

Výzkumná zpráva

Komparace potřeb poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb v Olomouci

Prosinec 2008

Komparace potřeb poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb v Olomouci

OBSAH

ÚVOD	3
1. odd. ZÁVĚRY A SOCIOTECHNICKÁ DOPORUČENÍ	4
Přehled hlavních výsledků	5
Sociotechnická doporučení	10
Vymezení vybraných pojmů	11
2. odd. ANALÝZY A ZDŮVODNĚNÍ ZÁVĚRŮ	12
I. DESKRIPTIVE VYBRANÝCH ZNAKŮ CELKOVÉHO SOUBORU	13
I.1 OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, NA KTERÉ BY SE MĚLY SLUŽBY V BUDOUCNU ZAMĚŘIT - SOUČET VOLEB	13
I.2 SPOLEČENSKY NEJDŮLEŽITĚJŠÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBA	16
I.3 INFORMOVANOS O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH A JEJICH DOSTUPNOST	18
I.3.1 Dostatek informací o sociálních službách - celkově	18
I.3.2 Zajišťování informací o sociálních službách - pořadí součtu uvedených možností	19
I.3.3 Dostupnost sociálních služeb - celkově	21
II KOMPARACE SOUBORŮ POSKYTOVATELŮ A UŽIVATELŮ	23
II.1 OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, NA KTERÉ BY SE MĚLY SLUŽBY V BUDOUCNU ZAMĚŘIT - SOUČET VOLEB	23
II.2 OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, NA KTERÉ BY SE MĚLY SLUŽBY V BUDOUCNU ZAMĚŘIT - JEDNOTLIVÉ VOLBY	26
II.3 SPOLEČENSKY NEJDŮLEŽITĚJŠÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBA	35
II.4. INFORMOVANOST O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	38
II.4.1 Dostatek informací o sociálních službách	38
II. 4.2 Zajišťování informací o sociálních službách - součet voleb	39
II. 4.3 Zajišťování informací o sociálních službách - jednotlivé volby	40
II. 4.4 Nejlepší způsob zajišťování informací o sociálních službách	44
II. 5 DOSTUPNOST POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB - SPOKOJENOST S CHARAKTERISTIKAMI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	45
3.odd. TABULKOVÁ PŘÍLOHA	48

ÚVOD

Cílem „**Komparace potřeb poskytovatelů sociálních služeb v Olomouci**“ bylo vyhledání oblastí, v nichž jsou potřeby uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb a služeb souvisejících shodné a v nichž se potřeby rozcházejí.

K realizaci úlohy bylo potřebné:

- Nalézt zdrojové údaje, které by byly ve všech zkoumaných oblastech obsahově porovnatelné.
- Vytvořit nové zdrojové údaje, jejichž prostřednictvím by bylo možno komparaci provést (rekódováním zdrojových dat a vytvořením jednoho datového souboru).
- Provést komparaci a předložit zjištění ve formě tabulek a grafů.

Úloha byla řešena sekundární analýzou dvou výzkumných souborů, které vznikly jako dvě samostatná výzkumná šetření provedená v říjnu 2008, jejichž zadavatelem byl Magistrát města Olomouce. Výzkumný soubor „veřejnosti a uživatelů sociálních služeb“ tvořilo 264 jedinců žijících ve městě Olomouc. Jednalo se jednak o občany, kteří již sociální služby využívali (jako aktuální nebo bývalí klienti různých sociálních organizací či zařízení), jednak o občany, kteří dosud sociální služby nevyužívali. Výzkumný soubor „poskytovatelů sociálních služeb a služeb souvisejících“ tvořili reprezentanti subjektů sociálních služeb v Olomouci. Byli kontaktováni vedoucí pracovníci a odborníci, kteří zařízení zastupovali a byli ochotni poskytnout informace o své organizaci. Oba výzkumné soubory byly navrženy tak, aby dostatečně pokryly předmět zkoumání. K řešení úkolů byla použita jak jednotná metodika tvorby dotazníku, tak metodologický přístup a to integrovaná výzkumná strategie, v níž je důraz kladen na interakce všech participujících v průběhu výzkumu.

- Podle typu výzkumného souboru byly zjištěné údaje zaznamenány tazatelem do dotazníkového archu, případně byl použit alternativní způsob dotazování.
- Řízený rozhovor umožňoval respondentům zvážit problematiku sociálních služeb, se kterou se mnozí setkali poprvé. Dotazovaní občané měli možnost vyjádřit se i k okolnostem, s nimiž by se oni sami, případně jejich spoluobčané, mohli setkat v budoucnu, ačkoliv pro mnohé aktuálně problémové nebyly.
- Volné otázky dávaly možnost vyjádřit se poskytovatelům ke všem důležitým potřebám, které mohou zlepšovat a usnadňovat jejich práci.
- Interakce dotázaných a tazatelů měly za následek, že si jak respondenti, tak zástupci poskytovatelů uvědomovali, že o jejich stanovisko je zájem a mohou tak přispět svým vyjádřením k naplnění cílů, které byly výzkumnými šetřeními realizovány.

Konečným cílem závěrečné zprávy „Komparace potřeb poskytovatelů sociálních služeb v Olomouci“ je získané tabulky a grafické výstupy použít jako další podklad pro tvorbu druhého komunitního plánu sociálních služeb města Olomouce.

Zpráva obsahuje tabulkový a grafický materiál odpovídající zadání úlohy a krátké komentáře. Celý text odkazuje na zprávy: **Analýza potřeb veřejnosti a uživatelů sociálních služeb v Olomouci** a **Analýza potřeb poskytovatelů sociálních služeb v Olomouci** z prosince 2008.

Zpráva je členěna do tří hlavních oddílů. V prvním jsou shrnuty výsledky a navržena sociotechnická doporučení, ve druhém jsou uvedeny použité analýzy, zejména grafická argumentace a třetí oddíl obsahuje kompletní tabulkové přílohy, ze kterých byla zpráva pořízena.

1. oddíl

ZÁVĚRY A SOCIOTECHNICKÁ DOPORUČENÍ

PŘEHLED HLAVNÍCH VÝSLEDKŮ

METODIKA KOMPARACE

Jako kritérium pro formulaci shody či rozdílů pohledu poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb na problematiku sociálních služeb byla zvolena jednak grafická komparace, z níž je možno shody či rozdíly odhadovat (přesně lze určit četnostními údaji uvedenými v příloze), jednak vyhledání tříprocentního rozdílu mezi sloupcovými procentovými četnostmi u jednotlivých komparovaných položek.

Poznamenáváme, že pro zjištění statistické závislosti konkrétního zkoumaného znaku na příslušnosti respondenta k souboru poskytovatelů nebo uživatelů sociálních služeb byl používán statistický test chi-kvadrát. Tento test však nelze použít pro tzv. „součtové“ znaky, které jsou získávány součtem jednotlivých voleb, pokud dotázaní uváděli více než jednu variantu zkoumaného problému. Proto byla navržena metodika porovnání prostřednictvím tříprocentního rozdílu údajů získaných ze souboru poskytovatelů a uživatelů (jako sloupcová procenta ve vyjádření, která jsou uvedena v tabulkách v příloze). Údaje o statistické významnosti jsou uváděny v přílohách u popisu tabulek.

1. OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, NA KTERÉ BY SE MĚLY SLUŽBY V BUDOUCNU ZAMĚŘIT

Celkově: Na dotaz, na jaké oblasti by se měly sociální služby a služby související v budoucnu zaměřit, neboť tuto oblast dotázaní považují za problémovou, odpovídali dotázaní prostřednictvím výběru konkrétních služeb. Ze seznamu služeb, který jim byl nabídnut, zatrhli nejvýše tři možnosti podle pořadí tak, že u vybraných služeb napsali číslo pořadí podle potřeby. Takto volili první, druhý až třetí typ požadované sociální služby. Dotázaní měli možnost dopsat jak podrobnosti ke konkrétním oblastem služeb, tak i ty služby, které by si přáli, a v seznamu uvedeny nebyly. Součtem tří výběrů služeb byl získán „umělý“ znak, který má informaci „počet voleb celkem“.

Konkrétní zjištění

Použitím součtové volby bylo zjištěno:

V souboru *poskytovatelů* oproti souboru uživatelů sociálních služeb byl zvýšený podíl potřeb orientovaných na oblasti:

- Zajištění sociálních služeb mimo obvyklou pracovní dobu
- Rozšíření služeb umožňujících soběstačnost jedince
- Bydlení pro zdravotně postižené
- Na možnost bezplatného přístupu k Internetu
- Na podporu dobrovolnictví
- Na specifické programy pro rodiny (návik dovedností apod.)
- Na konkrétní aktivity, např. rekonstrukce existujících zařízení

V souboru *uživatelů* oproti souboru poskytovatelů sociálních služeb byl zvýšený podíl potřeb orientovaných na oblasti:

- Služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství
- Pro zdravotně postižené občany a jejich rodiny
- Bydlení pro seniory
- Na rozšíření nabídky v možnostech stravování

V pořadí celkového souboru (poskytovatelů i uživatelů společně) u součtu voleb se na prvních pěti místech jednalo o požadavek orientace na služby:

- Získání zaměstnání a pracovní poradenství
- Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života
- Rozšíření poradenství pro různé oblasti života

- Rozšíření služeb umožňujících soběstačnost jedince
- Bydlení pro zdravotně postižené.

U *poskytovatelů i uživatelů* sociálních služeb je v pohledu na prvních pět míst součtové volby služeb, na něž by měla být v budoucnu zaměřena pozornost, obdobná orientace na *Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života* a na *Rozšíření poradenství pro různé oblasti života*.

Uživatelé se liší zvýšenou orientací na *Služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství*.

U *poskytovatelů* je zvýšená orientace na *Rozšíření služeb umožňujících soběstačnost jedince* a na *Bydlení pro zdravotně postižené*.

2. SPOLEČENSKY NEJDŮLEŽITĚJŠÍ OBLAST SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Celkově: Byl položen dotaz, jaká jiná oblast sociálních služeb a služeb souvisejících je vnímána poskytovateli, veřejností i uživateli sociálních služeb pro společnost jako nejdůležitější.

Konkrétní zjištění

V souboru *poskytovatelů* oproti souboru uživatelů sociálních služeb byl zvýšený podíl potřeb orientovaných na oblasti:

- Rozšíření služeb pro seniory a jejich rodiny
- Bydlení pro zdravotně postižené
- Na specifické programy pro rodiny (návlek dovedností ...)

V souboru *uživatelů* oproti souboru poskytovatelů sociálních služeb byl zvýšený podíl potřeb orientovaných na oblasti:

- Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života
- Rozšíření poradenství pro různé oblasti života
- Rozšíření informovanosti o problémech ohrožujících zdraví
- Služby pro osamělého rodiče s dětmi v krizi
- Bydlení pro seniory

V pořadí celkového souboru (poskytovatelů i uživatelů společně) se na prvních pěti místech jednalo o požadavek orientace na služby:

- Bydlení pro zdravotně postižené
- Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života
- Služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství
- Pro občany v krizi (drogově závislé, vyloučené apod.)
- Služby pro osamělého rodiče s dětmi v krizi

U *poskytovatelů i uživatelů* sociálních služeb je v pohledu na prvních pět míst společensky nejdůležitější sociální služby obdobná orientace na *Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života*, *Služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství* a *Služby pro občany v krizi (drogově závislé, vyloučené apod.)*.

Uživatelé se liší zvýšenou orientací na *Služby pro osamělého rodiče s dětmi v krizi*.

U *poskytovatelů* je zvýšená orientace na *Bydlení pro zdravotně postižené*.

3. INFORMOVANOST O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Celkově: Poskytovatelé sociálních služeb byli dotazováni, zda jejich klienti jsou o poskytovaných službách dostatečně informováni. Rovněž byl položen dotaz, jakým způsobem si klienti informace z oblasti sociálních služeb převážně zajišťují. Dotazovaní vybírali tři podle nich nejdůležitější informační zdroje tak, že k jednotlivým možnostem, které jim byly nabídnuty, napsali pořadová čísla. Jedničku napsali pro informační zdroj z jejich pohledu nejdůležitější, pak dvojku a trojku pro nejméně důležitý zdroj. Dotázaní měli možnost dopsat i ty informační zdroje, které by si přáli, a v seznamu uvedeny nebyly. Součtem tří výběrů informačních zdrojů podle pořadí byl získán „umělý“ znak, který má informaci „počet voleb celkem“.

Konkrétní zjištění

V souboru *poskytovatelů* oproti souboru uživatelů sociálních služeb byl zvýšený podíl odpovědí, že informace „spíše mají“.

V souboru *uživatelů* oproti souboru poskytovatelů sociálních služeb byl zvýšený podíl odpovědí, že informace:

- „rozhodně mají“;
- „jak kdy (někdy mají, někdy nemají)“;
- „rozhodně nemají“;
- „informace nepotřebují“.

Použitím součtové volby bylo zjištěno:

V souboru *poskytovatelů* oproti souboru uživatelů sociálních služeb byl zvýšený podíl odpovědí, že informace jsou převážně získávány:

- Od odborného pracovníka (lékaře apod.);
- Z plakátů, letáků apod.;
- Od nás poskytovatelů.

V souboru *uživatelů* oproti souboru poskytovatelů sociálních služeb byl zvýšený podíl odpovědí, že informace jsou převážně získávány:

- Od pracovníka oboru sociálních věcí příslušného úřadu;
- Z hromadných sdělovacích prostředků (novin, TV apod.);
- Používají Internet.

V pořadí celkového souboru (poskytovatelů i uživatelů společně) u součtu voleb se na prvních pěti místech jednalo o požadavek orientace na služby:

- Od blízkých osob (rodiny, přátel, známých)
- Z hromadných sdělovacích prostředků (novin, TV apod.)
- Používají Internet
- Od pracovníka oboru sociálních věcí příslušného úřadu
- Od odborného pracovníka (lékaře apod.)

U *poskytovatelů i uživatelů* sociálních služeb je v pohledu na prvních pět míst součtové volby pro způsob získávání informací o sociálních službách obdobná orientace na získávání informací *Od blízkých osob (rodiny, přátel, známých)*.

Uživatelé se liší zvýšenou orientací získávat informace *Z hromadných sdělovacích prostředků (novin, TV apod.)*, *Používáním Internetu* a *Od pracovníka oboru sociálních věcí příslušného úřadu*.

U *poskytovatelů* je zvýšená orientace na získávání informací *Od odborného pracovníka (lékaře apod.)*

Nejlepší způsob zajišťování informací o sociálních službách

Pokud způsob zajišťování informací o sociálních službách respondentům aktuálně nevyhovoval, mohli uvést pro ně nejlepší způsob zajišťování informací o sociálních službách. Jednalo se pouze o méně než pětinu jedinců, kteří ze svého pohledu požadovali ve způsobu zajišťování informací změnu.

V souboru *poskytovatelů* oproti souboru uživatelů sociálních služeb byl zvýšený podíl odpovědí, že informace jsou požadovány:

- Od odborného pracovníka (lékaře apod.);
- Návštěva besed, přednášek apod.;
- Od nás poskytovatelů;
- Z jiných zdrojů - katalogu poskytovatelů v rámci komunitního plánování.

V souboru *uživatelů* oproti souboru poskytovatelů sociálních služeb byl zvýšený podíl odpovědí, že informace jsou požadovány:

- Z hromadných sdělovacích prostředků (novin, TV apod.);
- Z plakátů, letáků apod.;
- Používají Internet;
- Od blízkých osob (rodiny, přátel, známých);
- Ze školy, od zaměstnavatele.

4. DOSTUPNOST POSKYTOVANÝCH SLUŽEB – SPOKOJENOST S CHARAKTERISTIKAMI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Celkově: Dostupnost sociálních služeb byla zjišťovaná prostřednictvím úrovně spokojenosti dotázaných (měřeno „školní“ stupnicí) v souborech poskytovatelů a uživatelů. Poskytovatelé však odhadovali dostupnost svých klientů. Pro komparaci byl použit index spokojenosti.

Konkrétní zjištění

Poskytovatelé odhadovali, že jejich klienti jako uživatelé sociálních služeb budou daleko více nespokojeni se všemi hodnocenými charakteristikami sociálních služeb. Uživatelé všechny charakteristiky hodnotili lépe.

Největší rozdíly byly v předpokládané vyšší nespokojenosti uživatelů/klientů sociálních služeb:

- s kapacitou zařízení (je dostatek lůžek, sociálních pracovníků, dalších odborníků apod.),
- s odstraněním technických bariér (v zařízeních)
- s informovaností o sociálních službách
- s finanční dostupností (služby nejsou drahé, případně se většinou neplatí)

Nejmenší rozdíly byly ve spokojenost s dosahem ve městě (do 30 min jízdy autobusem/dopravním prostředkem) či dopravou (v dosahu MHD do 10 min chůze)

8. SHRNUTÍ

Na dotaz, na jaké oblasti by se měly sociální služby a služby související v budoucnu zaměřit, neboť tuto oblast dotázaní považují za problémovou, odpovídali dotázaní prostřednictvím výběru konkrétních služeb. V pohledu na prvních pět míst ve volbě sociální služby, na které je důležité se v budoucnu orientovat, zazněl u poskytovatelů i uživatelů sociálních služeb na obdobný požadavek na *Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života* a na *Rozšíření poradenství pro různé oblasti života*. Uživatelé se liší zvýšenou orientací na *Služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství*. U poskytovatelů je zvýšená

orientace na *Rozšíření služeb umožňujících soběstačnost jedince* a na *Bydlení pro zdravotně postižené*.

V pohledu prvních pěti míst ve volbě společensky nejdůležitější sociální služby je u poskytovatelů i uživatelů sociálních služeb obdobná orientace na *Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života, Služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství* a *Pro občany v krizi (drogově závislé, vyloučené apod.)*. Uživatelé se liší zvýšenou orientací na *Služby pro osamělého rodiče s dětmi v krizi*. U poskytovatelů je zvýšená orientace na *Bydlení pro zdravotně postižené*.

U poskytovatelů i uživatelů sociálních služeb je v pohledu na prvních pět míst součtové volby pro způsob získávání informací o sociálních službách obdobná orientace na získávání informací *Od blízkých osob (rodiny, přátel, známých)*. Uživatelé se liší zvýšenou orientací získávat informace *Z hromadných sdělovacích prostředků (novin, TV apod.)*, *Používáním Internetu* a *Od pracovníka oboru sociálních věcí příslušného úřadu*. U poskytovatelů je zvýšená orientace na získávání informací *Od odborného pracovníka (lékaře apod.)*.

Poskytovatelé odhadovali, že uživatelé sociálních služeb budou daleko více nespokojeni se všemi hodnocenými charakteristikami sociálních služeb. Uživatelé všechny charakteristiky sociálních služeb, jejichž prostřednictvím byla zjišťována celková dostupnost sociálních služeb, hodnotili lépe.

SOCIOTECHNICKÁ DOPORUČENÍ

Odkazujeme na závěrečná doporučení uváděná ve zdrojových výzkumných zprávách *Analýza potřeb veřejnosti a uživatelů sociálních služeb v Olomouci* a *Analýza potřeb poskytovatelů sociálních služeb v Olomouci* z prosince 2008. V této studii upřesňujeme ty oblasti sociálních služeb, které v souvislosti s komparací obou zkoumaných populací vyplynuly jako důležité

SPOLEČNÝ ZÁJEM POSKYTOVATELŮ I UŽIVATELŮ

Podporovat oblasti sociálních služeb, o jejichž rozvoj projevily obdobný zájem obě zkoumané populace. Zejména se jedná se o oblasti:

INFORMOVANOST A PORADENSTVÍ

- Obsahovou stránku informovanosti a poradenství zaměřovat a obměňovat podle aktuálních potřeb konkrétních cílových skupin.
- Podporovat a rozšiřovat různé typy vzdělávacích aktivit podle aktuálních potřeb konkrétních cílových skupin. Jedná se jak o různé monotematické výukové cykly, tak o jednotlivé přednášky či besedy.
- Aktivity informovanosti a poradenství orientovat nejen na aktuální uživatele sociálních služeb, ale na rodinné příslušníky (přátele) těchto uživatelů. Uživatelé i poskytovatelé sociálních služeb připouštějí, že získávání informací týkající se oblastí sociálních služeb je pozitivně přijímáno právě od rodinných příslušníků.

ZAMĚSTNANOST A PRACOVNÍ PORADENSTVÍ

- Rozšiřovat/podporovat služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství pro všechny cílové skupiny.
- Rozšířit/podporovat služby pro občany s různými druhy závislostí

SLUŽBY PRO OBČANY V KRIZI

- Rozšiřovat/podporovat služby pro občany s různými druhy závislostí.
- Rozšířit/podporovat služby pro osamělé rodiče s dětmi v krizi.

ZVÝŠENÝ ZÁJEM UŽIVATELŮ

- Pro občany v krizi rozšířit služby pro osamělé rodiče s dětmi v krizi.
- Rozšířit další možnosti bydlení pro seniory.
- Po dohodě s poskytovateli i uživateli služeb zajistit v odpovídajících zařízeních volný přístup na Internet pro co nejširší populaci (se zajištěním omezení zneužití této možnost např. časovým omezením apod.).

ZVÝŠENÝ ZÁJEM POSKYTOVATELŮ

- Rozšířit možnosti bydlení pro zdravotně postižené
- Rozšířit spolupráci s odbornými pracovníky (lékaři, terapeuti, pracovníci úřadů apod.) v možnostech poskytování odpovídajících informací o sociálních službách jejich klientům.

ROZVOJ SYSTÉMOVÝCH PŘÍSTUPŮ

- Zohledňovat potřeby obou cílových souborů, tj. poskytovatelů i uživatelů sociálních služeb, zejména aby zástupci obou zkoumaných souborů pokračovaly ve vzájemné komunikaci a vyjednávání.
- Navrhovat kontrolní mechanismy tak, aby případné finanční prostředky, které jsou poskytovány sociálně potřebným, byly jimi používány na takové služby, pro něž byly tyto prostředky určeny, ačkoliv v této okolnosti se pohledy poskytovatelů i uživatelů mohou lišit.
- Vzájemnou komunikaci a vyjasňováním i skrývaných (někdy i nezamýšleně) problémů je možné naplňovat cíle komunitního plánování sociálních služeb.
- Pokračovat v cyklickém opakování výzkumných šetření, jejichž prostřednictvím dostávají zkoumané populace jasnou informaci o tom, že o jejich vyjádření je zájem a že má smysl být v problematice, která se týká jejich samotných, angažován v té míře, která odpovídá jejich zdravotnímu stavu či sociálnímu postavení.

VYMEZENÍ VYBRANÝCH POJMŮ

Vysvětlení vybraných pojmů a symbolů, které jsou ve zprávě používány:

Respondent - dotazovaná osoba, která odpovídala na otázky.

Problém - jakákoliv zcela subjektivně chápaná a pro jedince nepříjemná situace, která ho vyvede z psychické nebo fyzické pohody.

Abs - symbol pro vyjádření absolutních četností, tj. počtu odpovědí na položenou otázku.

N - symbol pro rozsah souboru (počet zkoumaných jednotek)

Validní - obsahově platný.

Znak, charakteristika, proměnná - termíny používané podle kontextu pro označení zkoumané vlastnosti, která je zjišťovaná na výzkumné jednotce, v našem případě na respondentovi. Různé druhy znaků jsou rozlišené podle způsobu zjišťování ("měření") konkrétních úrovní, jichž může nabývat. Např. znak "pohlaví" má úrovně "muž", "žena". Jestliže jsou jednotlivé úrovně znaku uspořádané podle velikosti, v našem případě se jednalo o "oznámkování" na školní stupnici 1 až 5, jedná se o tzv. ordinální znak. Pro ordinální znaky můžeme používat "zhuštěné" informace např. pomocí "indexu charakteristiky" a "koeficientu V". Číselný (metrický) znak má úroveň danou konkrétním číslem.

Statistický test - je specifická procedura používaná při výběrovém zjišťování pravděpodobnostního charakteru. Stručně lze statistický test chápat jako míru odklonu zjišťované okolnosti od předpokládaného modelu (zpravidla nezávislosti) zkoumaných veličin (proměnných). Podle řešeného typu úlohy se používají specifická testová kritéria, přičemž zpravidla volíme míru chyby 5% ($\text{sig} = ,05$).

2. oddíl

ANALÝZY A ZDŮVODNĚNÍ ZÁVĚRŮ

I. DESKRIPTCE VYBRANÝCH ZNAKŮ CELKOVÉHO SOUBORU

I.1 OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, NA KTERÉ BY SE MĚLY SLUŽBY V BUDOUCNU ZAMĚŘIT - SOUČET VOLEB

DOTÁZANÍ (KTERÝMI BYLI NEJEN POSKYTOVATELÉ A UŽIVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, ALE I VEŘEJNOST) ODPOVÍDALI NA OTÁZKU, NA JAKÉ OBLASTI SLUŽEB BY MĚLY BÝT SOCIÁLNÍ SLUŽBY A SLUŽBY SOUVISEJÍCÍ V OLOMOUCI V BUDOUCNU ZAMĚŘENY, NEBOŤ TUTO OBLAST DOTÁZANÍ POVAŽUJÍ ZA PROBLÉMOVOU. MĚLI MOŽNOST UVÉST JAKOUKOLIV SLUŽBU, KTEROU BY POTŘEBOVALI.

