



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PODROBNÁ ANALÝZA SLUŽEB SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ, JEJICH POTŘEBNOSTI A DOSTUPNOSTI

Závěrečná zpráva

září 2012

Zpracoval: LB plán, s.r.o.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Obsah

1	ÚVOD	3
2	POPIS SOUČASNÉ SITUACE V OBLASTI PORADENSKÝCH SLUŽEB V LIBERECKÉM KRAJI.....	4
2.1	Územní pokrytí a dostupnost služeb	5
2.2	Potřebnost služeb	7
2.3	Využití kapacitních možností poskytovatelů.....	10
2.4	Funkčnost spolupráce poskytovatelů poradenských služeb s dalšími subjekty, které mají vazbu na poradenské služby	12
2.5	Vliv soukromých poskytovatelů poradenských služeb na dotčenou oblast	13
3	ROZBOR UŽIVATELŮ PORADENSKÝCH SLUŽEB.....	14
4	STRUČNÝ POPIS STAVU FINANCOVÁNÍ PORADENSKÝCH SLUŽEB	14
5	ANALÝZA SILNÝCH A SLABÝCH STRÁNEK.....	15
6	SHRNUTÍ A ZÁVĚRY	17
7	TABULKOVÉ PŘÍLOHY.....	19
8	SEZNAM ZKRATEK.....	19

1 ÚVOD

Tento dokument navazuje na 1. fázi, jejímž předmětem bylo vymezení předmětu Podrobné analýzy služeb sociálního poradenství, jejich potřebnosti a dostupnosti, vyhodnocení dostupných podkladů pro její zpracování a upřesnění budoucího postupu v rámci dalších fází.

Cílem 2. fáze bylo zejména vyhodnocení zjištěných informací, dat a podkladů od poskytovatelů služeb a z běžně dostupných informačních zdrojů a naformulování popisu současné situace v oblasti odborného sociálního poradenství v členění dle struktury dohodnuté v rámci projednání v 1. fázi. Po prvotním vyhodnocení a interpretaci zjištěných dat bylo provedeno projednání s členy konzultačního týmu. Účelem tohoto projednání bylo ověřit soulad zjištění zpracovatele se zkušenostmi zástupců poskytovatelů služeb odborného sociálního poradenství. Po projednání a doplnění pracovní verze bylo možné naformulovat dílčí závěry a výroky do SWOT analýzy, které jsou součástí této další (stále ještě pracovní) verze dokumentu.

I přesto, že dílčí závěry již byly projednávány se zadavatelem a členy konzultačního týmu a jsou promítnuty do toho materiálu, stále se jedná o pracovní verzi, v které lze provádět další úpravy na základě dalšího projednávání nejen se zadavatelem, ale rovněž s týmem odborníků z oblasti odborného sociálního poradenství.

Je nutné zdůraznit fakt, že služby odborného sociálního poradenství jsou klientům poskytovány anonymně, což významně přispělo k tomu, že zpracovatel nemohl data vyhodnocovat ve větším detailu a lepším členění, než je v dokumentu uvedeno. V případě potřeby zjistit některé hlubší informace, nebo informace v jiném členění, by bylo vhodné provést cílené šetření.

2 POPIS SOUČASNÉ SITUACE V OBLASTI PORADENSKÝCH SLUŽEB V LIBERECKÉM KRAJI

Popis byl zpracován podle odsouhlasené metodiky ve spolupráci s poskytovateli, proběhla celá řada řízených rozhovorů a informace byly doplňovány rovněž prostřednictvím elektronické pošty. Pro zpracování této kapitoly byly připraveny podklady, které byly poskytnuty konkrétním poskytovatelům služeb odborného sociálního poradenství a ti na základě metodického doporučení zpracovatele analýzy poskytnuté podklady vyplnili dostupnými údaji a daty. Jednalo se o tabulku, do které poskytovatelé doplňovali zejména číselné údaje o poskytovaných službách a o svých klientech. Dalším podkladem byl dokument s okruhy doplňujících otázek, na které poskytovatelé formou slovního popisu poskytli zpracovateli analýzy další dostupné informace. Všechny využitelné informace a závěry jsou obsaženy v následujících kapitolách.

Osloveno bylo celkem 13 poskytovatelů se sídlem na území LK a 30 poskytovatelů, kteří mají sídlo mimo Liberecký kraj, ale deklarují, že jejich služby klienti z jeho území využívají. Ze všech oslovených poskytovatelů zareagovalo pouze 17, a to i přes opakované prosby a urgence zaslání požadovaných podkladů. Mezi faktory, které měly vliv na poměrně nízkou návratnost, patří jednak neochota na straně poskytovatelů, ale zejména problém s doručovacími adresami uvedenými ve veřejně dostupných zdrojích. V mnoha případech došlo i k takové situaci, že přestože se podařilo získat přesný kontakt na osobu, která měla dostatečné kompetence k vyplnění zasláných podkladů, nepodařilo se podklady pro zpracování analýzy získat zpět.

Informace v této kapitole jsou strukturovány do níže uvedených podkapitol. V rámci nich je další popis členěn podle typu poraden, od kterých zpracovatel získával podklady pro tento dokument. Jedná se o následující:

- občanská,
- manželská a rodinná
- pro seniory,
- pro osoby se zdravotním postižením (OZP),
- pro oběti trestných činů a domácího násilí,
- pro osoby, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.

V případě některých témat byl zdroj informací velmi omezený. Důvodem je skutečnost uvedená v kapitole 1 a vztahující se k anonymitě klientů, dalším důvodem je fakt, že poskytovatelé vedou svou evidenci často ve velmi rozdílné kvalitě, podrobnosti v rozdílném členění. Některé informace a data vůbec nesledují. Vzhledem k tomu, že se v mnoha případech jedná o takové informace, které není možné získat z veřejně dostupných zdrojů, měl zpracovatel velmi omezené možnosti při zpracování a byl přímo závislý na spolupráci ze strany oslovených poskytovatelů.

