

ZÁPIS PRACOVNÍ SKUPINY PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

11. června 2009, Hradec Králové

ÚČEL PRACOVNÍ SKUPINY

Jak zlepšit podmínky poskytování sociálních služeb.

Zachytit hlavní rysy současného stavu, pojmenovat, co funguje dobře a co špatně.
Navrhnout základní rysy možných řešení.

ÚVODNÍ OČEKÁVÁNÍ A MYŠLENKY

- subsidiarita v území (vyjasnění role obcí v zadávání sociálních služeb)
- co bude s výstupem této skupiny?
- jak uchopit toto velmi široké téma?
- jak odbourat administrativu, aby peníze plynuly lépe
- jak být partnerem pro řídicí skupinu, když se nelze zúčastnit jednání ve všech obcích – aby výstupy této skupiny byly podkladem pro řídicí skupinu
- postavení poskytovatelů v systému sociálních služeb
- návaznost a spolupráce služeb
- sdělit poznatky z praxe, které přesahují jednoho uživatele (řešit systémově)
- definování priorit v oblasti vzdělávání (podklad pro další projekty)
- zda a jak propojit vzdělávání a potřeby poskytovatelů
- řízení lidských zdrojů v sociálních službách
- zvýšení prestiže profese
- získat názor na složitost administrativy (v registracích) – jak ty výstupy prosadit, vzhledem k novele zákona

TÉMATA K ŘEŠENÍ

- víceleté financování sociálních služeb
- vzájemná spolupráce sociálních služeb
- potřebnost sociálních služeb
- komunitní plány
- co s obcemi?

- sdílení údajů o sociálních službách
- informovanost (2. v pořadí k diskuzi)
- legislativa v sociálních službách
- sociální služby z hlediska území
- spolupráce s občany
- role poskytovatele
- zjišťování potřeb
- návaznost služeb
- zpětná vazba od zadavatelů k poskytovatelům
- rozvoj lidských zdrojů v sociálních službách
- zakázka zadavatele
- plánovat dle potřeb, nikoli služeb (1.)
- optimalizace sítě
- připravenost absolventů vysokých (vyšších) škol
- vzdělávání
- financování kvality
- spolupráce obcí při zadávání sociálních služeb
- pojetí kvality v sociálních službách
- subsidiarita financování
- spokojenost klienta
- hodnocení služeb
- návratnost příspěvku na péči
- vznik nových služeb
- obousměrné toky informací
- partnerství klient-poskytovatel
- administrativní zátěž
- inspekce
- dotace MPSV
- účinnost plánování
- účast zadavatelů v plánování
- kdo chce plánování?
- malé (statisticky málo významné) skupiny uživatelů (3.)
- mezirezortní spolupráce
- rovné podmínky poskytovatelů
- vyhoření pracovníků, péče o pracovníky, odměňování
- odbornost pracovníků
- výpočty kapacit, vztah k penězům, srovnávání služeb
- benchmarking
- smluvní vztahy s klienty
- registrace
- podpora poskytovatelů
- sociální služby a politická vůle (4.)
- veřejnost a sociální služby
- evropské projekty
- PR, vztahy s veřejností
- sponzoři
- zahraniční spolupráce
- územní bariéry
- nepodílející se obce
- čerpání služeb klienty, kteří je nepotřebují
- etika v profesi

PLÁNOVÁNÍ DLE UŽIVATELŮ, NIKOLI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Vycházet z potřeb občanů

Plánování se věnuje službám (nerozlišuje podle uživatelů, řídí se typem služby), neřeší jejich spolupráci a efektivitu, jde mu o financování služeb (je zde poradna, tedy jí zajistíme peníze – je jedno, pro koho a proč).

Samospráva by právě na potřebu slyšela (řešit konkrétní problémy), ale rozhoduje se o službách, nikoli potřebách – tedy stylem „další poradnu nepotřebujeme, už máme čtyři“.

Měl by být systém, kde bude možné zavolat, napsat, když se v praxi objeví nějaká potřeba – nic takového není; potřeby jsou ale kontinuální, nelze je zjistit jednou a pak už ne. Se shromážděnými informacemi musí někdo pracovat, vyhodnocovat, reagovat.

Lidé se nemají kam obrátit.

Neexistuje individuální sociální práce, která by provedla šetření, naplánovala intervenci a sledovala její účinnost (např. u příspěvku na péči).

Vede to i ke zmatení spolupracujících odborníků (např. lékaři): spousty projektů (krátkodobých), ale není jasné, kdo s čím pomůže a na koho se obracet.

Problém je i v přípravě sociálních pracovníků na vysokých školách.

Je třeba mít sociálního pracovníka, který půjde za klientem; tím zjistí potřeby, intervence, může to předat dál (nejsou nutné další způsoby zjišťování potřeb).

Zákonem stanovené typy služeb narušují pružnost pomoci

Zákon o sociálních službách ustavením typů služeb odboural přirozenost poskytování, zavedl škatulkování. Dříve ústavy sociální péče vzaly klienta na měsíc, když bylo potřeba –, dnes je k tomu nutná nová registrace, tedy to nedělají. Pokud se občan nevejde do daného chlívku (typu služby), tak má smůlu.