Z NABÍZENÉHO SEZNAMU (v tabulce I.0) MOHLI VOLIT TŘI TYPY SLUŽEB PODLE POŘADÍ (NA PRVNÍM, DRUHÉM A TŘETÍM MÍSTĚ).

Oblasti služeb – podrobné názvy položek
1. Na rozšíření informovanosti pro různé oblasti života: sociální, sociálně právní, zdraví, právní, získání bytu, výchova dětí, vedení domácnosti, učení dítěte apod.
2. Na rozšíření poradenství pro různé oblasti života: sociální, sociálně právní, zdraví, právní, získání bytu, výchova dětí, vedení domácnosti, učení dítěte, k domácímu násilí apod.
3. Na rozšíření informovanosti o oblastech problémů ohrožující lidské zdraví (např. o protidrogovou prevenci) pro různé skupiny občanů
4. Na rozšíření poradenství o oblastech problémů ohrožující lidské zdraví (např. o protidrogovou prevenci, závislosti, poruchy příjmu potravy, zvládnání stresu apod.) pro různé skupiny občanů
5. Na odstraňování technických bariér - vytvoření/rozšíření nápisů pro nevidomé, zvukových signálů, umístění madel v obtížně přístupných prostorách, apod.
6. Na rozšíření sociální rehabilitace (vypíšte, co konkrétně byste potřeboval/a)
7. Na zajištění sociálních služeb mimo obvyklou pracovní dobu (víkendy, svátky apod.)
8. Na rozšíření služeb umožňujících soběstačnost jedince v přirozeném prostředí (stravování, vedení domácnosti apod.), tj. pečovatelské služby
9. Služby zaměřené na získání zaměstnání a pracovního poradenství pro různé skupiny osob (upřesněte)
10. Rozšíření služeb pro zdravotně postižené občany a jejich rodiny (Vypíšte, co)
11. Rozšíření služeb pro seniory a jejich rodiny. (Vypíšte, co.)
12. Služby pro občany v přechodné krizi (drogově závislé, sociálně vyloučené, občany bez domova, občany nezvládající tíživé životní situace apod.)
13. Služby pro osamělého rodiče s dítětem (dětmi) v krizových sociálních situacích (domácí násilí, rozvody apod.)
14. Služby orientované na integraci menšin do společnosti (uprchlíky, jiné národnosti apod.)
15. Bydlení pro zdravotně postižené
16. Bydlení pro seniory
17. Bydlení pro občany v životní krizi (upřesněte)
18. Vybudování/rozšíření azylových domů resp. bytů pro sociálně slabé občany (upřesněte)
19. Na rozšíření nabídky v možnostech stravování (rozšíření/vybudování jídelen, rozvoz klientům)
20. Rozšíření nabídky pro využití volného času a společenských kontaktů pro různé skupiny občanů (i během prázdnin -tábory, zájmové dílny apod.), kulturní i sportovní akce, apod.
21. Na specifické programy pro mladé rodiny s dětmi (např. hlídání dětí, mateřská centra...)
22. Na podporu pěstounské péče
23. Na možnost bezplatného přístupu k Internetu pro osoby v krizi, sociálně vyloučené, seniory apod.
24. Na podporu dobrovolnictví (uveďte, kam směřovat
25. Na specifické programy pro rodiny (např. nácvik komunikačních dovedností, zvládnání zátěžových resp. konfliktních situací, předrozvodové, případně porozvodové situace, terénní sociální pomoc v rodinách, upřesněte)
26. Na konkrétní aktivity , např. rekonstrukce již existujících zařízení
27. Na vybudování víceúčelového centra – <i>vypíšte, kde a pro koho?</i>
28. Na jiný typ služeb

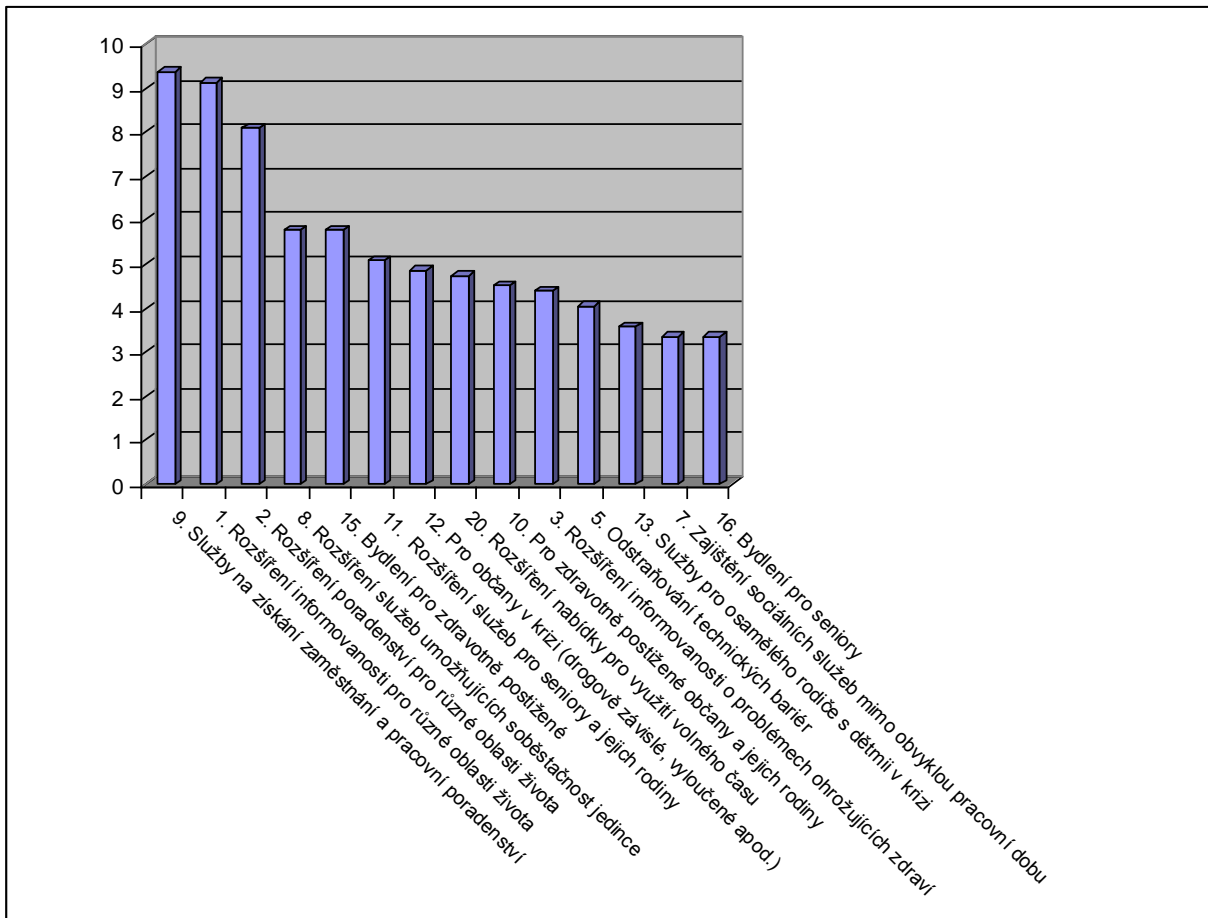
Tabulka I.0 Oblasti služeb – seznam všech nabízených možností

VOLENÉ SLUŽBY (VE VŠECH TŘECH VÝBĚRECH) BYLY SEČTENY A BYL ZÍSKÁN ZNAK „SOUČET VOLEB“, ZNAK UVÁDÍ, KOLIKRÁT BYLA DANÁ SLUŽBA VOLENA.

Součty volených služeb jsou uvedeny tabulkou I.1 a grafem I.1.

Oblasti služeb, na které by se měly sociální služby zaměřit – součet voleb	Pořadí voleb	Počet voleb	% z počtu voleb	Validní % (z počtu respondentů, kteří odpovídali)
9. Služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství	1	81	9,40%	26,60%
1. Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života	2	79	9,10%	25,90%
2. Rozšíření poradenství pro různé oblasti života	3	70	8,10%	23,00%
8. Rozšíření služeb umožňujících soběstačnost jedince	4	50	5,80%	16,40%
15. Bydlení pro zdravotně postižené	5	50	5,80%	16,40%
11. Rozšíření služeb pro seniory a jejich rodiny	6	44	5,10%	14,40%
12. Pro občany v krizi (drogově závislé, vyloučené apod.)	7	42	4,90%	13,80%
20. Rozšíření nabídky pro využití volného času	8	41	4,70%	13,40%
10. Pro zdravotně postižené občany a jejich rodiny	9	39	4,50%	12,80%
3. Rozšíření informovanosti o problémech ohrožujících zdraví	10	38	4,40%	12,50%
5. Odstraňování technických bariér	11	35	4,00%	11,50%
13. Služby pro osamělého rodiče s dětmi v krizi	12	31	3,60%	10,20%
7. Zajištění sociálních služeb mimo obvyklou pracovní dobu	13	29	3,40%	9,50%
16. Bydlení pro seniory	14	29	3,40%	9,50%
17. Bydlení pro občany v životní krizi	15	29	3,40%	9,50%
18. Vybudování/rozšíření azylových domů	16	23	2,70%	7,50%
25. Na specifické programy pro rodiny (návlek dovedností ...)	17	21	2,40%	6,90%
19. Na rozšíření nabídky v možnostech stravování	18	19	2,20%	6,20%
4. Rozšíření poradenství o problémech ohrožujících zdraví	19	17	2,00%	5,60%
21. Na specifické programy pro mladé rodiny s dětmi	20	16	1,80%	5,20%
24. Na podporu dobrovolnictví	21	14	1,60%	4,60%
14. Služby orientované na menšiny ve společnosti	22	12	1,40%	3,90%
23. Na možnost bezplatného přístupu k Internetu	23	11	1,30%	3,60%
27. Na vybudování víceúčelového centra	24	11	1,30%	3,60%
6. Rozšíření sociální rehabilitace	25	10	1,20%	3,30%
26. Na konkrétní aktivity, např. rekonstrukce existujících zařízení	26	10	1,20%	3,30%
22. Na podporu pěstounské péče	27	8	0,90%	2,60%
28. Na jiný typ služeb	28	6	0,70%	2,00%
CELKEM		865	100,0%	283,6%

Tabulka 1.1 Součet volených možností



Graf 1.1 Součet volených možností – první polovina vyžadovaných oblastí služeb (% z 865 voleb)

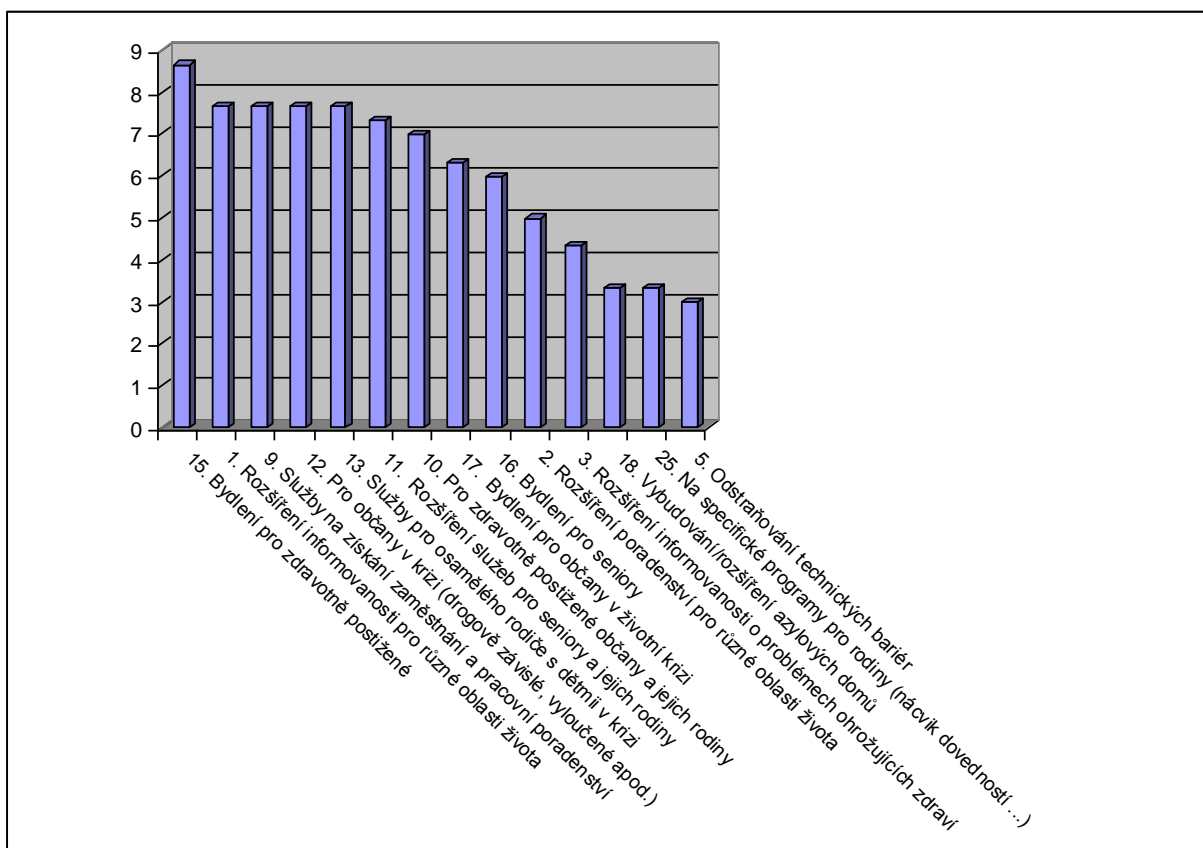
I.2 SPOLEČENSKY NEJDŮLEŽITĚJŠÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBA

BYL POLOŽEN DOTAZ, JAKÁ JINÁ OBLAST SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A SLUŽEB SOUVISEJÍCÍCH JE VNÍMÁNA POSKYTOVATELI, VEŘEJNOSTÍ I UŽIVATELI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO SPOLEČNOST JAKO NEJDŮLEŽITĚJŠÍ.

Jako společensky nejdůležitější jsou vnímány služby uvedeny tabulkou I.2 a grafem I.2.

	Společensky nejdůležitější sociální služba	Abs	%	Validní %
	15. Bydlení pro zdravotně postižené	26	8,2	8,6
	1. Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života	23	7,3	7,6
	9. Služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství	23	7,3	7,6
	12. Pro občany v krizi (drogově závislé, vyloučené apod.)	23	7,3	7,6
	13. Služby pro osamělého rodiče s dětmi v krizi	23	7,3	7,6
	11. Rozšíření služeb pro seniory a jejich rodiny	22	7	7,3
	10. Pro zdravotně postižené občany a jejich rodiny	21	6,6	7
	17. Bydlení pro občany v životní krizi	19	6	6,3
	16. Bydlení pro seniory	18	5,7	6
	2. Rozšíření poradenství pro různé oblasti života	15	4,7	5
	3. Rozšíření informovanosti o problémech ohrožujících zdraví	13	4,1	4,3
	18. Vybudování/rozšíření azylových domů	10	3,2	3,3
	25. Na specifické programy pro rodiny (návlek dovedností ...)	10	3,2	3,3
	5. Odstraňování technických bariér	9	2,8	3
	8. Rozšíření služeb umožňujících soběstačnost jedince	9	2,8	3
	20. Rozšíření nabídky pro využití volného času	5	1,6	1,7
	24. Na podporu dobrovolnictví	5	1,6	1,7
	22. Na podporu pěstounské péče	4	1,3	1,3
	28. Na jiný typ služeb	4	1,3	1,3
	4. Rozšíření poradenství o problémech ohrožujících zdraví	3	0,9	1
	6. Rozšíření sociální rehabilitace	3	0,9	1
	7. Zajištění sociálních služeb mimo obvyklou pracovní dobu	3	0,9	1
	19. Na rozšíření nabídky v možnostech stravování	3	0,9	1
	14. Služby orientované na menšiny ve společnosti	2	0,6	0,7
	21. Na specifické programy pro mladé rodiny s dětmi	2	0,6	0,7
	27. Na vybudování víceúčelového centra	2	0,6	0,7
	23. Na možnost bezplatného přístupu k Internetu	1	0,3	0,3
	Celkem	301	95,3	100,0
Vynechané údaje		15	4,7	
Celkem		316	100,0	

Tabulka I.2 Společensky nejdůležitější oblasti sociálních služeb – uspořádání podle počtu voleb



Graf I.2 **Společensky nejdůležitější oblast sociálních služeb** – první polovina vyžadovaných oblastí služeb (% , N=301)

I.3 INFORMOVANOST O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH A JEJICH DOSTUPNOST

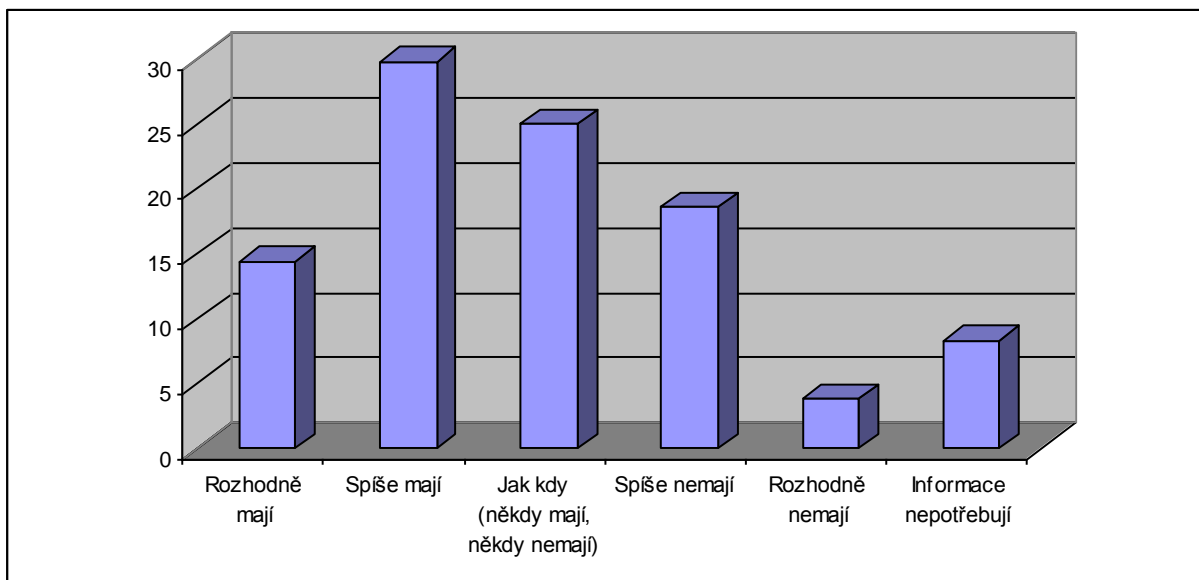
BYLY POLOŽENY DOTAZY NA DOSTATEČNOST INFORMACÍ O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH A NA ZPŮSOB JEJICH ZÍSKÁVÁNÍ.

I.3.1 DOSTATEK INFORMACÍ O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH CELKOVĚ

Vyjádření dotázaných k dostatku informací o sociálních službách je uvedeno tabulkou I.3.1 a grafem I.3.1.

	Abs	%	Validní %
Rozhodně mají	45	14,2	14,4
Spíše mají	93	29,4	29,8
Jak kdy (někdy mají, někdy nemají)	78	24,7	25,0
Spíše nemají	58	18,4	18,6
Rozhodně nemají	12	3,8	3,8
Informace nepotřebují	26	8,2	8,3
Celkem	312	98,7	100,0
Vynechané údaje	4	1,3	
Celkem	316	100,0	

Tabulka I.3.1 Dostatek informací o poskytovaných sociálních službách – celkový soubor



Graf I.3.1 Dostatek informací o poskytovaných sociálních službách (% , N=312)

1.3.2 ZAJIŠŤOVÁNÍ INFORMACÍ O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH - POŘADÍ SOUČTU UVEDENÝCH MOŽNOSTÍ

Z NABÍZENÉHO SEZNAMU (v tabulce I.3.0) MOHLI RESPONDENTI VOLIT TŘI MOŽNOSTI PODLE POŘADÍ (NA PRVNÍM, DRUHÉM A TŘETÍM MÍSTĚ).

1. Od odborného pracovníka (lékaře apod.)
2. Od pracovníka odboru sociálních věcí příslušného úřadu upřesněte (např. pověřeného pracovníka, kurátora apod.)
3. Z hromadných sdělovacích prostředků (novin, TV apod.)
4. Z odborné literatury (brožur, knih, časopisů apod.)
5. Navštěvují besedy, přednášky apod.
6. Z plakátů, letáků apod.
7. Návštěvou informačního centra
8. Používají Internet
9. Od blízkých osob (rodiny, přátel, známých)
10. Ze školy, od zaměstnavatele
11. Od nás poskytovatelů
12. Z katalogu poskytovatelů v rámci komunitního plánování
13. Z jiných zdrojů

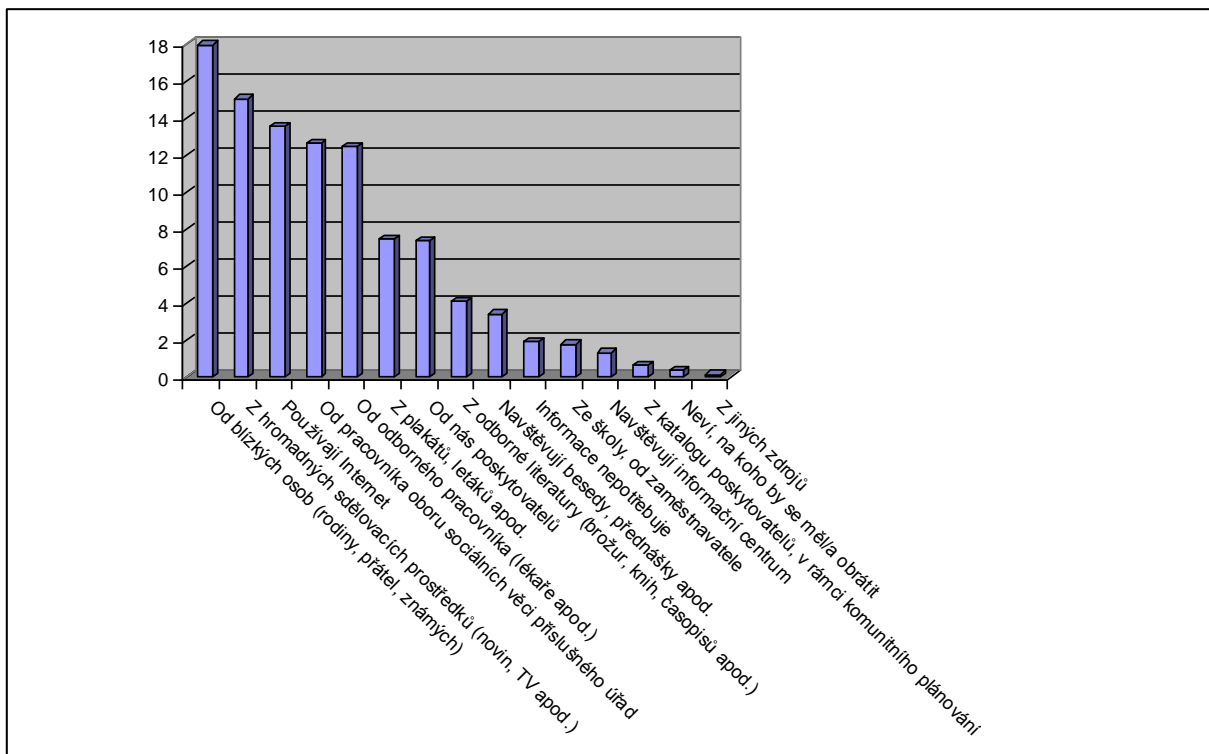
Tabulka I.3.0 Způsob zajišťování informací o sociálních službách – seznam položek

VOLENÉ MOŽNOSTI (VE VŠECH TŘECH VÝBĚRECH) BYLY SEČTENY A BYL ZÍSKÁN ZNAK „SOUČET VOLEB“ PRO ZPŮSOB ZAJIŠŤOVÁNÍ INFORMACÍ. ZNAK UVÁDÍ, KOLIKRÁT BYLA DANÁ SLUŽBA VOLENA.

Součty volených možností pro způsob zajišťování informací o sociálních službách jsou uvedeny tabulkou I.3.2 a grafem I.3.2.