2.1 Územní pokrytí a dostupnost služeb

Tabulka – dostupnost typů poraden a jejich počty ve spádových územích ORP

ORP	typ poradny					
	občanské	manželské a rodinné	pro seniory	pro OZP	pro oběti	pro konfliktní osoby
Českolipsko	□	■	■■	■■■ □□□□□	■	■ □□□
Frýdlantsko	□*	□	□	□□□□□□	□	■ □□
Jablonecko	□*	■	■	■■ □□□□□□	■	■ □□□
Jilemnicko	□	■	□	□□□□□□	■	■ □□
Liberecko	■	■	■■	■■■■■■■■	■	■■■
Novoborsko	□	□	□	□□□□□□□	□	■ □□□
Semilsko	□	□	■ □	■ □□□□□□	□	□□□
Tanvaldsko	□	□	□	□□□□□□□	□	□□□
Turnovsko	□	■	□	■ □□□□□□	■	■■ □□
Železnobrodsko	□	□	□	□□□□□□□	□	□□□
další s registrovanou rozšířenou působností (pro celý kraj, ale bez provozovny v LK)	+1	0	+2	+25	+3	+10

Vysvětlivky k tabulce:

■ poradna přímo ve spádovém území ORP

□ poradna reálně dostupná v jiném ORP (v rámci Libereckého kraje)

* provozovna / detašované pracoviště

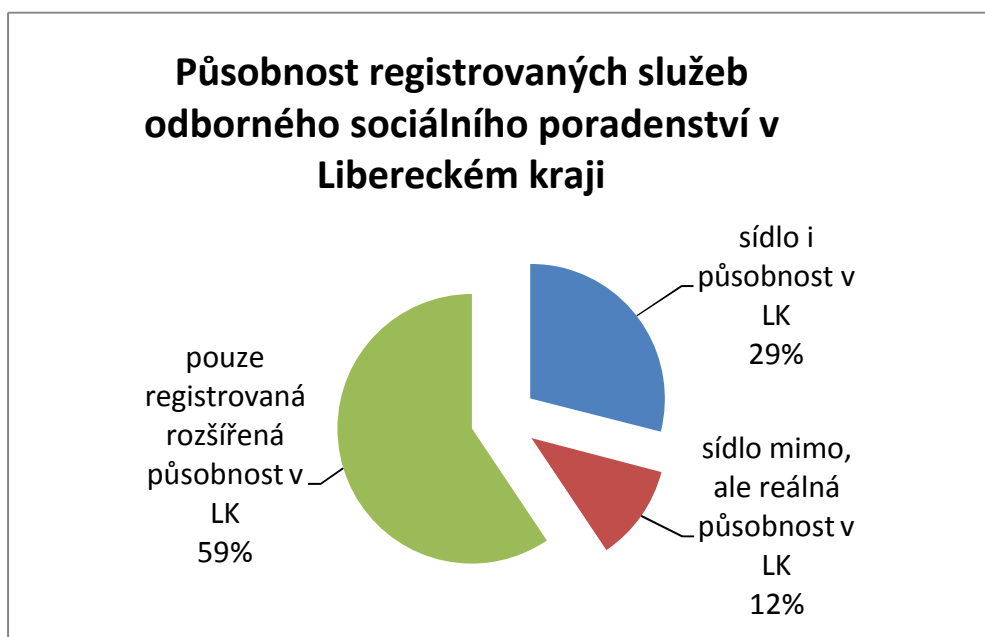
Shrnutí získaných poznatků:

- V celostátním registru poskytovatelů je pro Liberecký kraj registrováno celkem 69 služeb odborného sociálního poradenství.
- Z tohoto počtu jich pouze 20 má v LK reálné působiště.
- Z ostatních 49 služeb, které mají dle registru tzv. rozšířenou působnost (a sídlo v jiném kraji), se podařilo prokázat jejich skutečné působení v LK pouze u 8 služeb.
- Z hlediska lokalizace jednotlivých typů poraden jsou všechny typy přímo dostupné pouze v Liberci (tzn., mají zde sídlo nebo provozovnu).
- Poměrně vysoká přímá dostupnost poradenských služeb je také v dalších větších městech (Jablonec n. N., Česká Lípa, Turnov).

- Žádná poradna nemá sídlo ani provozovnu na Železnobrodsku, pouze jedna poradna je na Frýdlantsku a Novoborsku.
- Obecně lze konstatovat problém dostupnosti z odlehlých venkovských oblastí.
- Z hlediska zastoupení typů služeb jsou nejvíce rozšířeny a v území zastoupené poradny pro OZP, jejich činnost je potřebná, ale ne vždy koordinovaná.
- Informovanost – i když se udělalo dost (například v rámci komunitního plánování), stále není dostatečná (zejména v odlehlých lokalitách) ani dobře koordinovaná, dostupná a srozumitelná pro různé cílové skupiny.
- U několika poraden chybí bezbariérový přístup.

Celkově lze konstatovat, že na území kraje jsou zastoupeny všechny typy poraden. Územní pokrytí není stejnoměrné, ale je poměrně dobře přizpůsobeno poptávce (byť zjištění skutečné potřeby není možné podrobně doložit – viz kap. 2.2.). Významnou roli v území hrají přirozená spádová centra (bývalá okresní města + další větší centra jako Jilemnice, Nový Bor, Frýdlant, tj. většinou obce s rozšířenou působností). V nich jsou soustředěny poradny (ať už se jedná přímo o sídla poskytovatelů nebo provozovny), důležitou roli stále hrají služby transformované z bývalých OÚSS (zejména krajem zřizované CIPS).

