



ZÁPIS Z PRACOVNÍ SKUPINY NA TÉMA:

INFORMOVANOST O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH A POMOCI

V NÁROČNÝCH ŽIVOTNÍCH SITUACÍCH

Název projektu	Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb města Beroun a spádového území 2019 – 2023
Číslo projektu	CZ.03.2.63/0.0/0.0/16_063/0006548
Přítomni	Viz prezenční listina
Datum a čas	15. 11. 2018, 9:00 – 11:00 hodin
Místo konání	Klub důchodců Beroun - U Kasáren 813, Beroun - 1. patro
Facilitace PS	Martina Macurová (CPKP střední Čechy)

ÚVOD

- Koordinátorka komunitního plánování Iva Ludvíková přivítala účastníky pracovní skupiny (dále PS). Předala slovo Martině Macurové z CPKP, která účastníky seznámila s účelem pracovní skupiny a tématy pro diskuzi:
- Mají obyvatelé i příslušné organizace na Berounsku dostatek informací o možnostech pomoci, podpory a péče v náročných životních situacích?
- Kdo/jaké instituce se do informování zapojují? Jakým způsobem?
- Jaké prostředky a informační kanály jsou využívány? Děje se tak v dostatečné míře a vhodné podobě?
- Zohledňuje informování specifika konkrétních cílových skupin (např. senioři, osoby se zdravotním postižením, rodiny s dětmi, mládež) a je forma předávání informací odpovídající potřebám těchto skupin obyvatel?
- Je stávající stav vyhovující? Pokud ne, jak informovanost zlepšit?
- Je vyhovující stávající podoba Katalogu sociálních služeb? Pokud ne, jak ho vylepšit?



Následovalo stručné shrnutí:

KOHO CHCEME INFORMOVAT?

- starosty, politiky
- pracovníky obcí
- odborníky z návazných služeb
 - zdravotníky
 - pedagogický personál
- kolegy z ostatních sociálních služeb (dále SSL)
- klienty, zájemce o služby
 - různé věkové skupiny
 - občany s různými kompetencemi/schopnostmi
- občany, osoby blízké
- pečující

JAKÝMI PROSTŘEDKY INFORMUJEME V SOUČASNÉ DOBĚ?

- Katalog sociálních služeb
- Letáky poskytovatelů sociálních služeb a dalších organizací
- Obecní tisk – např. v Berouně Radniční list
- Webové stránky města Beroun: elektronický katalog SSL: www.socialnisluzby-beroun.cz
- Webové stránky jednotlivých poskytovatelů služeb a dotčených institucí
- Webové stránky obcí
- Osobní kontakt
- Akce pro veřejnost; akce se zaměřením na sociální oblast

Dále následovala diskuze nad jednotlivými informačními prostředky a možnostmi jejich zefektivnění/většího zacílení:

KATALOG SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Komu je katalog určen?

- V průběhu celého jednání PS byla tato otázka diskutována. Ze strany projektového týmu byl prezentován názor, že je katalog určen primárně pro odborníky, odbornou veřejnost. Toto však nevylučuje, že katalog mohou využívat také zájemci o služby, klienti atd. Bude se ale jednat pouze o určitou část těchto občanů, které můžeme nazvat jako tzv. „informované“. Není zcela reálné, aby katalog byl srozumitelný všem - jak pro odbornou veřejnost, tak pro osoby, které by



vyžadovaly jednoduché informace, jinak koncipované než v katalogu. Zaměření se na tzv. „všechny“ může snižovat informační hodnotu katalogu.

- Dále zaznělo, že návrh katalogového listu je formulován v navržené podobě **jednoduše**, nejsou zde uvedeny odkazy na paragrafy apod. a speciální terminologie je zároveň vysvětlena i laicky. To zvyšuje pravděpodobnost, že se v katalogu vyzná nejen odborník, pro kterého by byl katalog primárně určen.
- Z diskuze vyplynulo, že stávající katalog v praxi využívají jak odborníci, ale také i zájemci o pomoc či sociální službu, kteří se v něm dokáží orientovat. Což potvrzuje výše uvedený plán jeho pojetí.
- V rámci diskuze byly prezentovány názory, které zohledňovaly spíše potřeby klientů či občanů hledajících pomoc.

