

EFEKTIVNÍ ŘÍZENÍ NA MĚSTSKÉM ÚŘADĚ BENEŠOV NAD PLOUČNICÍ

KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ

**VÝZKUMNÁ ZPRÁVA ZE SOCIOLOGICKÉHO ŠETŘENÍ –
FOKUSNÍ SKUPINY – ŠETŘENÍ POTŘEB**

LISTOPAD 2019



OBSAH

Obsah.....	2
Základní informace.....	3
VÝCHODISKA	3
CÍLE VÝZKUMU.....	3
POUŽITÁ METODA	3
SLOŽENÍ VÝZKUMNÉHO VZORKU A VÝBĚR RESPONDENTŮ.....	4
TERMÍNY ŠETŘENÍ.....	4
POUŽITÉ PRINCIPY	5
Detailní analýza	6
SENIORŮ.....	6
RODINY, DĚTI A MLÁDEŽ A OSOBY SOCIÁLNĚ VYLOUČENÉ	10
Shrnutí zjištění.....	14
Příloha – Diskusní plány.....	16



ZÁKLADNÍ INFORMACE

VÝCHODISKA

Kvalitativní šetření potřeb na území města Benešov nad Ploučnicí je součástí projektu „Efektivní řízení na městském úřadě Benešov nad Ploučnicí“.

Analýza vychází ze zkušeností zástupců města, sociálních pracovníků městského úřadu, sociálních pracovníků a dalších pracovníků poskytovatelů sociálních služeb, zástupců dalších návazných služeb a v neposlední řadě i zástupců cílových skupin vztahuje se především k otázkám potřeb obyvatel, dostupnosti a nabídky sociálních služeb dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a též k očekávaným trendům v otázce potřeb v budoucnosti. Dále se šetření zaměřilo na zkoumání širších potřeb spojených s poskytováním dalších návazných služeb.

Zvolená výzkumná metoda, způsob šetření, výběr respondentů a zaměření výzkumných otázek vycházejí z dohody se zástupci města a z dlouholetých zkušeností realizátora výzkumu. Metoda fokusních (jádrových) skupin umožňuje prozkoumat postoje, názory a mínění zainteresovaných osob, které mají konkrétní zkušenosti a znalosti potřeb v celém zkoumaném území. Díky takto zvolené metodě bylo možné poměrně zevrubně prozkoumat konkrétní potřeby velkého spektra cílových skupin. Zjištěné skutečnosti budou sloužit jako jeden z analytických podkladů k tvorbě komunitního plánu, který bude plnit roli strategie v oblasti rozvoje sociálních a návazných služeb území města Benešov nad Ploučnicí.

CÍLE VÝZKUMU

- Analyzovat názory zástupců obce, poskytovatelů sociálních služeb, sociální práce, poskytovatelů návazných služeb a cílových skupin působících a žijících na zkoumaném území na potřeby občanů v oblasti řešení nepříznivých sociálních situací.
- Analýza stávajících možností uspokojování těchto potřeb se zaměřením na celé spektrum cílových skupin.
- Popis chybějících služeb a návazných služeb.

POUŽITÁ METODA

Pro šetření potřeb z pohledu zástupců města, sociálních pracovníků městského úřadu, sociálních pracovníků a dalších pracovníků poskytovatelů sociálních služeb, zástupců dalších návazných služeb a zástupců cílových skupin byl zvolen kvalitativní výzkum. Jako vhodná kvalitativní technika pro účely výzkumu byla použita technika fokusních skupin. Tato volba rovněž odpovídá velikosti výzkumného vzorku, tématu a potřebě jeho hlubšího zkoumání. Současně tato technika umožnila přistupovat v průběhu rozhovorů k jednotlivým účastníkům fokusních skupin individuálně. Výhodou této techniky je rovněž vysoká interaktivnost, kdy tazatel reaguje na dílčí výpovědi respondentů, klade doplňující otázky a zjistí informace „do hloubky“. Otázky kladené ve fokusních skupinách byly cíleny zejména na problémy osob v nepříznivé sociální situaci, časovou a místní dostupnost sociálních služeb, informační zdroje o sociálních službách v daném území, náměty na možné řešení problémů, dopravní



dostupnost služeb apod. Další charakteristikou kvalitativního přístupu je zisk velkého množství dat od relativně malého počtu účastníků šetření.

Vybraná technika byla odsouhlasena zadavatelem.

V rámci šetření byla dodržena etická pravidla výzkumu. Jednalo se o:

- poučený informovaný souhlas,
- svobodu odmítnutí,
- anonymitu (limitovaná specifika místa realizace šetření a zadavatele).

Všechny fokusní skupiny byly se souhlasem účastníků nahrávány, následně (pouze pro účely zpracování) došlo k transkripci, tzn. převedení mluveného projevu z rozhovoru do písemné podoby. Jednalo se o transkripci očištěnou od dialektu a chyb ve větné skladbě, a to z důvodu soustředění se na obsahovou a tematickou rovinu informací.

SLOŽENÍ VÝZKUMNÉHO VZORKU A VÝBĚR RESPONDENTŮ

- Šetření se zúčastnilo celkem 15 osob;
- 11 žen a 4 muži;
- 2 zástupci samosprávy;
- 4 zástupci veřejné správy (sociální práce na obci, plánování na úrovni kraje);
- 4 zástupci poskytovatelů sociálních služeb;
- 4 zástupci návazných služeb (školství, volný čas, zdravotnictví);
- 1 zástupce cílových skupin.

Struktura respondentů, která byla tvořena zástupci obce, veřejné správy, poskytovatelů sociálních služeb, poskytovatelů návazných služeb a zástupci cílových skupin, dostatečným způsobem reprezentuje rozložení znalostí o potřebách ve zkoumaném území. Veřejná správa byla zastoupena sociálními pracovníky na obci a pracovníky v oblasti krajského plánování sociálních služeb. Respondenti z řad poskytovatelů sociálních služeb zastupovali celé spektrum služeb pro všechny cílové skupiny. Zástupci návazných služeb rovněž pocházeli z celého spektra služeb určených pro všechny zkoumané cílové skupiny. Znalosti a zkušenosti respondentů z jejich každodenní činnosti jednoznačně implikuje široký rozhled o potřebách celého spektra cílových skupin žijících na území města Benešov nad Ploučnicí.

Výběr a následné oslovení respondentů proběhlo ve spolupráci se zástupci města Benešov nad Ploučnicí.