V poslední době se díky probíhajícím procesům komunitního a střednědobého plánování sociálních služeb podařilo zlepšit informovanost o službách i jejich vzájemnou koordinaci, přesto je v této oblasti co zlepšovat. Celá síť poradenských služeb hraje významnou roli jako jeden z prvků prvotního „záchytu“ potřebných a velké rezervy jsou stále v zajištění komplexních a dostatečně rychlých informací pro efektivní vyřízení jejich potřeb, včetně přeměření do odpovídající služby (poradenské či jiné). K tomu je nutná vzájemná informovanost a koordinace, která by měla být zastřešena krajem v úzké spolupráci s místními aktéry v rámci KP. Součástí řešení by mělo být také vyjasnění vazeb se subjekty poskytujícími dle zákona základní poradenství (tj. úřady a ostatní poskytovatelé dalších druhů služeb).



2.2 Potřebnost služeb

Následující podkapitola obsahuje informace o potřebnosti služeb ze strany klientů. Cílem řízených rozhovorů s poskytovateli bylo získat maximum informací o tom, zda vůbec a případně jak vedou evidenci o potřebnosti jimi poskytovaných služeb, v jakém členění je možné od nich tyto informace získat. Komunikace ze strany zpracovatele analýzy probíhala pouze s poskytovateli, kteří mají službu odborného sociálního poradenství zaregistrovanou podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zjišťování nijak neprobíhalo u poskytovatelů, kteří tuto službu nemají zaregistrovanou, poskytují ji za úplaty nebo jsou jejich služby hrazené z veřejného zdravotního pojištění.

V rámci této analýzy nebylo možné ověřit skutečnou potřebnost přímo od uživatelů (stávajících i potenciálních), jediným zdrojem byly informace od poskytovatelů. Často tyto informace nejsou podloženy konkrétními čísly nebo statistikou, ale jedná se pouze o odhady pracovníků poskytovatelů, kteří přicházejí do kontaktu s uživateli služby.

Konkrétní doložení potřebnosti poradenských služeb nebylo možné získat ani ze schválených komunitních plánů, i když některá města či území se touto problematikou ve svých KP zabývají (Frýdlantsko, Podještědí,...). Většinou se ale jedná pouze o konstatování chybějících nebo hůře dostupných služeb bez potřebného podložení konkrétními údaji.

V případě potřeby dokonalejšího ověření skutečné potřebnosti služeb odborného sociálního poradenství na území LK bylo by nutné provést podrobné šetření na dostatečném vzorku obyvatel (tj. stávajících i potenciálních uživatelů).

Občanské poradny

- Malý počet poskytovatelů u tohoto typu poradny – v případě tohoto typu poradny je pro LK zaregistrován pouze jeden poskytovatel. Své sídlo má v Liberci, pracoviště v dalších obcích, kde poskytuje služby pouze v omezeném časovém rozsahu. Své služby tento poskytovatel poskytuje ambulantní formou všem cílovým skupinám, a to bez omezení věku. Podle výpovědi zástupce tohoto poskytovatele by bylo vhodné rozšíření sítě tohoto typu poradny. Toto tvrzení lze podpořit i délkou čekací doby, která je v současnosti 21 dnů.
- Vyjasnění rozhraní mezi oblastmi, které ještě patří do odborného sociálního poradenství (dle zákona 108) – na základě rozhovorů lze konstatovat, že poradenství pro některé oblasti by pravděpodobně nemělo spadat do bezplatného poradenství. Jedná se zejména o finanční a právní problematiku. V důsledku toho, že i pro tyto oblasti je poradenství poskytováno bezplatně, zvyšuje se počet zájemců a narůstá tak čekací lhůta na osobní konzultace.
- Zvyšující se poptávky po vybraných oblastech služeb (dluhové, právní, finanční poradenství) – souvisí s předchozím bodem. Po poradenství v těchto oblastech se stále zvyšuje poptávka. Podle informací od pracovnice poskytovatele to přímo souvisí s ekonomickou situací ve společnosti a s úrovní finančního a právního povědomí lidí. Při poradenství se opakovaně řeší podobná témata – osobní bankrot, podání návrhů u soudu na rozvod manželství, svěření dítěte do péče apod.

- Vedení interní statistiky o potřebách klientů – poskytovatel si vede pro svou potřebu interní statistiku dle svých vlastních pravidel. V případě potřeby hlubšího rozklíčování problematiky tohoto typu poradny lze tuto statistiku využít.
- Poptávka po službách i v dalších částech území kraje – z odpovědí na otázky jednoznačně vyplývá narůstající poptávka po službách tohoto typu poradny. Bohužel je tento nárůst zaznamenán především ve vazbě na témata, u kterých je vhodné zvažovat, zda ještě svým obsahem patří do odborného sociálního poradenství a zda je správně čerpat finanční prostředky ve prospěch tohoto typu poradenství.

Manželské a rodinné poradny

- Jediný poskytovatel v kraji – u tohoto typu poradny je v LK zaregistrován také pouze jeden poskytovatel. Jeho sídlo je v Liberci, provozovny pak v dalších obcích kraje (Turnov, Česká Lípa, Jablonec nad Nisou, Jilemnice). Své služby tento poskytovatel poskytuje ambulantní formou klientům ve třech provozovnách bez omezení věku, ve dvou jsou klienti věkově omezení (klient musí být starší 16 let).
- Zvyšující se poptávka po službách – i u tohoto typu poradny je zaznamenán nárůst poptávky. Je to patrné i z čekací doby na osobní konzultace, která se podle pracovišť pohybuje mezi 7 (Jablonec nad Nisou) až 28 dny (Jilemnice).
- Jednotná metodika sledování potřebnosti – tzv. „bodník“ - existence a používání jednotné metodiky sledování potřebnosti je dobrým předpokladem pro hlubší rozklíčování dílčích témat poradenství poskytovaného v tomto typu poraden.

Poradny pro seniory

- Kumulace služeb pro S a OZP (v některých případech) – v případě poraden pro seniory dochází ke kombinaci s poradnou pro osoby se zdravotním postižením. Tento typ poradny mají pro LK registrovaný celkem 3 poskytovatelé. Z výpovědi poskytovatelů vyplynulo, že poptávka zhruba odpovídá nabídce. Pouze jeden poskytovatel však sleduje čekací lhůtu (v případě tohoto konkrétního poskytovatele činí cca 20 dnů), další poskytovatelé tuto lhůtu nesledují.
- Ambulantní i terénní forma služeb – na rozdíl od předchozích typů poraden jsou v tomto případě služby poskytovány i terénní formou.
- Zavedená metodika sledování potřebnosti – „bodník“ - je zaveden v jiném členění než u manželské poradny, ale pouze u poskytovatelů, kteří mají registrovanou i poradnu pro OZP. Ostatní poskytovatelé pracují bez jednotné metodiky sledování potřebnosti.