I	Počet voleb	% z počtu voleb	Validní % (z počtu respondentů, kteří odpovídali)
Od blízkých osob (rodiny, přátel, známých)	154	18,00%	49,00%
Z hromadných sdělovacích prostředků (novin, TV apod.)	129	15,10%	41,10%
Používají Internet	116	13,60%	36,90%
Od pracovníka oboru sociálních věcí příslušného úřad	108	12,60%	34,40%
Od odborného pracovníka (lékaře apod.)	107	12,50%	34,10%
Z plakátů, letáků apod.	64	7,50%	20,40%
Od nás poskytovatelů	63	7,40%	20,10%
Z odborné literatury (brožur, knih, časopisů apod.)	35	4,10%	11,10%
Navštěvují besedy, přednášky apod.	29	3,40%	9,20%
Informace nepotřebuje	16	1,90%	5,10%
Ze školy, od zaměstnavatele	15	1,80%	4,80%
Navštěvují informační centrum	11	1,30%	3,50%
Z katalogu poskytovatelů, v rámci komunitního plánování	5	0,60%	1,60%
Neví, na koho by se měl/a obrátit	3	0,40%	1,00%
Z jiných zdrojů	1	0,10%	0,30%
CELKEM	856	100,0%	272,6%

Tabulka I.3.2 Způsob zajišťování informací o sociálních službách – součet voleb



Graf I.3.2 Způsob zajišťování informací o sociálních službách – součet voleb (%), N=856 voleb)

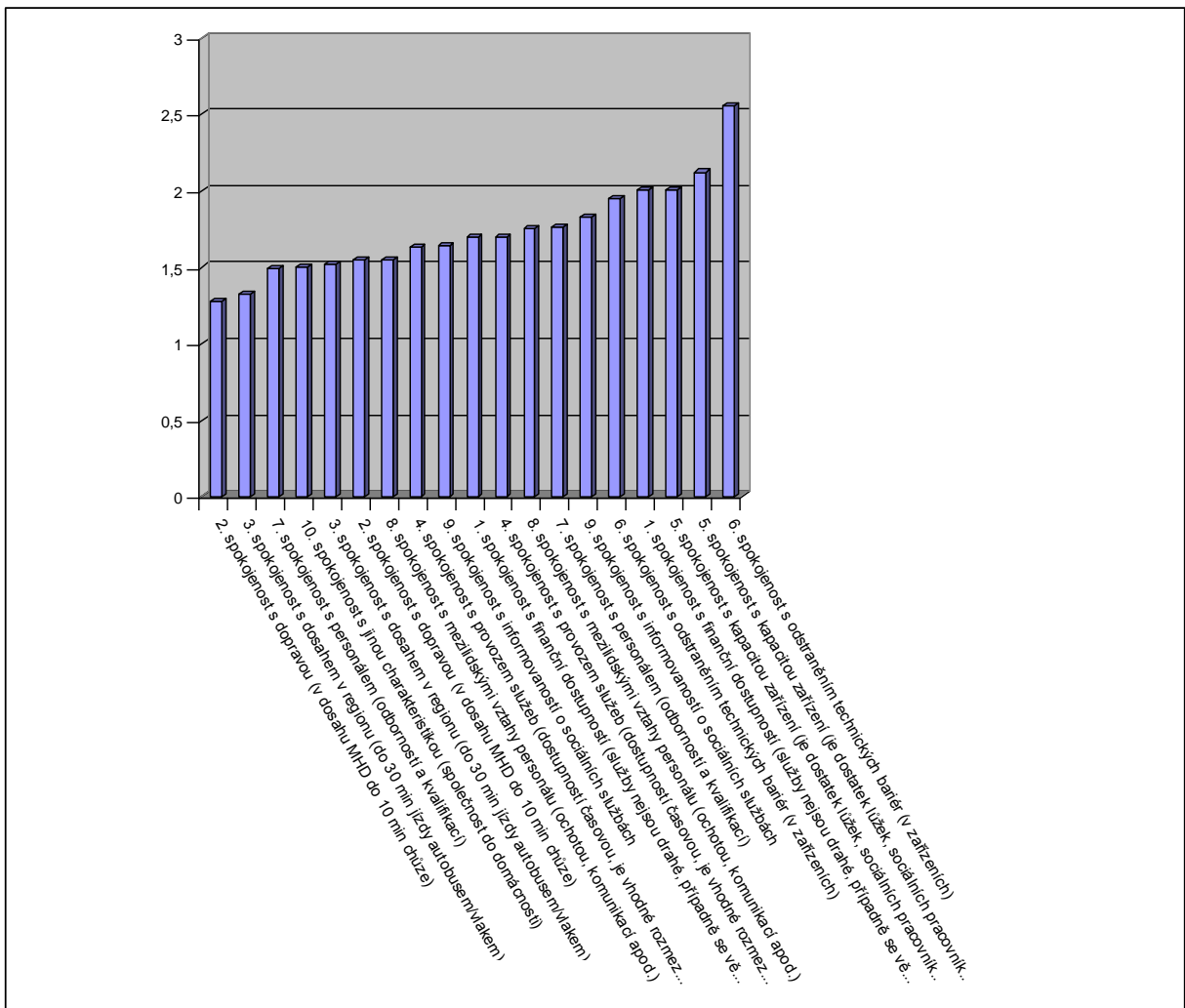
I.3.3 DOSTUPNOST SOCIÁLNÍCH SLUŽEB - CELKOVĚ

DOSTUPNOST SOCIÁLNÍCH SLUŽEB BYLA ZJIŠŤOVANÁ PROSTŘEDNICTVÍM ÚROVNĚ SPOKOJENOSTI DOTÁZANÝCH (MĚŘENO „ŠKOLNÍ“ STUPNICÍ).

Indexy spokojenosti jsou uvedeny v tabulce I.3.3 a grafu I.3.3.

Charakteristiky sociálních služeb	N	Minimum	Maximum	Index spokojenosti
2. spokojenost s dopravou (v dosahu MHD do 10 min chůze)	47	1	3	1,28
3. spokojenost s dosahem v regionu (do 30 min jízdy autobusem/vlakem)	44	1	3	1,32
7. spokojenost s personálem (odborností a kvalifikací)	245	1	4	1,49
10. spokojenost s jinou charakteristikou (společnost do domácnosti)	6	1	4	1,5
3. spokojenost s dosahem v regionu (do 30 min jízdy autobusem/vlakem)	229	1	5	1,52
2. spokojenost s dopravou (v dosahu MHD do 10 min chůze)	236	1	5	1,55
8. spokojenost s mezilidskými vztahy personálu (ochotou, komunikací apod.)	240	1	5	1,55
4. spokojenost s provozem služeb (dostupností časovou, je vhodné rozmezí provozní doby)	245	1	5	1,63
9. spokojenost s informovaností o sociálních službách	45	1	3	1,64
1. spokojenost s finanční dostupností (služby nejsou drahé, případně se většinou neplatí)	47	1	5	1,7
4. spokojenost s provozem služeb (dostupností časovou, je vhodné rozmezí provozní doby)	46	1	5	1,7
8. spokojenost s mezilidskými vztahy personálu (ochotou, komunikací apod.)	44	1	5	1,75
7. spokojenost s personálem (odborností a kvalifikací)	45	1	3	1,76
9. spokojenost s informovaností o sociálních službách	229	1	5	1,83
6. spokojenost s odstraněním technických bariér (v zařízeních)	221	1	5	1,95
1. spokojenost s finanční dostupností (služby nejsou drahé, případně se většinou neplatí)	251	1	5	2
5. spokojenost s kapacitou zařízení (je dostatek lůžek, sociálních pracovníků, dalších odborníků apod.)	202	1	5	2
5. spokojenost s kapacitou zařízení (je dostatek lůžek, sociálních pracovníků, dalších odborníků apod.)	41	1	5	2,12
6. spokojenost s odstraněním technických bariér (v zařízeních)	42	1	5	2,55

Tabulka I.3.3 Index spokojenosti se službami – celkový soubor. Uspořádání je od největší spokojenosti k nejmenší



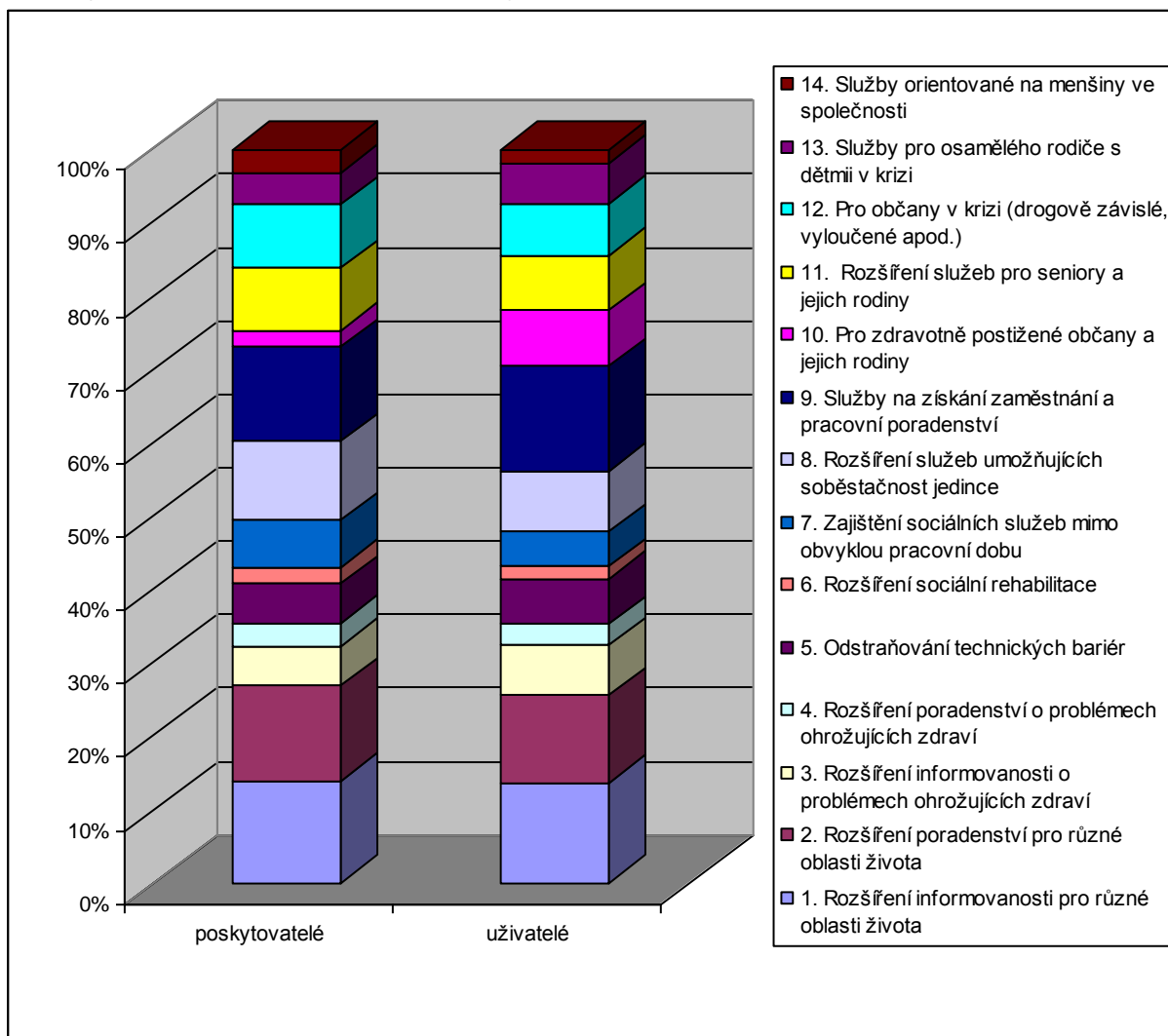
Graf I.3.3 Index spokojenosti se službami – celkový soubor. Uspořádání je od největší spokojenosti k nejmenší

II. KOMPARACE SOUBORŮ POSKYTOVATELŮ A UŽIVATELŮ

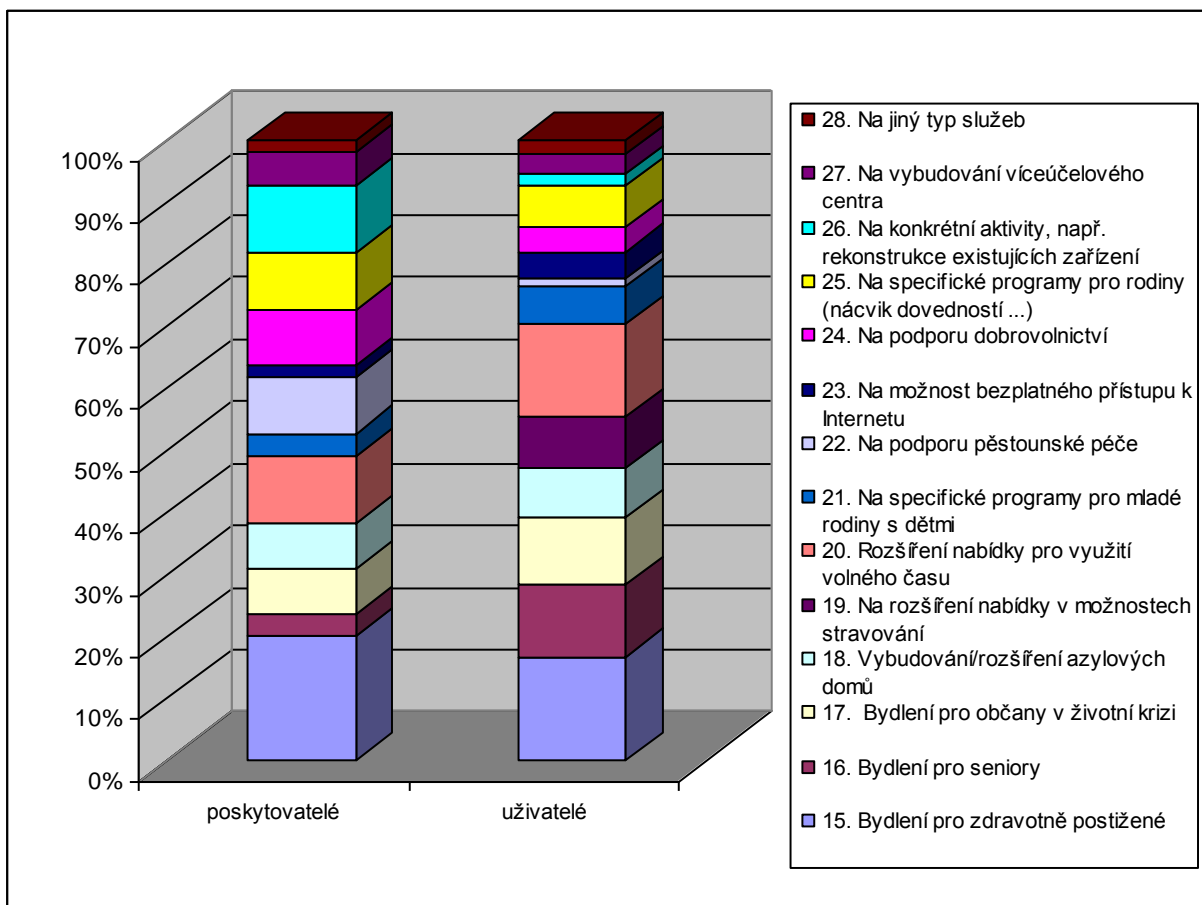
II.1 OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, NA KTERÉ BY SE MĚLY SLUŽBY V BUDOUCNU ZAMĚŘIT - SOUČET VOLEB

OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, VE KTERÝCH SE VOLBA POSKYTOVATELŮ A UŽIVATELŮ (VČETNĚ VEŘEJNOSTI) LIŠÍ, ČI VE KTERÝCH OBLASTECH JSOU VOLBY OBDOBŇÉ, JSOU ZŘEJMÉ Z GRAFU II.1 A TABULKY II.1.

Zdrojové údaje (třídění typu souboru a součtového znaku), z nichž byl graf pořízen, jsou uvedeny jako tabulka 1 v příloze. (Statistický test nebylo možno realizovat.)



Graf II.1 Oblasti služeb – součet tří voleb – komparace odpovědí poskytovatelů a uživatelů v položkách 1-14



Graf II.1 Oblasti služeb – součet tří voleb – komparace odpovědí poskytovatelů a uživatelů v položkách 15-28

Oblasti služeb, na které by se měly sociální služby města v budoucnu zaměřit – součet voleb:	Poskytovatelé	Uživatelé
1. Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života		
2. Rozšíření poradenství pro různé oblasti života		
3. Rozšíření informovanosti o problémech ohrožujících zdraví		
4. Rozšíření poradenství o problémech ohrožujících zdraví		
5. Odstraňování technických bariér		
6. Rozšíření sociální rehabilitace		
7. Zajištění sociálních služeb mimo obvyklou pracovní dobu	zvýšeno	
8. Rozšíření služeb umožňujících soběstačnost jedince	zvýšeno	
9. Služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství		zvýšeno
10. Pro zdravotně postižené občany a jejich rodiny		zvýšeno
11. Rozšíření služeb pro seniory a jejich rodiny		
12. Pro občany v krizi (drogově závislé, vyloučené apod.)		
13. Služby pro osamělého rodiče s dětmi v krizi		
14. Služby orientované na menšiny ve společnosti		
15. Bydlení pro zdravotně postižené	zvýšeno	
16. Bydlení pro seniory		zvýšeno
17. Bydlení pro občany v životní krizi		
18. Vybudování/rozšíření azylových domů		
19. Na rozšíření nabídky v možnostech stravování		zvýšeno
20. Rozšíření nabídky pro využití volného času		
21. Na specifické programy pro mladé rodiny s dětmi		
22. Na podporu pěstounské péče	zvýšeno	
23. Na možnost bezplatného přístupu k Internetu		
24. Na podporu dobrovolnictví	zvýšeno	
25. Na specifické programy pro rodiny (návlek dovedností ...)	zvýšeno	
26. Na konkrétní aktivity, např. rekonstrukce existujících zařízení	zvýšeno	
27. Na vybudování víceúčelového centra		
28. Na jiný typ služeb		

Tabulka II.1 Oblasti služeb – tříprocentní rozdíl

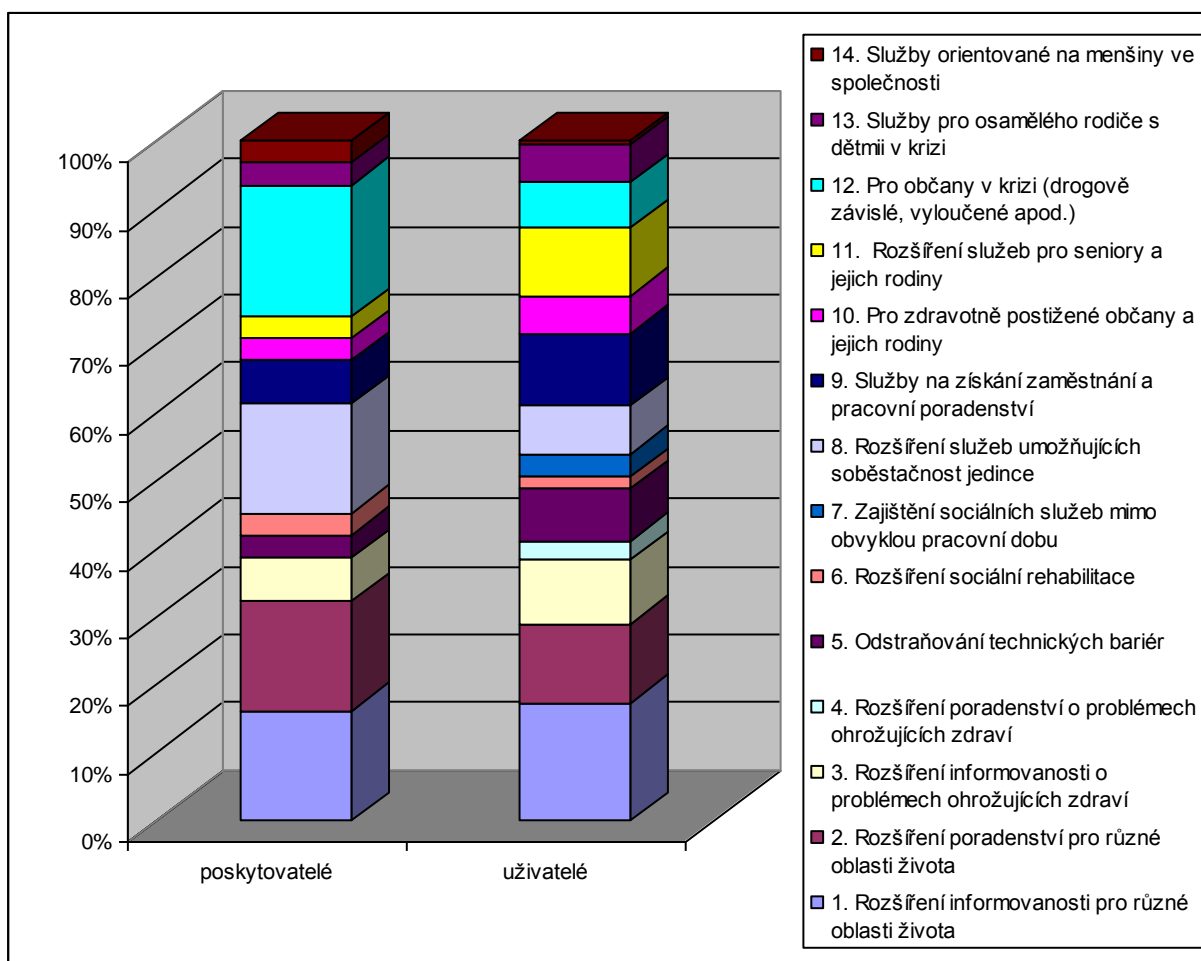
II.2. OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, NA KTERÉ BY SE MĚLY SLUŽBY V BUDOUCNU ZAMĚŘIT – JEDNOTLIVÉ VOLBY

II.2.1 PRVNÍ VOLBA OBLASTÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, NA KTERÉ BY SE MĚLY SLUŽBY V BUDOUCNU ZAMĚŘIT

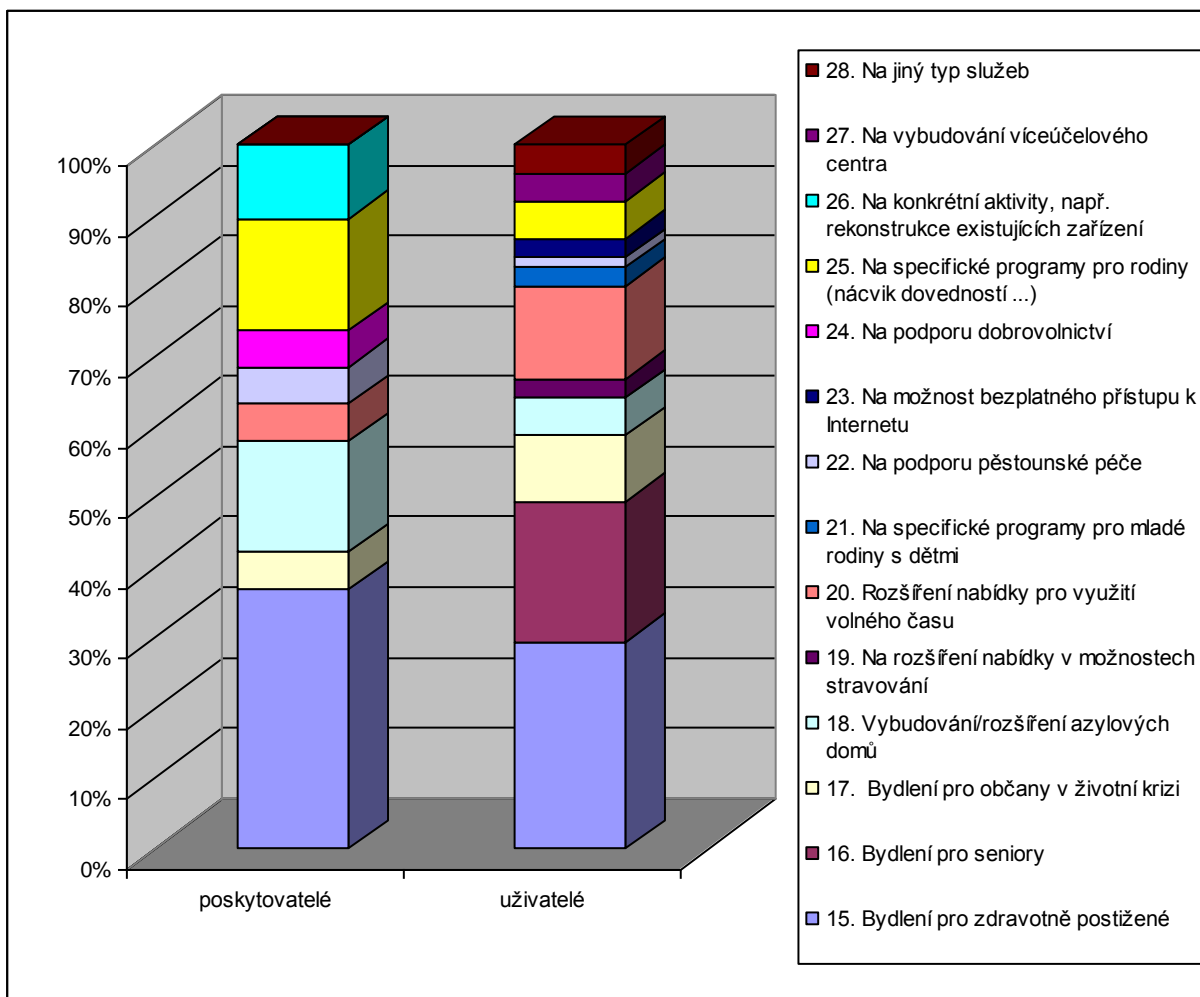
SOUČTOVÉ VOLBY V PŘEDCHÁZÉJÍCÍ ČÁSTI BYLY ZÍSKÁNY Z DÍLČÍCH ÚDAJŮ, KTERÉ MAJÍ SVOJI INFORMAČNÍ HODNOTU. JSOU UVEDENY TABULKAMI A GRAFY.

OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, VE KTERÝCH SE VOLBA POSKYTOVATELŮ A UŽIVATELŮ (VČETNĚ VEŘEJNOSTI) LIŠÍ, ČI VE KTERÝCH OBLASTECH JSOU VOLBY OBDOBNÉ, JSOU ZŘEJMÉ Z GRAFU II.2.1 A TABULKY II.2.1.

Zdrojové údaje (třídění typu souboru a součtového znaku), z nichž byl graf pořízen, jsou uvedeny jako tabulka 3 v příloze. (Byla prokázána statistická závislost mezi první volbou a typem souboru.)



Graf II.2.1 Oblasti služeb – první volba – komparace odpovědí poskytovatelů a uživatelů v položkách 1-14



Graf II.2.1 Oblasti služeb –první volba – komparace odpovědí poskytovatelů a uživatelů
Oblasti služeb v položkách 15-28

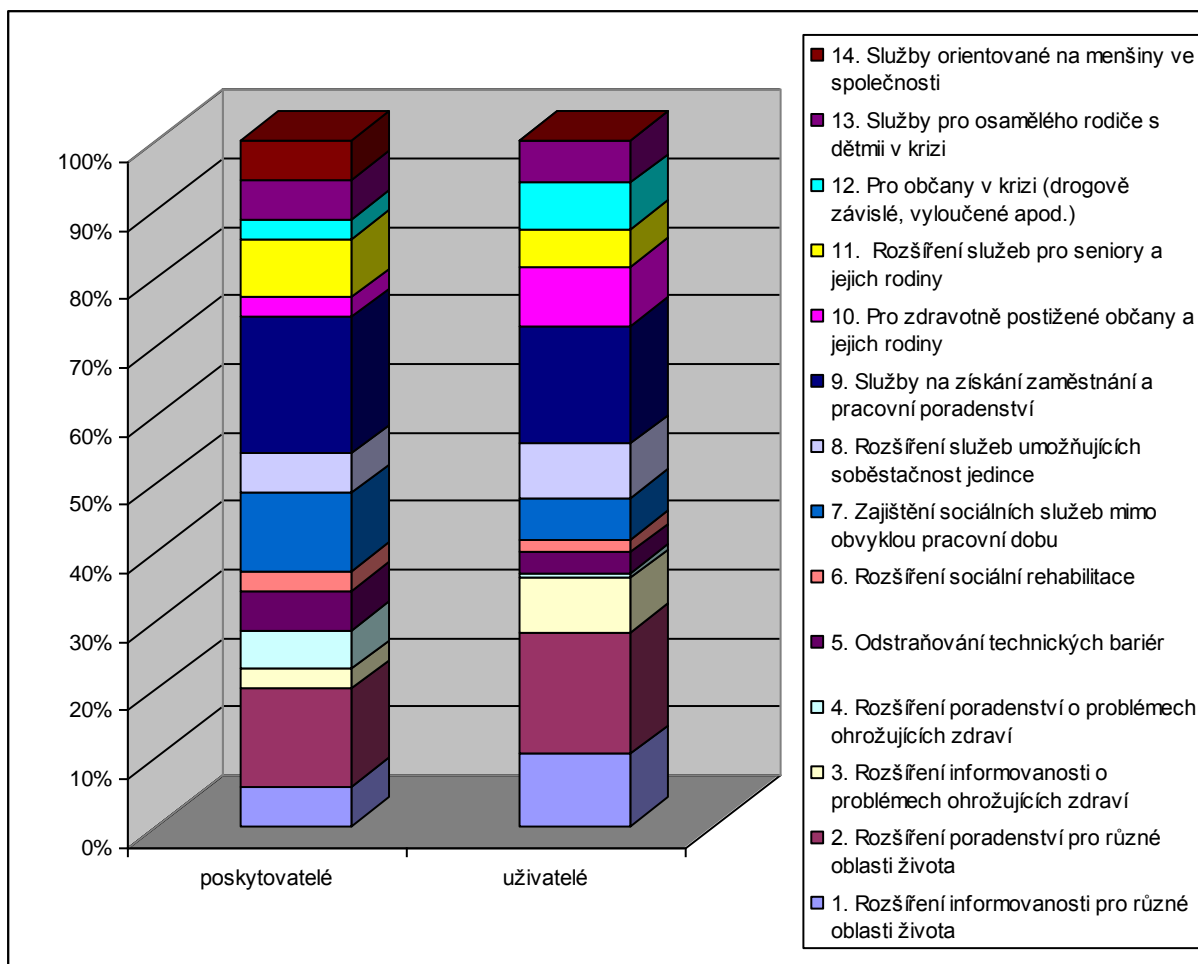
Oblasti služeb, na které by se měly sociální služby města v budoucnu zaměřit - první pořadí:	Poskytovatelé	Uživatelé
1. Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života		
2. Rozšíření poradenství pro různé oblasti života		
3. Rozšíření informovanosti o problémech ohrožujících zdraví		
4. Rozšíření poradenství o problémech ohrožujících zdraví		
5. Odstraňování technických bariér		zvýšeno
6. Rozšíření sociální rehabilitace		
7. Zajištění sociálních služeb mimo obvyklou pracovní dobu		
8. Rozšíření služeb umožňujících soběstačnost jedince	zvýšeno	
9. Služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství		zvýšeno
10. Pro zdravotně postižené občany a jejich rodiny		
11. Rozšíření služeb pro seniory a jejich rodiny		zvýšeno
12. Pro občany v krizi (drogově závislé, vyloučené apod.)	zvýšeno	
13. Služby pro osamělého rodiče s dětmi v krizi		
14. Služby orientované na menšiny ve společnosti		
15. Bydlení pro zdravotně postižené	zvýšeno	
16. Bydlení pro seniory		zvýšeno
17. Bydlení pro občany v životní krizi		
18. Vybudování/rozšíření azylových domů	zvýšeno	
19. Na rozšíření nabídky v možnostech stravování		
20. Rozšíření nabídky pro využití volného času		
21. Na specifické programy pro mladé rodiny s dětmi		
22. Na podporu pěstounské péče		
23. Na možnost bezplatného přístupu k Internetu		
24. Na podporu dobrovolnictví		
25. Na specifické programy pro rodiny (návčik dovedností ...)	zvýšeno	
26. Na konkrétní aktivity, např. rekonstrukce existujících zařízení	zvýšeno	
27. Na vybudování víceúčelového centra		
28. Na jiný typ služeb		

Tabulka II.2.1 Oblasti služeb – tříprocentní rozdíl - 1. volba

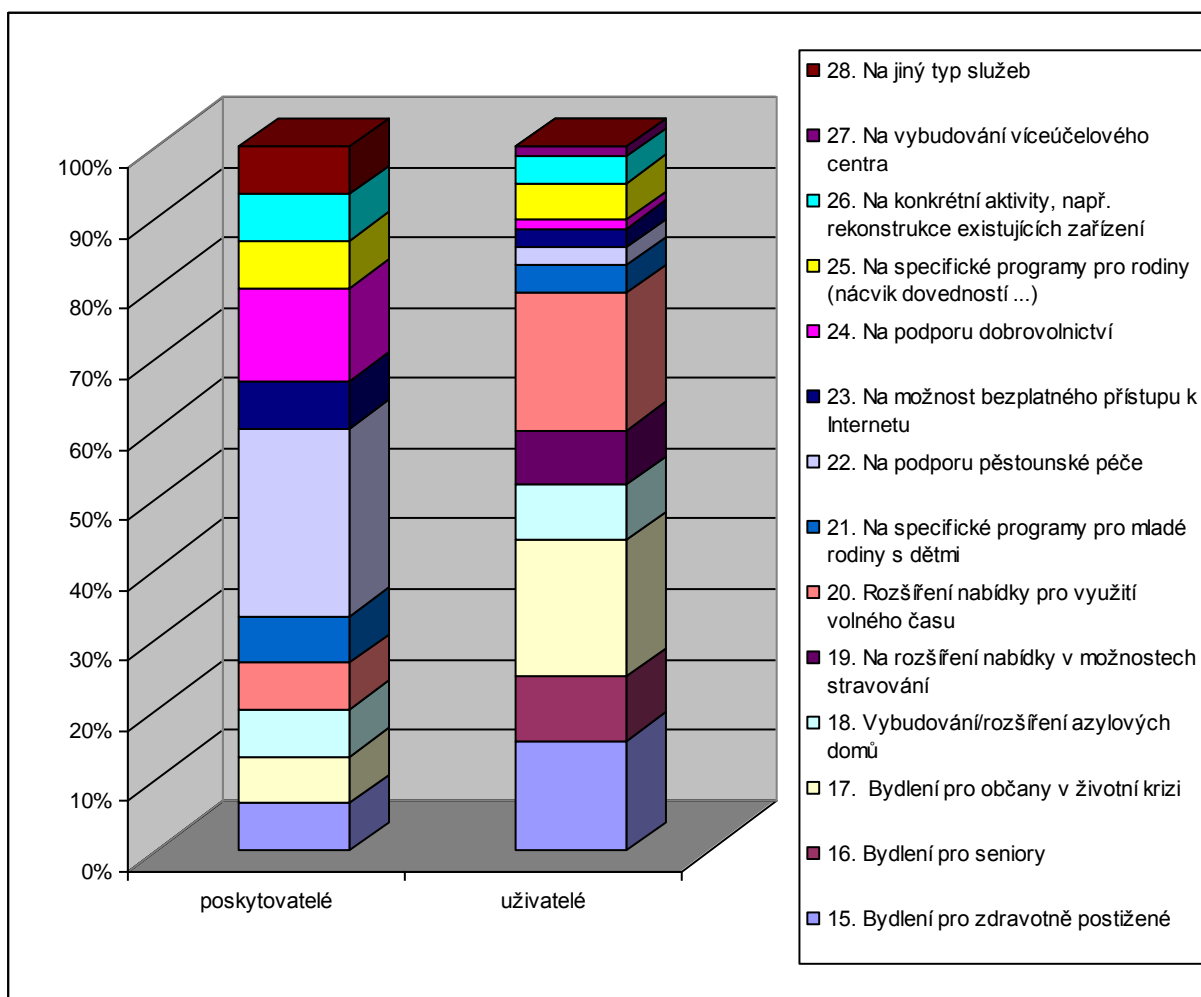
II.2.2 DRUHÁ VOLBA OBLASTÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, NA KTERÉ BY SE MĚLY SLUŽBY V BUDOUCNU ZAMĚŘIT

OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, VE KTERÝCH SE VOLBA POSKYTOVATELŮ A UŽIVATELŮ (VČETNĚ VEŘEJNOSTI) LIŠÍ, ČI VE KTERÝCH OBLASTECH JSOU VOLBY OBDOBNÉ, JSOU ZŘEJMÉ Z GRAFU 2.2.2 A TABULKY 2.2.2.

Zdrojové údaje (třídění typu souboru a součtového znaku), z nichž byl graf pořízen, jsou uvedeny jako tabulka 4 v příloze. (Byla prokázána statistická závislost mezi druhou volbou a typem souboru.)



Graf II.2.2 Oblasti služeb –druhá volba – komparace odpovědí poskytovatelů a uživatelů v položkách 1-14



Graf II.2.2 Oblasti služeb –druhá volba – komparace odpovědí poskytovatelů a uživatelů v položkách 15-28

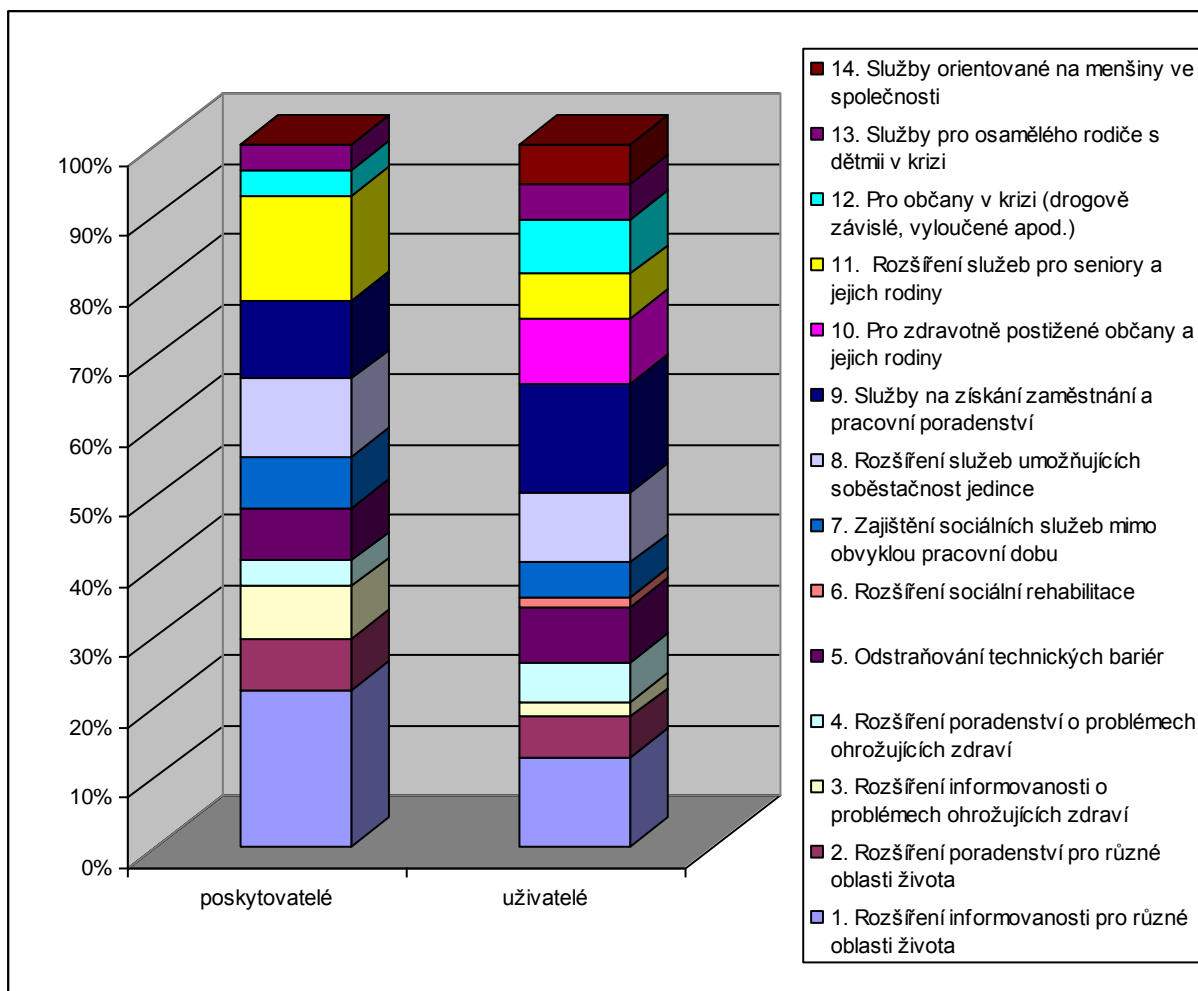
Oblasti služeb, na které by se měly sociální služby města v budoucnu zaměřit – druhé pořadí:	Poskytovatelé	Uživatelé
1. Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života		zvýšeno
2. Rozšíření poradenství pro různé oblasti života		
3. Rozšíření informovanosti o problémech ohrožujících zdraví		zvýšeno
4. Rozšíření poradenství o problémech ohrožujících zdraví		
5. Odstraňování technických bariér		
6. Rozšíření sociální rehabilitace		
7. Zajištění sociálních služeb mimo obvyklou pracovní dobu	zvýšeno	
8. Rozšíření služeb umožňujících soběstačnost jedince		
9. Služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství		
10. Pro zdravotně postižené občany a jejich rodiny		zvýšeno
11. Rozšíření služeb pro seniory a jejich rodiny		
12. Pro občany v krizi (drogově závislé, vyloučené apod.)		
13. Služby pro osamělého rodiče s dětmi v krizi		
14. Služby orientované na menšiny ve společnosti	zvýšeno	
15. Bydlení pro zdravotně postižené		zvýšeno
16. Bydlení pro seniory		
17. Bydlení pro občany v životní krizi		zvýšeno
18. Vybudování/rozšíření azylových domů		
19. Na rozšíření nabídky v možnostech stravování		
20. Rozšíření nabídky pro využití volného času		zvýšeno
21. Na specifické programy pro mladé rodiny s dětmi		
22. Na podporu pěstounské péče	zvýšeno	
23. Na možnost bezplatného přístupu k Internetu		zvýšeno
24. Na podporu dobrovolnictví	zvýšeno	
25. Na specifické programy pro rodiny (návuk dovedností ...)		
26. Na konkrétní aktivity, např. rekonstrukce existujících zařízení		
27. Na vybudování víceúčelového centra		zvýšeno
28. Na jiný typ služeb		

Tabulka II.2.2 Oblasti služeb – tříprocentní rozdíl - 2. volba

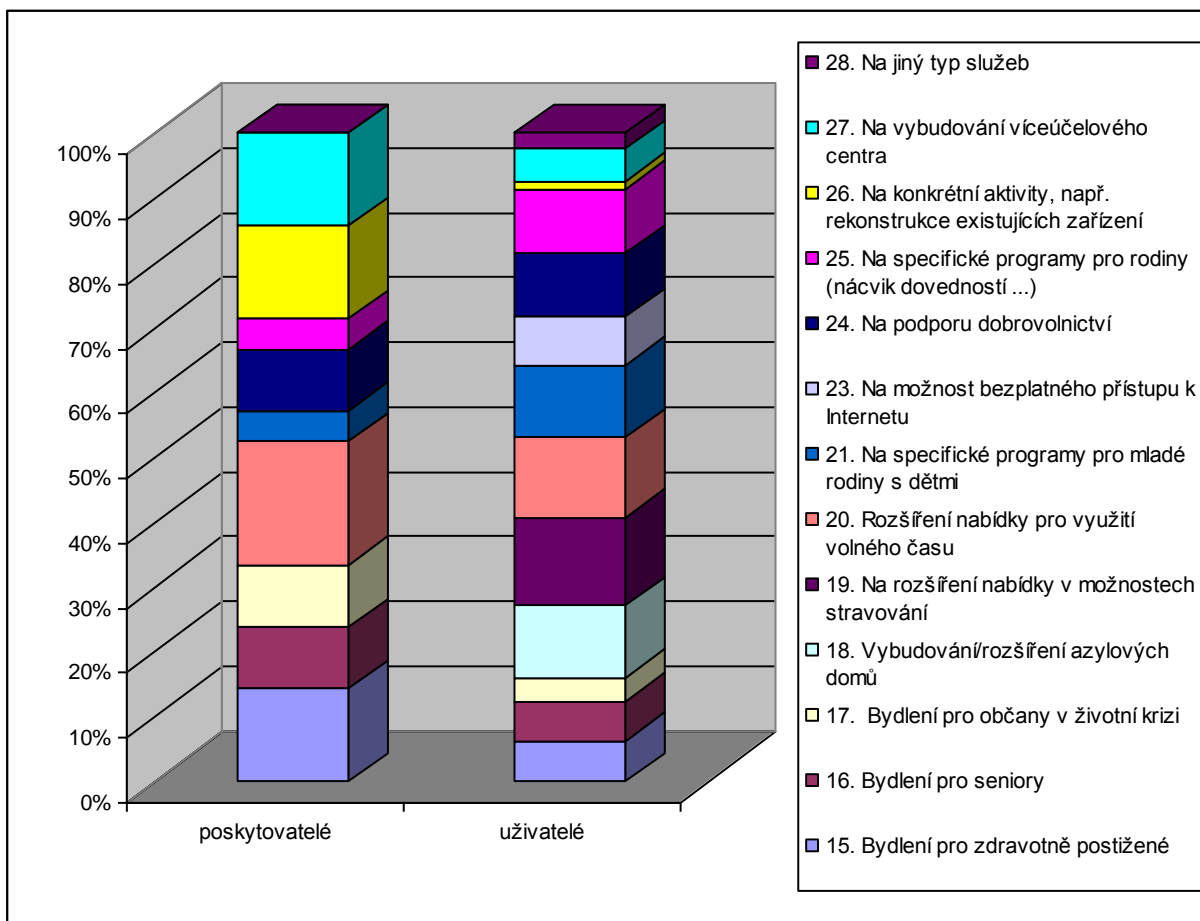
II.2.3 TŘETÍ VOLBA OBLASTÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, NA KTERÉ BY SE MĚLY SLUŽBY V BUDOUCNU ZAMĚŘIT

OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, VE KTERÝCH SE VOLBA POSKYTOVATELŮ A UŽIVATELŮ (VČETNĚ VEŘEJNOSTI) LIŠÍ, ČI VE KTERÝCH OBLASTECH JSOU VOLBY OBDOBNÉ, JSOU ZŘEJMÉ Z GRAFU II.2.3 A TABULKY II.2.3.

Zdrojové údaje (třídění typu souboru a součtového znaku), z nichž byl graf pořízen, jsou uvedeny jako tabulka 5 v příloze. (Statistická závislost mezi třetí volbou a typem souboru prokázána nebyla.)