TERMÍNY ŠETŘENÍ

Pro potřeby komunitního plánování v Benešově nad Ploučnicí proběhly 2 fokusní skupiny zaměřené na jednotlivé cílové skupiny (senioři, rodina, děti a mládež a osoby sociálně vyloučené). Šetření proběhlo dne 6.11.2019 v Benešově nad Ploučnicí.



POUŽITÉ PRINCIPY

Na základě předchozích zkušeností a odborné literatury lze konstatovat, že nelze zkoumat potřeby obyvatel pouze ve vztahu ke konkrétním sociálním službám. Respondenti často nerozumí pojmosloví užívanému v této oblasti, nedokáží rozlišit různé druhy sociálních služeb, často nemají přehled o síti pomáhajících služeb ve svém okolí atd. Z těchto důvodů bylo přistoupeno potřeb v širším kontextu. V této souvislosti je definován pro účel výzkumu pojem **potřeby** jako absence, či nedostatek (zdraví, pomůcek, pomoci, sociálních vazeb, finančních prostředků atd.), jež přispívá, nebo vede k nepříznivé sociální situaci dané osoby. **Sociální** služby a sociální práce je tudíž jednou z možných cest, ale nikoliv však jedinou, jak tuto nepříznivou sociální situaci řešit.

Z těchto důvodů byl výzkum při zkoumání potřeb zaměřen na přítomnost opakujících se situací, problémů, trendů a stavů cílových skupin a rozložení těchto jevů na zkoumaném území.



DETAILNÍ ANALÝZA

SENIORŮ

POTŘEBA SETRVÁNÍ V DOMÁCÍM PROSTŘEDÍ

Respondenti se shodují na tom, že senioři chtějí zůstat ve svém domácím prostředí.

„Chtějí být doma.“

„Senioři se odchodu do pobytových zařízení do poslední chvíle brání zuby nehty. Často se pak stává, jakmile člověk přejde do pobytové služby, tak velmi rychle umírá. Jsou přetřhány jeho vazby, zvyky, návyky, režim a ten člověk ztrácí pocit soukromý.“

PÉČE O SENIORY V JEJICH DOMÁCÍM PROSTŘEDÍ

Zjištění péče o seniory v jejich domácím prostředí je respondenty vnímána jako prioritní. Respondenti se shodují na tom, že nejvhodnější je podpora a navýšení kapacit stávajících terénních služeb na území města.

„Přínosnější je podpořit terénní službu, která zajistí služby pro seniory.“

„Senioři ve starší zástavbě jsou často bez výtahu. Typický senior v terénní službě, je ten, který je doma a není schopen si například nakoupit, zajistit hygienu a podání stravy.“

„Rozhodně je třeba podpořit terénní služby, protože těch seniorů, kteří jsou potřebují péči v domácím prostředí je velké množství.“

„Není zajištěná terénní péče ve večerních hodinách. Málo o víkendech.“

„Nejvhodnější by bylo podpora stávajících služeb, formou navýšení kapacit pro terénní služby pro město Benešov nad Ploučnicí.“

„Levnější by bylo tu vytvořit odloučené pracoviště, dojíždění službu významně prodražuje.“

POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Pobytové sociální služby by, dle respondentů, měly být určeny pro osoby, které skutečně již nemohou ve svém domácím prostředí zůstat. Například z důvodu, že se o ně rodina a terénní služba v domácím prostředí již nedokáže postarat. Domov s pečovatelskou službou není z hlediska potřeby prioritou.

„Jsou samozřejmě i situace, kdy již senior nevystačí s pečující rodinou a terénní službou. Nejde tedy o osobu, která by dokázala žít samostatně v domě s pečovatelskou službou, ale už potřebuje péči 24 hodin denně, což je například domov pro seniory.“

„Často jde o klienty, kteří trpí například Alzheimerovou chorobou, rodina tu péči již nemůže zvládnout, pak je vhodný domov se zvláštním režimem.“

„Zaznamenali jsme, že se nám nedařilo obsadit jedno lůžko, jelikož i příjemci příspěvku na péči ve třetím stupni dnes již zůstávají ve svém domácím prostředí, zvyšuje se poptávka po terénních službách, na úkor pobytových služeb.“



OSAMĚLOST A FINANČNÍ PROBLÉMY SENIORŮ

Respondenti rovněž zmiňovali, že častým problémem je skutečnost, že senioři žijí sami, nemají rodinu, nebo jejich rodinní příslušníci žijí daleko od nich. Obtížné je rovněž vyhledávání seniorů, kteří potřebují pomoc. **Zmiňovány Dále byl často zmiňován** problém s přístupem seniorů k financování sociálních služeb a využití příspěvku na péči.

„Nejčastěji je situace taková, že je senior sám doma a rodina za ním dochází. Málo kdy se s távává, že si rodina bere seniora k sobě domů, nebo že by se stěhovala naopak k němu.“

„Velká většina seniorů žije sama. Hodně z nich nemá rodinu, nebo jsou rodinní příslušníci odstěhovaní na druhé straně republiky, nebo třeba i v zahraničí.“

„Někdy se stává, že když senioři zjistí, že jsou služby placené, tak přestávají mít o služby zájem.“

„Senioři očekávají, že sociální služby jsou hrazeny jako služby zdravotní, na kartičku pojišťovny, pak jsou často překvapeni, že tomu tak není.“

PEČUJÍCÍ OSOBY

Velkým problémem je zajištění role pečujících osob. Respondenti hovořili o celém spektru témat, jako například: skloubení pracovního, rodinného života a péče, změna životního stylu **spojené** se zahájením péče o rodinného příslušníka. Území se rovněž potýká s nedostatečnou kapacitou odlehčovacích služeb, které mají za cíl pomáhat pečujícím osobám. Další diskutované téma je samotná podpora pečujících osob, například prostřednictvím vzdělávání, svépomocných skupin apod. Vždy by však tato podpora měla být doplněna zajištěním krátkodobé péče (například v době konání přednášky) o pečovanou osobou.