Poradny pro osoby se zdravotním postižením

- Velké početní zastoupení poskytovatelů s tímto typem poradny – u tohoto typu poradny je největší početní zastoupení poskytovatelů, celkem 15, kteří odborné sociální poradenství mají zaregistrované v souladu se zákonem o sociálních službách. V této skupině se objevují poskytovatelé se sídlem v LK i mimo něj. Ti, kteří mají sídlo mimo LK, deklarují celokrajnou působnost, statisticky však nelze doložit konkrétní počet klientů z území kraj. Poskytovatelé poradenství pro OZP poskytují své služby stejným skupinám klientů. U některých je omezení věkové, u jiných jsou služby směřovány různým cílovým podskupinám (u OZP dochází k hlubšímu členění

na dílčí podskupiny, např. se zrakovým, sluchovým a jiným postižením). Pro tuto cílovou skupinu jsou služby poskytovány ambulantní i terénní formou.

- Pouze jeden poskytovatel pracuje s metodikou sledování potřebnosti – „bodníkem“. Ostatní poskytovatelé potřebnost svých služeb buď nezjišťují vůbec, nebo každý jinak podle svých pravidel. Čekací lhůty – poskytovatelé tento údaj nesledují, nebo k němu neposkytli informace. Z celkového početního zastoupení poskytovatelů pro tuto cílovou skupinu lze usuzovat, že poptávka je dostatečně pokrytá, a proto není třeba sledovat počet neuspokojených klientů z časového hlediska.

Poradna pro oběti trestných činů a domácího násilí

- Pro tento typ poradny jsou v LK zaregistrovány 2 poskytovatelé. Jeden z nich má sídlo v Liberci, druhý v Praze. Přestože poskytovatel se sídlem mimo LK deklaruje celokrajskou působnost, neposkytl informace o klientech z území kraje.
- Forma poskytovaných služeb – poskytovatel se sídlem v LK poskytuje služby pouze ambulantní formou, druhý poskytovatel uvádí i formu terénní a kromě dvou provozoven pro klienty bez omezení věku.
- Čekací lhůta – u poskytovatele se sídlem v LK je čekací doba sledována a pohybuje se v rozmezí 7 – 28 dnů. Mimoliberecký poskytovatel uvádí nulovou čekací lhůtu.

Poradny pro osoby, jejich způsob života může vést ke konfliktu se společností

- Tento typ poradny uvádí celkem 9 poskytovatelů, z toho dva poskytovatelé mají sídlo mimo LK. Své služby poskytovatelé poskytují různým cílovým i věkovým skupinám klientů, a to pouze ambulantní formou.
- Čekací lhůta – přestože se pohybuje v rozmezí 7 – 60 dnů (nejdelší čekací lhůtu uvádí poskytovatel se sídlem mimo LK) poskytovatelé uvádějí, že nabídka odpovídá poptávce.
- Pouze jeden poskytovatel si vede podrobnou evidenci o klientech, z které lze získat podrobnější informace o poskytovaných službách.

Společné téma

- Chybí zpětná vazba klientů - o kvalitě a kapacitách návazných služeb, kam poskytovatelé odborného sociálního poradenství posílají své klienty. Poskytovatelé uvádějí, že nemají problém s výběrem navazujících služeb, kam své klienty poslat v případě potřeby. Ale již nedostanou zpětnou vazbu o tom, zda klienti byli uspokojeni, nebo byli odesláni k jinému poskytovateli nebo jejich potřeby nakonec nebyly uspokojeny vůbec.

2.3 Využití kapacitních možností poskytovatelů

Posuzování kapacit poradenských služeb a jejich využití je z několika důvodů velmi problematické. Mezi tyto důvody lze zařadit:

- U mnoha poraden jsou v registru poskytovatelů neaktuální nebo nerelevantní údaje o kapacitě.
- Větší počet poraden poskytuje služby několika typů pro více různých cílových skupin a není možné jejich oddělené posouzení.
- Za skutečnou kapacitu je většinou vydáván aktuální výkon (za poslední rok).
- Velmi obtížně lze proto stanovit a posoudit procento využití kapacity.
- Problém je již ve fázi sledování a vykazování počtu intervencí, u některých typů poraden také s definicí 1 intervence.

Přehled kapacit, které bylo možné zjistit u jednotlivých poraden je uveden v tabulkových přílohách.

Celková kapacita poradenských služeb v Libereckém kraji (s přihlédnutím k výše uvedeným problémům se zjišťováním dat) je cca 31 tisíc intervencí za rok.

Procento využití kapacit lze se značnou mírou nepřesnosti odhadnout těsně pod 100% hranicí. Většina poraden deklaruje naplněnost svých kapacit, určité rezervy byly vykázány pouze v některých poradnách pro osoby se zdravotním postižením.

Ze sledování údajů od roku 2010 vyplývá trend mírného nárůstu kapacit i skutečných výkonů služeb v posledních třech letech.

Občanské poradny

Poradenské služby tohoto typu pokrývá v Libereckém kraji prakticky pouze jediný poskytovatel („D“ občanské sdružení). Poradna má sídlo v Liberci, zajišťuje služby pro celý kraj, služby odborníků jsou zajištěny také v Jablonci nad Nisou a ve Frýdlantu.

Skutečná kapacita poradny je cca 1600 intervencí za rok (dle registru 1400), v posledních 3 letech je kapacita víceméně naplněna (došlo k navýšení kapacity o cca 30%). Velký nárůst klientů je sledován především v oblasti dluhového poradenství. Čekací doba je poměrně dlouhá, zvýšení kapacity by pomohlo k jejímu zkrácení a tím i ke zlepšení (zrychlení) poskytovaných služeb pro klienty.

