace života osob s poruchou autistického spektra a jejich rodin.

První fokusová skupina se sešla v poměrně hojném počtu (pozváno 13 účastníků, přišlo 9), její členové neměli problém formulovat své zkušenosti a potřeby. Hlavním tématem byla jak u rodičů dětí s PAS, tak zástupců odborníků vnímaná absence sociálních služeb pro cílovou skupinu v Opavě; toto ústřední téma se v diskusích hojně a opakovaně objevovalo. Skupina měla své dominantní řečníky, kteří dostávali prostor pro objasnění svých tvrzení. Ve skupině nedocházelo k žádným významným střetům, panovala v ní poměrně velká shoda v názoru na potřeby. Nesoulad se objevoval zejména v oblasti kvality lékařské péče; ten byl ovlivněn různými zkušenostmi s konkrétními lékaři – psychiatry. Skupina se vyznačovala komunikativností a byla schopna vytvářet zajímavé podněty a inspirace.

Druhá fokusová skupina se sešla v poměrně malém počtu (pozváno bylo 12 účastníků, dorazilo 5), její členové neměli problém formulovat své zkušenosti a potřeby, díky menšímu počtu účastníků byli zástupci rodičů otevřenější a využívali daný časový prostor. převládajícím tématem byla jak u rodičů dětí s PAS, tak u zástupců odborníků vnímaná absence sociálních služeb pro cílovou skupinu v Opavě; zmíněné téma se v diskusích opakovaně objevovalo. Skupina neměla své dominantní řečníky, účastníci využívali časový prostor poměrně rovnoměrně. Ve skupině nedocházelo k žádným významným střetům, panovala v ní poměrně velká shoda v názoru na potřeby. Skupina se vyznačovala komunikativností a byla schopna vytvářet zajímavé podněty a inspirace. Někteří účastníci v průběhu diskuze projevíli vážný zájem o zapojení do procesu komunitního plánování sociálních služeb v Opavě.

Závěry a doporučení pro praxi

Dominantním tématem byla jak u rodičů dětí s PAS, tak u zástupců odborníků v obou ohniskových skupinách výše zmíněná vnímaná absence sociálních služeb pro cílovou skupinu v Opavě; toto ústřední téma se v diskusích hojně a opakovaně objevovalo. Zejména se jednalo o sociální služby

1 Obě ohniskové skupiny se sešly dne 7. 4. 2016 ve 14.00 hod a 16.00 v prostorách učebny č. 301 FVP SU Opava na Bezručově náměstí č. 14; doba trvání 105 a 92 minut, z jednání byly pořízeny zvukové nahrávky.

osobní asistence, denní stacionáře, chráněné bydlení, odlehčovací služby, odborné sociální poradenství a domovy se zvláštním režimem. Dalším často vyjadřovaným tématem byla potřeba rodičů dětí s PAS scházet a komunikovat o svých problémech. Rodiče ocenili, že díky realizaci fokusových skupin měli možnost se společně sejit a diskutovat o tématech, která je zajímají a trápí. Nesoulad mezi skupinami byl v tom, kdo má být iniciátorem aktivit, které by vedly ke vzniku svépomocné skupiny, potažmo formalizace takových setkávání; převažoval však názor, že by tímto aktérem z důvodu vytíženosti neměli být primárně rodiče. Naopak v obou skupinách rezonoval soulad ve spokojenosti s poskytovanými službami Poradny rané péče Matana a Speciálně pedagogického centra při ZŠ Kapitána Vajdy Ostrava – Zábřeh; rodiče by však přivítali, kdyby za službami nemuseli dojíždět. Účastníci obou skupin se shodli v tom, že v důsledku neznalosti a neporozumění podstatě poruch autistického spektra odborné i laické veřejnosti dochází v nejrůznějších situacích k nesprávným reakcím na chování člověka s PAS a uvítali by, kdyby se město Opava v rámci komunitního plánování sociálních služeb na informačních kampaních o problematice autismu podílelo (např. Světový den informovanosti o autismu). Klíčovým tématem v obou fokusových skupinách byly obavy o osud dětí po absolvování školní docházky a zajištění pobytových sociálních služeb a dalších návazných služeb pro ně. I v tomto případě účastníci vnímali naléhavost včasného řešení otázky sociálních služeb, které by vedly k osamostatnění také v oblasti bydlení. Za optimální se podle účastníků jeví postupné vytváření komplexního modelu péče pro osoby s PAS s krajskou působností. Dalšími diskutovanými tématy byla akcentována potřeba respitní péče, podporované zaměstnávání a pracovní uplatnění na trhu práce, potřeba terapeutické dílny, nedostatek volnočasových aktivit pro cílovou skupinu, potřeba včasné diagnostiky, poradenství a terapie pro cílovou skupinu osoby s PAS a diskriminující stávající posudková praxe.

