



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



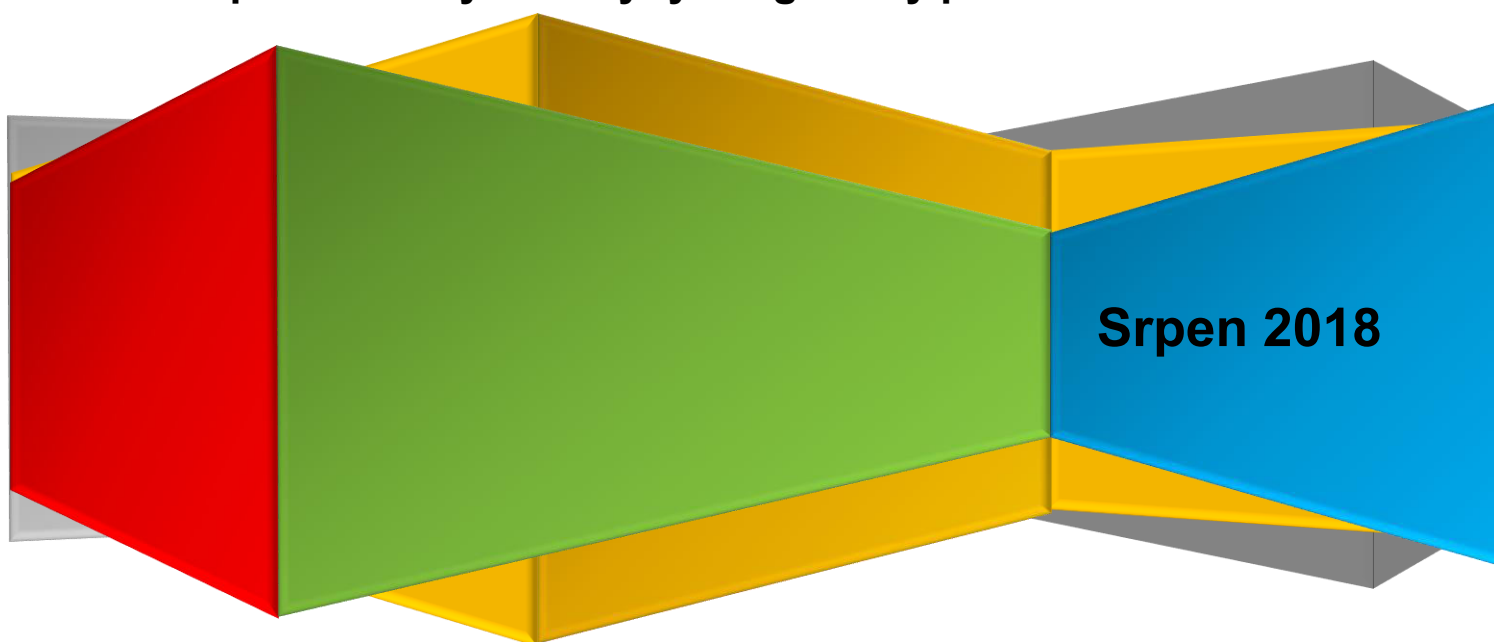
Agentura
pro sociální začleňování

Realizováno v rámci projektu „Systémové zajištění sociálního začleňování“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_030/0000605.

TEMATICKÝ VÝZKUM: SONDA DO PRAXE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VYLOUČENÝM A VYLOUČENÍM OHROŽENÝCH OSOB NA JESENICKU, JAVORNICKU A ŽULOVSKU

Závěrečná zpráva z výzkumného
screeningu

Zpracoval: Výzkumný tým Agentury pro sociální



Srpen 2018

Obsah

Seznam zkratk.....	3
Vymezení výzkumu	3
Geografické vymezení	3
Využité metody a zpracování	0
Perspektiva poskytovatelů sociálních služeb	0
Vnímání obcí poskytovateli sociálních služeb	2
Vnímání poskytovatelů sociálních služeb navzájem.....	4
Shrnutí	4
Perspektiva cílové skupiny	5
Shrnutí	8
Perspektiva zástupců samosprávy (odpovědných odborů).....	8
Shrnutí	11
Závěr a doporučení	12
Zdroje	14
Přílohy	14
Přehled poskytovaných služeb jednotlivých organizací	14

Seznam zkratk

ASZ – Agentura pro sociální začleňování

IP OK – Individuální projekt Olomouckého kraje

KPSS – Komunitní plánování sociálních služeb

KPSVL – Koordinovaný přístup k sociálně vyloučeným lokalitám

NZDM – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

ORP – Obec s rozšířenou působností

OSPOD – Odbor sociálně právní ochrany dítěte

SAS – Sociálně aktivizační služby

TSP – Terénní sociální práce

ÚP – Úřad práce ČR

VPP – Veřejně prospěšné práce

Vymezení výzkumu

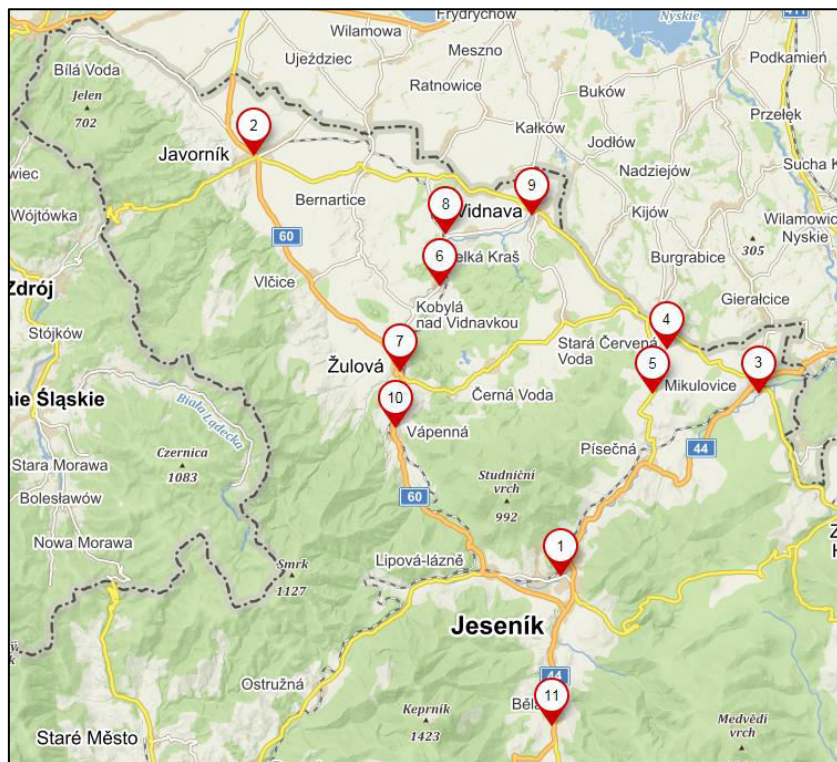
Výzkum svým zadáním přímo navazoval na Participativní průzkum potřebnosti, dostupnosti a kvality sociálních služeb pro osoby ohrožené sociálním vyloučením a sociálně vyloučené na Jesenicku (Píbilová, Růžková) realizovaný v roce 2015. Ten se zaměřil na prezentaci perspektivy jak cílové skupiny, tak poskytovatelů sociálních služeb a samosprávy s cílem „zplnomocnění místních aktérů [...] a jejich schopnosti posílit kvalitu a dostupnost těchto služeb na Jesenicku na základě společně vytvořeného a ověřeného systému hodnocení“ (Píbilová, Růžková 2015, str. 4). Tato zpráva je limitovanou sondou do prostředí sociálních služeb na Jesenicku a jako taková si neklade ambici prezentovat objektivní, reprezentativní a komplexní stav dané problematiky. Ten je v mnohem ucelenější míře již podán ve výše citovaném výzkumu Píbilové a Růžkové. Následující text poskytuje dílčí, přesto však v základních obrysech vypovídající sondu do prostředí sociálních služeb, poskytovatelů, jejich klientů a představitelů samospráv ve vybraných obcích na Jesenicku a především do jejich vzájemných vztahů, pozic, perspektiv, očekávání a bariér. Spíše než objektivizovaným hodnocením je souhrnem výpovědí sesbíraných během realizovaných rozhovorů se zástupci relevantních aktérů a zástupců veřejnosti, respektive cílové skupiny.

