

6. Facilitovaná diskuse inspirována metodou World café (společná aktivita)

World café

Závěry jednotlivých skupin

Barevné odlišení reprezentuje výstupy jednotlivých skupin ke každé ze tří otázek (v rámci World café bylo vytvořeno 7 náhodně složených skupin)

1) Popište ideální způsob financování sítě ze strany SML, včetně nefinančních benefitů

- Jasná pravidla, např. pobytové služby: na lůžko/osobu/hodinu/intervenci
- Nezávislé na politické reprezentaci
- Dlouhodobé, víceleté financování
- Kvalita s externím auditorem (jak najít kritéria?)
- Výše, která umožňuje konkurenceschopné mzdy
- Flexibilita, reakce na situaci ve světě (covid, válka)
- Transparentnost
- Více uznatelných nákladů

Benefity: - školení pro většinu služeb (rekvalifikace, BOZP), prostory pro služby za rozumnou cenu, kvalitní metodická podpora, ne protichůdné info, platforma pro setkávání služeb, participace města na PR služeb, jasná pravidla pro rozvoj sítě, propojení s krajskou sítí

- Dostatek financí na základě detekovaných potřeb (bydlení, výchovné a terénní programy, NZDM)
- Včasnost rozhodnutí o financování (pro případ plánování služeb)
- Víceleté financování (min. 2 roky)
- Možnost změny rozpočtu i v průběhu roku (vysoké energie)
- Flexibilnější rozpočet pro nadregionální organizace, pracující s marginalizovanou skupinou klientů
- Nedostatečný akcent a finance pro preventivní služby
- Otevřít síť vícekrát ročně

Benefity: - parkovací místo pro služby (konkrétní místo, kluzné), popř. finanční zvýhodnění – 12 tis. je moc, multisportky, vstupy na sportoviště pro pracovníky se slevou (zpráva města, že si nás váží), příspěvky na aktivity pro přímou práci s klientem (jízdny, vstupenky, bazén, zoo), možnost využití nějakého prostoru nebo zasedací místnosti apod., levnější pronájmy u příspěvkových organizací města

- Case management, finance na hlavu
- Povinnost obcí na spolufinancování SS
- Víceleté financování
- Jasnější pravidla pro vykazování

- Navýšení financí – 12 – 15 mil. Kč
- Větší kontrola poskytnutých financí (efektivita SS) vs. kritéria dotace
- Benefity: možnost využití městských prostor, propagace služeb, centrální evidence dat + propojenost dat (OKsystém X Kissos X apod.), divadlo, sport, kultura pro zaměstnance i klienty SS
- SML by mělo mít jako hlavní téma soc. služby (nyní SS na okraji zájmu)
- Delší doba financování, větší garance
- Podíl města + automatické navyšování
- Krizový fond na nenadálé finance SS
- Předfinancování na první třetinu roku
- Půjčky na předfinancování

Benefity: efektivnější správa budov SML, větší počet bytů do sociálních služeb, dům s větší kapacitou pro klienty AD, vyhrazená parkovací místa pro soc. služby, informační servis pro SS na stránkách SML (výzvy a dotace), společná dražba energií pro sociální služby

- Minimálně 3x větší objem finančních prostředků od města
- Nízký % podíl spolufinancování obce
- Vytvoření rezervy pro nové služby v síti (stávající služby jsou „bity“ na rozvoji sítě)
- Změna politiky města v sestavování rozpočtu
- Školení služeb před podáváním žádostí
- Současné vyhovující systém podávání žádostí (jednoduché)
- Více výzev v jednom roce
- Pravidelnost

Benefity: jízdné pro terénní pracovníky (sleva, průkazka), propagace služeb soukromému sektoru, vstupenky, snížit provozní náklady služeb – snížení/zrušení ročního poplatku za odpady, TSML – vyjednat častější údržbu prostor kolem služeb, informovat je o tom, kde se služby nachází, propagace formou Zpravodaje

- Financování navazujících služeb, musí existovat alespoň nějaké
- Jak jsou nastavené priority?
- Financování na více než rok
- Priority skupin korespondují s výzvou
- Stanovená částka za občana kolik se dá do služeb + částka fixní
- Rozdělovat větší balík peněz
- Spolufinancování projektů

Benefity: pro terénní služby zlevněné jízdné, parkování pro služby výhodněji, zvýhodněné nájmy, podpora partnerství, spolupráce v projektech, posílení sociálních aut pro klienty, nefinanční benefity jsou levné a pomáhají, výhoda při hledání lékařů