„Někteří rodinní příslušníci neradi slevují ze svých zájmů, zálib a koníčků ve prospěch péče o rodinného příslušníka v seniorském věku. Je rovněž velmi obtížné skloubit zaměstnání a péči o rodinného příslušníka, zvláště pokud žije v jiné domácnosti.“

„Pečující jsou velmi rádi, že se mohou obrátit na terénní služby, někdy jim však chybí péče například ve večerních hodinách a o víkendech.“

„Rodinní příslušníci často pomohou seniorům vyběhat příspěvek na péči.“

„Chybí odlehčovací služby, například, když pečující rodina potřebuje někam odjet. Zejména v letní sezóně.“

„Občas chybějící odlehčovací služby řešíme krátkodobou hospitalizací.“

„Dobré by bylo dělat i besedy pro pečující rodiny, protože spousta z nich nejsou odborníci. Bylo by však dobré to dělat spolu s péčí o jejich seniory, aby na tu besedu mohli přijít.“

OBAVA SENIORŮ SI POŽÁDAT O POMOC A VÝPOMOC SOUSEDŮ

Zazněla rovněž zkušenost respondentů s tím, že si část seniorů nepřipouští, že svoji situaci nezvládá a také, že si neumí požádat o pomoc. Zároveň si však vypomáhají sousedé, kteří se znají.

„Citelně vnímám, že jde o skupinu, která si neumí říci o pomoc. Často si rovněž nepřipouští, že by pomoc potřebovali.“



„Mám zkušenost, že si lidé na sídlišti vesměs pomohou. Mladší senioři pomáhají starším, například jedna sousedka dokonce spí u jedné ležící paní. Takže i lidé si pomáhají mezi sebou.“

AKTIVNÍ SENIOŘI

Ve městě jsou rovněž zastoupeni senioři, kteří jsou aktivní a nepatří do skupin osob, které jsou ohroženy sociálním vyloučením. Tato skupina může, díky svým sociálním kontaktům, pomoci s šířením informací o sociálních a dalších službách.

„Do klubu seniorů dochází zejména aktivní část seniorů, kteří se chtějí scházet a nemají velké problémy. Jsou velmi aktivní a často navštěvují různé akce pořádané městem.“

„Mohou předávat informace i dalším lidem, sousedům atd.“

SCREENING OHROŽENÝCH OSOB

Diskutováno bylo rovněž téma vyhledávání a oslovování seniorů ohrožených sociálním vyloučením. Role lékařů při kontaktování seniorů s další pomocí je významná, ale není pravděpodobně příliš provázána se sítí sociálních služeb.

„Nejvíce informací mají lékaři. Často kontaktují sociální služby až, když je stav pacientů na pobytové služby. Informují seniory o možnosti podání žádosti o příspěvek na péči.“

„Informace o seniorech, kteří se dostávají do obtížných sociálních situací máme zejména od lékařů.“

„Naši službu lékaři nekontaktují.“

„Výhodou je, že Benešov je malé město, informace o těch, kteří potřebují pomoc se k sociálním pracovníkům dostanou.“

DALŠÍ NÁVAZNÉ SLUŽBY

Respondenti rovněž hovořili o dostupnosti některých typů dalších návazných služeb, které jsou ze strany seniorů poptávané. Dalším tématem jsou volnočasové aktivity a propojování generací.

„Potýkáme se s tím, že nemůžeme najít například kadeřnici, pedikéra pro seniory, kteří by tyto služby vykonávali i seniorů doma.“

„V Benešově jezdí pedikérka i kadeřnice. Úklidy nabízí firma, ale ne pro domácnosti.“

„Možnou cestou je zajištění prostřednictvím dobrovolné pomoci, ale pod záštitou města, aby jim senioři důvěřovali.“

„Velký ohlas má propojování volnočasových aktivit dětí a seniorů. Krásně se tak propojují generace, chceme v tom pokračovat.“

ZAJIŠTĚNÍ PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ

Diskutována byla rovněž potřeba zajištění a zpřístupnění informací o službách pro cílovou skupinu seniorů. Respondenti zmiňovali možné způsoby řešení, jak zefektivnit předávání informací o různých formách pomoci. Jednou z možných cest je zintenzivnění spolupráce s Úřadem práce, informování prostřednictvím městského zpravodaje, přednáškami a besedami v klubech pro seniory, distribucí manuálu atd.



„Chybí dostatečná osvěta, aby senioři, věděli, na koho se obrátit a následně obdrželi informace o všech službách, které jsou k dispozici.“

„Město má sociálního průvodce, kde si každý může vyhledat sociální služby.“

„Chybí osvěta, například v tom, aby senioři dostali informaci o tom, že si služby musí hradit a na to je určen příspěvek na péči.“

„Úřad práce nedostatečně informuje příjemce příspěvku na péči, o tom, na co je určený. Již při vyřizování příspěvku na péči by bylo vhodné informovat o jeho využití a o péči, kterou je za něho možné čerpat.“

„V nemocnici i v LDN jsme jako rodinní příslušníci obdrželi hodně informací.“

„Většinou je to tak, že když má někdo nějaký problém, tak jde na úřad. Nemyslím si, že tu je mnoho lidí, kteří by, když mají nějaký problém, tak nezavolali na úřad.“

„Ideální by bylo, aby se podařilo mezi lidmi dostat informaci jaké služby jsou dostupné, za jakých podmínek, kde atd. Například prostřednictvím letáčků, které budou předávat lékaři v ordinacích.“

„Každý příspěvek na péči jde přes Úřad práce, který provádí sociální šetření v rodině. S nimi bychom asi měli navázat spolupráci.“

„Chybí informace, vím o tom, že jedné paní lékař neřekl, že má nárok na polohovací postel.“

„Je několik způsobů, jak se získávají informace. V zařízení a instituci, kde se ten člověk ocitne. Rodina pomáhá s vyhledáváním informací.“

„Lze prezentovat informace v městském zpravodaji. Například vytvořit nějaký seriálu na pokračování.“

„Vytvoření manuálu, který bude distribuován městem. Například předat kontakty na sociální pracovníky města, informaci o tom, že mohou navštívit seniory doma atd.“

„Možná by byla přínosná nějaká beseda, kde zástupci služeb mohou své činnosti představit.“



RODINY, DĚTI A MLÁDEŽ A OSOBY SOCIÁLNĚ VYLOUČENÉ

OSOBY BEZ DOMOVA

Na území města se nacházejí osoby bez domova. Jedná se o osoby, které jsou bez střechy nad hlavou. Město o nic ví, monitoruje je, sociální pracovníci jsou s nimi v kontaktu, ale nemá nástroje, jak jim zajistit střechu. Respondenti rovněž zmiňovali, že tyto osoby nejsou motivovány přijímat nabídky pomoci a většina z nich má rozvinutou závislost na alkoholu.

