

Dostupnost sociálních služeb. Redukce stávajících sociálních služeb.

PaedDr. Miroslav Pilát, Ph.D.

Dostupnost sociálních služeb

- **Dostupnost** sociálních služeb je **klíčovým pojmem** v oblasti **plánování sociálních služeb**.
- Cílem komunitního plánování sociálních služeb je jejich rozvoj a postupné změny vedoucí k tomu, **aby sociální služby byly lidem dostupné, aby byly kvalitní a efektivně využívaly prostředky vložené přiměřeně místním potřebám**.
- Zajištěním **dostupnosti** sociálních služeb lze dosáhnout **zvýšení spokojenosti občanů** a získání důvěry v to, že politická reprezentace obcí i krajů a jejich pracovníci se starají o jejich zájmy
- Dostupnost sociálních služeb je možno chápat v různých souvislostech, které Úlehla (2008) popisuje následovně.

Místní dostupnost

- Za velmi důležité považujeme získat ucelený obraz o tom, **jaké překážky a vzdálenosti musí uživatel překonat, aby se mohl dostat k dané službě.**
- Kromě nabídky služeb na daném území je rovněž nutné zmapovat, **jak daleko a jak často musí lidé za službou docházet či dojíždět a jak je zajištěna bezbariérová dostupnost služeb.**
- Výsledkem tohoto procesu by měl být návrh plánu sociálních služeb, který by měl řešit to, **aby uživatelé za službami nemuseli docházet, ale naopak aby služby byly doručovány jim.**

Typová dostupnost

- Velmi žádoucí je nejlépe ***pomocí mapy služeb*** zjistit, jaká je na stanoveném území ***nabídka a typová rozmanitost sociálních služeb*** a do jaké míry tato ***nabídka odpovídá tomu, co lidé opravdu potřebují***.
- **Typologie** sociálních služeb je zřetelně definována ***v zákoně o sociálních službách***.
- Je nutno mít na zřeteli, že ***není důležité, aby na daném území byly zastoupeny všechny typy služeb***, naopak takový přístup by byl neefektivní.
- Zastoupení typů služeb však ***musí odpovídat zjištěným skutečným potřebám a na druhé straně i možnostem***.

Finanční dostupnost

Poskytování sociálních služeb **většinou není bezplatné**. Některé z nich jsou hrazeny nepřímo z veřejných zdrojů, některé jsou hrazeny jejich příjemci a některé služby oba způsoby platby kombinují.

Při plánování rozvoje (zejména pobytových) sociálních služeb „potřebujeme znát **následující hlediska**:

- Můžeme si dovolit v tomto místě provozovat tuto službu, tj. *máme na to z veřejných prostředků?*
- Mohou si „naši“ lidé dovolit koupit si takovou službu, tj. *mají příjemci dané služby na to, aby si ji mohli dovolit zaplatit?*
- Mají zájemci o danou službu na to, aby uhradili *veškeré další výdaje spojené s jejím přijímáním?*

(Průhonice).

Sociální dostupnost

- Sociální dostupnost Úlehla (2008) charakterizuje jako měřítko toho, **do jaké míry je stigmatizující a sociálně znevýhodňující být příjemcem určité sociální služby** (její přijímání ve svém principu ukazuje na určitou neschopnost člověka řešit svou obtížnou sociální situaci vlastními silami).
- Lidé, kteří jsou nuceni se stát příjemci sociální služby se tedy rovněž rozhodují, zda jsou pro ně dostupné i z hlediska toho, **jaký dopad to bude mít na jejich postavení mezi ostatními**.
- Je tedy potřeba rovněž zjišťovat, zda se jedná pro uživatele o **společenský zisk a nebo ztrátu**, když se o nich ví, že přijímají určitou službu.

(Kluby pro seniory; Charita Český Těšín).

Privátní dostupnost

- Toto trochu nezvyklé označení znamená zkoumání toho, **o jaké vlastní soukromí, o jaká práva, o jaké své zvyklosti přijde člověk tím, že začne přijímat nějakou službu.**
- Mnoho lidí raději **nepřijímá službu** jen proto, že si chce zachovat to, oč by jako příjemci služby přišli.
- Na druhé straně mnoho lidí se zcela nepřiměřeně **vzdává svého soukromí** a práv jen ze strachu, aby o svou službu nepřišli.
- Proto považujeme za důležité provést u každé služby **analýzu a deskripci** toho, o co může zájemce o službu přijetím služby **přijít a naplánovat, jak tyto ztráty omezit.**

Konkurenční dostupnost

- Za velmi důležité považujeme **aspekt svobodné volby zájemce o službu**, to znamená zda existuje možnost volby mezi různými poskytovateli sociálních služeb.
- V oblasti komunitního plánování je tato otázka velmi důležitá, protože konkurence poskytovatelů přináší svobodnější volbu uživatelů a ve svém důsledku by měla **zvyšovat kvalitu a snižovat náklady na službu**.
- *V procesu KPSS se však v praxi můžeme setkat s tím, že v rámci konkurenčního boje **není konkurenční dostupnost podporována.***

Informační dostupnost

- Tento pohled dostupnosti považujeme **za velmi důležitý**.
- Je známá skutečnost, že většina zájemců o sociální služby nebo i samotní uživatelé sociálních služeb si opakovaně **stěžuje na nedostatek informací**, které potřebují pro vlastní rozhodování ve vztahu k dané službě.
- Tuto skutečnost potvrzuje většina průzkumů prováděných v rámci komunitního plánování sociálních služeb.