Graf II.2.3 Oblasti služeb – třetí volba – komparace odpovědí poskytovatelů a uživatelů v položkách 1-14



Graf II.2.3 Oblasti služeb – třetí volba – komparace odpovědí poskytovatelů a uživatelů v položkách 15-28

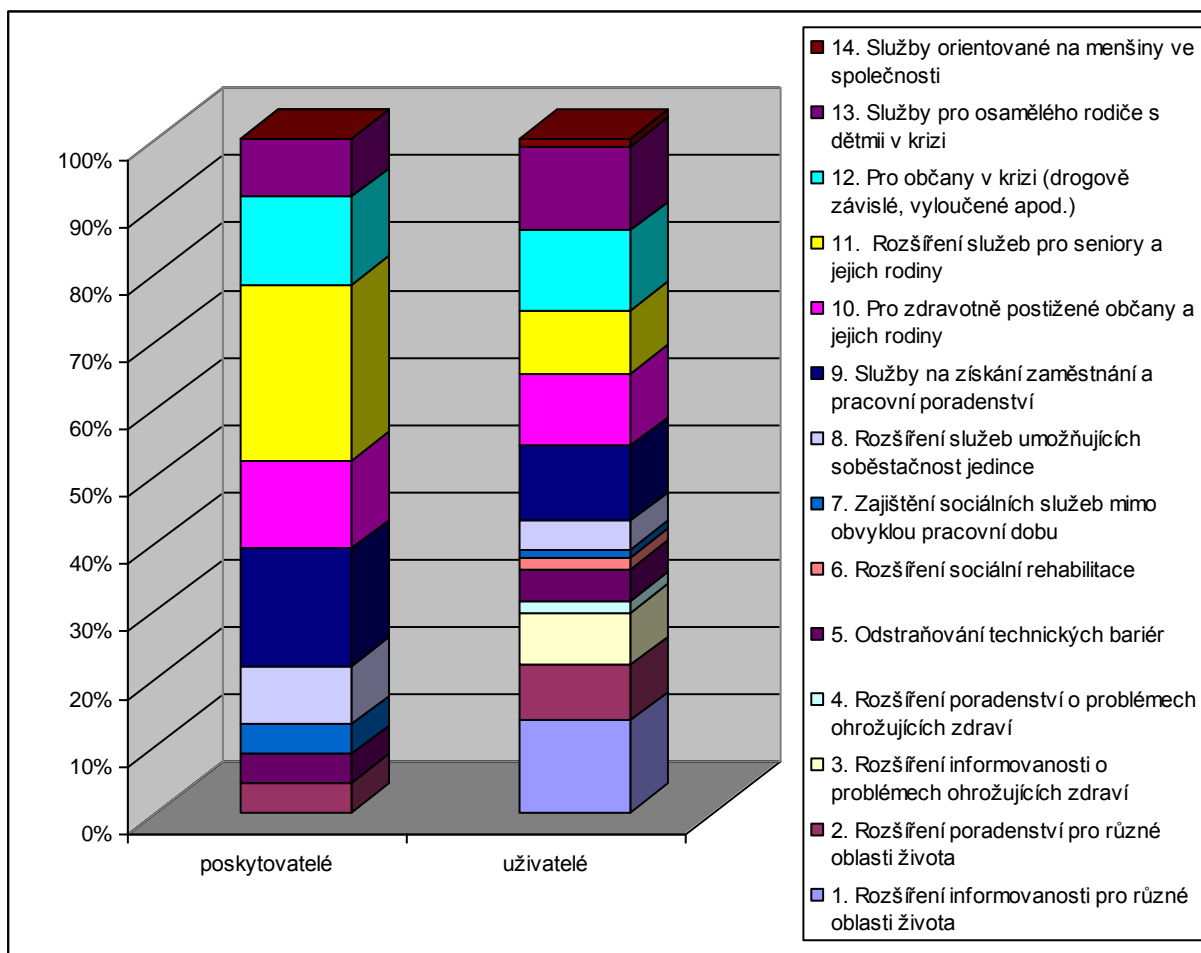
Oblasti služeb, na které by se měly sociální služby města v budoucnu zaměřit - třetí pořadí:	Poskytovatelé	Uživatelé
1. Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života	zvýšeno	
2. Rozšíření poradenství pro různé oblasti života		
3. Rozšíření informovanosti o problémech ohrožujících zdraví		
4. Rozšíření poradenství o problémech ohrožujících zdraví		
5. Odstraňování technických bariér		
6. Rozšíření sociální rehabilitace		
7. Zajištění sociálních služeb mimo obvyklou pracovní dobu		
8. Rozšíření služeb umožňujících soběstačnost jedince		
9. Služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství		zvýšeno
10. Pro zdravotně postižené občany a jejich rodiny		zvýšeno
11. Rozšíření služeb pro seniory a jejich rodiny	zvýšeno	
12. Pro občany v krizi (drogově závislé, vyloučené apod.)		
13. Služby pro osamělého rodiče s dětmi v krizi		zvýšeno
14. Služby orientované na menšiny ve společnosti		zvýšeno
15. Bydlení pro zdravotně postižené	zvýšeno	
16. Bydlení pro seniory		
17. Bydlení pro občany v životní krizi		
18. Vybudování/rozšíření azylových domů		zvýšeno
19. Na rozšíření nabídky v možnostech stravování		zvýšeno
20. Rozšíření nabídky pro využití volného času	zvýšeno	
21. Na specifické programy pro mladé rodiny s dětmi		
22. Na podporu pěstounské péče		
23. Na možnost bezplatného přístupu k Internetu		
24. Na podporu dobrovolnictví		
25. Na specifické programy pro rodiny (návuk dovedností ...)		
26. Na konkrétní aktivity, např. rekonstrukce existujících zařízení	zvýšeno	
27. Na vybudování víceúčelového centra	zvýšeno	
28. Na jiný typ služeb		

Tabulka II.2.3 Oblasti služeb – tříprocentní rozdíl - 3. volba

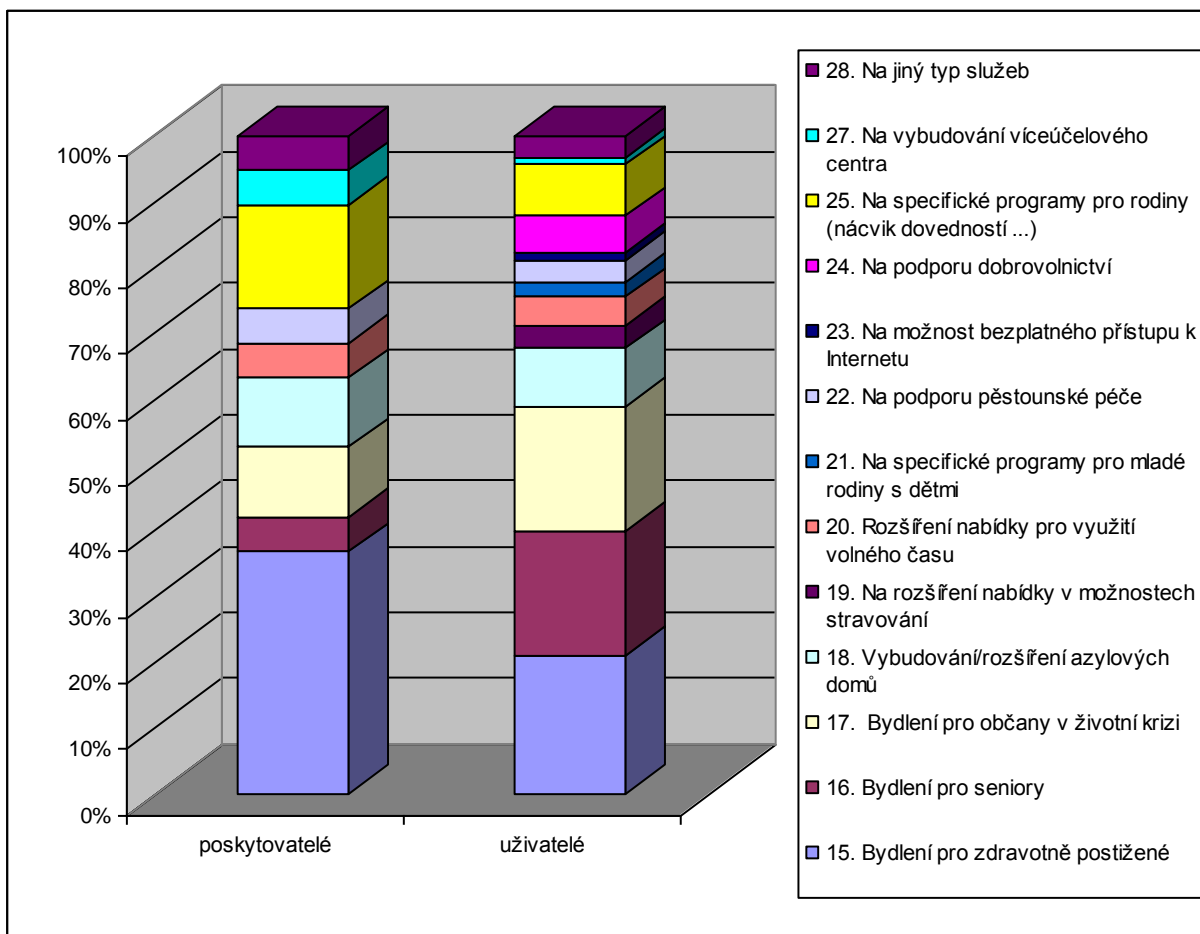
II.3 SPOLEČENSKY NEJDŮLEŽITĚJŠÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBA

OBLASTI SPOLEČENSKY NEJDŮLEŽITĚJŠÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, VE KTERÝCH SE VOLBA POSKYTOVATELŮ A UŽIVATELŮ (VČETNĚ VEŘEJNOSTI) LIŠÍ, ČI VE KTERÝCH OBLASTECH JSOU VOLBY OBDOBNÉ, JSOU ZŘEJMÉ Z GRAFU II.3 A TABULKY II.3.

Zdrojové údaje (třídění typu souboru a součtového znaku), z nichž byl graf pořízen, jsou uvedeny jako tabulka 2 v příloze. (Statistická závislost volbou společensky nejdůležitější oblastí sociálních služeb a typem souboru prokázána nebyla.)



Graf II.3 Společensky nejdůležitější oblasti sociálních služeb– komparace odpovědí poskytovatelů a uživatelů. Oblasti služeb v položkách 1-14



Graf II.3 Společensky nejdůležitější oblasti sociálních služeb – komparace odpovědí poskytovatelů a uživatelů. Oblasti služeb v položkách 15-28

Oblasti služeb, na které by se měly sociální služby města v budoucnu zaměřit – společensky nejdůležitější sociální služba:	Poskytovatelé	Uživatelé
1. Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života		zvýšeno
2. Rozšíření poradenství pro různé oblasti života		zvýšeno
3. Rozšíření informovanosti o problémech ohrožujících zdraví		zvýšeno
4. Rozšíření poradenství o problémech ohrožujících zdraví		
5. Odstraňování technických bariér		
6. Rozšíření sociální rehabilitace		
7. Zajištění sociálních služeb mimo obvyklou pracovní dobu		
8. Rozšíření služeb umožňujících soběstačnost jedince		
9. Služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství		
10. Pro zdravotně postižené občany a jejich rodiny		
11. Rozšíření služeb pro seniory a jejich rodiny	zvýšeno	
12. Pro občany v krizi (drogově závislé, vyloučené apod.)		
13. Služby pro osamělého rodiče s dětmi v krizi		zvýšeno
14. Služby orientované na menšiny ve společnosti		
15. Bydlení pro zdravotně postižené	zvýšeno	
16. Bydlení pro seniory		zvýšeno
17. Bydlení pro občany v životní krizi		
18. Vybudování/rozšíření azylových domů		
19. Na rozšíření nabídky v možnostech stravování		
20. Rozšíření nabídky pro využití volného času		
21. Na specifické programy pro mladé rodiny s dětmi		
22. Na podporu pěstounské péče		
23. Na možnost bezplatného přístupu k Internetu		
24. Na podporu dobrovolnictví		
25. Na specifické programy pro rodiny (návčik dovedností ...)	zvýšeno	
26. Na konkrétní aktivity, např. rekonstrukce existujících zařízení		
27. Na vybudování víceúčelového centra		
28. Na jiný typ služeb		

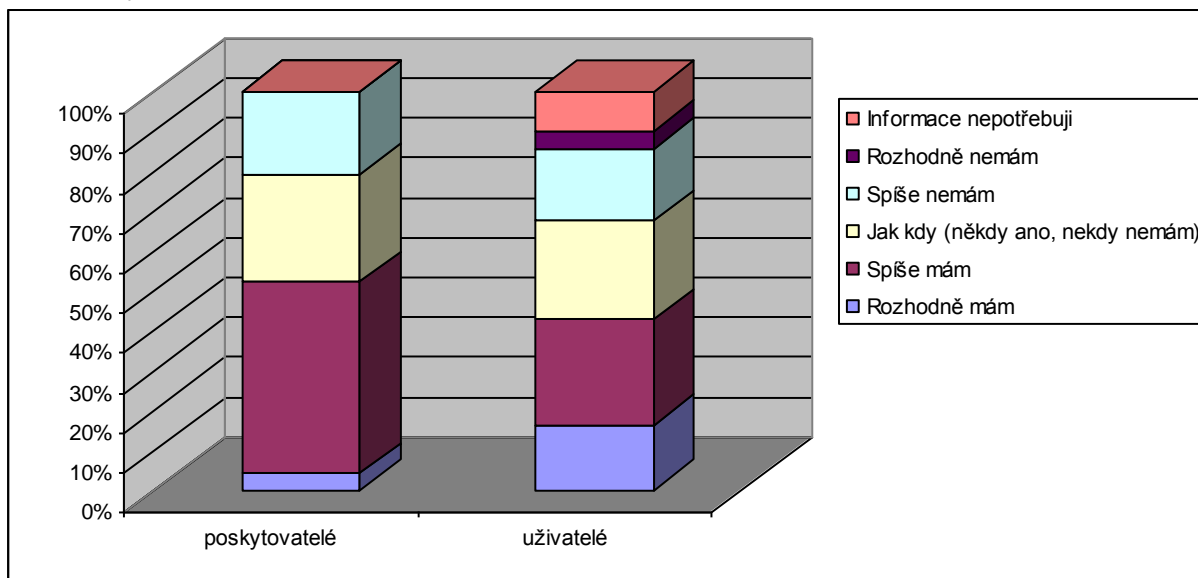
Tabulka II.3 Společensky nejdůležitější oblasti sociálních služeb - tříprocentní rozdíl

II.4 INFORMOVANOST O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

II.4.1 DOSTATEK INFORMACÍ O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

INTENZITA DOSTATEČNOSTI INFORMACÍ O POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH, VE KTERÝCH SE VOLBA POSKYTOVATELŮ A UŽIVATELŮ (VČETNĚ VEŘEJNOSTI) LIŠÍ, ČI VE KTERÝCH OBLASTECH JSOU VOLBY OBDOBNÉ, JE ZŘEJMÁ Z GRAFU II.4.1 A TABULKY II.4.1.

Zdrojové údaje (třídění typu souboru a dostatku informací o sociálních službách), z nichž byl graf pořízen, jsou uvedeny jako tabulka 24 v příloze. (Byla prokázána statistická závislost mezi dostatkem informací o sociálních službách a typem souboru.)



Graf II.4.1 Dostatek informací o poskytovaných sociálních službách v souborech poskytovatelů a uživatelů služeb (% , N=312)

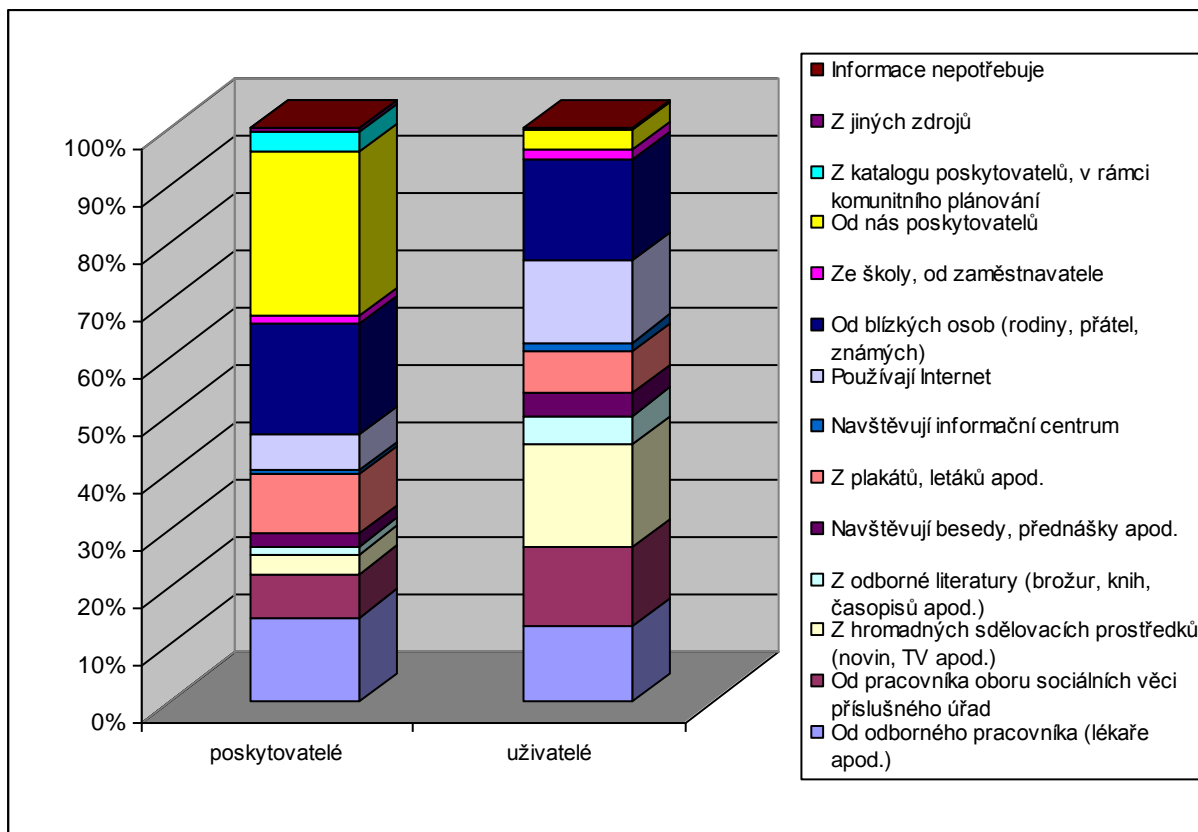
Dostatek informací o poskytovaných sociálních službách a službách souvisejících	Poskytovatelé	Uživatelé
Rozhodně mají		zvýšeno
Spíše mají	zvýšeno	
Jak kdy (někdy mají, někdy nemají)		zvýšeno
Spíše nemají		
Rozhodně nemají		zvýšeno
Informace nepotřebují		zvýšeno

Tabulka II.4.1 Dostatek informací o poskytovaných sociálních službách – tříprocentní rozdíl

II. 4.2 ZAJIŠŤOVÁNÍ INFORMACÍ O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH - SOUČET VOLEB

ZPŮSOBY ZAJIŠŤOVÁNÍ INFORMACÍ O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH, VE KTERÝCH SE VOLBA POSKYTOVATELŮ A UŽIVATELŮ (VČETNĚ VEŘEJNOSTI) LIŠÍ, ČI VE KTERÝCH JSOU VOLBY OBDOBNÉ, JSOU ZŘEJMÉ Z GRAFU II.4.2 A TABULKY II.4.2.

Zdrojové údaje (třídění typu souboru a součtového znaku), z nichž byl graf pořízen, jsou uvedeny jako tabulka 23 v příloze.



Graf II.4.2 Zajištění informací o sociálních službách – součet tří voleb – komparace odpovědí poskytovatelů a uživatelů

Způsob zajištění informací z oblasti sociálních služeb - součet voleb:	Poskytovatelé	Uživatelé
Od odborného pracovníka (lékaře apod.)	zvýšeno	
Od pracovníka oboru sociálních věcí příslušného úřad		zvýšeno
Z hromadných sdělovacích prostředků (novin, TV apod.)		zvýšeno
Z odborné literatury (brožur, knih, časopisů apod.)		
Navštěvují besedy, přednášky apod.		
Z plakátů, letáků apod.	zvýšeno	
Navštěvují informační centrum		
Používají Internet		zvýšeno
Od blízkých osob (rodiny, přátel, známých)		
Ze školy, od zaměstnavatele		
Od nás poskytovatelů	zvýšeno	
Z jiných zdrojů- katalogu poskytovatelů v rámci komunitního plánování		
Neví, na koho by se měl/a obrátit		
Informace nepotřebuje		

Tabulka II.4.2 Zajištění informací z oblasti sociálních služeb - součet voleb - tříprocentní rozdíl

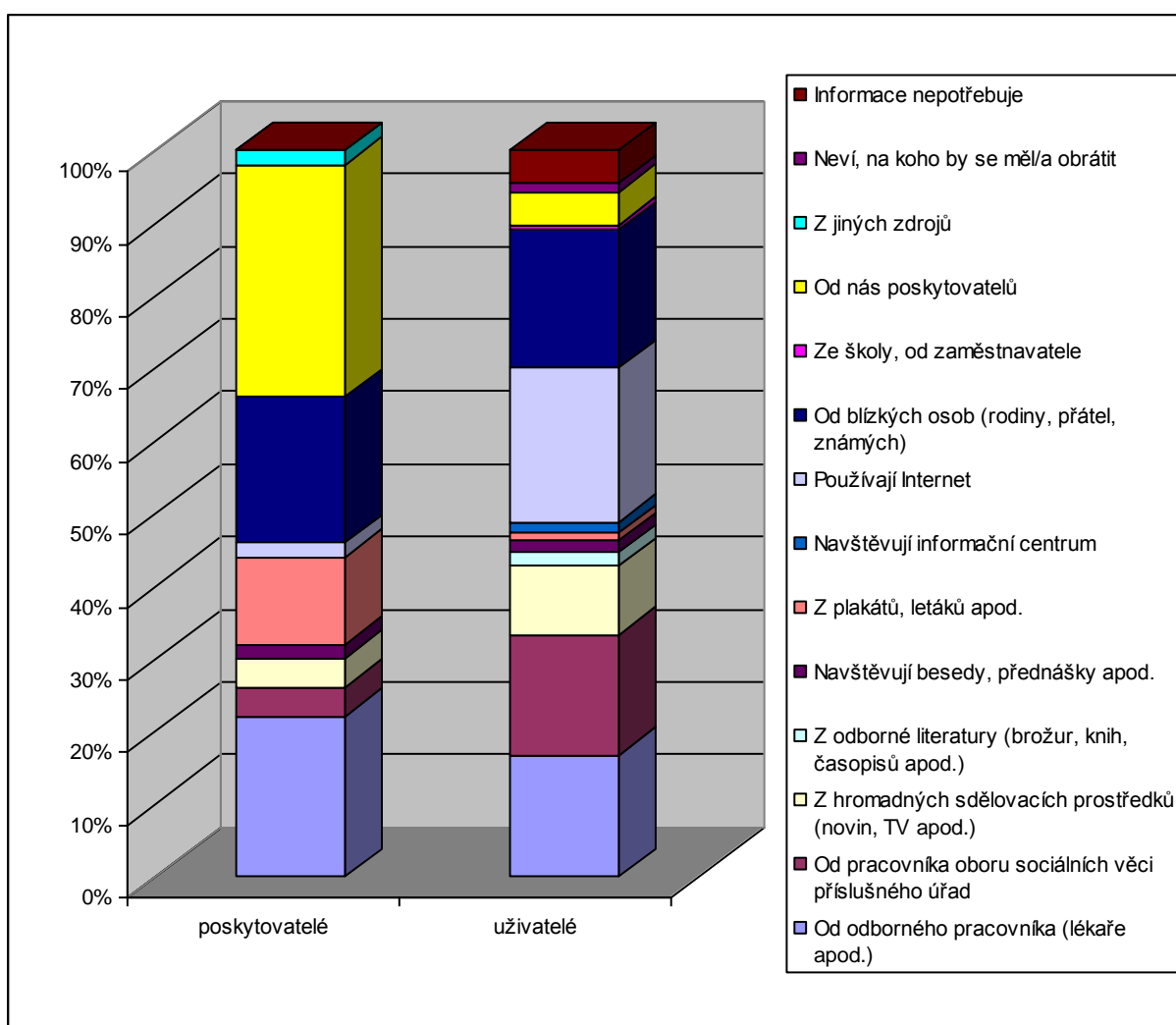
II. 4.3 ZAJIŠŤOVÁNÍ INFORMACÍ O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH – JEDNOTLIVÉ VOLBY

II. 4.3.1 ZAJIŠŤOVÁNÍ INFORMACÍ O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH - PRVÍ VOLBA

SOUČTOVÉ VOLBY V PŘEDCHÁZEJÍCÍ ČÁSTI BYLY ZÍSKÁNY Z DÍLČÍCH ÚDAJŮ, KTERÉ MAJÍ SVOJI INFORMAČNÍ HODNOTU. JSOU UVEDENY TABULKAMI A GRAFY.

ZPŮSOBY ZAJIŠŤOVÁNÍ INFORMACÍ O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH, VE KTERÝCH SE VOLBA POSKYTOVATELŮ A UŽIVATELŮ (VČETNĚ VEŘEJNOSTI) LIŠÍ, ČI VE KTERÝCH JSOU VOLBY OBDOBNÉ, JSOU ZŘEJMÉ Z GRAFU II.4.3.1 A TABULKY II.4.3.1.

Zdrojové údaje (třídění typu souboru a způsobu zajištění informací o sociálních službách), z nichž byl graf pořízen, jsou uvedeny jako tabulka 6 v příloze. (Byla prokázána statistická závislost mezi způsobem zajištění informací o sociálních službách a typem souboru.)