„Je velmi obtížné pomáhat někomu, kdo o to nestojí. Je velmi těžké jim pomáhat. Sociální pracovníci jsou s nimi v kontaktu. Nechtějí svoji situaci měnit ani se nechtějí přesunout do jiného místa (pozn. zpracovatele zprávy: například do azylového domu apod.).“

„Na území Benešova víme o pěti bezdomovcích.“

„V zimě je Městská policie monitoruje, aby v případě velkých mrazů mohli dostat pomoc, pokud to budou potřebovat.“

*„Nejsou tu sice služby pro bezdomovce, ale lidé z města jim občas **nocí oblečení** a jídlo.“*

CHYBĚJÍCÍ PRIMÁRNÍ PREVENCE

Na území města působí služby zaměřené na práci a kontaktování osob ohrožených závislostí. Respondenti však vnímají problém v chybějící primární prevenci. Školy sice mají k dispozici preventisty, ti však nemají, kromě vzdělávání, další podporu. Dalším identifikovaným problémem je nedostatek certifikovaných organizací, které by primární prevenci přímo poskytovali a dále nedostatek finančních prostředků určených na tuto činnost.

„Chybějící primární prevence je obecný problém, nejen tady u nás, ale i v celé republice.“

„Není moc organizací, které se primární prevencí zabývají. Jednak je problém na primární prevenci někoho sehnat, ale také na ní najít peníze.“

„Problémy mají už děti v páté třídě, proč by měly mít strach ze závislostí, když o tom s nimi nikdo nemluví.“

„Na krajském setkání i zástupci Policie ČR sdělují, že nemají kapacity na preventivní aktivity.“

„Je velmi málo organizací, které mají akreditovanou primární prevenci. Na všech úrovních je minimální podpora těchto aktivit.“

„Preventista na škole je, ale má to k této funkci i další práci. Rozhodně to není jejich chyba. Například se nemá na koho obrátit. Je sice velké množství vzdělávání pro školní preventisty, ale nemají podporu v tom, že by se na někoho mohli obrátit s řešením konkrétních problémů. Aby mohli využívat nějakou systematickou dlouhodobou spolupráci. S tím souvisí i financování.“

RIZIKOVÉ CHOVÁNÍ DĚTÍ

Respondenti identifikovali jako potenciálně rizikové chování dětí, které zneužívají návykové látky (tabák a alkohol). Dále hovořili o skupinkách dětí, které obtěžují svým chováním své vrstevníky. Ve městě sice působí terénní program, ten se však soustředí pouze na uživatele návykových látek. Chybí naopak nízkoprahová služba pro děti a mládež s výchovnými problémy.



„Jsou zde děti, které pijí alkohol a kouří.“

„Terénní kontaktní služby alkoholové závislosti neřeší.“

„Víme o tom, že v některých lokalitách se srocují skupinky dětí, které obtěžují jiné děti. To se pak projevuje ve škole, ale i ve volnočasových aktivitách. Děje se to například na dětských hřištích. Jsou to děti ve věku 7-14 let.“

„Starousedlíci problémy nedělají, jsou to zejména děti, které přišly do města nově.“

„V Benešově není nízkoprahové zařízení, kam by mohli mladí přijít. Působí zde preventisté, jako pomocná služba Městské policie. V jiných městech jsou s nízkoprahovými službami dobré zkušenosti, protože s těmi skupinkami dětí pracují odborní pracovníci, kteří mají přehled.“

MIGRACE

Některé rodiny na území města zůstávají pouze krátce a velmi rychle se stěhují jinam. Tato situace může být spojena s problematikou bydlení (trvalé bydliště, doplatky na bydlení apod.). Na území města rovněž žijí rodiny, které však odjíždějí za prací, školou, službami a koníčky do větších měst.

„Migrují. Přihlásí se na dva tři měsíce do školy a pak se zase odhlásí. Stěhují se mezi Děčínem, Boleticemi, Ústím nad Labem a Českolipskem. Pravděpodobně to souvisí s vyplácením doplatku na bydlení.“

„Mohou to být dopady opatření některých měst, která vyhlásila „bezdotkatkové“ zóny, například Ústí nebo Děčín.“

„Když si tu někdo postaví RD, tak většinou jezdí pracovat do velkého města a s sebou vozí i děti.“

POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE NA OBCI

Na území města funguje poskytování sociální práce. Díky sociální práci na obci probíhá i spolupráce s orgánem sociálně právní ochrany dětí. Tato činnost může v některých výjimečných případech nahrazovat chybějící sociálně aktivizační služby.

„Sociální pracovníci reagují na potřeby obyvatel, mají přehled o tom, co se ve městě děje. Znalost území je pak velkou výhodou při zprostředkování pomoci.“

„Sociální pracovníci na požádání OSPOD navštěvují rodiny.“

CHUDOBA, ZADLUŽENÍ A EXEKUCE

Na území města je vysoká zadluženost osob a vysoká míra exekucí. Funguje tu však poradenství pro osoby v obtížné finanční situaci. Město řešilo anonymitu poskytování poradenství tím, že došlo k přesunutí umístění této služby z budovy radnice do jiných prostor. O službě je na území města povědomí a je poměrně dost využívána. Na území města žije poměrně velké množství osob na hraně chudoby.

„Zadluženost je velice vysoká a exekucí je tu rovněž hodně. Je tu k dispozici bezplatná poradenská služba, která je hodně využívána.“

„Lidé moc nechtěli poradenství využívat v budově radnice, proto došlo k její přesunutí do jiného místa ve městě.“



„O této službě se na území města ví. Využívají ji i lidé z okolních obcí.“

„Ta chudá část obyvatele nadále sociálně slabne. Rodiče ve škole nabízí dětské oblečení pro sociálně slabé rodiny.“

„Ti, co si mohou dovolit lepší bydlení, tak jdou blíž k místu, kde mají práci, lepší služby. Odchází mladší generace. Přicházejí naopak ti, kteří si nemohou dovolit bydlení ve větších městech.“

„Nejčastěji jsou ohrožení rodiče samoživitelé, kteří zůstávají doma s dětmi, a tudíž nemají peníze. Třeba i proto, že jejich partneři neplatí výživné.“

DOMÁCÍ NÁSILÍ

Respondenti identifikují nedostatek krizových lůžek pro oběti domácího násilí. Nejsou rovněž k dispozici jiné formy řešení těchto situací, například dostatek lůžek v azylových domech pro ženy, nebo startovací byty.