Geografické vymezení

Mapování probíhalo v obcích Javorník, Jeseník, Mikulovice, Velké Kunětice, Supíkovice, Kobylá nad Vidnávku, Žulová, Velká Kraš a Vidnava (v obcích Vápenná a Bělá pod Pradědem se nám nepodařilo nikoho zastihnout, nebo nebyla ochota ke spolupráci). Obce byly vybrány předem podle klíče stanoveného městským úřadem Jeseník a lokálním konzultantem ASZ. Průzkum se odehrál ve všech mikroregionech okresu Jeseník – v obcích Javornicka, Žulovska, Zlatohorska a Jesenicka.



Obrázek 1 Mikroregiony okresu Jeseník (zdroj: SPSZ Jesenícko 2015-2018)



Obrázek 2 Obce, ve kterých probíhalo mapování (zdroj: mapy.cz)

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| 1. Jeseník | 7. Žulová |
| 2. Javorník | 8. Velká Kraš |
| 3. Mikulovice | 9. Vidnava |
| 4. Velké Kunětice | 10. Vápenná |
| 5. Supíkovice | 11. Bělá pod Pradědem |
| 6. Kobylá nad Vidnávkou | |



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Agentura
pro sociální začleňování

Realizováno v rámci projektu „Systémové zajištění sociálního začleňování“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_030/0000605.

Využití metody a zpracování

V rámci terénního šetření proběhlo cca 20 rozhovorů s klienty sociálních služeb a/nebo sociálně vyloučenými obyvateli. Pro tyto respondenty byl zvolen náhodný klíč výběru, byli dotazováni náhodně „na ulici“, případně byli doporučováni (bylo na ně odkázáno) jinými komunikačními partnery. Za vhodný formát byl zvolen polostrukturovaný rozhovor, vycházející z osnovy dávající rozhovoru základní, ovšem flexibilní tématickou linku. Tématem rozhovorů s veřejností/klienty služeb, bylo vnímání jejich aktuální situace, dostupnost, adekvátnost a efektivita sociálních služeb vzhledem k řešeným situacím a formulace potřeb, pokud nějaké vnímají. Dále proběhlo 6 rozhovorů se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a dalších relevantních subjektů (představitelů obecních projektů, nebo obecních příspěvkových organizací) a dále 9 rozhovorů s pracovníky městských odborů, sociálními pracovníky obcí a starostkami/starosty výše vypsanych obcí. V těchto rozhovorech se tématizovala spolupráce mezi poskytovateli a obcemi, systémové, lokální a další bariéry, vnímání specifík terénu a potřeb klientů, v případě obcí pak spolupráce na úrovni komunitního plánu, informovanost občanů a vedení obcí o působení poskytovatelů soc. služeb a spolupráce s poskytovateli služeb v konkrétních případech.

Celkem tedy proběhlo cca 35 rozhovorů napříč definovanou lokalitou. Z některých rozhovorů byl se souhlasem respondentů pořízen záznam, který byl poté anonymizován a přepsán, z jiných byly pořízeny poznámky na místě. Informace obsažené v těchto záznamech byly poté analyzovány a zpracovány do podoby textové zprávy.

Perspektiva poskytovatelů sociálních služeb

Na území okresu Jeseník působí 19 nestátních neziskových organizací s relevancí k cílové skupině sociálně znevýhodněných a vyloučených. Vedle toho zde působí 5 příspěvkových organizací místních samospráv (většinou zajišťujících služby pro seniory) a dále 6 zařízení obce (taktéž většinou pro seniory). Pobočku zde dále mají 2 služby zřizované Olomouckým krajem.

Územně mají poskytovatelé sociálních služeb svoje pole působnosti víceméně jasně vymezené a toto nastavení bývá respektováno. Přesto byly zmiňovány případy, kdy klienti z daného území z nějakého důvodu preferují jiného poskytovatele, nebo dané nastavení z různých důvodů nevyhovuje situaci, očekávání a kompetencím klientů. Toto nastavení by mělo odrážet i kapacity na straně poskytovatelů pokrýt svěřené území svými službami. Například pracovníci jedné organizace na Žulovsku však v poslední době (za 6 měsíců své působnosti) zaznamenali 3x poptávku po službě na Vidnavsku, kde tradičně poskytuje služby (SAS) jiná organizace. Tato organizace zaznamenává dále poptávku po službách z území mimo hranice regionu, ORP i kraje (např. z Hanušovic, Krnova, Vrbna či Bruntálu), dokonce zaznamenali i přeshraniční poptávkou z Polska.

Kapacity služeb a jejich personální obsazení či míra fluktuace zaměstnanců je specifické téma, které se mimo jiné objevuje v hodnocení služeb ze strany klientů, ostatních poskytovatelů i samospráv (viz příslušné kapitoly dále). V této souvislosti byl nejčastěji zmiňován jeden poskytovatel, kterému byla vytýkána značná fluktuace pracovníků ve službách, která se negativně podepisovala jak na kvalitě poskytovaných služeb, tak na kontinuitě jejich fungování. Některé dobře nastartované projekty (např. nízkoprahové zařízení pro děti a mládež v obci na Žulovsku) byly po změně v personálním obsazení pracovníků vnímány rozporuplně, až negativně (příčemž prvotní zkušenost byla vynikající). Častá obměna zaměstnanců tohoto poskytovatele se dále podepisuje i na komunikaci a spolupráci s dalšími poskytovateli, se zástupci obcí a relevantních odborů.

Třaskavým tématem je překrývání souvisejících sociálních služeb, vedoucí často k přílišné péči o klienty a jejich zneschopňování na úkor navyšování jejich kompetencí. Na tomto hodnocení se poskytovatelé sociálních služeb se zástupci obcí shodují (byť ne směrem k vlastním službám). Problém byl pojmenován již v předchozím výzkumu (Píbilová, Růžková 2015) a vedl pravděpodobně k lepšímu nastavení. Klienti byly pracovníky služeb nejednou popisovány jako vypočítaví, kterak si s vědomím různých výhod vybírají tu kterou službu, nebo jí utilitárně mění v průběhu spolupráce (jako telefonního operátora). Jak zaznělo i v rozhovorech se zástupci cílové skupiny, při kontaktování sociální služby „se hned ptají, zda nejsme klienty jiné sociální služby“. Překryv poskytovaných služeb byl dále vnímán spíše jako systémový problém, který se v praxi relativně daří řešit kontaktem s ostatními poskytovateli sociálních služeb. Přesto byly v konkrétních případech pojmenovány situace ne zcela funkční spolupráce mezi jednotlivými konkrétními poskytovateli, kteří se nejvíce potkávají na klientské úrovni a kde předávání klientů mezi jednotlivými poskytovateli „nefunguje podle původních (smluvených) představ“. Poskytovatelé tento problém dále reflektovali v kontextu realizovaných kontrol z Olomouckého kraje, které se podle některých nezaměřují na potřebnost a kvalitu poskytovaných služeb, ale na absolutní čísla (kvantitu) – tzv. *benchmarking*, v jehož vykazování však podle některých poskytovatelů nepanuje jednotný postup – například zatímco jeden poskytovatel vykazuje pouze klienty, se kterými spolupracuje na řešení nějaké životní situace, jiný poskytovatel může vykazovat každého, bez ohledu na délku (intenzitu) kontaktu. Jediným indikátorem potřebnosti služby je pro kraj počet odmítnutých klientů z kapacitních důvodů, což může být motivací pro poskytovatele vykazovat každou aktivitu.

Zkušenosti s Komunitního plánování sociálních služeb (KPSS) jsou rozporuplné a většinově sdílené je rozčarování z dlouhodobého diskutování bez konkrétního výsledku. Ve shodě s představiteli obcí byla vyzdvihovaná potřeba detailní strategické analýzy potřeb celého regionu (po vzoru mapování Mikulovicka mobilním týmem Člověka v Tísni o.p.s.) a vyvození adekvátních a závazných závěrů.