Cílem všech výše uvedených analýz bylo získat informace o stavu sociálních služeb, identifikovat jejich hlavní nedostatky, a poskytnout tak užitečné podněty pro další proces komunitního plánování. Následují praktická doporučení, která vycházejí z provedeného výzkumu, představují mnohem více podněty k dalším diskuzím pro komunitní plánování služeb pro tuto cílovou skupinu než jasná stanoviska, jak by se měl daný problém řešit. Podněty pro další diskuzi výzkumníci rozložili do následujících témat:

- podpora rodin a rozvoj svépomoci,
- podpora vytváření sítě služeb pro osoby s PAS – komplexní model péče,
- podpora inkluzivních opatření.

Důležitým argumentačním podkladem pro vyjednávání o naplňování potřeb osob s PAS v Opavě s orgány veřejné správy se může stát vládní dokument *Podnět k řešení situace života osob s poruchou autistického spektra a jejich rodin*, který projednala a schválila vláda ČR dne 8. 2. 2016. Tento dokument, který se zabývá problematikou informovanosti veřejnosti, včasným záchytem, diagnostikou, terapií, posudkovou praxí, vzděláváním, sociálními službami, zaměstnáváním a krizovou situací v rodinách s PAS, za jeho naplňování byli určeni odpovědní gestoři a spolupracující orgány veřejné správy, kterými jsou i kraje.

VII. Závěr

Závěry výzkumu byly prezentovány a výzkumná zpráva předána na setkání manažerů pracovních skupin komunitního plánování sociálních služeb v Opavě, zástupců Odboru sociálních věcí Magistrátu města Opavy a věcně příslušného náměstka primátora v červnu roku 2016 s tím, že realizovaný výzkum může dle názorů účastníků poskytovat zpětnou vazbu a analytický podklad pro aktéry komunitního plánování statutárního města Opavy. Výstupy a doporučení výzkumu si kladly za cíl sloužit jako empiricky podložený podklad ve vztahu k diskuzím přesahujícím práci jednotlivých pracovních skupin a Koordinační skupiny komunitního plánování sociálních služeb v Opavě. Tato zpětná vazba je důležitá zejména ve vztahu k potřebám osob s vážným duševním onemocněním, neboť se uživatelé z této cílové skupiny nepodařilo zapojit do tvorby komunitního plánu. Totéž platí ve vztahu k problematice PAS, kdy tento narůstající problém zatím existujícími službami není příliš

pokryt. Dominantním tématem byla jak u rodičů dětí s PAS, tak u zástupců odborníků v obou ohniskových skupinách vnímaná absence sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu v Opavě. Oproti tomu u skupiny osob s vážným duševním onemocněním je úroveň sociálních služeb v Opavě, vycházíme-li z perspektivy poskytovatelů i uživatelů, na velmi dobré úrovni. Nicméně rozbíhající se reforma psychiatrické péče představuje potenciál pro zlepšení kvality služeb i kvality života této cílové skupiny a zejména je výzvou pro užší spolupráci sociální a zdravotní sféry.