„Je pouze jedno lůžko na Ústecký kraj a jedno na Liberecký kraj. Když je to lůžko obsazené, tak nedokážeme pomoci. Město má sociální byty a další připravuje, ale nemá žádný volný pro tyto příležitosti.“

„Máme zkušenosti s tím, že syn bije a týrá své rodiče. Nechtějí však pomoci.“

„Chybí startovací byty. Není co nabídnou, třeba matkám samoživitelkám.“

NEDOSTATEK PRACOVNÍCH PŘÍLEŽITOSTÍ VE MĚSTĚ A SKLADBA OBYVATEL

Dle respondentů není na území města dostatek pracovních příležitostí, zejména pro osoby s nižším vzděláním. Město částečně funguje jako residenční zázemí města Děčína, kam ekonomicky aktivní obyvatelé dojíždějí do zaměstnání a podnikat. Často pak s touto skupinou odjíždí i jejich děti do škol v Děčíně. Pozitivem naopak je, že příspěvková organizace města nabízí práci pro osoby v komunálních službách.

„Ve městě není moc práce pro lidi s nižším vzděláním. Zejména samoživitelky, tu obtížně seženou práci.“

„Odchází kupní síla, což se projevuje i v nabídce obchodů a služeb.“

„Město drží při životě maminky s dětmi, senioři a nezaměstnaní. Ostatní se sbalí, naloží děti a odjíždí do zaměstnání a do škol do Děčína.“

„Služby města pojmu spoustu lidí, kteří by jinde neměli šanci najít uplatnění. Fungují tu rovněž obecně prospěšné práce.“

VOLNOČASOVÉ AKTIVITY

Na území města je velká nabídka volnočasových aktivit nejen pro děti a mládež, ale i seniory. Je zde nabídka doučování a volnočasové aktivity mohou využívat i děti jejichž rodiče nemají dostatek finančních prostředků. Za nabídkou volnočasových aktivit do Benešova dojíždí děti z okolních obcí.

„Máme tady doučování v CDM.“

„CDM odpouští pololetní, nebo roční platby pro rodiny v těžké finanční situaci. Jedná se o poměrně dost lidí.“



„Je rozhodně dobré, aby děti docházely na volnočasové aktivity.“

„V CDM se setkávají všechny generace, od předškolních dětí po seniory.“

„V okolí není nic, tak dojíždí za kroužky sem. Obce a školy v okolí nemají prostředky na to, aby tam otvíraly kroužky.“

ZAJIŠTĚNÍ PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ

Diskutována byla rovněž potřeba zajištění a zpřístupnění informací o službách. Sociální pracovníci obce se zaměřují na síťování služeb, předávání kontaktů.

„Například poradna pro oddlužení dává články do místních novin.“

„Spolupráce mezi poskytovateli sociálních a návazných služeb funguje dobře.“

„Tím, že jsme malé město a všichni se tu znají, tak se občas stává, že mají lidé ostych se obrátit na sociálního pracovníka z radnice.“



SHRNUTÍ ZJIŠTĚNÍ

SENIORI – POTŘEBY A PROBLÉMY

- Setrvání v domácím prostředí
- Osamělost seniorů, často žijících v bariérových bytech
- Podpora ze strany pečujících osob a rovněž podpora pečujícím
- Zajištění distribuce informací
- Aktivní způsob života, mezigenerační kontakty
- Služby pedikérů a kadeřníků, kteří nabízejí služby v domácnostech seniorů

SENIORI – NAVRHOVANÉ ZPŮSOBY ŘEŠENÍ – SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- **Podporovat rozvoj terénních sociálních služeb** (pečovatelská služba a osobní asistence) na území města Benešov nad Ploučnicí, s cílem zajištění péče i ve večerních hodinách a o víkendech
- Informovat kraj o potřebě zajištění **funkční sítě pobytových sociálních služeb** (zejména kapacity v domovech pro seniory a domovech se zvláštním režimem)
- **Podpora pečujících osob** – odlehčovací služby (zejména pobytová forma)

SENIORI – NAVRHOVANÉ ZPŮSOBY ŘEŠENÍ – DALŠÍ NÁVAZNÉ AKTIVITY

- Vytvořit systém **spolupráce s Úřadem práce** v oblasti zajištění informovanosti seniorů a pečujících osob
- Definovat **systém informování seniorů** s důrazem na oslovení celého spektra osob s cílem předávání informací o formách sociální pomoci
- Podporovat **návazné služby a volnočasové aktivity**, včetně mezigeneračních setkávání
- Podporovat pečující osoby (přednášky, svépomocné skupiny)

RODINA, DĚTI, MLÁDEŽ A OSOBY SOCIÁLNĚ VYLOUČENÉ – POTŘEBY A PROBLÉMY

- Zadlužení a exekuce části populace
- Vyplnění volného času i pro děti z chudých rodin
- Rizikové chování dětí (výchovné problémy)
- Nedostatek finančních prostředků u poměrně velké části populace
- Alkoholismus osob bez domova
- Domácí násilí
- Chybějící prevence sociálně patologických jevů z pohledu primární prevence
- Migrace spojená s bezdoplatkovými zónami v okolních městech
- Malá kupní síla obyvatel



RODINA, DĚTI, MLÁDEŽ A OSOBY SOCIÁLNĚ VYLOUČENÉ I – NAVRHOVANÉ ZPŮSOBY ŘEŠENÍ – SOCIÁLNÍ SLUŽBY A SOCIÁLNÍ PRÁCE

- Zvážit zajištění **terénní sociální práce** zaměřené na děti a mládež
- **Pokračovat v podpoře terénních služeb zaměřených** na práci s nealkoholovými závislostmi
- **Pokračovat v podpoře** poradenských služeb pro **osoby ve finanční tísní**
- **Zachovat** stávající systém zajištění sociální práce ze strany města
- Intervenovat na úrovni kraje ve věci **posílení kapacit krizových lůžek pro oběti domácího násilí**

RODINA, DĚTI, MLÁDEŽ A OSOBY SOCIÁLNĚ VYLOUČENÉ – NAVRHOVANÉ ZPŮSOBY ŘEŠENÍ – DALŠÍ NÁVAZNÉ AKTIVITY

- Vytvořit systém zajištění **primární prevence** a jeho následná podpora
- Nadále pokračovat v **podpoře volnočasových aktivit** na území města, včetně podpory chudých rodin
- V rámci **strategického plánování realizovat** taková **opatření**, aby se zamezilo úbytku obyvatel a posílila se jejich kupní síla