Sociální služby byly jedním z dominantních poskytovatelů v regionu vnímány jako omezené platnou legislativou (především ve svém vztahu k obcím) a proto stagnující ve svém vývoji. Přeneseně pak nemusejí mít dostatek nástrojů k účinné aktivizaci svých klientů a jejich „posouvání“ směrem k samostatnému životu. Podle jednoho názoru je často ani není možné nikam posouvat, protože potřebné kapacity (především v oblasti zaměstnání a bydlení) v regionu reálně chybí.

Vnímání obcí poskytovateli sociálních služeb

Dominantním tématem je v regionu nastavení spolupráce mezi poskytovateli sociálních služeb a samosprávami jednotlivých obcí, na jejichž území se pohybují. Z perspektivy obcí bude tomuto tématu věnován prostor v následujícím oddílu (kapitola perspektiva zástupců samospráv). Z pozice neziskových organizací je potřeba vyjasnit především jednotlivé kompetence a způsoby práce sociálních pracovníků, kteří často nepředstavují pro obce relevantní partnery. Jejich aktivity nebývají samosprávami považované za pro obec přínosné, potýkají se s překážkami a nepodporou ze strany samospráv a obtížně komunikují svoje poslání. Obce vnímají velmi pozitivně služby orientované na seniory a zdravotně hendikepované. Jiné cílové skupiny jsou pro ně do různé míry synonymem problémů, které často nemají kapacitu, nebo intenci je efektivně řešit.

Nejvyhrocenější situace panuje mezi dominantním poskytovatelem na Javornicku a zástupci jednotlivých samospráv, kritika se však dotýká i působení ostatních poskytovatelů a dalších obcí v regionu. Pro pochopení situace je třeba uvést kontext – perspektivu samospráv (více viz dále v kapitole Perspektiva samospráv). Kritizováno je především působení neziskových organizací ve spojení s nárůstem počtu sociálně vyloučených osob a Romů, jejichž situace se podle zástupců samospráv spoluprací s poskytovateli sociálních služeb nezlepšuje a naopak vytváří v obcích napětí a problémy. Daný poskytovatel sociálních služeb je vnímán jako subjekt, který do regionu přivádí sociálně vyloučené občany, pro které zde nejsou navazující kapacity (bydlení, zaměstnání) a kteří jej posléze pouze sporadicky opět opouštějí. Tento postoj získal na nedávné schůzce (srpen 2017) se starosty Javorníku a Bílé Vody se zástupcem poskytovatele služeb a zástupci Olomouckého kraje kvantifikaci „94% obyvatel, kteří [poskytovatele] nenávidí.“

Obce podle tohoto poskytovatele v podstatě nechtějí situaci sociálně vyloučených osob na svém území řešit, jako spíše problém delegovat na někoho jiného (ideálně někde jinde). Samosprávy podle nich nemají prostředky ani kompetence k účinnému řešení a ani zájem, což dokládá na příkladu komunitního plánování sociálních služeb a procesů přípravy dalších strategických dokumentů, kam (kromě zástupců velkých měst a obcí) zástupci malých obcí, ani nikdo jiný nechodí. Nepodílejí se na nastavování sítě sociálních služeb a ta posléze zákonitě neodpovídá jejich představě. Koordinační roli v této otázce podle tohoto poskytovatele nesehrává ani MAS Jesenicko. Chybějící angažovanost na straně samosprávy dokládají mimo jiné i svou aktivitou na poli zaměstnávání navázaného na poskytované sociální služby – ten poskytl za posledních 6 let přes 800 rekvalifikací (byť jen minimum z absolventů podle vlastního odhadu momentálně pracuje), nabízejí možnost veřejné služby (z původních 300 realizují 10 pozic), 22 pozic vedených jako veřejně prospěšné práce (údržba veřejné zeleně a údržba veřejného prostranství) a cca 70 pozic vedených jako společensky účelná pracovní místa. Stavějí tuto aktivitu do kontrastu s relativně nižšími počty obdobných pracovních příležitostí zřizovaných obcemi (např. v Javorníku 3-4 VPP) s komentářem, že o tyto lidi „samosprávy nestojí“.

Další poskytovatel je nejnovějším poskytovatelem na Jesenicku (od 2014¹/2015) a jako takový s sebou přinesl některé nové přístupy. V kontaktu s obcemi se změny týkají především pravidelného informování samospráv o svém působení na území obcí (počtu klientů, řešených případů atd.), přispívání do místních periodik, informování starostů o

¹ Monitorovací mobilní tým pracoval na území Mikulovicka od dubna 2014 a v druhé půli roku zde poskytoval i sociální služby, což předcházelo zřízení stálého zázemí.

provádění depistáže apod. Odezva ze strany obcí bývá různorodá – některé obce mají o tyto informace zájem, jinde zůstávají tyto aktivity bez odezvy. Skrze toto nastavení nebývají trnem v oku samosprávám (alespoň ne tak zjevně, jako jiní poskytovatelé) a na schůzkách Komunitního plánování sociálních služeb jsou dávání za příklad ostatním poskytovatelům, což se z jejich strany nesetkává s příliš pozitivním přijetím. Od začátku působení se rozrostl místní tým tohoto poskytovatele na cca dvojnásobek původního obsazení – 11 lidí, což je podle vedení zdejší pobočky dáno velkým převisem poptávky po sociálních službách a značným rozsahem sociálního vyloučení v regionu.

Služby posledního z kontaktovaných poskytovatelů jsou zaměřeny na značně široké spektrum klientů, což je často vnímáno rozporuplně. Široce vymezená cílová skupina pak může být při omezených personálních kapacitách organizace jedním z důvodů, proč nejsou konkrétní služby (např. SAS) - nejen ze strany obcí - vnímány jako dostatečně zajištěné. Zkušenost se spoluprací ze strany obcí je různorodá a patrně závislá na konkrétní situaci a individuálním přístupu obou stran. Shodují se s ostatními poskytovateli v tom, že některé obce jsou přístupnější, než jiné – některé obce odmítají být jen vyvěsit informační leták poskytovatelů na městském/obecním úřadě (což jejich pracovníci občas nerespektují).

Často slýchanou kritiku ze strany obcí by podle této organizace měly neziskové organizace adresovat vytvořením společné platformy – jedné organizace sdružující všechny místní poskytovatele sociálních služeb, skrze kterou by mělo být vedeno závazné jednání s obcemi. Lze předpokládat, že i ze strany samospráv by byl tento model vnímán jako transparentnější, než stávající.

Napříč poskytovateli sociálních služeb byl kritizován projekt „Dům je základ“². Podle některých jde v podstatě o neregistrovanou sociální službu, která bez dostatečné metodické podpory a potřebných kompetencí, neprofesionálně a laicky nezřídka supluje sociální službu. Respondenti sdíleli konkrétní příběhy „lákání“ klientů na „telefon zdarma“ a zdvojování služeb, což souhrnně vnáší chaos do již zaběhnutého režimu spolupráce neziskových organizací a obcí.

Obdobně byl kritizován i koncept terénních sociálních pracovníků zaměstnaných pod obcí. Vytýkán jim byl především konflikt rolí – sociálního pracovníka jako pomocníka klientů a zároveň zaměstnance obce poplatného politice samosprávy. Tlak vedení obce na represivní řešení problémů sociálně vyloučených obyvatel je podle poskytovatelů příliš manipulativní a neumožňuje těmto pracovníkům zachovávat loajalitu ke svým klientům. Ruku v ruce s tím jde i jejich nedostatečné metodické vedení (které, jako podmínka, absentuje v podmínce spolufinancování z prostředků Úřadu vlády), což se konkrétně projevuje v nevyjasněných hranicích jejich pravomocí a častém překračování kompetencí těchto sociálních pracovníků. Podle poskytovatelů je tento model předstupněm v postupném kompletním vykrytí potřebnosti sociálních služeb.