Jako jednoho z řešitelů projektu zodpovědných za práci s cílovou skupinou PAS mne zajímalo, jak bylo s výstupy Analýzy potřeb vybraných cílových skupin sociálních a souvisejících služeb na území statutárního města Opavy naloženo, konkrétně zda byly promítnuty do tvorby cílů a opatření Komunitního plánu rozvoje sociálních a souvisejících služeb statutárního města Opavy na období 2017-2021 za pracovní skupiny zabývající se problematikou výše zmíněných cílových skupin uživatelů sociálních služeb. Z toho důvodů jsem vypsál pro studenty oboru Veřejná správa a sociální politika Fakulty veřejných politik Slezské univerzity v Opavě téma bakalářské práce, které se zabývalo předmětnou problematikou. K tématu se přihlásila studentka Aneta Babijová (2021) a pod mým vedením vypracovala práci s názvem Dostupnost sociálních služeb pro osoby s PAS na Opavsku, kterou v témže roce úspěšně obájila. Vytčeným cílem bakalářské práce byla identifikace a komparace sociálních a souvisejících služeb pro osoby s poruchou autistického spektra a jejich rodin na Opavsku v letech 2016 a 2020 a podat relevantní a empiricky podložené informace, zda došlo k nárůstu a zkvalitnění těchto služeb v porovnání s rokem 2016, kdy byl realizován předmětný výzkum, z pohledu pracovní skupiny, která řeší problematiku osob se zdravotním postižením v Opavě a zástupců jednotlivých sociálních, případně školských zařízení (Babijová, 2021).

V rámci praktické části vzhledem cíli kvalifikační práce autorka zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, jako metodu sběru dat použila analýzu dokumentů a polostrukturovaný rozhovor s respondenty, kteří byli vybráni metodou záměrného (účelového) výběru. Na základě výzkumu autorka dospěla k závěrům, že z formulovaných doporučení předmětného výzkumu pro cílovou skupinu osoby s PAS byla realizována zejména doporučení z oblasti volnočasových aktivit a vznik denního stacionáře Domovinka, o jehož služby je velký zájem. Poradna rané péče MATANA Krnov rozšířila svou činnost v úspěšné mezioborové spolupráci. SPC Kapitána Vajdy Ostrava-Zábřeh zřídilo dvě elokovaná pracoviště v Bruntále a Třinci, ale momentálně ani do budoucna neplánuje zříditi pobočku v Opavě. Do cílů a opatření zmíněného komunitního plánu sociálních služeb se nepodařilo zařadit např. odlehčovací služby, chráněné bydlení či svépomocnou skupinu (Babijová, 2021). Tato zjištění rezonují jak s názory některých autorů (Zatloukal, 2008; Oriniaková ed, 2005; Úlehla, 2008; Pilát, 2015) tak mojí osobní mnohaletou zkušeností z oblasti komunitního plánování sociálních služeb, protože výsledek procesu komunitního plánování je komunitní plán sociálních služeb, který je vždy kompromisem mezi přáními a potřebami na straně jedné a možnostmi materiálních, finančních a lidských zdrojů na straně druhé.

Zjišťování potřeb cílových skupin sociálních služeb je kontinuální proces a jeho zkoumání (ať už ze strany nezávislých výzkumníků či v rámci reflexe poskytovatelů) má své limity. Přesto věřím, že výše zmíněná studie přispěla, a i nadále přispívá svými zjištěními k lepšímu pochopení potřeb vybraných cílových skupin sociálních služeb v Opavě i pochopení toho, jakým způsobem jsou tyto potřeby v rámci existující sítě služeb zajišťovány.

Na základě šestnáctileté empirie krajského metodika a vzdělavatele KPSS a závěrů vlastní výzkumné i publikační činnosti jsem přesvědčen, že zjišťování a analýza potřeb uživatelů a budoucích uživatelů sociálních a souvisejících služeb na vybraném území může být potenciálním efektivním instrumentem sociální politiky obce či dobrovolného svazku obcí, potažmo i vyššího územně správního celku.

Seznam bibliografických odkazů

Předkládaný text je původní autorský (není-li uvedeno jinak), který případně rozpracovává témata či teze obsažené již v publikovaných pracích autora v níže uvedeném seznamu literatury.