PŘÍLOHA – DISKUSNÍ PLÁNY

Cílová skupina:	Zástupci poskytovatelů sociálních a návazných služeb, zástupci obce, a zástupci cílové skupiny senioři z řešeného území POU Benešov nad Ploučnicí	
Čas realizace:	6.11.2019	
Místa realizace:	Benešov na Ploučnicí	
Cíl šetření	Cílem šetření je získat přehled o potřebách v oblasti sociálních služeb a práce této cílové skupiny – senioři.	
Obsah / osnova diskuse		
A.	Seznámení	10 minut
B.	Stávající problematické situace, co lidem chybí – konkrétní problémy	30-45 minut
C.	Popis stávající situace (sociální služby) – doporučení, pozitiva, negativa, co schází	15-30 minut
D.	Informace, informační toky	10 minut
A. <u>Vzájemné představení tazatele a respondentů</u>		10 min
<ul style="list-style-type: none"><u>Představení moderátora a zadavatele.</u><u>Vysvětlení cílů a pravidel výzkumu, anonymita respondenta</u> „Výzkum, jehož součástí je i rozhovor s vámi, je součástí komunitního plánování města Benešov nad Ploučnicí „Projekt je podpořen ESF EU. Žádost o souhlas s nahráváním diskuse. Stručná informace, jak bude nakládáno se záznamem. Informace o informovaném souhlasu.<u>Představení respondenta (profil respondenta)</u> „A nyní, můžete mi, prosím, sdělit z jaké obce přicházíte?“		Představení moderátora Představení projektu a pravidel výzkumu Představení respondentů
B. Popis problematické situace – konkrétní problémy občanů ZKUŠENOSTI – PROBLÉMY A JEJICH ŘEŠENÍ VZTAŽENÁ K LOKALITĚ		15–30 min
<ul style="list-style-type: none"><u>Podrobné popisy problematických situací</u> „Nyní se zkuste zamyslet, jaké problematické situace občané ve vaší obci nejčastěji řeší?“ „Jaké cílové skupiny jsou podle vašeho názoru nejohroženější?“ „Jak funguje koordinace služeb pro seniory?“ „Jakým způsobem, podle Vás, ovlivňuje místo bydliště přístup k sociálním službám, jejich dostupnost?“ „Jaké problémové trendy (opakující se situace, situace, jež se stávají stále		- PROBLÉMY



<p>častěji...) vidíte na území vaší obce?“</p> <p>„Jaké komplikace v souvislosti s vývojem (problematika stárnutí, vylidňování vs. zalidňování území, dopravní dostupnost atd.) očekáváte v budoucnu?“</p> <p>„Jak funguje návaznost sociálních a zdravotních služeb? Je spolupráce efektivní? Kde jsou hlavní problémy?“</p> <p>„Je stávající síť pečovatelské služby dostatečná (spektrum nabízených úkonů, časová dostupnost atd.)?“</p> <p>Setrvání v domácím prostředí vs. Pobytové služby, za jakých podmínek, proč atd.</p> <p>„Je dle vašeho názoru dostatečná informovanost o sociálních službách?“</p> <p>– <i>pokud se nerozeběhne spontánní diskuse, lze zahájit výčtem cílových skupin a jejich typických problémů</i></p> <p>– <i>odosobnění</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Současná řešení <p>„Jakým způsobem může obec pomáhat naplňovat potřeby obyvatel, kdo další ještě může pomoci?“ „Je stávající řešení nabízená popsány subjekty (viz část B) vyhovující? Pokud ne co je dle Vašeho názoru třeba doplnit, upravit, změnit, zařídit?“</p> <p>„Jaká opatření, o kterých jste před chvílí hovořili je třeba učinit nejdříve (<i>dotázat se kdy</i>), a která mohou na své řešení počkat (<i>dotázat se jak dlouho</i>)?“</p> <p>„Kdo by měl být odpovědný za vámi navrhovaná opatření, kdo by je měl realizovat a financovat? Jaká může být role obce?“</p>	<p>- SOUČASNÁ ŘEŠENÍ</p> <p>- FORMY POMOCI</p> <p>- NÁVRHY ŘEŠENÍ</p> <p>- ČASOVÁ OSA</p> <p>- ROLE OBCE</p>
<p>C. Popis stávající situace – SOCIÁLNÍ SLUŽBY A SLUŽBY NÁVAZNÉ</p> <p>Další prostor pro otevření témat, která nebyla zmíněna – soupis problémů lokality</p>	<p>15 min</p>
<ul style="list-style-type: none">• Pozitiva a negativa <p><i>Nabídka služeb a aktivit, která mají nabídnout pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci – nabízené možnosti uspokojování potřeb (nabídka služeb, aktivit apod. a jejich úroveň – vztaženo ke konkrétním službám)</i></p> <p>„Jak byste popsal/a situaci v oblasti sociálních služeb v místě vašeho bydliště? „</p> <p>„Jaké služby jsou pro občany vaší obce nabízeny?“ „Jaké s nimi máte zkušenosti?“ „Co je dobré, co špatné, co konkrétně schází?“</p> <p>„Máte pocit, že v lokalitě chybí některá služba? Komu...? A proč si to myslíte?“</p> <p>„Jak vnímáte dostupnost těchto služeb z hlediska dopravní dostupnosti?“</p>	<p>- HODNOCENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V LOKALITĚ (VČETNĚ SLUŽEB NÁVAZNÝCH)</p>



<ul style="list-style-type: none"> • <u>Doporučení – navázat na předchozí rozhovor DOBRÁ PRAXE</u> „Jaké z těchto služeb vnímáte jako rozhodně přínosné?“ • <u>Specifika, problémy lokality – shrnutí (nutné zaznamenávat průběžně, nyní je možno se k seznamu vrátit a případně ho doplnit)</u> „Už jste tady zmiňovali... Nenapadá Vás ještě něco, co přímo tady, ve vašem bydlišti obyvatele trápí/co jim stěžuje život/co by se dalo vylepšit?“ 	SEZNAM PROBLÉMŮ LOKALITY
D. INFORMAČNÍ KANÁLY	10 min
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Informační kanály</u> „Kde v současné době získávají občané v nepříznivých sociálních situacích informace, které se týkají života v obci, služeb, které můžete využívat?“ • <u>Hodnocení informací dostupnost/kvantita/kvalita</u> „a jak tyto informace hodnotíte, jsou dostatečné...najdete vždy to, co potřebujete? Myslíte si, že lidem někdy některé informace uniknou?“ • <u>Hodnocení informací dostupnost/kvantita/kvalita</u> „Kde by tedy informace měly být a v jaké formě?“ 	<p>- FORMÁLNÍ A NEFORMÁLNÍ INFORMAČNÍ KANÁLY</p> <p>- SOUČASNÉ A IDEÁLNÍ</p>