Graf II.4.3.1 Zajišťování informací o sociálních službách – komparace odpovědí poskytovatelů a uživatelů – 1. volba

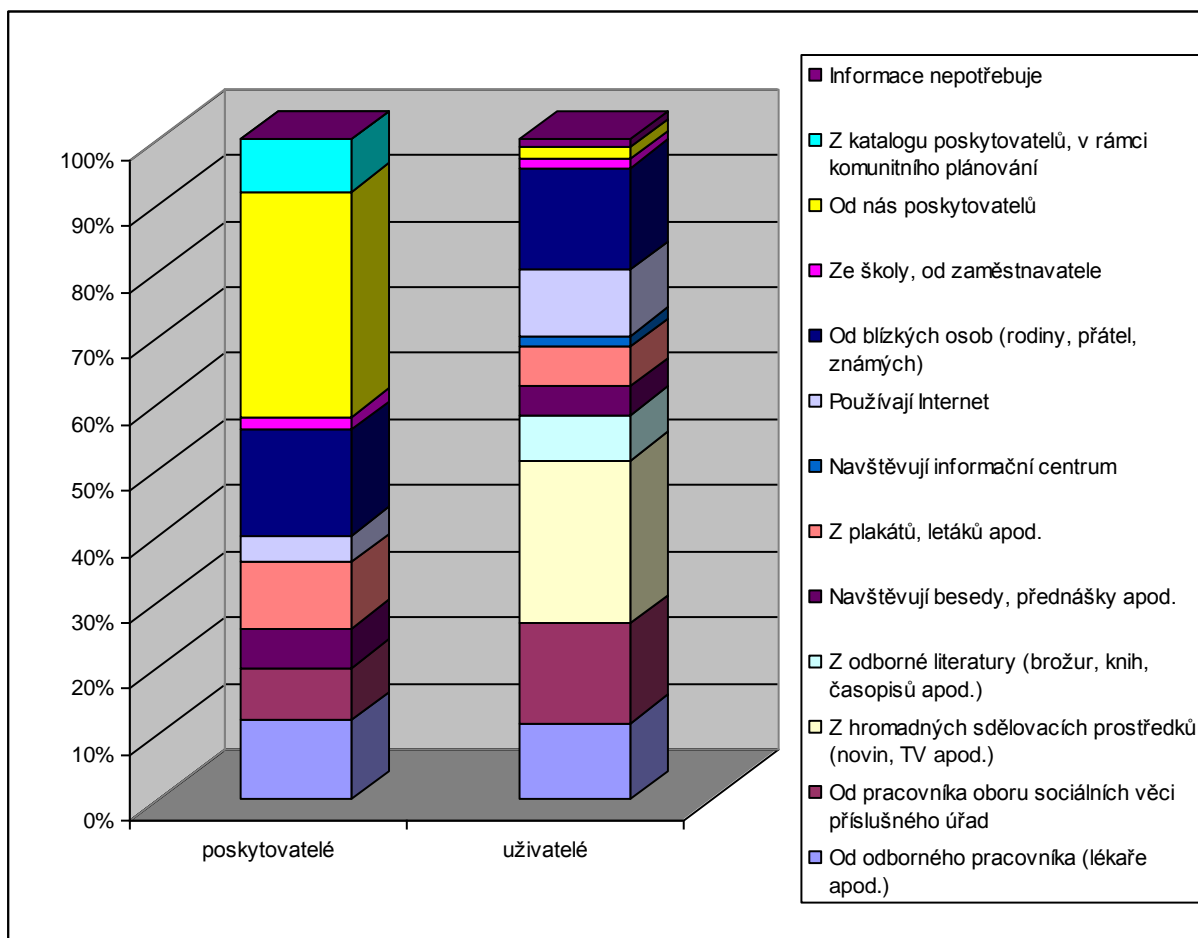
Způsob zajištění informací z oblasti sociálních služeb - 1. volba:	Poskytovatelé	Uživatelé
Od odborného pracovníka (lékaře apod.)	zvýšeno	
Od pracovníka oboru sociálních věcí příslušného úřad		zvýšeno
Z hromadných sdělovacích prostředků (novin, TV apod.)		zvýšeno
Z odborné literatury (brožur, knih, časopisů apod.)		
Navštěvují besedy, přednášky apod.		
Z plakátů, letáků apod.	zvýšeno	
Navštěvují informační centrum		
Používají Internet		zvýšeno
Od blízkých osob (rodiny, přátel, známých)		
Ze školy, od zaměstnavatele		
Od nás poskytovatelů	zvýšeno	
Z jiných zdrojů- katalogu poskytovatelů v rámci komunitního plánování		
Neví, na koho by se měl/a obrátit		
Informace nepotřebuje		

Tabulka II.3.3.1 Zajišťování informací o sociálních službách – 1. volba, tříprocentní rozdíl

II. 4.3.2 ZAJIŠŤOVÁNÍ INFORMACÍ O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH - DRUHÁ VOLBA

OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, VE KTERÝCH SE VOLBA POSKYTOVATELŮ A UŽIVATELŮ (VČETNĚ VEŘEJNOSTI) LIŠÍ, ČI VE KTERÝCH OBLASTECH JSOU VOLBY OBDOBNÉ, JSOU ZŘEJMÉ Z GRAFU II.4.3.2 A TABULKY II.4.3.2.

Zdrojové údaje (třídění typu souboru a způsobu zajištění informací o sociálních službách), z nichž byl graf pořízen, jsou uvedeny jako tabulka 7 v příloze. (Byla prokázána statistická závislost mezi způsobem zajištění informací o sociálních službách a typem souboru.)



Graf II.4.3.2 Zajišťování informací o sociálních službách – komparace odpovědi poskytovatelů a uživatelů – 2. volba

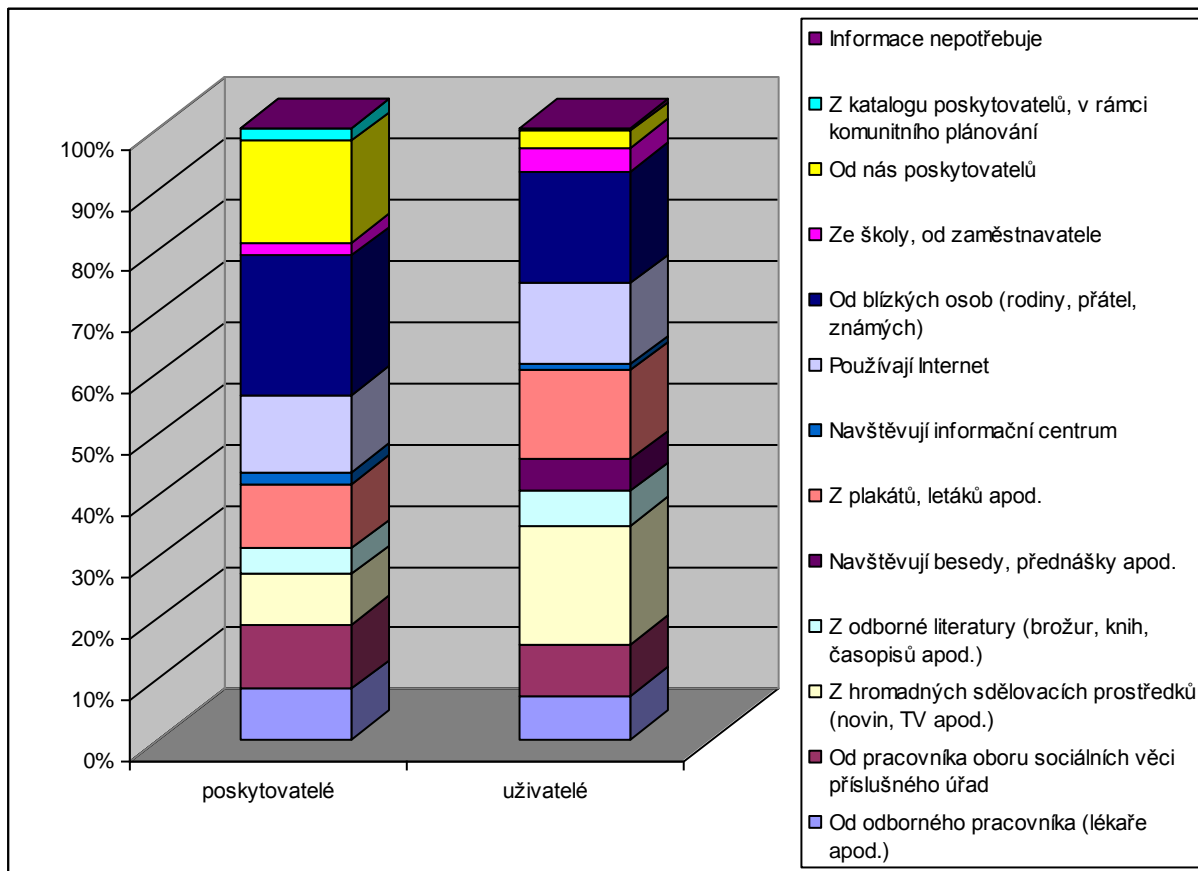
Způsob zajištění informací z oblasti sociálních služeb - 2. volba	Poskytovatelé	Uživatelé
Od odborného pracovníka (lékaře apod.)		
Od pracovníka oboru sociálních věcí příslušného úřad		zvýšeno
Z hromadných sdělovacích prostředků (novin, TV apod.)		zvýšeno
Z odborné literatury (brožur, knih, časopisů apod.)		zvýšeno
Navštěvují besedy, přednášky apod.		
Z plakátů, letáků apod.	zvýšeno	
Navštěvují informační centrum		
Používají Internet		zvýšeno
Od blízkých osob (rodiny, přátel, známých)		
Ze školy, od zaměstnavatele		
Od nás poskytovatelů	zvýšeno	
Z jiných zdrojů- katalogu poskytovatelů v rámci komunitního plánování		
Neví, na koho by se měl/a obrátit		
Informace nepotřebuje		

Tabulka II.4.3.2 Zajišťování informací o sociálních službách – 2. volba, tříprocentní rozdíly

II. 4.3.3 ZAJIŠŤOVÁNÍ INFORMACÍ O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH - TŘETÍ VOLBA

OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, VE KTERÝCH SE VOLBA POSKYTOVATELŮ A UŽIVATELŮ (VČETNĚ VEŘEJNOSTI) LIŠÍ, ČI VE KTERÝCH OBLASTECH JSOU VOLBY OBDOBŇÉ, JSOU ZŘEJMÉ Z GRAFU II.4.3.3 A TABULKY II.4.3.3.

Zdrojové údaje (třídění typu souboru a způsobu zajištění informací o sociálních službách), z nichž byl graf pořízen, jsou uvedeny jako tabulka 8 v příloze. (Statistická závislost mezi způsobem zajištění informací o sociálních službách a typem souboru prokázána nebyla.)



Graf II.4.3.3 Zajišťování informací o sociálních službách – komparace odpovědí poskytovatelů a uživatelů – 3. volba

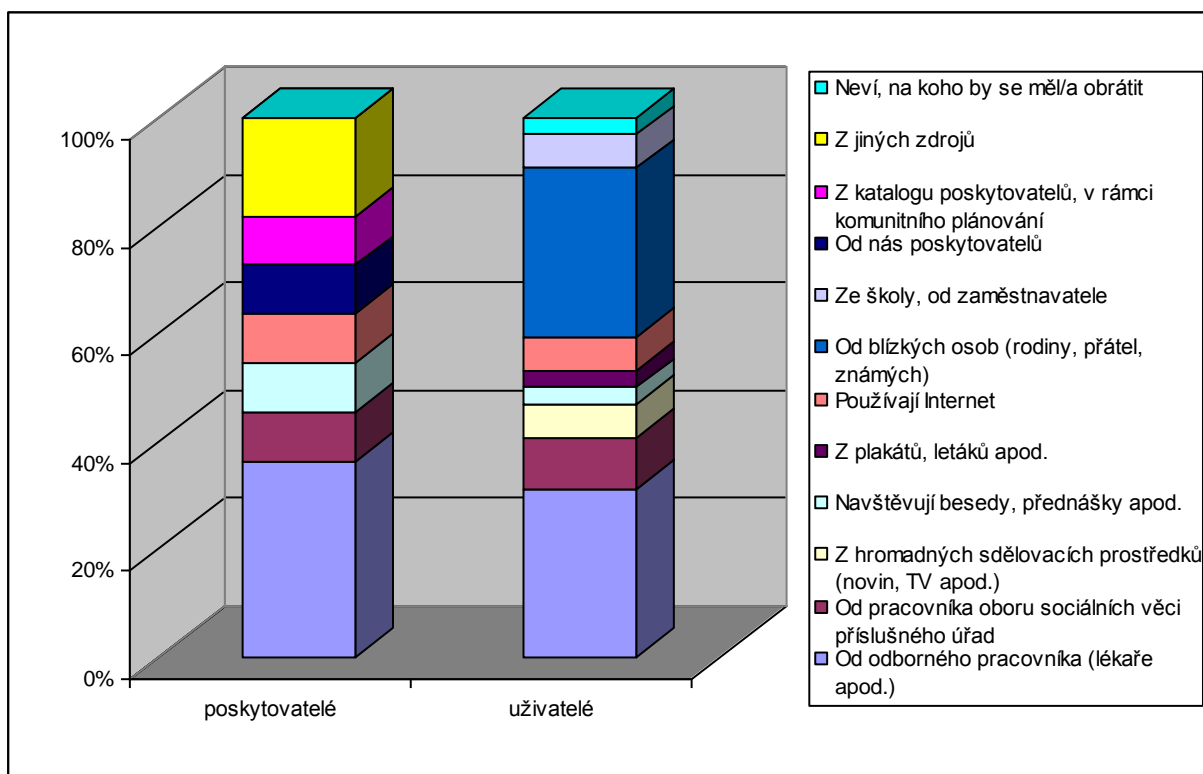
Způsob zajištění informací z oblasti sociálních služeb - 3. volba	Poskytovatelé	Uživatelé
Od odborného pracovníka (lékaře apod.)		
Od pracovníka oboru sociálních věcí příslušného úřad		
Z hromadných sdělovacích prostředků (novin, TV apod.)		zvýšeno
Z odborné literatury (brožur, knih, časopisů apod.)		
Navštěvují besedy, přednášky apod.		zvýšeno
Z plakátů, letáků apod.		zvýšeno
Navštěvují informační centrum		
Používají Internet		
Od blízkých osob (rodiny, přátel, známých)	zvýšeno	
Ze školy, od zaměstnavatele		
Od nás poskytovatelů	zvýšeno	
Z jiných zdrojů- katalogu poskytovatelů v rámci komunitního plánování		
Neví, na koho by se měl/a obrátit		
Informace nepotřebuje		

Tabulka II.4.3.3 Zajišťování informací o sociálních službách –3. volba, tříprocentní rozdíly

II. 4.3.4 NEJLEPŠÍ ZPŮSOB ZAJIŠŤOVÁNÍ INFORMACÍ O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

POKUD ZPŮSOB ZAJIŠŤOVÁNÍ INFORMACÍ O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH RESPONDENTŮM AKTUÁLNĚ NEVYHOVOVAL, MOHLI UVÉST PRO NĚ NEJLEPŠÍ ZPŮSOB ZAJIŠŤOVÁNÍ INFORMACÍ O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH. VE KTERÝCH MOŽNOSTECH SE TATO VOLBA „NEJLEPŠÍHO ZPŮSOBU“ ZAJIŠŤOVÁNÍ INFORMACÍ U POSKYTOVATELŮ A UŽIVATELŮ (VČETNĚ VEŘEJNOSTI) LIŠÍ, ČI VE KTERÝCH JSOU VOLBY OBDOBNÉ, JE ZŘEJMÉ Z GRAFU II.4.3.4 A TABULKY II.4.3.4.

Zdrojové údaje (třídění typu souboru a způsobu zajištění informací o sociálních službách), z nichž byl graf pořízen, jsou uvedeny jako tabulka 9 v příloze. (Jednalo se pouze o méně než pětinu jedinců, kteří ze svého pohledu požadovali změnu ve způsobu zajišťování informací. Statistická závislost mezi způsobem zajištění informací o sociálních službách a typem souboru prokázána nebyla.)



Graf II.4.3.4 Nejlepší způsob zajišťování informací o sociálních službách

Nejlepší způsob zajištění informací z oblasti sociálních služeb	Poskytovatelé	Uživatelé
Od odborného pracovníka (lékaře apod.)	zvýšeno	
Od pracovníka oboru sociálních věcí příslušného úřad		
Z hromadných sdělovacích prostředků (novin, TV apod.)		zvýšeno
Z odborné literatury (brožur, knih, časopisů apod.)		
Navštěvují besedy, přednášky apod.	zvýšeno	
Z plakátů, letáků apod.		zvýšeno
Navštěvují informační centrum		
Používají Internet		zvýšeno
Od blízkých osob (rodiny, přátel, známých)		zvýšeno
Ze školy, od zaměstnavatele		zvýšeno
Od nás poskytovatelů	zvýšeno	
Z jiných zdrojů- katalogu poskytovatelů v rámci komunitního plánování	zvýšeno	
Neví, na koho by se měl/a obrátit		
Informace nepotřebuje		

Tabulka II.4.3.4 Nejlepší způsob získávání informací z oblasti sociálních služeb, tříprocentní rozdíly

II. 5 DOSTUPNOST POSKYTOVANÝCH SLUŽEB – SPOKOJENOST S CHARAKTERISTIKAMI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

DOSTUPNOST SOCIÁLNÍCH SLUŽEB BYLA ZJIŠŤOVANÁ PROSTŘEDNICTVÍM ÚROVNĚ SPOKOJENOSTI DOTÁZANÝCH (MĚŘENO „ŠKOLNÍ“ STUPNICÍ) V SOUBORECH POSKYTOVATELŮ A UŽIVATELŮ JSOU UVEDENY V TABULCE II.5.1 A GRAFU II.5.1.

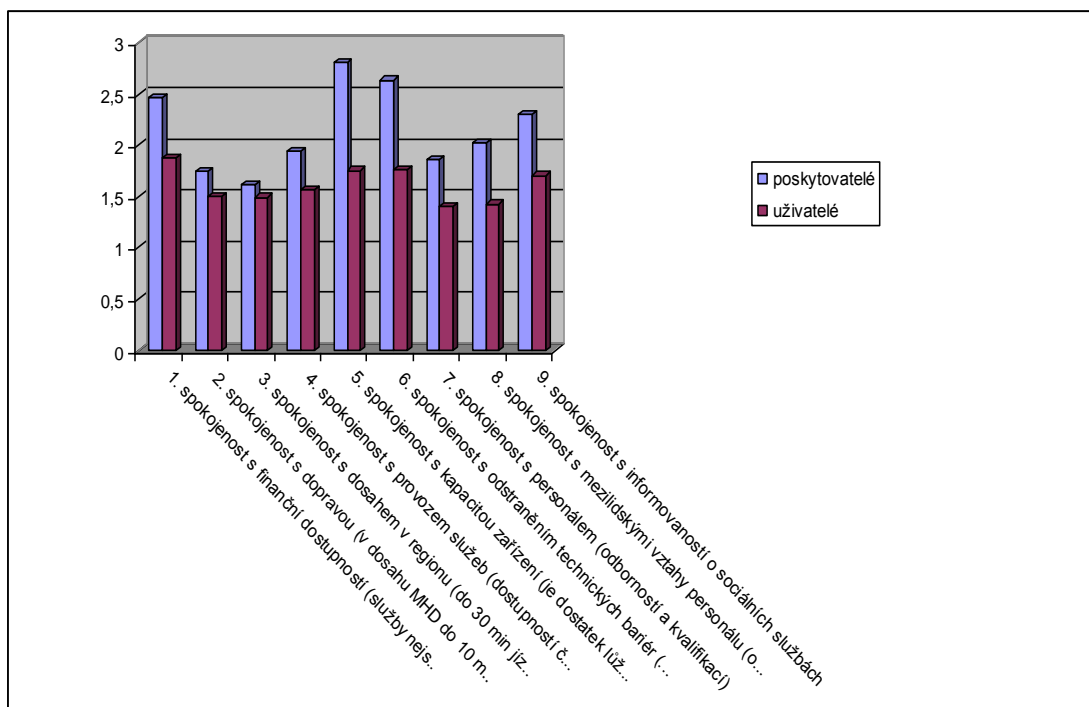
Zdrojové údaje (třídění typu souboru s jednotlivými charakteristikami sociálních služeb), z nichž byl graf pořízen, jsou uvedeny jako tabulky 10 až 22 v příloze. (Ve většině případů byla prokázána statistická závislost mezi jednotlivými charakteristikami sociálních služeb a typem souboru, viz příloha.)

Soubory	1. spokojenost s finanční dostupností (služby nejsou drahé, případně se většinou neplatí)	2. spokojenost s dopravou (v dosahu MHD do 10 min chůze)	3. spokojenost s dosahem ve městě (do 30 min jízdy autobusem/dopravním prostředkem)	4. spokojenost s provozem služeb (dostupností časovou, je vhodné rozmezí provozní doby)	5. spokojenost s kapacitou zařízení (je dostatek lůžek, sociálních pracovníků, dalších odborníků apod.)
poskytovatelé	2,47	1,75	1,61	1,94	2,81
uživatelé	1,88	1,50	1,49	1,56	1,75
Celkem	2,00	1,55	1,52	1,63	2,00
Rozdíl indexů	0,59	0,25	0,12	0,38	1,06

Tabulka II.5.1 Index spokojenosti s jednotlivými charakteristikami zařízení v souboru poskytovatelů a uživatelů (položky 1 až 5)

Soubory	6. spokojenost s odstraněním technických bariér (v zařízeních)	7. spokojenost s personálem (odborností a kvalifikací)	8. spokojenost s mezilidskými vztahy personálu (ochotou, komunikací apod.)	9. spokojenost s informovaností o sociálních službách	10. spokojenost s jinou charakteristikou (rozsah služeb)
poskytovatelé	2,64	1,85	2,02	2,31	1,00
uživatelé	1,76	1,40	1,43	1,71	2,00
Celkem	1,95	1,49	1,55	1,83	1,50
Rozdíl indexů	0,88	0,45	0,59	0,6	1,0

Tabulka II.5.1 - pokračování - Index spokojenosti s jednotlivými charakteristikami zařízení v souboru poskytovatelů a uživatelů (položky 6 až 10).



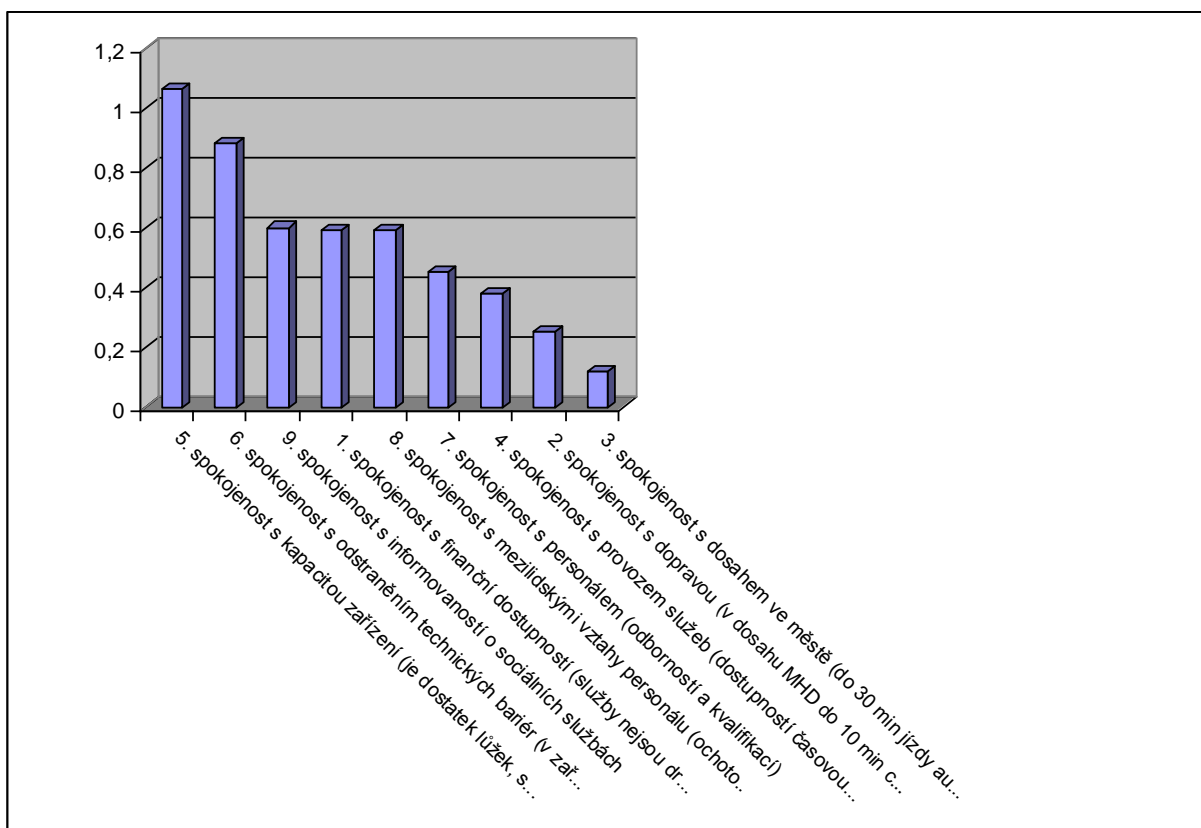
Tabulka II.5.1 Index spokojenosti odhadu spokojenosti klientů se službami souboru „poskytovatelé“ a index spokojenosti souboru „uživatelé“ sociálních služeb

NEJVĚTŠÍ ROZDÍL MEZI POHLEDEM POSKYTOVATELŮ A UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JE ZŘEJMÝ Z TABULKY II.5.2 A GRAFU II.5.2.

Poskytovatelé odhadovali, že jejich klienti jako uživatelé sociálních služeb budou daleko více nespokojeni se všemi hodnocenými charakteristikami sociálních služeb. Uživatelé všechny charakteristiky hodnotili lépe.

