



Analýza informovanosti obyvatel JmK o sociálních a zdravotních službách

Současný stav, identifikace bariér a popis
příkladů dobré praxe a inspirace

Je to možné

**J/NA
G**

Jihomoravská agentura pro veřejné inovace

jinag.eu

Analýza informovanosti obyvatel JmK o sociálních a zdravotních službách

Autor: Erik Vaněk

Spolupráce: Eva Nečasová, Julie Tomaňová

Zadavatel: Jihomoravská agentura pro veřejné inovace JINAG, spolek

Výstaviště 405/1, 603 00 Brno

Kontaktní osoba: Eva Nečasová

Průběh výzkumných aktivit červen – prosinec 2024

Datum zpracování této zprávy: prosinec 2024

Obsah

Analýza informovanosti obyvatel JmK o sociálních a zdravotních službách	2
Obsah	2
Manažerské shrnutí	3
Kontext	4
Cíle výzkumu	4
Výsledky výzkumu	5
Výzkumná zjištění v podobě 11 vhladů	6
Sít' služeb není omezená jen na sociálně-zdravotní služby	6
Zvýšení zdravotní gramotnosti uleví praktickým lékařům	6
Celoživotní vzdělávání lékařů a sester jako cesta ke scelení pomezí	6
Chybějící zdroj důvěryhodných informací	6
Zbytnělá byrokracie a přetížení sítě služeb	6
Potřeba kvalitního průvodcovství sítě služeb	6
Nízkou míru spolupráce v rámci sociálně-zdravotního pomezí odnáší klienti služeb	6
Role praktických lékařů v sociálně-zdravotním pomezí	6
Důležitost důvěry při navazování vztahu se službami	6
Nízká informovanost obyvatel o službách v rámci sociálně-zdravotního pomezí	6
Reaktivní přístup k informacím vytváří začarovaný kruh krizí	6

Manažerské shrnutí

Projekt Access 4 all vznikl v návaznosti na strategický cíl Jihomoravského kraje zvýšit informovanost obyvatel o dostupných sociálních a zdravotních službách. Výzkum proběhl v období červen-listopad 2024 s cílem hlouběji porozumět problému nedostatečné informovanosti a navrhnout konkrétní řešení.

Klíčová zjištění výzkumu

Systémové bariéry

- **Roztříštěnost informací** – Neexistuje jednotný a důvěryhodný zdroj informací o dostupných službách
- **Robustní byrokracie** snižuje kapacitu poskytovatelů služeb věnovat se klientům
- **Nízká míra spolupráce** mezi sociální a zdravotní oblastí komplikuje sdílení informací
- **Nedostatečné propojení** zprostředkovatelů služeb vede k neefektivnímu využívání služeb

Klientská perspektiva

- **Reaktivní přístup** – Obyvatelé vyhledávají informace až v krizové situaci
- **Chybějící průvodcovství** systémem služeb zejména v komplexních případech
- **Důležitost prvního kontaktu** se službami pro budování důvěry
- **Nízká zdravotní gramotnost** zvyšuje zátěž na systém

Příležitosti ke zlepšení

- Využití **komunitních center a přirozených autorit v terénu** pro šíření informací
- Posílení role **praktických lékařů** jako průvodců systémem
- **Celoživotní vzdělávání** zdravotníků v oblasti sociálních služeb
- Vytvoření **jednotného průvodcovského systému** pro veřejnost

Výzkum odhalil, že problém informovanosti není způsoben jen nedostatkem informací, ale především jejich roztříštěností a absencí systematického přístupu k jejich šíření. Úspěšné řešení bude vyžadovat kombinaci dílčích změn vedoucí ke změně systémové a posílení role klíčových aktérů v terénu. Nabízí se posilovat role aktérů, kteří jsou už vnímáni jako přirozené a důvěryhodné autority.

Detailnější podoba zjištění z výzkumu je k dispozici ve formě [11 vhladů](#), které jednotlivá témata rozebírají do větší hloubky.

Kontext

Projekt pod názvem [Access 4 all](#) je realizován v návaznosti na jeden ze strategických cílů Jihomoravského kraje viz [Priorita D](#) v rámci Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb na období 2024-2026 v Jihomoravském kraji (dále jen JmK).

Cílem výzkumu v rámci projektu Access 4 all je hlubší porozumění [problému nedostatečné informovanosti obyvatel o dostupných službách](#). Po prohloubení porozumění problému budeme v navazujících fázích projektu hledat návrhy konkrétních řešení, která pomohou JmK lépe přiblížit svému strategickému cíli.

V rámci výzkumu **budeme prohlubovat naši znalost o informačních potřebách a možných bariérách při výběru a orientaci se v dostupných sociálních a zdravotních službách** v rámci Jihomoravského kraje. Zajímá nás také perspektiva zřizovatelů služeb a podpůrných aktérů (sociální pracovníci na obcích, ...), kteří informace o existujících možnostech distribuují či mohou distribuovat obyvatelům. Výběr účastníků a účastnic výzkumu popsána detailněji v sekci [Cílové skupiny](#).