Další poskytovatel (Centrum Paraple) má sídlo v Praze a nehraje z hlediska nabídky kapacity pro občany LK významnou roli. Z dostupných informací vyplývá, že pro klienty z LK bylo poskytnuto v uplynulých letech pouze několik intervencí za rok (konkrétně 9 intervencí v roce 2011).

Manželské a rodinné poradny

Tento typ (manželské a rodinné poradenství) poskytuje na území kraje jediný subjekt (Centrum intervenčních a psychosociálních služeb LK) a to v 5 střediscích, která rovnoměrně

pokrývají celý kraj. Stejně poradny tohoto poskytovatele působí také v oblasti poradenství pro oběti trestných činů a domácího násilí a poraden pro osoby, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Porovnání kapacit a dalších číselných údajů je proto možné provést pouze společně.

Celková skutečná kapacita (odpovídající reálnému výkonu služeb) poraden v rámci CIPS je více než 18 tisíc intervencí za rok (dle údajů registru je kapacita ale pouze 13.679 intervencí). Tento aktuální stav (předpoklad pro rok 2012) znamená zhruba 10% nárůst kapacity ve srovnání s rokem 2010. Uvedená čísla zahrnují všechny cílové skupiny a typy poskytovaných služeb (manželská a rodinná, pro oběti, pro konfliktní osoby).

Poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí

Tento typ poradenství poskytuje na území kraje kromě CIPS ještě jeden poskytovatel, a to Bílý kruh bezpečí, který má zřízenou pobočku v krajském městě Liberci. Jeho kapacita je naplněna, je však značně omezena nabídkou provozní doby. Další údaje nebylo možné ověřit.

Poradny pro osoby, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností

Vedle CIPS působí na území kraje dalších 6 poskytovatelů tohoto typu poradenských služeb. Jejich celková kapacita je cca 2.500 intervencí za rok a je naplněna. Za významné lze označit specializované poradenství v oblasti závislostí (ADVAITA, 1.200 intervencí, více než 300 aktivně evidovaných klientů). Důležité je také doplnění sítě v dalších spádových centrech (Frýdlantsko – poradna zřizovaná městem Frýdlant, Novoborsko – CpZP, Turnov – REP), kde jsou kapacity zcela naplněny a bylo by potřebné jejich rozšíření.

Poradny pro seniory

Posoudit využití kapacit pouze pro tento typ poraden není možné.

V kraji působí pouze jedna poradna specializovaná výlučně pro cílovou skupinu seniorů (Židovská obec) s plně využitou kapacitou 20 klientů, počet intervencí není sledován.

Ostatní poskytovatelé, kteří dle registru deklarují služby pro seniory (konkrétně všechny provozovny Centra pro zdravotně postižené LK a CIPS Česká Lípa) poskytují poradenské služby pro více cílových skupin, zejména není možné oddělit poradenství pro seniory od poradenství pro osoby se zdravotním postižením. Z hlediska posouzení číselných údajů jsou proto zahrnuti v dalším posuzovaném typu poradny.

Poradny pro osoby se zdravotním postižením

Z hlediska kapacit i výkonů se jedná o nejrozšířenější typ poraden. Na území kraje reálně poskytuje registrované poradenské služby pro OZP celkem 8 subjektů ve 14 provozovnách, umístěných ve spádových městech.

Celková kapacita těchto poradenských subjektů je cca 8 tisíc intervencí za rok, z toho asi 5 tisíc ambulantní formou a 3 tisíce v terénu. Dle registru je tento součet dokonce ještě o něco

vyšší, kvalita a aktuálnost kapacitních údajů z registru je ale (jak bylo již výše uvedeno) velmi problematická.

Největším poskytovatelem je Centrum pro zdravotně postižené LK. Tento subjekt má své provozovny ve čtyřech spádových městech, má v aktivní evidenci 1865 klientů a nabízí největší kapacitu poradenských služeb pro širokou škálu dílčích cílových podskupin uživatelů. Při porovnání skutečných výkonů služeb a kapacit uvedených v registru vychází teoreticky volná kapacita (cca 30%) a to zejména v Semilech a v České Lípě.

U většiny dalších poskytovatelů tohoto typu poradenských služeb je uváděná kapacita také naplněna (u některých se ale nepodařilo skutečná čísla ověřit). Výjimkou je Hospicová péče Sv. Zdislavy, kde dochází k navyšování kapacity služeb i jejich výkonů (od roku 2010 cca o 34%).

Posuzování využití kapacit u tohoto typu poraden je problematické mimo jiné z důvodu rozdílů v poskytování pomoci různým skupinám OZP (různé typy postižení apod.) a také charakteru poskytovaných služeb. Některé poradny vykazují převahu jednorázových (prvotních) konzultací ve srovnání s opakovanou dlouhodobější pomocí. Z toho lze odvodit, že plní funkci prvního „záchytu“ klientů a jejich nasměrování k další odborné (specializované) pomoci.

2.4 Funkčnost spolupráce poskytovatelů poradenských služeb s dalšími subjekty, které mají vazbu na poradenské služby

Z rozhovorů s poskytovateli a z dalších dostupných zdrojů informací vyplynuly následující poznatky, okruhy problémů a náměty k řešení do budoucna:

- Nebyly shledány zásadní překážky ve spolupráci s dalšími subjekty.
- Síť odborných sociálních poraden je jednou ze součástí celého systému sociálních a zdravotních služeb, proto je návaznost a spolupráce velmi důležitá. Všechny poradny zařazené do sítě (financované z veřejných zdrojů) by měly být schopné plnit (mimo své odborné funkce) také roli „záchytných bodů“ pro potřebné osoby a zajistit jejich rychlé nasměrování k odpovídající službě.
- Jako poměrně dobře fungující je hodnocena spolupráce poraden se subjekty poskytujícími základní sociální poradenství dle zákona č. 108 (úřady, poskytovatelé jiných druhů sociálních služeb).
- Dobrá a potřebná je spolupráce poraden v rámci jejich specializovaných asociací (Asociace občanských poraden, apod.).
- Ke zlepšení kvality služeb pro klienty (včetně zrychlení jejich cesty za skutečně potřebnou službou) by pomohla koordinovaná výměna a aktualizace informací mezi dotčenými subjekty, a to zejména mezi navzájem navazujícími službami.
- Zlepšená informovanost a osvěta se projevuje v těch městech / území, kde je aktivní a dobře fungující proces komunitního plánování.
- Obecně je sledován zájem o rozšíření služeb odborného sociálního poradenství ze strany obcí, ovšem bez vlastního finančního podílu.