Struktura a přehlednost katalogu

- V rámci diskuze došlo ke shodě, že je účelné zachovat **tištěnou podobu katalogu**. Pozn. elektronická podoba katalogu existuje na výše zmiňovaných webových stránkách: www.socialnisluzby-beroun.cz a návrh je zachovat i elektronickou verzi.
- Mezi účastníky došlo ke shodě, že by měl být katalog **přehledný** a jednoduše formulovaný, základem je přehledná grafika.
- Návrh katalogového listu (obsahu) byl zaslán účastníkům e-mailem před jednáním PS. Došlo k jeho stručnému představení.
- V návrhu katalogového listu/katalogu je ke zvážení:
 - Neuvádět provozní dobu.
 - Neuvádět konkrétní kontaktní jména.
 - Neuvádět e-mailové adresy vztahující se ke konkrétnímu člověku.
 - Uvádět obecný kontakt.
 - Nepoužívat fotografie.
 - Ne/používat loga poskytovatelů – převažoval názor loga používat.
 - Ne/používat ikony pro životní situace, případně snížit jejich počet.
 - Struktura a řazení jednotlivých částí.
 - Při jednání PS nezaznělo, ale v rámci zápisu doplněno: Ke zvážení jak uvádět SSL a návazné služby. Oddělovat je/neoddělovat? Pouze označit, kdy se jedná o SSL? Kde je hranice pro návaznou službu, která by měla být v katalogu uvedena?
- Proběhla diskuze, zda v katalogu uvádět **loga poskytovatelů SSL**. Zazněly různé názory: logo není nutné uvádět / logo je třeba uvádět, je důležitým orientačním bodem. Byl vznesen požadavek, aby poskytovatelé dostali včas pokyny k zaslání log a v jaké podobě.
- Diskutováno dále bylo používání **ikon pro jednotlivé životní situace**. Ze zkušenosti CPKP vyplývá, že ikony ne vždy dobře fungují. Proběhla debata, zda ikony skutečně pomáhají a jsou v katalogu žádoucí. Zaznělo, že:



- Ikon je hodně. Pokud v katalogu zůstanou, je třeba jejich počet snížit.
- V této podobě je nepřehledné. Některé ikony se obrazově sobě podobají (např. senioři a zaměstnanost – „lopata“ nebo „hůlka“).
- Ikony nejsou v současné podobě příliš čitelné. Měly by být výraznější/větší.
- V rámci jiných názorů zaznělo, že ikony nejsou třeba, aby nebyl katalog moc „přehlcený“.
- Pro některé členy PS je důležitější logo poskytovatele, pro jiné ikona. Odvívá se také od toho, komu by měl být katalog určen – odborník / klient.
- K použití ikon se následně vyjádří také grafici a pomohou nastavit katalog tak, aby byl přehledný.
- Proběhla debata o **struktuře celého katalogu**. Jak řadit jednotlivé části?
- V katalogu v Berouně jsou uvedené v úvodu k jednotlivým životním situacím otázky. Ke zvážení, zda je tato podoba přehledná a vhodná.
- Popis jedné životní situace + možnosti pomoci, výčet organizací – na jednu stranu?
- Návrh vyplněného katalogového listu bude zaslán každému poskytovateli ke kontrole a k vyjádření. **Katalog bude pro území ORP Beroun**, ne jen pro obec Beroun. Tuto informaci je třeba promítnout i do názvu katalogu. Katalog na rok 2018 byl vytvořen v rámci komunitního plánování pro obec Beroun. Současný proces je zaměřen na celou ORP.
- Podněty: **Katalog by měl být dostupný i na webových stránkách obcí. V katalogu více upozornit na telefon na OSVZ Beroun.**

LETÁKY A DALŠÍ INFORMACE – KAM, PRO KOHO?

- Byla vznesena otázka, zda je žádoucí kromě letáků jednotlivých poskytovatelů SSL mít nějaký společný leták, ať už pro danou cílovou skupinu nebo jinak pojatý.

Martina Macurová z CPPK seznámila účastníky se **situací v obcích** a návrhem pro možné řešení:

- Povědomí o problematice sociálních služeb mezi starosty a představiteli obcí je velmi rozdílné, někteří starostové mají jen malou představu, jaká je náplň jednotlivých služeb, jaké jsou zdroje jejich financování, proč by je měly obce podporovat apod.
- Z předešlých jednání a pracovních skupin vyplývá shoda na tom, že je užitečné/nutné do obcí informace předávat. V současné době CPKP ve spolupráci s OSVZ v Berouně zvažuje nejvhodnější formu tohoto informování:



Informační materiál pro laickou veřejnost, občany

- **Jednoduchý a srozumitelný leták/letáky pro řešení konkrétních nepříznivých situací občanů** (kam zavolat, kam odkázat, co doporučit atd.). Letáky nepostihnou všechny možné situace, ale poukáží, že jsou odborníci, kteří pomohou.