Výchozí autorovy práce

Pilát, M. (2019). Analýza potřeb vybraných cílových skupin na území statutárního města Opavy jako nástroj podpory sociálního začleňování v kontextu sociální práce. In Smutek, M. (eds.). *Sociální začleňování v kontextu sociální práce – Sborník textů z XVI. ročníku mezinárodní vědecké konference Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 12. a 13. 9.* Hradec Králové: Gaudeamus, 244-259.

Pilát, M. (2021). Asistent sociální péče jako alternativní instrument podpory setrvávání jedinců v jejich přirozeném sociálním prostředí. *Fórum sociální politiky*, 3, 13-19.

Pilát, M. (2015). *Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi*. Praha: Portál.

Pilát, M. 2009. Příklad zapojování uživatelů sociálních služeb do procesu komunitního plánování. *Sociální práce/Sociálna práca*, 9(1), 147-149.

Stanoev, M., Pilát, M., Kuděla, M., Bezděk, J. (2016). *Souhrnná výzkumná zpráva: Analýza potřeb vybraných cílových skupin sociálních a souvisejících služeb na území statutárního města Opavy*. Opava: Slezská univerzita, Fakulta veřejných politik v Opavě.

Další použitá literatura

(2006). *Analýza poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb na území statutárního města Opava*. 2006. Opava: Statutární město Opava.

(2010). *Analýza seniorské populace na území SMO*. Opava: Statutární město Opava.

Babijová, A. (2021). *Dostupnost sociálních služeb pro osoby s PAS na Opavsku*. Fakulta veřejných politik Slezské univerzity v Opavě, Ústav veřejné správy a sociální politiky.

Bruwggemann, William, G. (2013). *The Practice of Macro Social Work*. (4th ed). Cengage Learning.

Dover, M. (2021). *Human Needs: Overview* Dostupné z <https://oxfordre.com/socialwork/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-554> (7. 6. 2021).

Kavalír, A. (2006). *Komunitní plánování sociálních služeb – příklad uplatnění antropologie v praxi*. Filozofická fakulta Západočeské univerzity v Plzni, Katedra antropologie.

Krbcová Mašinová, L., Polesný, M. (2008). *Deset kroků procesem komunitního plánování*. Ústí nad Labem: Centrum komunitní práce Ústí nad Labem.

Morgan, D., (2001). *Ohniskové skupiny jako metoda kvalitativního výzkumu*. Brno: Psychologický ústav Akademie věd.

Oriniaková, P. (2005). *Návrhy kapitol pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR*. Dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/2472/Kapitoly_KPSS.pdf (9. 2. 2015).

Oriniaková, P. a Rosecký, D. (2003). *Komunitní plánování sociálních služeb*. Plzeň: CpKP ČR.

Průša, L. (1997). *Obce, města, regiony a sociální služby*. Praha: Sociopress.

Strauss, A., Corbinová, J. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert.

Skříčková, Z. (2007). *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. Praha: Centrum pro komunitní práci.

Štainer, M. (2011). Ohnisková skupina v komunitním plánování sociálních služeb. In: Kamánová, I., Štefáková, L., Juhásová, L. (eds.). *Inovácie, plánovanie a kvalita sociálnych služieb v komunite. Zborník príspevkov z 1. ročníka medzinárodnej vedeckej konferencie*. Ružomberok: Verbum.

Úlehla, I. (2008). Zajištění dostupnosti plánování sociálních služeb na principech komunitního plánování. In *Manuál zadavatele sociálních služeb*. Praha: Instand.

Vasková, V. Žežula, O. (2002). *Komunitní plánování – věc veřejná*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

(2009). *Vyhodnocení dotazníku „Potřebnost sociální služby – odlehčovací služby“*. Opava: Statutární město Opava.

Zatloukal, L. (2008). *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

(2016). *Závěrečná zpráva. Definování potřeb pečujících o osobu se zdravotním postižením*. Opava: Statutární město Opava.

Legislativní zdroje

Zákon č. 108/2008 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.