- Za problémovou oblast lze označit spolupráci poraden pro osoby se zdravotním postižením a zdravotnických subjektů, a to při vyřizování žádostí o kompenzační pomůcky (poradny často suplují činnost lékařů nebo VZP).
- Rezervy jsou ve spolupráci s některými specializovanými subjekty, například s poradnou pro léčbu závislostí na tabáku.
- Problémem jsou pro některé specifické cílové skupiny uživatelů nedostačující kapacity návazných zdravotnických služeb – například psychiatrických ordinací.
- Chybí také některé návazné sociální služby, zejména pro seniory – denní stacionář, odlehčovací služby (Českolipsko, Semilsko), hospic (Liberec).

2.5 Vliv soukromých poskytovatelů poradenských služeb na dotčenou oblast

- Poskytovatelé nepocítují vliv soukromých poskytovatelů poradenských služeb. Existence těchto soukromých subjektů je považována za vhodný doplněk sítě služeb, kde je poradenství poskytováno bezplatně.
- U některých typů služeb existuje spolupráce mezi registrovanými a soukromými poradnami (např. klientům odborné poradny je zprostředkován kontakt na specializovanou soukromou poradnu).
- Pomoc v oblasti dluhového poradenství ze strany soukromých subjektů (placené služby) je mnohdy nedostatečná a nekvalitní. Klienti jsou v některých případech z občanské poradny předáni komerčním subjektům, které jim mohou v této oblasti profesionálně pomoci, ale klienti se velmi často vracejí zpět bez vyřešení problému.
- Jako téma k diskusi se nabízí otázka ochoty klientů platit za poradenské služby a nastavení témat, okruhů, problémů, které by ještě měly být předmětem sítě poskytovatelů bezplatného poradenství, a které by již mohly být za úhradu. Pravděpodobně dochází k souběhu totožných služeb, které jsou v případě registrovaných poskytovatelů bezplatné a u poskytovatelů, kteří nejsou registrováni podle zákona o sociálních službách, jsou poskytovány za úhradu. Samostatnou kategorií tvoří poradenské subjekty, které své služby mají hrazené v rámci veřejného zdravotního pojištění.

3 ROZBOR UŽIVATELŮ PORADENSKÝCH SLUŽEB

Snahou zpracovatelů bylo získat co nejvíce informací nejen o počtech, ale také o struktuře uživatelů poradenských služeb. Z provedených rozhovorů a vyhodnocení dostupných informací není možné provést komplexní rozbor, údaje jsou neúplné. Je to způsobeno tím, že buď nejsou sledovány vůbec, nebo se velmi liší podle poskytovaného typu poradenství, často jsou rozdíly i mezi jednotlivými poradnami jednoho typu. Dále jsou uvedena dílčí zjištění.

- Počty klientů jsou problematicky vyhodnotitelné (některé poradny poskytují více typů poradenských služeb)
- Důvody návštěvy klientů v poradně – od poskytovatelů se podařilo získat poměrně málo odpovědí nebo byly nekonkrétní a proto je nelze souhrnně vyhodnotit. Číselníky („bodníky“) činností využívají pouze jednotliví poskytovatelé a navzájem se metodicky liší, proto není možné porovnání. To platí pro oblast občanského poradenství, manželského a rodinného, pro OZP i pro osoby, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.
- Mezi důvody návštěv klientů jsou i takové, které jsou na pomezí odborného sociálního poradenství dle zákona 108 (finanční poradenství, vyřizování některých žádostí za klienty, příprava konkrétních právních dokumentů a úkonů, apod.).
- Územní původ klientů je evidován pouze u některých poskytovatelů, není možné provést komplexní porovnání.
- Časová dostupnost služeb (provozní doba) je odvislá od kapacitních a časových možností odborných pracovníků poraden, ale většinou odpovídá potřebám (podle názoru poskytovatelů).
- Čekací lhůty nejsou sledovány u všech služeb, není sledován ani jiný ukazatel, podle kterého by bylo možné porovnat spokojenost klientů s časovou dostupností služeb.
- U čtyř poraden přesahují čekací lhůty 20 dnů (maximum z odpovědí je 60 dnů), což lze označit za nevyhovující hodnoty.

4 STRUČNÝ POPIS STAVU FINANCOVÁNÍ PORADENSKÝCH SLUŽEB

Přestože součástí této analýzy není podrobný rozbor financování poradenských služeb, považujeme za potřebné zdůraznit některé zásadní poznatky, které vplynuly z prověřovaných zdrojů informací, zejména z rozhovorů s poskytovateli služeb.

- Celkový nedostatek finančních prostředků pro sociální služby.
- Nemožnost úhrady ze strany uživatelů (ani částečné) vzhledem k jednoznačnému zařazení poradenských služeb dle zákona č. 108.

- Vývoj nákladů – od roku 2010 mírný nárůst celkových nákladů (cca 8%).
- Struktura zdrojů příjmů – trvalý trend poklesu podílu financování z dotací MPSV (od roku 2010 cca 21%).
- Významně klesá také podíl spolufinancování ze strany měst a obcí.
- Problém klíčování nákladů na poradenství u poskytovatelů s více druhy služeb.
- Liší se data od poskytovatelů a z krajské evidence (někdy dost podstatně) – to by měla řešit specializovaná analýza, aby bylo možné například porovnání jednotkových nákladů apod.