² Projekt realizovaný od konce roku 2016 do konce roku 2019 ze zdrojů OP Zaměstnanost (95 %) a rozpočtu Svazku obcí Mikroregionu Žulovska, které je jeho nositelem, mající za cíl zvyšovat kompetence cílové skupiny sociálně znevýhodněných a vyloučených osob k bydlení, především skrze poradenství prevence ztráty bydlení, komunitní práci. Konkrétně se jedná o obce Černá Voda, Kobylá nad Vidnavkou, Skorošice, Stará Červená Voda, Vápenná, Velká Kraš, Vidnava a Žulová. Více viz <https://domovjezaklad.webnode.cz>

Vnímání poskytovatelů sociálních služeb navzájem

Jedna z organizací je zavedeným poskytovatelem působícím v terénu od roku 2007. Původní zaměření na drogovou scénu (kontaktní centrum) a děti a mládež (NZDM) rozšířili o terénní program, služby následné péče a SAS. Sami definovali svou cílovou skupinu jako „každého, kdo má nějakou potřebu“. Na spektrum cílových skupin bylo poukazováno ostatními poskytovateli jako na příliš široké a neefektivní, v důsledku fungující na úkor kvality poskytovaných služeb – zazněl termín „službový supermarket“, který „kromě seniorů a zdravotně postižených pokrývá úplně všechny“. S tímto hodnocením souvisela i několikrát tematizovaná nedůvěra mezi poskytovateli vzhledem ke schopnosti služeb tohoto poskytovatele dostat kvalitě v rozsahu definované cílové skupiny. Bariéru pro spolupráci podle některých představuje i pro mnohé kontroverzní postava ředitele, což však v podrobnostech nebylo blíže konkretizováno nad rámec jeho „svérázného a ne úplně srozumitelného vystupování“.

Tento poskytovatel podle slov oslovených zaměstnanců cílí ke zplnomocňování svých klientů a razí tezi nezneužívání systému sociální podpory. V kontrastu s tím popisují mesiášský komplex některých ostatních poskytovatelů a trend způsobený projektovým financováním, které vytváří tlak na poskytovatele plnit často nereálně nastavené indikátory – to v důsledku při nedostatku koordinace vede ke střetávání služeb různých poskytovatelů, zdvojování služeb a přepečování, či několikerému vykazování klientů. Jak shrnuje zaznamenaná výpověď: „projektů je moc a je to kontraproduktivní“.³ Ve spolupráci s obcemi reflektují složitost vyjednávání se 24 obcemi v ORP, z nichž každá má svou unikátní představu a přístup k problematice sociálních služeb, neziskovému sektoru atd.

Nejčastěji popisovanou třetí plochou byly zmiňovány terénní programy a sociálně aktivizační služby poskytované současně více poskytovateli v regionu, a to jak v územním vymezení, tak překrývající se cílovou skupinou (osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách, respektive rodiny s dětmi). Někteří poskytovatelé se vnímají jako konkurence – jeden z tradičních poskytovatelů služeb vnímá vstup nové organizace na Jesenicko jako konkurenci, případně jako omezení své možnosti rozšiřovat/navyšovat svoje služby, přestože s tímto krokem všechny strany v rámci jednání KPSS souhlasily. Již byly zmiňované zaznamenané případy nedostatečného pokrytí regionu Vápensko – Vidnavsko – Velká Kraš především sociálně aktivizačními službami, kde v různé míře působí všichni tři dotazovaní poskytovatelé sociálních služeb.

Dobrou spolupráci naopak vyzdvihuje jeden z poskytovatelů s dalšími organizacemi poskytujícími sociální služby pro specifické cílové skupiny (duševně nemocní, zdravotně postižení, senioři atd.), kdy nejsou problémy v koordinaci aktivit v konkrétních případech, sdílení informací atd. S dalším z dominantních poskytovatelů služeb se nad rámec pracovních skupin komunitního plánování téměř nepotkávají, což je dané především územním rozdělením poskytovaných služeb.

Shrnutí

Vzhledem k cílové skupině zaznívá kritika přílišného opečování klientů některými poskytovateli/v rámci konkrétních služeb (potenciálně motivovaná snahou naplnit projektové

³ Toto hodnocení rezonuje s hodnocením individuálního projektu Jesenicko (součást SPSZ 2010) jakožto projektu se špatně nastavenými (naddimenzovanými) indikátory, ve kterém se všechny služby předháněly v jejich naplňování.

indikátory) na úkor jejich aktivizace a posilování kompetencí. Strategie a postupy v práci s klienty nebývají ze strany poskytovatelů služeb vždy dostatečně transparentně komunikovány, sdíleny, ani koordinovány navenek (vzhledem k samosprávám, na jejichž území působí, vzhledem k ostatním poskytovatelům) což v důsledku může vést ke zmatku a protichůdnosti v aktivitách samospráv i ostatních poskytovatelů. Na tomto stavu se mohou podepisovat legislativní omezení, stejně jako nerealistická očekávání o možnostech a zájmech zúčastněných stran.

Pokrytí službami i v nabízené pestrosti je obecně dobré a dostačující, na čemž se shodují dotázaní poskytovatelé i ostatní dotázaní aktéři – výjimku mohou tvořit zdvojené sociálně aktivizační služby a terénní sociální práce poskytované zároveň dvěma poskytovateli. Nelze jednoznačně argumentovat pro „zdravé konkurenční prostředí“ zlepšující kvalitu služeb dostupných pro klienty, jako spíše přehodnotit nastavení stávající sítě služeb včetně jejich územního vymezení a pokrytých cílových skupin, se snahou o kompromisní řešení zajišťující prostor všem poskytovatelům a zároveň nekompromitující standard poskytovaných služeb.

Uvědomované rezervy jednotlivých poskytovatelů v koordinaci aktivit, konkrétně v případě potravinové pomoci, což může vést klienty k jejich zneužívání a prohlubování nezdravého prostředí konkurence a soupeření poskytovatelů a následně přispívat k obecné nedůvěře k sociálním službám ze strany samospráv.

Vyhrocený a zcela otevřený je konflikt mezi dominantním poskytovatelem služeb a samosprávami obcí na Javornicku. Podle tohoto poskytovatele obce neakceptují státem nastavený systém sociální podpory realizovaný neziskovými organizacemi, ačkoliv nemají samy kapacitu poskytovat těmto lidem adekvátní podporu a asistenci.

Platforma poskytovatelů sociálních služeb, která vznikla v rámci IP OK a měla ambici nastavit efektivní způsob koordinace a komunikace mezi poskytovateli služeb a samosprávami, fungovala pouze po dobu trvání projektu. Nenavázala na ní žádná další aktivita, ačkoliv by koordinace a nastavování postupů spolupráce bylo potřebné.

Jediným indikátorem potřeby služby je pro Olomoucký kraj počet odmítnutých klientů z kapacitních důvodů, což nevypovídá o reálné potřebnosti služeb a vede k jejich deformaci (ve vykazování, v práci s klienty, ve spolupráci s ostatními poskytovateli).

Perspektiva cílové skupiny

U cca 1/3 dotázaných respondentů převažoval nezájem a neinformovanost o nabídce dostupných služeb či chyběla předchozí zkušenost, z části pravděpodobně daná neexistující potřebou či dostatečnými vlastními kapacitami k řešení situace. V případě konfrontace s konkrétním problémem (dotazováno na příkladu zjištěné exekuce) by někteří z respondentů nevěděli, na koho se obrátit a řešili by danou situaci sami. V lepším případě existovalo povědomí o místních poskytovatelích a/nebo o některých z nabízených služeb, které však oslovení respondenti z různých důvodů nevyužívají.

Lidé v krizových situacích se podle jednoho názoru obecně stydí sociálních služeb využívat, obávají se nechtěné pozornosti a řečí, které je vykreslují jako neschopné danou situaci řešit.

Ti z respondentů, kteří nějakou sociální službu využívají (nebo v minulosti využili), zhruba stejně často hovořili o své pozitivní i negativní zkušenosti s jejich asistencí. Zhruba ve stejné četnosti byly zmiňovány pozitivní i negativní zkušenosti týkající se konkrétních situací, které však nemusejí nutně poukazovat na selhání těchto pracovníků, nebo nízkou kvalitu poskytovaných služeb – pro ilustraci lze uvést:

- komunikace s poskytovatelem služby vnímaná jako neefektivní (nevedoucí k uspokojivému řešení), nebo omezující se na jedno setkání
- zprostředkování výplaty dávek státní sociální podpory údajně *pouze* ve formě stravenek
- nízká výše přiznané dávky mimořádné okamžité podpory neřešící konkrétní problém
- nedostatek informací k vyřízení nároku na přiznání invalidního důchodu.