Charakteristiky sociálních služeb	Rozdíl indexů spokojenosti
5. spokojenost s kapacitou zařízení (je dostatek lůžek, sociálních pracovníků, dalších odborníků apod.)	1,06
6. spokojenost s odstraněním technických bariér (v zařízeních)	0,88
9. spokojenost s informovaností o sociálních službách	0,6
1. spokojenost s finanční dostupností (služby nejsou drahé, případně se většinou neplatí)	0,59
8. spokojenost s mezilidskými vztahy personálu (ochotou, komunikací apod.)	0,59
7. spokojenost s personálem (odborností a kvalifikací)	0,45
4. spokojenost s provozem služeb (dostupností časovou, je vhodné rozmezí provozní doby)	0,38
2. spokojenost s dopravou (v dosahu MHD do 10 min chůze)	0,25
3. spokojenost s dosahem ve městě (do 30 min jízdy autobusem/dopravním prostředkem)	0,12

Tabulka II.5.2 Charakteristiky sociálních služeb uspořádané podle největších rozdílů indexů spokojenosti mezi pojetím poskytovatelů a uživatelů



Graf II.5.2 Velikost rozdílů indexů spokojenosti mezi pojetím poskytovatelů a uživatelů u charakteristik sociálních služeb (uspořádané podle velikosti)

3. Oddíl

TABULKOVÁ PŘÍLOHA

Součet oblastí služeb		soubor		Celkem
		poskytovatelé	uživatelé	
1. Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života	Abs	13	66	79
	% sloupcová	26,0%	25,9%	
2. Rozšíření poradenství pro různé oblasti života	Abs	12	58	70
	% sloupcová	24,0%	22,7%	
3. Rozšíření informovanosti o problémech ohrožujících zdraví	Abs	5	33	38
	% sloupcová	10,0%	12,9%	
4. Rozšíření poradenství o problémech ohrožujících zdraví	Abs	3	14	17
	% sloupcová	6,0%	5,5%	
5. Odstraňování technických bariér	Abs	5	30	35
	% sloupcová	10,0%	11,8%	
6. Rozšíření sociální rehabilitace	Abs	2	8	10
	% sloupcová	4,0%	3,1%	
7. Zajištění sociálních služeb mimo obvyklou pracovní dobu	Abs	6	23	29
	% sloupcová	12,0%	9,0%	
8. Rozšíření služeb umožňujících soběstačnost jedince	Abs	10	40	50
	% sloupcová	20,0%	15,7%	
9. Služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství	Abs	12	69	81
	% sloupcová	24,0%	27,1%	
10. Pro zdravotně postižené občany a jejich rodiny	Abs	2	37	39
	% sloupcová	4,0%	14,5%	
11. Rozšíření služeb pro seniory a jejich rodiny	Abs	8	36	44
	% sloupcová	16,0%	14,1%	
12. Pro občany v krizi (drogově závislé, vyloučené apod.)	Abs	8	34	42
	% sloupcová	16,0%	13,3%	
13. Služby pro osamělého rodiče s dětmi v krizi	Abs	4	27	31
	% sloupcová	8,0%	10,6%	
14. Služby orientované na menšiny ve společnosti	Abs	3	9	12
	% sloupcová	6,0%	3,5%	
15. Bydlení pro zdravotně postižené	Abs	11	39	50
	% sloupcová	22,0%	15,3%	
16. Bydlení pro seniory	Abs	2	27	29
	% sloupcová	4,0%	10,6%	
17. Bydlení pro občany v životní krizi	Abs	4	25	29

	% sloupcová	8,0%	9,8%	
18. Vybudování/rozšíření azylových domů	Abs	4	19	23
	% sloupcová	8,0%	7,5%	
19. Na rozšíření nabídky v možnostech stravování	Abs	0	19	19
	% sloupcová	,0%	7,5%	
20. Rozšíření nabídky pro využití volného času	Abs	6	35	41
	% sloupcová	12,0%	13,7%	
21. Na specifické programy pro mladé rodiny s dětmi	Abs	2	14	16
	% sloupcová	4,0%	5,5%	
22. Na podporu pěstounské péče	Abs	5	3	8
	% sloupcová	10,0%	1,2%	
23. Na možnost bezplatného přístupu k Internetu	Abs	1	10	11
	% sloupcová	2,0%	3,9%	
24. Na podporu dobrovolnictví	Abs	5	9	14
	% sloupcová	10,0%	3,5%	
25. Na specifické programy pro rodiny (návuk dovedností ...)	Abs	5	16	21
	% sloupcová	10,0%	6,3%	
26. Na konkrétní aktivity, např. rekonstrukce existujících zařízení	Abs	6	4	10
	% sloupcová	12,0%	1,6%	
27. Na vybudování víceúčelového centra	Abs	3	8	11
	% sloupcová	6,0%	3,1%	
28. Na jiný typ služeb	Abs	1	5	6
	% sloupcová	2,0%	2,0%	
Celkem	Abs	50	255	305

Tabulka 1. Součet oblastí služeb v souboru poskytovatelů a uživatelů (% jsou založena na odpovědích ve sloupci)

Společensky nejdůležitější sociální služba (nevýznamné)		soubor		Celkem
		poskytovatelé	uživatelé	
1. Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života	Abs	0	23	23
	% sloupcová	,0%	8,9%	7,6%
	Rezidua	-2,0	2,0	
2. Rozšíření poradenství pro různé oblasti života	Abs	1	14	15
	% sloupcová	2,4%	5,4%	5,0%
	Rezidua	-,8	,8	
3. Rozšíření informovanosti o problémech ohrožujících zdraví	Abs	0	13	13
	% sloupcová	,0%	5,0%	4,3%
	Rezidua	-1,5	1,5	

4. Rozšíření poradenství o problémech ohrožujících zdraví	Abs	0	3	3
	% sloupcová	,0%	1,2%	1,0%
	Rezidua	-,7	,7	
5. Odstraňování technických bariér	Abs	1	8	9
	% sloupcová	2,4%	3,1%	3,0%
	Rezidua	-,2	,2	
6. Rozšíření sociální rehabilitace	Abs	0	3	3
	% sloupcová	,0%	1,2%	1,0%
	Rezidua	-,7	,7	
7. Zajištění sociálních služeb mimo obvyklou pracovní dobu	Abs	1	2	3
	% sloupcová	2,4%	,8%	1,0%
	Rezidua	1,0	-1,0	
8. Rozšíření služeb umožňujících soběstačnost jedince	Abs	2	7	9
	% sloupcová	4,8%	2,7%	3,0%
	Rezidua	,7	-,7	
9. Služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství	Abs	4	19	23
	% sloupcová	9,5%	7,3%	7,6%
	Rezidua	,5	-,5	
10. Pro zdravotně postižené občany a jejich rodiny	Abs	3	18	21
	% sloupcová	7,1%	6,9%	7,0%
	Rezidua	,0	,0	
11. Rozšíření služeb pro seniory a jejich rodiny	Abs	6	16	22
	% sloupcová	14,3%	6,2%	7,3%
	Rezidua	1,9	-1,9	
12. Pro občany v krizi (drogově závislé, vyloučené apod.)	Abs	3	20	23
	% sloupcová	7,1%	7,7%	7,6%
	Rezidua	-,1	,1	
13. Služby pro osamělého rodiče s dětmi v krizi	Abs	2	21	23
	% sloupcová	4,8%	8,1%	7,6%
	Rezidua	-,8	,8	
14. Služby orientované na menšiny ve společnosti	Abs	0	2	2
	% sloupcová	,0%	,8%	,7%
	Rezidua	-,6	,6	
15. Bydlení pro zdravotně postižené	Abs	7	19	26
	% sloupcová	16,7%	7,3%	8,6%
	Rezidua	2,0	-2,0	
16. Bydlení pro seniory	Abs	1	17	18
	% sloupcová	2,4%	6,6%	6,0%
	Rezidua	-1,1	1,1	

17. Bydlení pro občany v životní krizi	Abs	2	17	19
	% sloupcová	4,8%	6,6%	6,3%
	Rezidua	-,4	,4	
18. Vybudování/rozšíření azylových domů	Abs	2	8	10
	% sloupcová	4,8%	3,1%	3,3%
	Rezidua	,6	-,6	
19. Na rozšíření nabídky v možnostech stravování	Abs	0	3	3
	% sloupcová	,0%	1,2%	1,0%
	Rezidua	-,7	,7	
20. Rozšíření nabídky pro využití volného času	Abs	1	4	5
	% sloupcová	2,4%	1,5%	1,7%
	Rezidua	,4	-,4	
21. Na specifické programy pro mladé rodiny s dětmi	Abs	0	2	2
	% sloupcová	,0%	,8%	,7%
	Rezidua	-,6	,6	
22. Na podporu pěstounské péče	Abs	1	3	4
	% sloupcová	2,4%	1,2%	1,3%
	Rezidua	,6	-,6	
23. Na možnost bezplatného přístupu k Internetu	Abs	0	1	1
	% sloupcová	,0%	,4%	,3%
	Rezidua	-,4	,4	
24. Na podporu dobrovolnictví	Abs	0	5	5
	% sloupcová	,0%	1,9%	1,7%
	Rezidua	-,9	,9	
25. Na specifické programy pro rodiny (návuk dovedností ...)	Abs	3	7	10
	% sloupcová	7,1%	2,7%	3,3%
	Rezidua	1,5	-1,5	
27. Na vybudování víceúčelového centra	Abs	1	1	2
	% sloupcová	2,4%	,4%	,7%
	Rezidua	1,5	-1,5	
28. Na jiný typ služeb	Abs	1	3	4
	% sloupcová	2,4%	1,2%	1,3%
	Rezidua	,6	-,6	
Celkem	Abs	42	259	301
	% sloupcová	100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka 2 Společensky nejdůležitější sociální služba v souboru poskytovatelů a uživatelů (Sig=0,486; CC=0,280; nevýznamné)

Oblasti služeb, na které by se měly sociální služby města v budoucnu zaměřit - první pořadí:		soubor		Celkem
		poskytovatelé	uživatelé	
1. Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života	Abs	5	31	36
	% sloupcová	10,0%	12,2%	11,8%
	Rezidua	-,4	,4	

2. Rozšíření poradenství pro různé oblasti života	Abs	5	21	26
	% sloupcová	10,0%	8,2%	8,5%
	Rezidua	,4	-,4	
3. Rozšíření informovanosti o problémech ohrožujících zdraví	Abs	2	17	19
	% sloupcová	4,0%	6,7%	6,2%
	Rezidua			
4. Rozšíření poradenství o problémech ohrožujících zdraví	Abs	0	5	5
	% sloupcová	,0%	2,0%	1,6%
	Rezidua	-1,0	1,0	
5. Odstraňování technických bariér	Abs	1	14	15
	% sloupcová	2,0%	5,5%	4,9%
	Rezidua	-1,0	1,0	
6. Rozšíření sociální rehabilitace	Abs	1	3	4
	% sloupcová	2,0%	1,2%	1,3%
	Rezidua	,5	-,5	
7. Zajištění sociálních služeb mimo obvyklou pracovní dobu	Abs	0	6	6
	% sloupcová	,0%	2,4%	2,0%
	Rezidua	-1,1	1,1	
8. Rozšíření služeb umožňujících soběstačnost jedince	Abs	5	13	18
	% sloupcová	10,0%	5,1%	5,9%
	Rezidua	1,3	-1,3	
9. Služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství	Abs	2	19	21
	% sloupcová	4,0%	7,5%	6,9%
	Rezidua	-,9	,9	
10. Pro zdravotně postižené občany a jejich rodiny	Abs	1	10	11
	% sloupcová	2,0%	3,9%	3,6%
	Rezidua	-,7	,7	
11. Rozšíření služeb pro seniory a jejich rodiny	Abs	1	18	19
	% sloupcová	2,0%	7,1%	6,2%
	Rezidua	-1,4	1,4	
12. Pro občany v krizi (drogově závislé, vyloučené apod.)	Abs	6	12	18
	% sloupcová	12,0%	4,7%	5,9%
	Rezidua	2,0	-2,0	
13. Služby pro osamělého rodiče s dětmi v krizi	Abs	1	10	11
	% sloupcová	2,0%	3,9%	3,6%
	Rezidua	-,7	,7	

14. Služby orientované na menšiny ve společnosti	Abs	1	1	2
	% sloupcová	2,0%	,4%	,7%
	Rezidua	1,3	-1,3	
15. Bydlení pro zdravotně postižené	Abs	7	22	29
	% sloupcová	14,0%	8,6%	9,5%
	Rezidua	1,2	-1,2	
16. Bydlení pro seniory	Abs	0	15	15
	% sloupcová	,0%	5,9%	4,9%
	Rezidua	-1,8	1,8	
17. Bydlení pro občany v životní krizi	Abs	1	7	8
	% sloupcová	2,0%	2,7%	2,6%
	Rezidua	-3	,3	
18. Vybudování/rozšíření azylových domů	Abs	3	4	7
	% sloupcová	6,0%	1,6%	2,3%
	Rezidua	1,9	-1,9	
19. Na rozšíření nabídky v možnostech stravování	Abs	0	2	2
	% sloupcová	,0%	,8%	,7%
	Rezidua	-6	,6	
20. Rozšíření nabídky pro využití volného času	Abs	1	10	11
	% sloupcová	2,0%	3,9%	3,6%
	Rezidua	-7	,7	
21. Na specifické programy pro mladé rodiny s dětmi	Abs	0	2	2
	% sloupcová	,0%	,8%	,7%
	Rezidua	-6	,6	
22. Na podporu pěstounské péče	Abs	1	1	2
	% sloupcová	2,0%	,4%	,7%
	Rezidua	1,3	-1,3	
23. Na možnost bezplatného přístupu k Internetu	Abs	0	2	2
	% sloupcová	,0%	,8%	,7%
	Rezidua	-6	,6	
24. Na podporu dobrovolnictví	Abs	1	0	1
	% sloupcová	2,0%	,0%	,3%
	Rezidua	2,3	-2,3	
25. Na specifické programy pro rodiny (návčik dovedností ...)	Abs	3	4	7
	% sloupcová	6,0%	1,6%	2,3%
	Rezidua	1,9	-1,9	
26. Na konkrétní aktivity, např. rekonstrukce existujících zařízení	Abs	2	0	2
	% sloupcová	4,0%	,0%	,7%
	Rezidua	3,2	-3,2	
27. Na vybudování víceúčelového centra	Abs	0	3	3
	% sloupcová	,0%	1,2%	1,0%

	Rezidua	-,8	,8	
28. Na jiný typ služeb	Abs	0	3	3
	% sloupcová	,0%	1,2%	1,0%
	Rezidua	-,8	,8	
Celkem	Abs	50	255	305
	% sloupcová	100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka 3. Oblasti služeb v souboru poskytovatelů a uživatelů - 1. volba (Sig=0,013; CC=0,361)

Oblasti služeb, na které by se měly sociální služby města v budoucnu zaměřit - druhé pořadí:		soubor		Celkem
		poskytovatelé	uživatelé	
1. Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života	Abs	2	17	19
	% sloupcová	4,0%	7,1%	6,6%
	Rezidua	-,8	,8	
2. Rozšíření poradenství pro různé oblasti života	Abs	5	29	34
	% sloupcová	10,0%	12,1%	11,7%
	Rezidua	-,4	,4	
3. Rozšíření informovanosti o problémech ohrožujících zdraví	Abs	1	13	14
	% sloupcová	2,0%	5,4%	4,8%
	Rezidua	-1,0	1,0	
4. Rozšíření poradenství o problémech ohrožujících zdraví	Abs	2	1	3
	% sloupcová	4,0%	,4%	1,0%
	Rezidua	2,3	-2,3	
5. Odstraňování technických bariér	Abs	2	5	7
	% sloupcová	4,0%	2,1%	2,4%
	Rezidua	,8	-,8	
6. Rozšíření sociální rehabilitace	Abs	1	3	4
	% sloupcová	2,0%	1,3%	1,4%
	Rezidua	,4	-,4	
7. Zajištění sociálních služeb mimo obvyklou pracovní dobu	Abs	4	10	14
	% sloupcová	8,0%	4,2%	4,8%
	Rezidua	1,2	-1,2	
8. Rozšíření služeb umožňujících soběstačnost jedince	Abs	2	13	15
	% sloupcová	4,0%	5,4%	5,2%
	Rezidua	-,4	,4	
9. Služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství	Abs	7	28	35
	% sloupcová	14,0%	11,7%	12,1%
	Rezidua	,5	-,5	
10. Pro zdravotně postižené občany a jejich rodiny	Abs	1	14	15
	% sloupcová	2,0%	5,8%	5,2%
	Rezidua	-1,1	1,1	

11. Rozšíření služeb pro seniory a jejich rodiny	Abs	3	9	12
	% sloupcová	6,0%	3,8%	4,1%
	Rezidua	,7	-,7	
12. Pro občany v krizi (drogově závislé, vyloučené apod.)	Abs	1	11	12
	% sloupcová	2,0%	4,6%	4,1%
	Rezidua	-,8	,8	
13. Služby pro osamělého rodiče s dětmi v krizi	Abs	2	10	12
	% sloupcová	4,0%	4,2%	4,1%
	Rezidua	-,1	,1	
14. Služby orientované na menšiny ve společnosti	Abs	2	0	2
	% sloupcová	4,0%	,0%	,7%
	Rezidua	3,1	-3,1	
15. Bydlení pro zdravotně postižené	Abs	1	12	13
	% sloupcová	2,0%	5,0%	4,5%
	Rezidua	-,9	,9	
16. Bydlení pro seniory	Abs	0	7	7
	% sloupcová	,0%	2,9%	2,4%
	Rezidua	-1,2	1,2	
17. Bydlení pro občany v životní krizi	Abs	1	15	16
	% sloupcová	2,0%	6,3%	5,5%
	Rezidua	-1,2	1,2	
18. Vybudování/rozšíření azylových domů	Abs	1	6	7
	% sloupcová	2,0%	2,5%	2,4%
	Rezidua	-,2	,2	
19. Na rozšíření nabídky v možnostech stravování	Abs	0	6	6
	% sloupcová	,0%	2,5%	2,1%
	Rezidua	-1,1	1,1	
20. Rozšíření nabídky pro využití volného času	Abs	1	15	16
	% sloupcová	2,0%	6,3%	5,5%
	Rezidua	-1,2	1,2	
21. Na specifické programy pro mladé rodiny s dětmi	Abs	1	3	4
	% sloupcová	2,0%	1,3%	1,4%
	Rezidua	,4	-,4	
22. Na podporu pěstounské péče	Abs	4	2	6
	% sloupcová	8,0%	,8%	2,1%
	Rezidua	3,2	-3,2	
23. Na možnost bezplatného přístupu k Internetu	Abs	1	2	3
	% sloupcová	2,0%	,8%	1,0%
	Rezidua	,7	-,7	
24. Na podporu dobrovolnictví	Abs	2	1	3
	% sloupcová	4,0%	,4%	1,0%
	Rezidua	2,3	-2,3	
25. Na specifické programy pro rodiny (návčik dovedností ...)	Abs	1	4	5

	% sloupcová	2,0%	1,7%	1,7%
	Rezidua	,2	-,2	
26. Na konkrétní aktivity, např. rekonstrukce existujících zařízení	Abs	1	3	4
	% sloupcová	2,0%	1,3%	1,4%
	Rezidua	,4	-,4	
27. Na vybudování víceúčelového centra	Abs	0	1	1
	% sloupcová	,0%	,4%	,3%
	Rezidua	-,5	,5	
28. Na jiný typ služeb	Abs	1	0	1
	% sloupcová	2,0%	,0%	,3%
	Rezidua	2,2	-2,2	
Celkem	Abs	50	240	290
	% sloupcová	100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka 4. Oblasti služeb v souboru poskytovatelů a uživatelů - 2. volba (Sig=0,006, CC=0,38)

Oblasti služeb, na které by se měly sociální služby města v budoucnu zaměřit - třetí pořadí (nevýznamné)		soubor		Celkem
		poskytovatelé	uživatelé	
1. Rozšíření informovanosti pro různé oblasti života	Abs	6	18	24
	% sloupcová	12,5%	8,1%	8,9%
	Rezidua	1,0	-1,0	
2. Rozšíření poradenství pro různé oblasti života	Abs	2	8	10
	% sloupcová	4,2%	3,6%	3,7%
	Rezidua	,2	-,2	
3. Rozšíření informovanosti o problémech ohrožujících zdraví	Abs	2	3	5
	% sloupcová	4,2%	1,4%	1,9%
	Rezidua			
		1,3	-1,3	
4. Rozšíření poradenství o problémech ohrožujících zdraví	Abs	1	8	9
	% sloupcová	2,1%	3,6%	3,3%
	Rezidua	-,5	,5	
5. Odstraňování technických bariér	Abs	2	11	13
	% sloupcová	4,2%	5,0%	4,8%
	Rezidua	-,2	,2	
6. Rozšíření sociální rehabilitace	Abs	0	2	2
	% sloupcová	,0%	,9%	,7%
	Rezidua	-,7	,7	
7. Zajištění sociálních služeb mimo obvyklou pracovní dobu	Abs	2	7	9
	% sloupcová	4,2%	3,2%	3,3%
	Rezidua	,4	-,4	
8. Rozšíření služeb umožňujících soběstačnost jedince	Abs	3	14	17
	% sloupcová	6,3%	6,3%	6,3%

	Rezidua	,0	,0	
	Abs	3	22	25
9. Služby na získání zaměstnání a pracovní poradenství	% sloupcová	6,3%	9,9%	9,3%
	Rezidua	-,8	,8	
	Abs	0	13	13
10. Pro zdravotně postižené občany a jejich rodiny	% sloupcová	,0%	5,9%	4,8%
	Rezidua	-1,7	1,7	
	Abs	4	9	13
11. Rozšíření služeb pro seniory a jejich rodiny	% sloupcová	8,3%	4,1%	4,8%
	Rezidua	1,3	-1,3	
	Abs	1	11	12
12. Pro občany v krizi (drogově závislé, vyloučené apod.)	% sloupcová	2,1%	5,0%	4,4%
	Rezidua	-,9	,9	
	Abs	1	7	8
13. Služby pro osamělého rodiče s dětmi v krizi	% sloupcová	2,1%	3,2%	3,0%
	Rezidua	-,4	,4	
	Abs	0	8	8
14. Služby orientované na menšiny ve společnosti	% sloupcová	,0%	3,6%	3,0%
	Rezidua	-1,3	1,3	
	Abs	3	5	8
15. Bydlení pro zdravotně postižené	% sloupcová	6,3%	2,3%	3,0%
	Rezidua	1,5	-1,5	
	Abs	2	5	7
16. Bydlení pro seniory	% sloupcová	4,2%	2,3%	2,6%
	Rezidua	,8	-,8	
	Abs	2	3	5
17. Bydlení pro občany v životní krizi	% sloupcová	4,2%	1,4%	1,9%
	Rezidua	1,3	-1,3	
	Abs	0	9	9
18. Vybudování/rozšíření azylových domů	% sloupcová	,0%	4,1%	3,3%
	Rezidua	-1,4	1,4	
	Abs	0	11	11
19. Na rozšíření nabídky v možnostech stravování	% sloupcová	,0%	5,0%	4,1%
	Rezidua	-1,6	1,6	
	Abs	4	10	14
20. Rozšíření nabídky pro využití volného času	% sloupcová	8,3%	4,5%	5,2%
	Rezidua	1,1	-1,1	
	Abs	1	9	10
21. Na specifické programy pro mladé rodiny s dětmi	% sloupcová	2,1%	4,1%	3,7%
	Rezidua	-,7	,7	
	Abs	0	6	6
23. Na možnost bezplatného přístupu k Internetu	% sloupcová	,0%	2,7%	2,2%
	Rezidua	-1,2	1,2	

24. Na podporu dobrovolnictví	Abs		2	8	10
	% sloupcová		4,2%	3,6%	3,7%
	Rezidua		,2	-,2	
25. Na specifické programy pro rodiny (návčik dovedností ...)	Abs		1	8	9
	% sloupcová		2,1%	3,6%	3,3%
	Rezidua		-,5	,5	
26. Na konkrétní aktivity, např. rekonstrukce existujících zařízení	Abs		3	1	4
	% sloupcová		6,3%	,5%	1,5%
	Rezidua		3,0	-3,0	
27. Na vybudování víceúčelového centra	Abs		3	4	7
	% sloupcová		6,3%	1,8%	2,6%
	Rezidua		1,8	-1,8	
28. Na jiný typ služeb	Abs		0	2	2
	% sloupcová		,0%	,9%	,7%
	Rezidua		-,7	,7	
Celkem	Abs	48	222	270	3
	% sloupcová	100,0%	100,0%	100,0%	1,0%
	Rezidua		-,8	,8	
Celkem	Abs		50	255	305
	% sloupcová		100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka 5. Oblasti služeb v souboru poskytovatelů a uživatelů - 3. volba (Sig=0,107, CC=0,340)

Způsob zajištění informací z oblasti sociálních služeb - 1. volba			soubor		Celkem
			poskytovatelé	uživatelé	
Způsob	Od odborného pracovníka (lékaře apod.)	Abs	11	44	55
		% sloupcová	22,0%	16,7%	17,5%
		Rezidua	,9	-,9	
	Od pracovníka oboru sociálních věcí příslušného úřad	Abs	2	44	46
		% sloupcová	4,0%	16,7%	14,6%
		Rezidua	-2,3	2,3	
	Z hromadných sdělovacích prostředků (novin, TV apod.)	Abs	2	25	27
		% sloupcová	4,0%	9,5%	8,6%
		Rezidua	-1,3	1,3	
	Z odborné literatury (brožur, knih, časopisů apod.)	Abs	0	5	5
		% sloupcová	,0%	1,9%	1,6%
		Rezidua	-1,0	1,0	
	Navštěvují besedy, přednášky apod.	Abs	1	4	5
		% sloupcová	2,0%	1,5%	1,6%
		Rezidua	,3	-,3	
	Z plakátů, letáků apod.	Abs	6	3	9