Praktická část DP – základní výzkumná hypotéza

- **H1:** *Uživatelé sociálních služeb se ve velmi malé míře účastní procesu komunitního plánování sociálních služeb v Olomouci proto, že **mají nízkou úroveň informací** o procesu komunitního plánování sociálních služeb v Olomouci i obecně.*
- Úroveň informovanosti o procesu KPSS v Olomouci i obecně byla operacionalizována dotazem na **specifikaci nezájmu** o KPSS a **volným uvedením důvodů**, proč se konkrétní občan o KPSS nezajímá.

Úroveň informovanosti (H1)

- Informovanost jako taková byla **zmíněna pouze** malým počtem respondentů (12%)
- Informovanost se tedy významně podílí na implicitně chápaném nezájmu respondentů o proces KPSS.
- Uživatelé jsou seznámeni s možnostmi, kde mohou nalézt informace o poskytování sociálních služeb, ale **nejsou ochotni je z nspecifikovaných důvodů je vyhledávat.**
- Za pojmem „nedostatek času“ (zabývat se sociálnímu službami jejich plánováním) bývá často ukryta **neochota aktivně se podílet na správě věcí veřejných a neporozumění terminologii ze strany uživatelů.**

Redukce stávajících sociálních služeb

- Kvalitní komunitní plán a proces jeho vzniku většinou **odhalí, které sociální služby nejsou v lokalitě potřebné, anebo jejich nabídka převyšuje poptávku.**
- V devadesátých letech minulého století nastal rozvoj zejména v oblasti poskytování sociálních služeb osobám znevýhodněným zdravotním handicapem, který byl zejména v prvním období charakterizován **určitou živelností v pozitivním slova smyslu,** která se snažila spontánně reagovat na aktuální potřeby praxe.

Redukce stávajících sociálních služeb

- Tato situace měla za následek to, že zejména ve větších městech bylo možno pozorovat prudký ***nárůst sociálních služeb*** pro osoby se zdravotním handicapem, který reagoval nejenom na potřeby a poptávku, ale ***často odrážel i vzájemnou rivalitu poskytovatelů služeb.***
- ***Takto vzniklý převis poněkud nepřehledné nabídky služeb s sebou nesl stín nedůvěry*** jak u uživatelů a jejich zákonných zástupců, tak i ***zástupců orgánů veřejné správy***, které se podílely na financování sociálních služeb.

Redukce stávajících sociálních služeb

- ***Tento problém může pomoci řešit právě metoda komunitního plánování***, jejímž hlavním cílem je zejména vytvořit systém sociálních služeb na místní úrovni, který *odpovídá zjištěným místním potřebám, reaguje na lokální odlišnosti a zajišťuje, že finanční prostředky vynakládané na služby jsou využívány efektivně.*
- ***Tento cíl se však v praxi obtížně naplňuje***, přestože se nabízí ***řada důvodů pro zrušení či omezení sociálních služeb v lokalitě.***
- Službu například využívá málo uživatelů, náklady na poskytování služby jsou neúměrně vysoké;

Redukce stávajících sociálních služeb

- služba nesplňuje kritéria kvality daná standardy kvality sociálních služeb; klienti využívají spíše fakultativní činnosti, jež služba nabízí; výstupy z realizovaných analýz KPSS vykazují, že po službě není poptávka.
- Rušení či omezení provozu sociální služby je vždy **nepopulární krok**, ke kterému se většinou ze strany realizátorů komunitního plánu **nikdo nechce hlásit**.
- **V případě, že na daném území chybí jiný typ služby, považujeme za nejméně bolestivé řešení nabídnout v rámci procesu komunitního plánování podporu zanikající službě a materiální, finanční či personální pomoc, bude-li ochotna toto bílé místo na mapě služeb zaplnit.**

(Transformace stacionáře pro osoby se ZP na NZDM).

Syndromy sociálních služeb

- Podle Úlehly (2004) poskytování sociálních služeb trpí několika syndromy.
- Jedním z nich se ***syndrom opičí matky***. Říká se, že některé opičí matky milují své potomky „opičí láskou“ a nedokáží je pustit ze své náruče, dokonce mnohdy, i když opičátko je mrtvé, ještě je stále tahají s sebou.
- ***Podobné neschopnosti je mnoho mezi poskytovateli a zadavateli sociálních služeb.***
- K tomuto problému říkají Indiáni z Dakoty, že ***když jezdec zjistí, že jede na mrtvém koni, je nejlepším řešením sesednout.***

Syndromy sociálních služeb

- ***Namísto toho byla v sociálních službách vynalezena řada „opičích“ řešení:***
- vzít si silnější bič,
- vyměnit jezdce,
- sestavit komisi ke studiu koně,
- uskutečnit výzkum efektivity, zda by se lehčímu jezdcí nejelo na mrtvém koni lépe,
- zařídit návštěvy v cizině, jak se tam jezdí na mrtvých koních,
- změnit standardy kvality tak, aby do jízdy zahrnuly i mrtvé koně,

Syndromy sociálních služeb

- najmout si poradce pro jízdu na mrtvých koních,
- povýšit mrtvého koně do pozice supervizora,
- tvrdit, že mrtvý kůň nemusí být krměn, což je skvělé snížení nákladů, a mnoho dalších.

Jinými slovy, je pro nás těžké připustit, že ***změny v sociálních službách znamenají také jejich omezení.***

Děkuji Vám za pozornost

- **Kontakt:**

PaedDr. Miroslav Pilát, Ph.D.

- **Telefon:** + 420 602 752 263

- **E-mail:** miroslav.pilat@seznam.cz

Pro zájemce