Výstupem výzkumu je identifikovaná sada 11 klíčových [vhledů](#), které hlouběji popisují zkoumaný problém a bariéry, kterým obyvatelé JmK čelí, přináší popis příležitostí a inspirace pro možné zlepšení současné situace. Detailnější návrhy dílčích řešení, která situaci mohou pomoci řešit, jsou mimo zaměření této výzkumné zprávy a lze je dohledat [zde](#).

Oblast výzkumu

Na začátku výzkumu jsme na základě konzultace s klíčovými stakeholdery v JmK vydefinovali čtyři oblasti výzkumu, kterým se chceme hlouběji věnovat. Toto jsou oblasti, kterým jsme se v rámci výzkumu zabývali:

- Identifikovat, jakým způsobem se navigují různé skupiny klientů a pacientů ekosystémem dostupných služeb v Jihomoravském kraji
- Identifikovat bariéry v navigaci obyvatel kraje dostupnými službami
- Zjistit, jak jednotliví systémoví aktéři rozumí své pozici v síti služeb a jak dobře umí klienty nasměrovat vhodným směrem v případě potřeby
- Prozkoumat roli klíčových aktérů z řad veřejné správy ve vztahu k sociálně-zdravotnímu pomezí

Výsledky výzkumu

Na začátku výzkumu jsme si položili výzkumnou otázku, na kterou jsme v průběhu hledali odpověď.

„Jak by mohl vypadat efektivní systém navigace napříč sociálně-zdravotními službami, který zohledňuje potřeby různých skupin uživatelů v Jihomoravském kraji a pomáhá zlepšit jejich přístup k dostupným službám?“

Efektivní systém navigace by měl být vícevrstvý:

1. **Základní vrstva** - Jednotný, srozumitelný a pravidelně aktualizovaný digitální nástroj pomáhající s běžnými životními situacemi
2. **Komunitní vrstva** - Síť lokálních kontaktních míst (komunitní centra, knihovny, místní akční skupiny), která pomohou v situaci, kdy základní vrstva nestačí
3. **Odborná vrstva** - Systém odborného osobního průvodcovství pro komplexní životní situace
4. **Preventivní vrstva** - Osvětové aktivity zaměřené na zvyšování zdravotní gramotnosti

Dílčí výzkumné otázky

Téma jsme rozdělili do dílčích podotázek, které se zabývají konkrétními aspekty ve větší míře detailu a specificky.

1. Jakým způsobem se navigují různé skupiny klientů a pacientů ekosystémem dostupných služeb?

- Většina obyvatel vyhledává informace až v krizové situaci
- Významnou roli hrají neformální sítě a osobní doporučení
- Praktičtí lékaři působí jako klíčoví "třídiči" pacientů
- Důležitým zdrojem jsou stávající komunitní centra a existující komunitní autority

2. Jaké jsou hlavní bariéry v navigaci obyvatel kraje dostupnými službami?

- Roztříštěnost informací mezi různými zdroji
- Absence jednotného důvěryhodného zdroje informací
- Nízká zdravotní a sociální gramotnost
- Stigmatizace spojená s využíváním některých služeb
- Přetížení poskytovatelů služeb administrativou
- Nedostatečná spolupráce mezi sociální a zdravotní oblastí

3. Jak systémoví aktéři rozumí své pozici v síti služeb a jak efektivně směřují klienty?

- Praktičtí lékaři vnímají svou roli jako "třídiče" pacientů, ale často jim chybí informace o sociálních službách a možnostech, které sociální sféra nabízí
- Sociální pracovníci mají obtížný přístup ke zdravotníkům a míra spolupráce napříč těmito dvěma světy je nízká

- Komunitní centra mohou fungovat jako efektivní prostředníci
- Nedostatečná je vzájemná znalost kompetencí a sdílení mezi aktéry a výsledkem je nedostatečná informovanost o možnostech, které síť služeb nabízí

Výzkumná zjištění v podobě 11 vhladů

Zjištění z výzkumu jsou dělena do 11 individuálních [vhladů](#) do problematiky informovanosti obyvatel o službách v rámci sociálně-zdravotního pomezí. Jejich plný obsah je k dispozici v nástroji Dovetail a jejich plný text je k dispozici pod [tímto odkazem](#). Po kliknutí na kartu každého zjištění se lze dostat k jeho obsahu.

Seznam popsaných vhladů:

[Síť služeb není omezená jen na sociálně-zdravotní služby](#)

[Zvýšení zdravotní gramotnosti uleví praktickým lékařům](#)

[Celoživotní vzdělávání lékařů a sester jako cesta ke scelení pomezí](#)

[Chybějící zdroj důvěryhodných informací](#)

[Zbytečná byrokracie a přetížení sítě služeb](#)

[Potřeba kvalitního průvodcovství sítě služeb](#)

[Nízkou míru spolupráce v rámci sociálně-zdravotního pomezí odnáší klienti služeb](#)

[Role praktických lékařů v sociálně-zdravotním pomezí](#)

[Důležitost důvěry při navazování vztahu se službami](#)

[Nízká informovanost obyvatel o službách v rámci sociálně-zdravotního pomezí](#)

[Reaktivní přístup k informacím vytváří začarovaný kruh krizí](#)