- Mandatorní výdaje pro město – řešeno legislativou
- Personální posílení koordinátora komunitního plánování – rozšíření prac.úvazku
- Spolufinancování ve výši 30 % nákladů dle vyrovnávací platby pro území města LBC

- Zjednodušená admin. žádosti
- Dotace získané v lednu na daný rok
- Financování i neregistrovaných služeb (potravinová a nábytková banka)
- Zjednodušit systém vyúčtování dotací a Fondů (Grantys)

Benefity: Volné MHD pro zaměstnance soc. služeb, Stravenky, vstupenky, bazén, divadlo, aréna, výhodné tarify na nákup energií – jednotně pro služby (mobilní telefony – společný dodavatel), zvýhodněné/bezplatné nájmy, odvoz a likvidace odpadu na náklady města, výhodné ceny u dalších firem (Lidezin,...), nabízen službám nepotřebný inventář a vozidla

2) Navrhňte kritéria výběru nových služeb a zásady/pravidla pro udržení služeb v síti

- Vyargumentovat potřebnost různě podle druhu služeb
- Je zřejmé, že v území služba chybí, není kam odkázat klienta
- Projednání v rámci pracovní skupiny – předat záměr, souvisí s nedostatečným financováním, které ostatní členy skupiny může při vzniku nové služby ohrožovat
- Soulad krajské sítě s obcí

Zásady pro udržení: potřebnost služby, financování, personál

- Město sleduje neuspokojenou poptávku a podle toho nastavuje a predikuje poptávku dle trendů (demografie, migrace, gen.vady)
- Využívá „data based policy“ ÚP, ČSÚ – opravdu využívat při nastavení služeb
- Živý registr neuspokojených žádostí – roční zhodnocení
- Udržení služeb na základě naplněnosti kapacity
- Nová služba by měla diskutovat svůj záměr s městem, aktéry KP, měla by prokázat poptávku tzv. „vstupní analýzy“
- Udržet služby preventivního charakteru a předcházet hlubším ekonomickým dopadům
- Určit *?dopadové?* indikátory služeb společně s nimi a průběžně je vyhodnocovat
- Mít finanční rezervu na krizové scénáře
- Pomocí službám se znalostí místa se transformovat podle potřeb klientů/trendů (spíše než nové upřednostňovat služby stávající, průkazně se snažící o kvalitativní rozvoj) – riziko monopolu
- Specificky vypsany dotační titul na typ služby na základě zjištěné poptávky městem
- Pružný a funkční systém hodnocení potřebnosti
- Podpora rozvoje stávajících služeb před vznikem nových se stejnou cílovou skupinou (více financí do stávajících služeb)
- Rozvoj stávající služby zdůvodněn zvýšenou poptávkou (neuspokojení služby)

- Nová služba – tato služba na trhu není, stávající nabídku neuspokojí (nutná diskuse s těmito poskytovateli)
- Politická nezávislost
- Zapojení do komunitního plánování

- Potřebnost sociální služby jasně definovaná v rámci skupin KP
- Kvalita poskytovatele (reference)
- Kritérium – rozhoduje nezávislá skupina ne politická
- Nákladovost vs. Kvalita – brát zřetel na předchozí fungování
- Certifikace od uznávaných autorit
- Nezávislé audity

- Chybí služby pro odsouzené – formou SAS, pobytová služba
- Zařadit do městské sítě i navazující služby – zřídit fond pro tyto služby (zohlednit kritérium zaměstnanosti), vytvořit přehled těchto služeb (školství, práce s dětmi a mládeží)
- Mít přehled o tom, zda potřebnost již není pokryta návaznými službami (1x za dva roky provést výzkum)
- Nezávislý zdroj informací k potřebnosti
- Stanovení kapacit pro jednotlivé typy služeb – mít více variant (minimální, střední, ideální)
- Výběr služeb formou veřejné zakázky
- Dlouhodobý plán jako záruka udržitelnosti služeb
- Rozvojové audity kvality

- Nákladovost služeb – rozdíl pobyt X terén
- Rozhodnout na základě dobré analýzy
- Kvalita
- Zkušenost ověřených služeb
- Potřebnost návazných orgánů
- Audit služeb ze strany města
- Prevence je levnější
- Ví se, jaké jsou kapacity a kolik je zájemců
- Síť návazných „nesociálních“ služeb

