

ZÁPIS PRACOVNÍ SKUPINY PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

27. července 2009, Hradec Králové

INFORMOVANOST V OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB – SOUČASNÝ STAV

Informování v oblasti sociálních služeb se děje velmi formálně (máme leták a web, ale neřešíme, k čemu to je a jak je to účinné).

Žijeme v zajetí odborné terminologie, nerozumí nám laická veřejnost.

Nejsou informace o některých typech služeb, např. u seniorů je to: pečovatelská služba, nebo domov důchodců.

Účely informování a spolupráce poskytovatelů

Jde o to informovat o řešení problému, až potom o službě.

Poskytovatelé neumí spolupracovat na společné propagaci pomocí určitému typu cílové skupiny, propagují se samostatně (místo osmi stánků pro cílové skupiny jich je dvacet devět pro jednotlivé poskytovatele). Je to marketing organizace, nikoli pomoci.

Takováto domluva by měla probíhat na úrovni pracovních skupin plánování, tam se ty organizace scházejí. Informovanost spočívá v tom, vytvořit svůj dobrý obraz, získat klienty, získat peníze.

Je to dané existenčními starostmi: nyní máme peníze z individuálního projektu na tři roky a vidíme, že se můžeme začít věnovat právě těmto věcem (spolupráci).

Jestliže nemám zajištěnou vlastní finanční stabilitu, nemůže po mne nikdo chtít, že budu informovat o dalších poskytovatelích.

Služby si nekonkurují tolik v uživateli (každá má své), ale ve zdrojích.

Přirozené informační kanály

Pokud budu hledat pomoc, půjdu nejspíš na obecní úřad, příp. hledat na internetu. Na internetu je těžké se vyznat, pokud člověk nemá se službami zkušenost. Na úřadě často nedostane kvalitní informaci. Lidé zároveň mají odpor k psaným textům.

Je potřeba, aby tu byl někdo, kdo s těmi lidmi bude umět mluvit, vyslechne a nastíní možnou pomoc – to není poskytovatel. Poskytovatelé neinformují o jiných službách, protože se bojí, že přijdou o klienta, o peníze.

Informovanost, inspekce a mýty s tím spojené

Poskytovatelé mají dojem, že: se po nich tento rozsah a forma informování vyžaduje inspekci. Včetně toho, že mají být tyto informace všude ve stejném znění.

Zákon ukládá, že všechny materiály mají být srozumitelné a přístupné cílové skupině. Standardy nechtějí, aby v letáku byl jasně daný výčet informací.

Vzhledem k výrazné míře individuálního posuzování v rámci inspekci (nejsou jasně stanovená kritéria) jsou poskytovatelé vystaveni neúměrnému tlaku na sebeobhajobu své práce – a vždy přitom záleží na posouzení inspektora, zda jejich argumenty uzná.

Bylo by potřeba, aby poskytovatelé dokázali více stát za svým, zdůvodnit své pojetí a svou práci, nepřizpůsobovat se slepě (předpokládaným) požadavkům inspekci.

Kolem inspekci se nahromadila spousta očekávání a mýtů, které se kolikrát nezakládají na pravdě – lepší informovaností o požadavcích a průběhu inspekce by jim bylo možné předejít.

JAK BY TO MĚLO VYPADAT ANEB IDEÁLNÍ STAV INFORMOVANOSTI

Mluví se o konkrétních lidech a jejich situacích, o tom, jaké formy pomoci jim jsou prospěšné. Nemluví se o sociálních službách jako institucích.

Prezentují se sociální problémy a jejich řešení: zlepšuje to situaci cílových skupin a ve druhém sledu situaci poskytovatelů.

Člověk, který něco potřebuje, ví, kam se má obrátit. Je tam někdo, kdo mne vyslechne a nabídne, co by se s tím mělo dělat. Pomůže kontaktovat příp. další služby (nejen sociální). Tato instituce provádí jednání se zájemcem o službu.

Poskytovatelé informují tuto instituci o tom, jaké přesně služby zajišťují.

Informujeme tak, aby to pro veřejnost bylo pochopitelné: co můžete čekat, za jakých podmínek (poskytovatelé mají mít jasně definovanou nabídku poskytovaných služeb).

Informujeme ty, od nichž uživatelé přicházejí (lékaři, OSPOD, školy atd.). Vytváříme vazbu mezi situací a požadovanou reakcí: je-li zde takový člověk, pošlu ho do takové instituce (předám takovou informaci).

Informační materiály připravují lidé, kteří to umí. Prezentace (komunikace) je samostatný obor, nelze očekávat od sociálních pracovníků, že v tom budou experti.

CO JE PRO TO POTŘEBA UDĚLAT

Zaměřit se na informovanost jako na klíčovou oblast ve vzdělávání a podpoře služeb a dalších forem pomoci.

Demonstrovat fakta, která ukazují, jak je výhodné se dobře prezentovat.

Vázat finanční podporu na tento model informování (na cílové skupiny a problémy, ne popis služeb).

Poskytovatelé musí vědět, jak definovat odborníkům zadání, jak s nimi spolupracovat, co očekávat atd.

Udělat školení pro služby a obce v IP: tiskové zprávy a letáky.

Na krajské úrovni stanovit základní inspekční požadavky v rámci informování.

Požadavky inspekci (krajská metodika) by měly být veřejné. Není vůči poskytovatelům správné, pokud jsou kontrolováni podle metodiky, již neznají.

ZAPSAL

Milan Šveřepa

msverepa@kr-kralovehradecky.cz, 495 817 594

www.socialniprojekty.cz

PŘÍTOMNI

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

DALŠÍ JEDNÁNÍ PRACOVNÍ SKUPINY

vždy 8:30 až 13:00, vždy v P1.443

27. srpna

17. září

22. října

12. listopadu

1. prosince