5 ANALÝZA SILNÝCH A SLABÝCH STRÁNEK

Pro shrnutí získaných poznatků byla použita zjednodušená metoda SWOT analýzy. Jako podklad pro diskusi s týmem konzultantů byl vytvořen přehled zásadních kladných / záporných bodů vyplývajících z posouzení stavu poskytování služeb odborného sociálního poradenství v Libereckém kraji. Zjištěné poznatky a konstatování z předchozích kapitol byly pro další využití přehledně zařazeny do následujících výroků v podobě dvousloupcové tabulky plus / minus. Tabulka tedy obsahuje jednak shrnutí pozitivních podnětů (pro formulaci silných stránek a příležitostí), jednak výběr zásadních problémů a negativ (pro formulaci slabých stránek a ohrožení).

+	-
klady, silné stránky, příležitosti	problémy, slabé stránky, hrozby
zastoupení všech základních typů poraden v kraji	všeobecný nedostatek finančních prostředků pro sociální služby
síť služeb pro seniory a OZP (dobré územní pokrytí, dostatečná nabídka i pro různé cílové podskupiny OZP)	špatná dostupnost poraden z odlehlejších venkovských oblastí
převažující dobrá spolupráce poraden s navazujícími službami (dostatečná nabídka služeb, kam mohou přejít klienti z odborných sociálních poraden)	nedostatečná informovanost v odlehlejších lokalitách a pro některé specifické cílové skupiny (sluchově, zrakově postižení, apod.)
relativně dobrá dostupnost služeb v krajském městě a dalších spádových městech	nejasné rozhraní mezi základním a odborným sociálním poradenstvím
koordinace a zlepšená informovanost v rámci procesu komunitního plánování (mezi poradnami i s dalšími aktéry)	nemožnost úhrady vybraných úkonů ze strany uživatelů poradenských služeb (vyplývá z platné legislativy)

celokrajská struktura středisek CIPS a CpZP	neochota většiny obcí podílet se na financování poraden
spolupráce v rámci odborných asociací poraden	velký počet služeb s registrovanou rozšířenou působností pro LK, které zde ale reálně služby neposkytují
možnost zavedení terénní formy poradenství jako součást komunitní práce v obtížněji dostupných lokalitách	málo pokrytá území (Železnobrodsko, Tanvaldsko, Frýdlantsko)
ochota kraje i poskytovatelů zkvalitňovat síť služeb sociálního poradenství	obtížná porovnatelnost poraden různých typů díky neexistující společné metodice sledování a evidence klientů
zavedení možnosti úhrady uživatelů u vybraných výkonů	nekonkrétnost opatření týkajících se poradenských služeb v komunitních plánech
	využívání kapacit (a financí) pro oblasti na pomezí odborného sociálního poradenství
	nedostatečná kapacita, špatné územní pokrytí a rostoucí potřebnost občanských poraden
	nekoordinovanost některých služeb pro OZP
	nejasné rozhraní mezi poradenstvím a půjčováním kompenzačních pomůcek
	chybějící informace k potřebnosti a dostupnosti služeb od uživatelů
	neochota některých subjektů poskytnout informace pro analýzu
	dlouhé čekací lhůty (zejména u občanských, manželských a rodinných poraden)
	nedostatečná zpětná vazba od některých navazujících služeb
	nedostatek některých navazujících druhů sociálních a zdravotních služeb (viz kapitola 2.4)

6 SHRnutí A Závěry

Na základě zpracování všech získaných informací a podkladů týkajících se odborného sociálního poradenství od zřizovatelů a poskytovatelů těchto služeb a po vyhodnocení situace v této oblasti byly všechny pracovní výstupy předkládány k projednání členům konzultačního týmu. Cílem projednání bylo získat zpětnou vazbu k formulovaným konstatováním a závěrům. Na základě závěrů vzešlých z těchto projednání byly vždy provedeny úpravy pracovních materiálů a byly dále doplňovány rozšiřující a doplňující informace.

Očekáváním zpracovatele byla vyšší návratnost odpovědí od poskytovatelů oslovených v rámci šetření zacíleného na služby odborného sociálního poradenství. Právě nízká návratnost a poměrně malá ochota ke spolupráci ze strany poskytovatelů byly důvodem k tomu, že některé závěry bylo možné formulovat v poměrně obecné rovině. Pokud by zadavatel této analýzy v budoucnu potřeboval podrobnější informace, bude nutné realizovat cílené šetření mezi vybranými skupinami respondentů za účelem získání rozšiřujících informací ke konkrétním tématům oblasti odborného sociálního poradenství. Další takovou cílovou skupinou respondentů by mohli být potenciální uživatelé těchto služeb. V rámci zpracování této analýzy nebyl finanční ani časový prostor na provedení podrobnějšího sociologického šetření mezi stávajícími i potenciálními uživateli služeb odborného sociálního poradenství. Vzhledem k anonymitě, s kterou jsou služby odborného sociálního poradenství poskytovány, nebylo možné ani částečně pracovat s klienty poraden a pokusit se od nich získat další informace. Zejména takové, které by se týkaly názoru klientů na dostupnost a potřebnost služeb. Proto je třeba zdůraznit, že všechny závěry a doporučení uvedená dále jsou formulovány na základě informací od poskytovatelů služeb odborného sociálního poradenství, doplněné o zkušenosti pracovníků krajského úřadu, obcí a vlastních poznatků zpracovatelů.