Cílová skupina:	Zástupci poskytovatelů sociálních a návazných služeb, zástupci obce, a zástupci cílové skupiny rodina, děti a mládež z řešeného území POU Benešov nad Ploučnicí	
Čas realizace:	6.11.2019	
Místa realizace:	Benešov na Ploučnicí	
Cíl šetření	Cílem šetření je získat přehled o potřebách v oblasti sociálních služeb a práce této cílové skupiny – rodin, dětí a mládeže.	
Obsah / osnova diskuse		
A.	Seznámení	10 minut
B.	Stávající problematické situace, co lidem chybí – konkrétní problémy	30-45 minut
C.	Popis stávající situace (sociální služby) – doporučení, pozitiva, negativa, co schází	15-30 minut
D.	Informace, informační toky	10 minut
A. Vzájemné představení tazatele a respondentů		10 min



<ul style="list-style-type: none">• <u>Představení moderátora a zadavatele.</u>• <u>Vysvětlení cílů a pravidel výzkumu, anonymita respondenta</u> „Výzkum, jehož součástí je i rozhovor s vámi, je součástí komunitního plánování města Benešov nad Ploučnicí „Projekt je podpořen ESF EU. Žádost o souhlas s nahráváním diskuse. Stručná informace, jak bude nakládáno se záznamem. Informace o informovaném souhlasu.• <u>Představení respondenta (profil respondenta)</u> „A nyní, můžete mi, prosím, sdělit z jaké obce přicházíte?“	<p>Představení moderátora</p> <p>Představení projektu a pravidel výzkumu</p> <p>Představení respondentů</p>
<p>B. Popis problematkové situace – konkrétní problémy občanů</p> <p>ZKUŠENOSTI – PROBLÉMY A JEJICH ŘEŠENÍ VZTAŽENÁ K LOKALITĚ</p>	<p>15–30 min</p>
<ul style="list-style-type: none">• <u>Podrobné popisy problematkových situací</u> „Nyní se zkuste zamyslet, jaké problematkové situace nejčastěji vy a vaši blízcí řešíte?“ „Kdo je podle vašeho názoru nejohroženější?“ „Jak funguje koordinace služeb pro rodiny s dětmi a mládež?“ „Jakým způsobem, podle Vás, ovlivňuje místo bydliště přístup k sociálním službám, jejich dostupnost?“ „Jaké problémové trendy (opakující se situace, situace, jež se stávají stále častěji...) vidíte na území vaší obce?“ „Je dle vašeho názoru dostatečná informovanost o sociálních službách?“ – pokud se nerozeběhne spontánní diskuse, lze zahájit výčetem cílových skupina a jejich typických problémů – odosobnění• <u>Současná řešení</u> „Jakým způsobem může obec pomáhat naplňovat potřeby obyvatel, kdo další ještě může pomoci?“ „Je stávající řešení nabízená popsanými subjekty vyhovující? Pokud ne co je dle Vašeho názoru třeba doplnit, upravit, změnit, zařídit?“ „Jaká opatření, o kterých jste před chvílí hovořili je třeba učinít nejdříve (dotázat se kdy), a která mohou na své řešení počkat (dotázat se jak dlouho)?“ „Kdo by měl být odpovědný za vámi navrhovaná opatření, kdo by je měl realizovat a financovat? Jaká může být role obcí?“	<p>- PROBLÉMY</p> <p>- SOUČASNÁ ŘEŠENÍ</p> <p>- FORMY POMOCI</p> <p>- NÁVRHY ŘEŠENÍ</p> <p>- ČASOVÁ OSA</p> <p>- ROLE OBCE</p>



C. Popis stávající situace – SOCIÁLNÍ SLUŽBY A SLUŽBY NÁVAZNÉ Další prostor pro otevření témat, která nebyla zmíněna – soupis problémů lokality	15 min
<ul style="list-style-type: none">• <u>Pozitiva a negativa</u> <i>Nabídka služeb a aktivit, která mají nabídnout pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci – nabízené možnosti uspokojování potřeb (nabídka služeb, aktivit apod. a jejich úroveň – vztaženo ke konkrétním službám)</i> „Jak byste popsal/a situaci v oblasti sociálních služeb v místě vašeho bydliště? „ „Víte, jaké služby jsou pro Vás na území města a v jeho okolí dostupné?“ „Jaké služby jsou pro občany vaší obce nabízeny?“ „Jaké s nimi máte zkušenosti?“ „Co je dobré, co špatné, co konkrétně schází?“ „Máte pocit, že v lokalitě chybí některá služba? Komu...? A proč si to myslíte?“ „Jak vnímáte dostupnost těchto služeb z hlediska dopravní dostupnosti?“• <u>Doporučení – navázat na předchozí rozhovor DOBRÁ PRAXE</u> „Jaké z těchto služeb vnímáte jako rozhodně přínosné?“• <u>Specifika, problémy lokality – shrnutí (nutné zaznamenávat průběžně, nyní je možno se k seznamu vrátit a případně ho doplnit)</u> „Už jste tady zmiňovali... Nenapadá Vás ještě něco, co přímo tady, ve vašem bydlišti vás a další obyvatele trápí/co jim stěžuje život/co by se dalo vylepšit?“	- HODNOCENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V LOKALITĚ (VČETNĚ SLUŽEB NÁVAZNÝCH) SEZNAM PROBLÉMŮ LOKALITY
D. INFORMAČNÍ KANÁLY	10 min
<ul style="list-style-type: none">• <u>Informační kanály</u> „Kde v současné době získávají občané v nepříznivých sociálních situacích informace, které se týkají života v obci, služeb, které můžete využívat?“• <u>Hodnocení informací dostupnost/kvantita/kvalita</u> „A jak tyto informace hodnotíte, jsou dostatečné...najdete vždy to, co potřebujete? Myslíte si, že lidem někdy některé informace uniknou?“• <u>Hodnocení informací dostupnost/kvantita/kvalita</u> „Kde by tedy informace měly být a v jaké formě?“	- FORMÁLNÍ A NEFORMÁLNÍ INFORMAČNÍ KANÁLY - SOUČASNÉ A IDEÁLNÍ