- Kvalitní analýza potřeb lidí v Lbc – kritéria vyplynou z analýzy, analýzu je třeba opakovat
- S každou další službou navýšit prostředky do dotačního řízení
- Kontrola poskytovatelů, zda vykazují správná data do Kissosu a do zpráv
- Měřitelná efektivita dle druhů služeb – vytvořit systém pro vykazování a kontrolu
- Má Liberec svou síť jen pro území LBC? Počítá se i s neregistrovanými službami? (potravinová a nábytková banka, soc. šatník, červený kříž)
- Inspirovat se v jiných městech

3) Uvedte, s jakými daty pracujete, které ukazatele potřeby a efektivity evaluujete

- Počet intervencí, počet podpořených osob
- Počet klientů dle konkrétních potřeb
- Vyhodnocování IP – vyhodnocení míry podpory
- Počet konzultací, počet zájemců o službu
- Odkud klienti přichází
- Počet hodin
- Obložnost
- Míra závislosti
- Čas poskytnuté péče
- Věk – vhodný pro službu
- Úvazky
- Hospitalizace před a po využívání služby
- Naplněný cíl, získání bytu, práce
- Naplněná kapacita

- Poměry: 1) klienti 2) čas s nimi 3) celkový počet CS – ideální poměr 1:1
- Služba sleduje trendy a má na ně přiměřeně reagovat
- Úspěšnost služby z hlediska naplnění cíle, zvyšování kompetencí, jiných potřeb klientů
- Město samo navrhuje indikátory podle cílových skupin, má definováno z dat (strategické dokumenty služeb) a navrhuje indikátory k plnění cíle
- Město tvoří/má vlastní nezávislou analýzu, nezávislou na sociálních službách

- Průměrná čekací doba na službu
- Počet zájemců, uspokojených, nespokojených a důvody proč ne
- Úvazky v základní síti
- Míra závislosti
- Zpětná vazba k výstupům od poskytovatelů, úřadu práce aj. -> potřeba péče (příspěvek na péči aj.)
- Zdravotní data
- Demografická data

- Zakázky, počty klientů
- Ukazatel, že není CS uspokojena v zakázce
- Dotazníky spokojenosti
- Opakované využití služby v rámci spokojenosti
- Reference na službu od jiného uživatele

- Poptávka
- Čekací doba

- Naplněnost kapacity – s ohledem na typ služby (např. Naděje – více poptávka v zimě)
- Konkrétní úkony
- Čas vynaložený na dopravu ke klientovi
- Jednorázové nebo opakované zakázky
- Je složité stanovit efektivitu (u některých služeb)
- Sdílení dat mezi MML x KÚLK X MPSV
- Zpětná vazba poskytovatelům o využití jimi poskytnutých dat

- Počty klientů, uživatelů, zájemců
- Monitoring externě, ne ze služeb
- Město ví, jaké má klienty a objedná si služby, které to řeší
- Co klient řeší (oblasti)
- Analýza rizik, co se stane, když ta služba nebude existovat
- Jak se změnil původní a konečný stav klienta
- Case management z města

- Počet klientů/dle místa bydliště
- Počet žádostí o službu/odmítnutých – kapacitní důvody, zdravotní důvody, cílová skupina
- Počet stříkaček (výměna)
- Počet podpořených osob (potravinová a materiální pomoc)
- Počet zachráněných tun (předcházení vzniku odpadu)
- Počet lůžek, obloženost, náklady na lůžkoden
- Počet hodin přímé práce – terén, ambulance
- Úvazky pracovníků – přímá a nepřímá práce včetně nákladů
- Výkony dle potřeb
- Členění výkonů dle časové dotace
- Naplňování individuálních plánů
- Hodnotící dotazníky spokojenosti klientů
- Anamnestická data klientů, statistiky
- Potřebnost – podle naplnění, využití kapacity
- Ekonomická náročnost

Další návrhy a připomínky členů pracovních skupin

- Udržení setkávání v rámci komunitního plánování podle cílových skupin
- 1x ročně setkání podle druhů služeb/CS + další relevantní partneři
- Ples sociálních služeb
- Veletrh poskytovatelů / burza filantropie
- Zpětná vazba od shromažďovatelů výkazů, dat -> analýzy
- A4 letáček poskytovatelů (a la Jablonec) pro určitou CS, kam se všude může obrátit (kontext – senioři)

7. Závěr – harmonogram finální práce na dokumentu, pozvánka na další setkání
8. Občerstvení, volná debata aktérů

Zapsala: Adéla Machová