Informační materiál pro starosty, případně další pracovníky obcí

- **Informační leták o tom, co jsou SSL a jak jsou financovány** (zpracováno graficky např. formou koláče či jiného grafu, kde bude zaneseno také spolufinancování od obce a význam tohoto podílu). Cílem není, aby starostové znali detailně agendu SSL, ale aby rozuměli, co je sociální služba, jak je financována a proč je potřeba ji podporovat.
- Proběhla diskuze o tom, že CPKP může pomoci s distribucí letáků do obcí. Zazněly různé názory:
 - Nemá smysl do obcí vozit desítky letáků od různých poskytovatelů. Je potřeba jeden přehledný, s odkazy, kam je možné se obrátit. Např. do obce má smysl dát jednoduchý návod a telefonní číslo např. na OSVZ, kam je možné zavolat či odkázat pro další postup v náročné životní situaci občana dané obce.
 - CPKP počítá s tím, že by s distribucí letáků do obcí vypomohlo. Po skončení projektu by se vyjednalo, jak toto může zajistit MěÚ Beroun.
 - **Není účelné starosty přehltit informacemi.**
- Byla sdílena zkušenost, že **Úřad práce objíždí obce I. stupně za účelem depistáže** osob v hmotné nouzi. Pracovníci ÚP mluví se starosty o těchto ohrožených skupinách. Jezdí do terénu a tato zkušenost je dobrá. Je ke zvážení, zda tuto praxi nepropojit s informováním o SSL.
- V rámci diskuze vyplynulo, že se jedná i o další odborníky, skrze které je možné šířit informace o SSL a pomoci v náročné životní situaci: lékaři, sestry, pedagogové...dle dané cílové skupiny se tyto odborníci liší.
- Proběhla debata o informování **lékařů a zdravotních sester**. Zazněly názory a zkušenosti:
 - Lékaři jsou také informačním kanálem. Významnou roli hrají zdravotní sestry.
 - Někteří lékaři se obracejí na OSVZ s prosbou o informaci a další nasměrování.
 - Spolupráce někde funguje dobře s lékaři i s nemocnicemi, jinde ne.
 - Lékaři mají hodně práce, náročnou agendu a nezbývá čas se více pacientovi věnovat a informovat o dalších možnostech pomoci.
 - Stejně tak jako pro starosty by bylo dobré zpracovat jednoduché informace i pro lékaře.



- **Co je možné udělat pro lepší informovanost lékařů nebo zdravotních sester?** Proběhla debata:

- Je možné využít setkávání lékařů: profesní skupiny, komory lékařů. Na takové setkání by mohl jít např. zástupce OSVZ (ne poskytovatelé jednotlivě) a informovat zde o SSL. Byla sdílena zkušenost, že se lékaři v území setkávají. Pokud účastníci PS vědí bližší informace, jak se lékaři scházejí, prosíme o zaslání informace koordinátorce komunitního plánování Ivě Ludvíkové na e-mail osvz15@muberoun.cz.
- Nedělat speciální akci pro lékaře. Využít akci pořádanou samotnými lékaři.
- Není příliš reálné, aby lékaři směřovali pacienta na konkrétní SSL. Reálnější je zapojení zdravotních sester. Zvážit, jak se k sestrám dostat.
- Stejně jako u starostů, platí i zde, mít jednoduše telefonní číslo na OSVZ a v praxi ho využít.
- Leták by mohl nastínit, co už je možné řešit formou SSL – kdy už pacient může SSL potřebovat.
- Často SSL přichází, už když se situace „hasí“. Naším cílem je ale působit již dříve.
- Byl by vhodný plakát, který by u lékaře visel včetně telefonního čísla, kam odkázat?
- V diskuzi zaznělo, že v rámci vzdělávání sester je v současné době kladen důraz také na sociální stránku pacientova života a jeho sociální problémy.

PREZENTACE SMĚREM K ŠIROKÉ VEŘEJNOSTI

Proběhla debata, zda a jak informovat širokou veřejnost. Byly shrnuty závěry k **Vánočnímu jarmarku**, ke kterému byla samostatná pracovní skupina v září 2018 (viz zápis na webových stránkách:

www.mesto-beroun.cz/obcan/socialni-sluzby/komunitni-planovani-socialnich-sluzeb/dokumenty/