V reakci na to vznikla (v jiném kraji) specializovaná služba pouze pro odlehčovací pobyty.

Jaká je ale územní dostupnost takové služby, např. pro příhraniční části kraje, když se do ní musí dojíždět desítky kilometrů?

Problém je ve statistické významnosti takové potřeby (vyskytuje se zřídka – ve srovnání s jinými – tedy není považována za tak důležitou).

Služby bez hranic zakrývají potřeby

Služby nemají hranice. A pokud ano a předají klienta, tak jsou považované za „blbé, protože s ním neumí pracovat“.

Neexistuje poskytovatel, který by se snížením dotací snížil rozsah služeb; nejsou pak partneři pro zadavatele.

Pokud bude poskytovatel reagovat na výši obdržených dotací snížením nebo navyšováním kapacity (a propouštěním či přijímáním pracovníků), organizace se bude stále smršťovat a rozšiřovat, což je pro kvalitní fungování nemožné.

Pokud poskytovatelé překračují své kapacity, služby nejsou kvalitní a zakrývají existující problémy a potřeby.

Kdo tady rozhoduje? A kdo to platí?

Někteří poskytovatelé odbourávají „problematické“ cílové skupiny; při registraci není možné zjistit, jestli to tak zadavatel chce, nebo jestli je to jen zájem poskytovatele. Např. pečovatelské služby, které z cílové skupiny vynechávají určité věkové kategorie.

Při inspekci se k tomu lze dobrat, inspektor se ptá na vymezení cílové skupiny vzhledem ke kvalitě služby (soulad poskytovaných služeb s nabídkou a cílovou skupinou).

Existuje zde rozpor mezi registrací a inspekcí (rozdílné výklady pojmů).

Poskytovatel má právo si definovat cílovou skupinu, je to jeho odpovědnost, že této skupině zajistí kvalitní služby.

Neexistuje zadání služby – dělejte pro tuto cílovou skupinu; není nikdo, kdo řekne, já to zaplatím, jelikož je to potřeba.

Takové vyhlášení pro zadavatele znamená, že se zavazuje.

Město řekne, rozvíjejte služby, ale nedá na to peníze; nikdy nevíme, kdy a kolik peněz dostaneme.

Kdo řekne, že službu zajistí? Zadavatel organizaci nezaloží, je to obvykle na současných poskytovatelích, aby se dohodli.

Je třeba snížit počet zadavatelů: zde je novela zákona prospěšná, zavádí spolupráci obcí a kraje v plánování a převádí státní dotace na kraje.

Na dotace není nárok, přitom se vybírají daně a mělo by být řečeno, co se jimi zajistí.

Obce se od takového financování distancují, jelikož je to „role kraje, ministerstva, unie...“

Malé služby jsou při inspekcích dobré v kvalitě, nabídce atd., špatné v personálním zajištění; neexistuje zde žádný tlak na samosprávy, aby to řešily.

S tím souvisí: kdo chce vlastně plánovat? K čemu je plánování, když nemá žádný vliv na peníze.

Nejlépe jsou na tom z pohledu výběru úhrad od uživatelů pobytové služby, těm jdou peníze přímo.

Soukromá zařízení nevyžadující dotace, nechť působí, jak je jim libo, za splnění zákonných podmínek. Otázka ovšem je, zda jejich klienti (platící více než v dotovaných službách) jsou tam z volby, nebo proto, že nemají k dispozici jinou službu.

Sociální služby nemají svůj lobbying; když je problém ve školství, hned je stávka, peníze se přidají, existuje zde normativ na žáka.

Shrnutí hlavních myšlenek

V zajištění pomoci jsou vynechávány některé cílové skupiny, jelikož se neorientujeme na lidi, ale na služby.

Neexistuje jasná odpovědnost:

- není jasné, kdo odpovídá za zajištění konkrétní potřeby – poskytovatel, nebo zadavatel?
- není jasné, kdo odpovídá za financování služeb (kdo je zadavatel) – obec, kraj, stát, zdravotní pojišťovny (přitom všichni rozdělují jeden daňový balík)

Je nezbytné mít jasného zadavatele, který se orientuje na řešení potřeb a poptává zajištění odpovídajících služeb:

- má nástroje pro sledování a vyhodnocování potřeb;
- reaguje na potřeby a vyhodnocuje účinnost intervence;
- má hlavní vliv na peníze (tedy má čím zaplatit) poptávané služby.

ZAPSAL

Milan Šveřepa

mšveřepa@kr-kralovehradecky.cz, 495 817 594

www.socialniprojekty.cz

PŘÍTOMNI

T. Grulich, J. Fiedlerová, J. Koldinská, M. Vrzáková, D. Balcarová, J. Jansová, K. Tatárková, V. Kosinová, I. Jankovičová, J. Zeman, M. Šveřepa

DALŠÍ JEDNÁNÍ PRACOVNÍ SKUPINY

vždy 8:30 až 13:00, vždy v P1.443

16. července

22. října

27. srpna

12. listopadu

17. září

1. prosince