Cílová skupina:	Zástupci poskytovatelů sociálních a návazných služeb, zástupci obce, a zástupci cílové skupiny osoby sociálně vyloučené z řešeného území POU Benešov nad Ploučnicí	
Čas realizace:	6.11.2019	
Místa realizace:	Benešov na Ploučnicí	
Respondenti	Cílem šetření je získat přehled o potřebách v oblasti sociálních služeb a práce této cílové skupiny.	
Obsah / osnova diskuse		
A.	Seznámení	10 minut
B.	Stávající problematické situace, co lidem chybí – konkrétní problémy	30-45 minut
C.	Popis stávající situace (sociální služby) – doporučení, pozitiva, negativa, co schází	15-30 minut
D.	Informace, informační toky	10 minut
A. <u>Vzájemné představení tazatele a respondentů</u>		10 min
<ul style="list-style-type: none"><u>Představení moderátora a zadavatele.</u><u>Vysvětlení cílů a pravidel výzkumu, anonymita respondenta</u> „Výzkum, jehož součástí je i rozhovor s vámi, je součástí komunitního plánování města Benešov nad Ploučnicí „Projekt je podpořen ESF EU. Žádost o souhlas s nahráváním diskuse. Stručná informace, jak bude nakládáno se záznamem. Informace o informovaném souhlasu.		Představení moderátora Představení projektu a pravidel výzkumu Představení respondentů
<ul style="list-style-type: none"><u>Představení respondenta (profil respondenta)</u> „A nyní, můžete mi, prosím, sdělit z jaké obce přicházíte?“		



B. Popis problematické situace – konkrétní problémy občanů ZKUŠENOSTI – PROBLÉMY A JEJICH ŘEŠENÍ VZTAŽENÁ K LOKALITĚ	15–30 min
<ul style="list-style-type: none">• <u>Podrobné popisy problematických situací</u> „Nyní se zkuste zamyslet, jaké problematické situace nejčastěji vy a vaši blízcí/vaši klienti řešíte?“ „Kdo je podle vašeho názoru nejohroženější?“ „Jakým způsobem, podle Vás, ovlivňuje místo bydliště přístup k sociálním službám, jejich dostupnost?“ „Jaké problémové trendy (opakující se situace, situace, jež se stávají stále častěji...) vidíte na území vaší obce?“ „Je dle vašeho názoru dostatečná informovanost o sociálních službách?“ – pokud se nerozeběhne spontánní diskuse, lze zahájit výčtem cílových skupina a jejich typických problémů – odosobnění• <u>Současná řešení</u> „Jakým způsobem může obec pomáhat naplňovat potřeby obyvatel, kdo další ještě může pomoci?“ „Je stávající řešení nabízená popsány subjekty vyhovující? Pokud ne co je dle Vašeho názoru třeba doplnit, upravit, změnit, zařídit?“ „Jaká opatření, o kterých jste před chvílí hovořili je třeba učinít nejdříve (dotázat se kdy), a která mohou na své řešení počkat (dotázat se jak dlouho)?“ „Kdo by měl být odpovědný za vámi navrhovaná opatření, kdo by je měl realizovat a financovat? Jaká může být role obcí?“	<ul style="list-style-type: none">- PROBLÉMY- SOUČASNÁ ŘEŠENÍ- FORMY POMOCI- NÁVRHY ŘEŠENÍ- ČASOVÁ OSA- ROLE OBCE
C. Popis stávající situace – SOCIÁLNÍ SLUŽBY A SLUŽBY NÁVAZNÉ Další prostor pro otevření témat, která nebyla zmíněna – soupis problémů lokality	15 min
<ul style="list-style-type: none">• <u>Pozitiva a negativa</u> <u>Nabídka služeb a aktivit, která mají nabídnout pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci – nabízené možnosti uspokojování potřeb (nabídka služeb, aktivit apod. a jejich úroveň – vztaženo ke konkrétním službám)</u> „Jak byste popsal/a situaci v oblasti sociálních služeb v místě vašeho bydliště/poskytování služby? „ „Víte, jaké služby jsou pro Vás na území města a v jeho okolí dostupné?“	<ul style="list-style-type: none">- HODNOCENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V LOKALITĚ (VČETNĚ SLUŽEB NÁVAZNÝCH)



<p>„Jaké služby jsou pro občany vaší obce nabízeny?“ „Jaké s nimi máte zkušenosti?“ „Co je dobré, co špatné, co konkrétně schází?“</p> <p>„Máte pocit, že v lokalitě chybí některá služba? Komu...? A proč si to myslíte?“</p> <p>„Jak vnímáte dostupnost těchto služeb z hlediska dopravní dostupnosti?“</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Doporučení – navázat na předchozí rozhovor DOBRÁ PRAXE</u> „Jaké z těchto služeb vnímáte jako rozhodně přínosné?“• <u>Specifika, problémy lokality – shrnutí (nutné zaznamenávat průběžně, nyní je možno se k seznamu vrátit a případně ho doplnit)</u> „Už jste tady zmiňovali... Nenapadá Vás ještě něco, co přímo tady, ve vašem bydlišti vás a další obyvatele trápí/co jim stěžuje život/co by se dalo vylepšit?“	<p style="text-align: center;">SEZNAM PROBLÉMŮ LOKALITY</p>
<p>D. INFORMAČNÍ KANÁLY</p>	<p style="text-align: center;">10 min</p>
<ul style="list-style-type: none">• <u>Informační kanály</u> „Kde v současné době získávají občané v nepříznivých sociálních situacích informace, které se týkají života v obci, služeb, které můžete využívat?“• <u>Hodnocení informací dostupnost/kvantita/kvalita</u> „A jak tyto informace hodnotíte, jsou dostatečné...najdete vždy to, co potřebujete? Myslíte si, že lidem někdy některé informace uniknou?“• <u>Hodnocení informací dostupnost/kvantita/kvalita</u> „Kde by tedy informace měly být a v jaké formě?“	<p>- FORMÁLNÍ A NEFORMÁLNÍ INFORMAČNÍ KANÁLY</p> <p>- SOUČASNÉ A IDEÁLNÍ</p>