Část z těchto respondentů dále potvrdila první kontakt – schůzku s poskytovatelem, který však nevedl k další spolupráci, či k řešení problémové situace. Určitě nelze tvrdit, že převažuje nespokojenost klientů služeb plynoucí z jejich zkušenosti, nebo obecněji místních obyvatel s nabídkou služeb, jejich dostupností či informovaností. Klienti si často uvědomují spíše limity a bariéry, které jim brání v plnohodnotné účasti na životě společnosti. Tyto mohou být zcela prozaické – zmiňován byl například fakt, že Úřad práce a městské odbory ve městě Jeseník sídlí na kopci (budova Ipos) a někteří klienti s omezenou pohyblivostí se tam nedostanou, nebo jen s obtížemi. V souvislosti s komplikovanější dostupností obecně byla opakovaně tématizována potřeba automobilu pro zajištění základního fungování, návštěv lékaře apod., což pro mnohé lidi představuje praktickou i finanční bariéru a může to vypovídat o větším akcentu na terénní služby (oproti ambulantním), nebo o poptávce po dotované službě typu sociálního taxi.

Dominantní poskytovatel služeb na Javornicku realizuje 6 registrovaných sociálních služeb – terénní programy, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociální rehabilitace, terapeutické dílny, azylové domy a terapeutickou komunitu Trend (viz příloha). Respondenti se shodovali na „svérázném a striktním“ přístupu, který je uplatňován v jejich službách a který si v určitých podmínkách „dovedou představit, že to může vést některé klienty k preferenci jiných poskytovatelů“. Kritika směřovala především k striktním pravidlům uplatňovaných vůči svým klientům v pobytových službách a relativně velkým nárokům na konformitu a disciplínu u uživatelů dalších služeb, které často vedou k přerušení spolupráce ze strany klientů i poskytovatele.⁴ Tyto výhrady byly často dávány do kontrastu s relativní přístupností dalšího z poskytovatelů na Javornicku a nastavení jejich služeb, se kterým byla podle některých výpovědí snazší domluva – je zřejmé, že toto hodnocení se odvíjí od unikátní řešené situace a obtížně se srovnává s dalšími případy. Zaznamenané výpovědi klientů služeb se v tomto hodnocení nicméně shodovaly. Dominantní javornický poskytovatel byl pozitivně hodnocen především kvůli ochotě a flexibilitě v případech, kdy nikdo jiný nebyl dostupný, nebo ochotný konat – vzpomínaný byl například případ akutní asistence s opravou části zemědělského objektu v Horním Fořtu, kde přebývali v zimních měsících 3 lidé bez domova, nebo flexibilita s poskytováním potravinové pomoci v akutních případech.

⁴ Mezi vzpomínanými případy figurovalo nejčastěji vypovězení smlouvy o bydlení kvůli dluhům na nájemném, podmínce nástupu do zaměstnání (u stejného poskytovatele), nebo striktně vnímané podmínky uplatňované v bytech a ubytovacích kapacitách (např. ubytování návštěv)

V tomto kontextu bylo také často zmiňováno prvotní ověřování poskytovatelů služeb, zda s daným klientem již nepracuje jiný/druhý poskytovatel – v takovém případě spolupráci ukončovali, případně další postup závisel na domluvě zainteresovaných poskytovatelů. Ačkoliv někteří poskytovatelé byli klienty hodnoceni negativně, nemusí to nutně nic měnit na spokojenosti s využíváním konkrétních služeb či na spolupráci s konkrétními sociálními pracovníky (čehož důkazem může být jeden z „kritických“ rozhovorů, kterému byla přítomná terénní pracovnice jednoho z poskytovatelů, se kterou však byla klientka spokojena).

Na Javornicku je tento poskytovatel zároveň důležitým zaměstnavatelem v regionu nabízející pozice cílové skupině sociálně znevýhodněných a vyloučených. Současně je i důležitým subjektem nabízejícím azylové a dostupné bydlení pro stejnou cílovou skupinu, stejně jako (specificky) pro Romy, kteří čelí větším bariérám v přístupu na otevřený trh bydlením. Územně se překrývá s dalším velkým poskytovatelem, který se však tradičně orientuje na osoby ohrožené závislostí a závislé na návykových látkách (především služby kontaktního centra a následné péče), dále poskytuje služby terénního programu a sociálně-aktivizačních služeb a provozuje nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Jeseníku, Mikulovicích a Kobylé nad Vidnávkou. Působí na území celého ORP Jeseník, přičemž především na Javornicku se část respondentů pozitivně vyjadřovala k možnosti vybrat si jednoho či druhého poskytovatele - jejich služby často pozitivně hodnoceny v kontrastu s přístupem zdejšího dominantního poskytovatele. Část respondentů, se kterými jsme během mapování hovořili, poukázala na plošně nevyhovující podmínky v bydlení (nedostupné, podmíněné kaucemi/vyrovnáním dluhu za předchozí nájemníky, technicky závadné atd.) a ačkoliv někteří z nich byli v kontaktu s terénními pracovníky (či se zástupci samosprávy), jejich kompetence jim neumožňovaly danou situaci změnit (najít si více vyhovující bydlení) – jinak řečeno, reálné možnosti asistence sociálních služeb nebyly dostatečné a v žebříčku priorit byly níže, než jiné, akutnější problémy, které tito lidé řešili. Často bylo upřednostňováno hledání zaměstnání a vyhovujícího bydlení. Přesto využívají asistence poskytovatelů sociálních služeb (například při jednání s úřady, nebo v případech řešení exekucí a předlužení).

V obcích, kde je zřízena pozice terénního pracovníka (Mikulovice, Kobylá nad Vidnávkou, Javorník) jejich asistence místní obyvatelé poměrně využívají, protože jim to mnohdy umožňuje efektivněji řešit danou situaci, kontaktovat pracovníky odpovědných odborů obce atd (než např. skrze NNO, nebo vlastními silami). Zazněla však i kritika standardů poskytované asistence, která měla podle jednoho respondenta v důsledku poškodit jeho rodinu - terénní pracovník podléhá ohlašovací povinnosti a byl podle výpovědi povinen předat inkriminovanou informaci obci/policii. Šlo však izolovaný případ, který spíše poukazuje na možnou konfliktní pozici, kdy jde o střet zájmů a kompetence terénních pracovníků obcí nejsou zcela vyjasněné (což je více tématizováno v kapitole Perspektiva poskytovatelů sociálních služeb). K práci terénních pracovníků obcí byl dále mezi respondenty zaznamenán názor, že selektují klienty, kterým služby poskytují prioritně, nebo že se pomocí nedostává paušálně všem potřebným – toto hodnocení vycházelo z představy, že obec má větší zájem asistovat pouze některým skupinám obyvatel (senioři) a jiným nikoliv (Romové).

Dotazovaní respondenti - rodiče dále pozitivně hodnotili aktivity sociálního odboru Jeseník zaměřené na děti - organizaci dětských táborů, které mají dotované a se kterými jsou každoročně spokojeni.

Shrnutí

Reálná chudoba, materiální deprivace, vysoká nezaměstnanost a nevyhovující bydlení stanovují hierarchii potřeb, se kterou se nabídka sociálních služeb nemusí potkávat či ve které se jejich nabídka může ocitat v závěsu za akutnějšími problémy. Poskytovatelé si tuto situaci uvědomují a směřují své aktivity tímto směrem, což se může podílet na jejich vnímání veřejností/samosprávou jako překračování hranic vymezených sociálními službami, případně jako důvod (impuls) ke zvyšující se koncentraci sociálně vyloučených osob a prohlubování sociálního vyloučení v regionu obecně (viz dále perspektiva poskytovatelů sociálních služeb).

Dominantní pozice javornického poskytovatele sociálních služeb s jejich striktně nastavenými pravidly může mít podstatný vliv na dynamiku sociálního znevýhodnění a vyloučení, což je popisováno jak v pozitivních, tak negativních barvách. Ačkoliv jsou místně dostupné ještě služby dalšího tradičního poskytovatele, nebo zde působí terénní pracovníci obcí, může jít o problém v komplexní koordinaci přístupu k sociálnímu znevýhodnění, zvláště pokud většina samospráv v regionu deklaruje nespokojenost se způsobem, jakým tento dominantní poskytovatel realizuje svoje služby (viz kapitola Perspektiva sociálních služeb).