	% sloupcová	12,0%	1,1%	2,9%
	Rezidua	4,2	-4,2	
Navštěvují informační centrum	Abs	0	4	4
	% sloupcová	,0%	1,5%	1,3%
	Rezidua	-,9	,9	
Používají Internet	Abs	1	56	57
	% sloupcová	2,0%	21,2%	18,2%
	Rezidua	-3,2	3,2	
Od blízkých osob (rodiny, přátel, známých)	Abs	10	50	60
	% sloupcová	20,0%	18,9%	19,1%
	Rezidua	,2	-,2	
Ze školy, od zaměstnavatele	Abs	0	2	2
	% sloupcová	,0%	,8%	,6%
	Rezidua	-,6	,6	
Od nás poskytovatelů	Abs	16	12	28
	% sloupcová	32,0%	4,5%	8,9%
	Rezidua	6,2	-6,2	
Z jiných zdrojů	Abs	1	0	1
	% sloupcová	2,0%	,0%	,3%
	Rezidua	2,3	-2,3	
14	Abs	0	3	3
	% sloupcová	,0%	1,1%	1,0%
	Rezidua	-,8	,8	
15	Abs	0	12	12
	% sloupcová	,0%	4,5%	3,8%
	Rezidua	-1,5	1,5	
Celkem	Abs	50	264	314
	% sloupcová	100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka 6. Způsob zajištění informací z oblasti sociálních služeb - 1. Volba (Sig=0,000 ; CC=0,447)

Způsob zajištění informací z oblasti sociálních služeb - 2. volba		soubor		Celkem
		poskytovatelé	uživatelé	
Od odborného pracovníka (lékaře apod.)	Abs	6	27	33
	% sloupcová	12,0%	11,6%	11,7%
	Rezidua	,1	-,1	
Od pracovníka oboru sociálních věcí příslušného úřad	Abs	4	35	39
	% sloupcová	8,0%	15,1%	13,8%
	Rezidua	-1,3	1,3	
Z hromadných sdělovacích prostředků (novin, TV apod.)	Abs	0	57	57
	% sloupcová	,0%	24,6%	20,2%
	Rezidua	-3,9	3,9	
Z odborné literatury (brožur, knih, časopisů)	Abs	0	16	16

apod.)	% sloupcová	,0%	6,9%	5,7%
	Rezidua	-1,9	1,9	
Navštěvují besedy, přednášky apod.	Abs	3	10	13
	% sloupcová	6,0%	4,3%	4,6%
	Rezidua	,5	-,5	
Z plakátů, letáků apod.	Abs	5	14	19
	% sloupcová	10,0%	6,0%	6,7%
	Rezidua	1,0	-1,0	
Navštěvují informační centrum	Abs	0	4	4
	% sloupcová	,0%	1,7%	1,4%
	Rezidua	-,9	,9	
Používají Internet	Abs	2	23	25
	% sloupcová	4,0%	9,9%	8,9%
	Rezidua	-1,3	1,3	
Od blízkých osob (rodiny, přátel, známých)	Abs	8	36	44
	% sloupcová	16,0%	15,5%	15,6%
	Rezidua	,1	-,1	
Ze školy, od zaměstnavatele	Abs	1	3	4
	% sloupcová	2,0%	1,3%	1,4%
	Rezidua	,4	-,4	
Od nás poskytovatelů	Abs	17	4	21
	% sloupcová	34,0%	1,7%	7,4%
	Rezidua	7,9	-7,9	
Z katalogu poskytovatelů, v rámci komunitního plánování	Abs	4	0	4
	% sloupcová	8,0%	,0%	1,4%
	Rezidua	4,3	-4,3	
15	Abs	0	3	3
	% sloupcová	,0%	1,3%	1,1%
	Rezidua	-,8	,8	
Celkem	Abs	50	232	282
	% sloupcová	100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka 7. Způsob zajištění informací z oblasti sociálních služeb - 2. Volba (Sig=0,000 ; CC=0,508)

Způsob zajištění informací z oblasti sociálních služeb - 3. volba - nevýznamné		soubor		Celkem
		poskytovatelé	uživatelé	
Od odborného pracovníka (lékaře apod.)	Abs	4	15	19
	% sloupcová	8,3%	7,1%	7,3%
	Rezidua	,3	-,3	
Od pracovníka oboru sociálních věcí příslušného úřad	Abs	5	18	23
	% sloupcová	10,4%	8,5%	8,8%
	Rezidua	,4	-,4	
Z hromadných sdělovacích prostředků (novin, TV apod.)	Abs	4	41	45

	% sloupcová	8,3%	19,3%	17,3%
	Rezidua	-1,8	1,8	
Z odborné literatury (brožur, knih, časopisů apod.)	Abs	2	12	14
	% sloupcová	4,2%	5,7%	5,4%
	Rezidua	-,4	,4	
Navštěvují besedy, přednášky apod.	Abs	0	11	11
	% sloupcová	,0%	5,2%	4,2%
	Rezidua	-1,6	1,6	
Z plakátů, letáků apod.	Abs	5	31	36
	% sloupcová	10,4%	14,6%	13,8%
	Rezidua	-,8	,8	
Navštěvují informační centrum	Abs	1	2	3
	% sloupcová	2,1%	,9%	1,2%
	Rezidua	,7	-,7	
Používají Internet	Abs	6	28	34
	% sloupcová	12,5%	13,2%	13,1%
	Rezidua	-,1	,1	
Od blízkých osob (rodiny, přátel, známých)	Abs	11	39	50
	% sloupcová	22,9%	18,4%	19,2%
	Rezidua	,7	-,7	
Ze školy, od zaměstnavatele	Abs	1	8	9
	% sloupcová	2,1%	3,8%	3,5%
	Rezidua	-,6	,6	
Od nás poskytovatelů	Abs	8	6	14
	% sloupcová	16,7%	2,8%	5,4%
	Rezidua	3,8	-3,8	
Z katalogu poskytovatelů, v rámci komunitního plánování	Abs	1	0	1
	% sloupcová	2,1%	,0%	,4%
	Rezidua	2,1	-2,1	
15	Abs	0	1	1
	% sloupcová	,0%	,5%	,4%
	Rezidua	-,5	,5	
Celkem	Abs	48	212	260
	% sloupcová	100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka 8. Způsob zajištění informací z oblasti sociálních služeb - 3. Volba (Sig=0,11; CC=0,301)

Nejlepší způsob zajištění informací z oblasti sociálních služeb (nevýznamné)		soubor		Celkem
		poskytovatelé	uživatelé	
Od odborného pracovníka (lékaře apod.)	Abs	4	10	14
	% sloupcová	36,4%	31,3%	32,6%
	Rezidua	,3	-,3	
Od pracovníka oboru sociálních věcí příslušného úřad	Abs	1	3	4

	% sloupcová	9,1%	9,4%	9,3%
	Rezidua	,0	,0	
Z hromadných sdělovacích prostředků (novin, TV apod.)	Abs	0	2	2
	% sloupcová	,0%	6,3%	4,7%
	Rezidua	-,8	,8	
Navštěvují besedy, přednášky apod.	Abs	1	1	2
	% sloupcová	9,1%	3,1%	4,7%
	Rezidua	,8	-,8	
Z plakátů, letáků apod.	Abs	0	1	1
	% sloupcová	,0%	3,1%	2,3%
	Rezidua	-,6	,6	
Používají Internet	Abs	1	2	3
	% sloupcová	9,1%	6,3%	7,0%
	Rezidua	,3	-,3	
Od blízkých osob (rodiny, přátel, známých)	Abs	0	10	10
	% sloupcová	,0%	31,3%	23,3%
	Rezidua	-2,1	2,1	
Ze školy, od zaměstnavatele	Abs	0	2	2
	% sloupcová	,0%	6,3%	4,7%
	Rezidua	-,8	,8	
Od nás poskytovatelů	Abs	1	0	1
	% sloupcová	9,1%	,0%	2,3%
	Rezidua	1,7	-1,7	
Z katalogu poskytovatelů, v rámci komunitního plánování	Abs	1	0	1
	% sloupcová	9,1%	,0%	2,3%
	Rezidua	1,7	-1,7	
Z jiných zdrojů	Abs	2	0	2
	% sloupcová	18,2%	,0%	4,7%
	Rezidua	2,5	-2,5	
14	Abs	0	1	1
	% sloupcová	,0%	3,1%	2,3%
	Rezidua	-,6	,6	
Celkem	Abs	11	32	43
	% sloupcová	100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka 9. Nejlepší způsob zajištění informací z oblasti sociálních služeb (Sig=0,083 ; CC=0,542 - nevýznamné)

1. spokojenost s finanční dostupností (služby nejsou drahé, případně se většinou neplatí)		soubor		Celkem
		poskytovatelé	uživatelé	
Celkově velmi spokojen(a)	Abs	12	110	122
	% sloupcová	24,5%	54,5%	48,6%
	Rezidua	-3,8	3,8	
Celkově spíše	Abs	14	44	58

spokojen(a)	% sloupcová	28,6%	21,8%	23,1%
	Rezidua	1,0	-1,0	
Celkově středně spokojen(a)	Abs	13	25	38
	% sloupcová	26,5%	12,4%	15,1%
	Rezidua	2,5	-2,5	
	Abs	8	8	16
Celkově spíše nespokojen(a)	% sloupcová	16,3%	4,0%	6,4%
	Rezidua	3,2	-3,2	
Celkově velmi nespokojen(a)	Abs	2	15	17
	% sloupcová	4,1%	7,4%	6,8%
	Rezidua	-,8	,8	
	Abs	49	202	251
Celkem	% sloupcová	100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka 10 (Sig=0,000; CC=0,292)

2. spokojenost s dopravou (v dosahu MHD do 10 min chůze)			soubor		Celkem
			poskytovatelé	uživatelé	
Celkově velmi spokojen(a)	Abs	19	128	147	
	% sloupcová	39,6%	68,1%	62,3%	
	Rezidua	-3,6	3,6		
Celkově spíše spokojen(a)	Abs	22	42	64	
	% sloupcová	45,8%	22,3%	27,1%	
	Rezidua	3,3	-3,3		
Celkově středně spokojen(a)	Abs	7	7	14	
	% sloupcová	14,6%	3,7%	5,9%	
	Rezidua	2,8	-2,8		
Celkově spíše nespokojen(a)	Abs	0	6	6	
	% sloupcová	,0%	3,2%	2,5%	
	Rezidua	-1,3	1,3		
Celkově velmi nespokojen(a)	Abs	0	5	5	
	% sloupcová	,0%	2,7%	2,1%	
	Rezidua	-1,1	1,1		
Celkem	Abs	48	188	236	
	% sloupcová	100,0%	100,0%	100,0%	

Tabulka 11 (Sig=0,000; CC=0,299)

3. spokojenost s dosahem v Olomouci (do 30 min jízdy autobusem/dopravním prostředkem)			soubor		Celkem
			poskytovatelé	uživatelé	
Celkově velmi spokojen(a)	Abs		23	134	157
	% sloupcová		50,0%	73,2%	68,6%
	Rezidua		-3,0	3,0	
Celkově spíše spokojen(a)	Abs		18	24	42
	% sloupcová		39,1%	13,1%	18,3%
	Rezidua		4,1	-4,1	
Celkově středně spokojen(a)	Abs		5	13	18
	% sloupcová		10,9%	7,1%	7,9%
	Rezidua		,8	-,8	
Celkově spíše nespokojen(a)	Abs		0	8	8
	% sloupcová		,0%	4,4%	3,5%
	Rezidua		-1,4	1,4	
Celkově velmi nespokojen(a)	Abs		0	4	4
	% sloupcová		,0%	2,2%	1,7%
	Rezidua		-1,0	1,0	
Celkem	Abs		46	183	229
	% sloupcová		100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka 12 (Sig=0,000; CC=0,284)

4. spokojenost s provozem služeb (dostupností časovou, je vhodné rozmezí provozní doby)			soubor		Celkem
			poskytovatelé	uživatelé	
Celkově velmi spokojen(a)	Abs		18	121	139
	% sloupcová		38,3%	61,1%	56,7%
	Rezidua		-2,8	2,8	
Celkově spíše spokojen(a)	Abs		17	51	68
	% sloupcová		36,2%	25,8%	27,8%
	Rezidua		1,4	-1,4	
Celkově středně spokojen(a)	Abs		9	21	30
	% sloupcová		19,1%	10,6%	12,2%
	Rezidua		1,6	-1,6	
Celkově spíše nespokojen(a)	Abs		3	2	5
	% sloupcová		6,4%	1,0%	2,0%
	Rezidua		2,3	-2,3	
Celkově velmi nespokojen(a)	Abs		0	3	3
	% sloupcová		,0%	1,5%	1,2%
	Rezidua		-,8	,8	
Celkem	Abs		47	198	245
	% sloupcová		100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka 13 (Sig=0,01; CC=0,227)

5. spokojenost s kapacitou zařízení (je dostatek lůžek, sociálních pracovníků, dalších odborníků apod.)			soubor		Celkem
			poskytovatelé	uživatelé	
Celkově velmi spokojen(a)	Abs		10	84	94
	% sloupcová		21,3%	54,2%	46,5%
	Rezidua		-4,0	4,0	
Celkově spíše spokojen(a)	Abs		7	39	46
	% sloupcová		14,9%	25,2%	22,8%
	Rezidua		-1,5	1,5	
Celkově středně spokojen(a)	Abs		14	22	36
	% sloupcová		29,8%	14,2%	17,8%
	Rezidua		2,4	-2,4	
Celkově spíše nespokojen(a)	Abs		14	6	20
	% sloupcová		29,8%	3,9%	9,9%
	Rezidua		5,2	-5,2	
Celkově velmi nespokojen(a)	Abs		2	4	6
	% sloupcová		4,3%	2,6%	3,0%
	Rezidua		,6	-,6	
Celkem	Abs		47	155	202
	% sloupcová		100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka 14 (Sig=0,000; CC=0,406)

6. spokojenost s odstraněním technických bariér (v zařízeních)			soubor		Celkem
			poskytovatelé	uživatelé	
Celkově velmi spokojen(a)	Abs		9	105	114
	% sloupcová		19,1%	60,3%	51,6%
	Rezidua		-5,0	5,0	
Celkově spíše spokojen(a)	Abs		13	27	40
	% sloupcová		27,7%	15,5%	18,1%
	Rezidua		1,9	-1,9	
Celkově středně spokojen(a)	Abs		15	29	44
	% sloupcová		31,9%	16,7%	19,9%
	Rezidua		2,3	-2,3	
Celkově spíše nespokojen(a)	Abs		6	5	11
	% sloupcová		12,8%	2,9%	5,0%
	Rezidua		2,8	-2,8	
Celkově velmi nespokojen(a)	Abs		4	8	12
	% sloupcová		8,5%	4,6%	5,4%
	Rezidua		1,1	-1,1	
Celkem	Abs		47	174	221
	% sloupcová		100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka 15 (Sig=0,000 CC=0,334)

7. spokojenost s personálem (odborností a kvalifikací)			soubor		Celkem
			poskytovatelé	uživatelé	
Celkově velmi spokojen(a)	Abs		19	140	159
	% sloupcová		39,6%	71,1%	64,9%
	Rezidua		-4,1	4,1	
Celkově spíše spokojen(a)	Abs		20	38	58
	% sloupcová		41,7%	19,3%	23,7%
	Rezidua		3,3	-3,3	
Celkově středně spokojen(a)	Abs		6	16	22
	% sloupcová		12,5%	8,1%	9,0%
	Rezidua		1,0	-1,0	
Celkově spíše nespokojen(a)	Abs		3	3	6
	% sloupcová		6,3%	1,5%	2,4%
	Rezidua		1,9	-1,9	
Celkem	Abs		48	197	245
	% sloupcová		100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka 16 (Sig=0,000; CC=0,264)

8. spokojenost s mezilidskými vztahy personálu (ochotou, komunikací apod.)			soubor		Celkem
			poskytovatelé	uživatelé	
Celkově velmi spokojen(a)	Abs		12	136	148
	% sloupcová		25,0%	70,8%	61,7%
	Rezidua		-5,8	5,8	
Celkově spíše spokojen(a)	Abs		26	34	60
	% sloupcová		54,2%	17,7%	25,0%
	Rezidua		5,2	-5,2	
Celkově středně spokojen(a)	Abs		7	19	26
	% sloupcová		14,6%	9,9%	10,8%
	Rezidua		,9	-,9	
Celkově spíše nespokojen(a)	Abs		3	2	5
	% sloupcová		6,3%	1,0%	2,1%
	Rezidua		2,3	-2,3	
Celkově velmi nespokojen(a)	Abs		0	1	1
	% sloupcová		,0%	,5%	,4%
	Rezidua		-,5	,5	
Celkem	Abs		48	192	240
	% sloupcová		100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka 17 (Sig=,000; CC=0,376)

9. spokojenost s informovaností o sociálních službách			soubor		Celkem
			poskytovatelé	uživatelé	
Celkově velmi spokojen(a)	Abs		7	100	107
	% sloupcová		14,3%	55,6%	46,7%
Celkově spíše spokojen(a)	Abs		24	44	68
	% sloupcová		49,0%	24,4%	29,7%
Celkově středně spokojen(a)	Abs		15	27	42
	% sloupcová		30,6%	15,0%	18,3%
Celkově spíše nespokojen(a)	Abs		2	7	9
	% sloupcová		4,1%	3,9%	3,9%
Celkově velmi nespokojen(a)	Abs		1	2	3
	% sloupcová		2,0%	1,1%	1,3%
Celkem	Abs		49	180	229
	% sloupcová		100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka 18 (Sig= 0,000; CC=0,326)

	Validní údaje		Vynechané údaje		Celkem	
	N	%	N	%	N	%
1. spokojenost s finanční dostupností (služby nejsou drahé, případně se většinou neplatí)	202	76,5%	62	23,5%	264	100,0%
2. spokojenost s dopravou (v dosahu MHD do 10 min chůze)	188	71,2%	76	28,8%	264	100,0%
3. spokojenost s dosahem v Olomouci (do 30 min jízdy autobusem/ dopravním prostředkem)	183	69,3%	81	30,7%	264	100,0%
4. spokojenost s provozem služeb (dostupností časovou, je vhodné rozmezí provozní doby)	198	75,0%	66	25,0%	264	100,0%
5. spokojenost s kapacitou zařízení (je dostatek lůžek, sociálních pracovníků, dalších odborníků apod.)	155	58,7%	109	41,3%	264	100,0%

Tabulka 19. Spokojenost se zařízeními podle cílových skupin– podíly (položky 1. až 5.)

Skupiny osob		1. spokojenost s finanční dostupností (služby nejsou drahé, případně se většinou neplatí)	2. spokojenost s dopravou (v dosahu MHD do 10 min chůze)	3. spokojenost s dosahem v Olomouci (do 30 min jízdy autobusem/dopravním prostředkem)	4. spokojenost s provozem služeb (dostupností časovou, je vhodné rozmezí provozní doby)	5. spokojenost s kapacitou zařízení (je dostatek lůžek, sociálních pracovníků, dalších odborníků apod.)
poskytovatelé	Index spokojenosti	2,47	1,75	1,61	1,94	2,81
	N	49	48	46	47	47
	Standardní	1,157	,700	,682	,919	1,209

uživatelé	odchylka					
	Index spokojenosti	1,88	1,50	1,49	1,56	1,75
	N	202	188	183	198	155
Celkem	Standardní odchylka	1,220	,916	,960	,839	1,009
	Index spokojenosti	2,00	1,55	1,52	1,63	2,00
	N	251	236	229	245	202
	Standardní odchylka	1,228	,881	,911	,866	1,146

Tabulka 20. Index spokojenosti s jednotlivými charakteristikami zařízení ve skupinách osob (položky 1 až 5)

	Validní údaje		Vynechané údaje		Celkem	
	N	%	N	%	N	%
6. spokojenost s odstraněním technických bariér (v zařízeních)	221	69,9%	95	30,1%	316	100,0%
7. spokojenost s personálem, mezilidskými vztahy	245	77,5%	71	22,5%	316	100,0%
8. spokojenost s ochotou personálu	240	75,9%	76	24,1%	316	100,0%
9. spokojenost s informovaností o sociálních službách	229	72,5%	87	27,5%	316	100,0%
10. spokojenost s jinou charakteristikou (spolubydlíci v AD)	6	1,9%	310	98,1%	316	100,0%

Tabulka 21. Spokojenost se zařízeními podle skupin osob – podíly (položky 6. až 10.)

Skupiny osob		6. spokojenost s odstraněním technických bariér (v zařízeních)	7. spokojenost s personálem (odborností a kvalifikací)	8. spokojenost s mezilidskými vztahy personálu (ochotou, komunikací apod.)	9. spokojenost s informovaností o sociálních službách	10. spokojenost s jinou charakteristikou (spolubydlíci v AD)
poskytovatelé	Index spokojenosti	2,64	1,85	2,02	2,31	1,00
	N	47	48	48	49	3
	Standardní odchylka	1,187	,875	,812	,847	,000
uživatelé	Index spokojenosti	1,76	1,40	1,43	1,71	2,00
	N	174	197	192	180	3
	Standardní odchylka	1,117	,705	,755	,938	1,732
Celkem	Index spokojenosti	1,95	1,49	1,55	1,83	1,50
	N	221	245	240	229	6
	Standardní odchylka	1,186	,761	,801	,950	1,225

Tabulka 22. Spokojenost se zařízeními podle cílových skupin – Indexy spokojenosti (položky 6. až 10.)

Součet způsobů získávání informací o sociálních službách		soubor		Celkem
		poskytovatelé	uživatelé	
Od odborného pracovníka (lékaře apod.)	Abs	21	86	107
	% sloupcová	42,0%	32,6%	
Od pracovníka oboru sociálních věcí příslušného úřad	Rezidua	11	97	108
	Abs	22,0%	36,7%	

Z hromadných sdělovacích prostředků (novin, TV apod.)	% sloupcová	6	123	129
	Rezidua	12,0%	46,6%	
Z odborné literatury (brožur, knih, časopisů apod.)	Abs	2	33	35
	% sloupcová	4,0%	12,5%	
Navštěvují besedy, přednášky apod.	Rezidua	4	25	29
	Abs	8,0%	9,5%	
Z plakátů, letáků apod.	% sloupcová	16	48	64
	Rezidua	32,0%	18,2%	
Navštěvují informační centrum	Abs	1	10	11
	% sloupcová	2,0%	3,8%	
Používají Internet	Rezidua	9	107	116
	Abs	18,0%	40,5%	
Od blízkých osob (rodiny, přátel, známých)	% sloupcová	29	125	154
	Rezidua	58,0%	47,3%	
Ze školy, od zaměstnavatele	Abs	2	13	15
	% sloupcová	4,0%	4,9%	
Od nás poskytovatelů	Rezidua	41	22	63
	Abs	82,0%	8,3%	
Z katalogu poskytovatelů, v rámci komunitního plánování	% sloupcová	5	0	5
	Rezidua	10,0%	,0%	
Z jiných zdrojů	Abs	1	0	1
	% sloupcová	2,0%	,0%	
Neví, na koho by se měl/a obrátit	Rezidua	0	3	3
	Abs	,0%	1,1%	
Informace nepotřebuje	% sloupcová	0	16	16
	Rezidua	,0%	6,1%	
Celkem	Abs	50	264	314

Tabulka 23. Součet způsob zajištění informací z oblasti sociálních služeb

Mají dostatek informací o poskytovaných sociálních službách		soubor		Celkem
		poskytovatelé	uživatelé	
Rozhodně mám	Abs	2	43	45
	% sloupcová	4,2%	16,3%	14,4%
	Rezidua	-2,2	2,2	
Spíše mám	Abs	23	70	93
	% sloupcová	47,9%	26,5%	29,8%
	Rezidua	3,0	-3,0	
Jak kdy (někdy ano, někdy nemám)	Abs	13	65	78
	% sloupcová	27,1%	24,6%	25,0%

	Rezidua			
		,4	-,4	
Spíše nemám	Abs	10	48	58
	% sloupcová	20,8%	18,2%	18,6%
	Rezidua	,4	-,4	
Rozhodně nemám	Abs	0	12	12
	% sloupcová	,0%	4,5%	3,8%
	Rezidua	-1,5	1,5	
Informace nepotřebuji	Abs	0	26	26
	% sloupcová	,0%	9,8%	8,3%
	Rezidua	-2,3	2,3	
	Abs	48	264	312
Celkem	Abs	100,0%	100,0%	100,0%

Tabulka 24. Mají dostatek informací o poskytovaných sociálních službách (Sig=0,004, CC=0,231)