- Vánoční jarmark byl projednán na samostatné pracovní skupině, na koordinační skupině a v rámci OSVZ. Na základě uvedených jednání se došlo k závěru, že letos se jarmark nebude konat. Přesouvá se na rok 2019, kdy se bude realizovat v novém pojetí.
- V rámci jednání PS zaznělo, že Vánoční jarmark není efektivní jako prezentace SSL. Debatovalo se o tom, zda je vhodnou podobou pro vzájemné setkání a popovídání.
- Padl názor, že veřejnost není dobře zhlcovat. Spíše hledat cesty ke konkrétním cílovým skupinám, pro ně zvažovat setkání, řešit konkrétní otázky. Tematické večery, setkání...
- Došlo ke shodě, že je efektivnější se **připojit k nějaké již pořádané akci**. Zároveň zazněl názor, že lidé s problémy se takovým akcím mohou vyhýbat a nepůjdou tam.
- V rámci diskuze bylo otevřeno téma, **jak se s informacemi dostat k nejvíce potřebným**, kteří o pomoci neví, žijí v malé obci v osamocení apod. Byla vnesena otázka, zda nevytváříme „díru“ tím, že katalog nebude zcela pro všechny. Proběhla debata, že není možné zajistit, aby katalog byl „srozumitelný“ úplně všem. Pro tento účel by měly sloužit letáky konkrétních poskytovatelů, kteří svoje informační materiály zaměří srozumitelně pro svou cílovou skupinu. Zazněly názory:



- Jako jedno z možných řešení je informování v obci, přes starosty či jiné osoby.
 - Podchytit sociální komise v obcích. Nejsou povinné, ne všude fungují.
 - Zástupci některých obcí chodí občanům přát k životnímu jubileu. Jedná se o další možný kanál pro informování.
 - Zazněla potřeba toto téma diskutovat.
 - Setkávání seniorů v obcích, v rámci klubů apod. Zazněla dobrá zkušenost s informováním v rámci těchto setkání. Důležité je myslet na to, že na takové setkání nepřijdou všichni a možná právě ne ti, co jsou „vyloučení“.
 - Jediná cesta přes starosty není ideální. Není reálné centrálně řešit nějaký jednotný postup, jak se více dostat k těmto „vyloučeným“ lidem.
 - Jakákoliv akce, kde se prezentuje, že je pomoc pro lidi, je dobrá akce.
- Byla sdílena zkušenost **setkávání odborníků z různých oblastí** (např. speciální pedagožka, sociální služby apod.) pracujících s ohroženou rodinou. Setkání iniciovalo Centrum psychologicko-sociálního poradenství. Klíčové je i setkávání s řediteli škol a dalšími. Je ke zvážení, zda a jak toto setkávání využít pro rozvoj potřebných služeb a propojení s KPSS.
 - Byla sdílena zkušenost s **mapou území, kde jsou zakresleny jednotlivé SSL**. V rohu mapy jsou uvedeny adresy, příp. jen webové stránky.
 - V závěru proběhla debata ke krizovým situacím. V obcích ne vždy vědí, jak postupovat. Byla sdílena konkrétní situace, ve které se zapojili přes víkend sousedé; v pondělí již byla situace řešena v rámci SSL. Krizové situace se budou dít a není reálné, aby všechny služby byly non stop nebo existovala nějaká krizová linka pro takové případy. Je možné zvážit návod, jak v krizové situaci postupovat.

NA ZÁVĚR

- Martina Macurová a Iva Ludvíková poděkovaly všem za účast. Je ke zvážení, zda proběhne další schůzka k informovanosti. Grafické zpracování katalogu a letáků bude řešeno v užším týmu ve spolupráci CPKP a OSVZ.
- Pan ředitel Farní Charity Beroun informoval účastníky o 25. výročí fungování Charity v Berouně. Pozval účastníky na ples 24. 11. 2018 a zmínil také expozici historie Charity v kostele Sv. Jakuba.
- Iva Ludvíková pozvala účastníky na **Setkání sociálních pracovníků z Berounska**, které se bude konat 14. 12. 2018 v Klubu důchodců v Berouně od 9 do 13 hodin. Setkání bude příležitostí pro vzájemné poznání, prohloubení spolupráce a zároveň také bude možnost načerpat nové vědomosti pro denní praxi prostřednictvím dvou kratších vzdělávacích bloků. Pozvánky budou rozeslány.
- Katalog sociálních služeb 2018 je stále k dispozici. Je možné se obrátit na Ivu Ludvíkovou a zajistit případný rozvoz autem.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



- Byl představen Nadační fond pomoci Karla Janečka, který se mimo jiné zaměřuje na pomoc obětem podvodů. Lidé se mohou na fond obracet s žádostí o finanční příspěvek. Na jednání PS k dispozici letáky s bližšími informacemi. Nadační fond je z Prahy a působnost je celorepubliková.

Přílohy:

- Návrh katalogového listu

Zapsala: Monika Ljubková (CPKP střední Čechy)

Doplnila a schválila: Martina Macurová (CPKP střední Čechy)