Závěry

Po vyhodnocení všech relevantních vstupů lze konstatovat následující závěry:

- **Základní pokrytí** kraje všemi **typy poraden** je **dobré** a v tomto ohledu je postačující jejich udržení.
- Jako vhodná se jeví další **podpora vzájemné informovanosti** mezi poskytovateli, ale i dalšími aktéry (např. v rámci procesů komunitního plánování). K vyšší informovanosti o službách odborného sociálního poradenství by mohlo přispět aktivnější zapojení lékařů, zástupců obecních samospráv a dalších.
- Velkou příležitostí je možnost realizace **terénní formy poradenství**, a to zejména v odlehlejších lokalitách kraje jako součást komunitní práce v území. Došlo by tím také k potřebnému posílení základní, záchytné poradenské sítě. Díky jejímu působení by mohlo dojít k tomu, že by „lehčí“ případy byly ošetřeny včas, již v počáteční fázi rozvoje potenciálního problému, a z toho důvodu by došlo k eliminaci dalších rizik.
- Tématem k řešení zůstává územní **rozložení pracovišť** odborného sociálního poradenství. To by mohlo být zkvalitněno v přímé vazbě na předcházející bod. Je

velmi problematické zřizovat pracoviště v **odlehých částech** území kraje. Ale právě v nich se projevují některé velmi specifické problémové okruhy, s nimiž odborné sociální poradenství pracuje. Jedná se např. o dluhové poradenství, o poradenství v oblasti práva a financí.

- Diskutabilní zůstává, zda všechny **okruhy poradenství** (viz výše uvedený bod), mají být předmětem služeb sociálního poradenství. Zpracovatel se domnívá, že by bylo vhodné se pokusit **hledat rozhraní** mezi těmi službami, které ještě lze považovat za sociální služby (plně financované z veřejných zdrojů) a které již spadají do sféry komerčně poskytovaných služeb. Řešení tohoto problému by mělo přímý vliv rovněž na čekací lhůty u některých poskytovatelů.
- Vzhledem k očekávaným změnám v systému financování lze předpokládat, že bude třeba vyvinout větší tlak a pokusit se o větší motivovanost **obcí** aktivně **se podílet** na **zajištění** poradenských služeb. A to buď přímým finančním podílem, nebo jakoukoliv jinou přijatelnou formou, která by vytvořila podmínky pro rozšíření poradenských služeb zejména v méně dostupných lokalitách, ale i tam, kde poptávka po poskytovaných službách narůstá.
- Velká pozornost by měla být věnována **poskytování finančních dotací poskytovatelům** služeb odborného poradenství, kteří **nemají sídlo ani reálnou provozovnu v LK**, ale deklarují, že své služby klientům kraje poskytují. Z analýzy vyplývá, že převážná část těchto poskytovatelů fakticky služby klientům z Libereckého kraje neposkytují.
- **Kompenzační pomůcky** – vzhledem k legislativě není jednoznačné rozhraní mezi službami poradenskými a půjčováním kompenzačních pomůcek pro OZP. Půjčování je dle zákona součástí odborného sociálního poradenství, nelze však poskytovat za úhradu. Proto je formálně řešeno využitím jiného subjektu, který je však přímo provázán (věcně, personálně i ekonomicky) s poradnou.
- Obecně lze konstatovat, že je **dobrá spolupráce mezi poskytovateli** poradenských a dalších, navazujících služeb. **Nedostatek** však byl zaznamenán u **denních stacionářů, hospice a odlehčovacích služeb**. V tomto směru zpracovatel dostal upozornění na nedostatečnou kapacitu těchto služeb.

Další doporučení pro další období

- Přizpůsobit síť pracovišť odborného sociálního poradenství ve vazbě na nastavení základní sítě sociálních služeb v Libereckém kraji (výstupy další aktivity projektu IP3).
- Zavést systém financování poradenských služeb ve vazbě na realizaci Klíče financování a s ohledem na skutečnou působnost poskytovatelů na území kraje (nepodporovat služby prokazatelně nepůsobící v LK) a na oprávněnost financování některých výkonů, poskytovaných v rámci odborného poradenství (zejména rozšířené finanční nebo právní poradenství, apod.).
- Modifikovat síť základního poradenství jako předstupeň a „filtr“ před vstupem klienta do sítě odborného sociálního poradenství, zajištění vzájemné provázanosti a koordinace poskytování základního a odborného sociálního poradenství.

- Zvýšit podporu a rozšíření terénních forem poskytovaných poradenských služeb.
- Věnovat zvýšenou pozornost typům poraden s největším nárůstem počtu klientů (občanské poradny a poradny pro osoby, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností).
- Pro doplnění chybějících informací a ověření skutečné potřeby realizovat samostatné sociologické šetření mezi stávajícími i potenciálními uživateli služeb odborného sociálního poradenství se zaměřením na specifické cílové a věkové skupiny, včetně územního rozložení.
- Využít koordinovaného sběru informací o službách v rámci Datového centra sociálních služeb Libereckého kraje k pravidelnému srovnání poradenských služeb.

7 TABULKOVÉ PŘÍLOHY

Jako příloha této pracovní verze jsou zařazeny pracovní verze tabulek, obsahující přehled zjištěných dat a informací o jednotlivých službách.

Tištěná verze dokumentu obsahuje:

- souhrnný přehled služeb registrovaných v LK (s rozlišením skutečné působnosti)
- 6 tabulek, vždy pro příslušný typ poradenských služeb.

Elektronická verze obsahuje 1 soubor se sedmi listy, tj. celkový přehled a dále členění podle typu poradenské služby.

Upozornění: některé služby konkrétních poskytovatelů jsou uvedeny ve dvou nebo více tabulkách vzhledem k tomu, že není možné oddělit jejich sledování (například CIPS poskytuje služby manželské a rodinné poradny, pro seniory, pro oběti i pro konfliktní osoby).

8 SEZNAM ZKRATEK

CIPS	Centrum intervenčních a sociálních služeb
CpZP	Centrum pro zdravotně postižené
KP	komunitní plánování
LK	Liberecký kraj
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
ORP	obec s rozšířenou působností
OÚSS	Okresní ústav sociálních služeb
OZP	osoby se zdravotním postižením
S	senioři
SWOT	metoda, jejíž pomocí lze identifikovat, silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby spojené s určitým projektem, záměrem
VZP	Všeobecná zdravotní pojišťovna