K několikrát popisovanému zneužívání sociálních služeb ze strany klientů má podle zástupců samospráv/poskytovatelů docházet v momentech, kdy si klient vybírá mezi nabídkou více shodných služeb a testuje hranice poskytovatelů v poskytované asistenci. Obdobná služba bývá klienty využívána i několikrát, což vede k celkovému zatěžování sítě služeb a netransparentnosti služeb poskytovaných na daném území (počty vykazovaných kontaktů, intervencí atd.). To často končí v nadměrné (sériové) péči o klienty, v umenšování vlastních kompetencí a prohlubování jejich sociálního vyloučení. Z perspektivy klientů jde však často o zcela utilitární a racionální přístup, kdy se pokoušejí vytěžit ze spolupráce maximum, bez ohledu na morálně-etická pravidla.

Perspektiva zástupců samosprávy (odpovědných odborů)

Působení neziskových organizací v obcích je vnímáno jako problematické z několika důvodů. Poskytovatelé nejsou v pravidelném kontaktu se zástupci samosprávy, častokrát se představitelé obce dozvědí o jejich působení na svém území až přeneseně, nebo od klientů, případně v situacích, kdy jde terénní sociální pracovník neziskové organizace něco vyřizovat na obec. Poskytovatelé často neusilují o větší koordinaci svých aktivit s činností obce v sociální oblasti (nebo koordinaci s činností terénního pracovníka obce), což může vést k duplicitě, nebo naopak k nevykrývání bílých míst mezi potenciálními klienty služeb⁵. Neziskové organizace si rozdělují území, na kterém poskytují své služby mezi sebou, ovšem s obcemi taková jednání nevedou. Zásadní nedostatek informací je patrný z mnohých zaznamenaných příkladů konkrétních služeb, které se představitelům obcí zdají jako na hraně (nebo za hranou) legitimacy a transparentnosti – jak popisuje jedna z respondentek (představitelka obce): „ ...já jim ten [krizový] byt pronajmu za 1200,- a oni to pak tomu klientovy dají za 15000,-, tak je taky něco špatně. A dozvíte se to po roce, dvou, od toho klienta, který za vámi přijde a řekne, že by chtěl mít smlouvu s vámi a ne s tou neziskovkou.... tady je přitom obvyklý nájem 27 Kč za metr.“

⁵ Toto hodnocení může mít základ v nepochopení/neinformovanosti o legálním vymezení fungování sociálních služeb

Bydlení je jedním z nejvíce palčivých témat, respektive je jím nedostatečná nabídka dostupného a kvalitního bydlení pro nízkopříjmovou skupinu obyvatel, specificky pro Romy. Úzce s tím souvisí nedostatek pracovních příležitostí, které by přilákaly mladé profesionály a rodiny, které často odcházejí za prací do větších center. Bytové kapacity tak často skupují soukromníci odjinud (konkrétně ve Vidnavě) a ubytovávají zde romské nájemníky – příjemce dávek hmotné nouze a inkasují vysoké doplatky za bydlení, které jim místní ÚP vyplácí. Region současně zaznamenává obecný pokles obyvatel, především v mladším produktivním věku - podle zaznamenaných výpovědí by se do regionu mladí absolventi vraceli, pokud by zde byla adekvátní nabídka pracovních příležitostí (například Vidnava disponuje množstvím volných prostor, pro které není využití). Samospráva by byla ochotná vyjít zaměstnavatelům vstříc, ale žádný subjekt ochotný zaměstnávat pouze 2-3 lidi zde není. Nedostatek dobře ohodnocené práce je po bydlení nejčastějším problémem sociálně vyloučených. Vzorek uchazečů o zaměstnání často čelí vícečetným exekucím, což je pro drobné zaměstnavatele značně administrativně náročné a rizikové. Stejnou zkušenost má obec Velká Kraš, která nabízí 20 podporovaných míst pod obcí (VPP). Podmínky nastavené Úřadem práce však neumožňují opakované zaměstnávání „již prověřených, spolehlivých osob“.

V Javorníku je pak problematika bydlení rámovaná nabídkou služeb dominantního poskytovatele sociálních služeb, který zde provozuje azylové domy (60 lůžek ve 4 bytových domech) a spekulací soukromých pronajímatelů⁶, kterým je společně vytýkáno pronajímání bytů sociálně vyloučeným osobám/rodinám, často Romům. Mezi kontaktovanými zástupci samospráv není ojedinělý názor, že tyto kapacity jsou důvodem pro zvyšující se koncentraci sociálním vyloučením ohrožených osob v regionu.

Poskytovatelé sociálních služeb se podle zástupců samosprávy často zaměřují na Romy na úkor majoritních obyvatel ohrožených sociálním vyloučením, což se setkává s kritikou ze strany samospráv. Tato perspektiva je zásadně formovaná zkušeností s jedním poskytovatelem sociálních služeb na Javornicku, například jejím podílem (společně s ASZ) na vzniku romské lokality v obci Uhelná. Kritiku sdílí i samospráva města Javorník, kteří proti údajně pro-romsky zaměřeným službám tohoto poskytovatele ostře vystupují. Na druhou stranu však pozitivně hodnotili jejich flexibilní přístup v konkrétních případech akutní potřeby, kdy byli jako jediní schopní rychle reagovat a zajistit pro klienty adekvátní pomoc.

Někteří představitelé samospráv postrádají přítomnost angažované romské organizace, se kterou by mohly spolupracovat. Vzpomínané byly 3 – 4 romské organizace, které na území v minulosti působily (Společenství Romů na Moravě⁷, Roma Vidnava, Drom), z nichž poslední jmenovaný stále v omezené míře poskytuje registrované sociální služby zdravotního poradenství. Chybějí kvalifikovaní Romové, kteří by zprostředkovali kontakt s romskou komunitou a podíleli se na řešení problémů – zástupci samospráv však nebyla zmíněna vlastní iniciativa směrem k aktivnímu hledání těchto lidí.

Romská otázka, citlivá v některých z mapovaných obcí, však v jiných obcích problémem nepředstavuje. Například v Kobylé nad Vidnávkou se podařilo zdejší lokalitu rozstěhovat do jiných objektů v obci/okolních obcích, s rodinami je v kontaktu a konkrétní situace se daří ve spolupráci s poskytovatelem sociálních služeb řešit. Přesto i zdejší NZDM je vnímané jako *romské* zařízení, k jehož provozu má paní starostka konkrétní výhrady. Ty korespondují s kritikou vůči tomuto poskytovateli obecně – velká fluktuace pracovníků, netransparentní

⁶ Dimitrij Pandadis (nabízí dále byty v Uhelné a v Bílém Potoku) pan Šumbera, pan Pokorný

⁷ Kvůli finanční ne-podpoře služby v tomto regionu bylo její poskytování v roce 2015 ukončeno (zdroj: <http://www.srn.cz>)

aktivity realizované v obci, nebo nedostatečná komunikace vůči samosprávě. Mezi poskytovateli obecně nepanuje efektivní koordinace – každý realizuje svoje projekty, které nejsou s obcí nijak těsněji provázány. Toto nastavení podle některých oslovených představitelů samospráv vede k umělému vytváření – prohlubování problémů a konfliktních situací, které by byly často jednoduše řešitelné společným setkáním, případovou konferencí, domluvou více zainteresovaných stran. Představitel jiné obce popsal situaci obdobně: „lidé se dostávají do problémů úplně zbytečně, vlastně jenom proto, že se snaží obrátit se na někoho, kdo by jim v jejich situaci mohl pomoci“.

Absentující informovanost o aktivitách terénních pracovníků a řešených případech je opakovaně se objevujícím předmětem kritiky – podle výpovědi jedné z respondentek ví o přítomnosti terénních sociálních pracovníků jen tehdy „když občas něco potřebují, nebo je nějaký problém“. Obce Mikulovice a Kobylá nad Vidnávkou řeší neuspokojivou a komplikovanou koordinaci s poskytovateli sociálních služeb zřízením pozice terénního sociálního pracovníka (zaměstnanec obce s podporou Úřadu Vlády). Tuto pozici obce hodnotí kladně s tím, že přesně vystihuje problematický aspekt terénních pracovníků neziskových organizací, tedy anonymitu a netransparentnost svého působení vůči samosprávě. Tito pracovníci tak z perspektivy obcí efektivně suplují činnost pracovníků sociálních služeb, jistě i proto, že účinně komunikují a spolupracují s dalšími institucemi – školami (místními i ZŠ speciální v Jeseníku), OSPOD, ÚP, či v případě předávání jejich klientů poskytovatelům sociálních služeb. Překračování pravomocí, o kterém hovořili zástupci poskytovatelů sociálních služeb v kontextu terénních sociálních pracovníků obcí, registrují recipročně i někteří představitelé obcí vůči sociálním pracovníkům neziskových organizací - vytýkají jim „přepečovávání“ klientů a relativizují snahu o jejich aktivizaci a navyšování kompetencí a za příklad byla dána situace, kdy sociální pracovnice omlouvá svoje klienty z práce.

Oslovení starostové a starostky obcí se dále shodovali v dostatečném pokrytí a škále služeb zaměřených na sociálně slabé a ohrožené sociálním vyloučením. Někteří dokonce zaznamenali výrazné zlepšení spolupráce za poslední rok či dva, ve Vidnavě naopak starosta není v kontaktu ani s jedním z místních. Nedostatky spatřovali především v dostupných kapacitách pobytových, odlehčovacích, sociálně aktivizačních a návazných služeb pro seniory. Zcela postrádali hospicovou terénní službu (která je však zdravotní, nikoliv sociální službou), kterou připravovala Charita, která se potýká s nedostatkem vhodného personálu pro její zajištění. Souvisejícími nedostatky (byť přímo nespadaajícími mezi sociální služby) je obtížně dostupná, nebo zcela absentující lékařská péče – chybějící praktičtí lékaři, stomatologové, bezbariérová zdravotnická zařízení, za kterými musejí pacienti dojíždět do okolních měst, kde však mají problémy s přihlašovaním skrze místní (spádovou) příslušnost.

KPSS bylo zprvu mezi některými starosty vnímané jako příležitost nastavit funkční spolupráci s poskytovateli sociálních služeb, avšak této ambice nedostálo. V současnosti je považované za *zbytečnost* a představitelé malých obcí se jednání účastní jen sporadicky, pokud vůbec.

Projekt „Domov je základ“ vycházel z objednávky obcí po zjištění potřebnosti po sociálním bydlení, k jehož podpoře se chtěli některé obce přihlásit. Současně měla intervence v oblasti bydlení pomoci odlehčit samosprávám od přetížení agendy řešící dlužníky vůči obcím a napomoci obecně k řešení bytové situace. Podle vyjádření realizátorů projektu není cílem konkurovat sociálním službám – naopak se snaží řešit vyvstalé problémy koordinovaně

s poskytovateli sociálních služeb, pokud se stejnými osobami (klienty) pracují. Primárními partnery jsou ale starostové obcí. S těmi jsou v pravidelném kontaktu a informují je o probíhajících aktivitách. Způsob realizace aktivit byl shodně kritizován napříč poskytovateli sociálních služeb (viz kapitola Vnímání obcí poskytovateli sociálních služeb).

Shrnutí

Samosprávy mapovaných obcí často nejsou v dostatečném kontaktu s poskytovateli služeb a nedochází k základní koordinaci mezi vlastními aktivitami a působením poskytovatelů služeb na jejich území. Nežádka jsou pak ve zjevné opozici vůči poskytovatelům služeb, nevnímají jejich přínos a neuznávají jejich agendu. Tuto komunikační bariéru se nedaří prolomit skrze platformu KPSS, které se výše postavení zástupci samospráv zpravidla neúčastní.

Část samospráv se staví negativně k vnímanému převažujícímu zaměření poskytovatelů služeb na Romy a postrádají adekvátní pokrytí potenciální klientely mezi ostatními (majoritními) skupinami obyvatel (např. senioři, rodiny). Zvláště na Javornicku, ale i Žulovsku panuje přesvědčení, že tento trend vede k cílené koncentraci Romů na území obcí („stěhují se za službami“).

Reakcí mnohých samospráv na absenci koordinace s poskytovateli sociálních služeb je vytvoření pozice sociálního pracovníka pod obcí, případně podpora projektů typů „Domov je základ“, které narážejí na konkrétní problémy a jsou často kritizovány poskytovateli sociálních služeb jako metodicky nepodchycené a plnící objednávku obcí, tedy ocitající se ve střetu zájmů.

Závěr a doporučení

Doporučené kroky	Adresát
<p>Potřeba revize Komunitního plánu sociálních a souvisejících služeb, včetně stanovení závazného a realistického plánu zapojení představitelů samospráv a cílové skupiny. Participace dalších stran na komunitním plánování je klíčová pro efektivní a všestranně funkční nastavení sítě sociálních služeb a neobejde se bez aktivního přístupu samosprávy, poskytovatelů a ideálně i zástupců cílové skupiny.</p>	<p>Obce – vedoucí pracovníci obcí (starostové, místostarostové, vedoucí sociálního odboru) Vedoucí pracovníci poskytovatelů sociálních služeb</p>
<p>Potřeba precizního zmapování potřeb v regionu – detailní popis potřeb cílové skupiny, zjištění kapacit a potřebnosti stávajících a chybějících sociálních služeb. Realizace by se měl ujmout subjekt s dostatečnými (zkušenostními i dalšími) kapacitami pro pokrytí celého regionu.</p>	<p>Obce Poskytovatelé sociálních služeb</p>
<p>Dosažení konsenzu mezi poskytovateli sociálních služeb, obcemi a krajem na základě výsledků detailního mapování potřeb regionu, kterým by se všichni řídili a který by zajišťoval transparentci v poskytování služeb pro všechny zainteresované strany – poskytovatele, klienty i samosprávy.</p>	<p>Obce Poskytovatelé sociálních služeb Kraj</p>
<p>Nastavení pravidelného a transparentního způsobu reportování o aktivitách pracovníků sociálních služeb na území obcí, včetně shody na nástrojích a postupech vzájemné hlubší koordinace. Souvisí to s komunitním plánováním a identifikací potřeb osob. Obce mají dle zákona 108 § 94 povinnost sdělovat kraji informace o potřebách poskytování služeb, o možnostech jejich uspokojování a dostupných zdrojích, sdělovat údaje o kapacitách potřebných pro zajištění potřeb osob – k čemuž je potřeba mít přehled nejen o aktivitách sociálních pracovníků, ale také jakých výsledků sociální služby dosahují, na jakém území pracují a s jakými problémy, situacemi, z jakých důvodů se jim pracovat nedaří.</p>	<p>Poskytovatelé sociálních služeb Obce Manažer komunitního plánování Kraj</p>

<p>Zajištění odpovídajícího a kvalitního metodického vedení sociálním pracovníkům obcí, které by měl zajišťovat/garantovat sociální pracovník ORP. Toto vzdělávání by mělo být doplněním standardního průběžného vzdělávání sociálních pracovníků uloženého zákonem. Pokud se jedná o sociální pracovníky malých obcí, tak tam by jim mohlo být doporučeno pravidelné vzdělávání (sociálním pracovníkům je uloženo zákonem) a případně doporučit jejich zařazení na úrovni např. porad, či setkávání při komunitním plánování a výměny praxe – pod záštitou pracovníka ORP Jeseník, který dle zákona 108 § 92 koordinuje poskytování služeb v území.</p>	<p>Vedoucí sociální pracovník ORP Obce zřizující pozici sociálního pracovníka</p>
<p>Podpora depistáže – aktivního vyhledávání potřebných (osob v krizové situaci), je podle některých představitelů obcí neefektivní, především pak mezi majoritním obyvatelstvem. Služby jsou vnímány jako častěji zaměřené na Romy. Potřebné se v tomto ohledu jeví postupné navýšení vhodných personálních kapacit (samosprávy i poskytovatelů služeb) pro efektivní zajištění tohoto klíčového nástroje. Zde může mít rezervy efektivní komunikace zacílení sociálních služeb, jejich možností, kompetencí, postupů a výsledků jak směrem k samosprávě obcí, tak k veřejnosti.</p>	<p>Poskytovatelé sociálních služeb Terénní pracovníci obcí</p>

Zdroje

Píbilová, Růžková (2015) Participativní průzkum potřebnosti, dostupnosti a kvality sociálních služeb pro osoby ohrožené sociálním vyloučením a sociálně vyloučené na Jesenicku (<http://www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/vyzkumy-male-a-dopadu/particip-pruzkum-potrebnosti-dostupnosti-a-kvality-soc-sluzeb-pro-osoby-ohroz-sv-a-sv-na-jesenicku/download>)

Přílohy

Přehled poskytovaných služeb jednotlivých organizací

poskytovatel	Darmoděj z.ú.	Člověk v Tísni o.p.s.	Ester z.s.
registrované sociální služby	Terénní program- Terénní programy (§ 69)	Terénní sociální práce Terénní programy (§ 69)	Terénní programy Terénní programy (§ 69)
	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (§ 65)	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (§ 65)	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (§ 65)
	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (§ 62)		Sociální rehabilitace Sociální rehabilitace (§ 70)
	Služba následné péče Služby následné péče (§ 64)		Sociálně terapeutické dílny Sociálně terapeutické dílny (§ 67)
	Kontaktní centrum Kontaktní centra (§ 59)		Azylové domy Azylové domy (§ 57)
			Terapeutická komunita Trend Terapeutické komunity (§ 68)

Darmoděj z.ú.	zařízení poskytovatele	forma poskytování sociálních služeb	cílová skupina	věková kategorie
Terénní programy	Terénní program (Lipovská 83/8, Jeseník, 790 01 Jeseník 1)	terénní	osoby bez přístřeší osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách osoby s chronickým duševním onemocněním osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy rodiny s dítětem/děťmi etnické menšiny	bez omezení věku
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (Kobylá nad Vidnavkou 53, 790 65 Žulová) Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (Lipovská 83/8, Jeseník, 790 01 Jeseník 1) Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (Hlavní 207, Mikulovice, 790 84 Mikulovice u Jeseníku 1)	ambulantní	děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy etnické menšiny	mladší děti (6 - 10 let) - starší děti (11 - 15 let) - dorost (16 - 18 let) - mladí dospělí (19 - 26 let)
Služba následné péče	Služba následné péče (Nábřeží 539/4, Jeseník, 790 01 Jeseník 1) Služba následné péče (Hlavní 198, Mikulovice, 790 84 Mikulovice u Jeseníku 1)	pobytové, ambulantní	osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách osoby s chronickým duševním onemocněním	mladí dospělí (18 - 26 let) - dospělí (27 - 64 let) - mladší senioři (65 - 80 let)
Kontaktní centrum	Kontaktní centrum (28. října 885/14, Jeseník, 790 01 Jeseník 1)	ambulantní	osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy	dorost (15 - 18 let) - mladí dospělí (19 - 26 let) - dospělí (27 - 64 let)
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (Písečná 255, 790 82 Písečná u Jeseníku)	terénní	rodiny s dítětem/děťmi	bez omezení věku

Člověk v Tísni o.p.s.	zařízení poskytovatele	forma poskytování sociálních služeb	cílová skupina	věková kategorie
Terénní sociální práce	Člověk v tísni o.p.s. (Gogolova 92/2, Jeseník, 790 01 Jeseník 1)	terénní	osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách	Služba je poskytována od 18 let.
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	Člověk v tísni o.p.s. (Gogolova 92/2, Jeseník, 790 01 Jeseník 1)	terénní	rodiny s dítětem/děťmi	bez omezení věku

Ester	zařízení poskytovatele	forma poskytování	cílová skupina	věková kategorie
Azylové domy	kontaktní místo č. 1 (Polská 492, Javorník, 790 70 Javorník u Jeseníku) Městys Bílá Voda 75, 790 69 Bílá Voda u Javorníka Uhelná 68, 790 70 Javorník u Jeseníku kontaktní místo č. 3 Uhelná 68, 790 70 Javorník u Jeseníku Školní 73, Javorník, 790 70 Javorník u Jeseníku Travná 85, 790 70 Javorník u Jeseníku Havlíčková 537, Javorník, 790 70 Javorník u Jeseníku Uhelná 82, 790 70 Javorník u Jeseníku	pobytové	osoby bez přístřeší osoby v krizi osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy rodiny s dítětem/děťmi etnické menšiny	děti předškolního věku (1 - 6 let) mladší děti (7 - 10 let) starší děti (11 - 15 let) dorost (16 - 18 let) mladí dospělí (19 - 26 let) dospělí (27 - 64 let) děti kojeneckého věku (do 1 roku)
Terapeutické komunity	kontaktní místo č. 1 (Polská 492, Javorník, 790 70 Javorník u Jeseníku) kontaktní místo č. 2 (Bílý Potok 152, 790 70 Javorník u Jeseníku) pobytová část (Polská 492, Javorník, 790 70 Javorník u Jeseníku) místo denních aktivit (Bílý Potok 152, 790 70 Javorník u Jeseníku) místo denních aktivit (Polská 492, Javorník, 790 70 Javorník u Jeseníku)	pobytové	osoby s chronickým onemocněním	mladí dospělí (18 - 26 let), dospělí (27 - 64 let)
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	kont. místo č. 1 (Polská 492, Javorník, 790 70 Javorník u Jeseníku) kont. místo č. 3 (Uhelná 68, 790 70 Javorník u Jeseníku) kont. místo č. 2 (Školní 73, Javorník, 790 70 Javorník u Jeseníku) kontaktní místo č. 4 (Bílý Potok 152, 790 70 Javorník u Jeseníku) ambulantní výkon služby (Školní 73, Javorník, 790 70 Javorník u Jeseníku) ambulantní výkon služby (Uhelná 68, 790 70 Javorník u Jeseníku)	ambulantní, terénní	oběti domácího násilí osoby v krizi osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy rodiny s dítětem/děťmi etnické menšiny	bez omezení věku
Sociálně terapeutické dílny	kontaktní místo č. 1 (Polská 492, Javorník, 790 70 Javorník u Jeseníku) rekreační komplex Červenka (Polská 578, Javorník, 790 70 Javorník u Jeseníku) terapeutická farma 1 (Zálesí 111, 790 70 Javorník u Jeseníku) výčkovná dílna (Bílý Potok 50, 790 70 Javorník u Jeseníku) terapeutická farma 2 (Travná 115, 790 70 Javorník u Jeseníku) Ekocentrum Rychleby (Bílý Potok 152, 790 70 Javorník u Jeseníku) kontaktní místo č. 2 (Bílý Potok 152, 790 70 Javorník u Jeseníku)	ambulantní	osoby s chronickým duševním onemocněním osoby s mentálním postižením	mladí dospělí (18 - 26 let) dospělí (27 - 64 let)
Sociální rehabilitace	kontaktní místo č. 2 (Uhelná 68, 790 70 Javorník u Jeseníku) kontaktní místo č. 1 (Školní 73, Javorník, 790 70 Javorník u Jeseníku) kontaktní místo č. 3 (Bílý Potok 152, 790 70 Javorník u Jeseníku) místo ambulantního výkonu (Bílý Potok 152, 790 70 Javorník u Jeseníku) místo ambulantního výkonu (Uhelná 68, 790 70 Javorník u Jeseníku) místo ambulantního výkonu (Školní 73, Javorník, 790 70 Javorník u Jeseníku) místo ambulantního výkonu (Zálesí 111, 790 70 Javorník u Jeseníku) místo ambulantního výkonu (Polská 578, Javorník, 790 70 Javorník u Jeseníku) kontaktní místo č. 1 (Školní 73, Javorník, 790 70 Javorník u Jeseníku)	ambulantní, terénní	osoby s chronickým duševním onemocněním osoby s mentálním postižením osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách rodiny s dítětem/děťmi	mladí dospělí (18 - 26 let) dospělí (27 - 64 let) mladší senioři (65 - 80 let) starší senioři (nad 80 let)
Terénní programy	kontaktní místo č. 3 (Bílý Potok 152, 790 70 Javorník u Jeseníku) kontaktní místo č. 2 (Uhelná 68, 790 70 Javorník u Jeseníku) kontaktní místo č. 4 (Polská 492, Javorník, 790 70 Javorník u Jeseníku)	terénní	osoby bez přístřeší osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy	mladí dospělí (18 - 26 let), dospělí (27 - 64 let), mladší senioři (65 - 80 let), starší senioři (nad 80 let)